



Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgență Prespitalicească 	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND EVALUAREA SATISFACTIEI ANGAJAȚILOR	Ediția: I Nr. de exemplare: 1
		Revizia: I Nr. de exemplare: -1
	Cod CNAMUP: PO-DRU-01	Exemplar nr.: 1

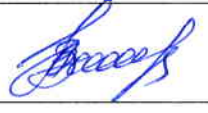



Anexa nr. 1
 la ordinul IMSP CNAMUP
 nr. 192 din 22.05, 2025

PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND EVALUAREA SATISFACTIEI ANGAJAȚILOR

Chișinău, 2025

Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească 	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND EVALUAREA SATISFACTIEI ANGAJAȚILOR	Ediția: I Nr. de exemplare: 1
		Revizia: 1 Nr. de exemplare: -1
	Cod CNAMUP: PO-DRU-01	Exemplar nr.: 1

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	Nume, prenume	Funcția	Data	Semnătura
	1	2	3	4	5
1.1.	Elaborat	Svetlana TELEMAN	Șef Direcție resurse umane	__ .03.2025	
1.2.		Maria ALEXANDREAN	Șef adjunct Direcție resurse umane	__ .03.2025	
1.3.	Verificat	Serghei SUMAN	Vicedirector medical	__ .03.2025	
1.4.	Aprobat	Iurie CRASIUC	Vicedirector dezvoltare, infrastructură și coordonare strategică	__ .03.2025	

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	3	4
2.1.	Ediția I	X	X	04 decembrie 2024
2.2.	Revizia 1	Revizuirea scopului, domeniului și descrierii procedurii, precum și a chestionarului de evaluare	Revizia 1 este elaborată pentru realizarea Planului de acțiuni privind implementarea recomandărilor misiunii de audit intern cu prezentarea spre aprobare Comisei de Monitorizare	__ mai 2025

3. LISTA SUBDIVIZIUNILOR/PERSOANELOR LA CARE SE DISTRIBUIE EDIȚIA SAU, DUPĂ CAZ, REVIZIA DIN CADRUL EDIȚIEI PROCEDURII OPERAȚIONALE.

Nr. Crt.	Scopul difuzării	Nr. de exemplare transmise sau varianta electronica	Compartiment	Funcția
	1	2	3	4

Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească 	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND EVALUAREA SATISFACȚIEI ANGAJAȚILOR	Ediția: I Nr. de exemplare: 1
		Revizia: 1 Nr. de exemplare: -1
Cod CNAMUP: PO-DRU-01		Exemplar nr.: 1

3.1.	Aplicare	Varianta electronica transmisa prin emailul de serviciu	Administrația	Șefi regionali AMU
			Administrația	Șefi de subdiviziuni din cadrul Administrației
			Subdiviziuni AMU	Șefi SAMU
			Subdiviziuni AMU	Felceri/asistenți medicali superiori
3.2.	Evidență	1 exemplar în original	Serviciul secretariat	Șef Serviciu secretariat
3.3.	Alte scopuri	-	-	-

4. SCOPUL PROCEDURII.

- Îmbunătățirea continuă a calității serviciilor prestate, asigurarea unui mediu de muncă favorabil, motivant și productiv prin evaluarea și monitorizarea satisfacției personalului în cadrul subdiviziunilor Instituției medico-sanitare publice Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească (în continuare IMSP CNAMUP), inclusiv prin analiza climatului socio-profesional și obținerea unor informații cheie pentru managementul resurselor umane din cadrul instituției.

5. DOMENIUL DE APLICARE A PROCEDURII OPERAȚIONALE.

- Procedura operațională se aplică tuturor angajaților IMSP CANAMUP prin evaluarea gradului de satisfacție, indiferent de nivelul ierarhic sau subdiviziune.


6. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ APLICABILE PROCEDURII OPERAȚIONALE.

