

JUDEȚUL GORJ
PRIMĂRIA COMUNEI BAI A DE FIER

Adresa: Comuna Baia de Fier , Str. Principală, nr. 364

Telefon: +40 253 461 202, Fax: +40 253 46 10 12

<https://www.pbf.ro/>

Centrul de zi de socializare și petrecere a timpului liber (tip club) pentru bătrâni



Anexa nr. 6
la dispoziția nr.242 din 10.06.2022

PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ

**PRIVIND MĂSURAREA GRADULUI DE SATISFAȚIE
A BENEFICIARILOR ÎN CADRUL CENTRULUI DE ZI**

1. Scopul procedurii operaționale

- 1.1. Procedura este elaborată cu scopul măsurării gradului de satisfacție a beneficiarilor .
- 1.2. Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal.
- 1.3. Procedura se implementează cu sprijinul personalului desemnat din cadrul Centrului, în conformitate cu reglementările legislative și cu atribuțiile prevăzute în fișa postului.
- 1.4. Totodată, procedura se implementează, respectând standardele minime de calitate aplicate în vigoare.

2. Domeniul de aplicare a procedurii operaționale

- 2.1. Prevederile prezentei proceduri sunt aplicabile beneficiarilor admiși în cadrul Centrului pentru a măsura gradul de satisfacție.

3. Documente de referință (reglementări) aplicabile activității procedurate

3.1. Legislație primară

- Legea asistenței sociale nr. 292/2011 cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 17/2000 *** Republicată privind asistența socială a persoanelor vârstnice;
- prevederile Ordinul nr. 29/2019 pentru aprobarea Standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate persoanelor vârstnice, persoanelor fără adăpost, tinerilor care au părăsit sistemul de protecție a copilului și altor categorii de persoane adulte aflate în dificultate, precum și pentru serviciile acordate în comunitate, serviciile acordate în sistem integrat și cantinele sociale - Anexa nr. 6 - Centre de zi de socializare și petrecere a timpului liber (tip club), cod 8810 CZ-V-II;

3.2. Legislație secundară

- H.G. nr. 867/2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a regulamentelor cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale;
- H.G. nr. 886/ 2000 pentru aprobarea Grilei naționale de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice;
- Ordinul nr. 73/2005 privind aprobarea modelului Contractului pentru acordarea de servicii sociale, încheiat de furnizorii de servicii sociale, acreditați conform legii, cu beneficiarii de servicii sociale;

- alte acte normative care au incidență în domniul de aplicare al prezentei proceduri.

3.3. Alte documente, inclusiv reglementări interne ale entității

- Regulament de organizare și funcționare al **Centrul de zi de socializare si petrecere a timpului liber (tip club) pentru bătrâni** Baia de Fier .

- Regulament de organizare și funcționare al **Centrul de zi de socializare si petrecere a timpului liber (tip club) pentru bătrâni** Baia de Fier .

- Regulament de ordine interioară al **Centrul de zi de socializare si petrecere a timpului liber (tip club) pentru bătrâni** Baia de Fier .

- Fișele de post ale angajaților din **Centrul de zi de socializare si petrecere a timpului liber (tip club) pentru bătrâni** Baia de Fier .

4. Descrierea procedurii operaționale

4.1. Generalități

Centrul de zi de socializare si petrecere a timpului liber (tip club) pentru bătrâni are ca obiectiv principal acordarea serviciilor sociale specializate, sub forma serviciilor de socializare si petrecere a timpului liber- tip club pentru bătrâni, în conformitate cu standardele minime de calitate în domeniu și adoptă prezenta procedură pentru asigurarea de condiții de siguranță și confort pentru desfășurarea activităților a beneficiarilor, care au încheiat un contract de servicii sociale. Centrul asigură un mediu de viață sigur și confortabil.

