

Indicatorul Nr.1.5.

Ministerul Sănătății Muncii și Protecției Sociale al Republicii Moldova IMSP CS Edineț	Procedură operațională Nr.3 IMSP CS Edineț
TITLU: Evaluarea sistematică a Satisfacției personalului	Serviciul Managementul Calității Serviciilor medicale

1. Lista responsabililor de elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale.

Nr. crt.	Elemente privind responsabil/ operațiune	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
	1.	2.	3.	4.	5.
1.1.	Elaborat	L.Negrea	Șef adjunct	01.10.2019	
1.2.	Verificat	L.Negrea	Șef adjunct	03.10.2019	
1.3.	Aprobat	O.Guțan	Șef IMSP CS	22.10.2019	

2. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale.

Nr. crt.	Ediția/revizia în cadrul ediției	Componenta revizuită	Modalitatea reviziei	Data de la care se aplică prevederile ediției sau reviziei ediției
	1.	2.	3.	4.
2.1.	Ediția 1			
2.2.	Revizia 1			

3. Lista persoanelor la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii operaționale.

Nr. Crt.	Scopul difuzării	Exemplar nr.	Compartiment	Funcția	Nume și prenume	Data primirii	Semnătura
	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.
3.1.	Aplicare	1	Președintele Comisi. Calității	Șef adjunct	L.Negrea		
3.2.	Aplicare	2	Serviciul Managementului Calității serviciilor medicale	Șef adjunct	L.Negrea		
3.3.	Aplicare		Administrația	As/med Șef	A.Olari		
3.4.	Aplicare		Secția statistica medicală	Șef	A.Platon		
3.5.	Aplicare		Serviciul audit intern	Șef			
3.6.	Aplicare		Secția resurse umane	Șef			
3.7.	Aplicare		Serviciul economic	Șef	M.Gnatoico		
3.8.	Aplicare		Serviciul evidență contabilă	Șef	V.Samotiuc		

Nr.Crt.	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.
3.9.			Farmacie	Diriginte	Cara Cristina		
3.10.	Aplicare		CS Edineț	Şef IMSP CS Edineț	O.Guțan		
3.11.	Aplicare		OMF Alexandreni	Med.Fam	Balan Angela		
3.12.	Aplicare		OMF Bleșteni	Med.Fam	Grădinaru Ion		
3.13.	Aplicare		OMF Hlinaia	Med.Fam	Gîza Victor		
3.14.	Aplicare		OMF Gordinești	Med.Fam	Delev Eugenia		
3.15.	Aplicare		OS Gordineștii Noi	Med.Fam	Delev Eugenia		
3.16.	Aplicare		OMF Ruseni	Med.Fam	Atamaniuc Mihail		
3.17.	Aplicare		OMF Goleni	Med.Fam	Atamaniuc Mihail		
3.18.	Aplicare		OMF Hincauti	Med.Fam	Cunicica Nina		
3.19.	Aplicare		OMF Cepeleuți	Med.Fam	Teleucă Andriana		
3.20.	Aplicare		OMF Rotunda	Med.Fam	Șcerbatiuc Olga		
3.21.	Aplicare		OS Poiana	Med.Fam	Cunicica Nina		
3.22.	Aplicare		OS Rîngaci	Med.Fam	Teleucă Andriana		
3.23.	Aplicare		OS Vancicăuți	Med.Fam	Teleucă Andriana		
3.24.	Aplicare		OS Clișcăuți	Med.Fam	Cunicica Nina		
3.25.	Aplicare		OMF Parcova	Med.Fam	Boghiu Clavdia		
3.26.	Aplicare		OMF Gașpar	Med.Fam	Muntean Irina		
3.27.	Aplicare		OMF Fîntîna Albă	Med.Fam	Boghiu Clavdia		
3.28.	Aplicare		OMF Chetrosica Noua	Med.Fam	Muntean Irina		
3.29.	Aplicare		OMF Fetești	Med.Fam	Scutari Lilia		
3.30.	Aplicare		OMF Lopatnic	Med.Fam	Turchin Aurica		
3.31.	Aplicare		OMF Burlanesti	Med.Fam	Balan Angela		
3.32.	Aplicare		OMF Vișoara	Med.Fam	Turchin Aurica		
3.33.	Aplicare		OS Buzdugeni	Med.Fam	Balan Angela		
3.34.	Aplicare		OMF Trinca	Med.Fam	Semeniuc Liudmila		
3.35.	Aplicare		OMF Tîrnova	Med.Fam	Dolghi Natalia		
3.36.	Aplicare		OS Constantinovca	Med.Fam	Dolghi Natalia		
3.37.	Aplicare		OMF Cuconesti	Med.Fam	Gheorghîța Violeta		
3.38.	Aplicare		OS Alexeevca	Med.Fam	Grădinaru Ion		
3.39.	Aplicare		OMF Brătușeni	Med.Fam	Domușciu Maria		
3.40.	Aplicare		OMF Sofrancani	Med.Fam	Gîza VictorZ		
3.41.	Aplicare		OMF Stolniceni	Med.Fam	Tamazlîcaru Valentina		
3.42.	Aplicare		OMF Chiurt	Med.Fam	Podaru Liliana		
3.43.	Aplicare		OS Brătușenii Noi	Med.Fam	Domușciu Maria		
3.44.	Aplicare		OMF Zabriceni	Med.Fam	Podaru Liliana		
3.45.	Aplicare		OMF Terebna	Med.Fam	Postolachi Adela		
3.46.	Aplicare		OMF Onești	Med.Fam	Podaru Liliana		
3.47.	Aplicare		OMF Brînzei	Med.Fam	Cibotaroș Galina		

