

Vyjadrenie očakávaní a spokojnosti s poskytovaním odborných činností

Autoevalvačný nástroj
na vyjadrenie očakávaní a spokojnosti
rodičov/zákonných zástupcov
k poskytovanej odbornej starostlivosti
(1. návšteva poradenského zariadenia)

AUTORKA:

Mgr. Eva Polgárová, PhD.

Popis autoevalvačného nástroja pre administrátora

Cieľ: zmapovať očakávania a názory rodiča/zákonného zástupcu na poskytovanú starostlivosť poradenským zariadením počas prvej návštevy.

Cieľová skupina: nástroj je určený rodičom/zákonným zástupcom pri prvej návšteve poradenského zariadenia.

Autoevalvačný nástroj umožňuje získať spätnú väzbu od rodičov/zákonných zástupcov, ktorí majú deti prvýkrát v odbornej starostlivosti poradenského zariadenia. Nástroj pomôže vedeniu poradenského zariadenia spoznať aktuálne očakávania a spokojnosť rodičov/zákonných zástupcov.

Nástroj obsahuje 19 položiek, ktoré sú rozdelené do 6 oblastí a jeho vyplnenie trvá 20 – 30 minút:

- A. Základné údaje – 5 položiek**
- B. Príjem a evidencia – 1 položka**
- C. Poskytovanie odborných činností – 4 položky**
- D. Časová realizácia odborných činností – 3 položky**
- E. Spolupráca s rodinou a poskytnutie informácií – 4 položky**
- F. Webové sídlo poradenského zariadenia – 2 položky**

Za každou oblasťou je možnosť jej hodnotenia, pričom 1 znamená maximum spokojnosti a 5 maximum nespokojnosti. Zároveň za každou oblasťou je celkové zhodnotenie a uvedený priestor pre rodičov/zákonných zástupcov na vyjadrenie postrehov a návrhov na zlepšenie. V závere nástroja čakajú na respondentov záverečné otázky (11) k celkovému zhodnoteniu spokojnosti.

Autoevalvačný nástroj môžete využívať podľa vašich potrieb a predstáv. Nástroj je možné dať respondentom po častiach alebo dopĺňať otázkami, ktoré ste vo formulári nenašli, ak potrebujete získať odpovede respondentov k určitej oblasti, situácii alebo téme, ktorá sa dotýka prvého kontaktu a očakávaní rodiča/zákonného zástupcu.



Popis autoevalvačného nástroja pre respondenta

Autoevalvačný nástroj „Vyjadrenie očakávania a spokojnosti s poskytovaním odborných činností“ je určený vám, rodičom/zákonným zástupcom detí/žiacov/klientov škôl a školských zariadení na vyjadrenie vašich očakávaní a spokojnosti s poskytovanou odbornou starostlivosťou pri prvej návšteve poradenského zariadenia.

Dovoľujeme si vás požiadať o vyplnenie autoevalvačného nástroja. V súčasnosti sa zaoberáme internou autoevalváciou – vnútorným hodnotením poskytovania odborných činností poradenského zariadenia. Privítali by sme názory a postrehy z vašej prvej návštevy v poradenskom zariadení. Vaše odpovede prispievajú k získaniu objektívnych informácií, ktoré nám pomôžu zefektívniť poradenské procesy. Pozorne si prečítajte otázky a označte znakom X tú možnosť, ktorá najlepšie vystihuje vašu osobnú skúsenosť z prvej návštevy v poradenskom zariadení. Hodnotenie v závere oblastí je uvedené vo forme známky, pričom 1 znamená maximálnu spokojnosť a 5 maximálnu nespokojnosť. Vyberte a zakrúžkujte, na základe miery vašej spokojnosti.

Formulár obsahuje 19 položiek a je rozdelených do 6 oblastí, jeho vyplnenie trvá 20 – 30 minút:

- A. Základné údaje – 5 položiek**
- B. Príjem a evidencia – 1 položka**
- C. Poskytovanie odborných činností – 4 položky**
- D. Časová realizácia odborných činností – 3 položky**
- E. Spolupráca s rodinou a poskytnutie informácií – 4 položky**
- F. Webové sídlo poradenského zariadenia – 2 položky**

Na záver, prosím, odpovedzte ešte na 11 otázok k celkovému zhodnoteniu vašej spokojnosti.

