

Vyjadrenie očakávaní a spokojnosti s poskytovaním odborných činností

Autoevalvačný nástroj
na vyjadrenie spokojnosti
rodičov/ zákonných zástupcov
k poskytovanej odbornej starostlivosti

PO UKONČENÍ STAROSTLIVOSTI
O KLIENTA

AUTORKA:

Mgr. Eva Polgáryová, PhD.

Popis autoevalvačného nástroja pre administrátora

Cieľ: zistiť názory rodiča/zákonného zástupcu o poskytovanej starostlivosti poradenským zariadením.

Cieľová skupina: nástroj je určený rodičom/zákonným zástupcom, ktorí v poradenskom zariadení ukončili odbornú starostlivosť, z akýchkoľvek príčin.

Autoevalvačný nástroj umožňuje získať spätnú väzbu od rodičov/zákonných zástupcov, ktorí ukončili odbornú starostlivosť poskytovanú poradenským zariadením. Nástroj napomôže vedeniu poradenského zariadenia spoznať názory a postrehy rodičov/zákonných zástupcov k spokojnosti s poskytovanými odbornými činnosťami.

Formulár obsahuje 26 položiek, ktoré sú rozdelené do 5 oblastí a jeho vyplnenie trvá 30 – 40 minút:

- A. Základné údaje – 3 položky**
- B. Komplexné poskytovanie odborných činností – 7 položiek**
- C. Časová realizácia odborných činností – 3 položky**
- D. Spolupráca a komunikácia s rodinou – 8 položiek**
- E. Písomné správy z diagnostických vyšetrení – 5 položiek**

Za každou oblasťou je možnosť jej hodnotenia, pričom 1 znamená maximum spokojnosti a 5 maximum nespokojnosti. Zároveň za každou oblasťou je uvedený priestor pre rodičov/zákonných zástupcov na vyjadrenie postrehov a návrhov na zlepšenie. V závere nástroja čakajú na respondentov záverečné otázky (5) 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 ukončenia celkovej odbornej starostlivosti o klienta.



Popis autoevalvačného nástroja pre respondenta

Autoevalvačný nástroj „Vyjadrenie očakávania a spokojnosti s poskytovaním odborných činností“ je určený vám, rodičom/zákonným zástupcom detí/žiakov/klientov škôl a školských zariadení na vyjadrenie vašej spokojnosti s poskytovanou odbornou starostlivosťou v poradenskom zariadení **po ukončení celkovej odbornej starostlivosti**.

Dovoľujeme si vás požiadať o vyplnenie autoevalvačného nástroja. V súčasnosti sa zaoberáme internou autoevalváciou – vnútorným hodnotením poskytovania odborných činností poradenského zariadenia. Privítali by sme vaše názory a postrehy v oblasti poskytovanej odbornej starostlivosti v poradenskom zariadení po jej ukončení. 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 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 26 položiek a je rozdelených do 5 oblastí, jeho vyplnenie trvá 30 – 40 minút:

- A. Základné údaje – 3 položky**
- B. Komplexné poskytovanie odborných činností – 7 položiek**
- C. Časová realizácia odborných činností – 3 položky**
- D. Spolupráca a komunikácia s rodinou – 8 položiek**
- E. Písomné správy z diagnostických vyšetrení – 5 položiek**

Na záver, prosím, odpovedzte ešte na 5 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 elektronicky zašlite podľa inštrukcie administrátorovi.

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



Autoevalvačný nástroj

Vyjadrenie očakávania a spokojnosti s poskytovaním odborných činností

Autoevalvačný nástroj na vyjadrenie spokojnosti rodičov/zákonných zástupcov s poskytovanou odbornou starostlivosťou poradenského zariadenia po ukončení celkovej odbornej starostlivosti.

