


<p><b>SCMUT</b></p>	<p><b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ</b> privind <b>CHESTIONARELE DE</b> <b>SATISFACTIE A</b> <b>ANGAJATILOR</b></p>	<p><b>Ediția: 1</b> <b>Nr.de ex.: 3</b></p>
		<p><b>Revizia: -</b> <b>Nr.de ex. : -</b></p>
		<p><b>Pagina 1 din 9</b></p> <p><b>Exemplar nr.: 1</b></p>


**1. Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea si aprobarea editiei sau dupa caz, a reviziei in cadrul editiei procedurii operationale**

	Elemente privind responsabilii/operatiunea	Numele si prenumele	Funcția	Data	Semnatura
	1	2	3	4	5
<b>1.1.</b>	Elaborat	Ec. Voiculescu Viorica	Economist	04.10.2013	
<b>1.2.</b>	Verificat	Cj. Fodor Adeline	Consilier Juridic	04.10.2013	
<b>1.3</b>	Aprobat	Conf. Dr. Octavian Mazilu	Manager	04.10.2013	

 <p style="text-align: center;"><b>SCMUT</b></p>	<b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ</b> <b>privind</b> <b>CHESTIONARELE DE</b> <b>SATISFACTIE A</b> <b>ANGAJATILOR</b>	<b>Ediția: 1</b> <b>Nr.de ex.: 3</b>
		<b>Revizia: -</b> <b>Nr.de ex. : -</b>
		<b>Pagina 2__ din 9</b>
		<b>Exemplar nr.: 1</b>


## 2. Situatia editiilor si a reviziilor in cadrul editiilor procedurii operationale

	Editia/ revizia in cadrul editiei	Componenta revizuita	Modalitatea reviziei	Data de la care se aplica prevederile editiei sau reviziei editiei
	1	2	3	4
<b>2.1.</b>	Editia 1	x	x	04.10.2013
<b>2.2.</b>	Revizia 1			
<b>2.3.</b>	Revizia 2			

 <p style="text-align: center;"><b>SCMUT</b></p>	<b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ privind CHESTIONARELE DE SATISFACTIE A ANGAJATILOR</b>	<b>Ediția: 1</b> <b>Nr.de ex.: 3</b>
		<b>Revizia: -</b> <b>Nr.de ex. : -</b>
		<b>Pagina 3 din 9</b>
		<b>Exemplar nr.: 1</b>


**3. SCOP:** prezenta procedura descrie :

- modalitatea de evaluare a satisfactiei angajatilor
- modalitatea de distribuire a chestionarelor
- modalitatea de colectare a chestionarelor de satisfactie/opinia angajatului
- modalitatea de analiza a chestionarelor

 <p style="text-align: center;"><b>SCMUT</b></p>	<b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ privind CHESTIONARELE DE SATISFACTIE A ANGAJATILOR</b>	<b>Ediția: 1</b> <b>Nr.de ex.: 3</b>
		<b>Revizia: -</b> <b>Nr.de ex. : -</b>
		<b>Pagina 4 ___ din 9</b>
		<b>Exemplar nr.: 1</b>

#### 4. DOMENIU

Se aplica in cadrul tuturor sectiilor din SCMUT.

 <p style="text-align: center;"><b>SCMUT</b></p>	<b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ privind CHESTIONARELE DE SATISFACTIE A ANGAJATILOR</b>	<b>Ediția: 1</b> <b>Nr.de ex.: 3</b>
		<b>Revizia: -</b> <b>Nr.de ex. : -</b>
		<b>Pagina 5___ din 9</b>
		<b>Exemplar nr.: 1</b>


## 5. DOCUMENTE DE REFERINȚA

### **primara:**

- Legea nr. 95/2006 -privind reforma in sanatate,
- Ordin nr. 946/2005 -pentru aprobarea Codului controlului intern /managerial, -- cuprinzind-standardele de control intern/managerial la entitatile publice si pentru dezvoltarea sistemelor de control intern /managerial .
- Ordinul nr.972/2010, privind aprobarea standardelor de activitate ale spitalului .

### **- secundara:**

- ROI
- ROF

 <p style="text-align: center;"><b>SCMUT</b></p>	<b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ</b> <b>privind</b> <b>CHEȘTIONARELE DE</b> <b>SATISFACTIE A</b> <b>ANGAJATILOR</b>	<b>Ediția: 1</b> <b>Nr.de ex.: 3</b>
		<b>Revizia: -</b> <b>Nr.de ex. : -</b>
		<b>Pagina 6__ din 9</b>
		<b>Exemplar nr.: 1</b>

## 6. DEFINIȚII SI PRESCURTĂRI

### 6.1. DEFINIȚII

Nr. Crt	Termenul	Definitia si/sau , dac este cazul, actul care defineste termenul
1	Procedura operationala	Prezentarea formalizata, in scris, a tuturor pasilor ce trebuie urmati, a metodelor de lucru stabilite si a regulilor de aplicat in vederea realizarii pregatirii continue a personalului
2	Editie a unei proceduri operationale	Forma initiala sau actualizata, dupa caz, a unei proceduri operationale, aprobata si difuzata
3	Revizia in cadrul unei editii	Actiunile de modificare, adaugare, suprimare sau altele asemenea , dupa caz, a uneia sau a mai multor componente ale unei editii a procedurii operationale, actiuni care au fost aprobate si difuzate
4	Proprietarul procesului	Seful sectiei clinice

