

Natalia ZARBAILOV¹, Aliona SERBULENCO^{1,2},
 Maria MUNTEANU^{1,4}, Mariana NEGREAN³,
 Elena STEMPOVSCAIA^{3,4},

¹IP USMF Nicolae Testemițanu,

²Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale,

³Centrul de Excelență în Medicină și Farmacie Raisa Pacalo,

⁴Asociația de Nursing din R. Moldova

CONDIȚIILE DE MUNCĂ EVALUATE DE ASISTENȚII MEDICALI (RESULTATELE STUDIULUI)

Rezumat

Actualitatea studiului este determinată de impactul direct al schimbărilor organizaționale sau profesionale asupra bunăstării asistenților medicali la locul de muncă. Studiile demonstrează că satisfacția asistenților medicali la locul de muncă va influența și atribuțiile acestora, influențând în final calitatea serviciilor medicale acordate beneficiarilor. Procesul continuu de reformare a sistemului medical din Republica Moldova, prin producerea schimbărilor, are impact asupra bunăstării asistenților medicali la locul de muncă și trebuie să fie studiat. Scopul studiului a fost investigarea aprecierii de către asistenții medicali a condițiilor de muncă și a așteptărilor acestora privind condițiile de muncă satisfăcătoare. Drept material pentru acest studiu au servit răspunsurile asistenților medicali în cadrul Conferinței Asociației de Nursing din Republica Moldova, ediția 2019, la chestionarul elaborat de echipa de autori. Rezultatele obținute au confirmat că în marea majoritate asistenții medicali sunt satisfăcuți de poziția și de activitatea profesională curentă. Factorii ce determină această satisfacție sunt relațiile în colectivul de muncă, atmosfera psihologică, stilul de conducere al instituției și salariul. În același timp, cercetarea efectuată demonstrează că așteptările asistenților medicali cu privire la mediul de muncă satisfăcător sunt localizate în zona condițiilor fizice de muncă și remunerării muncii, acest fapt fiind important în crearea unui mediu profesional adecvat.

Cuvinte-cheie: asistenți medicali, condiții de muncă, satisfacție

Summary

Working conditions – assessment by nurses (survey results)

The actuality of the study determined by the direct impact on the welfare of nurses at workplace of associated organizational or occupational changes. Studies show that the well-being of health care workers in the workplace will also influence their attributions, ultimately influencing the outcomes of healthcare recipients. The ongoing process of reforming the medical system in the Republic of Moldova by making changes influences the welfare of nurses in the workplace and deserves to be studied. The purpose of the study was to explore the assessment by nurses of the working conditions and their expectations related to satisfactory working conditions. Material for the current study served the answers of the nurses at the Conference of the Nursing Association of the Republic of Moldova, edition 2019, to the questionnaire elaborated by the team of authors. The results of the study confirmed that in many of the nurses are satisfied with their position and current professional activity. The factors that determine this satisfaction relate to the relationships in the work team, the psychological atmosphere,

the institution's style of leadership and the salary. At the same time, the study shows that the expectations of nurses regarding a satisfactory work environment are in the area of physical conditions of labor and remuneration of work, that is important to know for the creation of an adequate professional environment.

Keywords: nurses, working conditions, satisfaction

Резюме

Условия работы – оценка медицинских сестер (результаты исследования)

Актуальность исследования определяется непосредственным влиянием организационных и профессиональных реформ на благосостояние медицинских сестер на рабочих местах. Исследования показывают, что благополучие работников системы здравоохранения на рабочем месте влияет на их ответственность, что в итоге предопределяет результаты оказанных медицинских услуг. Продолжающийся процесс реформ в системе здравоохранения в Республике Молдова влияет на благосостояние медсестер на рабочем месте и должен быть изучен. Целью исследования было изучение оценки медсестрами условий труда и их ожиданий относительно удовлетворительных условий труда. Исследовательским материалом послужили ответы участников Конференции Ассоциации медицинских сестер Республики Молдова 2019 г. на вопросник, разработанный коллективом авторов. Полученные результаты подтвердили, что в подавляющем большинстве медицинские сестры удовлетворены должностью и текущей профессиональной деятельностью. Факторы, которые определяют это удовлетворение, связаны с конструктивными взаимоотношениями в коллективе, психологической атмосферой, стилем руководства в учреждении и заработной платой. В то же время исследование показало, что ожидания медицинских сестер относительно климата в профессиональных коллективах обусловлены в основном условиями труда и размером заработной платы, это является важным фактором создания адекватной профессиональной среды.

