

A fost pusă întrebarea dacă personalului îi este incomod să lucreze cu personalul din alte servicii sau unități. În acest sens, 34,8% din cei intervievați au răspuns ca sunt „de acord”, 46,1% sunt „în dezacord”, 19,1% fiind „indiferenți”.

Concluzii

Cultura siguranței pacienților de profil neurochirurgical este asigurată de încurajarea și conștientizarea lucrului în echipă, de coordonarea și comunicarea eficientă la nivelul diferitor sectoare din cadrul instituțiilor. Consolidarea comunicării interpersonale contribuie la creșterea siguranței îngrijirilor medicale și a calității serviciilor acordate pacienților în instituțiile medicale.

Cuvinte-cheie: siguranță, calitatea asistenței medicale, cultura siguranței

CZU: 614.253.2:338.24(478)

CONSIDERAȚII PRIVIND LOCUL ȘI ROLUL SECTORULUI PRIVAT PE PIAȚA SERVICIILOR DE SĂNĂTATE DIN REPUBLICA MOLDOVA

Ludmila GOMA,
IP Universitatea de Stat de Medicină și Farmacie
Nicolae Testemițanu

Introducere

Conform Portalului Guvernamental al Datelor Deschise (17.09.2017), în Republica Moldova activează: 244 de instituții medico-sanitare private acreditate, 7 instituții neacreditate și încă 4 condiționate acreditate; 16 laboratoare clinice; 453 de cabinete stomatologice. Astfel, actualmente sectorul medical privat din țară devine o opțiune pentru un șir de pacienți care solicită specialiști și servicii ce nu pot fi găsite în instituțiile publice de sănătate, metode eficiente de tratament, garanția siguranței, standarde internaționale, precum și servicii centrate pe pacient. Sectorului medical privat îi revin 3% din totalul serviciilor medicale prestate cetățenilor republicii, pe când în țările europene acestea au o proporție de 20-25% cazuri.

Numărul instituțiilor medicale private este în creștere, ca urmare ne rămâne a stabili care sunt aspectele acestei ascensiuni, care sunt atuurile acestor instituții, prin ce se remarcă ele în sistemul de sănătate din țară, care sunt lacunele, dar și pronosticul.

Așadar, **scopul** cercetării a fost determinarea locului și a rolului sectorului privat pe piața serviciilor de sănătate din Republica Moldova.

Material și metode

Pentru determinarea și analizarea activității specifice manageriale a instituțiilor medico-sanitare private din Republica Moldova a fost elaborat un chestionar alcătuit din 35 de itemi. Prin cercetare selectivă a fost ales un eșantion de 26 de instituții. Al doilea chestionar, format din 18 itemi, a fost destinat pacienților, în scopul de a evalua nivelul de satisfacție de pe urma utilizării serviciului medical privat. Selecția eșantionului a fost de tip aleatoriu, au fost chestionați 100 de respondenți. Ambele sunt chestionare de opinie, în funcție de calitatea informației.

Rezultate obținute

Sistemul medical privat din R. Moldova poate fi considerat o formațiune sistemică, deoarece are o tendință dinamică, anual numărul de instituții majorând-se (2002 – 1 instituție; 2009 – 15; 2013 – 38; 2017 – 14 instituții), un sistem integral și bine organizat, întrucât fiecare instituție dispune de toate componentele necesare. Astfel, 98% din persoanele intervievate au confirmat că instituția lor dispune de condiții optime și suficiente de activitate, 77% au apreciat la un înalt nivel forțele de muncă din cadrul instituției, iar la capitolul echipamente, 79% au confirmat că acestea sunt de un nivel major. Un argument pentru dreptul de a descrie acest sistem ca fiind unul deschis este și colaborarea cu CNAM, care se realizează deja anual, iar în 2017 deja 66 de instituții medicale private au încheiat contracte cu CNAM.

Conform rezultatelor chestionarului, scopul instituțiilor private este de a acorda servicii medicale de înaltă calitate – 38% din instituțiile intervievate au răspuns că dispun de o invenție, un brevet. O dovadă că urmăresc scopul calității sunt și colaborările cu instituțiile internaționale, menționate de 82% din intervievați. Alt scop este de a avea cel mai performant personal medical, scop ce este atins prin perfecționarea susținută de instituție (57,1% – personal care efectuează perfecționări la un anumit interval de timp), iar în general imaginea pozitivă și reputația constructivă sunt obiective atinse de toate instituțiile (76,9% afirmă acest fapt, iar restul 23,1% tind spre îmbunătățiri).

