

Aspecte de medicina muncii în domeniul serviciilor publice din România

Prof. Dr. Păuncu Elena-Ana
Medic primar medicina muncii
S.C. AQUATIM S.A.

Obiectivele prezentării

- Medicina muncii. Noua strategie SSM. Planul global de acțiune
- Aspecte de sănătate și securitate în muncă: cadrul legislativ general în România
- Organizarea controalelor medicale profilactice
- Probleme practice specifice sectorului serviciilor publice
- Promovarea sănătății la locul de muncă
- Concluzii

Obiectivele prezentării

- **Medicina muncii. Noua strategie SSM. Planul global de acțiune**
- Aspecte de sănătate și securitate în muncă: cadrul legislativ general în România
- Organizarea controalelor medicale profilactice
- Probleme practice specifice sectorului serviciilor publice
- Promovarea sănătății la locul de muncă
- Concluzii

Medicina muncii



- Definiție la I-a sesiune comună a Comitetului de Sănătate în Muncă a OMS+OIM (1950), revizuită la a 12-a reuniune comună (1995):
 - promovarea și menținerea celui mai înalt grad de bunăstare fizică, mentală și socială a muncitorilor din toate profesiunile,
 - prevenirea oricărui prejudiciu adus sănătății acestora de către condițiile de muncă,
 - protejarea în muncă față de riscurile rezultate din prezența factorilor nocivi ce pot afecta sănătatea lor,
 - plasarea și menținerea lucrătorului într-o muncă adecvată aptitudinilor sale fiziologice și psihologice,
 - adaptarea muncii pe măsura posibilităților omului și pe fiecare om, corespunzător sarcinii lui

Noua strategie pentru sănătate și securitate în muncă 2007-2012



Implică, la nivel național îmbunătățirea prevenției prin:

- supravegherea stării de sănătate
- realizarea în practică a reabilitării și reintegrării lucrătorilor
- adaptarea la modificările sociale și demografice
- întărirea coerenței politicilor.

Este necesară integrarea sănătății și securității în programe educative și de training la toate nivelurile de învățământ.

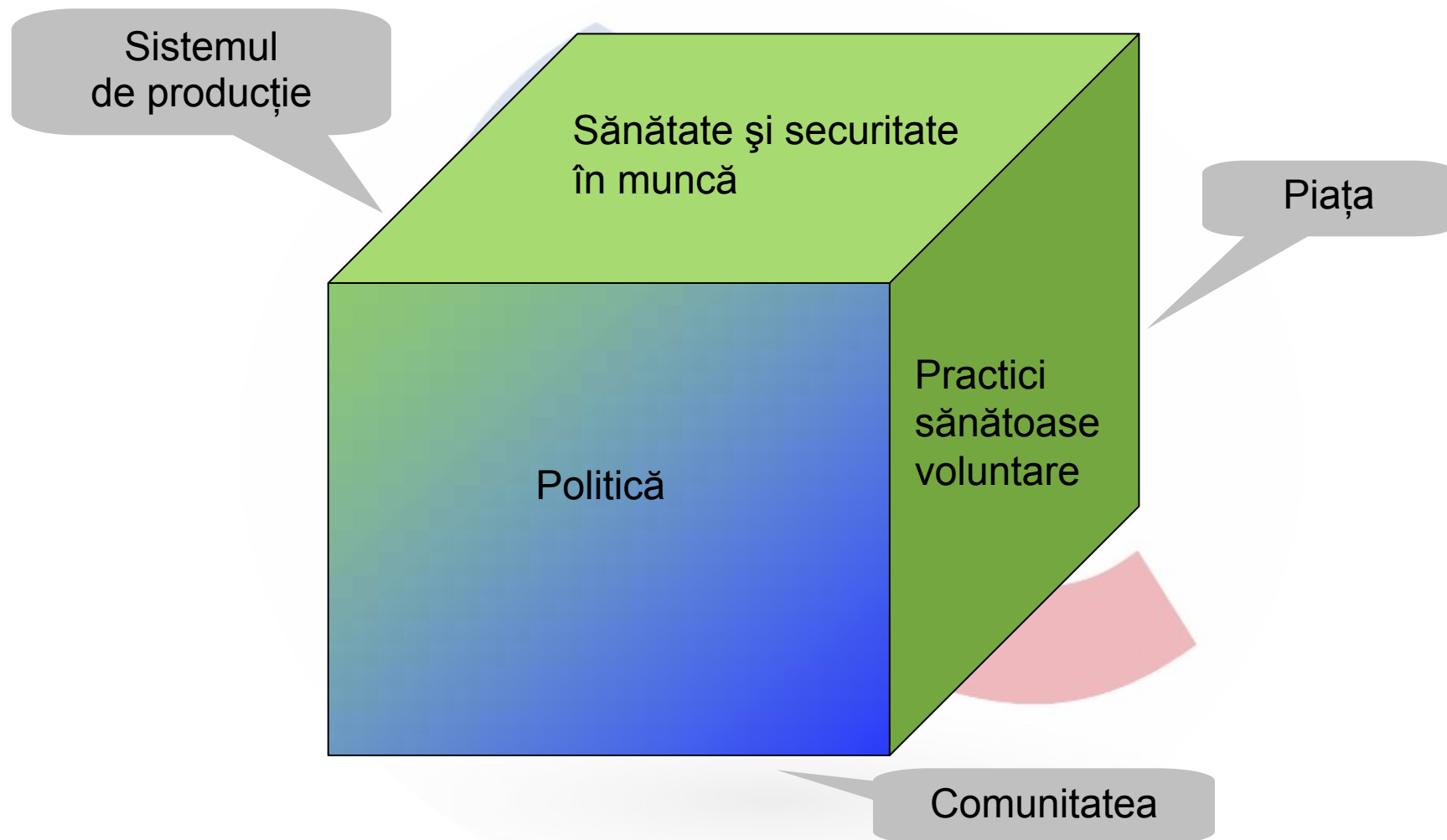
Organisme Europene diferite: UEMS, EASOM, TUTB conlucrează pentru îmbunătățirea și promovarea sănătății ocupaționale în statele europene.

