

**MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII AL REPUBLICII
MOLDOVA
UNIVERSITATEA LIBERĂ INTERNAȚIONALĂ DIN MOLDOVA**

Cu titlu de manuscris
CZU: [614.2:005.7](569.4)(043.2)

DREIHER DALIA

**INSTRUMENTE PENTRU GESTIONAREA CALITĂȚII
SERVICIILOR MEDICALE ÎN ORGANIZAȚIILE MEDICALE
DIN ISRAEL**

**SPECIALITATEA 521.03 - ECONOMIE ȘI MANAGEMENT ÎN
DOMENIUL DE ACTIVITATE**

REZUMATUL

tezei de doctor în științe economice

CHIȘINĂU, 2023

Teza a fost elaborată în cadrul Școlii Doctorale a Universității Libere Internaționale din Moldova.

Conducător științific:

BLAGORAZUMNAIA Olga, Doctor în Științe Economice, conferențiar universitar

Membrii Comisiei de îndrumare:

ROȘCA Petru, doctor habilitat în științe economice, profesor universitar

PESTUȘCO Nina, doctor în științe economice, conferențiar universitar

ROBU Elena, doctor în științe economice, conferențiar universitar

Componența Comisiei de susținere publică a tezei de doctor:

CĂLUGĂREANU Irina, doctor habilitat în științe economice, conferențiar universitar, Academia de Studii Economice din Moldova - președinte

BLAGORAZUMNAIA Olga, doctor în științe economice, conferențiar universitar, Universitatea Liberă Internațională din Moldova – conducător științific

ROȘCA Petru, doctor habilitat în științe economice, profesor universitar, Universitatea Liberă Internațională din Moldova - membru-referent, membru comisiei de îndrumare

ȚURCANU Gheorghe, doctor în științe economice, conferențiar universitar, Academia de Studii Economice din Moldova - membru-referent

LAPUȘÎN Raisa, doctor în științe economice, conferențiar universitar, Universitatea Liberă Internațională din Moldova – membru-referent

DAVIDOVICH Nadav, doctor în științe medicale, profesor, Universitatea Ben Gurion din Negev, Israel - membru-referent

Susținerea va avea loc la data de 15 noiembrie 2023, ora 11.30, în cadrul ședinței Comisiei de susținere publică a tezei de doctorat din cadrul Universității Libere Internaționale din Moldova pe adresa: MD-2012, municipiul Chișinău, str. Vlaicu Pârcălab nr. 52, biroul 212.

Teza de doctor și rezumatul pot fi consultate la Biblioteca Universității Libere Internaționale din Moldova și pe pagina web a Universității Libere Internaționale din Moldova (<https://ulim.md/doctorat/sustinerea-tezelor-de-doctorat/>) și Agenției Naționale de Asigurare a Calității în Educație și Cercetare (<http://www.cnaa.md/>).

Rezumatul tezei este distribuit la data de 10 octombrie 2023.

Secretar științific al Consiliului Științific ULIM

ROBU Elena, doctor în Științe Economice, conferențiar universitar

Semnătura

Conducător științific

BLAGORAZUMNAIA Olga, doctor în Științe Economice, conferențiar universitar

Semnătura

Autor, DREIHER Dalia

Semnătura

© Dreier Dalia, 2023

CUPRINS

I. CONCEPTE ALE CERCETĂRII.....	4
II. CONȚINUTUL TEZEI DE DOCTOR.....	7
III. CONCLUZII ȘI RECOMANDĂRI GENERALE.....	23
IV. BIBLIOGRAFIE.....	25
V. LISTA LUCRĂRILOR PUBLICATE.....	26
ADNOTARE.....	28
ANNOTATION.....	29
АННОТАЦИЯ.....	30

I. CONCEPTE ALE CERCETĂRII

Actualitatea și importanța temei de cercetare. Serviciile medicale sunt parte integrantă a vieții fiecărei persoane, iar calitatea acestor servicii afectează în mod direct sănătatea și bunăstarea societății. Managementul calității a devenit o problemă importantă pentru organizațiile din domeniul sănătății în ultimele decenii. Un accent pe calitatea asistenței este relevant și necesar pentru a gestiona eficient aceste servicii în beneficiul pacienților și al medicilor. Acest lucru se datorează faptului că domeniul politicii și managementului sănătății se confruntă cu provocări teoretice și practice semnificative. În pofida anilor în care s-au întreprins eforturi de reformă, sistemul de sănătate din Israel are nevoie de îmbunătățiri, în special în ceea ce privește calitatea. Printre numeroasele motive pentru aceasta, se poate evidenția dominația gândirii microeconomice și lipsa unor studii comparative ale organizațiilor din domeniul sănătății. Organizațiile din domeniul sănătății se confruntă cu multe provocări care pot fi clasificate în patru domenii principale: creșterea costurilor serviciilor de asistență medicală, creșterea rapidă a dependenței tehnologice, presiunea asupra organizațiilor din partea organismelor internaționale de reglementare pentru a reduce costurile și a îmbunătăți calitatea și necesitatea de a satisface nevoile pacienților.

Îmbunătățirea calității serviciilor medicale din spitalele publice generale din Israel va oferi o asistență medicală mai bună pentru rezidenții țării. Spitalele generale publice din Israel sunt principalii furnizori de servicii de asistență medicală pentru populație, în special pentru cei care nu își pot permite servicii private de asistență medicală. Prin urmare, îmbunătățirea calității serviciilor medicale din aceste spitale este cheia pentru îmbunătățirea sănătății generale și a bunăstării rezidenților israelieni.

În lumea modernă, au fost introduse și sunt utilizate un număr mare de tehnologii, abordări, metode și instrumente inovatoare, care pot îmbunătăți semnificativ calitatea serviciilor medicale și pot gestiona mai productiv acest proces. Studiarea caracteristicilor dezvoltării și implementării lor în sistemul de management al spitalelor publice din Israel va îmbunătăți calitatea medicinei în general și, în consecință, le va face mai accesibile tuturor. În plus, Israelul este una dintre țările lider în domeniul medicinei și al tehnologiei medicale moderne din lume. Un sistem bine ales de instrumente de management pentru îmbunătățirea calității serviciilor medicale va contribui la menținerea și consolidarea liderului Israelului în acest domeniu.

Domeniul calității și siguranței pacienților în asistența medicală este relativ nou. Cu toate acestea, interesul pentru calitate într-un sens mai larg continuă să crească. În Israel, activitățile de îmbunătățire a calității și siguranței pacienților au început recent. Abia în 2003 a fost lansat Programul Național pentru Indicatori de Calitate în Comunitate, iar în 2012 a fost lansat Programul Național pentru Indicatori de Calitate în Spitale. Astfel, până în prezent, în Israel nu există rezultate teoretice și practice din cercetări ample privind instrumentele și implementarea acestora în sistemul de management al calității în spitalele publice generale.

Managementul eficient al calității serviciilor medicale poate ajuta spitalele să ofere asistență medicală sigură și eficientă, precum și să îmbunătățească eficiența și să reducă costurile pentru servicii medicale pentru guverne și pacienți individuali. Concentrându-se pe managementul calității, spitalele pot, de asemenea, să îmbunătățească satisfacția pacienților, să reducă riscul erorilor medicale și al evenimentelor adverse și să asigure conformitatea cu reglementările și standardele relevante. Acest lucru poate ajuta la consolidarea încrederii în spital din partea pacienților, familiilor și comunității în general.

Gradul de studiu al temei de cercetare. Până în prezent, problema gestionării calității serviciilor medicale a fost studiată fragmentar și nu prezintă o imagine holistică și o viziune unitară asupra proceselor, modalităților și abordărilor care ar putea ghida dezvoltarea politicilor, strategiilor sau programelor de gestionare a calității serviciilor medicale individuale ale unei instituții medicale. Rezultatele analizei practicilor și evoluțiilor existente în domeniul managementului calității la nivel de țară, precum și în spitalele israeliene, nu sunt suficient reflectate în studiile teoretice.

Cu toate acestea, unele aspecte legate de managementul calității serviciilor medicale sunt acoperite în diferite studii efectuate de oameni de știință și practicieni. Abordările pentru definirea conceptului de calitate a serviciilor medicale variază în funcție de punctele de vedere ale autorilor. Unii autori, printre care Subhash S., Shewhart WA, Endeshaw B., Lakin K., Kane S., evidențiază anumite valori și înțelegerea calității serviciilor medicale. Organizația Mondială a Sănătății și Organizația Internațională de Standardizare oferă definiții destul de vagi ale caracteristicilor de calitate ale serviciilor de îngrijire a sănătății. Natura duală a calității serviciilor medicale este reflectată în studiile lui Donabedian A., Čučković D. și alții. Oamenii de știință israelieni Bar-Ratson E., Rosen B., Gabison R. și Eligulshvili B, iau în considerare, de asemenea, diverse aspecte ale calității serviciilor medicale. Procesul de îmbunătățire a calității serviciilor medicale în Republica Moldova, aspectele implementării medicinei personalizate și calitatea acesteia sunt luate în considerare de oamenii de știință moldoveni Dragomir L., Carp M., Zarbailov N., Gușilă I., Kurochkin GS și Țopa A.

Formarea calității serviciilor medicale este influențată de o serie de factori, care au fost remarcate de Kim CE, Zachariae R., Zamir F., Jaafar S., Ismail M. și Mosadeghrad AM, precum și de oamenii de știință israelieni Balicer R., Dreier J., Davidovich N. et al. Contribuții semnificative la dezvoltarea abordărilor și instrumentelor în domeniul calității, inclusiv în medicină, au avut Ishikawa K., Tillinghast SJ, Deming WE, Baker A., Busse R., Panteli D., Busse R., Kunkel S., și alții. Calitatea este un răspuns la restricțiile administrative și regulile externe: acreditare, program de calitate, programe de investiții - aceasta este concluzia autorilor Price D., Fukey LN, Haugland H., Fereday S., Johnson JK, Barach P. și Antony. J. Ei au continuat cercetările în cadrul dezvoltării instrumentelor de management al calității. Astfel, autorul a ajuns la concluzia că, pe baza rezultatelor cercetării teoretice, se pot dezvolta foarte productiv propriile idei, se pot stabili tipare și se pot obține rezultate acceptabile pentru creșterea eficienței serviciilor medicale prin îmbunătățirea sistemului de management al calității.

Scopul cercetării este de a dezvolta instrumente de management pentru îmbunătățirea calității serviciilor medicale în spitalele publice generale din Israel.

Obiectivele cercetării:

- descrierea abordărilor pentru determinarea calității serviciilor medicale;
- descrierea procesului de evaluare a calității serviciilor medicale;
- descrierea rolului instrumentelor de management în îmbunătățirea calității serviciilor de sănătate;
- dezvoltarea metodologiei cercetării științifice; prezintă principalele metode de cercetare; descrierea abordării de analiză și prezentare a rezultatelor cercetării;
- efectuarea analizei comparative a sistemelor de sănătate în ceea ce privește îmbunătățirea calității serviciilor medicale în țările din întreaga lume;
- identificarea tendințelor de îmbunătățire a calității serviciilor medicale în Israel;

- explorarea experienței utilizării instrumentelor de asigurare a calității în spitalele publice generale din Israel;
- formarea unui mecanism de gestionare a îmbunătățirii calității serviciilor medicale în spitalele publice generale din Israel;
- dezvoltarea unui sistem de instrumente pentru gestionarea îmbunătățirii calității serviciilor în spitalele publice israeliene;
- evaluarea eficacității mecanismului de management pentru îmbunătățirea calității serviciilor medicale în instituțiile medicale publice din Israel.

Ipoteza cercetării. Introducerea unui set de instrumente moderne de management pentru îmbunătățirea calității serviciilor medicale în spitalele publice generale din Israel, atunci când sunt adaptate în cadrul unui mecanism adecvat, va crește calitatea serviciilor medicale și va îmbunătăți satisfacția pacienților. Scenariul cel mai probabil și promițător, așa cum sugerează autorul, este de a construi pe baza mecanismului de management al calității recomandări pentru managementul îmbunătățirii calității pentru spitalele publice generale din Israel, care se referă la utilizarea mecanismului, a algoritmului de utilizare a instrumentelor, precum și evaluarea eficacității soluțiilor implementate.

Studiul a confirmat ipoteza că introducerea unor instrumente moderne de management și a unui mecanism de management al calității contribuie de fapt la îmbunătățirea calității serviciilor medicale din spitalele publice din Israel. Acest fapt este confirmat de studiile practicienilor din țară, precum și de sondaje, recenzii ale pacienților și alte studii din spitalele generale israeliene. Rezultatele studiului și evoluțiile practice ale autorului pot fi utile pentru îmbunătățirea pe viitor a mecanismului și instrumentelor de gestionare a calității serviciilor medicale.

Sinteza metodologiei de cercetare și justificarea metodelor de cercetare alese. Structura metodologiei cercetării științifice din cadrul tezei cuprinde trei domenii: caracteristicile generale ale cercetării, structura logică a cercetării și cadrul de timp pentru efectuarea cercetării. Autorul a ales o abordare generală a studiului, bazată pe relația dintre metodele cantitative și calitative de analiză a datelor. Aspecte precum fiabilitatea, validitatea și reprezentativitatea au fost luate în considerare la evaluarea calității studiului. Interrelația dintre cercetarea fundamentală (analiza, istorică, logica, sinteza, inducția, deducția, ipoteza, formalizarea) și aplicată (observarea, interviul, chestionarea, ancheta, testarea, fotografierea, măsurarea, comparația, experimentul, modelarea) a făcut posibilă găsirea succesiunii optime și logice a aplicării lor în contextul problemei studiate - calitatea serviciilor medicale din spitalele generale din Israel. Acest lucru a făcut posibilă obținerea unei înțelegeri mai precise și complete a proceselor și fenomenelor studiate în cadrul studiului. Prin combinarea diferitelor metode de cercetare, calitatea și fiabilitatea cercetării științifice și a rezultatelor acesteia pot fi îmbunătățite semnificativ. Astfel, utilizarea metodelor de cercetare fundamentală și aplicată este o condiție necesară pentru dezvoltarea științei și practicii în domeniul medical, precum și pentru rezolvarea problemelor specifice obiectului de cercetare. Această abordare a procesului de cercetare a fost aleasă pe baza caracteristicilor subiectului și obiectului cercetării din disertație.

