



**HUMANITARNO DRUŠTVO
BETHESDA
SZERETETSZOLGÁLAT**

24 300 Bačka Topola — Topolya
Senčanski put 16/A – Zentai út 16/A
SRB - Szerbia
Tel/Fax: +381 (0) 24 712 964
e-mail: bethesda@stcable.net <http://www.bethesda.org.rs>
PIB: 102875453

ИЗВЕШТАЈ

о интерној евалуацији задовољства корисника и родитеља/старатеља за 2019 годину

Овим извештајем обухваћен је опис услуге са евалуацијом задовољства корисника и њихових родитеља/старатеља.

Хуманитарно друштво Бетхесда као пружалац услуге социјалне заштите једном годишње (на крају календарске године) спроводи испитивање задовољства корисника и породица услугом коју пружа. Евалуација се спроводи у циљу самоконтроле и унапређивања квалитета рада.

1. Општи подаци и опис услуге

Пун назив организације: Хуманитарно друштво Бетхесда

Скраћени назив организације: Х. Д. Бетхесда

Облик организовања: Удружење

Седиште: 24300 Бачка Топола, Србија

Адреса: Сенћански пут 16/А

Датум оснивања: 20. 02. 2003. г.

Шифра делатности:

- 9949 - Делатност осталих организација на бази учлањења
- 88.10 - Социјална заштита без смештаја за стара лица и лица с посебним потребама

ПИБ: 102875453

Матични број: 08786984

Регистарски број: 8206042205

Тел/Фах: 024 712 964

E-mail: bethesda@stcable.net

Website: <http://www.bethesda.org.rs>

Одговорна особа: Рожа Ципо, директор Удружења (са свим доказима)

Број лиценце: 0238

Хуманитарно друштво Бетхесда из Бачке Тополе је невладина организација која је основана 2003. године као удружење грађана са циљем унапређења квалитета живота особа са инвалидитетом и њихових породица. Оснивачи су група родитеља и стручњака. Удружење је регистровано у складу са чл. 115 Закона о социјалној заштити.

У складу са законским прописима услуга Дневни боравак за одрасле са телесним инвалидитетом, односно интелектуалним тешкоћама поседује лиценцу од 6 година од дана 03. 02. 2017. године.

Капацитет дневног боравака је 10 корисника.

Сврха услуге дневног боравака састоји се у унапређењу квалитета живота корисника у властитој социјалној средини кроз одржавање и развијање социјалних, психолошких и физичких функција и вештина, како би се у што већој мери оспособили за самосталан живот.

Кроз услугу дневног боравка корисници у организованом окружењу, и уз потребан надзор, задовољавају развојне потребе, стичу и развијају животне вештине, личну и друштвену одговорност ради развоја самосталности, социјалних, сазнајних и других важних функција. Услуга дневног боравка је намењена одраслима са телесним инвалидитетом, односно интелектуалним тешкоћама, који имају потребу за дневном негом и надзором, и подршком у одржању и развијању потенцијала са степеном потребне подршке I - IV.

Подаци о запосленима за 2019 годину:

- 2 стучна радник (на неодређено време)
- 2 сарадника – неговатеља (на неодређено време)
- 1 стручан радника (на одређено време) .

2. Интерна евалуација задовољства корисника и њихових породица у 2019 години

Подаци о корисницима за 2019 годину као општи показатељи ефикасности:

- Дневни боравак има укупно 13 корисника.
- Од укупног брја испитаних корисника 5 корисника користи услугу између 1 и 5 година, троје од 5 до 10 година и њих четворо преко десет година.
- Сви корисници услугу користе више од 4 сата дневно
- Четири корисника долази свакодневно у дневни боравак, три корисника четири пута недељно, 4 корисника три пута недељно и 2 корисника два пута недељно.
- Није било евидентираних примедби, притужби или жалби од стране корисника.

Евалуација услуге је вршена путем анкета које су попуњавали родитељи- старатељи услуге дневни боравак крајем 2019 године.

Број и састав испитаих: 13 корисника и 13 породица

Одазив (број испуњених анкета): 13 корисника и 12 породица (односно 96.15%)

Обрада упитника је вршена методом просечне оцене за свако наведено питање у упитнику.

