

ОБЈЕДИЊЕНИ ИЗВЕШТАЈ
О ИНТЕРНОМ
МОНИТОРИНГУ И
ЕВАЛУАЦИЈИ
ЛИЦЕНЦИРАНИХ
ПРУЖАЛАЦА УСЛУГА У АП
ВОЈВОДИНИ ЗА 2019.
ГОДИНУ



ПОКРАЈИНСКИ
ЗАВОД ЗА
СОЦИЈАЛНУ
ЗАШТИТУ

Садржај:

Увод	3
Методологија.....	4
Обједињени преглед извештаја о интерној евалуацији.....	7
Закључци и препоруке	28
Табела са приказом индикатора и процентом испуњености индикатора по појединачним услугама	33

Увод

Покрајински завод за социјалну заштиту (у даљем тексту Завод) израђује Обједињени извештај о спровођењу интерне евалуације са циљем процене методологије спроведених поступака интерне евалуације и мониторинга код лиценцираних пружалаца услуга са територије АП Војводине.

Крајем 2019. године Завод је урадио „Смернице за спровођење интерног мониторинга и евалуације услуга социјалне заштите“¹ (у даљем тексту Смернице), са примарним циљем да подстакне пружаоце услуга на територији АП Војводине на њихову обавезу спровођења интерне евалуације како је дефинисано Правилником о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите ("Службени гласник РС", бр. 42 /2013, 89/ 2018, 73/ 2019. – у даљем тексту Правилник о стандардима). Поред тога, циљ нам је био и да се Смерницама допринесе нивоу знања стручних радника и оних који руководе услугама о важности и суштинском значају овог процеса у контексту унапређења квалитета услуга за крајње кориснике.

**Правилник о
стандардима у
члану 19. обавезује
лиценциране
пружаоце услуга
на спровођење
интерне евалуације
квалитета
пружених услуга и
достављање
извештаја о
спроведеној
евалуацији
заводима за
социјалну заштиту
и свом оснивачу,**

Прва анализа извештаја о интерној евалуацији за 2018. годину коју је Завод урадио, показала је да пружаоци услуга процес интерне евалуације заснивају искључиво на мерењу задовољства корисника пруженим услугама. Процена задовољства корисника и осталих актера јесте важан сегмент самопроцене, али не даје целовито сагледавање квалитета пружене услуге нити већи опсег показатеља праваца даљег развоја услуге. У том смислу, намера нам је била да кроз Смернице укажемо на још неке аспекте услуге који могу да буду предмет интерне

¹ „Смернице за спровођење интерног мониторинга и евалуације услуга социјалне заштите“ доступне су на сајту Завода <http://www.pzsز.gov.rs/wp-content/uploads/2020/05/SMERNICE-ZA-INTERNI-MONITORING-I-EVALUACIJU.pdf>

евалуације, као што су анализа испуњености стандарда квалитета услуге и евалуација спровођења годишњег програма рада пружаоца услуге.

Овај обједињени извештај даје збирни преглед извештаја о спровођењу интерне евалуације од стране лиценцираних пружалаца услуга, **са акцентом на приказу коришћене методологије интерне евалуације, односно начину на који су пружаоци услуга евалуацију спровели и приказали резултате у својим појединачним извештајима који су достављени Заводу**. За овакав приступ смо се определили из тог разлога што су нам циљеви пре свега: 1) да сви пружаоци услуга спроводе ову дефинисану обавезу, 2) да развијају и унапређују методологију спровођења и 3) да разумеју важност и значај евалуације као интерног процеса за унапређење сопственог рада и квалитета услуге.

Методологија

У јануару 2020. године свим лиценцираним пружаоцима услуга на територији АП Војводине² упућен је захтев за достављање извештаја о спроведеној интерној евалуацији услуге, као и документ Смерница. Процес прикупљања извештаја трајао је до половине марта и подразумевао је у више наврата поновљено слање захтева за доставу и директно контактирање телефонским путем. Од укупно 140 пружалаца услуга извештај или одговор³ по захтеву Завода је доставило 138 пружалаца услуге. Извештај нису доставила 2 приватна дома за смештај одраслих и старијих ("НЕРА ДОМ" из Зрењанина и "GERON" из Беочина).

Услуга	Број пружалаца
Дневни боравак	14
Лични пратилац	6
Персонална асистенција	4
Прихватлиште	2
СОС телефон	1
Помоћ у кући	27
Становање уз подршку	2
Домови за децу и младе	6
Домови за смештај одраслих и старијих са менталним, интелектуалним и сензорним тешкоћама	5
Геронтолошки центри и домови за смештај одраслих и старијих – јавни сектор	16
Домови за смештај одраслих и старијих - приватни сектор	57

² Захтев је упућен свим пружаоцима услуга на територији АП Војводине са лиценцом за пружање услуге као и установама за смештај корисника у јавном сектору чији је оснивач АП Војводина (укупно 140 пружалаца услуга).

³ Појединачни пружаоци услуга су Заводу одговорили у виду информације да током године нису пружали услугу јер су лиценцу стекли крајем 2019. године.

Како што је већ раније поменуто, Завод је пружаоцима услуга кроз Смернице упутио предлоге и препоруке о томе шта може да буде предмет евалуације, дао предлог могућег садржаја извештаја, начина и корака за спровођење евалуације. Извештаји које су пружаоци услуга доставили по захтеву Завода рађени су у слободној форми, као и сам процес интерне евалуације који су пружаоци услуга реализовали у складу са својим плановима и расположивим капацитетима. Имајући у виду саму сврху интерне евалуације, **а то је да резултати пре свега треба да служе самом пружаоцу услуге за унапређење његовог рада**, резултате евалуације и садржај достављених извештаја анализирали смо у смислу примењене методологије – оценом присуства/одсуства индикатора који су концептирани за потребе ове анализе.

Анализа достављених извештаја је рађена у односу на следеће индикаторе:

1. **Садржај извештаја** – извештај је конципиран да представља кохерентну целину, односно у извештају су садржане следеће информације:
 - ✓ основни подаци о пружаоцу услуге;
 - ✓ основни подаци о корисницима;
 - ✓ образложение сврхе спровођења евалуације и извештавања;
 - ✓ опис методологије спровођења (предмет евалуације, опис примењених метода и техника, опис узорка);
 - ✓ приказ и тумачење добијених резултата са закључцима.
2. Као **предмет евалуације** узета је процена испуњености стандарда услуге и/или евалуација испуњености циљева годишњег плана рада пружаоца услуге;
3. **Предмет евалуације** је испитивање задовољства корисника услугом;
4. Испитивањем задовољства обухваћени су **основни индикатори квалитета** услуге као што су задовољство простором, хигијеном простора, садржајем услуге, итд;
5. Пружалац услуге је испитивањем задовољства корисника обухватио задовољство **односом запослених** према корисницима;

6. Испитано је задовољство корисника у **међусобним односима са другим корисницима услуге**⁴;
7. Испитивањем задовољства обухваћено је задовољство корисника **информисањем од стране пружаоца**;
8. **Унапређење партиципације корисника у свим сегментима живота унутар установе** - испитивање задовољства корисника омогућило је давање предлога, сугестија, изражавање незадовољства и др;
9. Испитивање задовољства обухвата процену корисника **о утицају услуге** на квалитет живота директног корисника услуге и/или породице директног корисника услуге;
10. **Разноврсност коришћених техника у спроведеној евалуацији** - поред анкете (која је доминантно коришћена у испитивању задовољства корисника), пружалац је користио и неке друге технике у евалуацији (нпр: интервју, фокус група, посматрање, анализа садржаја);
11. Испитивањем задовољства обухваћени су: **директни корисници**⁵;
12. Испитивањем задовољства обухваћени су: **чланови породице** (индиректни корисници);
13. „**Научене лекције**“ - извештај о евалуацији садржи оквирне планове будућих активности и планиране промене у организацији пружања услуге на основу добијених резултата у сврху развоја услуге и побољшања квалитета услуге.

⁴Овај индикатор је процењиван код услуга где смо сматрали да је релевантан. На пример, код услуге лични пратилац детета овај индикатор није процењиван јер услуга подразумева рад са појединачним корисником и нема значајнијих интеракција међу корицницима.

