

2. *International Encyclopedia of Teaching and Teacher Education*. Cambridge: Pergamon press, By Lorin W. Anderson, 1995. 457 p.
3. Pânișoară I.-O. *Profesorul de succes: 59 de principii de pedagogie practică*. Iași: Polirom, 2009. 316 p.
4. Popa M. *Statistică pentru psihologie. Teorie și aplicații SPSS*. Iași: Polirom, 2008. 365 p.
5. *Regulamentului cu privire la funcționarea consiliilor științifice specializate și conferirea gradelor științifice și titlurilor științifice și științifico-didactice în Republica Moldova*, aprobat prin Hotărârea Comisiei de atestare a cadrelor științifice și științifico-didactice a CNAA din 25.11.2004 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 18.04.2008, nr.78-79. art. 239).
6. Stamatini Ot. *Trăsăturile personalității pedagogului*. În Tehnologii educaționale moderne, Vol. I. Modelul pedagogului, Coord. Mândăcanu V. Chișinău, 1994, p. 45-47.
7. Sweeney J. *The Effects of Evaluator Training on Teacher Evaluation*. In: Journal of Personnel Evaluation on Education. Boston, 1992. Vol. 6, Nr. 1, p. 7-14.
8. Шмелев А. Г. *Психодиагностика личностных черт*. СПб.: Речь, 2002. 480 с.
9. <http://www.cnaa.md/files/attestation>
10. <http://www.filosofie.ugal.ro/APROFESII/prof. universitar.htm>.
11. http://europa.eu.int/comm/education/doc/official/kezdoc_en.html

PROFESIONALISMUL MEDICULUI CA ELEMENT IMPORTANT AL CULTURII ORGANIZAȚIONALE

Nina Globa

Catedra Economie, management și psihopedagogie în medicină

Summary

Medical professionalism as an important component of organizational culture

Values are part of the organizational culture issue that directly affects the performance of medical institutions. The paper highlights the findings of the doctor's professionalism. This element, along with other elements (quality of health services, efficiency, performance), is the most important value of organizational culture, because their level influences the activity results and consumers' satisfaction.

Rezumat

La baza culturii organizaționale, aspect ce influențează în mod direct performanțele instituțiilor medicale, stau valorile. Lucrarea pune în evidență rezultatele studiului problemei profesionalismului medicului. Acest element, de rând cu alte *elemente* ca: calitatea serviciilor medicale, eficiența, performanța și altele, constituie cele mai importante valori ale culturii organizaționale, deoarece de nivelul lor vor depinde rezultatele de activitate și ca urmare gradul de satisfacție a consumatorilor de servicii medicale.

Actualitatea temei

Majoritatea cetățenilor Republicii Moldova cuantifică sistemul de îngrijiri a sănătății în topul dificultăților cu care se confruntă țara, după situația economică și creșterea prețurilor. În opinia lor, ar fi necesar să se acorde prioritate *calității* serviciilor medicale. Cei mai mulți dintre cei care au accesat serviciile medicale se declară mai degrabă nemulțumiți de modul în care au fost ele prestate. Iar gradul de satisfacție al beneficiarului de serviciilor medicale, după cum se cunoaște, ne vorbește despre calitatea serviciilor.

Discutând despre calitate, managerii sistemului de sănătate afirmă că cauza principală a diminuării ei o constituie subfinanțarea. Fără îndoială aceasta constituie o problemă. Însă gama factorilor ce determină calitatea este mult mai largă. În multe cazuri se dovedește că calitatea

joasă decurge nu numai din subfinanțarea sistemului, ci și din competențe inadecvate a personalului medical dar și din managementul defectuos.

Managementul modern, consolidat și completat cu o gamă întreagă de cercetări și contribuții, care ani de-a rândul fusese subiectul a numeroase studii în străinătate, cu greu însă tot mai insistent se infiltrează în toate sferele de activitate, inclusiv în sectorul sanitar al Republicii Moldova. Conform teoriilor manageriale contemporane, este foarte dificil sau chiar practic imposibil de a acorda servicii de calitate fără a avea un sistem managerial eficient, bine pus la punct, în care managementul practicat să fie determinat de cultura organizației.