4.2. Modul de lucru

4.2.1. Măsurarea periodică a gradului de satisfacție a nevoilor individuale ale beneficiarilor Centrului de zi de socializare si petrecere a timpului liber (tip club) pentru bătrâni, constituie pentru echipa multidisciplinară, o preocupare de o importanță deosebită, în formularea de propuneri și măsuri de modificare a planurilor personalizate de intervenție;

4.2.2. Aceasta acțiune se realizează trimestrial, o dată cu reevaluările planului de intervenție, impuse de prevederile legale și are ca scop îmbunătățirea calității serviciilor furnizate beneficiarilor din Centrul de zi de socializare si petrecere a timpului liber (tip club) pentru bătrâni, și atingerea obiectivelor formulate pentru fiecare în parte ;

4.2.3. Modalitățile de măsurare trimestrială a satisfacției beneficiarilor cu privire la condițiile de furnizare a serviciilor sociale practicate de Centrul de zi de socializare si petrecere a timpului liber (tip club) pentru bătrâni sunt :

- practica chestionarelor ;
- întrevederea personală ;
- exprimarea liberă în față tuturor în cadrul reuniunilor comune ale echipei Centrul de zi de socializare si petrecere a timpului tip club pentru bătrâni ;

4.2.4. Membrii echipei multidisciplinare ai Centrului de zi de socializare si petrecere a timpului liber (tip club) pentru bătrâni, întreabă și se consultă zilnic cu beneficiarii cu privire la satisfacerea nevoilor pe care acesteia le au ;

4.2.5. Beneficiarii din Centrul de zi de socializare si petrecere a timpului liber (tip club) pentru bătrâni, sunt consultați cu privire la problemele lor, calitatea serviciilor de care beneficiază cât și la propunerile pe care le au de îmbunătățit, modificat/completat care trebuie să fie în concordanță cu nevoile lor, precum și cu privire la modalitățile de furnizare a acestor servicii ;

4.2.6. Chestionarele trebuie să conțină întrebări explicite referitoare la sursele de insatisfacție ale beneficiarilor față de serviciile de care au beneficiat ;

4.2.7. Membrii echipei multidisciplinare realizează evaluarea calității serviciilor furnizate, prin măsurarea satisfacției beneficiarilor, având în vedere următoarele :

- nu toți beneficiarii de servicii sociale ai Centrului de zi de socializare și petrecere a timpului liber (tip club) pentru bătrâni, au capacitatea de a formula judecăți de încredere despre îngrijirile de care beneficiază;
- aprecierile beneficiarilor serviciilor oferite de Centrul de zi de socializare și petrecere a timpului liber (tip club) pentru bătrâni, pot fi eronate în funcție de mai mulți factori și trăiri proprii în momentul chestionării verbale sau în scris ;
- 4.2.8. Modelul chestionarului care se aplică beneficiarilor din cadrul centrului este prevăzut în anexa la prezenta procedura;
- 4.2.9. Echipa multidisciplinară utilizează rezultatele măsurării satisfacției în identificarea capitolului deficitare de activitate ;
- 4.2.10. Echipa multidisciplinară utilizează rezultatele măsurării satisfacției, în stabilirea acțiunilor de consiliere pe linia stimulării încrederii beneficiarilor în personalul de specialitate al Centrului, pentru a depăși eventualele obstacole ce pot apărea zi de zi ;
- 4.2.11. Membrii echipei multidisciplinare analizează nemulțumirile/ observațiile/ propunerile beneficiarilor unității, formulate verbal sau prezentate în chestionare, realizează o evaluare a acestora, întocmesc un raport în acest sens și propun măsuri în consecință ;
- 4.2.12. Din conținutul unui chestionar /interviu de evaluare a gradului de satisfacție a beneficiarilor Centrului trebuie să se evidențieze clar următoarele :
 - a) beneficiarul a înțeles sau nu a înțeles care este locul Centrului de zi de socializare și petrecere a timpului liber (tip club) pentru bătrâni în sistemul județean /local de servicii sociale;
 - b) beneficiarul este de acord cu Planul personalizat de intervenție și a participat la întocmirea lui ;
 - c) beneficiarul consideră sau nu serviciile oferite de către Centrul de zi de socializare și petrecere a timpului liber (tip club) pentru bătrâni în concordanță cu nevoile și dorințele sale ;
 - d) calitatea serviciilor oferite în ce privește îngrijirea, ambientul și menținerea stării de sănătate a beneficiarilor;
 - e) utilitatea și eficiența activităților de recreere, socializare, recuperare și consiliere a beneficiarilor ;
 - f) îndeplinirea obiectivelor prevăzute în planul personalizat de intervenție .

