
	PROCEDURA OPERATIONALA	<b>PO-AD-01</b>	
	INSTRUIRE, COMPETENTA, CONSTIENTIZARE	Ed:3/ 01.11.2019 <i>Pag.1/21</i>	Rev:0 Ex.nr.: 1
<b>COMPLEX BALNEAR SI DE RECUPERARE CAA SRL</b>			

**APROBAT  
MANAGER  
SEPTIMIU BOURCEANU**

**PROCEDURA OPERATIONALA  
INSTRUIRE, COMPETENTA, CONSTIENTIZARE  
F-PO-AD-01.01**

**AVIZAT JURIDIC,  
SCPA CRISTEA SI ASOCIATII**

<b>Numele și prenumele:</b>	<b>Elaborat</b>	<b>Verificat</b>	<b>Data aprobarii</b>
	ABDULGANI COSTINA	STEFANESCU ADRIAN	01.11.2019
Functia	Functionar economic	Responsabil Managementul Calitatii	
Semnătura:			
Data:	01.11.2019	01.11.2019	


	<b>PROCEDURA OPERATIONALA</b>	<b>PO-AD-01</b>	
	<b>INSTRUIRE, COMPETENTA, CONSTIENTIZARE</b>	Ed:3/01.11.2019	Rev:0
		<i>Pag.2/21</i>	Ex.nr.: 1
<b>COMPLEX BALNEAR SI DE RECUPERARE CAA S.R.L.</b>			

## 2. CUPRINS

### F-PO-AD-01.02

Nr.crt.	Nr. formular	Denumirea	Pagina
1	F-PO-AD-01.01	Pagina de garda	1
2	F-PO-AD-01.02	Pagina de cuprins	2
3	F-PO-AD-01.03	Formular evidenta modificari	3
4	F-PO-AD-01.04	Continutul procedurii	4 - 16
5	F-PO-AD-01.05	Formular privind analiza si validarea procedurii	17
6	F-PO-AD-01.06	Lista de difuzare a procedurii	18
7	F-PO-AD-01.07	Valorificarea procedurii prin raport anual de analiza	19
8	F-PO-AD-01.08	Formulare	20 - 21
9		<b>Anexe</b>	
	<b>Anexa 1</b>	Diagrama de Flux	



	<b>PROCEDURA OPERATIONALA</b>	<b>PO-AD -01</b>	
	<b>INSTRUIRE,COMPETENTA, CONSTIENTIZARE</b>	Ed:1/ 01.11.2019	Rev:0
		<b>Pag.4/21</b>	Ex.nr.:1
<b>COMPLEX BALNEAR SI DE RECUPERARE CAA SRL</b>			

#### 4. CONTINUTUL PROCEDURII

##### F-PO-AD-01.04

#### 1.0. Scop

Procedură stabilește:

- metodologia de selectare și recrutare a personalului la angajare,
- metodologia de instruire pentru ca personalul implicat în desfășurarea tuturor proceselor să aibă competența necesară desfășurării acestor activități.
- mijloacele de conștientizare a personalului în ceea ce privește responsabilitatea și implicarea în respectarea cerințelor SMI.

#### 2.0. Risc Asociat


Riscul ca personalul angajat sa nu aiba calificarea necesara, sa nu fie instruit corespunzator si sa nu constientizeze importanta pregatirii sale cu implicatii asupra calitatii serviciilor medicale, de cazare si masa oferite pacientilor de catre unitatea sanitara.

#### 3.0. Domeniul de aplicare

Procedura se aplica personalului angajat in cadrul CBR

#### 4.0. Documente de referinta

- Legea 53/2003 – Codul Muncii
- Legea 95/2006 privind reforma in domeniul sanatatii, cu modificarile si completarile ulterioare
- Ordin nr. 1224 din 16/09/2010 privind aprobarea normativelor de personal pentru asistența medicală spitalicească, precum și pentru modificarea și completarea Ordinului ministrului sănătății publice nr. 1.778/2006 privind aprobarea normativelor de personal
- Legea dialogului social nr. 62/2011
- Ordinul 975/2012 privind organizarea structurii de management al calității serviciilor medicale în cadrul unităților sanitare cu paturi din rețeaua Ministerului Sănătății și a autorităților administrației publice locale
- Ordin 871/2016 pentru aprobarea procedurilor standardelor si metodologiei de evaluare si acreditare a spitalelor

	<b>PROCEDURA OPERATIONALA</b>	<b>PO-AD -01</b>	
	<b>INSTRUIRE,COMPETENTA, CONSTIENTIZARE</b>	Ed:1/ 01.11.2019	Rev:0
		<b>Pag.5/21</b>	Ex.nr.:1
<b>COMPLEX BALNEAR SI DE RECUPERARE CAA SRL</b>			

