



This project is funded
by the European Union



info@krizencentar.org.mk; sovet@krizencentar.org.mk; 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 кориснички. Согласно работата на организацијата податоците кои се добиени го претставуваат мислењето на корисничките коишто биле згрижени во рамките на Кризен Центар „Надеж“ и нивната соработка со тимот на стручни работници.

Прашалникот содржи прашања од отворен тип и изјави за мерење на задоволство од дадена услуга. Изјавите се однесуваат на услугата која е дадена, личен однос на вработени лица кон корисничките и условите за сместување и физички услови на просториите.

Прикажаните одговори се добиени по пат на анонимно и доброволно учество. Опфатени беа 16 испитанички во период од шест месеци од 01.07.2025 до 31.12.2025 година.

Јануари, 2026



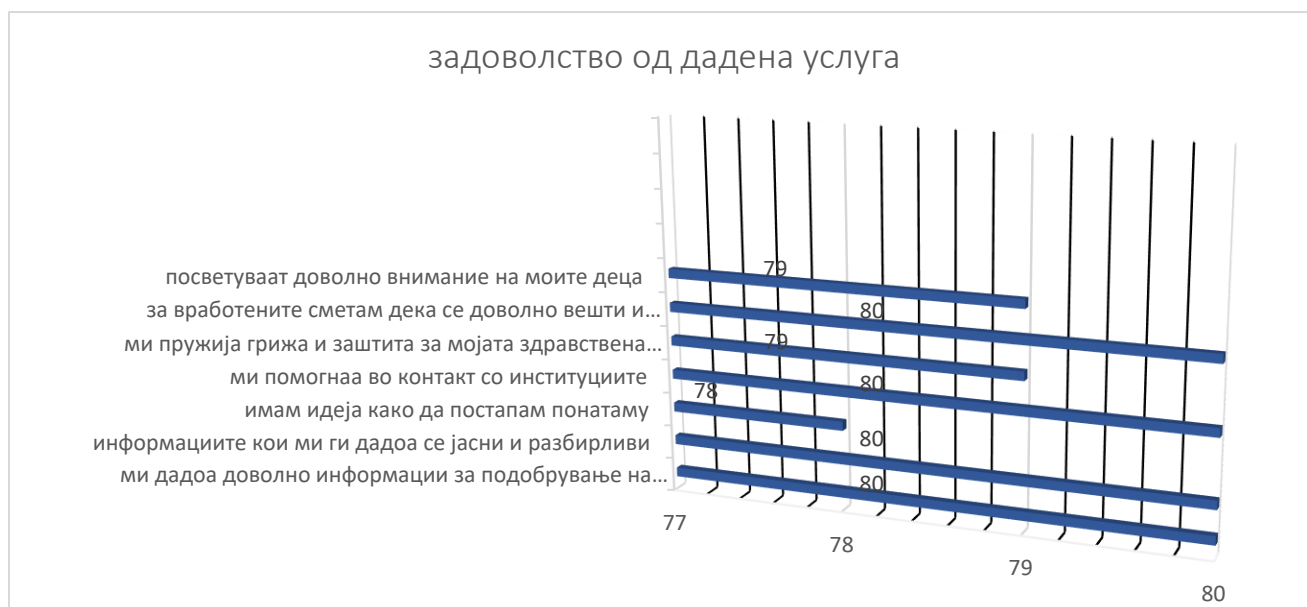
This project is funded
by the European Union



1. Задоволство од дадена услуга

Во табела бр.1 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 80 (100%).

Табела бр.1- Приказ на задоволство од дадена услуга



Според добиените резултати корисничките најголемо задоволство имаат од дадените услуги од персоналот а се однесуваат на: посветуваат доволно внимание на моите деца, за вработените сметам дека се доволно вешти и обучени за да ми помогнат, ми помогнаа во контакт со институциите, ми пружија грижа и заштита за мојата здравствена состојба, ми дадоа доволно информации за подобрување на мојата состојба и информациите кои ми ги дадоа се јасни и разбирливи. Најмал резултат е добиен од изјавата „Имам идеја- претстава како да постапам понатаму“. Резултатот се должи на честа недоверба од исходот и натамошната работа на институциите односно малите казнени мерки за сторителите и страв од пријавување поради ризик од повторен напад од сторителот на делото. Просечно задоволство на корисничките од дадената услуга изнесува **99.30%**.

2. Личен однос на вработени

Податоците добиени од анкетното прашање во поглед на личниот однос на вработените кон корисничките покажа целосен степен на задоволство од сите испитанички. Резултатот