- Standardul SM EN ISO 9001:2015 „Sisteme de management al calității”;
- Ordinul Ministerul Sănătății nr. 380 din 16.04.2024 Cu privire la aprobarea Ghidului practic „Evaluarea gradului de satisfacție a pacienților și angajaților din sistemul de sănătate”;
- Regulamentul de organizare și funcționare al IMSP CNAMUP, aprobat prin Ordinul Ministerului Sănătății nr. 297 din 07 aprilie 2023;
- Contractul Colectiv de Muncă al IMSP CNAMUP;
- Regulamentul intern al IMSP CNAMUP.
- Ordinul IMSP CNAMUP nr. 184 din 29.05.2024 „Cu privire la instituirea Comisiei de Monitorizare în cadrul IMSP CNAMUP”.
- Ordinul IMSP CNAMUP nr. 198 din 11.06.2024 „Cu privire la aprobarea Regulamentului de activitate a Comisiei de Monitorizare în cadrul IMSP CNAMUP și Regulamentul pentru realizarea procedurilor de sistem și operaționale în cadrul IMSP CNAMUP”.

7. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI ALE TERMENILOR UTILIZAȚI ÎN PROCEDURA OPERAȚIONALĂ.

7.1. Definiții ale termenilor:

Nr. Crt.	Termenul	Definiția și/sau dacă este cazul, actul care definește termenul
7.1.1.	Satisfacția personalului	Reprezintă sentimentul de împlinire și mulțumire pe care angajații îl au în legătură cu rolul lor profesional și mediul de lucru
7.1.2.	Feedback	Una dintre cele mai eficiente metode de exprimare, care permite oamenilor să comunice opinia sinceră cu privire la un anumit aspect, dar și să primească păreri de la alte persoane

Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească 	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND EVALUAREA SATISFACȚIEI ANGAJAȚILOR	Ediția: I Nr. de exemplare: 1
		Revizia: 1 Nr. de exemplare: -1
	Cod CNAMUP: PO-DRU-01	Exemplar nr.: 1

7.1.3.	Chestionar	Instrument de cercetare care cuprinde o serie de întrebări și răspunsuri în scopul colectării informațiilor cheie
7.1.4.	Eco-friendly	Ecologic, nepoluat, favorabil mediului înconjurător.


7.2. Abrevieri ale termenilor:

Nr. Crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
7.2.1.	IMSP CNAMUP	Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească
7.2.2.	DRU	Direcția resurse umane
7.2.3.	Specialistul IT	Specialistul care lucrează în domeniul tehnologiei informației și este angajat în cadrul Direcției TIC și comunicații, IMSP CNAMUP
7.2.4.	DCRP și S	Direcția comunicare, relații cu publicul și secretariat
7.2.5.	SS	Serviciul secretariat
7.2.6.	PO	Procedură operațională
7.2.7.	CM	Comisia de Monitorizare

8. DESCRIEREA PROCEDURII OPERAȚIONALE PRIVIND EVALUAREA SATISFACȚIEI ANGAJAȚILOR.

8.1. Dispoziții generale

- 8.1.1. Resursele umane reprezintă cel mai valoros capital al IMSP CNAMUP, care trebuie modelat, susținut și motivat pentru o implicare cât mai intensă în realizarea misiunii, obiectivelor și performanțelor stabilite.
- 8.1.2. Doar cu angajați satisfăcuți de condițiile de muncă și drept urmare dedicați și fideli instituției, se poate asigura îmbunătățirea continuă a activității IMSP CNAMUP.
- 8.1.3. Atunci când angajații sunt mulțumiți de munca pe care o desfășoară sau de postul ocupat, de mediul în care își desfășoară activitatea profesională, de cultura organizațională, ei sunt mult mai dispuși să întreprindă acțiuni prin care să contribuie la prosperarea instituției.
- 8.1.4. Satisfacția personalului se referă la gradul în care angajații percep că nevoile și așteptările lor sunt îndeplinite în cadrul instituției.
- 8.1.5. DRU este responsabilă de coordonarea activităților de evaluare a satisfacției personalului.
- 8.1.6. Instrumentul de colectare a datelor va fi Chestionarul (anexa nr. 1), care poate fi supus anumitor completări și/sau ajustări la nivel de conținut și structură, astfel, încât instrumentul să răspundă obiectivelor, nevoilor, așteptărilor și specificului de activitate a instituției.
- 8.1.7. Șefii de subdiviziuni vor fi responsabili pentru sprijinirea angajaților în completarea chestionarului de satisfacție.
- 8.1.8. Pentru a încuraja sinceritatea și deschiderea angajaților, chestionarul va fi **anonim**, iar datele colectate vor fi utilizate doar pentru îmbunătățirea proceselor interne ale IMSP CNAMUP.

