

Național de Evaluare și Acreditare în Sănătate (art. 8 din Lege), fapt ce creează unele confuzii, care cer a fi determinate explicit.

Legea cu privire la asigurarea obligatorie de asistență medicală oferă dreptul egal de asigurare a serviciilor medicale, a sănătății pentru toți cetățenii țării, indiferent de vârstă, sex, locul de trai, sursa și mărimea venitului, de starea de sănătate, care fiind asigurați au posibilitatea să obțină asistență medicală necesară și calitativă conform programului unic, obligând în același timp asiguratul să-și asigure riscul propriu de îmbolnăvire. Odată cu implementarea asigurărilor obligatorii de asistență medicală a scăzut rolul autorităților publice locale în finanțarea sistemului de sănătate publică, deși ele pot fi finanțate unele programe locale de păstrare și fortificare a sănătății populației din teritoriu, de renovare a tehnologiilor medicale a IMSP din teritoriu.

Prin această lege, accesibilitatea populației la servicii medicale este redusă, deoarece cei neasigurați nu-și pot permite accesul la servicii medicale gratuite din cadrul Programului Unic de servicii medicale. Fiecare a 4-lea cetățean al Republicii Moldova rămâne în afara Programului Unic de servicii medicale prestate din asigurările medicale.

Acoperirea universală cu asigurări obligatorii de asistență medicală a populației, rămâne una din probleme în medicină.

În **concluzie** putem menționa că legislația existentă în domeniul medicinei au unele neconcordante, neclarități, fapt care nu permite o activitate perfectă a instituțiilor medico-sanitare publice într-un cadru legislativ adecvat, și menține activitatea medicală la nivelul cerințelor societății.

Bibliografie

1. Constituția Republicii Moldova – 1994.
2. Legea Ocrotirii Sănătății nr. 411 – XIII din 28.03.1995.
3. Legea „Cu privire la asigurarea obligatorie de asistență medicală” nr.1585 – XIII din 27.02.1998.
4. Legea „Privind evaluarea și acreditarea în medicină” nr.552 – XV din 18.10.2001.

FEZABILITATEA SERVICIULUI RESURSE UMANE DIN INSTITUTIILE MEDICO-SANITARE LA ETAPA DE TRANZIȚIE A SISTEMULUI SĂNĂTĂȚII

Oleg Lozan, Nicolae Jelamschi

Școala de Management în Sănătate Publică a USMF „Nicolae Testemițanu”

Summary

Feasibility of human resources service of healthcare facilities at the transition phase of health system

Human resources are one of the basic instruments in well operation of the health systems. One of the major problems in Human resources management is missing of the educational programs of the Human resources staffs. The implementing of the professional educational programs of the Human resources staffs will be very helpful in management and planning of Human resources in health. It seems to be necessary to elaborate an educational program and trained Human resources workers.

Sumar

Resursele Umane sunt capacitățile de bază de intervenție în sistemul de sănătate. Una din problemele majore în Managementul resurselor umane este lipsa sistemului de formare a specialiștilor în managementul resurselor umane. Implementarea unui atare sistem va fi foarte oportună în procesul de management și planificare a resurselor umane în sănătate.

Introducere

La etapa de tranziție a sistemelor de sănătate, când toate unitățile funcționale ale sistemului sunt implicate în procese de reforme, tematica abordată de problemele resurselor umane în sistemele de sănătate, care de altfel trebuie să efectueze reformele, devine din ce în ce mai complexă și mai diversificată.

La nivel central, Direcția resurse umane a Ministerului Sănătății este centrul de elaborare a politicilor în domeniul resurselor umane din sănătate, planificare a proceselor de educație medicală și formare profesională continuă, monitorizare a asigurării sistemului sănătății cu cadre medicale calificate.

Totodată, întru asigurarea consecutivității realizării politicilor în domeniu, aceste procese necesită a fi implementate la nivel de instituție medico-sanitară.

Astfel, conducătorul instituției și serviciul resurse umane sunt factorii responsabili de asigurarea unui management adecvat a resurselor umane a instituției, cum ar fi asigurarea cu cadre medicale și auxiliare, planificarea resurselor umane, instruirea profesională continuă a angajaților, activități, fără de care nu poate exista un management adecvat a întregii instituții.

Ultimii ani, nevoia reconsolidării domeniului resurse umane în sistemul sănătății, care s-a fortificat cu o gamă întreagă de cercetări și contribuții, a devenit din ce în ce mai puternică.

Scopul general al managementului modern a resurselor umane este de a asigura ca organizația să-și atingă obiectivele ei prin angajații pe care îi are.