Prečítajte si jednotlivé otázky uvedené vo formulári a zakrúžkovaním označte vždy tú, ktorá najlepšie vystihuje situáciu ohľadom vášho dieťaťa. V prípade potreby využite možnosť „iné“ a uveďte svoje konkrétne skúsenosti, problémy alebo návrhy.

Vyplnený formulár odovzdajte na vopred určené miesto označené osobou, ktorá vám ho dala vyplniť alebo zašlite podľa inštrukcie administrátorovi.

Za vyplnenie autoevalvačného nástroja vopred ďakujeme, pomáhate nám zvýšiť kvalitu poskytovaných odborných služieb v našom poradenskom zariadení.



Autoevalvačný nástroj

Vyjadrenie očakávania a spokojnosti s poskytovaním odborných činností

Autoevalvačný nástroj na vyjadrenie očakávania a spokojnosti rodičov/zákonných zástupcov s poskytovanou odbornou starostlivosťou z prvej návštevy poradenského zariadenia.

Autoevalvačný nástroj je anonymný, ale v prípade, ak by ste chceli uviesť aj vaše meno a priezvisko, môžete tak urobiť na vyznačené miesto. Vopred ďakujeme!

Meno a priezvisko: Dátum návštevy:

A. Základné údaje	áno	nie
1. Moje dieťa navštevuje:		
a) bežnú materskú školu		
b) špeciálnu materskú školu		
c) 1. stupeň ZŠ		
d) 2. stupeň ZŠ		
e) Špeciálnu triedu v bežnej ZŠ		
f) špeciálnu ZŠ		
g) strednú školu		
h) komunitnú školu, ktorá poskytuje individuálne vzdelávanie na 1. stupni ZŠ (domáce vzdelávanie)		
i) komunitnú školu, ktorá poskytuje individuálne vzdelávanie na 2. stupni ZŠ (domáce vzdelávanie)		
j) moje dieťa nenavštevuje žiadne zariadenie		
k) iné/uveďte konkrétne:		
2. Do poradenského zariadenia sme prišli:		
a) z vlastného záujmu		
b) na odporúčanie školy		
c) na odporúčanie zdravotníckeho zariadenia		
d) na odporúčanie súdu		
e) na základe príkazu súdu		
f) iné/uveďte konkrétne:		
3. Dôvod odborného vyšetrenia v poradenskom zariadení je:		
a) školská spôsobilosť		
b) problémy v učení		
c) problémy v správaní		
d) osobnostné a psychické problémy		
e) rodinná situácia		
f) profesijná orientácia		
g) sociálno-patologické javy		



h) iné/uveďte konkrétne:		
4. Kontakt na poradenské zariadenie som dostal od:		
a) výchovného poradcu školy		
b) školského špeciálneho pedagóga		
c) školského psychológa		
d) triedneho učiteľa		
e) našiel som si ho na internete		
f) iného rodiča		
g) iné/uveďte konkrétne:		
5. Aké sú moje očakávania od prvej návštevy v poradenskom zariadení?		

B. Príjem a evidencia	áno	nie
1. Vyjadrite sa k daným výrokom vzťahujúcim sa k vstupnému rozhovoru s vami a vašim dieťaťom:		
a) vstupný rozhovor prebiehal v priateľskej, príjemnej atmosfére		
b) komunikáciu medzi mnou a odborným zamestnancom považujem za akceptujúcu a vzájomne otvorenú		
c) mal som pocit vytvorenia vzájomnej dôvery		
d) získal som nateraz potrebné, postačujúce informácie		
e) iné/uveďte konkrétne:		
C. Poskytovanie odborných činností		
1. V poradenskom zariadení ste sa doposiaľ stretli:		
a) s psychológom		
b) so špeciálnym pedagógom		
c) s logopédom		
d) liečebným pedagógom		
e) sociálnym pedagógom		
f) kariérovým poradcom		
g) iné/uveďte konkrétne:		
2. V poradenskom zariadení som získal informácie o možnostiach riešenia našich ťažkosti vo výchove a vzdelávaní:		

