



Vyhodnocení dotazníků spokojenosti za rok 2023

Vyhodnotila: Mgr. Martina Vodrážková - vedoucí služby Občanská poradna Portimo

Datum: 13. 12. 2023

V termínu 13. 12. 2023 došlo vyhodnocení kvality služby Občanská poradna za rok 2023. Hodnocení probíhalo formou dotazníků. Tyto dotazníky byly předávány následujícím způsobem:

- Osobně v kancelářích poradny v Bystřici nad Pernštejnem a v Novém Městě na Moravě
- Zasílány e-mailem při emailových konzultacích
- Sdíleny formou odkazů na webových stránkách Portimo

Za rok 2023 bylo vyplněno celkem 31 dotazníků od uživatelů služby. Přes online formulář, který je umístěn na webových stránkách občanské poradny bylo vyplněno 13 dotazníků. V poradně v Novém Městě na Moravě vyplnili uživatelé služby celkem 10 dotazníků a v kontaktním místě v Bystřici nad Pernštejnem to bylo 8 dotazníků. Návratnost dotazníků je obtížně zjistitelná, a to vzhledem k odkazu, který je sdílený na webových stránkách a na základě tohoto není možné zjistit, kolik lidí dotazník vidělo a jaké množství osob jej následně vyplnilo.

Všechny dotazníky jsou uchovávány v tištěné podobě.

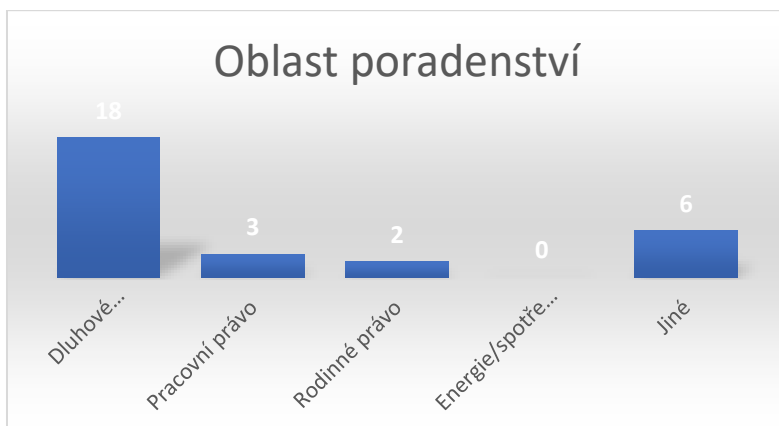
Dotazník má celkem 6 otázek, které jsou níže jednotlivě rozebrány:

1. Vyberte oblast, kvůli které jste navštívili poradnu:

Uživatelé služby měli v této části na výběr celkem z 5 oblastí poradenství, které byly vybrány dle nejvyššího statistického zastoupení za uplynulý rok. Na výběr tedy bylo dluhové poradenství, pracovní právo, rodinné právo, energie/spotřebitelství a oblast jiné, kde měli uživatelé služby možnost oblast poradenství upřesnit.