Managementul personalului este o responsabilitate a tuturor celor care conduc oamenii în calitate de manageri, fiind totodată și o descriere a muncii depuse de cei angajați ca specialiști. Totodată managementul resurselor umane este parte integrală a managementului, care se ocupă de oamenii antrenați în procesul muncii și de relațiile acestora cu întreprinderea unde lucrează.

Prin urmare, printre funcțiile de bază a ale oricărei organizații se remarcă funcția referitoare la resursele umane – funcția de personal care contribuie în mod esențial la desfășurarea tuturor activităților organizației în bune condiții. Așa procese ca recrutarea și selecția de personal, evaluarea performanțelor, instruirea personalului, cercetarea climatului pentru îmbunătățirea lui, motivarea angajaților etc. vor influența pozitiv mediul de activitate din instituție, precum satisfacția muncii și creșterea implicării în sarcină, motivația înaltă pentru performanța rolului, înțelegerea culturii organizației și dezvoltarea sentimentului apartenenței, performanța înaltă, retenția angajaților în organizație și diminuarea costurilor aferente recrutării. Funcția serviciului resurse umane presupune dezvoltarea unei arii relaționale complexe și permanente cu toți factorii descriși mai sus.

Serviciul resurse umane se referă la activitatea personalului de specialitate responsabil de implementarea obiectivelor-cheie ale organizației în materie de resurse umane, în proiectarea și executarea politicilor și strategiilor organizației în materie de capital uman, în consilierea, îndrumarea și sprijinirea atât a conducerii, cât și al celorlalți angajați în diverse probleme de serviciu.

Scopul

Efectuarea analizei demografice în serviciul resurse umane și cercetării nivelului de instruire a personalului pentru identificarea căilor de optimizare a activității serviciului resurse umane din sistemul sănătății.

Material si metode

A fost efectuat un studiu descriptiv în serviciul resurse umane, volumul a constituit totalitatea generală a colaboratorilor. A fost elaborată o anchetă pentru analiza demografică și analiza nivelului de instruire a personalului.

Rezultate

1. Analiza demografică în serviciul resurse umane a instituțiilor medico- sanitare.

În scopul cunoașterii situației existente în serviciul resurse umane a instituțiilor medico-sanitare și întreprinderea măsurilor cuvenite pentru optimizarea serviciului a fost efectuat un studiu demografic în serviciu, care a inclus în sine următorii parametri:

- genul;
- vârsta;
- studiile;
- experiența de muncă în serviciul resurse umane;
- specialitatea de bază a colaboratorilor.

Astfel, în urma prelucrării datelor obținute din anchete s-a constatat, ca marea majoritate a colaboratorilor serviciului resurse umane sunt femeii (96,9%) față de (3,1%) bărbați.

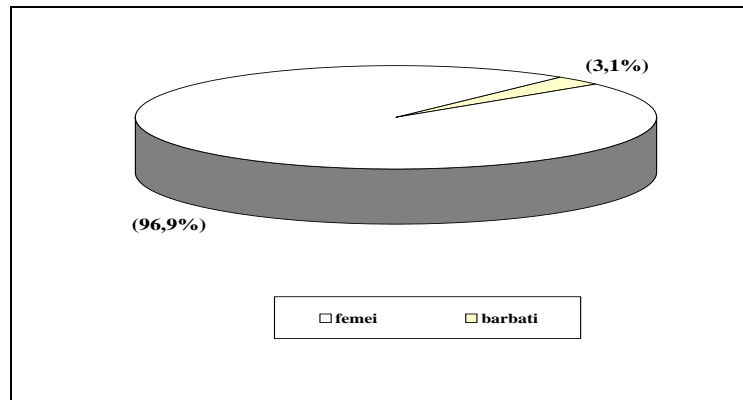


Fig. 4 Repartizarea colaboratorilor serviciului resurse umane după sex

Vârsta colaboratorilor serviciului resurse umane a fost cuprinsă între 21 și 71 ani, media fiind 47 ani. Se poate considera, că vârsta personalului din resurse umane este optimală pentru desfășurarea activității profesionale, însă în urma anchetării s-a constatat, că experiența de muncă a personalului este mică.

În urmă cercetării s-a constatat, că 38,9% din personal au studii superioare, 8,9% - superioare incomplete, 38,9% - medii speciale și 13,3% - studii medii. Prin urmare, studiul denotă faptul, că 52,2% din colaboratorii serviciului au studii medii și medii speciale, față de 47,8% cu studii superioare incomplete și superioare. Acest fapt pune semne de întrebare la capitolul capacității unor servicii din instituțiile medico-sanitare de ași exercita funcția în măsura cuvenită.

