

PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ
PRIVIND EVALUAREA GRADULUI DE SATISFACTIE A ANGAJAȚILOR

Cod: P.O.S. – PS-01

Ediția: I
Nr.de ex.:
Revizia: - 0
Nr.de ex.:
Exemplar nr.: 1

PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ
PRIVIND EVALUAREA GRADULUI DE SATISFACTIE A ANGAJAȚILOR



1. RESPONSABILI CU ELABORAREA, VERIFICAREA ȘI APROBAREA EDITIEI

Nr. crt.	Responsabili de operațiune	Numele, prenumele	Funcția	Data	Semnătura
1.1	Elaborat	A. Cerbu	Comitetul pentru evaluare și sporire a satisfacției pacientului	18.10.20	R. Popescu
1.2	Verificat	A. Grosu	Președintele Consiliului calității	18.10.20	
1.3	Verificat	A. Carauș	Vicedirector medical	18.10.20	
1.4	Aprobat	V. Moscalu	Director IMSP Institutul de Cardiologie	18.10.20	M. Popescu

 IMSP Institutul de Cardiologie	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND EVALUAREA GRADULUI DE SATISFACTIE A ANGAJAȚILOR Cod: P.O.S. – PS-01	Ediția: I Nr.de ex.: Revizia: - 0 Nr.de ex.: Exemplar nr.: 1
--	---	---

2. SITUATIA EDIȚIILOR ȘI A REVIZIILOR

Nr. Crt.	Ediția/revizia în cadrul ediției	Componenta revizuită	Modalitatea reviziei	Data de la care se aplică prevederile ediției /reviziei ediției
2.1	Ediția 1			
2.2	Revizia 1			

3. LISTA PERSOANELOR LA CARE SE DIFUZEAZĂ EDIȚIA

Nr.	Scopul	Ex.	Secția	Funcția	Nume Prenume	Semnătura
3.1	Aplicare	1	Consiliul Calității	Președinte	Aurel Grosu	
3.2	Aplicare	2	Administrația	Vicedirector	Alexandru Carauș	
3.3	Aplicare	3	Sec. Consult/diagnos.	Şef secție	Rodica Negru-Cemârtan	
3.4	Aplicare	4.	UPU	Şef secție	Igor Damașcan	
3.5	Aplicare	5.	Sec. cardio/urgentă	Şef secție	Aurel Grosu	
3.6	Aplicare	6.	Sec. cardio/interven.	Şef secție	Victoria Ivanov	
3.7	Aplicare	7.	Sec. insuf/cardiacă	Şef secție	Eleonora Vatamanu	
3.8	Aplicare	8.	Sec. cardio/generală	Şef secție	Valerian Revenco	
3.9	Aplicare	9.	Sec. malfor/cardiace	Şef secție	Ştirbu Ana	
3.10	Aplicare	10.	Sec Hipert. Arteriale	Şef secție	Alexandru Carauș	
3.11	Aplicare	11.	Sec. cardiochirurgie	Şef secție	Andrei Ureche	
3.12	Aplicare	12.	BTI	Şef secție	V. Răcilă	
3.13	Aplicare	13.	Sec. cateter/cardiac	Şef secție	Marcel Abraș	
3.14	Aplicare	14.	Sec. fiziol/cardiacă	Şef secție	Nicolae Ceobanu	
3.15	Aplicare	15.	Sec. imagistică	Şef secție	Sergiu Cuciuc	
3.16	Aplicare	16.	Lab. clinic/diagnost.	Şef secție	Tatiana Popovici	
3.17	Aplicare	17.	Farmacia	Şef secție	Tatiana Nistreanu	

4. SCOPUL PROCEDURII

Prezenta procedură definește standardizarea procesului de evaluare a satisfacției angajaților prin:

4.1. Stabilire a unui set unitar de reguli și responsabilități privind desfășurarea activității de evaluare a satisfacției personalului angajat în IMSP Institutul de Cardiologie.

4.2. Procedura poate fi supusă unei continui revizii și optimizări, astfel încât să permită evaluarea celor mai relevanți factori ai climatului psiho-social și 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 repetitive a unui astfel de sistem de evaluare a climatului organizațional este creșterea încrederii angajaților și implicarea lor în optimizarea activității organizaționale. Căștigarea 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 plasăți în zona „climatului performant”, poate facilita o reală performanță individuală și colectivă.