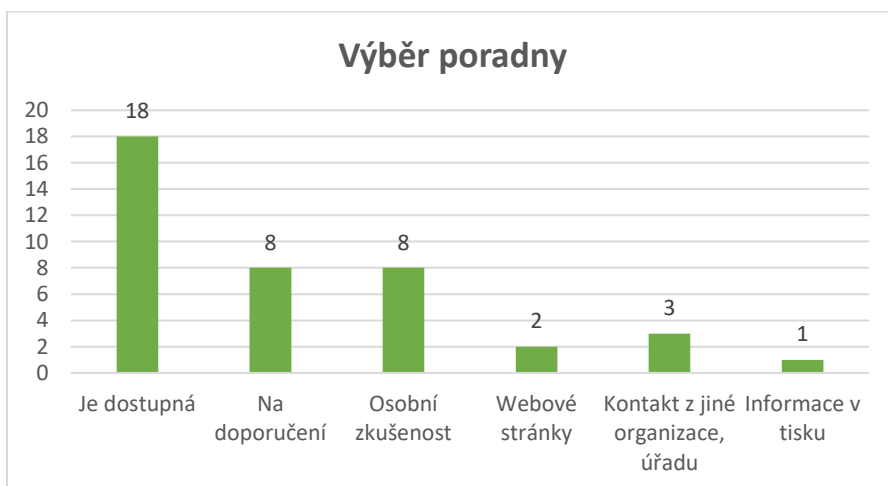
Celkem 18 uživatelů služby navštívilo poradnu z důvodu konzultace zaměřené na oblast dluhového poradenství, 3 uživatelé služby vyhledali službu skrz pracovní právo, 3 uživatelé služby využili konzultace z rodinného práva. Žádná z osob nezaškrtnla možnost energie/spotřebitelství. Možnost jiné zvolilo 6 osob, z nichž tři svoji možnost již více nespécifikovali, dva uvedli, že vyhledali pomoc občanské poradny z důvodu řešení věcného břemene a jeden z dotázaných uvedl jako konzultovanou oblast občanský zákoník.

Z výsledku dotazníků vyplývá, že nejvíce osob se na poradnu obrací z důvodu řešení dluhové problematiky. V roce 2023 byla oblast dluhového poradenství nejvíce zastoupenou ze všech oblastí poradenství a z posledních statistických údajů je patrné, že dluhovou situaci řeší v občanské poradně 36% uživatelů služby z celkového počtu všech US. Nejčastěji se v této oblasti US obracejí na Občanskou poradnu s cílem, že chtějí podat návrh na insolvenční řízení, přihlásit pohledávku v insolvenčním řízení jakožto věřitelé dlužníka nebo vyhledají pomoc při řešení své situace v různých fázích exekučního řízení.



2. Proč jste si vybral/a pro řešení své situace právě tuto poradnu?

Cílem tohoto dotazu bylo zjistit, jak vnímají dostupnost Občanské poradny a jakým způsobem se dozvěděli o činnosti Občanské poradny.



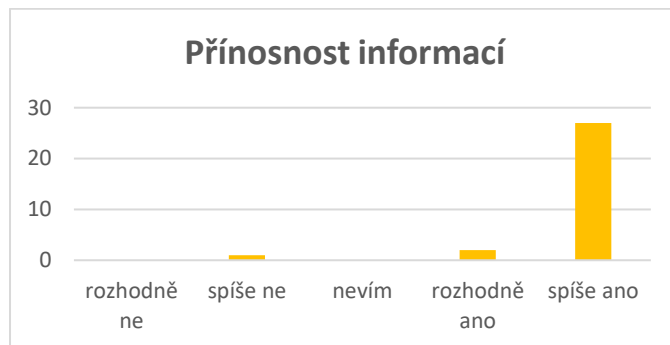
Z výše uvedených odpovědí je možné soudit, že služba občanského poradenství je dotázanými vnímána jako dostupná. Dále je z výsledku zjištěných dat patrné, že 26% dotázaných vyhledalo službu na základě doporučení někoho z okolí a stejné procento - 26% respondentů využilo službu na základě předchozí osobní zkušenosti. Dvě osoby se o službě dozvěděly z webových stránek Portima, jeden dotázaný z tisku a třem dotázaným byl předán kontakt z jiné instituce.

3. *Prosíme, vyplňte:*

Tato otázka, se skládala celkem ze tří podotázek, u kterých měli uživatelé služby možnost zvolit, zda s nimi souhlasí či nesouhlasí.

Dozvěděl/a jsem se informace, které jsou pro mě přínosné

- Možnost „rozhodně ano“ zvolilo 27 dotázaných, možnost „spíše ano“ zaškrtnuli dva uživatelé a žádný nezvolil možnost „nevím“. Možnost „spíše ne“ zvolil jeden uživatel a variantu „rozhodně ne“ žádný z dotázaných.