3. Dohodli sme sa na spoločných krokoch, postupoch a podmienkach ďalšej spolupráce:		
4. Bol som preukázateľne poučený, ako sa bude narábať s informáciami, ktoré som poskytol (čo som potvrdil svojím podpisom):		
Celkové hodnotenie príjmu, evidencie a spolupráce		
Vaše hodnotenie spokojnosti vyjadrite zakrúžkovaním známky:		
1	2	3
4	5	
maximálna spokojnosť		maximálna nespokojnosť
Priestor pre Vaše postrehy a návrhy na zlepšenie:		

D. Časová realizácia odborných činností	áno	nie	neviem
1. Na vstupný rozhovor do poradenského zariadenia som čakal:			
a) menej ako týždeň			
b) viac ako týždeň			
c) menej ako 1 mesiac			
d) viac ako 1 mesiac			
e) menej ako 2 mesiace			
f) viac ako 2 mesiace			
g) iné/uveďte konkrétne:			
Ak viete dôvody čakania, uveďte ich, prosím:			
2. Frekvencia dohodnutých odborných stretnutí s dieťaťom v poradenskom zariadení:			
a) 1-krát za týždeň			
b) 1-krát za dva týždne			
c) 1-krát za mesiac			
d) iné/uveďte konkrétne:			
3. Frekvencia dohodnutých odborných stretnutí s rodičom/zákonným zástupcom dieťaťa v poradenskom zariadení:			
a) 1-krát za týždeň			
b) 1-krát za dva týždne			
c) 1-krát za mesiac			
d) iné/uveďte konkrétne:			

Celkové hodnotenie časovej realizácie odborných činností		
Vaše hodnotenie spokojnosti vyjadrite zakrúžkovaním známky:		
1	2	3
4	5	
maximálna spokojnosť		maximálna nespokojnosť
Priestor pre Vaše postrehy a návrhy na zlepšenie:		
E. Spolupráca s rodinou a poskytnutie informácií		áno
1. Poradenské zariadenie nám určilo koordinátora, ktorý nás bude sprevádzať odbornou starostlivosťou:		nie
2. Koordinátor nás:		
a) uvádzal do procesov odbornej starostlivosti		
b) sprevádzal celým procesom		
c) iné/uveďte konkrétne:		
3. Koordinátor môjho dieťaťa bol:		
a) prizývaný k vyhodnoteniu odbornej činnosti		
b) informovaný o záveroch diagnostického vyšetrenia		
c) profesionálny a dôsledný		
d) ústretový a ochotný		
e) poskytol nám telefonický alebo e-mailový kontakt		
f) iné/uveďte konkrétne:		
4. V prípade potreby môžeme kontaktovať koordinátora a konzultovať aktuálnu situáciu nášho dieťaťa.		
F. Webová stránka poradenského zariadenia		áno
1. Informácie zverejnené na webovej stránke poradenského zariadenia sú:		nie
a) zrozumiteľné, postačujúce		
b) podnetné, motivujúce		
c) prehľadné zostavené		
d) iné/uveďte konkrétne:		
2. Informácie z webovej stránky poradenského zariadenia:		
a) pozrel som si ešte pred stretnutím		
b) pomohli mi vytvoriť si predstavu o odborných činnostiach poradenského zariadenia		
c) pravidelne sledujem, sú zaujímavé, veľa som sa z nich dozvedel		
d) sledujem, zaujímajú ma		
e) našiel som tie, ktoré som potreboval		



f) iné/uveďte konkrétne				
Uveďte, o aké informácie ste mali záujem a nenašli ste ich:				
Celkové hodnotenie spolupráce s rodinou a poskytnutie informácií				
Vaše hodnotenie spokojnosti vyjadrite zakrúžkovaním známky:				
1	2	3	4	5
maximálna spokojnosť			maximálna nespokojnosť	
Priestor pre Vaše postrehy a návrhy na zlepšenie:				