SSM – viitor în UE

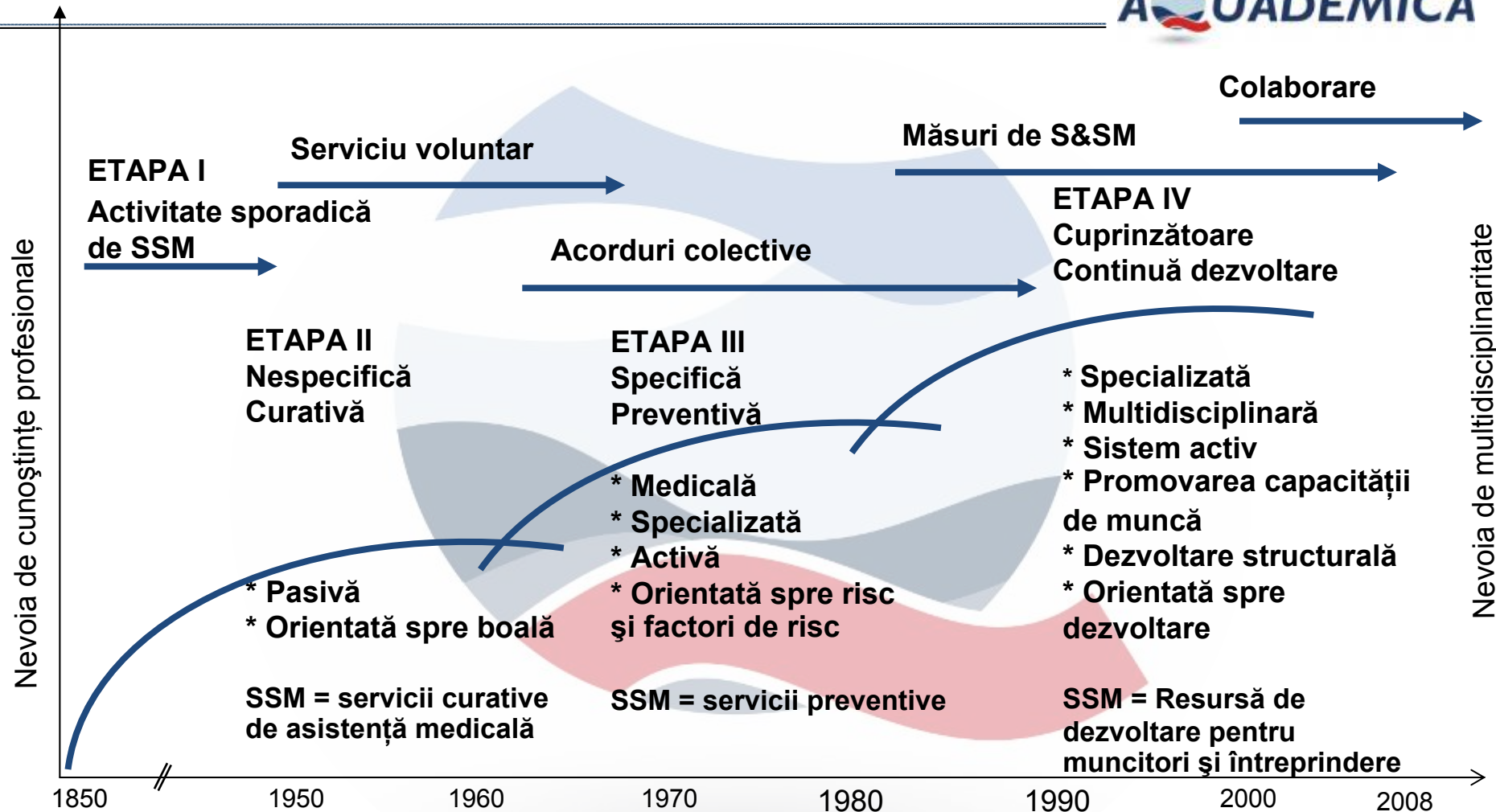


- Sănătatea și securitatea în muncă se înscrie în prezent ca unul dintre cele mai importante domenii ale politicii Uniunii Europene pentru calitatea ocupării, strategia pentru perioada 2007-2012.
- Această strategie a fost propusă pe baza raportului de evaluare a rezultatelor obținute în perioada 2002-2006, de relansare a politicilor preventive la nivel național și de creștere a conștientizării publicului privind sănătatea și securitatea în muncă.
- Comisia, prin comunicarea Strategiei în SSM 2007-2012, pentru îmbunătățirea calității și productivității muncii, tuturor părților implicate, state membre, organizații (ICOH, WHO, ILO ș.a.) a orientat parteneriatul acestora spre conceperea unui **Plan Global de Acțiune (PGA)** la nivel european pentru sănătatea lucrătorilor, reducerea decalajelor și întâmpinarea nevoilor.
- SSSM au fost incluse în managementul calității ca parte integrantă, determinând performanța economică și creșterea competitivității.

Categoriile cuprinzătoare



Evoluția SSM în Europa



(modificată de Ylikoski)

Instrumente de realizare a PGA



- implementare adecvată a legislației europene
- susținerea IMM-urilor pentru respectarea legislației în vigoare
- simplificarea și adaptarea cadrului legislativ la schimbările survenite la locul de muncă
- promovarea dezvoltării și implementării strategiilor naționale
- promovarea comportamentului lucrătorilor și încurajarea angajatorilor pentru abordări orientate pe sănătate
- finalizarea metodelor pentru identificarea și evaluarea noilor riscuri
- îmbunătățirea progresului
- promovarea sănătății și securității la nivel internațional integrând componentele naționale

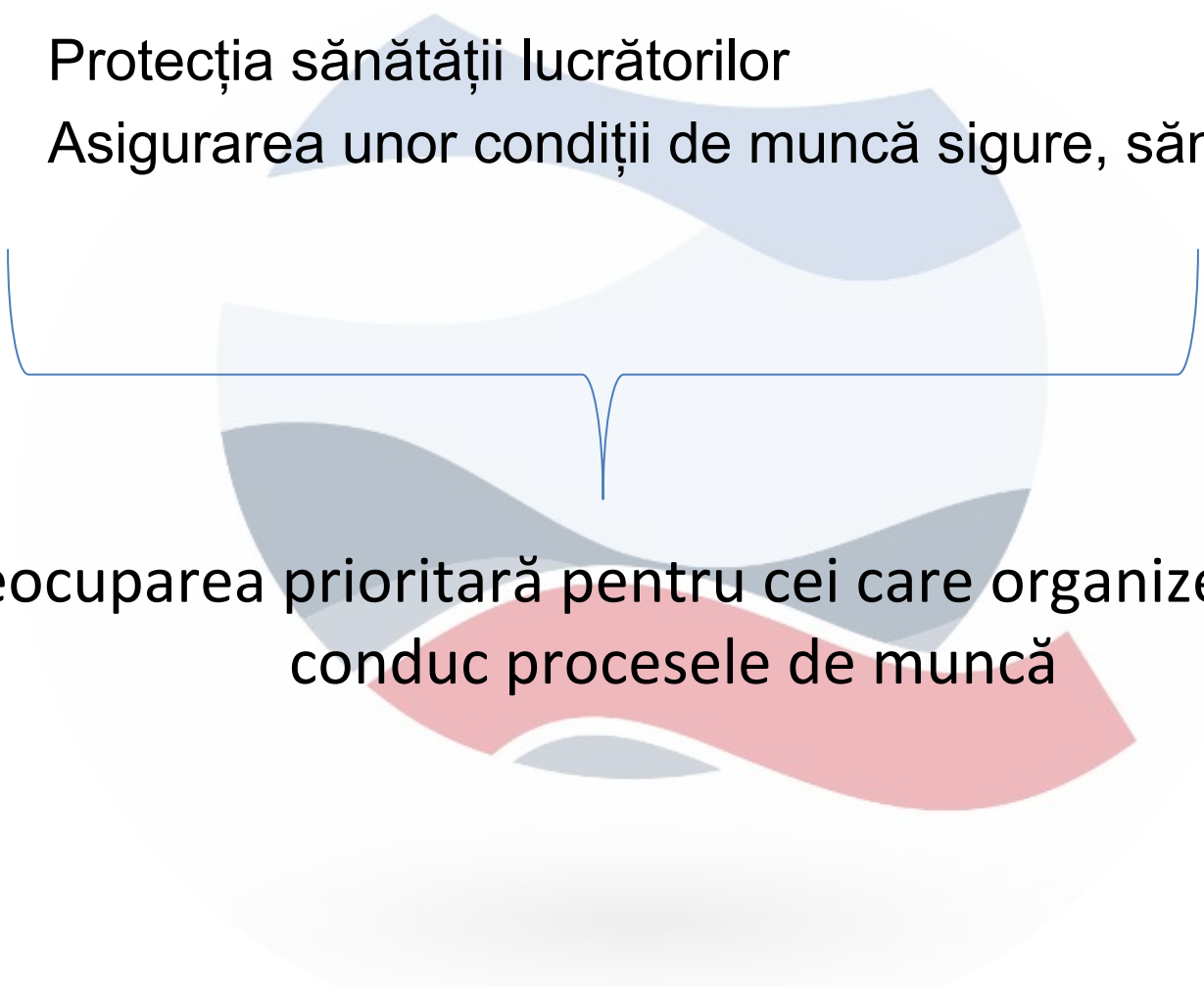
Obiectivele prezentării



- Medicina muncii. Noua strategie SSM. Planul global de acțiune
- **Aspecte de sănătate și securitate în muncă: cadrul legislativ general în România**
- Organizarea controalelor medicale profilactice
- Probleme practice specifice sectorului serviciilor publice
- Promovarea sănătății la locul de muncă
- Concluzii

SSM= responsabilitate

- Protecția sănătății lucrătorilor
- Asigurarea unor condiții de muncă sigure, sănătoase

A large, abstract graphic in the background consisting of overlapping, semi-transparent shapes in shades of blue, grey, and red, resembling a stylized globe or a map of the world.