- Ordinul nr. 639/2016 pentru aprobarea Metodologiei de monitorizare a unităților sanitare acreditate referitoare la siguranța pacientului.
- Ordinul nr. 1096/2016 privind modificarea și completarea Ordinului ministrului sănătății nr. 914/2006 pentru aprobarea normelor privind condițiile pe care trebuie să le îndeplinească un spital în vederea obținerii autorizației sanitare de funcționare
- Ordinul nr. 446/2017 privind aprobarea Standardelor, Procedurii și metodologiei de evaluare și acreditare a spitalelor;
- Ordinul nr.600/2018 pentru aprobarea Codului controlului intern/manAGERIAL al entităților publice.
- Ordinul nr. 322/2019 privind afisarea de catre unitatile sanitare a informatiilor referitoare la acreditare.
- SR EN ISO 9001:2015 – Sisteme de management al calitatii
- SR EN ISO 14001:2015 – Sisteme de management al mediului
- SR EN ISO 45001:2018 – Sisteme de management al sanatatii si securitatii ocupationale
- SR EN ISO 22000:2005 – Sisteme de management al siguraneti alimentelor
- Regulamentul de organizare si functionare
- Regulamentul intern.

	<b>PROCEDURA OPERATIONALA</b>	<b>PO-AD -01</b>	
	<b>INSTRUIRE,COMPETENTA, CONSTIENTIZARE</b>	Ed:1/ 01.11.2019	Rev:0
		<b>Pag.6/21</b>	Ex.nr.:1
<b>COMPLEX BALNEAR SI DE RECUPERARE CAA SRL</b>			

## 5.0 .Definitii si Abrevieri

### 5.1. Definitii ale termenilor


Nr. crt	Termenul	Definitia
1	Procedura formalizata	Prezentarea formalizata, in scris, a tuturor pasilor ce trebuie urmati, a metodelor de lucru stabilite si a regulilor de aplicat in vederea realizarii activitatii, atributiei, sarcinii.
2	Procedura operationala	Procedura care descrie o activitate sau un proces care se desfasoara la nivelul unuia sau mai multor compartimente din cadrul CBR.
3	Procedura de sistem	Procedura care descrie o activitate sau un proces care se desfasoara la nivelul tuturor compartimentelor/ structurilor din cadrul CBR.
4	Editie a unei proceduri	Forma initiala sau actualizata, dupa caz, a unei proceduri operationale, aprobata si difuzata
5	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
6	Activitatea procedurabila	Totalitatea atributiilor de o anumita natura care determina procese de munca cu un grad de complexitate si omogenitate ridicat, pentru care se pot stabili reguli si metode de lucru general valabile in vederea indeplinirii, in conditii de regularitate, eficacitate, economicitate si eficienta a obiectivelor compartimentelor CBR.
7	Control intern/managerial	Ansamblul formelor de control exercitate, inclusiv auditul intern, stabilite de conducere în concordanță cu obiectivele acesteia și cu reglementările legale, în vederea asigurării administrării fondurilor în mod economic, eficient și eficace; acesta include, de asemenea, structurile organizatorice, metodele și procedurile. Sintagma “control intern/managerial” subliniază responsabilitatea tuturor nivelurilor ierarhice pentru ținerea sub control a tuturor proceselor interne desfășurate pentru realizarea obiectivelor generale și a celor specifice.
8	Pacient	Persoana sanatoasa sau bolnava care utilizeaza serviciile de sanatate.

	<b>PROCEDURA OPERATIONALA</b>	<b>PO-AD -01</b>	
	<b>INSTRUIRE,COMPETENTA, CONSTIENTIZARE</b>	Ed:1/ 01.11.2019	Rev:0
		<b>Pag.7/21</b>	Ex.nr.:1
<b>COMPLEX BALNEAR SI DE RECUPERARE CAA SRL</b>			

9	Servicii medicale spitalicesti acordate în regim de spitalizare continuă	Forma de internare prin care se acordă asistență medicală preventivă, curativă, de recuperare si paliativă pe toată duratanecesară rezolvării complete a cazului respectiv, spitalizarea continuă este spitalizare cu durata de spitalizare mai mare de 12 ore
10	Servicii medicale de recuperare, medicină fizică și balneologie	Servicii acordate în regim de spitalizare în sanatorii, preventorii cu sau fără personalitate juridică, inclusiv furnizori constituiți potrivit prevederilor Legii societăților nr. 31/1990, republicată, cu modificările și completările ulterioare, care sunt avizate de Ministerul Sănătății ca sanatorii balneare.
11	Responsabil de proces	Sefii de servicii si coordonatorii de compartimente