Ключевые слова: медицинские сестры, условия труда, удовлетворенность

Introducere

Acest studiu a fost inspirat de publicația cercetătorilor C. Longpré et al. în BMC Nursing (2014) [1]. Scopul studiului menționat a fost analiza relației dintre procesele de schimbare și asistența medicală la locul de muncă, prin explorarea percepțiilor asistentelor medicale asupra acestor procese. Autorii

publicației au analizat trei întrebări de cercetare: 1. Care este relația dintre nivelul de integrare a îngrijirilor și percepțiile asistenților medicali asupra aceluși proces de schimbare? 2. Care este relația dintre nivelul de schimbare și bunăstarea asistenților medicali la locul de muncă? 3. Relația dintre nivelul de schimbare și bunăstarea asistenților medicali la locul de muncă este mediată de percepțiile asistenților medicali asupra acestui proces?

Rezultatele obținute arată importanța acordării unei atenții deosebite managementului resurselor umane de la începutul proiectelor până la implementarea schimbării. Autorii recomandă elaborarea unei strategii pentru a sprijini asistenții medicali, a-i implica în implementarea schimbării și pentru a le menține și îmbunătăți sănătatea [2], pentru a atenua percepțiile negative legate de schimbare, precum și consecințele negative asupra sănătății și bunăstării lucrătorilor din sistemul sănătății. Analiza rezultatelor relevă nu numai impactul direct al schimbărilor organizaționale sau profesionale asociate cu aceste procese asupra bunăstării asistenților medicali la locul de muncă, dar și importanța adaptării lor la aceste schimbări și a experienței lor [2]. Persoanele fizice vor percepe locul lor de muncă drept stresant sau nu în funcție de semnificația pe care o atribuie schimbărilor sau evenimentelor pe care le întâmpină [3].

Un mediu de lucru sănătos pentru asistenții medicali este complex și multidimensional, cuprinde numeroase componente și relații între componente. Pentru a ghida dezvoltarea, implementarea și evaluarea unei abordări sistematice a îmbunătățirii mediului de lucru al asistenților medicali este necesar un model cuprinzător. Mediile de lucru sănătoase pentru asistentele medicale sunt definite ca niște condiții practice care maximizează sănătatea și bunăstarea asistentului medical, rezultatele calitative ale pacientului/clientului, performanța organizațională și rezultatele sociale [4].

Componentele cognitive, psihosociale, socio-culturale la nivel individual includ factorii cererii cognitive și psihosociale, cerințele muncii care necesită capacități și eforturi cognitive, psihologice și sociale (de exemplu, cunoștințe clinice, abilități eficiente de coping și de comunicare) din partea individului [5]. Printre acești factori se numără complexitatea clinică, securitatea locului de muncă, relațiile de echipă, cerințele emoționale, claritatea rolului și atribuțiile profesionale.

Componentele profesionale/ocupaționale la nivel individual includ factorii individuali de asistență medicală, atributele personale și/sau abilitățile do-

bândite și cunoștințele asistentului medical, care determină modul în care ea/el răspunde cerințelor fizice, cognitive și psihosociale ale muncii [5]. Printre acești factori se numără angajamentul față de îngrijirea pacientului/clientului, organizarea și profesia; valorile personale și etica; practica reflexivă; rezistența, adaptabilitatea și încrederea în sine; întreținerea familiei/echilibrul vieții [4].

