



Vyhodnocení dotazníků spokojenosti 2021 k 30. 9. 2021

Vyhodnotila: Mgr. Karolína Sáblíková – Vedoucí služby Občanská poradna Portimo

Datum: 4. 10. 2021

K datu 30. 9. 2021 došlo k uzavírání hodnocení kvality služby Občanská poradna za rok 2021. Hodnocení probíhalo formou dotazníků, které byly uživatelům služby předávány osobně v poradně v Bystřici nad Pernštejnem, osobně v poradně v Novém Městě na Moravě a uživatelům, kteří se do poradny nedostavili osobně, byl tento dotazník preposílán emailem, případně byli uživatelé služby, kteří v poradnu navštívili, vyzváni přes facebook Portimo k vyplnění dotazníku.

V poradně v Novém Městě na Moravě bylo uživateli služby vyplněno celkem 10 dotazníků spokojenosti. V poradně v Bystřici nad Pernštejnem bylo vyplněno celkem 5 dotazníků a přes online formulář, který je dostupný na webu Občanské poradny, bylo vyplněno 12 dotazníků. **Celkový počet je tedy 27 vyplněných dotazníků spokojenosti.**

Všechny dotazníky jsou uchovávány v tištěné podobě a zároveň jsou všechny nahrány v aplikaci Forms pod čísly 5 – 31.

Dotazník má celkem 10 otázek, které jsou níže jednotlivě rozebrány:

1. Vyberte oblast, kvůli které jste navštívili poradnu:

Uživatelé služby měli na výběr celkem ze 4 bodů, které byly vybrány dle nejčastějších oblastí řešení v poradně. Na výběr tedy bylo dluhové poradenství, pracovní právo, rodinné právo a oblast jiné, kterou v případě výběru měli uživatelé služby upřesnit. Poradnu skrze problematiku dluhového poradenství navštívilo celkem 20 uživatelů služeb. Skrze rodinné právo navštívili poradnu 3 US, pro rodinné právo navštívili poradnu 3 US a bod „jiné“ zaškrtl pouze jeden US, který upřesnil, že se jednalo o oblast opatrovnictví.

2. Jaký byl Váš poslední kontakt s Občanskou poradnou?

Tato otázka měla za úkol zmapovat, jaký kontakt uživatelé služby využívají nejčastěji. Zde bylo na výběr ze tří bodů, a to osobní konzultace, telefonická konzultace a konzultace emailová. Z 27 uživatelů služeb navštívilo osobně poradnu 24 uživatelů. U tištěných

dotazníků 2 uživatelé služby zakroužkovali více možností, proto celkem 4 uživatelé zakroužkovali možnost telefonické konzultace a 2 uživatelé zakroužkovali emailovou konzultaci. Z vyhodnocení tedy vyplývá, že uživatelé služby nejvíce využívají osobních kontaktů.

Zde se nabízí možnost pozměnit tuto otázku, jaký kontakt uživatelé služby preferují nejvíce, aby bylo zjištěno, jaký způsob kontaktu je pro uživatele služby nejkomfortnější.

3. Proč jste si vybral/a pro řešení svého problému právě tuto poradnu?

Otázka směřovala především ke spokojenosti klientů s poradnou, k tomu, zda se do poradny klienti vrací opakovaně, zda je propagace poradny dostačující, případně zda je umístění poradny pro uživatele služby dostupné.

Uživatelé služby měli na výběr celkem ze tří odpovědí – je dostupná, na doporučení, osobní zkušenosti. U tištěných dotazníků se opět stalo, že celkem 3 uživatelé služby zakroužkovali více možností. 11 uživatelů zvolilo možnost dostupnosti poradny. 10 uživatelů zvolilo možnost doporučení poradny od někoho jiného a 9 uživatelů služby se do poradny dostavilo opakovaně, tudíž se dá předpokládat, že z minulosti mají s poradnou dobré zkušenosti.

4. Prosíme, vyplňte:

Otázka, skládající se z celkem 5 vět, u kterých měli uživatelé služby zvolit, zda s nimi souhlasí nebo nesouhlasí. Každá věta bude nyní rozebrána jednotlivě:

- „Dozvěděl/a jsem se informace, které jsou pro mě přínosné“ - možnost „nevím“ zahrhl jeden uživatel služby. Možnost „spíše ano“ zahrhli 3 uživatelé služby a zbylých 23 uživatelů služby zahrhli možnost „rozhodně ano“.
- „Průběh poskytování služby byl na odborné úrovni“ – u této věty zvolilo 24 uživatelů služby možnost „rozhodně ano“ a jeden uživatel zvolil možnost „spíše ne“. Další dva uživatelé služby tento bod nevyplnili.
- „Návštěva poradny významně přispěla k vyřešení mého problému“ – zde zvolilo 24 US možnost „rozhodně ano“, dva US tento bod nevyplnili a jeden US zvolil možnost „spíše ne“.
- „V poradně mi byly předány užitečné informace“ – jeden US zvolil možnost „spíše ne“, jeden US zvolil možnost „spíše ano“, dva US tento bod nevyplnili a zbylých 23 US zvolilo možnost „rozhodně ano“.
- „Informace, které jsem obdržel/a, pro mě byly srozumitelné“ – jeden uživatel zvolil možnost „rozhodně ne“, dva uživatelé služby tento bod nevyplnili a zbylých 24 uživatelů zvolili možnost „rozhodně ano“.

Celkem 26 uživatelů služeb zvolilo pozitivní reakce, mohu tedy vyvozovat, že informace předávané uživatelům služeb jsou na odborné úrovni, existence poradny je přínosná pro řešení problémů lidí, kteří neví, na koho se obrátit.

Jeden uživatel služby zvolil v této otázce, ale i v celém svém dotazníku negativní reakce. Patrně nebyl spokojen s informacemi, kterých se mu v poradně dostalo. Vzhledem k tomu, že dotazníky jsou anonymní a nebyla doručena žádná stížnost na naši poradnu, mohu se pouze domnívat, v čem nebyl uživatel služby spokojen. Ke zlepšení kvality poskytování služby a k tomu, abychom předešli negativním ohlasům, budeme nadále absolvovat školení na různá

témata, individuálně se vzdělávat a účastnit se supervizí, aby kvalita poskytování služby nadále vzrůstala.

5. Kolikrát jste poradnu navštívil/a, než byl Váš problém vyřešen?

Zde byly na výběr celkem 4 možnosti – jednou, dvakrát, třikrát, čtyřikrát a více. Celkem 5 US navštívilo poradnu pouze jednou, než byl jejich problém vyřešen. 11 US poradnu navštívilo dvakrát, 7 US poradnu navštívilo třikrát a 4 US navštívili poradnu čtyřikrát a více.

U případů, kdy US navštíví poradnu pouze jednou se předpokládá, že se většinou jedná o případy, které nevyžadují další konzultaci z důvodu jejich snadného řešení. Může jít pouze o informace, které US potřebovali ověřit, případně o odkázání na jinou instituci, která se danou problematikou zabývá hlouběji. Čím více návštěv v poradně je třeba, tím více složitější případ se řeší.

6. V případě, že se u Vás v budoucnosti vyskytne nějaký další problém, obrátil/a byste se znovu na tuto poradnu?

Zde byla snaha o zjištění, zda konzultace v poradně vzbudila v uživatelích služby natolik velkou důvěru v odborné poradenství, aby se uživatelé služby v případě potřeby vraceli. 26 uživatelů služby zvolilo možnost „ano“ a 1 uživatel služby zvolil možnost „ne“.

Z výše uvedeného usuzuji, že s přístupem a odporným poradenstvím jsou téměř všichni uživatelé služby spokojeni a mají důvěru v odbornost poradkyň.

7. Pokud byste se na tuto poradnu již neobrátil/a, uveďte důvod.

Tato otázka měla být uživateli služby vyplněna pouze v případě, že by u otázky č. 6 zvolili možnost „ne“. Jediný US, který zvolil možnost „ne“ tuto otázku nevyplnil. Vyplnili ji 4 jiní uživatelé služby. Jejich odpovědi jsou uvedeny zde:

„Když nenastane nějaký problém neviděla bych důvod, jinak bych se ale na tuto poradnu obrátila.“

„Byl jsem maximálně spokojen.“

„Doufám, že se na poradnu už nebudu muset obrátit.“

„Nevím“

8. Pokud by někdo z Vašich známých, nebo z rodiny měl nějaký problém, doporučil/a byste mu pomoc přímo této poradny?

U této otázky byly pouze dvě možnosti odpovědi, a to „ano“ a „ne“. Celkem 25 US zvolilo možnost „ano“, tedy mají s poradnou natolik dobré zkušenosti, aby ji v případě potřeby doporučili i svému blízkému okolí. Dva US zvolili možnost „ne“.

9. Je něco, co Vám v poradně chybělo při vyřešení problému? Pokud ano, prosíme, uvěďte:

Tato otázka byla vyplněna pouze 6 uživateli služby. Jejich odpovědi jsou uvedeny níže:

1	anonymous	Nechybělo, naopak bylo vše v pořádku a kdykoli jsem se osobně nebo telefonicky ozvala vždy mi bylo vyhověno.
2	anonymous	kvalifikace zaměstnanců, neznalost problematiky
3	anonymous	Nic mi nechybělo.
4	anonymous	Nejsem si vědom.
5	anonymous	Všechno bylo v pořádku.
6	anonymous	Nějaké dokumenty.