Анализа упитника као показатељ задовољства и ставова у односу на услугу:

1. Квалитет програма – активности које корисник добија у дневном боравку испитаници оцењују просечном оценом 4,46 (задовољни)
2. Родитељи и корисници стручност стручних радника и њихову способност да пруже потребну помоћ родитељу и кориснику оцењују просечном оценом 4.88 (веома задовољни)
3. Родитељи и корисници стручност стручних сарадника-неговатеља и њихову способност да пруже потребну помоћ родитељу и кориснику оцењују просечном оценом 4.94 (веома задовољни)
4. На питање да ли би услугу препоручили другима добија се одговор да од укупно 25 испитаника 24 је одговорило са Да (96%), док је један испитаника одговорио са Не (4%).
5. На питање како се осећаш у дневном боравку корисници наводе следеће одговре 76.92% наводи да се одлично осећа, 15.4% веома добро и 7.69 добро.
6. На питање да ли се обратиш неком за помоћ када имаш проблем или када имаш неко питање корисници у 92,31% случајева као одговор наводе ДА а само један корисник односно 7,69% као одговор је навео ПОНЕКАД. Као особу од поверења којој се обрате за помоћ корисници наводе све васпитаче, док два корисника као особу од поверења наводе и пријатеља из боравка.
7. На питање како решавају проблеме са другарима који постоје у дневном боравку 92,31% као одговор наводи тражење помоћи, док су два корисника поред овог одговора као могућност решавања проблема навела и разговор о истом (23.08%)

8. На питање да ли су задовољни храном у дневном боравку, 84.62% је дало одговор да су веома задовољно исхраном, 7.69% да су задовољни а само један корисник односно 7,69% да је делимично незадовољан исхраном.
9. На питање да ли су у довољној мери информисани о томе шта је садржај услуге дневни боравак и шта деца добијају родитељи дају следеће одговоре : Одлично смо информисани 58.33% корисника, 33.33% Врло добро информисани, 8.33% Добро информисани
10. На питање како би оценили задовољство свог детета услугом родитељи дају следећу Одлично задовољни 91.67%, Врло добро задовољни 8.33%.
11. На питања која се односе на рад и квалитет услуге дневног боравка родитељи дају следеће одговоре:
- програмске садржаје дневног боравка (одлично задовољни 83.33%, врло добро задовољни 8.33% и добро задовољни 8.33% односно просечну оцену 4,75)
 - квалитет здравствене неге (одлично задовољни 91,67% и врло добро задовољни 8.33% просечна оцена 4,91)
 - поштовање права корисника (одлично задовољни 100%, просечна оцена одличан 5,00)
 - размена информација са родитељима (одлично задовољни 75%, врло добро задовољни 16.67%, добро задовољни 8.33% просечна оцена 4,66)
 - однос особља са корисницима (одлично задовољни 91.67%, врло добро задовољни 8.33%, просечна оцена 4,91)
 - конфор и опремљеност просторија (одлично задовољни 91.67%, врло добро задовољни 8.33%, просечна оцена 4,91)
 - хигијенски и санитарни услови у објекту (одлично задовољни 91.67%, врло добро задовољни 8.33%, просечна оцена 4,91)
12. На питање у којој мери сматрају да је услуга значајна родитељи наводе:
- за породицу (веома значајна 75 %, врло значајна 25%)
 - за корисника (веома значајна 100%)
13. На питање које се односи на превоз корисника 100% навело је са су веома задовољни превозом.
14. На питање са којим стварима су изузетно задовољни испитаници (88.00%) су навели неки од следећих одговора:
- разноврсност радионица
 - ванпрограмске активности
 - адекватна брига о корисницима (нега, хигијена, исхрана, безбедност)
 - однос према корисницима (комуникација, васпитање, приступ, поштовање, пожртвованост, посвећеност особља корисницима, савесност, одговорност, гостопримство, размена информација,)
 - напредак корисника у осамостаљивању, усвајање неких основних животних навика и вештина
 - превоз корисника
- док три испитаника (12.00%) на ово питање нису дала никакав одговор.
15. Као препоруку за унапређење услуге 72% не даје сугестије, а 8% као одговор наводи ништа, док осталих 20% као одговоре наводе:
- организовање већег броја активности у ужој и широј друштвеној средини
 - организовање активности у које могу да се укључе и тежи корисници самостално или уз пратњу родитеља
 - могућност организовања већег броја индивидуалних програма у раду са корисником
 - повећати размену информација са родитељима
 - организовање отворених врата за родитеље
16. Од укупног броја испитаника 84 % нема додатних промедби, 16% наводи да су задовољни коришћењем услуга које добијају и да немају никакву примедбу.

3. Закључак

Сумирајући утиске родитеља и корисника о квалитету услуге родитељи и корисници су и током 2019 године показали висок ниво задовољства услугом, како у погледу квалитета програма и особља тако и у погледу збрињавања корисника.