## 5.2 .Abrevieri

Nr.crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
1.	A	Aprobare
2.	Ah	Arhivare
3.	ANMCS	Autoritatea Națională de Management al Calității în Sănătate
4.	Ap	Aplicare
5.	AEM	Analiza efectuată de management
6.	BMC	Birou Management Calitatea Servicii Medicale
7.	BMCSM	Birou Managementul Calitatii Serviciilor Medicale
8.	CA	Compartiment Administrativ
9.	CBR	Complex Balnear si de Recuperare CAA SRL
10.	CCA	Compartiment Casierie
11.	CCO	Cabinet Consultatii
12.	CDA	Compartiment Depozit Alimente
13.	CE	Compartiment Economic
14.	CIAMM	Compartiment Prevenire Infectii Asociate
15.	CNP	Cod numeric personal
16.	CPDCP	Compartiment Protectia Datelor cu Caracter Personal
17.	CRU	Compartiment Resurse Umane

	<b>PROCEDURA OPERATIONALA</b>	<b>PO-AD -01</b>	
	<b>INSTRUIRE,COMPETENTA, CONSTIENTIZARE</b>	Ed:1/ 01.11.2019	Rev:0
		<b>Pag.8/21</b>	Ex.nr.:1
<b>COMPLEX BALNEAR SI DE RECUPERARE CAA SRL</b>			

18.	CS	Compartiment Spalatorie
19.	CSAA	Compartiment Secretariat/Arhiva/Autorizari
20.	CT	Compartiment Tehnic
21.	CA	Compartiment Administrativ
22.	DBA	Departament Bloc Alimentar
23.	DCS	Departament Curatenie Spalatorie
24.	DM	Departament Medical
25.	Ed	Editie
26.	E	Elaborare
27.	FOCG	Foaia de observatie clinica generala
28.	LRMFB	Laborator Recuperare Medicina Fizica si Balneologie
29.	MS	Ministerul Sanataii
30.	MG	Manager
31.	PDCA	Planifica, Efectueaza, Verifica, Actioneaza,
32.	PO	Procedură operationala
33.	PS	Procedura de sistem
34.	RMC	Responsabil Managementul Calitatii
35.	SB	Serviciu Bucatarie
36.	SB/R	Serviciu Bar/Restaurant
37.	SC	Serviciu Cazare
38.	SCIM	Sistem de control intern managerial
39.	SIM	Sistem de Management Integrat al calitatii conform SR EN ISO 9001:2015 – Sisteme de management al calitatii;SR EN ISO 14001:2015 – Sisteme de management al mediului;SR EN ISO 45001:2018 – Sisteme de management al sanataii si securitatii ocupationale;SR EN ISO 22000:2005 – Sisteme de management al sigurantei alimentelor
40.	SÎSC	Serviciu Ingrijitori Spatii Cazare
41.	SÎSCIE	Serviciu Ingrijitori Spatii Comune Interior Exterior
42.	SRMFB	Sectie Sanatoriala Medicina Fizica si Balneologie
43.	ST	Sala Tratament
44.	V	Verificare



	<b>PROCEDURA OPERATIONALA</b>	<b>PO-AD -01</b>	
	<b>INSTRUIRE,COMPETENTA, CONSTIENTIZARE</b>	Ed:1/ 01.11.2019	Rev:0
		<b>Pag.9/21</b>	Ex.nr.:1
<b>COMPLEX BALNEAR SI DE RECUPERARE CAA SRL</b>			

## 6.0. Descrierea procedurii

Procedura operationala descrie activitatile care se desfășoară în cadrul procesului si anume:


- selectia, evaluarea si incadrarea personalului;
- Calificarea, perfectionarea, autorizarea/atestarea personalului
- Determinarea necesarului de competență
- stabilirea competentelor necesare personal;
- verificarea competentei personalului pe baza studiilor, instruirilor sau experientei adecvate.
- evaluarea anuală a performanțelor personalului;
- Instruirea personalului
- perfectionarea si atestarea personalului;
- stabilirea necesarului de instruire;
- elaborare program anual de instruire;
- realizare program de instruire;
- evaluare personal instruit;
- conștientizarea personalului.
- Evaluarea satisfactiei angajatilor

