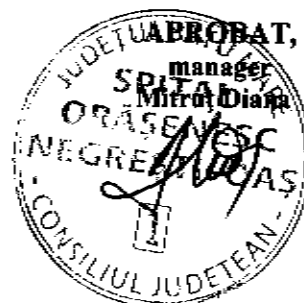


SPITALUL ORASENESC NEGRESTI OAS Str. Victoriei nr 90	PROCEDURA PRIVIND CHESTIONARELE DE SATISFACTIE ALE ANGAJATILOR	Editia 1 2 3 4
		Revizla 0 1 2 3
Tip document: Procedura generală ; Cod document : PG. SMC. 02		Exemplar nr.

PROCEDURA PRIVIND CHESTIONARELE DE SATISFACTIE ALE ANGAJATILOR

Cod : PG. SMC. 02

Data: 29.09.2014



	Funcție	Nume și prenume	Semnătura	Data
Elaborat	RMC	Dr. Budea Adina		25.09.2014
Verificat	Director medical	Dr. Lupu Cristian		29.09.2014

SPITALUL ORASENESC NEGRESTI OAS Str. Victoriei nr 90	PROCEDURA PRIVIND CHESTIONARELE DE SATISFACTIE ALE ANGAJATILOR	Ediția 1 2 3 4
		Revizia 0 1 2 3
		Exemplar nr.
Tip document: Procedura generală ; Cod document : PG. SMC. 02		

LISTA DE DIFUZARE

Ex. nr.	Ediție/ revizie	Difuzare				Observații
		Departament	Nume și prenume	Semnătura	Data	
1.	1/0	Manager	Ing. Mitrut Diana		29.09.2014	
2.	1/0	Director medical	Dr. Lupu Cristian		29.09.2014	
3.	1/0	Director financiar contabil	Ec.Pap Dalma		29.09.2014	
4	1/0	Sef birou RUNOS	Ing.Naghi Florica		29.09.2014	
5	1/0	RMC	Dr.Budea Adina		29.09.2014	
6	1/0	Asistent coordonator	Dragoș Viorica		29.09.2014	
7	1/0	Sef sectie	Dr.Naghi Emil		29.09.2014	
8	1/0	Sef sectie	Dr.Marina Felician		29.09.2014	
9	1/0	Sef sectie	Dr.Lupu Dorin		29.09.2014	
10	1/0	Sef sectie	Dr.Giuroescu Silviu		29.09.2014	
11	1/0	Sef sectie	Dr.Giuroescu Rodica		29.09.2014	
12	1/0	Sef compart.	Dr.Ursu Codruta		29.09.2014	
13	1/0	Sef compart.	Dr.Damian Ildiko		29.09.2014	

EVIDENȚA REVIZIILOR

Nr. Crt.	Ed./ Rev.	Pag.	Descriere conținut, motivul reviziei, localizare	Data, semnătura persoanei care a efectuat revizia
1	1/0		Editare inițială pentru implementare și conformare la cerințele referențialelor SR EN ISO 9001:2008	

SPITALUL ORASENESC NEGRESTI OAS Str. Victoriei nr 90	PROCEDURA PRIVIND CHESTIONARELE DE SATISFACTIE ALE ANGAJATILOR	Editia 1 2 3 4
		Revizia 0 1 2 3
	Tip document: Procedura generală ; Cod document : PG. SMC. 02	Exemplar nr.

1. **SCOP:** prezenta procedura descrie:
- modalitatea de evaluare a satisfacției angajaților
 - modalitatea de distribuire a chestionarelor
 - modalitatea de colectare a chestionarelor de satisfacție / opinie al angajatului
 - modalitatea de analiza a chestionarelor

2. **DOMENIU DE APLICARE:**

Procedura se aplică în toate sectoarele de activitate ale spitalului.

