



Oblastní charita Třeboň

OBČANSKÁ PORADNA

Chelčického 2, 379 01 Třeboň

E-mail: poradnatrebon@trebon.charita.cz

IČ 26520991, www.trebon.charita.cz

Vyhodnocení dotazníků spokojenosti klientů se službou Občanská poradna Třeboň za rok 2020

Dotazníky vyplňovali klienti průběžně během celého roku 2020. Dotazníky obdrželi klienti v závěru konzultace s žádostí o jejich vyplnění, s informací, že dotazník mohou vyplnit ihned na místě, či vhodit anonymně do schránky umístěné na budově v sídle OCH Třeboň.

Celkem bylo předáno 15 dotazníků (ostatní odmítli dotazník převzít), možnosti vyplnění na místě využilo pět klientů. Návratnost 33 %.

Z výsledků vyhodnocení dotazníků vyplývá, že dotazovaní jsou se službou Občanské poradny Třeboň spokojeni, obdrželi potřebné informace, byli spokojeni s přístupem pracovníků.

Souhrn hlavních zjištění:

Vyplněno 5 dotazníků – 3x žena, 2x muž

- 100 % dotázaných uvedlo, že je pro ně otevírací doba poradny dostupná
- 4 dotazovaní uvedli, že je pro ně poradna místně dostupná
1 dotazovaný uvedl, že pro něho není poradna místně dostupná
- 2 dotazovaní uvedli, že se o službě Občanské poradny dozvěděli od známých,
1 dotazovaný z úřadu, 1 dotazovaný z médií a 1 dotazovaný od jiného poskytovatele služeb.
- 4 dotazovaní hodnotí přístup pracovníků k jejich osobě, jako ochotný se snahou jim pomoci
1 dotazovaný sdělil, že na něho pracovnice neměla dostatek času, ale domluvili si schůzku na jiný čas
- Spolupráci na řešení problémové situace hodnotí 100 % dotazovaných jako nabídnutí možností řešení jejich situace a 2 dotazovaní současně uvádí, že byli podporováni k tomu, aby si v dané situaci dokázali poradit sami
- 100 % dotázaných mělo při schůzce pocit soukromí
- 100 % dotázaných mělo k pracovnícím pocit důvěry. Slovní hodnocení: „byla diskrétní“
- 100 % dotázaných uvádí, že sdělené informace pro ně byly srozumitelné
- 3 dotazovaní uvádí, že získané informace pro ně byly vyčerpávající (dozvěděli se více informací, než očekávali), 2 dotazovaní uvádí, že získané informace pro ně byli dostačující (jejich očekávání ohledně množství informací bylo naplněno)
- 100 % dotázaných bylo službou celkově spokojeno
- 100 % dotázaných hodnotí, že jim ve službě nic nechybělo
- 3 dotazovaní si myslí, že v případě podání stížnosti na službu, by byl na stížnost brán zřetel
2 dotazovaní neví, zda by byl brán na stížnost zřetel



Oblastní charita Třeboň

OBČANSKÁ PORADNA

Chelčického 2, 379 01 Třeboň

E-mail: poradnatrebon@trebon.charita.cz

IČ 26520991, www.trebon.charita.cz

Předpokládáme, že vysoké hodnocení je dáno tím, že dotazník vyplnili pouze klienti, kteří byli se službou spokojeni.

Vyhodnocení dotazníků provedla: Mgr. Alena Brožová

Dne: 4.5. 2021