## 6.1. Etape

### Etapa 1. Selectia, evaluarea si incadrarea personalului

#### Compartiment Resurse Umane:


- elaboreaza statul de functii conform Ordin nr. 1224 din 16/09/2010 privind aprobarea normativelor de personal pentru asistența medicală spitalicească, precum și pentru modificarea și completarea Ordinului ministrului sănătății publice nr. 1.778/2006;
- propune managerului incheierea de contracte/conventii de colaborare cu specialisti, pentru prestarea unor activitati, in cazul in care organizatia nu dispune de specialistii necesari intr-un anumit domeniu;
- consulta conducatorul compartimentului functional in care urmeaza sa se incadreze personal;
- intocmeste referatul privind posturile vacante pe care il prezinta managerului in vederea aprobarii angajarii personalului;
- posteaza pe site-ul CBR anuntul privind posturile vacante si setul de documente pe care trebuie sa le prezinte candidatii pentru evaluare in vederea angajarii, care cuprinde minimum :

	<b>PROCEDURA OPERATIONALA</b>	<b>PO-AD -01</b>	
	<b>INSTRUIRE,COMPETENTA, CONSTIENTIZARE</b>	Ed:1/ 01.11.2019	Rev:0
		<b>Pag.10/21</b>	Ex.nr.:1
<b>COMPLEX BALNEAR SI DE RECUPERARE CAA SRL</b>			

- Actul de identitate din care sa reiasa datele de identificare personale ;
- CV, conform modelului ;
- Documente care sa ateste studiile (cele mai inalte) ;
- Documente care sa ateste calificarile, specializarile, abilitatile ;
- Autorizari, atestate, agreeri ;
- Cazier judiciar, analize medicale, dupa caz;
- Selecteaza si evalueaza candidatii in vederea angajarii prin analiza documentelor prezentate si prin interviu, in raport cu cerintele pentru postul/functia pe care urmeaza sa fie incadrat solicitantul;
- aduce la cunostinta candidatilor rezultatele evaluarii
- Intocmeste Fisele de post in colaborare cu RMC si conducatorii compartimentelor ;
- Intocmeste si gestioneaza dosarul de personal in care ataseaza rezultatele selectiei, evaluarilor, deciziilor de incadrare, promovare, incetare relatii contractuale, dovezi privind competenta personalului (studii, abilitati, experienta in munca, autorizatii, atestate, agreeri)
- intocmeste anual F-PO-AD - 01-11 "Raportul cu privire la la gradul de ocupare al posturilor" care se inainteaza spre analiza Managerului;
- intocmeste anual F-PO-AD - 01-12 "Planul anual de programare a concediilor de odihna", in baza prevederilor legale si a situatiei din anul precedent;

**Conducatorii compartimentelor functionale:**

- Intocmesc referat privind necesarul de personal;
- Colaboreaza cu compartimentul resurse umane in ceea ce priveste atributiile specific postului din subordine in vederea intocmirii Fiselor de post;
- Avizeaza Fișele posturilor personalului subordonat;
- Evalueaza personalul nou angajat in perioada de proba, din punct de vedere al aptitudinilor, comportamentuul, abilitatile, cunostintele profesionale, nivelul de adaptare la conditiile de munca;
- Comunica Managerului evaluarii personalului nou angajat;
- Evalueaza si testeaza personalul existent periodic si ori de cate ori situatiile concrete de indeplinire a sarcinilor de munca

	<b>PROCEDURA OPERATIONALA</b>	<b>PO-AD -01</b>	
	<b>INSTRUIRE,COMPETENTA, CONSTIENTIZARE</b>	Ed:1/ 01.11.2019	Rev:0
		<b>Pag.11/21</b>	Ex.nr.:1
<b>COMPLEX BALNEAR SI DE RECUPERARE CAA SRL</b>			

➤ Propun, in functie de rezultatele evaluarii si testarii:

- mentinerea pe functie ;
- reconversia profesionala, policalificarea, perfectionarea ;
- incetarea relatiilor de munca ;
- promovarea in functie;
- motivarea suplimentara, acordarea de stimulente si facilitati;

➤ Aduc la cunostinta salariatilor din subordine rezultatele evaluarii

## **Etapa 2. Calificarea, perfectionarea, autorizarea/atestarea personalului**

### **Compartiment Resurse Umane:**

- identifica si asigura resursele necesare pentru necesarul unitatii de personal autorizat, atestat, agreeat, pentru activitatile de realizare a serviciilor sau pentru conformarea cu cerintele legale si alte cerinte in domeniul sanatatii si securitatii operationale;
- determina necesitatea instruirii/calificari cu caracter special, pentru obtinerea de autorizatii/atestare/agreeri, cerute de reglementarile legale
- indruma angajatii implicati pentru instruire/calificare/atestare la organizatiile abilitate.