Rezumatul al capitolelor de teză, cu accent pe investigațiile efectuate și necesitatea acestora de a atinge scopul și obiectivele cercetării. Teza este prezentată pe 159 de pagini de text principal. Structura tezei de doctor include o introducere, patru capitole, concluzii și recomandări, o bibliografie din 284 de surse, 14 de tabele, 55 de figuri și 66 de anexe.

Introducerea argumentează relevanța și gradul de cunoaștere a temei de cercetare,

conturează scopul și obiectivele, prezintă o ipoteză de lucru, descrie metodologia cercetării și conturează pe scurt conținutul capitolelor de disertație.

Capitolul I, „Aspecte teoretice ale calității serviciilor medicale ca componentă a sistemului valoric-normativ al societății moderne”, dezvăluie abordări ale definiției conceptului de calitate a serviciilor medicale. Autorul abordează și metodele de evaluare a calității serviciilor din domeniul medicinei. Sunt descrise caracteristicile utilizării instrumentelor de management al calității, care provin în mod logic din abordări ale managementului calității .

În **capitolul II, „Metodologia de desfășurare a cercetării științifice”**, autorul a dezvoltat o metodologie pentru cercetarea științifică, care a fost utilizată pentru atingerea scopului studiului, rezolvarea probleme și testarea ipotezei. Metodologia oferă metode și instrumente specifice de cercetare, descrierea acestora și ordinea optimă de aplicare în cadrul activității de cercetare. Sunt, de asemenea, luate în considerare abordările de analiză și prezentare a rezultatelor cercetării în teza de doctor pentru a formula concluzii și recomandări.

În **capitolul III, „Analiza dezvoltării pieței israeliene a serviciilor medicale în contextul asigurării calității”**, autorul realizează un studiu al sistemelor globale de îmbunătățire a calității serviciilor medicale folosind exemplul unui eșantion de țări. Acest lucru a făcut posibilă identificarea tiparelor și a gradului de influență a anumitor factori și fenomene asupra eficienței managementului calității în spitalele generale private și publice. Un studiu aprofundat al tendințelor în dezvoltarea calității serviciilor medicale în Israel a fost realizat prin efectuarea unui chestionar, studierea documentelor, precum și a documentației interne a spitalelor generale din Israel. Acest lucru a oferit o perspectivă asupra experienței utilizării instrumentelor de asigurare a calității în spitalele publice și private din Israel. Această analiză ne-a permis să identificăm tendințele, problemele și avantajele sistemului de management al calității existent și să găsim modalități de a-l îmbunătăți.

În **capitolul IV, „Dezvoltarea unui sistem de instrumente pentru gestionarea îmbunătățirii calității serviciilor medicale în spitalele publice generale din Israel”**, autorul a dezvoltat un mecanism de gestionare a îmbunătățirii calității serviciilor medicale în spitalele publice din Israel. Acest mecanism include un sistem cuprinzător de instrumente care sunt potrivite pentru utilizare în spitalele publice generale din Israel. Pentru a stabili gradul de eficacitate al cercetărilor autorului, a fost propusă o evaluare a eficacității sistemului de management pentru îmbunătățirea calității serviciilor medicale în instituțiile medicale publice din Israel. Aceste studii vor deveni baza nu numai pentru implementarea practică, ci și pentru viitoare cercetări și testare în termeni teoretici.

În **concluzii generale și recomandări**, autorul rezumă rezultatele obținute și formulează concluzii care pot fi utilizate pentru luarea deciziilor de management în instituțiile medicale din Israel. Această parte oferă, de asemenea, recomandări adresate implementatorilor direcți pentru a ajuta la îmbunătățirea calității spitalelor publice generale din Israel și pentru a rezolva probleme specifice. Recomandările autorului se bazează pe rezultatele studiului, precum și pe o trecere în revistă a literaturii de specialitate și pe analiza experienței altor țări, instituții medicale și cercetători în domeniul managementului calității serviciilor medicale.

II. CONȚINUTUL TEZEI DE DOCTOR

Primul capitol „Aspecte teoretice ale calității serviciilor medicale ca componentă a sistemului valoric-normativ al societății moderne” prezintă diverse abordări de determinare a

calității serviciilor medicale și metode de evaluare a acestora, care sunt utilizate în practica medicală și au s-au reflectat în cercetarea științifică. Cercetarea autorului a îmbunătățit înțelegerea factorilor care influențează calitatea serviciilor medicale și a modului în care aceasta poate fi îmbunătățită în practică.

Calitatea serviciilor medicale este unul dintre cei mai importanți factori pentru sănătatea publică. Calitatea slabă a asistenței medicale poate duce, de asemenea, la utilizarea ineficientă a resurselor și a managementului și, în consecință, poate avea un impact negativ asupra economiei țării. În general, calitatea serviciilor medicale are un impact direct asupra vieții și sănătății oamenilor. Prin urmare, îmbunătățirea calității asistenței medicale și dezvoltarea unor metode eficiente de evaluare reprezintă provocări importante pentru sistemele de sănătate și cercetările viitoare. Evaluarea calității ar trebui să se bazeze obiectiv pe aceste două aspecte la nivelul serviciilor de sănătate, acordând atenție atât aspectelor cantitative, cât și subiective (atitudini, relații interpersonale) ¹. Serviciile medicale include îngrijirea medicală și întreținerea medicală, așa cum se arată în Figura 1.

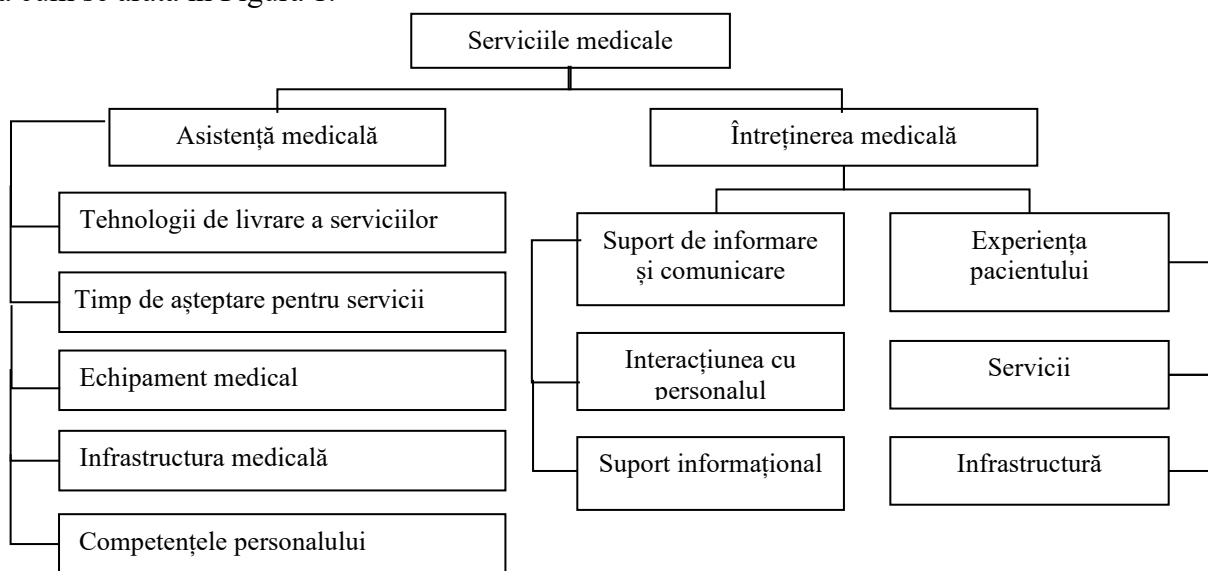


Figura 1. Modelul serviciului medical [dezvoltat de autor pe baza 2]

Cercetătorii subliniază că calitatea serviciilor medicale este influențată de mulți factori³: calificările și profesionalismul personalului medical, disponibilitatea echipamentelor și tehnologiilor, organizarea și managementul serviciilor medicale, oportunitatea furnizării serviciilor medicale, gradul de implicare a pacientului, luarea în considerare a procedurilor și standarde. Experiența profesională și calificările personalului medical pot afecta semnificativ calitatea serviciilor medicale. Gradul de satisfacție al clienților revine în întregime personalului medical⁴.

În baza abordărilor studiate pentru determinarea calității serviciilor medicale și a concluziilor

¹JURAN, M.J. *Quality Planning and Analysis*. New York, NY: McGraw-Hill, 1970, ch. 1 “Identification of customer needs”, p. 50, 65. ISBN 0071129928.

²BUTOVA, T.G., DANILINA, E.P. BELOBORODOV, A.A. *Assessment of the quality of medical services in modern conditions: problems and solutions*. In: Modern problems of science and education, 2017, nr.6, p. 13-21. ISSN 2070-7428.

³ZAMIR, F., JAAFAR, S., ISMAIL, M. *Factors influencing medical services quality on patient satisfaction towards loyalty*. In: International Medical University (IMU), 2022, nr.3, p. 30-39. ISSN 2519-139X.

⁴KO, D. G. et al. *Operational efficiency and patient-centered health care: A view from online physician reviews*. In: Journal of Operations Management, 2019, nr. 65(4), p. 353-379. ISSN 0272-6963.

formulate, autorul a încercat să completeze definiția calității serviciilor medicale. Calitatea serviciilor medicale, conform autorului, este o abordare personalizată a fiecărui pacient, bazată pe caracteristicile sale genetice, biologice, psihologice și sociale, ținând cont de respectarea cerințelor standardelor de calitate, ceea ce crește probabilitatea realizării rezultatelor dorite în domeniul asistenței medicale în general și al pacienților specifici în special. Este important de subliniat că această definiție se bazează pe o abordare personalizată, adică calitatea este indisolubil legată de setul de așteptări ale fiecărui pacient în parte, care în felul său (individual) reprezintă procesul și rezultatul furnizării de servicii medicale în contextul asistenței medicale.

Procedura clasică de evaluare a calității serviciilor medicale include etapele algoritmului prezentat în Figura 2.

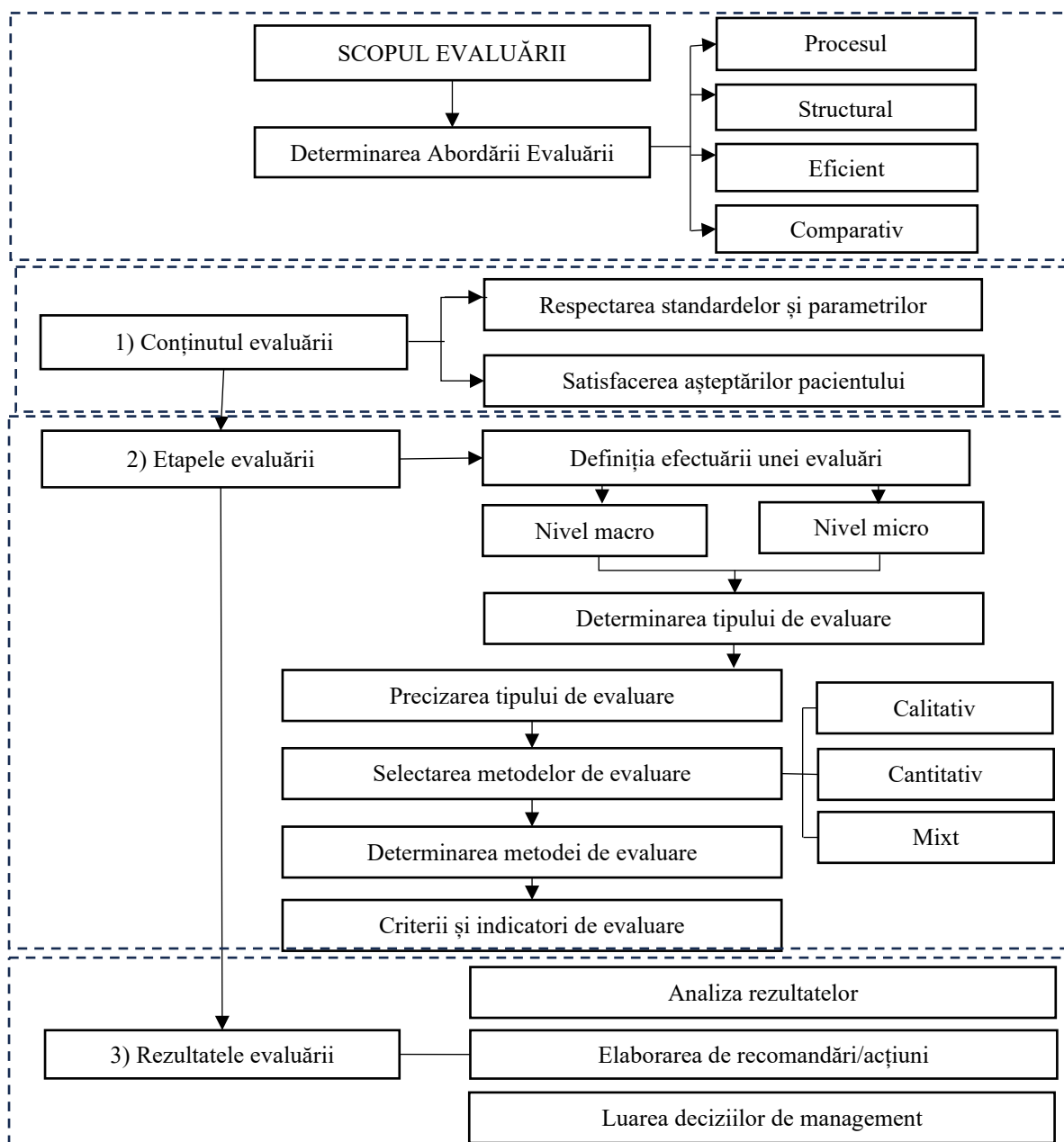


Figura 2. Algoritm de evaluare a calității serviciilor medicale [elaborat de autor pe

baza^{5]}

Conform conceptului OMS, există trei aspecte ale calității⁶: calitatea structurii; calitatea procesului; calitatea rezultatelor. De asemenea, triada (metodologia) lui Donabedian A. pare a fi cea mai valabilă, bazată pe un complex de componente structurale, procedurale și eficiente de analiză a calității serviciului medical prestat⁷. În consecință, măsurile luate pentru controlul calității asistenței medicale ar trebui luate în considerare și în cadrul a trei componente: calitatea structurii (evaluarea bazei materiale și tehnice, echipamente, resurse umane), calitatea procesului (completitudinea și suficiența măsurilor diagnostice, terapeutice, preventive și de reabilitare), calitatea rezultatelor (evaluarea performanței unui medic, departament sau serviciu, instituție, sistem de sănătate). Conform acestor componente, în teorie există trei abordări de evaluare a calității serviciilor medicale: structurală, proces și rezultat. Pe baza analizei instrumentelor de management al calității în contextul serviciilor medicale, autorul a elaborat o schemă prezentată în Figura 3.

