



Ministarstvo za rad,
zapošljavanje, boračka
i socijalna pitanja



Projekat finansira
Evropska unija

ЕВАЛУАЦИЈА УСЛУГЕ

ЛОКАЛНА ПОДРШКА САМОСТАЛНОМ ЖИВОТУ ОСОБА СА ИНВАЛИДИТЕТОМ



OPŠTINA PLANDIŠTE

Мај 2018. године



➤ Увод

Општина Пландиште је дуги низ година демонстрирала снажну вољу и предузимљивост у обезбеђивању социјалних услуга својим грађанима. Кроз сарадњу са републичким и покрајнским органима и службама, организацијама цивилног друштва и суседних општина, стручњаци и службе локалане самоуправе и локалног центра за социјални рад су продубљивали своја сазнања, и континуирано их употребљавали за проналажење нових начина за унпређивање социјалног положаја вулнерабилног становништва.

Имајући у виду велики обим потреба за подршку у самосталном живљењу, локална заједница је већ низ година обезбеђивала услугу помоћ у кући. Након дефинисања услова за обезбеђивање ове услуге од стране Републике, на подручју Општине Пландиште услуга помоћ у кући је била пружана од стране лиценциране организације социјалне заштите. Иако су и јавни радови организовани уз подршку Националне службе запошљавања доводили до додатног обухвата вулнерабилног становништва, локална заједница је континуирано свесна да високи трошкови обезбеђивања услуге помоћ у кући многе кориснике су остављали без неопходне подршке.

За особе са инвалидитетом је дизајнирана **локална и иновативна услуга**, услуга која је **јефитнији и тиме доступнији вид подршке корисницима, а уједно обезбеђује садржаје које су ван домена стандардизованих услуга**. На основу сопствених искустава, али и знања из упоредних пракси ван Србије, услуга је конципирана тако да обезбеди потребну подршку од особља сачињеног од самих становника уз заједнице, али и да се сачувају неки квалитети карактеристични за стручни рад на стандардизованим услугама.

Окосница услуге јесте **обезбеђивање подршке корисницима да самостално живе у сопственом домаћинству, и тако очувају или развију квалитет сопственог живота**. Услуге пружају комшије, становници локалне заједнице, жене и мушкарци и сами на ивици сиромаштва ако не остварају додатне приходе попут оних које су пројектом добили.

"Сеоске домаћице" у домаћинству корисника обезбеђују подршку у одржавању хигијене, набавци и припреми хране, психосоцијалном оснаживању корисника и повећању социјалне интеграције... Све оне, њих 10 укупно добиле су квалитетну обуку одржану од стране врхунских експерата након које су припремљене за рад са особама са инвалидитетом и члановима њихових породица.

"Сеоски домаћини", њих 10 укупно, јесу вредни и вешти мештани Општина Пландишта који знају како се одржава домаћинство, припрема огрев, чисти одводни канал пред кућом, поправља капија, или прави једноставна и функционална рампа за олакшавање кретања преко степеника у дворишту... Они иако нису професионални

водоинсталатери, знају да замене славину или поставе нову гумицу на чесму, очисте сајлом одвод, и слично; иако нису професионални молери, знају да се помоћни објекти и просторије морају окречити сваке године и знају то да ураде; они нису ни пољопривредни техничари или инжењери, али знају да се орежу дрво, или да да посеку гране када оне почну да належу на телефонску инсталацију... Дакле, они су самоуки мајстори са многим вештинама, са деценијским искуством како се одржава и води домаћинство. Популарно у градовима и према искуствима са запада они се могу назвати и хаус-мајстори, али су у пројектном тиму руралног Пландишта назив "сеоског домаћина" прихватили као најпримеренију и афирмативну ознаку мушкараца ангажованих на раду са корисницима. Њихов задатак на пројекту је да своје вештине и многа искуствена знања употребе како би унапредили живот особа са инвалидитетом и њхових породица.

Локалне услуге за особе са инвалидитетом, иако иновативне та као тавке ван оквира прецизних републичких регулација, организоване су тако да обезбеде најбољи интерес корисника према најбољим домаћим и светским стандардима струке.

Услуга развијена у Пландишту је утемељена као организована друштвена делатност од јавног интереса чији је циљ пружање помоћи и оснаживање за самосталан и продуктиван живот у друштву појединаца и породица, као и спречавање настајања и отклањање последица социјалне искључености.

То је иновативна услуге социјалне заштите чије су активности пружања подршке и помоћи појединцу и породици ради побољшања, односно очувања квалитета живота, отклањања или ублажавања ризика неповољних животних околности, као и стварање могућности да самостално живе у друштву.

