

**Ministerul Sănătății al Republicii Moldova**




**IMSP Institutul de Medicină Urgentă**

**PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ  
EVALUAREA SISTEMATICĂ A SATISFACTIEI  
PERSONALULUI**

CHIȘINĂU 2017

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura nr.01/13 IMSP IMU
<b>TITLU: Evaluarea sistematică a satisfacției personalului</b>	Serviciul Managementul Calității seviciilor 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				
1.1.	Elaborat	Vovc Liviu	Responsabil de managementul calității serviciilor medicale	05.07.2017	
1.2.	Verificat	Ștepa Serghei	Vicedirector medical	06.07.2017	
1.4.	Aprobat	Ciocanu Mihail	Director al IMSP IMU	07.07.2017	

**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
	1			
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						
3.1.	Aplicare	1	Președintele Consiliului Calității	Vicedirector medical	Ștepa Serghei		
3.2.	Aplicare	2	Serviciul Managementul Calității serviciilor medicale	Șef	Vovc Liviu		
3.3.	Aplicare	3	Administrația	Vicedirector	Cociorva Gheorghe		
3.4.	Aplicare	4	Administrația	Asistent medical șef	Pinteac Olga		
3.5.	Aplicare	5	Secția monitorizare și evaluarea serv. med.	Șef	Gînga Veaceslav		
3.6.	Aplicare	6	Secția statistica medicală	Șef	Pînzaru Stela		
3.7.	Aplicare	7	Serviciul audit intern	Șef	Rusu Ion		
3.8.	Aplicare	8	Secția resurse umane	Șef	Sultan Diana		
3.9.	Aplicare	9	Serviciul economic	Șef	Caproș Igor		
3.10	Aplicare	10	Serviciul evidență contabilă	Șef	Agache Stela		

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura nr.01/13 IMSP IMU
<b>TITLU: Evaluarea sistematică a satisfacției personalului</b>	Serviciul Managementul Calității serviciilor medicale

Nr. Crt.	1	2	3	4	5	6	7
3.11	Aplicare	11	Serviciul achiziții publice	Șef	Suru Tatiana		
3.12	Aplicare	12	Serviciul mentenanță, infrastructură și dezv.	Șef	Filip Sergiu		
3.13	Aplicare	13	Secția dispensariz. lucrăt. medicală	Șef	Bulmaga Albina		
3.14	Aplicare	14	Serviciul tehnologii informaționale	Șef	Golubev Natalia		
3.15	Aplicare	15	Departamentul inginerie biomedicală	Șef	Pîntea Constantin		
3.16	Aplicare	16	Farmacie	Diriginte	Bargan Viorica		
3.17	Aplicare	17	Serviciul republican AVIASAN	Șef	Baba Arcadie		
3.18	Aplicare	18	DCMU	Șef	Curov Igor		
3.19	Aplicare	19	Departamentul Clinic Anestezie și Terapie Intensivă	Șef	Belii Adrian		
3.20	Aplicare	20	Secția reanimare	Șef	Clim Alexandru		
3.21	Aplicare	21	Secția Anesteziologie și Terapie Intensivă	Șef	Cobîlețchi Srgiu		
3.22	Aplicare	22	Secția Hemodializă	Șef	Mastac Dumitru		
3.23	Aplicare	23	Serviciul coordonare de transplant organe	Șef	Solomatin Alexandru		
3.24	Aplicare	24	Departamentul Clinic chirurgie	Șef	Maxim Igor		
3.25	Aplicare	25	Secția chirurgie nr.1	Șef	Gafton Victor		
3.26	Aplicare	26	Secția chirurgie nr.2	Șef	Onufrei Ion		
3.27	Aplicare	27	Secția chirurgie nr.3	Șef	Boghean Gh.		
3.28	Aplicare	28	Secția chirurgie traume asociate	Șef	Gagauz Ion		
3.29	Aplicare	29	Secția chirurgie vasculară	Șef	Barat Sorin		
3.30	Aplicare	30	Secția chirurgie OMF	Șef	Cebotari Mih		
3.31	Aplicare	31	Secția urologie	Șef	Axenti Alin		
3.32	Aplicare	32	Secția ginecologie	Șef	Marian Nicol		
3.33	Aplicare	33	Secția endoscopie	Șef	Dolghii Andrei		
3.34	Aplicare	34	Blocul de operații	Șef	Metioglo Alexei		
3.35	Aplicare	35	Secția sterilizare centralizată	Șef	Stratan Tatiana		
3.36	Aplicare	36	Secția morfopatologie	Șef	Țiple Ilie		
3.37	Aplicare	37	Banca de sânge	Șef	Marian-Olaru Mariana		

