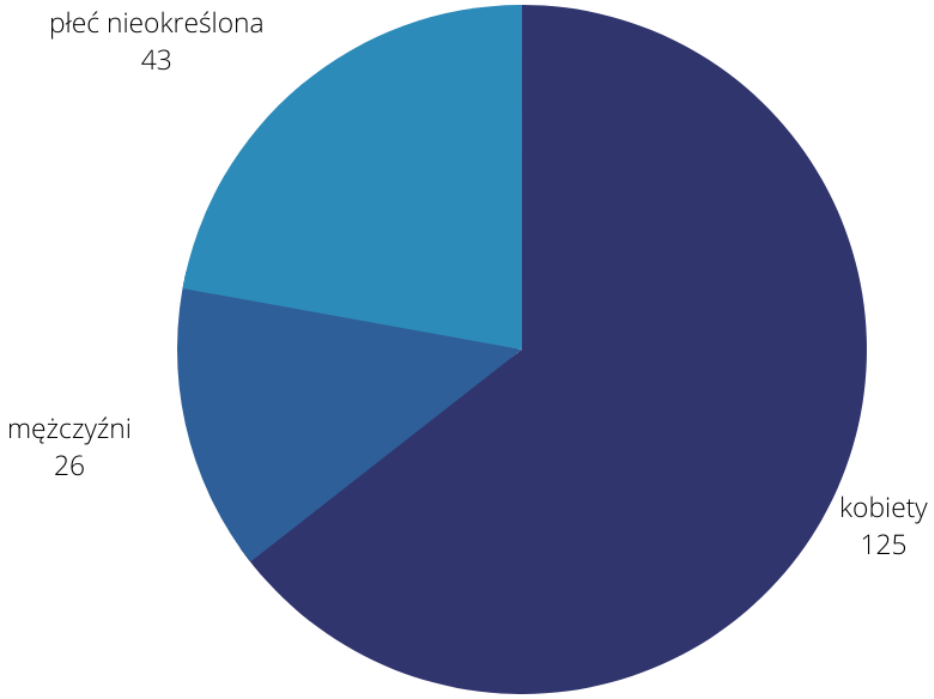
ANKIETA SATYSFAKCJI BENEFICJENTÓW.

ZESTAWIENIE ODPOWIEDZI OSÓB ANKIETOWANYCH.

Ankietę przeprowadzono w okresie między 18 marca 2019 roku a 9 grudnia 2021 roku.

liczba ankietowanych	194
w tym:	
kobiety	125
mężczyźni	26
płeć nieokreślona	43



|01| Proszę o wpisanie informacji, w jaki sposób dowiedzieli się Państwo o możliwości skorzystania z pomocy poprzez Stowarzyszenie GRONO.

Ankietowane osoby wskazały na następujące źródła (w układzie od najczęściej do najrzadziej wymienianych):