Preocuparea prioritară pentru cei care organizează și conduc procesele de muncă

Cadrul legislativ general: obiective



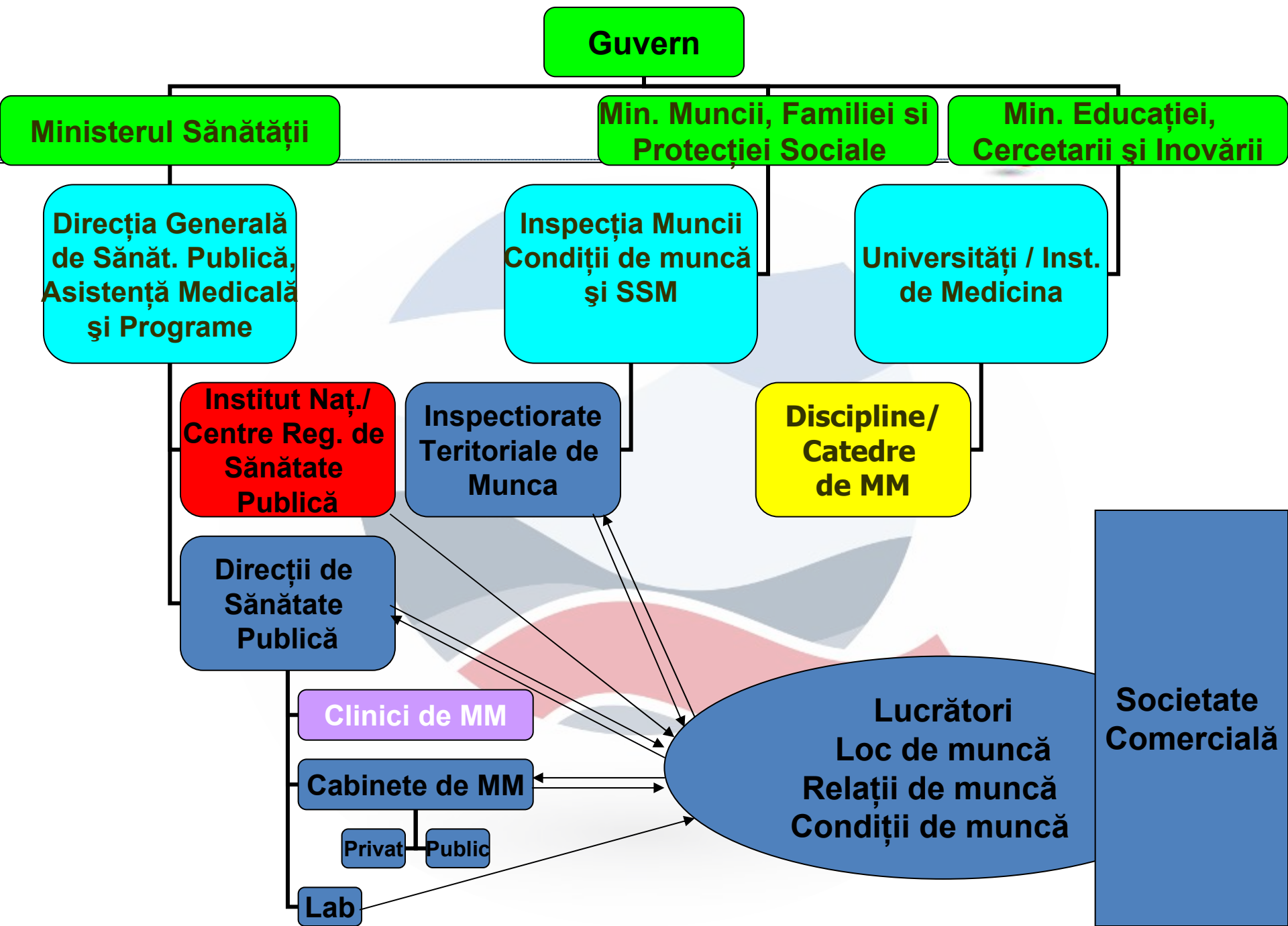
- Realizarea securității și sănătății în muncă trebuie să fie parte integrantă a rolului social și etic al organizațiilor;
- Asigurarea unui mediu de muncă sigur și sănătos;
- Îmbunătățirea continuă a condițiilor de muncă.

Componente principale ale sistemului legislativ național

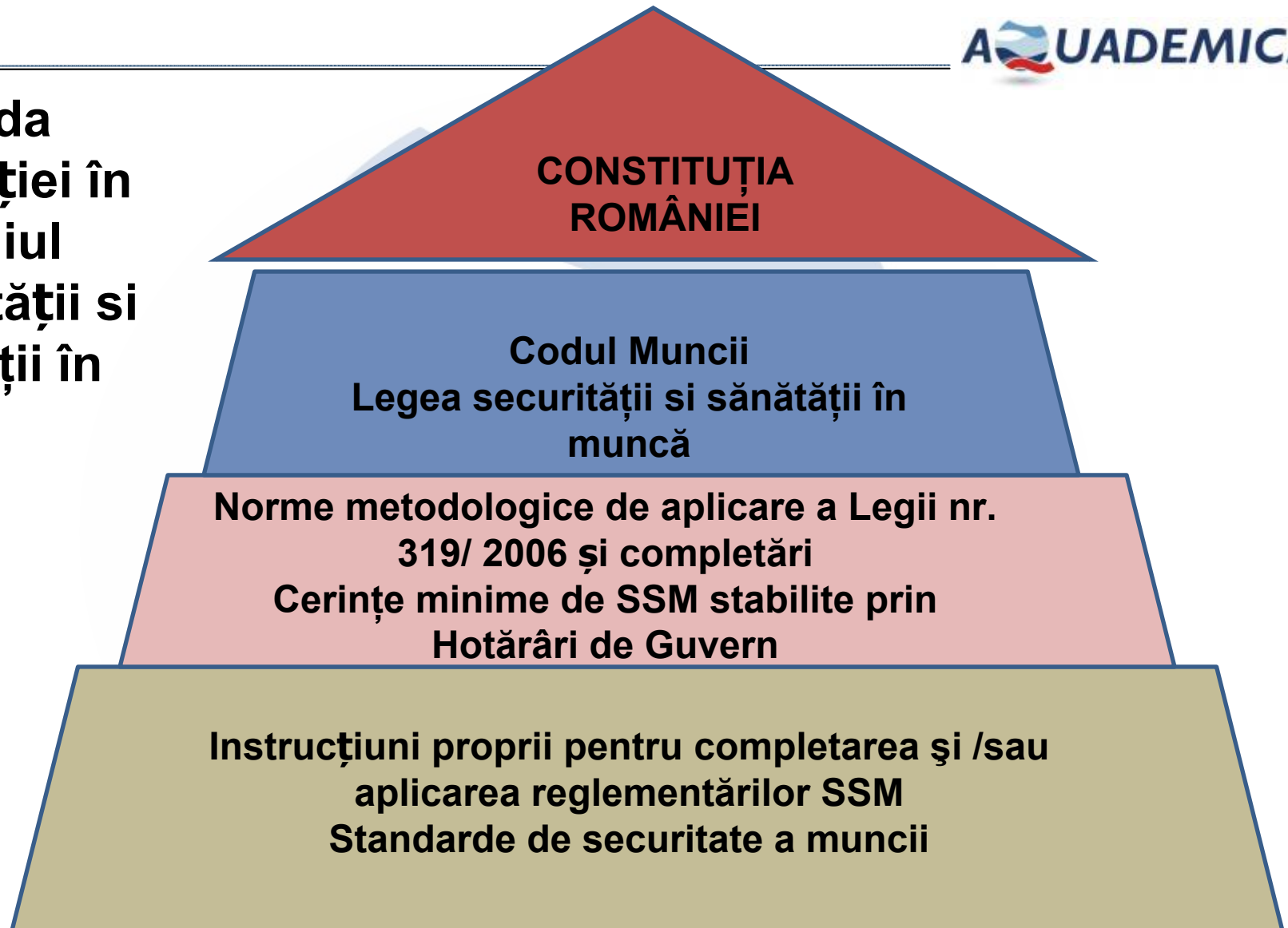


Rolul și atribuțiile instituțiilor care au competențe în domeniu:

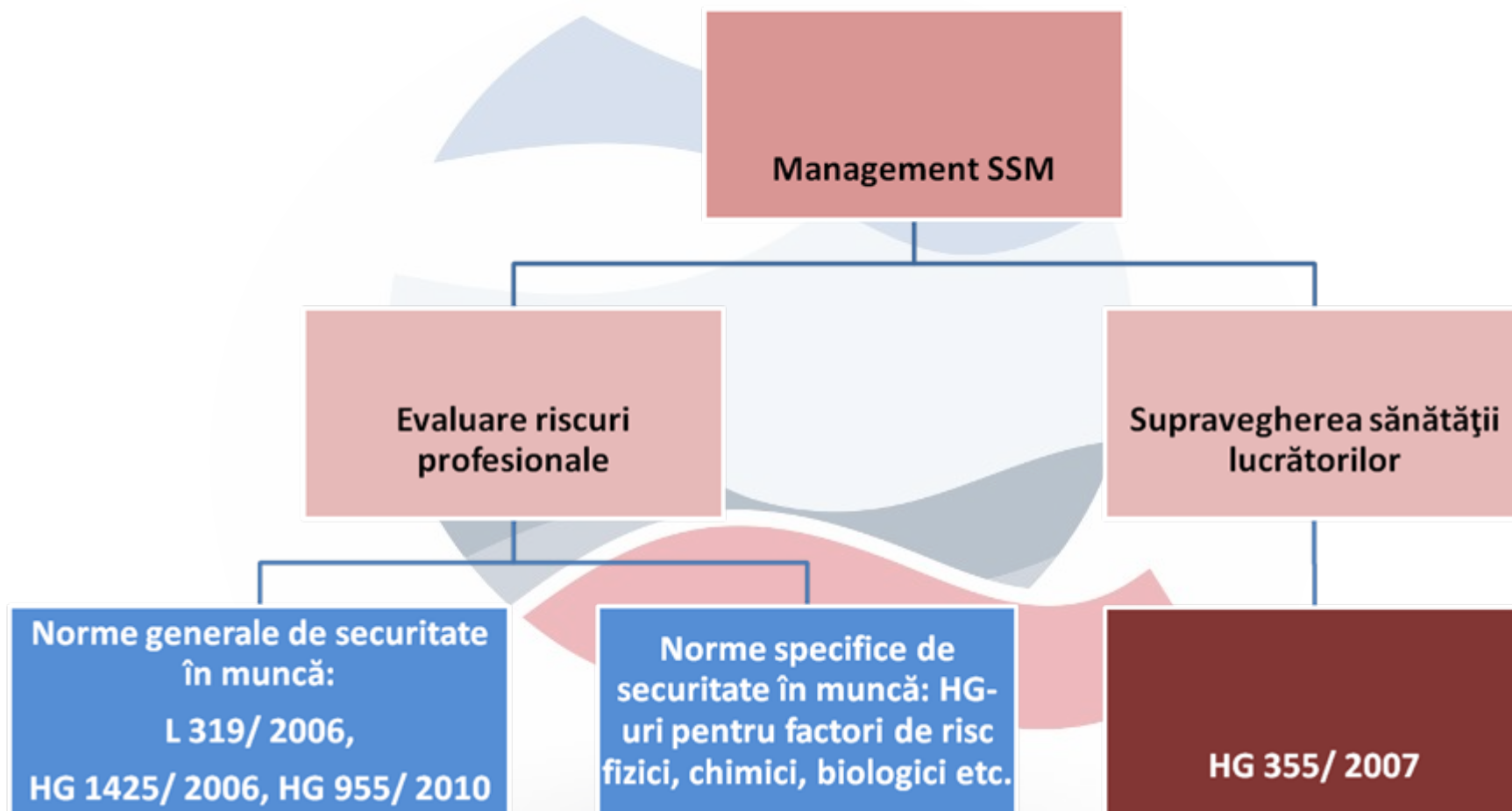
- Ministerul Muncii, Familiei și Protecției Sociale
- Ministerul Sănătății
- Inspecția Muncii
- Institutul National de Cercetare-Dezvoltare pentru Protecția Muncii.



**Piramida
legislației în
domeniul
securității și
sănătății în
muncă**



Management SSM



Menționarea legislației - reguli generale



- Legea nr. 319/2006: instituirea de măsuri privind promovarea îmbunătățirii securității și sănătății în muncă a lucrătorilor;
- HG nr 1425/2006: normele metodologice de aplicare a prevederilor Legii securității și sănătății în muncă;
- HG nr. 955 din 08/09/2010 (**Intrare in vigoare: 27/09/2010**) pentru modificarea și completarea Normelor metodologice de aplicare a prevederilor Legii securității și sănătății în muncă nr. 319/2006, aprobate prin HG 1.425/2006;
- HG 1091/2006: cerințele minime de securitate și sănătate pentru locul de muncă;

Menționarea legislației - reguli generale (2)



- HG 971/2006: semnalizarea de securitate și/sau sănătate la locul de muncă;
- HG 1146/2006: cerințe minime de securitate și sănătate pentru utilizarea în muncă de către lucrători a echipamentelor de muncă;
- HG 1048/2006: utilizarea de către lucrători a echipamentelor individuale de protecție la locul de muncă.
- HG 600/2007: protecția tinerilor la locul de muncă
- OUG 96/2003 : privind protecția maternității la locul de muncă (cu normele de aplicare și completările ulterioare)

Menționarea legislației - reguli specifice (1)



- HG nr 1218/2006: protecția lucrătorilor împotriva riscurilor legate de prezenta agenților chimici;
- HG 1136/2006: expunerea lucrătorilor la riscuri generate de câmpuri electromagnetice
- HG 1092/2006: protecția lucrătorilor împotriva riscurilor legate de expunerea la agenți biologici la locul de muncă
- HG 1093/2006: protecția lucrătorilor împotriva riscurilor legate de expunerea la agenți cancerigeni sau mutageni la locul de muncă
- HG 1058/2006: expunerea la riscul datorat lucrului în atmosfere explozibile
- HG 1051/2006: manipularea manuală a maselor (greutăților) de către lucrători

Menționarea legislației - reguli specifice (2)



- HG nr 1028/2006: utilizarea echipamentelor cu ecran de vizualizare;
- HG 493/2006: expunerea lucrătorilor la riscuri generate de zgomot
- HG 1876/2005: expunerea lucrătorilor la riscuri generate de vibrații
- HG 1875/2006: protecția sănătății și securității lucrătorilor fata de riscurile datorate expunerii la azbest
- HG 601/2007: modificarea si completarea unor acte normative referitoare la domeniul SSM

Menționarea legislației - reguli specifice (3)



- HG 1049/2006: asigurarea securității și sănătății lucrătorilor din industria extractivă de suprafață sau subteran
- HG 1050/2006: asigurarea securității și sănătății lucrătorilor din industria extractivă de foraj
- HG 1007/2006: cerințele minime de securitate și sănătate referitoare la asistența medicală la bordul navelor
- HG 300/2006: cerințele minime de securitate și sănătate pentru șantierele temporare sau mobile

Legea securității și sănătății în muncă nr. 319/2006: prevederi care vizează evaluarea riscurilor



angajatorul are obligația:

„să evalueze riscurile pentru securitatea și sănătatea lucrătorilor, inclusiv la alegerea echipamentelor de muncă, a substanțelor sau preparatelor chimice utilizate și la amenajarea locurilor de muncă” (art. 7, alin. 4, lit. a);

„ca, ulterior evaluării [riscurilor] și dacă este necesar, măsurile de prevenire, precum și metodele de lucru și de producție aplicate de către angajator să asigure îmbunătățirea nivelului securității și al protecției sănătății lucrătorilor și să fie integrate în ansamblul activităților întreprinderii și/sau unității respective și la toate nivelurile ierarhice” (art. 7, alin. 4, lit. b);

Legea securității și sănătății în muncă nr. 319/2006: prevederi care vizează evaluarea riscurilor



angajatorul are obligația:

„să realizeze și să fie în posesia unei evaluări a riscurilor pentru securitatea și sănătatea în muncă, inclusiv pentru acele grupuri sensibile la riscuri specifice” (art. 12, alin. 1, lit. a).