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura nr.01/13 IMSP IMU
<b>TITLU: Evaluarea sistematică a satisfacției personalului</b>	Serviciul Managementul Calității seviciilor medicale

Nr. Crt.	1	2	3	4	5	6	7
3.38	Aplicare	38	Departamentul Clinic Ortopedie și Traumatologie	Șef	Glavan Alina		
3.39	Aplicare	39	Secția ortopedie și traumatologie nr.1	Șef	Zelenschi Victor		
3.40	Aplicare	40	Secția ortopedie nr.1	Șef	Darciuc Mih		
3.41	Aplicare	41	Secția ortopedie nr.2	Șef			
3.42	Aplicare	42	Secția ortopedie și traumatologie nr.3	Șef	Glavan Nicolae		
3.43	Aplicare	43	Secția microchirurgie	Șef	Calistru Anatol		
3.44	Aplicare	44	Secția ambulatoriu ortopedie și traumatologie nr.1	Șef	Dumneanu Andrei		
3.45	Aplicare	45	Secția ambulatoriu ortopedie și traumatologie nr.2	Șef	Melnic Octavian		
3.46	Aplicare	46	Secția ambulatoriu ortopedie și traumatologie nr.3	Șef	Bunescu Vasile		
3.47	Aplicare	47	Secția ambulatoriu ortopedie și traumatologie nr.4	Șef	Corlăteanu Valeriu		
3.48	Aplicare	48	Departamentul Clinic Neurochirurgie	Șef	Glavan Iulian		
3.49	Aplicare	49	Secția neurochirurgie nr.1	Șef	Marina Ion		
3.50	Aplicare	50	Secția neurochirurgie nr.2	Șef	Postolachi Roman		
3.51	Aplicare	51	Secția chirurgie spinării	Șef	Ungureanu Victor		
3.52	Aplicare	52	Secția oftalmologie	Șef	Șevciuv Rodica		
3.53	Aplicare	53	Laboratorul medicină intervențională	Șef	Smolnițchii Roman		
3.54	Aplicare	54	Departamentul Clinic Neurologie, Epileptol. și Boli interne	Șef	Manea Diana		
3.55	Aplicare	55	Secția neurologie BCV	Șef	Crivorucica Igor		
3.56	Aplicare	56	Secția epileptologie	Șef	Gorincioi Nadejda		
3.57	Aplicare	57	Secția boli interne	Șef	Leontii Boris		
3.58	Aplicare	58	Secția terapie intensivă „Stroke”	Șef	Niguleanu Eugen		
3.59	Aplicare	59	Centrul Național de epileptologie	Șef	Cernocan Ion		

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura nr.01/13 IMSP IMU
<b>TITLU: Evaluarea sistematică a satisfacției personalului</b>	Serviciul Managementul Calității seviciilor medicale

Nr. Crt.	1	2	3	4	5	6	7
3.60	Aplicare	60	Secția reabilitare medicală și medicină fizică	Șef	Samotiuc Elena		
3.61	Aplicare	61	Departamentul Clinic Radioimagistică și Diagnostic de Laborator	Șef	Zagadailov Diana		
3.62	Aplicare	62	Secția diagnostica medicală	Șef	Curov Igor		
3.63	Aplicare	63	Laboratorul Clinic Diagnostic	Șef	Chisacova Marina		
3.64	Aplicare	64	Laboratorul Microbiologic	Șef	Rusu Valentina		

#### 4. Scopul procedurii:

- 4.1. Stabilire a unui set unitar de reguli și responsabilități privind desfășurarea activității de evaluare a satisfacției personalului angajat în IMSP Institutul de Medicină Urgentă.
- 4.2. 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.
- 4.3. 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.
- 4.4. 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.
- 4.5. Analiza climatului socio-profesional permite anticiparea posibilelor probleme sau dificultăți și găsirea unor variante strategice de acțiune.
- 4.6. 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.

#### 5. Domeniu de aplicare a procedurii:

- 5.1. Prezenta procedură se aplică tuturor angajaților din IMSP Institutul de Medicină Urgentă

#### 6. Documente de referință aplicabile procedurii operaționale:

- 6.1. Legea Ocrotirii Sănătății nr.411 din 28.03.1995
- 6.2. Ordin № 139 din 03.03.2010 cu privire la asigurarea calității serviciilor medicale în instituțiile medico-sanitare
- 6.3. Regulamentul IMSP Spitalul Raional Cahul
- 6.4. Regulamentul intern al IMSP Spitalul Raional Cahul

#### 7. Definiții și prescurtări ale termenilor utilizați în procedură.

- 7.1. IMSP – Instituția Medico Sanitară Publică
- 7.2. PMM – Personal Medical Mediul
- 7.3. PMI – Personal Medical Inferior
- 7.4. Personal de conducere (Director, Vicedirectorii, Contabil șef, Șefii de departamente, secții și servicii, asistent medical șef și asistenți medicali superiori)

