

PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ

Evaluarea gradului de satisfacție a angajaților CIMF ”Corjan Viorica”

PO - 11

EDIȚIA I / 03.01.2025

Elaborat : Corjan Viorica

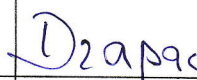
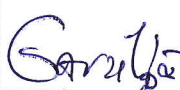
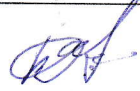
REVIZIA 0

Aprobat : Corjan Viorica

Data intrării în vigoare: 01.01.2025

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMS CIMF "Corjan Viorica"	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ Evaluarea gradului de satisfacție a angajaților CIMF "Corjan Viorica" PO 11	Ediția / Revizia: 1/0
		Data: 03.01.2025
		Pagina: 2 din 7

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

Nr.	Compartiment	Funcția	Nume și Prenume	Data primirii	Semnătura
1	CIMF,,Corjan Viorica,,	Medic de familie	Corjan Viorica	03/01/25	
2	CIMF,,Corjan Viorica,,	As. med	Murug Ina	03/01/25	
3	CIMF,,Corjan Viorica,,	As. med	Drapac Nina	03/01/25	
4	CIMF,,Corjan Viorica,,	As. med	Gavrilita Cristina	03/01/25	
5	CIMF"Corjan Viorica,,	Infirmiera	Borsci Maria	03/01/25	
6	CIMF,,Corjan Viorica,,	Funct adm	Corjan Sergiu	03/01/25	

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMS CIMF ”Corjan Viorica”	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ Evaluarea gradului de satisfacție a angajaților CIMF ”Corjan Viorica” PO 11	Ediția / Revizia: 1/0
		Data: 03.01.2025
		Pagina: 3 din 7

2 Scopul procedurii:

2.1. Stabilire a unui set unitar de reguli și responsabilități privind desfășurarea activității de evaluare a satisfacției personalului angajat în IMS CIMF”Corjan Viorica”.

2.2. 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.

2.3. 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.

2.4 Cîștigarea încrederii angajaților este unul din obiectivele importante ale managementului unei instituții mai ales în situațiile de criză, în situațiile de conflict latent.

2.5 Analiza climatului socio-profesional permite anticiparea posibilelor probleme sau dificultăți și găsirea unor variante de acțiune.

2.6. Un climat organizațional pozitiv poate facilita o reală performanță individuală și colectivă.

3. Domeniu de aplicare a procedurii:

3.1. Prezenta procedură se aplică tuturor angajaților din IMS CIMF”Corjan Viorica”

4. Documentele de referință aplicabile procedurii operaționale:

4.1. Legea Ocrotirii Sănătății nr.411 din 28.03.1995

4.2. Ordin № 139 din 03.03.2010 cu privire la asigurarea calității serviciilor medicale în instituțiile medico-sanitare

4.3. Regulamentul de activitate a IMS CIMF”Corjan Viorica”

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMS CIMF "Corjan Viorica"	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ Evaluarea gradului de satisfacție a angajaților CIMF "Corjan Viorica" PO 11	Ediția / Revizia: 1/0
		Data: 03.01.2025
		Pagina: 4 din 7

5. Descrierea prezentei proceduri operaționale:

5.1. Evaluarea satisfacției angajaților a IMS CIMF"Corjan Viorica" se efectuează anual, la sfârșitul anului de activitate.

5.2. Complectarea Chestionarului de evaluare a satisfacției angajaților este anonimă și binevolă!

5.3. Evaluări ale angajaților se vor realiza cu referire la următorii factori (la necesitate, pot fi modificate prin decizia Comisiei Calității):

- Cunoașterea scopurilor și sarcinilor a organizației și personale.
- Stilul de management al conducătorului,
- Climat psihologic,
- Condițiile de lucru,
- Remunerarea muncii,
- Nivelul motivației,
- Posibilitatea de auto-realizare și creșterea profesională,
- Evaluarea generală a instituției.

5.4. Responsabil de chestionare, înmânează angajaților Chestionarul de evaluare a satisfacției personalului ce urmează a fi completat de către angajați.

5.5. Chestionarele de evaluare sunt distribuite fiecărui angajat și se va explica acestora rolul și modul de completare.

5.6. Chestionarul se completează de către angajat prin marcarea variantei alese pentru fiecare criteriu de evaluare.

5.7. 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.

