**VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKŮ AD 2017**

Dne 19. 2. 2018

Vyhodnoceno bylo 16 dotazníků, které nám uživatelky zanechaly při odchodu.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Odpověď** | **Počet** | **Vyjádření v %** |
| Naprosto | 12 | 75 % |
| Ušlo to | 3 | 19 % |
| Nic moc | 0 | 0 % |
| Ne | 1 | 6 % |

Velká většina uživatelek (75 %) odpověděla, že pobyt naprosto splňoval jejich očekávání. Z toho vyplývá, že uživatelky zde byly spokojeny. Uživatelky hodně chválí zaměstnance jejich pomoc při péči o děti, hospodaření a pořádané výlety. Velká část uživatelek, které poznačily, že pobyt v azylovém domě splnil jejich očekávání tak více rozvádějí a popisují, co jim nejvíce zde pomohlo. Zaznívají zde často slova jako „opora, pomoc postavit se na vlastní nohy v budoucnosti, pomoc soc. pracovníků i ostatních zaměstnanců, pomoc při péči o děti, pořádané výlety“. Uživatelkám se líbí, jaký mají pracovníci přístup.

3 uživatelky pobyt zde hodnotí jako „ušlo to“. Jedna z uživatelek poznamenává, že jí vadily drobné hádky s jinými uživatelkami. Ohledně pracovníků však poznamenává, že je spokojena s pomocí a ochotou pracovníků. Druhá uživatelka také chválí pobyt a ochotu pracovníků, ve chvíli, kdy se zde potřebovala zorientovat.

Uživatelka, která poznamenala, že pobyt zde nesplnil její očekávání, tak následně v další odpovědi hodnotí svůj pobyt v azylovém domě dobře.

**Jak svůj pobyt v azylovém domě hodnotíte?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Odpověď** | **Počet** | **Vyjádření v %** |
| Velice dobře | 11 | 69 % |
| Dobře | 2 | 12 % |
| Nevyplynulo | 3 | 19 % |

Z dotazníků vyplývá, že ohledně splněných očekávání a toho jak uživatelky pobyt hodnotí, se dozvídáme převážně pozitivní zpětnou vazbu a žádné výtky ohledně práce zaměstnanců či pobytu zde nezaznívají.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Odpověď** | **Počet** | **Vyjádření v %** |
| Hospodaření | 4 | 20 |
| Ušetřit peníze | 4 | 20 |
| Bydlení | 3 | 15 |
| Konzultace | 2 | 10 |
| Vyjasnění dluhu | 1 | 5 |
| Herna | 1 | 5 |
| Hodně věcí | 1 | 5 |
| Nemuseli jsme být na ulici | 1 | 5 |
| Mohla jsem být se svými dětmi | 1 | 5 |
| Naučit se péči o syna | 1 | 5 |
| Paní Kopecká | 1 | 5 |

Uživatelky kladně hodnotí především pomoc s hospodařením, které jim pomáhalo ušetřit peníze.

 Pobyt v azylovém domě jim řešil i palčivou otázku bydlení. Dále uživatelky oceňovali konzultace. V dalších odpovědích zaznívalo: „vyjasnění dluhu, herna, nemuseli jsme být na ulici, mohla jsem být se svými dětmi, naučit se péči o syna a paní Kopecká“.

**Bylo vám u nás něco nepříjemné a jaká pomoc Vám tady chyběla?**

|  |  |
| --- | --- |
| **Odpověď** | **Počet** |
| Nic | 12 |
| Časté konzultace | 1 |
| Nelíbila se potravinová banka | 1 |
| Nátlak z mnoha stran | 1 |
| Reakce jiné maminky | 1 |
| Zacházení s ostatními maminkami | 1 |

Převážná většina uživatelek nenašla nic, co by jim v Domově bylo nepříjemné nebo že by jim chyběla nějaká pomoc (12 uživatelek). Jedné mamince se nelíbila potravinová banka. Nerozvedla však v jakém ohledu. Jedna uživatelka uvedla, že jí byly nepříjemné reakce jiné maminky. Dále zaznělo, že se uživatelce nelíbily časté konzultace. Další uživatelka se více rozepsala a z její odpovědi vyplývá, že v době odchodu byla rozrušená a byl na ní kladen tlak z více stran. Poslední uživatelce se nelíbilo zacházení s ostatními uživatelkami.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Odpověď** | **Počet** | **Vyjádření v %** |
| Hodnotí dobře | 13 |  |
| Jak kdy | 2 |  |
| Záporně – stěhování, kamarádi | 1 |  |

Uživatelky zmiňují, že z pohledu svých dětí se jim pobyt zde líbil. Z jedné odpovědi vyplývá, že děti mají pocit, že díky pobytu zde se rodina více semkla.

Pouze 2 uživatelky uvádějí, že někdy děti pobyt zde vidí dobře a jindy opačně. Jedna uživatelka uvádí za negativu to, že se musí stěhovat a děti tak přicházejí o kontakt se svými kamarády.

**Shrnutí:**

Z vyplněných dotazníků vyplývá, že uživatelky byly se službou AD spokojeny a splnila jejich očekávání. Převážná část maminek (69 %) hodnotí svůj pobyt v AD velice dobře a 19 % hodnotí pobyt v AD dobře.

Uživatelky nejčastěji hodnotí jako to, co jim pomohlo „hospodaření, ušetření peněz, bydlení a konzultace“, což vše jsou cíle naší služby. Uživatelky dále uvádějí i další věci a je patrné, že oceňují přístup pracovníků a jejich práci. Uživatelky si zde často vyjasní dluhovou situaci a kladně hodnotí i podporu při péči o děti.

Ohledně negativních reakcí a toho, co uživatelkám bylo nepříjemné, se dozvídáme, že vše bylo v pořádku. I zde se samozřejmě najdou i jiné odpovědi. Maminkám se nelíbily běžné věci ohledně soužití (reakce jiné maminky). Zazněl i nátlak z mnoha stran, který byl ale asi vyvíjen nejen ze strany AD. Z dotazníku vyplynulo, že maminka byla v těžké životní situaci (očekávala úmrtí v rodině). Žádný dotazník nebyl negativní. I v dotazníku, který zmiňuje, že pobyt v AD nesplnil očekávání se dále dozvídáme, že uživatelka oceňuje pomoc s bydlením a dětem se zde líbilo.

Ohledně hodnocení dětí, jak vidí pobyt v AD, se dozvídáme, že pobyt zde hodnotí kladně. Jako negativum děti vidí ztrátu kamarádů, které zde získaly.