



Anexa 3

Procedură privind măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor

Scopul procedurii este de autoevaluare a calității serviciilor sociale oferite prin aplicarea unei set de chestionare pentru măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor cu privire la activitățile derulate.

Beneficiarii participă la stabilirea obiectivelor și priorităților de dezvoltare în vederea creșterii calității serviciilor sociale oferite. Implementarea acestei proceduri și realizarea periodică de evaluări ale satisfacției beneficiarilor permite monitorizarea strategiilor de optimizare a climatului organizațional, atât sub aspectul identificării factorilor asupra cărora trebuie intervenit, a analizei soluțiilor oferite de beneficiari cât și al măsurării și urmării rezultatului final obținut în urma schimbărilor realizate.

Rezultate așteptate:

- participarea personalului și beneficiarilor la stabilirea obiectivelor și priorităților de dezvoltare în vederea creșterii calității serviciilor;
- măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor direcți și indirecti în privința activităților esențiale desfășurate de serviciul social de îngrijire la domiciliu;
- implementarea acestui sistem la nivelul serviciului și realizarea periodică de evaluări ale satisfacției beneficiarilor permite monitorizarea strategiilor de optimizare a climatului organizațional, atât sub aspectul identificării factorilor asupra cărora trebuie intervenit și a analizei soluțiilor oferite de beneficiari cât și sub cel al măsurării și urmării impactului final obținut în urma schimbărilor realizate.

Chestionarul de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarului se aplică de reprezentantul furnizorului de servicii sociale, într-o manieră care să respecte confidențialitatea.

Prezenta procedură se aplică o dată pe an, înainte cu cel puțin o lună de întocmirea Raportului anual și este adusă la cunoștință tuturor responsabililor.

Chestionarele care se aplică beneficiarilor și personalului sunt anexate în prezenta procedură.

Compartimentul de Asistența Socială prin persoanele responsabile din cadrul Serviciului Unitate de Îngrijire la domiciliu persoane vârstnice aplică chestionare atât beneficiarilor de servicii sociale de îngrijire la domiciliu, cât și personalului angajat implicat în mod direct în procesul de îngrijire.

Serviciile sociale reprezintă activitatea sau ansamblul de activități realizate pentru a răspunde nevoilor sociale, precum și celor speciale, individuale, familiale sau de grup, în vederea depășirii situațiilor de dificultate, prevenirii și combaterii riscului de excluziune socială, promovării incluziunii sociale și creșterii calității vieții.

Serviciile sociale au la bază identificarea și evaluarea nevoilor sociale individuale, familiale sau de grup și elaborarea planurilor de intervenție pentru prevenirea, combaterea și soluționarea situațiilor de dificultate.

Persoanele vârstnice au dreptul la asistență socială, în raport cu situația socio-medicală și cu resursele economice de care dispun.

Îngrijirea persoanelor vârstnice presupune, în principal, acordarea unor servicii de îngrijire personalizate, respectiv de asistență și suport pentru realizarea activităților de bază și instrumentale ale vieții zilnice, în conformitate cu prevederile legale.

Îngrijirea la domiciliu a beneficiarilor se realizează în baza evaluării nevoilor individuale și a situației personale a fiecărui beneficiar și se stabilesc activitățile de îngrijire împreună cu beneficiarul și familia acestuia și acordă doar acele îngrijiri care nu pot fi furnizate de îngrijitorii informali. Astfel că, specialiștii acordă ajutor beneficiarilor pentru realizarea activităților de bază și instrumentale ale vieții zilnice.

Documente utilizate:

- Chestionar referitor la gradul de satisfacție al beneficiarilor de servicii sociale de îngrijire la domiciliu cu privire la calitatea serviciilor primite; Anexa 3.1.
- Chestionar de consultare a opiniei angajaților; Anexa 3.2.
- Chestionar de consultare și evaluare a satisfacției pentru beneficiari: Anexa 3.3.

Conținutul și rolul documentelor

Rolul documentelor este de măsurare a gradului de satisfacție al tuturor persoanelor implicate în procesul de furnizare a serviciilor sociale.

