

perceperii consumatorilor au fost evidențiate “așteptările” și “prioritățile” la capitolele: accesul la îngrijire, informarea privind momentele-cheie de îngrijire, continuitatea îngrijirii. Această lucrare argumentează necesitatea introducerii “noilor” criterii și indicatori de performanță în acest domeniu din sistemul de sănătate.

Summary

In order to fine-tune the activities of the performance management in the domain of the primary medical care service, the research was organized for studying the consumer's perception. As a part of the taste-case analytic research 200 families with small children were interviewed. Families' opinions constituency from district locations and municipality locations were analyzed in the interview. There were emphasized through a costumer's perception point of view the “expectations” and “priorities” to care access, the report on care key-moments and care continuity. This work motivates the necessity to introduce the new performance criterions and indicators from this medical system domain.

MONITORIZAREA EFICIENȚĂ A CALITĂȚII PROCESULUI DE INSTRUIRE ÎN INSTITUȚIA DE ÎNVĂȚĂMÂNT SUPERIOR MEDICAL

Constantin Ețco, dr. hab. în medicină, prof. univ., **Iuliana Fornea**, lector univ.,
Universitatea de Stat de Medicină și Farmacie „Nicolae Testemițanu”

Actualitatea temei

Învățământul Superior în Republica Moldova a fost orientat spre expectanțele și exigențele privind perspectivele de integrare în spațiul universitar european. Din aceste considerente, specialiștii diverselor domenii de management sunt interesați în reușita și calitatea învățământului, caută un echilibru între principiile de calitate, eficiență, diversitate și echitate. Finalitatea acestui proces integral de calificare universitară a fost discutată și prezentată la o serie de întruniri și seminare interuniversitare, în cele mai importante orașe ale Republicii Moldova: Chișinău, Bălți, Cahul etc. În această ordine de idei, putem menționa că asigurarea calității în Învățământul Superior este o problemă majoră ce este privită în contextul priorităților și obiectivelor europene, de aceea implementarea Sistemului de Management al Calității în cadrul Instituțiilor de Învățământ Superior general și medical trebuie să fie monitorizată și evaluată de către specialiștii în management, cu condiția că aceștia cunosc foarte bine instrumentele pentru dezvoltarea și clasificarea calificărilor universitare, deci cunosc Cadrul Național al Calificărilor [apud Petrov Elena, 2006].

Calitatea învățământul superior, în percepția comunității academice, este apreciată în primul rând ca un proces de imagine și apoi ca un proces complex de compatibilitate, transparență, deschidere, păstrare și creștere a valorilor sistemului național al învățământului superior.

De aceea toate caracteristicile expuse mai sus trebuie să orienteze acest proces spre compatibilizarea structurilor și programelor universitare, bazându-se pe universalitate, diversitate, flexibilitate și autonomie.

Cercetările privind problema calității au demarat la începutul sec. XX. Prima lucrare în domeniu se referea la calitatea formării profesorilor. Titlul de fondator al domeniului de cercetare „Măsurarea calității programelor și instituțiilor” îi aparține lui Ralph Tyler, care a formulat în 1950 principiile de evaluare a eficacității unui program de instruire [1, p. 7].

Calitatea în Învățământul Superior este o descriere a eficacității a tot ce se întreprinde în sistemul de învățământ, în fiecare instituție aparte pentru:

- asigurarea atingerii unui beneficiu maxim din programele de formare a studenților implicați în procesul de învățământ;
- satisfacerea expectanțelor studenților și condițiilor de obținere a diplomelor universitare.

Pentru a institui un sistem complex și eficient de management al calității Instituțiilor de învățământ Superior este necesar să se țină cont de următoarele momente-cheie în realizarea auditului intern în instituția care urmează această treaptă complexă de optimizare a învățământului:

1. Toți membrii colectivului, în frunte cu managerii universitari, să cunoască prevederile Regulamentului instituit în scopul modernizării Învățământului Superior.

2. Toți membrii universității să-și cunoască bine statutul, funcțiile, obligațiunile și responsabilitățile și să le respecte.

3. Funcționarea eficientă a mecanismelor de distribuire a informațiilor pe verticală și orizontală la nivel de universitate și subdiviziuni.

4. Șefii de departamente și subdiviziuni să transmită informația necesară și deciziile luate la nivel de foruri academice superioare și ședințe de lucru, ce țin de managementul calității în universitate.

5. Să existe o monitorizare strictă și optimală a funcțiilor și regulilor de realizare a sarcinilor prioritare, ce țin de eficientizarea activității didactice, științifice și evaluative la nivel universitar și postuniversitar.

