

MINISTERUL SĂNĂTĂȚII SPITALUL CLINIC DE RECUPERARE MEDICALĂ – BĂILE FELIX

Calea Beiușului, nr. 30, Loc.: Băile Felix, Com. Sînmartin, CP417500, Jud. Bihor
Tel.: 0040 259 318108/318109, RDS: 0040 359 800635/800636
Fax: 0040 259 318135 / 0040 359 800638
E-mail: spital_felix@yahoo.com; spitalfelix@rdsor.ro
Web: <http://www.spitalfelix.ro>



OPERATOR DATE CU CARACTER PERSONAL ÎNREGISTRAT ÎN
REGISTRUL DE EVIDENȚĂ A PRELUCRĂRILOR DE DATE CU CARACTER PERSONAL SUB NR. 35454

Birou Management al Calității Serviciilor Medicale

Nr. 3687 din 10.04.2019

**APROBAT
MANAGER,**
Conf.univ.dr. Suciu Nicoleta-Ramona



RAPORT DE EVALUARE PRIVIND RESPECTAREA CODULUI DE CONDUITĂ AL ANGAJATILOR DIN CADRUL SPITALULUI CLINIC DE RECUPERARE MEDICALĂ BĂILE FELIX

Analiza privind respectarea codului de conduită al angajaților s-a realizat în luna ianuarie 2019 și a constat în colectarea și prelucrarea datelor din chestionarele privind respectarea codului de conduită, completate de către angajații Spitalului Clinic de Recuperare Medicală Băile Felix, aferente anului 2018. Pentru derularea cu ușurință a întregii acțiuni, Biroul de Management al Calității Serviciilor Medicale, prin Consilierul de Etică și Integritate a distribuit tuturor angajaților chestionare privind respectarea codului de conduită. Din totalul chestionarelor distribuite au fost completate un număr de 224 chestionare privind respectarea codului de conduită.

Scopul aplicării chestionarului a fost verificarea nivelului de cunoaștere a codului de conduită de către angajații Spitalului Clinic de Recuperare Medicală Băile Felix.

Participanții au fost angajații spitalului, iar metoda aleasă a fost aplicarea chestionarelor de evaluare completate în mod individual sub protecția anonimatului. Acestea au fost depuse și ulterior prelucrate de Biroul Management al Calității Serviciilor Medicale și analizate de Consilierul de Etică și Integritate.

Prezentul raport cuprinde prelucrarea datelor la comun, obținute din chestionarele privind respectarea codului de conduită al angajaților unității, utilizate în spital.

Din totalul de 224 de angajați care au răspuns la aceste chestionare:

- 11 angajați (5%) au vârsta sub 25 de ani, 64 (29%) angajați au vârsta cuprinsă între 25 și 40 ani, 145 de angajați (65%) au vârsta cuprinsă între 40-65 ani, 4 angajați (1%) nu au răspuns la această întrebare;
- 6 angajați (3 %) se încadrează în categoria "personal de conducere", 210 angajați (94%) se încadrează în categoria "personal de execuție", iar 8 angajați (3%) nu au răspuns la această întrebare.

A fost analizat răspunsul la următoarele întrebări:

1. **Credeți că regulile de comportament pentru personalul instituției sunt clare?**
 – 193 de angajați (86%) au răspuns **DA, sunt clare**; 27 de angajați (12%) au răspuns că **Există și dileme de comportament** și 4 angajați (2%) au răspuns că **Nu sunt clare**.
2. **În general, credeți că personalul din instituție cunoaște bine prevederile Codului de conduită?**
 – 91 de angajați (41 %) au răspuns că personalul **Cunoaște foarte bine**; 85 de angajați (38%) au răspuns că personalul **Cunoaște bine**; 44 de angajați (20%) au răspuns ca personalul **Cunoaște satisfăcător**; 2 angajați (1%) au răspuns că personalul **Cunoaște puțin** și 2 angajați (1%) au răspuns ca personalul **Nu cunoaște deloc**.
3. **În general, credeți că personalul din instituție respectă în totalitate Codul de conduită?**
 – 80 de angajați (36%) au răspuns **Respectă în totalitate**; 121 de angajați (54%) au răspuns că **Respectă în mare măsură**; 19 angajați (8%) au răspuns că **Respectă satisfăcător** și 4 angajați (2%) au răspuns că **Respectă în mică măsură**.
4. **În exercitarea atribuțiilor de serviciu, vi s-a întâmplat să aveți dileme etice?**
 - 76 de angajați (34%) au completat chestionarele cu răspunsul **”DA”**; 133 de angajați (59%) au răspuns **”NU”**; 13 angajați (6%) au răspuns **”NU ȘTIU”** și 2 angajați (1%) nu au răspuns la această întrebare.
5. **Doar pentru cei care au răspuns cu DA la întrebarea 4. Cum ați rezolvat dilemele etice?**
 – 64 de angajați (29%) au răspuns **”M-am consultat cu superiorul ierarhic”**; 1 (1%) angajat a răspuns **”M-am consultat cu consilierul de etică”**, 20 de angajați (9%) au răspuns **”M-am consultat cu colegii”**, 15 angajați (7%) au răspuns **”Nu m-am consultat cu nimeni, am făcut ceea ce am apreciat că este corect”** și 124 de angajați (54%) nu au răspuns la întrebare.
6. **Cine credeți că ar trebui să îi sfătuiască pe angajații din instituție atunci când au dileme etice?**
 -131 de angajați (58%) au răspuns că ar trebui să fie sfătuiți de către **”Superiori ierarhici”**, 11 angajați (5%) au răspuns **”Colegii”**, 75 de angajați (33%) au răspuns **”Consilierul de etică”**, 2 angajați (1%) au răspuns **”Familia, prietenii, apropiații”**, 1 angajat(1%) a răspuns **”Nimeni”**, 2 angajați (1%) au răspuns **”Angajații din sectorul public nu au dileme”**, 1 angajat (1%) a răspuns **”Alte situații”** și un angajat nu a răspuns la această întrebare.
7. **În general, credeți că personalul din instituție are un comportament profesionist la locul de muncă?**
 -196 de angajați (88%) au răspuns **”Profesionist”**, 25 de angajați (11%) au răspuns **”Semiprofesionist”** și 3 angajați (1%) au răspuns **”Neprofesionist”**.
8. **Cum apreciați calitatea serviciilor pe care spitalul le oferă pacienților?**
 -117 angajați (52%) au răspuns **”Calitate foarte bună”**, 76 de angajați (34%) au răspuns **”Calitate bună”**, 28 de angajați (13%) au răspuns **”Calitate medie”**, 1 angajat (1%) a răspuns **”Calitate scăzută”** și 2 angajați (1%) au răspuns **”Lipsă de calitate”**.
9. **În general credeți că personalul din instituție respectă legile în exercitarea atribuțiilor de serviciu?**
 -120 de angajați (54%) au răspuns **”Respectă integral legile”**, 95 de angajați (42%) au răspuns **”Respectă în mare măsură legile”**, 4 angajați (2%) au răspuns **”Respectă în măsură medie legile”**, 1 angajat (1%) a răspuns **”Respectă în mică măsură legile”** și 4 angajați (1%) nu au răspuns la această întrebare.
10. **În general, credeți că personalul din instituția dumneavoastră utilizează în interes personal informațiile dobândite în exercitarea atribuțiilor de serviviu?**
 -161 de angajați (72%) au răspuns **”Nu utilizează”**, 27 de angajați (12%) au răspuns **”Utilizează în mare măsură”**, 14 angajați (6%) au răspuns **”Utilizează în măsură medie”**, 10 angajați (4%) au răspuns

