

Modelul chestionarelor pentru măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor cu privire la activitățile derulate, utilizate

1. Chestionar de opinie adresat persoanelor care beneficiază de servicii comunitare integrate (se aplică după finalizarea planului de intervenție)

În cadrul proiectului “Crearea și implementarea serviciilor comunitare integrate pentru combaterea sărăciei și a excluziunii sociale”, se formează echipe comunitare integrate și se furnizează servicii comunitare integrate. În acest context, este important să se cunoască gradul de mulțumire a persoanelor care beneficiază de servicii comunitare integrate și să se îmbunătățească modul de acordare a acestor servicii în comunitate.

Vă rugăm să aveți amabilitatea de a răspunde la întrebările din acest chestionar.

Nr. chestionar
UAT COMUNA BILCA
Județul SUCEAVA

1. Cum ați aflat de existența serviciilor comunitare integrate? Vă rugăm să răspundeți încercuind unul sau mai multe răspunsuri.

- a) De pe siteul Compartimentului de Asistență Socială.
- b) De la echipa comunitară integrată.
- c) Din pliantul/broșura despre serviciile comunitare integrate.
- d) De la primărie, școală, cabinetul medicului de familie, dispensar, spital, biserica.
- e) De la cineva care primește servicii comunitare integrate.
- f) Altfel.

Cum?.....
.....

2. Serviciile comunitare integrate pe care le primiți corespund nevoilor dvs./familiei dvs.?

- a) Da b) Nu, pentru că.....

3. În prezent, dvs. sau altcineva din familie, aveți nevoie și de alt ajutor, în plus de serviciile comunitare integrate pe care le primiți?

- a) Da b) Nu

4. În ce constă ajutorul de care ați avea nevoie dvs./ familia dvs. ?

.....
.....

5. Vă rugăm să bifați în tabelul de mai jos, pentru fiecare specialist. Pe parcursul evaluării inițiale, personalul echipei comunitare integrate a ținut cont de parerea mea:

	În foarte mare	În mare	Așa și așa	În mică	Deloc
--	----------------	---------	------------	---------	-------

	măsură	măsură		măsură	
Asistentul social					
Asistentul medical comunitar					

6. Pe parcursul întocmirii planului de intervenție, personalul echipei comunitare integrate a ținut cont de părerea dvs. ?

	În foarte mare măsură	În mare măsură	Nu știu	În mică măsură	Deloc
Asistentul social					
Asistentul medical comunitar					

7. Vă rugăm să bifați în tabelul de mai jos una dintre ele variantele de răspuns, pentru fiecare specialist. Cât de mulțumit sunteți de colaborarea cu personalul echipei comunitare integrate până în prezent ?

	Foarte mulțumit	Mulțumit	Nu știu	Puțin nemulțumit	Foarte nemulțumit
Asistentul social					
Asistentul medical comunitar					

8. Care sunt motivele de nemulțumire ?

.....

9. Cum credeți că se pot rezolva nemulțumirilor dvs.?

.....

Date factuale

1. Vârsta :

2. Sex a) Feminin b) Masculin

3. Starea civilă

a) Căsătorit/ă

b) Uniune consensuală

c) Divorțat/ă

d) Separat/ă

e) Văduv/ă

f) Necăsătorit/ă

4. Ultima școală absolvită (numărul de clase).

5. Tipul familiei a) Monoparentală b) Biparentală

6. Numărul de copii din familie....., din care.....servicii comunitare integrate.

7. Numărul de persoane în familie/ gospodărie, din care.....servicii comunitare integrate.

8. Venitul dvs. lunar/al familiei.....

9. Ocupația dvs.....

- a) Elev, clasa.....
- b) Student
- c) Șomer înregistrat
- d) Șomer neînregistrat
- e) Pensionar
- f) Persoană în incapacitate de muncă
- g) Angajat cu contract individual de muncă
- h) Lucrez pe cont propriu
- i) Lucrez cu ziua/fără contract individual de muncă.