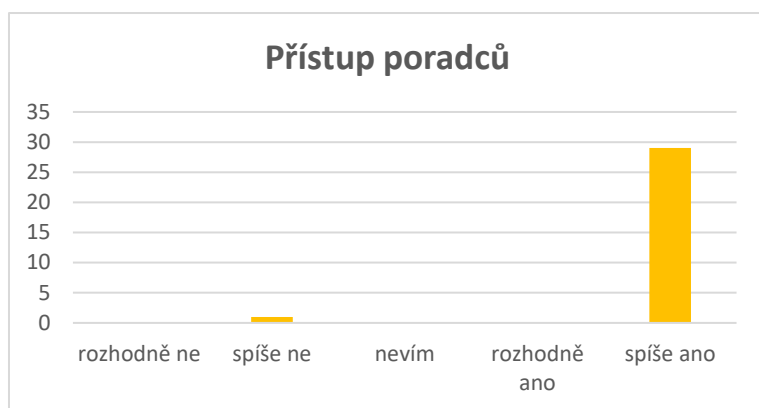
Návštěva poradny významně přispěla k vyřešení mého problému

- Možnost „rozhodně ano“ zvolilo 24 uživatelů služby, variantu spíše ano 4 US, jednou byla vybrána možnost nevím a jeden US zvolil „spíše ne“



Přístup poradce byl profesionální (odborný, srozumitelný, empatický, vstřícný)

- V této otázce, ve které se hodnotil profesionální přístup poradců, odpovědělo 29 respondentů „rozhodně ano“ a jeden respondent „spíše ne“. Žádné další odpovědi nebyly zvoleny.



Z výše uvedeného vyplývá, že 29 dotázaných hodnotilo službu pozitivně s tím, že se dozvěděli informace, které pro ně byly přínosné a významně přispěly k řešení jejich problému. Zároveň byl velmi pozitivně hodnocen přístup poradců.

Jeden uživatel služby ohodnotil všechny podotázky v této části negativně, stejně jako další následující části dotazníku. Bohužel však tento respondent nevyplnil v dotazníku v první otázce žádnou oblast poradenství a v další části dotazníku je uvedeno, že se jednalo o případ, kdy byla nespokojena známá bez dalších podrobnějších informací. Dotazník byl vyplněn online z webových stránek a dle vyplněných údajů nevyplývá, že by se jednalo přímo o uživatele služby, ale o zkušenost známé osoby v okolí. Pro příště by nám velmi pomohlo, kdyby v případě nespokojenosti bylo vyjádření sepsáno přímo dotčenou osobou, s uvedením dalších podrobností (jaká část poradenství, které informace chyběly, jaké změny by potřebovala aj.), aby poradkyně mohly s negativní zpětnou vazbou pracovat a tohoto využít v dalším plánování zajištění a zvyšování kvality služby.

4. V případě, že se u Vás v budoucnosti vyskytne nějaká další situace, obrátí/a byste se znovu na tuto poradnu?

Cílem této otázky bylo zjistit, jestli jsou uživatelé služby s poskytnutou službou natolik spokojeni, že v případě, že by v budoucnu potřebovali pomoci s řešením další životní situace, obrátí by se na služby Občanské poradny opětovně. Odpověď „ano“ zvolilo 29 dotázaných, jeden označil odpověď „ne“.

Toto je pro nás velmi pozitivní zpětná vazba a jeden u ukazatelů, že poradenství je poskytováno dle platných standardů. Zároveň tato otázka souvisí s druhou otázkou v dotazníku, kdy velká část dotázaných uvedla, že pro řešení své situace vybrala právě služby Občanské poradny na základě osobní zkušenosti nebo na doporučení známých. Velmi nás těší, že se k nám uživatele služby v případě potřeby vracejí opakovaně.

