

УДРУЖЕЊЕ ЗА ПОМОЋ
МНРО „ПЛАВА ПТИЦА“
ОПШТИНЕ КУЛА
СЛУЖБА ЗА СТАНОВАЊЕ УЗ ПОДРШКУ

ЕВАЛУАЦИЈА УСЛУГЕ СТАНОВАЊА УЗ ПОДРШКУ ЗА 2019. ГОДИНУ

Стручни радник
Неда Сукур

Кула, 2019.

ЕВАЛУАЦИЈА УСЛУГЕ СТАНОВАЊА УЗ ПОДРШКУ ЗА 2019.ГОДИНУ

Евалуација је спроведена упитником посебно састављеним за потребе овог истраживања, који процењује различите аспекте пружања услуге. Упитник су попунили родитељи и старатељи где је то било могуће, као и сами корисници услуге. Упитник се састоји од укупно 14 питања, од чега је 11 питања скала Ликертовог типа, 1 вишеструког избора и 2 питања отвореног типа.

1. Прво питање односи се на безбедност корисника у становању, према одговорима испитаника просечна оцена је **3,89** што указује да је ниво безбедности задовољавајућ, али постоји простор за побољшање.
2. Процењује се рад стручног радника у подршци и старатељима и самим корисницима, просечна оцена према одговорима испитаника је **4,35** што указује на висок квалитет рада стручног радника.
3. Процена рада неговатеља у услузи има просечну оцену **4,78** што указује на задовољство корисника и квалитетан рад неговатеља.
4. Ниво задовољства корисника услугом је на високом нивоу, оцењен просечном оценом **4,71**.
5. Условима живота у становању (комфор и хигијена) корисници су веома задовољни, са датом просечном оценом **4,11**.
6. Квалитет исхране корисника у услузи је такође на задовољавајућем нивоу, са просечном оценом **4**.
7. Информисаност о дешавањима и активностима у које су корисници укључени оцењена је просечном оценом **4,33** што указује на задовољавајући ниво информисања сродника и старатеља.
8. Према одговорима испитаника, контакт са службом подршке се довољно остварује, са просечно оценом **4,44**.
9. Потребне корисника су адекватно задовољене у услузи, са проченом оценом **3,88**.
10. Однос особља према корисницима и према старатељима је оцењен је просечном оценом **4,5** који указује на висок ниво професионалности и генерално љубазности и предусретљивости особља.
11. Када је реч о степену укључивања корисника у заједницу, генерално испитаници су задовољни, постоји простор за побољшање са просечном оценом **3,78**.

➤ Урачунавајући све испитане факторе услуге становања, просечна оцена је **4,16** која указује на високо задовољство пружања услуге становања уз подршку из угла самих корисника, тако и њихових старатеља.

12. На питање о партиципацији корисника у цени услуга више од половине испитаника је оценило да је партиципација реална и потребна.
13. и 14. питање отвореног типа остављено је испитаницима да искажу своје мишљење које аспекте услуге би побољшали и да ли су приметили неке промене код корисника услуге у протеклом периоду добијамо следеће одговоре :

Већина испитаника није попунила питања, од малог броја који јесу, предлози се тичу исхране, који би учинили још богатијом и разноврснијом, повећањем сати активне подршке корисницима на 24 сата и више организованих одлазака на излете. Када је реч о променама код корисника, приметно је боље расположење, већа ангажованост него код куће, боља исхрана.

ЗАКЉУЧАК

С обзиром да се ради о корисницима који дужи низ година користе услугу становања можемо закључити да је услуга усклађена са потребама корисника и прати својим садржајем промене код корисника као и напредак и интересовања корисника. Висок ниво задовољства корисника на свим испитаним питањима указује да се услуга реализује у складу са стандардима. Свакако одговори који се односе на безбедност корисника где је оцена нешто нижа може се тумачити у контексту тога што корисници немају 24часовни надзор те постоји страх родитеља од могућег угрожавања безбедности, али прошлoгодишњи рад у коме није било ситуација нарушавања безбедности говори да је оцена дата као могући страх од исходе пре него као реална оцена стања у услузи.