Republica Moldova trece printr-un șir de schimbări în organizarea sistemului de sănătate și influența reformelor asupra cadrelor medicale este evidentă. Autorii sunt interesați în inițierea unui studiu cu privire la influența schimbărilor la nivel de sistem asupra bunăstării cadrelor medicale la nivel de asistență medicală primară. Acest studiu va permite identificarea ariilor de cercetare.

Scopul studiului a fost determinarea aprecierii de către asistenții medicali a condițiilor de muncă și a așteptărilor acestora cu privire la condițiile de muncă satisfăcătoare.

Material și metode

Drept material pentru actuala cercetare a servit chestionarul elaborat de echipa de autori cu ocazia desfășurării Conferinței Asociației de Nursing din Republica Moldova, ediția 2019. În cadrul conferinței, participanții au fost rugați să răspundă la întrebările incluse în sondajul de opinii cu genericul *Managementul organizațional*. Chestionarul este compus din nouă întrebări, dintre care ultimele patru sunt de ordin general, patru cu răspunsuri incluse și una deschisă. Analiza statistică simplă a datelor s-a efectuat utilizând aplicația *Excell* pentru baze de date.

Rezultate obținute

La Conferința Asociației de Nursing din Republica Moldova, ediția 2019, au participat mai mult de 350 de persoane. Au fost distribuite 250 de chestionare, fiind returnate 154, care au constituit rata de răspuns la nivel de 62%.

Marea majoritate a participanților la sondaj au fost femei – 98,7%. Vârsta medie a respondenților a constituit $45,5 \pm 1,3$ ani, vârsta minimă a fost de 21 de ani, cel mai vârstnic participant a avut 69 de ani. Persoane tinere, până la 35 de ani, au fost 26 (17,7%), persoane la vârsta de pensionare sau pensionate, adică mai mult de 60 de ani, erau 17 (11,6%). La întrebarea cu privire la locul de trai au fost omise 10 răspunsuri. Astfel, conform datelor obținute, 66 (42,8%) de persoane locuiesc în oraș, 16 (10,4%) – în centre raionale, 62 (40,3%) persoane – în sate.

Cu privire la locul de muncă s-a constatat că 27 (17,5%) sunt asistenți medicali din asistența medicală

primară din centre de sănătate raionale și rurale, 30 (19,5%) – din oficiile medicilor de familie, dintre care 2 persoane – asistenți medicali comunitari. Asistența medicală specializată de ambulatoriu a fost reprezentată de 6 persoane (3,9%). Sistemul medical spitalicesc a fost reprezentat de 71 (46,2%) persoane, 62 din spitale raionale, 4 din spitale municipale și 5 din instituții medicale republicane. Menționăm că 10 (6,5%) persoane au fost asistenți medicali din instituții de educație, 7 (4,5%) cu statut de manager. Nu au fost menționate ca loc de activitate serviciile de îngrijire la domiciliu, cele paliative sau alte servicii comunitare (de sănătate mentală, prietenoase tinerilor etc.).

Întrebările incluse în chestionar se refereau la condițiile de muncă ale asistenților medicali și satisfacția acestora. La întrebarea: „În ce măsură Vă satisfac poziția și activitatea profesională curentă?” au fost primite următoarele răspunsuri: „Pe deplin” – 29 (18,8%) respondenți; „În mare măsură” – 20 (13,1%); „Sunt satisfăcut(ă)” – 73 (51,3%) respondenți; „Nu sunt satisfăcut(ă)” – 15 (9,7%); „Nu știu” – 2, iar 9 (7,1%) persoane nu au dat niciun răspuns.

Următoarea întrebare s-a referit la mediul de muncă în care activează respondenții și a sunat astfel: „Cum apreciați mediul de muncă în care activați?”. Au fost primite următoarele răspunsuri cu următoarea frecvență: „Foarte bun” – 24 (15,6%) respondenți; „Favorabil” – 49 (31,8%); „Satisfăcător” – 64 (41,6%); „Nesatisfăcător” – 10 (6,5%) respondenți. Nimeni nu a considerat mediul de muncă fiind cu risc de prejudiciu, însă 7 (4,5%) persoane nu au dat niciun răspuns.

