



UNIVERSITATEA
„ALEXANDRU IOAN CUZA“
din IAȘI



FEAA
ȘCOALA DOCTORALĂ DE ECONOMIE
ȘI ADMINISTRAREA AFACERILOR

HABILITATION THESIS

THEORETICAL AND EMPIRICAL RESEARCH ON ORGANIZATIONAL ETHICS MANAGEMENT IN HEALTHCARE INSTITUTIONS IN ROMANIA. A PILOT-STUDY

**CANDIDATE,
DANIELA-TATIANA AGHEORGHIESEI (CORODEANU)**

IAȘI 2015

**REZUMAT AL TEZEI DE ABILITARE CU TITLUL
CERCETARE TEORETICĂ ȘI EMPIRICĂ PRIVIND MANAGEMENTUL
ETICII ORGANIZAȚIONALE ÎN INSTITUȚIILE SPITALICEȘTI DIN ROMÂNIA.
UN STUDIU PILOT**

Această teză de abilitare cuprinde principalele rezultate științifice obținute în cercetarea academică pe care am desfășurat-o în ultimii cinci ani de activitate profesională.

Tema abordată este rezultatul mai multor studii și cercetări științifice, care au un caracter de pionierat în România. Acestea au fost inițiate în 2010, în cadrul programului de cercetare postdoctorală intitulat „Studii postdoctorale în domeniul eticii politicilor de sănătate“ (POSDRU/89/1.5/S/61879), și au fost continuate până în prezent. Cercetările pe care le-am desfășurat scot în evidență propriile contribuții aduse la literatura de specialitate și la cercetarea empirică în domeniu, dintr-o perspectivă interdisciplinară, și au aplicabilitate imediată în domeniul managementului, atât în activitatea instituțiilor publice, cât și în practica afacerilor. Rezultatele, diseminate în jurnale de specialitate și la conferințe, pot reprezenta un punct de reper în îmbunătățirea politicilor și eficacității organizaționale, de aceea consider că acestea reprezintă o contribuție valoroasă atât la fondul teoretic dar și la portofoliul de bune practice existente în domeniu.

Teza este structurată pe patru părți:

Partea I este o introducere care prezintă o justificare succintă a cercetării globale, în contextul actual și diferitele subiecte supuse cercetării.

Partea a II a include șapte secțiuni care fundamentează în detaliu, din punct de vedere teoretic și empiric, pe mai multe direcții, subiectul tezei de abilitare.

Cele șapte secțiuni sunt sumarizate în continuare.

Secțiunea A este rezultatul unui demers în care susținem pe baza literaturii de specialitate că în prezent suntem la cea de-a treia generație a eticii (concept nou pe care îl fundamentăm și îl propunem în literatura de specialitate) în care accentul este pus pe managementul eticii, auditare și recunoașterea din partea stakeholderilor. Această poziție necesită din partea instituțiilor de îngrijire a sănătății să implementeze un sistem de management integrat al eticii și auditul de etică, două instrumente necesare în managementul calității și în pregătirea procesului de acreditare. Cercetarea empirică se bazează pe explorarea opiniei a 47 de executivi cu responsabilități în managementul calității în spitale din România cu privire la relevanța oportunității aplicării auditului de etică și a potențialelor efectelor sale în cadrul procesului de acreditare instituțională. În urma analizei datelor colectate, reiese că managerii consideră că ar fi pertinent un astfel de demers dar că instituțiile spitalicești nu sunt încă suficient de pregătite în acest sens. Cercetarea are meritul de a atrage un semnal de alarmă cu privire la necesitatea îmbunătățirii cantitative și calitative a criteriilor de acreditare aplicate de organismele abilitate și a managementului schimbării în instituțiile spitalicești din lumea întregă.

Secțiunea B prezintă a doua parte a cercetării derulată în 2012 în rândul executivilor cu responsabilități în managementul calității cu privire la oportunitatea integrării auditului de etică în standardele de acreditare a instituțiilor spitalicești (expusă în Secțiunea A). În această parte s-a urmărit opinia cu privire la elementele care ar trebui să facă parte din structura auditului de etică.

Principalele rezultate scot în evidență că elementele principale care sunt considerate ca fiind importante în structura unui audit de etică sunt cele legate de drepturile pacienților, bunele relații între pacienți și instituția furnizoare de servicii de îngrijirea medical și respectarea drepturilor anagajaților. Studiul este util deoarece consultă opinia persoanelor care sunt direct implicate în crearea, aplicarea și monitorizarea politicilor și instrumentelor necesare în orice instituție spitalicească, supusă scrutinului opiniei publice, și care se confruntă la rândul lor cu obligația de a da cont de rezultatele activității lor și de modul în care cheltuie resursele publice. Din acest punct de vedere, studiul este consistent deoarece structura auditului de etică care ar putea fi aplicată într-un spital este determinată cu ajutorul managerilor direct responsabili de implementarea acestuia.