Autoevalvačný nástroj je anonymný, ale v prípade, že 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 o dieťati	áno	nie
1. Som rodič dieťaťa so špeciálnymi výchovno-vzdelávacími potrebami:		
b) so zdravotným znevýhodnením		
c) zo sociálne znevýhodneného prostredia		
d) s nadaním		
e) iné/uveďte konkrétne:		
2. 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:		
1. Dôvod odborného vyšetrenia v poradenskom zariadení bolo:		
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:		



B. Komplexné poskytovanie odborných činností	áno	nie
1. Moje dieťa potrebovalo služby zamerané na rané poradenstvo (0 – 3 rokov)		
2. Odborní zamestnanci (OZ) poradenského zariadenia poskytli môjmu dieťaťu odborné činnosti:		
a) priamo u nás doma		
b) v materskej škole		
c) v škole		
d) v školskom internáte		
e) v poradenskom zariadení		
f) iné/uveďte konkrétne:		
3. Do odborných činností poskytnutých OZ boli zapojené nasledovné profesie:		
a) psychológ		
b) špeciálny pedagóg		
c) logopéd		
d) kariérový poradca		
e) liečebný pedagóg		
f) fyzioterapeut		
f) iné/uveďte konkrétne:		
4. OZ poradenského zariadenia poskytli môjmu dieťaťu poradenstvo:		
a) psychologické		
b) špeciálno-pedagogické		
c) pedagogické		
d) sociálno-pedagogické		
e) liečebno-pedagogické		
f) kariérové (výber študijného alebo učebného odboru)		
g) iné/uveďte konkrétne:		
5. OZ poradenského zariadenia poskytli môjmu dieťaťu intervencie:		
a) stimulačné programy		
b) podporné programy		
c) iné/uveďte konkrétne:		
6. OZ poradenského zariadenia poskytli môjmu dieťaťu terapiu:		
a) individuálnu		
b) skupinovú		
c) rodinnú		
d) iné/uveďte konkrétne:		

7. OZ poradenského zariadenia poskytli môjmu dieťaťu krízovú intervenciu:		
a) v materskej škole		
b) v škole		
c) v školskom internáte		
d) v poradenskom zariadení		
e) iné/uveďte konkrétne:		
Celkové hodnotenie poskytovaných 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:		

C. 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. Odborná činnosť poradenským zariadením bola poskytnutá:			
a) jednorazovo			
b) opakovane			
c) iné/uveďte konkrétne:			
3. Frekvencia odborných stretnutí s dieťaťom v poradenskom zariadení bola:			
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:					

D. Spolupráca a komunikácia s rodinou	áno	nie
1. Poradenské zariadenie nám určilo koordinátora.		
2. Koordinátor nás:		
a) uvádzal do procesov odbornej starostlivosti		
b) sprevádzal celým procesom		
c) iné/uveďte konkrétne:		
3. Koordinátor môjho dieťaťa:		
a) bol prizývaný k vyhodnoteniu odborných činností		
b) bol informovaný o záveroch z diagnostického vyšetrenia		
c) správal sa profesionálne a zodpovedne		
d) prejavoval sa ústretovo a ochotne		
e) poskytol nám telefonický alebo e-mailový kontakt		
f) iné/uveďte konkrétne:		
4. V prípade potreby som sa vedel kontaktovať, komunikovať a konzultovať s koordinátorom a riešiť tak aktuálnu situáciu s dieťaťom/žiakom/klientom:		
5. Ku všetkým kontaktom na zamestnancov poradenského zariadenia som sa bezproblémovo dostal prostredníctvom ich webovej stránky:		
6. 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:		

7. Zaujali ma, prípadne mi pomohli zverejnené materiály na webovej stránke poradenského zariadenia:		
a) metodické materiály		
b) pracovné listy pre prácu s deťmi		
c) publikácie a tituly odbornej literatúry		
d) iné/uveďte konkrétne:		
8. Zúčastnil som sa ďalších odborných činností a aktivít pre rodičov v poradenskom zariadení:		
a) prednášky		
b) besedy		
c) workshopy		
d) uzavretá skupina rodičov		
e) iné/uveďte konkrétne:		
Celkové hodnotenie spolupráce a komunikácie s rodinou		
Vaše hodnotenie spokojnosti vyjadrite zakrúžkovaním známky:		
1	2	3
4	5	
maximálna spokojnosť		maximálna nespokojnosť
Priestor pre Vaše postrehy a návrhy na zlepšenie:		