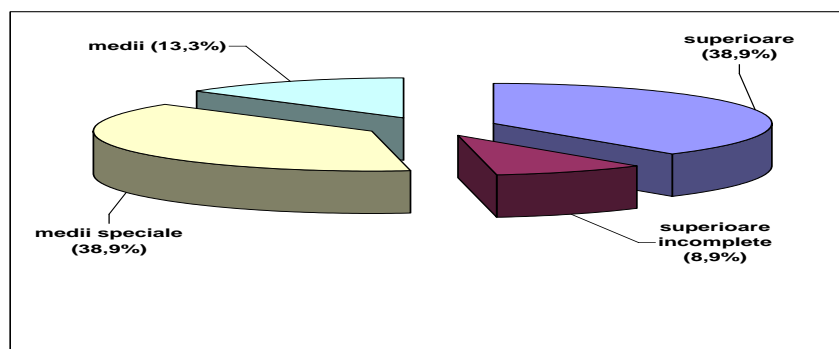


Fig. 4 Nivelul de studii a colaboratorilor serviciului resurse umane

Experiența în muncă este un factor care influențează considerabil calitatea lucrului și la nivel cu studiile căpătate și instruirea continuă contribuie esențial la creșterea calității exercitării atribuțiilor de funcție, ce la rândul său are un impact direct în managementul resurselor umane din cadrul instituției.

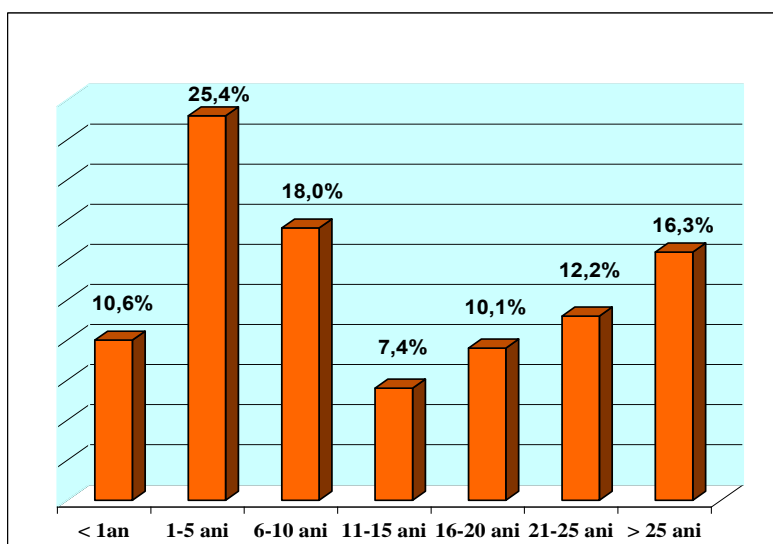


Fig. 5 Experiența în muncă a colaboratorilor serviciului resurse umane

În urma studiului s-a constatat, că 10,6% colaboratori au o experiență în muncă mai puțin de 1 an, 25,4% - de la 1 la 5 ani, 18,0% - 6 – 10 ani, 7,4% activează în serviciu de 11 – 15 ani, 10,1% - 16 – 20 ani, 12,2% - 21 – 25 ani și 16,3% posedă o experiență în muncă mai mult de 25 ani. În urma analizei se constată, că mai mult de jumătate din colaboratorii serviciului posedă o experiență în muncă mai puțin de 10 ani (54,0%).