57,7% din instituții desfășoară activități manageriale în cadrul IMS, 76,66% dispun de studii speciale în domeniul administrației și conducerii. Programul minim al acestora cuprinde: să adopte hotărâri manageriale – 92,3%; să comunice eficient – 96,1% au răspuns că au o comunicare liberă, constructivă; să selecteze și să instruiască lucrătorii – 65% din cei intervievați (lucrători medicali) au afirmat că au urmat cursuri de perfecționare în ultimii cinci ani și că acestea au fost organizate de instituție în proporție

de mai mult de 50% cazuri; să poarte negocieri de afaceri – 69,1%; să poată să implice activ organizații publice și structuri din afară în soluționarea anumitor probleme – 30,7%. Cu referire la satisfacția pacientului, 98% din pacienții intervievați au afirmat că sunt gata să revină la serviciile instituției, iar 95% din ei au răspuns că ar recomanda aceste servicii și altor persoane.

Concluzii

1. În Republica Moldova activează (2017) 244 de instituții medico-sanitare private acreditate și 16 laboratoare medicale, >50% din ele fiind concentrate în capitala țării, iar 82% din serviciile acordate de sunt din domeniul consultativ-curativ.

2. Legislația ce reglementează activitatea privată din domeniul medical este încă una imperfectă, întrucât 75% din instituții o consideră o amenințare pentru progresul lor.

3. Managementul instituțiilor private este orientat preponderent spre activități administrative (planificare, organizare, motivare), management inovațional, activități de marketing, lăsând în umbră aspecte de control, de elaborare a indicatorilor de performanță.

4. Sistemul medical privat este un sistem ce funcționează independent, dar totodată el este inclus formal într-un sistem mai complex – sistemul de sănătate din R. Moldova, devenind astfel un sub-sistem, cu anumite limite și responsabilități.

5. Trecerea sistemului de sănătate din Moldova la un sistem mixt va duce la extinderea experienței sectorului privat la periferie, adică în cadrul raioanelor, poate chiar în localitățile rurale.

Cuvinte-cheie: instituții medico-sanitare private, sector privat, sistem de sănătate mixt

CZU: 616.31.001.76:614.2(478)

ANALIZA SWOT A SERVICIULUI STOMATOLOGIC DIN REPUBLICA MOLDOVA ÎN CONTEXTUL INOVĂRII ȘI INTERNAȚIONALIZĂRII

Irina NICOV,

IP Universitatea de Stat de Medicină și Farmacie
Nicolae Testemițanu

Introducere

Inițierea reformelor pentru modernizarea sistemului medical, venite să amelioreze accesibilitatea și calitatea serviciilor prestate, crescând eficiența sistemului medical în general, precum și a celui sto-

matologic, datează încă din secolul trecut. Varietatea noilor forme de servicii stomatologice acordate populației contra plată a generat, în etapa respectivă de dezvoltare, diverse situații spontane și lipsa unei evidențe stricte a activităților desfășurate.

Apariția inovațiilor tehnologice în domeniu a determinat o modificare a abordării din partea medicilor-specialiști atât a diagnosticului, cât și a planificării și organizării tratamentului propriu-zis. Potențialul inovațional al unei instituții reflectă nivelul de pregătire în realizarea obiectivelor stabilite în strategia inovațională, influențând nivelul tehnic și cel tehnologic al procesului de muncă.

Scopul studiului a fost efectuarea analizei SWOT a serviciului stomatologic din Republica Moldova în contextul inovării și internaționalizării.

Materiale și metode

Ca obiect de studiu în cercetare au servit instituțiile medicale din sectorul stomatologic din R. Moldova, rezultatele sondajului sociologic efectuat prin chestionare, rezultatele investigațiilor economice. În cadrul studiului au fost intervievați 206 medici din instituții ce prestează servicii stomatologice cu diferită formă de proprietate: de stat (40 persoane) și privată (166 persoane).

Metodele de investigare vizează: 1) analiza teoretică și generalizarea datelor literaturii de specialitate; 2) metode sociologice – anchetarea prin chestionar și convorbire, obținând astfel un studiu extensiv cu caracter static; 3) metode economice – analiza cantitativă și calitativă, analiza sistemică și de sinteză, compararea, principiul logicii, metode de analiză comparată; 4) metoda matematică – procedee specifice de sistematizare: definirea problemei, observarea statistică, prelucrarea și analiza datelor statistice, decizii statistice.

Rezultate obținute

În definirea conținutului și a specificului unei strategii a serviciului stomatologic, un rol esențial îi revine diagnosticului factorilor interni și celor externi ai instituțiilor. Una dintre cele mai utilizate metode pentru o astfel de analiză este *matricea SWOT* (Strengths / Weaknesses / Opportunities / Threats – Puncte tari / Puncte slabe / Oportunități / Amenințări), ce analizează gradul de dotare a instituției cu resurse, analiza punctelor tari și a celor slabe, evaluarea oportunităților și a riscurilor din micro- și macromediul.

În cadrul studiului efectuat, respondenții au specificat un șir de caracteristici ale mediului intern propriu instituțiilor medicale stomatologice luate în cercetare. Printre cele mai importante puncte ale mediului intern *cu semnificație pozitivă* în planificarea și organizarea serviciului stomatologic menționate de respondenți se numără: misiunea organizației formu-