Pentru a aprecia mediul de muncă, respondenții au considerat de la 1 la 14 factori dintre cei propuși de autorii chestionarului. La întrebarea: „Ce factori ați luat în considerație când ați selectat răspunsul?” nu au putut răspunde 5 (3,2%) persoane, celelalte răspunsuri s-au repartizat în modul reprezentat în tabelul 1.

În total 154 de respondenți au nominalizat 668 de iteme care au influențat decizia lor asupra caracteristicii mediului de lucru, în medie decizia s-a bazat pe 4,3 factori. Un singur factor a fost suficient de decisiv pentru 19 asistenți medicali intervievați, doi factori – pentru 22 de persoane, trei factori – pentru 29, patru factori – pentru 19, cinci factori – pentru 17 și șase sau șapte factori au fost menționați de către 13 persoane. Un număr de opt sau mai multe iteme a fost întrebuițat în total de 16 persoane. Printre persoanele interviuate care au luat în considerație pentru evaluarea mediului de lucru un singur factor, acel factor a fost: volumul de muncă (6 persoane),

stilul de conducere al instituției (5), relațiile în colectivul de muncă (4), salariul (2) și câte un caz – suportul colegilor și condițiile fizice de muncă.

Tabelul 1

Profilul factorilor de risc luați în considerație pentru evaluarea mediului de muncă (n=149)

Factorul evaluat	Răspunsul	Frecvența	
		Abs.	%
A.	Stilul de conducere a instituției	68	10,2
B.	Atmosfera psihologică	47	7,0
C.	Relațiile în colectivul de muncă	81	12,1
D.	Relațiile cu pacienții	48	7,2
E.	Salariul	67	10,0
F.	Informatizarea procesului de muncă	23	3,4
G.	Volumul de muncă	71	10,6
H.	Suportul din partea managerului/administrației	34	5,1
I.	Sistemul de control	24	3,6
J.	Sistemul de remunerare financiar	42	6,3
K.	Orarul de lucru	38	5,7
L.	Sistemul de remunerare nonfinanciar	15	2,2
M.	Suportul colegilor	48	7,2
N.	Condițiile fizice de muncă (mobilier, apă, căldură etc.)	62	9,3

Printre doi factori menționați de respondenți, cei mai importanți au fost: salariul, relațiile în colectivul de muncă, stilul de conducere al instituției și volumul de muncă. De la doi la șapte factori au fost luați în considerație de 113 persoane sau 73,4% din numărul total de respondenți, adică majoritatea.

Preferă să lucreze în organizații colective versus cele individuale 131 (85,1%) de asistenți medicali intervievați. Nu sunt decizi sau nu au dat răspuns 17 (11,9%) persoane și doar șase au optat pentru practica individuală.

Nu au răspuns la întrebarea despre caracteristicile locului de muncă care i-ar satisface 14 (9,1%) persoane. Toate răspunsurile prin care au fost descrise așteptările asistenților medicali intervievați cu privire la locul de muncă au fost divizate de echipa de cercetare în șase categorii (tabelul 2): I. *Condițiile fizice de muncă*; II. *Administrația instituției sau mediul social*; III. *Mediul psihologic de muncă*; IV. *Salariul și remunerarea muncii*; V. *Asigurarea condițiilor pentru activitatea eficientă*; VI. *Relațiile cu pacienții*.