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

Touto otázkou, byla respondentům poskytnuta možnost blíže rozepsat, z jakých důvodů by v budoucnu služeb Občanské poradny nevyužili, pokud v předchozím bodě zvolili možnost ne. Tuto kolonku vyplnil uživatel služby, který nebyl spokojen s poskytnutou službou:

„Nezkušené poradkyně, znají konkrétní oblast jen úzce.“

Bohužel z vyplněného dotazníku nebylo patrné, v jaké oblasti poskytnutého poradenství měl uživatel služby dojem, že jsou znalosti poradkyň nedostatečné. Všechny pracovnice poradny absolvují každý rok minimálně 40 hodin školení, zaměřené na aktuální legislativní témata, novely zákonů aj. Toto školení pořádá Asociace občanských poraden a jedná se o akreditovaná školení. K tomu absolvují poradkyně další vzdělávání dle aktuální potřeby a doplňují své znalosti samostudiem, kdy zejména využívají právní program Codexis. Dalšímu samostudiu a vzdělávání jsou pracovnice poradny otevřené, proto bychom v budoucnu ocenili, kdyby bylo uvedeno, v jaké oblasti poskytovaného poradenství nebyl uživatel služby spokojen, abychom toto mohli případně zahrnout do dalšího vzdělávacího plánu. Pokud by chtěl respondent svoje vyjádření blíže specifikovat, je možné toto zaslat na e-mail občanské poradny: op@portimo.cz nebo na e-mail vedoucí služby: martina.vodrazkova@portimo.cz.

Tato otázka byla vyplněna i uživatelem služby, který byl s poskytnutou službou spokojen a ten uvedl následující:

„Naprostá spokojenost, profesionální přístup.“

6. Je něco, co Vám v poradně chybělo při vyřešení situace? Případně jaké změny byste uvítali?

Tato otázka byla vyplněna pouze osmi uživateli služby. U zbývajících dotázaných bylo uvedeno ne, byla kolonka proškrtnuta, případně nebyla vyplněna. V otázce se vyskytly následující odpovědi:

„Žadné.“ - uvedeno 2x

„Nic mě nenapadá.“

„Vše v pořádku.“ – uvedeno 2x

„Odpověď byla zřetelná, dostačující, maximální spokojenost.“

„Se vším jsem byla velmi spokojená.“

Většina odpovědí je pozitivních, kdy respondenti nenavrhují žádné změny. Na základě této skutečnosti lze usuzovat, že poskytovaná sociální služba odborné sociální poradenství naplňuje stanovené cíle a poslání, které jsou součástí veřejného závazku a jsou dostupné na webových stránkách Portima.

Dva uživatelé služby, kteří nebyli spokojeni, uvedli následující:

„Moje známá nebyla spokojena, chybí kvalitní zaměstnanci s přehledem v oblasti práva.“

„Poradna je úplně k ničemu, je jen pro sociálně slabé, to je nenormální, jak se to prokazuje, komu službu poskytnete a komu ne.“

Cílem této otázky bylo zjistit, co uživatelům služby chybí při poskytování služby a na základě zpětné vazby pracovat na zvyšování kvality služby. Bohužel jsou vyjádření natolik obecné, že z nich není zcela zjevné, co respondentům při poskytnutí služby chybělo. Ani v jednom případě nebylo vyplněno, jaké oblasti poradenství se situace týkala. V jednom případě se jednalo o

zkušenost známé a ve druhém případě respondent vyplnil v dotazníku pouze tuto otázku a žádné jiné části dotazníku nevyplnil.