Стручни радник –саветник за осамостаљивање

Неда Сукур, мастер педагог
дефектолог

Директор

Марко Кошутин, дипл

Прилог 1. Упитник који су корисници и старатељи попуњавали

**УДРУЖЕЊЕ ЗА ПОМОЋ
МНРО „ПЛАВА ПТИЦА“
ОПШТИНЕ КУЛА
СЛУЖБА ЗА СТАНОВАЊЕ УЗ ПОДРШКУ**

Поштовани родитељи / старатељи ,

Удружење “Плава птица” као одговорни пружалац услуге врши процену и проверу квалитета услуге и ниво задовољства корисника услугама које добијају. Евалуација се спроводи у циљу унапређења услуге и прилагођавања потребама корисника. С тим у вези важно је да евалуацију попуните искрено према вашем утиску како би могли да услугу прилагодимо вашим потребама.

Надамо се да ћемо у наредној години имати успешну сарадњу

С поштовањем,

Стручни радник

Неда Сукур

Директор

Марко Кошутећ

ЕВАЛУАЦИЈА УСЛУГЕ СТАНОВАЊА УЗ ПОДРШКУ ЗА 2019 ГОДИНУ

1. Како бисте оценили безбедност корисника у становању уз подршку

1. недовољно безбедно
2. низак ниво безбедности, али нису животни угрожени
3. солидно, али са пропустима
4. веома су безбедни
5. изузетно сигурно и безбедно

2. Како бисте оценили рад стручног радника у подршци вама као старатељу и у подршци кориснику?

1. Сарадња и квалитет рада је лош
2. Раде само онолико колико се мора
3. Релативно смо задовољни
4. Веома задовољни
5. Изузетно квалитетан рад

3. Како бисте оценили рад неговатеља-домаћица у подршци кориснику?

1. Квалитет рада је лош
2. Раде само онолико колико се мора
3. Релативно смо задовољни
4. Веома задовољни
5. Изузетно квалитетан рад

4. Да ли можете да процените ниво задовољства корисника услугом ?

1. Незадовољан/на
2. Низак ниво задовољства
3. Релативно задовољан/на
4. Веома је задовољан/на
5. Потпуно задовољан/на

5. Како бисте оценили услове живота (комфор и хигијена) корисника становања ?

1. Незадовољавајуће
2. Лоши услови
3. Релативно добри, може много боље
4. Веома задовољни
5. Потпуно задовољни

6. Какав је квалитет исхране корисника у становању?

1. Неадекватна исхрана, лош квалитет
2. Разноврсно, али мале количине
3. Релативно задовољни
4. Веома задовољни
5. Потпуно задовољни

7. Да ли сматрате да сте довољно информисани о дешавањима и активностима у које су корисници укључени

1. Потпуно сам неинформисан, а желим да знам
2. Имам неке информације, али недовољно
3. Релативно сам упознат/а
4. Углавном смо информисани
5. Потпуно информисани

8. Сматрате ли да имате довољно контакта са службом подршке ?

1. Не, уопште га нема
2. Ретко нас позивају
3. Задовољавајући ниво контакта
4. Сасвим довољно
5. Увек имамо довољно контакта, отворени су за сарадњу

9. Да ли мислите да су потребе корисника задовољене овом услугом адекватно ?

1. Нису задовољене ни основне потребе
2. Само елементарне потребе, али квалитет живота није висок
3. Највећи број потреба је задовољен, али има места побољшањима
4. Веома висок квалитет живота
5. Потпуно су задовољене потребе

10. Како оцењујете ниво љубазности и опхођења особља према вама и корисницима:

1. Лош и груб однос
2. Непрофесионалан однос, превише опуштен
3. Професионалан, али хладан однос
4. Топао и пристојан однос
5. Висок ниво љубазности и професионалности

11. Да ли сте задовољни степеном укључивања корисника у заједницу (активности ван куће)

1. Незадовољни смо
2. Има премало ових активности
3. Релативно задовољни
4. Веома задовољни
5. Потпуно задовољни

12. Молимо за ваш став о партиципацији корисника у цени услуге :

1. Треба да буде бесплатна
2. Партиципација је реална и потребна
3. Партиципација је веома ниска , може бити и у већем износу

13. Имате ли сугестија или предлога који би унапредили услугу у наредној години:

14. Опишите промену или напредак који видите код корисника у протеклој години

Хвала на сарадњи!