3.48.	Aplicare		OMF Corpaci	Med.Fam	Gheorghița Violeta		
3.49.	Aplicare		OMF Hancauti	Med.Fam	Cibotaroș Galina		
3.50.	Aplicare		OMF Bădragii Noi	Med.Fam	Agapii Angela		
3.51.	Aplicare		OMF Bădragii Vechi	Med.Fam	Agapii Angela		
3.52.	Med.Fam		CS Edineț Sec. 2	Med.Fam	Șcerbatiuc Olga		
3.53.	Med.Fam		CS Edineț Sec. 3	Med.Fam	Gheciu Lidia		
3.54.	Med.Fam		CS Edineț Sec. 4	Med.Fam	Slivciuc Alla		
3.55.	Med.Fam		CS Edineț Sec. 5	Med.Fam	Gladîș Agafia		
3.56.	Med.Fam		CS Edineț Sec. 6	Med.Fam	Lupu Angela		
3.57.	Med.Fam		CS Edineț Sec. 7	Med.Fam	Grăjdeanu Luminița		
3.58.	Med.Fam		CS Edineț Sec. 8	Med.Fam			
3.59.	Med.Fam		CS Edineț Sec. 9	Med.Fam	Lupu Angela		
3.60.	Med.Fam		CS Edineț Sec. 10	Med.Fam	Romanaș Violeta		
3.61.	Med.Fam		CS Edineț Sec. 11	Med.Fam	Postolachi Eleonora		
3.62.	Med.Fam		CS Edineț Sec. 12	Med.Fam	Negrea Lilia		

3.Scopul procedurii:

- 3.1. Stabilire a unui set unitar de reguli și responsabilități privind desfășurarea activității de evaluare a satisfacției personalului angajat în IMSP CS Edineț.
- 3.2. Procedura este supusă unei continui revizii și optimizări, astfel încât ea să permită evaluarea celor mai relevanți factori ai climatului organizațional și furnizarea de date care să permită definirea strategiilor de îmbunătățire a randamentului organizațional.
- 3.3. O consecință importantă care apare în urma aplicării repetate a unui astfel de sistem de evaluare a climatului organizațional este creșterea încrederii angajaților și implicarea lor în optimizarea activității organizaționale. Câștigarea încrederii angajaților este unul din obiectivele importante ale managementului unei instituții mai ales în situațiile de criză, în situațiile de conflict latent conducere – angajați.
- 3.4. Aplicarea unei proceduri standardizate de evaluare a satisfacției personalului - o procedură definită în acord cu factorii identificați - permite obținerea unor informații cheie pentru managementul resurselor umane din cadrul unei instituții.
- 3.5. Analiza climatului socio-profesional permite anticiparea posibilelor probleme sau dificultăți și găsirea unor variante strategice de acțiune.
- 3.6. Un climat organizațional pozitiv, în care majoritatea factorilor care condiționează satisfacția și implicarea angajaților sunt plasați în zona „climatului performant”, poate facilita o reală performanță individuală și colectivă.

4. Domeniu de aplicare a procedurii:

- 4.1. Prezenta procedură se aplică tuturor angajaților din IMSP CS Edineț.

5. Documente de referință aplicabile procedurii operaționale:

- 5.1. Legea Ocrotirii Sănătății nr.411 din 28.03.1995.
- 5.2. Ordin № 139 din 03.03.2010 cu privire la asigurarea calității serviciilor medicale în instituțiile medico-sanitare.
- 5.3. Regulamentul IMSP CS Edineț.
- 5.4. Regulamentul intern al IMSP CS Edineț.

6. Descrierea prezentei proceduri operaționale:

- 6.1. Evaluarea satisfacției angajaților a IMSP CS Edineț se efectuează semestrial, la sfârșitul semestrului de activitate.
- 6.2. Complectarea Chestionarului de evaluare a satisfacției angajaților este anonimă și binevolă!
- 6.3. Evaluări ale angajaților se vor realiza cu referire la următorii factori (la necesitate, pot fi modificate prin decizia Consiliului Calității):
 - 6.3.1. Cunoașterea scopurilor și sarcinilor a organizației și personale.
 - 6.3.2. Stilul de management al aparatului de conducere
 - 6.3.3. Climat psihologic
 - 6.3.4. Condițiile de lucru
 - 6.3.5. Remunerarea muncii
 - 6.3.6. Nivelul motivației
 - 6.3.7. Posibilitatea de auto-realizare și creșterea profesională
 - 6.3.8. Evaluarea generală a instituției.
- 6.4. Acțiunile de evaluare și monitorizare se vor desfășura în trimestrele IV al anului curent, prin vizite reprezentantului Serviciului Resurse Umane, responsabilului de chestionare în subdiviziuni.
- 6.5. Responsabil de chestionare, înmânează angajaților Chestionarul de evaluare a satisfacției personalului (PG- 08.A-1) ce urmează a fi completat de către angajați. Chestionarele de evaluare sunt distribuite fiecărui angajat și se va explica acestora rolul și modul de completare.
- 6.6. Chestionarul se completează de către angajat prin marcarea variantei alese pentru fiecare criteriu de evaluare.
- 6.7. Pentru a câștiga încrederea angajaților, pe lângă asigurările cu privire la confidențialitatea datelor individuale, se oferă posibilitatea introducerii chestionarelor într-o cutie special construită (similară urnei de vot) pentru a înlătura suspiciunile legate de urmărirea sau marcarea chestionarelor.
- 6.8. Timpul alocat pentru completarea chestionarului este de cca. 30 minute.
- 6.9. După completare chestionarele sunt enumerate și documentate prin întocmirea Procesului- verbal semnat de către șeful subdiviziunii, reprezentatul colectivului și responsabilul de chestionare.
- 6.10. Responsabil de chestionare, efectuează calcularea nivelului de satisfacție pentru fiecare Chestionar cu completarea tabelului corespunzător și transmite chestionarele și procesul-verbal Șefului Serviciului Resurse Umane pentru evaluare.
- 6.11. Șeful Serviciului Resurse Umane, centralizează rezultatele evaluării prin elaborarea Raportului de evaluare anuală a satisfacției personalului (pentru anul curent), care prezintă la ședința Consiliului Calității. Raportul de evaluare anuală a satisfacției personalului obligatoriu include centralizarea rezultatelor pentru întreaga instituție, separat pentru fiecare departament, secție, serviciu, precum și pentru fiecare grup de personal (personal de conducere, medici și alții).
- 6.12. Consiliul Calității elaborează și prezintă Directorului pentru aprobare Planul de îmbunătățire a climatului organizațional.
- 6.13. Consiliul Calității analizează și elaborează Raportul de implementare a Planului de îmbunătățire a climatului organizațional (pentru anul curent).
- 6.14. Raportul de evaluare anuală a satisfacției personalului, Planul de îmbunătățire climatului organizațional, precum și Raportul de implementare a Planului de îmbunătățire a climatului organizațional sunt aduse la cunoștința personalului prin publicarea pe site-ul IMSP CS Edineț, întrunirile săptămânale la volanță.