De ce la etapa actuală se acordă o atenție sporită culturii organizației? Pentru că ea influențează activitatea de zi cu zi a fiecăruia, de la manager până la simplu angajat. În plus, ea este privită nu doar ca o *idee*, care permite de a explica multe fenomene organizaționale, dar și ca *ceva* cu ajutorul căruia managerii pot crea o organizație mai efektivă”.

Cultura organizațională, descrisă de Geert Hofstede ca o “programare mentală colectivă, care deosebește membrii unei organizații de membrii altei organizații”, are ca elemente de bază: valorile, credințele, normele și presupunțiile. *Valoarea* conduce individul către un anumit comportament, care, dacă va reprezenta soluție pentru problemele cu care acesta se confruntă, va transforma valoarea în *presupunție*.

Una din valorile de bază ale culturii organizaționale dintr-o instituție medicală o reprezintă profesionalismul medicului. Anume asigurarea acestei valori trebuie să devină o prioritate, deoarece de ea va depinde în cea mai mare măsură calitatea actului medical și ca urmare performanțele instituției.

Cele menționate mai sus, ne-au determinat să studiem mai aprofundat problema profesionalismului medicului.

Materiale și metode

Aspectele privind profesionalismul lucrătorilor medicali, care sunt descrise mai jos, au fost scoase în evidență în urma studierii literaturii de specialitate, cât și efectuării mai multor studii.

Unul din aceste studii a fost realizat asupra unui lot de 25 manageri de nivel superior și mediu ai IMSP din Republică, dintre care 21 instituții raionale și trei municipale, și a avut ca obiectiv: studierea opiniei managerilor instituțiilor medicale din Moldova privitor la problemele legate de cultura organizațională. Metodele utilizate pentru culegerea informației au fost: interviuarea și chestionarea.

Un alt studiu a fost efectuat în Instituția Medico - Sanitară Publică Spitalul Raional Călărași asupra unui lot de 80 angajați, dintre care 25% manageri, 25% medici și 50% asistente medicale. Studiul în cauză a avut drept obiectiv identificarea particularităților culturii organizaționale din instituția medicală dată. Metoda folosită în studiu a fost chestionarea. Au fost aplicate două tipuri de chestionare elaborate de noi: chestionar pentru manageri și chestionar pentru angajați (medici și asistente medicale).

Rezultate și discuții

Conform savanților care au dus la dezvoltarea unei literaturi de specialitate *resursele umane sunt „coloana vertebrală” a unei companii moderne*, iar cei care însă nu vor înțelege suficient de repede această idee riscă să iasă de pe „piață”, încet, dar sigur [9,11,12,17,18]. Explicația se regăsește în tot ceea ce înseamnă management, deoarece are o legătură directă cu productivitatea, cu performanța și succesul [6,7,16,19].

În sistemul contemporan al managementului, componentul *profesionalismul* este estimat drept atribut de bază a ascensiunii performanței, aflat în conexiune foarte strânsă cu managementul resurselor umane.

În plus, profesionalismul devine parte indispensabilă a culturii organizaționale a instituțiilor medico-sanitare publice, deoarece contribuie la formarea unor specialiști competitivi, receptivi la schimbare, care ar putea activa eficient în aceste timpuri ale schimbărilor socio-

economice foarte rapide și deloc ușoare.

Actualmente, ca și dintotdeauna, de la un medic se așteaptă o asistență diligentă, cunoștințe, deprinderi și precauții în conformitate cu standardele practice acceptate de opinia medicală, precum și respectarea imperativului medical de bază - de a nu dăuna [6,10].

Clasicii medicinei, renumiți contemporani și oameni de știință au cugetat îndelung asupra faptului ce factori determină autoritatea medicului în fața pacientului. Concluzia la care s-a ajuns este că pe lângă tact și înțelegere o importanță foarte mare o are profesionalismul.

