	Špecializované sociálne poradenstvo	Ev. č. dotazníka: CH02_07_09_00
	Dotazník - Vyhodnotenie	Strana 1/8

**Vyhodnotenie dotazníkového prieskumu ku kvalite poskytovaných sociálnych služieb
v Špecializovanom sociálnom poradenstve v
Centre pomoci človeku Trnava a
Centre pomoci človeku Piešťany**

Názory klientov a ďalších zainteresovaných strán na poskytované sociálne služby špecializovaného sociálneho poradenstva ako samostatnej odbornej činnosti v Centre pomoci človeku Trnava a v Centre pomoci človeku Piešťany 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 Centrách pomoci človeku.

Vyhodnotenie dotazníka:

Celkom odpovedí **15** Vyradených **0**

Otázka č. 1

Som:

15 odpovedí



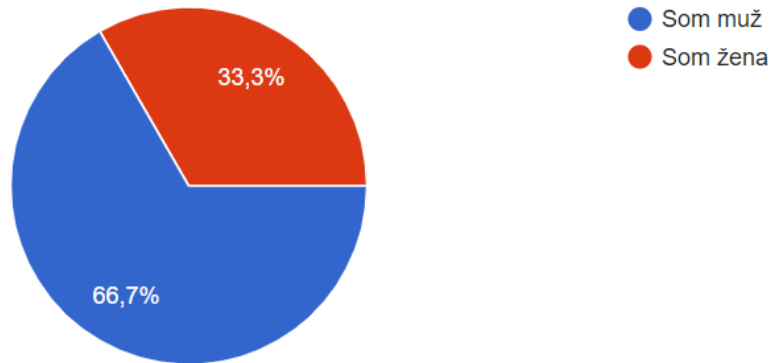
Komentár k výsledkom:

Do nášho prieskumu zisťovania názorov na poskytované sociálne služby špecializovaného sociálneho poradenstva sa zapojilo 15 respondentov, všetci respondenti sú klientmi poradenského procesu. Celkový počet zapojených klientov v dvoch mestách ukazuje, že dotazníkové vyjadrovanie klientov ku kvalite poskytovaných sociálnych služieb je málo efektívnou metódou zberu dát.

Otázka č. 2

Som

15 odpovedí



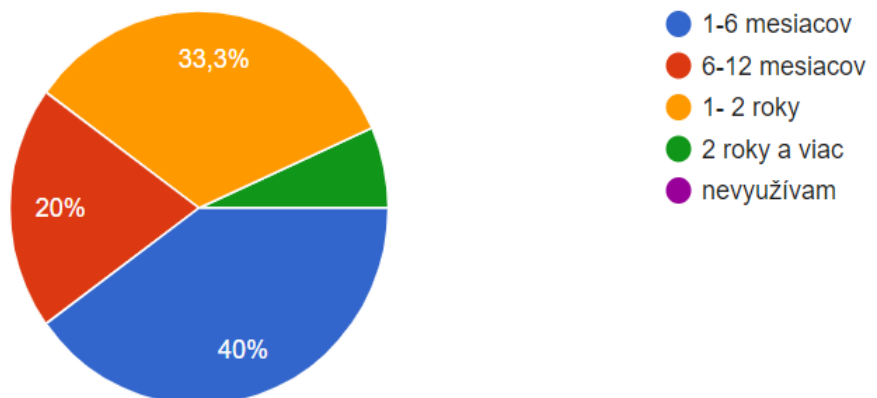
Komentár k výsledkom:

Vyšší záujem o zapojenie do prieskumu sme zaznamenali na strane mužov, 66,7 %, čo korešponduje s vyšším záujmom o služby zo strany mužov.

