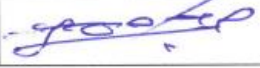


Ministerul Sănătății al Republicii Moldova
IMSP Institutul de Medicină Urgentă

PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ
PRIVIND EVALUAREA SISTEMATICĂ
A GRADULUI DE SATISFACȚIE
A ANGAJAȚILOR INSTITUȚIEI

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr.01/138 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: PO privind evaluarea sistematică a gradului de satisfacția angajaților instituției	Secția 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				
1.1.	Aprobat	Manea Diana	Director IMSP IMU	16.02.2025	
1.2.	Verificat	Maxim Igor	Vicedirector medical	17.02.2025	
1.4	Elaborat	Vovc Liviu	Șef secție Managementul Calității serviciilor medicale	14.02.2025	

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			
2.1.	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	Vicedirector medical	Vicedirector medical	Maxim Igor		
3.2.	Aplicare	2	Șef secție Managementul Calității serv. medicale	Șef	Vovc Liviu		
3.3.	Aplicare	3	Administrația	Asistent medical șef	Pinteac Olga		
3.4.	Aplicare	4	UPU	Șef	Leontii Boris		
3.5.	Aplicare	5	Departamentul Clinic Anestezie și Terapie Intensivă	Șef	Cobîleşchi Serghei		
3.6.	Aplicare	6	Secția reanimare	Șef	Crivorucica Veceslav		
3.7.	Aplicare	7	Secția Anesteziologie și Terapie Intensiv.nr.1	Șef	Cobîleşchi Serghei		
3.8.	Aplicare	8	Secția anestezie și terapie intensivă nr.2	Șef	Boleac Diana		

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr.01/138 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: PO privind evaluarea sistematică a gradului de satisfacția angajaților instituției	Secția Managementul Calității serviciilor medicale

Nr. Crt.	1	2	3	4	5	6	7
3.9.	Aplicare	9	Secția Hemodializă	Șef	Negru Rodica		
3.10.	Aplicare	10	Departamentul Clinic chirurgie	Șef	Gafton Victor		
3.11.	Aplicare	11	Secția chirurgie nr.1	Șef	Gafton Victor		
3.12.	Aplicare	12	Secția chirurgie nr.2	Șef	Zaharia Sergiu		
3.13.	Aplicare	13	Secția chirurgie nr.3	Șef	Vermeiuc Octavian		
3.14.	Aplicare	14	Secția chirurgie traume asociate	Șef	Gagauz Ion		
3.15.	Aplicare	15	Secția chirurgie vasculară	Șef	Culiuc Vasile		
3.16.	Aplicare	16	Secția chirurgie OMF	Șef	Cebotari Mih		
3.17.	Aplicare	17	Secția urologie	Șef	Axenti Alin		
3.18.	Aplicare	18	Secția ginecologie	Șef	Tihon Ludmila		
3.19.	Aplicare	19	Secția endoscopie	Șef	Dolghii Andrei		
3.20.	Aplicare	20	Blocul de operații	Șef	Galben Sergiu		
3.21.	Aplicare	21	Secția morfopatologie	Șef	Berzoi Lilian		
3.22.	Aplicare	22	Departamentul Clinic Ortopedie și Traumatologie	Șef	Hincota Dumitru		
3.23.	Aplicare	23	Secția ortopedie și traumatologie nr.1	Șef	Zelenschi Victor		
3.24.	Aplicare	24	Secția ortopedie nr.1	Șef	Tocarciuc Victor		
3.25.	Aplicare	25	Secția ortopedie nr.2	Șef	Croitor Petru		
3.26.	Aplicare	26	Secția ortopedie și traumatologie nr.3	Șef	Cemîrtan Veaceslav		
3.27.	Aplicare	27	Secția microchirurgie	Șef	Calistru Anatol		
3.28.	Aplicare	28	Departamentul Clinic Neurochirurgie	Șef	Andronachi Victor		
3.29.	Aplicare	29	Secția neurochirurgie	Șef	Andronachi Victor		
3.30.	Aplicare	30	Secția chirurgia spinării	Șef	Ungureanu Victor		
3.31.	Aplicare	31	Secția oftalmologie	Șef	Chișcă Veronica		
3.32.	Aplicare	32	Laboratorul medicină intervențională	Șef	Smolnițchii Roman		
3.33.	Aplicare	33	Departamentul Clinic Neurologie, Epileptol. și Boli interne	Șef	Zota Eremei		

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr.01/138 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: PO privind evaluarea sistematică a gradului de satisfacția angajaților instituției	Secția Managementul Calității serviciilor medicale