La prima categorie – *Condițiile fizice de muncă* – pot fi atribuite răspunsurile date de 122 (79,2%) de respondenți, printre care corespunderea locului de muncă normelor; asigurarea cu căldură, apă, lumină, climatizor și aer condiționat, gazificare, bloc sanitar pentru lucrătorii medicali; dezinfectante,

echipament de protecție, mobilier – de la dulapuri pentru registratură până la: „o masă și un scaun”. Alte răspunsuri țin de dotarea locului de muncă cu calculatoare, tabel optometric, spații pentru odihnă și condiții pentru alimentație. Unii asistenți medicali au solicitat reparații capitale sau curente, până la nevoia de transport de serviciu și drumuri reparate.

Tabelul 2

Categoriile de factori ce determină evaluarea condițiilor de muncă de către asistenții medicali

N/o	Categoria	Factorul evaluat	Itemele incluse
I.	Condițiile fizice de muncă	N	Condițiile fizice de muncă (mobilier, apă, căldură etc.)
II.	Administrația instituției sau mediul social	A	Stilul de conducere a instituției
		H	Suportul din partea managementului/administrației
		I	Sistemul de control
III.	Mediul psihologic de muncă	B	Atmosfera psihologică
		C	Relațiile în colectivul de muncă
		M	Suportul colegilor
IV.	Salariul și remunerarea muncii	E	Salariul
		J	Sistemul de remunerare financiar
		L	Sistemul de remunerare non-financiar
V.	Asigurarea condițiilor pentru activitatea eficientă	F	Informatizarea procesului de muncă
		G	Volumul de muncă
		K	Orarul de lucru
VI.	Relațiile cu pacienții	D	Relațiile cu pacienții

Asistenții medicali solicită un mediu sigur, ce ar permite realizarea drepturilor la muncă și odihnă, prin asigurarea spațiilor pentru relaxarea echipei medicale și a condițiilor pentru alimentația sănătoasă, tichete pentru prânz. Asistenții medicali își doresc ca „locurile de muncă să fie dotate cu echipament performant, conform standardelor, pentru a satisface necesitățile pacientului”. Această afirmație a fost importantă pentru 45 (29,2%) respondenți.

Categoria *Administrația instituției sau mediul social* (mediul social de activitate) este apreciată de 33(21,4%) asistenți medicali. Aceasta a inclus: profesionalismul specialiștilor medicali, suportul administrației și îndestularea cu lucrători medicali, inclusiv medici și psihologi, pentru acoperirea urgențelor și pentru instituțiile de învățământ. Este valorificat și suportul administrației locale pentru instituțiile medicale. Este menționată încălcarea drepturilor asistenților medicali, iar ca soluție se propune o atmosferă binevoitoare la toate nivelurile de control.

Categoria *Mediul psihologic de muncă* (atmosfera psihologică bună și colectivul prietenos) este importantă pentru 48 (31,2%) asistenți medicali. Respondenții își doresc: „organizare și disciplină”, „egalitate între colegi”, „înțelegere în colectiv”, „lucru în echipă”, „verticalitate”, „să vii la lucru cu plăcere și entuziasm”.

Categoria *Salariul și remunerarea muncii* a fost inclusă de 85 (55,2%) de persoane intervievate. Solicitățile au inclus: plata salariului la timp, corespunzător însărcinărilor și volumului de lucru efectuat; corespunzător coșului minim de consum; să devină o motivație pentru tinerii specialiști, susținut de premii și un salariu adițional din partea administrației. A fost menționată nevoia achitării pentru criteriile de performanță, nocivitate, lucru efectuat în sector, categoria medicală, vechimea în muncă, studiile superioare; adaos la salarizare pentru asistentele medicale principale, superioare și pensionarii care continuă să muncească.

Categoria *Asigurarea condițiilor pentru activitatea calitativă* a inclus propunerile cu privire la respectarea orarului de lucru, informatizarea locului de muncă și reducerea volumului de lucru birocratic, raportul pacient – specialist medical și a fost menționată de către 58 (37,7%) de asistenți medicali. Completarea documentației la moment este în detrimentul pacientului, este necesar ca „asistenta medicală să se ocupe de medicină, și nu de contabilitate; cât mai mult timp să fie alături de pacient”. Conform opiniilor exprimate, orarul de lucru trebuie să fie bine stabilit, flexibil și fără suprasolicitare de muncă.

