**Udruženje za pomoć mnro „Biser“**

**Proleterska 4 , 21480** **Srbobran**

Tel: **+381 21 732 577,** Fax: **+381 21 731 814**

E-mail:[bisersrbobran@gmail.com](mailto:bisersrbobran@gmail.com)

**INTERNA EVALUACIJA** kvaliteta rada Udruženja za pomoć MNRO „Biser“ Opštine Srbobran za uslugu **Rani tretmani, rehabilitacija i edukacija dece i mladih** za 2022. Godinu

Udruženje za pomoć MNRO „ Biser“ kao licencirani pružalac usluge socijalne zaštite jednom godišnje sprovodi internu evaluaciju zadovoljstva korisnika i njihovih roditelja/staratelja/hranitelja uslugama koje pruža.

Ovaj izveštaj se odnosu na evaluaciju zadovoljstva roditelja/staratelja/htanitelja sa uslugom Rani tretmani, rehbilitacija i edukacija dece i mladih za 2022.godinu.

Evaluacija usluge vršena je putem ankete u vidu upitnika koji su popunjavali roditelji/staratelji/hranitelji korisnika koji koriste navedenu uslugu.

Broj i sastav ispitanih: 40 porodica

Odaziv (broj ispunjenih anketa): 36 porodice (odnosno 90%)

Obrada upitnika vršena je metodom prosečne ocene za svako navedeno pitanje u upitniku.

Evaluacija se sprovodi u cilju samokontrole i unapređivanja kvaliteta rada.

**STRUKTURA KORISNIKA**

**Polna struktura** korisnika je sledeća: 28 korisnika muškog pola i 8 korisnica ženskog pola **Prosečna starost** ispitanika je 7 god, s tim da je najmlađi korisnik uzrasta 3 godine a najstariji 10 godina .

**Rezultati analize** upitnika kao pokazatelj zadovoljstva i stavova u odnosu na uslugu:

1. **KVALITET RADA:**

* Na pitanje u kojoj meri su zadovoljni radom Udruženja u prethodnoj godini 31 ispitanik (86 %) je dalo ocenu 5 (veoma zadovoljan/a), 4 ispitanika (11% ) je dalo ocenu 4 (zadovoljan/a), dok je jedan ispitanik (2%) dao ocenu 3.

**Prosečna ocena za kvalitet rada udruženja je odličan 4,83**

* Na pitanje kako su zadovoljni pruženom uslugom Rani tretmani, rehabilitacija i edukacija dece i mladih 31 ispitanik (86 %) je dalo ocenu 5 (veoma zadovoljan/a), 4 ispitanika (11% ) je dalo ocenu 4 (zadovoljan/a), dok je jedan ispitanik (2%) dao ocenu 3.

**Prosečna ocena za kvalitet rada udruženja je odličan 4,83**

* Na pitanje kako ocenjuju kvalitet i stučnost terapeuta sa kojima su radili:

-za psihologa 33 ispitanika nije dalo ni jedan odgovor, 2 ispitanika je dalo ocenu 5, dok je jedan ispitanik dao ocenu 4

- za logopeda M. 21 ispitanik nije dao ni jedan odgovor, 13 ispitanika je dalo ocenu 5, dok su dva ispitanika dala ocenu 4

- za defektologa I. 9 ispitanika nije dalo ni jedan odgovor, 25 ispitanika je dalo ocenu 5, dok su dva ispitanika dala ocenu 4

-za defektologa Mi. 30 ispitanika nije dalo ni jedan odgovor, 4 ispitanika je dalo ocenu 5 dok su dva ispitanika dala ocenu 4

- za defektologa Mo. 25 ispitanika nije dalo ni jedan odgovor, 9 ispitanika je dalo ocenu 5 dok su dva ispitanika dala ocenu 4

- za logopeda T. 29 ispitanika nije dalo ni jedan odgovor, dok je 7 ispitanika dalo ocenu 5

\****OBRAZLOŽENJE***:Nakon obrade svakog pojedinačnog terapetuta kao zajednička srednja ocena se dobija dovoljan 2. Ovako niska ocena je dobijena jer veliki broj ispitnika nije dao odgovor zbog ne poznavanja rada svakog stučnjaka jer deca nisu uključena na tretmane kod svakog terapeuta koji rade u okviru uslige Rani tretmani, rehabilitacija i edukacija dece i mladih.

Posmatrajući dobijene odgovore uzimajući u obzir samo analizu datih ocena dolazimo do sledecih ocena za svakog pojedinačnog terapeuta (psiholg 4,66 logoped M. 4,86, defektolog I.4,92, defektolog Mi. 4,66, defektolog Mo.4,81 i logoped T. 5)

* Pitanje koje se odnosi na kvalitet podrške koju dete dobija od strane terapeuta koji radi sa njim 33 ispitanik (92%) je dao ocenu 5 (veoma zadovoljan/a), dok su 3 ispitanika (8%) na ovo pitanje dala odgovor 4 (zadovoljan/a)

**Prosečna ocena za kvalitet pružene podrške koju dete dobija je odličan 4,91**

* Na pitanje kako ocenjuju kvalitet komunikacije i odnos terapeuta tokom savetodavnog rada nakon realizovanih tretmana 34 ispitanik (95%) je dao ocenu 5 (veoma zadovoljan/a), dok su 2 ispitanika (5%) na ovo pitanje dala ocenu 4 (zadovoljan/a)

**Prosečna ocena za kvalitet komunikacije i odnos terapeuta tokom savetodavnog rada je odličan 4,94**

1. **UTICAJ TRETMANA NA RAZVOJ**:

* Na pitanje koliko su pruženi tretmani uticali na razvoj deteta ispitinaci daju sledeće odgovore 25 ispitanika (69%) daju ocenu 5 (veoma zadovoljan/a), dok 9 ispitanika (25%) daju ocenu 4 (zadovoljan/a), a dva ispitanika (6%) daju ocenu 3 (delimično zadovoljan/a)

**Zadovoljstvo napretkom razvoja deteta ocenjeno je prosečnom ocenom odličan 4,63**

1. **VRSTA i BROJ TRETMANA, VISINA CENE USLUGE:**

* Na pitanje da li dete dobija tretmane na drugom mestu osim u udruženju „Biser“ 35 ispitanika navodi da njihovo dete ne koristi ni jednu drugu uslugu, dok jedan ispitanik navodi da njegovo dete dobija tretmane u sklopu škole koju pohađa ŠOSO „Milan Petrović“ u Novom Sadu.
* Na pitanje da li smatraju da je njihovom detetu potrebna dodatna vrsta usluge 8 ispitanika (22%) daju odgovor DA dok 28 ispitanika (78 %) daju odgovor NE. Kao odgovor koja im je dodatna vrsta usluge pored dobijene potrebna ispitanici navode psihološki tretman, psihološka procena, logopedski tretman, veći broj tretmana odnosno bar dva tretmana nedeljno i duže vreme trajanja tretmana,
* Na pitanje koje se odnosi na dinamiku odnosno broj tretmana koje dete dobija u Udruženju „Biser“ ispitanici daju sledeće odgovore 23 ispitanika odnosno 64% daju ocenu 5 (veoma zadovoljan/a), 7 ispitanika tj.19% daje odgovor 4 (zadovoljan/a),6 ispitanika odnosno 17% daju ocenu 3 (delimično zadovoljan/a)

**Prosečna ocena za dinamiku odnosno broj dobijenih tretmana je vrlo dobar**

**4,47**

* Pitanje koje se odnosi na zadovoljstvo visinom cene usluge ispitanici daju odgovore 25 ispitanika odnosno 69% daju ocenu 5 (veoma zadovoljan/a), 7 ispitanika (20%) daje ocenu 4 (zadovoljan/a), dok 4 ispitanika (11%) daju ocenu 3 (delimično zadovoljan/a)

**Zadovoljstvo visinom cene usluge ocenjeno je prosečnom ocenom odličan 4,58**

1. **OPREMLJENOST PROSTORIJA i USLOVI RADA:**

* Na pitanje koje se odnosi na opremljenost prostorija i uslove u kojima dete dobija uslugu Rani tretman, rehabilitacija i edukacija dece i mladih dobijeni su sledeći odgovori 24 ispitanika 66% ocenjuje ocenom 5 (veoma zadovoljan/a), 6 ispitanika 17% ocenjuje ocenom 4 (zadovoljan/a) , 5 ispitanika (14%) daje ocenu 3 (delimično zadovoljan/a), dok 1 ispitanik 3% daje ocenu 2 .

**Prosečna ocena za opremljenost prostorija i uslove rada je vrlo dobar 4,47.**

1. **PITANJA OTVORENOG TIPA:**

* Na pitanje da navedu šta bi istakli kao posebo dobro u pruženoj uzluzi 12 odnosno 33 % ispitanika nije dalo nikakav odgovor, dok ostalih 24 ispitanika odnosno 67% navode sledeće odgovore:
* Ljubaznost,pažnja,strpljenje i stručnost terapeuta
* Lično angažovanje, posvećenost u radu sa decom, ljubav
* Savetovni rad sa roditeljima nakon realizacije tretmana
* Razumevanje, istrajnost, požrtvovanost i predanost u radu
* Komunikacija sa detetom i roditeljima
* Podsticanje ne samo psihomotoričkog razvoja dece, već i socijalnog radi obezbeđivanja aktivnijeg i samostalnijeg života deteta
* Povratne informacije koju dobije roditelj kao i smernice za rad kod kuće
* Relativno malo vremena koje terapeut provodi sa detetom je dovoljno da dete dobro upozna i prilagodi svoj rad istom
* Pitanje koje se odnosi na nezadovoljstvo u radu prilikom realizacije tretmana u prethodnoj godini 12 ispitanika 34% nije navelo nikakv odgovor dok 24 ispitanika 66% kao odgovore navode da nemaju zamerki, sve je dobro, stručnost terapeuta, napredak deteta,ali kao najveći problem navode dužinu trajanja tretmana.
* Pitanje koje se odnosi na to da li bi nešto menjali 15 ispitanika 42% ne navode nikakve odgovore, dok 21 ispitanika 58% navode sledeće odgovore:
* „Ne bih ništa menjali“
* „ Veći broj tretmana sa defektologom“
* „Ako može više od dva tretmana nedeljno, i da tretman traje 45min.“
* „Bolja opremljenost prostora, više opreme za rad“
* „Drugi prostor u kome se održavaju tretmani“
* „Nepristupačnost, neadekvatnost prostora za rad“
* Na pitanje da li bi ovu vrstu usluge preporučili i drugima kojma je to potrebno 36 ispitanika odnosno 100% je dalo odgovor DA
* Pitanje koje se odnosi na primedbe 86% ispitanika nije navelo nikakv odgovor, dok je 5 ispitanika odnosno 14% kao odgovor navodi da nema primedbe, sve pohvale, nemaju primedbe samo pohvale

**ZAKLJUČAK**

Analizirajući dobijene odgovore možemo zaključiti da su roditelji/hranitelji/staratelji pokazali visok nivo zadovoljstva pruženom uslugom Rani tretmani, rehabilitacija i edukacija dece i mladih tokom 2022.godine

**U Srbobranu, Defektolog:**

**12.02.2023. Ivana Vujić**