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura nr.01/13 IMSP IMU
<b>TITLU: Evaluarea sistematică a satisfacției personalului</b>	Serviciul Managementul Calității serviciilor medicale

## 8. Descrierea prezentei proceduri operaționale:

- 8.1. Evaluarea satisfacției angajaților a IMSP Institutul de Medicină Urgentă se efectuează semestrial, la sfârșitul semestrului de activitate.
- 8.2. Complectarea Chestionarului de evaluare a satisfacției angajaților este anonimă și binevolă!
- 8.3. Evaluări ale angajaților se vor realiza cu referire la următorii factori (la necesitate, pot fi modificate prin decizia Consiliului Calității):
  - 8.3.1. Cunoașterea scopurilor și sarcinilor a organizației și personale.
  - 8.3.2. Stilul de management aparatului de conducere
  - 8.3.3. Climat psihologic
  - 8.3.4. Condițiile de lucru
  - 8.3.5. Remunerarea muncii
  - 8.3.6. Nivelul motivației
  - 8.3.7. Posibilitatea de auto-realizare și creșterea profesională
  - 8.3.8. Evaluarea generală a instituției.
- 8.4. 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.
- 8.5. 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.
- 8.6. Chestionarul se completează de către angajat prin marcarea variantei alese pentru fiecare criteriu de evaluare.
- 8.7. 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.
- 8.8. Timpul alocat pentru completarea chestionarului este de cca. 30 minute.
- 8.9. După completare chestionarele sunt enumerate și documentate prin întocmirea Procesului-verbal semnat de către șeful subdiviziunii, reprezentatul colectivului și responsabilul de chestionare.
- 8.10. 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.
- 8.11. 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).
- 8.12. Consiliul Calității elaborează și prezintă Directorului pentru aprobare **Planul de îmbunătățire a climatului organizational**.
- 8.13. Consiliul Calității analizează și elaborează **Raportul de imlementare a Planului de îmbunătățire a climatului organizational** (pentru anul curent).
- 8.14. Raportul de evaluare anuală a satisfacției personalului, Planul de îmbunătățire climatului organizational, precum și Raportul de implementare a Planului de îmbunătățire a climatului organizational sunt aduse la cunoștința personalului prin publicarea pe site-ul IMSP Institutul de Medicină Urgentă.

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura nr.01/13 IMSP IMU
<b>TITLU: Evaluarea sistematică a satisfacției personalului</b>	Serviciul Managementul Calității seviceiilor medicale

## 9. Responsabilități și răspunderi în derularea activității:

### 9.1. Serviciulul Resurse Umane:

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

### 9.2. Consiliul Calității:

- 9.2.1. analiza Rapoartelor de evaluare semestrială a satisfacției personalului;
- 9.2.2. elaborarea Planului de îmbunătățire a climatului organizational;
- 9.2.3. elaborarea și aprobarea Chestionarului de evaluare satisfacției personalului;
- 9.2.4. elaborarea Raportului de imlementare și a Planului de îmbunătățire a climatului organizational.

### 9.3. Director, Vicedirectorii, Șefii de departamente, secții și servicii:

- 9.3.1. implimentarea Planului de îmbunătățire a climatului organizational.

### 9.4. Administrator Bazei de date:

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

## 10. Anexe, înregistrări, arhivări:

Chestionar de evaluare a satisfacției personalului.

## 11. Cuprins:

Nr. componentei	Denumirea componentei din cadrul procedurii operaționale	Pagina
0	Coperta	1
1.	Lista responsabililor de elaborarea procedurii operaționale	2
2.	Situatia edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale	2
3.	Lista persoanelor la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii operaționale	3-5
4.	Scopul procedurii operaționale	5
5.	Domeniul de aplicare a procedurii operaționale	5
6.	Documentele de referință aplicabile activității procedurate	5
7.	Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedura operațională	5
8.	Descrierea procedurii operaționale	6
9.	Responsabilități și răspunderi în derularea activității	7
10.	Anexe, înregistrări, arhivări	7
11.	Cuprins	7

## CHESTIONAR DE EVALUARE A SATISFACȚIEI PERSONALULUI

<p>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</p> <p>Просим внимательно ознакомиться с предлагаемыми утверждениями и проставить баллы напротив каждого утверждения по следующим правилам: 3 - да/согласен, 2 - не знаю/затрудняюсь с ответом, 1 - нет</p>	Vîrsta Возраст	
	Secția Отделение	
	Stagiu în spital Стаж	
	Funcția Должность	