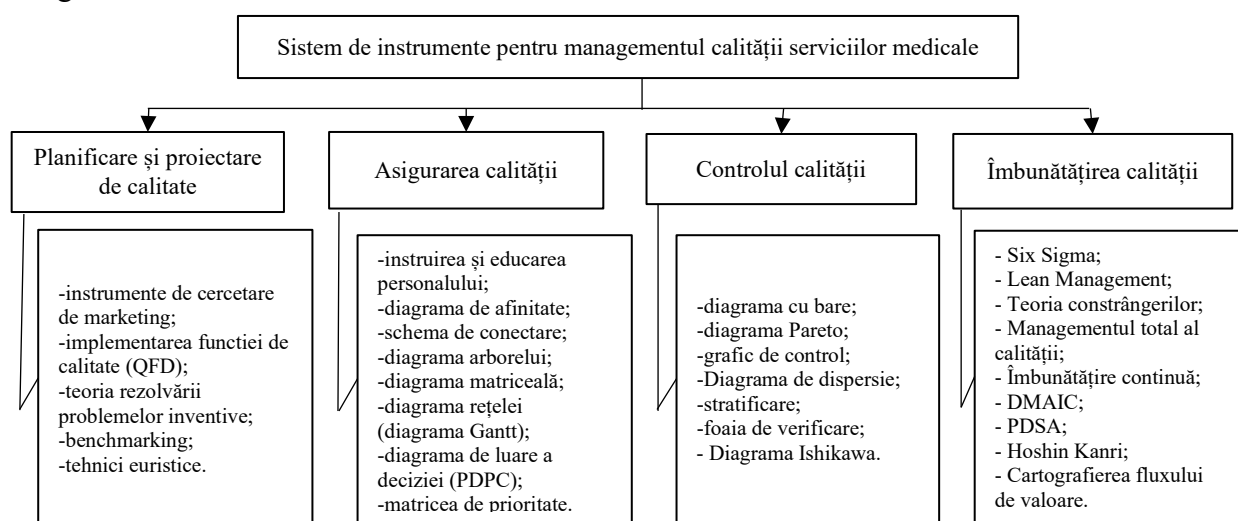


Figura 3. Diagrama instrumentelor de gestionare a calității serviciilor medicale [dezvoltat de autor]

Diagrama prezentată a instrumentelor de gestionare a calității serviciilor medicale subliniază diversitatea acestora. Instrumentele pot fi utilizate pentru a planifica furnizarea unui standard înalt de asistență medicală și pentru a monitoriza și îmbunătăți calitatea serviciilor de asistență medicală. De la planificare la îmbunătățire, fiecare instrument joacă un rol în crearea unor procese de asistență medicală fiabile, eficiente și sigure. Combinația armonioasă a acestor instrumente ajută la furnizarea de servicii medicale de calitate, care să răspundă nevoilor și așteptărilor pacienților.

Din materialul teoretic analizat de autor, rezultă că procesul de management al calității serviciilor medicale include patru tipuri secvențiale de activități: planificarea și proiectarea calității, asigurarea calității, controlul calității și îmbunătățirea calității. Este important să selectăm un set bine ales de instrumente de management al calității care să corespundă unei sau altei situații

⁵MULESA, O. et al. *Development of models and algorithms for estimating the potential of personnel at health care institutions*. In: East European Journal of Advanced Technologies, 2019, nr. 4 (2), p. 52-59. ISSN 1729-3774.

⁶ *Types of Health Care Quality Measures*. Agency for Healthcare Research and Quality, 2023. [accessed 27.01.2023]. Available at: <https://www.ahrq.gov/talkingquality/measures/types.html>

⁷DONABEDIAN, A. *Evaluating the quality of medical care*. In: The Milbank Quarterly, 2005, nr.83(4), p. 691-729. ISSN 0887-378X.

inițiale și așteptate într-o instituție medicală în legătură cu managementul calității.

Al doilea capitol „Metodologia de desfășurare a cercetării științifice” descrie structura metodologiei de cercetare și metodele de cercetare care sunt incluse în cercetarea teoretică și empirică. Metodologia cercetării științifice este un set de metode strategice și tactice care sunt utilizate de cercetători în procesul de realizare a cercetării științifice⁸. Ca bază pentru metodologia acestei cercetări științifice, autorul a identificat paradigme metodologice, obiective de cercetare, a formulat o ipoteză științifică, metode de colectare și analiză a datelor și a elaborat un plan de cercetare. Autorul a folosit structura metodologiei de cercetare în cadrul tezei, prezentată în Figura 4 .

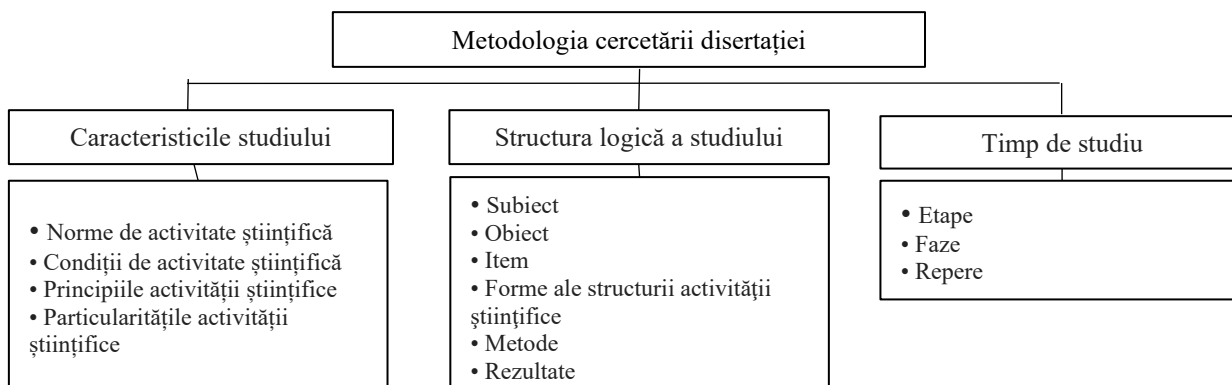


Figura 4. Metodologia cercetării științifice în disertație [elaborată de autor]

Unul dintre aspectele cheie ale metodologiei cercetării științifice este alegerea abordării generale a cercetării. Cercetarea calitativă poate fi utilă pentru a obține o înțelegere aprofundată a fenomenelor și proceselor sociale, în timp ce cercetarea cantitativă este folosită pentru a obține date mai precise și cantitative⁹. În cadrul acestei lucrări de disertație, autorul a selectat un mix de cercetări cantitative și calitative și, în consecință, cele mai potrivite metode de colectare a datelor (sondaje, interviuri, observații, chestionare etc.).

Analiza și prezentarea rezultatelor cercetării reprezintă o parte importantă a procesului de cunoaștere științifică. După efectuarea studiului, este necesar să se analizeze și să interpreteze datele obținute, precum și să se prezinte rezultatele într-o formă convenabilă și accesibilă. Pentru a realiza acest lucru, în practica științifică există mai multe abordări de analiză și prezentare a rezultatelor cercetării, fiecare având propriile avantaje și dezavantaje. Autorul a trecut în revistă principalele abordări de analiză și prezentare a rezultatelor cercetării în cadrul acestei disertații.

Alegerea metodelor de analiză și prezentare a rezultatelor depinde de domeniul specific de studiu și necesită o analiză adecvată a datelor și experiența cercetătorului. Analiza combinată poate combina atât analiza cantitativă, cât și cea calitativă pentru a oferi o înțelegere mai completă a datelor studiate.

S-a stabilit că există un rol critic în dezvoltarea unei metodologii adecvate de cercetare științifică. Include caracterizarea, structura logică și intervalul de timp. Etapele cercetării, conform metodologiei, trebuie parcurse în conformitate cu standardele științifice și normele etice stabilite. Astfel, metodologia este un element important al cunoașterii științifice.

⁸PATEL, M., PATEL, N. *Exploring Research Methodology* . In : International Journal of Research and Review, 2019, nr. 6, p. 48-55. ISSN: 2349-9788; P-ISSN 2454-2237.

⁹SMAJIC, E., AVDIC, D., PASIC, A. *Mixed Methodology of Scientific Research in Healthcare*. In: Acta Informatica Medica, 2022, nr. 3, p. 57-60. ISSN 03538109.

Al treilea capitol este „Analiza dezvoltării pieței israeliene a serviciilor medicale în contextul asigurării calității”. Astăzi, în practica mondială, există trei tipuri principale de sisteme de sănătate:

1) Sistemul bugetar (de stat) își asumă un rol semnificativ al statului ca cumpărător și prestator de servicii în asigurarea finanțării asistenței medicale din venituri fiscale și furnizarea gratuită a serviciilor medicale întregii populații.

2) Sistemul de asigurări (asigurări sociale) se bazează pe principiile unei economii mixte, combinând relațiile de piață cu controlul guvernamental, formând un sistem de asigurări de sănătate reglementate.

3) Odată cu dominația sistemului de asistență medicală privat (non-statal sau de piață), serviciile medicale sunt de obicei furnizate pe bază de plată, în detrimentul asigurărilor private și al fondurilor personale ale cetățenilor (50% și mai mult). Nu există un sistem unificat de asigurări de sănătate de stat, deoarece atribuțiile statului includ furnizarea de servicii medicale în principal categoriilor social vulnerabile de cetățeni (șomeri, persoane cu dizabilități, vârstnici, săraci).

Autorul a analizat sistemele de management al calității serviciilor medicale într-un eșantion de țări din întreaga lume și a concluzionat că sistemele de management al calității prezentate în diagrama din Figura 5 sunt cel mai des utilizate.

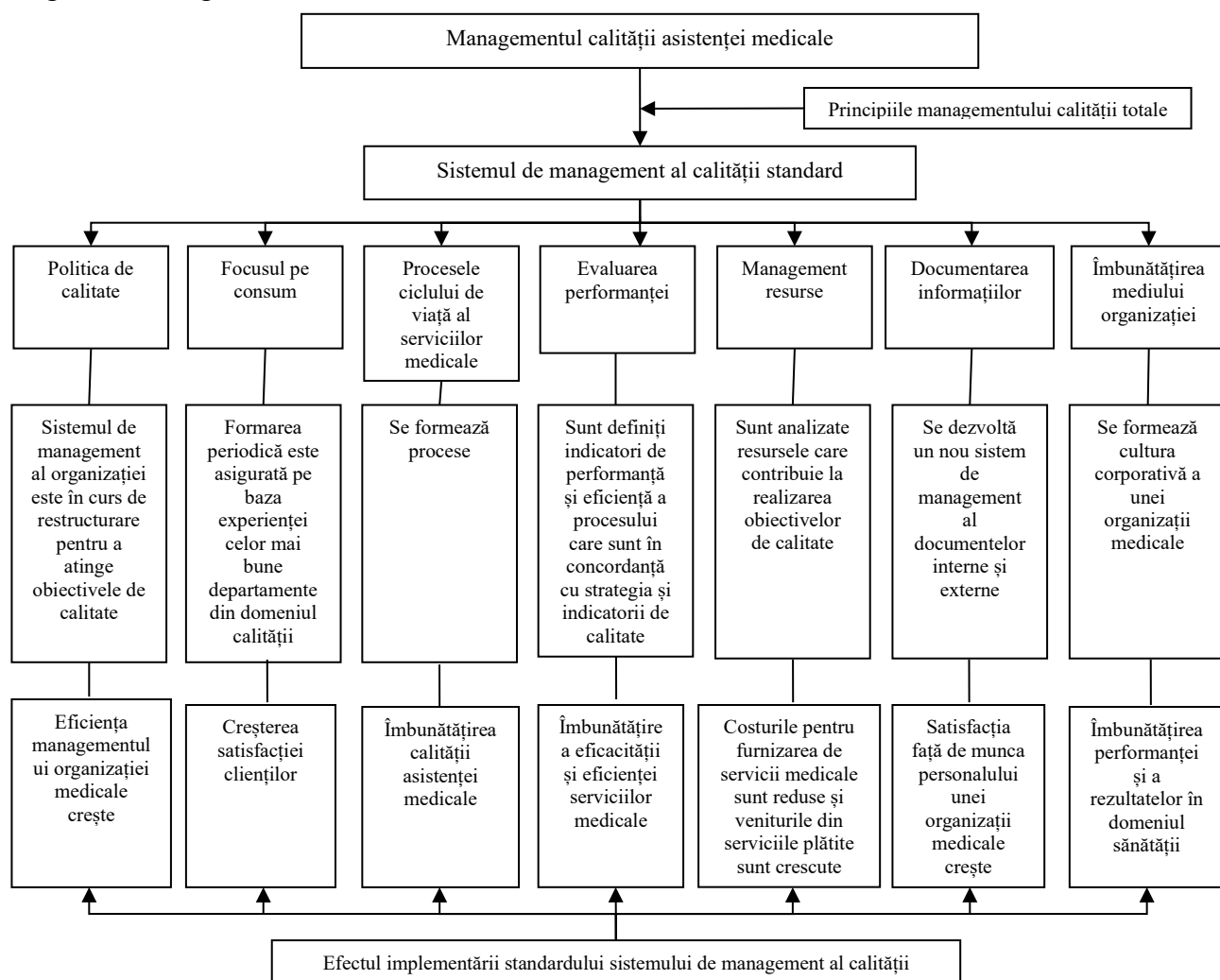


Figura 5. Sistemul de management al calității serviciilor medicale adoptat în instituțiile medicale din întreaga lume [elaborat de autor]

