



Центар локалних услуга
града Краљева

Зелена гора бр. 37А, Краљево, ПИБ 110932306, матични број: 17916513,
контакт телефон: 036/338-770, e-mail: clugkv@mts.rs

**ИНТЕРНА ЕВАЛУАЦИЈА УСЛУГА СОЦИЈАЛНЕ ЗАШТИТЕ У НАДЛЕЖНОСТИ
ЦЕНТРА ЛОКАЛНИХ УСЛУГА ГРАДА КРАЉЕВА ЗА 2024. ГОДИНУ**

Извештај о испитивању задовољства корисника услугама социјалне заштите/интерна евалуација/ сачињен је у складу са обавезама пружаоца услуге предвиђених чл.19. Правилником о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите (“Сл. гласник РС” бр. 42/2013, 89/2018 и 73/2019) и исти се упућује оснивачу, Републичком заводу за социјалну заштиту Републике Србије и оглашава се на сајту установе ради обезбеђивања доступности стручне јавности. Главни циљ евалуације јесте унапређење квалитета рада пружаоца услуге и квалитета пружања услуга у нашој надлежности у наредном периоду, а као основа за израду Плана и програма развоја установе за 2025. годину. Евалуациони процес спроведен је у децембру месецу 2024. године и исти је спроведен од стране стручних радника установе и уз активно учешће корисника као субјекта истраживања и свих сарадника – непосредних пружалаца услуга.

Интерна евалуација спроведена је на нивоу појединачних услуга као целине и употребљена са евалуацијом на нивоу стручне анализе и мониторинг закључчака изведенних из индивидуалних планова услуга за кориснике. У погледу евалуације на нивоу услуга процењен је процес пружања услуге, исход и утицај који услуга остварује на нивоу групе корисника. Осим испуњења законске обавезе, циљ и сврха спровођења процеса евалуације јесте добијање алата за даљу координацију активности у области пружања услуга социјалне заштите, за промоцију резултата пружаоца услуга, за планирање одрживости и оправдање додељеног легитимитета установе као овлашћеног пружаоца локалних услуга социјалне заштите у граду Краљеву.

Извештај је сачињен на основу извештаја из мониторинга услуга током 2024. године, увида у ресурсе, анализе документације, извештаја и резултата истраживања. Спровођење евалуације вршено је кроз три фазе: прикупљање података, анализа и извођење закључчака. Предмет анализе представља и анализа (евалуација) стандарда за услуге које су лиценциране. Све три услуге остварују скор 69 који представља висок степен испуњености прописаних стандарда у раду.

Општи подаци о установи

Центар локалних услуга града Краљева је установа социјалне заштите основана Одлуком о оснивању Центра локалних услуга града Краљева („Сл. лист града Краљева“, бр. 32/2017 и 2/2018), на основу члана 10. Закона о социјалној заштити („Сл. гласник РС“, број: 24/11) и Одлуке о социјалној заштити града Краљева („Сл. лист града Краљева“ бр.40/2023 од 07.12.2023. године).

Установа је основана од стране града Краљева као овлашћени пружалац услуга социјалне заштите у надлежности јединице локалне самоуправе и уписана је регистар Привредног суда у Краљеву, дана 04.07.2018. године, а са фактичким преузимањем услуга социјалне заштите започето је 01.08.2018. године.

Установом је од оснивања до 24.12.2022. године руководио директор Зоран Балтић, дипл.економиста, од 24.12.2022. до 26.05.2024. в.д.директор Милица Јелић, мастер политиколог социјалне политике, а од 27.05.2024. в.д.директор Данка Вукомановић, дипл.економиста, руководилац установе у моменту израде овог извештаја. У установи је закључно са 31.децембром 2024. године запослено 5 радника уговорима о раду на неодређено време и то 3 стручна радника на услугама у заједници (дипл.социјални радник, дипл.психолог и дипл.педагог), 1 правник-секретар, 1 дипл.економиста и 1 именовано лице, в.д. директора коме је радни однос на мировању током именовања.

У надлежности Центра локалних услуга града Краљева, а као предмет ове евалуације за 2024. годину обухваћене су следеће услуге:

- 1. Помоћ у кући**
- 2. Лични пратилац детета**
- 3. Персонална аистенција**
- 4. Социјално станововање у заштићеним условима**
- 5. Дневни центар за стваре**

Пружалац услуге поседује лиценцу за услуге помоћ у кући, лични пратилац детета и персонална аистенција док за услуге социјално станововање у заштићеним условима и Дневни центар за стваре нису предвиђени стандарди за лиценцирање.

Сврха евалуације је унапређење квалитета рада пружаоца услуге у складу са минималним, структуралним и функционалним стандардима као гаранције минималног квалитета пружене услуге за кориснике. Предмет спроведене интерне евалуације је задовољство корисника пруженим услугама као кључног аспекта који треба да послужи развоју и унапређењу услуга и показатељ шта у пружењу услуге функционише добро и зашто, где је у раду потребно отклонити недостатке и на који начин.

Интерна евалуација за 2024. годину је спроведена у складу са Правилником о ближим условима и стандардима за пружање услуге социјалне заштите и реализована је за услугу помоћ у кући, лични пратилац детета, персонална аистенција, социјално станововање у заштићеним условима, дневни центар за стваре. Методе и технике које су коришћење у циљу спровођења интерне евалуације за 2024. су посматрање и опсервација корисника од стране стручних радника на терену, годишњи упитник, интервјуи, али и увид у евиденцију, документацију и извештаје који су настали током пружања услуге. Дефинисани индикатори који су процењивали степен задовољства корисника и чланова породице пруженим услугама су просечне оцене задовољства корисника различитим аспектима услуге, број притужби корисника, садржај притужби, садржај предлога корисника.

Према спроведеној евалуацији корисника о успешности реализације услуге помоћ у кући, лични пратилац детета, персонална аистенција, социјално становаше у заштићеним условима, дневни центар за стваре, а све у циљу процена степена задовољства корисника услугом, корисници су могли да изразе своје мишљење давањем следећих оцења:

- ***Оцена 1:** нездовољство услугом
- ***Оцена 2:** ниско задовољство услугом
- ***Оцена 3:** средње задовољство услугом
- ***Оцена 4:** високо задовољство услугом
- ***Оцена 5:** врло високо задовољство услугом

Подаци добијени проценом задовољства корисника смерница су за потребе и вредности које корисници оцењују у начину организације услуге. Истовремено, кроз спровођење овог процеса оснажујемо кориснике да узму активно учешће у организацији и планирању услуге коју користе и на тај начин излазе из улоге пасивног примаоца помоћи. Подаци добијени кроз процес интерних евалуација врло су користан алат за унапређење и развој нових садржаја и активности у оквиру услуге, као и боље управљање очекивањима у смислу усмеравања ресурса ка оним активностима које корисници процењују као најделотоврније. Пружалац услуге ће добијене налазе користити надаље као индикатор о делотоврности и учинку појединачних услуга, као аргумент за лоцирање додатних буџетских средстава, као индикатор успешности издвојених буџетских средстава у оквиру редовног извештавања оснивачу, али и као индикатор за израду захтева за новим, недостајућим програмима подршке преточеним у програмске активности или нове услуге. С тим у вези, визија развоја Центра локалних услуга града Краљева у 2025. години и даље ће бити усмерена на стварање услова за одрживост и даљи развој успостављених, као и развој нових услуга у области социјалне заштите са циљем задовољавања потреба грађана тако да се континуирано ствара стабилан социо-политички контекст за пружање једнаких могућности свим грађанима и грађанкама у стању социјалне потребе кроз остваривање законом загарантованих права од којих је право на услуге социјалне заштите једно од основних у системима социјалне сигурности домаћег и међународног нормативног оквира.