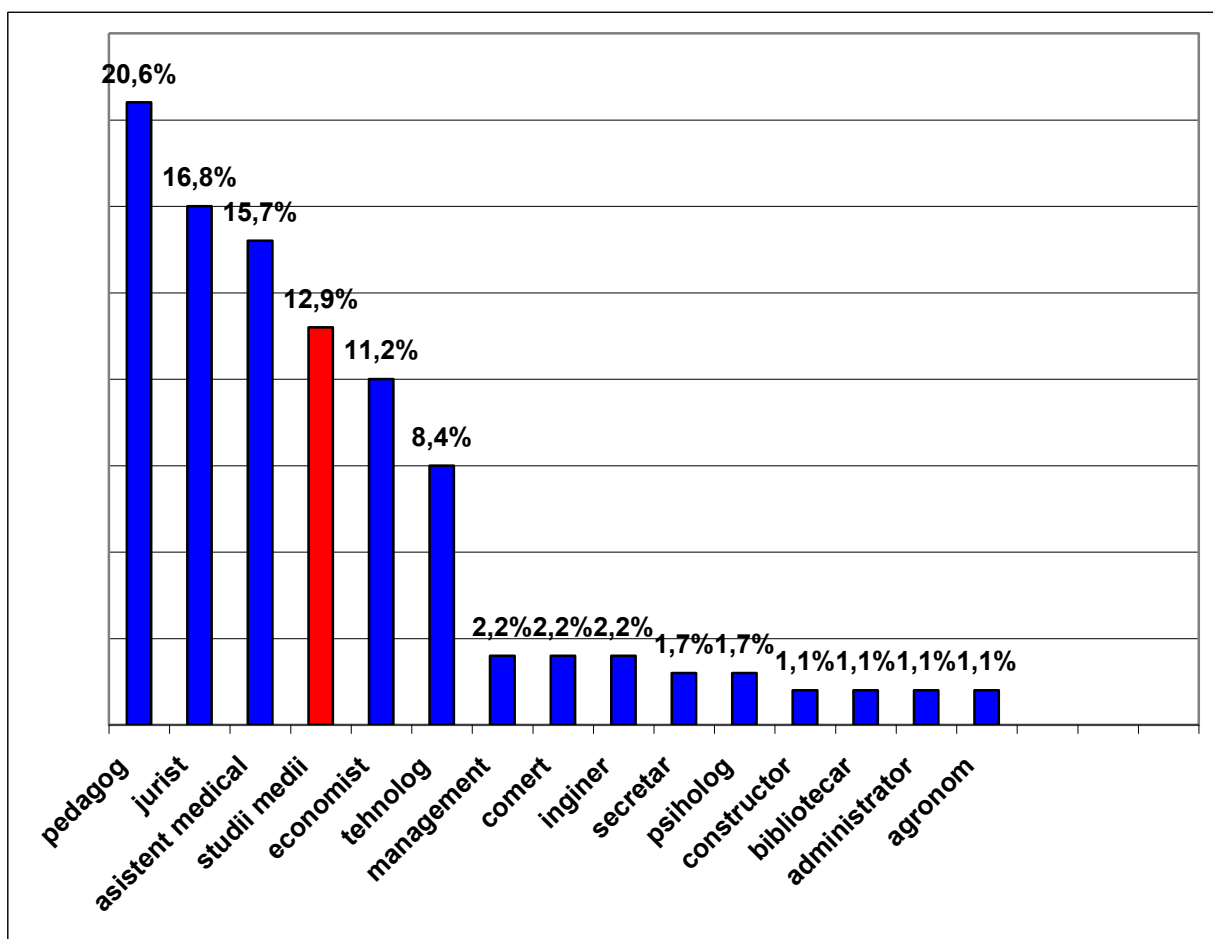


Fig. 6 Specialitatea de bază a personalului din serviciul resurse umane

Îmbucurător este faptul, că marea majoritate a personalului angajat în serviciul resurse umane în ultimii 10 ani față de cei cu stagiul de muncă mai mare de 10 ani au studii superioare sau superioare incomplete (69,2% și 30,8%) și viceversa, între personalul cu vârstă mai înaintată și cu o experiență mai mare de 10 ani în serviciul resurse umane, ponderea studiilor medii speciale și medii este mai mare decât la persoanele cu o experiență mai mică de 10 ani (60,2% și 38,8% respectiv).

Specialitatea de bază a personalului din serviciul resurse umane a instituțiilor medico-sanitare este foarte diversificată. Astfel, studii pedagogice dețin 20,6% din colaboratori, juridice – 16,8%, studii medii medicale posedă 15,7% din angajați. Este alarmant faptul, că 12,9% colaboratori ai serviciului au numai studii medii. Mai sunt remarcate studii în economie (11,2%) și tehnologie (8,4%) ale angajaților. Concomitent, colaboratorii serviciului mai au studii în comerț, psihologie, construcție, bibliografie, agronomie, etc. Faptul, că aproximativ 27,3% din angajați au numai studii medii și anterior nu au câpătat nici o specialitate sau abilitățile lor profesionale nu au nici o tangență cu serviciul resurse umane nu poate să nu se răsfrângă negativ asupra calității îndeplinirii responsabilităților de funcție.

Activitatea eficientă a personalului serviciului resurse umane, ca de altfel și a personalului din alte servicii, ține direct de încrederea și siguranța locului de lucru, de mărimea salariului, de atmosfera psiho - emoțională din colectiv etc. S-a constatat, că aproximativ 7,0% din colaboratorii serviciului resurse umane ale instituțiilor medicale sânt angajați prin contract de muncă temporar. În dependență de numărul de colaboratori ai instituției, personalul din serviciul resurse umane este angajat temporar pe 1 salariu, pe ½ salariu sau chiar ¼ salariu, fapt ce nu contribuie la o eficiență adecvată în îndeplinirea îndatoririlor de funcție, nu stimulează către instruirea continuă în domeniul resurselor umane și respectiv, se răsfrânge negativ asupra managementului resurselor umane și a instituției în întregime.

