



Годишен извештај од мониторинг и евалуација на социјалната услуга – помош и нега во домот за 2025 година



Декември, 2025

Содржина

Вовед.....	3
Профил на СОЦИО како давател на социјалната услуга.....	3
Професионален кадар на СОЦИО	4
Корисници на услугата помош и нега во домот - демографски и здравствени податоци	5
Евалуација на работата на негувателите.....	8
Клучни наоди	8
Заклучоци.....	10

Вовед

Процедурите за мониторинг и евалуација се многу важни за Здружението „СОЦИО“ Гостивар како лиценциран давател на социјални услуги. Нивната цел е да обезбедат јасен увид во тоа како се спроведува услугата помош и нега во домот и дали таа се реализира согласно законските стандарди.

Мониторингот значи редовно следење на спроведувањето на услугата. Тоа вклучува прашања како:

- Како напредуваат корисниците?
- Кои пречки ги имаат и како се решаваат?
- Кои ресурси се користат и дали се доволни?
- Дали сите одговорни лица ги исполнуваат своите обврски навреме?

Следењето е важно затоа што:

1. Обезбедува одговорност кај сите вклучени страни и;
2. Овозможува рано откривање проблеми за навремено да се преземат корективни мерки.

Мониторингот се темели на редовни административни записи што ги применува Здружението.

Евалуацијата, пак, претставува систематска проверка на социјалната услуга – нејзиниот дизајн, спроведување и резултати. Таа проценува дали целите се постигнати, колку услугата е ефикасна и ефективна, какво влијание има и дали е одржлива.

Целта на евалуацијата е да обезбеди точни и корисни информации што ќе помогнат да се учи од искуството и да се донесуваат подобри одлуки во иднина – и за корисниците и за давателите на услуга.

Клучни наоди

Во 2025 година, СОЦИО обезбеди услуга помош и нега во домот за вкупно 54 корисници – лица со намален или целосно отсутен функционален капацитет, кои не можат сами да се грижат за себе и живеат во сопствен дом.

Најголем дел од корисниците припаѓаат на **повозрасната популација, особено во групата 81–85 години, која е најзастапена. Највозрасниот корисник имал 94 години, а моментално највозрасниот е на 91 година.**

Забележлива е доминација на жените, дури 37 од 54 корисници се жени. Најранливата и најзастапена група се жените на возраст 81–85 години (12 кориснички), кои претставуваат значајна целна група за услугата.

Повеќето корисници добиваат услуга со средно ниво на интензитет. **36 корисници користат поддршка со обем од 40 часа месечно.**

Следењето на работата на негувателките се врши преку:

- редовни месечни посети;
- интервјуа;
- полу-структуриран прашалник за корисници и семејства;

На основа на овие алатки се подготвуваат месечни извештаи од мониторингот. Резултатите укажуваат на многу високо ниво на задоволство:

- **40 корисници (над 90%) изразиле целосно задоволство од услугата, професионалноста и пристапот на негувателките.**

Профил на СОЦИО како давател на социјалната услуга

Здружението за обезбедување социјални услуги „СОЦИО“ е основано со поддршка на Програмата за развој на Обединетите Нации (УНДП) преку Оперативниот план за активни програми и мерки за вработување и услуги на пазарот на трудот. Согласно мерката на Агенцијата за вработување (АВРМ) и УНДП за поддршка за претприемништво и формирање на правни субјекти даватели на услуги за грижа во заедницата, регистрирано е здружение на граѓани „СОЦИО“, како сервис за социјални услуги, со посебен акцент на палијативната нега.

Здружението е регистрирано на 26.01.2022, согласно Законот за здруженија и фондации 10.09 – останати општествени организации, фондации и здруженија на граѓани. Приоритетна дејност: 88.99 – Останати дејности од социјалната заштита без сместување, неспомнати на друго место. Здружението се стекна со Решение, односно Дозвола за вршење дејност во социјалната заштита, обезбедување на услугата – ПОМОШ И НЕГА ВО ДОМОТ од страна на 19 негуватели и 1 координатор (арх. број 10-1612/14).

Здружението склучи Управен договор со Министерството за социјална политика, демографија и млади на 31.01.2025 (арх. број 10-102/313) за обезбедување на услугата помош и нега во домот во периодот од 01.01 до 31.12.2025. Од јануари 2025 согласно Управниот договор, услугата помош и нега во домот се обезбеди за 54 корисници, со решение од ЈУ ЦСР Гостивар.