Otázka č. 3


Služby špecializovaného sociálneho poradenstva využívam

15 odpovedí



Komentár k výsledkom:

Podarilo sa nám získať najviac odpovedí od klientov, s ktorými pracujeme krátkodobejšie 1 - 6 mesiacov a tiež od klientov s ktorými pracujeme 1 – 2 roky. Najmenej 6,7% respondentov máme od klientov, s ktorými spolupracujeme 2 roky a viac. Z prieskumu vypláva, že dlhodobý

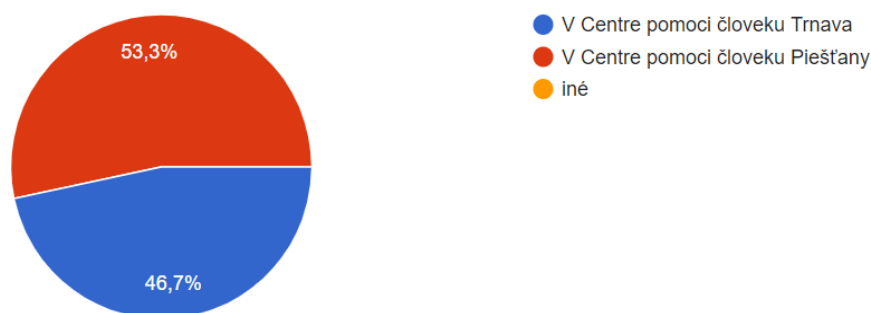
	Špecializované sociálne poradenstvo	Ev. č. dotazníka: CH02_07_09_00
	Dotazník - Vyhodnotenie	Strana 3/8

klienti majú menší záujem zapájať sa do prieskumov. Klienti, s ktorými pracujeme najkratšie, majú vyšší záujem zapojiť sa do prieskumu, majú väčšiu potrebu participovať.

Otázka č. 4

So špecializovaným sociálnym poradenstvom poskytovaným charitou som sa stretol:

15 odpovedí



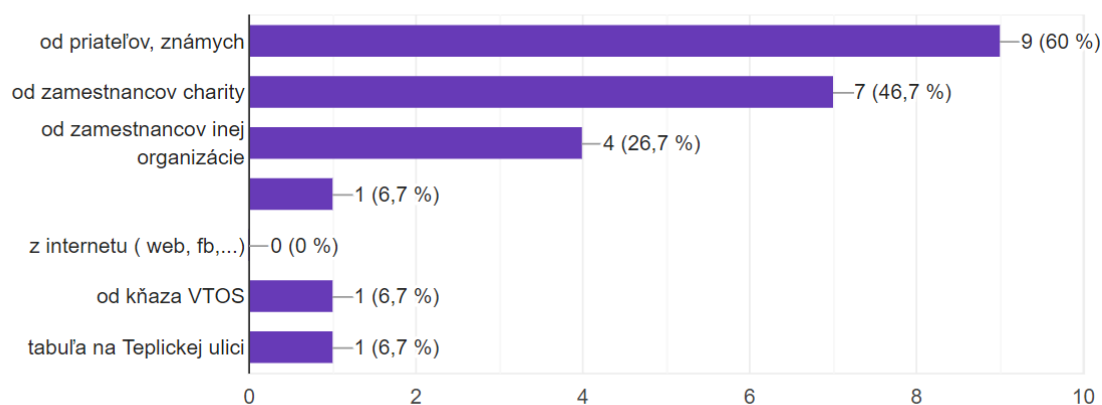
Komentár k výsledkom:


Dotazníkového prieskumu sa zúčastnili klienti, ktorí využívajú služby v Piešťanoch a Trnave. Počet respondentov v jednotlivých mestách ochotných participovať na prieskume je takmer rovnaký. Počet klientov zapojených do poradenského procesu evidujeme takmer dvojnásobne vyšší v Trnave. Porovnaním počtu klientov v poradenskom procese a počtu klientov zapojených do dotazníkového prieskumu tak môžeme vyvodiť záver, že ochota participovať na prieskume je takmer dvojnásobne vyššia v Piešťanoch.

Otázka č. 5

Odkiaľ ste sa o špecializovanom sociálnom poradenstve dozvedeli?