### 6.2. PRESCURTĂRI


6.2.1. SCMUT- Spitalul Clinic Municipal de Urgenta Timisoara

6.2.2. L - Lege

6.2.3. O - Ordonanta

6.2.4. ROI - Regulament de ordine interioara

6.2.5 ROF - Regulament de organizare si functionare

 <p style="text-align: center;"><b>SCMUT</b></p>	<b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ privind CHESTIONARELE DE SATISFACTIE A ANGAJATILOR</b>	<b>Ediția: 1</b> <b>Nr.de ex.: 3</b>
		<b>Revizia: -</b> <b>Nr.de ex. : -</b>
		<b>Pagina 7 ___ din 9</b>
		<b>Exemplar nr.: 1</b>

## 7. DESCRIEREA PROCEDURII

**7.1 : Periodicitate** – Anual

**7.2 : Distribuirea formularelor** – se face la inceputul lunii

**7.3 Completarea chestionarului** este benevola si va fi asigurat anonimatul angajatului; chestionarele de satisfactie a angajatului vor fi specifice categoriilor de personal ( medici, asistent medical, personal auxiliar)

**7.4 Depunerea formularului** - se va face in cutia special amenajata pentru chestionarele de satisfactie a angajatilor aflata la intrarea in sectie

**7.5 Ridicarea chestionarelor** – se va face in termen de 3 zile lucratoare de la inceputul lunii urmatoare de catre asistenta sefa si un reprezenant al compartimentului Managementul Calitatii in baza unui proces verbal

**7.6 Registratorul medical** - va evalua chestionarele de satisfactie a angajatilor (completate) si va inainta situatia evaluarii asistentelor sefe

**7.7 Asistentele sefe** - vor prezenta medicului sef de sectie rezultatele evaluarii chestionarelor de satisfactie ale angajatilor


**7.8 Medicul sef de sectie** – va prezenta intr-o sedinta faptul ca este benevola completarea chestionarelor dar este importanta opinia salariatilor pentru echipa de conducere

- va analiza impreuna cu personalul situatia evaluarii chestionarelor si va lua masuri de remediere a disfunctionalitatilor existente

**7.9 Medicul sef de sectie** – va inainta Managementului Calitatii un raport cu problemele ce nu pot fi rezolvate in cadrul sectiei Clinice.

**7.10 Managementul Calitatii** - va centraliza problemele ridicate de la toate sectiile clinice si le va prezenta Comitetului Director

**7.11 Comitetul Director** – analizeaza problemele ce nu pot fi solutionate la nivelul sectiilor cu privire la nemulțumirile angajatilor si dispun masurile necesare remedierii acestora.

 <p style="text-align: center;"><b>SCMUT</b></p>	<b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ privind CHESTIONARELE DE SATISFACTIE A ANGAJATILOR</b>	<b>Ediția: 1</b> <b>Nr.de ex.: 3</b>
		<b>Revizia: -</b> <b>Nr.de ex. : -</b>
		<b>Pagina 8 ___ din 9</b>
		<b>Exemplar nr.: 1</b>

## 8. RESPONSABILITATI

### 1. Asistenta sefa :

- distribuirea chestionarelor de satisfactie a angajatilor
- ridicarea impreuna cu reprezentantul Managementului Calitatii a chestionarelor de satisfactie a angajatilor in baza unui proces verbal
- asigurarea evidentei numarului de chestionare de satisfactie al angajatilor distribuite si respectiv completate si ridicate
- prezentarea evaluarii chestionarelor de satisfactie a angajatilor primita de la Registratorul medical sefului de sectie

### 2. Seful sectiei clinice :

- analizarea evaluarii gradului de satisfactie a angajatilor impreuna cu personalul
- luarea masurilor care se impun pentru rezolvarea situatiilor existente
- comunicarea catre Comp. Managementul Calitatii a problemelor ce nu pot fi solutionate la nivelul sectiei Clinice


### 3. Managementul Calitatii

- participa impreuna cu sefa de sectie la ridicarea chestionarelor de satisfactie a pacientilor, in baza unui proces verbal
- centralizarea problemelor ridicate de catre sectii si prezentarea lor Comitetului Director

### 4. Comitetul Director

- analizeaza problemele ce nu pot fi solutionate la nivelul sectiilor privire la nemulțumirile angajatilor si dispun masurile necesare remedierii acestora.



 <p style="text-align: center;"><b>SCMUT</b></p>	<b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ privind CHESTIONARELE DE SATISFACTIE A ANGAJATILOR</b>	<b>Ediția: 1</b> <b>Nr.de ex.: 3</b>	
		<b>Revizia: -</b> <b>Nr.de ex. : -</b>	
			<b>Pagina 9 ___ din 9</b>
			<b>Exemplar nr.: 1</b>

## 9. Cuprins

Nr. Crt	Capitole	Pagina
1.	Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea si aprobarea editiei sau, dupa caz, a reviziei in cadrul editiei procedurii operationale	1
2.	Situatia editiilor si a reviziilor in cadrul editiilor procedurii operationale	2
3	Scopul procedurii operationale	3
4	Domeniul de aplicare a procedurii operationale	4
5	Documentele de referinta aplicabile activitatii procedurale	5
6	Definitii si abrevieri ale termenilor utilizati in procedura operationala	6
7	Descrierea procedurii operationale	7
8	Responsabilitati si raspunderi in derularea activitatii	8
9	Cuprins	9