

5. Anale Științifice , vol.2; Probleme actuale de Sănătate Publică și Management. Chișinău, 2009.
6. Spinei L., Andronache V.; Unele aspecte ale invalidității copiilor în vîrsta primei copilării.
7. Buletin de perinatologie, 2007.
8. Mihalas A.N., Voina T.A., Dubrovina T. A., Calin V. Mediul ambient și sănătatea psihică a copiilor de vîrsta preșcolară (3-5 ani) din localitățile rurale, 1994.
9. Kalter H., Warkany J. Causes of congenital malformation at birth (N.Engl.I.Med.1983).
10. Нежданова М.В. Распространение и структура заболеваний почек у детей г.Сранаска в зависимости от степени загрязнения окружающей среды свинцом (1996, Педпатриа).
11. Баранов А.А, Цымлякова Л.М. Медико-экологические проблемы охраны здоровья матери и ребенка, 1991.
12. Василос Л.В. Иммунный статус у детей под влиянием различных территориальных нагрузок агрохимикатов, используемых в сельском хозяйстве, 1995.
13. Opopol N., Ursul S., Brodu St. Factorul ecologic în spațiul rural al Republicii Moldova/Poluarea mediului și sănătatea. Chișinău, 1995
14. Muller H., Breise V. New methods for diagnosing infection in pregnancy, 1992.
15. Guzder I., Paris I., Zelokowitz P., Marchessault K. Risk factors for borderline pathology in children, 1996.
16. Sommerflet K., Ellertsen B., Markestad T. Parenteral factors in cognitive outcome of non-handicapped low birthweight infants. 1995.
17. Wessel H., Cnattingius S., Bergstrom S., Dupret A., Reitmaier P., Maternal risk factors for birth and low birthweight in Cape Verde, 1996.
18. Wilcox A., Skjaerven R., Buekens P., Kiely J, Birth weight and perinatal mortality, 1995.
19. Lee I.I., Lyne E.D. Pathologic fractures in severely handicapped children and young adults. 1990.
20. Spinei L.V. Compendiu de studiere și analiză a invalidității copiilor. Chișinău, 1996.

ROLUL SERVICIULUI RESURSE UMANE

Andrei Romancenco

Școala de Management în Sănătate Publică USMF „Nicolae Testemițanu”

Summary

The role of the professional human resource unit

The role of a professional Human Resource (HR) Unit is to provide assistance of the organization in its development, in solving disputes and arguments, to indicate the existing problems and contribute to their liquidation. HR Unit is a strategic partner of the organization leadership. Through the elaboration of strategies it can contribute to changing the organization in a way to adapt it to the working environment. It is the time for HR Unit to become more than a staff database, getting the role of facilitating the development of the organization.

Rezumat

Rolul unui serviciu Resurse Umane (RU) profesionist este de a ajuta organizația să evolueze, să-și rezolve conflictele, să arate când există derapaje și să contribuie la eliminarea acestora. Serviciul RU este un partener strategic al conducerii organizației. Prin dezvoltarea de strategii el poate contribui la schimbarea organizației astfel încât aceasta să se adapteze mai bine mediului în care funcționează. Este timpul ca serviciul RU să fie mai mult decât o arhivă de dosare de personal, și mai mult un facilitator al dezvoltării organizației.

Introducere

Managementul Resurselor Umane (MRU) este un termen relativ nou pentru activitatea organizațională din Republica Moldova. Apărut după anii 90 acest lucru părea mai mult a modă, decât ceva util și necesar, timpul însă a arătat contrariul: tot ceea ce înseamnă MRU are o legătură directă cu productivitatea, cu performanța și cu succesul.

Pentru orice organizație, cea mai importantă resursă o reprezintă oamenii și deci rolul acesteia este să le faciliteze dezvoltarea profesională și să-i conducă pe angajați spre atingerea obiectivelor organizației, într-un mediu motivator pentru grup și pentru fiecare individ.