„să întocmească un plan de prevenire și protecție compus din măsuri tehnice, sanitare, organizatorice și de altă natură, bazat pe evaluarea riscurilor, pe care să îl aplice corespunzător condițiilor de muncă specifice unității” (art. 13, lit. b)

... pentru asigurarea condițiilor de securitate și sănătate în muncă și pentru prevenirea accidentelor de muncă și a bolilor profesionale

H.G. nr. 1425/2006 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a prevederilor Legii securității și sănătății în muncă nr. 319/2006



următoarele articole vizează **evaluarea riscurilor**:

- activitățile de prevenire și protecție desfășurate în cadrul întreprinderii și/sau unității sunt următoarele: **„identificarea pericolelor și evaluarea riscurilor pentru fiecare componentă a sistemului de muncă respectiv executant, sarcină de muncă, mijloace de muncă/echipamente de muncă și mediul de muncă pe locuri de muncă/posturi de lucru”** (art. 15, alin. 1, pct. 1);

H.G. nr. 1425/2006 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a prevederilor Legii securității și sănătății în muncă nr. 319/2006



următoarele articole vizează **evaluarea riscurilor**:

„în urma evaluării riscurilor pentru fiecare loc de muncă/post de lucru se stabilesc măsuri de prevenire și protecție, de natură tehnică, organizatorică, igienico-sanitară și de altă natură, necesare pentru asigurarea securității și sănătății lucrătorilor” (art. 46, alin. 2);

planul de prevenire și protecție ***“va fi revizuit ori de câte ori intervin modificări ale condițiilor de muncă, respectiv apariția unor riscuri noi”*** (art. 46, alin. 1);

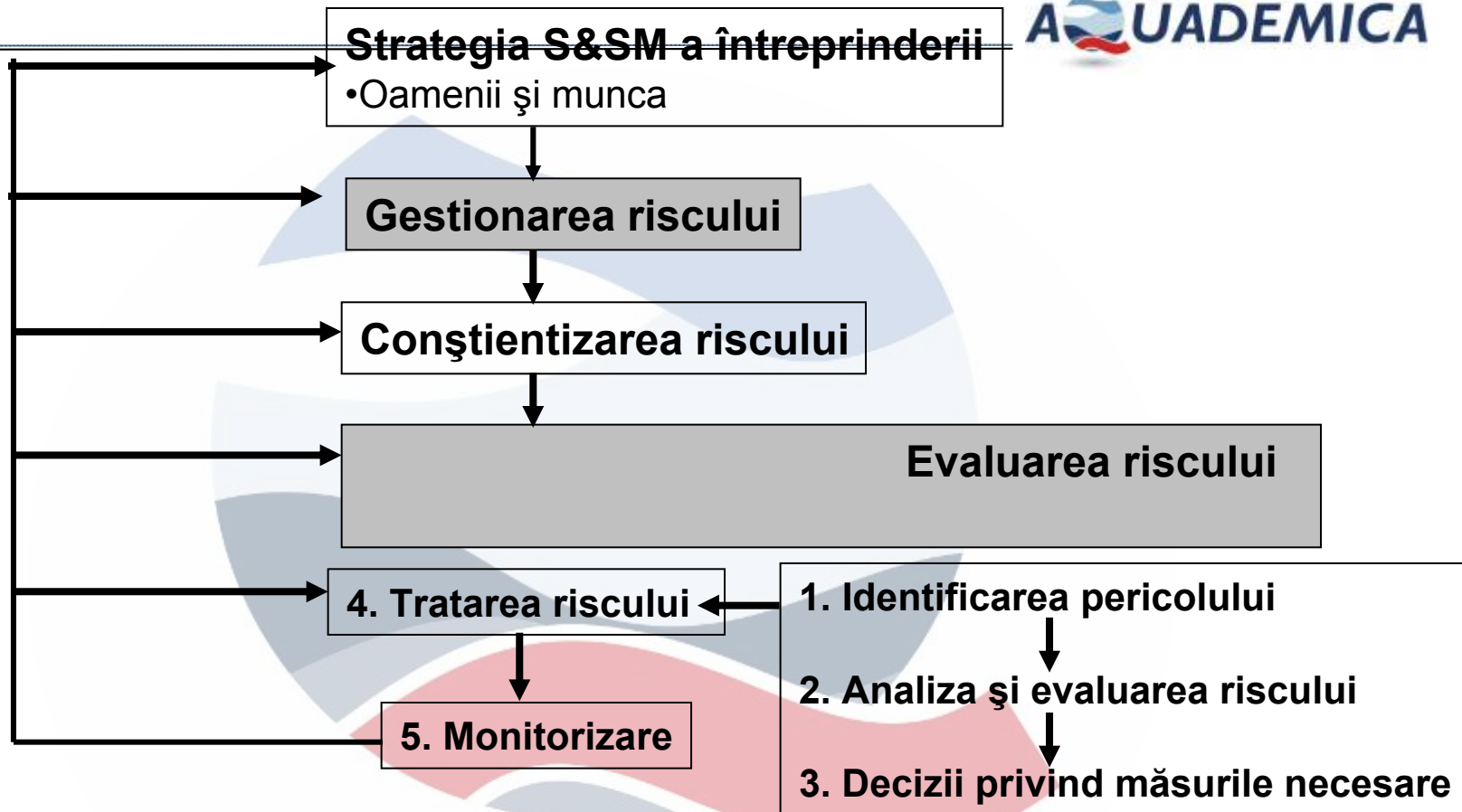
H.G. nr. 1425/2006 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a prevederilor Legii securității și sănătății în muncă nr. 319/2006



următoarele articole vizează **evaluarea riscurilor**:

- angajatorul trebuie să informeze Comitetul de Securitate și Sănătate în Muncă cu privire la „***evaluarea riscurilor pentru securitate și sănătate, măsurile de prevenire și protecție atât la nivel de unitate, cât și la nivel de loc de muncă și tipuri de posturi de lucru***” (art. 71);

Modelul procesului de evaluare a riscului



De reținut

- Responsabilitatea angajatorului în SSM
- Cunoașterea și aplicarea legislației
- Legislația română transpune directivele europene (Directiva cadru și directivele fiice)
- Importanța unui corect management al riscului
- Legătura puternică dintre evaluarea riscurilor și managementul stării de sănătate a lucrătorilor, raportat la condițiile de muncă

Obiectivele prezentării

- Medicina muncii. Noua strategie SSM. Planul global de acțiune
- Aspecte de sănătate și securitate în muncă: cadrul legislativ general în România
- **Organizarea controalelor medicale profilactice**
- Probleme practice specifice sectorului serviciilor publice
- Promovarea sănătății la locul de muncă
- Concluzii

Monitorizarea stării de sănătate a angajaților: reglementare



Supravegherea stării de sănătate a angajaților este reglementată prin:

- Legea 319/ 2006,
- HG 1425/ 2006 completată cu HG 955- 2010 și
- **HG 355/ 2007**

- Costurile legate de această activitate sunt suportate de către angajatori

Servicii medicale profilactice (MM)

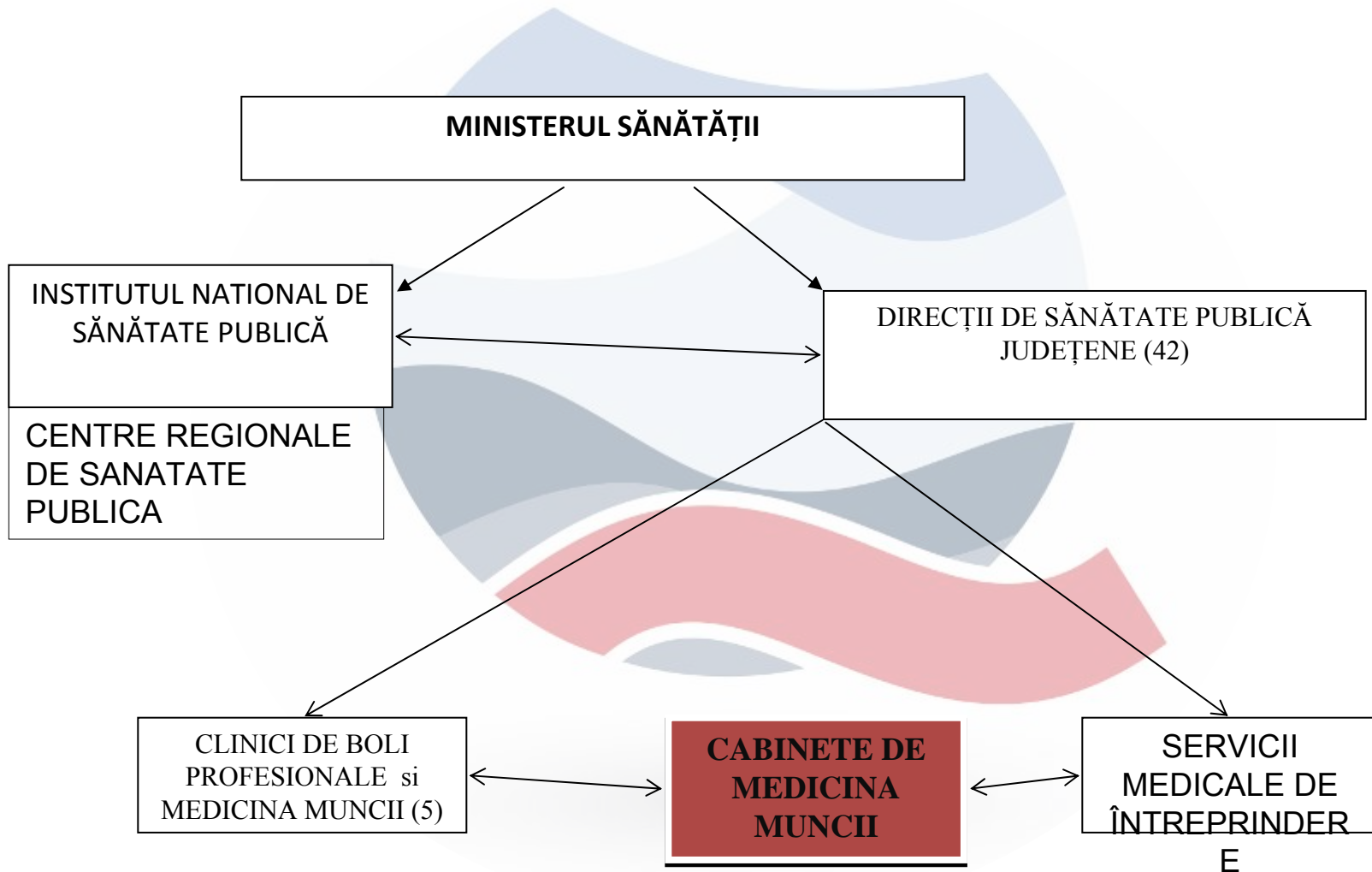
- Serviciile medicale profilactice prin care se asigură supravegherea sănătății lucrătorilor sunt:
- examenul medical la angajarea în muncă, de adaptare, periodic, la reluarea activității,
- promovarea sănătății la locul de muncă