Această schemă demonstrează aspectele cheie ale unui sistem de management al calității care poate fi aplicat în instituțiile de asistență medicală din întreaga lume. Secțiunile figurii, cum ar fi Politica de calitate, Focusul pe consum, Evaluarea performanței și Îmbunătățirea mediului organizației, evidențiază importanța concentrării pe nevoile pacienților și îmbunătățirea calității serviciilor, precum și măsurarea și îmbunătățirea proceselor și rezultatelor. În general, cadrul demonstrează că un sistem de management al calității este un instrument important pentru îmbunătățirea calității serviciilor medicale și că aceste principii pot fi aplicate în instituțiile de asistență medicală din orice țară. Cu toate acestea, trebuie avut în vedere faptul că implementarea unui astfel de sistem poate necesita resurse și eforturi suplimentare din partea instituțiilor medicale pentru a asigura eficacitatea și succesul implementării.

Autorul a analizat tendințele care au cel mai mare impact asupra componentei de calitate a serviciilor medicale, care este prezentată schematic în Figura 6.

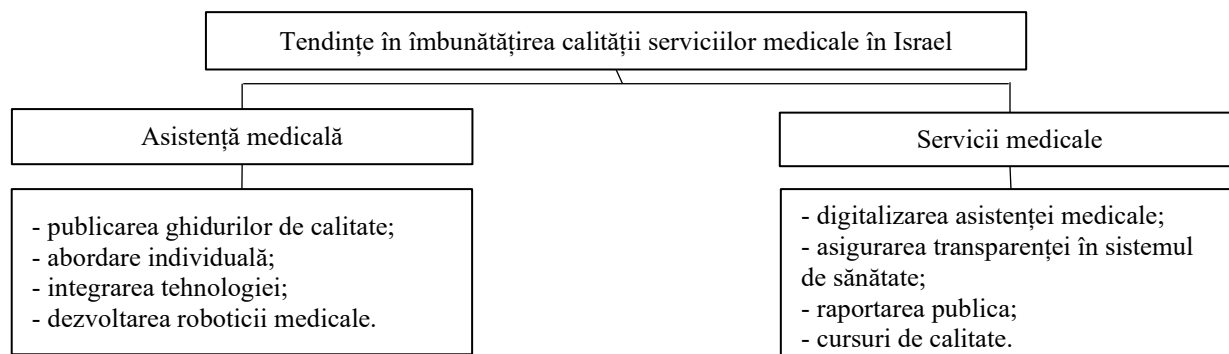


Figura 6. Tendințe în îmbunătățirea calității serviciilor medicale în Israel
[dezvoltat de autor]

Tendințele de îmbunătățire a calității serviciilor medicale au fost împărțite condiționat de către autor în două tipuri: asistență medicală (tratament și diagnostic) și servicii medicale (planificare, accesibilitate și organizare). Introducerea tehnologiilor medicale moderne, precum telemedicina, inteligența artificială și analiza datelor mari, face posibilă diagnosticarea mai precisă a bolilor și alegerea mai eficientă a metodelor de tratament. Autorul a remarcat că unele instrumente de management și control al calității sunt bine dezvoltate în Israel (de exemplu, legislația, indicatorii de calitate, controlul infecțiilor, acreditarea și monitorizarea experienței pacientului), în timp ce altele (de exemplu, evaluarea inter pares și ghidurile clinice) nu sunt. Autorul a realizat un studiu pentru a evalua calitatea serviciilor medicale din spitalele publice din Israel pe baza datelor statistice oficiale. În acest scop, indicatorii de calitate au fost împărțiți în cei care caracterizează latura tehnică a serviciului medical și cea interpersonală. În același timp, acești indicatori au reflectat esența abordărilor de evaluare a calității serviciilor medicale din spitale, care este prezentată în Tabelul 1.

Tabelul 1. Evaluarea calității serviciilor medicale în spitalele publice din Israel, 2023
[elaborat de autor pe baza ¹⁰]

	Latura tehnic (îngrijirea sanatații)	Latura interpersonală (servicii medicale)
Abordarea procesuală	<i>Continuitatea asistenței medicale</i> 1. Golda – 89,75 2. Soroka – 88,5 3. Carmel – 88,5	<i>Atitudine și respect față de pacient</i> 1. Carmel – 92,25 2. Golda – 92,25 3. Bellinson – 90,75

¹⁰ Quality indicators in institutions. [accessed 22.01.2023]. Available at: <https://datadashboard.health.gov.il/portal/dashboard/serviceQuality>

	<ol style="list-style-type: none"> 4. Bellinson – 86,5 5. Emek – 85,75 6. Meir – 84,25 7. Kaplan – 82,25 	<ol style="list-style-type: none"> 4. Emek – 89,25 5. Soroka – 89 6. Meir – 88,25 7. Kaplan – 87,25
Abordare structurală	<i>Furnizarea de informații</i> <ol style="list-style-type: none"> 1. Golda – 89,75 2. Carmel – 88,5 3. Soroka – 88,5 4. Bellinson – 86,5 5. Emek – 85,75 6. Meir – 84,25 7. Kaplan – 82,25 	<i>Condiții fizice</i> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bellinson – 84,25 2. Soroka – 84 3. Carmel – 83,75 4. Emek – 82,5 5. Golda – 82,75 6. Meir – 80,25 7. Kaplan – 71,75
Abordare eficientă	<i>Eficacitatea tratamentului</i> <ol style="list-style-type: none"> 1. Golda - 91 2. Bellinson – 88,25 3. Carmel – 88,75 4. Soroka – 88 5. Meir – 86,75 6. Kaplan – 85,75 7. Emek - 85 	<i>Satisfacția generală</i> <ol style="list-style-type: none"> 1. Golda – 86,75 2. Carmel – 84,75 3. Soroka – 84,75 4. Bellinson – 84,25 5. Meir – 84,25 6. Emek – 77,75 7. Kaplan – 74,5

Acești indicatori au fost distribuiți de autor în funcție de cele două părți ale serviciului medical. Distribuția sa bazat pe similaritate, adică indicatorii „Continuitatea asistenței medicale” și „Atitudine și respect față de pacient” reflectă cele două părți ale serviciului medical în cadrul abordării procesuale, indicatorii „Oferirea de informații” și „Condițiile fizice” corespund abordării structurale, indicatorilor „Eficacitatea tratamentului” și „Satisfacția generală” - abordarea orientată spre rezultate. După cum puteți vedea în tabel, în funcție de fiecare indicator, este inclusă evaluarea asistenței medicale a selecției de spitale publice din profilul general al Israelului. Astfel, autorul a putut caracteriza prin acești indicatori abordări ale managementului calității, ținând cont de cele două laturi ale serviciului medical (serviciul medical și asistența medicală).

În practica spitalelor publice generale s-au dezvoltat două opțiuni convenționale pentru managementul calității: eficientă și ineficientă. O opțiune eficientă presupune că controlul intern al calității este cât mai eficient posibil, toate materialele pentru examinarea calității asistenței medicale sunt analizate în detaliu, sunt identificate defectele sistemice și tipice. Ulterior, sunt identificate cauzele defectelor sistemice și tipice în îngrijirea medicală, iar acestea sunt eliminate în scurt timp. Relațiile dintre organizațiile medicale sunt construite pe principiile cooperării reciproc avantajoase. O opțiune ineficientă implică un sistem formal de management al calității spitalicești. Controlul intern este ineficient și nu vizează identificarea defectelor sistemice și tipice, ci mai degrabă ascunderea acestora; cerințele pentru cazurile de prestare a serviciilor medicale sunt simplificate pe cât posibil și nu respectă documentele de reglementare; ca urmare, există diferențe pronunțate în rezultatele controlului intern al calității și examinării serviciilor medicale de calitate.

Autorul a concluzionat că spitalele folosesc aceleași mecanisme pentru controlul calității. Practic, aceasta este o discuție la nivel de management, comunicare între conducere și departamente (fie la ședințe oficiale, fie în corespondență prin e-mail, fie pe planuri anuale de lucru). S-a acordat mai puțină atenție monitorizării timpilor de așteptare. Pentru proceduri și vizite în ambulatoriu, și mai ales - neglijență vizibilă a monitorizării și depășirii bunăstării clinicienilor. Având în vedere rezultatele proaste, care indică un nivel foarte ridicat de burnout în sistemul de sănătate israelian, trebuie făcut mult mai mult pentru a promova bunăstarea medicilor. În plus, unele instrumente, inclusiv întâlnirile de control semestriale sau trimestriale cu departamentele și

rapoartele computerizate, au fost utilizate mai rar. De asemenea, instrumente precum evaluarea experților, proiectele PDSA de îmbunătățire a calității și formarea privind calitatea și siguranța pacienților sunt rareori utilizate în spitale.

Al patrulea capitol „Dezvoltarea unui sistem de instrumente pentru gestionarea îmbunătățirii calității serviciilor medicale în spitalele publice israeliene” constă în mecanismul stabilit pentru gestionarea îmbunătățirii calității serviciilor medicale în spitalele publice din Israel, precum și în a prezentat un sistem de instrumente pentru gestionarea îmbunătățirii calității serviciilor în spitalele de stat israeliene. O parte importantă a acestui capitol este descrierea evaluării eficacității mecanismului dezvoltat de autor. Mecanismul schematic este prezentat în Figura 7.

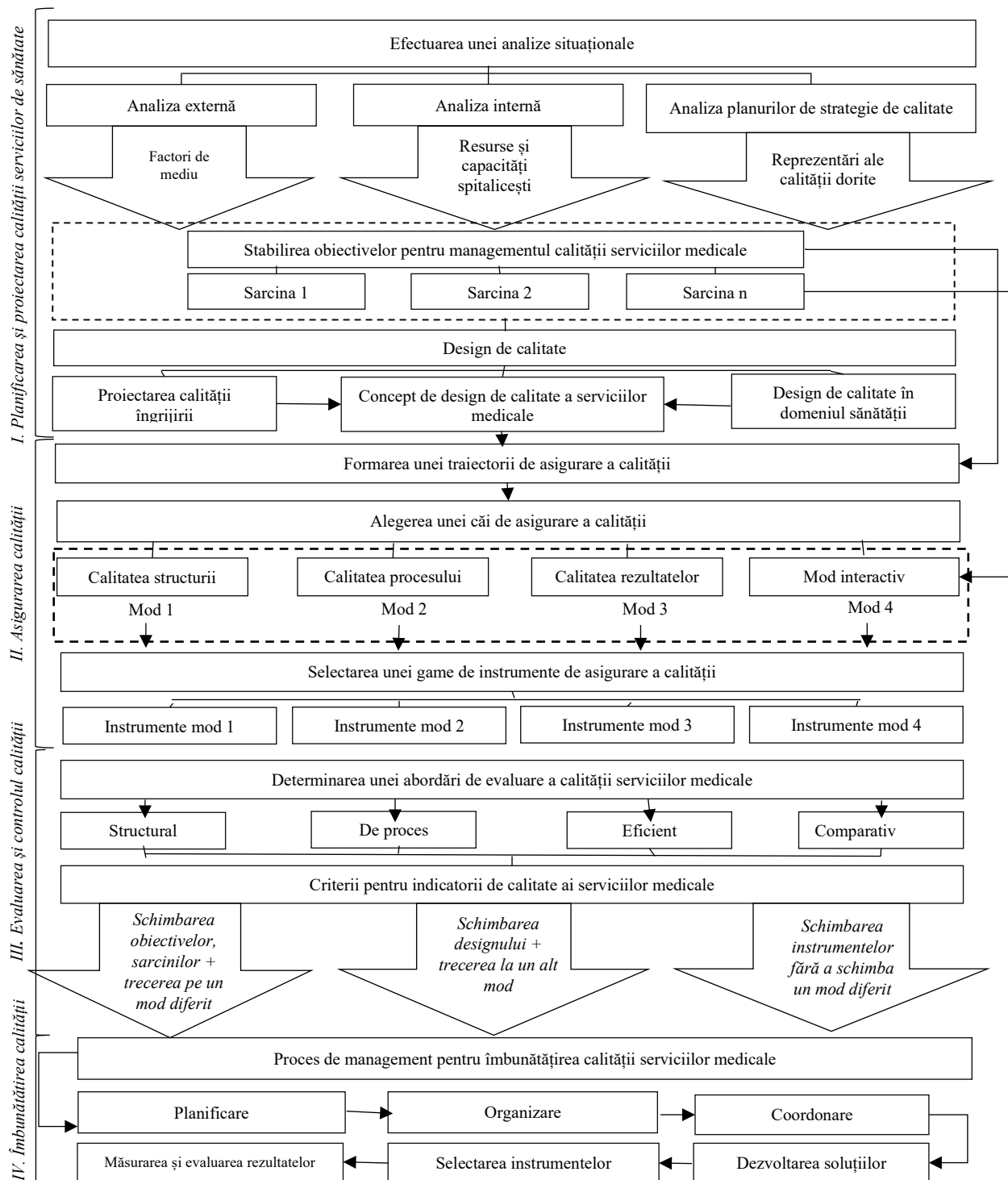


Figura 7. Structura mecanismului de management pentru îmbunătățirea calității serviciilor medicale în spitalele publice din Israel [elaborat de autor]

Structura prezentată a mecanismului include patru tipuri secvențiale de activități pentru gestionarea calității serviciilor medicale: planificarea și proiectarea calității; asigurarea calității, controlul calității și îmbunătățirea calității. Fiecare dintre ele include o serie de acțiuni specifice solicitate care vizează stabilirea, menținerea și îmbunătățirea continuă a procesului de gestionare a calității serviciilor de îngrijire a sănătății la nivelul spitalului.

