

accesibilitatea pacienților la servicii medicale specializate de urgență în timp util, ceea ce va duce la creșterea calității serviciilor medicale acordate în Republica Moldova.

**Cuvinte cheie:** Accident vascular cerebral acut, sistem național de referință diagnostic și tratament, centru de AVC primar, management etapizat al pacienților cu AVC acut.

## PRACTICI DE GESTIONARE A IMAGINII INSTITUȚIEI DE ASISTENȚĂ MEDICALĂ PRIMARĂ

**Adela CIOBANU**

**Alina TIMOTIN**

**Scopul.** Identificarea cunoștințelor și practicilor managerilor referitor la gestionarea imaginii instituției de asistență medicală primară în vederea elaborării recomandărilor privind formarea și promovarea imaginii corporative a prestatorilor din asistența medicală primară.

**Obiective.** Analiza practicilor și a cadrului normativ național privind imaginea instituției de asistență medicală primară; colectarea opiniilor și analiza practicilor managerilor privind gestionarea imaginii instituțiilor de asistență medicală primară; evaluarea practicilor aplicate de către angajații instituțiilor medicale publice primare în gestionarea imaginii instituției; elaborarea recomandărilor privind formarea și promovarea imaginii corporative a prestatorilor de servicii de sănătate la nivel de asistență medicală primară.

**Materiale și metode.** Tipul de studiu: mixt. Studiul cantitativ a fost adresat directorilor, vicedirectorilor, managerilor și șefilor de secții din IMS din AMP (eșantion: 384 de persoane). În calitate de instrument de cercetare a fost utilizat *Chestionarul privind gestionarea imaginii instituției medicale din asistența medicală primară elaborat în interesele studiului*. În studiul calitativ au fost organizate 5 ședințe de focus-grup a câte 6-7 persoane (manageri ai instituțiilor medicale publice primare) Perioada de colectare a datelor: 2021-2022. *Metodele studiului:* istorică, sociologică, comparativă, biostatistică, grafică.

**Rezultate obținute.** Eșantionul cercetat a fost format în 24,0% (n=97) din bărbați și 76,0% (n=229) de femei. Majoritatea (41,2%) sunt șefi de centre de sănătate; 24,8% – șefi de subdiviziuni ale IMS din AMP; 8,1% – șefi de CMF; iar 3,8% – manageri.

Experiența profesională generală a persoanelor participante în studiu variază în limitele de la 2 până la 46 de ani, în mediu  $28,3 \pm 5,31$  de ani, iar cea în funcție managerială – de la 2 până la 37 de ani, în medie  $15,6 \pm 3,48$  de ani. Ponderea respondenților cu experiență managerială până la 10 ani prevalează față de cei cu o experiență de 11-20 de ani și peste 20 de ani (56,6% versus 24,8% și 17,4%, corespunzător). Majoritatea respondenților au menționat faptul că, la momentul angajării, imaginea instituției era foarte bună și s-au bucurat de oportunitatea respectivă (61,1%), au fost mai puțini cei care la momentul angajării au avut unele cunoștințe privind acest aspect (20,2%). Au fost și din cei care nu cunoșteau nimic despre instituție – 16,7%, iar pentru 8 respondenți (2,0%) la momentul angajării nu a contat reputația instituției medicale.

Clasamentul factorilor care concurează în mod pozitiv la formarea imaginii pozitive este determinat în primul rând de orarul de activitate (80,6%), căile de acces (72,2%), prezența rampei de acces pentru persoane cu dizabilități (65,2%), conveniența locației (56,6%). Pe primele locuri ale clasamentului factorilor care influențează în mod negativ imaginea instituției se plasează: timpul de așteptare (60,1%), așteptarea realizării investigațiilor (56,8%), așteptarea

rezultatelor investigațiilor (52,3%), timpul de consultare (43,4%) și dificultatea de a face o programare (32,2%). Gradul de satisfacție per general al pacienților, în percepția managerilor, este: *satisfăcuți* – 50,5%; *total satisfăcuți* – 21,1%; *nici satisfăcuți / nici ne satisfăcuți* – 15,6%; *ne satisfăcuți* – 11,8% ; și *total ne satisfăcuți* – 1,1%.

Un rol important în formarea imaginii instituționale revine resurselor umane din asistența medicală primară, inclusiv a relațiilor interpersonale atât pe orizontală, cât și pe verticală. În această ordine de idei, este de menționat că un climat psihologic agreabil a fost raportat de doar 68,7% dintre respondenți, climat în linii mari agreabil – de 26,0%. Evaluarea echipei pe o scară de 5 puncte a decelat că nota maximală a fost acordată atitudinii pozitive (42,9%), bunăvoinței colectivului (41,9%), ajutorului reciproc (41,7%), spiritului de echipă și cunoașterii informației despre istoria instituției (38,4%).

IMS din AMP încurajează: crearea imaginii profesionale conform opiniei a 87,4 % din respondenți; responsabilitate, disciplina – 87,1% respondenți; inițiativa de creștere a nivelului de profesionalism – 85,6% respondenți; prezența capacităților, cunoștințelor și abilităților de a îndeplini atribuțiile de serviciu – 82,8% respondenți; politețea – 81,3% respondenți; capacitatea de organizare a muncii și capacitatea de a asculta și deschiderea spre comunicare – 79,8% respondenți.

În studiului calitativ s-a evidențiat o importantă problemă legată de distorsionarea mesajelor oferite de angajații IMS de AMP reprezentanților mass-media, precum și de gradul de deschidere pentru formarea unor parteneriate durabile cu ele, care sunt esențiale pentru promovarea imaginii instituției.

**Concluzii.** Sistemul de sănătate, având domenii largi de activitate, se confruntă adesea cu o criză de imagine, generată de declarații speculative multiple sau de neînțelegeri comunicate populației. Instituțiile medicale din asistența medicală primară, fiind „poarta de intrare” în sistem, formează opinia despre întregul sistem de sănătate, fiind în același timp dependente de percepția publicului de contact. Studiul dat relevă că imaginea de ansamblu (generală) a IMS din AMP din Republica Moldova este una bună, dar totuși publicul nu este suficient informat cu privire la activitățile și serviciile oferite de aceste instituții, iar mesajele oferite de angajații instituțiilor medicale reprezentanților mass-media deseori sunt distorsionate.

**Cuvinte cheie.** Promovarea sănătății la locul de muncă, imaginea instituției, mass media asistență medicală primară.