

INTERNA EVALUACIJA KVALITETA RADA U SLUŽBI SMEŠTAJA I PODRŠKE SAMOSTALNOM ŽIVOTU 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 18 korisnika usluge smeštaja i podrške samostalnom životu (9 korisnika stacionar i 9 korisnika stanovanje) izvršeno je ispitivanje nivoa zadovoljstva uslugom kroz pitanja po tipu likertove skale ocenjivanja nivoa zadovoljstva i pitanja u otvorenoj formi.

Obradom rezultata kroz prikaz aritmetičke sredine dobijeni su sledeći rezultati:

STACIONAR

PRIKAZ ZADOVOLJSTVA KORISNIKA USLUGOM

- 1. Na pitanje kako ocenjuju kvalitet uslova života korisnika u smislu prostora, komfora, održavanja, nameštaja i drugo 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	0	0
Ocena 4	1	11,11
Ocena 5	8	88,89

Prosečna ocena za kvalitet uslova života je **odličan 4,89**

- 2. Na pitanje kako ocenjuju bezbednost korisnika u smeštaju, 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	0	0
Ocena 4	2	22,22
Ocena 5	7	77,78

Prosečna ocena bezbednosti korisnika u stacionaru je **odličan 4,78**

3. Ishrana korisnika u usluzi smeštaja, dobila je sledeće ocene:

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	3	11,11
Ocena 5	8	88,89

Prosečna ocena za ishranu korisnika je **odličan 4,78**

4. Zadovoljstvo radom osoblja u službi smeštaja, kao i dostupnost informacija od strane osoblja izraženo je sledećim ocenama:

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	1	11,11
Ocena 4	2	22,22
Ocena 5	6	66,67

Prosečna ocena rada osoblja u objektu stacionara je **odličan 4,56**

5. Procenom zadovoljstva korisnika, i stepenom zadovoljenja njihovih potreba 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	1	11,11
Ocena 4	2	22,22
Ocena 5	6	66,67

Prosečna ocena zadovoljstva korisnika je **odličan 4,56**

6. Procena kvaliteta aktivnosti korisnika koje se odvijaju van objekta stanovanja u smislu ekskurzija, organizovanih odlazaka, radionica je:

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	1	11,11
Ocena 5	8	88,89

Prosečna ocena aktivnosti korisnika je **odličan 4,89**

DRUGA PITANJA

Predlozi i sugestije

- Da je potrebno poraditi na ljubaznosti osoblja, posebno novih članova

Promene željene ili već prisutne kod korisnika

- Unapređenje fizičke konstitucije (manje ležećeg položaja)
- Lekarski pregledi u cilju pronalaska uzroka agresivnosti, promena raspoloženja (ginekolog)

STANOVANJE UZ PODRŠKU

PRIKAZ ZADOVOLJSTVA KORISNIKA USLUGOM

- 1. Na pitanje kako ocenjuju kvalitet uslova života korisnika u smislu prostora, komfora, održavanja, nameštaja i drugo 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	0	0
Ocena 4	0	0
Ocena 5	9	100

Prosečna ocena za kvalitet uslova života je **odličan 5,00**

2. Na pitanje kako ocenjuju bezbednost korisnika u smeštaju, 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	0	0
Ocena 4	1	11,11
Ocena 5	8	88,89

Prosečna ocena bezbednosti korisnika u stacionaru je **odličan 4,89**

3. Ishrana korisnika u usluzi smeštaja, dobila je sledeće ocene:

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	1	11,11
Ocena 4	4	44,44
Ocena 5	4	44,44

Prosečna ocena za ishranu korisnika je **vrlo dobar 4,33**

4. Zadovoljstvo radom osoblja u službi smeštaja, kao i dostupnost informacija od strane osoblja izraženo je sledećim ocenama:

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	0	0
Ocena 5	9	100

Prosečna ocena rada osoblja u objektu stacionara je **odličan 5,00**

5. Procenom zadovoljstva korisnika, i stepenom zadovoljenja njihovih potreba 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	1	11,11
Ocena 4	1	11,11
Ocena 5	7	77,78

Prosečna ocena zadovoljstva korisnika je **odličan 4,67**

6. Procena kvaliteta aktivnosti korisnika koje se odvijaju van objekta stanovanja u smislu ekskurzija, organizovanih odlazaka, radionica je:

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	1	11,11
Ocena 4	2	22,22
Ocena 5	6	66,67

Prosečna ocena aktivnosti korisnika je **odličan 4,56**

DRUGA PITANJA

Predlozi i sugestije

- Pojačati radnu snagu
- Više aktivnosti sa stručnim radnikom
- Više fizičke aktivnosti

Promene željene ili već prisutne kod korisnika

- Primetne promene na bolje, u ponašanju i raspoloženju korisnika

ZAKLJUČAK

Analizom odgovora možemo zaključiti da je nivo zadovoljstva uslugom smeštaja na visokom nivou, kako za objekat stacionara, tako i za objekat stanovanja uz podršku. Sugestije govore da sa novim članovima treba poraditi na asertivnosti komunikacije prema starateljima. Utisak koji je stečen da postoji manjak osoblja u službi stanovanja, međutim, broj radnika je u skladu sa standardima pružanja usluge socijalne zaštite, ukoliko se javi potreba promenom strukture korisnika, ova sugestija se može razmotriti.

Obradila N Sukur