Rezultatele chestionării managerilor IMSP denotă faptul că la 32% din ei profesionalismul figurează ca valoare de bază pe care o respectă și o promovează. Iar 36% din ei doresc ca angajații lor să fie întâi de toate profesioniști. Bineînțeles că lista valorilor importante în opinia managerilor, este mult mai mare printre ele înscriindu-se și onestitatea, sinceritatea, umanismul, disciplina și altele. Dar în ceea ce privește profesia de medic, unde o greșeală poate costa viața unui om, profesionalismul își merită locul de frunte.

Studiind atitudinea angajaților IMSP SR Călărași, față de profesionalism, observăm ca 20% manageri, 15% medici și doar 5% asistente medicale menționează că situează printre valorile de bază pe care le respectă – profesionalismul. După cum se observă procentul este mai mic la medici față de manageri și mult mai mic la asistentele medicale, care apreciază ca fiind mai importante așa valori ca: sinceritatea, bunătatea, omenia și disciplina.

Totodată, 45% manageri, 20% medici și 12,5% asistente doresc ca angajații spitalului să fie profesioniști.

Privită ca o consecință directă a unei duble tendințe – atât în sfera obținerii unor performanțe superioare, cât și a redimensionării și a perspectivei asupra individului ca entitate distinctă, problematica profesionalismului și calitatea serviciilor prestate devine din ce în ce mai complexă și mai diversificată. Această reorientare a organizațiilor moderne și de succes asupra modului în care un angajat ajunge să lucreze și să se dezvolte în interiorul lor, în care este evaluat și motivat pentru această dezvoltare, antrenează astăzi aspecte importante în ceea ce privește organizarea instituțiilor și cultura lor organizațională [6,7,19,20].

În sistemul contemporan al managementului *profesionalismul*, aflat în conexiune foarte strânsă cu managementul resurselor umane, este estimat drept atribut de bază a ascensiunii performanței. Acest fapt este confirmat și de rezultatele studiului nostru, în care atât managerii, cât și angajații au numit profesionalismul drept calitate de bază ce-i deosebește pe liderii neformali și persoanele ce se bucură de autoritate în colectiv de alți angajați.

Evident că este de neconceput să vorbim de profesionalism, fără să vorbim despre pregătirea profesională continuă și optimizarea nivelului de instruire în învățământul superior, una din formele tradiționale și cele mai frecvent practicate de pregătire a cadrelor medicale.

În cadrul unui trening organizat la centrul de instruire "Pro Didactica" în anul 2004, printr-un brainstorming [1,2,8,14,15], la care au participat circa 30 cadre didactice ai USMF "Nicolae Testemițanu", s-a încercat cristalizarea părerilor despre calitățile pe care trebuie să le posedă un bun profesionist.

În opinia profesorilor, un medic-specialist care ar face față sarcinilor ce stau în fața sistemului sanitar trebuie să posedă: abilități manageriale; cunoștințe profunde multilaterale; abilități de comunicare; abilități de elaborare a strategiilor de dezvoltare; abilități de analiză sistemică și pronosticare la nivel de populație; obiectivitate; principialitate; capacitatea de a-și asuma riscul; receptivitate; perseverență; o ținută etico-morală înaltă și altele.

Calitățile/exigențele înaintate corespund caracteristicilor unei personalității care posedă capacitatea de a gândi critic [5,13, 14], sau de a gândi clinic în cazul specialiștilor din medicină.

Autorii E.Popușoi și C. Ețco definesc gândirea clinică a medicului drept „un drum logic care ajută la elaborarea corectă a deciziei” și este constituit din: aprecierea obiectivă, argumentată științific a datelor și manifestărilor clinice, stabilirea cauzelor și condițiilor în care s-a produs îmbolnăvirea și formularea opiniei proprii

Specialiștii în domeniu psihopedagogiei evidențiază trei tipuri esențiale de gândire: *gândirea practică, gândirea schematică, gândirea critică.*

Gândirea practică este orientată spre rezolvarea unor probleme concrete ale vieții cotidiene. Gândirea practică se bazează, în special, pe activitatea perceptivo-motorie. Ea se dezvoltă mai mult în baza unor activități de ordin practic.

