



Vyhodnocení dotazníků spokojenosti 2022 k 30. 9. 2022

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

Datum: 3. 10. 2022

K datu 30. 9. 2022 došlo vyhodnocení kvality služby Občanská poradna za rok 2022. Hodnocení probíhalo formou dotazníků, které byly:

- Předávány osobně v kancelářích v Bystřici nad Pernštejnem a v Novém Městě na Moravě
- Zasílány e-mailem při emailových konzultacích
- Sdíleny formou odkazů na Facebooku Portimo a Facebooku Občanské poradny

V poradně v Novém Městě na Moravě bylo uživateli služby vyplněno celkem 12 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 14 dotazníků. **Celkový počet je tedy 31 vyplněných dotazníků spokojenosti.** Návratnost dotazníků nelze vyčíslit, a to kvůli odkazům sdíleným na Facebook – nelze nikde zjistit, kolik lidí dotazník obdrželo, případně vidělo, ale nevyplnilo.

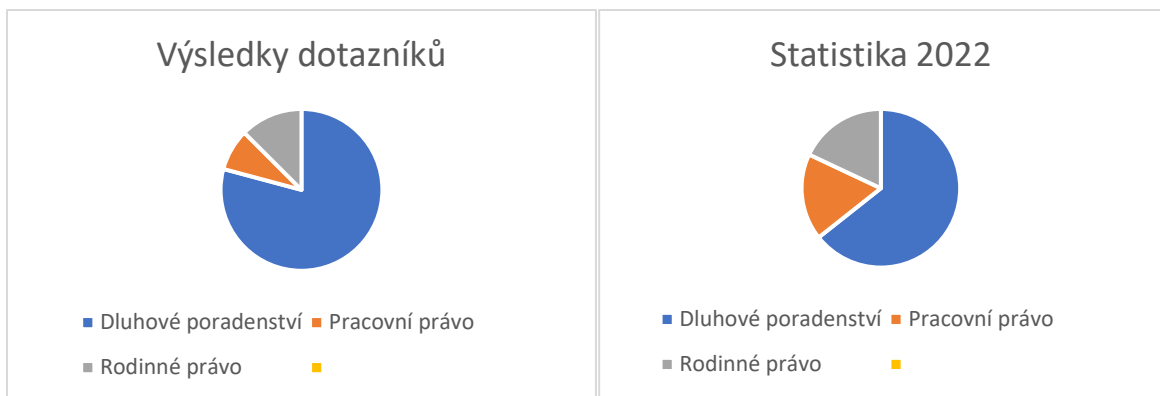
Všechny dotazníky jsou uchovávané v tištěné podobě a zároveň jsou všechny nahrány v aplikaci Forms pod čísly 32 - 62.

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 poradenství. 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 19 uživatelů služeb. Skrze rodinné právo navštívili poradnu 2 US, pro pracovní právo navštívili poradnu 3 US a bod „jiné“ zaškrtnli 3 US. Jednalo se o obchodní právo, spor v dědickém řízení a o smlouvy a výpovědi s dodavateli energií. 4 uživatelé služby nezaškrtnli nic.

Z našich statistik i z výsledků dotazníků spokojenosti vyplývá, že nejčastěji se na nás obrací uživatelé služby, kteří chtějí řešit svoji dluhovou situaci.



2. Jaký kontakt s Občanskou poradnou nejvíce preferujete?

Tato otázka byla na základě loňského hodnocení nepatrně pozměněna. Cílem bylo zjistit, jaký kontakt je pro návštěvníky poradny nejkomfortnější. Z nabízených možností preferuje nejvíce US osobní kontakt.



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

Otázka, stejně jako v loňském roce směřovala především k vnímání dostupnosti Občanské poradny.



Na základě uvedených odpovědí mohu tedy soudit, že služba je respondenty vnímána jako dostupná. Z odpovědí je zřejmé, že cca 26 % využívá služby poradny opakovaně.

4. Prosíme, vyplňte:

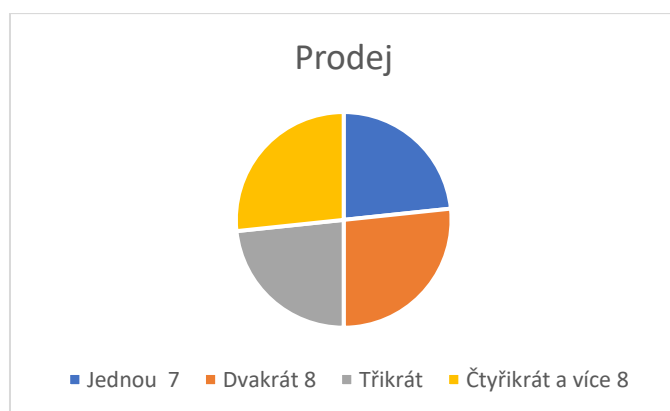
Otázka, skládající se z celkem 5 vět, u kterých měli uživatelů služby zvolit, zda s nimi souhlasí nebo nesouhlasí. Každá věta bude nyní rozebrána jednotlivě:

- „Dozvěděl/a jsem se informace, které jsou pro mě přínosné“ – možnost „rozhodně ano“ zatrhl 26 uživatelů, možnost „rozhodně ne“ zatrhl jeden uživatel služby a možnost „spíše ano“ zaškrtili 4 US. Jiné možnosti zaškrťovány nebyly.
- „Průběh poskytování služby byl na odborné úrovni“ – u této věty zvolilo 27 uživatelů služby možnost „rozhodně ano“, 3 uživatelé služby zaškrtili „spíše ano“ a jeden uživatel služby tuto kolonku nevyplnil.
- „Návštěva poradny významně přispěla k vyřešení mého problému“ – zde zvolilo 22 US možnost „rozhodně ano“, 8 US zvolilo možnost „spíše ano“ a jeden uživatel služby tuto kolonku nevyplnil.
- „V poradně mi byly předány užitečné informace“ – 26 uživatelů služeb zvolilo „rozhodně ano“, 4 US zvolili „spíše ano“ a jeden US kolonku nevyplnil. Tato otázka je velmi podobná otázce první, proto bude na další období vyřazena.
- „Informace, které jsem obdržel/a, pro mě byly srozumitelné“ – 26 US zvolilo možnost „rozhodně ano“, 4 uživatelé zaškrtili „spíše ano“ a jeden US kolonku nevyplnil.

Celkem 30 uživatelů služeb zvolilo pozitivní reakce, z toho vyvozují, že předávané informace jsou pro US srozumitelné a jasné a vedou k řešení jejich problémů. Předávané rady jsou na odborné úrovni a uživatelé služby rozumí tomu, co jim je sdělováno.

Jeden uživatel služby zvolil v této otázce, ale i v celém svém dotazníku negativní reakce. Dotazník ale z části nebyl vyplněn, proto nelze vyvozovat co vše bylo, dle uživatele, špatně. Je možné, že přišel do poradny se zakázkou, která nespadá pod oblasti poradenství Občanské poradny. Pokud by daný uživatel chtěl situaci více řešit, budeme rádi, když se na naši poradnu obrátí.

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



U situací, kdy US musí navštívit poradnu jednou nebo dvakrát, se má za to, že se jedná o konzultace, které nevyžadují složitější přípravu poradců. Zpravidla je to odkazování na jiné

služby, případně sdělování práv a povinností uživatelům služby. Tato otázka měla pouze informační charakter, v rámci zkrácení dotazníku bude řešeno její vymazání.

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

Tato otázka měla zjistit, zda jsou uživatelé služby s poskytovanou pomocí spokojeni natolik, že by se v případě dalších problémů na poradnu znovu obrátili. 30 US odpovědělo „ano“, 1 US zaškrtl odpověď „ne“.

Je pro nás potěšením, že naprostá většina respondentů uvádí, že by se na poradnu obrátili znovu. Je to pro nás jeden z ukazatelů, že poradenství je poskytováno dle platných standardů.

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

Otázka, která měla navazovat na otázku č. 6 v případě, že by někdo zaškrtl ne. Každopádně kolonku vyplnili i jiní uživatelé služby, kteří jsou s poskytováním služby spokojeni. Celkem tuto kolonku vyplnilo 5 US:

„Pracovnice nemají dostatečné znalosti, obrátila se ma ně moje mamkama byla z toho akorát na nervy.“

Zde bychom požádali autora o upřesnění vzniklé situace. Chápeme, že se mohlo jednat o náročnou situaci, která si vyžadovala více konzultací. Další možností, jak může respondent situaci řešit, je zaslání konkrétní stížnosti, které se budeme věnovat.

„Jen, pokud bych se neocitl v problému.“

„Obrátila!“

„Příjemný a vše srozumitelný.“

„Obrátil“

Ze získaných komentářů usuzujeme, že převážná většina respondentů má s poradnou pozitivní zkušenosti. Negativní zkušenost nás mrzí, navrhuje tedy – pokud se jedná o vaši odpověď, kontaktujte nás – některé dotazy jsou náročnější na zodpovězení a je zde potřeba se potkat i vícekrát, případně si naplánovat jednotlivé kroky. Na tuto schůzku si můžete vzít třeba i rodinného příslušníka, aby vás podpořil a jednal ve vašem zájmu. Je zde také možnost podat stížnost na kvalitu služby (odkaz kde si stěžovat).

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“. 30 uživatelů služeb zaškrtl možnost „ano“, jeden US zaškrtl „ne“.

Těší nás, že většina respondentů uvádí, že by služby poradny doporučila známým a rodině.