Managementul modern pune în centrul preocupărilor sale omul, ca principal factor al succesului organizației. Din acest motiv, calitatea și dezvoltarea resurselor umane este preocuparea prioritară a conducerii organizațiilor, indiferent de tipul și dimensiunile lor. Resursele umane sunt primele resurse strategice ale unei organizații, în noua societate informațională capitalul uman înlocuind capitalul financiar ca resursă strategică.

Resursele umane sunt unice în ceea ce privește potențialul lor de creștere și dezvoltare, capacitatea lor de a-și învinge propriile limite. Succesul unei organizații și gradul de competitivitate al acesteia pornesc de la premisa că oamenii sunt bunul cel mai de preț al organizației. Resursele umane constituie un potențial uman deosebit, care trebuie înțeles, motivat și implicat cât mai deplin în realizarea obiectivelor organizației.[6]

În accepțiunea modernă, din perspectiva resurselor umane, oamenii nu sunt angajați doar pentru a ocupa anumite posturi vacante, ci, fiecare în parte, pentru rolul important pe care îl poate avea în cadrul organizației. Acest lucru este cu atât mai evident cu cât, în mediul socioeconomic actual caracterizat prin concurență, dinamism și interdependență, multe dintre dificultățile sau succesele organizațiilor au la bază resursele umane și managementul acestora.

Desprinzându-se din managementul general, MRU este un concept relativ recent pentru ceea ce s-a numit „secția de cadre” și presupune o abordare interdisciplinară și profesională a problematicii personalului din cadrul unei organizații.

Dacă departamentele de personal din vechea organizare aveau un rol mai mult birocratic, departamentele RU actuale sunt un element-cheie al managementului organizației, funcțiile fiind mult mai diversificate și mai complexe: planificarea resurselor umane, retribuirea resurselor umane, instruirea și dezvoltarea resurselor umane, îmbunătățirea abilităților profesionale, stabilitatea și menținerea resurselor umane, evaluarea resurselor umane, comunicarea și negocierea etc.

Reieșind din rolurile MRU o definiție mai exhaustivă a acestuia ar fi următoarea: MRU reprezintă managementul strategic și operațional al instituției, care se concentrează asupra activităților de asigurare, menținere și folosire eficientă a cadrelor în concordanță cu necesitățile instituției și condițiile mediului social în care aceasta funcționează. [3]

La începutul dezvoltării managementului științific, locul central îl ocupa factorul material. Din fericire, astăzi se acordă o mare importanță factorului uman, deoarece omul nu este o ființă solitară, care trăiește izolat, ci o ființă socială. Datorită acestei viziuni, factorul uman este privit de către instituții ca unul din cele mai importante investiții ale sale, capitalul uman devenind astfel o resursă strategică.

Astfel, MRU contribuie la creșterea eficienței sociale a fiecărei instituții, prin integrarea la un nivel superior al activităților instituției. Dintre elementele de eficiență socială pot fi evidențiate următoarele: calitatea climatului intern, fluiditatea relațiilor ierarhice, care țin de comunicarea la nivelul instituției, intensitatea și conținutul motivării cadrelor didactice, intensitatea sentimentului de apartenență la instituție, etc.

Materiale și metode

Lucrarea dată reflectă rolul serviciului RU în cadrul unei organizații. Pentru realizarea lucrării am consultat diverse manuale, studii, articole, astfel conturându-mi ideile, poziția față de subiectul abordat.

În prezent are loc un proces complex de restructurare a MRU din organizații. Conform

studiului „Relațiile de muncă din Republica Moldova din perspectiva companiilor”, realizat de Centrul analitic „EXPERT-GRUP” în perioada mai-iunie 2007, rolul serviciului RU derivă din activitățile cele mai importante din domeniul MRU. Companiile participante la sondaj au avut posibilitatea să evidențieze, din multitudinea de activități din domeniul MRU, maximum trei acțiuni pe care acestea le consideră a fi cele mai însemnate pentru organizație. Tabelul 1 prezintă activitățile din domeniul MRU considerate ca fiind cele mai importante pentru companiile implicate în această cercetare.