Modul de lucru:

- a) Se convoacă echipa multidisciplinară implicată în acordarea serviciilor de îngrijire la domiciliu;
- b) Se aplică echipei chestionarul de măsurare a gradului de satisfacție în urma participării a personalului la stabilirea obiectivelor și priorităților de dezvoltare a serviciilor;
- c) Se aplică beneficiarilor chestionarul de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor cu privire la serviciile sociale acordate;
- d) Se prezintă itemii chestionarelor și scopul acestora;
- e) Se face instructajul echipei în vederea aplicării chestionarelor;
- f) Se fixează modalitatea de completare a chestionarelor de către beneficiari și personal;
- g) În cadrul întâlnirilor cu beneficiarii, membrii echipei serviciului aplică chestionarul;
- h) Responsabilul de caz adună chestionarele completate și le comunică furnizorului de servicii;
- i) Șeful compartimentului de asistență socială analizează rezultatele chestionarului și le utilizează în documentele specifice – analiza SWOT, raportul de evaluare internă, planul de îmbunătățire a serviciilor.

Responsabilități

Compartimentul de Asistență Socială – Serviciul Unitate de Îngrijire la Domiciliu

Serviciul măsoară gradul de satisfacție a beneficiarilor cu privire la activitățile desfășurate. În scopul autoevaluării calității activității proprii, șeful de birou/furnizorul serviciului deține și aplică

setul de chestionare anexate pentru măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor cu privire la activitățile derulate. Rezultatele chestionarului de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor și modul în care a fost îmbunătățită acordarea serviciilor, atunci când este cazul, sunt centralizate și avizate de către primar.

Chestionar referitor la gradul de satisfacție al beneficiarilor de servicii sociale de îngrijire la domiciliu cu privire la calitatea serviciilor primite

Nume/Prenume persoană vârstnică: _____

Data: _____

1. Unde ați auzit prima dată de existența serviciilor de îngrijire la domiciliu oferite de Compartimentul de Asistență Socială Pausesti Maglasi- Serviciul Unitate de Ingrijire la domiciliu?

- ziare/TV rude/cunoștințe spital medic familie internet
 alte surse

2. Cum ați primit existența posibilității de a fi îngrijit la domiciliu?

- cu bucurie/speranță
 cu suspiciune, pentru că nu auzisem de astfel de servicii sociale
 cu neîncredere, pentru că nu mă simțeam în siguranță
 m-am lăsat greu convins/ă să accept îngrijirea

3. V-ați schimbat această opinie în urma contactelor cu personalul de îngrijire?

- da, în sens pozitiv
 da, în sens negativ
 opinia mea nu s-a schimbat

4. De ce fel de servicii ați beneficiat din partea Compartiment de Asistență Socială- Unitate îngrijire la domiciliu?

- ajutor pentru activitățile de bază ale vieții zilnice
 ajutor pentru activități instrumentale ale vieții zilnice
 informare și consiliere socială
 sprijin în accesarea serviciilor de asistență socială

5. Cât de mulțumit sunteți de calitatea serviciilor oferite de Compartiment Asistenta Sociala-Unitate Ingrijire la Domiciliu?

- mulțumit nici mulțumit nici nemulțumit nemulțumit

6. Ați fi avut nevoie și de alte servicii sociale?

7. Vă rugăm să evaluați specialiștii Compartimentului de Asistenta Sociala -Serviciul Unitate Ingrijire la domiciliu(îngrijitor, doctor, asistent medical, asistent social), în raport cu activitatea desfășurată, pe următoarea scală notată de la 1 la 5(unde 1 este nota minimă, iar 5 nota maximă):

- îngrijitor

Prieten	5	4	3	2	1	Străin
Confident	5	4	3	2	1	Oficial
Profesionist	5	4	3	2	1	Amator
Vesel	5	4	3	2	1	Trist
Încurajator	5	4	3	2	1	Descurajator
Respectuos	5	4	3	2	1	Necuviincios
Înțelegător	5	4	3	2	1	Insensibil