7. Responsabilități și răspunderi în derularea activității:

7.1 Serviciulul Resurse Umane:

- 7.1.1 planificarea și realizarea acțiunilor de evaluare conform prezentei proceduri;
- 7.1.2 centralizarea rezultatelor evaluării prin elaborarea și prezentarea Raportului de evaluare anuală a satisfacției personalului.

7.2. Consiliul Calității:

- 7.2.1. analiza Rapoartelor de evaluare semestrială a satisfacției personalului;
- 7.2.2. elaborarea Planului de îmbunătățire a climatului organizational;
- 7.2.3. elaborarea și aprobarea Chestionarului de evaluare satisfacției personalului;
- 7.2.4. elaborarea Raportului de imlementare și a Planului de îmbunătățire a climatului organizational.

Vă rugăm să citiți cu atenție variantele propuse și să bifați fiecare declarație în conformitate cu următoarele reguli: 3 - da/acord, 2 - nu știu/dificil de răspuns, 1 - nu	Vîrsta	
	Instituția	
	Stagiu de muncă în instituție	
	Funcția	

7.3 Director, Vicedirectorii:

- 7.3.1 implimentarea Planului de îmbunătățire a climatului organizational.

7.4 Administrator Bazei de date:

- 7.4.1 Publicarea pe site-ul IMSP a Raportului de evaluare semestrială a satisfacției personalului, Planului de îmbunătățire a climatului organizational, precum și Raportului de îmbunătățire a climatului organizational.

8. Anexe, înregistrări, arhivări:

Chestionar de evaluare a satisfacției personalului:

CHESTIONAR DE EVALUARE A SATISFACȚIEI PERSONALULUI.

Nr.	ÎNTREBĂRI ВОПРОСЫ	Punctaj		
		3	2	1
1.	Cunoașterea scopurilor și sarcinilor a organizației și personale	Total		
1.1.	Scopurile si sarcinile instituției: cunosc si sunt clare			
1.2.	Scopurile si sarcinile subdiviziunii: cunosc si sunt clare			
1.3.	Atribuțiile funcționale personale: cunosc si sunt bine explicate			
2.	Stilul de management a aparatului de conducere	Total		
2.1.	In relațiile cu subalternii sunt întotdeauna amabili și binevoitorii			
2.2.	Conducătorii discută problemele și planurile de viitor cu subalternii			