10. Religia dvs.....

11. Limba maternă/ limba vorbită în familia dvs.....

12. Etnia dvs.....

13. Persoană aparținând unei categorii vulnerabile:

- a) Tânăr provenind din sistemul de protecție a copilului
- b) Victima traficului de persoane
- c) Victima violenței în familie
- d) Persoană adultă cu handicap/dizabilitate/boală cronică diagnosticată
- e) Copil cu cerințe educaționale speciale
- f) Copil cu părinți/părinte plecat la muncă în străinătate
- g) Altă categorie (care?).....

14. Veniturile familiei dvs. provin din :

- a) Salariu/salarii
- b) Alocație copii
- c) Indemnizație de șomaj
- d) Pensie
- e) Muncă nedeclarată
- f) Alte surse (care?).....

15. Chestionarul a fost aplicat de:

Numele și prenumele :.....

Funcția.....

UAT: COMUNA BILCA

Județul SUCEAVA

Data

Semnătură.....

Semnătură beneficiar.....

Vă mulțumim pentru colaborare!

2. Chestionar de opinie adresat persoanelor care beneficiază de servicii comunitare integrate (se aplică după reevaluarea planului inițial de intervenție, respectiv după furnizarea serviciilor comunitare integrate, monitorizarea și reevaluarea periodică).

În cadrul proiectului “Crearea și implementarea serviciilor comunitare integrate pentru combaterea sărăciei și a excluziunii sociale”, se formează echipe comunitare integrate și se furnizează servicii comunitare integrate. În acest context, este important să se cunoască gradul de mulțumire a persoanelor care beneficiază de servicii comunitare integrate și să se îmbunătățească modul de acordare a acestor servicii în comunitate.

Vă rugăm să aveți amabilitatea de a răspunde la întrebările din acest chestionar.

Nr. chestionar.....
 UAT COMUNA BILCA
 JUDETUL SUCEAVA

1. În tabelul de mai jos, vă rugăm să încercuiți o singură variantă de răspuns, corespunzătoare serviciilor comunitare integrate pe care le primiți. După acordarea serviciilor comunitare integrate, situația dvs./a familiei dvs.:

- a) S-a îmbunătățit foarte mult.
- b) S-a îmbunătățit mult.
- c) A rămas la fel.
- d) S-a îmbunătățit puțin
- e) S-a îmbunătățit foarte puțin.

Serviciul acordat	Asistență socială		Consiliere școlară		Mediere școlară		Asistență medicală comunitară		Mediere sanitară		Ajutor în regim de urgență	
Varianta de răspuns (a, b, c, d sau e)	a) c) e)	b) d)	a) c) e)	b) d)	a) c) e)	b) d)	a) c) e)	b) d)	a) c) e)	b) d)	a) c) e)	b) d)

2. Considerați că discuțiile (discuții directe, telefonice, vizite, întâlniri de grup dacă se organizează) dvs. cu personalul echipei comunitare integrate sunt :bifați în tabel, pentru fiecare specialist ECI.

	Prea dese	Prea rare	Suficient de dese	Nu știu
Asistentul social				
Asistentul medical comunitar				

3. Vă rugăm să bifați în tabelul de mai jos una dintre ele variantele de răspuns, pentru fiecare specialist. Cât de mulțumit sunteți de colaborarea cu personalul echipei comunitare integrate până în prezent ?

	Foarte mulțumit	Mulțumit	Nu știu	Puțin nemulțumit	Foarte nemulțumit

Asistentul social					
Asistentul medical comunitar					

4. Care sunt motivele de nemulțumire ?

.....

5. Cum credeți ca se pot rezolva nemulțumirile dvs.?

.....

6. În prezent, dvs. sau altcineva din familie, aveți nevoie și de alt ajutor, în plus de serviciile comunitare integrate pe care le primiți?

a) Da b) Nu

7. În ce constă ajutorul de care ați avea nevoie dvs./familia dvs. ?