15 odpovedí



	Špecializované sociálne poradenstvo	Ev. č. dotazníka: CH02_07_09_00
	Dotazník - Vyhodnotenie	Strana 4/8

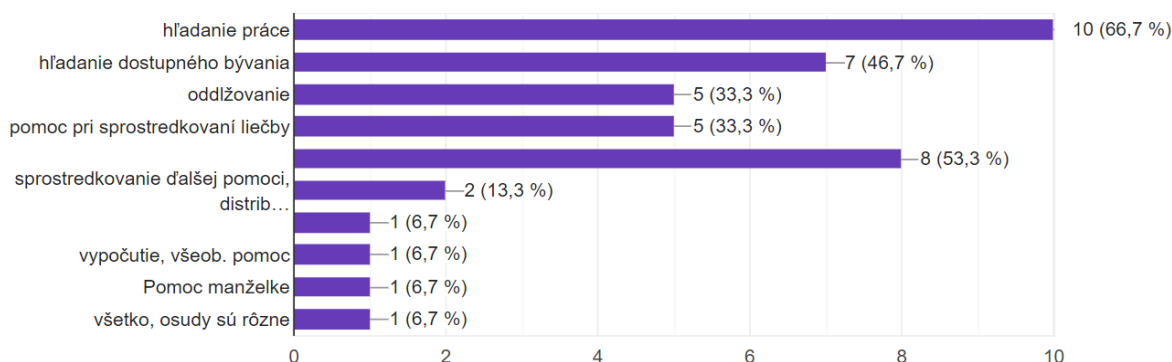
Komentár k výsledkom:

Z prieskumu vyplýva, že potenciálni klienti sa o službách špecializovaného sociálneho poradenstva dozvedajú najčastejšie od svojich priateľov, známych a zamestnancov charity. Značný podiel na informovaní klientov o službách majú aj iné organizácie. Našou úlohou do budúceho obdobia je tak zvyšovať povedomie o tejto činnosti a zamerať sa hlavne na online priestor.

Otázka č. 6

Ktoré problémy považujete za dôležité riešiť prostredníctvom špecializovaného sociálneho poradenstva?

15 odpovedí



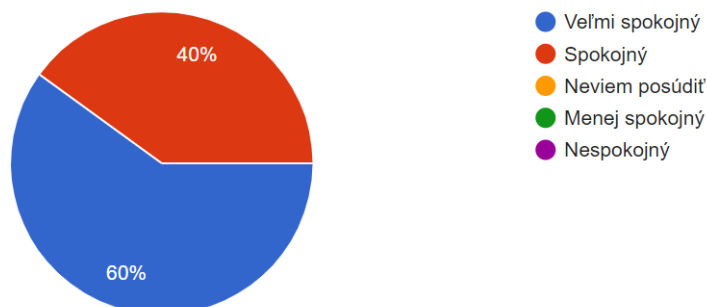
Komentár k výsledkom:


Respondenti uviedli problémy, ktoré považujú za dôležité riešiť prostredníctvom špecializovaného sociálneho poradenstva - najčastejšie hľadanie práce, bývania a sprevádzanie ťažkou životnou situáciou. Čo reflektuje potreby cieľovej skupiny klientov, s ktorou pracujeme.

Otázka č. 7

Do akej miery ste spokojný s prácou našich poradcov?

15 odpovedí



	Špecializované sociálne poradenstvo	Ev. č. dotazníka: CH02_07_09_00
	Dotazník - Vyhodnotenie	Strana 5/8

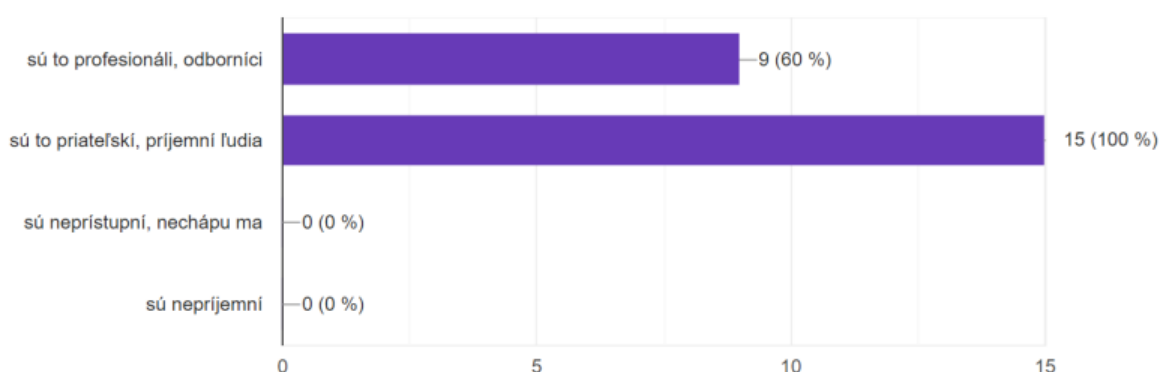
Komentár k výsledkom:

Na otázku miery spokojnosti respondenti udávali len odpovede s kladnou konotáciou. Vypovedá to o skutočnosti, že respondenti, ktorí sú ochotní participovať na dotazníku sú s prácou poradcov spokojní. V budúcnosti by bolo prospešné zamerať sa na skupinu klientov, ktorí z poradenstva odchádzajú a opätovne sa vracajú, resp. získať názory na našu prácu od partnerských organizácií, mesta Trnava, resp. od rodinných a príbuzných klientov.

Otázka č. 8

Ako by ste opísali prístup našich poradcov?

15 odpovedí



Komentár k výsledkom:


Respondenti, ktorí sa zúčastnili dotazníkového prieskumu považujú poradcov za profesionálov s ľudským prístupom, pričom ľudský prístup poradcov s klientmi najviac rezonuje. Odpovede na túto otázku považujeme za pozitívnu spätnú väzbu na našu prácu.

Otázka č. 9

Skúste sa zamyslieť nad Vašou situáciou alebo problémom, ktorý nedokážete vyriešiť a zdá sa Vám, že Vám nemá kto odborne pomôcť... Ako by sme Vám vedeli pomôcť? Čo by Vám asi pomohlo?

12 odpovedí

- Profesionálne právne poradenstvo
- ponúkajú mi pomoc pri hľadaní práce - Som nezamestnaný nemám bývanie - hľadáte mi prácu s ubytovaním
- bývanie, práca
- Nedá sa mi počas covid 19 zamestnať, stratil som prácu, je to zlé
- ani neviem, lebo čokoľvek riešime, vždy ma nasmerujete. Zatiaľ ste mi vždy poradili dobre a za to som vďačný
- Robte to tak ako doteraz

	Špecializované sociálne poradenstvo	Ev. č. dotazníka: CH02_07_09_00
	Dotazník - Vyhodnotenie	Strana 6/8

Keby nás aj na úradoch brali ako ľudí, niekde nás odháňajú

Sama som si to zapríčinila, viem, ale s Vami to ide ľahšie

Pomáhate mi vo všetkom

neviem

Pomáhate mi v mojej životnej situácii

potrebujem nájsť prácu a odraziť sa od dna

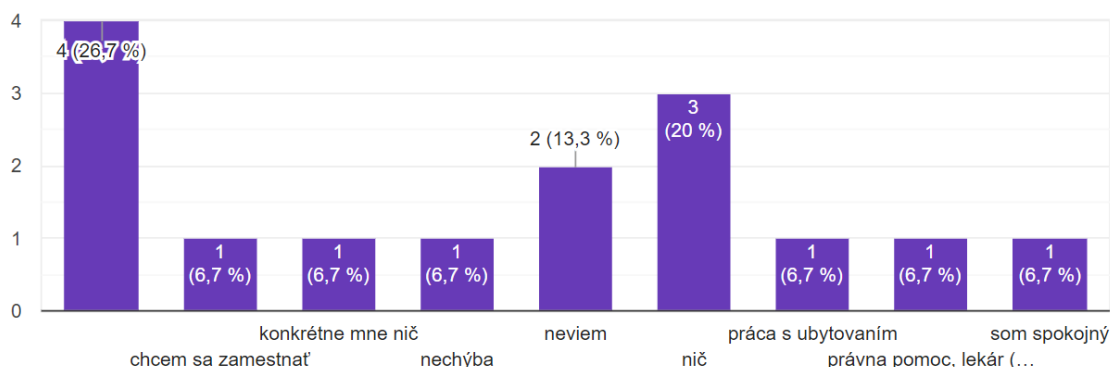
Komentár k výsledkom:

Táto otázka nebola povinná a odpovede sme dostali od 12 respondentov, čo predstavuje 80% zapojených respondentov. Participujúci klienti vo svojich odpovediach potvrdzujú najčastejšie problémy spojené s chudobou a nezamestnanosťou, ktoré chcú riešiť pomocou špecializovaného sociálneho poradenstva. Vyjadrujú tiež potrebu osoby, ktorá im pomáha sprevádzať ich náročnou situáciou, motivuje ich, povzbudzuje, je na blízku.