5. Valorificarea rezultatelor activității

Respectarea prevederilor prezentei proceduri contribuie la acordarea serviciilor de calitate, respectând standardele minime de calitate pentru serviciile sociale organizate ca centre de zi de tip club. Beneficiarii primesc servicii într-un mediu accesibil și sigur.

Anexă : Chestionar privind gradul de satisfacție al beneficiarului

JUDEȚUL GORJ
PRIMĂRIA COMUNEI BAI A DE FIER

Adresa: Comuna Baia de Fier , Str. Principală, nr. 364

Județul Gorj, cod poștal 217030

Telefon: +40 253 461 202, Fax: +40 253 46 10 12

<https://www.bhf.ro/>



Centrul de zi de socializare și petrecere a timpului liber (tip club) pentru bătrâni

Anexa nr. 1 la Procedura gradului de
satisfacție

**Chestionar privind măsurarea satisfacției beneficiarilor centrului de zi
cu privire la condițiile de furnizare a serviciilor sociale
și facilitățile oferite acestora**

1. Cum apreciați calitatea activității specialiștilor Centrului de Zi din perspectiva:
(Bifați în coloana calificativului care corespunde opiniei dumneavoastră).

	Foarte slabă	Slabă	Satisfăcătoare	Bună	Foarte bună
Colaborării	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Punctualității	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Respectului	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibilității față de dvs.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Respectării confidențialității informațiilor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Capacității de a asculta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1. Am apelat la sprijinul Centrului de Zi întrucât:

- a) În familie, nu am condiții corespunzătoare de locuit ;
- b) În familie suntem mulți membri și spațiul este insuficient;
- c) Nu am cu cine să mă consult în diferite probleme;
- d) Simt nevoia pentru socializare și petrecere a timpului liber ;

2. Considerați că primiți suficientă atenție din partea membrilor echipei centrului de zi :

- a) Foarte multă ;
- b) Multă ;
- c) Suficientă ;
- d) Insuficientă ;

3. Activitățile desfășurate în cadrul Centrului de Zi le consider :

- a) Foarte bune;

- b) Bune ;
- c) Satisfăcătoare;
- d) Nesatisfăcătoare ;

4. Programul zilnic de activități îl consider :

- a) Benefic, relaxant, necesar, ușor ;
- b) Greu, nejustificat ;
- c) Îmi dă sentimentul de utilitate ;
- d) Îmi oferă activități interesante și plăcute ;

5. Considerați că activitățile recreative, de socializare sunt :

- a) Eficiente și necesare ;
- b) Pe înțelesul dvs. și adaptate nevoilor proprii ;
- c) Sumare și haotice ;
- d) Prea complicate pentru nivelul de înțelegere propriu .

6. Implicarea personalului de specialitate al Centrului de Zi în rezolvarea problemelor dumneavoastră considerați că este :

- a) Eficientă ;
- b) Promptă;
- c) Adecvată ;
- d) Insuficientă .

7. Enumerați trei motive de nemulțumire în ce privește serviciile oferite :

- a) _____
- b) _____
- c) _____
- d) Nu am motive de nemulțumire ;
- e) _____

9 . Enumerați trei îmbunătățiri ce considerați ca ar fi binevenite la pachetul de servicii oferite de Centrul de Zi ;

- a) _____
- b) _____
- c) _____
- d) Consider ca pachetul de servicii oferite nu necesită îmbunătățiri.

10 . Dacă ar trebui să acordați o notă de la 1 la 10 serviciilor oferite la nivelul Centrului de Zi , aceea ar fi _____ .

11. Cum apreciați că a fost prima dumneavoastră zi în Centrul de Zi din perspectiva următoarelor aspecte:
(Bifați în coloana calificativului care corespunde opiniei dumneavoastră).