I. Planificarea și proiectarea calității serviciilor de sănătate. Această etapă acoperă efectuarea unei analize situaționale în spital, formularea scopurilor și obiectivelor managementului

calității serviciilor medicale, precum și proiectarea calității dorite a serviciilor medicale ale spitalului. Prima etapă este punctul de plecare pentru gestionarea îmbunătățirii calității serviciilor medicale din spital, motiv pentru care este important să se analizeze situația actuală, inițială, a spitalului. Aceasta include studierea structurii serviciilor medicale, evaluarea calității serviciilor oferite, identificarea punctelor forte și a punctelor slabe, analiza bazei de resurse, precum și analiza feedback-ului pacienților și personalului medical.

II. Asigurarea calității serviciilor medicale. Etapa de asigurare a calității este etapa principală în care se formează calitatea, se stabilește o traiectorie de management al calității și se determină o cale specifică pe care spitalul trebuie să o urmeze prin utilizarea anumitor instrumente de management și îmbunătățirea calității serviciilor medicale, care este prezentată în Figura 8.

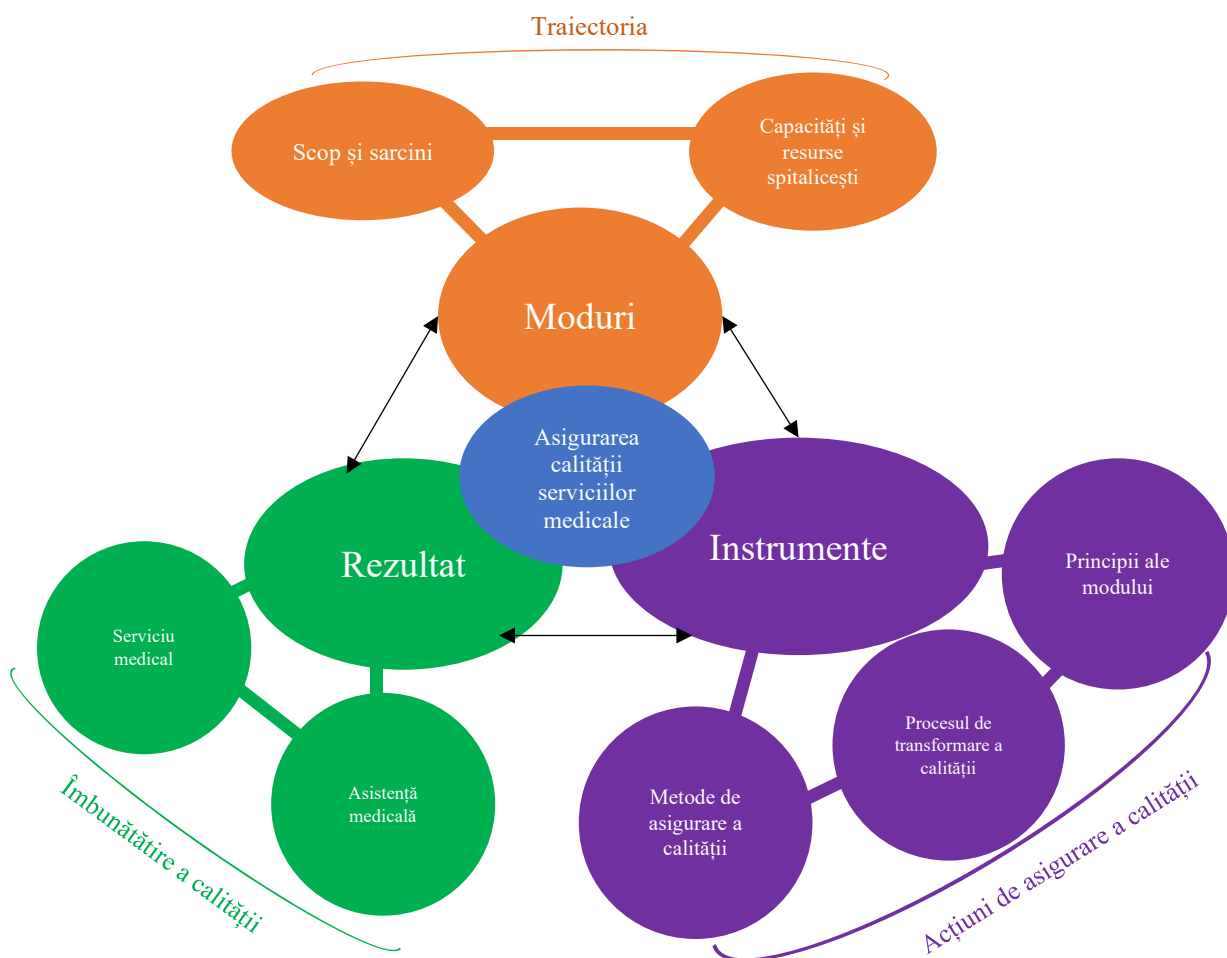


Figura 8. Schema de asigurare a calității serviciilor medicale în spitalele publice generale [elaborată de autor]

Această etapă este decisivă în mecanism, deoarece formează baza pentru toate lucrările practice ulterioare, oferind principii și instrumente fundamentale de încredere pentru implementarea eficientă a mecanismului. În procesul de implementare a soluțiilor de îmbunătățire a calității pot apărea probleme, provocări și decizii care necesită analiză și luare de decizii. Aceasta include identificarea cauzelor problemelor, alegerea celor mai bune cursuri de acțiune și implementarea planurilor pentru rezolvarea acestora. Această etapă este monitorizarea implementării planurilor de îmbunătățire a calității serviciilor medicale și atingerea obiectivelor de calitate.

Traectoria în mecanism acoperă următoarele patru căi:

- modul 1: calitatea structurii - axarea pe crearea și optimizarea structurii organizatorice, a infrastructurii, precum și asigurarea resurselor și condițiilor necesare pentru practica medicală eficientă a spitalului;

- modul 2: calitatea procesului - concentrarea pe optimizarea și standardizarea proceselor de furnizare a serviciilor medicale;

- modul 3: calitatea rezultatului - concentrarea pe obținerea rezultatelor clinice și ale pacientului, măsurate prin succesul tratamentului, satisfacția pacientului și alți indicatori.

- modul 4: cale integrativă - combinând aspecte ale tuturor celor trei căi și creând o cale echilibrată care ia în considerare structura, procesele și rezultatul, în timp ce se străduiește îmbunătățirea integrată a calității.

Un mod reprezintă pașii specifici care sunt parcurși pentru a atinge un obiectiv asociat cu un aspect specific al calității unui serviciu medical. Fiecare mod se concentrează pe un aspect specific al managementului calității și include instrumente, activități și acțiuni conexe. Căile de asigurare a calității determină modul în care vor fi utilizate instrumentele și metodele de gestionare a calității unui serviciu medical.

Traectoria și modalitățile de asigurare a calității serviciilor medicale sunt prezentate schematic în Figura 9.

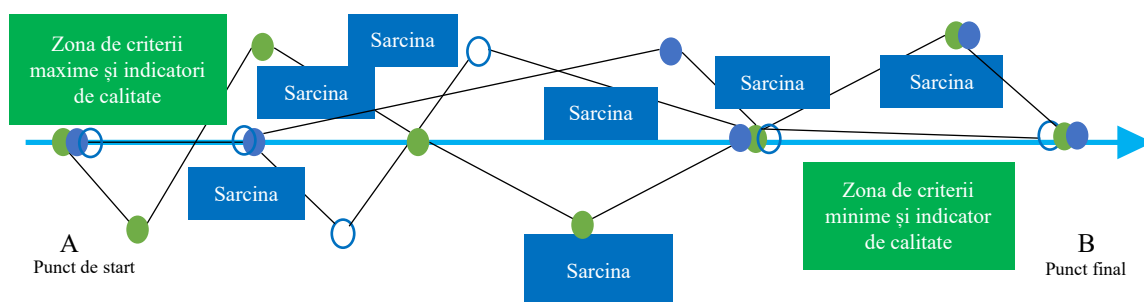


Figura 9. Traectoria calității asistenței medicale în spitalele publice generale [dezvoltat de autor]

Modurile prezentate în figură constau din puncte de control (fiecare culoare este un mod separat), care corespund sarcinilor compilate în conformitate cu scopul de a gestiona calitatea serviciilor medicale în prima etapă. Astfel, finalizarea traseului înseamnă îndeplinirea consecventă a sarcinilor atribuite.

Este important de menționat că la alegere se acordă prioritate traseului (sau modurilor) pe care spitalul le poate parcurge fără deteriorare și pierderea unei părți semnificative a resurselor, în condiții de capacitate suficientă pentru implementarea tuturor activităților traseului.

III. Controlul calității serviciilor medicale

Etapă monitorizării calității serviciilor medicale este o parte integrantă a mecanismului de management al îmbunătățirii calității, deoarece oferă sistematic evaluare și feedback la toate etape de follow-up continuu prin modul ales în cadrul traectorie. Controlul calității permite determinarea gradului de implementare a sarcinilor și observarea discrepanțelor atât în proces și la sfârșitul întregului ciclu de management pentru îmbunătățire calității serviciilor medicale. Prin urmare, aceasta etapă include două tipuri de control al calității: evaluare și controlul calității.

IV. Îmbunătățirea calității serviciilor medicale

Îmbunătățirea continuă este un aspect cheie al mecanismului. În această etapă sunt dezvoltate

și implementate măsuri pentru eliminarea problemelor identificate în etapa anterioară a controlului calității, precum și măsuri de îmbunătățire a proceselor. Aceasta poate include analiza cauzelor abaterilor, introducerea de inovații, schimbarea direcției de îmbunătățire a calității serviciilor medicale din spital etc. Acțiunile specifice depind de rezultatele controlului. Tot la etapa de îmbunătățire a calității este determinată prioritatea acțiunilor de îmbunătățire a calității. O diagramă a procesului de îmbunătățire a calității spitalului este prezentată în Figura 10.

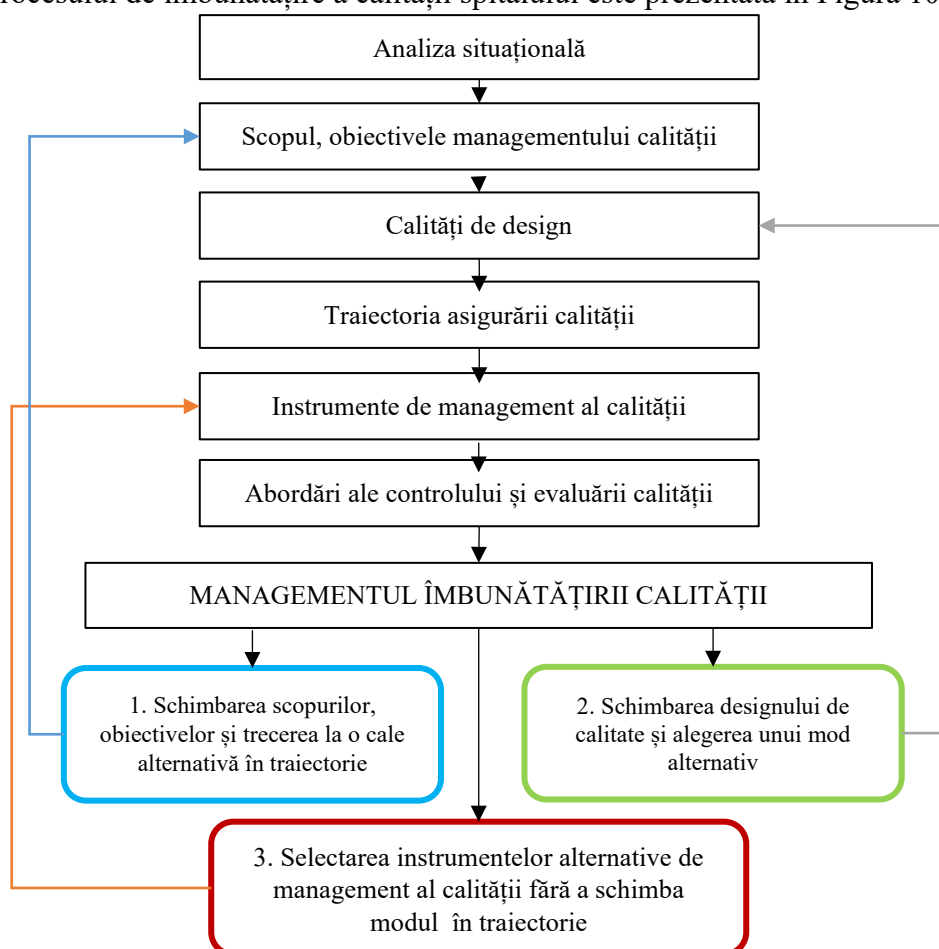


Figura 10. Diagrama modalităților alternative de îmbunătățire a calității serviciilor medicale [elaborată de autor]

Gestionarea calității serviciilor de îngrijire a sănătății implică o urmărire constantă de îmbunătățire. Prin urmare, după evaluarea rezultatelor implementării unui mecanism de management al calității, organizația poate lua una dintre următoarele decizii în funcție de datele identificate.