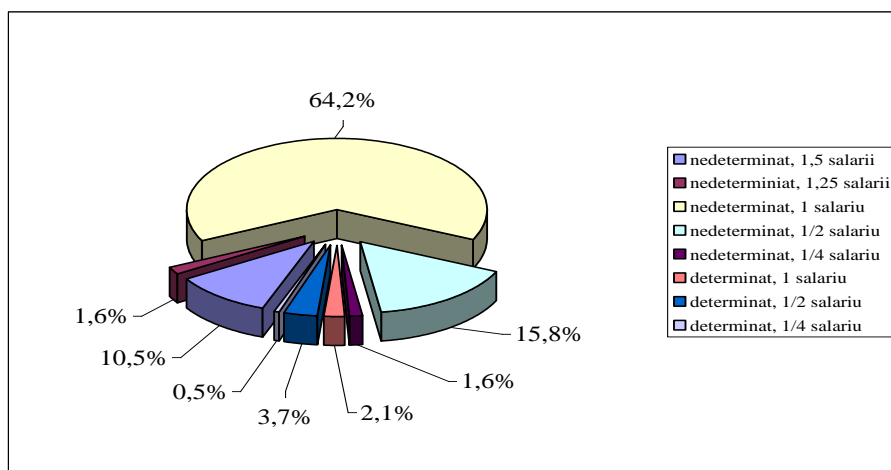


Fig. 7 Tipul contractului de muncă a angajaților din serviciul resurse umane

Făcând o analiză a personalului, la care activitatea în serviciul resurse umane este una suplimentară la lucrul de bază, s-a constatat, că spectrul de profesii și activități este foarte diversificat. Astfel, 23,7% activează în calitate de asistent medical, situație, caracteristică Centrelor de Medicină Preventivă, unde numărul colaboratorilor este mic. De asemenea, lucrul de bază în calitate de secretar au menționat 18,4% angajați, 10,5% de angajați prin cumul în serviciul resurse umane au drept activitate de bază serviciul de gospodărie. În funcție de casier și contabil activează câte 7,9% de angajați respectiv, iar în calitate de economist și jurist a instituției activează respectiv câte 5,3% din colaboratori. Concomitent s-a constatat, că colaboratorii din serviciul resurse umane mai activează în funcție de entomolog, inginer, felcer, statistician etc.