Informatizarea locului de muncă, conform opiniilor obținute de la asistenții medicali, presupune asigurarea tehnică, conectarea la Internet, elaborarea softurilor, suport informațional pentru asigurarea accesului la ordine, regulamente, hotărâri și la noutățile medicale.

Categoria *Relațiile cu pacienții*: relațiile bune cu pacienții sunt importante pentru 22 (14,3%) din asistenții medicali intervieuți. Respondenții își doresc respect pentru lucrătorii medicali din partea pacientului, pacienți bine educați.

Discuții

Crearea unui mediu de lucru sănătos pentru asistenții medicali începe cu procesele eficiente și proactive de angajare și de muncă, ce valorifică experiența și competențele profesionale ale asistenților medicali în activitatea individuală sau colectivă. Trei elemente-cheie ale planificării sunt

esențiale pentru personalul medical ca să aibă o muncă de succes: volumul de muncă, gestionarea sarcinii de lucru și măsurarea volumului de lucru, care trebuie operaționalizate în contextul sistemelor [4].

Analizând rezultatele obținute, constatăm că mai mult de două treimi din respondenți (104 persoane sau 70,7%) au fost cuprinși în categoria de vârstă de 36-59 ani.

Pentru toți respondenții, în evaluarea condițiilor de muncă au fost importanți următorii factori: relațiile în colectivul de muncă, atmosfera psihologică, stilul de conducere a instituției și salariul. Relațiile în colectivul de muncă constituie unul din factorii cei mai importanți pentru majoritatea persoanelor participante la studiu, de rând cu salariul primit și volumul de muncă (tabelul 3).

Tabelul 3

Ratingul factorilor selectați pentru evaluarea mediului de muncă (n=113)

Rating	Scor absolut, nr. pers.	Scor relativ, (%)	Denumirea factorului
1.	62	54,9	Relațiile în colectivul de muncă
2.	55	48,7	Salariul
	55	48,7	Volumul de muncă
3.	49	43,4	Stilul de conducere a instituției
4.	44	38,9	Condițiile fizice de muncă (mobilier, apă, căldură etc.)
5.	35	31,0	Relațiile cu pacienții
6.	34	30,1	Atmosfera psihologică
7.	32	28,3	Suportul colegilor
8.	30	26,5	Sistemul de remunerare financiar
9.	22	19,5	Orarul de lucru
10.	20	17,7	Suportul din partea managerului/administrației
11.	11	9,7	Sistemul de control
12.	7	6,2	Informatizarea procesului de muncă
13.	5	4,4	Sistemul de remunerare nonfinanciar

În cadrul studiului autorii au fost interesați în ce măsură factorii considerați în procesul evaluării condițiilor de muncă sunt prezenți atunci când se descriu așteptările cu privire la condițiile de muncă ce ar satisface asistenții medicali intervievați. Au fost observate câteva tendințe (tabelul 4). Factorii considerați pentru evaluarea condițiilor de muncă și așteptările respondenților diferă în mare parte. Dacă la evaluarea condițiilor de muncă actuale pe primele poziții au fost listate mediul psihologic de

muncă și asigurarea condițiilor pentru activitatea eficientă, așteptările participanților țin în mare parte de condițiile fizice de muncă, inclusiv dotarea cu echipament și remunerarea muncii (salariul). În cadrul așteptărilor descrise, mediului psihologic de muncă îi revine doar locul patru.