.....

8. Încercuiți una sau mai multe variante de răspuns. Din momentul în care personalul echipei comunitare integrate a luat prima dată legătura cu dvs. și până în prezent, considerați că vi s-a făcut o nedreptate față de ceilalți locuitori ai comunității dvs. pentru că:

- a) Sunteți mai în vârstă/mai tânăr.
a) Da b) Nu.
- b) Aparțineți altei religii decât majoritatea persoanelor din comunitatea dvs.
a) Da b) Nu.
- c) Vorbiți altă limbă decât limba vorbită de majoritatea comunității dvs.
a) Da b) Nu.
- d) Dispuneți de venituri mai mici decât majoritatea persoanelor din comunitatea dvs.
a) Da b) Nu.
- e) Sunteți de altă etnie decât majoritatea persoanelor din comunitatea dvs.
a) Da b) Nu.
- f) Starea dvs. de sănătate este afectată permanent (de handicap, dizabilitate, boala cronică, invaliditate).
a) Da b) Nu.
- g) Nu este cazul.
- h) Alte motive (care ?).....

9. Vă rugăm să descrieți, pe scurt, situația respectivă (când a avut loc, ce s-a întâmplat, cine considerați că v-a nedreptățit, cum ați procedat dvs., cum s-a rezolvat situația).

.....

10. De cât timp beneficiați de serviciile comunitare integrate ? În tabelul de mai jos, vă rugăm să completați situația dvs.

	Data de început luna / an	Data de sistare / încetare luna / an
--	---------------------------	--------------------------------------

Asistență socială		
Consiliere școlară		
Mediere școlară		
Asistență medicală comunitară		
Mediere sanitară		
Ajutor în regim de urgență		

Date factuale

1.Vârsta :

2.Sex a) Feminin b) Masculin

3.Starea civilă

a) Căsătorit/ă

b) Uniune consensuală

c) Divorțat/ă

d) Separat/ă

e) Văduv/ă

f) Necăsătorit/ă

4.Ultima școală absolvită (numărul de clase).

5.Tipul familiei a) Monoparentală b) Biparentală

6.Numărul de copii din familie.....,din care.....servicii comunitare integrate.

7.Numărul de persoane în familie/gospodărie, din care.....servicii comunitare integrate.

8.Venitul dvs. lunar/al familiei.....

9.Ocupația dvs.....

a) Elev, clasa.....

b) Student

c) Șomer înregistrat

d) Șomer neînregistrat

e) Pensionar

f) Persoană în incapacitate de muncă

g) Angajat cu contract individual de muncă

h) Lucrez pe cont propriu

i) Lucrez cu ziua/fără contract individual de muncă.

10.Religia dvs.....

11.Limba maternă/ limba vorbită în familia dvs.....

12.Etnia dvs.....

13. Persoană aparținând unei categorii vulnerabile:

- a) Tânăr provenind din sistemul de protecție a copilului
- b) Victima traficului de persoane
- c) Victima violenței în familie
- d) Persoană adultă cu handicap/ dizabilitate/ boală cronică diagnosticată
- e) Copil cu cerințe educaționale speciale
- f) Copil cu ărinți/părinte plecat la muncă în străinătate
- g) Altă categorie (care?).....

14. Veniturile familiei dvs. provin din :

- a) Salariu/salarii
- b) Alocație copii
- c) Indemnizație de șomaj
- d) Pensie
- e) Muncă nedeclarată
- f) Alte surse (care?).....

15. Chestionarul a fost aplicat de:

Numele și prenumele :

Funcția.....

UAT COMUNA BILCA

Județul SUCEAVA

Data

Semnătură.....

Semnătură beneficiar.....

Vă mulțumim pentru colaborare.