- doctor

Prieten	5	4	3	2	1	Străin
Confident	5	4	3	2	1	Oficial
Profesionist	5	4	3	2	1	Amator
Vesel	5	4	3	2	1	Trist
Încurajator	5	4	3	2	1	Descurajator
Respectuos	5	4	3	2	1	Necuviincios
Înțelegător	5	4	3	2	1	Insensibil

- asistent medical comunitar

Prieten	5	4	3	2	1	Străin
Confident	5	4	3	2	1	Oficial
Profesionist	5	4	3	2	1	Amator
Vesel	5	4	3	2	1	Trist
Încurajator	5	4	3	2	1	Descurajator
Respectuos	5	4	3	2	1	Necuviincios
Înțelegător	5	4	3	2	1	Insensibil

- asistent kinetoterapeut

Prieten	5	4	3	2	1	Străin
Confident	5	4	3	2	1	Oficial
Profesionist	5	4	3	2	1	Amator
Vesel	5	4	3	2	1	Trist
Încurajator	5	4	3	2	1	Descurajator
Respectuos	5	4	3	2	1	Necuviincios
Înțelegător	5	4	3	2	1	Insensibil

-asistent BFT

Prieten	5	4	3	2	1	Străin
Confident	5	4	3	2	1	Oficial
Profesionist	5	4	3	2	1	Amator
Vesel	5	4	3	2	1	Trist
Încurajator	5	4	3	2	1	Descurajator
Respectuos	5	4	3	2	1	Necuviincios
Înțelegător	5	4	3	2	1	Insensibil

- asistent social

Prieten	5	4	3	2	1	Străin
Confident	5	4	3	2	1	Oficial
Profesionist	5	4	3	2	1	Amator
Vesel	5	4	3	2	1	Trist
Încurajator	5	4	3	2	1	Descurajator
Respectuos	5	4	3	2	1	Necuviincios
Înțelegător	5	4	3	2	1	Insensibil

8. Pe o scală de la 1 la 5(unde 1 este nota minimă, iar 5 nota maximă), vă rugăm să apreciați și să notați felul în care priveați situația personală înainte de a beneficia de serviciile de îngrijire la domiciliu, în raport cu starea de sănătate și relațiile sociale?

<input type="checkbox"/> foarte gravă	<input type="checkbox"/> gravă	<input type="checkbox"/> acceptabilă	<input type="checkbox"/> bună	<input type="checkbox"/> foarte bună	
starea de sănătate	1	2	3	4	5
relațiile sociale	1	2	3	4	5

9. Pe o scală de la 1 la 5(unde 1 este nota minimă, iar 5 nota maximă), vă rugăm să apreciați și să notați felul în care priviți situația personală în raport cu serviciile sociale de care beneficiați?

<input type="checkbox"/> mai rău	<input type="checkbox"/> acceptabil	<input type="checkbox"/> la fel ca înainte	<input type="checkbox"/> mai bine	<input type="checkbox"/> foarte bine	
starea de sănătate	1	2	3	4	5
relațiile sociale	1	2	3	4	5

10. Vă rugam să ne specificați perioada în care ați beneficiat de serviciile sociale de îngrijire la domiciliu acordate de serviciul social?

Vă mulțumim pentru timpul acordat !

Întocmit,

.....

Semnătură beneficiar,

.....

Confidențial! Acest document conține date cu caracter personal prelucrate în conformitate cu prevederile Regulamentului (UE) nr. 679/2016

