	Centrum pomoci človeku Piešťany Nízkoprahová sociálna služba pre deti a rodinu	Ev. č. dotazníka: CH05_08_12_00
	Dotazník - Vyhodnotenie	Strana 1/11

Vyhodnotenie dotazníkového prieskumu ku kvalite poskytovaných sociálnych služieb v Centre pomoci človeku Piešťany, Nízkoprahovej sociálnej službe pre deti a rodinu

Názory klientov a ďalších zainteresovaných strán na poskytované sociálne služby v Centre pomoci človeku, nízkoprahovej sociálnej službe pre deti a rodinu (NSSDR) sme zisťovali dotazníkovou formou v priebehu mesiacov august – október 2020.

Dotazníkové zisťovanie názoru klientov a ďalších zainteresovaných strán sa ukázalo ako málo efektívna metóda zisťovania spätnej väzby.

Odpovede na otázky nám, aj napriek nízkemu záujmu zo strany klientov a ďalších zainteresovaných strán priniesli cenné názory a podnety na zvýšenie kvality nami poskytovaných sociálnych služieb. Výsledky dotazníkového prieskumu sú zverejnené jednotlivo, pri vyhodnotení každej otázky.

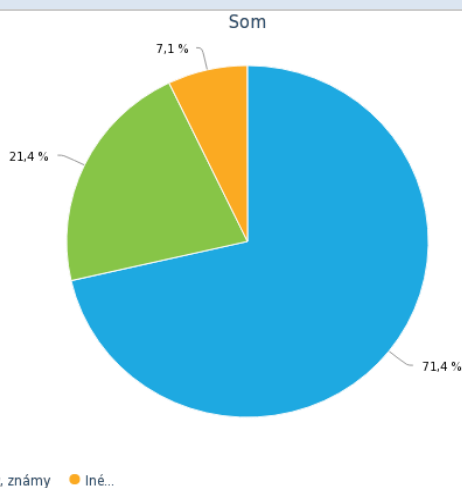
Váš názor je pre nás dôležitý. Ak nám chcete čokoľvek povedať, môžete využiť napr. aj kontaktný formulár uvedený na našej webovej stránke v závere kontaktov alebo všetky formy zverejnené na nástenke pre klientov v NSSDR.

Celkom odpovedí 14 Vyradených 0

Vyhodnotenie dotazníka:


Otázka č. 1

Som



#	Odpoveď	Odpovede	Podiel
	Klient	10	71,4 %
	Príbuzný, známy	3	21,4 %
	Iné...	1	7,1 %

Iné...:
nie som klient

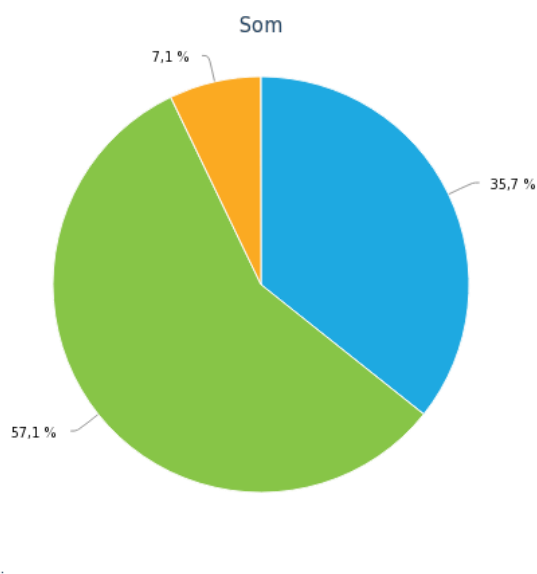
	Centrum pomoci človeku Piešťany Nízkoprahová sociálna služba pre deti a rodinu	Ev. č. dotazníka: CH05_08_12_00
	Dotazník - Vyhodnotenie	Strana 2/11

Komentár k výsledkom:

Do nášho dotazníkového zisťovania sa zapojilo 14 respondentov, z toho 10 klientov, 3 príbuzní alebo známi a 1 respondent uviedol iné, usudzujeme, že ide o partnerskú organizáciu. Vzhľadom na počet zapojených respondentov sa zber dotazníkov sa ukazuje ako málo efektívna forma hodnotenia sociálnej služby.