За сваког корисника је примењен индивидуални приступ. Стручни радници ЦСР спровели су **услуге процене и планирања** – извршена је: процена стања, потреба, снага и ризика корисника и других значајних особа у његовом окружењу; процена старатеља, хранитеља и усвојитеља; израда индивидуалног или породичног плана пружања услуга и мера правне заштите и других процена и планова.

За рад са корисницима су опредељење "сеоске домаћице" из локалне заједнице. Свака "сеоска домаћица" је знала и зна са којим корисницима ради, шта, када и како ради, то јест има план рад сачињен од стране стручног радника.

"Сеоски домаћини" су такође са утврђеним задажењима, распоређени са на радинм задацима у одређеном броју домаћинства и са планом рада чију реализацију усмеравају, прате и вреднују корисници и Центар за социјални рад.

Иако је рад "сеоских домаћина" био индивидуализован према задатком броју корисника, сходно природи посла и ситуација, вођени практичном логиком, повремено су "сеоски домаћини" груписани да неки посао обаве у пару или групно. На пример, при ризику од поплаве, они су као група чистили одводни канал и

постављали заштиту од ђакова са песком на угроженом месту, што је сасвим и једино рационално било учинити у тој ванредној ситуацији.

О корисницима, правима која су остварили и услугама које су им пружене води се евиденција, у складу са Законом о социјалној заштити и правилима струке.

Иновативна услуга је сачувала главне квалитете коју поседују и "стандризоване" услуге социјалне заштите чије је пружање уређено *Правилником о ближим условима и стандардима у пружању услуга социјалне заштите*. Ти квалитети су првенствено остварени у поступпању у најбољем интересу корисника у коме корисник активно одлучује о својим потребама, те у стручном раду који корисникова права остварује по правилима струке.

Као иновативне локалне услуге су дизајниране да **кориснику обезбеде више од оног што је постоји у "стандардизованим услугама"** – а то је најочитије у активностима "сеоских домаћина". Тиме се кориснику обезбеђује и додатна услуга и квалитет који друге услуге социјалне заштите не могу да пруже, а при свему томе заједници има мање трошкове обезбеђивања ових услуга.

Истраживање квалитета иновативних услуга и задовољства корисника овом услугом спроведено је у мају 2018. године, у завршној фази реализације пројекта.

Услуга је анализирана из перспективе добробити за кориснике и пројектне и организационе ресурсе, с обзиром на њихову непосредну важност за одрживост услуге.

При спровођењу истраживања корисници су самостално, или уз помоћ родитеља/старатеља, одговарали на структурирани упитник (видети у прилогу). Упитник је садржао пет групе питања: 1) општа питања усмерена на профил испитаника/корисника сервиса; 2) врсте услуга које корисници добијају и опсег њиховог коришћења; 3) однос испитаника/корисника према услугама и њихов значај; 4) оцењивање квалитета пружених услуга; и 5) будуће потребе корисника. У овом документу је урађена анализа одговора, ставова, процена и жеља корисника исказаних кроз одговоре на упитник.

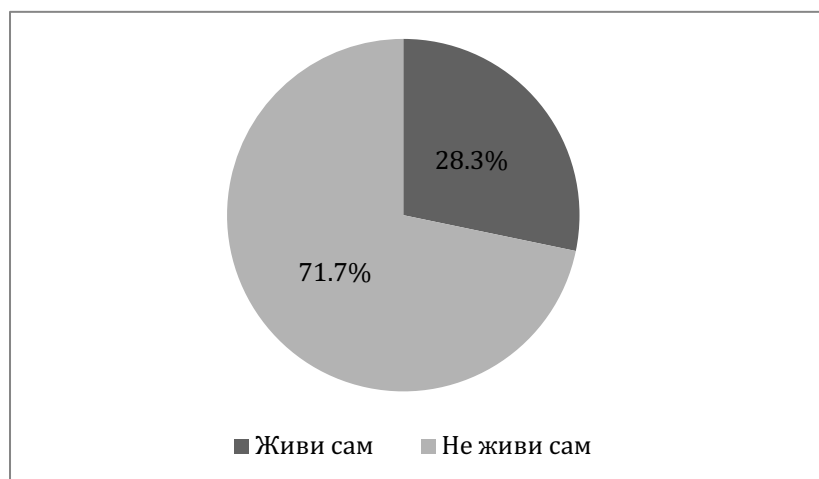
У последњим одељцима документа, на основу претходне анализе, као и на основу сазнања из других извора стечених у оквиру пројекта, дефинисани су закључци и препоруке битни за даљи развој иновативне услуге и њену одрживост.