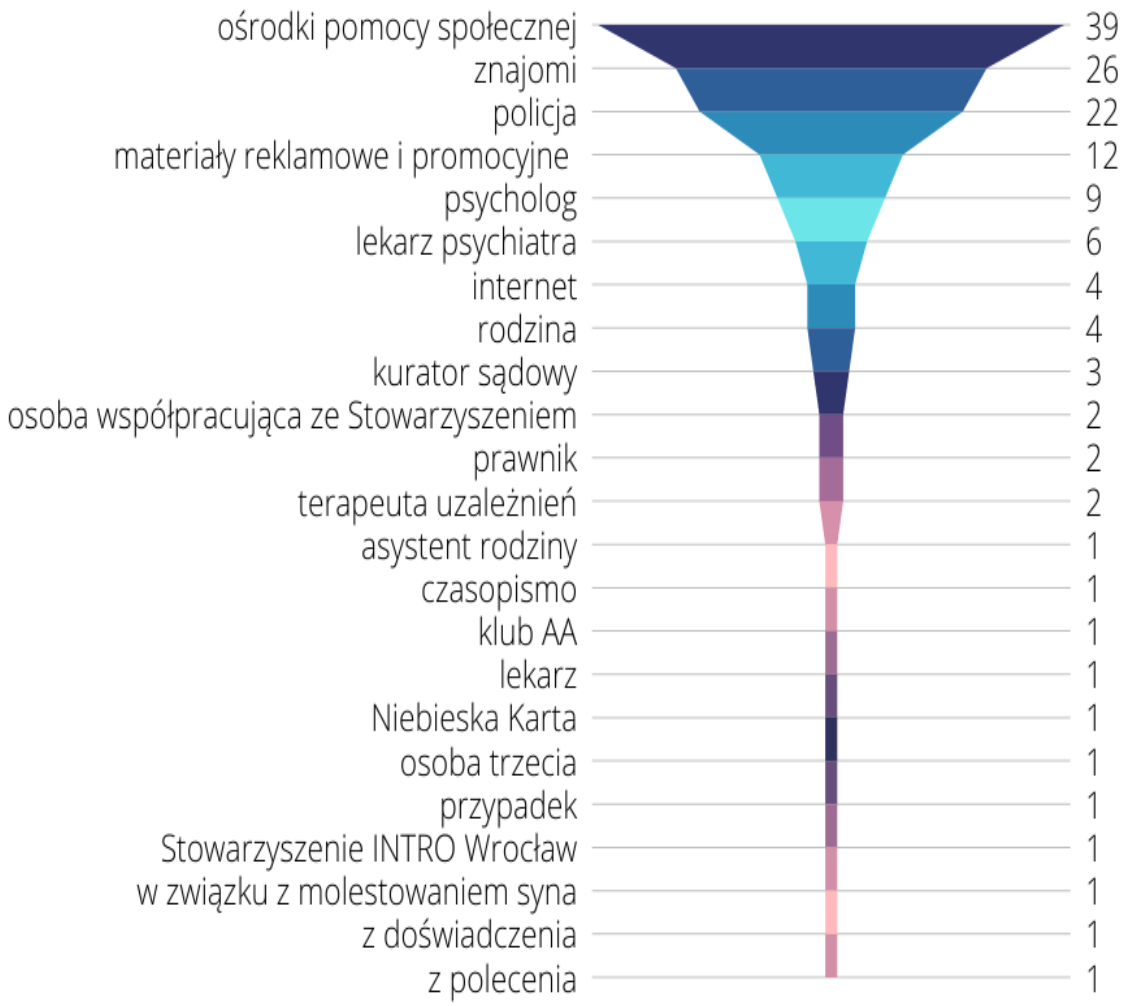
(39 osób) – ośrodki pomocy społecznej, w tym:
- Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Lubinie (14)
- Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej – ogólnie (9)

- Powiatowy Ośrodek Pieczy Zastępczej w Lubinie (7)
- Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej – ogólnie (3)
- Ośrodek Pomocy Społecznej w Chocianowie (2)
- Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Polkowicach (2)
- Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Rudnej (1)
- pracownik socjalny (1)

(26) – znajomi
(22) – policja
(12) – materiały reklamowe i promocyjne, w tym:
- ulotki (4)
- plakaty (3)
- reklamy telewizyjne (3)
- ogłoszenia (2)

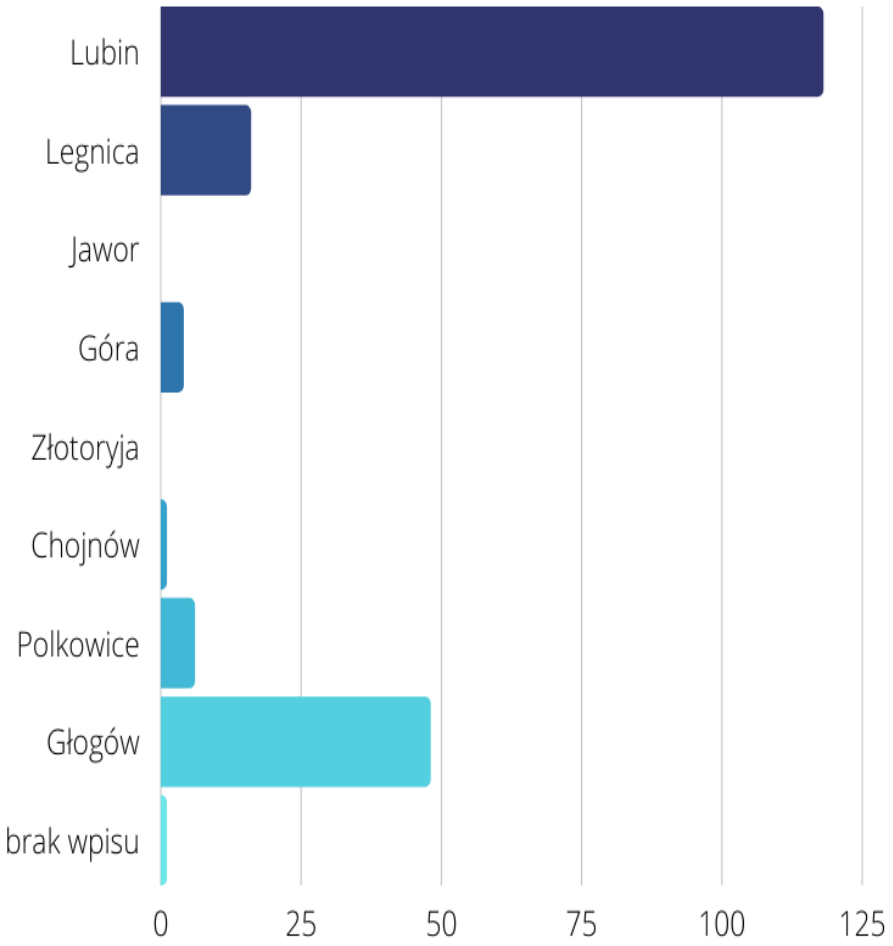
(9) – psycholog
(6) – lekarz psychiatra
(4) – internet
(4) – rodzina
(3) – kurator sądowy
(2) – osoba współpracującą ze Stowarzyszeniem / osoba uczestnicząca w projekcie
(2) – prawnik
(2) – terapeuta uzależnień i współuzleżnień / terapeuta (ogólnie)
(1) – asystent rodziny
(1) – czasopismo
(1) – klub AA (Lubin)
(1) – lekarz (ogólnie)
(1) – Niebieska Karta
(1) – osoba trzecia
(1) – przypadek
(1) – Stowarzyszenie INTRO Wrocław
(1) – w związku z molestowaniem syna
(1) – z doświadczenia
(1) – z polecenia