Интерна евалуација услуге помоћ у кући за 2024. годину

Са циљем испитивања задовољства корисника услугом Помоћ у кући, спроведена је интерна евалуација кроз анализу пружених услуга и прикупљање повратних информација. Услуга је усмерена на обезбеђивање подршке у свакодневним активностима омогућавајући корисницима бољи квалитет живота и већи степен самосталности. Укупан број корисника услуге износи 76 корисника, од којих је 21 мушкарац и 55 жена. Према старосним групама:

- *26-65 година: 8 корисника
- *65-85 година: 54 корисника
- *85 и више година: 14 корисника

Услугу помоћ у кући пружа 12 неговатељица (геронтодомаћица) и 1 возач који је задужен за превоз истих. Геронтодомаћице су обучене да пружају подршку у

свакодневним активностима у складу са индивидуалним потребама сваког корисника. Корисници услуге користе сатницу према индивидуалним потребама:

- 10 сати недељно: 3 корисника
- 8 сати недељно: 6 корисника
- 6 сати недељно: 17 корисника
- 4 сата недељно: 35 корисника
- 2 сата недељно: 15 корисника

Евалуација је спроведена кроз анкетирање свих 76 корисника. Корисницима је омогућено да оцене задовољство пруженом услугом на скали од 1 до 5, при чему оцена 1- изражава незадовољство услугом, оцена 2-ниско задовољство услугом, оцена 3- средње задовољство услугом, оцена 4- високо задовољство услугом и оцена 5 – врло високо задовољство пруженом услугом.

Евалуирањем степена задовољства корисника услугом дошло се до следећих података: Оцена 1-0 корисника; оцена 2-0 корисника ; оцена 3 -1 корисник (без додатног обrazloženja за оцену); оцена 4 – 1 корисник и оцена 5 – 74 корисник. Један корисник је оценио услугу оценом 4 са коментаром да је изузетно задовољан и да нема примедби.

Просечна оцена степена задовољства пруженом услугом на обрађеном узорку (од 76 корисника) је 4,96 која указује на високо задовољство пруженом услугом Помоћ у кући.

Корисници су истакли значај услуге за одржавање њиховог квалитета живота. Највише су похваљени професионалност и љубазност геронтодомаћица, правовременост услуге, флексибилност у прилагођавању индивидуалним потребама корисника. Услуга показује висок ниво успешности што потврђује просечна оцена добијена на потпуном и репрезентативном узорку, а корисници кроз наративну анализу указују да су задовољни подршком која им је пружена, да услуга остварује своје циљеве у погледу самосталности корисника и унапређења квалитета живљења.

Анализа испуњености стандарда на услуги:

Редни број	Елемент који се контролише				Бод
1	Регистрован у складу са чланом 178. Закона о социјалној заштити ("Службени гласник РС", бр.24/11)/Одлука о оснивању (оснивачки акт)	ДА	НЕ		/
2	Лиценца (дозвола за рад) у складу са чл.178. и 180. Закона о социјалној заштити	ДА	НЕ		/
3	Испуњава стандарде квалитета (Правилник о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите("Службени гласник				

	РС", бр.42/13, 89/18 и 73/19)				
3.1.	Испуњава структуралне стандарде у складу са прописима Закона о социјалној заштити и Правилника о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите (члана 5.)	ДА 2	НЕ 0	ДЕЛИМИЧНО 1	2
3.2.	Испуњава структуралне стандарде у складу са Законом о социјалној заштити и Правилником о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите (члан 76.)	ДА 2	НЕ 0	ДЕЛИМИЧНО 1	2
3.3.	Поседује доказе о испуњености структуралних стандарда у складу са Законом о социјалној заштити и члана 5. став 1.тачка 2) подтач. (3)-(7) и (9)-(17) Правилника о лиценцирању организација социјалне заштите ("Службени гласник РС", бр.42/13)	ДА 2	НЕ 0	ДЕЛИМИЧНО 1	2
3.4.	Испуњава функционалне стандарде у складу са Законом о социјалној заштити и Правилником о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите (заједнички минимални функционални стандарди од члана 12. до члана 21.)	ДА 2	НЕ 0	ДЕЛИМИЧНО 1	2
3.5.	Поседује процедуре за успостављање и одржавање функционалних стандарда у складу са Законом о социјалној заштити и члана 5. став 1. тачка 2) и подтач. (3) - (7) и (9) - (17) Правилника о лиценцирању организација социјалне заштите ("Службени гласник РС, бр. 43/13)	ДА 2	НЕ 0	ДЕЛИМИЧНО 1	2
4	Унутрашња акта				

	4.1. Постојање унутрашњих аката- Статут, Правилник о унутрашњој организацији и систематизацији послова	ДА 2	НЕ 0	ДЕЛИМИЧНО 1	2
	4.2. Садржај и усаглашеност аката-Сагласност на Статут и Правилник о унутрашњој организацији и систематизацији послова (члан 12. став 1.Закона о социјалној заштити)	ДА 2	НЕ 0	ДЕЛИМИЧНО 1	2
5	Кадрови				
	5.1. Кадрови - у складу са нормативом	ДА 2	НЕ 0	ДЕЛИМИЧНО 1	2
	5.2. Кадрови у складу са минималним стандардима о броју признатих кадрова (члан 76. Правилника о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите)	ДА 2	НЕ 0	ДЕЛИМИЧНО 1	2
	5.3. Примена акта о унутрашњој организацији и систематизацији послова	ДА 2	НЕ 0	ДЕЛИМИЧНО 1	2
	5.4. Усклађеност коефицијената са Уредбом о коефицијенту или утврђена цена рада уговором	ДА 2	НЕ 0	ДЕЛИМИЧНО 1	2
	5.5. Документација везана за радне односе усклађеност са актом о унутрашњој организацији и систематизацији послова, уз постојања сагласности надлежног Министарства/локалне самоуправе	ДА 2	НЕ 0	ДЕЛИМИЧНО 1	2
	5.6. Постојање лиценци за стручне раднике (члан 185. Закона о социјалној заштити)	ДА 2	НЕ 0		2
	5.7. Заступљеност акредитованих обука (члан 191.Закона о социјалној заштити)	ДА 2	НЕ 0		2
6	Евиденција и документација према Правилнику о вођењу евиденције о корисницима и документације о стручном раду у установама социјалне заштите ("Службени гласник РС,	ДА 2	НЕ 0	ДЕЛИМИЧНО 1	2

	бр.63/93, 10/2006, 36/2008- др.правилник и 59/2008- др.правилник)				
7	Докази о одговорном лицу- решење о именовању, уверење из казнене евиденције, суда, упис у АПР/Привредни суд	ДА 2	НЕ 0		2
8	Програмске активности у складу са потребама и капацитетом корисничке групе (члан 75. Правилника ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите)				
	8.1. Постојање програмских активности у складу са потребама и капацитетом корисничких групе	ДА 2	НЕ 0	ДЕЛИМИЧНО 1	2
	8.2. Примена програмских активности у складу са потребама и капацитетом корисничке групе	ДА 2	НЕ 0	ДЕЛИМИЧНО 1	2
9	Поштовање права корисника (члан 5. став 1. тачка 2) подтачка (9) Правилника о лиценцирању организација социјалне заштите				
	9.1. Постојање процедуре	ДА 2	НЕ 0		2
	9.2. Примена процедуре	ДА 2	НЕ 0	ДЕЛИМИЧНО 1	2
10	Спровођење стручног поступка (члан 5. став 1. тачка 2) подтач. (7) и (9)-(14) Правилника о лиценцирању организација социјалне заштите)				
	10.1. Постојање процедура стручних поступака	ДА 2	НЕ 0		2
11	Критеријуми за пријем и окончање услуге (члан 5. став 1 тачка 2) подтачка (11) Правилника о лиценцирању организација социјалне заштите)				

