

## **RAPORT DE EVALUARE A GRADULUI DE SATISFACTIE A ANGAJAȚILOR SEMESTRUL I , ANUL 2022**

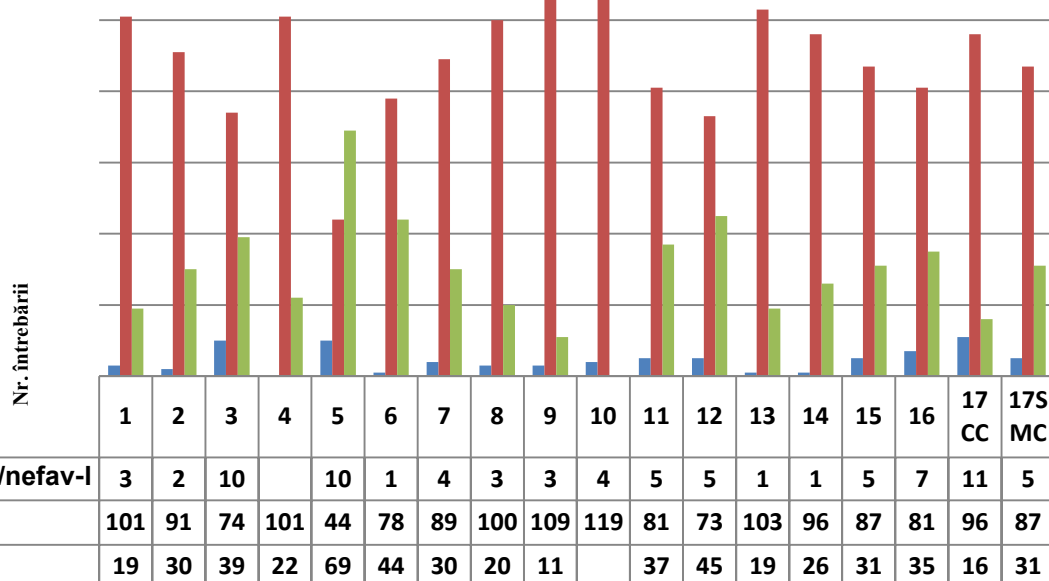
Munca ocupă cea mai mare parte a vieții omului, din aceste considerente este important ca acesta să-i aducă satisfacție ,împlinire și afirmare personală. Satisfacția în muncă reprezintă o caracteristică importantă și necesară atât pentru angajați, cât și pentru instituție . Se cunoaște că, un angajat satisfăcut participă activ la dezvoltarea nivelului de performanță a lui însuși și a nivelului de dezvoltare și progres al instituției.

Realizarea semestrială ,de evaluare a gradului de satisfacție al angajaților, ne permite monitorizarea strategiilor de optimizare a climatului organizațional , identificarea și gestiunea factorilor specifici care determină performanță în spitalul nostru. Totodată , după completarea periodică a chestionarelor de către angajați în condiții de anonim , de fiecare dată se observă cum angajații încep să fie mai obiectivi , să ofere răspunsuri și sugestii mai realiste care ajută la luarea unor măsuri de îmbunătățire a condițiilor și climatului de lucru.

Conducerea spitalului este interesată de opiniile angajaților, de implicarea lor în dezvoltarea organizațională , de treapta gradului de satisfacție dispus funcționalității în cadrul instituției. Pentru a afla ce nivel de satisfacție în muncă au angajații, a fost repartizat chestionarul care cuprinde 17 întrebări cu trei variante de răspuns și pune în evidență patru dimensiuni : motivare, dezvoltare și promovare; conducere și relații interpersonale; organizare ,informare și comunicare; satisfacție generală. Prin urmare, au fost colectate 123 chestionare (îndeplinite de medici,asistenți medicali,infirmiere) cu următoarele răspunsuri bifate după cum urmează în tabelul de mai jos. Pentru perceperea clară a datelor obținute din tabel vizăm conținutul întrebărilor și factorilor evaluați:

- 1. Sunteți satisfăcut /a si motivat/a de faptul că lucrați în acest Spital?**
- 2.Sunteți satisfăcut de relația si comunicarea Dvs. cu șeful ierarhic si echipa de conducere ?**
- 3.Cunoasteti rezultatele așteptate de conducere de la Dvs-ră?**
- 4.Sunteți satisfăcut de posibilitățile interne de dezvoltare si promovare profesionala ?**
- 5.Considerați dotarea locului de munca cu materiale ,aparatura și echipamente necesare?**
- 6. Sunteti satisfacut de amenajarea si curățenia spațiilor comune (vestiare,toalete,dusuri,etc)?**
- 7. Sunteti satisfacut de conditiile de munca existente?**
- 8.Sunteti satisfacut de calitatea si utilitatea instructajelor și cursurilor la locul de muncă?**
- 9.Considerați că sunteți informat/ă asupra riscurilor la care sunteți expus/ă si rata infecțiilor ?**
- 10.Ați participat cel puțin la un instructaj privind riscurile profesionale?**
- 11.Sunteți mulțumit de calitatea măsurilor și a echipamentelor de protecție impotriva riscurilor la care sunteți expus/ă?**
- 12.Sunteți satisfăcut de receptivitatea echipei de conducere față de propunerile DVS ?**
- 13.Considerați că aveți o colaborare bună cu alte secții,compartimente ale spitalului?**
- 14.Vă utilizați toate cunoștințele și abilitatea în activitatea desfășurată ?**
- 15.Sunteți sprijinit și încurajat ă în activitatea DVS ?**
- 16.Cum apreciați climatul psihologic în colectivul Spitalului?**
- 17.Cunoasteți desprea funcționalitatea în cadrul Spitalului a :**
  - a) Consiliului Calității**
  - b)Structurii de Management al Calității**

## Rezultatele generale obținute la fiecare întrebare din chestionar



### Interpretarea datelor obținute:

Deși condițiile obiective în care se află toți angajații noștri sunt similare, unii sunt predispuși, în virtutea personalității lor, să fie mai mult sau mai puțin satisfăcuți, comparativ cu alții. Aceste rezultate mai demonstrează și latura umană și anume că, sunt angajați care indiferent de condiții pun suflet în ceea ce fac fiind satisfăcuți profesional și sunt alții care nu au niciodată sentimentul că fac ceea ce le place, declarându-se nemulțumiți, dovadă fiind răspunsurile bifate de nemulțumire fără argumente.

1- rezultatele privind răspunsurile bifate privitor la **“satisfacția și motivarea”** de a lucra în spitalul nostru un număr semnificativ – 101 angajați dintre aceștia au afirmat că sunt satisfăcuți pe deplin și 19 persoane parțial satisfăcuți, 3 prezintă insatisfacție;

2- de asemenea, 91 de angajați considera **“relația cu seful ierarhic și echipa de conducere”** satisfăcătoare și alții 30 afirmă parțial satisfăcătoare, 2 angajați - nesatisfăcuți în relațiile cu superiorul;

3 - referitor la **“cunoașterea rezultatelor așteptate de conducere”** din activitatea angajaților, majoritatea din ei, la număr de 74 persoane, au bifat precum că cunosc, 32 - cunosc parțial, iar 10 angajați nu cunosc;

4- referitor la **“posibilitățile interne de dezvoltare și promovare profesională”** 101 din personalul chestionat sunt satisfăcuți, 22 - parțial satisfăcuți;

5- în urma analizei referitor la **“dotarea locului de muncă cu materiale și echipament necesar”** 44 din personalul chestionat consideră dotarea completă cu tot necesarul, 69 - ca parțial completă, iar 10 angajați răspund ca insuficientă dotarea. Cauza proporției mai mari de personal, care caracterizează dotarea parțială a locului de muncă, necesită a fi cercetată mai amplu prin alte combinații sau metode pentru a defini nivelul dotării dorit de angajați, precum nimeni nu au identificat careva aspecte concrete;

6- gradul de satisfacție a lucrătorilor privind **“amenajarea și curățenia spațiilor comune”** este considerat satisfăcător de 78 angajați și parțial satisfăcător de 44 angajați, doar unul din cei chestionați prezintă insatisfacție;

7- privitor la **“satisfacția de la condițiile de muncă existente”** 89 dintre angajații interogați au răspuns că sunt satisfăcuți, 30 - parțial satisfăcuți, nesatisfăcuți de condițiile locului de muncă - 4 persoane;

8- în urma analizei rezultatelor privind răspunsurile la **“satisfacția de calitate și utilitatea instructajelor, cursurilor de perfecționare”** 100 angajați se consideră satisfăcuți, alții 20 - parțial satisfăcuți, trei angajați nu sunt satisfăcuți de calitatea instructajelor;