Gândirea schematică este gândirea care este formată în baza informațiilor studiate fie în cadrul universitar, fie în cadrul postuniversitar. Informația este plasată în anumite structuri care, cu timpul, devin rigide. Informația asimilată este considerată ca un adevăr absolut și incontestabil. Deseori aceste scheme devin bariere în calea creativității și a modernizării și stopează inițiative promițătoare.

Gândirea critică, în opoziție cu cea schematică, presupune că informația este mai degrabă începutul, decât sfârșitul învățării. A gândi critic înseamnă: a lua idei, a le examina implicațiile, a le pune la îndoială, a le compara cu alte puncte de vedere, opuse, a construi sisteme de argumente care să le sprigine și să le dea consistență, a-și definitiva atitudinea în baza acestor argumente.

Gândirea critică este un proces complex de integrare creativă a ideilor și resurselor, de reconceptualizare și reîncadrare a conceptelor și informațiilor. Este un proces cognitiv activ și interactiv, care are loc simultan la mai multe niveluri. Dacă este esențial să gândim critic, atunci această particularitate trebuie să devină o practică sistematică. Iar pentru a deveni cu adevărat un gânditor critic, medicul trebuie de fapt să aibă experiență directă în ceea ce înseamnă să gândești critic.

Dimensiunile schimbărilor care se petrec în societatea contemporană reprezintă o provocare alarmantă pentru toți cei a căror sarcină este luarea de decizii. Pentru a funcționa cu eficiență în lumea prezentului și viitorului este nevoie de competență și perspective complet noi. În prezent, informația apare într-un ritm extrem de rapid. Mulți cercetători estimează faptul, că în următorii 10 ani 100% din cunoștințele actuale ale lumii vor constitui doar 10% din baza de cunoștințe care va exista la acel moment [2,18]. Informațiile directe, pe care le învață acum audienții noștri, nu vor reprezenta decât o fracțiune mică din tot ceea ce se va ști în domeniul lor de activitate profesională.

În prezent, în învățământul superior, inclusiv medical, cel mai frecvent cunoștințele obținute sunt evaluate la nivel de reproducere a informației, adică se cere cunoașterea exactă a definițiilor, clasificărilor, legilor etc., care nu necesită decât memorizarea răspunsurilor, care pot fi găsite, de regulă în text. Mult mai puțin timp se acordă pentru evaluarea cunoștințelor la nivel de înțelegere și aplicare practică și infim la elaborarea ideilor noi, ipotezelor și pronosticării.

Etapetele de formare a gândirii concrete constă în acumularea unui volum suficient de informații la disciplina studiată, pe când formarea gândirii abstracte constă în dezvoltarea abilităților de analiză, sinteză și evaluare [3,4,5,13]. Gândirea abstractă este o integrare și o înțelegere complexă a cunoștințelor, care personalizează procesul de activitate și îi dă specialistului posibilitatea de a însuși cu adevărat noile idei și concepte.

Abordarea problemelor ascensiunii performanței asistenței medico-sanitare spitalicești din Republica Moldova este indispensabilă cunoașterii legităților privind pregătirea unui specialist. Savanții evidențiază șapte legități, cunoașterea cărora oferă posibilitatea de formare a unui specialist de înaltă calificare profesională, și anume:

- *legea chestionării* – fiecare persoană își dezvoltă o reflecție pornind mai curând de la întrebări care și le pune, decât de la întrebări care i se pun;
- *legea descoperirii* – fiecare persoană înțelege mai bine ceea ce descoperă sau ceea ce integrează el însuși în sistemul său de cunoștințe achiziționate anterior;
- *legea exprimării* – fiecare persoană reține mai bine ceea ce este capabil să redea cu propriile cuvinte și să reprezinte cu propria sa imaginație;
- *legea aplicării* – fiecare persoană posedă mai bine ceea ce practică efectiv;
- *legea semnificației* – fiecare persoană însușește bine în special acele cunoștințe și competențe cărora el le poate conferi o semnificație certă;
- *legea angajamentului* – fiecare persoană își mobilizează la maximum facultățile sale de învățare dacă există o miză de angajare importantă;