Cine și unde monitorizează starea de sănătate a lucrătorilor?



- medicul de medicina muncii,
- medicul cu competență în medicina de întreprindere sub coordonarea medicului de medicina muncii (atribuții limitate)
- la nivelul cabinetelor medicale de medicina muncii și “de întreprindere”

Structurile de medicina muncii și relațiile funcționale în România



Monitorizarea stării de sănătate a angajaților: modalități de realizare



Supravegherea stării de sănătate a angajaților se realizează prin:

- examene medicale la angajare,
- control medical periodic,
- examen medical de adaptare,
- examen medical la reluarea muncii (după o întrerupere mai mare de șase luni),
- examen medical la solicitarea angajatului,
- supraveghere specială (pentru angajați cu susceptibilitate crescută, grupuri cu risc, femei însărcinate și care alăptează, bolnavi cronici dispensarizați)

Evidențe medicale

- fișa de solicitare a examenului medical la angajare
- fișa de identificare a factorilor de risc profesional (FIFRP)
- **dosarul medical individual**
- **fișa de aptitudine (semnată de către medicul de medicina muncii)**

Obligații ale angajatorului



Angajatorul are obligația de:

- Evaluare a riscurilor profesionale,
- A ține evidenta numărului angajaților expuși
- A realiza și păstra lista lucrătorilor expuși la anumite riscuri (biologic, radiații etc.)
- A păstra evidența angajaților cu handicap și a tinerilor sub 18 ani,
- A organiza comitetul de sănătate și securitate în muncă în unități cu peste 50 de angajați,
- **A asigura fondurile necesare supravegherii active a sănătății angajaților,**
- A respecta recomandările medicului de medicina muncii.

Unde se păstrează înregistrările medicale?

- Serviciul de medicina muncii va păstra dosarul medical individual
- Angajatorul va păstra sinteza examinărilor medicale
- Angajatorul va păstra un exemplar din fișa de aptitudine a fiecărui angajat
- Direcțiile de sănătate publică județene vor stoca indicatorii operaționali (morbiditate profesională, morbiditate cu ITM, registrul de evidență a bolilor profesionale etc. ...).

Examenul medical la angajarea în muncă: scopuri (1)



- Stabilirea aptitudinii în muncă pentru profesia și locul de muncă pentru care s-a solicitat angajarea.
- Depistarea bolilor care constituie contraindicații pentru profesia / locul de muncă cu risc.
- Contraindicațiile profesionale sunt relative (prevăzute în fișele anexă din HG 355 / 2007), prin urmare cazul trebuie reevaluat, reorientat profesional, respectându-se principiul că orice om are dreptul la muncă, în concordanță cu performanțele sale.
- Identificarea persoanelor susceptibile la anumite expuneri profesionale.

Examenul medical la angajarea în muncă: scopuri (2)



- Obținerea unor date despre parametri fiziologici individuali ce pot fi utilizați ulterior drept criterii de referință în activitatea de evaluare a efectelor adverse (de exemplu VEMS – ul).
- Eventuale propuneri de adaptare a postului de muncă la posibilitățile anatomice, fiziologice, psihologice și a stării de sănătate a angajatului.
- Îndrumarea persoanei către alte locuri de muncă.
- Includerea în circuitul informațional a acelor persoane care necesită supraveghere medicală specială.

Examenul medical la angajarea în muncă



- **Când se face?** se efectuează obligatoriu înainte de proba practică, examen, concurs; *la solicitarea angajatorului (prin fișa de solicitare)*. Este **interzisă** începerea activității fără consult medical prealabil finalizat cu aviz favorabil.
- **Cui se face?** celor ce urmează a fi angajați; reangajare după întreruperea activității mai mult de 6 luni (pentru locuri de muncă cu risc) și mai mult de 12 luni (pentru locuri de muncă fără risc); celor transferați, detașați la alte locuri de muncă; ucenicilor, practicanților, elevilor și studenților care urmează a fi instruiți pe meserii și profesioni.

Controlul medical periodic: scopuri (1)

- confirmarea sau infirmarea aptitudinii în muncă pentru profesia / postul de muncă pentru care a fost angajat.
- depistarea precoce a unor boli care constituie contraindicații pentru o expunere profesională dată.
- depistarea precoce a bolilor profesionale.
- depistarea bolilor legate de profesiune.

Controlul medical periodic: scopuri (2)

- depistarea unor boli care ar constitui risc pentru sănătatea celorlalți angajați și/ sau risc pentru populația generală.
- detectarea perturbărilor subclinice în starea de sănătate a angajaților.
- evaluarea eficienței măsurilor preventive.
- selecția și reorientarea profesională.
- evaluarea tendinței în starea de sănătate a grupurilor ocupaționale (concluzii generale).

Când și cui se face controlul medical periodic: scopuri (3)

- Controlul medical periodic se efectuează obligatoriu **tuturor angajaților**,
- cu o periodicitate stabilită în fișele-anexe ale HG 355/ 2007 (anual, semestrial, trimestrial), în mod organizat.
- La propunerea medicului de medicina muncii, cu acordul angajatorului – mai frecvent decât e stipulat în HG

Solicitarea pentru examenul medical de angajare



ANEXA Nr.2

FIȘA de solicitare a examenului medical la angajare

Subsemnatul angajator la întreprinderea/societatea comercială/unitatea
..... Timișoara, adresa: Strada, nr....., telefon
....., fax:, Cod CAEN și domeniu de activitate:
.....

solicit examen medical de medicina muncii pentru:

ANGAJARE CONTROL MEDICAL PERIODIC ADAPTARE RELUAREA MUNCII SUPRAVEGHERE
SPECIALĂ LA CERERE SCHIMBARE LOC DE MUNCĂ ALTELE

conform legislației de securitate și sănătate în muncă în vigoare, pentru:

domnul/doamna.....născut/ă la

CNP:, având profesiunea /ocupația de:

și care urmează a fi/este angajat/ă în funcția:, la locul de muncă:
.....din secția (atelier, compartiment etc.).....

Persoana examinată urmează să efectueze activitatea profesională la un loc/post de muncă ce prezintă riscurile profesionale detaliate in Fișa de identificare a factorilor de risc profesional, anexată prezentei cereri.

Data :

Semnătura și ștampila angajatorului:

.....

Fisa de aptitudine



Unitatea medicală _____

Adresa _____

Telefon _____ Fax _____

Angajare Control Adaptare Reluare Supraveghere Altele
medical periodic a muncii specială

Medicina muncii – FIȘĂ DE APTITUDINE* nr. _____

Unitatea angajatoare _____

Adresa: _____

Telefon: _____ Fax: _____

Nume _____ Prenume _____

Codul numeric personal _____

Profesia / funcția _____

Locul de muncă _____

* Anexa nr. 8 NGPM, un exemplar se trimite angajatorului, un exemplar angajatului.