➤ Профил испитаника – корисника услуга

Истраживањем је обухваћено укупно 46 испитаника са територије општине Пландиште. С обзиром да је услугу користило, тј. користи укупно 46 особа, испитан узорак је апсолутан.

Већина корисника не живи сама, 71,7%. Ипак, један значајнији број корисника живи сам, њих 13, односно 28,3%. Ни један корисник није под старатељством.

Графикон 1: Корисници према породичном статусу



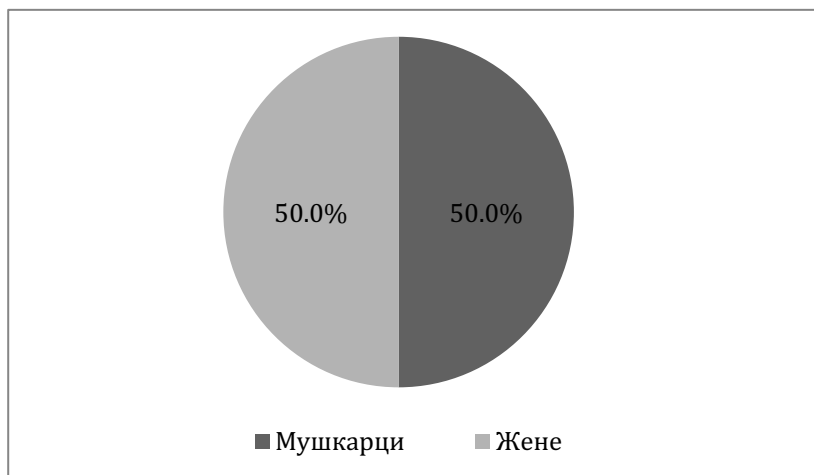
Када је старосна доб у питању, највише је корисника који припадају старим лицима, старости 65 и више година. Они чине више од петине свих корисника, тачније 21,7%. Приближно исти проценат корисника припада свим осталим старосним групама: деца до 14 година и одласла лица 50-64 године заступљени су са по 13% корисника, а млади 15-29 година и одрасли старости 30-50 година заступљени су са по 15,2% корисника.

Табела 1: Старосна структура испитаника

Старосна доб	0-14	15-29	30-50	50-64	65 +
Број испитаника	6	7	7	6	10

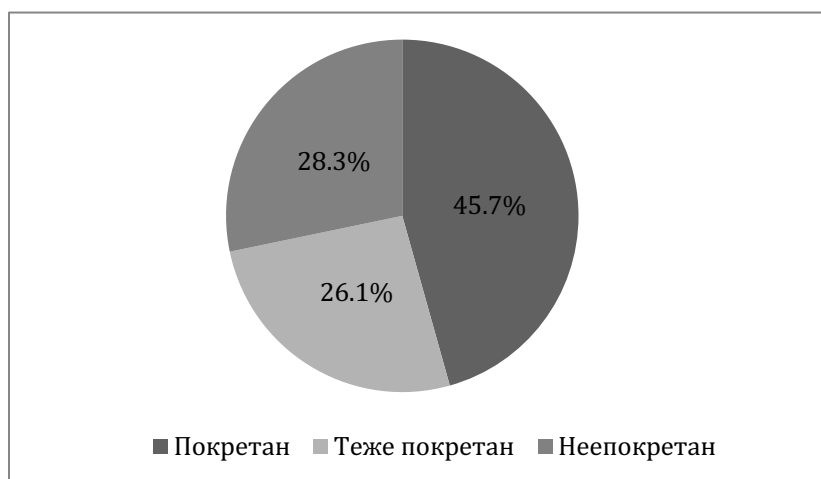
Однос корисника према полној структури је максимално избалансиран, јер тачно по половина корисника припада мушком, односно женском полу.

Графикон 1: Полна структура корисника



Када посматрамо физичко стање, од укупног броја испитаника највећи број њих су непокретни (45,7%), нешто више од четвртине су теже покретни (26,1%), а 28,3% су покретни.

Графикон 3: Физичко стање испитаника, корисника услуга



Када је реч о врсти инвалидитета, сви корисници имају комбиновани инвалидитет.

➤ **Врсте пружаних услуга и опсег њиховог коришћења**

Упитником се обухват услуга према врсти испитивао тако што је од низа наведених услуга испитаник требао да заокружи оне услуге које су му пружане у оквиру пројекта.