2.3.	Imi sunt stabilite obiective specifice, clare, măsurabile și realizabile			
3.	Climatul psihologic	Total		
3.1.	In instituție climatul psihologic este favorabil			
3.2.	Colegii mei sunt permanent gata să ajute			
3.3.	Colegii folosesc numai critici constructive			
4.	Condițiile de muncă	Total		
4.1.	Am un loc de muncă confortabil (temperatură, iluminat, mobilier, etc.)			
4.2.	Locul meu de lucru este dotat cu toate echipamentele și consumabilele necesare			
4.3.	Regulamentele, protocoalele, procedurile și instrucțiunile sunt documentate, accesibile și ușor de înțeles			
5.	Remunerarea muncii	Total		
5.1.	Consider că sunt remunerat corect pentru munca pe care o fac			
5.2.	Salariile sunt plătite la timp Зарплата выплачивается вовремя			
5.3.	Formarea salariului este clară și pe deplin transparentă			
6.	Nivelul motivației	Total		
6.1.	Imi place munca mea și simt un sentiment de mândrie profesională			
6.2.	Realizările mele profesionale sunt evaluate în mod regulat și corect de către conducere			
6.3.	Munca mea este estimată la justa valoare, de pacienți /clienți			
7.	Posibilitatea de auto-realizare și creșterea profesională	Total		
7.1.	Eu pot lua propriile decizii în cadrul competențelor			
7.2.	Există o oportunitate pentru dezvoltare profesională			
7.4.	Pot lua parte la comisiile, care optimizează activitățile în întreaga instituție			
8.	Evaluarea generală a instituției	Total		
8.1.	Aș recomanda instituția pentru tratament			
8.2.	Aș recomanda instituția ca o alternativă pentru un loc de muncă			
8.3.	Consider, că IMSP CS Edineț este instituția oportună pentru toți doritorii calificați în medicina de familie.			

Centralizator.

*Se completează de către responsabilul pentru chestionarea personalului.

Nr.	întrebare	Rezultat
1.	Cunoașterea scopurilor și sarcinilor	
2.	Stilul de management	
3.	Climatul psihologic	
4.	Condițiile de muncă	
5.	Remunerarea muncii	
6.	Nivelul motivației	
7.	Auto-realizare și creșterea profesională	
8.	Evaluarea generală a Centrului de Sănătate	

Chestionar de evaluare a satisfacției personalului IMSP CS Edineț.

În efortul de a îmbunătăți constant relația cu proprii angajați din instituție, trebuie să aflăm cum se ridică aceasta la nivelul așteptărilor personale. **Nu trebuie să vă semnați, acest chestionar este anonim.**

Va rugăm bifați răspunsul potrivit la fiecare întrebare.

* **Data:** _____

* **1. Sunteți mulțumiți de faptul că lucrați în această instituție ? Sunteți motivat ?**

- Da
- Nu

* **2. Care este profesia dvs.?** _____

* **3. Considerați că între administrație și dvs. există o relație de comunicare eficientă?**

- Da
- Nu
- Uneori

* **4. Ca și angajat, cunoașteți care sunt rezultatele așteptate de șefii dvs. în privința activității pe care o desfășurați?**

- Da
- Nu

* **5. Considerați că la nivelul instituției există o politică de promovare a angajaților săi?**

- Da
- Nu

* **6. Ce părere aveți referitor la dezvoltarea dvs profesională în cadrul Instituției?**

- Satisfacatoare
- Nesatisfacatoare

* **7. Vă simțiți în siguranță în ceea ce privește dotarea materială cu echipamente, aparatură, necesare desfășurării activității dvs.? Sunteți mulțumit?**

- Da
- Nu

* **8. Amenajarea locurilor nedestinate muncii (vestiar, toaletă, etc.) o considerați:**

- Satisfacatoare
- Nesatisfacatoare

* **9. Amenajarea locului de muncă îl considerați:**

- Satisfacator
- Nesatisfacator

* **10. Care este gradul dvs. de mulțumire în ceea ce privește calitatea și utilitatea instructajelor și cursurilor de perfecționare profesională la care ați participat?**

- Satisfacatoare
- Nesatisfacatoare

* **11. Apreciați gradul de atractivitate al muncii prestate:**

- Satisfacatoare
- Nesatisfacatoare

* **12. Considerați că sunteți remunerate corect pentru munca depusă?**

- Da
- Nu

* **13. Apreciați gradul de valorificare a competențelor și abilităților dvs.:**

- Satisfacatoare
- Nesatisfacatoare

14. Considerați că sunteți suficient de bine informat cu privire la riscurile locului de muncă?

- Da
- Nu

* **15. Va rugăm să enumerați câteva aspecte care ar putea îmbunătăți calitatea muncii dvs.?**