Chestionar de consultare și evaluare a satisfacției pentru beneficiari

1. Considerați că v-au fost respectate drepturile în procesul de acordare a serviciului?
 Da Nu
Dacă nu, care sunt drepturile care considerați că au fost încălcate?
.....
2. Cum apreciați relațiile cu personalul care vă acordă serviciile?
 foarte bune bune proaste foarte proaste
3. În ce măsură serviciile oferite vă sunt de folos și corespund nevoilor dumneavoastră?
 mare medie mică
4. Mai aveți nevoi pe care noi nu le-am avut în vedere? Enumerați.
.....
5. În cazul în care mai aveți și alte nevoi, cine considerați că ar putea să vă ajute?
 statul furnizorul de servicii prietenii, vecinii alte persoane
6. Aveți propuneri cu privire la îmbunătățirea serviciilor acordate de noi? Cum altfel ar trebui să procedăm să fie mai bine?Descrieți.
7. Considerați că sunteți consultat în planificarea acțiunilor și luarea deciziilor în ce privește reintegrarea socială?
 întotdeauna adesea rareori niciodată
8. Considerați că vi se oferă posibilitatea de a achiziționa noi abilități, cunoștințe și de a vă face relații sociale și profesionale, conform așteptărilor dumneavoastră?
 Da Nu
9. Ce propuneri aveți pentru îmbunătățirea aspectelor menționate la întrebarea anterioară?
10. Considerați că vi se oferă suficientă libertate de acțiune, recunoaștere și suport pentru desfășurarea acțiunilor specifice de reintegrare socială?
 în mare măsură într-o oarecare măsură în mică măsură
11. Aveți sentimentul de securitate cu privire la:
 organizarea și evaluarea activităților,
 relațiile cu ceilalți
 viitorul dumneavoastră profesional și social?
12. Cum apreciați:
1. calitatea procedurilor de comunicare formală
 foarte bună bună proastă foarte proastă
2. normele și climatul comunicării informale
 foarte bună bună proastă foarte proastă
14. Aveți sentimentul că natura, volumul sau diversitatea sarcinilor depășesc capacitatea dumneavoastră de a le face față?
 întotdeauna adesea rareori niciodată

Confidențial!Acest document conține date cu caracter personal prelucrate în conformitate cu prevederile Regulamentului (UE) nr. 679/2016

Chestionar de consultare a opiniei angajaților

1. Considerați că sunt respectate drepturile beneficiarilor în procesul de acordare a serviciului?
 - Da Nu
 - Dacă nu, care sunt drepturile care considerați că au fost încălcate?
 -
2. Cum apreciați din punctul de vedere al atingerii obiectivelor, eficiența acțiunilor de reintegrare socială propuse de serviciu?
 - foarte mare mare moderată mică foarte mică
3. Există nevoi ale beneficiarilor pe care nu le-am avut în vedere? Enumerați.
În cazul în care sunt și alte nevoi, cine considerați că ar putea să le acopere?
 - statul furnizorul de servicii prietenii, vecinii alte persoane
4. Aveți propuneri cu privire la îmbunătățirea serviciilor acordate? Cum altfel ar trebui să se procedeze să fie mai bine? Descrieți.
5. Considerați că sunteți consultat în planificarea acțiunilor și luarea deciziilor în ceea ce privește reintegrarea socială?
 - întotdeauna adesea rareori niciodată
6. Considerați că vi se oferă posibilitatea de a achiziționa noi abilități, cunoștințe și de a vă face relații sociale și profesionale, conform așteptărilor dumneavoastră?
 - Da Nu
 - Ce propuneri aveți pentru îmbunătățirea aspectelor menționate la întrebarea anterioară?
 -
7. Considerați că vi se oferă suficientă libertate de acțiune, recunoaștere și suport pentru desfășurarea acțiunilor specifice de reintegrare socială?
 - în mare măsură într-o oarecare măsură în mică măsură
8. Aveți sentimentul de securitate cu privire la:
 - organizarea și evaluarea activităților,
 - relațiile cu ceilalți
 - viitorul dumneavoastră profesional și social?
9. Cum apreciați:
 - calitatea procedurilor de comunicare formală
 - foarte bună bună proastă foarte proastă
 - normele și climatul comunicării informale
 - foarte bună bună proastă foarte proastă
10. Aveți sentimentul că natura, volumul sau diversitatea sarcinilor depășesc capacitatea dumneavoastră de a le face față?
 - întotdeauna adesea rareori niciodată

Confidențial! Acest document conține date cu caracter personal prelucrate în conformitate cu prevederile Regulamentului (UE) nr. 679/2016