This project is funded
by the European Union

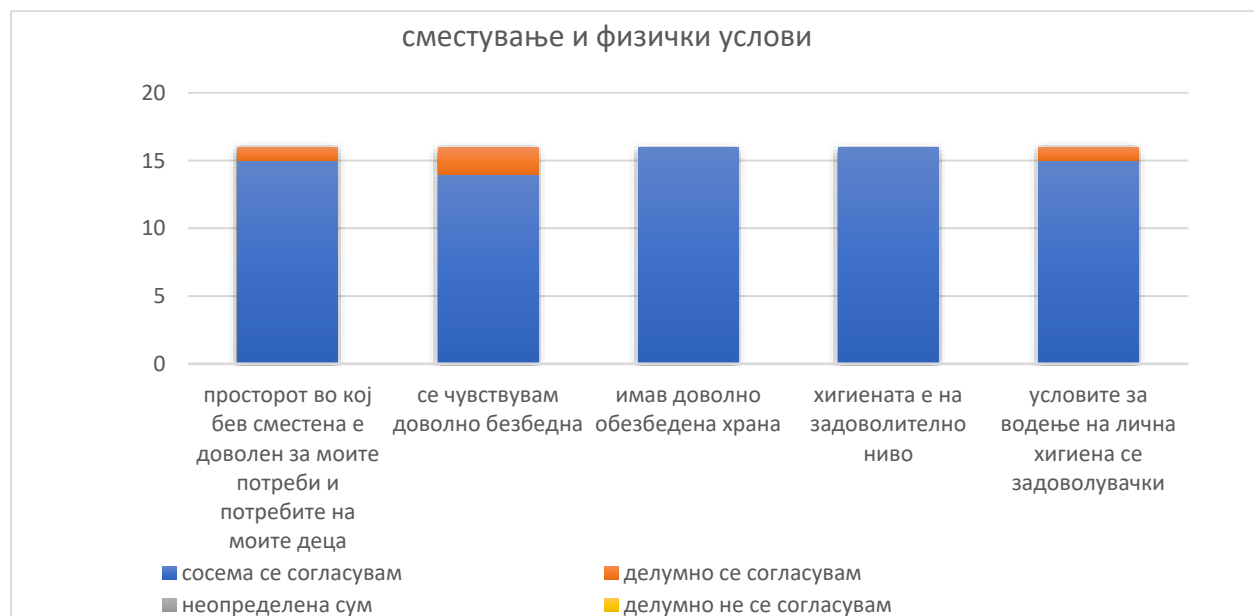


соодветствува на изјавите: ме слушаат внимателно, добив доволно поддршка, заинтересирани се да ми помогнат, имаат разбирање за мојата состојба, имам доверба во нив, се однесуваат љубезно и културно со мене и моите деца. Добиенот резултат од задоволство во поглед на личниот однос на вработените во Кризен Центар „Надеж“ кон корисничките е 99.99%.

3. Сместување и физички услови на просториите

Анкетата спроведена на 16 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 80 бода. Начинот на обработка на податоците се изразени преку следното бодирање: 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.

Табела бр. 2- Физички услови на простории и сместување



Добиените резултати говорат за целосно задоволство на корисничките за: доволно обезбедена храна, услови за водење на лична хигиена, хигиената во просториите е на задоволително ниво, просторот во кој бев сместена е доволен за моите потреби и потребите на моите деца. Единствено изјавата „се чувствувам доволно безбедна“ има незадоволство од две кориснички, кои секако беа премногу уплашени да не бидат најдени, па тоа им придонесе да не се чувствуваат безбедни. Добиениот резултат говори за 99.00% задоволство од корисничките за сместување и физички услови на просториите.

Добиените резултати од анкетните прашалници покажуваат дека во просек постои голем степен **99.43%** на задоволство од дадени услуги, личен однос на вработени лица кон



This project is funded
by the European Union



кориснички, физички услови и простор за сместување работата на Кризен Центар „Надеж“.

4.

Покрај изјавите претставени и пресметани во горенаведените табели, задоволството од услугата го мериме и според одговорите добиени од корисничките а се однесуваат на тоа **што ми се допадна, што не ми се допадна и предлози за натамошна работа и давањето на услуги на организацијата.** Според добиените одговори на прашањето што ми се допадна некои од одговорите се однесуваат на целокупна грижа и соработка со вработените, условите и услугата на шелтерот како и целата добиена услуга. На прашањето што не ми се допадна добивме одговор дека нема можност за пушење цигари во затворен простор, како и неможноста да се излегува надвор, да можат децата да си играат. Предлози за натамошна работа повеќе се однесуваат на натамошните органи одговорни за водење на случај. Тоа се однесува за понатамошното решавање на случајот и *воспоставување на контакт со институции.* Како предлог стои потребата од зајакнување на безбедноста во шелтерот. Чувството на безбедност не може да се воспостави само преку човечки фактор туку *потребни се заштитни технички решенија и модернизирање на опремата и просторот.* Притоа се добиени предлози да се отворат повеќе шелтри за итно сместување во други градови како и поголема грижа од институции кои продолжуваат со следење и решавање на случајот. Еден од предлозите за подобрување е и потребата од економско јакнење на жртвите, односно начинот на заработувачка по излегување од засолниште.

Кризен Центар „Надеж“ секојдневно, преку својата работа и посветеност се стреми кон подобрување на услугата на сместените кориснички. Истовремено вложува во јакнење на капацитетите на вработените во организацијата и физичките услови на шелтерот. Поради истата се појави потреба и од дополнување на прашалникот на задоволство од услугите со прашање во кое корисничката ќе ја оцени целокупната работа на организацијата и персоналот. Скала за пресметување е од 1 до 5. 1- не сум задоволна, 2- малку сум задоволна, 3- делумно сум задоволна, 4- задоволна сум, 5- многу сум задоволна. Според добиените анкетни прашалници во текот на последните шест месеци 14 кориснички биле многу задоволни а 2 задоволни.

За натамошна добросостојба на корисничките и нивните деца потребна е институционала грижа како и реинтеграција и рехабилитација по напуштање на шелтерот која ќе им обезбеди психо-социјална помош, здравствена, правна поддршка, економско јакнење и унапредување на животот на детето.