

**INTERNA EVALUACIJA KVALITETA RADA U DNEVNOM BORAVKU PRI UDRUŽENJU ZA POMOĆ MNRO
„PLAVA PTICA“ OPŠTINE KULA ZA 2020. GODINU**

U skladu sa principima socijalne zaštite i dobrom praksom Udruženje kao licencirani pružalac usluga sprovodi godišnje internu evaluaciju rada usluga socijalne zaštite. Tradicionalno ispitivanje kvaliteta i zadovoljstva korisnika uslugom se vrši kroz upitnik koji popunjavaju korisnici i roditelji/staratelji.

Na uzorku od 30 korisnika dnevnog boravka izvršeno je ispitivanje nivoa zadovoljstva uslugom kroz pitanja sa višestrukim odgovorima, pitanjima po tipu likertove skale ocenjivanja nivoa zadovoljstva i pitanja u otvorenoj formi.

Obradom rezultata kroz prikaz aritmetičke sredine dobijeni su sledeći rezultati:

STRUKTURA KORISNIKA

Polna struktura korisnika je sledeća:

18 korisnika muškog pola i 12 korisnica ženskog pola

Prema dužini korišćenja usluge sledeća je struktura korisnika:

Dužina korišćenja u god	Broj korisnika	% u odnosu na ukupan broj
Manje od 1 god	1	3%
Između 1 i 3 god	6	20%
Između 3 i 5 god	3	10%
Duže od 5 god	20	67%

PRIKAZ ZADOVOLJSTVA KORISNIKA USLUGOM

Na pitanje kako ocenjuju kvalitet uslova rada i boravka korisnika u smislu prostora, nameštaja, opreme, dobijamo sledeće informacije :

Ocene od 1 do 5 gde je 1 najmanja a 5 najviša	Broj korisnika	% u odnosu na ukupan broj
Ocena 1	0	0%
Ocena 2	0	0%
Ocena 3	3	10%
Ocena 4	4	7,5%
Ocena 5	23	82,5%

Prosečna ocena za kvalitet uslova rada je **odličan 4,67**

Na pitanje kako ocenjuju kvalitet nege i zdravstvene zaštite korisnika u okviru dnevnog boravka dobijamo sledeće odgovore:

Ocene od 1 do 5 gde je 1 najmanja a 5 najviša	Broj korisnika	% u odnosu na ukupan broj
Ocena 1	0	0
Ocena 2	0	0
Ocena 3	0	0
Ocena 4	4	7,5
Ocena 5	26	92,5

Prosečna ocena za kvalitet zdravstvene zaštite i nege korisnika je **odličan 4,87**

Ishrana korisnika u dnevnom boravku, odnosno zadovoljstvo jelovnikom i kvalitetom i količinom obroka je ocenjeno na sledeći način:

Ocene od 1 do 5 gde je 1 najmanja a 5 najviša	Broj korisnika	% u odnosu na ukupan broj
Ocena 1	0	0%
Ocena 2	1	3%
Ocena 3	1	3%
Ocena 4	3	10%
Ocena 5	25	84%

Zadovoljstvo kvalitetom ishrane korisnika je ocenjeno prosečnom ocenom **vrlo dobro 4,33**

Kvalitet i zadovoljstvo samim programom stručnog rada odnosno vaspitnog rada, rehabilitacije i radno-okupacione terapije korisnici su ocenili na sledeći način:

Ocene od 1 do 5 gde je 1 najmanja a 5 najviša	Broj korisnika	% u odnosu na ukupan broj
Ocena 1	0	0%
Ocena 2	1	3%
Ocena 3	0	0%
Ocena 4	6	20%
Ocena 5	23	77%

Stručni rad je dobio prosečnu ocenu **Odličan 4,67**

Na pitanje kako su zadovoljni razmenom informacija i informisanost o aktivnostima u dnevnom boravku dobijamo na ponuđenim odgovorima sledeću distribuciju zadovoljstva korisnika:

23 ispitanika smatra da dobija sve važne informacije svi su predusretljivi

7 ispitanika smatra da je dobra komunikacija ali mora sam da je inicira inače ne bi bio obavešten

0 ispitanika smatra da je komunikacija loša

0 ispitanika smatra da je komunikacija jako loša

Zadovoljstvo kvalitetom prevoza korisnika u dnevni boravak ispitanici ocenjuju na sledeći način (27 ispitanika koji koriste usluge prevoza)

Ocene od 1 do 5 gde je 1 najmanja a 5 najviša	Broj korisnika	% u odnosu na ukupan broj
Ocena 1	1	3,8%
Ocena 2	2	7,5%
Ocena 3	1	3,8%
Ocena 4	6	22%
Ocena 5	17	62,9%

Prosečna ocena zadovoljstva usluge prevoza je **vrlo dobar 3,83**

DRUGA PITANJA

Na pitanje da li bi se aktivno uključili u rad na radionicama ili sličnim sadržajima u dnevnom boravku dobijamo sledeću distribuciju odgovora:

15 roditelja, odnosno 50% ispitanika, smatra da bi se uključilo u slične sadržaje

15 roditelja, odnosno 50% ispitanika, nije zainteresovano da se aktivno uključi

Na pitanje da li primećuju promene kod svog deteta tokom korišćenja usluge? većina roditelja daje pozitivan odgovor.

Kao predloge i sugestije za naredni period ispitanici navode:

Sportske aktivnosti u DB, više roditeljskih sastanaka i druženja za same roditelje, rad sa psihologom, češću fizikalnu terapiju, radno angažovanje i zapošljavanje van DB.

ZAKLJUČAK

Analizom odgovora može se zaključiti da je nivo zadovoljstva uslugom visok, te da je korisnička grupa stalna bez osipanja, jedini niže ocenjen segment rada je prevoz, s obzirom na vozni park i očekivano, a navedeni problem se rešio nabavkom novog vozila koje počinje sa saobraćanjem od 2021 godine.

Obradila
J Babić