Табела 3: Број корисника према врстама услуга које добијају

Бр. корисника којима се пружа услуга	ОПШТА НЕГА (врсте услуга)	Бр. корисника којима се пружа услуга	ПОМОЋ У КУЋИ (врсте услуга)
46	Умивање корисника	46	Дружење и разговор
46	Пресвлачење	46	Периодично чишћење
46	Прање и сушење косе, чешљање	46	Прање и одржавање суђа и уређаја
11	Бријање	0	Прање и одржавање рубља
0	Шишање	0	Прање прозора
46	Сечење ноктију на рукама	0	Услуге сервиса за прање веша
46	Сечење ноктију на ногама	46	Припрема и загревање просторија
16	Купање корисника	14	Одржавање прибора за личну хигиј.
0	Купање корисника у кревету	46	Куповина
46	Намештање кревета	0	Набавка новина и књига
46	Пресвлачење постељине	46	Припрема једноставних obroка
21	Помоћ при одласку у тоалет	46	Припрема освежавајућих напитака
14	Давање гуске и лопате	0	Доношење готових obroка
0	Мењање пелене и пребрисавање	0	Генерално чишћење
0	Контрола катетера и замена кесе	0	Пеглање
18	Санирање мањих рана	0	Узимање лекова и пелена из апотеке
0	Санирање декубитуса	0	Административни послови
0	Хигијена ано-гениталне регије	0	Иницирање социјалних контаката и укључивање у културне активн.
43	Хигијена усне дупље	46	Кућне поправке
46	Мењање положаја у постељи	46	Посредовање у набавци огрева и других услуга
46	Пасивне вежбе	46	Одржавање дворишта
46	Померање са кревета на столицу	46	Чишћење снега
0	Вежбе хода са помагалом	46	Цепање дрва
46	Једноставна масажа	46	Кошење траве
46	Помоћ при кретању у кући и ван ње		
35	Храњење корисника		
0	Мерење крвног притиска		
0	Мерење пулса		
0	Мерење телесне температуре		

0	Мерење шећера у крви	
46	Контрола узимања лекова	
0	Давање лекова у очи, уши, нос	
0	Вежбе дисања	
22	Организовање посете лекару	
0	Здравствено васпитни рад	

Услуге су условно подељене на два типа: општу негу – услуге које су усмерене на негу, хигијену и здравље корисника, и остале активности услуге помоћи у кући и у домаћинству – услуге које су првенствено усмерене на послове у вези са одржавањем домаћинства и кућним пословима, као и на социјалну подршку кориснику. У оквиру ове гупације последњих 6 услуга обавља хаус-мајстор.

Од укупно 35 излистаних могућих услуга у оквиру опште неге, корисницима је пружана 21 (60%), што чини широк спектар пружених услуга. Табела нам показује да су у оквиру опште неге најчесталије следеће услуге: умивање корисника; пресвлачење; прање и сушење косе, чешљање; сечење ноктију на рукама; сечење ноктију на ногама; намештање кревета; пресвлачење постељине; мењање положаја у постељи; пасивне вежбе; померање са кревета на столицу; једноставна масажа; помоћ при кретању у кући и ван ње; контрола узимања лекова. Ових 13 услуга користе сви корисници, што чини заиста велики обим коришћења услуга.

За набројаним услугама по обухвату коришћења следе: хигијена усне дупље (43 корисника); храњење корисника (35); организовање посете лекару (22); помоћ при одласку у тоалет (21); санирање мањих рана (18). У мањој мери користе се и: купање корисника (16); давање гуске и лопате (14); бријање (11).

Испитаници уопште нису користили 14 услуга: шишање; купање корисника у кревету; мењање пелене и пребрисавање; контрола катетера и замена кесе; санирање декубитуса: хигијена ано-гениталне регије; вежбе хода са помагалом; мерење крвног притиска; мерење пулса; мерење телесне температуре; мерење шећера у крви, давање лекова у очи, уши, нос; вежбе дисања; здравствено васпитни рад

Када посматрамо број услуга по кориснику, увиђамо да се у оквиру услуга опште неге просечно пружа 17 различитих услуга по кориснику. Ово је јако велики број различитих услуга. Најмањи број пружених врста услуга по кориснику износи 13 (само 1 корисник користи оволико услуга) а највећи број услуга по кориснику износи 21 (2 корисника користе овај број услуга).