Tabelul 1. Activitățile din domeniul MRU și ordinea importanței acestora

Activități	%			
	În primul rând	În al doilea rând	În al treilea rând	Răspuns multiplu
Organizarea personalului (structura organizatorică, descrierea și specificația posturilor)	29,6	14,8	1,9	46,3
Asigurarea cu personal (planificarea, recrutarea și selecția personalului)	22,2	29,6	5,8%	57,6%
Dezvoltarea profesională a personalului	22,2	22,2	17,3	61,7
Evaluarea performanțelor profesionale		1,9		1,9
Recompensarea personalului	5,6	5,6	9,6	20,8
Securitatea și sănătatea în muncă	1,9	9,3	28,8	40,0
Relațiile cu angajații (comunicare, implicare și participare, relațiile cu sindicatele)	9,3	7,4	17,3	34,0
Asigurarea șanselor egale	3,7	5,6	13,5	22,8
Elaborarea și reajustarea politicilor de personal	1,9	-	1,9	3,8

Deci, fiecare organizație, instituție își alege propriile activități, prioritare pentru realizarea scopurilor organizaționale.

Compania americană de cercetări „Bersin & Associates” a analizat evoluția creșterii rolului serviciului de Resurse Umane în organizații. Astfel, dacă la început rolul serviciului dat era legat doar de activități ce țin de contractele de muncă, salarii și beneficii, treptat apar activități cu rol de maximizare a eficienței și eficacității lucrărilor realizate, legate de atragerea, menținerea și dezvoltarea personalului. Toate acestea evoluează ca în final serviciul de Resurse Umane să fie ca un impuls al dezvoltării și schimbării fiecărui departament al organizației în particular și dezvoltarea întregii organizații în general. (Fig. 1.).

Astfel, departamentele de RU actuale sunt un element-cheie al managementului organizației, sarcinile fiind mult mai diversificate și mai complexe: determinarea numărului și calității personalului în funcție de obiectivele organizației, atragerea și selectarea acelor persoane ce dovedesc competențele necesare ocupării postului (competențe ce includ, pe lângă competențele profesionale, competențe de comunicare, lucru în echipă etc.), motivarea și recompensarea, formarea personalului în condițiile concurenței și schimbărilor sociale accelerate, organizarea dialogului sindicat-patronat etc. [9].

De aici decurg o serie de principii esențiale ale MRU:

- aprecierea factorului uman ca o resursă vitală;
- corelarea, într-o manieră integrată, a politicilor și sistemelor privind resursele umane cu misiunea și strategia organizației;
- preocuparea susținută de concentrare și direcționare a capacităților și eforturilor individuale în vederea realizării eficiente a misiunii și obiectivelor stabilite;
- dezvoltarea unei culturi organizaționale sănătoase.[3]