- "**Utilizează în mică măsură**", 8 angajați (4%) au răspuns "**Utilizează toate informațiile**" și 4 angajați (2%) nu au răspuns la această întrebare.
11. **În general, credeți că personalul din instituție este imparțial în exercitarea atribuțiilor de serviciu?**
-120 de angajați (54%) au răspuns "**Este imparțial**", 37 de angajați (17%) au răspuns este "**Imparțial în mare măsură**", 12 angajați (5%) au răspuns "**Imparțial în măsură medie**", 10 angajați (4%) au răspuns "**Imparțial în mică măsură**", 45 de angajați (20%) au răspuns "**Nu este imparțial**".
12. **În general, credeți că personalul din instituție, în exercitarea atribuțiilor de serviciu, solicită ori acceptă cadouri, servicii, favoruri, invitații sau orice alt avantaj?**
-195 de angajați (87%) au răspuns "**Nu solicită ori acceptă**", 6 angajați (3%) au răspuns "**Solicită ori acceptă în mare măsură**", 5 angajați (2%) au răspuns "**Solicită ori acceptă în măsură medie**", 5 angajați (2%) au răspuns "**Solicită ori acceptă în mică măsură**", 7 angajați (3%) au răspuns "**Solicită ori acceptă întotdeauna**" și 6 angajați (3%) nu au răspuns la această întrebare.
13. **În general credeți că personalul cu funcție de conducere din instituție favorizează sau defavorizează accesul ori promovarea în funcții pe criterii discriminatorii?**
-186 de angajați (83%) au răspuns la această întrebare "**Nu favorizează sau defavorizează**", 2 angajați (1%) au răspuns "**Favorizează sau defavorizează în mare măsură**", 13 angajați (6%) au răspuns "**Favorizează sau defavorizează în măsură medie**", 16 angajați (7%) au răspuns "**Favorizează sau defavorizează în mică măsură**", 3 angajați (1%) au răspuns "**Favorizează sau defavorizează întotdeauna**" și 4 angajați (2%) nu au răspuns la această întrebare.
14. **În general credeți că personalul din instituție folosește timpul de lucru, precum și bunurile aparținând instituției numai pentru desfășurarea activităților funcției deținute?**
-20 de angajați (9%) au răspuns "**Nu folosește**", 38 de angajați (17%) au răspuns "**Folosește în mare măsură**", 11 angajați (5%) au răspuns "**Folosește în măsură medie**", 2 angajați (1%) au răspuns "**Folosește în mică măsură**", 143 de angajați (64%) au răspuns "**Folosește întotdeauna**" și 10 angajați (4%) nu au răspuns la această întrebare.
15. **Dacă vă gândiți la activitatea dumneavoastră și a colegilor dumneavoastră în ultimul an, cu care dintre următoarele informații sunteți de acord și cu care nu sunteți de acord?**
- 15.1. **Eu nu am făcut nimic incorect în ultimul an:** 132 de angajați (59%) au răspuns "**Sunt total de acord**", 61 de angajați (27%) au răspuns "**Sunt de acord într-o anumită măsură**", 12 angajați (5%) au răspuns "**Nehotărât**", 8 angajați (4%) au răspuns "**Nu sunt de acord**", 1 angajat (1%) a răspuns "**Dezacord puternic**" și 10 angajați (4%) nu au răspuns la întrebare.
- 15.2. **Colegii mei se comportă incorect mai des decât mine:** 4 angajați (2%) au răspuns "**Sunt total de acord**", 21 de angajați (9%) au răspuns "**Sunt de acord într-o anumită măsură**", 22 de angajați (10%) au răspuns "**Nehotărât**", 99 de pacienți (44%) au răspuns "**Nu sunt de acord**", 27 de pacienți (12%) au răspuns "**Dezacord puternic**" și 51 de pacienți (23%) nu au răspuns la întrebare.
- 15.3. **Eu sunt un exemplu de etică pentru toți ceilalți colegi:** 41 de angajați (18%) au răspuns "**Sunt total de acord**", 56 de angajati (25%) au răspuns "**Sunt de acord într-o anumită măsură**", 21 de angajati (9%) au răspuns "**Nehotărât**", 38 de angajați (17%) au răspuns "**Nu sunt de acord**", 8 angajati (4%) au răspuns "**Dezacord puternic**" și 60 de angajati (27%) nu au răspuns la întrebare.
- 15.4. **Personalul de conducere este mai puțin corect decât cel de execuție:** 14 angajați (6%) au răspuns "**Sunt total de acord**", 16 angajați (7%) au răspuns "**Sunt de acord într-o anumită măsură**", 22 de angajati (10%) au răspuns "**Nehotărât**", 97 de angajati (43%) au răspuns "**Nu sunt de acord**", 28 de angajati (13%) au răspuns "**Dezacord puternic**" și 47 de angajati (21%) nu au răspuns la întrebare.