Од укупно 24 излистаних могућих услуга у оквиру локален иновативне услуге, корисници су препознали пружање 14 (58,3%), што чини широк спектар пружених услуга. Табела нам показује да су у оквиру пројектне услуге најучесталије следеће услуге: дружење и разговор; периодично чишћење; прање и одржавање суђа и уређаја; припрема и загревање просторија; куповина; припрема једноставних оброка; припрема освежавајућих напитака; кућне поправке; посредовање у набавци огрева и других услуга; одржавање дворишта; чишћење снега, цепање дрва, кошење траве. Ових 13 услуга користе сви корисници, што чини велики обим коришћења услуга. Услугу одржавање прибора за личну хигијену користи 14 корисника.

Испитаници уопште нису користили 10 услуга: прање и одржавање рубља; прање прозора; услуге сервиса за прање веша; набавка новина и књига; доношење готових оброка; генерално чишћење; пеглање; узимање лекова и пелена из апотеке; административни послови; иницирање социјалних контаката и укључивање у културне активности.

Када посматрамо број услуга по кориснику, увиђамо да се у оквиру услуга помоћи у кући просечно пружа 13,3 различитих услуга по кориснику. Ово је јако велики број различитих услуга. Сви корисници користе 13 или 14 врста услуга.

Посебно треба истаћи да сви корисници користе све услуге које пружа хаус-мајстор, и то: кућне поправке; посредовање у набавци огрева и других услуга; одржавање дворишта; чишћење снега, цепање дрва, кошење траве.

Када услуге посматрамо сумарно, и услуге опште неге и услуге помоћи у кући, корисници користе укупно 35 различитих врста услуга, што је јако велики дијапазон услуга. Од тога се 26 врста услуга пружа свим корисницима, што нам говори о изузетном обухвату услуга.

➤ **Однос испитаника/ корисника према услугама и њихов значај**

Сетом од 6 питања полуотвореног и отвореног типа испитиван је однос корисника према услугама и њихов значај за кориснике. На ова питања испитаници су сами уписивали одговоре.

На питање која услуга им највише значи најчешће су навођене две услуге – дружење и разговор и кућне поправке. Прате је одржавање личне хигијене, шетња, и цепање дрва.

Када су испитаници упитани да ли би додали још нешто у садржај услуга, нешто што им је посебно потребно а не налази се на листи постојећих услуга, чак 43 испитаника (93,5%) није навело ни једну додатну услугу, што нам говори да су им понуђене услуге довољне. Два испитаника би желела да се у садржај услуга дода шишање, а један масажа. Ово нам говори да је начелно успостављен квалитетан, широк спектар услуга који задовољава у потпуности готово све кориснике.

На питање да ли се постојећа услуга може побољшати и како, највећи број испитаника, њих 37, што чини 80,4% свих корисника, сматра да су услуге задовољавајуће и да не треба ништа побољшавати. Пет корисника (10,9%) желела би да услугу користе чешће, а два (4,3%) временски дуже. Два испитаника (4,3%) су навела да не знају да дају одговор на ово питање.

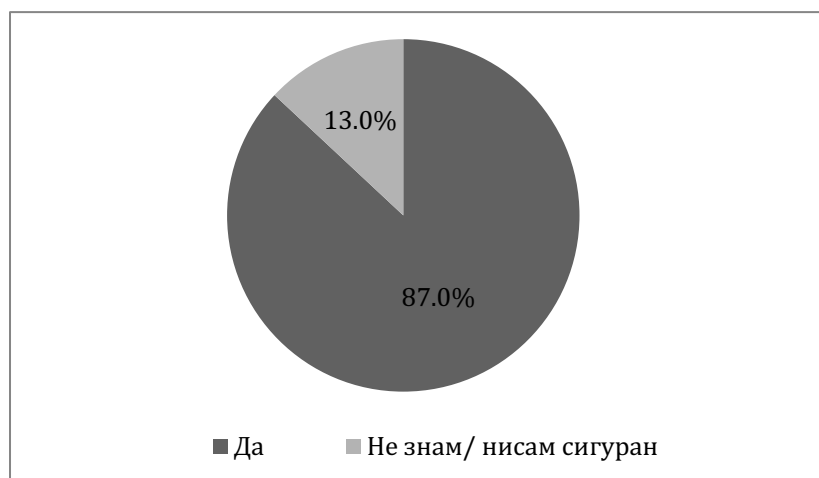
Графикон 3: Мишљења корисника о потреби за побољшањем услуге



Ниједан испитаник нема замерке на квалитет услуге. Више њих је констатовало да је све одлично, да су веома задовољни и да је све у реду. Ово нам недвосмислено указује да се услуге квалитетно врше.

