



This project is funded  
by the European Union



КРИЗЕН ЦЕНТАР „НАДЕЖ“  
ТЕЛЕФОН НА ДОВЕРБА

Здружение на граѓани за заштита на жртви од семејно насилство



[info@krizencentar.org.mk](mailto:info@krizencentar.org.mk); [sovet@krizencentar.org.mk](mailto:sovet@krizencentar.org.mk); [www.krizencentar.org.mk](http://www.krizencentar.org.mk);

тел: 15-315; 02 3 173-424 тел/факс: 02 3 175-516

## РЕЗУЛТАТИ ОД ПРАШАЛНИК ЗА ЗАДОВОЛСТВО ОД ОБЕЗБЕДЕНИ УСЛУГИ

Здружението Кризен Центар „Надеж“ својата успешност во работењето ја оценува според степен на задоволство од пружена услуга на корисник. Согласно работата на организацијата податоците кои се добиени го претставуваат мислењето на луѓето коишто биле згрижени во рамките на Кризен Центар „Надеж“ и нивната соработка со тимот на стручни работници. Обезбедените одговори се добиени по пат на анонимно и доброволно учество. Опфатени се 18 испитаника во период од шест месеци (01.01.2022-30.06.2022год.).

### 1. Дадена услуга

Во долунаведениот графikon индикатор е степен на задоволство од дадена услуга. Мерка за обработка на податоците е дадената скала: сосема се согласувам-5 бода, делумно се согласувам-4 бода, неопределен/а сум -3 бода, делумно не се согласувам-2 бода, воопшто не се согласувам-1 бод. Прикажаните резултати се добиени со бодирање на услугата каде минимален скор е 18 а максимален скор е 90.