	11.1. Постојање одлуке о критеријумима за пријем корисника и о начину окончања услуге	ДА 2	НЕ 0		2
	11.2. Примена Одлуке о критеријумима за пријем корисника и о начину окончања услуге	ДА 2	НЕ 0	ДЕЛИМИЧНО 1	2
12	Информисаност корисника (члан 5. став 1. тач. 6) и 7) Правилника о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите)	ДА 2	НЕ 0	ДЕЛИМИЧНО 1	2
13	Партиципација (учешће) корисника у поступцима (члан 5. став 1. тачка 2) подтакца (9) Правилника о лиценцирању организација социјалне заштите	ДА 2	НЕ 0	ДЕЛИМИЧНО 1	2
14	Поштовање права на притужбу и жалбу (члан 5. став 1. тачка 2) подтакца (13) Правилника о лиценцирању организација социјалне заштите				
	14.1. Постојање процедуре за поступање по притужбама и жалбама	ДА 2	НЕ 0		2
	14.2. Поступање по Процедури за поступање по притужбама и жалбама	ДА 2	НЕ 0	ДЕЛИМИЧНО 1	2
15	Мере безбедности корисника (члан 5. став 1. тачка 2) подтакца (14) Правилника о лиценцирању организација социјалне заштите)				
	15.1. Постојање Процедуре о мерама безбедности корисника	ДА 2	НЕ 0		2
	15.2. Поступање по Процедури о мерама безбедности корисника	ДА 2	НЕ 0	ДЕЛИМИЧНО 1	2
16	Сарадња са другим службама (члан 5. став 1. тачка 2) подтакца (15) Правилника о лиценцирању организација социјалне заштите)	ДА 2	НЕ 0		2

	Стални развој кадрова (члан 143., 144. и 145. Закона о социјалној заштити, члан 20. Правилника о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите и члан 5. став 1. тачка 2) подтачка (16) Правилника о лиценцирању организација социјалне заштите)				
17	17.1. Постојање Плана обуке запослених	ДА 2	НЕ 0		2
	17.2. Примена Плана обуке запослених	ДА 2	НЕ 0	ДЕЛИМИЧНО 1	1
	Цена услуге (члан 5. став 1. тачка 2) подтачка (17) Правилника о лиценцирању организација социјалне заштите)				
18	18.1. У складу са утврђеном методологијом (основач РС, АПВ) или процедуром другог основача	ДА 2	НЕ 0		2
	18.2. Примена процедуре	ДА 2	НЕ 0		2
19	Годишњи план рада-Закон о социјалној заштити, Правилник о ближим условима за развој услуга социјалне заштите и Правилник о лиценцирању организација социјалне заштите	ДА 2	НЕ 0		2

Збир 69

Степен ризика	Бодови
Незнатан	63-70
Низак	62-55
Средњи	47-54
Висок	39-46
Критичан	38 и мање

Пружалац услуге у потпуности испуњава стандарде за пружање услуге помоћ у кући на основу самопроцене структуралних и функционалних стандарда. Остварује скор од 69 бодова који га сврставају у пружаоце услуге са незнатним ризиком у погледу поштовања законских одредби у пружању услуга на основу лиценце као јавне исправе.

Интерна евалуација услуге лични пратилац детета за 2024. годину

Евалуирањем степена задовољства корисника услугом Лични пратилац детета, по истом критеријуму оцењивања, дошло се до следећих података:
*Оцена 1: /*Оцена 2/ Оцена 3:/*Оцена 4: 4 корисника*Оцена 5: 55 корисника

Према спроведеној евалуацији корисника о успешности реализације услуге лични пратилац детета, а све у циљу процена степена задовољства корисника квалитетом пружене , корисници су могли да изразе своје мишљење давањем следећих оцена:

- ***Оцена 1:** нездовољство услугом
- ***Оцена 2:** ниско задовољство услугом
- ***Оцена 3:** средње задовољство услугом
- ***Оцена 4:** високо задовољство услугом
- ***Оцена 5:** врло високо задовољство услугом

Учешће у спроведеној евалуацији је узело 55 активних корисника који са установом имају закључене уговоре о коришћењу услуге. У складу са процењеним потребама деце, 12 корисника користи услугу 4 сата дневно, 20 сати недељно, 3 корисника 6 сати док 41 корисник услугу користи у пуном капацитetu, кро 8 сати дневно, 40 сати недељно.Услуга је пружана за децу у сеоском и градском подручју, без елемената територијалне дискриминације, т.ј.поштовањем начела потпуне приступачности. Услуга је организована за 2 корисника трећег степена подршке, 44 корисника другог степена подршке и 12 корисника првог степена подршке. Доминантно, услуга се реализује за кориснике са поремећајем из аутистичног спектра и то 27 од 58 корисника укупно, 12 корисника је са телесним инвалидитетом, 11 корисника са вишеструким сметњама и 3 корисника са интелектуалним сметњама. Кроз социо-демографску карту услуге уочава се да 4 корисника користи услугу од оснивања услуге до данас, дакле у континуитету без прекида, 4 корисника од 2019.год., 4 корисника од 2020.год., 6 корисника од 2021.год., 15 корисника од 2022.год., 13 од 2023 год., док је ове године 12 корисника започелу услугу. Према полу, доминирају корисници мушки пола и то 37 дечака и 17 девојчица.Према узрасту највећи број корисника је узраста 6-14 година. Услуга се у континуитету прати кроз организовани стручни рад, информисање, мониторинг, евалуацију и планирање од стране стручних радника установе кроз свеприсутну координацију са законским заступницима корисника, упутним органом, Центром за социјални рад, школама и предшколском установом т.ј. вртићима који деца похађају.

Евалуирањем степена задовољства корисника услугом дошло се до следећих података:

- ***Оцена 1:** /
- ***Оцена 2:** /
- ***Оцена 3:**/
- ***Оцена 4:** 3 корисника
- ***Оцена 5:** 48 корисника

Досадашњим евалуирањем квалитета пружене услуге може се уочити врло високо задовољство корисника услугом личног пратиоца у граду Краљеву и за исту је изведена просечна оцена 4,95.

Евалуирањем наративног извештаја родитеља/ законских заступника малолетних корисника услуге лични пратилац детета може се закључити генерално задовољство родитеља/ законских заступника квалитетом пружене услуге у целини. Родитељи истичу сараднички однос са личним пратиоцем и напретцима који деца остварују у погледу самосталности у делу задовољавања основних потреба и научених вештина, бољем степену социјализације, континуитету у похађању васпитно-образовних установа, учешће детета у активностима у заједници кроз рекреативне, дефектолошке, културно-забавне и спортске радионице. Са друге стране, родитељи који су исказали високо задовољство услугом тачније степен свог задовољства означили оценом 4 нису изнели своје сугестије како би услугу унапредили, а поједине сугестије се односе на заговарање болег статуса личних пратилаца и веће надокнаде коју остварују својим радним ангажовањем.

На услуги се генерално не уочавају ванредни ризици сем потешкоћа које се огледају у све тежим могућностима пружаоца услуге да пронађе адекватан и мотивисан кадар за рад на услуги у условима све већег броја захтева за услугом.

Кроз услугу, деци са сметњама у развоју/инвалидитетом је омогућена индивидуална практична подршка у делу кретања, припреме за вртић-школу, помоћи у задовољавању личних потреба, социјализацији а све у циљу инклузије детета при васпитно-образовним установама.

