

UDRUŽENJE ZA POMOĆ
MNRO „PLAVA PTICA“ KULA
SLUŽBA ZA DNEVNE USLUGE U ZAJEDNICI
LIČNI PRATILAC DETETA

EVALUACIJA – MERENJE KVALITETA USLUGE LIČNI PRATILAC DETETA
ZA 2019 GODINU

U skladu sa Pravilnikom o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite, Udruženje MNRO „Plava ptica“ je kao licencirani pružalac usluga sprovedo postupak interne evaluacije usluge Lični pratilac deteta, za period 01-01.2019 godine do 31.12. 2019 godine.

Evaluacija je sprovedena radi operativnosti putem telefonske ankete koju je sprovodio stručni radnik na usluzi LPD Katarina Kroflin , dipl.pedagog, anketiranje je vršeno dana 18.02.2020 godine.

Anketa je sačinjena od pet pitanja zatvorenog tipa po principu likertove skale gde su ispitanici ocenjivali nivo zadovoljstva određenim aspektima usluge ocenom od 1 nedovoljan do 5 odličan. Poslednje 6 pitanje je otvorenog tipa I odnosi se na sugestije ili komentare roditelja.

Ukupni uzorak ispitivanja je 25 ispitanika što u odnosu na ukupni broj korisnika u 2019 godini (27) čini relevantan uzorak čija se obrada može smatrati adekvatnim rezultatom vrednovanja kvaliteta usluge.

Analizom odgovora ispitanika dobijamo sledeće podatke I pokazatelje kvaliteta usluge:

I

Na pitanje u kojoj meri lični pratilac pokazuje razumevanja za potrebe I način funkcionisanja vašeg deteta roditelji daju prosečnu ocenu

Odličan 4,92

II

Na pitanje kako ocenjuju nivo bezbedosti deteta dok boravi sa ličnim pratiocema na nastavi i vannastavnim aktivnostima roditelji daju prosečnu ocenu :

Odličan 4,96

III

Na pitanje u koliko su zadovoljene sve potrebe deteta kroz uslugu LPD tokom pohađanja nastave roditelji daju prosečnu ocenu

Odličan 4,84

IV

Na pitanje kako ocenjuju organizaciju same usluge, dostupnost stručnog radnika, savete I podršku koju dobijaju roditelji daju prosečnu ocenu

Odličan 4,88

Zadovoljstvo neposrednim radom ličnog pratioca koji im je dodeljen roditelji ocenjuju prosečnom ocenom

Odličan 4,92

Kada su u pitanju komentari i sugestije roditelja dobijamo sledeće odgovore:

Nastavnici nisu dovoljno osetljivi na potrebe deteta, gradivo se ne prilagođava detetu, ponekad je potrebno da pratilac radi duže od 4 sata pogotovo za zaposlene roditelje, potrebno je nekad da pričuva dete kod kuće

ZAKLJUČAK

Analizom odgovora roditelja može se utvrditi visok nivo zadovoljstva uslugom kao i da roditelji ocenjuju sam rad i svrhu usluge opravdanom i adekvatnom. Sugestije koje su izneli uglavnom se odnose na obrazovni proces što ukazuje na realne teškoće inkluzije na terenu i izazove u radu ličnih pratilaca pogotovo u smislu odvajanja uloge LPD od pedagoškog asistenta.

DIREKTOR
Marko Košutić

Kula, 19.02.2020. godine