Blocul mecanismului dedicat asigurării calității serviciilor medicale este necesar pentru a prezenta structura instrumentelor de management al calității. Acest bloc este nucleul mecanismului, deoarece stabilește vectorul (traectoria) pentru dezvoltarea calității serviciilor medicale, determină calea de mișcare de-a lungul acestui vector și determină instrumentele corespunzătoare unei anumite căi, așa cum se arată în Figura 11.

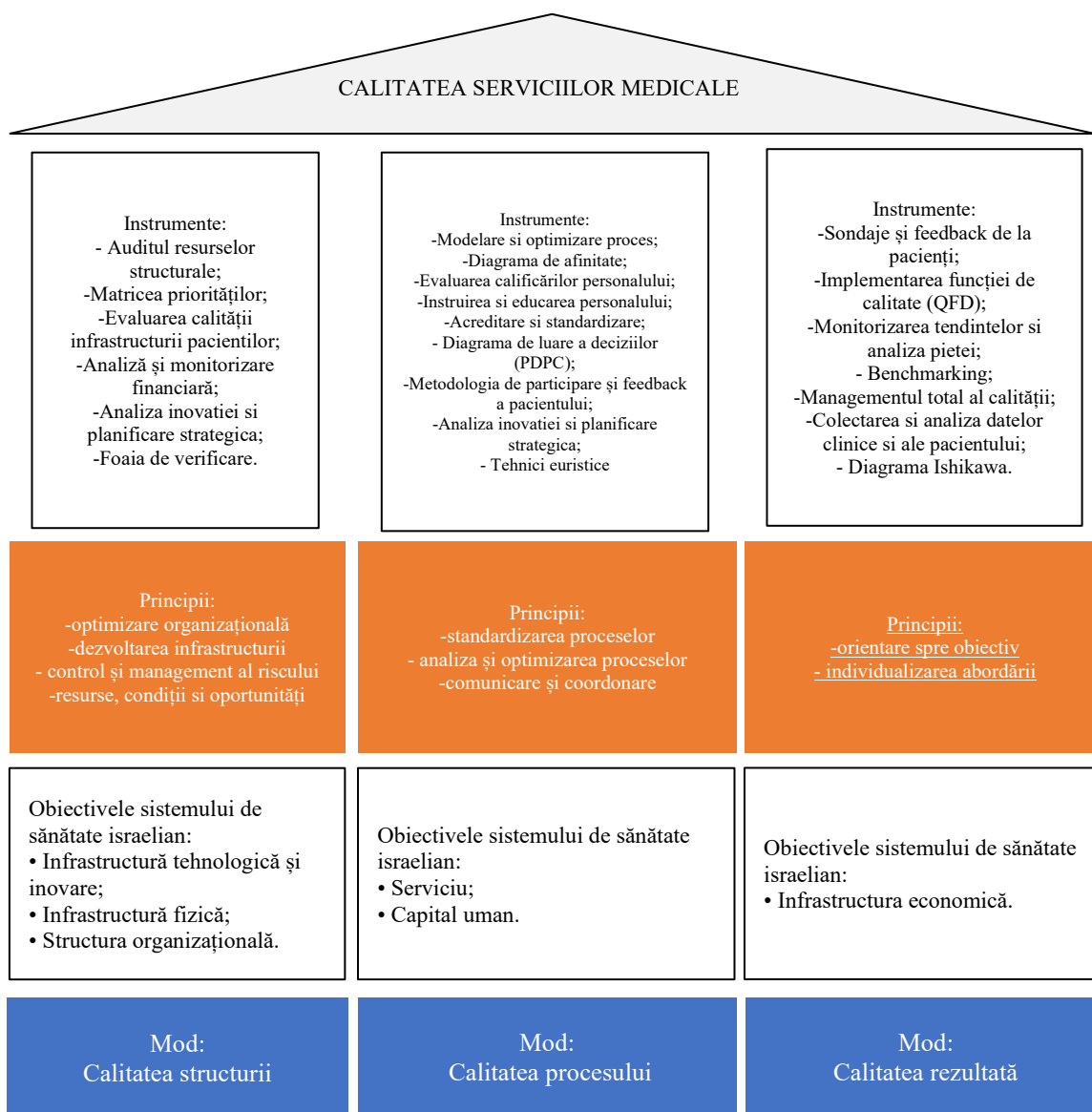


Figura 11. Diagrama instrumentelor de management pentru îmbunătățirea calității serviciilor medicale în spitalele publice generale din Israel [elaborată de autor]

Cadrul se bazează pe trei moduri principale pe care spitalele le pot urma atunci când își construiesc propriul mecanism de gestionare a calității serviciilor medicale. Spitalele nu trebuie să aleagă un mod specific; pot alege două sau trei moduri. Totul va depinde de capacitățile disponibile, resursele și gradul de influență a factorilor de mediu externi și interni. Calitatea serviciului medical se bazează pe trei piloni: structură, proces și rezultat. Dacă apare o situație în care spitalul nu poate acoperi trei moduri deodată, atunci este necesar să se procedeze de la cea mai importantă și de anvergură problemă de calitate pe care o are spitalul. Acest lucru va contribui la menținerea sustenabilității sistemului de asigurare a calității serviciilor medicale până când devine posibilă acoperirea a trei aspecte simultan. În acest caz, spitalul va parcurge mai întâi un singur mod, acoperind cele mai stringente probleme, apoi al doilea și al treilea, restabilind întreaga structură de calitate.

Autorul a dezvoltat un sistem de evaluare a eficacității mecanismului de management pentru îmbunătățirea calității serviciilor medicale (denumit în continuare evaluarea eficacității) pentru utilizare în instituțiile medicale generale publice din Israel.

Măsurarea performanței este un instrument puternic care este extrem de flexibil și adaptabil la caracteristicile fiecărui spital și are, de asemenea, propriile limitări. Structura de evaluare a eficacității mecanismului de management al calității pentru serviciile medicale din spitalele israeliene este prezentată schematic în Figura 12.

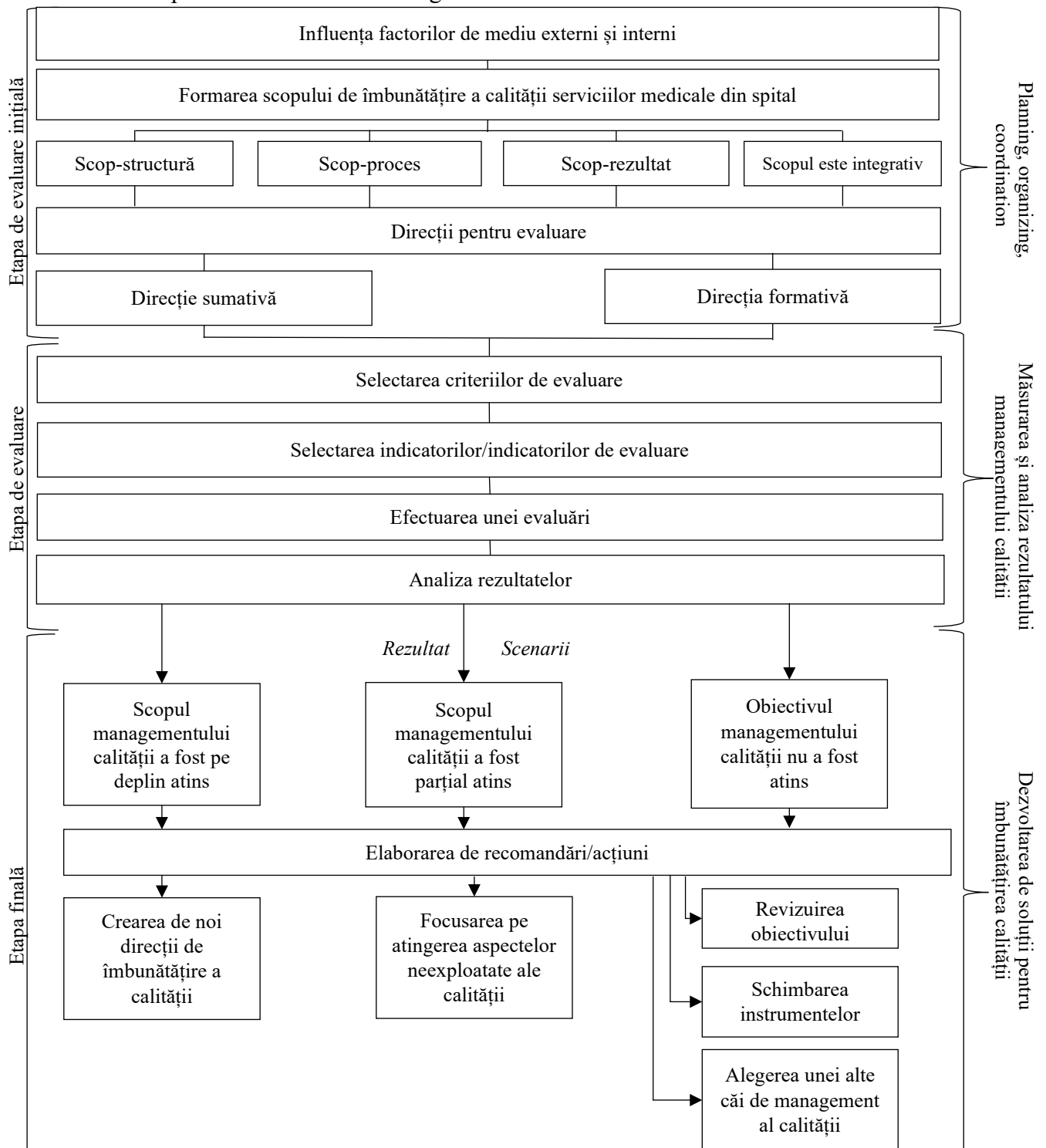


Figura 12. Schema de evaluare a eficacității mecanismului de management al calității pentru serviciile medicale din spitalele israeliene [elaborat de autor]

Metodologia de măsurare a performanței prezentată în cadru este o abordare sistematică și structurată pentru măsurarea, analizarea și evaluarea rezultatelor și realizărilor unui domeniu, proces sau activitate pentru a îmbunătăți calitatea serviciilor de îngrijire a sănătății într-un spital.

Acesta include un set de principii, instrumente și proceduri care determină modul în care datele pot fi colectate, analizate și interpretate și cum pot fi trase concluziile și recomandările din acestea.

Este important de menționat că evaluarea eficacității se realizează pe baza rezultatelor implementării unui mecanism de gestionare a calității serviciilor medicale din spital. După implementarea sa, trebuie să treacă un anumit timp pentru ca rezultatele indicatorilor înainte și după implementare să fie orientative.

De exemplu, a fost luată în considerare metoda de evaluare a experților. Autorul a dezvoltat un algoritm de evaluare a eficacității procesului de management al calității pentru serviciile medicale, prezentat în Figura 13.