Анализа испуњености стандарда на услуги:

Редни број	Елемент који се контролише	ДА	НЕ	Бод
1	Регистрован у складу са чл. 178. Закона о социјалној заштити ("Службени гласник РС", бр.24/11)/Одлука о оснивању (оснивачки акт)	ДА	НЕ	/
2	Лиценца (дозвола за рад) у складу са чл.178. и 180. Закона о социјалној заштити	ДА	НЕ	/
3	Испуњава стандарде квалитета (Правилник о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите("Службени гласник РС", бр.42/13, 89/18 и 73/19)			

	3.1. Испуњава структуралне стандарде у складу са Законом о социјалној заштити и Правилнику о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите (члан 5.)	ДА 2	НЕ 0	ДЕЛИМИЧНО 1	2
	3.2.Испуњава структуралне стандарде у складу са Законом о социјалној заштити и Правилником о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите (члан 87.)	ДА 2	НЕ 0	ДЕЛИМИЧНО 1	2
	3.3. Поседује доказе о испуњености структуралних стандарда у складу са Законом о социјалној заштити и члан 5. став 1. тачка 2) подтач. (3) - (7) и (9) - (17) Правилника о лиценцирању организација социјалне заштите ("Службени гласник РС", бр.42/13)	ДА 2	НЕ 0	ДЕЛИМИЧНО 1	2
	3.4. Испуњава функционалне стандарде у складу са прописима Законом о социјалној заштити и Правилнику о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите (заједнички минимални функционални стандарди од члана 12. до члана 21.)	ДА 2	НЕ 0	ДЕЛИМИЧНО 1	2
	3.5. Поседује процедуре за успостављање и одржавање функционалних стандарда у складу са Законом о социјалној заштити и члан 5. став 1. тачка 2) подтач. (9)-(17) Правилника о лиценцирању организација социјалне заштите ("Службени гласник РС", бр. 43/13)	ДА 2	НЕ 0	ДЕЛИМИЧНО 1	2
4	Унутрашња акта				
	4.1. Постојање унутрашњих аката-Статут, Правилник о унутрашњој организацији и систематизацији послова	ДА 2	НЕ 0	ДЕЛИМИЧНО 1	2
5	4.2. Садржај и усаглашеност аката- Сагласност на Статут и Правилник о унутрашњој организацији и систематизацији послова (члан 12. став 1. Закона о социјалној заштити)	ДА 2	НЕ 0	ДЕЛИМИЧНО 1	2
	Кадрови				
	5.1.Кадрови - у складу са нормативом	ДА 2	НЕ 0	ДЕЛИМИЧНО 1	2

	5.2. Кадрови у складу са минималним стандардима о броју признатих кадрова (члан 87. Правилника о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите)	ДА 2	НЕ 0	ДЕЛИМИЧНО 1	2
	5.3. Примена акта о унутрашњој организацији и систематизацији послова	ДА 2	НЕ 0	ДЕЛИМИЧНО 1	2
	5.4. Усклађеност коефицијената са Уредбом о коефицијенту или утврђена цена рада уговором	ДА 2	НЕ 0	ДЕЛИМИЧНО 1	2
	5.5. Документација везана за радне односе усклађеност са актом о унутрашњој организацији и систематизацији послова, уз постојања сагласности надлежног Министарства/локалне самоуправе	ДА 2	НЕ 0	ДЕЛИМИЧНО 1	2
	5.6. Постојање лиценци за стручне раднике (члан 185. Закона о социјалној заштити)	ДА 2	НЕ 0		2
	5.7. Заступљеност акредитованих обука (члан 191. Закона о социјалној заштити)	ДА 2	НЕ 0		2
6	Евиденција и документација према Правилнику о вођењу евиденције о корисницима и документације о стручном раду у установама социјалне заштите ("Службени гласник РС, бр. 63/93, 10/2006, 36/2008- др.правилник и 59/2008- др.правилник)	ДА 2	НЕ 0	ДЕЛИМИЧНО 1	2
7	Докази о одговорном лицу-решење о именовању, уверење из казнене евиденције, суда, упис у АПР/Привредни суд	ДА 2	НЕ 0		2
8	Програмске активности у складу са потребама и капацитетом корисничке групе (члан 86. Правилника ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите)				
	8.1. Постојање програмских активности у складу са потребама и капацитетом корисничких група	ДА 2	НЕ 0	ДЕЛИМИЧНО 1	2
	8.2. Примена програмских активности у складу са потребама и капацитетом корисничке групе	ДА 2	НЕ 0	ДЕЛИМИЧНО 1	2

	Поштовање права корисника (члан 5. став 1. тачка 2) подтачка (9) Правилника о лиценцирању организација социјалне заштите ("Службени гласник РС", бр. 42/13)				
9	9.1. Постојање процедуре	ДА 2	НЕ 0		2
	9.2. Примена процедуре	ДА 2	НЕ 0	ДЕЛИМИЧНО 1	2
10	Спровођење стручног поступка (члан 5. став 1. тачка 2) подтач. (7) и (9)-(14) Правилника о лиценцирању организација социјалне заштите)				
	10.1. Постојање процедуре стручних поступака	ДА 2	НЕ 0		2
11	Критеријуми за пријем и окончање услуге (члан 5. став 1. тачка 2) подтачка (11) Правилника о лиценцирању организација социјалне заштите)				
	11.1. Постојање одлуке о критеријумима за пријем корисника и о начину окончања услуге	ДА 2	НЕ 0		2
	11.2. Примена Одлуке о критеријумима за пријем корисника и о начину окончања услуге	ДА 2	НЕ 0	ДЕЛИМИЧНО 1	2
12	Информисаност корисника (члан 5. став 1. тач. 6) и 7) Правилника о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите)	ДА 2	НЕ 0	ДЕЛИМИЧНО 1	2
13	Партиципација (учешће) корисника у поступцима (члан 5. став 1. тачка 2) подтачка (9) Правилника о лиценцирању организација социјалне заштите	ДА 2	НЕ 0	ДЕЛИМИЧНО 1	2
14	Поштовање права на притужбу и жалбу (члан 5. став 1. тачка 2) подтачка (13) Правилника о лиценцирању организација социјалне заштите				
	14.1. Постојање процедуре за поступање по притужбама и жалбама	ДА 2	НЕ 0		2
	14.2. Поступање по Процедури за поступање по притужбама и жалбама	ДА 2	НЕ 0	ДЕЛИМИЧНО 1	2
15	Мере безбедности корисника(члан 5. став 1. тачка 2) подтачка (14) Правилника о лиценцирању организација социјалне заштите)				

	15.1. Постојање Процедуре о мерама безбедности корисника	ДА 2	НЕ 0		2
	15.2. Поступање по Процедури о мерама безбедности корисника	ДА 2	НЕ 0	ДЕЛИМИЧНО 1	2
16	Сарадња са другим службама (члан 5. став 1. тачка 2) подтачка (15) Правилника о лиценцирању организација социјалне заштите)	ДА 2	НЕ 0		2
17	Стални развој кадрова(члан 143., 144. и 145. Закона о социјалној заштити, члан 20. Правилника о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите и члан 5. став 1. тачка 2) подтачка (16) Правилника о лиценцирању организација социјалне заштите)				
	17.1. Постојање Плана обуке запослених	ДА 2	НЕ 0		2
	17.2. Примена Плана обуке запослених	ДА 2	НЕ 0	ДЕЛИМИЧНО 1	1
18	Цена услуге (члан 5. став 1. тачка 2) подтачка (17) Правилника о лиценцирању организација социјалне заштите)				
	18.1. У складу са утврђеном методологијом (основач РС, АПВ) или процедуром другог основача	ДА 2	НЕ 0		2
	18.2. Примена процедуре	ДА 2	НЕ 0		2
19	Годишњи план рада-Закон о социјалној заштити, Правилник о ближим условима за развој услуга социјалне заштите и Правилник о лиценцирању организација социјалне заштите	ДА 2	НЕ 0		2

Збир 69

Степен ризика	Бодови
Незнатан	63-70
Низак	62-55
Средњи	47-54
Висок	39-46
	38 и мање
Критичан	

Пружалац услуге у потпуности испуњава стандарде за пружање услуге лични пратилац детета на основу самопроцене структуралних и функционалних стандарда. Остварује скор од 69 бодова који га сврставају у пружаоце услуге са незнатним ризиком у

погледу поштовања законских одредби у пружању услуга на основу лиценце као јавне исправе.