Otázka č. 2

Som



#	Odpoveď	Odpovede	Podiel
	muž	5	35,7 %
	žena	8	57,1 %
	Iné...	1	7,1 %

Iné...:

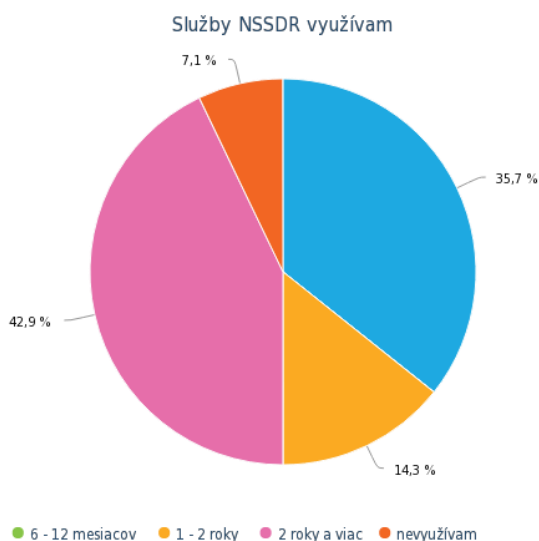
.

Komentár k výsledkom:

Vyšší záujem o zapojenie sa do prieskumu sme zaznamenali u žien, čo môže súvisieť so skutočnosťou, že naše služby využívajú prevažne klientky, ženy. Naše klientky majú v porovnaní s mužskou klientelou väčšiu potrebu vyjadriť svoj názor k poskytovaním sociálnych služieb v NSSDR Piešťany.

Otázka č. 3

Služby NSSDR využívam



#	Odpoveď	Odpovede	Podiel
	1 - 6 mesiacov	5	35,7 %
	6 - 12 mesiacov	0	0 %
	1 - 2 roky	2	14,3 %
	2 roky a viac	6	42,9 %
	nevyžívam	1	7,1 %

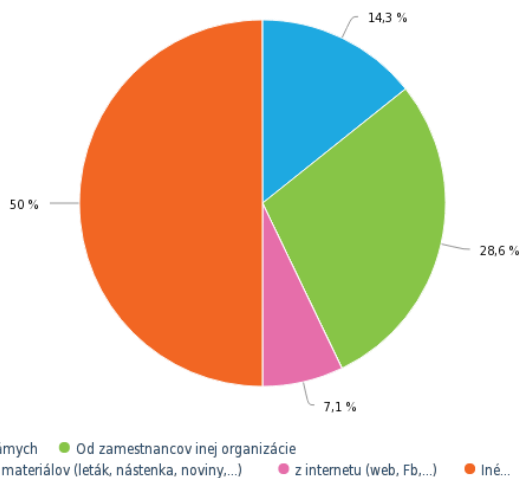
Komentár k výsledkom:

Medzi respondentmi boli najviac zastúpení klienti, ktorí už dlhodobo využívajú našu službu. Ich názor bol formovaný na základe dlhodobej spolupráce s naším centrom, čo pre nás predstavuje cenný zdroj informácií. Druhá najpočetnejšia skupina bola tá, v ktorej boli zastúpení príjemcovia sociálnej služby, s ktorými sme v kontakte menej ako 6 mesiacov. Nepodarilo sa nám získať názor zo skupiny klientov využívajúci službu 6 - 12 mesiacov.

Otázka č. 4

Odkiaľ ste sa o činnosti centra dozvedeli?

Odkiaľ ste sa o činnosti centra dozvedeli?



#	Odpoveď	Odpovede	Podiel
	Od priateľov, známych	2	14,3 %
	Od zamestnancov inej organizácie	4	28,6 %
	Z propagačných materiálov (leták, nástenka, noviny,...)	0	0 %
	z internetu (web, Fb,...)	1	7,1 %
	Iné...	7	50 %

Iné...:

od bývalej zamestnankyne p. Buckovej
zo školy, deti spomínali
Mestská tabuľa Piešťany
pracovala som tu
od Charity
leták