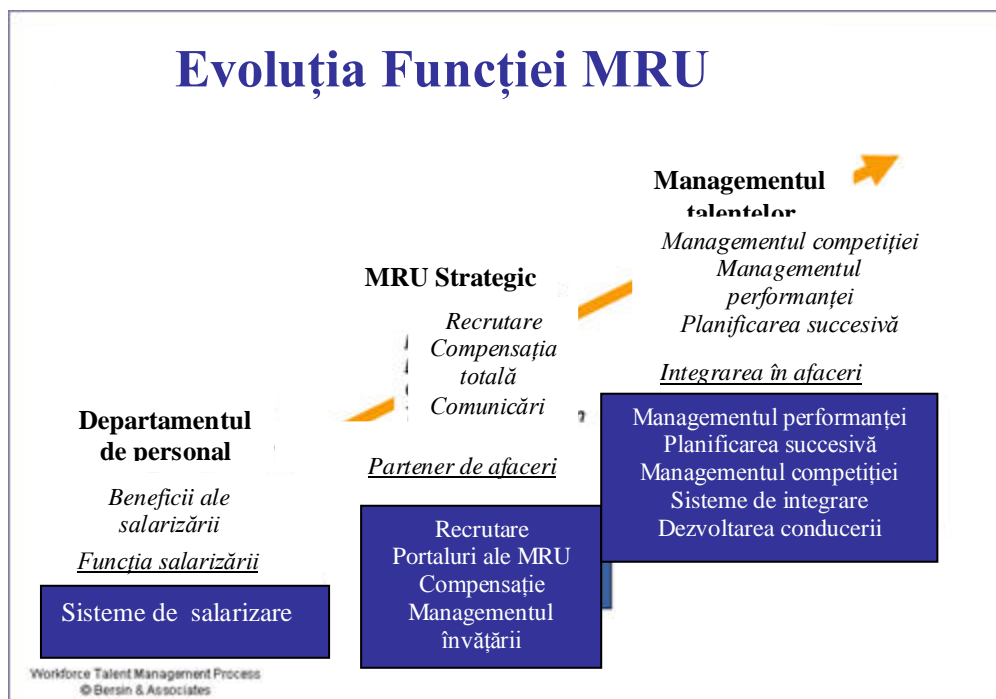


Fig. 1. Evoluția funcției MRU

Serviciul RU nu reprezintă doar un sistem metodic, informațional, de coordonare în organizație, ci reprezintă veriga principală de activitate a oricărei organizații [19]. Cu timpul, fiecare conducător al unei organizații va realiza importanța, rolul semnificativ al serviciului RU și astfel i se va acorda atenția cuvenită și mai ales locul cuvenit în structura organizatorică a acesteia.

MRU are un rol strategic, presupunând realizarea politicilor de personal la scara întregii instituții și având un caracter prescriptiv, inițiind noi activități și preocupându-se de schimbările ce au loc în mediul extern. Trebuie să încurajeze atitudini flexibile și să găsească căi de acceptare a schimbării, având un rol major în dezvoltarea organizației [7].

Nu putem vorbi despre un singur rol atunci când subiect de discuție este serviciul RU. Acest sector având o importanță foarte mare pentru companie, trebuie așezat acolo unde îi este locul. Iată câteva dintre rolurile pe care serviciul RU le joacă într-o companie:

- *Administrarea de personal.* Este o activitate sa-i spunem clasică, pe care specialiștii din acest serviciu o desfășoară zi de zi. Astfel, tot ce ține de problemele angajaților este filtrat aici. În primul rând, sunt administrate problemele legale: codul muncii, salarii, plata impozitelor, concedii, cărți de muncă, adeverințe etc. Pentru a putea face o astfel de muncă, este necesară încadrarea unor inspecitori de personal recunoscuți de instituțiile statului.

- *Recrutarea.* Specialiștii spun că acesta este cel mai important dintre rolurile serviciului RU. Chiar dacă, de cele mai multe ori, se apelează la societăți care au ca obiect de activitate recrutarea de personal, cel care are ultimul cuvânt atunci când se pune problema încadrării pe un post a unui nou angajat este serviciul RU. Fiecare companie are propriile reguli după care își face recrutarea de salariați.

- *Integrarea angajaților noi.* După recrutare, automat este necesară integrarea în cadrul echipei a nou-veniților. Salariații proaspăt angajați trebuie să se familiarizeze cu regulile din companie, cu activitatea pe care o vor desfășura. În plus, specialiștii în resurse umane au obligația de a se interesa periodic despre felul în care salariații s-au acomodat, despre problemele sau dificultățile pe care le întâmpină.

- *Evaluarea personalului.* Nu toate companiile fac o evaluare „ca la carte”, bazată pe metode specifice. De cele mai multe ori, personalul „este cântărit din ochi”. Evaluarea salariaților este importantă atunci când sunt vizate avansări în post, disponibilizări, majorări sau micșorări

salariale, reorganizări ale departamentelor etc.

