

**INTERNA EVALUACIJA KVALITETA RADA U SAVETOVALIŠTU ZA RANI RAZVOJ I REHABILITACIJU
PRI UDRUŽENJU ZA POMOĆ MNRO „PLAVA PTICA“ OPŠTINE KULA ZA 2020. GODINU**

U skladu sa principima socijalne zaštite i dobrom praksom Udruženje kao licencirani pružalac usluga sprovodi godišnje internu evaluaciju rada usluga socijalne zaštite. Tradicionalno ispitivanje kvaliteta i zadovoljstva korisnika uslugom se vrši kroz upitnik koji popunjavaju korisnici i roditelji/staratelji.

Na uzorku od 30 korisnika usluga savetovališta za rani razvoj, što je reprezentativni uzorak, izvršeno je ispitivanje nivoa zadovoljstva uslugom kroz pitanja sa višestrukim odgovorima, pitanjima po tipu likertove skale ocenjivanja nivoa zadovoljstva i pitanja u otvorenoj formi.

Obradom rezultata dobijeni su sledeći rezultati:

STRUKTURA KORISNIKA

Polna struktura korisnika je sledeća:

22 korisnika muškog pola i 8 korisnica ženskog pola

Prosečna starost ispitanika:

5 god 6 meseci, s tim da je najmladji korisnik uzrasta 3 godine a najstariji 11 godina

Prema dužini korišćenja usluge sledeća je struktura korisnika:

Dužina korišćenja u god	Broj korisnika	% u odnosu na ukupan broj
Manje od 1 god	13	44%
Između 1 i 2 god	7	23%
Duže od 2 god	10	33%

Po tome da li je savetovalište jedini vid rehabilitacije u koji su uključeni dobijamo sledeće odgovore:

24 korisnika odnosno 80 % se izjasnilo da jedino u našem savetovalištu prima usluge

6 korisnika odnosno 20 % prima usluge rehabilitacije i u drugim ustanovama

PRIKAZ ZADOVOLJSTVA KORISNIKA USLUGOM

Na pitanje kako ocenjuju kvalitet rada terapeuta sa kojima su radili dobijamo sledeće odgovore:

Svi terapeuti su ocenjeni ocenom odličan 5

Prosečna ocena za kvalitet rada je **odličan 5,00**

Na pitanje kako ocenjuju proces pregleda i dijagnostičke kao i savetodavnih usluga koje su izvršene u savetovalištu dobijamo sledeće odgovore :

Ocene od 1 do 5 gde je 1 najmanja a 5 najviša	Broj korisnika	% u odnosu na ukupan broj
Ocena 1	0	0
Ocena 2	0	0
Ocena 3	0	0
Ocena 4	2	6%
Ocena 5	28	94%

Prosečna ocena za kvalitet dijagnostičkih usluga je **odličan 4,93**

Zadovoljstvo napretkom razvoja deteta i efektom terapije ispitanici ocenjuju na sledeći način :

Ocene od 1 do 5 gde je 1 najmanja a 5 najviša	Broj korisnika	% u odnosu na ukupan broj
Ocena 1	0	0%
Ocena 2	0	0%
Ocena 3	2	6%
Ocena 4	7	23%
Ocena 5	21	71%

Zadovoljstvo napretkom i efektima tretmana je ocenjeno prosečnom ocenom **odličan 4,63**

Na pitanje da li je broj tretmana koji dete dobija nedeljno dovoljan dobijamo sledeći odgovor:

24 ispitanika, odnosno 80 % smatra da je dovoljno
6 ispitanika, odnosno 20 % smatra da je potrebno češće

Na pitanje koliko su zadovoljni dostupnošću terapeuta za dodatna pitanja, usluge, savete dobijamo sledeći odgovor:

Ocene od 1 do 5 gde je 1 najmanja a 5 najviša	Broj korisnika	% u odnosu na ukupan broj
Ocena 1	0	
Ocena 2	0	
Ocena 3	0	
Ocena 4	2	6%
Ocena 5	28	94%

Prosečna ocena zadovoljstva dostupnošću terapeuta za informacije je **odličan 4,93**

ZAKLJUČAK

Analizom odgovora može se zaključiti da je nivo zadovoljstva uslugom visok, da postoji smena korisnika usluga, što je u skladu sa prirodom usluge koja se pruža, ali da najveći broj korisnika ima potpuno poverenje u rad savetovališta te da uslugu ne koriste na drugim mestima i ustanovama osim u našoj.

Obradila
J Babić