Дополнително, согласно Статутот, Здружението за обезбедување социјални услуги „СОЦИО“, поведува иницијативи и учествува во градење на јавно мислење и креирање на политиките, решавање на општествените предизвици во областа на социјалната заштита. Промовира, информира и реализира активности за унапредување на социјалните услуги во заедницата.

Професионален кадар на СОЦИО

СОЦИО располага со 8 лиценцирани негувателки во редовен работен однос и 11 негувателки ангажирани со скратено работно време за испорака на услугата помош и нега во домот. Покрај нив, во Здружението е вработена и координаторка, задолжена за непосредно раководење со тимот, процена на потребите на корисниците и координација на секојдневната работа.

Работата на негувателките се организира и спроведува согласно Правилникот за начинот и обемот на социјалните услуги, како и согласно утврдените норми и стандарди за давање на социјални

услуги. Со услугата помош и нега во домот се обезбедува помош за остварување на основни и инструментални активности од секојдневниот живот на корисникот.

Број на вработени лица- негуватели	Број на хонорарно ангажирани лица	Координатор
8	11	1
Вкупно		20

Табела 1: Професионален кадар на Социо

Корисници на услугата помош и нега во домот - демографски и здравствени податоци

Корисници на услугата помош и нега во домот се лица со намален, значително намален и целосно отсутен функционален капацитет, кои не можат сами да се грижат за себе и живеат во сопствен дом.

Процедурите за мониторинг и евалуација на социјалната услуга се засноваат на минималните стандарди што го претставуваат основниот квалитет за услугата што мора да се обезбеди - основни и инструментални активности од секојдневниот живот на корисникот.

СОЦИО во текот на 2025, опслужи **54** корисници. Во текот на годината е регистриран прекин на услугата кај **10 корисници**. Причините за прекилот вклучуваат:

- Смрт на корисникот.
- Барање од страна на корисникот.
- Одлука на самото Здружение.

Карактеристика	Број	Процент %
Вкупно опслужени корисници	54	100%
Прекин на услугата	10	18.5%

Табела 2: Број на корисници

Клучни демографски наоди

Доминантна возрасна група: Најголем број од корисниците припаѓаат на постарата популација, концентрирани во возрасната категорија од 81 до 85 години. Највозрасниот корисник на СОЦИО имал 94 години, додека моментално **највозрасниот корисник има 91 година**.

Полова застапеност/поголема ранливост: Половата структура покажува значително **поголема застапеност на жените, кои сочинуваат 37 кориснички** од вкупниот број.

Клучна подгрупа: **Најбројна поединечна група се жените во категоријата 81-85 години**, со вкупно 12 кориснички. Оваа подгрупа ја претставува најранливата и најдоминантна целна група на дадената услуга

Возраст	Машки	Женски
Под 65	1	2
65-70	1	4
71-75	3	5
76-80	3	11
81-85	4	12
86 и над	5	3
Вкупно	17	37

Табела 3: Возрасна и родова структура на корисниците

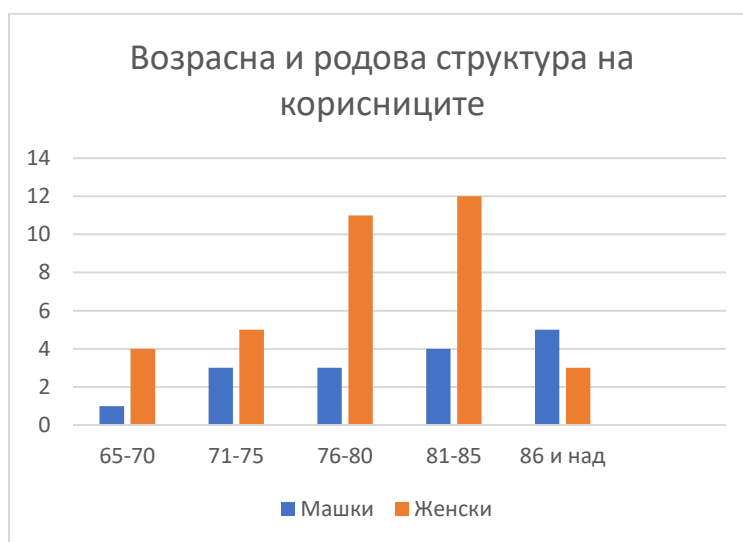


График 1: Возрасна и родова структура на корисниците

Според етничка припадност најголем дел од корисниците се Македонци/ки (48 корисници Македонци/ка), 5 се Албанци/ки и една Ромка. Со оглед на тоа што најголемиот дел од опслужените корисници Македонци/ки, укажува на потреба од потенцијален поголем фокус кон мултиетнички пристап во промоцијата и испораката на услугата.