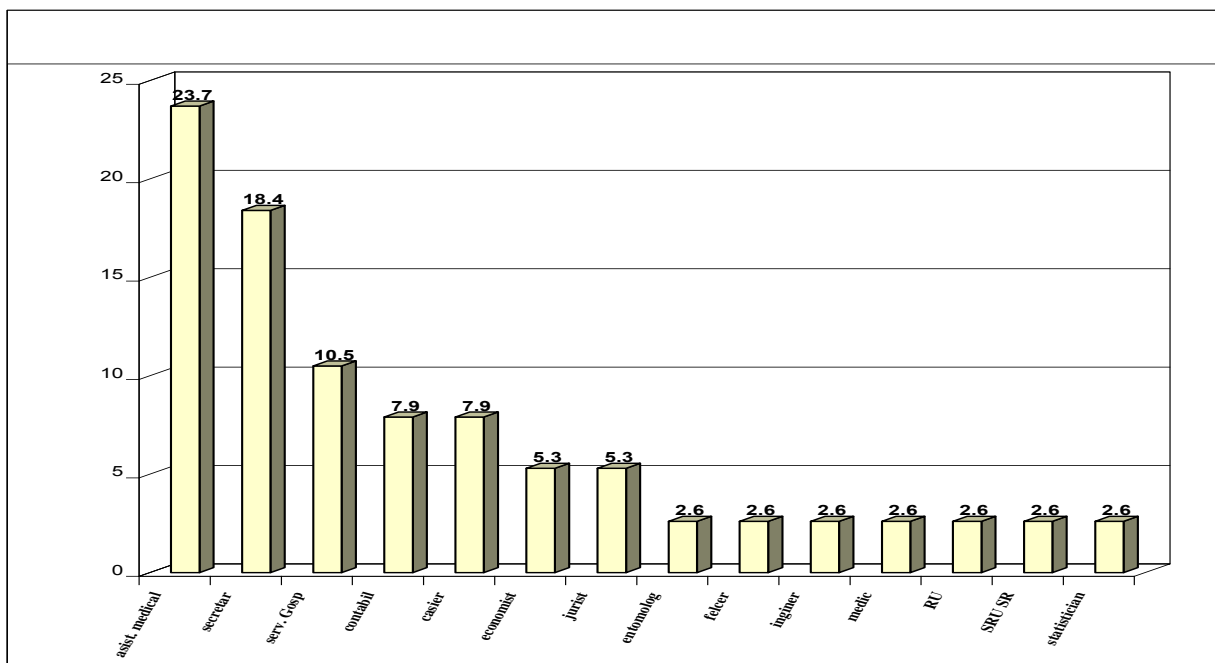


Fig. 8 Activitatea de bază a personalului din serviciul resurse umane

2. Analiza nivelului de instruire a colaboratorilor serviciului resurse umane

În contextul elaborării măsurilor de fortificare a serviciului resurse umane a instituțiilor medico-sanitare, au fost examinate atât prezența în trecut a instruirilor în domeniul resurselor umane, cât și perspectiva efectuării instruirilor pe viitor. Astfel, au fost examinate următoarele aspecte:

- efectuarea instruirilor în domeniul resurselor umane în trecut;
- numărul instruirilor efectuate;
- când au fost efectuate ultimele instruiți;
- dorința de a participa la instruiți în domeniul resurselor umane;
- tematica preferențială în cadrul instruirilor.

După cum a fost menționat anterior, marea majoritate a personalului care activează în serviciul resurse umane, nu au tangențe profesionale cu acest serviciu. În cele mai bune cazuri colaboratorii au studii juridice, în management, economie, dar majoritatea au educație pedagogică, medicală, tehnologică sau nu au nici o specialitate.

În asemenea situații, încadrarea în serviciul resurse umane trebuie precedată de o instruire în domeniu, dat fiind faptul, că activitatea menționată are tangențe cu legislația muncii, sistemul de plată, evidența militară, completarea documentației, elaborarea ordinelor, certificatelor și altor acte. Aceasta necesită o competență și o instruire temeinică în domeniu.

Totodată studiul a demonstrat, că mulți din colaboratorii serviciului resurse umane nu au făcut instruiți în domeniu, fapt, ce se răsfrânge negativ asupra exercitării atribuțiilor profesionale și în urma cărora suferă nu numai managementul resurselor umane, dar și managementul general al instituției.

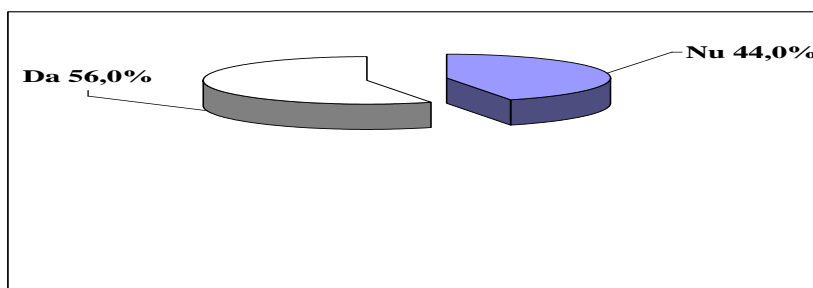


Fig. 16 Prezența instruirilor în domeniul resurselor umane a colaboratorilor din serviciu

Prin urmare, doar 56% din colaboratorii serviciului resurse umane din instituțiile medico-sanitare au efectuat în trecut instruiți în domeniu.

Din numărul celor instruiți, doar 14,5% au făcut pe parcursul activității profesionale 3 instruiți în domeniul resurselor umane, 34,9% au făcut 2 instruiți și 50,6% au făcut numai o singură instruire în domeniu.

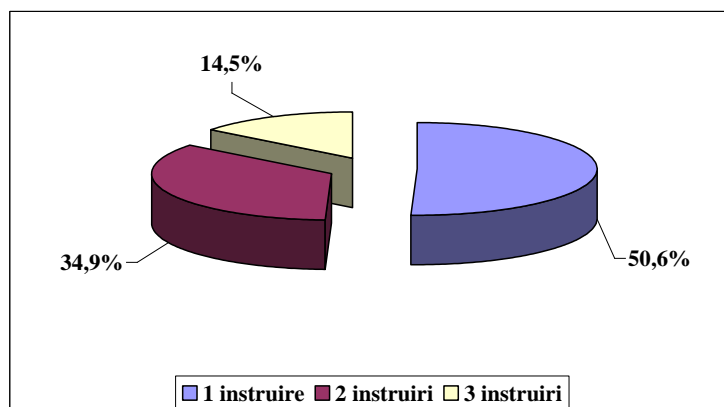


Fig. 17 Numărul de instruiți în domeniul resurselor umane a colaboratorilor

Numărul instruirilor personalului în domeniul resurselor umane ține direct de calitatea exercitării atribuțiilor de funcție, familiarizarea cu cadrul legal și normativ apărut în domeniu, gradul de profesionalism a angajaților.