Scopul major al Instituției de Învățământ Superior Medical (IÎSM) trebuie să fie clar stabilit și să se țină cont de rigorile și exigențele europene, ce sunt în concordanță cu competențele și responsabilitățile sociale ale tuturor specialiștilor, ce participă la perfecționarea activităților didactice și științifice universitare.

În acest context, universitatea de asemenea trebuie să-și îndeplinească o serie de obligațiuni importante:

- să realizeze obiectivele de primă necesitate la nivel universitar și postuniversitar;
- să formeze specialiști în domeniile prioritare conform standardelor europene și cerințelor actuale ale Republicii Moldova la nivel universitar și postuniversitar;
- să stabilească prioritățile de dezvoltare și optimizare a cercetărilor științifice în domeniu, conform standardelor naționale și internaționale;
- să managerieze eficient serviciile prestate, conform Cadrului național al Calificărilor de Învățământ superior;
- să elaboreze principii de realizare și implementare a Cadrului Național al calificărilor din Învățământul Superior;
- să analizeze rezultatele evaluării și descriptorii competitive ale acestor categorii de calificare;
- să identifice, să stabilească corelații dintre componentele profesionale și competențele transversale, ariile de conținut disciplinare de învățământ și problemele proiectate;
- să promoveze valorile general-umane, cultura comunicării, spiritul gândirii creative și exprimării libere;
- deasemenea, este importantă perceperea corectă și relevanța socială a cadrului didactic universitar, cât și receptivitatea la aspirațiile și necesitățile comunității academice.

Material și metode de cercetare.

Analizând și generalizând documentele și experiența mai multor instituții de învățământ superior și evaluând Modelul propus de Fondul European pentru Managementul Calității (EFQM), am generalizat unele direcții manageriale prioritare de eficientizare a spațiului Învățământului Superior Medical.

Valorile dezvoltate în cadrul universității trebuie să fie bazate pe:

- Performanță
- Calitate
- Motivare
- Responsabilitate
- Creativitate și inovație.

Rezultate și discuții.

Printre direcțiile sau domeniile prioritare ale managementului universitar al USMF „Nicolae Testemițanu” putem menționa următoarele:

- *Managementul resurselor umane* (politica cadrelor și principiile de management al dezvoltării personalului; mecanismele de determinare a cerințelor de calificare a personalului, a pregătirii și perfecționării lui; mecanismele motivării, implicării personalului în activitatea de îmbunătățire a calității funcționării universității, îmbunătățirea condițiilor de muncă, a protecției sociale și a nivelului de trai a CDU etc.).

- *Managementul resurselor financiare ale universității.*
- *Managementul resurselor materiale ale universității.*
- *Managementul resurselor informaționale ale universității.*
- *Managementul eficacității tehnologiilor de formare și de evaluare.*
- *Managementul proceselor* (didactic, educațional, metodologic și științific).
- *Managementul general* (mecanisme de selecție și analiză a rezultatelor activității universității).
- *Impactul universității asupra societății* (nivelul de percepție socială a universității, deci a imaginii sociale a acesteia).

Abordarea sistemică a calității învățământului foarte des se asociază cu eficacitatea acestui proces, accentuându-se necesitatea fundamentării psihosociale și cercetării diversificate empirice a implementării reformelor. Calitatea unei reforme nu se poate măsura, însă ea poate fi descrisă și apreciată în baza unor criterii bine determinate.

După unii cercetători, demersul calitate poate fi definit în baza următoarelor principii [A. Scurtu, 2007]:

1. **Principiul conformității** – adecvarea produsului sau a serviciului la necesitățile reale ale economiei.

2. **Principiul previziunii** – presupune prevenirea erorilor și inconveniențelor.

3. **Principiul evaluării** – orice politică de asigurare a calității necesită a fi bazată pe obiective, nivelul cărora să fie măsurabil.

4. **Principiul managementului participativ** – economia modernă necesită o mare capacitate de inovație și implicare în noi contexte.

5. **Principiul căutării excelenței** – căutarea excelenței reclamă și alți indicatori, care ar corespunde realizării obiectivelor, deontologia și regulile conduitei, ce pot conduce spre un demers global al calității.

Sistemele de asigurare a calității sunt stabilite la nivel național pentru a realiza îmbunătățirea și responsabilizarea educației și formării. Este necesar de înțeles faptul, că managementul calității încă nu garantează îmbunătățirea calității în instituțiile de învățământ, fie el universitar, preuniversitar sau postuniversitar, rămâne în vizorul și responsabilitatea tuturor participanților la acest proces și în special al managerilor universitari.

