

**ANKIETA SATYSFAKCJI KLIENTA/PACJENTA POWIATOWEGO ZESPOŁU PORADNI PSYCHOLOGICZNO-PEDAGOGICZNYCH W KRAŚNIKU**

ANONIMOWA ANKIETA SATYSFAKCJI KLIENTA Szanowni Państwo – klienci Powiatowego Zespołu Poradni Psychologiczno-Pedagogicznych w Kraśniku. Zwracamy się z prośbą o wypełnienie poniższej ankiety, której celem jest poznanie Państwa opinii na temat działania naszej placówki. Państwa oceny i uwagi staną się asumptem do wdrożenia działań korygujących, mających na celu udoskonalenie standardów świadczonych usług psychologicznych, pedagogicznych i logopedycznych oraz wyjścia naprzeciw Państwa oczekiwaniom. Ankieta jest anonimowa, prosimy więc o szczere odpowiedzi. Corocznie będą prezentowane wyniki badań ankietowych przeprowadzonych w celu monitorowania satysfakcji z jakości pracy Powiatowego Zespołu Poradni Psychologiczno-Pedagogicznych w Kraśniku. Zapraszamy do zapoznania się z wynikami ankiety.

**Z góry dziękuję,**

**Dorota Posytniak**

**Dyrektor Powiatowego Zespołu Poradni Psychologiczno-Pedagogicznych w Kraśniku**

**1. Co skłoniło Pana/Panią do skorzystania z naszych usług?:**

- sugestia nauczyciela
- lekarza
- samodzielna decyzja
- sugestia znajomych

**2. Jak ocenia Pan(i) uprzejmość osób odbierających telefon w Powiatowym Zespole Poradni Psychologiczno-Pedagogicznych w Kraśniku?**

- Bardzo dobrze
- Dobrze
- Źle
- Bardzo źle
- Inna:

**3. Z jakiego typu pomocy Państwo korzystacie?:**

- diagnoza
- konsultacja/porada
- terapia
- inne

**4. W jakiej formie zajęć Państwo uczestniczyacie?:**

- Wczesne Wspomaganie Rozwoju Dziecka
- Wiodący Ośrodek Koordynacyjno-Rehabilitacyjno-Opiekuńczy
- Diagnoza Psychologiczna
- Diagnoza Pedagogiczna
- Diagnoza Logopedyczna
- Diagnoza Zawodoznawcza
- Diagnoza SI
- Terapia Psychologiczna
- Terapia Pedagogiczna
- Terapia Logopedyczna
- Terapia Uzależnień
- Terapia SI/Rehabilitacja

**5. Jak Państwo oceniają organizację zajęć (terminy, czas trwania)?:**

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

**6. Jak Państwo oceniacie fachowość prowadzonych zajęć?:**

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

**7. Czy jesteście Państwo na bieżąco informowani o postępach dziecka?:**

- TAK
- NIE

**8. Na ile jest Pan(i) zadowolony/a z poziomu wsparcia/pomocy udzielanego przez naszych pracowników względem Państwa oczekiwań, rozwiązania problemów?**

- Bardzo zadowoleni
- Zadowoleni
- Niezadowoleni
- Inna:

**9. Czy otrzymują Państwo zalecenia do pracy w domu?:**

- TAK
- NIE

**10. Proszę ocenić efekty prowadzonych zajęć/terapii (w skali 0-5, gdzie 0-brak efektów, 5-bardzo duże efekty):**

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

**11. Odnosząc się do wizyt w poradni, proszę zaznaczyć (można wybrać kilka):**

- jestem zadowolony/a
- otrzymaliśmy wsparcie i zrozumienie, jakiego oczekiwaliśmy
- wiem, że w każdej chwili mogę otrzymać dalszą pomoc
- otrzymałem konkretne propozycje wsparcia
- jestem zadowolony/a, ale można wprowadzić zmiany
- nie jestem zadowolony

**11a. Proszę zaznaczyć poziom zadowolenia:**

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

**11b. Proszę zaznaczyć poziom niezadowolenia:**

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

**12. Czy specjalista/specjaliści, z którym/którymi Państwo współpracujecie omawia/ją efekty prowadzonych działań?:**

- TAK
- Czasami
- Muszę o to prosić
- Nie

**13. Jak ocenia Pan(i) wyposażenie poczekalni?**

- Bardzo dobrze
- Dobrze
- Źle
- Bardzo źle
- Inna:

**14. Jak ocenia Pan(i) czystość w placówce?**

- Bardzo dobrze
- Dobrze
- Źle
- Bardzo źle
- Inna:

**15. Czy warunki dla osoby niepełnosprawnej i matki z dzieckiem są zadawalające?**

- Tak
- Nie
- Inna:

**16. Czy korzystacie Państwo z informacji zawartych na stronie internetowej/facebooka poradni?:**

- Bardzo często
- Często
- Okazjonalnie
- Czasami
- Nie korzystam

**17. Proszę ocenić stronę internetową poradni:**

- 0
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

**18. Czy zetknął/zetknęła się Pan(i) z nieuprzejmym traktowaniem przez personel Poradni?**

- Tak
- Nie
- Inna:

**19. Czy poleciliby Państwo wizytę w naszej poradni swoim znajomym, najbliższym?:**

- TAK
- Raczej tak
- Nie wiem
- Raczej nie
- Nie

**20. Jaką ogólną ocenę wystawilibyście Państwo naszej Poradni?**

- Bardzo dobrą
- Dobrą
- Dostateczną
- Niedostateczną
- Inna:

Dziękujemy za wypełnienie ankiety.