



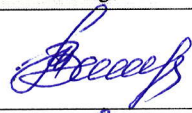

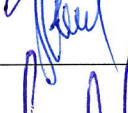
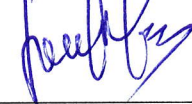
<p>Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească</p> 	<p>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND EVALUAREA SATISFACTIEI ANGAJAȚILOR</p>	<p>Ediția: I Nr. de exemplare: 1</p>
	<p>Cod CNAMUP: PO-DRU-01</p>	<p>Revizia: - Nr. de exemplare: -</p> <p>Exemplar nr.: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

Anexa nr. 3
la ordinul IMSP CNAMUP
nr. 380 din 04.12 2024

PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND EVALUAREA SATISFACTIEI ANGAJAȚILOR

Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească 	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND EVALUAREA SATISFACTIEI ANGAJAȚILOR	Ediția: I Nr. de exemplare: 1
		Revizia: - Nr. de exemplare: -
	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	29.11.2024	
1.2.		Maria ALEXANDREAN	Șef adjunct Direcție resurse umane	29.11.2024	
1.3.	Verificat	Serghei SUMAN	Vicedirector medical	29.11.2024	
1.4.	Aprobat	Iurie CRASIUC	Vicedirector dezvoltare, infrastructură și coordonare strategică	04.12.2024	

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 1	X	X	___decembrie 2024
2.2.	Revizia 1			
2.3.	Revizia 2			

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
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	-	-	-

<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>Cod CNAMUP: PO-DRU-01</p>	<p>Revizia: - Nr. de exemplare: -</p>

4. SCOPUL PROCEDURII.

- 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, 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.	Satisfația 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
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


<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>Cod CNAMUP: PO-DRU-01</p>	<p>Revizia: - Nr. de exemplare: -</p>
		<p>Exemplar nr.: 1</p>

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.
- 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.


<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>Cod CNAMUP: PO-DRU-01</p>	<p>Revizia: - Nr. de exemplare: -</p>

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:
- creșterea accesibilității (accesarea de pe orice dispozitiv electronic a chestionarului și în orice moment al zilei);
 - creșterea eficienței (nivel de încredere mai mare, păstrarea confidențialității și exprimarea directă a necesităților, mulțumirilor/nemulțumirilor);
 - securitatea datelor oferite;
 - 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, 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 pentru analiza rezultatelor și luarea unor decizii și acțiuni referitoare la oportunități de îmbunătățire a climatului organizațional.


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

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					+

10. ANEXE ȘI FORMULARE

Anexa nr. 1: Chestionar de evaluare a satisfacției angajaților

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

Anexa nr. 1

Chestionar de evaluare a satisfacției angajaților

Stimate/ă angajat/ă

Vă rugăm să alocați câteva minute pentru a completa acest chestionar.

Analiza rezultatelor chestionarului va permite fortificarea calității mediului de muncă, sporirea motivării și productivității prin evaluarea și monitorizarea satisfacției personalului în cadrul subdiviziunilor Instituției medico-sanitare publice Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească, inclusiv prin analiza climatului socio-profesional și obținerea unor informații cheie pentru un management calitativ al resurselor umane din cadrul instituției.

Sinceritatea răspunsurilor va contribui, ca rezultat, la o mai bună înțelegere, organizare și bună desfășurare a activității.

Acest chestionar este anonim!

Va rugăm să bifați căsuța potrivită pentru fiecare întrebare.

Doar o variantă de răspuns este posibilă.

Date generale

1. Care este funcția Dumneavoastră?

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

2. Gen

- Feminin
- Masculin


3. Vârsta

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

Stilul de management și comunicare

4. Cât de satisfăcut/ă sunteți de șeful Dvs.?

- Satisfăcut/ă
- Neutru
- Nesatisfăcut/ă

<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: - Nr. de exemplare: -</p>
	<p>Cod CNAMUP: PO-DRU-01</p>	<p>Exemplar nr.: 1</p>

5. Considerați că șeful Dvs. și echipa managerială vă ascultă și vă analizează ideile/propunerile de îmbunătățire a activității?

- Da
- Nu
- Uneori
- Nu am avut propuneri

6. Cât de bine conlucrați și comunicați cu colegii Dvs.?

- Bine
- Satisfăcător
- Nu atât de bine

Motivația pentru satisfacția în muncă

7. Comparativ cu anul trecut, motivația Dvs. la locul de muncă:

- a crescut
- a scăzut
- este aceeași

8. Ce vă place cel mai mult la serviciul Dvs.?

- Avantajul financiar
- Perspectivele de viitor
- Echipa în care lucrați
- Rezultatele obținute

9. De ce ați avea nevoie, în acest moment, pentru a vă simți mulțumit/ă? (alegeți cel mai important răspuns)

- Recunoașterea și aprecierea pentru munca depusă
- Comunicare și sprijin din partea colegilor
- Reamenajările spațiului/condițiilor de munca (birou, dotări tehnice, etc.)
- O mai mare libertate de decizie/de a îmi expune părerea
- Un salariu mai bun
- Altceva _____

10. Care este gradul Dvs. de mulțumire în ceea ce privește calitatea și utilitatea instruirilor și cursurilor de perfecționare profesională continuă la care ați participat?

- Foarte mulțumit/mulțumită
- Mulțumit/mulțumită
- Nemulțumit/nemulțumită


Condițiile de lucru

11. Considerați că locul Dvs. de muncă este dotat suficient conform necesităților?

- Da
- Parțial
- Nu

12. Sunteți satisfăcut/ă de amenajarea spațiilor comune?

- Da
- Parțial
- Nu

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

Siguranța locului de muncă

13. Sunteți informat/ă suficient despre riscurile la care sunteți expus/ă la locul de muncă?

- Da
- Parțial
- Nu

14. Sunteți mulțumit/ă de calitatea măsurilor și a echipamentelor de protecție împotriva riscurilor la care sunteți expus/ă?

- Da
- Parțial
- Nu

Loialitatea/fidelitate

15. Cum vă autoevaluați, în raport cu sarcinile de serviciu?

- Sigur pe mine
- Aș considera utile niște cursuri, traininguri, informări periodice, etc.
- Nesigur pe mine

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

- Des
- Uneori
- Deloc

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

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


18. În calitate de angajat, cunoașteți care sunt rezultatele așteptate de șefii Dvs. în privința activității pe care o desfășurați?

- Da
- Parțial
- Nu

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

descrieți propunerile Dvs.: _____

Vă mulțumim pentru contribuția Dvs.

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

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	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	Domeniul 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	4-5
9	Responsabilități și răspunderi în derularea activității	6
10	Anexă (3 file)	7-9
11	Cuprins	10