- *legea timpului* – fiecare persoană trebuie să învețe permanent și sistematic, să conștientizeze că autoinstruirea este calea cea mai rațională și mai efektivă de a deveni un specialist de înaltă calitate [1,5].

Managerii instituțiilor medicale, dar și fiecare angajat în parte, trebuie să conștientizeze care este importanța pregătirii și dezvoltării profesionale atât pentru succesul personal, cât și pentru performanța instituției. Actualmente, multe instituții medicale acordă o importanță mai mică creșterii nivelului profesional al angajaților, motivând acest fapt parțial prin lipsa resurselor financiare. Tot mai des se încearcă a pune această responsabilitate în grija medicilor, care deseori se văd nevoiți să cheltuiască în acest scop surse proprii. Considerăm, totuși, că perfecționarea angajaților trebuie să fie o prioritate a politicii de personal al instituției medicale și ea trebuie să facă tot posibilul pentru a susține financiar dezvoltarea profesională a angajaților săi.

O altă problemă care iese în evidență este calitatea perfecționării cadrelor. Aici avem în vedere conținutul programelor de formare continuă, nivelul de pregătire a specialiștilor implicați în pregătirea continuă, metodele de predare folosite, tehnicile de evaluare a cunoștințelor și altele. Astfel, calitatea dezvoltării profesionale poate fi mărită prin: actualizarea continuă a programelor de studii în concordanță cu cele mai noi realizări în domeniul științei medicale și adaptarea lor la realitățile și cerințele sistemului de sănătate; antrenarea în procesul de predare a celor mai competenți specialiști în domeniu, dar care totodată posedă cunoștințe și calități pedagogice, și metode moderne de predare; perfecționarea sistemului de evaluare a instruiților, care trebuie să includă tehnici variate de evaluare centrate pe aprecierea nivelului de cunoștințe, abilităților și atitudinilor obținute în cadrul programului de perfecționare etc.

În concluzie, ascensiunea profesionalismului cadrelor medicale poate fi realizată prin:

- implementarea metodelor interactive de predare/învățare, care facilitează formarea gândirii critice/clinice;
- optimizarea sistemului de evaluare și atestare a categoriei de calificare profesională;
- motivarea specialiștilor pentru învățare și autoinstruire;
- crearea condițiilor pentru înaintarea în post după criterii concrete incluse în standarde de performanță etc.

Cele expuse impun necesară extinderea orientării procesului didactic, atât în cadrul pregătirii universitare cât și în cadrul celei postuniversitare spre formarea gândirii critice/clinice, ca calitate de bază a unui specialist în medicină de înalt profesionalism.

Concluzii

1. Cultura organizațională reprezintă un element important ce determină performanțele instituțiilor medicale.
2. Componentele fundamentale ale unei culturi organizaționale sunt valorile, credințele, normele și conceptele de bază.
3. Profesionalismul, de rând cu calitate, reprezintă cele mai importante valori ale culturii organizaționale, deoarece de nivelul lui vor depinde rezultatele de activitate și ca urmare gradul de satisfacție a consumatorilor de servicii medicale.
4. Fiecare al treilea manager al instituțiilor medicale consideră că profesionalismul reprezintă valoarea de bază pe care personal o respectă și o promovează.
5. În scopul creșterii nivelului profesional, drept prioritate a oricărei instituții medicale, trebuie să devină formarea continuă.
6. Este necesară, totodată, creșterea calității procesului de formare continuă.