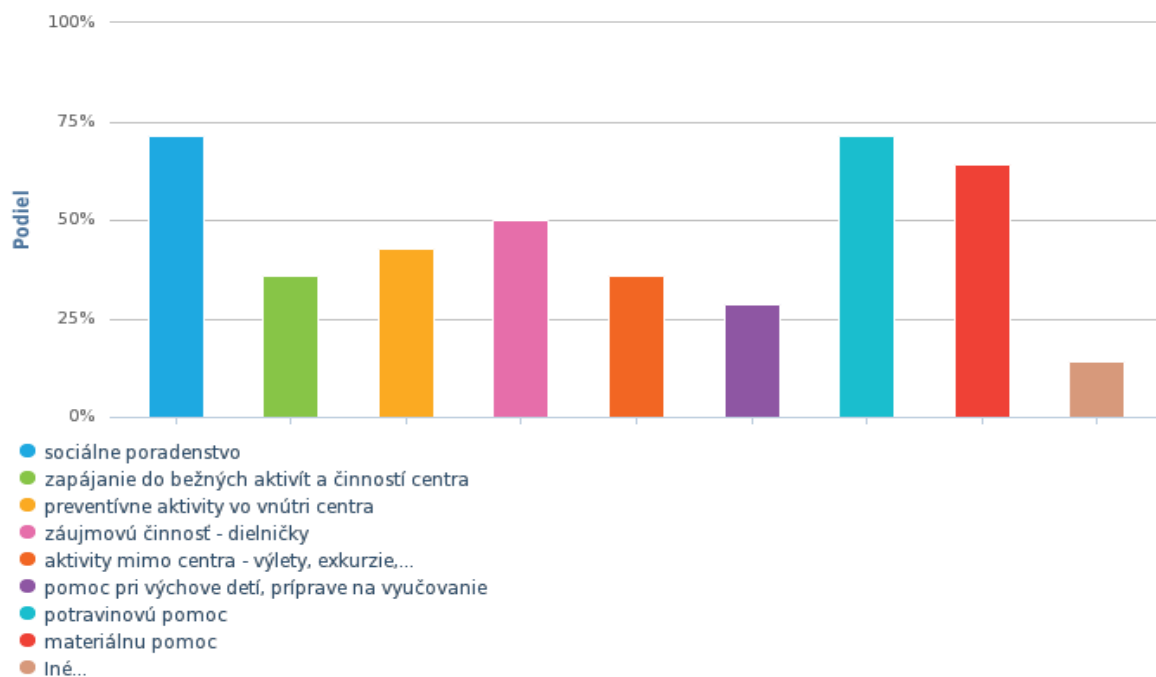
Komentár k výsledkom:

Informácie o službách nášho CPC respondenti získali najviac zo zdrojov, ktoré patrili do kategórie "iné". Jeden respondent sa o službe dozvedel od bývalej zamestnankyne, iný od spolužiakov, ďalší bol v CPC zamestnaný. Takmer tretina respondentov sa o CPC dozvedela od inej inštitúcie. Aj keď on-line priestor predstavuje perspektívny nástroj informovanosti verejnosti, podľa odpovedí dotazníku internetové zdroje predstavujú nevýrazný zdroj informácií o našej činnosti. Žiadny z respondentov nezvolil možnosť odpovede "Z propagačných materiálov", ale dvaja z opýtaných sa vyjadrili, že sa o CPC dozvedeli z letáku a z Mestskej informačnej tabule, čo v podstate znamená, že sa o činnosti centra dozvedeli z propagačných materiálov. Z odpovedí na túto otázku vyplýva, že máme vybudovanú spoluprácu s inými organizáciami. Našou úlohou do budúceho obdobia ostáva sústrediť sa na zefektívnenie propagácie prostredníctvom online priestoru a ďalších propagačných materiálov.

Otázka č. 5

Ktoré služby NSSDR považujete za dôležité (môžete označiť viac odpovedí)

Ktoré služby NSSDR považujete za dôležité (môžete označiť viac odpovedí)




#	Odpoveď	Odpovede	Podiel
	sociálne poradenstvo	10	71,4 %
	zapájanie do bežných aktivít a činností centra	5	35,7 %
	preventívne aktivity vo vnútri centra	6	42,9 %
	záujmovú činnosť - dielničky	7	50 %
	aktivity mimo centra - výlety, exkurzie,...	5	35,7 %
	pomoc pri výchove detí, príprave na vyučovanie	4	28,6 %
	potravinovú pomoc	10	71,4 %
	materiálnu pomoc	9	64,3 %
	Iné...	2	14,3 %

Iné...:

vybavovanie dokladov a dokumentov
vybavovanie osobných vecí

Komentár k výsledkom:

Na otázku, aké služby NSSDR považujete za dôležité, opýtaní najčastejšie odpovedali službu sociálneho poradenstva. Druhou najžiadanejšou službou bola potravinová a materiálna pomoc. Polovica respondentov považuje za potrebné záujmové aktivity a takmer 43% sa