Secțiunea C prezintă rezultatele unei cercetări calitative. Aceasta aduce în atenție o analiză detaliată a standardelor de acreditare CoNas din perspectiva eticii organizaționale. Scopul analizei îl reprezintă identificarea de oportunități pentru îmbunătățirea acestor standarde cu criterii etice specifice, luând în considerare bunele practici pe plan internațional.

Secțiunea D expune cercetarea teoretică și empirică pe tematica satisfacției pacientului în contextul procesului de acreditare a spitalelor, din perspectivă etică. Scopul cercetării îl reprezintă evidențierea gradului de satisfacție a pacienților din România și a preocupării reale și a instrumentelor aplicate de managementul spitalelor din țara noastră pentru evaluarea acestui aspect. Cercetarea teoretică se bazează pe un portofoliu de studii, cercetări și rapoarte. Cercetarea proprie, de natură calitativă, s-a focalizat pe analiza website-urilor a 144 de spitale din primele trei categorii din clasificarea națională a spitalelor din România și a urmărit prezența elementelor specifice unei informări adecvate (informații de natură organizațională), transparente, etice, în relația cu pacientul, potențialul pacient, comunitatea în general: valori, misiunea instituțională, drepturile și obligațiile pacientului, legislație în domeniu, chestionarul pentru evaluarea satisfacției, informații utile/sfaturi/ghid practice pentru pacienți. Rezultatele obținute demonstrează că în majoritatea spitalelor din România evaluarea satisfacției pacienților este mai degrabă o preocupare ”impusă” prin procesul de acreditare. Cercetarea poate fi un semnal de alarmă pentru managerii instituțiilor spitalicești și a autorităților în domeniu cu privire la necesitatea evaluării de o manieră etică, responsabilă și eficace, a satisfacției pacientului.

Secțiunea E face trimitere la prima parte a unui studiu pilot bazat pe cercetare cantitativă realizat în spitalele din Iași. Scopul cercetării s-a focalizat pe analiza/identificarea promovării existenței elementelor specifice eticii și managementului comportamentului etic la nivel organizațional. Studiul s-a bazat pe studierea opiniei a 23 de persoane cu poziții cheie în managementul a trei spitale din Iași. Între aspectele urmărite în cercetarea empirică se regăsesc valorile și valorile etice promovate de instituție și rolul lor în planificarea strategică, ariile de risc și implementarea politicilor de etică. Principala constatare științifică este că în prezent încă nu există o abordare uniformă a eticii organizaționale.

Secțiunea F prezintă rezultatele extinderii cercetării expuse anterior la Secțiunea D, extindere în termenii subiectului cercetării (leadershipul etic), a numărului de respondenți, a unităților spitalicești studiate. Studiul se bazează pe un eșantion de 52 de respondenți cu

responsabilități manageriale din șase spitale din Iași, România și a avut drept scop analiza practicilor leadershipului etic, din perspectivă managerială. Concluzia principală care reiese din cercetare este că în ceea ce privește leadershipul etic, există un mare ecart între nivelul teoretic, normativ și ceea ce se aplică în practică. Cercetarea are meritul de a oferi în premieră o diagnoză pe tema managementului eticii și a leadershipului etic în instituțiile de îngrijire a sănătății din țara noastră.

Secțiunea G prezintă propunerea unui nou și consistent model teoretic al managementului eticii în instituțiile de îngrijire a sănătății. Modelul a fost construit pe baza unei analize amănunțite și a conectării diferitelor abordări, modele relaționate regăsite în literatura de specialitate în domeniu, precum și pe baza constatărilor obținute în urma cercetărilor empirice desfășurate anterior. Modelul se constituie într-un ghid pentru promovarea principiilor etice în managementul instituțiilor medicale, și este primul de acest gen în România.

Partea a III-a detaliază direcțiile viitoare de cercetare și de predare.

Partea a IV-a prezintă lista referințelor bibliografice utilizate în designul și desfășurarea cercetărilor prezentate în cadrul acestei teze de abilitare.

SUMMARY

THEORETICAL AND EMPIRICAL RESEARCH ON ORGANIZATIONAL ETHICS MANAGEMENT IN HEALTHCARE INSTITUTIONS IN ROMANIA

This Habilitation thesis summarizes and connects in a logical order the main scientific results obtained in the academic research, undertaken by own thorough work in the last five years of professional activity.

The topic is a result of several studies of pioneering character in Romania. These scientific researches have been initiated within the postdoctoral research program entitled “Postdoctoral Studies in Ethics and Health Policies” (POSDRU/89/1.5/S/61879) developed during 2010 and 2013, and continuing up to the present. My researches highlight proper scientific contributions to the literature and empirical research in the field, from an interdisciplinary perspective. The research activity has supposed a consistent and coherent effort, but also efficient teamwork carried together with specialists in management, medicine and philosophy. For this reason, I consider that it represents a valuable input to the management field.