Интерна евалуација услуге персонална аистенција за 2024. годину

Са циљем испитивања задовољства корисника услугом персоналне аистенције спроведен је поступак интерне евалуације при чему су корисницима и сарадницима/персоналним аистентима дати годишњи упитници о коришћењу и пружању услуге комбинованог типа у смислу заокруживања, допуњавања и попуњавања са квалитативним и квантитативним описима на који начин су могли да изразе задовољство/нездовољство коришћењем услуге, опишу евентуалне тешкоће, активности подршке које користе свакодневно и уpute сугестије и примедбе као индикатора за процењивање и извођење закључака у погледу квалитета пружене услуге у целини.

Учешће у спроведеној интерној евалуацији је узело свих 14 корисника од којих 5 корисника користи услугу 6 година у континуитету, 2 корисника је користи у трајању од 2 године, 2 корисника у трајању од годину дана док је 5-оро корисницима година евалуације прва година коришћења услуге. Старосна категорија корисника је разноврсна те од њих 14 имамо 1 стару, 7 одрасле и 6 младе особе. Сви корисници делимично партиципирају у цени услуге и користе је у модалитету 8 сати дневно- 10 корисника, 1 корисник – 6 сати и 3 корисника – 4 сата дневно. У погледу степена функционалне ефикасности 11 корисника је са процењеним 2. степеном подршке док 3 корисника имају потребу за континуираном помоћи и подршком другог лица како у погледу непосредне бриге о себи тако и у погледу могућности укључивања у заједницу јер потражују подршку 1.степена. Услуга се пружа особама са различитим врстама сметњи, 6 корисника има телесни инвалидитет, 6 сензорни инвалидитет, једна особа је са интелектуалним тешкоћама и једна са вишеструким сметњама.

Подаци су обрађени на узорку од 14 корисника и сумарна процена степена задовољства пруженом услугом рангирана је на скали од 1-5 при чему оцена 1 изражава нездовољство услугом, оцена 2- нико задовољство услугом, оцена 3 – средње задовољство услугом, оцена 4- високо задовољство услугом и оцена 5- врло високо задовољство услугом. Евалуирањем степена задовољства корисника услугом дошло се до следећих података:**оцене 1- 0 корисника; оцена 2 - 0 корисника; оцена 3- 0 корисника; оцена 4- 0 корисника;оцене 5- 14 корисника.**

Просечна оцена степена задовољства пруженом услугом на обрађеном узорку је 5,00 која указује на високо присутно задовољство корисника квалитетом пружене услуге у целини.

Евалуација наративног дела извештаја указује да је услуга персоналне аистенције код свих корисника кључни ресурс подршке самосталном животу при чему 12 корисника

има позитивну породичну стимулацију док је двема корисницима услуга једини основ по коме могу водити самосталан живот и бити укључене у заједницу. Сви корисници индивидуално потражују асистенцију лица са којима сарађују па тако њих 8 има потребу за подршком како у активностима код куће у погледу личне и хигијене простора, припреме оброка, задовољавања личних потреба тако и у активностима у заједници у делу помоћи при кретању ван куће, коришћењу превоза, задовољавању социјалних потреба, испуњавању радних, образовних и друштвених активности у заједници као и помоћи при коришћењу терапеутских, рехабилитационих и здравствених услуга док б корисника креира услугу искључиво ради неометаног укључивања у заједницу. Кроз услугу корисници уређују динамику и интензитет свакодневног функционисања, неометано задовољавају своје потребе, одговорно извршавају своје радне обавезе по основу запослења (2 младе особе), остварују се на свом академском путу или воде активан друштвени живот ван места пребивалишта чиме растерећују и чланове породице на које су једино били упућени (1 млада особа која студира у Новом Саду и 1 млада особа која се осамосталила и живи у Београду), истрајно заговарају и заступају своје политичке идеје са циљем унапређења особа са инвалидитетом, остварују запажене резултате у погледу спортивких постигнућа, активни су чланови удружења који се редовно придржују пројектним активностима. Корисници субјективно изражавају постигнут степен унапређења свакодневног функционисања који се позитивно одражава на квалитет живота у целини и достигнуту самосталност.

Корисници персоналне асистенције вербализују задовољство и препознају значај постојања услуге као одрживог и трајнијег решења које им омогућује да остваре своје право на самосталан живот и укљученост у активностима у заједници а поједине сугестије односе се на потребу коришћења услуге са повећаним модалитетом дневне сатнице и без прекида у континуитету током викенда. Спровођењем услуге омогућава се да сваки корисник оствари своје право на информисање о правима и услугама које доприносе задовољавању њених личних, кућних и социјалних потреба.

Анализа испуњености стандарда на услуги:

Редни број	Елемент који се контролише				Бод
1	Регистрован у складу са чл. 178. Закона о социјалној заштити ("Службени гласник РС", бр.24/11)/Одлука о оснивању (оснивачки акт)	ДА	НЕ		/
2	Лиценца (дозвола за рад) у складу са чл.178. и 180. Закона о социјалној заштити	ДА	НЕ		/

	Испуњава стандарде квалитета (Правилник о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите("Службени гласник РС", бр.42/13, 89/18 и 73/19)				
	3.1. Испуњава структуралне стандарде у складу са Законом о социјалној заштити и Правилнику о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите (члан 5.)	ДА 2	НЕ 0	ДЕЛИМИЧНО 1	2
	3.2.Испуњава структуралне стандарде у складу са Законом о социјалној заштити и Правилником о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите (члан 87.)	ДА 2	НЕ 0	ДЕЛИМИЧНО 1	2
3	3.3. Поседује доказе о испуњености структуралних стандарда у складу са Законом о социјалној заштити и члан 5. став 1. тачка 2) подтач. (3) - (7) и (9) - (17) Правилника о лиценцирању организација социјалне заштите ("Службени гласник РС", бр.42/13)	ДА 2	НЕ 0	ДЕЛИМИЧНО 1	2
	3.4. Испуњава функционалне стандарде у складу са прописима Законом о социјалној заштити и Правилника о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите (заједнички минимални функционални стандарди од члана 12. до члана 21.)	ДА 2	НЕ 0	ДЕЛИМИЧНО 1	2
	3.5. Поседује процедуре за успостављање и одржавање функционалних стандарда у складу са Законом о социјалној заштити и члан 5. став 1. тачка 2) подтач. (9)-(17) Правилника о лиценцирању организација социјалне заштите ("Службени гласник РС", бр. 43/13)	ДА 2	НЕ 0	ДЕЛИМИЧНО 1	2
4	Унутрашња акта				
	4.1. Постојање унутрашњих аката-Статут, Правилник о унутрашњој организацији и систематизацији послова	ДА 2	НЕ 0	ДЕЛИМИЧНО 1	2
	4.2.Садржај и усаглашеност аката- Сагласност на Статут и Правилник о унутрашњој организацији и систематизацији послова (члан 12.	ДА 2	НЕ 0	ДЕЛИМИЧНО 1	2