Sistemele de asigurare a calității trebuie să includă:

- Obiective și standarde clare și măsurabile;
- Norme metodologice pentru implementare;
- Resurse adecvate și suficiente;
- Metode de evaluare;
- Mecanisme feedback pentru îmbunătățirea calității;
- Rezultatele evaluării accesibile publicului larg.

În contextul schimbărilor complexe și al reformelor sistemului educațional în învățământul superior, au ieșit în evidență unele dificultăți ce țin de sporirea calității, astfel s-au conturat: identificarea finalităților de studiu și competențelor: ele trebuie să fie clare, concise, măsurabile, să poată fi evaluate; de asemenea, parteneriatul cu mediul academic, economic și social ar trebui să fie deschis, transparent, continuu și constructiv, orientat spre colaborare și cooperare.

Dat fiind faptul că realizările în domeniul ridicării calității în spațiul universitar nu pot fi analizate și evaluate în afara Cadrului Național al Calificărilor, noi am încercat să analizăm ce ne oferă și ne facilitează acest cadru în contextul expectanțelor privind direcțiile prioritare de management al calității, acestea fiind următoarele:

- oferă instituțiilor de învățământ posibilități de proiectare și dezvoltare a unui curriculum creativ;
- contribuie la dezvoltarea și diversificarea programelor academice;
- facilitează elaborarea criteriilor de asigurare a calității și de evaluare a ei;
- susține procesul de recunoaștere a studiilor;
- sprijină și încurajează mobilitatea studenților și a absolvenților;
- promovează studii și diplome comune;

- încurajează promovarea dimensiunii Europene în Învățământul Superior din Republica Moldova;

- facilitează inserția absolvenților pe piața forței de muncă [apud., 3, p. 13].

Muraru Elena, în cadrul Seminarului internațional „Cadrul Calificărilor – Calitate și Transparență”, a menționat foarte clar funcțiile sistemului de calificare, acestea fiind foarte importante pentru identificarea inconvenientelor și dificultăților ce pot apărea în contextul schimbărilor manageriale privind calitatea, printre care se enumără:

- formulează explicit scopurile calificărilor;
- contribuie la conștientizarea acestora de către cetățeni și angajatori;
- îmbunătățesc accesul și implicarea socială;
- trasează și descriu puncte de acces și de suprapunere;
- facilitează recunoașterea și mobilitatea în context universitar;
- identifică mijloace și căi alternative de formare;
- situează calificările interrelațional și în conexiune deliberată;
- indică posibilitățile de progres și barierele;
- asigură sporirea calității Învățământului Superior [op. cit., p. 12].

Asigurarea calității face parte din managementul calității, adică un întreg ansamblu de măsuri care au ca scop, ca universitățile să poată planifica obținerea calității, să-i determine parametrii de evaluare și implementare și să dovedească rezultatele obținute în urma acestui proces.

Produsul oferit de Învățământul Superior Medical este cunoașterea, produs furnizat societății sub diverse forme:

1. *Competența absolvenților în domeniul medicinei.*

2. *Rezultatele cercetărilor științifice în medicină și în domeniile apropiate ei.*

3. *Consultanță, expertiză*, transfer de cunoaștere către organizații ale mediului socio-economic și managerial în medicină, în scopul generării noului și creșterii competitivității acestora.

4. *Implicarea membrilor comunității academice în viața socială* – transfer de cunoaștere, realizat prin implicarea directă în organisme ale comunității locale, regionale, naționale și internaționale.

Clienții și părțile interesate interne și externe universității au necesități, cerințe și expectanțe proprii privind caracteristicile produselor și proceselor acesteia. Din perspectiva calității, identificarea acestor cerințe și așteptări, traducerea lor în condiții privind calitatea, reprezintă momentul inițial și esențial în procesul de management al calității. Determinarea *gradului de satisfacere* al acestor cerințe și așteptări, al percepției clienților despre valoarea adăugată pe care le-o aduc produsele respective, constituie o etapă valoroasă, fiind o sursă de informații prețioase pentru identificarea necesităților de îmbunătățire a acestora. Un model sistemic al învățământului superior a fost descris de S. Popescu [5, p. 6, 2008].

Asigurarea calității înseamnă crearea încrederii în rândul publicului, că Sistemul Național de Învățământ Superior răspunde expectanțelor acestuia, cheltuie finanțele publice eficace (se întâmplă ceva cu sens) și eficient (activitățile nu costă mai mult decât valorează)” [5, I. Pânzaru, p. 1].