⁵ Код услуге које имају за циљну групу/директне кориснике децу са сметњама у развоју односно особе са интелектуалним тешкоћама, овај индикатор је процењиван на начин: да ли је пружалац услуге анкетом обухватио директне кориснике (прилагодио испитивање капацитетима директних корисника).

Обједињени преглед извештаја о интерној евалуацији

Општа запажања

- Достављање извештаја**

Имајући у виду да је од укупно 140 пружалаца услуга, 138 одговорило на захтев Завода (слањем извештаја о спроведеној интерној евалуацији или информације у вези са захтевом), можемо позитивно да оценимо однос пружалаца услуга у погледу реализација ове обавезе коју дефинише Правилник о стандардима. Нарочито имајући у виду, да је број пружалаца услуга који су то учинили у претходној години (извештаји за 2018. годину) био значајно мањи, када је извештај доставило 92 пружаоца услуге. Ипак, потребно је поменути да је процес прикупљања извештаја захтевао слање поновљених захтева од стране Завода за доставу извештаја, што је у извесној мери сам процес отежало и пролонгирало до половине марта.

За одређени број пружалаца услуга ово је био први пут да спроводе процес интерне евалуације услуге. До овог закључка се дошло на основу комуникације са пружаоцима услуга током прикупљања извештаја, с обзиром да је извесном броју пружалаца услуге била потребна додатна подршка и појашњење у погледу очекивања Завода у односу на њихове обавезе.

- Разумевање значаја процеса интерне евалуације**

Разумевање значаја процеса интерне евалуације за развој услуге процењујемо као неуједначен и може се рећи да је реализација ове за њих „формалне“ обавезе да се евалуација спроведе и о добијеним резултатимавести Завод, тек први корак на путу разумевања суштинског значаја овог процеса за квалитет пружене услуге. Анализа садржаја достављених извештаја показала је да постоји велики распон разумевања значаја евалуације и начина њеног спровођења, од систематичног и планираног приступа до нивоа само формалног испуњења обавезе коју предвиђа Правилник о стандардима. Садржај и квалитет достављених извештаја и начина на који је евалуација спроведена, сигурно су у великој мери били условљени истукством пружалаца услуга и нивоом знања и вештина стручних радника који су овај процес спровели известили Завод.

Обједињени преглед извештаја по појединачним услугама

Услуга Дневни боравак

РЕДНИ БРОЈ	НАЗИВ ОРГАНИЗАЦИЈЕ КОЈА ПРУЖА УСЛУГУ ДНЕВНИ БОРВАК ЗА ДЕЦУ И МЛАДЕ И ОДРАСЛЕ СА ТЕЛЕСНИМ И ИНТЕЛЕКТУАЛНИМ ТЕШКОЋАМА
1.	ДНЕВНИ БОРВАК ЗА ДЕЦУ И МЛАДЕ СА СМЕТЊАМА У РАЗВОЈУ ПРИ ЦЕНТРУ ЗА СОЦИЈАЛНИ РАД ЗА ОПШТИНУ ЧОКА, Чока
2.	ДНЕВНИ БОРВАК ПРИ УДРУЖЕЊЕ ЗА ПОМОЋ МЕНТАЛНО НЕДОВОЉНО РАЗВИЈЕНИМ ОСОБАМА "ПЛАВА ПТИЦА", Кула
3.	ДНЕВНИ БОРВАК ПРИ УДРУЖЕЊУ "ЦЕНТАР ЗА ПРУЖАЊЕ УСЛУГА СОЦИЈАЛНЕ ЗАШТИТЕ ОПШТИНЕ КИКИНДА", Кикинда
4.	ДНЕВНИ БОРВАК ПРИ ГЕРОНТОЛОШКОМ ЦЕНТРУ "НОВИ САД" Нови Сад
5.	ДНЕВНИ БОРВАК ПРИ УДРУЖЕЊУ ЗА ПОМОЋ МЕНТАЛНО НЕДОВОЉНО РАЗВИЈЕНИМ ОСОБАМА ГРАДА НОВОГ САДА, Нови Сад
6.	ДНЕВНИ БОРВАК ПРИ ДОМУ ЗА ЛИЦА ОМЕТЕНА У МЕНТАЈНОМ РАЗВОЈУ "СРЦЕ У ЈАБУЦИ", Јабука
7.	ДНЕВНИ БОРВАК ПРИ ХУМАНИТАРНОМ ДРУШТВУ "ВЕТНЕСДА", Бачка Топола
8.	ДНЕВНИ БОРВАК ПРИ УДРУЖЕЊУ ЗА ПОМОЋ МЕНТАЛНО НЕДОВОЉНО РАЗВИЈЕНИМ ОСОБАМА "БИСЕР", Србобран
9.	ДНЕВНИ БОРВАК ЗА ОСОБЕ СА ФИЗИЧКИМ ИНВАЛИДИТЕТОМ И ИНТЕЛЕКТУАЛНИМ ТЕШКОЋАМА ПРИ ЦЕНТАРУ ЗА СОЦИЈАЛНИ РАД АПАТИН, Апатин
10.	ДНЕВНИ БОРВАК ЗА ДЕЦУ И МЛАДЕ СА ТЕЛЕСНИМ ИНВАЛИДИТЕТОМ ИНТЕЛЕКТУАЛНИМ ТЕШКОЋАМА ПРИ ЦЕНТРУ ЗА СОЦИЈАЛНИ РАД ТЕМЕРИН, Темерин
11.	ДНЕВНИ БОРВАК ЗА ДЕЦУ, МЛАДЕ И ОДРАСЛЕ СА СМЕТЊАМА У РАЗВОЈУ ПРИ ЦЕНТРУ ЗА СОЦИЈАЛНИ РАД РУМА, Рума
12.	ДНЕВНИ БОРВАК ПРИ ШКОЛИ ЗА ОСНОВНО И СРЕДЊЕ ОБРАЗОВАЊЕ "РАДИВОЈ ПОПОВИЋ", Сремска Митровица
13.	ДНЕВНИ БОРВАК ПРИ ЦЕНТРУ ЗА СОЦИЈАЛНИ РАД КОВАЧИЦА, ДНЕВНИ БОРВАК ЗА ОДРАСЛЕ СА ФИЗИЧКИМ ИНВАЛИДИТЕТОМ И ИНТЕЛЕКТУАЛНИМ ТЕШКОЋАМА, Ковачица
14.	ДНЕВНИ БОРВАК ПРИ УДРУЖЕЊУ "ЗЛАТНА БАРКА", Оџаци

Извештај о интерној евалуацији **доставили су сви лиценцирани пружаоци услуге** дневни боравак са територије АП Војводине – укупно 14 пружалаца.

1. Извештаји **13 пружалаца били су конципирани на начин да представљају кохерентну целину**, садрже предложене сегменте извештаја.
2. Анализом садржаја извештаја може се закључити да су 3 од 14 пружалаца услуге у извештају описали да су поред испитивања задовољства корисника услугом, интерну евалуацију спровели и **анализом испуњености стандарда за услугу** (у конкретном случају применом контролних листа) **и/или евалуацијом испуњености циљева предвиђених годишњим планом рада** пружаоца услуге.
3. Сви пружаоци услуга интерну евалуацију спровели су **анализом задовољства** корисника пруженом услугом.

4. Сви пружаоци услуга **проценом задовољства обухватили су основне индикаторе квалитета** услуге, као што су: просторни услови, хигијенски услови простора, опремљеност, садржај услуге (врста и разноврсност активности, задовољство организацијом превоза уколико је организован и сл.).
5. 13 пружалаца услуге проценом задовољства обухватили су као **индикатор квалитет односа запослених према корисницима.**
6. У 4 извештаја образложено је да је испитивањем задовољства корисника процењиван и **међусобни однос корисника услуге.**
7. 6 од 14 пружалаца услуге је као индикатор квалитета процењивало **задовољство степеном информисаности корисника од стране пружаоца услуге** о садржајима услуге и другим за корисника важним информацијама.
8. На основу достављених извештаја може се закључити да је 11 од 14 пружалаца услуга кроз спроведену анкету **дало испитаницима могућност за предлоге и сугестије** у вези са неким аспектом пружања услуге.
9. У 9 од 14 извештаја пружалац услуге је на основу анкете процењивао **утицај услуге** на живот самог корисника и квалитет живота породице корисника.
10. 2 од 14 пружаоца услуге су у извештају истакли да су користили и **неку другу технику у спровођењу евалуације** поред анкете (интервју, изводи из евиденције центра за социјални рад, анализа документације, закључци са састанака са запосленима).
11. Код 6 од 14 пружалаца је истакнуто да су **анкетирани директни корисници** услуге. Код услуге дневног боравка где су корисници особе са интелектуалним тешкоћама то значи да су пружаоци услуга прилагодили испитивање могућностима корисника.
12. Код свих 14 пружалаца испитивањем задовољства **су обухваћени чланови породице корисника као** индиректни корисници ове услуге.