3. **DOCUMENTE DE REFERINȚĂ:**

SR EN ISO 9001:2008

Ordinul nr.972/2010, privind aprobarea standardelor de acreditare

4. **RESPONSABILITĂȚI:**

Responsabil de proces = asistentul coordonator pe spital este responsabil cu distribuirea, colectarea și analiza chestionarelor
= persoana din cadrul biroului de management al calității serviciilor medicale este responsabilă cu analiza rezultatelor chestionarelor

Echipa de proces = persoana din cadrul biroului de management al calității serviciilor medicale și asistentul coordonator pe spital

5. **DESCRIEREA PROCEDURII:**

- Asistentul coordonator pe spital este responsabil de distribuirea anuală a chestionarelor, în prima jumătate a lunii ianuarie pentru anul precedent .
- Chestionarele se vor distribui la un procent de 25 % din totalul personalul angajat
- Colectarea rezultatelor se face de către asistentul coordonator.
- Analiza rezultatelor chestionarelor se face pe categorii profesionale de către asistentul coordonator și persoana din cadrul biroului de management al calității serviciilor medicale până la sfârșitul lunii ianuarie.
- Chestionarele sunt anonime, nu trebuie să vă notați numele și semnătura
- Chestionarele se pot depune și în cutiile speciale de la biroul asistentului coordonator
- În cursul anului chestionarele se pot descărca de pe site-ul spitalului și se pot depune în cutia postală amplasată la accesele principale din spitalul vechi și spitalul nou
- Concluziile analizei vor fi comunicate întregului personal prin afișare la avizierul spitalului sau pe site-ul spitalului

6. **ANEXE / INSCRISURI**

- MODEL DE CHESTIONAR

SPITALUL ORASENESC NEGRESTI OAS Str. Victoriei nr 90	PROCEDURA PRIVIND CHESTIONARELE DE SATISFACTIE ALE ANGAJATILOR	Ediția 1 2 3 4
		Revizla 0 1 2 3
	Tip document: Procedura generală ; Cod document : PG. SMC. 02	Exemplar nr.

SPITALUL ORĂȘENESC NEGREȘTI OAȘ

CHESTIONAR DE SATISFACTIE AL PERSONALULUI Anul

Stimată doamnă /domn,

În vederea aprecierii satisfacției dumneavoastră ca angajat în Spitalul Orășenesc Negrești Oaș vă rugăm să aveți amabilitatea de a răspunde întrebărilor din chestionarul de mai jos și de a returna documentul la asistentul coordonator pe spital .

Răspundeți la întrebări bifând varianta care descrie cel mai bine părerea dumneavoastră.

Nu trebuie să vă semnați, acest chestionar este anonim.

Răspunsurile dumneavoastră sunt importante!

1. **De cât timp sunteți angajatul spitalului?**
 - Mai puțin de un an
 - 1-5 ani
 - 5-10 ani
 - Mai mult de 10 ani

2. **În ce categorie profesională vă încadrați:**
 - TESA
 - Medic
 - Asistent medical
 - Infirmieră
 - Brancardier
 - Îngrijitoare de curățenie
 - Spălătoreasă
 - Muncitor
 - Serviciu pază

3. **Care este funcția postului dumneavoastră?**
 - Angajat fără funcție de conducere
 - Angajat cu funcție de conducere

4. **Sunteți satisfăcut de activitatea dumneavoastră în cadrul Spitalul Orășenesc Negrești Oaș?**
 - Foarte nesatisfăcut
 - Nesatisfăcut
 - Satisfăcut
 - Foarte satisfăcut

5. **Sunteți mulțumit de retribuiția (salariul) dumneavoastră lunară?**
 - Foarte nesatisfăcut
 - Nesatisfăcut
 - Satisfăcut
 - Foarte satisfăcut

6. **Sunteți mulțumit de felul cum sunteți tratați de echipa de conducere?**
 - Foarte nesatisfăcut
 - Nesatisfăcut
 - Satisfăcut
 - Foarte satisfăcut

SPITALUL ORASENESC NEGRESTI OAS Str. Victoriei nr 90	PROCEDURA PRIVIND CHESTIONARELE DE SATISFACTIE ALE ANGAJATILOR	Ediția 1 2 3 4
		Revizia 0 1 2 3
	Tip document: Procedura generală ; Cod document : PG. SMC. 02	Exemplar nr.