5. DOMENIUL DE APPLICARE A PROCEDURII OPERAȚIONALE

5.1. Procedura operațională se aplică în secțiile clinice, unitatea de primire urgente, secția consultativ diagnostică, secția de cardiologie funcțională, secția de reabilitare medicală și medicină fizică, tuturor angajaților din cadrul IMSP Institutul de Cardiologie

6. DOCUMENTELE DE REFERINȚĂ, APPLICABILE PROCEDURII OPERAȚIONALE

6.1. Reglementări internaționale: Nu se aplică

6.2. Reglementări naționale:

 IMSP Institutul de Cardiologie	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND EVALUAREA GRADULUI DE SATISFACTIE A ANGAJAȚILOR Cod: P.O.S. – PS-01	Ediția: I Nr.de ex.: Revizia: - 0 Nr.de ex.: Exemplar nr.: 1
--	---	---

- Legea Ocrotirii Sănătății nr.411 din 28.03.1995.
- Legea nr.264 din 27.10.2005 Cu privire la exercitarea profesiunii de medic.
- Legea nr.263 din 27.10.2005 Cu privire la exercitarea profesiunii de medic.
- Codului deontologic al lucrătorului medical și farmacistului, aprobat prin HG nr.192 din 24.03.17
- Ordin MS № 139 din 03.03.2010 cu privire la asigurarea calității serviciilor medicale în IMS
- Regulamentul IMSP Institutul de Cardiologie
- Ordinul MS nr. 519 din 29.12.2008 „Cu privire la sistemul de audit medical intern”.

6.3. Reglementări secundare: Nu se aplică

6.4. Reglementări interne: Nu se aplică

6.5. Alte documente:

- Ordinul IMSP Institutul de Cardiologie nr.11-AC din 25.01.2017, privind instituirea Grupului de Audit medical intern în cadrul IMSP Institutul de Cardiologie.
- Regulamentul de Audit medical intern aprobat prin ordinul IMSP Institutul de Cardiologie nr.11-AC din 25.01.2017.

7. DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI ALE TERMINILOR UTILIZAȚI ÎN PROCEDURĂ.

7.1. Definiții ale termenilor:

Nr. Crt.	Termenul	Definiția și/sau dacă este cazul, actul care definește termenul
7.1.1.	<i>Satisfacția angajatului</i>	Un răspuns afectiv corespunzător, ce rezultă din compararea făcută de către angajat între performanța instituției (serviciului) și un standard deontologic definit în relațiile colegiale și ierarhice din cadrul instituției.
7.1.2.	<i>Reclamație</i>	O solicitare a angajatului(ților) din anumită subdiviziune de rezolvare a unor situații considerate de către aceștia drept abateri de la condițiile necesare de deontologie și comportament a colegilor și a persoanelor ierarhic superioare.
7.1.3.	<i>Sugestie</i>	Ceea ce se sugerează cuiva; idee, gând.
7.1.5	<i>Chestionarea pacientului</i>	Chestionarea poate fi verbală sau în format scris cu elaborarea unor formulare stabilite ce implică problemele ce influențează modul organizațional și confortul psihico-emotional și fizic al angajatului.
7.1.6	<i>Personal de conducere</i>	Director, Vicedirector, Contabil șef, Șefii de departamente, secții și servicii, asistent medical șef și asistenți medicali superiori.

7.2. ABREVIERI ALE TERMINILOR

Nr. Crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
7.2.1.	MS	Ministerul Sănătății
7.2.2.	IMSP	Instituție medico-sanitară publică

8. DESCRIEREA PREZENȚEI PROCEDURI MOPERAȚIONALE

8.1. Generalități

Satisfacția pacientului reprezintă o componentă a evaluării calității îngrijirilor față de pacient. În instituție evaluarea gradului de satisfacție a pacientului este efectuată prin diverse metode:

periodică – unde gradul de satisfacție a pacientului este stabilit de către șeful secției respective și asistenta superioară;

programată și neprogramată – de către Comitetul pentru evaluarea și sporirea satisfacției pacientului și de către Grupul de audit medical intern.

Toate aceste metode se realizează în baza unor chestionare la nivel de instituție.

Chestionarele sunt elaborate de către Comitetul pentru evaluarea și sporirea satisfacției pacientului, aprobată de persoanele responsabile din cadrul instituției.