AVIZ MEDICAL:

APT

APT CONDIȚIONAT

INAPT TEMPORAR

INAPT

Recomandări (unde este cazul):

Data _____

Medic de medicina muncii
(semnătura și parafa)

Concluziile examenului medical de medicina muncii

- **APT**
- **APT CONDIȚIONAT**
- INAPT TEMPORAR
- INAPT

Obiectivele prezentării

- Medicina muncii. Noua strategie SSM. Planul global de acțiune
- Aspecte de sănătate și securitate în muncă: cadrul legislativ general în România
- Organizarea controalelor medicale profilactice
- **Probleme practice specifice sectorului serviciilor publice**
- Promovarea sănătății la locul de muncă
- Concluzii

Particularități ale serviciilor publice

- Tradiție / nou
- Număr relativ mare de angajați
- Prestare de servicii către populație
- Loc de muncă “fix”
- Muncă în puncte de lucru diferite (teren)
- Profesioni “murdare”
- Răspândire în teritoriu (oraș, județ, regiune)
- Expunere la riscuri multiple
- Dificultate în identificarea corectă a tuturor riscurilor

Riscuri profesionale

- Munca cu publicul (stres, violență, hărțuire etc.)
- Stres
- Mediu de muncă (exterior, înălțime, în canal, pe vidanță, mașină de gunoi etc.)
- Schimburi alternante
- Riscuri biologice (emergente)
- Riscuri chimice (H_2S , amoniac, clor, hipoclorit de sodiu, potasiu, pesticide, metale grele, solvenți, detergenți, fenoli, HAP, diverse – recunoscute sau nu)
- Riscuri fizice
- Efort fizic mare și aspecte de ergonomie
- Risc de accidente

Lucrătorii

- Nivel social și de școlarizare diferit
- Paletă largă de meserii
- Constanță la locul de muncă
- Lucrători vârstnici – boli cronice
- Grupuri vulnerabile
- Disciplină / indisciplină
- Ignorarea regulilor de igienă / SSM
- Obiceiuri de viață: fumat, alcoolism, alimentație

Supravegherea sănătății

- Riscuri multiple
- Investigații diferențiate, funcție de riscuri
- Dificultate de realizare a CMP pentru lucrătorii de teren și în schimburi alternante
- Teama de medic, privind contraindicațiile medicale
- Ignoranță privind protecția propriei sănătăți
- Medicul de medicina muncii – impus de către angajator, comparativ cu medicul de familie, ales individual
- Cooperare +/-

Obiectivele prezentării

- Medicina muncii. Noua strategie SSM. Planul global de acțiune
- Aspecte de sănătate și securitate în muncă: cadrul legislativ general în România
- Organizarea controalelor medicale profilactice
- Probleme practice specifice sectorului serviciilor publice
- **Promovarea sănătății la locul de muncă**
- Concluzii

- Declarația de la Luxemburg, 1997: Promovarea Sănătății la Locul de Muncă (PSLM) reprezintă eforturile reunite ale angajatorilor, angajaților și societății de a îmbunătăți “starea de bine” și de sănătate a oamenilor la locul de muncă.

Acest lucru poate fi obținut prin combinarea:

- *Îmbunătățirii organizării muncii și a mediului de la locul de muncă*
- *Promovării participării active*
- *Încurajării inițiativei personale*

Determinantii starii de sanatate



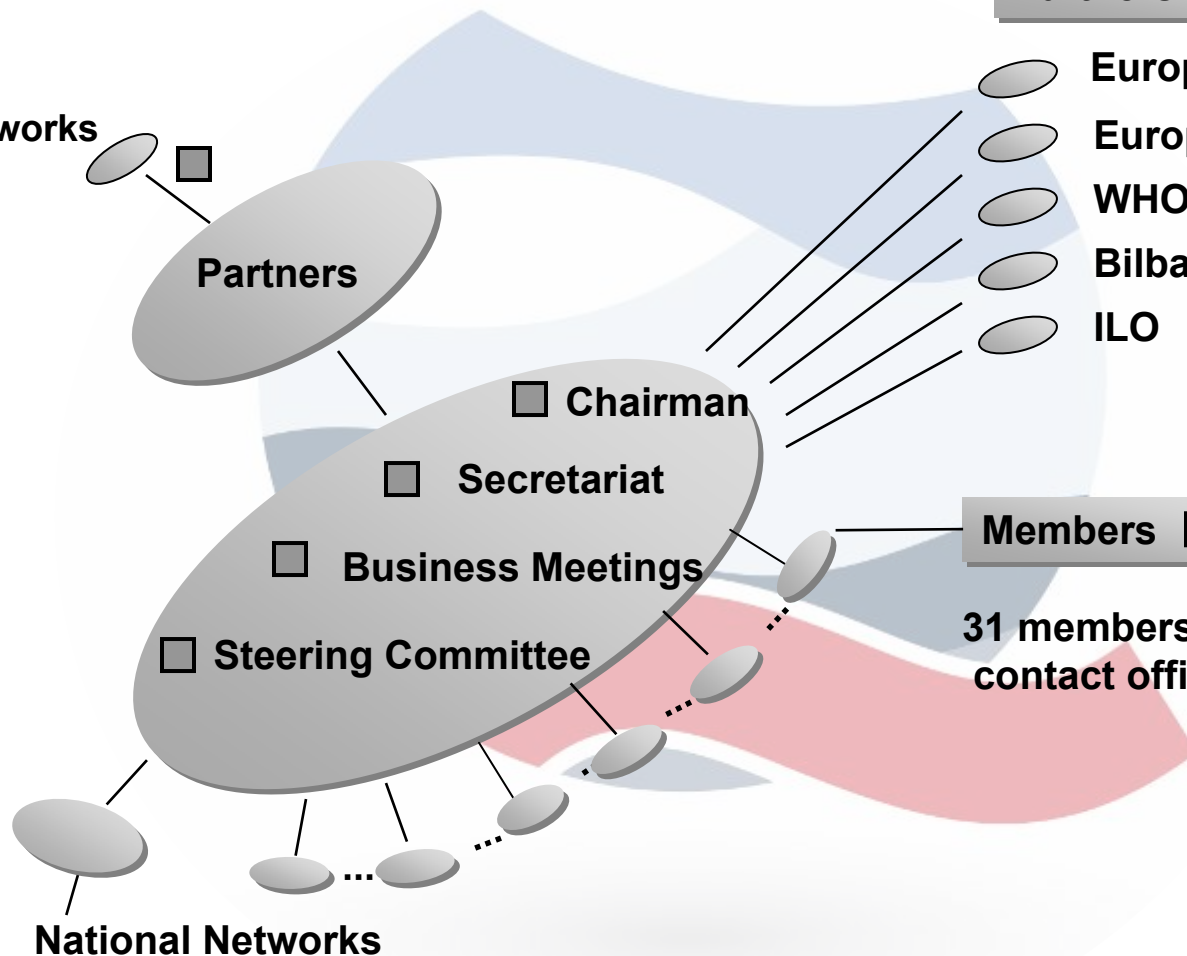
ENWHP - Structură

Partners

-  European Commission
-  European Foundation
-  WHO Europe
-  Bilbao Agency
-  ILO

Members

31 members incl. national contact offices (NCO)