Z celkem 6 odpovědí byly 4 odpovědi pozitivní, uživatelům nic nechybělo, naopak chtěli vyjádřit svoji spokojenost s poskytnutím služby. Jednomu uživateli služby chyběla kvalifikace zaměstnanců, kteří, dle jeho názoru, neznají problematiku. Na toto budeme reagovat neustálým vzděláváním a školeními, aby nikdo z uživatelů služeb neměl tento pocit, že jsme mu dostatečně nepomohli. Jednomu uživateli služby chyběly, dle jeho slov, „nějaké dokumenty“. Bohužel nevím, co si pod tímto máme představit. Uživatelům služby jsou v poradně předávány různé vzory, případně dokumenty, které jsou potřebné k jejich konkrétnímu případu. V případě, že poradkyně neshledá potřebu předávání konkrétního dokumentu, nebo se jedná o dokument, který v poradně dostupný není, je uživatel služby odkázán na jinou instituci, případně jsou mu předány informace pouze ústně.

10. Jaké změny by, podle Vás, zlepšily úroveň poskytované služby?

Tuto otázku zodpovědělo 8 uživatelů služeb:

1	anonymous	Za mě bych nedělala žádné změny, byla jsem spokojená.
2	anonymous	zaměstnat právníky ne sociální pedagogy
3	anonymous	Úroveň mi přijde dobrá.
4	anonymous	Zřídit více takovýchto poraden z důvodu dostupnosti místa bydliště.
5	anonymous	Vše OK
6	anonymous	OK

7	anonymous	Žádné.
8	anonymous	Žádné.

6 odpovědí bylo pozitivních, uživatelé služby považují úroveň služby za adekvátní. Jeden uživatel by si přál zřídit více poraden z důvodu dostupnosti, tento podnět bude předán vedení organizace. Jedna odpověď byla negativní: „zaměstnat právníky ne sociální pedagogy“. Jak jsem již jednou uváděla, nedorazila k nám žádná stížnost na poskytované poradenství, nevím, jak bych se k této výtce mohla více vyjádřit. Vzhledem k tomu, že se jedná o sociální službu, která je poskytována bezplatně všem a bez rozdílu a která má pevně stanovené okruhy poradenství, občas se stává, že musíme některé uživatele odkazovat na jiné instituce. Uživatel služby si patrně spletl poslání služby se službami právníka, které se musí hradit a po poradkyních očekával, že bude moci čerpat právnických služeb zadarmo. Pokud klient potřebuje poradit ve specifických situacích, které už nespádají do kompetence občanského poradce, má naše poradna možnost zkonzultovat konkrétní případ s externím právníkem a s právním rozбором následně uživatele služby seznámit. Existují ovšem také případy, které vyloženě vyžadují služeb právníka (advokáta), na toto jsou uživatelé služby vždy poradkyněmi upozorněni.

Závěrečné hodnocení:

26 uživatelů služby ve svých dotaznících zvolili pozitivní ohlasy a pouze 1 uživatel služby nebyl s poskytnutým poradenstvím spokojen.

Z odpovědí v dotazníku vyplývá, že uživatelé služby jsou s poskytnutým poradenstvím spokojeni a někteří se opakovaně vrací pro další rady. Co se týká úrovně poradenství, téměř většina uživatelů služby považuje úroveň za dobrou, informace považují za přínosné a za vedoucí k vyřešení problému. V případě potřeby se uživatelé služby do poradny opakovaně vrací, což značí spokojenost s poskytnutím služby a důvěru v pracovníky.

Nesmím opomenout negativní ohlas, na který chci reagovat dalšími školeními, zejména v dluhové oblasti, v oblasti rodinného práva a dědictví, ale také v dalších oblastech. Důraz bude kladen také na individuální studium v průběhu celého následujícího roku, aby byly předávané informace co nejširší, co nejvíce odborné a také co nejaktuálnější.

V rámci rozšíření povědomosti o poskytování poradenství v této Občanské poradně se budeme snažit o zvýšení propagace – publikování článků v lokálních novinách, publikování aktualit na web i na Facebook organizace, tvorba přednášek a prezentace na různých akcích, o kterých bude veřejnost informována na webu, případně na Facebooku organizace.

V Novém Městě na Moravě dne 4. 10. 2021

.....

Mgr. Karolína Sáblíková