13.3 од 14 пружалаца услуге је у својим извештајима дало конкретан осврт на **начин на који планира да унапређује услугу** у наредном периоду на основу добијених резултата евалуације.

Услуга Лични пратилац детета

РЕДНИ БРОЈ	НАЗИВ ОРГАНИЗАЦИЈЕ КОЈА ПРУЖА УСЛУГУ ЛИЧНИ ПРАТИЛАЦ ДЕТЕТА
1.	ЛИЧНИ ПРАТИЛАЦ ДЕТЕТА ПРИ"MOBILITY MGB "Д.О.О. Сомбор
2.	ЛИЧНИ ПРАТИЛАЦ ДЕТЕТА ПРИ УДРУЖЕЊУ ЦЕНТАР УСЛУГА СОЦИЈАЛНЕ ПОДРШКЕ "СУНЦОКРЕТ", Темерин
3.	ЛИЧНИ ПРАТИЛАЦ ДЕТЕТА ПРИ УДРУЖЕЊУ ЗА ПОМОЋ МЕНТАЛНО НЕДОВОЉНО РАЗВИЈЕНИМ ОСОБАМА "ПЛАВА ПТИЦА", Кула
4.	ЛИЧНИ ПРАТИЛАЦ ДЕТЕТА ПРИ УДРУЖЕЊУ ЕКУМЕНСКА ХУМАНИТАРНА ОРГАНИЗАЦИЈА НОВИ САД, Бачки Петровац
5.	ЛИЧНИ ПРАТИЛАЦ ДЕТЕТА ПРИ ШКОЛИ ЗА ОСНОВНО И СРЕДЊЕ ОБРАЗОВАЊЕ "МИЛАН ПЕТРОВИЋ", Нови Сад
6.	ЛИЧНИ ПРАТИЛАЦ ДЕТЕТА ПРИ УДРУЖЕЊУ ЗА ПОМОЋ МЕНТАЛНО НЕДОВОЉНО РАЗВИЈЕНИМ ОСОБАМА "БИСЕР" ОПШТИНЕ СРБОБРАН, Србобран

Извештај о интерној евалуацији **доставило је 4 од укупно 6 лиценцираних пружалаца услуге** са територије АП Војводине. Два пружаоца услуге су доставили информацију да током 2019. године нису пружали услугу с обзиром да су добили лиценцу на крају 2019. године. Један пружалац услуге је поред ове информације доставио и оквирни план за мониторинг услуге за наредну годину, што процењујемо да говори о разумевању значаја евалуације за квалитет пружања услуге.

1. Од укупно 4 достављена, 2 извештаја су конципирана на начин да **представљају кохерентне целине**, садрже предложене сегменте извештаја.
2. Анализом садржаја извештаја може се закључити да ни један од 4 пружалаца услуга нису за предмет евалуације имали неки други аспект осим задовољства корисника услугом.
3. Сви пружаоци услуга интерну евалуацију спровели су **анализом задовољства** корисника пруженом услугом.
4. Сва 4 пружаоца услуге **проценом задовољства обухватили су основне индикаторе квалитета** услуге (садржај услуге, рад личног пратиоца,

задовољство реализацијом активности које су предвиђене индивидуалним планом).

5. Сва 4 пружаоца услуге проценом задовољства обухватили су као **индикатор квалитета однос запослених** (стручних радника и личних пратилаца) **према корисницима.**
6. Индикатор - Задовољство корисника у међусобним односима са другим корисницима услуге није процењиван.⁶
7. 1 од 4 пружалаца услуге је као индикатор квалитета процењивао **задовољство степеном информисаности корисника од стране пружаоца.**
8. 3 од 4 пружалаца услуге кроз спроведену анкету **дало је испитаницима могућност за предлоге и сугестије** у вези са неким аспектом пружања услуге.
9. 1 од 4 пружалаца је на основу анкете процењивао као индикатор квалитета **утицај услуге** на живот корисника и/или квалитет живота породице корисника.
10. У испитивању задовољства корисника нису коришћене **друге технике осим анкете.**
11. Испитивањем задовољства **деца као директни корисници нису била обухваћена анкетама.**
12. Испитивањем задовољства **обухваћени су чланови породице деце корисника** (родитељи одн. старатељи).
13. 2 од 4 пружалаца услуге је у својим извештајима дало конкретан осврт на **начин на који планира да унапређује услугу** у наредном периоду на основу добијених резултата евалуације.

⁶ Код услуге лични пратилац детета овај индикатор није процењиван јер услуга подразумева рад са појединачним корисником и нема значајнијих интеракција међу корисницима.

Услуга Персонална асиситенција

РЕДНИ БРОЈ	НАЗИВ ОРГАНИЗАЦИЈЕ КОЈА ПРУЖА УСЛУГУ ПЕРСОНАЛНИ АСИСТЕНТ
1.	ПЕРСОНАЛНИ АСИСТЕНТ УДРУЖЕЊЕ - ЦЕНТАР "ЖИВЕТИ УСПРАВНО", Нови Сад
2.	ПЕРСОНАЛНИ АСИСТЕНТ "ЦЕНТАР ЗА САМОСТАЛНИ ЖИВОТ ОСОБА СА ИНВАЛИДИТЕТОМ СОМБОР"
3.	ПЕРСОНАЛНА АСИСТЕНЦИЈА ПРИ MOBILITY MGB DOO SOMBOR, Сомбор
4.	ПЕРСОНАЛНА АСИСТЕНЦИЈА ПРИ ШКОЛИ ЗА ОСНОВНО И СРЕДЊЕ ОБРАЗОВАЊЕ "МИЛАН ПЕТРОВИЋ", Нови Сад

Извештај о интерној евалуацији **доставило је 2 од укупно 4 лиценцираних пружалаца услуге** са територије АП Војводине. Један пружалац услуге је доставио информацију да током 2019. године нису пружали услугу јер нису имали корисника и да је ту услугу на територији њихове општине пружало друго удружење. Други пружалац је доставио информацију да током 2019. године нису пружали услугу с обзиром да су добили лиценцу у октобру 2019. године и да су до краја године радили на припремним активностима за пружање услуге. Исти пружалац је доставио оквирни план за мониторинг услуге за наредну годину.

1. Извештаји су конципирани на начин да **представљају кохерентне целине**, садрже предложене сегменте извештаја.
2. 1 од 2 пружалаца су поред испитивања задовољства корисника, интерну евалуацију спровели и **анализом испуњености стандарда квалитета и циљева предвиђених годишњим планом рада** пружаоца услуге. 1 пружалац је у сврху интерне евалуације спровео и испитивање задовољства послом ангажованих персоналних асистената.
3. Оба пружаоца услуге интерну евалуацију спровели су **анализом задовољства** корисника.
4. Оба пружаоца услуге проценом задовољства обухватили су **основне индикаторе квалитета** услуге (садржај услуге и рад персоналног асистента/реализацију активности које су предвиђене индивидуалним планом).
5. Оба пружаоца услуге проценом задовољства обухватили су као индикатор квалитета **однос запослених** (персоналних асистената и запослених који раде на координацији услуге) према корисницима.