Nr. Crt.	1	2	3	4	5	6	7
3.34.	Aplicare	34	Secția neurologie BCV	Șef	Crivorucica Igor		
3.35.	Aplicare	35	Secția epileptologie	Șef	Gorincioi Nadejda		
3.36.	Aplicare	36	Secția boli interne	Șef	Grivenco Aliona		
3.37.	Aplicare	37	Secția terapie intensivă „Stroke”	Șef	Cernobrov Dumitru		
3.38.	Aplicare	38	Secția reabilitare medicală și medicină fizică	Șef	Samotiuc Elena		
3.39.	Aplicare	39	Departamentul Clinic Radioimagnostică și Diagnostic de Laborator	Șef	Zagadailov Diana		
3.40.	Aplicare	40	Laboratorul Clinic Diagnostic	Șef	Chisacova Marina		
3.41.	Aplicare	41	Laboratorul Microbiologic	Șef	Caracucian Elena		

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 continue 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:

- Legea Ocrotirii Sănătății nr.411 din 28.03.1995
- Ordinul MS nr. 915 din 11.11.2024 „Cu privire la aprobarea Regulamentului cadru de organizare și funcționarea Subdiviziunii de Management al Calității serviciilor medicale”;

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr.01/138 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: PO privind evaluarea sistematică a gradului de satisfacția angajaților instituției	Secția Managementul Calității serviciilor medicale

- Ordinul IMSP IMU nr.73 din 24.04.2024 „Cu privire la implementarea în practică a Ghidului „Evaluarea gradului de satisfacție a pacienților și angajaților din sistemul de sănătate” în cadrul IMSP Institutul de Medicină Urgentă;
- Ordinul IMSP Institutul de Medicină Urgentă nr.32 din 21.01.2025 „Cu privire la aprobarea Codului de etică și deontologie profesională și instituirea Comitetului instituțional de Etică/Bioetică și aprobarea Regulamentului Comitetului de Etică.
- Regulamentul IMSP Institutul de Medicină Urgentă
- Regulamentul intern al IMSP Institutul de Medicină Urgentă.

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)

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 :

- 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 pe parcursul anului curent,
- 8.5. prin vizite reprezentantului Serviciului Resurse Umane, responsabilului de chestionare în subdiviziuni.
- 8.6. Responsabil de chestionare, înmânează angajaților **Chestionarul de evaluare a satisfacției personalului** 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.
- 8.7. Chestionarul se completează de către angajat prin marcarea variantei alese pentru fiecare criteriu de evaluare.
- 8.8. 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.
- 8.9. Timpul alocat pentru completarea chestionarului este de cca. 30 minute.
- 8.10. După completare chestionarele sunt enumerate și documentate prin întocmirea Procesului-verbal semnat de către șeful subdiviziunii, reprezentatul colectivului și responsabilul de chestionare.
- 8.11. 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.

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr.01/138 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: PO privind evaluarea sistematică a gradului de satisfacția angajaților instituției	Secția Managementul Calității serviciilor medicale

- 8.12. 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).
- 8.13. Consiliul Calității elaborează și prezintă Directorului pentru aprobare **Planul de îmbunătățire a climatului organizațional**.
- 8.14. Consiliul Calității analizează și elaborează **Raportul de implementare a Planului de îmbunătățire a climatului organizațional** (pentru anul curent).
- 8.15. 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 Institutul de Medicină Urgentă.

9. Responsabilități și răspunderi în derularea activității:

9.1. Serviciul 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 organizațional;
- 9.2.3. elaborarea și aprobarea Chestionarului de evaluare satisfacției personalului;
- 9.2.4. elaborarea Raportului de implementare și a Planului de îmbunătățire a climatului organizațional.

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

- 9.3.1. implementarea Planului de îmbunătățire a climatului organizațional.

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 organizațional, precum și Raportului de îmbunătățire a climatului organizațional.

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.	Situația 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	2-4
4.	Scopul procedurii operaționale	4
5.	Domeniul de aplicare a procedurii operaționale	4
6.	Documentele de referință aplicabile activității procedurate	4
7.	Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedura operațională	5
8.	Descrierea procedurii operaționale	5
9.	Responsabilități și răspunderi în derularea activității	6
10.	Anexe, înregistrări, arhivări	7-8
11.	Cuprins	6

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr.01/138 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: PO privind evaluarea sistematică a gradului de satisfacția angajaților instituției	Secția Managementul Calității serviciilor medicale

Anexa nr.5
la ordinul IMSP IMU nr.73 din 24.04.24

CHESTIONAR

de evaluare a gradului de satisfacție a angajaților din cadrul IMSP Institutul de Medicină Urgentă

Stimați angajați! Prin intermediul acestui chestionar realizăm un sondaj de opinie în rândul angajaților instituției noastre. În acest context Vă rugăm să răspundeți la întrebările de mai jos. Răspunsurile Dvs sunt valoroase pentru a crea o imagine de ansamblu asupra gradului de satisfacție a angajaților în instituția noastră. Totodată, vor servi ca bază pentru planificarea acțiunilor de îmbunătățire a mediului de lucru și a satisfacției personalului din instituție.
Vă mulțumim pentru contribuția Dvs!