Чак 40 испитаника, односно 87% осећа се након коришћења услуге **способнијим за самостални живот**, док је укупно 29 испитаника (63%) навело да су за време пружања услуге **развили вештине да самостално** обављају неку од активности наведених у горњој табели. Ово нам, поред адекватности и квалитета услуга, указује и на **инклузивни потенцијал пројекта**.

Графикон 3: Мишљење корисника о томе да ли се осећају способнијим за самостални живот



➤ **Оцена квалитета услуга**

Квалитет услуге испитиван је кроз сет од 5 питања која су се односила на рад стручног лица, геронтодомаћице и хаус-мајстора, индивидуални план подршке и укупну оцену услуга. Корисници су на свако питање могли да дају оцене од 1 (најмање задовољан) до 5 (изразито задовољан).

Доња табела нам показује да су сви испитаници изузетно задовољни радом пружалаца услуга. Рад стручног лица 93,5% испитаника оценило је највишом оценом, док су му остали дали врло добру оцену. Рад геронтодомаћице оцењен је од стране 91,3% испитаника највишом оценом, три корисника дали су јој оцену 4 а један корисник оцену 3. Хаус-мајстор је од чак 95,6% корисника добио оцену 5, а остала два испитаника дали су му оцену 4.

Укупно 87% корисника (40) свој индивидуални план оценили су оценом 5, четири корисника (8,7%) оценом 4 а два корисника (4,3%) дала су оцену 3.

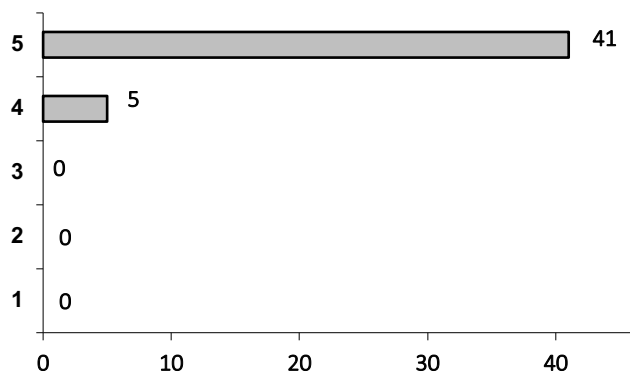
Корисници су, генерално узев, изузетно задовољни пруженим услугама – 89,1% њих их је оценило оценом 5 а 10,9% оценом 4.

Табела 4: Оцена квалитета услуга

	1	2	3	4	5	Укупно
Да ли сте задовољни радом стручног лица?				3	43	46
Да ли сте задовољни радом сеоске домаћице?			1	3	42	46
Да ли сте задовољни радом сеоског домаћина?				2	44	46

Да ли сте задовољни са вашим индивидуалним планом подршке?			2	4	40	46
Свеукупно гледано, колико сте задовољни пруженим услугама:				5	41	46

Графикон 6: Укупно задовољство пруженим услугама (оцене 1-5)



Укупно посматрано, резултати нам казују да су испитаници јако задовољни и квалитетом рада особља и индивидуалним планом као и укупним квалитетом пружених услуга.

➤ **Будуће потребе корисника**

Свих 46 корисника раније није користило неку од социјалних услуга. Особе са инвалидитетом нису биле обухваћене услугом помоћ у кући која се финансира из општинског буџета, већ само стара лица. Стога ангажман сеоских домаћина и домаћица, који су пружали услуге које су корисници препознали као хитне и од великог значаја у потпуности доживљава као иновативну, а кроз активности пружаоца услуге и сматрају да је унапређен квалитет њиховог живота, и сви би желели да наставе са коришћењем услуге и у будућности, по завршетку пројекта.