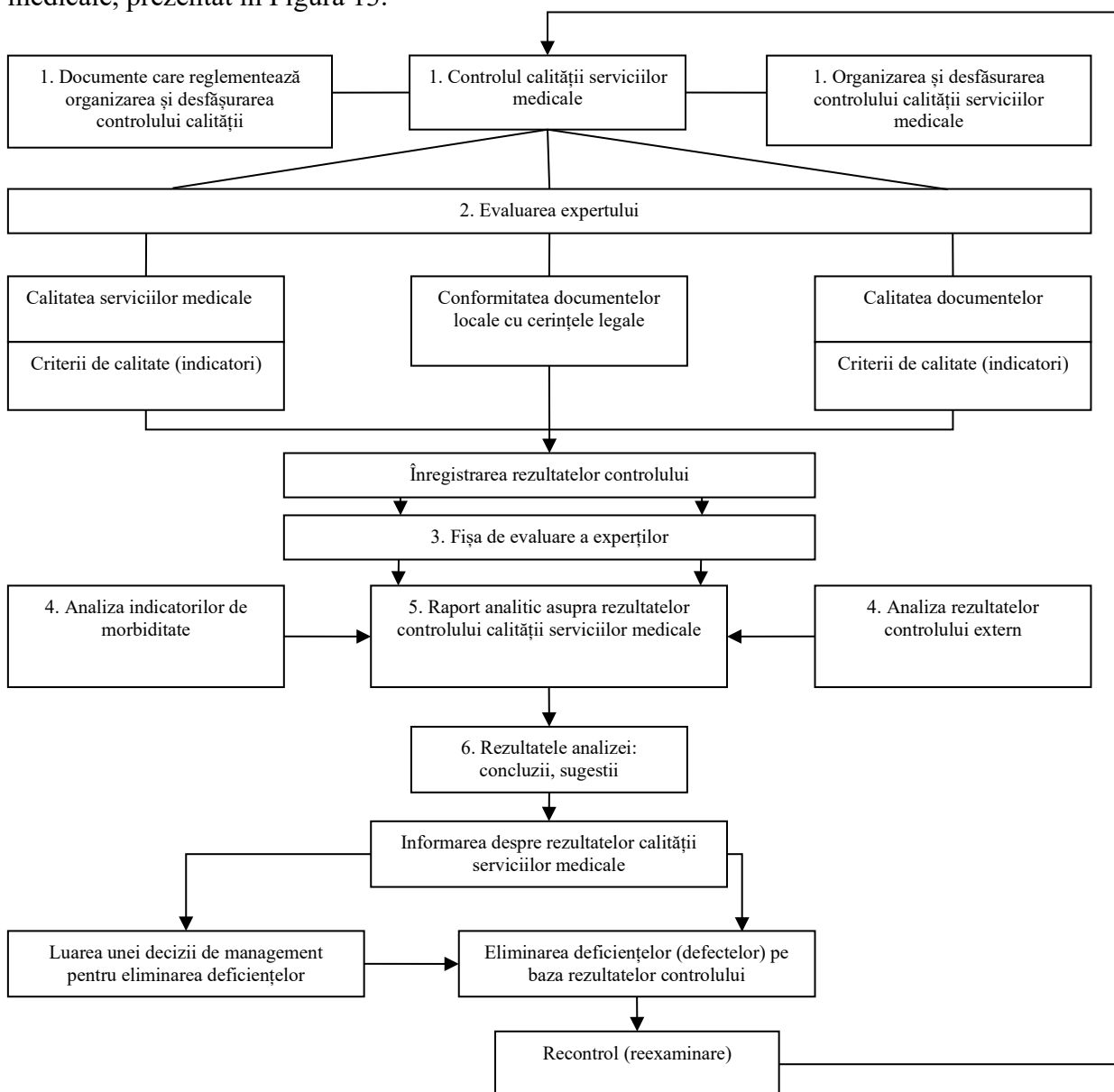


Figura 13. Algoritm pentru evaluarea de către experți a calității serviciilor medicale în general spitale din Israel [dezvoltat de autor]

Figura prezentată prezintă o figură a algoritmului pentru evaluarea de către experți a calității serviciilor medicale în spitalele generale din Israel, care a fost propusă de autor. Acest algoritm a fost dezvoltat în scopul:

- asigurarea și monitorizarea calității corespunzătoare a serviciilor medicale într-un spital general;
- stabilirea unor principii metodologice uniforme pentru evaluarea calității serviciilor

medicale prin expertiza;

- evaluarea activităților persoanelor implicate în furnizarea de servicii medicale, interacțiunea efectivă a acestora;
- utilizarea rezultatelor evaluării calității serviciilor medicale în organizațiile de sănătate pentru îmbunătățirea continuă a calității acestora;
- asigurarea drepturilor cetățenilor de a primi servicii medicale de calitate corespunzătoare, în conformitate cu cerințele legislației israeliene, ținând cont de nivelul actual de dezvoltare a științei medicale și a tehnologiilor medicale.

III. CONCLUZII ȘI RECOMANDĂRI GENERALE

Pe baza cercetării, autorul a tras următoarele **concluzii** :

1. Pe baza identificării a două aspecte ale calității și naturii duale a unui serviciu medical, s-a identificat caracterul obiectiv al acestuia (asistență medicală), inclusiv caracteristicile tehnice pe care ar trebui să le aibă produsul și natura sa subiectivă (asistență medicală) - proprietăți care sunt asociate cu cerințele consumatorilor.

2. S-a constatat că evaluarea și managementul calității serviciilor medicale sunt strâns legate între ele și au ca scop asigurarea unui standard înalt de îngrijire medicală. Evaluarea calității servește ca instrument pentru implementarea și menținerea eficacității managementului calității.

3. Din punct de vedere metodologic, ar fi mai potrivit nu doar să se combine o varietate de metode (atât calitative, cât și cantitative), ci să se dezvolte o abordare solidă din punct de vedere conceptual pentru evaluarea calității serviciilor medicale. Această abordare ar trebui să sistematizeze conceptele teoretice și să integreze diverse metode și instrumente într-un singur mecanism care să fie în concordanță cu scopurile și obiectivele sistemului de sănătate sau spital.

4. S-a stabilit că există o tranziție treptată de la controlul calității serviciilor medicale la managementul calității prin trei procese: planificare, control, îmbunătățire.

5. Varietatea modelelor de management al calității și adaptarea cu succes a acestora la domeniul medical confirmă faptul că managementul calității serviciilor medicale este esențial atât pentru instituțiile medicale individuale, cât și pentru întregul sistem de sănătate.

6. Rezumând cercetările teoretice, putem evidenția anumite tipuri de activități în cadrul managementului calității serviciilor medicale: planificarea și proiectarea calității; asigurarea calității; control de calitate; îmbunătățire a calității.

7. S-a constatat o legătură între tipurile de activități și instrumentele utilizate în managementul calității serviciilor medicale. Diferite metode de evaluare a calității serviciilor de îngrijire a sănătății sunt utilizate în diferite abordări și pot varia în funcție de obiectivele și contextele specifice.

8. S-a demonstrat că înțelegerea calității asistenței medicale în multe țări este măsura în care serviciile de sănătate pentru indivizi și populații cresc probabilitatea de a obține rezultatele dorite în materie de sănătate. Se bazează pe cunoștințe profesionale bazate pe dovezi și este esențială pentru realizarea unei acoperiri universale de sănătate.

9. Pe baza datelor de evaluare, autorul a alcătuit un tabel rezumativ, care a făcut posibilă gruparea țărilor lumii analizate mai sus în trei categorii. Aceste categorii au fost denumite în mod convențional: Asistență medicală ridicată, Asistență medicală medie, Asistență medicală scăzută.

10. Se reflectă relația dintre sistemul de sănătate (bugetar (de stat), asigurări sociale și privat (piață) și, respectiv, abordarea asigurării calității serviciilor medicale și selectarea instrumentelor necesare în aceste scopuri. de natură condiționată datorită varietății mari de caracteristici

individuale ale țării tipice gestionării calității serviciilor medicale în diferite organizații de asistență medicală.

11. Dintr-o analiză a sistemului de sănătate israelian, reiese clar că țara este lider mondial în calitatea serviciilor medicale, datorită nivelului său tehnologic înalt, personalului medical cu experiență și varietatea serviciilor. Israelul se străduiește în mod continuu să îmbunătățească accesibilitatea și rentabilitatea sistemului său de sănătate. Cu toate acestea, apar noi provocări, cum ar fi creșterea costurilor și asigurarea accesibilității pentru toate grupurile de populație.

12. Rezultatele studiului evidențiază varietatea de moduri în care instrumentele de management al calității asistenței medicale sunt utilizate în spitalele publice din Israel. Acest lucru evidențiază nevoia de a dezvolta strategii cuprinzătoare și flexibile care să ia în considerare atât aspectele clinice, cât și așteptările pacienților.

Ca măsuri practice care îmbunătățesc calitatea și eficiența procesului de management al calității serviciilor medicale, autorul a formulat următoarele recomandări:

1. Pentru studiul viitor al procesului de îmbunătățire și gestionare a calității serviciilor medicale, cercetătorii ar trebui să utilizeze definiția calității serviciilor medicale elaborată de autor, care combină o înțelegere a naturii duale a calității serviciilor medicale: calitatea serviciilor medicale este un concept complex care include nu numai aspecte tehnice ale acordării de asistență medicală, cum ar fi acuratețea diagnosticului, eficacitatea tratamentului și siguranța procedurilor, ci și aspecte subiective precum satisfacția pacientului cu rezultatul tratamentului, comunicarea între personalul medical și pacienți, accesibilitatea serviciilor medicale, precum și conformitatea cu cerințele practicii profesionale și așteptările pacienților și ale mediului lor.

2. Ministerului israelian al Sănătății i se recomandă structurarea abordării de stat a gestionării calității serviciilor medicale; implementarea, în cadrul strategiei naționale, a unui echilibru de trei funcții principale pentru realizarea managementului de înaltă calitate: planificarea, îmbunătățirea și controlul calității serviciilor medicale; acceptă și implementează; dezvoltarea unui model de consolidare a capacităților pe mai multe niveluri în cadrul strategiei naționale de calitate a asistenței medicale a Israelului.

3. Se recomandă aplicarea, în cadrul asigurării calității serviciilor medicale prestate la nivelul spitalului, a mecanismului elaborat de autor pentru gestionarea îmbunătățirii calității serviciilor medicale în spitalele publice din Israel, care presupune implementarea modalități alternative de îmbunătățire a calității serviciilor medicale.

4. Se recomandă spitalelor publice generale israeliene să implementeze aplicarea mecanismului printr-un sistem de instrumente de management pentru îmbunătățirea calității serviciilor medicale în spitalele publice generale israeliene. Instrumentele de management al calității presupun soluții cuprinzătoare privind metodele, abordările, metodele care vizează atingerea unui nivel de calitate care să corespundă cerințelor și așteptărilor actuale.

5. La nivelul spitalelor publice generale din Israel, se recomandă utilizarea unuia dintre cele patru seturi de instrumente: instrumente pentru îmbunătățirea calității structurii, procesului, rezultatului sau instrumentelor care corespund unei căi integrative de îmbunătățire a calității care combină instrumentele dintre cele trei anterioare. Utilizarea instrumentelor este posibilă datorită selecției atentă a indicatorilor sau a indicatorilor de calitate pentru aceștia.

6. Într-un mediu de asistență medicală în schimbare și cu așteptările în creștere ale pacienților, evaluarea eficienței managementului calității necesită îmbunătățiri continue. Se recomandă utilizarea unei metodologii de evaluare a eficacității mecanismului de gestionare a

calității serviciilor medicale din spitalele publice care ar ajuta la măsurarea stării actuale și la înțelegerea modului de îmbunătățire a calității serviciilor de îngrijire a sănătății, folosind o varietate de instrumente pentru a obține date și analize obiective pentru a lua decizii informate.

IV. BIBLIOGRAFIE

1. BUTOVA, T.G., DANILINA, E.P. BELOBORODOV, A.A. *Assessment of the quality of medical services in modern conditions: problems and solutions*. In: Modern problems of science and education, 2017, nr.6, p. 13-21. ISSN 2070-7428.
2. DONABEDIAN, A. *Evaluating the quality of medical care*. In: The Milbank Quarterly, 2005, nr.83(4), p. 691-729. ISSN 0887-378X.
3. JURAN, M.J. *Quality Planning and Analysis*. New York, NY: McGraw-Hill, 1970, ch. 1 “Identification of customer needs”, p. 50, 65. ISBN 0071129928.
4. KO, D. G. et al. *Operational efficiency and patient-centered health care: A view from online physician reviews*. In: Journal of Operations Management, 2019, nr. 65(4), p. 353-379. ISSN 0272-6963.
5. MULESA, O. et al. *Development of models and algorithms for estimating the potential of personnel at health care institutions*. In: Восточно-Европейский журнал передовых технологий, 2019, nr. 4 (2), p. 52-59. ISSN 1729-3774.
6. PATEL, M., PATEL, N. *Exploring Research Methodology*. In: International Journal of Research and Review, 2019, nr. 6, p. 48-55. ISSN: 2349-9788; P-ISSN 2454-2237.
7. Quality indicators in institutions. [accessed 22.01.2023]. Available at: <https://datadashboard.health.gov.il/portal/dashboard/serviceQuality>
8. SMAJIC, E., AVDIC, D., PASIC, A. *Mixed Methodology of Scientific Research in Healthcare*. In: Acta Informatica Medica, 2022, nr. 3, p. 57-60. ISSN 03538109.
9. *Types of Health Care Quality Measures*. Agency for Healthcare Research and Quality, 2023. [accessed 27.01.2023]. Available at: <https://www.ahrq.gov/talkingquality/measures/types.html>
10. ZAMIR, F., JAAFAR, S., ISMAIL, M. *Factors influencing medical services quality on patient satisfaction towards loyalty*. In: International Medical University (IMU), 2022, nr.3, p. 30-39. ISSN 2519-139X.

V. LISTA LUCRĂRILOR PUBLICATE

Articole în reviste științifice:

Articole în reviste din alte baze de date acceptate de către ANACEC (cu indicarea bazei de date):

1. **Dreihier D.**, Blagorazumnaya O., Balicer R., Dreihier J. *National initiatives to promote quality of care and patient safety: achievements to date and challenges ahead.* In: Israel Journal of Health Policy Research, 2020, nr. 9(62). ISSN 2045-4015 (index Springer Nature).
2. **Dreihier D.**, Israeli M. *Innovation as the key to improvement in healthcare and education.* In: Economic Series. 2022, Vol. 13(22), Issue 4, 2022, p.309-318. ISSN 2393-1795. (Index Copernicus, DOAJ, CEEOL, ECONBIZ, OAJI, RePEc).
3. Roshka P.I., Blagorazumnaya O.N., **Dreihier D.**, Israeli M. *Innovation as an element of the development of healthcare and education in Israel.* In: Modern engineering and innovative technologies, Nr.24, 2022, p. 39-47. ISSN 2567-5273. (Index Copernicus).