E. Písomné správy z diagnostických vyšetrení	áno	nie
1. OZ poradenského zariadenia nám poskytli poradenskú podporu a zrozumiteľne vysvetlili obsah a záver z diagnostických vyšetrení:		
2. OZ poradenského zariadenia sa podrobne a zrozumiteľne venovali odporúčaniam odbornej starostlivosti:		
a) v škole		
b) doma		
c) iné/uveďte konkrétne:		
3. OZ poradenského zariadenia nám poskytli informácie v prípade, že dieťaťu bolo odporúčané vzdelávanie formou podporných opatrení o:		
a) výhodách		
b) nevýhodách		
c) právach dieťaťa		
d) právach rodičov		

e) povinnostiach dieťaťa				
f) povinnostiach rodičov				
g) rešpektovaní odporúčaní učiteľmi vo výchovno-vzdelávacom procese				
h) dodržiavaní odporúčaní učiteľmi vo výchovno-vzdelávacom procese				
i) iné/uveďte konkrétne:				
4. S jednotlivými odporúčaniami v diagnostickej správe:				
a) súhlasíme				
b) nesúhlasíme				
5. Po vysvetlení obsahu, odporúčaní a záverov zo správ diagnostických vyšetrení sme sa rozhodli pre výber formy vzdelávania nášho dieťaťa:				
a) vzdelávanie v špeciálnej škole MŠ/ZŠ/SŠ				
b) vzdelávanie v špeciálnej triede MŠ/ZŠ/SŠ				
c) vzdelávanie v bežnej triede MŠ/ZŠ/SŠ podľa individuálneho vzdelávacieho programu				
d) vzdelávanie v bežnej triede MŠ/ZŠ/SŠ				
e) iné/uveďte konkrétne:				
Celkové hodnotenie písomných správ z diagnostických vyšetrení				
Vaše hodnotenie spokojnosti vyjadrite zakrúžkovaním známky:				
1	2	3	4	5
maximálna spokojnosť			maximálna nespokojnosť	
Priestor pre Vaše postrehy a návrhy na zlepšenie:				

Vaše celkové záverečné vyjadrenie spokojnosti:				
1. Prístup odborných zamestnancov je pozitívny.				
1	2	3	4	5
maximálna spokojnosť			maximálna nespokojnosť	
2. Prístup odborných zamestnancov je profesionálny.				
1	2	3	4	5
maximálna spokojnosť			maximálna nespokojnosť	
3. Atmosféra v poradenskom zariadení je priateľská.				
1	2	3	4	5
maximálna spokojnosť			maximálna nespokojnosť	
4. Priestory poradenského zariadenia sú útulné.				

1 maximálna spokojnosť	2	3	4	5 maximálna nespokojnosť
5. Priestory poradenského zariadenia sú bezbariérové.				
1 maximálna spokojnosť	2	3	4	5 maximálna nespokojnosť
K čomu by ste sa ešte chceli vyjadriť na záver a v dotazníku ste takú otázku nenašli?				
Vaše celkové hodnotenie spokojnosti:				
Vaše hodnotenie celkovej spokojnosti vyjadrite zakrúžkovaním známky:				
1 maximálna spokojnosť	2	3	4	5 maximálna nespokojnosť
Priestor pre Vaše postrehy a návrhy na zlepšenie:				