№	ÎNTREBĂRI ВОПРОСЫ	Punctaj/Баллы		
		3	2	1
<b>1.</b>	<b>Cunoașterea scopurilor și sarcinilor a organizației și personale</b> <b>Цели и задачи организации и персональные</b>	<b>Total</b>		
1.1.	Scopurile și sarcinile instituției: cunosc și sunt clare Цели и задачи организации: знаю и мне понятны			
1.2.	Scopurile și sarcinile subdiviziunii: cunosc și sunt clare Цели и задачи отделения: знаю и мне понятны			
1.3.	Atribuțiile funcționale personale: cunosc și sunt bine explicate Свои функциональные обязанности: знаю и мне понятны			
<b>2.</b>	<b>Stilul de management a aparatului de conducere</b> <b>Стиль управления административного аппарата</b>	<b>Total</b>		
2.1.	În relațiile cu subalternii sunt întotdeauna amabili și binevoitorii В отношении с подчинёнными всегда вежливы и доброжелательны			
2.2.	Conducătorii discută problemele și planurile de viitor cu subalternii Руководство обсуждает насущные вопросы и дальнейшие планы с подчинёнными			
2.3.	Îmi sunt stabilite obiective specifice, clare, măsurabile și realizabile Мне ставят конкретные, чёткие, измеримые и достижимые задачи			
<b>3.</b>	<b>Climatul psihologic</b> <b>Психологический климат</b>	<b>Total</b>		
3.1.	În instituție climatul psihologic este favorabil В организации благоприятный психологический климат			
3.2.	Colegii mei sunt permanent gata să ajute Мои коллеги всегда готовы прийти на помощь			
3.3.	Colegii folosesc numai critici constructive Коллеги используют только конструктивную критику			
<b>4.</b>	<b>Condițiile de muncă</b> <b>Условия труда</b>	<b>Total</b>		
4.1.	Am un loc de muncă confortabil (temperatură, iluminat, mobilier, etc.) У меня комфортное рабочее место (температура, освещение, мебель и др)			
4.2.	Locul meu de lucru este dotat cu toate echipamentele și consumabilele necesare Моё рабочее место оборудовано всей необходимой техникой и расходными материалами			



4.3.	Regulamentele, protocoalele, procedurile și instrucțiunile sunt documentate, accesibile și ușor de înțeles Регламенты, протоколы, процедуры и инструкции документированы, доступны и понятны			
<b>5.</b>	<b>Remunerarea muncii</b> <b>Оплата труда</b>	<b>Total</b>		
5.1.	Consider că sunt remunerat corect pentru munca pe care o fac Считаю, что выполняемая мной работа оплачивается правильно			
5.2.	Salariile sunt plătite la timp Зарплата выплачивается вовремя			
5.3.	Formarea salariului este clară și pe deplin transparentă Формирование заработной платы понятно и полностью прозрачно			
<b>6.</b>	<b>Nivelul motivației</b> <b>Уровень мотивации</b>	<b>Total</b>		
6.1.	Îmi place munca mea și simt un sentiment de mândrie profesională Мне нравится моя работа и я испытываю чувство профессиональной гордости			
6.2.	Realizările mele profesionale sunt evaluate în mod regulat și corect de către conducere Мои профессиональные успехи оцениваются руководством регулярно и правильно			
6.3.	Munca mea este estimată la justa valoare, de pacienți /clienți Мой труд оценивается по достоинству пациентами / клиентами			
<b>7.</b>	<b>Posibilitatea de auto-realizare și creșterea profesională</b> <b>Возможность самореализации и профессионального роста</b>	<b>Total</b>		
7.1.	Eu pot lua propriile decizii în cadrul competențelor Я могу самостоятельно принимать решения в рамках компетенции			
7.2.	Există o oportunitate pentru dezvoltare profesională Есть возможность профессионального развития			
7.4.	Pot lua parte la comisiile, care optimizează activitățile în întreaga instituție Я могу принимать участие в комиссиях, которые оптимизируют деятельность всей организации			
<b>8.</b>	<b>Evaluarea generală a instituției</b> <b>Комплексная оценка Больницы</b>	<b>Total</b>		
8.1.	Aș recomanda instituția pentru tratament Рекомендую больницу для лечения			
8.2.	Aș recomanda instituția ca o alternativă pentru un loc de muncă Рекомендую больницу, как место работы			
8.3.	Consider, că IMSP Institutul de Medicină Urgentă este cel mai bun și mai complicat spital de nivel terțiar din țară Считаю Публичное Медико-Санитарное Учреждение Институт Ургентной Медицины лучшей больницей в республике			

## **Cetralizator.**

\*Se completează de către responsabilul pentru chestionarea personalului.

<b>№</b>	<b>Întrebare</b>	<b>Rezultat</b>
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 Spitalului	