Bibliografie

1. Airasian P. *Classroom Assessment*, New York: McGraw-Hill, Inc., 1994.
2. Cagan M. *Cooperative Learning*. New York, 1999.
3. Clarke P. *Comunități de învățare: școli și sisteme (trad.)*. Chișinău: Arc, 2002
4. Corte E., Weinert F. *International Encyclopedia of Developmental and Instructional Psychology*. New York, 1996.

5. Dewey J. *Fundamente pentru o știință a educației (trad.)*. București:EDP, 1992
6. Didier Noyé. *Pour satisfaire nos clients. 12 leçons sur la qualité des services – INSEPT ÉDITIONS*. Ed. INSEPT, Paris, 2003.
7. Ețco C. *Management sanitar*. Chișinău: Ulysse, 2006. -850 p.
8. Ețco C. Davidescu-Creangă Elena. *Didactica universitară (Ghid metodic pentru profesorii univ. Partea I)*. Chișinău: CEP Medicina, 2007.
9. Mathis R., Jackson J. *Personnel/Human Resources Management*. West Publishing Company, 1991.
10. Opincaru C., Călățescu Em.-M., Imbri Em. *Managementul calității serviciilor în unitățile sanitare*. – București: Editura C.N.I. Corești, 2005.
11. Pănișoară Georgeta, Pănișoară I. *Managementul resurselor umane: ghid practic*. – Ed. A 2-a. –Iași: Plorom, 2007.
12. Sonnentag S. *Psychological Management or Individual Performance*. London: John Wiley&Sons Ltd., 2002.
13. Temple Charles, Steele Jeanie L., Meredith Kuris S. *Strategii de dezvoltare a gândirii critice pentru toate disciplinele școlare*. Ghidul II., Suplimant al revistei «Didactica Pro...» Nr.2, 2002- Chișinău 2002.
14. Temple Charles, Steele Jeanie L., Meredith Kuris S. *Învățare prin colaborare*. Ghidul III., Suplimant al revistei «Didactica Pro...» nr.7, 2002 - Chișinău 2002.
15. Temple Charles, Steele Jeanie L., Meredith Kuris S. *Aplicarea tehnicilor de dezvoltare a gândirii critice*. Ghidul IV., Suplimant al revistei «Didactica Pro...» Nr. 2(8), 2003 - Chișinău 2003.
16. Tulchinsky T.H., Elena A. Varavikova *Noua Sănătate Publică: introducere în secolul XXI; trad. din engl. Alexandru Jalbă, Pavel Jalbă*.- Chișinău.: Ulysse, 2003.
17. Ахалая О. А. *Совершенствование процедуры оценки персонала в ключевых кадровых ситуациях*: Дис. канд. экон. наук: 22.00.03: СПб., 2000, 217 с.
18. Верховцева Л. Л. *Кадровые процессы в системе общего образования в условиях ее реформирования*: Дис. канд. социол. наук: 22.00.04: М., 2005 206 с.
19. Дмитриева Н. Е. *Социально-профессиональная адаптация государственных служащих к изменениям в институте государственной службы*: Дис. канд. социол. наук: 22.00.04: Москва, 2003 168 с.
20. Комлева В. В. *Престиж государственной службы в социокультурном контексте*: Дис. д-ра социол. наук: 22.00.06: М., 2004 -489 с.

ESTIMAREA STRESULUI OCUPAȚIONAL ÎN SECTORUL MEDICAL PRIMAR

Galina Buta

Catedra Economie, management și psihopedagogie în medicină

Summary

Estimation of occupational stress in the primary healthcare sector

Most employers and employees consider stress at work as being normal. There are some employees who feel the stress more severely than their colleagues and when its effects exceed the resistance and capacity of adaptation, employees get sick and need to take medical leave and medical treatment to restore health. Employers point out other effects of stress at work: decrease of productivity, reduction of income and increase of expenses for replacing workers which finally can lead to bankruptcy.

For the governance the above effects of stress at work in time turn into an alarming increase of health care spending and reduce national income.

Practicing medicine has become one of the most stressful occupations. Causes generating such states begin with poor working conditions and go up to low salaries which do not cover the