

**Procedurara de masurare a gradului de satisfactie al beneficiarilor in cadrul serviciului social „Centrul de zi pentru copii aflatii in situatii de risc de separare de parinti in comuna Vaideeni”, judetul Valcea
(cod serviciu social 8891 CZ-C-II)**

Scopul procedurii este de a stabili metodologia de măsurare a gradului de satisfacție al beneficiarilor Centrului de zi pentru copiii aflați în situație de risc de separare de părinți și 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 urmăririi 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 urmăririi 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 Asistentă Socială prin persoanele responsabile aplică chestionare atât beneficiarilor de servicii sociale din cadrul Centrului de zi, cât și personalului angajat implicat în mod direct în procesul de acordare a serviciilor sociale în cadrul centrului.

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.

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.

Presedinte de sedinta,

Contrasemneaza pentru legalitate,
Secretar general al comunei
Marcu Ana-Maria Grațîela