Regretabil, colaboratorii din serviciul resurse umane în majoritatea cazurilor capătă experiența de muncă și abilitățile profesionale nu prin intermediul instruirilor, dar cu ajutorul colegilor, autoinstruirilor sau își exercită funcțiile în măsura posibilităților. Aceasta se datorează faptului, că începând cu anii 1997 dinamica instruirilor în domeniul resurselor umane este una negativă.

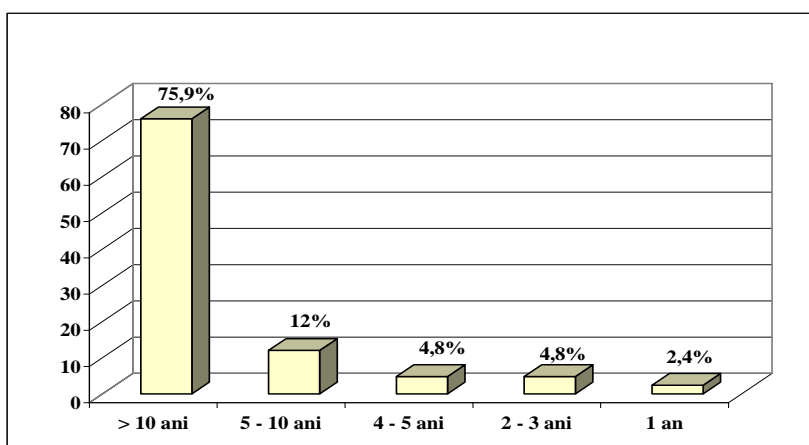


Fig. 18 Dinamica instruirilor în domeniul resurselor umane a colaboratorilor din serviciu

Prin urmare, studiul a constatat, că doar 2,4% din personalul serviciului au făcut instruiți în domeniu pe parcursul ultimului an, 4,8% - pe parcursul ultimilor 2-3 ani. Tot 4,8% din colaboratori s-au instruit în domeniu ultimii 4-5 ani, 12% - pe parcursul a 5-10 ani. Regretabil, dar 75,9% din lucrătorii serviciului au efectuat ultima instruire în domeniul mai mult de 10 ani în urmă.

Este îmbucurător faptul, că majoritatea personalului din serviciul resurse umane dorește să facă instruiți atât în domeniul resurselor umane cât și în operarea calculatorului. Astfel, independent de prezența sau nu a abilităților de lucru la calculator, 49,5% din personalul angajat în serviciul resurse umane dorește să facă instruiți suplimentare de operare la calculator, ceea ce va spori eficiența lucrului și operativitatea circulației informației. Concomitent, 87,9% din

angajații în serviciul resurse umane solicită instruire în domeniul managementului resurselor umane, cum ar fi recrutarea personalului, selectarea, planificarea, evidența, angajarea, instruirea continuă, promovarea personalului și desigur legislația în domeniul muncii și completarea documentației legate de resursele umane.