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



Vyhodnotenie

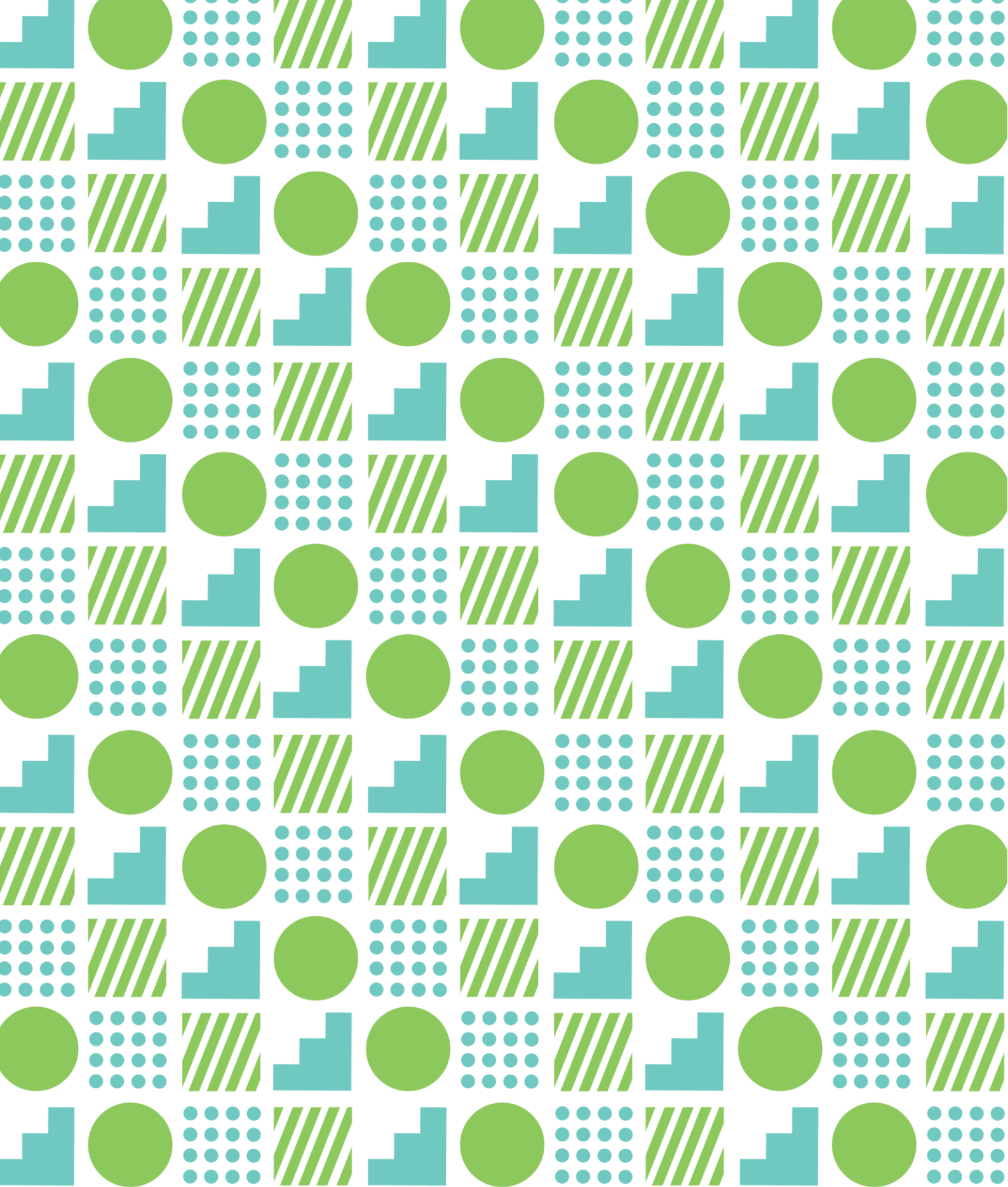
Nakoľko formulár má informatívny charakter, po jeho vyplnení je vytlačený a poskytnutý na analýzu a posúdenie vedeniu poradenského zariadenia alebo zamestnancovi poverenému touto agendou. Poverený zamestnanec rozhodne, na základe zistených informácií vyplývajúcich z autoevalvačného nástroja a tiež zistených potrieb a špecifikácií problémov, nedostatkov alebo postrehov a odporúčaní zo strany rodičov/zákonných zástupcov, či starostlivosť o dieťa, žiaka, klienta bola nastavená počas celého obdobia poskytovania 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.

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