Chestionarele sunt completeate în mod obligatoriu de către pacient și pe cât de posibil în mod anonim pentru excluderea a oricărei presiuni din parte personalului ce deservește pacientul.

Evaluarea gradului de satisfacție a pacientului este un aspect subiectiv, el diferă în funcție de nivelul de cultură, nivelul de școlarizare, mediul de proveniență și percepția proprie pentru starea de boală sau de sănătate a fiecărei persoane.

8.2. Documente utilizate în elaborarea procedurilor

- Registrul de reclamații și sugestii.

 IMSP Institutul de Cardiologie	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND EVALUAREA GRADULUI DE SATISFACTIE A ANGAJAȚILOR Cod: P.O.S. – PS-01	Ediția: I Nr.de ex.: Revizia: - 0 Nr.de ex.: Exemplar nr.: 1
--	---	---

- Cuestionar de evaluare a gradului de satisfacție a pacientului în staționar.
- Cuestionar de evaluare a gradului de satisfacție a pacientului în unitatea de primire urgențe.
- Cuestionar de evaluare a gradului de satisfacție a pacientului în secția consultativ diagnostică.

8.3. Resurse necesare în procesul de elaborare și implementare a procedurilor.

8.3.1. Resurse materiale: Nu se aplică

8.3.2. Resurse umane: Personalul instituției

8.3.3. Resurse financiare: Conform bugetului aprobat.

8.3.4. Resurse nemateriale:

8.4. DESCRIEREA PROCEDURII

8.4.1. Evaluarea satisfacției angajaților a IMSP Institutul de Cardiologie se efectuează semestrial, la sfârșitul semestrului de activitate.

1) Completarea Cuestionarului de evaluare a satisfacției angajaților este **anonimă și benevolă!**

2) **Evaluări ale angajaților se vor realiza cu referire la următorii factori** (la necesitate, pot fi modificate prin decizia Consiliului Calității):

3) Cunoașterea scopurilor și sarcinilor a organizației și personale.

4) Stilul de management aparatului de conducere

5) Climat psihologic

6) Condițiile de lucru

7) Remunerarea muncii

8) Nivelul motivației

9) Posibilitatea de auto-realizare și creșterea profesională

10) Evaluarea generală a instituției.

8.4.2. Acțiunile de evaluare și monitorizare se vor desfășura în trimestrele IV al anului curent, prin vizite reprezentantului Serviciului Resurse Umane, responsabilului de cuestionare în subdiviziuni.

8.4.3. Responsabil de cuestionare, înmânează angajaților **Cuestionarul de evaluare a satisfacției personalului** ce urmează a fi completat de către angajați. Cuestionarele de evaluare sunt distribuite fiecărui angajat și se va explica acestora rolul și modul de completare.

8.4.4. Cuestionarul se completează de către angajat prin marcarea variantei alese pentru fiecare criteriu de evaluare.

8.4.5. Pentru a câștiga încrederea angajaților, pe lângă asigurările cu privire la confidențialitatea datelor individuale, se oferă posibilitatea introducerii cuestionarelor într-o cutie special construită (similară urnei de vot) pentru a înlătura suspiciunile legate de urmărire sau marcarea cuestionarelor.

8.4.6. Timpul alocat pentru completarea cuestionarului este de cca. 30 minute.

8.4.8 După completare cuestionarele sunt enumerate și documentate prin întocmirea Procesului-verbal semnat de către șeful subdiviziunii, reprezentatul colectivului și responsabilul de cuestionare.

8.4.9. Responsabil de cuestionare, efectuează calcularea nivelului de satisfacție pentru fiecare Cuestionar cu completarea tabelului corespunzător și transmite cuestionarele și procesul-verbal Șefului Serviciului Resurse Umane pentru evaluare.

8.4.10 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).

8.4.11. Consiliul Calității elaborează și prezintă Directorului pentru aprobare **Planul de îmbunătățire a climatului organizațional**.

8.4.12. Consiliul Calității analizează și elaborează **Raportul de implementare a Planului de îmbunătățire a climatului organizațional** (pentru anul curent).

8.4.12. Raportul de evaluare anuală a satisfacției personalului, Planul de îmbunătățire climatului organizațional, 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 Cardiologie.