 ☐	 ☐	 ☐
Satisfăcut	Parțial satisfăcut	Nesatisfăcut

Mulțumim pentru completare până la această etapă.

În același timp, în special dacă ați bifat parțial satisfăcut sau nesatisfăcut, rugăm să indicați la care din următoarele compartimente:

Stilul de management și comunicare Da ☐ Nu ☐

Motivația pentru satisfacția în muncă? Da ☐ Nu ☐

Condițiile de lucru? Da ☐ Nu ☐

Siguranța locului de muncă? Da ☐ Nu ☐

Mulțumim pentru completare până la această etapă.

În același timp, pentru a analiza și a interveni cu acțiuni de îmbunătățire a mediului de lucru, rugăm să răspundeți, prin bifarea căsuței potrivite, la următoarele întrebări:

CAPITOLUL I Date generale

1. Care este funcția Dvs? _____

2. Stagiul de muncă _____ ani Gen F ☐ M ☐

CAPITOLUL II Angajamentul și satisfacția de muncă

(Întrebările sunt evaluate pe o scară de la 0 – nesatisfăcător la 5 - foarte bine)

3. Cum corespunde locul de muncă așteptărilor Dvs?	Punctaj _____
4. Cât de aproape este munca Dvs. de a fi ideală?	Punctaj _____
5. Cât de mulțumit sunteți de oportunitățile de dezvoltare profesională în instituție?	Punctaj _____
6. Cât de bine înțelegeți misiunea și sarcinile Dvs. la locul de muncă?	Punctaj _____

CAPITOLUL III Stilul de management și comunicare			
7.	Sunteți satisfăcuți de relația și comunicarea Dvs. cu șeful ierarhic și echipa de conducere?	☐	☐ ☐
		Foarte satisfăcut	Satisfăcut Nesatisfăcut
8.	Sunteți satisfăcuți de comunicarea și interacțiunea cu colegii din secție/departament?	☐	☐ ☐
		Foarte multe Niciuna	Multe
CAPITOLUL IV Motivația pentru satisfacția în muncă			
9.	Aveți oportunități de promovare și avansare în carieră la locul de muncă?	☐	☐ ☐ ☐
		Foarte multe	Multe Puține Niciuna
10.	Vă considerați /Sunteți mulțumit/ă de oportunitatea de dezvoltare a competențelor asigurată de instituție (instruiri, perfecționări)?	Da ☐	Nu ☐ P ☐
11.	Cum credeți că sunteți salarizat/ă pentru munca depusă?	☐	☐ ☐
		Foarte bine	Suficient Insuficient
12.	Sunteți satisfăcut/ă de beneficiile (financiare sau non financiare) oferite de angajator?	☐	☐ ☐
		Satisfăcut Nesatisfăcut	Indiferent
CAPITOLUL V Condițiile de lucru			
13.	Considerați dotarea suficientă a locului de muncă conform cerințelor activității Dvs?	Da ☐	Nu ☐ Parțial ☐
14.	Sunteți satisfăcuți de amenajarea și dotarea spațiilor comune pentru personal?	☐	☐ ☐
		Foarte satisfăcut	Satisfăcut Nesatisfăcut
CAPITOLUL VI Siguranța locului de muncă			
15.	Sunteți informat/ă despre riscurilor la care sunteți expus/ă la locul de muncă?	Da ☐	Nu ☐ Parțial ☐
16.	Ați participat la cel puțin un instructaj privind riscurile profesionale?	Da ☐	Nu ☐
17.	Sunteți mulțumit/ă de calitatea măsurilor și a echipamentelor de protecție împotriva riscurilor la care sunteți expus/ă ?	Da ☐	Nu ☐ Parțial ☐
CAPITOLUL VII Loialitatea/fidelitate			
18.	Pe parcursul unei săptămâni obișnuite cât de des vă simțiți stresat/ă?	☐	☐ ☐
		Foarte des	Des Deloc
19.	Îndepliniți numai atribuții conforme cu cele de serviciu?	Da ☐	Nu ☐
20.	Cât de mândru/ă sunteți de imaginea instituției ?	☐	☐ ☐
		Foarte mândru	Mândru Nu sunt mândru
21.	Cât de probabil este să vă căutați un loc de muncă în afara instituției?	☐	☐ ☐
		Foarte probabil	Probabil Improbabil
CAPITOLUL VIII Sugestii (întrebări deschise)			
22.	Ce recomandări aveți pentru îmbunătățirea mediului de lucru și satisfacției angajaților din instituție?		
Conducerea IMSP Institutul de Medicină Urgentă Vă mulțumește pentru ajutor.			