Графikon бр. 1- Приказ на задоволство од дадена услуга

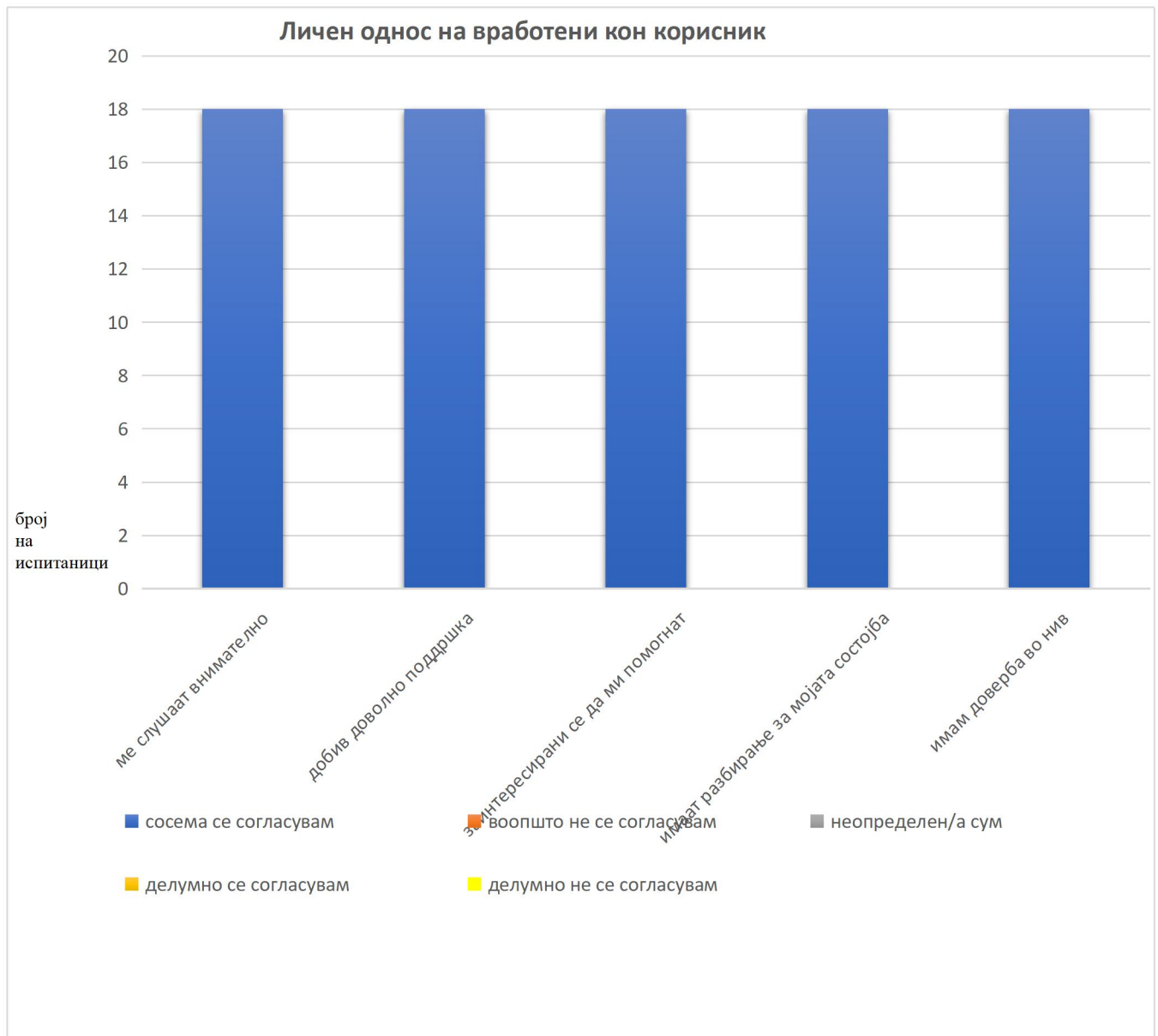


Според добиените резултати најголемо задоволство претставува давањето на доволно информации за подобрување на состојбата додека најголем предизвик на жртвата е претстава за понатамошна постапка.

## 2. Личен однос на вработени

На табелата што следи е прикажан односот и меѓусебните интеракции на давателот и корисникот на услуга. Степенот на задоволство е наведен согласно со одговорите: сосема се согласувам, делумно се согласувам, неопределен/а сум, делумно не се согласувам, воопшто не се согласувам. Табела бр. 1- Личен однос на вработен кон корисник

Со горенаведените анализи добиваме целосна согласност (сите опфатени испитаници) за доверба, разбирање, поддршка, внимание и заинтересираност да се помогне на барателот на услуга.



### 3. Сместување и физички услови на просториите

Преку анкетата се обидовме да одговориме на прашањето каква е услугата по основ на сместување и физички услови на просториите за сместување. Добиените одговори се показател на задоволство на 18 анкетирани корисници, претставено во проценти од кои 18 задоволни корисници даваат максимални 100%. Понудените одговори беа: сосема се согласувам, делумно се согласувам, неопределен/а сум, делумно не се согласувам, воопшто не се согласувам.

Табела бр. 2- Физички услови на простории и сместување



Со добиените одговори се забележува дека е целосно задоволена основната потреба од безбедност, храна и хигиена (100%). Помал дел од корисниците на услугата сметаат дека им е потребен поголем простор за основните потреби и потребите на децата, односно пет кориснички делумно се согласуваат (27,8%), а само една делумно се согласува дека условите за водење лична хигиена се задоволувачки (5,56%).

4. На отворени прашања за тоа што се им се допадна а што не им се допадна на згрижените лица ги добивме следните одговори:

 <ul style="list-style-type: none"><li>- вработени и нивната грижа кон деца</li><li>- посветеност и внимание на вработените</li><li>- условите за престој</li><li>- љубезност и волја за помош од вработените</li><li>- можност за чувство на мир и ослободување од стрес</li><li>- достапност на вработените</li><li>- поддршка од персоналот кон жртва и дете</li><li>- задоволителна храна</li><li>- доверлив и грижлив персонал</li><li>- услуга и сместување</li><li>- брзо дејствување</li><li>- помош и нега од тимот</li><li>- сместување, упатување и услуга од вработени</li><li>- давање насоки за понатамошно дејствување</li></ul>	 <ul style="list-style-type: none"><li>- просторна ограниченост, немање доволно простор за играње на децата</li><li>- не е дозволено пушење</li><li>- немање можност за излегување надвор при згрижување</li><li>- нема постојано присуство на лекар</li></ul>
--	--

#### 5. Предлози за натамошна работа и давањето на услуги

Некои од предложените мерки за кои згрижените сметаат дека ќе го подобриме начинот за натамошна работа се однесуваат на: можност за долготрајно сместување, обезбедување поголем простор за деца и поголемо рекламирање. Останатите одговори од сместени лица се однесуваат на продолжување на ист начин на работа и посветеност како и досега.

Согласно добиените резултати забележано е 90% задоволство од дадени услуги, однос на вработени лица кон згриженици, услови и простор на сместување во рамките на работата на Кризен Центар „Надеж“.