3.Chestionar de opinie adresat persoanelor care beneficiază de servicii comunitare integrate (se aplică la încetarea/sistarea furnizării serviciilor comunitare integrate)

În cadrul proiectului “Crearea și implementarea serviciilor comunitare integrate pentru combaterea sărăciei și a excluziunii sociale”, se formează echipe comunitare integrate și se furnizează servicii comunitare integrate. În acest context, este important să se cunoască gradul de mulțumire a persoanelor care beneficiază de servicii comunitare integrate și să se îmbunătățească modul de acordare a acestor servicii în comunitate.

Vă rugăm să aveți amabilitatea de a răspunde la întrebările din acest chestionar.

Nr. chestionar.....
 UAT COMUNA BILCA
 JUDETUL SUCEAVA

1.Cât de mulțumit sunteți de serviciile comunitare integrate pe care le-ati primit ?

	Foarte mulțumit	Mulțumit	Nu știu	Puțin nemulțumit	Foarte nemulțumit
Asistență socială					
Consiliere școlară					
Mediere școlară					
Asistență medicală comunitară					
Mediere sanitară					
Ajutor în regim de urgență					

2.Pentru răspunsurile puțin mulțumit și foarte nemulțumit, ce v-a nemulțumit ?

.....

3.În prezent, dvs. sau altcineva din familie, aveți nevoie și de alt ajutor, in plus față de serviciile comunitare integrate pe care le primiți?

a) Da b) Nu

4.În ce constă ajutorul de care ați avea nevoie dvs./ familia dvs. ?

.....

5.Cât de mulțumit sunteți de colaborarea cu personalul echipei comunitare integrate până în prezent ?

	Foarte mulțumit	Mulțumit	Nu știu	Puțin nemulțumit	Foarte nemulțumit
Asistentul social					
Asistentul medical comunitar					

6. Pentru răspunsurile puțin mulțumit și foarte nemulțumit, care sunt motivele dvs. de nemulțumire ?

.....
.....

7. Cum credeți că s-ar putea îmbunătăți serviciile comunitare integrate?

.....
.....

Date factuale

1. Vârsta :

2. Sex a) Feminin b) Masculin

3. Starea civilă

a) Căsătorit/ă

b) Uniune consensuală

c) Divorțat/ă

d) Separat/ă

e) Văduv/ă

f) Necăsătorit/ă

4. Ultima școală absolvită (numărul de clase).

5. Tipul familiei a) Monoparentală b) Biparentală

6. Numărul de copii din familie....., din care..... servicii comunitare integrate.

7. Numărul de persoane în familie/gospodărie, din care..... servicii comunitare integrate

8. Venitul dvs. lunar / al familiei.....

9. Ocupația dvs.....

a) Elev, clasa.....

b) Student

c) Șomer înregistrat

d) Șomer neînregistrat

e) Pensionar

f) Persoană în incapacitate de muncă

g) Angajat cu contract individual de muncă

h) Lucrez pe cont propriu

i) Lucrez cu ziua/fără contract individual de muncă.

10. Religia dvs.....

11. Limba maternă/ limba vorbită în familia dvs.....

12. Etnia dvs.....

13. Persoană aparținând unei categorii vulnerabile:

- a) Tânăr provenind din sistemul de protecție a copilului
- b) Victima traficului de persoane
- c) Victima violenței în familie
- d) Persoană adultă cu handicap/ dizabilitate/ boală cronică diagnosticată
- e) Copil cu cerințe educaționale speciale
- f) Copil cu părinți/ părinte plecat la muncă în străinătate
- g) Altă categorie (care?).....

14. Veniturile familiei dvs. provin din :

- a) Salariu/ salarii
- b) Alocație copii
- c) Indemnizație de șomaj
- d) Pensie
- e) Muncă nedeclarată
- f) Alte surse (care?).....

15. Chestionarul a fost aplicat de:

Numele și prenumele :.....

Funcția.....

UAT COMUNA BILCA

Județul SUCEAVA

Data

Semnătură.....

Semnătură beneficiar.....

Vă mulțumim pentru colaborare.

COMP. ASISTENȚĂ SOCIALĂ