



This project is funded  
by the European Union



---

[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 НА 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 (01.01.2023-31.06.2023год.).

Јуни, 2023



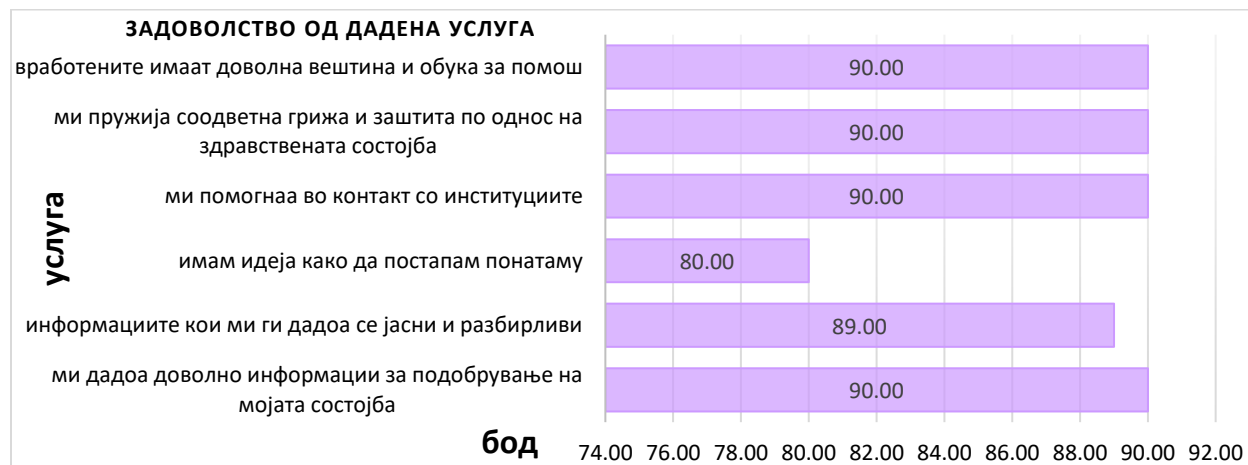
This project is funded  
by the European Union



## 1. Задоволство од дадена услуга

Во долунаведената табела 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 1 а максимален скор е 90 (100%).

Табела бр.1- Приказ на задоволство од дадена услуга



Според добиените резултати најголемо задоволство од дадените услуги се однесуваат на помошта при контакт со институциите и доволната обученост и вештини при помош од вработените. Најмал резултат даде прашањето идеја- претстава како да постапам понатаму. Вкупното задоволство од дадената услуга изразена преку средна вредност изнесува 88,17 бод (97,96%).

## 2. Личен однос на вработени

Податоците добиени од анкетното прашање во поглед на личниот однос на вработените покажаа целосен степен на задоволство од услугата. Истото се однесува на прашањата: ме слушаат внимателно, добив доволно поддршка, заинтересирани се да ми помогнат, имаат разбирање за мојата состојба, имам доверба во нив. Добиените одговори на секое прашање е со целосна согласност на испитаниците. Добивме резултат од 90 бода односно 100% задоволство во поглед на личниот однос на вработените во Кризен Центар „Надеж“.

## 3. Сместување и физички услови на просториите

Анкетата спроведена на 18 кориснички на услугата во Кризен Центар „Надеж“ даде одговор на прашањето каква е услугата по основ на сместување и физички услови на просториите за сместување. Добиените одговори се показател на задоволство кое брои максимални 90 бода. Начинот на обработка на податоците се изразени преку следното бодирање: сосема



This project is funded  
by the European Union



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.

Табела бр. 2- Физички услови на простории и сместување



Добиените резултати говорат за целосно задоволство (18 згрижени кориснички) на прашањата: се чувствував доволно безбедна, имав доволно обезбедена храна, хигиената е на задоволнително ниво, условите за водење на лична хигиена се задоволувачки. Четири од испитаничките дадоа делумна согласност на прашањето- просторот во кој бев сместена е доволен за моите основни потреби и потребите на моите деца. Од вкупни 90 бода за целосно задоволство од физичките услови, добивме резултат од 88 бода(97,7%).

4. На прашањата за тоа **што се им се допадна, што не им се допадна, предлози за натамошна работа и давањето на услуги на организацијата** на анкетираниите лица ги добивме следните одговори:

- грижа и позитивен однос на вработени
- добар и доверлив персонал
- пријателски и одговорен однос на вработени
- простор и храна
- безбедност за згрижување на деца
- чувство на сигурност

**ми се допадна**

- немање простор за пушење
- краткотрајно сместување
- немање можност за излегување надвор

**не ми се допадна**

- продолжете со начинот на работа

**предлози**



This project is funded  
by the European Union



Добиените резултати покажуваат дека постои голем процент- 98.55%, задоволство од дадени услуги, личен однос на вработени лица кон кориснички, физички услови и простор за сместување во рамките на работата на Кризен Центар „Надеж“.