## **Etapa 3. Determinarea necesarului de competență**

### **Conducatorii compartimentelor functionale:**

➤ identifică în harta proceselor pe baza cerințelor standardului de referință, ale normativelor în vigoare, precum și funcție de complexitatea activităților de derulat necesarul de competență a personalului care execută activitățile din cadrul procesului, competențe ce vor fi documentate în F-PO-AD - 01-1 „Fisa postului”;

### **Compartiment Resurse Umane:**

- completeaza dosarul de personal cu documentele doveditoare ale calificarii (certIFICATE DE ABSOLVIRE A DIFERITELOR FORME DE INVATAMANT SI ALE CURSURILOR DE PREGATIRE DIN CARE
- completeaza Fisa de post cu competentele conferite de certificatele atestatoare ale pregatirii;

	<b>PROCEDURA OPERATIONALA</b>	<b>PO-AD -01</b>	
	<b>INSTRUIRE,COMPETENTA, CONSTIENTIZARE</b>	Ed:1/ 01.11.2019	Rev:0
		<b>Pag.12/21</b>	Ex.nr.:1
<b>COMPLEX BALNEAR SI DE RECUPERARE CAA SRL</b>			

#### **Etapa 4. Evaluarea anuală a performanțelor personalului**

##### **Manager:**

- soluționează contestațiile depuse de angajați;

##### **Compartiment Resurse Umane:**


- preda personalului în luna decembrie a fiecărui an F-PO-AD - 01-4 Fisa de autoevaluare pentru personalul cu funcții de conducere, F-PO-AD - 01-5 Fisa de autoevaluare pentru personalul cu funcții de execuție, F-PO-AD - 01-6 Fisa de autoevaluare pentru asistentele medicale generaliste
- preda conducătorilor compartimentelor funcționale F-PO-AD - 01-7 Fisa de evaluare pentru personalul cu funcții de conducere, F-PO-AD - 01-8 Fisa de evaluare pentru personalul cu funcții de execuție, F-PO-AD - 01-9 Fisa de evaluare pentru asistentele medicale generaliste .
- raportează rezultatele evaluării Managerului, în ședința de analiză efectuată de management în care se stabilește dacă abilitățile și competențele personalului sunt conforme cerințelor postului sau nu.

##### **Angajații**

- autoevaluează propriile competențe și abilități prin completarea F-PO-AD - 01-4 Fisa de autoevaluare pentru personalul cu funcții de conducere, F-PO-AD - 01-5 Fisa de autoevaluare pentru personalul cu funcții de execuție, F-PO-AD - 01-6 Fisa de autoevaluare pentru asistentele medicale generaliste;
- contestă rezultatul evaluării efectuate de către seful ierarhic în cazul în care consideră că există diferențe între autoevaluare și evaluarea conducătorului compartimentului din care face parte

##### **Conducătorii compartimentelor funcționale**

- evaluează competențele și abilitățile personalului din subordine, pe baza fișei de evaluare a performanțelor personalului documentând F-PO-AD - 01-7 Fisa de evaluare pentru personalul cu funcții de conducere, F-PO-AD - 01-8 Fisa de evaluare pentru personalul cu funcții de execuție, F-PO-AD - 01-9 Fisa de evaluare pentru asistentele medicale generaliste;
- analizează rezultatele obținute la autoevaluare și la evaluare;
- predau rezultatele evaluării compartimentului resurse umane care sunt raportate Managerului, în ședința de analiză efectuată de management.

	<b>PROCEDURA OPERATIONALA</b>	<b>PO-AD -01</b>	
	<b>INSTRUIRE,COMPETENTA, CONSTIENTIZARE</b>	Ed:1/ 01.11.2019	Rev:0
		<b>Pag.13/21</b>	Ex.nr.:1
<b>COMPLEX BALNEAR SI DE RECUPERARE CAA SRL</b>			

## **Etapa 5. Instruirea personalului**

### **5.1. Stabilirea necesarului de instruire**

#### **Conducatorii compartimentelor functionale**

- transmite compartimentului resurse umane necesarul de instruire a personalului angajat, în vederea asigurării competențelor specificate pe baza evaluărilor anuale, având în vedere și:
  - cerințele viitoare generate de obiectivele stabilite la nivel de unitate;
  - modificări preconizate la nivel de procese și echipamente;
  - cerințe legale și reglementări în domeniu.