6. 1 пружалац услуге је анкетом обухватио и задовољство односом имеђу корисника услуге.
7. 1 од 2 пружалаца услуге је као индикатор квалитета процењивао задовољство степеном **информисаности корисника од стране пружаоца услуге.**
8. Оба пружаоца услуге кроз спроведену анкету **дало је испитаницима могућност за предлоге и сугестије** у вези са неким аспектом пружања услуге.
9. 1 од 2 пружаоца услуге је на основу анкете процењивао као индикатор квалитета **утицај услуге** на живот корисника.
10. Ниједан пружалац услуге није поред анкете користио **неку додатну технику у испитивању задовољства пруженом услугом.**
11. Испитивањем задовољства **обухваћени су** директни корисници услуге.
12. Испитивањем задовољства **нису обухваћени** чланови породице корисника.
13. Ниједан пружалац услуге у извештају није дао конкретан осврт на **начин на који планира да унапређује услугу** на основу добијених резултата евалуације

Услуга Прихватилиште (за одрасле и старије и прихватилиште за жртве насиља)

Редни број	НАЗИВ ОРГАНИЗАЦИЈЕ КОЈА ПРУЖА УСЛУГУ ПРИХВАТИЛИШТЕ
1.	ПРИХВАТИЛИШТЕ ЗА ОДРАСЛЕ И СТАРИЈЕ ПРИ ГЕРОНТОЛОШКОМ ЦЕНТРУ "НОВИ САД", Нови Сад
2.	"ПРИХВАТИЛИШТЕ ЗА ДЕЦУ, МЛАДЕ И ОДРАСЛЕ ЖРТВЕ НАСИЉА У ПОРОДИЦИ, ЗЛОСТАВЉАЊА У ПОРОДИЦИ , ЗЛОСТАВЉАЊА ИЛИ ЗАНЕМАРИВАЊА ПРИ ЦСР ПАНЧЕВО, Панчево

Извештај о интерној евалуацији **доставила су 2 лиценцирана пружаоца услуге** од укупно 2 пружаоца на територији АП Војводине.

1. Извештаји **оба пружаоца били су конципирани на начин да представљају кохерентну целину,** садрже предложене сегменте извештаја.
2. Ни један од 2 пружалаца услуге нису за предмет евалуације имали неки други аспект осим задовољства корисника услугом.

3. Оба пружаоца услуге интерну евалуацију спровели су **анализом задовољства** корисника пруженом услугом.
4. Оба пружаоца услуге **проценом задовољства обухватили су основне индикаторе квалитета** услуге и реализације услуге, као што су: просторни услови, хигијенски услови простора, опремљеност простора и опрема, садржај услуге.
5. Оба пружаоца услуге проценом задовољства обухватили су као индикатор квалитета **однос запослених према корисницима**.
6. **Међусобни однос корисника услуге** је кроз испитивање задовољства обухватио 1 пружалац услуге.
7. Оба пружаоца услуге су као индикатор квалитета процењивали **задовољство степеном информисаности корисника од стране пружаоца**.
8. 1 пружалац услуге је кроз спроведену анкету **дао испитаницима могућност за предлоге и сугестије** у вези са неким аспектом пружања услуге.
9. 1 пружалац услуге је на основу анкете процењивао као индикатор квалитета услуге **утицај услуге** на квалитет живота корисника услуге.
10. 1 пружалац услуге је у извештају истакао да је у испитивању задовољства коришћена и **нека друга техника за испитивање** задовољства поред анкете (интервју и анализа есеја корисника о задовољству услугом, у конкретном примеру).
11. Испитивањем задовољства **обухваћени су директни корисници услуге**.
12. Пружаоци услуге нису испитивањем задовољства обухватили индиректне кориснике/чланове породице корисника⁷
13. Један пружалац услуге образложио је резултате евалуације **у смислу унапређења методологије** испитивања задовољства за наредну годину, али

⁷ Овај индикатор сматрамо да није релевантно процењивати код услуге прихватлишта. Препорука би била размотрити да се испитивањем задовољства обухвате деца и млади који су својим мајкама на смештају у прихватилишту за жене жртве насиља.

не и конкретних планова на унапређењу услуге на основи добијених резултата евалуације.

Услуга СОС ТЕЛЕФОН ЗА ЖЕНЕ СА ИСКУСТВОМ НАСИЉА – Национални СОС телефон

РЕДНИ БРОЈ	НАЗИВ ОРГАНИЗАЦИЈЕ КОЈА ПРУЖА УСЛУГУ SOS ТЕЛЕФОН
1	СОС ТЕЛЕФОН ЗА ЖЕНЕ СА ИСКУСТВОМ НАСИЉА – Национални СОС телефон САВЕЗ УДРУЖЕЊА "МРЕЖА СОС ВОЈВОДИНА", Кикинда

Услугу СОС телефона на територији АП Војводине пружа 1 лиценцирани пружалац услуге који је доставио извештај о спроведеној интерној евалуацији услуге.

1. Извештај је **конципиран на начин да представља кохерентну целину.**
2. Пружалац услуге је за предмет евалуације имао још неке аспекте поред анализе задовољства корисника/ца: а)прикупљање и анализа података и информација о услуги б)анализа задовољства пружалаца услуге условима и пословима.
3. Пружалац услуге је интерну евалуацију спровео **анализом задовољства** корисница.
4. Пружалац услуге **проценом задовољства обухватио је основне индикаторе квалитета** (садржајима у оквиру услуге).
5. Проценом задовољства обухваћен је као **индикатор квалитета однос ангажованог особља према корисницима.**
6. Индикатор - Задовољство корисника у међусобним односима са другим корисницима услуге није процењиван⁸.
7. Као индикатор квалитета пружалац услуге је процењивао **задовољство степеном информисаности корисница од стране пружаоца.**
8. Кроз спроведену анкету **испитаницима је дата могућност за предлоге и сугестије** у вези са унапређењем услуге.

⁸ Код услуге СОС телефон за жене са истукством насиља овај индикатор није процењиван јер нема значајнијих интеракција међу корицницима/цама услуге.

9. На основу анкете процењиван је као индикатор квалитета **утицај услуге** на квалитет живота корисници.
10. Пружалац услуге је у евалуацији користио више од једне технике: анализу садржаја прикупљених података, докумената, евиденције позива и полу-структуирани упитник за две групе корисника/ца: упитник за испитивање задовољства послом ангажованог особља и упитник за испитивање задовољства корисника/ца услугом.
11. Испитивањем задовољства **обухваћени су директни корисници/це услуге.**
12. Обухват индиректних корисника (чланова породице) није процењиван као индикатор.
13. Пружалац услуге образложио је резултате евалуације и дао оквирни план корака за унапређење услуге.

Услуга Становање уз подршку

Редни број	НАЗИВ ОРГАНИЗАЦИЈЕ КОЈА ПРУЖА УСЛУГУ СТАНОВАЊЕ УЗ ПОДРШКУ
1.	СТАНОВАЊЕ УЗ ПОДРШКУ УДРУЖЕЊЕ "ПЛАВА ПТИЦА", Кула
2.	СТАНОВАЊЕ УЗ ПОДРШКУ ПРИ УДРУЖЕЊУ "НА ПОЛА ПУТА", Панчево

Услугу Становања уз подршку на територији АП Војводине пружају 2 лиценцирана пружаоца услуге, који су доставили извештаје о спроведеној интерној евалуацији услуге.

1. Извештаји **оба пружаоца услуге били су конципирани на начин да представљају кохерентне целине.**
2. 1 пружалац услуге је за предмет евалуације имао неки други аспект осим задовољства корисника, конкретно евалуацију реализованих активности током године предвиђених годишњим планом рада пружаоца услуге.
3. Оба пружаоца услуге интерну евалуацију спровели су **анализом задовољства** корисника пруженом услугом.

4. Оба пружаоца услуге **проценом задовољства обухватили су основне индикаторе квалитета** услуге и реализације услуге, као што су: просторни услови и садржај услуге.
5. Оба пружаоца услуге проценом задовољства обухватили су као **индикатор квалитета однос запослених према корисницима**.
6. Ниједан пружалац у анализи резултата испитивања задовољства није се осврнуо на **међусобни однос корисника услуге**.
7. 1 пружалац услуге је као индикатор квалитета процењивао **задовољство степеном информисаности корисника од стране пружаоца услуге**.
8. Оба пружаоца услуге су кроз спроведену анкету **дали испитаницима могућност за предлоге и сугестије** у вези са неким аспектом пружања услуге.
9. 1 пружалац услуге је на основу анкете процењивао као индикатор квалитета услуге **утицај услуге** на квалитет живота корисника услуге.
10. 1 пружалац је у евалуацији користио више од једне технике (поред анкете намењене корисницима за испитивање задовољства услугом), коришћена је анализа документације и посматрање у сврху евалуације реализованих активности.
11. Испитивањем задовољства **обухваћени су директни корисници услуге**.
12. Пружаоци услуге су испитивањем задовољства обухватили родитеље и старатеље корисника.
13. 1 пружалац услуге образложио је на основу добијених резултата могуће планове за наредни период у смислу унапређења услуге.

