



SPITALUL CLINIC
CĂI FERATE IAȘI

MANAGEMENTUL CONFLICTELOR DE MUNCĂ

Cod: PO RUS-20

Ed.:1

Rev.:0

Pag.: 1/4

Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii

Nr crt	Ediția/ revizia în cadrul ediției	Componența revizuită	Modalitatea reviziei	Data la care se aplică prevederile ediției sau reviziei ediției
1	1/0		-elaborare inițială	08.08.2022

Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii generale

Nr crt.	Elaborat / verificat / avizat / aprobat	Nume si prenume	Funcția	Semnatura	Data
1	Elaborat	Pr. Lupu T. Daniela	Programator IA		28.06.2022
2	Verificat	Ref. Ipate Rodica	Șef birou RUS		28.06.2022
3	Verificat	Av. Manița Petru	Avocat		06.07.2022
4	Verificat	Dr. Leonte Stela Maria	RMC		14.07.2022
5	Avizat	Dr. Frunză Izabela Lăcrămioara	Membru Comisia de Monitorizare		25.07.2022
6	Aprobat	Dr. Glod Mihai	Manager		28.08.2022

Exemplar nr.: 1



SPITALUL CLINIC
CĂI FERATE IAȘI

MANAGEMENTUL CONFLICTELOR DE MUNCĂ

Cod: PO RUS-20

Ed.:1

Rev.:0

Pag.: 2/4

CUPRINS:

1. SCOP.....	2
2. DOMENIU DE APLICARE.....	2
3. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI.....	2
4. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ.....	2
5. DESCRIEREA PROCEDURII.....	2
5.1. Generalități.....	3
6. RESPONSABILITĂȚI.....	4
7. EVIDENȚE ȘI ÎNREGISTRARI	4
8. ANEXE.....	4
9. DIFUZARE.....	4
10. INDICATORI DE MONITORIZARE.....	4

1. SCOP

1.1. Procedura este întocmită în scopul asigurării unui management corect al conflictelor de muncă.

2. DOMENIU DE APLICARE

2.1 Se aplica în cadrul *Spitalului Clinic Căi Ferate Iași*.

3. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

3.1. Definiții:

Nu este cazul

3.2. Abrevieri:

3.2.1. Ed. = Ediție

3.2.2. Rev. = Revizie

3.2.3. SCIM = Sistem de control intern managerial

3.2.4. Comisie = Comisia de monitorizare a dezvoltării sistemului de control intern managerial

3.2.5. PC = Președintele Comisiei

4. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

4.1. SR CEN/TS 15224:2017 - "Servicii de sănătate. Sisteme de management al calității. Ghid pentru utilizarea standardului EN ISO 9001:2018"

4.2. SR EN ISO 9000:2018 – „Sisteme de Management al Calității. Principii esențiale și vocabular.”

4.3. SR EN ISO 9001:2018 – „Sisteme de management al calității. Cerințe.”

4.4. Ordinul nr. 600/2018 pentru aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice.

5. DESCRIEREA PROCEDURII

5.1. Generalități

Conflictul reprezintă o neînțelegere, o ciocnire de interese, un dezacord puternic, o ceartă acută, un diferend, o discuție violentă. Din punct de vedere managerial, conflictul reprezintă o stare tensională acută care apare în situația în care două sau mai multe persoane, grupuri din cadrul spitalului trebuie să interacționeze pentru a realiza o sarcină, un obiectiv, pentru a adopta o decizie, pentru a soluționa o problemă, dar interesele părților sunt diferite.



SPITALUL CLINIC
CĂI FERATE IAȘI

MANAGEMENTUL CONFLICTELOR DE MUNCĂ

Cod: PO RUS-20

Ed.:1

Rev.:0

Pag.: 3/4

Clasificări:

În funcție de efectele lor, conflictele pot fi benefice sau distructive.

În funcție de esența lor, pot fi:

- Esențiale (de substanță)
- Afective (generate de stări emoționale)
- Pseudo-conflicte: conflicte de manipulare

În funcție de subiecții aflați în conflict:

- Conflict individual interior
- Conflict între indivizii aceluiași grup
- Conflict între indivizi și grupuri
- Conflict între grupuri
- Conflict între organizații

Conflictul cuprinde:

- Stări conflictuale
- Stări afective ale indivizilor (ostilitate, frustrare, framântare, neliniște etc.)
- Stări cognitive
- Stări comportamentale (meschinăria, secretomania etc.)

Soluționarea conflictelor:

- a) definirea precisă a subiectului disputei
- b) îngustarea terenului de dispută
- c) lărgirea spectrului posibilităților de rezolvare

CONFLICTELE DE MUNCĂ

Definiție: sunt generate de nesatisfacerea intereselor profesionale cu caracter economic și social ale angajaților:

- condițiile în care munca este prestată
- cei doi parteneri sociali: patronatul și salariații
- existența sindicatelor
- existența unor situații care generează neînțelegeri: interese cu caracter profesional, cu caracter social, cu caracter economic etc.

Conflicturile de muncă pot fi: de interes și de drepturi

CONFLICTE DE INTERESE

Au ca obiect stabilirea condițiilor de muncă cu ocazia negocierii contractelor colective de muncă. Sunt conflicte colective.

PROCEDURA SOLUȚIONĂRII CONFLICTELOR DE INTERESE

- a) Concilierea conflictelor de interese
- b) Medierea conflictelor de interese
- c) Arbitrajul conflictelor de interese

CONFLICTE DE DREPTURI

Au ca obiect exercitarea unor drepturi sau îndeplinirea unor obligații



SPITALUL CLINIC
CĂI FERATE IAȘI

MANAGEMENTUL CONFLICTELOR DE MUNCĂ

Cod: PO RUS-20

Ed.:1

Rev.:0

Pag.: 4/4

6. RESPONSABILITĂȚI

6.1 Managerul

6.1.1. Asigură cadrul legislativ și organizatoric pentru desfășurarea activităților descrise în prezenta procedură;

6.1.2. Aprobă/reaprobă prezenta procedură;

6.2 Președintele comisiei / Comisia

6.2.1. Semnează pentru verificare prezenta procedură.

7. EVIDENȚE ȘI ÎNREGISTRĂRI

Nu este cazul.

8. ANEXE

Nu este cazul.

9. DIFUZARE

Procedura se difuzează pe baza Listei de difuzare, cod PS 01/F3 sau în format electronic

Înregistrările generate de această activitate se păstrează / arhivează conform cerințelor SMC/ SCIM implementat.

10. INDICATORI DE MONITORIZARE

INDICATOR	TINTA	METODA DE CALCUL	PERIOADA DE MONITORIZARE	RESPONSABIL
Procent conflicte de muncă soluționate prin mediere	100%	Nr conflicte de muncă înregistrate rezolvate prin mediere / Nr total conflicte de muncă înregistrate	semestrial	Birou RUS
Ponderea angajaților instruiți cu cerințele procedurii din totalul angajaților cu atribuții în aplicarea cerințelor procedurii.	100%	Nr personal instruit cu cerințele procedurii / Nr angajaților cu atribuții în aplicarea cerințelor procedurii	Semestrial	Birou RUS