<p>Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească</p> 	<p>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND EVALUAREA SATISFACȚIEI ANGAJAȚILOR</p>	<p>Ediția: I Nr. de exemplare: 1</p>
		<p>Revizia: 1 Nr. de exemplare: -1</p>
	<p>Cod CNAMUP: PO-DRU-01</p>	<p>Exemplar nr.: 1</p>

8.1.9. Evaluarea satisfacției salariaților se va efectua la sfârșitul anului calendaristic sau la necesitate.

8.1.10. Evaluarea angajaților se va realiza cu referire la următorii factori/compartimente:

- a. Date generale (funcția, genul);
- b. Stilul de management și comunicare (comunicarea cu șeful ierarhic superior și echipa de conducere, interacțiunea cu colegii, etc.);
- c. Motivația pentru satisfacția în muncă (beneficiile financiare și non financiare, instruire/perfecționări, etc.);
- d. Condițiile de lucru (dotarea locului de muncă, amenajarea spațiilor comune, etc.);
- e. Siguranța locului de muncă (riscurile profesionale, echipamentele de protecție, etc.);
- f. Loialitatea/fidelitate (sentiment de respect față de instituție, încredere și sinceritate în activitate);
- g. Sugestii/recomandări.

8.2. Procedura de evaluare a satisfacției angajaților

8.2.1. Procedura de evaluare va fi inițiată în baza ordinului intern, cu stabilirea perioadei de desfășurare a acesteia și nominalizarea responsabililor implicați în buna desfășurare a întregului proces.

8.2.2. Șefii de subdiviziuni vor aduce la cunoștința salariaților Ordinul privind inițierea procedurii de satisfacție, inclusiv prin afișarea acestuia pe panourile informative.

8.2.3. Accesarea și completarea Chestionarului va avea loc în format on-line prin intermediul aplicației Google Forms.

8.2.4. Aplicarea instrumentului digital de evaluare va oferi:

- a) creșterea accesibilității (accesarea de pe orice dispozitiv electronic a chestionarului și în orice moment al zilei);
- b) creșterea eficienței (nivel de încredere mai mare, păstrarea confidențialității și exprimarea directă a necesităților, mulțumirilor/nemulțumirilor);
- c) securitatea datelor oferite;
- d) implementarea instrumentelor eco-friendly (prin trecerea de la hârtie la fișiere digitale).

8.2.5. Link-ul pentru accesarea Chestionarului va fi trimis de către specialiștii IT prin intermediul poștei de serviciu al șefului de subdiviziune și felcerului/asistentului medical superior.

8.2.6. Accesarea chestionarului va avea loc cu ajutorul calculatoarelor aflate în subdiviziuni.

8.2.7. La necesitate/solicitare, șefii de subdiviziuni vor redirecționa angajaților link-ul pentru a fi accesat de pe telefonul personal.

8.2.8. Completarea chestionarului are loc prin bifarea variantei selectate.

8.2.9. În cazul în care, angajatul întâmpină o problemă în completarea chestionarului, șeful de subdiviziune explică sensul întrebării, fără a indica anumită variantă de răspuns.


8.2.10. Răspunsurile la toate întrebările sunt obligatorii, în caz contrar nu va fi posibilă finalizarea Chestionarului.

8.2.11. DRU va acorda suportul metodologic necesar în vederea completării chestionarului.

8.3. Generarea, analiza și interpretarea datelor

8.3.1. După expirarea termenului dedicat procesului de chestionare, DRU va generaliza din platforma docs.google.com. răspunsurile anonime ale angajaților.

