



**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 2023 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

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 под бројем 888 од 6 година од дана 30. 06. 2023. 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 у дневном боравку за 2023 годину:

- 1 стучни 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 2023 години

Подаци о корисницима за 2023 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, 3 корисника од 5 до 10 година и 7 корисника преко десет година.
- Сви корисници услугу користе више од 4 сата дневно.
- Три корисника долази свакодневно у дневни боравак, 3 корисника четири пута недељно, 3 корисника три пута недељно, 3 корисника два пута недељно, и 1 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 2023 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 4,8 (веома задовољни)
2. Родитељи и корисници стручност стручних радника и њихову способност да пруже потребну помоћ родитељу и кориснику оцењују просечном оценом 4,8 (веома задовољни)
3. Родитељи и корисници стручност стручних сарадника-неговатеља и њихову способност да пруже потребну помоћ родитељу и кориснику оцењују просечном оценом 4,7 (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 92,3% наводи да се одлично осећа, а 7,7% од укупног броја корисника наводи да се осећа добро.
6. На питање да ли се обратиш неком за помоћ када имаш проблем или када имаш неко питање корисници сви наводе одговор ДА . 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 70 % као одговор наводи тражење помоћи, 20% корисника поред овог одговора као могућност решавања проблема и разговор о истом, а 10% корисника обележава и одговор, да престаје да прича са дотичном особом.
8. На питање у којој мери су задовољни храном у дневном боравку, корисници дају просечну оцену 4,8.
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 85% породица, а 15% наводи да су врло добро информисани.

10. На питање како би оценили задовољство свог детета услугом родитељи дају одговоре: одлично задовољни 85%, врло задовољни 15%.
11. На питања која се односе на рад и квалитет услуге дневног боравка родитељи дају следеће одговоре:
- програмске садржаје дневног боравка - одлично задовољни 100%
 - квалитет здравствене неге - одлично задовољни 92,3% и врло добро задовољни 7,7%
 - поштовање права корисника - одлично задовољни 92,3% и врло добро задовољни 7,7%
 - размена информација са родитељима - одлично задовољни 100%
 - однос особља са корисницима - одлично задовољни 100%
 - комфор и опремљеност просторија - одлично задовољни 100%
 - хигијенски и санитарни услови у објекту - одлично задовољни 100%
12. На питање у којој мери сматрају да је услуга значајна родитељи наводе:
- за породицу - изузетно значајна 100 %
 - за корисника - изузетно значајна 100%
13. На питање које се односи на превоз сви корисници који га користе наводе да су веома задовољни.
14. На питање са којим стварима су изузетно задовољни испитаници су навели одговоре:
- стручност у решавању проблема и приступу
 - комуникација и љубазност
 - флексибилност
 - подршка родитељима
 - креативан рад са корисницима
 - однос према корисницима
 - ванредни садржаји у активностима
 - неха корисника
 - исхрана (индивидуални приступ)
 - хигијенски услови
 - садржајем активности
15. Као препоруку за унапређење услуге 85% старатеља не даје сугестије, а 15% као одговор наводе:
- организација излета чешће
 - продуживање радног времена
 - обезбеђивање физикотерапије
 - организације рекреативних садржаја чешће
16. Од укупног броја испитаника 85% нема додатних промедби, 15% 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 2023 године показали висок ниво задовољства услугом, како у погледу квалитета програма и особља тако и у погледу збрињавања корисника.

У Бачкој Тополи,
24. 12. 2023. г.

Извештај саставила:

Анико Х. Бармужа – стручни радник,
кординатор дневног боравка