#### **Compartiment Resurse Umane:**

- elaborează anual Programul de instruire a personalului F-PO-AD - 01-2 Program instruire, pe baza necesarului de instruire/personal transmis de responsabilii de procese
  - înaintează Managerului Programul de instruire a personalului F-PO-AD - 01-2, care cuprinde toate instruirile considerate necesare pentru a asigura angajaților cunoștințele și aptitudinile care, împreună cu experiența acestora, să conducă la îmbunătățirea permanentă a competenței și la conștientizarea rolului esențial al angajatului în realizarea cerințelor pacienților și a cerințelor ce revin prin aplicarea politicii în domeniul calitatii unitatii.
- Revizuieste dacă considera necesar în cursul anului, Programul de instruire a personalului F-PO-AD - 01-2 ținând cont de necesarul de instruire generat de politica și obiectivele unitatii, de asigurarea eficienței sistemului de management integrat, precum și de asigurarea instruirii noilor angajați, atât din punct de vedere profesional cât și al sistemului de management implementat.


#### **Manager**

- Aproba Programul anual de instruire a personalului F-PO-AD - 01-2.

### **5.2. Realizarea programului de instruire**

#### **Directorul administrativ**

- urmărește efectuarea instruirii personalului conform programului anual aprobat;
- nominalizează lectorii de curs din cadrul CBR
- elaborează suporturile de curs
- supune verificării și aprobării suporturile de curs conducătorilor compartimentelor functionale;

	<b>PROCEDURA OPERATIONALA</b>	<b>PO-AD -01</b>	
	<b>INSTRUIRE,COMPETENTA, CONSTIENTIZARE</b>	Ed:1/ 01.11.2019	Rev:0
		<b>Pag.14/21</b>	Ex.nr.:1
<b>COMPLEX BALNEAR SI DE RECUPERARE CAA SRL</b>			

### 5.3. Evaluarea instruirii

#### Lectorul

- evalueaza personalul la finalul instruirii prin intermediul chestionarelor, testelor, sau a interviurilor orale, practice în funcție de natura instruirii;
- întocmește la terminarea instruirii F-PO-AD - 01-3 Raport de instruire, semnat de toți participanții;
- acorda calificative la terminarea instruirii prin completarea acestora in F-PO-AD - 01-3 Raport de instruire;
- înscrie rezultatul evaluării în procesul verbal de instruire/evaluare, specificând notele obținute de participanți.

În cazul în care un participant nu obține un calificativ promovabil, acesta este înscris pentru o nouă instruire pe aceeași temă.


### Etape 6. Conștientizarea personalului

#### Conducatorii compartimentelor functionale

- realizeaza constientizarea personalul angajat în permanență cu privire la rolul esențial în asigurarea cerințelor pacientilor;
- realizează constientizarea personalului prin intermediul unor întâlniri periodice în care poartă discuții cu personalul, referitoare la eventualele probleme apărute în cadrul procesului și repercusiunile asupra calității serviciului oferit pacientului.

#### Directorul administrativ:

- monitorizeaza procesul de conștientizare, competență și instruire;
- urmărește și analizează indicatorii:
  - procentul de realizare a programului anual de instruire;
  - termenul de realizare a evaluării performanțelor angajaților: maxim 15 decembrie;
  - termenul de transmitere a necesarului de instruire/personal: maxim 15 decembrie;
  - aprobarea programului anual de instruire: maxim 31 decembrie a fiecărui an;
  - emiterea fiselor de post: pentru fiecare post existent
- întocmeste anual F-PO-AD - 01-10 Raport privind controlul procesului de instruire, competența, constientizare.

	<b>PROCEDURA OPERATIONALA</b>	<b>PO-AD -01</b>	
	<b>INSTRUIRE,COMPETENTA, CONSTIENTIZARE</b>	Ed:1/ 01.11.2019	Rev:0
		<b>Pag.15/21</b>	Ex.nr.:1
<b>COMPLEX BALNEAR SI DE RECUPERARE CAA SRL</b>			

## Etapa 7. Evaluarea satisfactiei personalului

### Directorul Economic:

- preda anual conducatorilor compartimentelor functionale, in vederea transmiterii fiecarui angajat F-PO-AD - 01-13 „Chestionarul privind satisfactia angajatului” care este anonim;
- realizeaza centralizarea chestionarelor si intocmeste F-PO-AD - 01-14 Raportul privind satisfactia angajatilor, propune masuri, responsabili si termene pentru imbunatatirea gradului de satisfactie a angajatilor;
- transmite managerului F-PO-AD - 01-14 Raportul privind satisfactia angajatilor

### Managerul

- analizeaza F-PO-AD - 01-14 Raportul privind satisfactia angajatilor
- dispune masuri de imbunatatire a gradului de satisfactie a angajatilor.