8.3.2. Rezultatele evaluării necesită a fi interpretate prin densitatea de aprecieri în jurul unor anumite niveluri de satisfacție. De exemplu: - un procent mare de utilizare a opțiunilor de răspuns de exemplu: „da”, „satisfăcătoare” și „bine” – califică serviciile, activitatea,

Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească 	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND EVALUAREA SATISFACȚIEI ANGAJAȚILOR	Ediția: I Nr. de exemplare: 1
		Revizia: 1 Nr. de exemplare: -1
	Cod CNAMUP: PO-DRU-01	Exemplar nr.: 1

mediul organizațional al IMSP CNAMUP ca unul favorabil care nu necesită intervenții urgente de remediere.

8.3.3. În cazul răspunsurilor negative – este necesar de intervenit cu un set de măsuri corective orientate pe soluționarea problemelor invocate de către angajați.

8.3.4. În baza analizei răspunsurilor, DRU va întocmi un Raport privind satisfacția angajaților care va include:

- Rata de participare a angajaților în procesul de chestionare;
- Totalizarea răspunsurilor la fiecare întrebare;
- Recomandările pentru îmbunătățirea neajunsurilor, după caz.

8.3.5. Raportul privind satisfacția personalului va fi prezentat Conducătorului IMSP CNAMUP.

8.4. Elaborarea, implementarea și monitorizarea planului de acțiuni

8.4.1. Planul va include acțiuni menite să îmbunătățească satisfacția angajaților, să remedieze neconformitățile identificate în procesul de evaluare pentru fiecare domeniu evaluat, cu specificarea persoanelor responsabile, termenului de realizare și, după caz, bugetului necesar pentru măsurile corective și preventive.


8.4.2. Planul de acțiuni pentru îmbunătățirea satisfacției angajaților va fi aprobat de către Conducătorul instituției.

8.4.3. Activitățile planificate vor fi implementate conform graficului propus, cu raportarea anuală a gradului de implementare al planului.

8.4.4. În funcție de termenii stabiliți în plan, se va monitoriza progresul în implementarea acțiunilor, se va analiza provocările întâlnite și se va ajusta, la necesitate, anumite intervenții planificate.

9. RESPONSABILITĂȚI ȘI RĂSPUNDERI ÎN DERULAREA ACTIVITĂȚII

Nr. Crt.	Compartimentul (postul)/ acțiunea (operațiunea)	Responsabili de proces	Vicedirector Președintele CM	Director	Angajații IMSP CNAMUP	SS din cadrul DCRP și Arhiva
0	1	2	4	3	4	5
9.1.	Elaborarea/revizuirea PO	+				
9.2.	Verificarea și coordonarea PO		+			
9.3.	Aprobarea PO			+		
9.4.	Aplicarea PO				+	
9.5.	Distribuirea și arhivarea PO					+

Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească 	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND EVALUAREA SATISFACȚIEI ANGAJAȚILOR	Ediția: I Nr. de exemplare: 1
		Revizia: 1 Nr. de exemplare: -1
	Cod CNAMUP: PO-DRU-01	Exemplar nr.: 1

10. ANEXE ȘI FORMULARE

Anexa nr. 1: Chestionar de evaluare a satisfacției angajaților

Anexa nr. 1

Chestionar de evaluare a satisfacției angajaților

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.!

Acest chestionar este anonim!

Va rugăm să bifați căsuța potrivită pentru fiecare întrebare.

CAPITOLUL I. DATE GENERALE

1. Care este funcția Dvs.?

- Medic/Șef SAMU
- Felcer/asistent medical
- Infirmier
- Conducător de autoambulanță
- Alt personal

2. Vârsta

- 18-30 ani
- 31-45 ani
- 46-60 ani
- peste 60 ani

3. Gen:

- Feminin
- Masculin

CAPITOLUL II. ANGAJAMENTUL ȘI SATISFACȚIA DE MUNCĂ (Întrebările sunt evaluate pe o scară de la 0 – nesatisfăcător la 5 - foarte bine)

4. Cum corespunde locul de muncă așteptărilor Dvs.?


Punctaj _____

5. Cât de aproape este munca Dvs. de a fi ideală?

Punctaj _____

6. Cât de mulțumit sunteți de oportunitățile de dezvoltare profesională în instituție?

Punctaj _____

Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească 	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND EVALUAREA SATISFACȚIEI ANGAJAȚILOR	Ediția: I Nr. de exemplare: 1
		Revizia: 1 Nr. de exemplare: -1
	Cod CNAMUP: PO-DRU-01	Exemplar nr.: 1