Otázka č. 10


Čo podľa Vás v špecializovanom sociálnom poradenstve chýba?

15 odpovedí



Komentár k výsledkom:

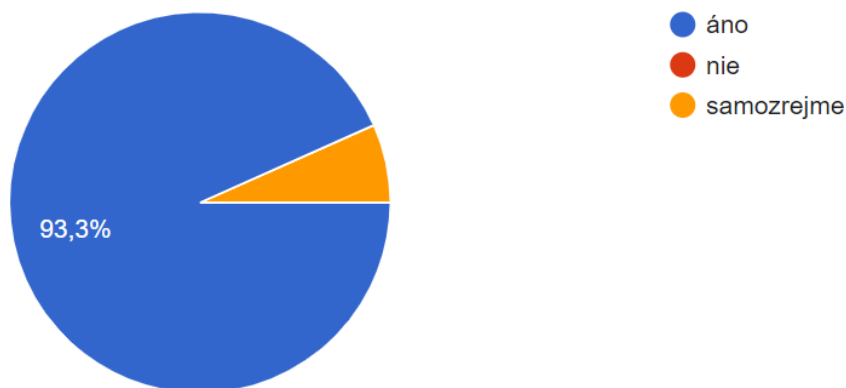
Respondenti sa v dotazníku najčastejšie vyjadrili, že im nič nechýba v službe špecializovaného sociálneho poradenstva. Ojedinelé odpovede poukazujú na služby, ktoré klienti potrebujú, ale nesúvisia priamo s možnosťami sociálnej služby špecializovaného sociálneho poradenstva.

	Špecializované sociálne poradenstvo	Ev. č. dotazníka: CH02_07_09_00
	Dotazník - Vyhodnotenie	Strana 7/8

Otázka č. 11

Odporučili by ste naše služby svojim priateľom alebo známym?

5 odpovedí



Komentár k výsledkom:

Respondenti by služby špecializovaného sociálneho poradenstva jednoznačne odporučili svojim známym. To značí spokojnosť klientov, ktorí sa zúčastnili nášho prieskumu, so službami špecializovaného sociálneho poradenstva a považujeme to za pozitívnu spätnú väzbu na našu činnosť.

Otázka č. 12

Tu môžete napísať čokoľvek, čo nám chcete povedať

som spokojný, neviem kde by som bol bez Vás

veľmi pekne ďakujeme za pomoc


Super že ste

ďakujem

Aby ste boli naďalej takými odborníkmi ako ste, aby sa Vám darilo ďalej pomáhať.

ďakujem veľa mi pomáhate

Je dobré, že Vás môžeme kedykoľvek navštíviť . Ďakujem, rada k Vám prídem

	Špecializované sociálne poradenstvo	Ev. č. dotazníka: CH02_07_09_00
	Dotazník - Vyhodnotenie	Strana 8/8

Ste super, pomáhate mi

ďakujem za všetko

Pomáhate mi s prácou

Veľmi si vážim ako mi pomáhate a ako pomáhate ostatným

Ste veľmi milí a nápomocní

Komentár k výsledkom:

Vo voľnom komentári respondenti vyjadrili vďaku a spokojnosť s našimi službami. Otázka bola nepovinná, napriek tomu sme získali 14 odpovedí, len 1 respondent neodpovedal. Získané dáta napovedajú, že ochotu zapojiť sa do prieskumu vyjadrili len klienti, ktorí majú pozitívnu skúsenosť s našou prácou a kladný vzťah k službám špecializovaného sociálneho poradenstva. Veríme, že našu službu vykonávame profesionálne a našou snahou je ďalej sa rozvíjať a skvalitňovať naše služby.