PROIECTAREA ŞI GESTIONAREA SISTEMELOR DE MANAGEMENT AL CALITĂŢII

Olesea TERZI

olesya.terzi@inbox.ru

CZU: 005.6:338.465

The present paper represents research of the design and management of quality management systems. The research focuses on the analysis of trends in the implementation of quality management in public institutions in the Republic of Moldova, analysis of the activity of the institution IMSP SR Comrat, determination of the role of quality management in IMSP SR Comrat, determination of the directions of improvement of the national regulation of the quality management system, analysis of the ways of improvement of quality management in public institutions, analysis of the measures of improvement of the quality management system in IMSP SR Comrat.

Actualitatea și importanța cercetării. Calitatea în timp a reușit să demonstreze că reprezintă mijlocul cel mai potrivit pentru supraviețuirea și dezvoltarea serviciilor publice, în condițiile resurselor limitate și a exigențelor tot mai crescute ale cetățenilor. Totodată, lipsa calității sau o calitate rea duce la creșterea costurilor de prestare a serviciilor publice, care afectează direct cheltuielile statului. Astfel, eficacitatea organizațiilor publice, deci calitatea prestării serviciilor constituie o provocare majoră, deoarece afectează calitatea vieții tuturor partenerilor sociali.

Pentru a conduce o organizație sunt necesare mai multe sisteme de management, cum ar fi sisteme financiare, de personal, proiectare, planificare, producție, sisteme de management al calității, însă trebuie să recunoaștem că anume sistemul de management al calității este cheia eficienței procesului de îmbunătățire, deoarece obiectivul său central este satisfacerea clientului, iar un client mulțumit constituie sursa de venit a organizației [1, p. 76]. În Republica Moldova implementarea sistemelor de management al calității este la o etapă incipientă, pe când în țările economic dezvoltate principiile date se utilizează de mai mult timp. Reieșind din cele menționate, este necesară studierea practicilor de introducere a principiilor calității în cadrul organizațiilor publice din țările membre ale Uniunii Europene în vederea preluării bunelor exemple de adaptare a sistemelor calității, problemelor apărute pe parcurs, metodelor utilizate. Mai mult ca atât, în condițiile în care Republica Moldova aspiră la aderarea la Uniunea Europeană, este necesară conformarea atât a organizațiilor private, cât și a celor din sectorul public cerințelor minime de calitate.

Scopul cercetării constă în constă în cercetarea și analiza procesului de implementare și gestionare a sistemelor de management al calității.

Introducerea unui sistem al managementului calității trebuie să fie consecința unei decizii a conducerii superioare [2, p. 139]. În administrația publică, aceasta este

o decizie care corespunde oamenilor politici [3, p. 32]. Argumentele care susțin ideea de a implementa managementul calității în instituțiile publice din Republica Moldova se bazează pe: reducerea cheltuielilor, creșterea veniturilor, creșterea productivității, îmbunătățirea imaginii, creșterea competitivității, îmbunătățirea mediului ambiant în care își desfășoară activitatea funcționarii și postura proactivă.

IMSP SR Comrat „I. Gurfinchel" este o unitate sanitară de utilitate publică, cu personalitate juridică, care exercită atribuții de instituție raională și asigură asistență medicală. IMSP SR Comrat „I. Gurfinchel" este subordonat Comitetul Executiv al UTA Găgăuzia. În exercitarea atribuțiilor sale, IMSP SR Comrat „I. Gurfinchel" colaborează cu Compania Națională de Asigurări în Medicină, cu organele administrației publice centrale și locale, cu alte instituții medicale din țară sau de peste hotare, cu ONG-uri, asociații, societăți și alte organizații interesate în domeniul de ocrotire a sănătății populației.

IMSP SR Comrat „I. Gurfinchel" dispune de 215 paturi. Conform datelor statistice, din fondurile obligatorii de asistență medicală, persoanele asigurate medical care au beneficiat de servicii spitalicești sunt: în anul 2020 au fost internate 6035 persoane, 2021 – 7626 persoane și 2022 – 7628 persoane.

Numărul adresărilor la medicii specialiști în perioada 2020 – 2022 a constituit circa 21 741 solicitări, rezultatele detaliate sunt expuse în tabelul 1.

Tabelul 1

Numărul adresărilor la medicii specialiști în perioada 2020 - 2022

Indicatori	Anii			Abaterea absolută a anului 2022 față de	
	2020	2021	2022	2020	2021
Nr. adresărilor, total	6307	7454	7980	1673	526
Persoane din mediul rural	3584	4169	4498	914	329
Copii	1206	1767	2241	1035	474

Sursa: Elaborată de autor în baza rapoartelor statistice ale IMSP SR Comrat „I. Gurfinchel"

Fiecare a treia persoană a fost internată în spital în baza îndreptărilor primite de la medicul de familie. În baza recomandării medicului specialist au fost internați circa 27,5% bolnavi. În același timp, ponderea persoanelor care au fost transportate la spital cu ambulanța a constituit 29,3%. Fiecare a zecea persoană a fost spitalizată în baza propriei inițiative.

