**VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKŮ UŽIVATELEK KP 2017**

Dne 19. 2. 2018

Vyhodnoceno bylo 21 dotazníků, které nám uživatelé vyplnili před svým odchodem.

**Splnil váš pobyt u nás vaše očekávání?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Odpověď** | **Počet** | **Vyjádření v %** |
| Naprosto | 20 | 95 % |
| Ušlo to | 1 | 5 % |
| Nic moc | 0 | 0 % |
| Ne | 0 | 0 % |

Téměř všichni uživatelé (95 %) odpověděli, že pobyt naprosto splňoval jejich očekávání. Z toho vyplývá, že uživatelé zde byli spokojeni. Pouze jeden uživatel zakroužkoval, že pobyt zde „ušel“, ale více svou odpověď nerozvádí.

Z odpovědí uživatelů, kteří více rozvedli svou odpověď, tak zaznívá nejčastěji, že byli ve všech ohledech spokojeni, byla jim poskytnuta pomoc v tíživé životní situaci, okamžitá pomoc pro uživatelku a dceru, pomoc s přístřeším, bezpečí pro rodinu a příjemný kolektiv a spolupráce.

Jak jste se o naší službě dozvěděl/a?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Odpověď** | **Počet** | **Vyjádření v %** |
| Od přátel | 9 | 43 % |
| U policie | 0 | 0 % |
| U lékaře | 0 | 0 % |
| Na úřadě (např. městský úřad – sociální odbor) | 3 | 14 % |
| Na internetu | 3 | 14% |
| Z letáku | 0 | 0 % |
| Jinak | 6 | 29% |

Největší počet uživatelů uvádí, že se o službě dozvěděli od přátel.

Shodný počet odpovědí uvedl jako zdroj úřad a internet. Policii, lékaře či leták neuvedl žádný uživatel.

**Co Vám za dobu pobytu nejvíce pomohlo?**

|  |  |
| --- | --- |
| **Odpověď** | **Počet** |
| Klid | 5 |
| Střecha nad hlavou | 5 |
| Možnost stravy a hygieny | 4 |
| Podpora od pracovníků | 3 |
| Pomoc při řešení následného ubytování | 3 |
| Laskavost, důvěřivost | 1 |
| Pomoc v těžké živ. situaci | 1 |
| Možnost přejít na AD | 1 |
| Možnost zůstat s dětmi | 1 |
| Příjemné prostředí | 1 |

Uživatelé na otevřenou otázku, „co se jim za dobu pobytu nejvíce pomohlo“, odpovídali vcelku pestře. Odpovědi se daly shrnout do 10 kategorií. Jako nejčastěji odpovídali, že se za dobu pobytu dostali do klidu a vyznívalo to tak, že měli tak čas přemýšlet nad svou situací.

Dále hodně oceňovali možnost střechy nad hlavou. Velkou pomocí bylo i poskytnutí stravy a hygieny. Další četnější odpovědí byla podpora a pomoc od pracovníků a pomoc při řešení následného bydlení. Jednotlivě se pak objevovaly odpovědi jako laskavost a důvěřivost, pomoc v těžké životní situaci, možnost zůstat s dětmi, příjemné prostředí či že se během pobytu podařilo využít následně službu azylového bydlení.

**Bylo Vám u nás něco nepříjemné?**

U této odpovědi není třeba žádné grafické vyjádření. Všichni uživatelé se vyjádřili buď krátkým „ne“ nebo „nebylo“ a nebo vypsali, že jim vše bylo příjemné a že pracovníci jim pomáhali, jak nejlépe dovedli. U žádné odpovědi nebyla žádná sebemenší negativní poznámka.

**Mohli bychom v něčem více pomáhat?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Odpověď** | **Počet** | **Vyjádření v %** |
| Pracovníci dělají vše OK | 19 | 90 % |
| Dluhy, pomoc s nadací, hledat byty | 1 | 5% |
| Více programů pro děti | 1 | 5% |

V naprosté většině případů se uživatelé vyjadřují pochvalně a nic je nenapadá v čem by mohli pracovníci na krizové pomoci více pomáhat. Jeden uživatel navrhuje pomoci s dluhy a nadací a s hledáním bytů. *Pomoc s dluhy a nadací však vidíme jako cíle pro dlouhodobější pomoc a nedá se z časových důvodů splnit do 7 dnů, na které je krizová pomoc zpravidla sjednávána.* Další uživatel zmiňuje jako námět častější programy pro děti.

**Jak hodnotí pobyt u nás Vaše děti?**

|  |  |
| --- | --- |
| **Odpověď** | **Počet** |
| Líbilo | 19 |
| Nehodnotilo | 2 |

U této odpovědi hodnotily všechny děti pobyt zde jako kladný. Někteří uživatelé velmi chválili hernu, zahradu a programy. Některé děti si zde našly i kamarády. Reakce vyznívají velmi pozitivně, uživatelé píši, že nám dávají za 1. Jedna uživatelka napsala, že když se vrací z města zpět, tak její dcera říká, že jdou „domů“. Žádná odpověď nevyznívá negativně. Pouze 2 uživatelé nic nevyplnili. Je možné, že se však jedná o ženu bez dětí

**Shrnutí:**

Z vyplněných dotazníků krizové pomoci vyplývá, že byli uživatelé spokojeni se službou. Naprostá většina udává, že byli naprosto spokojeni a že splnila jejich očekávání.

Uživatelé se o službě nejčastěji dozvídají od přátel, internetu, úřadu či jiné organizace. Nejdůležitější je pro uživatele v těžké životní situaci pocit zázemí, střechy nad hlavou, klidu, potravinové pomoci a podpory od pracovníků. Žádný uživatel nenašel nic, v čem by mohli pracovníci krizové pomoci pomáhat. Pozitivní zpětnou vazbou je i kladné hodnocení pobytu na krizové pomoci ze strany dětí.