Етничка припадност	Македонец/ка	Албанец/ка	Ром/ка
	48	5	1

Табела 4: Етничка припадност на корисниците

Здравствена и социјална положба

Најчестите хронични заболувања и состојби кај корисниците вклучуваат:

- Кардиоваскуларни и метаболни заболувања

- Покачен крвен притисок (хипертензија).
- Покачен холестерол
- Ишемична срцева слабост.
- Дијабетес.

Невролошки и ментални состојби

- Алцхајмерова болест и деменција.
- Депресија.
- Шизофренија

Други хронични состојби

- Артритис.
- Хронична бубрежна инсуфициенција (болест).
- Хронична опструктивна пулмонарна болест (ХОПБ).

Присуството на овие долготрајни и комплексни дијагнози, често со дополнителни коморбидитети, резултира со сериозни ограничувања во вообичаените активности на корисниците. Овие здравствени проблеми директно ја загрозуваат нивната способност за самостојно живеење.

Број на часови

Услугата помош и нега во домот е наменета за лица со намален функционален капацитет кои не можат самостојно да се грижат за себе.

Максимален опсег: Услугата обезбедува помош до 80 часа месечно во извршувањето на основните и инструменталните активности од секојдневниот живот.

Примарна цел: Оспособување на корисникот за самопомош – враќање, стекнување или одржување на способноста за самостојна грижа, овозможувајќи му да продолжи да живее во сопствениот дом и да води независен живот во заедницата.

Социјалните услуги се обезбедуваат преку индивидуализиран пристап, што значи дека активностите се прилагодени на специфичните потреби и карактеристики на секој корисник, најчесто преку комбинација на:

Категорија	Опис на активностите
Основни активности	Одржување лична хигиена, облекување, хранење, користење тоалет, мобилност во домот и менување пелени/подлоги (во случај на инконтиненција).
Инструментални активности	Готвење, перење, купување продукти, поддршка при чистење, земање медицинска терапија, користење телефон, помош во управување со буџет, посредување за поправки и надворешна мобилност.

Табела 5: Опис на услугата

Анализата на користењето на услугата покажува дека најголем дел од корисниците се во групата со средно ниво на интензитет на поддршка. Две третини од корисниците **(36 корисници)** ја користат услугата со интензитет од **40 часа месечно**, што ја прави оваа група најдоминантна во обемот на пружената нега.

Број на часови (месечно)	Број на корисници	Процент
20	9	16.7%
25	1	1.8%
30	1	1.8%
40	36	66.7%
60	2	3.7%
80	5	9.3%
Вкупно	54	100%

Табела 6: Број корисници и на доделени часови

Евалуација на работата на негувателите

За евалуација на работата на негувателите се користат неколку алатки: редовни месечни посети на корисниците, интервјуа и полу-структуриран прашалник за корисниците и членови на нивните семејства. Врз основа на ова се подготвуваат редовни месечни извештаи од мониторингот на социјалната услуга.

За подготовка на овој годишен извештај, прибирањето на податоците, односно спроведувањето на интервјуата беше спроведено во периодот 15 ноември – 5 декември 2025, **со вкупно 44 корисници на услугата што ја користат во моментот**. Интервјуата се спроведуваа директно со корисниците на услугата, со тие корисници чијашто психо-физичка состојба го овозможува тоа. Додека пак, дел од интервјуата беа реализирани со членовите на потесното и пошироко семејство поради состојбата на корисниците (деменција, мозочни удари). Процесот беше спроведен од страна на координаторот на СОЦИО и двете соработнички за мониторинг и евалуација на услугата.

Клучни наоди

Преглед на анкетата за задоволство на услугите

Првото прашање се однесува на задоволството на корисниците од услугата помош и нега во домот.

Категорија на Задоволство	Број на Корисници	Удел во проценти
Задоволен/а	40	90.90%
Незадоволен/а	/	0.00%
Делумно задоволен/а	4	9.10%
Вкупно анкетирани	44	100.00%

Табела 7: Задоволство од услугата

Резултатите покажуваат **многу високо ниво на задоволство** меѓу корисниците:

- **Високо Задоволство: 40 корисници** изразиле целосно задоволство од добиената услуга, што претставува **над 90%** од анкетираниите. Ова укажува на висока ефикасност и квалитет на персоналот и процесот на неа.
- **Маргина на подобрување:** Само **4 корисници** изјавиле дека се **делумно задоволни**. Иако нема регистрирани целосно незадоволни корисници, овие 4 делумно задоволни корисници претставуваат **критична област** каде што треба да се применат корективни мерки за да се постигне максимално задоволство.