ЗАКЉУЧЦИ И ПРЕПОРУКЕ

➤ Закључци

- ✓ Када су опште карактеристике испитаника – корисника услуга у питању можемо закључити следеће: скоро трећина корисника живи сама а више од две трећине не; ни један корисник није под старатељством; корисници су различитог старосног узраста, од деце до старих лица, којих је највише (око једне петине свих корисника); приближно је подједнак број корисника по различитим узрасним групама; подједнак је број припадника оба пола који користе услугу; највећи број корисника су непокретни (45,7%), нешто више од четвртине су теже покретни (26,1%), а 28,3% су покретни; сви имају комбиновани инвалидитет. Сумарно, услуга се пружа широком спектру особа, различите старосне доби, врсте инвалидитета, покретљивости и породичног статуса.
- ✓ Корисницима се пружа широк спектар од чак 21 услуге опште неге. Међу њима су најучесталије следеће: умивање корисника; пресвлачење; прање и сушење косе, чешљање; сечење ноктију на рукама; сечење ноктију на ногама; намештање кревета; пресвлачење постељине; мењање положаја у постељи; пасивне вежбе; померање са кревета на столицу; једноставна масажа; помоћ при кретању у кући и ван ње; контрола узимања лекова. Ових 13 услуга користе сви корисници, што чини заиста велики обим коришћења услуга. Просечно се пружа 17 различитих услуга опште неге по кориснику. Ово је јако велики број различитих услуга.
- ✓ И у оквиру помоћи у кући корисници користе велики број различитих услуга – чак 14. Најучесталије су следеће: дружење и разговор; периодично чишћење; прање и одржавање суђа и уређаја; припрема и загревање просторија; куповина; припрема једноставних оброка; припрема освежавајућих напитака; кућне поправке; посредовање у набавци огрева и других услуга; одржавање дворишта; чишћење снега, цепање дрва, кошење траве. Ових 13 услуга користе сви корисници, што чини велики обим коришћења услуга. Просечно се пружа 13,3 различитих услуга по кориснику. Ово је јако велики број различитих услуга. Сви корисници користе све услуге које пружа хаус-мајстор.

- ✓ Када услуге посматрамо сумарно, и услуге опште неге и услуге помоћи у кући, корисници користе укупно 35 различитих врста услуга, што је јако велики дијапазон услуга. Од тога се 26 врста услуга пружа свим корисницима, што нам говори о изузетном обухвату услуга.
- ✓ Корисницима највише значе следеће услуге: дружење и разговор, кућне поправке, одржавање личне хигијене, шетња, и цепање дрва.
- ✓ Чак 93,5% корисника сматра да им није потребна никаква додатна услуга поред постојећих. Ниједан испитаник нема замерке на квалитет услуге. Више њих је констатовало да је све одлично и да су веома задовољни. Ово нам говори да је успостављен квалитетан, широк спектар услуга који задовољава у потпуности готово све кориснике, као и да се услуге квалитетно врше.
- ✓ Највећи број испитаника, њих 80,4%, сматра да су услуге задовољавајуће и да не треба ништа побољшавати. Пет корисника (10,9%) желела би да услугу користе чешће, а два (4,3%) временски дуже.
- ✓ Чак 87% испитаника осећа се након коришћења услуге способнијим за самостални живот, док је 63% навело да су за време пружања услуге развили вештине да самостално обављају неке активности неопходне за свакодневни живот. Ово нам, поред адекватности и квалитета услуга, указује и на инклузивни потенцијал пројекта.
- ✓ Испитаници су јако задовољни и квалитетом рада особља (стручног лица, геронтодомаћице и хаус-мајстора) и индивидуалним планом као и укупним квалитетом пружених услуга.
- ✓ Сви корисници сматрају да је услугом помоћ у кући унапређен квалитет њиховог живота, и сви би желели да наставе са коришћењем услуге и у будућности, по завршетку пројекта.

➤ Препоруке

1. Развијена иновативна услуга помоћи у сопственом домаћинству високо је вреднована од стране корисника указује на њихов потребе и квалитет који корисници очекују. Потребно је тај квалитет обезбедити и у будућности, поготово по окончању пројекта.
2. Легитиман, и свакако разумљив интерес корисника за чешћим и дуготрајнијим услугама сеоских домаћица и сеоских домаћина, може се задовољити искључиво

повећаном партиципацијом корисника у трошковима услуге и стварном економском ценом за такве додатне услуге. Приоритет заједнице треба бити обезбеђивање услуга за оне најсиромашније у стању ургенте потребе који сасвим је јасно не могу да буду покривени на подручју целе општине са постојећим бројем корисника и расположивог људства.

3. Иновативна услуга за особе са инвалидитетом и њихове породице доказала је своју оправданост. Потребе корисника су данас потпуније сагледане и од стране Центра за социјални рад и од стране локалне самоуправе. И док корисници имају природну и несумњиву оправдану потребу за одрживошћу социјалних услуга – што је и њихово грађанско право, локална заједница се може суочити са изазовом како да обезбеди средства и организациону форму за пружање социјалних услуга. Препоручује се следеће:

- ✓ Локална самоуправа и Центар за социјални рад вреди да покушају да иновативну социјалну услугу представе широј јавности и релеантним државним и покрајинским институцијама; посебно може бити значајно да се код Националне службе запошљавања иновативна услуга промовише, те да се омогући да она буде финансирана кроз мере ове институције, то јест, да се "сеоски домаћини" ангажују путем јавних радова;
- ✓ део корисника задовољење својих права и потреба може пронаћи у оквиру других постојећих услуга у заједници, посебно услуге "помоћ у кући" која пружа организација социјалне заштите са лиценцом;

ПРИЛОГ

АНКЕТА о квалитету пружених услуга помоћи у кући

О анкети:

Циљ анкете коју спроводимо јесте да добијемо Ваше мишљење о квалитету пружених услуга помоћи у кући за особе са инвалидитетом. Одговори које будете дали биће стручно обрађени и Ваши лични подаци неће бити ни на који начин приказани.