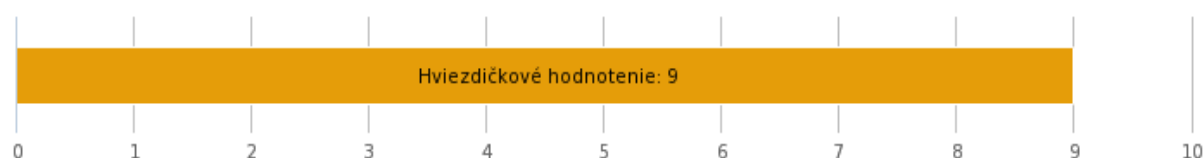
	Centrum pomoci človeku Piešťany Nízkoprahová sociálna služba pre deti a rodinu	Ev. č. dotazníka: CH05_08_12_00
	Dotazník - Vyhodnotenie	Strana 6/11

zaujímal o preventívne aktivity. Nižšie preferencie patrili bežným aktivitám centra a externým aktivitám. O pomoc pri výchove detí a príprave na vyučovanie mala záujem iba necelá tretina opýtaných. Dôvody nízkeho záujmu o túto službu plánujeme v budúcnosti zisťovať medzi klientmi - rodičmi individuálnymi rozhovormi s cieľom intenzívnejšie túto službu ponúkať a vysvetľovať jej výhody. Klienti majú záujem o pomoc pri úradnom styku a pri vybavovaní osobných vecí.

Otázka č. 6

Do akej miery ste spokojný s prácou našich zamestnancov?

Do akej miery ste spokojný s prácou našich zamestnancov?



Odpoveď	Odpovede	Podiel
1 / 10	0	0 %
10 / 10	9	64,3 %
2 / 10	0	0 %
3 / 10	1	7,1 %
4 / 10	0	0 %
5 / 10	0	0 %
6 / 10	0	0 %
7 / 10	0	0 %
8 / 10	3	21,4 %
9 / 10	1	7,1 %

Komentár k výsledkom:

Respondenti nášho dotazníka sú vo väčšine spokojní s poskytovaním sociálnych služieb nášho centra. Väčšina odpovedí sa pohybovala v rozmedzí 8 až 10 bodov na 10 miestnej škále. Iba jeden z opýtaných vyjadril svoju nespokojnosť pridelením 3 bodov. Najčastejšie vnímame nespokojnosť klientov pri odmietnutí poskytnutia opakovanej potravinovej alebo materiálnej pomoci v zmysle našich interných pravidiel. Keďže klient bol v negatívnom hodnotení osamotený, môžeme sa domnievať, že jeho hodnotenie vychádzalo z jeho osobnej konkrétnej skúsenosti.

Otázka č. 7

K práci zamestnancov chcem povedať, že...

si svoju prácu plnia svedomito
super, viac výletov
sú zodpovední a ohľaduplní
by potrebovali viac finančnej aj materiálnej podpory na činnosti centra
super

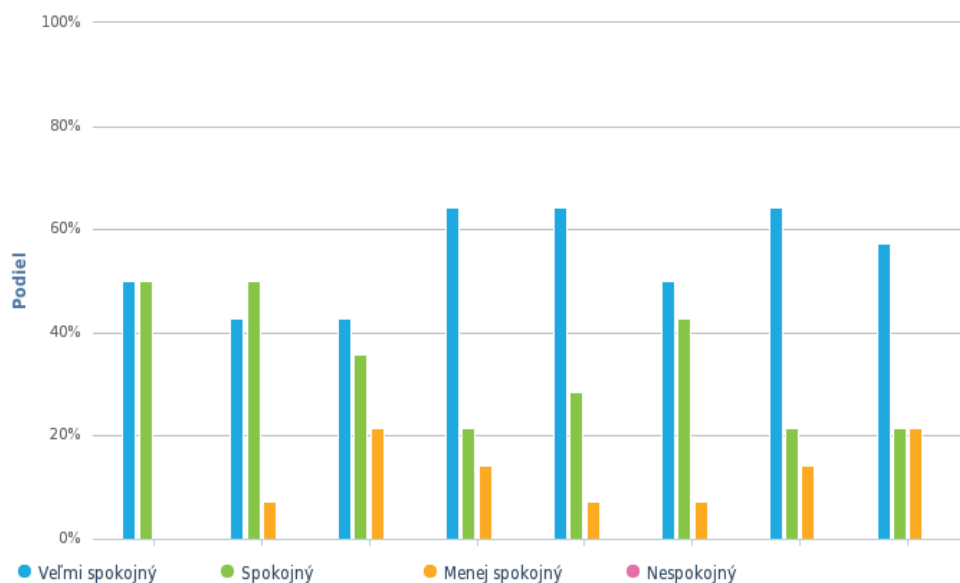
Komentár k výsledkom:

Táto odpoveď si vyžadovala konkrétne vyjadrenie respondentov a túto možnosť nevyužil každý. Medzi odpoveďami zaznelo: "Svoju prácu plnia svedomito." "Super, viac výletov." "Super." "Sú zodpovední a ohľaduplní." "Potrebovali by viac finančnej a materiálnej pomoci na činnosti centra." Z odpovedí vyplýva, že respondenti považujú službu centra za adekvátnu a odbornú, no zároveň upozorňujú, že existuje priestor k zlepšeniu sociálnych služieb, čo je aj našim cieľom.


Otázka č. 8

Do akej miery ste spokojný s našou činnosťou?

Do akej miery ste spokojný s našou činnosťou?



	Veľmi spokojný	Spokojný	Menej spokojný	Nespokojný
S poskytovaným poradenstvom som	7	7	0	0
S možnosťami zapájať sa do bežných aktivít som	6	7	1	0

	Centrum pomoci človeku Piešťany Nízkoprahová sociálna služba pre deti a rodinu		Ev. č. dotazníka: CH05_08_12_00	
	Dotazník - Vyhodnotenie			Strana 8/11

S preventívnymi aktivitami v centre som	6	5	3	0
S aktivitami záujmových činností som	9	3	2	0
S aktivitami mimo centra (výlety, exkurzie, akcie,...) som	9	4	1	0
S pomocou pri výchove detí, pri príprave na vyučovanie som	7	6	1	0
S možnosťami potravinovej pomoci som	9	3	2	0
S možnosťami materiálnej pomoci som	8	3	3	0

Komentár k výsledkom:

Respondenti sú vo väčšine spokojní s poskytovanými službami NSSDR. V najväčšej miere sú spokojní s poskytovaním potravinovej pomoci, záujmovými aktivitami a aktivitami mimo centrum. Najvyššiu nespokojnosť (približne 20%) vyjadrili u poskytovaní materiálnej pomoci, avšak tu evidujeme aj veľmi vysokú spokojnosť. Tento rozpor mohol vzniknúť so subjektívnou skúsenosťou a obmedzenými možnosťami centra. Vnímame nižšiu spokojnosť s preventívnymi aktivitami, čo môže súvisieť so skutočnosťou, že prieskum sme realizovali v období koronakrízy a aktivity v interiéri boli určité obdobie obmedzené.

Otázka č. 9

V centre by som privítal ďalšie činnosti, aktivity, napr...

rozdávanie polievku chudobným na ulici
výletov
wifi
aby sa do pomoci centra zapojilo viac ľudí
Celkovo sa situácia zhoršila s potravinami.

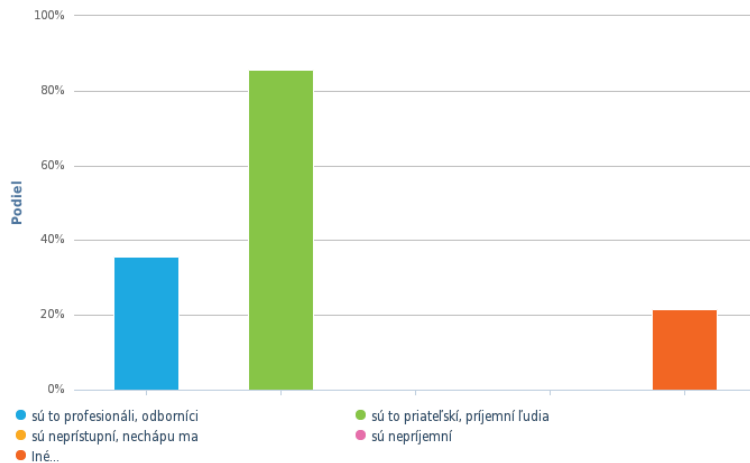
Komentár k výsledkom:

Niektorí respondenti z opýtaných vyjadrili vlastné návrhy pre činnosť nášho centra. Medzi odpoveďami zaznelo: "Rozdávanie polievky chudobným na ulici." "Výlety". "Wi-fi". "Aby sa do pomoci centra zapojilo viac ľudí." "Celkovo sa situácia zhoršila s potravinami." Návrhy klientov je vhodné zohľadniť pri plánovaní cieľov centra, no nie všetky návrhy je možné realizovať ako napríklad rozdávanie polievky chudobným na ulici. Úlohou zamestnancov do budúceho obdobia je zintenzívniť komunikáciu našich kompetencií, rozsah poskytovania našich sociálnych služieb, naše zameranie, víziu a naše ciele, aby nedochádzalo k nereálnym očakávaniam.