	став 1. Закона о социјалној заштити)				
	Кадрови				
5	5.1. Кадрови - у складу са нормативом	ДА 2	НЕ 0	ДЕЛИМИЧНО 1	2
	5.2. Кадрови у складу са минималним стандардима о броју признатих кадрова (члан 87. Правилника о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите)	ДА 2	НЕ 0	ДЕЛИМИЧНО 1	2
	5.3. Примена акта о унутрашњој организацији и систематизацији послова	ДА 2	НЕ 0	ДЕЛИМИЧНО 1	2
	5.4. Усклађеност коефицијената са Уредбом о коефицијенту или утврђена цена рада уговором	ДА 2	НЕ 0	ДЕЛИМИЧНО 1	2
	5.5. Документација везана за радне односе усклађеност са актом о унутрашњој организацији и систематизацији послова, уз постојања сагласности надлежног Министарства/локалне самоуправе	ДА 2	НЕ 0	ДЕЛИМИЧНО 1	2
	5.6. Постојање лиценци за стручне раднике (члан 185. Закона о социјалној заштити)	ДА 2	НЕ 0		2
	5.7. Заступљеност акредитованих обука (члан 191. Закона о социјалној заштити)	ДА 2	НЕ 0		2
6	Евиденција и документација према Правилнику о вођењу евиденције о корисницима и документације о стручном раду у установама социјалне заштите ("Службени гласник РС, бр.63/93, 10/2006, 36/2008-др.правилник и 59/2008-др.правилник)	ДА 2	НЕ 0	ДЕЛИМИЧНО 1	2
7	Докази о одговорном лицу-решење о именовању, уверење из казнене евиденције, суда, упис у АПР/Привредни суд	ДА 2	НЕ 0		2
8	Програмске активности у складу са потребама и капацитетом корисничке групе (члан 86. Правилника ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите)				

	8.1. Постојање програмских активности у складу са потребама и капацитетом корисничких групе	ДА 2	НЕ 0	ДЕЛИМИЧНО 1	2
	8.2. Примена програмских активности у складу са потребама и капацитетом корисничке групе	ДА 2	НЕ 0	ДЕЛИМИЧНО 1	2
9	Поштовање права корисника (члан 5. став 1. тачка 2) подтакка (9) Правилника о лиценцирању организација социјалне заштите ("Службени гласник РС", бр. 42/13)				
	9.1. Постојање процедуре	ДА 2	НЕ 0		2
	9.2. Примена процедуре	ДА 2	НЕ 0	ДЕЛИМИЧНО 1	2
10	Спровођење стручног поступка (члан 5. став 1. тачка 2) подтак. (7) и (9)-(14) Правилника о лиценцирању организација социјалне заштите)				
	10.1. Постојање процедура стручних поступака	ДА 2	НЕ 0		2
11	Критеријуми за пријем и окончање услуге (члан 5. став 1. тачка 2) подтакка (11) Правилника о лиценцирању организација социјалне заштите)				
	11.1. Постојање одлуке о критеријумима за пријем корисника и о начину окончања услуге	ДА 2	НЕ 0		2
	11.2. Примена Одлуке о критеријумима за пријем корисника и о начину окончања услуге	ДА 2	НЕ 0	ДЕЛИМИЧНО 1	2
12	Информисаност корисника (члан 5. став 1. тач. 6) и 7) Правилника о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите)	ДА 2	НЕ 0	ДЕЛИМИЧНО 1	2
13	Партиципација (учешће) корисника у поступцима (члан 5. став 1. тачка 2) подтакка (9) Правилника о лиценцирању организација социјалне заштите	ДА 2	НЕ 0	ДЕЛИМИЧНО 1	2
14	Поштовање права на притужбу и жалбу (члан 5. став 1. тачка 2) подтакка (13) Правилника о лиценцирању организација социјалне заштите				
	14.1. Постојање процедуре за поступање по притужбама и жалбама	ДА 2	НЕ 0		2

	14.2. Поступање по Процедури за поступање по притужбама и жалбама	ДА 2	НЕ 0	ДЕЛИМИЧНО 1	2
15	Мере безбедности корисника(члан 5. став 1. тачка 2) подтачка (14) Правилника о лиценцирању организација социјалне заштите)				
	15.1. Постојање Процедуре о мерама безбедности корисника	ДА 2	НЕ 0		2
	15.2. Поступање по Процедури о мерама безбедности корисника	ДА 2	НЕ 0	ДЕЛИМИЧНО 1	2
16	Сарадња са другим службама (члан 5. став 1. тачка 2) подтачка (15) Правилника о лиценцирању организација социјалне заштите)	ДА 2	НЕ 0		2
17	Стални развој кадрова(члан 143., 144. и 145. Закона о социјалној заштити, члан 20. Правилника о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите и члан 5. став 1. тачка 2) подтачка (16) Правилника о лиценцирању организација социјалне заштите)				
	17.1. Постојање Плана обуке запослених	ДА 2	НЕ 0		2
	17.2. Примена Плана обуке запослених	ДА 2	НЕ 0	ДЕЛИМИЧНО 1	1
18	Цена услуге (члан 5. став 1. тачка 2) подтачка (17) Правилника о лиценцирању организација социјалне заштите)				
	18.1. У складу са утврђеном методологијом (основач РС, АПВ) или процедуром другог основача	ДА 2	НЕ 0		2
	18.2. Примена процедуре	ДА 2	НЕ 0		2
19	Годишњи план рада-Закон о социјалној заштити, Правилник о ближим условима за развој услуга социјалне заштите и Правилник о лиценцирању организација социјалне заштите	ДА 2	НЕ 0		2

Збир 69

Степен ризика	Бодови
Незнатан	63-70
Низак	62-55

Средњи	47-54
Висок	39-46
Критичан	38 и мање

Пружалац услуге у потпуности испуњава стандарде за пружање услуге персонална аистенција на основу самопроцене структуралних и функционалних стандарда. Остварује скор од 69 бодова који га сврставају у пружаоце услуге са незнатним ризиком у погледу поштовања законских одредби у пружању услуга на основу лиценце као јавне исправе.

Интерна евалуација услуге Дневни центар за стваре за 2024. годину

На услуги Дневни центар за стваре спроведена је анализа задовољства корисника услугом као и евалуација испуњености заједничких структуралних и функционалних стандарда преточених у тематска питања како би се на обухватнији начин сумирао оквир за унапређење квалитета услуге. Према спроведеној евалуацији услуге Дневни центар за стваре, ау циљу процене степена задовољства услугом корисници су могли да изразе своје мишљење давањем оцена по истом критеријуму као ипретходно наведене услугерангирањем на скали од 1-5 при чему оцена 1 изражава нездовољство услугом, оцена 2- нико задовољство услугом, оцена 3 – средње задовољство услугом, оцена 4- високо задовољство услугом и оцена 5- врло високо задовољство услугом. Евалуирањем степена задовољства услугом дошло се до података о томе како су корисници дошли до сазнања о услуги, колико су задовољни услугом као и сегментима услуге, колики и какав је степен партиципативности корисника у планирању активности Дневног центра, да ли имају могућност жалби и притужби и на који начин пружалац услуге то реализује. Такође, испитиван је утицај услуге на квалитет живота и значај услуге за свакодневицу корисника. У истраживању коришћен је полустандардизовани упитник са 15 питања. Испитивање задовољства корисника спроведено је у децембру месецу 2024. године од стране запослених пружаоца услуге. Анализом упитника израђена је квалитативна и квантитативна анализа која је саставни део ове евалуације.

Подаци су обрађени на узорку од 62 корисника од којих је свих 62 испитаника изразило веома висок степен задовољства и оценили је оценом 5. Просечна оцена степена задовољства пруженом услугом на обрађеном узорку је 5,00 која указује на веома висок степен задовољства корисника услугом и то начином на који се планирају активности, као и начином свеукупног спровођења услуге. Евалуирањем ставова корисника на отворена питања упитника већина корисника не вербализује икакве потешкоће у свакодневном функционисању и изражава високо задовољство и позитиван став према пружању услуге. Према подацима добијеним од корисника, за услугу је њих 56 сазнало од комшија, пријатеља или сродника, 5 из медија и 1 корисник је обавештен од стране Центра за социјални рад, што је информација која указује да су наши садашњи корисници услугу користили најчешће по препоруци већ постојећих корисника, а да као пружалац услуге већи акценат морамо дати промовисању заједнице као извора информација и то конкретно кроз израду пропагандног материјала и његову дистрибуцију, видљивост услуге у здравственом сектору, организацијама и удружењима грађана у заједници. У погледу учествовања корисника у планирању активности који ће се спроводити 48 корисника је изразило став да учествује у предлагању активности које се за њих организују и да то раде редовно, док 14 корисника изражава став да не жели да

учествује и/или није укључено у планирање активности најчешће из разлога што су задовољни постојећим активностима или немају додатне идеје шта је потребно организовати. Ниједан корисник није дао одговор да је био приморан да учествује у некој од активности током 2024. године мимо сопствене воље и жеље што је у складу и са сврхом ове услуге, а то је отворени сервис подршке у заједници.