## 6.2. Resurse utilizate

### Resurse materiale

Hartie, imprimanta, toner, PC. Telefon, rechizite, materiale informatice, internet.

### Resurse umane

Personalul medical si nemedical din CBR

### Resurse financiare


Sume prevăzute în bugetul unitatii sanitare sanatoriale

## 7.0. Modul de lucru

### 7.1. Monitorizarea, masurarea, analiza si evaluarea

Responsabilul Managementului Calitatii determina :

- metodele de monitorizare si evaluare astfel incat rezultatele obtinute sa fie de incredere
- monitorizarea cerintelor de conformare si reglementare
- evaluarea riscurilor neadaptarii la noile cerinte rezultate in urma analizei lunare;
- rezultatele se vor inregistra intr-un raport de analiza a gradului de concordanta cu celelalte proceduri ale CBR.

	<b>PROCEDURA OPERATIONALA</b>	<b>PO-AD -01</b>	
	<b>INSTRUIRE,COMPETENTA, CONSTIENTIZARE</b>	Ed:1/ 01.11.2019	Rev:0
		<b>Pag.16/21</b>	Ex.nr.:1
<b>COMPLEX BALNEAR SI DE RECUPERARE CAA SRL</b>			

## 7.2. Metodele si masurile de corectare

Responsabilul Managementului Calitatii determina :

- modificarea si aplicarea corectiilor in cazul schimbarii proceselor
- implementarea corectiilor prin revizuirea procedurilor ;
- transmite compartimentelor implicate in procedura corectiile care se impun
- planul de masuri pentru conformare in cazul neindeplinirii cerintelor de conformare reglementate ;
- urmarirea actiunilor intreprinse.

## 7.3. Monitorizarea, masurarea analiza si evaluarea

Modul de aplicare a procedurii este unul eficace daca activitatea desfasurata de catre management este in concordanta cu evolutia obiectivelor CBR.

Eficienta se masoara prin indicatorii:

- gradul de realizare a planului de instruire
- gradul de satisfactie al angajatilor
- gradul de ocupare al posturilor


## 8.0. Responsabilitati

Managerul este responsabil pentru atributiile care ii revin prezentate in etapele desfasurarii procesului, respectiv aproba planul anual de instruire si listele cu personalul ce va fi instruit, aproba necesarul de angajare, numeste in functiile de conducere, de control si de management al calitatii numai personal calificat, instruit si competent pentru a implementa cerintele sistemului calitatii adoptata, asigura resursele necesare instruirii.

Conducatorii compartimentelor functionale evalueaza performanta angajatilor din subordine, identifica necesarul de competente si instruire, elaboreaza si actualizeaza fisele de post corespunzatoare fiecărei activitati din cadrul procesului, nominalizeaza personalul pentru instruire.

Responsabilul pentru managementul calitatii aproba bazele de curs, elaboreaza programul anual de instruire si listele personalului instruit, raspunde de organizarea cursurilor conform programului, tine evidenta si gestioneaza documentele si inregistrarile referitoare la instruire.




	<b>PROCEDURA OPERATIONALA</b>	<b>PO-AD -01</b>	
	<b>INSTRUIRE,COMPETENTA, CONSTIENTIZARE</b>	Ed:1/ 01.11.2019	Rev:0
		<b>Pag.17/21</b>	Ex.nr.:1
<b>COMPLEX BALNEAR SI DE RECUPERARE CAA SRL</b>			

**5.FORMULAR PRIVIND ANALIZA SI VALIDARE A PROCEDURII  
F-PO-AD-01.05**

Pentru evitarea situatiilor in care procedura poate deveni neaplicabila, pentru eliminarea confuziei responsabilitatilor si pentru eliminarea unor potentiale erori in procesul de implementare compartimentele implicate in aplicarea procedurii, anterior intrarii in vigoare, si-au exprimat punctul de vedere, astfel :


<b>Nr. crt</b>	<b>Compartiment</b>	<b>Conducator compartiment nume si prenume</b>	<b>Aviz favorabil</b>	<b>Aviz nefavorabilv</b>	<b>Semnatura</b>	<b>Data</b>
1.	BMCSM	Stefanescu Adrian	DA			31.10.2019
2.	Compartiment Resurse Umane	Abdulgani Costina	DA			31.10.2019
3.	Departament medical	Padurariu Mihaela	DA			31.10.2019
4.	Compartiment Economic	Badea Maria	DA			31.10.2019
5.	Compartiment Tehnic	Condrea Puiu Gabriel	DA			31.10.2019
6.	Serviciu Cazare	Batinas Irina	DA			31.10.2019
7.	Departament bloc alimentar	Haidau Daniela	DA			31.10.2019
8.	Departament Curatenie Spalatorie	Hasoti Tudora	DA			31.10.2019