Tabelul 4

Analiza comparativă a factorilor de evaluare și a așteptărilor asistenților medicali cu privire la condițiile de muncă

Categoria evaluată	Etapa 1: evaluarea condițiilor de muncă (n=149)	Rating obținut	Etapa 2: descrierea așteptărilor (n=140)	Rating obținut
Mediul psihologic de muncă (B, C, M)	177 (118,8%)	1	48 (31,2%)	4
Asigurarea condițiilor pentru activitate eficientă (F,G, K)	130 (87,2%)	2	58 (37,7%)	3
Salariul și remunerarea muncii (E, J, L)	127 (85,2%)	3-4	85 (55,2%)	2
Administrația instituției sau mediul social (A, H, I)	127 (85,2%)	3-4	33(21,4%)	5
Condițiile fizice de muncă, inclusiv dotarea cu echipament (N)	61 (40,9%)	5	167 (108,4%)	1
Relațiile cu pacienții (D)	47 (31,5%)	6	22 (14,3%)	6

Este de menționat că și comentariile asistenților medicali în cadrul interviului cu privire la condițiile „ideale” la locul de muncă mai des se referă la condițiile și organizarea muncii: „Modernizarea sistemului de deservire”, „Un sistem de management democrat”, „Mai multe activități și competiții între secții și instituții”, „Lucru în echipă”, „Echipă pentru îngrijirea pacienților”, „Respectarea legislației și a ordinelor implementate nu doar pe hârtie”, „Lucru realizat în echipa multidisciplinară”, „Posibilități de autoinstruire și educație medicală continuă”, „Posibilități de a pleca peste hotare pentru schimb de experiență”, „Susținerea logistică a asistenților medicali din partea ministerelor de resort, asociațiilor profesionale”.

Comentariile persoanelor intervievate se referă mai rar la mediul psihologic: „Respectarea drepturilor asistentei medicale”, „Relații mai bune medic – asistent medical”, „Responsabilitatea fiecăruia la locul său de muncă”.

Relațiile cu pacienții de asemenea rămân în vizorul asistenților medicali în comentariile lor: „Condiții mai bune pentru pacienți”, „Realizarea unei campanii de educare a pacienților”.

Concluzii

Evaluarea condițiilor de muncă ale asistenților medicali demonstrează satisfacția generală și se bazează, în majoritatea cazurilor, pe un număr de factori (de la doi la șapte), printre care prioritare sunt relațiile în colectivul de muncă, atmosfera psihologică, stilul de conducere a instituției și salariul.

Factorii luați în considerație de asistenții medicali pentru evaluarea condițiilor de muncă și așteptările respondenților cu privire la mediul de muncă satisfăcător diferă. Zona de evaluare scoate ca prioritate mediul psihologic de muncă, pe când așteptările sunt localizate în zona condițiilor fizice de muncă, inclusiv dotarea cu echipament și remunerarea muncii, ceea ce este important pentru crearea unui mediu profesional adecvat.

Bibliografie

1. Caroline Longpré, Carl-Ardy Dubois and Eric Tchouaket Nguemeleu. Associations between level of services integration and nurses' workplace well-being. In: *BMC Nursing*, 2014, nr. 13, p. 50. DOI 10.1186/s12912-014-0050-x
2. Bareil C. *Gérer le volet humain du changement*. Montréal: Les Éditions Transcontinental, 2004. Disponibil: <https://arerlulhemo.firebaseio.com/2894722389.pdf> (accesat la 29.06.2019).
3. Lazarus R.S., Folkman S. *Stress, Appraisal, and Coping*. New York: Springer, 1984. 445 p.
4. Registered Nurses' Association of Ontario. *Developing and Sustaining Effective Staffing and Workload Practice*. Toronto, 2007. Disponibil: https://rnao.ca/sites/rnao-ca/files/Developing_and_Sustaining_Effective_Staffing_and_Workload_Practices.pdf (accesat la 16.06.2019).
5. Grinspun D. *The Social Construction of Nursing Caring*. Unpublished Doctoral Dissertation Proposal. York University, North York, Ontario, 2002.

Natalia Zarbailov, master, dr. în șt. med.,
conferențiar universitar,
Catedra de medicină de familie,
IP USMF Nicolae Testemițanu,
tel.: 069481481,
e-mail: natalia.zarbailov@usmf.md