16. Pe care dintre practicile de mai jos le considerați etice și pe care nu le considerați etice?

16.1. Manipulez rapoartele și cifrele pentru a ieși bine la evaluare:

- 9 angajați (4%) au răspuns "Este etic", 192 de angajați (86%) au răspuns "Nu este etic", 3 angajați (1%) au răspuns "Depinde de situație", 14 angajați (6%) au răspuns "Nu știu" și 6 angajați (3%) nu au răspuns la întrebare.

16.2. În exercitarea funcției sunt chemat să rezolv cererea depusă la instituția la care lucrez de un prieten, îi dau prioritate acelei cereri:

- 182 de angajați (81%) au răspuns că "Nu este etic", 19 angajați (8%) au răspuns "Depinde de situație", 8 angajați (4%) au răspuns "Nu știu" și 15 angajați (7%) nu au răspuns la întrebare.

16.3. Îi rezolvi mai întâi cererea persoanei de la care am primit un "pachet de cafea" și apoi o să mă ocup și de celelalte cereri, chiar dacă celelalte au fost depuse înaintea acesteia:

- 1 angajat (1%) a răspuns că "Este etic", 201 de angajați (90%) au răspuns că "Nu este etic", 2 angajați (1%) au răspuns "Depinde de situație", 1 angajat (1%) a răspuns "Nu știu" și 19 angajați (7%) nu au răspuns la întrebare.

16.4. Îl promovez într-o funcție superioară pe fiul prietenului meu pentru că am atribuții de promovare a personalului:

- 203 de angajați (91 %) au răspuns că "Nu este etic", 1 angajați (1%) au răspuns "Depinde de situație", 2 angajați (1%) au răspuns "Nu știu" și 18 angajați (7%) nu au răspuns la această întrebare.

16.5. Am avut de ales între 2 persoane cu aceeași pregătire profesională și experiență în muncă și am decis să îl angajez pe un bărbat în postul de referent în locul candidații de etnie romă pentru că nu poți avea încredere în romi:

- 200 de angajați (89 %) au răspuns "Nu este etic", 6 angajați (3%) au răspuns "Depinde de situație", 3 angajați (1%) au răspuns "Nu știu" și 15 angajați (7%) nu au răspuns la această întrebare.

16.6. Le povestesc prietenilor ilegalitățile care se fac în instituția în care lucrez:

- 201 de angajați (90%) au răspuns "Nu este etic", 7 angajați (3%) au răspuns "Depinde de situație", 1 angajați (1%) au răspuns "Nu știu" și 15 angajați (6%) nu au răspuns la întrebare.

16.7. Când plec într-o delegație le cer celor de la hotel să îmi treacă și cheltuielile de masă în factură pentru cameră dar să nu menționeze în factură acest lucru pentru a-mi însuși banii din diurnă:

- 205 de angajați (92%) au răspuns "Nu este etic", 2 angajați (1%) au răspuns "Depinde de situație", 3 angajați (1%) au răspuns "Nu știu" și 14 de angajați (6%) nu au răspuns la întrebare.