PROIECT PSLM

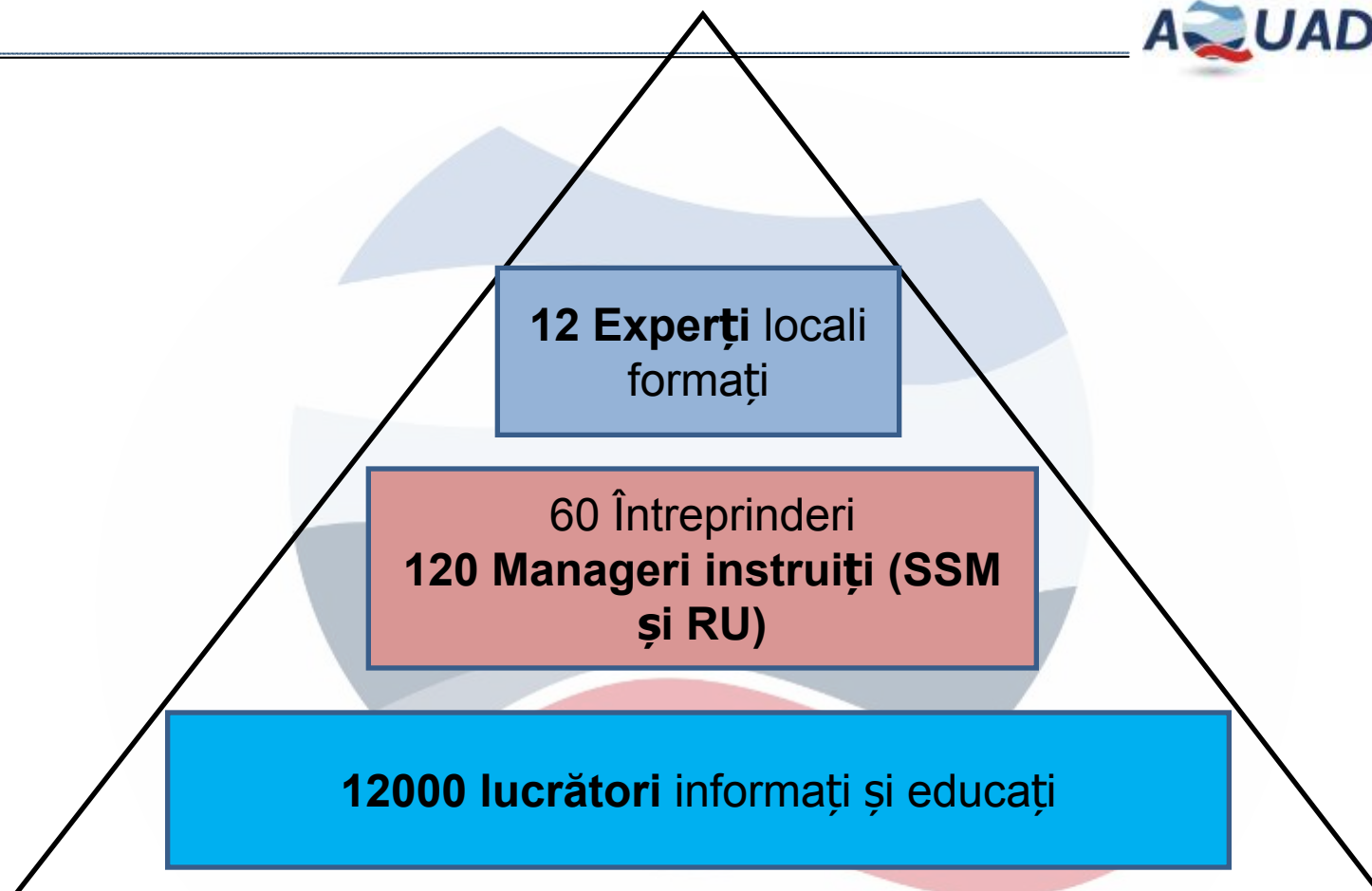


- Promovarea Sanatati la Locul de Munca in Reginea Vest
- Durata 1 septembrie 2009-31 august 2011
- Buget: aprox. 500.000 Euro
- Parteneri: Fundatia Romtens, Centrul de Cercetari in domeniul Muncii (Work Research Centre), Clinica Boli Profesionale Timisoara (Spitalul Municipal)
- Beneficiari - și AQUATIM, AQUA-CARAS

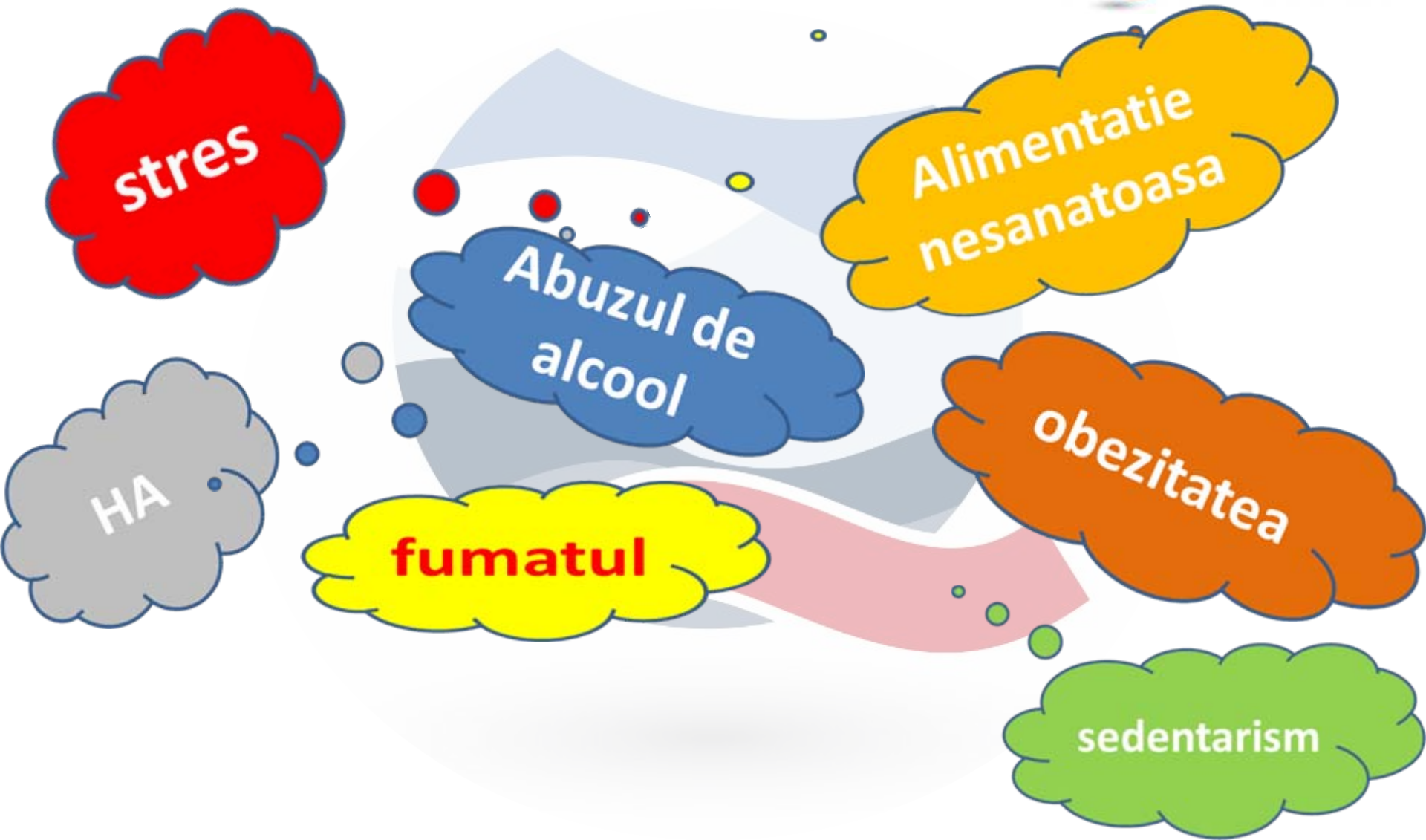
Angajați sănătoși în
întreprinderi sănătoase
– O campanie de

Obiective PSLMV

- General: dezvoltarea resurselor umane si cresterea competitivitatii IMM-urilor prin promovarea SSM
- Specifice:
 - Evaluarea nevoilor pentru 60 de intreprinderi (de formare, informare si educare)
 - Formare 10-12 experti locali
 - Formare 120 manageri (2 x 4 x 15 IMM-uri)
 - Informare 12000 lucratori
 - Elaborare politici SSM in 12 intreprinderi



???



Dificultăți în derularea PSLM

- teama experților în fața unor activități noi și volumului aparent mare de lucrări
- suspiciunea unor întreprinderi
- inerția umană
- criza de timp prin birocrație
- blocarea prin „producție continuă” a activităților PSLM adresate direct lucrătorilor,
- mecanism financiar greoi

Plusuri

- Atuu - experiența și coordonarea Romtens, membră a Rețelei Europene pentru Promovarea Sănătății la Locul de Muncă (ENWHP).
- Unii experți ai proiectului cu pregătire anterioară în domeniul PSLM
- Solidaritatea, entuziasmul și profesionalismul echipei au permis realizarea din mers, firesc a pașilor necesari.
- Buna colaborare: specialiști MM și sănătate publică/ promovarea sănătății cu specialiștii RU și SSM



Vă mulțumesc pentru atenție!

Întrebări ?