

ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Consiliul pentru Studii Universitare de Doctorat

Școala Doctorală

Management

**STUDIU PRIVIND INFLUENȚA MANAGEMENTULUI
RESURSELOR UMANE ASUPRA CALITĂȚII SERVICIILOR DE
SĂNĂTATE ÎN SPITALELE DIN ROMÂNIA**

ALINA-GEORGIANA PETRE

Conducător de doctorat: Prof. univ. dr. ALEXANDRINA DEACONU

București, 2025

REZUMAT

Această teză este rezultatul cercetării privind influența managementului resurselor umane asupra calității serviciilor de sănătate în spitalele din România. În contextul științific actual, conceptele de performanță a angajaților, satisfacția angajaților și suportul instituțional perceput de către angajați reprezintă elemente deosebit de importate, atât pentru individ cât și pentru instituțiile de sănătate.

Prezenta cercetare include o investigație a literaturii de specialitate, care pune în lumină tendințele actuale, precum și lacunele din cercetările existente și studiază corelațiile dintre performanța angajaților, satisfacția angajaților și suportul instituțional resimțit de către angajați.

Astfel, am evidențiat prin prezenta lucrare care sunt nivelurile de performanță și de satisfacție percepute în muncă de către cadrele medicale din România, am identificat factorii care influențează aceste niveluri și am determinat elemente care mediază relația dintre performanță și satisfacția angajaților.

Concluziile tezei sugerează că implementarea eficientă a managementului resurselor umane nu doar sporește satisfacția angajaților și suportul instituțional resimțit de către angajați, ci contribuie și la creșterea calității serviciilor de sănătate prin creșterea nivelului de performanță al angajaților.

Rezultatele obținute constituie un punct de plecare solid pentru creșterea calității serviciilor de sănătate din România printr-un management al resurselor umane profesionist. De asemenea, în prezenta lucrare sunt identificate direcții viitoare de cercetare privind influența managementului resurselor umane asupra serviciilor de sănătate.

Cuvinte cheie: managementul resurselor umane, servicii de sănătate, performanță, satisfacție, suport instituțional, calitate, servicii medicale.

CUPRINS

Listă abrevieri.....	vi
Glosar termeni.....	vii
Lista figurilor.....	x
Lista de tabele.....	xi
Introducere	1
Capitolul 1. Cadrul teoretic al cercetărilor privind relația dintre managementul resurselor umane și calitatea serviciilor în sectorul de sănătate... 4	
1.1. Importanța managementului resurselor umane în instituțiile de sănătate publică	4
1.2. Calitatea serviciilor de sănătate: concept și evoluție	13
1.3. Factorii care influențează calitatea serviciilor	16
1.4. Investigarea relației dintre factorul uman și calitatea serviciilor de sănătate	26
1.5. Analiza influenței MRU asupra calității serviciilor	30
Capitolul 2. Sistemul de sănătate din România și factorii care influențează dezvoltarea acestuia	45
2.1. Analiza sistemului de sănătate din România	45
2.2. Analiza funcționării sistemului de sănătate la nivel internațional	58
2.3. Analiză comparată între sistemul de sănătate din România și cel din alte țări UE.....	67
2.4. Evoluția situației spitalelor în România.....	90
Capitolul 3. Aspecte teoretice privind performanța în muncă, satisfacția angajaților și suportul instituțional perceput.....	95
3.1. Influența performanței angajaților asupra calității serviciilor.....	95
3.2. Influența satisfacției angajaților asupra performanței angajaților.....	101
3.3. Influența suportului organizațional asupra performanței angajaților.....	105

3.4. Influența managementului resurselor umane asupra performanței angajaților.....	107
3.5. Influența vârstei angajaților asupra performanței acestora	111
3.6. Identificarea factorilor care afectează satisfacția angajaților la locul de muncă	112
3.7. Studiul relației dintre suportul instituțional, satisfacție și performanță	116
Capitolul 4. Cercetare privind influența managementului resurselor umane asupra calității serviciilor de sănătate în spitalele din România	119
4.1. Scopul cercetării	119
4.2. Metodologia de cercetare.....	122
4.3. Analiza rezultatelor cercetării	152
Capitolul 5. Concluzii, Recomandări și Limite ale studiului.....	173
5.1. Concluzii.....	173
5.2. Recomandări și evoluții previzibile	176
5.3. Limite ale studiului	180
REFERINȚE	182
Cărți	182
Articole	186
Articole online	190
Rapoarte instituții.....	205
Prezentări conferințe	209
Altele.....	210
ANEXE.....	212
ANEXA A: Chestionar - Influența managementului resurselor umane asupra calității serviciilor de sănătate în spitalele din România	212