16.8. Contrasemnez documentele la insistențele șefului meu deși știu că documentul nu este întocmit corect:

- 1 angajați (1%) au răspuns "Este etic", 204 de angajați (91%) au răspuns "Nu este etic", 2 angajați (1%) au răspuns "Depinde de situație" și 17 de angajați (8%) nu au răspuns la întrebare.

16.9. Știu că persoana din conducere (ce îmi este ierarhic superioară) este în conflict de interese dar nu spun nimănui pentru că nu este treaba mea:

- 5 angajați (2%) au răspuns "Este etic", 198 de angajați (88%) au răspuns "Nu este etic", 2 angajați (1%) au răspuns "Depinde de situație", 5 angajați (2%) au răspuns "Nu știu" și 14 de angajați (7%) nu au răspuns la întrebare.

16.10. Știu că un coleg este în conflict de interese dar nu spun nimănui pentru că nu este treaba mea:

- 10 angajat (4%) au răspuns "Este etic", 180 de angajați (80%) au răspuns "Nu este etic", 6 angajați (3%) au răspuns "Depinde de situație", 8 angajați (4%) au răspuns "Nu știu" și 20 de angajați (9%) nu au răspuns la întrebare.

16.11. Știu că un subordonat ierarhic este în conflict de interese dar nu spun nimănui pentru că nu este treaba mea:

- 10 angajați (4%) au răspuns "Este etic", 175 de angajați (78%) au răspuns "Nu este etic", 4 angajați (2%) au răspuns "Depinde de situație", 14 angajați (6%) au răspuns "Nu știu" și 21 de angajați (10%) nu au răspuns la întrebare.

16.12. Știu că o persoană din conducere (ce îmi este ierarhic superioară) este în conflict de interese și difuzez aceste informații pe blog/site, sub anonim:

- 4 angajați (2%) au răspuns "Este etic", 182 de angajați (81%) au răspuns "Nu este etic", 5 angajați (2%) au răspuns "Depinde de situație", 13 angajați (6%) au răspuns "Nu știu" și 20 de angajați (9%) nu au răspuns la întrebare.

16.13. Știu că un coleg este în conflict de interese și îi transmit voalat că am informații despre aceste lucruri pentru a-i cere favor:

- 1 angajat (1%) a răspuns "Este etic", 187 de angajați (83%) au răspuns "Nu este etic", 2 angajați (1%) a răspuns "Depinde de situație", 14 angajați (6%) a răspuns "Nu știu" și 20 de angajați (9%) nu au răspuns la întrebare.

17. Dacă vă gândiți la normele de etică, în ce domenii considerați că aveți nevoie de informare suplimentară?

- 30 de angajați (13%) au răspuns "Care sunt normele de conduită care mi se aplică?", 43 de angajați (19%) au răspuns "Care sunt sancțiunile pentru nerespectarea normelor de conduită?", 70 de angajați (31%) au răspuns "Ce fac atunci când am dileme etice?", 34 de angajați (15%) au răspuns "Cine ma poate ajuta când am dileme etice?", 5 angajați (2%) au răspuns "De ce este important să respect normele de conduită?", 3 angajați (1%) au răspuns "Altele"
- "Să ni se aducă legislația la cunoștință cu noutățile care apar în domeniul sănătății";
- "Cunosc normele de etice aferente postului meu";
și 39 de angajați (19%) nu au răspuns la întrebare.

