



Oblastní charita Třeboň

IČ 265 20991

Sídlo: Chelčického 2, 379 01 Třeboň

Tel.: 384 721 427, mobil: 777 566 971

info@trebon.charita.cz

www.trebon.charita.cz

Vyhodnocení dotazníků spokojenosti klientů se službou Občanská poradna České Velenice

Dotazníky vyplňovali klienti průběžně během druhé poloviny roku 2020 a prvních 5 měsíců roku 2021.

Dotazníky k vyplnění obdrželi klienti v závěru konzultace s žádostí o jejich vyplnění a s informací, že dotazník mohou vyplnit ihned na místě či vhodit anonymně do schránky umístěné na budově v sídle občanské poradny.

Celkem bylo předáno 10 dotazníků (ostatní dotazník odmítli), možnosti jejich vyplnění na místě nevyužil ani jeden klient. Anonymně ve schránce následně služba obdržela 3 vyplněné dotazníky. Návratnost 33 %.

Klienti hodnotí služby poradny kladně. Z výsledků vyhodnocení dotazníků vyplývá, že dotazovaní jsou se službou a pracovníky Občanské poradny v Českých Velenicích spokojeni. Je pro ně dostupnou službou, získali informace, které potřebovali pro zvolení řešení jejich situace.

Souhrn hlavních zjištění:

Vyplněné 3 dotazníky od 3 žen:

- 100 % z dotázaných uvedlo, že je pro ně služba místně i časově dostupná
- 1 dotazovaná uvedla, že byla o službách poradny informována na úřadě, 1 dotazovaná uvedla, že ji na poradnu odkázal jiný poskytovatel služeb či odborník a 1 dotazovaná uvedla, že jí byly služby poradny doporučeny od jejích známých.
- 100% z dotázaných uvedlo, že pracovnice k jejich situaci přistupovala ochotně a měla snahu jim pomoci.
- 100% z dotázaných uvedlo, že jim byly nabídnuty možnosti řešení jejich situace.
- 2 ze 3 dotazovaných uvedly, že měly při schůzce pocit soukromí, jedna dotazovaná uvedla, že schůzka byla v průběhu narušena.
- 100% z dotázaných hodnotí, že měly k pracovnícím důvěru
- 100% z dotázaných uvádí, že informace, které jim pracovnice poskytla, byly srozumitelné
- 1 dotazovaná uvedla, že získané informace pro ni byly vyčerpávající (dozvěděli se více informací, než očekávali), 2 dotazované uvedly, že získané informace pro ně byly dostačující (jejich očekávání ohledně množství informací bylo naplněno)
- 100% z dotázaných hodnotí celkovou spokojenost se službou
- 100% z dotázaných zhodnotilo, že jim ve službě nic nechybělo
- 1 z dotazovaných si myslí, že v případě podání stížnosti na službu by byl na stížnost brán zřetel, 2 z dotazovaných zvolili odpověď nevim.

Míra návratnosti vyplněných dotazníků spokojenosti se službou je vyšší než v předchozím období, avšak počet převzatých dotazníků k vyplnění byl nižší. Přestože byly dotazníky

**Oblastní charita Třeboň**

IČ 265 20991

Sídlo: Chelčického 2, 379 01 Třeboň

Tel.: 384 721 427, mobil: 777 566 971

info@trebon.charita.czwww.trebon.charita.cz

klientům nabízeny a předávány, byl jim vysvětlen jejich smysl, klienti neměli o dotazníky a jejich vyplnění zájem. Důvodem mohla být i pandemie, která po celé hodnotící období životy klientů ovlivňovala. Služby byly provozovány pouze za dodržování přísných hygienických podmínek, proto klienti přicházeli do poradny až ve chvílích, kdy akutně potřebovali řešit svou situaci a vyplnění dotazníků pro ně nebylo prioritou.

Služba v tomto hodnotícím období byla hodnocena o něco lépe než v období předchozím. Jako negativní bylo v předchozím období hodnoceno, že problém klienta byl vyřešen za něj, což nebylo v souladu s posláním služby. Úkolem pro pracovníky bylo zlepšit způsob poskytovaného poradenství a zopakování si poslání poradny. Pracovníci se z předchozího vyhodnocení spokojenosti klientů poučili a hodnocení tohoto období bylo v tomto směru příznivější. Dotazované klientky uvedly, že jim byly vždy nabídnuty možnosti řešení jejich situace.

Z vyhodnocení dále vyplývá, že ne všechny dotázané klientky měly v poradně pocit soukromí. Jedna z dotázaných uvedla, že průběh schůzky byl narušen. Ve službě se jsou klienti, kteří nedodržují základy společenského chování. Jedním z nich je i fakt, že do kanceláře vcházejí bez zaklepání. Tuto skutečnost si pracovníci uvědomují, o nevhodnosti vcházení do prostor bez vyzvání klienty informují. Jako prevenci před narušováním schůzky bude na dveře vyvěšena cedulka s prosbou o vstup do místnosti po předchozím zaklepání a následném vyzvání ke vstupu.

Vyhodnocení dotazníků provedla: Bc. Barbora Tětková, sociální pracovnice OP České Velenice

Dne: 10.05.2021