Услуга помоћ у кући

РЕДНИ БРОЈ	НАЗИВ ОРГАНИЗАЦИЈЕ КОЈА ПРУЖА УСЛУГУ ПОМОЋИ У КУЋИ
1.	ПОМОЋ У КУЋИ ПРИ ЦЕНТРУ ЗА СОЦИЈАЛНИ РАД ЗА ОПШТИНУ ЧОКА,Чока
2.	ПОМОЋ У КУЋИ ПРИ УДРУЖЕЊУ "FELIX DOMUS DOO NOVI SAD" Нови Сад

3.	ПОМОЋ У КУЋИ ПРИ УДРУЖЕЊУ "CARITAS SUBOTICA" Суботица
4.	ПОМОЋ У КУЋИ ПРИ ЦЕНТРУ ЗА СОЦИЈАЛНИ РАД КОВАЧИЦА , Ковачица
5.	ПОМОЋ У КУЋИ ЕКУМЕНСКА ХУМАНИТАРНА ОРГАНИЗАЦИЈА,Нови Сад
6.	ПОМОЋ У КУЋИ ЦРВЕНИ КРСТ, Ковин
7.	ПОМОЋ У КУЋИ ПРИ УДРУЖЕЊУ "НА ПОЛА ПУТА", Панчево
8.	ПОМОЋ У КУЋИ ПРИ УДРУЖЕЊУ CARITAS "Св.Анастазија",Сремска Митровица
9.	ПОМОЋ У КУЋИ ГЕРОНТОЛОШКИ ЦЕНТАР "НОВИ САД", Нови Сад
10.	ПОМОЋ У КУЋИ ПРИ ЦЕНТРУ ЗА СОЦИЈАЛНИ РАД ВРШАЦ, Вршац
11.	ПОМОЋ У КУЋИ ГЕРОНТОЛОШКИ ЦЕНТАР СУБОТИЦА Служба "Отворена заштита", Суботица
12.	ПОМОЋ У КУЋИ ГЕРОНТОЛОШКИ ЦЕНТАР КИКИНДА Служба Помоћи у кући, Кикинда
13.	ПОМОЋ У КУЋИ ПРИ ЦЕНТРУ ЗА СОЦИЈАЛНИ РАД "САВА" Сремска Митровица
14.	ПОМОЋ У КУЋИ ПРИ УДРУЖЕЊЕ КОЛПИНГ ДРУШТВО СРБИЈЕ, Нови Сад
15.	ПОМОЋ У КУЋИ ПРИ ЦЕНТРУ УСЛУГА СОЦИЈАЛНЕ ПОДРШКЕ "СУНЦОКРЕТ", Темерин
16.	ПОМОЋ У КУЋИ ПРИ ДОМ ЗА СТАРЕ И ПЕНЗИОНЕРЕ МОЛ, Мол
17.	ПОМОЋ У КУЋИ ПРИ УДРУЖЕЊУ "ЧЕТРИ ПЛУС ЈЕДАН", Инђија
18.	ПОМОЋ У КУЋИ ПРИ ЦЕНТАРУ ЗА СОЦИЈАЛНИ РАД АПАТИН, Апатин
19.	ПОМОЋ У КУЋИ ПРИ ЦЕНТРУ ЗА СОЦИЈАЛНИ РАД СТАРА ПАЗОВА, Стара Пазова
20.	ПОМОЋ У КУЋИ ПРИ УДРУЖЕЊУ НОВОСАДСКИХ ХУМАНИТАРНИХ ЦЕНТАР Нови Сад
21.	ПОМОЋ У КУЋИ ПРИ "MOBILITY MGB" Д.О.О. Сомбор
22.	ПОМОЋ У КУЋИ ПРИ DOO ZA OBEZBEĐENJE IMOVINE I LICA I PROMET ROBA I USLUGA ANAKONDA SECURITY SOMBOR Сомбор
23.	ПОМОЋ У КУЋИ ГЕРОНТОЛОШКИ ЦЕНТАР, Зрењанин
24.	ПОМОЋ У КУЋИ ДОМ ЗА СМЕШТАЈ ДУШЕВНО ОБОЛЕЛИХ ЛИЦА "СВЕТИ ВАСИЛИЈЕ ОСТРОШКИ ЧУДОТВОРАЦ"Нови Бечеј
25.	ПОМОЋ У КУЋИ ПРИ"DRUGA NEGA-KUĆNA NEGA", Нова Пазова
26.	ПОМОЋ У КУЋИ "HELIX INNOVATIVE SOLUTIONS" D.O.O. NOVI SAD Нови Сад
27.	ПОМОЋ У КУЋИ "LUANA ROMOĆ U KUĆI" D.O.O. ŠID, Шид

Извештај о интерној евалуацији (односно информацију) **доставило је свих 27 лиценцираних пружалаца услуге** помоћ у кући који пружају услугу на територији АП Војводине. Два пружаоца услуге је доставило информацију да током 2019. године нису пружали услугу с обзиром да нису имали корисника услуге и да су основани у 2019. години, 1 један пружалац услуге је доставио информацију да испитивање задовољства спроводи сваке друге године.

1. Од укупно 24 достављених 12 извештаја су **конципирана на начин да представљају кохерентне целине.**
2. 6 од 24 пружалаца услуге су поред испитивања задовољства корисника, интерну евалуацију спровели и **анализом испуњености стандарда квалитета и циљева предвиђених годишњим планом рада** пружаоца услуге.

3. Сви пружаоци услуге интерну евалуацију спровели су **анализом задовољства** корисника пруженом услугом.
4. Сви пружаоци услуге проценом задовољства обухватили су **основне индикаторе квалитета** услуге (садржај услуге/рад геронтодомаћице /реализацију активности које су предвиђене индивидуалним планом услуге).
5. Сви пружаоци услуге проценом задовољства обухватили су као индикатор квалитета **однос запослених** (геронтодомаћице) према корисницима.
6. Индикатор - Задовољство корисника у међусобним односима са другим корисницима услуге није процењиван.⁹
7. 16 пружаоца услуге су процењивали као индикатор квалитета задовољство степеном **информисаности корисника од стране пружаоца** услуге о садржајима услуге и другим за корисника важним информацијама о услуги.
8. Сви пружаоци услуге кроз спроведену анкету **дало је испитаницима могућност за предлоге и сугестије** у вези са неким аспектом пружања услуге.
9. 19 пружаоца услуге је на основу анкете процењивао као индикатор квалитета **утицај услуге** на живот корисника и квалитет живота породице корисника.
- 10.11 пружалаца услуге је користио **неку додатну технику у испитивању задовољства** (поред анкете).
11. Испитивањем задовољства **обухваћени су** директни корисници услуге код свих пружаоца услуге.
12. Испитивањем задовољства **обухваћени су** индиректни корисници услуге код 16 пружаоца услуге.

⁹ Код услуге помоћ у кући овај индикатор није процењиван јер услуга подразумева рад са појединачним корисником и нема значајнијих интеракција међу корицницима.

13.7 пружалаца услуге је у извештају дало конкретан осврт на **начин на који планира да унапређује услугу** у наредном периоду на основу добијених резултата евалуације.

Услуга домског смештаја за децу и младе

Редни број	НАЗИВ ОРГАНИЗАЦИЈЕ КОЈА ПРУЖА УСЛУГУ
1.	Дом за децу и омладину „Вера Радивојевић“ Бела Црква
2.	Дом за децу и омладину „СОС Дечије село др.Милорад Павловић“ Сремска каменица
3.	Дом за децу и омладину „Мирослав - Мика Антић“ Сомбор
4.	Дом за децу и омладину без родитељског старања „Споменак“ Панчево
5.	Дом за децу и омладину „Вера Радивојевић“ Бела Црква
6.	Дом за децу и омладину „СОС Дечије село др.Милорад Павловић“ Сремска каменица

Извештај о интерној евалуацији **доставили су сви домови за децу и младе** са територије АП Војводине – укупно 6 (бивши домови за децу без родитељског старања и 2 дома за децу и младе са сметњама у развоју¹⁰).