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

Tato otázka byla vyplněna pouze 10 uživateli služby. 5 US napsalo odpověď, „ne“. Další odpovědi jsou uvedeny zde:

„Nechybělo mě nic.“

„znalosti“

„Nechybělo. Vše bylo v pořádku.“

„Nevyřeší třeba žalobu na soud, na to jsou krátcí.“

„Nechybělo vůbec nic.“

U této možnosti využila většina respondentů nevyplnit tento dotaz (jednalo se o nepovinnou otázku), bylo získáno 10 odpovědí z nichž 9 se vyjádřilo v tom smyslu, že „nic nechybělo“. Jeden respondent zmínil svou nespokojenost s dotazem na právní poradenství. Zde však musíme uvést to, že občanská poradna je sociální služba. V rámci sociální služby jsou řešeny dotazy s nižší obtížností a v nezbytných případech jsou návštěvníci odkázáni na služby právní kanceláře.

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

Tuto otázku zodpovědělo 13 uživatelů služeb:

„Nevím“

„Těžko říct, jsem nadmíru spokojen! Opravdu nemám oběma děvčatům co vytknout! Když hodnocení tak rozhodně jednička s hvězdičkou!“

„Už není co zlepšovat - bylo to dokonalé.“

„větší dohled nad činností a kvalitou porad“

„Žádné“

„Žádné, vše v pořádku.“

„Byla jsem naprosto spokojená, rozhodně bych neměnila nic.“

„učivo“

„Úroveň poskytované služby je dokonalá, není zlepšit co.“

„Spokojenost“

„Domnívám se, že lepší úroveň služeb snad ani neexistuje. Vše bylo srozumitelné a perfektní.“

„Nevím“

„ne, spokojenost“

11 odpovědí je pozitivních, uživatelé služby nenavrhují žádné změny, z toho usuzují, že sociální služba odborné sociální poradenství (= občanská poradna) naplňuje své stanovené cíle a poslání, viz veřejný závazek: <https://www.portimo.cz/verejny-zavazek-op>

Dva uživatelé služby navrhovali změny. První navrhoval větší dohled nad kvalitou porad. Občanská poradna má metodicky upravené dohledy a kontrolu kvality služby a tímto se také řídí. Zároveň je členem profesní organizace Asociace občanských poraden, která pořádá vzdělávání a pracovní skupiny, kterých se i naši pracovníci aktivně účastní. Pokud by takovýchto podnětů vyvstávalo více, jistě na to budeme metodicky reagovat.

Druhý US navrhoval učivo. Všechny poradkyně absolvují v průběhu roku mnoho školení, supervizi a mají dostatek času na samostudium. Zákon o sociálních službách, kterým se občanská poradna musí řídit, uvádí 24 hodin vzdělávání pro každého pracovníka v přímé péči na kalendářní rok. Zde můžeme uvést, že v letošním roce 2022 jsme absolvovali průměrně již 56 hodin vzdělávání na pracovníka.

Dále využíváme odborného setkávání v rámci Asociace občanských poraden a dalších zdrojů, např. Codexis systém, který má nejaktuálnější přehled o platných zákonech/vyhláškách i nařízení.

Závěrečné hodnocení:

30 uživatelů služby zvolili pozitivní ohlasy, pouze jeden US vyplnil dotazník negativně.

Z odpovědí vyplývá, že uživatelé služby nejčastěji navštěvují poradnu ohledně dluhové problematiky. Naše poradna má do konce května 2023 akreditaci na sepisování insolvenčních návrhů. Výsledky dotazníku i zkušenosti pracovníků potvrzují, že prodloužení akreditace je nutné. V současné době probíhají přípravné kroky k prodloužení akreditace.

Uživatelé služby preferují osobní kontakt. Je tedy důležité zachovat provoz poradny v aktuálním rozsahu. Uživatelé služby také navštěvují poradnu z důvodu dostupnosti, ale také na doporučení známého i na základě předchozí zkušenosti. Umístění poraden se tedy jeví jako dostupné, uživatelé služby se nebojí odkázat své známé na naši poradnu a je velmi zásadní i fakt, že se k nám uživatelé služby s důvěrou znovu vrací.

Předávané informace jsou pro uživatele služby přínosné, uživatelé služby informacím rozumí a umí je použít tak, aby vyřešili svůj problém. Četnost návštěv se vždy odvíjí od složitosti případu, proto nelze tuto otázku uspokojivě sjednotit.

V případě, že by se u uživatelů služby v budoucnosti vyskytl nějaký další problém, uvádějí, že služby poradny doporučí svým známým nebo rodině. Většina respondentů vyjádřila svou spokojenost s podobou, jakou jim byla služba odborného sociálního poradenství poskytnuta.

Vzhledem k nízkému počtu vyplněných dotazníků dojde pro příští rok 2023 k úpravě podoby dotazníků.

Z dotazníkového šetření vyplývá, že sociální služba Občanská poradna je na odborné úrovni. Pracovníci služby se dostatečně orientují v oblastech poradenství, které jsou schopni

srozumitelným způsobem předat návštěvníkovi poradny. Nadále bude probíhat ve službě vzdělávání tak, aby zůstala zachována úroveň poskytovaného poradenství.

V Novém Městě na Moravě dne 3. 10. 2022

.....

Mgr. Karolína Sáblíková