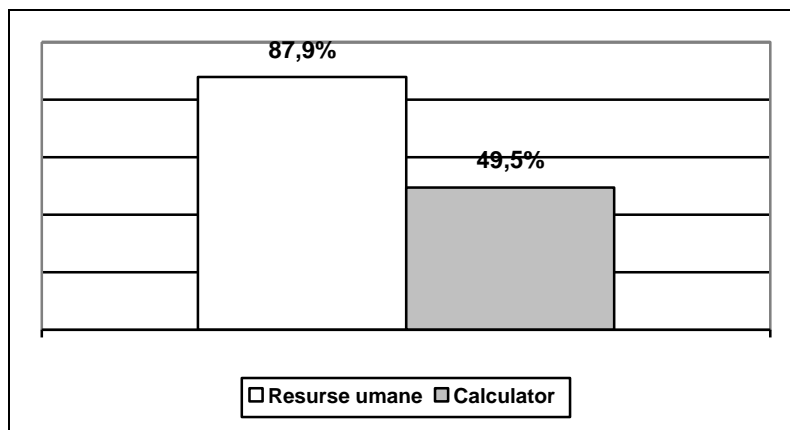


Fig. 19 Dorința colaboratorilor serviciului resurse umane de a face instruire

Concluzii

1. Majoritatea covârșitoare a colaboratorilor serviciului sunt femei (96,9% față de 3,1% bărbați);
2. Vârsta colaboratorilor serviciului este cuprinsă între 21 și 71 ani, media fiind 47 ani.
3. Numai 47,8% din colaboratorii serviciului posedă studii superioare sau superioare incomplete, față de 52,2% cu studii medii speciale și medii.
4. Mai mult de jumătate din colaboratorii serviciului (54,0%) au o experiență în muncă mai puțin de 10 ani.
5. Aproximativ 1/3 din angajații serviciului (27,3%) posedă numai studii medii sau profesiile căpătate nu au nici o tangență cu activitatea și abilitățile de lucru în serviciul resurse umane.
6. Pentru 35,8% din personal, activitatea de bază nu este serviciul resurse umane, majoritatea activând în calitate de asistent medical, în serviciul gospodărie, în calitate de secretar etc.
7. 44% din personalul din serviciu resurse umane nu au făcut instruire în domeniul managementului resurselor umane.
8. Mai mult de jumătate de colaboratori (50,6%) au efectuat pe parcursul activității sale profesionale în serviciul resurse umane numai o singură instruire în domeniu.
9. Mai mult de 75% din lucrătorii serviciului au efectuat ultima instruire în domeniul mai mult de 10 ani în urmă.
10. Majoritatea colaboratorilor din serviciul resurse umane dorește să facă instruire atât în domeniul managementului resurselor umane, legislației muncii, cât și în instruirea de operare la calculator.

Căile de optimizare

1. Elaborarea și implementarea Regulamentului unic de activitate a serviciului resurse umane din cadrul instituțiilor medico-sanitare din sistemul sănătății:
 - va organiza serviciul și va permite o abordare unificată a problemelor ce țin de resursele umane din sistemul sănătății;
 - va stabili normativele de personal în serviciul resurse umane;
 - va propune fișa de post unică pentru personalul din serviciul resurse umane;
 - va stabili cerințele și criteriile de exercitare a profesiei;
 - va stabili obligativitatea instruirilor în domeniul resurselor umane.

2. Instruirea profesională continuă a colaboratorilor din serviciul resurse umane:

- va permite familiarizarea permanentă a personalului cu cerințele apărute în domeniul resurselor umane;
- va aduce la cunoștință ultimele noutăți în cadrul legislativ și normativ în domeniu;
- va aduce la creșterea responsabilității colaboratorilor serviciului în exercitarea obligațiilor;
- va contribui în finală la îmbunătățirea managementului resurselor umane a instituțiilor medico-sanitare.

Bibliografie

1. Armstrong, M., *Handbook of Personnel Management Practice*, London, 2009
2. Cole, G., *Managementul personalului*, București, Editura CODECS, 2000, pag. 10-259
3. Cojocaru, S., *Managementul resurselor umane*, Chișinău, 1998, pag. 12-109
4. Dubois, Carl-Ardy, Mckee, M., Nolte, E., *Human resources for health in Europe*, Bell & Bain, Ltd, Glasgow, 2006, pag. 23-150
5. Ețco, C., *Management în sistemul de sănătate*, Chișinău: Editura Epigraf, 2006
6. Pânișoară, G. Pânișoară, I., *Managementul resurselor umane*, București: Polirom, 2007.
7. Pell, A., *Managementul resurselor umane*, București, Editura Curtea Veche, 2007, pag. 15-249
8. Rechel, B., Dubois, Carl-Ardy, Mckee, M., *The Health Care Workforce in Europe*, WHO European Region, Copenhagen, 2006, pag. 48-200
9. Tulchinsky, TH., *Noua sănătate publică: introducere în sec. XXI*, Ulysse, Chișinău, 2003, pag. 571-601
10. Кибанов, А. Я., *Основы управления персоналом*, Москва, 2007, pag. 6-431

FORTIFICAREA SERVICIULUI RESURSE UMANE ÎN CADRUL USMF “NICOLAE TESTEMIȚANU”

Oleg Lozan, Andrei Romancenco

Scoala de Management în Sănătate Publică a USMF „Nicolae Testemițanu”

Summary

Strengthening human Resources Unit within the State Medical and Pharmaceutical University “Nicolae Testemițanu”

Minding a modern human resources management it is necessary to apply a new approach as to the functions of this kind of unit within the State Medical and Pharmaceutical University “Nicolae Testemițanu”, which seem to be incomplete in the previous staff service. Creation and development of such directions as recruitment, selection, integration, evaluation and organizational development would only lead to benefits in terms of organizational and strategic development of the institution.

Sumar

Reieșind din tendințele moderne ale managementului de Resurse Umane este necesară aplicarea unei noi abordări a funcțiilor unui asemenea serviciu și în USMF “Nicolae Testemițanu”, care în formula sa precedentă de secție Personal, în condițiile actuale, este incompletă. Iar crearea și dezvoltarea a unor asemenea direcții ca recrutare, selecție, integrare, evaluare și dezvoltare organizațională ar duce doar la beneficii din punct de vedere organizațional și de dezvoltare strategică a instituției.

Introducere

Importanța Managementului Resurselor Umane este stipulată și ocupă un loc primordial în