1. Од 6 извештаја 4 **су конципирана на начин да представљају кохерентне целине.**
2. 3 од 6 пружалаца у извештајима су описали да су поред испитивања задовољства корисника услугом, интерну евалуацију спровели и **анализом испуњености стандарда за услугу** (применом контролних листа) и **евалуацијом испуњености циљева из годишњег плана рада** пружаоца услуге.
3. Сви пружаоци услуга интерну евалуацију спровели су **анализом задовољства** корисника (међутим, у извештају једне установе не види се шта је садржај евалуације односно који аспекти услуге су били предмет испитивања задовољства, већ је дата само једна општа оцена задовољства услугом¹¹).
4. 5 од 6 пружалаца услуге **проценом задовољства обухватили су основне индикаторе квалитета** услуге, као што су: просторни услови, хигијенски услови простора, опремљеност, исхрана, садржај услуге.

¹⁰ Дом „Ветерник“ који има и радну јединицу за смештај одраслих

¹¹ С обзиром на ову чињеницу индикатори под редним бројем 4, 5, 6, 7, 8 и 9 нису оцењивани за ову установу.

5. 5 од 6 пружалаца услуге проценом задовољства обухватили су као **индикатор квалитет односа запослених према корисницима.**
6. 2 од 6 пружалаца услуге су испитивањем задовољства процењивали **међусобни однос корисника услуге.**
7. 1 пружалац услуге је као индикатор квалитета процењивао **задовољство степеном информисаности корисника од стране пружаоца.**
8. 5 пружалаца услуге кроз спроведену анкету **дало је испитаницима могућност за предлоге и сугестије** у вези са неким аспектом пружања услуге.
9. Ни у једном извештају није нађен податак да је на основу анкете процењиван **утицај услуге** на квалитет живота корисника.
- 10.1 пружалац услуге у свом извештају наводи да су у евалуацији коришћене различите **технике** (поред анкете, разговор са корисницима и посматрање).
- 11.4 дома за децу и младе (бивши домови за децу без родитељског старања) анкетом су обухватили децу као директне кориснике услуге. Код дома за децу са сметњама у развоју 1 дом је анкетом обухватио искључиво родитеље/старатеље деце на смештају, док је други дом испитивањем задовољства обухватио део корисника на смештају – обе установе ово образлажу чињеницом да корисници због здравствених и интелектуалних ограничења нису у могућности да учествују у испитивању задовољства.
12. Код 2 дома за децу са сметњама у развоју испитивањем задовољства **су обухваћени родитељи/старатељи, али** из разлога који је истакнут код претходног индикатора – не као индиректни корисници услуге него из разлога што њихова деца на смештају због здравствених и интелектуалних ограничења нису у могућности да учествују у испитивању задовољства.
13. 3 од 6 пружалаца услуге је у својим извештајима дало осврт на **начин на који планира да унапређује услугу** у наредном периоду на основу добијених резултата евалуације.

Услуга домског смештаја за одрасле и старије - домови за смештај одраслих и старијих лица са менталним, интелектуалним и сензорним тешкоћама

Редни број	НАЗИВ ОРГАНИЗАЦИЈЕ КОЈА ПРУЖА УСЛУГУ
1.	Дом за смештај душевно оболелих лица „Василије Острошки”, Нови Бечеј
2.	Дом за душевно оболела лица „1. октобар”, Стари Лец
3.	Дом за душевно оболела лица „Чуруг”, Жабаљ
4.	Дом за лица ометена у менталном развоју „Otthon „, Стара Моравица, Бачка Топола
5.	Дом за лица ометена у менталном развоју „Срце у Јабуци”, Јабука
6.	Дом слепих „Збрињавање”, Панчево

Извештај о интерној евалуацији доставили су сви домови за смештај одраслих и старијих лица са менталним, интелектуалним и сензорним тешкоћама са територије АП Војводине – укупно 6 установа.

1. Од 6 извештаја 5 **су конципирани на начин да представљају кохерентне целине.** Један извештај је садржао искључиво табеларни приказ са фреквенцијама одговора на упитнику о испитивању задовољства без интерпретације и анализе добијених резултата.
2. Ни један пружалац услуге није спровео евалуацију кроз неки други предмет евалуације осим испитивањем задовољства корисника.
3. Сви пружаоци услуга интерну евалуацију спровели су **анализом задовољства** корисника.
4. Свих 6 пружалаца услуге **проценом задовољства обухватили су основне индикаторе квалитета** услуге, као што су: просторни услови, хигијенски услови простора, исхрана, опремљеност, садржај услуге.
5. Свих 6 пружалаца услуге проценом задовољства обухватили су као **индикатор квалитет односа запослених према корисницима.**
6. Само 1 пружалац услуге је испитивањем задовољства процењивао и **међусобни однос корисника услуге.**

7. Ниједан пружалац услуге као индикатор квалитета није процењивао **задовољство степеном информисаности корисника од стране пружаоца услуге.**
8. З пружаоца услуге кроз спроведену анкету **дало је испитаницима могућност за предлоге и сугестије** у вези са неким аспектом пружања услуге.
9. 1 пружалац услуге је анкетом процењивао **утицај услуге** на квалитет живота корисника.
- 10.3 пружаоца услуге су у својим извештајима навели да су у евалуацији коришћене различите **технике у испитивању задовољства** (поред анкете, задовољство корисника је процењивано кроз разговор са корисницима).
11. Свих 6 пружалаца су испитивањем задовољства обухватили кориснике на смештају (у одређеном проценту, обухватајући кориснике који су у складу са својим интелектуалним капацитетима могли да учествују у испитивању).
12. Само 1 пружалац услуге је испитивањем задовољства обухватио и чланове породица корисника на смештају.
13. Ниједан пружалац се није у свом извештају осврнуо на могуће начине на које би на основу добијених резултата могао да унапреди услугу у наредном периоду.

Услуга домског смештаја за одрасле и старије – геронтолошки центри и домови за старе

Редни број	НАЗИВ ОРГАНИЗАЦИЈЕ КОЈА ПРУЖА УСЛУГУ
1.	Дом за старе и пензионере Апатин
2.	Дом за старе и пензионере Кула
3.	Дом за старе и пензионере Мол
4.	ЦСР са домским оделењем и дневним центром за смештај старих и пензионера Нови Кнежевац
5.	Геронтолошки центар Бачка Паланка
6.	Геронтолошки центар Бечеј
7.	Геронтолошки центар Врбас
8.	Геронтолошки центар Вршац
9.	Геронтолошки центар Зрењанин

10.	Геронтолошки центар Кањижа
11.	Геронтолошки центар Кикинда
12.	Геронтолошки центар Нови Сад
13.	Геронтолошки центар Панчево
14.	Геронтолошки центар Рума
15.	Геронтолошки центар Сомбор
16.	Геронтолошки центар Суботица

Извештај о интерној евалуацији доставило је свих 16 установа за смештај старијих лица (геронтолошки центри и домови за старе) са територије АП Војводине.