7. **Cum apreciați modul de transmitere al informației?**
- Foarte nesatisfăcut
 - Nesatisfăcut
 - Satisfăcut
 - Foarte satisfăcut
8. **Cum apreciați atmosfera generală de lucru din cadrul Spitalul Orășenesc Negrești Oaş?**
- Foarte nesatisfăcut
 - Nesatisfăcut
 - Satisfăcut
 - Foarte satisfăcut
9. **Cunoașteți rezultatele așteptate în urma activității dumneavoastră?**
- Da
 - Nu
10. **Cunoașteți perspectivele dumneavoastră de dezvoltare și promovare profesională?**
- Da
 - Nu
11. **Sunteți satisfăcut de posibilitățile interne de dezvoltare și promovare profesională ?**
- Foarte nesatisfăcut
 - Nesatisfăcut
 - Satisfăcut
 - Foarte satisfăcut
12. **Cum apreciați apartenența dumneavoastră la echipa de lucru?**
- Foarte nesatisfăcut
 - Nesatisfăcut
 - Satisfăcut
 - Foarte satisfăcut
13. **Cum apreciați atitudinea șefului dumneavoastră direct și aprecierea propunerilor și ideilor dumneavoastră?**
- Foarte nesatisfăcut
 - Nesatisfăcut
 - Satisfăcut
 - Foarte satisfăcut
14. **Cum apreciați asigurarea locului dumneavoastră de muncă cu tehnologie informatică sau alte dotări necesare?**
- Foarte nesatisfăcut
 - Nesatisfăcut
 - Satisfăcut
 - Foarte satisfăcut
15. **Cum apreciați asigurarea locului dumneavoastră de muncă cu aparatură medicală de specialitate și asigurarea împotriva riscurilor profesionale prin utilizarea acestora?**

SPITALUL ORASENESC NEGRESTI OAS Str. Victoriei nr 90	PROCEDURA PRIVIND CHESTIONARELE DE SATISFACTIE ALE ANGAJATILOR	Editia 1 2 3 4
		Revizia 0 1 2 3
Tip document: Procedura generală ; Cod document : PG. SMC. 02		Exemplar nr.

- Foarte nesatisfăcut
- Nesatisfăcut
- Satisfăcut
- Foarte satisfăcut

16. Considerați ca sunteți informat/ă asupra riscurilor la care sunteți expus/a la locul dumneavoastră de muncă?

- Da
- Nu

17. Cum apreciați calitatea colaborării cu celelalte secții / compartimente / departamente?

- Foarte nesatisfăcut
- Nesatisfăcut
- Satisfăcut
- Foarte satisfăcut

18. Cum apreciați interesul conducerii spitalului în organizarea de cursuri sau instructaje în cadrul formării profesionale continue?

- Foarte nesatisfăcut
- Nesatisfăcut
- Bună
- Foarte bună

19. Cum apreciați modul de efectuare și păstrare a curățeniei din unitatea dumneavoastră ?

- Foarte necorespunzătoare
- Necorespunzătoare
- Corespunzătoare
- Foarte corespunzătoare

20. Sunteți mulțumit de modul de amenajare a spațiilor comune (vestiar, toalete, dușuri, spații de refacere) din cadrul spitalului?

- Da
- Nu

21. Ați făcut propuneri conducerii spitalului pentru îmbunătățirea activității ?

- Da
- Nu

22. (Numai dacă la întrebarea nr.21 ați răspuns afirmativ)

Considerați că propunerile dumneavoastră au fost luate în considerare de către conducere?

- Da
- Nu

Propuneri sau sugestii personale, față de alte aspecte care ar putea influența motivația sau satisfacția la locul de munca: _____

Vă mulțumim !