

**Procedura privind măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor
în cadrul Centrului de zi de asistență și recuperare Păușești-Măglași**

În scopul autoevaluării calității activității proprii, Centru de Asistență și recuperare Păușești-Măglași folosește chestionare (anexa 4.1) de măsurare a satisfacției beneficiarilor cu privire la serviciile oferite.

Chestionarul folosit este stabilit de către conducerea Centrului de zi de asistență și recuperare Păușești-Măglași.

La încetarea serviciilor sociale, beneficiarii sunt rugați să completeze chestionare privind gradul de satisfacție.

În funcție de răspunsurile primite, personalul centrului încearcă să îmbunătățească activitățile derulate.

Chestionar

Centrul de zi de asistenta si recuperare

Vârsta beneficiar _____

Sex: F / M

1. Cum ați ajuns în acest centru ?

- dumneavoastră ați ales acest centru dintr-o listă de alte astfel de centre
- familia dumneavoastră a fost aceea care v-a îndrumat spre acest centru
- altcineva, în afara familiei, a ales în locul dumneavoastră
- alta modalitate:

2. Vă simțiți în siguranță în cadrul centrului? (1=deloc, 5= foarte în siguranță)*

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

3. Considerați că spațiile centrului corespund nevoilor dumneavoastră? (1=deloc, 5= foarte mult)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

4. Apreciați spațiile centrului ca fiind curate și îngrijite? (1=deloc, 5= foarte curat și îngrijit)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

5. Apreciați numărul grupurilor sanitare din cadrul centrului ca fiind suficient? (1=deloc, 5= foarte)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

6. Aveți îmbrăcăminte și încălțăminte adecvată?

- Nu
- Da
- Nu e cazul

7. Vă înțelegeți bine cu personalul centrului? (1=deloc, 5= foarte bine)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

8. Vă înțelegeți bine cu ceilalți beneficiari? (1=deloc, 5= foarte bine)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

9. Sunteți consultat(ă) în legătură cu modul de organizare a activităților zilnice din cadrul centrului? (1=deloc, 5= foarte mult)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

10. V-au fost administrate medicamente fără consimțământul/voia dumneavoastră?

- Nu
- Da

11. Vă este permis să luați legătura cu familia? (pentru cei ce au familie)

- Nu
- Da
- Nu e cazul

12. Ați fost implicat în elaborarea propriului dumneavoastră plan de îngrijire și asistență/ program personalizat de intervenție? (1 = deloc, 5= într-o foarte mare măsură)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

13. Dacă da, în ce măsură considerați că personalul centrului a ținut cont de doleanțele dumneavoastră? (1 = deloc, 5= într-o foarte mare măsură)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

14. La sosirea în centru ați semnat un contract de furnizare a serviciilor sociale cu furnizorul?

- Nu
- Da
- Nu-mi amintesc

15. Cunoașteți drepturile și obligațiile ce vă revin în cadrul centrului? (1 = deloc, 5= într-o foarte mare măsură)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

16. Considerați regulile și obligațiile pe care trebuie să le respectați ca fiind prea exigente? (1 = deloc, 5= foarte exigente)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

17. Există la sediul centrului un caiet/registru în care puteți formula sesizări/reclamații?

- Nu
- Da

18. Dacă da, ați scris vreodată în acest caiet/registru de sesizări/reclamații?

- Nu
- Da

19. Ați primit un răspuns la respectiva sesizare/petiție?

- Nu
- Da

20. Pe o scală de la 1 la 5, cât de bine vă simțiți în cadrul centrului? (1=foarte rău, 5 = foarte bine)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

*

1- deloc

2- puțin

3- satisfactor

4- bine

5- foarte bine/mult