5.8. Timpul alocat pentru completarea chestionarului este de cca. 30 minute.

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMS CIMF ”Corjan Viorica”	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ Evaluarea gradului de satisfacție a angajaților CIMF ”Corjan Viorica” PO 11	Ediția / Revizia: 1/0
		Data: 03.01.2025
		Pagina: 5 din 7

5.9. După completare chestionarele sunt enumerate și documentate prin întocmirea Procesului-verbal semnat de către șeful instituției, reprezentatul colectivului.

5.10. Responsabil de chestionare, efectuează calcularea nivelului de satisfacție pentru fiecare Chestionar cu completarea tabelului corespunzător și transmite chestionarele și procesul-verbal pentru evaluare.

5.11. Responsabilul pentru chestionare centralizează rezultatele evaluării prin elaborarea Raportului de evaluare anuală a satisfacției personalului (pentru anul curent), care prezintă la ședința Consiliului Calității.

5.12. Raportul de evaluare anuală a satisfacției personalului obligatoriu include centralizarea rezultatelor pentru întreaga instituție, precum și pentru fiecare grup de personal (personal de conducere, medic, asistenți medicali, personal inferior și alții).

5.13. Consiliul Calității elaborează și prezintă medicului șef pentru aprobare Planul de îmbunătățire a climatului organizațional.

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

5.15. 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 CIMF, întrunirile săptămânale la volanță.

6. Responsabilități și răspunderi în derularea activității:

6.1 Persoana responsabilă de chestionare:

- Planificarea și realizarea acțiunilor de evaluare conform prezentei proceduri;
- Centralizarea rezultatelor evaluării prin elaborarea și prezentarea Raportului de evaluare anuală a satisfacției personalului.

6.2. Consiliul Calității:

- Face analiza Rapoartelor de evaluare anuală a satisfacției personalului;
- Elaborarează Planul de îmbunătățire a climatului organizațional;
- Elaborarează și aprobă Chestionarului de evaluare a satisfacției personalului;
- Elaborarează Raportul de imlementare și Planul de îmbunătățire a climatului organizațional.

6.3 Medicul șef :

- Asigură implimentarea Planului de îmbunătățire a climatului organizațional.

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMS CIMF "Corjan Viorica"	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ Evaluarea gradului de satisfacție a angajaților CIMF "Corjan Viorica" PO 11	Ediția / Revizia: 1/0
		Data: 03.01.2025
		Pagina: 6 din 7

6.4 Administrator Bazei de date:

- Publicarea pe site-ul IMS CIMF a Raportului de evaluare anuală a satisfacției personalului, Planului de îmbunătățire a climatului organizational, precum și Raportului de îmbunătățire a climatului organizational.

6.5. Anexe, înregistrări, arhivări:

- Chestionar de evaluare a satisfacției personalului.

Chestionar de evaluare a satisfacției personalului medical a IMS CIMF"Corjan Viorica"

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 munca?

☐ Da ☐ Nu

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

7. Raport de evaluare

Punctajul	DA/Satisfacator (2 puncte)	Nu / Nesatisfacatoare (1punct)
Total		

Planul de intervenție pentru îmbunătățirea gradului de satisfacție a angajaților

Pentru a îmbunătăți climatul de muncă, este necesară promovarea unei comunicări deschise și transparente, recunoașterea performanței angajaților, oferirea de oportunități de dezvoltare profesională și flexibilitate pentru a menține un echilibru sănătos între viața profesională și cea personală. Aceste strategii contribuie la un mediu de lucru pozitiv, crescând moralul și satisfacția angajaților.

Strategii concrete pentru îmbunătățirea climatului de muncă în IMS CIMF

”Corjan Viorica”:

- **Comunicare deschisă și transparentă:**

Încurajarea angajaților să își exprime ideile și preocupările liber, consolidând încrederea și un sentiment de apartenență.

- **Recunoașterea și aprecierea performanței:**

Recunoașterea eforturilor și realizărilor angajaților pentru a le stimula moralul și motivația, creînd un climat de muncă pozitiv.

- **Dezvoltare și formare profesională:**

Investiții în oportunități de învățare și dezvoltare a competențelor, ceea ce crește satisfacția angajaților și implicarea lor în organizație.

- **Echilibrul între viața profesională și personală:**

Oferirea unei flexibilități în ceea ce privește programul de lucru și responsabilitățile pentru a reduce stresul și a susține un echilibru sănătos, îmbunătățind astfel climatul organizațional.