Concluzii

În spațiul european al Învățământului Superior s-au creat organizații europene și naționale pentru asigurarea calității între care există o cooperare strânsă. Implementarea sistemului de management al calității este o schimbare considerabilă și valoroasă a Instituției de Învățământ Superior Medical. Datorită acestui proces se va îmbunătăți radical asigurarea calității, dacă se va realiza tot ce s-a planificat în acest context și se vor dezvolta direcțiile prioritare de optimizare a activității universitare în mod deliberat, continuu și consecvent și în asigurarea calității și stabilității la nivel înalt.

Una din direcțiile prioritare ale ÎNSM este integrarea învățământului universitar, postuniversitar și continuu cu cercetarea științifică și activitatea clinică specializată prin realizarea obiectivelor prioritare și asocierea procesului didactic la standardele internaționale, ce vor duce la dezvoltarea priorităților și necesităților naționale ale medicinei, ținând cont de expectanțele și de tendințele europene.

Bibliografie selectivă

1. **Cabac, Valeriu.** *Calitatea Învăţământului Superior în viziunea comunităţii academice.* Studiu de caz – Universitatea de Stat „Alec Russo” din Bălţi. IPP, 2006, 49 p.
2. *Cadrul European al Calificărilor pentru Învăţământul Superior.* // <http://europa.eu.int/comm/education/policies>
3. **Muraru, Elena.** *Cadrul calificărilor în Învăţământul Superior din Republica Moldova – transparenţă şi calitate.* USM, Seminarul internaţional „Cadrul Calificărilor – Calitate şi Transparenţă”, 06.12.2006.
4. **Petrov, Elena.** *Demersul metodologic de elaborare a Cadrului Naţional al Calificărilor.* Seminarul internaţional „Cadrul Calificărilor – Calitate şi Transparenţă”, 06.12.2006.
5. **Popescu, Sorin.** *Managementul calităţii în instituţiile de învăţământ superior.* Universitatea Babeş-Bolyai, Cluj-Napoca. 10.05.2008.
6. **Şavga, Larisa.** *Asigurarea calităţii în învăţământului superior din Moldova în contextul priorităţilor şi obiectivelor europene.* // Materialele seminarului interuniversitar „Implementarea SMC în cadrul instituţiilor de învăţământ superior: concept, experienţa instituţiilor din ţară şi peste hotare”, Universitatea de Stat „Alec Russo” din Bălţi. 05.07. 2006.

Rezumat

Monitorizarea calitativă şi strictă a funcţiilor şi regulilor de realizare a activităţii didactice şi ştiinţifice duce la optimizarea şi eficientizarea stabilă a calităţii procesului didactic în Instituţia de Învăţământ Superior Medical.

Implementarea sistemului de management al calităţii este o schimbare considerabilă şi valoroasă a Instituţiei de Învăţământ Superior Medical. Datorită acestui proces se va îmbunătăţi radical asigurarea calităţii, dacă se va realiza tot ce s-a planificat în acest context şi se vor dezvolta direcţiile prioritare de optimizare a activităţii universitare în mod deliberat, continuu şi consecvent.

Analizând şi generalizând documentele şi experienţa mai multor instituţii de învăţământ superior şi evaluând Modelul propus de Fondul European pentru Managementul Calităţii (EFQM), am generalizat unele direcţii manageriale prioritare de eficientizare a spaţiului Învăţământului Superior Medical.

Summary

The qualitative and strict monitoring of functions and rules of scientific and educational activity leads to the optimization and good improvement of educational process quality in the Medical University.

Management quality system implementation represents a considerable and valuable change of the Medical High establishment. Due to this process the quality insurance has been improved; if those that will be achieved, that was planned and priority optimization direction of the university activities in the continue and consequent form.

Generalizing the documents and the experience of many high establishment and estimating the proposed Model by European Found for quality Management we generalized some priority management direction of the Medical high establishment.

НЕКОТОРЫЕ АСПЕКТЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В СЕМЕЙНОЙ МЕДИЦИНЕ

Константин Ецко, д-р хаб. медицины, проф., **Наталья Зарбайлова**, д-р, доцент медицины, **Елизавета Рябова**, д-р эконом. наук, **Пётр Манастырлы**, магистр, **Геннадий Дамашкан**, д-р, Государственный университет медицины и Фармации им. «Николае Тестемицану»

Введение. Внедрение семейной медицины в Республике Молдова – это процесс закономерный и весьма важный. Во-первых, семейная медицина – это наиболее экономичный и рациональный способ организации медицинской помощи. Ввиду того, что чрезмерная специализация приводит к снижению доступности медицинской помощи, а также вызывает увеличение расходов государства и граждан. Изучая этот вопрос, специалисты США пришли к выводу, что семейная медицина является наиболее доступной и экономически рентабельной в предоставлении медицинских услуг. Программа перехода системы медицинских услуг на уровень