1. Од 16 извештаја 13 смо оценили да су **конципирани на начин да представљају кохерентне целине.**
2. 1 пружалац услуге је навео у извештају да је евалуација поред испитивања задовољства корисника подразумевала и анализу испуњености стандарда услуге и реализованих циљева предвиђених годишњим планом рада пружаоца услуге.
3. Сви пружаоци услуга интерну евалуацију спровели су **анализом задовољства** корисника.
4. 15 пружалаца услуге **проценом задовољства обухватили су основне индикаторе квалитета** услуге, као што су: просторни услови, хигијенски услови простора, исхрана, опремљеност, садржај услуге. Само један пружалац услуге у извештају не наводи да су проценом задовољства обухваћени ови основни аспекти услуге.
5. 14 пружалаца услуге проценом задовољства обухватили су као **индикатор квалитет односа запослених према корисницима.**
6. 3 пружаоца услуге испитивањем задовољства процењивали су **међусобни однос корисника услуге.**
7. 2 пружаоца услуге као индикатор квалитета процењивали су **задовољство степеном информисаности корисника од стране пружаоца.**

8. 13 пружалаца услуге кроз спроведену анкету **дало је испитаницима могућност за предлоге и сугестије** у вези са неким аспектом пружања услуге.
9. 2 пружаоца услуге су анкетом процењивали **утицај услуге** на квалитет живота корисника.
- 10. Сви пружаоци услуге испитивање задовољства спровели су применом анкете** за кориснике, у једном броју извештаја је истакнуто да су запослени код корисника код којих је то било потребно пружили подршку у попуњавању анкете. 3 пружаоца услуге су експлицитно навела у извештају да је евалуација обухватала и примену неких других техника током реализације евалуације – анализу садржаја листа праћења, разговор са корисницима, комуникацију са сродницима, представницима центара за социјални рад и здравствених институција.
11. Свих 16 пружалаца су испитивањем задовољства обухватили **кориснике на смештају**, у одређеном проценту, обухватајући кориснике који су могли да у складу са својим здравственим стањем учествују у испитивању и који су желели да учествују у анкетирању.
12. Само 1 пружалац услуге је испитивањем задовољства **обухватио и чланове породица** корисника на смештају.
13. 2 пружаоца услуге у свом извештају су навели оквирне **идеје за унапређење услуге** на основу добијених резултата и 1 пружалац је донео закључак о потреби за унапређењем инструмента за испитивање задовољства за следећу годину.

Услуга домског смештаја за одрасле и старије – приватни пружаоци услуге

Извештај о интерној евалуацији доставило је 55 установа за смештај старијих лица који су лиценцирани пружаоци услуге смештаја са територије АП Војводине од укупно 57.

Редни број	НАЗИВ ОРГАНИЗАЦИЈЕ КОЈА ПРУЖА УСЛУГУ
1.	Адам плус Ковачица
2.	Алибунар Алибунар
3.	Анастазија Суботица

4.	Атерос-Суб Суботица
5.	Баттианеум Кањижа
6.	Бетанија Град Нови Сад
7.	Борика Суботица
8.	Василиса Беочин
9.	Вила Анкора Суботица
10.	Вила Анкора 1 Суботица
11.	Вила Веста Суботица
12.	Вила Мир лукс Град Нови Сад
13.	Герон Беочин
14.	Голд стар Ковачица
15.	Долина сунца Панчево
16.	Долина сунца Суботица Суботица
17.	Дом Ђекић 1955 Зрењанин
18.	Дом Старчевић Зрењанин
19.	Дом Богдановић Суботица
20.	Дом Кућа неге Суботица
21.	Дом Свит хоум Суботица
22.	Живети сто година Суботица
23.	Златна нега Стара Пазова
24.	Златно доба Суботица Суботица
25.	Кладомокс плус Суботица
26.	Конак Град Нови Сад
27.	Луана Шид
28.	Максимовић Суботица
29.	Марија Град Нови Сад
30.	МАСС 021 Град Нови Сад
31.	МАСС Грин Хаус Град Нови Сад
32.	МАСС Грин хаус 2 Нови Сад
33.	Медик Бачка Паланка
34.	Милан-Кикин Град Нови Сад
35.	Милка Град Нови Сад
36.	Милка 2 Град Нови Сад
37.	Мисерикордија Кикинда
38.	Момчиловић Шид
39.	Нанини конаци Зрењанин
40.	Национални Дом Алибунар
41.	Наш други дом Град Нови Сад
42.	Наша Оаза Суботица
43.	Нера дом Зрењанин
44.	Оаза силка-СМ Сремска Митровица
45.	Препород161 Инђија

46.	Пушин Суботица
47.	Ристић, огранак Долово Панчево
48.	Ружа Јелена Опово
49.	Санус вита Град Нови Сад
50.	Свети Георгије Град Нови Сад
51.	Симфонија плус Ковин
52.	Снежана Капра Јанков Зрењанин
53.	Старо забавиште Зрењанин
54.	Тресава 1 Суботица
55.	Фемили Гарден Панчево
56.	Феникс Ковачица
57.	Фортис Вита Зрењанин

1. Од 55 извештаја 32 су **конципирани на начин да представљају кохерентне целине.**
2. 7 пружалаца услуге је навело у извештају да је евалуација поред испитивања задовољства корисника подразумевала и анализу испуњености стандарда услуге и реализованих циљева предвиђених годишњим планом рада пружаоца услуге.
3. 29 пружаоца услуга интерну евалуацију су спровели **анализом задовољства корисника.**
4. 47 пружалаца услуге **проценом задовољства обухватили су основне индикаторе квалитета** услуге, као што су: просторни услови, хигијенски услови простора, исхрана, опремљеност, садржај услуге.
5. 45 пружалаца услуге проценом задовољства обухватили су као **индикатор квалитет односа запослених према корисницима.**
6. 18 пружалаца услуге испитивањем задовољства процењивали су **међусобни однос корисника услуге.**
7. 13 пружаоца услуге као индикатор квалитета процењивали су **задовољство степеном информисаности корисника од стране пружаоца.**
8. 36 пружалаца услуге кроз спроведену анкету **дало је испитаницима могућност за предлоге и сугестије** у вези са неким аспектом пружања услуге.

9. 43 пружаоца услуге су анкетом процењивали **утицај услуге** на квалитет живота корисника.

10.32 пружаоца услуге испитивање задовољства спровели су применом анкете за кориснике, у једном броју извештаја је истакнуто да су запослени код корисника где је то било потребно пружили подршку у попуњавању анкете.

11. Сви пружаоци услуге су испитивањем задовољства обухватили **кориснике на смештају**, у одређеном проценту, обухватајући кориснике који су могли да у складу са својим здравственим стањем учествују у испитивању и желели су да учествују у анкетирању.

12. 23 пружаоца услуге је испитивањем задовољства **обухватио и чланове породица** корисника на смештају.

13. 7 пружаоца у свом извештају су навели оквирне **идеје за унапређење услуге** на основу добијених резултата.

Закључци и препоруке

- Имајући у виду да је од укупно 140 пружалаца услуга 138 одговорило на захтев Завода (слањем извештаја о спроведеној интерној евалуацији или информације у вези са спровођењем евалуације), можемо позитивно да оценимо однос пружалаца услуга у погледу реализација ове обавезе и закључујемо да **постоји значајна промена свести стручних радника о важности спровођења ове законске обавезе** у односу на претходну извештајну годину.
- Препорука је да се **евалуација планира**, што ће поред систематичног приступа у спровођењу евалуације (јер пружалац услуге зна ко, када, како и са којом сврхом спроводи мониторинг и евалуацију), **обезбедити и благовременост у извештавању** (не само у односу на Завод него и друге актере – оснивача и стручну и ширу јавност).
- Индикатор 1 **Садржај извештаја** – проценили смо да је **81,3% пружалаца услуга доставило извештај који представља кохерентну целину**. У циљу информисања стручне и шире јавности о резултатима интерне евалуације

пружалац услуге требало би да сачини извештај који ће представљати кохерентну целину. **Препоручујемо следеће елементе извештаја¹²:**

- ✓ Основни подаци о пружаоцу услуге и услуги која се пружа;
 - ✓ Сврха евалуације;
 - ✓ Предмет евалуације;
 - ✓ Временски период у којем је евалуација реализована;
 - ✓ Опис примењених метода и техника;
 - ✓ Приказ и тумачење резултата;
 - ✓ Закључци о успешности рада (пружалац услуге доноси закључке о успешности свог рада у областима које су биле предмет евалуације);
 - ✓ Оквирни планови будућих активности и планиране промене у организацији пружања услуге;
- Индикатор 2 - **Као предмет евалуације узета је процена испуњености стандарда услуге и/или евалуација испуњености циљева годишњег плана рада пружаоца услуге** – од укупног броја пружалаца услуга 29,2% је за предмет евалуације, поред испитивања задовољства, имало и самопроцену испуњености стандарда услуге и/или евалуацију испуњености циљева предвиђених годишњим планом пружаоца. Мерење задовољства корисника пруженим услугама важан је али не и једини сегмент самопроцене. **За пружаоце услуга је значајно да кроз друге предмете евалуације стекну целовиту слику о свом функционисању, ради планирања даљег развоја и унапређења квалитета услуге.**
 - Индикатор 3 - **Предмет евалуације је испитивање задовољства корисника услугом** – 100% пружалаца услуга спровело је испитивање задовољства корисника пруженим услугама. Имајући у виду добијене податке, важно је да пружаоци услуга и у даљем периоду наставе са оваквом праксом **и минимално једном током године спроведу испитивање задовољства корисника**. На овај начин реализацију обавезу дефинисану Правилником о стандардима и добијају бар минимум информација о квалитету услуге коју пружају.
 - Индикатор 4 - **Испитивањем задовољства обухваћени су основни индикатори квалитета услуге** – 97% пружалаца услуге је у испитивању