7. Cât de bine înțelegeți misiunea și sarcinile Dvs. la locul de muncă?

Punctaj _____

CAPITOLUL III. STILUL DE MANAGEMENT ȘI COMUNICARE

8. Sunteți satisfăcuți de relația și comunicarea Dvs. cu șeful ierarhic și echipa de conducere?

- Foarte satisfăcut/ă
- Satisfăcut/ă
- Nesatisfăcut/ă

9. Sunteți satisfăcuți de comunicarea și interacțiunea cu colegii din secție/direcție/SAMU/PAMU?

- Foarte satisfăcut/ă
- Satisfăcut/ă
- Nesatisfăcut/ă

CAPITOLUL IV. MOTIVAȚIA PENTRU SATISFACȚIA ÎN MUNCĂ

10. Aveți oportunități de promovare și avansare în carieră la locul de muncă?

- Foarte multe
- Multe
- Puține
- Niciuna

11. Sunteți mulțumit/ă de oportunitatea de dezvoltare a competențelor asigurată de instituție (instruiri, perfecționări)?

- Da
- Nu
- Parțial

12. Cum credeți că sunteți salarizat/ă pentru munca depusă?


- Foarte bine
- Suficient
- Insuficient

13. Sunteți satisfăcut/ă de beneficiile (financiare sau non financiare) oferite de angajator?

- Satisfăcut/ă
- Indiferent/ă
- Nesatisfăcut/ă

CAPITOLUL V. CONDIȚIILE DE LUCRU

14. Considerați dotarea suficientă a locului de muncă conform cerințelor activității Dvs.?

Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească 	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND EVALUAREA SATISFACȚIEI ANGAJAȚILOR	Ediția: I Nr. de exemplare: 1
		Revizia: 1 Nr. de exemplare: -1
	Cod CNAMUP: PO-DRU-01	Exemplar nr.: 1

- Da
- Nu
- Parțial

15. Sunteți satisfăcuți de amenajarea și dotarea spațiilor comune pentru personal?

- Foarte satisfăcut/ă
- Satisfăcut/ă
- Nesatisfăcută/

CAPITOLUL VI. SIGURANȚA LOCULUI DE MUNCĂ

16. Sunteți informat/ă despre riscurilor la care sunteți expus/ă la locul de muncă?

- Da
- Nu
- Parțial

17. Ați participat la cel puțin un instructaj privind riscurile profesionale?

- Da
- Nu

18. 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

19. Pe parcursul unei săptămâni obișnuite cât de des vă simțiți stresat/ă?

- Foarte des
- Des
- Deloc

20. Îndepliniți numai atribuții conforme cu cele de serviciu?


- Da
- Nu

21. Cât de mândru/ă sunteți de imaginea instituției ?

- Foarte mândru/ă
- Mândru/ă
- Nu sunt mândru/ă

22. Cât de probabil este să vă căutați un loc de muncă în afara instituției?

- Foarte probabil
- Probabil
- Improbabil

Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească 	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND EVALUAREA SATISFACTIEI ANGAJAȚILOR	Ediția: I Nr. de exemplare: 1
		Revizia: 1 Nr. de exemplare: -1
	Cod CNAMUP: PO-DRU-01	Exemplar nr.: 1

CAPITOLUL VIII. SUGESTII (întrebări deschise)

23. Ce recomandări aveți pentru îmbunătățirea mediului de lucru și satisfacției angajaților din instituție?

11. CUPRINS

Nr. componentei	Denumirea componenteii 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	2
2	Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale	2
3	Lista persoanelor la care se distribuie ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii operaționale	2
4	Scopul procedurii operaționale	3
5	Domaniul de aplicare a procedurii operaționale	3
6	Documente de referință aplicabile procedurii operaționale	3
7	Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedura operațională	3-4
8	Descrierea procedurii operaționale	4-6
9	Responsabilități și răspunderi în derularea activității	6
10	Anexă (3 file)	7-9
11	Cuprins	10