8.4.13. Valorificarea rezultatelor activității

✓ Implementarea în fiecare secție a "Procedurii de evaluare a satisfacției angajaților" în rândul personalului instituției. Nr. personal care cunoaște POS/nr. total de personal evaluat X100=% personal care

 IMSP Institutul de Cardiologie	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND EVALUAREA GRADULUI DE SATISFACTIE A ANGAJAȚILOR Cod: P.O.S. – PS-01	Ediția: I Nr.de ex.: Revizia: - 0 Nr.de ex.: Exemplar nr.: 1
--	---	---

cunoaște POS. Întă: 100% personal care cunoaște POS.

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 organizational;
- 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 organizational.

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

- 9.3.1. implementarea Planului de îmbunătățire a climatului organizational.

Pct. 10. Anexe, înregistrări, arhivări

Chestionar de evaluare a satisfacției angajaților

Nr. d/o	Întrebările	Foarte bine	Bine	Satisfăcător	Nesatisfăcător
1.	Pentru o mai buna desfasurare a activitatii in conditii optime, considerati ca in spitalul dvs. pot fi aduse imbunatatiri ?				
2.	Sunteti multumiti de faptul ca lucratii in acest Spital ? Suntetii motivat?				
3.	Relatia de comunicare si colaborare intre Dvs. si sefii ierarhici?				
4.	Considerati ca intre conducerea spitalului si dvs. exista o relatia de comunicare eficienta?				
5.	Ca si angajat, cunoasteti care sunt rezultatele asteptate de sefii dvs. in privinta activitatii pe care o desfasurati?				
6.	Considerati ca la nivelul spitalului exista o politica de promovare a angajatilor sai?				
7.	Ce parere aveti referitor la dezvoltarea dvs profesionala in cadrul Spitalului?				
8.	Va simtiti in siguranta in ceea ce priveste dotarea materiala cu echipamente, utilaje necesare desfasurarii activitatii Dvs.?				
9.	Amenajarea si curatenia spatilor comune (vestiar, toalete, dusuri, spatii de refacere, etc.) o considerati:				
10.	Care este gradul dvs. de multumire in ceea ce priveste calitatea si utilitatea instructajelor si cursurilor de perfectionare profesionala la care ati participat?				
11.	Apreciati gradul de atraktivitate al muncii prestate:				
12.	Apreciati gradul de valorificare a competentelor si abilitatilor dvs.				
13.	Considerati ca suntetii suficient de bine informat cu privire la riscurile locului de munca?				
14.	Care este calitatea masurilor luate si dotarea cu echipament de protectie individual impotriva riscurilor la care este supus angajatul?				
15.	Considerati ca superiorul dvs. si echipa manageriala (directorul, directorul medical șef subdiviziune) va asculta si va analiza ideile/ propunerile de imbunatatire?				
16.	Cum apreciați profesionalismul personalului din subdiviziune (medici, asistente medicale, după caz) cu care activați?				
17.	Cum apreciați nivelul dotării tehnice din subdiviziune?				
18.	Cum apreciați calitatea lenjeriei, curatenia si echipamentul de protectie acordat?				
19.	Apreciati gradul de integritate a colegilor Dstrei din subdiviziune.				
20.	Va rugam sa acordati calificative privind gradul dvs. de satisfactie in general:				

Notă: Răspunsurile la întrebări se bifează.

Secția Nr. _____

Reprezentantul Secției _____

Data _____

Auditator _____



IMSP Institutul de Cardiologie

**PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ
PRIVIND EVALUAREA GRADULUI DE SATISFACTIE A
ANGAJAȚILOR**

Cod: P.O.S. – PS-01

Ediția: I
Nr.de ex.:
Revizia: - 0
Nr.de ex.:
Exemplar nr.: 1

Pet. 11. Cuprins:

Nr. componentei	Denumirea componentei din cadrul procedurii operaționale	Pagina
0	Coperta	1
1.	Lista responsabililor de elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale	1
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	2
4.	Scopul procedurii operaționale	2
5.	Domeniul de aplicare a procedurii operaționale	2
6.	Documentele de referință aplicabile activității procedurate	3
7.	Definiții și abrevieri ale termenilor utilizati în procedura operațională	3
8.	Descrierea procedurii operaționale	4
9.	Responsabilități și răspunderi în derularea activității	5
10.	Anexe, înregistrări, arhivări	5
11.	Cuprins	6