- *Consultanța*. Pentru o bună organizare a companiei este nevoie ca, din când în când, specialiștii în resurse umane să stabilească ședințe de consultanță cu fiecare angajat în parte. Astfel pot fi identificate din timp problemele care pot afecta activitatea companiei. Munca în echipă este foarte importantă în orice companie, motiv pentru care colaborarea între angajați este primordială.

- *Dezvoltarea profesională*. Pentru a putea fructifica foarte bine activitățile profesionale ale fiecărui angajat în parte, este nevoie de un program de dezvoltare foarte bine structurat. Serviciul RU trebuie să identifice programele de training sau cursurile care pot duce la dezvoltarea profesională optimă a personalului.

- *Medierea*. Conflictul între salariați sunt de multe ori inevitabile. Apar probleme nu doar între oameni, ci și între departamente sau chiar la nivel managerial. Din această cauză, serviciul RU are și un rol de mediere, mai ales că se ocupă de evaluarea personalului, dar și de consultanța oamenilor.

- *Negocierea contractelor*. De obicei, nou-veniții își negociază contractele cu cineva din conducerea companiei, dar clauzele sunt cunoscute și de serviciul RU. Acesta ar trebui să identifice care sunt cele mai bune pachete motivaționale pentru salariați. Specialiștii încadrați aici pot negocia însă și cu persoane din afara companiei atunci când vine vorba despre contracte cu agenții de recrutare sau chiar despre contracte cu firme care oferă traininguri pentru angajați.

O confirmare a rolului serviciului RU servește și sondajul realizat în Statele Unite în anul 1998 (Sursa: Brian E. Becker, Mark A. Huselid, Dave Ulrich – The HR Scorecard). Acest sondaj a fost repetat în anii 1992, 1994 și 1996 și a cuprins un număr de 429 de companii. Rezultatele au pus în evidență politicile și practicile specifice de resurse umane care conduc la o performanță ridicată. În felul acesta s-a demonstrat că companiile cu performanțe ridicate adoptă practici de resurse umane complet diferite de companiile cu performanțe scăzute. Ele alocă mai multe resurse procesului de recrutare și selecție a personalului, numărul de zile de training per angajat este mai ridicat, au un sistem eficient de apreciere a performanțelor, iar sistemul de remunerare este mult mai strâns legat de acesta, au un număr dublu de profesioniști în resurse umane și sunt mai puțin sindicalizate.

Un alt studiu realizat în România de Business Edu și Corporate Dynamics Internațional în perioada mai-august 2007, spune că rolul serviciului RU rămâne în continuare unul administrativ. În plus, reiese că serviciului RU are un rol mai mult de execuție a deciziilor venite de la top management care deține "pâinea și cuțitul" în companii. Încă predomină faptul că managerii HR pun preț mai mare pe partea administrativă și mai puțin pe definirea strategiilor. Potrivit studiului, serviciul RU încă mai are drept atribuții gestionarea cărților de muncă, a adeverințelor, împărțirea bonurilor de masă, dar și alte activități de acest gen. La nivelul întregii țări se observă ca 80% dintre persoanele intervievate percep rolul serviciului RU ca fiind unul administrativ.

Referitor la Republica Moldova studiului „Relațiile de muncă din Republica Moldova din perspectiva companiilor”, realizat de Centrul analitic „EXPERT-GRUP”, menționat mai anterior, arată că activitatea serviciilor RU deseori se reduce la înregistrarea angajaților și mobilității lor în cadrul întreprinderilor. Ca urmare, sunt realizate superficial, iar uneori sunt ignorate analiza resurselor umane și valorificarea lor optimală, evidența cu privire la nivelul de studii și calificare, stagiul de muncă, structura personalului după vârstă (aceste date pot fi găsite doar în fișa personală a fiecărui angajat) și, implicit, previziunea necesarului de personal.