Activitatea de conducere a IMSP SR Comrat „I. Gurfinchel" urmărește aplicarea în practică a managementului medical, în baza celor două elemente esențiale: accesul și calitatea actului medical.

Managementul resurselor umane este asigurat la nivelul compartimentelor de specialitate din structura IMSP SR Comrat, în conformitate cu particularitățile și necesitățile de dezvoltare ale domeniilor specifice de activitate. Gestiunea datelor de

personal este asigurată prin Compartimentul Resurse Umane, care, în conformitate cu organigrama instituției, se află în directa subordonare a Directorului. Politica promovată de SR Comrat în domeniul resurselor umane urmărește menținerea și aducerea în sistem a unui personal bine calificat, ridicarea continuă a competenței profesionale și dezvoltarea capacităților în domeniul sănătății. Pentru prima jumătate a anului 2023, IMSP SR Comrat a continuat aplicarea celor mai bune practici în domeniul gestionării resurselor umane, și anume: aprecierea factorului uman ca o resursă vitală; *c*orelarea, într-o manieră integrată, a politicilor și sistemelor privind resursele umane cu misiunea și strategia IMSP SR Comrat; *p*reocuparea susținută de concentrare și direcționare a capacităților și eforturilor individuale în vederea realizării eficiente a misiunii și obiectivelor stabilite; *d*ezvoltarea unei culturi organizaționale sănătoase.

Sistemul de management al calității serviciilor de sănătate la nivel instituțional este coordonat de către Consiliul Calității al instituției medico-sanitare [4, p. 82]. Consiliul Calității a fost instituit în fiecare instituție, indiferent de tipul de proprietate și forma juridică de organizare.

În rezultatul studierii problemei, putem formula următoarele ***concluzii***:

- ✓ Managementul calității, de rând cu managementul resurselor umane, financiar și strategic, reprezintă o parte integrantă a managementului general al spitalului și este o componentă definitorie a politicii instituționale și a strategiei de dezvoltare, ca furnizor de servicii medicale.
- ✓ Elementele unui sistem de management al calității sunt structurate pe patru domenii cum ar fi: responsabilitatea managementului, managementul resurselor, realizarea produselor/serviciilor, măsurare, analiză și îmbunătățire.
- ✓ Introducerea unui sistem al managementului calității trebuie să fie consecința unei decizii a conducerii superioare. Argumentele care susțin ideea de a implementa managementul calității în instituțiile publice din Republica Moldova se bazează pe: reducerea cheltuielilor, creșterea veniturilor, creșterea productivității, îmbunătățirea imaginii, creșterea competitivității, îmbunătățirea mediului ambiant în care își desfășoară activitatea funcționării și postura proactivă.
- ✓ Tendințele și practicile de afaceri din UE au contribuit la identificarea importanței aplicării prevederilor standardelor din seria ISO 9000 în spitale. Modelul propus utilizează o nouă abordare conceptuală și presupune integrarea elementelor comune într-un sistem de management adecvat.

Referințe:

1. ALEXANDER, J., FENNELL, M. L., HALPEM, M. *Instabilitatea conducerii în spitale: Influența relațiilor dintre consiliul-director, creșterea și declinul organizațional.* În: *Știința administrativă trimestrială*, nr. 38, 2013, p. 74-99, ISSN: 1813-8489.
2. GRIGORE, E. *Valoarea modelelor de afaceri pentru unitățile spitalicești.* În: *Studia Universitatis Moldaviae*, 2019, p. 136-142, USM, Chișinău. ISSN: online 2345-1033, categoria C

3. KESTING, P., ULHOI, P., SONG, L., NIU, H. *The impact of leadership styles on innovation management - a review and a synthesis*. In: *Journal of innovation management*, 2015, vol. 3, issue 4, pp. 22-41, ISSN: 2183-0606.
4. LÎSÎI, A., GRIGORE, E. *Analiza managerială în spitale şi rolul acestora la dezvoltarea economică*. International Conference, Interdisciplinary Aspects of Contemporary Higher Education, May 10, 2018 at American University of Moldova, Chisinau, pag.76-85. ISBN: 978- 973-116-631-537, ISSN: 2457-5550.

Recomandat
***Olga SÂRBU**, dr., conf. univ.*