Articole în reviste din Registrul Național al revistelor de profil (cu indicarea categoriei):

1. Blagorazumnaya O., **Dreihier D.** *Patient satisfaction with the quality of the services provided as an important aspect of management in a medical organization.* In: EcoSoEn, 2019, an. 2, nr. 3-4, p. 37-45. ISSN 2587-344X.
2. **Dreihier D.** *Factors associated with the quality of medical services in Israeli hospitals.* In: EcoSoEn, 2021, an. 4, nr. 1-2, p. 114-121. ISSN 2587-344X. (Categoria B)
3. **Dreihier D.** *Methods used by Israeli hospitals to promote quality.* In: Journal „ECONOMICA”, 2022, nr.2 (120), p.101-111. ISSN 1810-9136. (Categoria B)
4. **Dreihier D.** *Quality of care and patient safety in Israeli hospitals.* In: EcoSoEn, 2022, an. 5, nr. 3-4, p. 57-63. ISSN 2587-344X. (Categoria B)
5. **Dreihier D.** *The impact of the Covid-19 pandemic on the quality of care in Israeli hospitals.* In: Revista Sănătate Publică, Economie și Management în Medicină, 2022, nr.2 (93), p.5-10. ISSN 1729-8687. (Categoria “B”)

Articole în lucrările conferințelor și altor manifestări științifice:

Articole în lucrările manifestărilor științifice incluse în alte baze de date acceptate de către ANACEC

1. Lapushin R., Blagorazumnaya O., **Dreihier D.** *Needs and opportunities the implementation of the quality system at enterprises of the republic of Moldova.* In: The 4th Contemporary Issues in Economy & Technology Conference – CIET 2020 29 - 30 May 2020. Split: University Department of Professional Studies, 2020, p.109-117. ISSN 978-953-7220-52-5.
2. **Dreihier D.** *Joint commission accreditation and the quality of medical services in Israeli hospitals.* In: Materials of the XXVI international scientific - practical conference «Problems of Economics, Organization and Management in Russia and the World» April 30, 2021. Prague: WORLD PRESS s.r.o., 2021, p. 22-28. ISSN 978-80-88005-64-2.
3. **Dreihier D.** *Geographic location and the quality of medical services in Israeli hospitals.* In: Материалы VIII ежегодной научно-практической конференции «Университетская наука - региону». Пятигорск: Изд-во ПФ СКФУ, 2021, p.6-13. ISSN 978-5-6043630-1-0.
4. **Dreihier D.**, Blagorazumnaya O., Dreihier J. *The influence of the COVID-19 Pandemic on Quality Improvement and Patient Safety in Israeli Hospitals.* In: 28th Conference of the Israeli Society for Quality in Healthcare, Tel Aviv, 2023, p. 263. [Hebrew].

Articole în lucrările manifestărilor științifice incluse în *Registrul materialelor publicate în baza manifestărilor științifice organizate din Republica Moldova*

1. **Dreier D.**, Robu E. *Quality management in healthcare: concepts, principles and standards*. In: The international scientific conference „The modern paradigms of the national and global economy development” 30 – 31.10. 2020. Chisinau: Moldova State University, 2020, p.26-33. ISSN 978-9975-152-70-9.
2. **Dreier D.** *The role of the service quality management system in medical institutions*. In: The international scientific - professional conference „Economic development and research” 21-23.06.2023. Chisinau: Trade Co-operative University of Moldova, 2023, p. 108-116. ISSN 978-9975-81-149-1.

ADNOTARE

**la teza de doctor în științe economice Dreier Dalia cu tema
“Instrumente pentru gestionarea calității serviciilor medicale în organizațiile medicale din Israel”,
Universitatea Liberă Internațională din Moldova, Chișinău, 2023**

Structura tezei: introducere, patru capitole, concluzii și recomandări, bibliografie din 284 de surse, 159 de pagini de text principal, 55 de figuri și 14 de tabele, 66 de anexe.

Cuvinte-cheie: managementul calității, management, instrumente de management, îmbunătățire a calității, servicii medicale, spitale publice israeliene.

Domeniul de studiu: 521.03 - Economie și management în domeniul de activitate

Scopul tezei este de a dezvolta un set de instrumente pentru gestionarea îmbunătățirii calității serviciilor medicale în spitalele publice generale israeliene.

Sarcinile tezei: descrierea abordărilor pentru determinarea calității serviciilor medicale și metodele de evaluare; identificarea standardelor de calitate a proceselor medicale ca mijloc organizatoric de asigurare a calitatii serviciilor medicale; descrierea instrumentelor de gestionare a calității serviciilor în instituțiile medicale; efectuarea unei analize comparative a sistemelor de îmbunătățire a calității serviciilor medicale în țările lumii; analiza tendințelor de dezvoltare a calității serviciilor medicale pe piața israeliană; explorarea experienței aplicării instrumentelor de asigurare a calității în spitalele publice și private din Israel; formarea mecanismului de gestionare a îmbunătățirii calității serviciilor medicale în spitalele publice din Israel; dezvoltarea unui sistem de instrumente pentru gestionarea îmbunătățirii calității serviciilor în spitalele publice israeliene; evaluarea eficacității sistemului de management al calității pentru serviciile medicale din instituțiile medicale publice din Israel.

Noutatea științifică. S-a clarificat conceptul de calitate a serviciilor medicale, a fost formulată o definiție completă a metodelor de evaluare a calității serviciilor în domeniul medicinei, s-a format un mecanism de gestionare a îmbunătățirii calității serviciilor în instituțiile medicale, inclusiv un set de instrumente care contribuie la calitatea serviciilor oferite în spitalele publice din Israel. A fost elaborată o evaluare a eficacității sistemului de management al calității pentru serviciile medicale, incluzând indicatori de calitate măsurați în valori cantitative și calitative.

Problema științifică soluționată urmează să dezvolte un mecanism și un set de instrumente pentru gestionarea îmbunătățirii calității în furnizarea serviciilor medicale, care să permită ajustarea acțiunilor la nivel de țară și evaluarea eficienței managementului îmbunătățirii calității în spitalele publice generale din Israel.

Importanța teoretică: conținutul determinării calității serviciilor medicale este dezvoltat cuprinzător, abordarea evaluării calității serviciilor medicale la nivel macro (de stat) și micro (spitale) este structurată, ținând cont de tipul, forma, metoda și metodologia de evaluare, s-a identificat interconexiunile dintre instrumentele, criteriile și indicatoarele de gestionare a calității serviciilor medicale.

Semnificația practică este asociată cu o nevoie crescută de furnizare de servicii medicale de calitate în spitalele publice generale din Israel. Mecanismul dezvoltat pentru îmbunătățirea calității serviciilor medicale poate contribui la determinarea gradului optim de implementare a instrumentelor care contribuie la dezvoltarea aplicării managementului calității serviciilor medicale, precum și prin implementarea recomandărilor practice pentru îmbunătățirea calității serviciilor medicale oferite. Contribuie la îmbunătățirea nivelului de asistență medicală israeliană.

Implementarea rezultatelor științifice. Cercetările științifice sub formă de concluzii și recomandări au fost prezentate la conferințe științifice și în reviste: 3 articole (1,6 c.a.) publicate în reviste științifice de categoria „B”, 5 articole (2,85 c.a.) publicate în reviste științifice din alte baze de date, 4 rapoarte (1,9 c.a.) prezentate la conferințe externe și 2 raport (1,3 c.a.) la conferințe desfășurate în Republica Moldova.

ANNOTATION
to the doctoral thesis in economics by Dreier Dalia
“Tools for managing the quality of medical services in Israeli healthcare organizations”,
Free International University of Moldova, Chisinau, 2023

Structure of the thesis: introduction, four chapters, conclusions and recommendations, bibliography from 284 sources, 159 pages of main text, 55 figures and 14 tables, 66 appendices.

The purpose of research is to develop a set of tools for managing the improvement of the quality of medical services in public Israeli general hospitals.

Objectives: describe approaches to determining the quality of medical services and assessment methods; bring quality standards of medical processes as an organizational means of ensuring the quality of medical services; describe the tools for managing the quality of services in medical institutions; conduct a comparative analysis of systems for improving the quality of medical services in the countries of the world; analyze trends in the development of the quality of medical services in the Israeli market; explore the experience of applying quality assurance tools in public and private hospitals in Israel; to form a mechanism for managing the improvement of the quality of medical services in public hospitals in Israel; to develop a system of tools for managing the improvement of the quality of services in public Israeli hospitals; evaluate the effectiveness of the quality management system for medical services in public medical institutions in Israel.

Scientific novelty. The concept of the quality of medical services has been clarified, a complete definition of methods for assessing the quality of services in the field of medicine has been formulated, a mechanism for managing the improvement of the quality of services in medical institutions has been formed, including a set of tools that contribute to the quality of services provided in public hospitals in Israel. An assessment of the effectiveness of the quality management system for medical services has been developed, including quality indicators measured in quantitative and qualitative values.

The scientific problem solved is to develop a mechanism and a set of tools for managing quality improvement in the provision of medical services, which will make it possible to adjust actions at the country level and evaluate the effectiveness of quality improvement management in Israel's public general hospitals.

The theoretical significance: the content of approaches to defining the quality of medical services has been comprehensively disclosed, methods of assessing the quality of medical services have been identified, ways of applying quality standards in managing the quality of services in medical institutions have been proposed, and a definition of a set of tools for managing the quality of services in medical institutions has been formulated.

Practical significance is associated with an increased need for the provision of quality medical services in Israel's public general hospitals. The developed mechanism for improving the quality of medical services can help determine the optimal degree of implementation of tools that contribute to the development of the application of quality management of medical services, and through the implementation of practical recommendations to improve the quality of medical services provided, help improve the level of Israeli healthcare.

Implementation of scientific results. Scientific research in the form of conclusions and recommendations were presented at scientific conferences and in journals: 3 articles (1,6 a.l.) published in scientific journals of category “B”, 5 articles (2.85 a.l.) published in scientific journals of other databases, 4 reports (1.9 a.l.) presented at foreign conferences and 2 report (1.3 a.l.) at conferences held in the Republic of Moldova.

АННОТАЦИЯ

к диссертации на соискание ученой степени доктора экономических наук Дрейхер Далия
“Инструменты управления повышением качества медицинских услуг в государственных
больницах общего профиля Израиля”,
Международный Независимый Университет Молдовы, Кишинэу, 2023

Структура диссертации: введение, четыре главы, выводы и рекомендации, библиография из 284 источников, 159 страниц основного текста, 55 рисунков и 14 таблицы, 66 приложений.

Ключевые слова: менеджмент качества, управление, инструменты управления, повышение качества, медицинские услуги, государственные больницы Израиля.

Область исследования: 521.03. Экономика и управление в сфере деятельности.

Цель диссертации состоит в разработке инструментов управления повышением качества медицинских услуг в государственных больницах общего профиля Израиля.

Задачи диссертации: описать подходы к определению качества медицинских услуг; охарактеризовать процесс оценки качества медицинских услуг; описать роль инструментов управления в повышении качества медицинских услуг; раскрыть методологию научного исследования; представить основные методы исследования; описать подходы к анализу и представлению результатов исследований; провести сравнительный анализ систем здравоохранения в аспекте повышения качества медицинских услуг стран мира; выявить тенденции повышения качества медицинских услуг в Израиле; исследовать опыт применения инструментов обеспечения качества в государственных больницах общего профиля Израиля; сформировать механизм управления повышением качества медицинских услуг в государственных больницах общего профиля Израиля; разработать систему инструментов по управлению повышением качества услуг в государственных израильских больницах; составить оценку эффективности механизма управления повышением качества медицинских услуг в государственных медицинских учреждениях Израиля.

Научная новизна и оригинальность. Уточнено понятие качества медицинских услуг. Сформирован механизм управления повышением качества услуг в медицинских учреждениях Израиля, включающий комплексы инструментов, способствующие качественному предоставлению услуг в государственных больницах Израиля. Разработана система проведения оценки эффективности применения механизма управления повышением качества медицинских услуг, включающая алгоритм проведения оценки в зависимости от выбранного пути и инструментария управления повышением качества.

Полученные результаты, способствующие решению научной проблемы, заключается в разработке механизма и комплекса инструментов по управлению повышением качества предоставления медицинских услуг, что позволит скорректировать действия на уровне больниц и провести оценку эффективности этого процесса в государственных больницах общего профиля Израиля.

Теоретическая значимость: комплексно раскрыто содержание определения качества медицинских услуг, структурирован подход к оценке качества медицинских услуг на макро- (государство) и микроуровне (больницы) с учетом типа, вида, метода и способа оценки, выявлены взаимосвязи инструментов, критериев и показателей управления качеством медицинских услуг.

Практическая значимость связана с повышением потребности в предоставлении качественных медицинских услуг в государственных больницах общего профиля Израиля. Разработанный механизм управления повышением качества медицинских услуг может помочь определить оптимальный и адекватный поставленной цели, инструментария, способствующего развитию управления качеством медицинских услуг, что будет способствовать повышению уровня здравоохранения Израиля.

Внедрение научных результатов. Результаты исследования представлены в виде 3 статей (1,6 а.л.), опубликованных в научных журналах категории "В", 5 статей (2,85 а.л.), опубликованных в научных журналах других баз данных, 4 докладов (1,9 а.л.), представленных на зарубежных конференциях и 2 доклад (1,3 а.л.) – на конференциях, проведенных в Республике Молдова.

DREIHER DALIA

**INSTRUMENTE PENTRU GESTIONAREA CALITĂȚII SERVICIILOR
MEDICALE ÎN ORGANIZAȚIILE MEDICALE DIN ISRAEL**

Specialitatea 521.03 - Economie și management în domeniul de activitate

REZUMATUL

tezei de doctor în științe economice

Aprobat spre tipar: 21.09.2023

Hârtie ofset. Tipar ofset

Coli de tipar: 1,73

Formatul 60x84 1/16

Tiraj 30 ex.

Comanda nr. 2

SRL “ RUCAN INVEST ”

mun. Chișinău , str. Crărescu Victor str -la, 13 A