The thesis is structured in four main parts.

The first part is a short introduction presenting a brief reasoning of the global research in the current context, and the various issues under investigation.

The second part includes seven sections exposing the broad theoretical and practical research of the various aspects that all together compose the main subject of the habilitation thesis.

The content of the seven sections is summarized below.

In section A, based on a theoretical analysis, I emphasize that we are faced now with the third generation of organizational ethics. It is a new concept that I propose to the scientific literature, which places great emphasis on the ethics management, ethics auditing process and on the recognition from stakeholders (implicitly by gaining the formal institutional accreditation).

The healthcare institutions are required to implement an integrated ethics management system and ethics audit, because they are necessary tools in the quality management and in preparing the accreditation process. The empirical research explores the opinion of forty-seven (47) executives (having quality management responsibilities in hospitals from Romania) regarding the relevance of the opportunity to apply the ethics audit in their institutions within the institutional accreditation process. After analyzing the data collected, it is revealed that managers consider such an approach being quite pertinent, but so far, the Romanian healthcare institutions are not yet sufficiently prepared in this respect. The research has the merit of drawing a warning on the need for more and better accreditation criteria, applied by the professional bodies, enforcing the ethics audit requirement and changing the healthcare institutions management worldwide.

In Section B, I present the second part of the research outlined in Section A. Thus, I have analysed the respondents' opinion regarding the elements that should be part of an ethics audit structure. The findings reveal that the main elements considered as important are related to the patients' rights, good relations between patients and the institution providing healthcare services, and of course, the employee rights.

The empirical research illustrates the vision of people who are directly involved in the creation, implementation and monitoring of ethics policies, presenting also the instruments needed in any healthcare institution (which is subject to public scrutiny – i.e. it must give account of its work and justify how it spends the public resources).

From this point of view, I consider that this empirical research is useful because the ethics audit structure that could be applied in a hospital would be established with the managers' support, who are directly responsible for its implementation.

In Section C, I highlight the results of a qualitative research that brings into focus a detailed analysis of the accreditation standards applied by CoNAS in terms of organizational ethics. The purpose of the analysis is to identify opportunities for improving these standards with specific ethical criteria, taking into account the international best practices in the field.

In Section D, I expose a theoretical and an empirical research on the topic of patient's satisfaction in the hospitals accreditation process, approached from an ethical perspective. The purpose of the research is to underlying patients' degree of satisfaction with the healthcare system, the concerns and management tools used to assess this aspect in the Romanian hospitals. The theoretical research is based on a portfolio of studies, surveys and reports. The empirical research, of qualitative nature, focuses on the information content analysis posted on 144 websites of the hospitals ranked in the first three categories, according to the national classification of hospitals in Romania. In this regard, I have analysed the existence of specific elements of organizational nature in the information delivered to patients, potential patients or to the community in general (i.e.: values, institutional mission, patient rights and obligations, legislation, questionnaire to assess satisfaction, information/advice/practical guide for patients). The results reveal that in most hospitals the patient satisfaction evaluation is more a concern "imposed" by the accreditation process. This should worry all the healthcare managers and authorities in the field, and also warn that the patient satisfaction assessment must be performed ethically, responsibly and effectively.

In Section E, I refer to the first part of a pilot study based on a quantitative research conducted in the hospitals of Iași, Romania. The aim of the research is focused on the analysis/identification of specific ethics management elements and ethical behavior at organizational level.

The research is analysing the opinions of 23 persons with managerial positions, from three important healthcare institutions in Iasi. The issues studied are as follows: values and ethical values promoted by the hospital institutions and their role in strategic planning, the risk areas and the level of implementation of ethics policies. The main finding is that a more uniform approach to organizational ethics is needed.

In Section F, I present the results of an extended research (in terms of: number of respondents, medical units studied and investigated issues), the initial one being outlined in Section E. The study is based on a sample of 52 respondents with managerial responsibilities in six hospitals in Iasi, Romania, aiming to analyze the ethical leadership practices, from a managerial perspective. The main conclusion that emerges from the research is that in terms of the ethical leadership, there is a great difference between the theoretical and normative level and what is applied in the managerial practice. The research has the merit of providing one of the first diagnoses of ethics management and ethical leadership in health care institutions in our country.

In the last section, I propose a new and consistent theoretical model of the ethics management in healthcare institutions. The model has been designed based on a thorough analysis and by connecting multiple approaches, models and tools found in the literature, and based on the findings of the own empirical researches previously carried out. The model is a guide to promoting ethical principles in the management of medical institutions.

Part three concentrates the main research and teaching directions.

The last part includes the references list that I used in designing and carrying out the researches presented in this habilitation thesis.

