



**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](mailto:bethesda@stcable.net) <http://www.bethesda.org.rs>  
PIB: 102875453

## ИЗВЕШТАЈ

### о интерној евалуацији задовољства корисника и родитеља/старатеља за 2020 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: Сенћански пут 16/А, 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](mailto: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 2020 годину:

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

---

## 2. Интерна евалуација задовољства корисника и њихових породица у 2020 години

---

Подаци о корисницима за 2020 годину као општи показатељи ефикасности:

- Дневни боравак има укупно 13 корисника.
- Од укупног брја испитаних корисника 3 корисника користи услугу између 1 и 5 година, 6 корисника од 5 до 10 година и 4 корисника преко десет година.
- Сви корисници услугу користе више од 4 сата дневно
- Три корисника долази свакодневно у дневни боравак, два корисника четири пута недељно,

3 корисника три пута недељно, 3 корисника два пута недељно, и 2 корисника једном 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 2020 године.

Број и састав испитаих: 13 корисника и 13 породица

Одазив (број испуњених анкета): 13 корисника и 13 породица (односно 100%)

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 4,85 (веома задовољни)
2. Родитељи и корисници стручност стручних радника и њихову способност да пруже потребну помоћ родитељу и кориснику оцењују просечном оценом 4,85 (веома задовољни)
3. Родитељи и корисници стручност стручних сарадника-неговатеља и њихову способност да пруже потребну помоћ родитељу и кориснику оцењују просечном оценом 4,88 (веома задовољни)
4. На питање да ли би услугу препоручили другима добија се одговор да од укупно 26 испитаника 26 је одговорило са Да (100%).
5. На питање како се осећаш у дневном боравку корисници наводе следеће одговоре 76,9% наводи да се одлично осећа, 15,3% 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 већини 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 стручне раднике и сараднике.
7. На питање како решавају проблеме са другарима који постоје у дневном боравку 69,2 % као одговор наводи тражење помоћи, док су пет корисника поред овог одговора као могућност решавања проблема навела и разговор о истом (38,5%)
8. На питање у којој мери су задовољни храном у дневном боравку, корисници дају просечну оцену 4,71.
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 69.23% корисника, 30.77% Врло добро информисани.

10. На питање како би оценили задовољство свог детета услугом родитељи дају одговоре: одлично задовољни 92.3%, врло задовољни 7.7%.
11. На питања која се односе на рад и квалитет услуге дневног боравака родитељи дају следеће одговоре:
- програмске садржаје дневног боравака - одлично задовољни 76.9%, врло добро задовољни 23,1%, односно просечну оцену 4,76
  - квалитет здравствене неге - одлично задовољни 92,3% и врло добро задовољни 7.7% просечна оцена 4,92
  - поштовање права корисника - одлично задовољни 92,3% и врло добро задовољни 7.7% просечна оцена 4,92
  - размена информација са родитељима - одлично задовољни 84,6%, врло добро задовољни 15,4%, добро задовољни 8.33% просечна оцена 4,84
  - однос особља са корисницима - одлично задовољни 92,3% и врло добро задовољни 7.7% просечна оцена 4,92
  - комфор и опремљеност просторија - одлично задовољни 84,6%, врло добро задовољни 15,4%, просечна оцена 4,84
  - хигијенски и санитарни услови у објекту - одлично задовољни 100%, просечна оцена 5,00
  - програми за време ванредног стања због COVID-19 - одлично задовољни 92,3% и врло добро задовољни 7,7% просечна оцена 4,92
12. На питање у којој мери сматрају да је услуга значајна родитељи наводе:
- за породицу - изузетно значајна 100 %
  - за корисника - изузетно значајна 92,3%, значајна 7,7%
13. На питање које се односи на превоз корисника 92,3% навело је са су веома задовољни превозом, а једнак корисник је навео да је понекад незадовољан са превозом.
14. На питање са којим стварима су изузетно задовољни испитаници су навели одговоре:
- 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
15. Као препоруку за унапређење услуге 46,15% не даје сугестије, а 46,15% као одговор наводи ништа, док осталих 7,7% као одговоре наводе:
- организовање већег броја активности у ужој и широј друштвеној средини
  - продужени боравак
16. Од укупног броја испитаника 84,6 % нема додатних промедби, 15,4% наводи да су задовољни коришћењем услуга које добијају и да немају никакву примедбу, и да сматрају да би било веома потребно проширити капацитет боравака у смислу радних сати.

---

### 3. Закључак

---

Сумирајући утиске родитеља и корисника о квалитету услуге родитељи и корисници су и током 2020 године показали висок ниво задовољства услугом, како у погледу квалитета програма и особља тако и у погледу збрињавања корисника.