Companiile din țară se află deocamdată în proces de reajustare structurală a organizației în general și a subdiviziunii de resurse umane, în special. Or, atunci când în cadrul întreprinderii are loc o schimbare, aceasta trebuie să înceapă cu organizarea personalului, analiza posturilor existente și comasarea lor în subdiviziuni separate pe criteriul similitudinii, elaborarea descrierilor și specificațiilor pentru posturile respective. Anume aceasta este activitatea de bază în MRU, iar celelalte activități depind de modul în care este realizat demersul respectiv.

Dacă analizăm organigramele mai multor întreprinderi, observăm că statutul serviciului RU

în majoritatea cazurilor este mai jos decât la celelalte funcții ale întreprinderii. Aceasta ne vorbește despre faptul că MRU nu se acordă o atenție deosebită în cadrul întreprinderilor noastre. Tocmai din cauza faptului că nu le este recunoscută importanța, serviciile RU din firmele din țara noastră se dovedesc a fi mai puțin eficiente decât suratele lor din companii străine.

Alt neajuns al secțiilor de personal din Republica Moldova se consideră faptul că aceasta este separată de celelalte secții legate de activitățile în domeniul dirijării cadrelor (secția de salarizare, protecție a muncii, juridică, etc.).

În ultimul timp în Moldova au apărut companii, în marea majoritate cu investiții străine, care au creat în cadrul lor departamente de Resurse Umane de tip occidental (Voxtel, Union Fenosa, Orange etc.).

Specialiștii spun că o companie nu se poate dezvolta dacă nu există o componentă umană bine structurată. Serviciul RU este sectorul care colaborează cu toate celelalte zone ale firmei și din acest motiv trebuie foarte bine pus la punct. Psihologii sunt de părere că serviciul RU umanizează o organizație și aduce salariatul acolo unde îi este locul, în linia întâi. Având în vedere importanța acestui departament în dezvoltarea unei firme, nu este greu de înțeles de ce mulți dintre cei care activează acolo privesc către serviciul RU ca la „vrăjitoarea cea rea”. Percepția de „vinovat în toate” este adoptată chiar de conducerea unei companii, care atunci când eșuează în activitatea sa arată cu degetul către serviciul RU, pe care îl acuza de faptul că nu s-a implicat suficient în dezvoltarea competențelor în rândul salariaților.

De aceea un serviciu RU trebuie să fie profesionist și să demonstreze că este capabil să aducă un plus-valoare organizației prin contribuția la atingerea obiectivelor, să recunoască și să trateze toți membrii acesteia ca fiind clienți ai organizației și de aici satisfacerea nevoilor lor, să recunoască nevoia de schimbare și să ofere soluții, să fie capabil să analizeze organizația și să contribuie la însănătoșirea ei, deoarece analiza climatului organizațional este un instrument care oferă răspunsuri, să identifice nevoile de training ale angajaților astfel încât aceștia să reușească să crească nivelul de performanță în realizarea sarcinilor, deoarece ulterior reținerea în companie a angajaților instruiți este un proces care implică recunoașterea valorii lor, stimularea și creșterea apartenenței la companie.

Serviciul RU trebuie să mențină echilibrul între diferitele sale roluri: partener de business, consultant intern, expert operațional și administrativ și chiar avocat atât pentru angajați cât și pentru angajator.

Acestea ar putea suna a afacere, dar rolul oamenilor de resurse umane este de a crea un sprijin pentru organizație în viitor. Pentru toate acestea menirea unui serviciu RU trebuie percepută și realizată.

Concluzii

1. Importanța unui serviciu RU este incontestabilă pentru acea companie care are drept obiectiv dezvoltarea și prosperarea sa, deoarece acest departament gestionează cea mai importantă sursă a companiei, și anume oamenii.
2. În arealul organizațional din Republica Moldova evoluția funcției MRU prinde a fi sesizată, dar mai rămâne a obține voință, curaj și experiență de a aplica un MRU contemporan și performant.
3. Rolul unui serviciu RU rămâne acela de a atrage forța de munca valoroasă, de a o pregăti și de a o păstra, exercitând în complex toate funcțiile strategice atribuite pentru realizarea politicilor de personal la scara întregii companii.

