**Dotazník hodnocení kvality poskytovaných služeb**

**Křesťanskou pedagogicko-psychologickou poradnou**

**ze strany klienta nebo zákonného zástupce**

Výsledky hodnocení jsou určeny pouze pro potřeby našeho poradenského zařízení s cílem zvyšování kvality poskytovaných služeb.

**Hodnocení se provádí pomocí škály 1 až 5 (hodnoťte jako ve škole: 1 výborně – 5 nedostatečně).**

**Vybranou hodnotu (známku) na škále prosím zakroužkujte. V případě potřeby doplňte komentář.**

**Pokud danou otázku nemůžete posoudit, nebo se Vás netýká (např. proto, že se dotazuje na služby, které jste v poradně nežádali atd.), zakroužkujte nulu.**

**DATUM VYPLNĚNÍ:…………………………..**

|  |  |
| --- | --- |
| **Jaké jsou Vaše zkušenosti s naší poradnou?**  **Označte vhodnou odpověď křížkem.** | |
| V této poradně jsem poprvé. |  |
| V této poradně jsem absolvoval/a pouze několik (cca 2-5) vyšetření nebo poradenských konzultací. |  |
| Jsem/moje dítě je v této poradně dlouhodobě veden/o. |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. **Základní informace o poradně** | | | | | | | | |
| Kritérium | | Známka | | | | | Nelze posoudit | Komentář |
| a) | Jak hodnotíte možnost získání informací o naší poradně (poslání, rozsah služeb, pro koho jsou služby určeny, provozní doba…)? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |  |
| b) | Jak jsou pro Vás informace o naší poradně na internetových stránkách a v propagačních materiálech přehledné a srozumitelné? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |  |
| c) | Kde jste informace o poradně získali (z webových stránek, ze školy, od známých apod.)? |  | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. **Poskytování poradenských služeb** | | | | | | | | |
| Kritérium | | Známka | | | | | Nelze posoudit | Komentář |
| a) | Jaká byla včasnost poskytnutí objednacího termínu od Vašeho prvního kontaktování poradny? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |  |
| b) | Jak jste spokojeni s telefonickým a e-mailovým kontaktem poradny s Vámi? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |  |
| c) | Jak srozumitelně jste byli při prvním kontaktu/setkání informováni o formě a rozsahu poskytování poradenských služeb a o Vašich právech? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |  |
| d) | Je frekvence setkání/služeb v poradně dostatečná z pohledu Vašich potřeb? (pokud četnost setkání hodnotíte jako neuspokojivou, uveďte prosím ve sloupci „Komentář“, zda je počet setkání z Vašeho pohledu příliš nízký, nebo naopak vysoký). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |  |
| Kritérium | | Známka | | | | | Nelze posoudit | Komentář |
| e) | Byly Vám výsledky vyšetření a doporučení dalšího postupu vysvětleny jasně a srozumitelně? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |  |
| f) | Jak jste spokojeni s obsahovou stránkou zprávy z vyšetření? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |  |
| g) | Jak jste spokojeni s psychologickým/speciálně pedagogickým poradenstvím? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |  |
| h) | Jak jste spokojeni se sociálně právním poradenstvím? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |  |
| ch) | Jak se zlepšila situace Vašeho dítěte/Vás ve škole po vyšetření v poradně a předání doporučení škole? Pokud se nezlepšila, napište, v čem vidíte důvod. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |  |
| i) | Nakolik Vám pomohla podpora a doporučení poradny pro Vaši práci na sobě samotném nebo s dítětem v domácím prostředí? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |  |
| j) | Jak hodnotíte přístup a komunikaci odborníků poradny s Vámi? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |  |
| k) | Jak hodnotíte přístup a komunikaci odborníků poradny s Vaším dítětem? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |  |
| l) | Byly Vám v průběhu poskytování poradenské péče zodpovězeny uspokojujícím způsobem Vaše dotazy? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |  |
| m) | Které služby v naší poradně postrádáte? |  | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. **Prostředí a podmínky** | | | | | | | | |
| Kritérium | | Známka | | | | | Nelze posoudit | Komentář |
| a) | Jak jste se v prostorách naší poradny cítil/a? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |  |
| b) | Co by se mohlo v prostředí a podmínkách naší poradny změnit? |  | | | | | | |

|  |
| --- |
| **Přivítáme, pokud ještě budete chtít vyjádřit vlastními slovy nějakou připomínku nebo podnět pro naši práci.** |
|  |

Děkujeme za Váš čas. Vyplněný dotazník vhoďte do vyhrazené schránky pro názory našich klientů před vstupem do poradenských prostor, zašlete nám e-mailem či poštou, případně předejte zaměstnanci naší poradny.