Vaše záverečné vyjadrenie očakávaní a spokojnosti				
1. Naplnili sa vaše očakávania z prvej návštevy v poradenskom zariadení po vstupnom rozhovore?				
1	2	3	4	5
maximálna spokojnosť			maximálna nespokojnosť	
2. Získali ste zreteľné informácie, usmernenia a spätnú väzbu o potrebách a špecifikách vášho dieťaťa?				
1	2	3	4	5
maximálna spokojnosť			maximálna nespokojnosť	
3. Dôverujete odborným zamestnancom v poradenskom zariadení?				
1	2	3	4	5
maximálna spokojnosť			maximálna nespokojnosť	
4. Ako hodnotíte celkovú spoluprácu?				
1	2	3	4	5
maximálna spokojnosť			maximálna nespokojnosť	
5. Bol prístup odborných zamestnancov príjemný?				
1	2	3	4	5
maximálna spokojnosť			maximálna nespokojnosť	
6. Bol prístup odborných zamestnancov pozitívny?				
1	2	3	4	5
maximálna spokojnosť			maximálna nespokojnosť	

7. Bol prístup odborných zamestnancov profesionálny?				
1	2	3	4	5
maximálna spokojnosť			maximálna nespokojnosť	
8. Bola atmosféra v poradenskom zariadení priateľská?				
1	2	3	4	5
maximálna spokojnosť			maximálna nespokojnosť	
9. Boli v čakárni k dispozícii odborné časopisy, články?				
1	2	3	4	5
maximálna spokojnosť			maximálna nespokojnosť	
10. Pôsobili na vás priestory poradenského zariadenia útulne?				
1	2	3	4	5
maximálna spokojnosť			maximálna nespokojnosť	
11. Boli priestory poradenského zariadenia upravené pre potreby osôb s obmedzenou schopnosťou pohybu i orientácie?				
1	2	3	4	5
maximálna spokojnosť			maximálna nespokojnosť	
K čomu by ste sa ešte chceli vyjadriť na záver a v dotazníku ste takú otázku nenašli?				
Vaše celkové hodnotenie očakávaní a spokojnosti:				
Vaše hodnotenie celkovej spokojnosti vyjadrite zakrúžkovaním známky:				
1	2	3	4	5
maximálna spokojnosť			maximálna nespokojnosť	
Priestor pre Vaše postrehy a návrhy na zlepšenie:				

**Ďakujeme vám za spoluprácu pri zvyšovaní kvality poskytovaných služieb
v našom zariadení.**



Vyhodnotenie

Nakoľko formulár má informatívny charakter, po jeho vyplnení je vytlačený a poskytnutý na analýzu a posúdenie vedeniu poradenského zariadenia alebo koordinátorovi pre oblasť evalvácie a autoevalvácie v zariadení. Poverený zamestnanec rozhodne, na základe zistených informácií vyplývajúcich z autoevalvačného nástroja a tiež zistených potrieb a špecifikácií problémov, nedostatkov alebo postrehov a odporúčaní zo strany rodičov/zákonných zástupcov, či starostlivosť o dieťa, žiaka, klienta je nastavená už od začiatku korektne a kvalitne.