Bibliografie

1. Bell, H. A., 2007, „*Gestionarea conflictelor în organizație*”, Editura Polirom, București;
2. Constantin, T., 2004, „*Evaluarea psihologică a personalului*”, Editura Polirom, București;

3. Cornescu, V.; Mihăilescu, I.; Stanciu, S., 2003, *Managementul organizației*, Editura ALL Beck, București;
4. Cocs, C.; Makim, P., 2006, „*Schimbarea în organizație*”, Editura Polirom, București;
5. Dygert, B. C.; Jacobs, A. R., 2006, „*Managementul culturii organizaționale*” Editura Polirom, București;
6. Daniels, C. A., 2007, „*Managementul performanței*”, Editura Polirom, București;
7. Ețco, C., 2006, „*Management în sistemul de sănătate*”, Epigraf, Chișinău;
8. Janson, J., 2007, „*Managementul carierei*”, Editura Polirom, București;
9. Păuș, V. A., 2006, „*Comunicarea și resursele umane*”, Editura Polirom, București;
10. Pânișoară, G., 2006, „*Integrare în organizație*”, Editura Polirom, București;
11. Pânișoară, G.; Pânișoară, I.-O., 2007, „*Managementul resurselor umane*”, Editura Polirom, București;
12. Owen, J., 2008, „*Cum să fiu un bun manager*”, Editura Polirom, București;
13. Zlate, M., 2004, „*Tratat de psihologie organizațional-managerială*”, Editura Polirom, București;
14. Дуракова, И. Б.; Кубанов, А. Я., 2007, „*Управление персоналом организации*”, ИНФРА-М, Москва;
15. Егоршин, А. П., 2006, „*Основы управления персоналом*”, ИНФРА-М, Москва;
16. Кибанов, А. Я., 2007, „*Основы управления персоналом*”, ИНФРА-М, Москва;
17. Магура, М. И.; Курбатова, М. Б., 2002, „*Организация обучения персонала компании*”, ЗАО Бизнес-школа „ИНТЕЛ СИНТЕЗ”, Москва;
18. Роббинз, С.; Хансейкер, Ф., 2007, „*Тренинг делового общения для менеджеров*”, ИНФРА-М, Москва;
19. Самыгин, С. И.; Кошкин, П. П.; Ратиев, В. В.; Швец, Л. Г., 2006, „*Управление персоналом*”, ФЕНИКС, Ростов-на-Дону.

UNELE ASPECTE DE ORGANIZARE SERVICIULUI DE ASISTENȚA MEDICALĂ DE URGENTĂ ÎN DIFERITE ȚARI

Diana Caraștefan

Școala de Management în Sănătate Publică USMF „Nicolae Testemițanu”

Summary

Some aspects of organization of emergency medical assistance service in different countries

This article presents a descriptive analysis on foundation and regulations of emergency medical assistance service in different countries. For the first time in France, Dominique Jean Larray proposed to transport the wounded from the battlefield promptly to a hospital for providing medical assistance. The first emergency medical assistance service in Germany was organized in 1769. In the USA the emergency medical assistance service has been known since 1862 when the military surgeon Jonathan Letterman organized the first service transporting wounded persons. During the second half of the XIXth century our compatriot N.V. Sklifosovsky founded the emergency medical assistance service in the city of Moscow. We presented the structure of the emergency medical assistance service in different countries and some activity indicators.

Rezumat

În acest articol este prezentată o analiză descriptivă despre fondarea și regulile de activitate a asistenței medicale de urgență în diferite țări. Pentru prima dată în Franța de D.Larrei a fost propusă transportarea răniților de pe câmpul de luptă cât mai rapid într-un spital pentru acordarea asistenței medicale. Primul serviciu de AMU în Germania a fost organizat în anul