Информациите од второто прашање го потврдуваат високото ниво на задоволство со директно мерење на квалитетот на испораката на услугите. Прашање: „Дали Ви се испорачуваат сите потребни услуги во однос на грижа и помош во домот?“

Фактот што 42 корисници потврдиле дека ги добиваат сите потребни услуги е во тесна корелација со 40-те корисници кои изјавиле дека се целосно задоволни. Двата корисника кои одговориле негативно или делумно (44 вкупно анкетирани - 42 потврдно = 2 корисници) најверојатно се дел од групата на 4-те делумно задоволни корисници од претходното прашање. Ова укажува дека главен предизвик за делумно задоволство е незадоволителната испорака на некои од договорените или потребните активности.

Здружението има **висока стапка на исполнување** на обврските, но **идентификуваната разлика од 2-4 корисници** претставува јасна цел за подобрување на индивидуализираниот план за грижа и осигурување на 100% покриеност на потребите.

Квалитет на кадарот

Следното прашање се однесува директно на работата на негувателките и нивната улога во обезбедувањето на услугата. Резултатите покажуваат високо ниво на задоволство меѓу корисниците: **речиси сите испитани лица (40) изразиле дека се задоволни од посветеноста, пристапот и професионалноста на негувателките**. Само четворица корисници изразиле неутрален став, односно немале ниту позитивно, ниту негативно мислење за нивната работа. Ова укажува на стабилен квалитет на услугата и позитивна перцепција за трудот на негувателките кај повеќето корисници.

Работа на негувателите	Број на Корисници	Удел во проценти
Задоволен/а	40	90.90%
Незадоволен/а	/	0.00%
Ниту задоволен/ниту незадоволен/а	4	9.10%

Вкупно анкетирани	44	100.00%
-------------------	----	---------

Табела 8: Задоволство од работата на негувателките



График 2: Задоволство од работата на негувателките

Заклучоци

1. Помош во секојдневните обврски и потреби

Наодите од интервјуата укажуваат дека негувателките играат клучна улога во поддршката на корисниците, помагајќи им да ги исполнат своите секојдневни обврски и потреби. Тие обезбедуваат помош во активности како што се:

- Одржување лична хигиена;
- Подготовка на топли пијалоци и јадење;
- Одржување на хигиената на просторот во којшто живеат корисниците;
- Мерење на крвен притисок и нивото на шеќер во крвта;
- Чување/следење на здравјето и состојбата на корисниците, известување за промени во телесното и менталното функционирање;
- Пазарување на основни намирници;
- Набавка на потребните лекови;
- Придружување до лекарските прегледи и консултации;
- Плаќање сметки.

2. Вредноста на професионалноста и внимателноста

Корисниците високо ја ценат професионалноста, внимателноста и емпатичниот пристап на негувателките. Тие истакнуваат дека негувателките покажуваат искрен интерес за нивната благосостојба, со што се создава чувство на доверба, сигурност и почит. Ова ниво на посветеност кон работата и корисниците се издвојува како еден од најзначајните елементи за успешноста и квалитетот на услугата.

3. Важноста на социјалниот контакт

За голем број корисници, посетите на негувателките претставуваат многу повеќе од практична поддршка – тие се значаен извор на социјален контакт. Разговорите, вниманието и човечкиот однос позитивно влијаат врз психолошката и емоционалната состојба на корисниците. Многумина истакнуваат дека овие интеракции го олеснуваат чувството на осаменост и значително придонесуваат кон нивната општа благосостојба.

4. Поддршка од семејствата

Членовите на семејствата исто така изразуваат високо ниво на задоволство и благодарност за поддршката што ја добиваат од негувателките. Тие нагласуваат дека услугата значително им го олеснува секојдневието, овозможувајќи им да го балансираат времето помеѓу работните, семејните и другите обврски. Посебно се ценат професионалноста, емпатијата и подготвеноста на негувателките да одговорат на сите потреби и прашања, што создава доверлива и стабилна соработка.

5. Потреба од дополнителни часови и услуги

Дел од корисниците и нивните семејства ја истакнаа потребата од проширување на услугата, посебно во однос на дополнителни часови и достапност за време на викенди и празници. Ова би овозможило поголема континуитет, флексибилност и сигурност, особено во периоди кога поддршката е најнеопходна.

6. Евалуација на услугата

Евалуацијата потврдува дека услугата „помош и нега во домот“ е ефективна и обезбедува значителни придобивки и за корисниците и за нивните семејства. Покрај практичната и здравствената поддршка, негувателките значително придонесуваат кон психосоцијалната стабилност, независноста и вкупната благосостојба на лицата што ги користат услугите.