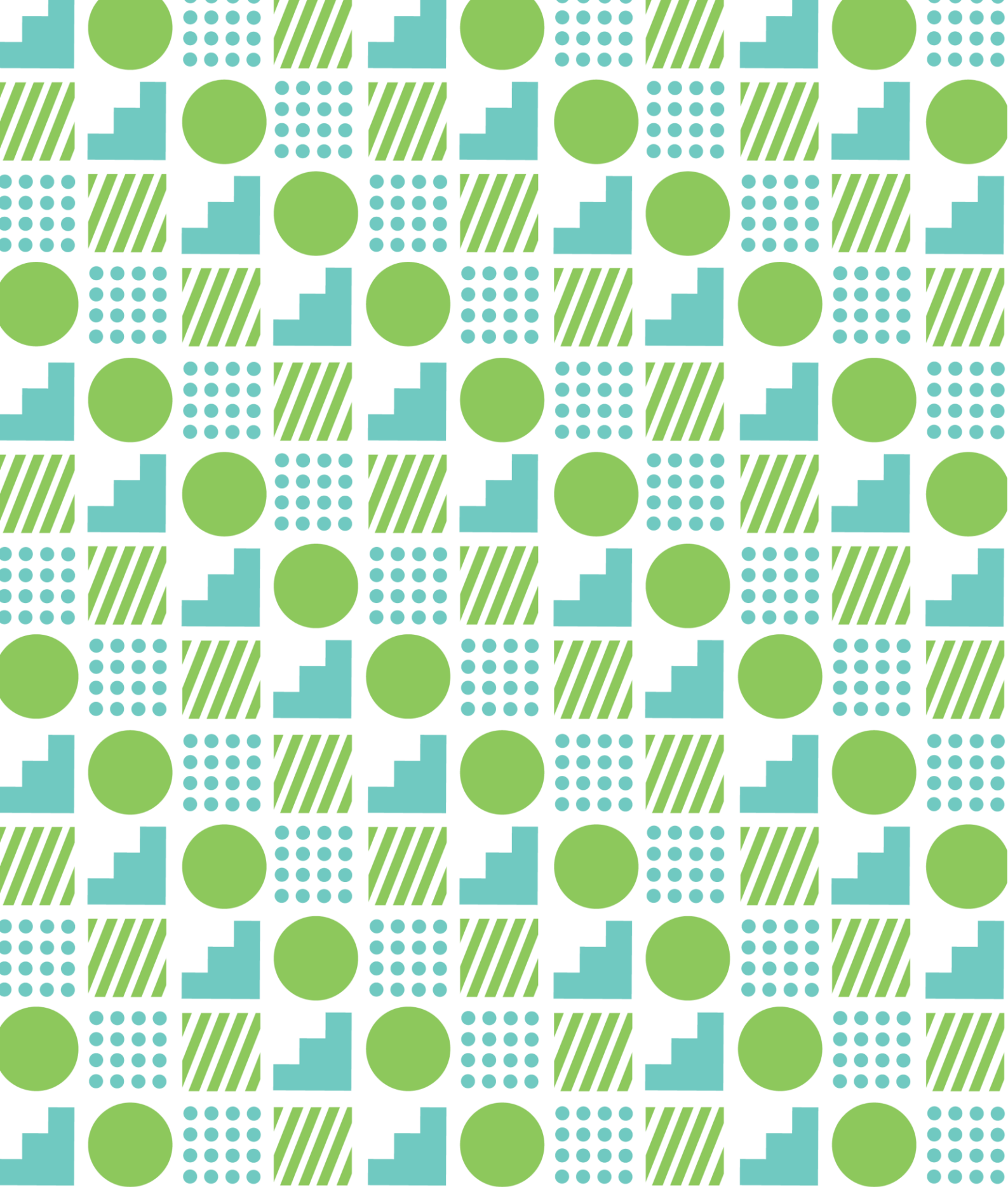
Zadávatel', administrátor autoevalvačného nástroja rozhodne, aký cieľ sleduje mierou zadania a vyplnenia respondentom. Využitie je možné v rôznych alternatívach, podľa toho, čo administrátor nástroja chce sledovať a ako chce s výsledkami ďalej pracovať.

Spolupráca poradenského zariadenia a rodiča/zákonného zástupcu prinesie zlepšenie a zvýšenie kvality starostlivosti a služieb pre dieťa, žiaka, klienta len vtedy, ak si zariadenie vypýta spätnú väzbu, dôsledne a pravidelne, s náležitým spracovaním a vyvodením záverov.

Odporúčame zadať prvú časť A – Základné údaje ešte pred samotným prvým rozhovorom s rodičom/zákonným zástupcom a po jeho ukončení zvyšné časti nástroja, prípadne kombinovať otázky a spraviť si vlastný výber tých, ktoré sú pre vás v daný čas relevantné.

Vyplnený a vytlačený formulár odporúčame poskytnúť aj rodičovi/zákonnému zástupcovi.





VÝSKUMNÝ ÚSTAV
DETSKEJ PSYCHOLÓGIE
A PATOPSYCHOLÓGIE



ŠTANDARDY
NÁRODNÝ PROJEKT

Štandardizáciou systému poradenstva a prevencie
k inklúzii a úspešnosti na trhu práce