



Biroul Managementul Calității Serviciilor Sociale

Raport de activitate 21.04-24.04.2020

Biroul Managementul Calității Serviciilor Sociale este organizat în subordinea Directorului General și are o structură de personal de 5+1 (1 șef Birou și 5 consilieri - funcție publică). În perioada **21.04-24.04.2020**, 1 consilier din cadrul BMCSS au avut concediu medical/concediu de odihnă. La nivelul BMCSS se desfășoară mai multe tipuri de activități, grupate în principal pe două domenii de activitate: calitatea serviciilor sociale furnizate la nivelul D.G.A.S.P.C. sector 3 acreditarea, evaluarea și monitorizarea îndeplinirii standardelor de calitate, etc.) și controlul intern managerial (asigurarea secretariatului tehnic al Comisiei de Monitorizare).

În cadrul activității specifice privind **îndrumarea metodologică a serviciilor sociale din cadrul D.G.A.S.P.C., sector 3, în procesul acreditării**, au fost desfășurate următoarele activități:

- Menținerea legăturii (telefonic și email) cu serviciile sociale care au fost evaluate în teren de către inspectorii sociali, în procesul acreditării, în vederea monitorizării punerii în practică a recomandărilor inspecției sociale;
- Comunicare telefon/e-mail cu Directorul Executiv DPS pentru clarificarea unor documente din dosarul transmis la ANDPDCA privind solicitarea licențierii Centrelor - Casa Max și Fl.Speranței;
- Transmiterea prin e-mail către ANDPDCA a documentelor solicitate pentru soluționarea dosarului privind licențierea Locuinței protejate pentru persoane adulte cu dizabilitati „Sfanta Paraschiva”.
- Elaborarea și transmiterea prin email către Directorul Executiv DPS- cerere de retragere a dosarului privind licențierea Centrului de zi pentru persoane adulte cu dizabilitati „Sfantul Lucian”.
- Discuții telefonice cu reprezentantul ANDPDCA pentru clarificarea unor documente din dosarul de licențiere transmis pentru Locuința protejată pentru persoane adulte cu dizabilitati „Sfanta Paraschiva”;
- Discuții telefonice/transmitere e-mail Director DPS pentru clarificarea unor aspecte privind dosarul de licențiere licențiere transmis pentru Locuința protejată pentru persoane adulte cu dizabilități „Sfânta Paraschiva”.

În cadrul activității specifice privind **monitorizarea și evaluarea calității serviciilor sociale furnizate la nivelul D.G.A.S.P.C., Sector 3, în conformitate cu standardele de calitate și așteptările beneficiarilor privind calitatea serviciilor oferite**, au fost desfășurate următoarele tipuri de activități:

- Analizarea legislației specifice domeniului calității serviciilor sociale, legislației/recomandărilor specifice situației generate de Pandemia COVID-19.
- Studiu și analiză Standarde minime obligatorii de calitate în vederea elaborării instrumentelor de evaluare a calității serviciilor sociale – Ordin 29/2019- anexa 1 și materiale de specialitate, în vederea elaborării instrumentelor de lucru (chestionare de evaluare a satisfacției beneficiarului/personalului și grile de evaluare a calității serviciilor) pentru Centrul de îngrijire

și asistență pentru persoane vârstnice- Sf.Ana.

- Elaborare instrumente Ordin 28/2019 - Anexa 2 - Standarde minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare pe perioada determinata, organizate ca centre de recuperare pentru victimele violentei domestice - Centrul- Sf.Maria.

- Elaborare draft instrumente de lucru specifice evaluării calității serviciilor sociale (chestionare de evaluare a îndeplinirii standardelor minime de calitate; chestionare de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor în raport cu serviciile primite la nivelul serviciului social, chestionare de măsurare a gradului de satisfacție a angajaților cu privire la mediul organizațional) – draft - chestionar privind gradul de satisfacție copii/angajați și grilă de evaluare a serviciului – cf. Ordinului 25/2019 privind aprobarea Standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale de tip rezidențial(pentru Centrul - Pinocchio).

În cadrul activității specifice privind **asigurarea secretariatului tehnic al Comisiei de monitorizare**, au fost desfășurate următoarele tipuri de activități:

-Verificare PO și îndrumare metodologică în vederea elaborării PO pentru serviciile din cadrul DGASPC sector 3;

-Îndrumare metodologica în vederea revizuirii OALI servicii.

-Elaborare Notă internă în vederea revizuirii Registrului riscurilor și Planurilor de măsuri.

Alte activități desfășurate de angajații din cadrul BMCSS:

- Planificarea zilnică a activităților individuale și a activităților desfășurate în echipă, în funcție de specificul activității, atribuțiile din fișele de post, obiectivele individuale, Planul anual de acțiune al BMCSS;

- Tehnoredactare documente;

- Elaborarea rapoartelor zilnice de activitate;

-Verificarea documentelor în sistemul informatic CID, în vederea asigurării unui bun management al circulației documentelor cu caracter intern, documentelor cu caracter extern și soluționării acestora în termen legal;

- Analizarea legislației în vigoare, în vederea elaborării instrumentelor de lucru, necesare completării Fișei de monitorizare servicii sociale;

În cadrul activității **de management a BMCSS** au fost derulate următoarele activități:

- Verificarea, avizarea/aprobarea documentelor elaborate de către salariații BMCSS și monitorizarea activităților salariaților din cadrul BMCSS, oferind instrucțiunile necesare pentru a asigura minimizarea erorilor și pierderilor, eliminarea neregulilor și fraudei, respectarea legislației și corecta înțelegere și aplicare a instrucțiunilor;

- Planificarea și transmiterea sarcinilor pentru angajații care desfășoară munca la domiciliu.

- Elaborarea metodologiei de organizare și desfășurare a activității BMCSS în acord cu măsurile dispuse de Celula de criza constituita la nivelul DGASPC sector 3 și recomandările legale în vigoare.

- Revizuirea listei OALI(obiective,activități,livrabile,indicatori) in contextul Pandemiei COVID-19.

- Planificarea,organizarea activității BMCSS si transmiterea documentelor către DRU, in conformitate cu punerea in practică a măsurilor dispuse in contextul actual(măsurile dispuse de Comitetul National pentru situatii de Urgentă si Planul de masuri dispus de Celula de criza constituita la nivelul DGASPC sector 3);

- Centralizarea Rapoartelor de activitate ale salariaților din subordine, în vederea elaborării Raportului săptămânal de activitate la nivelul BMCSS;

Întocmit,

Șef - Biroul Managementul Calității Serviciilor Sociale

Emilia Sandu