У погледу сегмената услуге који осликају структуралне и функционалне стандарде, 5 корисника је изразило незадовољство локацијом Дневног центра за stare предлажући да се отвори исти центар на другим локацијама, 3 корисника је изразило став да је делимично задовољно локацијом објекта, а 54 корисника да је задовољно локацијом, претпостављамо из разлога, јер је у питању локално становништво које гравитира око Дневног центра за stare. Сви корисници су задовољни величином, опремљеношћу и хигијеном простора, као и активностима у оквиру услуге, оцењујући као апсолутно задовољство највишом оценом однос запослених према корисницима. Корисници истичу да су љубазно дочекани и да су редовно обавештени о свим додатним активностима у оквиру Центра, да имају „осећај заједништва и припадање генерацији“. У опису значаја услуге за кориснике испитаници су исказивали ставове следеће и сличне садржине: „Пет дана у недељи имам место у које сам добродошао“, „Натерам себе да изађем из куће и прошетам сваки дан“, „Радује ме дружење и упознавање нових пријатеља“, „Осећам се добро када дођем“, „Нисам сам кући“, „Научила сам нове рукотворине“, „Зaborавим на све када дођем“, „Када ми је било најтеже дружење је помогло“, „Сада ми је живот лепши“, „Зaborавим на болест када дођем“, „Долазим због особља“, „Срео сам старе пријатеље“, „Нисам затворена у један зачарани круг. Кад ми је муж умро овде ми је било лакше и нашла сам мир“, указујући и на значај пажње, комуникације, информација и окупације коју добијају у својој свакодневници, а истичући дружења, шах, плетење и путовања као посебно цењене садржаје које Дневни центар нуди. Сви испитаници су исказали потврдан став о томе да су били обавештени на право жалбе и подношења притужби, али исто тако да до сада нису изражавали жалбе и притужбе. Сви корисници су потврдно одговорили да би ову услугу препоручили другима и свих 62 испитаника је одговорило да су задовољни односом са другим корисницима ове услуге.

Предлози за унапређење услуге сажете кроз анализу упитника и ставова испитаника су: јачање сарадње у заједници, увођење вежби фискултуре и рекреације, више спортских садржаја као што је пикадо, стони тенис. Корисници предлажу и више путовања и прослава свих важних празника као што је 8.март, Нова Година и сл. Нарочито, истиче се важност редовних посета лекара разних специјалности као вид здравствено превентивних активности. Имајући у виду одговоре испитаника, као и податке добијене током мониторинга услуге који указују на потребу да се одговори територијалној разуђености града Краљева, демографским трендовима старења становништва и потребе за развојем отворених сервиса подршке у заједници, предлаже се заговарање отварања нових Клубова за stare као програмских активности на више локација града Краљева у оквиру матичне услуге Дневног центра за stare чиме би се обезбедила већа доступност и масовност ове услуге. С тим у вези неопходно је израдити нацрт јавне политике чији ће саставни део бити анализа мапираних потреба и план локација за дислоцирање Клубова за stare спрам ресурса којима град располаже.

Интерна евалуација услуге социјално становаштво у заштићеним условима за 2024. годину

Учешће у спроведеној интерној евалуацији на услуги социјално становаштво у заштићеним условима је узео 46 корисника – испитаника који су изразили мотивацију за учешће у истраживању, а од укупно 103 корисника из децембра месеца 2024. године. Узорком није обухваћено свега 5 домаћинстава из разлога немогућности да се спроведе евалуација, тако да је у потпуности обезбеђена репрезентативност узорка водећи се принципом да се интервјуише носилац домаћинства. У том смислу интервјуисано је 44 носиоца домаћинстава од укупно 50 домаћинстава које је могуће испитати. Такође, истраживањем није обухваћена породица која је започела коришћење услуге 10.12.2024. као ни породица која ће започети коришћење услуге 31.12.2024. За потребе истраживања коришћен је полустандардизовани упитник од 8 питања. Подаци су прикупљани на терену, посетама стручног радника у становима корисника. У односу на претходну годину када је рађена евалуација процењен је степен задовољства услугом као стамбеним програмом подршке и засебно, услуга стручне подршке корисницима, тако да су корисници могли дати оцену од 1-5 где 1 представља најмањи скор, док 5 представља највећи скор у оба сегмента процене.

Просечна оцена степена задовољства услугом становаштва у заштићеним условима је **4,02** док проценом услуге стручних радника као даваоца стручне подршке на обрађеном узорку добијена је оцена **4,16** која указује на задовољавајући ниво присутног задовољства корисника и квалитета пружене услуге социјалног становаштва у заштићеним условима. Имајући у виду евалуацију услуге на крају 2022. године када је услуга оцењена оценом 3,39 евалуација претходне и ове године указује на напредак у квалитету пружене услуге. Три корисника нису попунила оцене у упитнику, тј. нису желели да се изјасне по овом питању.

У погледу услова становаштва 2 кориснице су оцениле услугу оценом 1 наводећи да „саме морају поправљати кварове у својим становима“ што пружаоцу услуге даје информацију о њиховим очекивањима као пасивним примаоцима помоћи као и потреби да се дикурс услуге промени што свакако није лак задатак имајући у виду да су многи од садашњих корисника научени да буду пасивни примаоци туђе помоћи. Евалуација наративног дела извештаја указује да од 46 испитаника ниједна породица не перципира да себи може обезбедити стамбено питање ван система социјалне заштите, као и да је квалитет свакодневног функционисања корисника одређен и условљен њиховом материјалним ситуацијом и/или здравственим статусом укључујући старост као важан индикатор, и у том делу очекују значајну подршку пружаоца услуге, па се последично и степен задовољства коришћењем услуге перципира кроз призму њихове материјалне депривације и дугогодишње позиције зависности од социјалних служби.

На питање да ли би нешто променили у пружању услуге 33 корисника изражава став да им услуга одговара, док 13 од 46 испитаника је исказало став да постоји потреба да се нешто промени наводећи као предлоге за промену следеће: трајно решавање стамбеног питања корисника који право користе на основу избеглиштва, чешћи обиласци психолога

као вид саветодавно-терапијске подршке, решавање појединачних кварова унутар станова из разлога дотрајалости покућства и инвентара, чешћи обиласци корисника од стране стручних служби; враћање грејања на лож уље (корисници зграде на Берановцу). Такође, корисници очекују да комшије више поштују кућни ред и очекују да ће имати бољи однос према хигијени зграде, јер то пријављују као перципирану потешкоћу. Станари очекују да добију управника зграде како би могли да користе привилегије које стамбене заједнице имају; очекују безбедније услове живота постављањем камера-видео надзора, закључавање улазних врата, поправку интерфона и агенцијско чишћење зграде и дворишног простора што је у корелацији са предлогом постављања (професионалног) управника. Два од 13 испитаника који су указали да би нешто променили на услуги наводе нетрпљивост према ромским породицама као културолошки другачијим са којима, како наводе, нема мешања и сматрају да овакав облик забрињавања није адекватан пре свега због односа према кућном реду и због односа према хигијени зграде и дворишног простора, док још један корисник указује на исти проблем, али без описаног дискриминаторног става према било којој мањини. Ови ставови саставни су део извештаја како би корисници извештаја стекли слику о наративу ставова корисника услуге социјално станововање у заштићеним условима и ни у чему не осликавају став пружаоца услуге.