Молимо Вас да одговарате слободно и отворено и тако допринесете да ове услуге постану још боље.

ХВАЛА!

Општа питања	
Да ли живите сами: а) Да б) Не	Да ли сте под старатељством: а) Да б) Не
Старост корисника: а) 0-14 год. б) 15-29 год. в) 30-50 год. г) 50-64 год. д) 65 и више год.	Пол корисника: а) Женски б) Мушки

Физичко стање корисника:

- а) Покретан/а
- б) Теже покретан/а
- в) Непокретан/а

Врста инвалидитета корисника:

- а) Физички
- б) Ментални
- в) Комбиновани

Молимо Вас да заокружите број испред сваке услуге која Вам се пружа

ОПШТА НЕГА		ПОМОЋ У КУЋИ	
1	Умивање корисника	1	Дружење и разговор
2	Пресвлачење	2	Периодично чишћење
3	Прање и сушење косе, чешљање	3	Прање и одржавање суђа и уређаја
4	Бријање	4	Прање и одржавање рубља
5	Шишање	5	Прање прозора
6	Сечење ноктију на рукама	6	Услуге сервиса за прање веша
7	Сечење ноктију на ногама	7	Припрема и загревање просторија
8	Купање корисника	8	Одржавање прибора за личну хигијену
9	Купање корисника у кревету	9	Куповина
10	Намештање кревета	10	Набавка новина и књига
11	Пресвлачење постељине	11	Припрема једноставних оброка
12	Помоћ при одласку у тоалет	12	Припрема освежавајућих напитака
13	Давање гуске и лопате	13	Доношење готових оброка
14	Мењање пелене и пребрисавање	14	Генерално чишћење
15	Контрола катетера и замена кесе	15	Пеглање
16	Санирање мањих рана	16	Узимање лекова и пелена из апотеке
17	Санирање декубитуса	17	Административни послови
18	Хигијена ано-гениталне регије	18	Иницирање социјалних контаката и укључивање у културне активности
19	Хигијена усне дупље	19	Кућне поправке
20	Мењање положаја у постељи	20	Посредовање у набавци огрева и других услуга
21	Пасивне вежбе	21	Одржавање дворишта
22	Померање са кревета на столицу	22	Чишћење снега
23	Вежбе хода са помагалом	23	Цепање дрва
24	Једноставна масажа	24	Кошење траве
25	Помоћ при кретању у кући и ван куће		
26	Храњење корисника		
27	Мерење крвног притиска		
28	Мерење пулса		
29	Мерење телесне температуре		
30	Мерење шећера у крви		
31	Контрола узимања лекова		
32	Давање лекова у очи, уши, нос		

33	Вежбе дисања	
34	Организовање посете лекару	
35	Здравствено васпитни рад	

Молимо Вас да упишете одговоре на следећа питања:

Која Вам од изнад наведених услуга највише значи?	
Да ли постоји нешто што би требало додати на листу услуга, што Вам је веома потребно?	
Да ли имате неке замерке на квалитет услуге?	
Да ли се услуга која Вам се пружа може побољшати и како?	
Да ли се сада осећате способнијим за самостални живот него пре почетка пружања услуга?	
Да ли сте <u>за време пружања услуге развили вештине</u> да самостално обављате неку од активности наведених у горњој табели?	

Молимо Вас да на питања наведена испод дате оцену од 1 (најмање задовољан) до 5 (изразито задовољан)

Да ли сте задовољни радом стручног лица?	1	2	3	4	5
Да ли сте задовољни радом геронтодомаћице?	1	2	3	4	5
Да ли сте задовољни радом хаус-мајстора?	1	2	3	4	5
Да ли сте задовољни са вашим индивидуалним планом подршке?	1	2	3	4	5
Свеукупно гледано, колико сте задовољни пруженим услугама?	1	2	3	4	5

- Да ли сте раније – пре овог пројекта – користили услугу помоћ у кући?
да не
- Да ли сматрате да је услугом помоћ у кући унапређен квалитет Вашег живота?
да не
- Да ли желите да наставите са коришћењем услуге помоћ у кући и након овог пројекта?
да не