



.....  
miejsowość i data

## Ankieta badająca zadowolenie osób korzystających z pomocy Ośrodka Pomocy Społecznej w Iłowej

*Szanowni Państwo!*

*Niniejszą ankietę kierujemy do Klientów Ośrodka Pomocy Społecznej w Iłowej w celu dokonania obiektywnej oceny funkcjonowania Ośrodka i pracy pracowników socjalnych. W zawiązku z realizacją projektu „Dobry kierunek zmian. Nowa organizacja pracy w Ośrodku Pomocy Społecznej w Iłowej” w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020 nastąpią zmiany w naszej instytucji. Państwa odpowiedzi, uwagi i spostrzeżenia stanowią cenne źródło do wdrażania zmian i ciągłego doskonalenia.*

1. Z jakiej formy pomocy korzysta pan/i najczęściej?

.....

2. Czy wie pan/i jaką pomoc oferuje Ośrodek Pomocy Społecznej w Iłowej poza zasiłkami?

tak

nie

Pytania nr 3 do nr 10 proszę ocenić w skali 1 -5 gdzie: 1 = fatalnie, 2 = niezadowolająco, 3 = dostatecznie, 4 = dobrze, 5 = bardzo dobrze)

3. Jak pan/i ocenia warunki lokalowe w Ośrodku Pomocy Społecznej w Iłowej?

1                      2                      3                      4                      5

4. Jak pan/i ocenia godziny pracy pracowników socjalnych?

1                      2                      3                      4                      5

5. Jak pan/i ocenia łatwość uzyskania kontaktu z pracownikami socjalnymi?

1                      2                      3                      4                      5

6. Jak pan/i ocenia czas rozpatrywania wniosków?

1                      2                      3                      4                      5

7. Jak pan/i ocenia zakres i poziom informacji przekazywanych przez pracowników socjalnych?

1                      2                      3                      4                      5

8. Jak pan/i ocenia zaangażowanie pracowników socjalnych w realizację pomocy?

1                      2                      3                      4                      5



9. Jak pan/i ocenia wiedzę i profesjonalizm pracowników socjalnych?

1                      2                      3                      4                      5

10. Jak pan/i ocenia życzliwość pracowników socjalnych?

1                      2                      3                      4                      5

11. Czy zakres usług świadczonych przez pracowników socjalnych zaspokaja pana/i potrzeby?

tak

nie (jeśli nie, to czego brakuje .....)

12. Które pana/i zdaniem z wymienionych czynników w sposób najbardziej istotny wpływają na jakość świadczonej pomocy przez pracowników socjalnych? (można zaznaczyć max. 3 odpowiedzi)

- uprzejmość, troska o klienta
- kompetencje i wiedza pracownika socjalnego
- terminowość załatwienia sprawy
- uzyskanie pełnej informacji na temat załatwianej sprawy
- warunki lokalowe gdzie przyjmowani są klienci
- dyskrecja i poufność pracownika socjalnego
- zaangażowanie pracownika socjalnego w udzielaniu pomocy

13. Czy według pana/i potrzebne jest dodatkowe pomieszczenie w siedzibie Ośrodka Pomocy Społecznej w Iłowej, w którym można porozmawiać na osobności?

tak

nie

14. Czy posiada pan/i wiedzę na temat, który pracownik odpowiedzialny jest za usługi opiekuńcze, pracę socjalną wywiady środowiskowe, bezdomność... ?

tak

nie

15. Czy zdaniem pana/i zawód pracownika socjalnego niesie za sobą zagrożenie?

tak

nie



Fundusze Europejskie  
Wiedza Edukacja Rozwój

Unia Europejska  
Europejski Fundusz Społeczny



16. Według pana/i pracownicy socjalni powinni posiadać urządzenia alarmowe wykonując czynności służbowe?

Tak

nie

17. Czy pana/i zdaniem dzwonek umieszczony na zewnątrz budynku ułatwi osobom niepełnosprawnym ruchowo dostęp do pracowników Ośrodka?

tak

nie

18. Co według pana/i można udoskonalić w działalności naszej instytucji i w pracy pracowników socjalnych?

.....  
.....  
.....

Dziękujemy za wypełnienie ankiety