Даља анализа ставова испитаника који су изразили предлоге за променама на нивоу услуге забележена је и код кориснице која је родитељ троје деце од којих је једно са сметњама у развоју, а која предлаже додатно и уређење терена за игру за децу у дворишту зграде, ажурирање санирање настале штете у текућем и инвестиционом одржавању, као и редовну дератизацију и дезинсекцију станова од стране пружаоца услуге. Један од 46 испитаника предлаже да се уклоне баште у близини зграде, а већина испитаника очекује да пружалац услуге набавља нову белу технику за све кориснике без обзира на то да ли су корисници услуге из разлога материјалне или неке друге социјалне (не)прилике. Такође, 12 испитаника очекује да пружалац услуге буде медијатор у поремећеним комшијским односима, док 7 њих очекује да пружалац услуге буде преносник порука комшијама са којима имају трајно поремећене интерперсоналне односе. Сви ови ставови су важни са аспекта анализе просечне оцене, а како би употребили личну карту корисничког идентитета саграђену кроз њихове личне ставове и пројекције живљења у специфичном колективу какво је социјално станововање у заштићеним условима у коме се на једном месту налази изузетно хетерогена група корисника који су корисници система из разноразних неповољних животних околности.

Социометријском анализом корисничке групе запажа се да се у зградама социјалног станововања налази мали број корисника који имају статус утицајних лидера, тзв. „победника“ који чине снагу заједништва. Већина корисника перципира себе из угла губитничког, жртвеног модела функционисања и усложњавања, тј. отежава тиме своје објективне шансе за осамостаљивањем из система социјалне заштите. Са друге стране, пасивни програми социјалне политike који датирају из претходног и са почетка овог века нису дали резултате који су се очекивали кроз реформу система која још увек траје, па се може закључити да су и ставови и очекивања корисника исход транзиционих модела социјалне заштите и дуплих порука који су ти транзиторни програми нудили корисницима социјалне заштите. Овај став оправдава се чињеницом да од 46 испитаника 24 испитаника станује у зградама дуже од 10 година, а 14 испитаника 19 година. Корисници социјалног

становања вербализују задовољство и препознају значај постојања услуге као одрживог и трајнијег решења сопственог стамбеног питања, а поједине сугестије односе се на потребу додатне стручне подршке и помоћи за унапређење квалитета живота првенствено у делу побољшања материјалног статуса(материјална давања, пакети подршке, донације).

Корисници у високо израженом проценту исказују задовољство пружањем услуге у погледу обезбеђивања наменског смештаја и решавања стамбеног статуса, али имајући у виду хетерогену групу корисника која користи услугу смештаја у зградама социјалног становања, њихов продуктиван живот и напредак у погледу отклањања и ублажавања неповољних животних околности је незнатањ у ситуацијама опадања животних функција у складу са годинама старости, прогресивног тока хроничне болести, присуства ивалидитета у породици и последично сагоревања личних капацитета услед целодневне бриге о болесном члану породице што резултира отежаним задовољавањем базичних потреба и фокусом на бригу о свакодневној егзистенцији. Успостављена социјална мрежа међу станарима показује ниску одрживост у години евалуације при чему постоји слабије прилагођавање и прихватавање нових корисника, одбацијући став према ромским породицама као актуелним и потенцијалним корисницима. Снага услуге представљају спонзорски развијених пријатељских релација од стране дугогодишњих корисника услуге, заједништво и солидарност.

Анализа упитника и образца кварова које корисници пријављују указује на потребу да се обнови и модернизује покућство, нарочито инвентар и имовина зграде на Берановцу која је грађена 2004. године и коју чини већим делом корисничка структура која је право остварила по основу избегличког статуса пре 19 година. Корисници зграде на Берановцу указују учестало на следеће проблеме: дотрајалост столарије, улазних врата, влага у становима, оштећеност паркета, дотрајалост намештаја и беле технике, проблеми у водоинсталационим и електричним инсталацијама и очекују да ће пружалац услуге санирати исте и тиме обезбедити заштићеност услова која у овом контексту се перципира на танкој линији са наученом беспомоћности и очекивањима која произилазе из пасивне позиције примаоца помоћи. Имајући у виду да је зграда у Борачком насељу грађена касније, 2012. године, са доста савременијим стандардима градње, у погледу инвестиционог и текућег одржавања, ставови станара ове зграде најчешће су у правцу потребе за поштовањем стандарда које предвиђа рад стамбених заједница.

Препоруке стручног радника за унапређење услуге:

Имајући у виду да је реч о услуги за коју држава није дефинисала стандарде, нужно је и непходно да наручилац послова у социјалној заштити, јединица локалне самоуправе дефинише стандарде ове услуге како би у садејству са пружаоцем услуге и другим актерима од значаја створила услове за унапређење рада на овом социо-стамбеном програму подршку. Разлог више да се стандарди уреде леже у чињеници да је Центар локалних услуга једини пружалац услуге у Србији, јер је пракса да пружаоци ове услуге буду центри за социјални рад, како је била првобитна воља донатора. Имајући у виду различитост надлежности ове две установе, упутног органа и пружаоца услуге, разлику у односима моћи и могућностима да утичу на породичне и индивидуалне динамике, нужно је дефинисати стандарде који ће дати оквир за поступање како пружаоца услуге, тако и самим корисницима који неретко имају већа очекивања од могућности пружаоца услуге (нарочито

у делу у коме је пружалац услуге ненадлежан за материјална давања која они највише и очекују), што је онда и разлог за нездовољство.

Друга препорука односи се на дефинисање кадровских стандарда у раду са корисницима, јер актуелно не постоји запослени који се бави радом са корисницима чији је број на дан 31.12.2024. 107 корисника. Имајући у виду очекивања да се корисницима интензивније социо-едукативно и саветодавно-терапијски помаже, као и да се обезбеди нека форма управљања зградом (домаћин зграде, управник или професионални управник) намеће се потреба за запошљавањем/ангажовањем минимум још једног стручног радника и сарадника или, евентуално, прековременим радом постојећих запослених. Како су људи директни пружаоци услуга, тако ће и даља успешност и задовољство корисника бити у директној корелацији са кадровским ресурсима установе.

Трећа препорука за унапређење услуге односи се на приоритетно инвестиционо и ажурано текуће одржавање већ дотрајалих зграда које нису одржаване и чија култура коришћења често захтева интезивну укљученост пружаоца услуге. С тим у вези, неопходно је обезбеђивање додатних буџетских средстава за адаптације станова који се напуштају ради усељавања нових корисника, као и средстава за реновирања према приоритетима.

Последња препорука односи се на регулисање облигационих односа корисника услуге и добављача комуналних услуга како би се подстакао сараднички однос пружаоца услуга социјалне заштите и корисника, како би се радило на социјалним циљевима и како би се пружио подстрек самосталном животу корисника у заједници. Ова препорука нужно претпоставља промену важећег правилника који регулише услугу социјално становљање у заштићеним условима како би се уподобио са праксом, а нарочито актуелном законодавном регулативом и осавременио у односу на првобитну вољу донатора.

Извештај сачинили/е:

1. Стручни радник на услугама у заједници: Слађана Чорбић, дипл.педагог *Чорбић*
2. Стручни сарадник на услугама у заједници: Јована Мајсторовић, дипл.дефектолог *Мајсторовић*
3. Стручни радник на услугама у заједници: Јелена Шарковић, дипл.психолог *Шарковић*
4. Стручни радник на услугама у заједници: Милица Јелић, дипл.социјални радник *Јелић*

У Краљеву, дана 31.12.2024.



В.д. директор

Даница Вуčкомановић, дипл.економиста

Доставити:

- оснивачу: граду Краљеву преко Одељења друштвених делатности
- Републичком заводу за социјалну заштиту

Објавити на сајту установе