



SPITALUL CLINIC
CĂI FERATE IAȘI

EVALUAREA SATISFACȚIEI ANGAJAȚILOR

Cod: PO RUS-13

Ed.:1

Rev.:0

Pag.: 1/3

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		20.06.2022
2	Verificat	Ref. Ipate Rodica	Șef birou RUS		28.06.2022
3	Verificat	Av. Manita Petru	Avocat		06.07.2022
4	Verificat	Dr. Leonte Stela Maria	RMC		17.07.2022
5	Avizat	Dr. Frunză Izabela Lăcrămioara	Membru Comisia de Monitorizare		25.07.2022
6	Aprobat	Dr. Glod Mihai	Manager		01.08.2022

Exemplar nr.: 1

SPITALUL CLINIC
CĂI FERATE IAȘI



SPITALUL CLINIC
CĂI FERATE IAȘI

EVALUAREA SATISFACȚIEI ANGAJAȚILOR

Cod: PO RUS-13

Ed.:1

Rev.:0

Pag.: 2/3

CUPRINS:

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

1. SCOP

1.1 Procedura reglementează modul de evaluare a satisfacției angajaților *Spitalului Clinic Căi Ferate Iași*.

2. DOMENIU DE APLICARE

2.1 Procedura se aplică de către Biroul RUS pentru toți angajații *Spitalului Clinic Căi Ferate Iași*.

3. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

3.1. Definiții:

3.1.1 **Anagajat** = persoana încadrată într-un loc de muncă.

3.1.2 **Evaluarea satsifacției** = procesul de resurse umane prin care se identifică gradul de mulțumire al angajaților vis a vis de activitatea desfășurată în cadrul organizației.

3.2. Abrevieri:

3.1.1. RUS = Resurse umane, salarizare

3.1.2. PC = Președintele Comisiei de monitorizare a sistemului de control intern managerial

3.1.3. CD = Consiliul director

3.1.4. PO = Procedura operațională

3.1.5. Ed. = Ediție

3.1.6. Rev. = Revizie

3.1.7. SCIM = Sistem de control intern managerial

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

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 9000:2015 – „Sisteme de Management al Calității. Principii esențiale și vocabular.”

4.3. SR EN ISO 9001:2015 – „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. Managerul sau CD va numi prin decizie un responsabil cu difuzarea/colectarea chestionarelor de satisfacție ale angajatului, cod **PO RUS-13/F1** și un responsabil cu analiza chestionarelor.

5.2. Biroul RUS este responsabil de distribuirea anuală (sau de câte ori este nevoie – schimbare de conducere etc.) de distribuirea formularelor de chestionar, prin șefii direcți ai sectoarelor.

5.3. Se va prezenta într-o ședință cu personalul modul de completare, faptul că este benevolă completarea, dar este importantă opinia salariaților pentru echipa de conducere, modul de colectare.

5.4. Se va menționa în cadrul instruirii faptul ca aceste chestionare sunt anonime.

5.5. Chestionarele se pot depune în Cutiile speciale din secții sau pot fi colectate de persona responsabila numita prin decizie.

5.6. Concluziile analizei vor fi comunicate întregului personal și vor fi deasemeni discutate în CD.

Măsurile de îmbunătățire a activității sau alte măsuri solicitate prin opinia salariaților vor fi puse în practică de conducerea spitalului.



SPITALUL CLINIC
CĂI FERATE IAȘI

EVALUAREA SATISFACȚIEI ANGAJAȚILOR

Cod: PO RUS-13

Ed.:1

Rev.:0

Pag.: 3/3

6. RESPONSABILITĂȚI

6.1 Biroul RUS

- 6.1.1 Gestioneaza procesul de evaluare a satisfacției anagajaților.
- 6.1.2 Elaboreaza model de chestionar privind evaluarea satsisfăcției angajaților.
- 6.1.3 Supune spre aprobare modelul de chestionar CD și implicit Managerului.
- 6.1.4 Trimite chestionarele de evaluare către secții.
- 6.1.5 Întocmește raportul privind gradul de satisfacție al angajaților.
- 6.1.6 Transmite raportul catre CD si Manager.

6.2 Șefii de structuri

- 6.2.1 Solicită angajaților completarea Chestionarelor de evaluare a satisfacției angajaților, menționându-le acestora caracterul de anonim al chestionarului.
- 6.2.2 Transmit Biroului RUS Chestionarele de evaluare completate de către angajații din structurile pe care le conduc.