	<b>PROCEDURA OPERATIONALA</b>	<b>PO-AD -01</b>	
	<b>INSTRUIRE,COMPETENTA, CONSTIENTIZARE</b>	Ed:1/ 01.11.2019	Rev:0
		<i>Pag.18/21</i>	Ex.nr.:1
<b>COMPLEX BALNEAR SI DE RECUPERARE CAA SRL</b>			

**6.LISTA DE DIFUZARE A PROCEDURII**

**F-PO-AD-01.06**

Nr ex	Compartiment	Nume si prenume	Data primirii	Semnatura	Data intrarii in vigoare	Semnatura
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						

	<b>PROCEDURA OPERATIONALA</b>	<b>PO-AD -01</b>	
	<b>INSTRUIRE,COMPETENTA, CONSTIENTIZARE</b>	Ed:1/ 01.11.2019	Rev:0
		<b>Pag.19/21</b>	Ex.nr.:1
<b>COMPLEX BALNEAR SI DE RECUPERARE CAA SRL</b>			


## 7. VALORIFICAREA PROCEDURII PRIN RAPORT ANUAL DE ANALIZA

### F-PO-AD-01.07

Procedura operatiunala va fi supusa valorificarii anuale prin indicatorii de eficienta :

- gradul de realizare a planului de instruire
- gradul de satisfactie al angajatilor
- gradul de ocupare a posturilor


Corpore Sano

	<b>PROCEDURA OPERATIONALA</b>	<b>PO-AD -01</b>	
	<b>INSTRUIRE,COMPETENTA, CONSTIENTIZARE</b>	Ed:1/ 01.11.2019	Rev:0
		<b>Pag.20/21</b>	Ex.nr.:1
<b>COMPLEX BALNEAR SI DE RECUPERARE CAA SRL</b>			

## 8. FORMULARE

### F-PO-AD-01.08

Nr.crt	Denumire formular	Cod formular
1	Fisa postului	F-PO-AD-01-1
2	Program de instruire a personalului	F-PO-AD-01-2
3	Raport de instruire si evaluare/constientizare	F-PO-AD-01-3
4	Fisa de autoevaluare pentru personalul cu functii de conducere	F-PO-AD-01-4
5	Fisa de autoevaluare pentru personalul cu functii de executie	F-PO-AD-01-5
6	Fisa de autoevaluare pentru asistentele medicale generaliste	F-PO-AD-01-6
7	Fisa de evaluare pentru personalul cu functii de conducere	F-PO-AD-01-7
8	Fisa de evaluare pentru personalul cu functii de executie	F-PO-AD-01-8
9	Fisa de evaluare pentru asistentele medicale generaliste	F-PO-AD-01-9
10	Raport privind controlul procesului de instruire, competenta, constientizare	F-PO-AD-01-10
11	Raport cu privire la gradul de ocupare al posturilor	F-PO-AD-01-11
12	Planul anual de programare a concediilor de odihna	F-PO-AD-01-12
13	Chestionar privind satisfactia angajatilor	F-PO-AD-01-13
14	Raport privind satisfactia angajatilor	F-PO-AD-01-14
15	Raport de instruire colectiva lucratori externi	F-PO-AD-01-15
16	Proces verbal	F-PO-AD-01-16
17	Contract individual de munca	F-PO-AD-01-17
18	Act aditional	F-PO-AD-01-18
19	Minuta de informare	F-PO-AD-01-19
20	Informare privind prelucrarea datelor cu caracter personal	F-PO-AD-01-20
21	Pontaj	F-PO-AD-01-21
22	Evidenta ore de munca prestate zilnic	F-PO-AD-01-22
23	Plan desfasurare exercitii interventie PSI	F-PO-AD-01-23
24	Test examinare periodica	F-PO-AD-01-24
25	Raport anual de analiza privind validarea procedurii de catre BMCSM pentru anul ____	F-PO-AD-01-25

	<b>PROCEDURA OPERATIONALA</b>	<b>PO-AD -01</b>	
	<b>INSTRUIRE,COMPETENTA, CONSTIENTIZARE</b>	Ed:1/ 01.11.2019	Rev:0
		<b>Pag.21/21</b>	Ex.nr.:1
<b>COMPLEX BALNEAR SI DE RECUPERARE CAA SRL</b>			

Corpore Sano