9- privor la părerea angajaților dacă sunt **“informați suficient asupra riscurilor la care sunt expuși și rata infecțiilor nozocomiale la locul de lucru”** un număr considerabil 109 persoane (circa 90%) au răspuns că sunt informați bine, 11 - doar partial iar 3 bifează precum nu sunt informați;

10- tot aici , 119 din angajați au declarat că au **“participat la instructaje privind riscurile profesionale și** doar 4 precum că nu au participat ;

11- în ceea ce privește satisfacția angajaților de **“calitatea măsurilor și a echipamentelor de protecție împotriva riscurilor”** la care sunt expuși doar 81 sunt mulțumiți , 37 -parțial mulțumiți și 5 se declară ca nemulțumiți,( fără precizări);

12- din analiza răspunsurilor privind **“receptivitatea echipei de conducere față de propunerile angajaților”** 73 de angajați consideră ca satisfăcătoare, 45 parțial satisfăcătoare , 5 nu sunt mulțumiți de receptivitatea conducerii la propunerile lor ;(nu sunt identificate aspecte negative privor la tematica întrebării , doar bifat răspunsul de nemulțumire);

13- **colaborarea cu alte secții ale spitalului** este considerată bună de către 103 din persoanele chestionate ,19 -parțial bună si 1 consideră că nu este colaborare bună fără precizare;

14- remarcă 96 de persoane precum complet își **utilizează toate cunoștințele și abilitatea în activitatea care o desfașoară** si 26 - doar partial, iar 1 din ei declară că nu are posibilitate;

15- 87 persoane au afirmat faptul că sunt **susținuți și încurajați în activitatea** sa zilnică , iar 31 consideră că sunt parțial susținuți însă 5 - că nu sunt nici încurajați și nici susținuți fără să precizeze în ce cazuri ;

16- totodata ,la întrebarea privor **“aprecierii climatului psihologic în colectiv”** 81 dintre angajați îl apreciază ca favorabil , 35 -ca neutru ,iar 7 -ca fiind nefavorabil ;

17- referitor la **“cunoașterea despre aspectul funcțional a Consiliului Calității și Structurii de Management al Calității serviciilor medicale în cadrul Spitalului”** în mediu peste 80 de angajați declară că cunosc despre activitatea acestora , 18 doar parțial și 8 declară că nu cunosc despre funcționalitatea acestor structuri.

**Aspectele pozitive** identificate de angajați:

- Aprovizionarea la timp cu necesarul pentru securitatea muncii, condiții favorabile la locul de muncă;
- Instructaje și lecții explicite pentru prevenirea riscurilor profesionale, tehnica securității, consultare și coordonare la necesitate, etc.;

**Aspecte negative:**

- Programul SIA (Sistemului Informațional Automatizat de AMP) foarte lent este la utilizare;
- dereglările frecvente a programului de evidență a medicamentelor preocupă asistentele ,respectiv pacienților li se acordă mai puțin timp .

**Propuneri:** - Instalarea codurilor cipate la intrarea în secții, departamente întru îmbunătățirea securității și excluderea ratării timpului de lucru .

## **CONCLUZII:**

Avînd în vedere rezultatele obținute, un număr considerabil de angajați (peste 86%) a prezentat satisfacție generală în privința muncii pe care o realizează, motivării, dezvoltării și posibilităților interne de promovare pe plan profesional, de informarea și instructajele efectuate asupra riscurilor, de colaborarea cu conducerea și relații interpersonale bune.

Gradul de satisfacție față de dotarea locului de muncă este mai scăzut , circa 8 % din personalul interogat prezintă ca insuficient dotat locul de muncă cu materiale , aparatură și echipamente necesare. Factorii care constituie cauze ale insatisfacției privind dotarea nu sunt specificați de către acești angajați , respectiv se face necesar aplicarea altor metode de cercetare pentru a ne permite generalizarea necesităților concordate .

Pastrarea și dezvoltarea angajaților noștri actuali reprezintă unul din principalii indicatori de performanță al instituției . Pentru a nu admite fluctuațiile de personal, administrația permanent ține legătura direct cu angajații ca acestea să accepte cu ușurință regulile și cerințele obișnuite, să își găsească sensul muncii lor și să fie dispuși să conlucreze cu tot colectivul împreună pentru pacienți, pentru colegi și pentru succesul viitor al spitalului nostru.

Executat : SMC

