**Twoja opinia jest dla nas ważna**

**Kwestionariusz**

Dlaczego prosimy o odpowiedzi na poniższe pytania?

Zależy nam na twoim zdaniu. Twoje odpowiedzi dadzą nam wgląd w twoje oczekiwania i doświadczenie, które miałeś odnośnie wspieranych przez nas Punktów Pomocy ADRA. Zebrane informacje będą użyte w celu ulepszenia naszych usług i lepszej ochrony twoich interesów. Kwestionariusz jest anonimowy, nie jest wymagane podawanie swojego imienia czy nazwiska.

Dziękujemy za Twój czas!

**Ogólne informacje**

**Jestem kobietą/mężczyzną**

**Mam (wiek) :**

1. **poniżej 18 lat**
2. **19-26**
3. **27-45**
4. **46-55**
5. **56+**

**Jak długo korzystałeś/korzystałaś z usług Punktu Pomocowego ADRA?**

1. **Mniej niż tydzień**
2. **Jeden-dwa tygodnie**
3. **Między jednym a trzema miesiącami**
4. **Więcej niż trzy (3) miesiące**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **Jak ocenisz swoje zadowolenie z oferowanych usług?** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **2** | **Jak ocenisz swoje zadowolenie z kadry Punktu Pomocy ADRA?** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **3** | **Jak ocenisz swoje zadowolenie ze sposobu organizacji Punktu?** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |

**1.Bardzo niezadowolony 2. Niezadowolony 3. Ani niezadowolony ani zadowolony 4. Zadowolony 5. Bardzo zadowolony**

**Jak oceniasz poszczególne usługi oferowane przez Punkt Pomocy ADRA:**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **4** | **Jakość punktu pomocy (noclegi)- jeśli korzystałeś/aś** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **5** | **Jakość opieki na dzieckiem** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **6** | **Jakość pomocy prawnej** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **7** | **Pomoc w dotarciu do informacji o pomocy w mieście?** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **8** | **Czy wiszące plakaty/informacje były dla ciebie przydatne?** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **9** | **Jak użyteczne były dla ciebie informacje uzyskane przez kadrę Punktu pomocy?** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |

1. **Bezużyteczne 2. Średnio użyteczne 3. Trudno powiedzieć 4. Potrzebne 5. Bardzo użyteczne**

**6. Czy korzystałeś z systemu zgłaszania skarg/uwag w Punkcie Pomocy (telefon/email)**

* + Tak
* Nie

**7. Jeśli miałbyś uwagę/komentarz co do naszych usług, czy wiesz jak możesz dac nam o tym znać?**

* + Nie mam żadnych uwag
* Udaję się do punktu pomocy ADRA I tam zgłaszam swoją skargę do obsługi
* Wysyłam swoją uwagę anonimowo na adres mailowy
* Wrzucam swoją uwagę zapisaną na kartce do skrzynki ze skargami
* Nie wiem o żadnym sposobie w jaki mogę zgłosić skargę w Punkcie Pomocy

**8. Jak otrzymasz odpowiedz na swoją skargę?**

* + Zostałem oddelegowany do innej organizacji,
* Nie otrzymałem/otrzymałam żadnej informacji zwrotnej
* Nie spodziewam się żadnej reakcji na swoją skargę,

**9. Czy napotkałeś/napotkałaś na jakiekolwiek problemy przy zgłaszaniu skarg/uwag?**

* + Nie nigdy, zawsze mogłem/mogłam zgłosić skargę/uwagi bez problemu
* Kadra punktu zawsze odsyłała mnie z tym do kogoś innego
* Kadra była zawsze zbyt zajęta by ze mną porozmawiać
* Powiedziano mi, że to nie jest najlepsze miejsce do zgłaszania skarg
* Biuro było zawsze zamknięte

**10. Czy w czasie twojego pobytu w Punkcie Pomocy ktoś zażądął od ciebie pieniędzy za oferowaną pomoc?**

* Tak
* Nie

**11. Jeśli tak, to za co kazano ci zapłacić:**

11a.Wymień proszę usługi, za które musiałeś/musiałaś zapłacić:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**12 Czy w ciągu ostatnich 6 miesięcy spotkałeś/spotkałaś się z agresywnym zachowaniem/napaścią werbalną czy fizyczną ze strony osób pracujących w Punkcie Pomocy lub wolontariuszy czy kierowców?**

* Tak
* Nie

**13. Jeśli jesteś niezadowolona/niezadowolony z czegokolwiek podczas swojego pobytu w Punkcie Pomocy ADRA czy z korzystania z jakichkolwiek usług- co to było:**

- brak tłumaczy lub zła jakość tłumaczenie

- porada prawna

- opieka nad dziećmi

- możliwość skorzystania z noclegu

- inne: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_