

Metodologie de măsurare gradului de satisfacție a beneficiarilor Centrului de zi pentru consiliere și sprijin pentru părinți și copii Simeria

Modificarea standardelor minime de calitate (Ordin 27/2019) ,a determinat elaborarea metodologie de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor *Centrului de zi pentru consiliere și sprijin pentru părinți și copii Simeria* în vederea oferirii unor servicii sociale de înaltă calitate, noi strategii pentru a face față actualelor provocări și pentru menținerea la un nivel competitiv a serviciilor sociale și a activităților desfășurate. Cerințele actuale sunt îndeplinite prin orientarea politicii de management al proceselor către cerințele și nevoile beneficiarilor. În acest sens, pentru îndeplinirea obiectivelor centrului se impune o focalizare a interesului asupra strategiilor de creștere a satisfacției beneficiarilor serviciilor sociale oferite atât copiilor cât și familiei. Rezultatele obținute în urma evaluării gradului de satisfacție al beneficiarilor permit identificarea punctelor forte și slabe ale centrului și dezvoltarea pe baza acestora, a strategiilor privind creșterea calității serviciilor oferite și adaptarea serviciilor la nevoile individuale ale beneficiarilor.

Astfel, unul din obiectivele procesului de evaluare a gradului de satisfacție a beneficiarilor este de a oferi conducerii centrului feedback-ul necesar care să permită adoptarea de măsuri de îmbunătățire a calității serviciilor sociale, folosirea unor metode noi în oferirea serviciilor sociale, atragerea studenților/voluntarilor în vederea oferirii unor servicii sociale inovatoare și îndeplinirea cerințelor beneficiarilor. Pe de altă parte, obținerea de informații privind satisfacția beneficiarilor reprezintă o tehnică care permite centrului o monitorizare continuă a eficacității sale în atingerea obiectivelor privind așteptările beneficiarilor. Concluziile rezultate în urma aplicării acestei metodologii urmează a fi analizate de angajații centrului, fiind considerate parte a ansamblului de criterii pentru îmbunătățirea activității centrului, a planului anual de acțiune și a elaborării metodelor de lucru pentru anii viitori. Astfel, feedback-ul obținut din partea beneficiarilor facilitează o orientare proactivă a strategiei viitoare a centrului, în funcție de valoarea percepută de către aceștia a beneficiilor serviciilor sociale.

Pentru stabilirea gradului de satisfacție centrul folosește două tipuri de chestionare din care unul se adresează copilului de peste 10 ani care beneficiază de serviciile centrului, conform **Anexei nr.8.1 la metodologie**, iar celălalt se adresează părintelui/ reprezentantului legal, conform **Anexei nr.8.2 la metodologie**. Chestionarele pot fi anonime pentru ca beneficiarii centrului să aibă libertatea de a răspunde, sau dacă beneficiarul dorește să-și dezvăluie identitatea are libertatea de a o face.

Chestionarele folosite sunt anexate la prezenta metodologie, ele putând fi modificate de furnizorul de servicii sociale dacă e necesar.

Chestionarele se aplica anual pentru toți beneficiarii centrului (copii peste 10 ani) precum și unuia dintre părinți. Chestionarele se pot aplica la începutul și pe parcursul oferirii serviciilor sociale cât și la încetarea acordării acestora. Chestionarele vor fi înregistrate în dosarul de evidență a gradului de satisfacție care se afla la sediul centrului.

Ca și metodă calitativă de evaluare a gradului de satisfacție personalul centrului poate efectua și interviuri structurate. Interviurile pot fi aplicate de personalul de specialitate sau de o altă persoană desemnată de furnizor (voluntari).

O altă metodă de măsurare a gradului de satisfacție sunt discuțiile purtate cu copii și părinții în cadrul întâlnirilor cu personalul de specialitate, discuții care se vor încheia prin întocmirea unui raport de întrevedere semnat de beneficiar (minor peste 10 ani dacă este cazul), părinte/reprezentant legal și de personalul centrului. conform **Anexei nr.8.3 la metodologie**.

Metodologia a fost elaborată cu respectarea prevederilor Legii asistenței sociale nr. 292/2011, cu modificările și completările ulterioare, a Ordinului 27/2019 privind standardele minime de calitate pentru serviciile sociale.

**Director Executiv DAS Simeria,
Demian Nicolae**