6.3 CD/ Manager

- 6.3.1 Aprobă modelul de chestionar de evaluare al satisfacției angajaților.
- 6.3.2 Analizeaza raportul privind satisfacția angajaților
- 6.3.3 Dispun măsuri pentru creșterea satisfacției angajaților.

7. EVIDENȚE ȘI ÎNREGISTRĂRI

- 7.1. Chestionar de evaluare al satisfacției angajaților

8. ANEXE

- 7.1. Chestionar de evaluare al satisfacției angajaților

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 implementat.

10. INDICATORI DE MONITORIZARE

INDICATOR	TINTA	METODA DE CALCUL	PERIOADA DE MONITORIZARE	RESPONSABIL
Ponderea actualității documentelor de referință care stau la baza elaborării procedurii	100%	Nr documente de referință în actualitate / Nr total documente de referință.	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
Procent chestionare completate de catre angajați din nr total de angajați	>75%	Nr angajați care au completat chestionare de satisfacție / Nr total angajați.	Semestrial	Birou RUS
Gradul de satisfacție al personalului.	>85%	Grad de satisfacție înregistrat / Grad de satisfacție planificat	Semestrial	Birou RUS

 SPITALUL CLINIC CĂI FERATE IAȘI	CHESTIONAR DE SATISFAȚIE A ANGAJAȚILOR	Cod: PO RUS-13/F1
Rev.:1		
Pag.: 1/2		

Acest chestionar este anonim si confidențial.

*Prin acest chestionar dorim să aflăm părerea dvs. despre conducerea spitalului, condițiile de muncă din acest spital, dar și propunerile dumneavoastră de îmbunătățire a mediului de muncă.
Incercați răspunsurile alese, iar chestionarul completat îl depuneți la biroul RUS.*

1. **Ce profesie aveți?**

a) Medic b) asistentă sau soră medicală c) personal auxiliar d) personal TESA e) alta
2. **Cât de satisfăcut sunteți că lucrați în acest spital?**

a) În totalitate b) parțial c) deloc
3. **Sunteți satisfăcut de comunicarea dumneavoastră cu șefii, colegii si conducerea spitalului?**

a) În totalitate b) parțial c) deloc
4. **Cunoașteți ce rezultate așteaptă de la activitatea dumneavoastră, șefii dumneavoastră?**

a) da b) nu
5. **Sunteți mulțumit de politica de promovare a angajaților din acest spital?**

a) În totalitate b) parțial c) deloc
6. **Dacă nu sunteți mulțumit motivați:**

.....

.....

.....
7. **Aveți intenția să vă dezvoltați capacitățile și cunostințele profesionale?**

a) da b) nu
8. **Dacă da, cum:**

.....

.....
9. **Sunteți mulțumit de nivelul de dotare materială cu echipamente, aparatură, unelte necesare desfășurării activității dumneavoastră?**

a) În totalitate b) parțial c) deloc

 SPITALUL CLINIC CĂI FERATE IAȘI	CHESTIONAR DE SATISFAȚIE A ANGAJAȚILOR	Cod: PO RUS-13/F1
		Rev.:1
		Pag.: 2/2

10. Sunteți mulțumit de amenajarea și curățenia spațiilor comune (vestiar, toalete, dușuri, spații de refacere)?
- a) În totalitate b) parțial c) deloc
11. Sunteți mulțumit de condițiile de muncă?
- a) În totalitate b) parțial c) deloc
12. Sunteți mulțumit de calitatea și utilitatea instructajelor și cursurilor de perfecționare profesională?
- a) În totalitate b) parțial c) deloc
13. Sunteți mulțumit de calitatea măsurilor și a echipamentelor de protecție împotriva riscurilor?
- a) În totalitate b) parțial c) deloc
14. Cunoașteți riscurile legate de activitatea dumneavoastră și de locul de muncă?
- a) În totalitate b) parțial c) deloc
15. Cât de mulțumit sunteți de calitatea vieții profesionale?
- a) În totalitate b) parțial c) deloc
16. Cât de atractivă vi se pare munca dumeavoastră?
- a) Foarte atractivă b) destul de atractivă c) neatractivă
17. Cât de utilă vi se pare munca dumneavoastră, valorificarea competențelor dumneavoastră?
- a) Foarte utilă b) destul de utilă c) inutilă
18. Cât de receptivă vi se pare conducerea la ideile noi care vin de la angajați?
- a) Foarte receptivă b) destul de receptivă c) nereceptivă
19. În opinia dumneavoastră ce îmbunătățiri sunt necesare pentru desfășurarea activității dumneavoastră în condiții optime (detaliați)?
-
-
-
-

Vă mulțumim pentru timpul acordat!