	Nesatisfăcătoare	Satisfăcătoare	Bună	Foarte bună
Atitudinea celorlalți beneficiari față de dumneavoastră	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Atitudinea personalului de specialitate al centrului de zi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ambientul	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibilitatea personalului de specialitate față de dvs.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Acomodarea dvs. cu ceilalți beneficiari	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sala de activități	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. În elaborarea Programul personalizat de intervenție :

- a) S-a ținut cont de părerile dumneavoastră ;
- b) Au fost consultați și reprezentanții legali ai dumneavoastră ;
- c) Au fost cuprinse toate nevoile dvs. ;
- d) Nu știți ce înseamnă acest document ;

1. Condițiile de desfășurare a activităților din Centrul de Zi le considerați:
 - a. Foarte bune;
 - b. Bune ;
 - c. Satisfăcătoare;
 - d. Nesatisfăcătoare

13. Daca ar fi să acordați câte un calificativ referitor la calitatea următoarelor aspecte acesta ar fi :

(Bifați în coloana calificativului care corespunde opiniei dumneavoastră).

	Foarte slabă	Slabă	Satisfăcătoare	Bună	Foarte bună
Condițiile de desfășurare a activităților zilnice	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mentținerea stării de sănătate	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informarea dvs.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Respectarea confidențialității informațiilor de către specialiștii centrului de zi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Integrarea dvs. sociala și profesională	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Capacitatea specialiștilor centrului de zi de a înțelege problemele dvs.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Competența profesională a specialiștilor centrului de zi în rezolvarea problemelor dvs.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. Informarea dvs. în ce privește următoarele aspecte o considerați:

(Bifați în coloana calificativului care corespunde opiniei dumneavoastră).

	Foarte slabă	Slabă	Satisfăcătoare	Bună	Foarte bună
Drepturile mele;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Drepturile privind confidențialitatea datelor cu caracter personal;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Regulile și normele activității din centrului de zi ;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Consiliere și sprijin;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cunoașterea altor servicii sociale cu care centrului de zi colaborează și la care puteți apela ;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Demersurile făcute de specialiștii centrului de zi pentru rezolvarea problemelor dvs.;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



JUDEȚUL GORJ

PRIMĂRIA COMUNEI BAI A DE FIER

Adresa: Comuna Baia de Fier , Str. Principală, nr. 364

Județul Gorj, cod poștal 217030

Telefon: +40 253 461 202, Fax: +40 253 46 10 12

<https://www.pbf.ro/>

Centrul de zi de socializare și petrecere a timpului liber (tip club) pentru bătrâni

Anexa 2 la Procedura privind măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor

Chestionar privind gradul de satisfacție al beneficiarului

1. Sunteți mulțumit de amplasarea Centrului de zi de socializare și petrecere a timpului liber (tip club) pentru bătrâni ?

a) DA _____;

b) NU _____;

2. Sunteți mulțumit de activitățile recreative desfășurate în Centru?

a) DA _____;

b) NU _____;

Propuneri activitati recreative: _____

3. Sunteți mulțumit de activitățile educative desfășurate în Centru?

a) DA _____;

b) NU _____;

Propuneri activitati educative: _____

4. Considerați dotarea Centrului ca fiind:

a) Foarte bună _____;

b) Buna _____;

c) Modesta _____;

5. Frecvențați Centrul de zi cu plăcere?

a) Da _____;

b) Nu _____;

6. Serviciile de care beneficiați în cadrul Centrului sunt în concordanță cu nevoile și dorințele dumneavoastră?

a) Da _____;

b) Nu _____;

Dacă **NU** vă rugăm să precizați ce ar trebui îmbunătățit _____

7. Considerați că Centrul are capacitate suficientă?

a) Da _____;

b) Nu _____;

8. Cum apreciați relația cu personalul Centrului?

a) Bună _____;

b) Mai puțin bună _____;

9. Ați participat la întocmirea Planului personalizat de intervenție?

a) Da _____;

b) Nu _____;

Dacă răspunsul este **DA** , sunteți de acord cu acesta? DA ___ NU ___

Dacă răspunsul este **NU** , vă rugăm să precizați care e motivul _____

10 . Daca aveți propuneri de îmbunătățire a activității desfășurate în cadrul centrului sau nemulțumiri, vă rugăm să le enumerați:

Sexul _____

Vârsta _____

Data _____