Občanská poradna má metodicky upravené způsoby vykazování dat a kontrolu kvality služby a těmito metodikami se řídí. Na kvalitu služby dohlíží manažer služby a Občanská poradna je členem Asociace občanských poraden, která pořádá pracovní skupiny, nabízí metodickou konzultaci a zajišťuje vzdělávání k jednotlivým oblastem poradenství. Těchto aktivit se poradkyně aktivně účastní. V případě nespokojenosti má uživatel možnost podat stížnost. Komu je možnost stížnost podat je upraveno v Pravidlech poskytování služby občanského poradenství. Tento dokument mají uživatelé služby jak v konzultacích občanské poradny, tak na nástěnkách před vstupem do kanceláří Občanské poradny v Novém Městě na Moravě i kontaktního místa v Bystřici nad Pernštejnem. Pravidla služby jsou přístupná i na webových stránkách Portima.

Závěrečné hodnocení:

Pozitivně ohodnotilo službu 29 uživatelů, jeden US zvolil v dotazníku negativní hodnocení a jeden dotázaný zhodnotil službu negativně v šesté otázce, zbývající části dotazníku však nebyly vyplněny.

Z vyplněných údajů je zřejmé, že uživatelé služby nejčastěji vyhledávají služby poradny při řešení dluhové problematiky. Poradně byla v květnu 2023 prodloužena akreditace na sepisování insolvenčních návrhů, kterou poradna získala v roce 2018. Z výsledku dotazníku i celkových statistik je zjevné, že prodloužení akreditace bylo nutné pro zachování aktuálního rozsahu a kvality nabízených služeb v oblasti dluhového poradenství. V dluhové oblasti se poradkyně neustále vzdělávají a sledují legislativní změny.

Uživatelé služby vnímají občanskou poradnu jako dostupnou, často se na ni obracejí při řešení své životní situace na základě již dřívější osobní zkušenosti nebo na doporučení někoho z blízkého okolí. Dále dostávají uživatelé služby informace o službě z webových stránek Portima nebo dostávají kontakt z jiných organizací a úřadů. Toto je pro nás jasným signálem i nadále udržovat a prohlubovat spolupráci s dalšími institucemi a nadále propagovat službu zejména pomocí webových a facebookových stránek a distribucí letáček Občanské poradny.

Převážná většina uživatelů služby je přesvědčena, že návštěva poradny přispěla významně k vyřešení jejich problému, předané informace hodnotí jako přínosné a dostačující. Zároveň je velmi pozitivně hodnocen profesionální přístup poradců a způsob, jakým jsou sdělovány informace. Dále budeme pokračovat ve vzdělávání dle vzdělávacích plánů, aby byla zachována úroveň a kvalita poskytovaného poradenství.

Naprostá většina dotázaných by v případě potřeby využila služby i v budoucnu. Toto nás velmi těší a jsme rádi, že se k nám uživatelé služby vracejí opakovaně či na doporučení někoho z okolí, což je pro nás cennou pozitivní vazbou na poskytnuté služby.

Žádný z dotázaných nevedl nějaké konkrétní návrhy či změny, které by ocenil, a které mu v Občanské poradně případně chyběly. Ač se objevily dvě negativní reakce, byly napsané velmi obecně, proto budeme v budoucnu otevřeni jakýmkoliv konkrétním návrhům.

V roce 2023 se podařilo:

- Prodloužit akreditaci na sepisování insolvenčních návrhů
- Zajistit školení a supervize poradkyň v celkovém součtu více než 200 hodin
- Zajistit nenarušený provoz poradny i přes personální změny v týmu
- Propagovat službu pomocí Facebooku, webových stránek a spoluprací s dalšími poskytovateli sociálních služeb, školami aj.

Výhled pro rok 2024

- Nadále zajišťovat vzdělávání všech poradkyň, ve kterém budou zahrnuty aktuální legislativní změny
- Zaměříme se na změny ve výkaznictví, zjednodušit a zefektivnit, snaha převést v co nejvyšší možné míře administrativní záležitosti do digitální podoby
- Proběhne aktualizace metodik

V Novém Městě na Moravě dne 13. 12 2023

.....

Mgr. Martina Vodrážková