¹² Види "Смернице за спровођење интерног мониторинга и евалуације услуга социјалне заштите", Покрајински завод за социјалну заштиту <http://www.pzsز.gov.rs/wp-content/uploads/2020/05/SMERNICE-ZA-INTERNI-MONITORING-I-EVALUACIJU.pdf>

задовољства корисника обухватало основне индикаторе као што су простор, хигијена, храна и садржај услуге, што је свакако важно за процену квалитета услуге. **Пожељно би било у испитивању задовољства услугом уврстити и питања која би показала вредносну оцену корисника у погледу организације услуге, очекивања и искуства корисника.** На тај начин би оснаживали кориснике да процењују и вреднују услугу и усмеравају унапређење услуге ка задовољавању њихових аутентичних потреба.

- Индикатор 5 - **Пружалац услуге је испитивањем задовољства корисника обухватио задовољство односом запослених** према корисницима – 95,5% пружалаца услуга у спроведеном испитивању задовољства корисника је процењивало однос запослених **према корисницима, што је изузетно значајан индикатор квалитета услуге, готово сви пружаоци услуга су то препознали.**
- Индикатор 6 - **Испитано је задовољство корисника у међусобним односима са другим корисницима услуге** – међусобни однос корисника као фактор задовољства је процењиван код услуга које су организоване да се пружају за више корисника истовремено као што је услуга дневног боравка, домског смештаја, прихватилишта, становиња уз подршку. Проценили смо да је испуњеност индикатора 29%, што је изузетно ниско имајући у виду значај и утицај групних процеса на појединца. **Потребно је проценом обухватити и међусобни однос корисника јер то у великој мери може утицати на достизање жељених исхода у плану услуга код сваког корисника.**
- Индикатор 7 – **Процењивано је задовољство степеном информисаности корисника** – 45,7% пружалаца услуга је у процени обухватило задовољство корисника информисаношћу о услуги. **Информисаност о свим аспектима услуге и друга обавештења од значаја за корисника једно је од најважнијих права корисника у социјалној заштити и неопходно је процењивати да ли и у којој мери су корисници задовољни поштовањем истог.** Информисаност је предуслов за свеобухватну припадност корисника услуги, стицању његове сигурности унутар услуге, стварању осећаја уважености и припадности групи и пружаоцу услуге, као и основ за сваки даљи корак у партиципацији корисника.

- Индикатор 8 – **Унапређење партиципације корисника у свим сегментима живота унутар установе** – 79,4% пружалаца услуга је у оквиру испитивања задовољства пруженом услугом остављао простор за коментаре, сугестије, предлоге и примедбе, што је веома значајно за пружаоца услуге као смерница за побољшање појединих аспеката услуге или корекцију неповољно оцењених елемената услуге. **Питањима отвореног типа подстиче се корисник на промишљање и унапређује се партиципација корисника у процесу пружања услуге као и на преузимање активније улоге у реализацији исте.**
- Индикатор 9 - **Испитивање задовољства обухвата процену корисника о утицају услуге на квалитет живота** – 49,7% пружалаца услуге је процењивало виђење корисника о утицају услуге на квалитет њиховог живота. Сврха услуга социјалне заштите је побољшање, односно очување квалитета живота корисника као и отклањање или ублажавање ризика и неповољних животних ситуација. **Да би се пружене услуге оцениле као делотворне оне треба да остварују своју сврху и производе позитивну промену. Из тих разлога је значајно испитати ставове корисника о утицају услуге на квалитет њиховог живота.**
- Индикатор 10 – **Разноврсност коришћених техника у спроведеној евалуацији** – само 37,8% пружалаца услуге је поред анкете као технике прикупљања података користило и друге технике (интервју, анализа садржаја или посматрање). **Технике прикупљања података о задовољству корисника је потребно прилагодити корисничкој групи** и процењивати валидност добијених података у односу на избор технике. Из тих разлога планирање евалуације и мониторинга је значајан корак у овом процесу. Погрешан избор технике и начин њене примене може да замагли податке или да испитивача одведе у сасвим другом правцу.
- Индикатор 11 – **Испитивањем задовољства обухваћени су директни корисници** – 76,6% пружалаца услуге испитивањем су обухватили директне кориснике услуге. **Приликом планирања процене задовољства корисника водити рачуна о корисничкој групи и методе и технике испитивања прилагодити способностима корисника.** Ово је нарочито значајно код услуга које имају за циљну групу децу и младе и одрасле особе

са интелектуалним тешкоћама или здравственим тешкоћама које отежавају разумевање и комуникацију.

- Индикатор 12 – **Испитивањем задовољства обухваћени су чланови породице** (као индиректни корисници) - 53,3% пружалаца услуге је обухватило индиректне кориснике услуге (родитеље и/или законске заступнице корисника) првенствено из разлога отежане комуникације и разумевања у примени анкете са директним корисницима. **Веома је важно да пружаоци услуга испитују утицај услуге социјалне заштите и на индиректне кориснике (сроднике и друга лица од значаја за корисника, ужу и ширу заједницу).** На овај начин доприноси се развоју и квалитету услуге али и информише заједница о расположивим услугама и подиже свест грађана о одговорности локалне заједнице према рањивим категоријама становништва.
- Индикатор 13 – **Извештај о евалуацији садржи оквирне планове будућих активности** – 30,3% пружалаца услуге је у својим извештајима навело планове за развој и унапређење услуге у односу на резултате добијене у процесу евалуације. Овај податак указује на недовољно препознавање значаја процеса евалуације и мониторинга током пружања услуге јер **на основу резултата интерне евалуације пружалац услуге треба да донесе одлуке о приоритетним областима рада које треба да унапреди у наредном периоду у циљу континуираног унапређења рада и квалитета услуге.**

Следи табела са приказом процентуалне испуњености индикатора по појединачним услугама (оценат извештаја који су оцењени да испуњавају индикатор, у односу на укупан број достављених извештаја за наведену услугу).

ИНДИКАТОРИ

Услуга	1 Садржај извештаја	2 Предмет евалуације	3 Испити вање задово љства	4 Основни индикатори квалитета	5 Однос запосл ених	6 Међусобни однос корисника	7 Инфо рмиса ност	8 Партици пација	9 Утицај	10 Разноврс ност техника	11 Директн и корисни ци	12 Индиректни корисни ци	13 Планови
Испуњеност индикатора у % (проценат извештаја који су оцењени да испуњавају индикатор, у односу на укупан број достављених извештаја за наведену услугу)													
Дневни боравак	93	21	100	100	93	28	43	78	64	14	43	100	21
Лични пратилац	50	0	100	100	100	Није процењиван	25	75	25	0	0	100	50
ПА	100	50	100	100	100	50	50	100	50	0	100	0	0
Прихватлиште	100	0	100	100	100	50	100	50	50	50	100	Није процењиван	0
СОС	100	100	100	100	100	Није процењиван	100	100	100	100	100	Није процењиван	100
ПУК	60	30	100	100	100	Није процењиван	80	100	95	55	100	80	35
Становање уз подршку	100	50	100	100	100	0	50	100	50	50	100	100	50
Домови за децу и младе	67	50	100	83	83	33	17	83	0	17	83	33	50
Домови ОСИ	83	0	100	100	100	17	0	37	17	50	100	17	0
ГЦ	81	6	100	94	87	19	13	81	13	19	100	6	13
Домови приватни сектор	60	14	100	90	87	35	25	69	83	61	17	44	14