Otázka č. 10

Ako by ste opísali prístup zamestnancov?

Ako by ste opísali prístup zamestnancov?



#	Odpoveď	Odpovede	Podiel
	sú to profesionáli, odborníci	5	35,7 %
	sú to priateľskí, príjemní ľudia	12	85,7 %
	sú neprístupní, nechápu ma	0	0 %
	sú nepríjemní	0	0 %
	Iné...	3	21,4 %

Iné...:

lepších zamestnancov tu ani nemohli dať a mali by im dopriať viac psychohygieny su vynikajúci a uctívajú, dobrosrdečný super

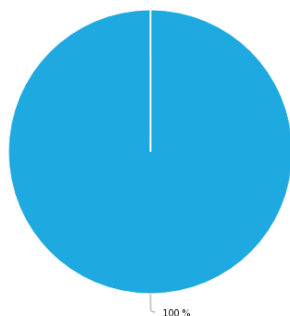
Komentár k výsledkom:

Pracovníci NSSDR sú podľa oslovených respondentov predovšetkým priateľskí a príjemní ľudia. Ich odbornosť a profesionalita opýtaných nie je dominantným rysom, čo však nemusí znamenať deficit v odbornosti, ale to, že sa pracovníci snažia ku klientom pristupovať ľudsky a empaticky.

Otázka č. 11

Odporúčili by ste služby centra svojim priateľom alebo známym

Odporučili by ste služby centra svojim priateľom alebo známym



#	Odpoveď	Odpovede	Podiel
	áno	14	100 %
	nie	0	0 %
	neviem	0	0 %
	Iné...	0	0 %

Komentár k výsledkom:

Všetci opýtaní by služby centra odporučili svojim priateľom a známym. Táto jednoznačná kladná odozva je pozitívnym signálom, že vnímanie činnosti centra je medzi klientmi vnímané ako účinné, potrebné a má potenciál osloviť nových klientov, ktorí by potrebovali našu pomoc.

Otázka č. 12

Služby by som odporučil/neodporučil pretože...

pretože je ochota pomáhať
 áno, milé a príjemné


Komentár k výsledkom:

Niektorí z opýtaných respondentov konkrétne vyjadrili dôvod, prečo by službu centra odporučili: "Pretože je ochota pomáhať." "Áno, milé a príjemné." Tým poukázali na to, čo považujú za najväčšie pozitíva našej sociálnej služby.

Otázka č. 13

Tu môžete napísať čokoľvek, čo nám chcete povedať

Ďakujem veľmi pekne.
 i love charita

	Centrum pomoci člověku Piešťany Nízkoprahová sociální služba pro děti a rodinu	Ev. č. dotazníka: CH05_08_12_00
	Dotazník - Vyhodnotenie	Strana 11/11

že sú tieto zamestnankyne tejto charity vynikajúce a výborne ku nám klientom. Vážim si ich a oni si vážia nás

Ďakujem za takúto organizáciu, ktorá je ochotná pomáhať ľuďom v núdzi.

činnosť centra je všestranne rozvinutá, tak ako aj spolupráca s inými organizáciami. Sú to skvelí ľudia a aj odborníci a ľudia, ktorí prídu za nimi tu vždy nájdu pomoc a podporu či dobrú radu.

Komentár k výsledkom:

Respondentom sme v rámci dotazníka ponúkli možnosť vyjadriť rôzne osobné postrehy alebo názory vzťahujúce sa k nášmu NSSDR. V odpovediach zaznelo: "Ďakujem veľmi pekne. " I love charita." "Že sú tieto zamestnankyne tejto charity vynikajúce a výborné ku nám klientom. Vážim si ich a oni si vážia nás." "Ďakujem za takúto organizáciu, ktorá je ochotná pomáhať ľuďom v núdzi." "Činnosť centra je všestranne rozvinutá, tak ako aj spolupráca s inými organizáciami. Sú to skvelí ľudia a aj odborníci a ľudia, ktorí prídu za nimi, tu vždy nájdu pomoc a podporu, či dobrú radu." Z odpovedí vyplýva kladný vzťah opýtaných k centru a ich pracovníkom, čo je aj podmienkou k účinnej sociálnej intervencii zo strany centra.