18. Care considerați că trebuie să fie rolul conducerii instituției în asigurarea aplicării normelor de conduită?

- 15 angajați (7%) au răspuns "Nu au nici un rol", 3 angajați (1%) au răspuns "Un rol minor, detaliați ce ar trebui în mod concret să se facă:
 - "Informare periodică legislativă"
- 16 angajați (7%) au răspuns "Un rol mediu, detaliați ce ar trebui în mod concret să se facă:
 - "Comisia de etică a spitalului să aibă susținere din partea conducerii și a angajaților",
 - "Supervizarea și îndrumarea în privința menținerii unui climat organizațional optim",
 - "Managerierea în vederea respectării normelor de conduită",
 - "Prelucrarea codului de conduită pt personal "
- 143 de angajați (64%) au răspuns "Un rol major, detaliați ce ar trebui în mod concret să se facă:
 - "Instrucțiuni pentru cunoașterea corectă a codului de conduită"
 - "Să nu mai completăm atâtea hârtii, ne rămâne tot mai puțin timp pentru pacient, nu reușim să terminăm treaba și devenim irascibili și implicit lipsiți de etică"
 - "Controlarea, identificarea și sancționarea nerespectării normelor de conduită"
 - "Să se analizeze bine situația și să se adune informații și să se aplice sancțiuni"
 - "Să se ofere mai multe posibilități de pregătire a personalului"
 - "Să se asigure că normele de conduită sunt aplicate corect"
 - "Identificarea problemelor în implementarea codului de conduită și identificarea de soluții pentru rezolvarea problemelor de conduită"
 - "Supravegherea personalului în vederea respectării normelor de conduită"
 - "Conducerea face tot ce trebuie în privința codului de conduită"
 - "Aducerea la cunoștință sub semnătura a codului de conduită al angajaților și afișarea regulilor de comportament într-un loc vizibil"
 - "Ne dorim susținere și informare din partea comisiei de etică"
- Și 47 de angajați (21%) nu au răspuns la întrebare.

19. Cum credeți că își îndeplinește conducerea instituției rolul pe care l-ați identificat prin întrebarea nr.18?

- 121 de angajați (54%) au răspuns **”Foarte bine”**, 50 de angajați (22%) au răspuns **”Așa si așa”**, 9 angajați (4%) au răspuns **”Insuficient”**, 8 angajați (4%) au răspuns **”Nu își îndeplinește rolul”** și 36 de angajați (16%) nu au răspuns la întrebare.

Concluziile care se desprind din aceste chestionare sunt următoarele:

- Majoritatea salariaților spitalului Clinic de Recuperare Medicală Băile Felix au un nivel ridicat privind respectarea codului de conduită, iar conducerea unității face tot ce trebuie în vederea respectării codului de conduită.

Obiectivele codului de conduită urmăresc să asigure creșterea calității serviciului public, o bună administrare în realizarea interesului public, precum și să contribuie la eliminarea birocrăției și a faptelor de corupție din instituție, prin:

- a) reglementarea normelor de conduită profesională necesare realizării unor raporturi sociale și profesionale corespunzătoare creării și menținerii la nivel înalt a prestigiului instituției publice și al personalului contractual;
- b) informarea publicului cu privire la conduita profesională la care este îndreptățit să se aștepte din partea personalului Spitalului Clinic de Recuperare Medicală Băile Felix, personal contractual în exercitarea funcției;
- c) crearea unui climat de încredere și respect reciproc între cetățeni și personalul Spitalului Clinic de Recuperare Medicală Băile Felix, pe de o parte și între cetățeni și autorități, pe de altă parte.

Totuși se observă unele lacune la angajați privind normele de etică, nevoia de informații suplimentare atunci când au dileme etice, nu prea cunosc în instituție Consilierului de etică și Integritate și consideră că rolul conducerii instituției în aplicarea normelor etice trebuie să fie unul major prin efectuarea instructajelor pentru cunoașterea corectă a codului de conduită, prin asigurarea că normele de conduită sunt aplicate corect, prin supravegherea personalului în vederea respectării normelor de conduită.

**Șef birou BMCSM
Farm. Drd. Corb Raluca Anca**

**Consilier de etică și integritate
jr. drd. Ruge Rares Bogdan**