Na powyższe pytanie odpowiedziały 142 osoby.



|02| Proszę o wybranie punktu, miejscowości, w której korzystali Państwo z pomocy.

Lubin	118
Legnica	16
Jawor	0
Góra	4
Złotoryja	0
Chojnów	1
Polkowice	6
Głogów	48
brak wpisu	1
razem:	194

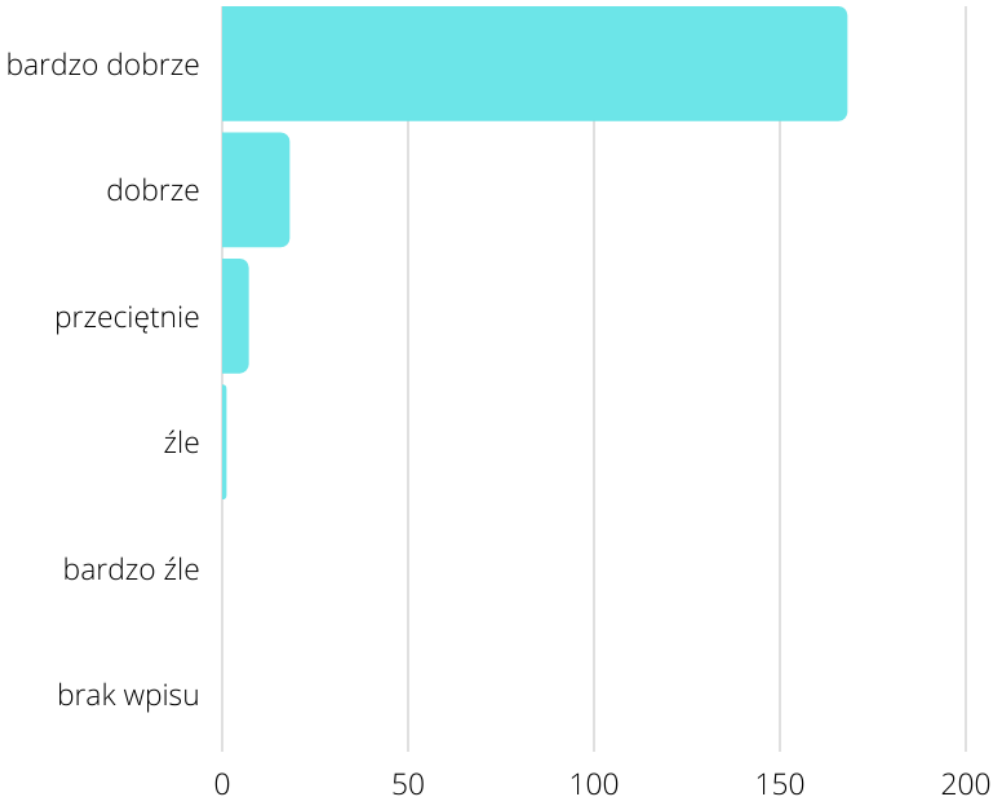


|03| Ocena pierwszego kontaktu / proces rejestracji

Jak Pan(i) ocenia?

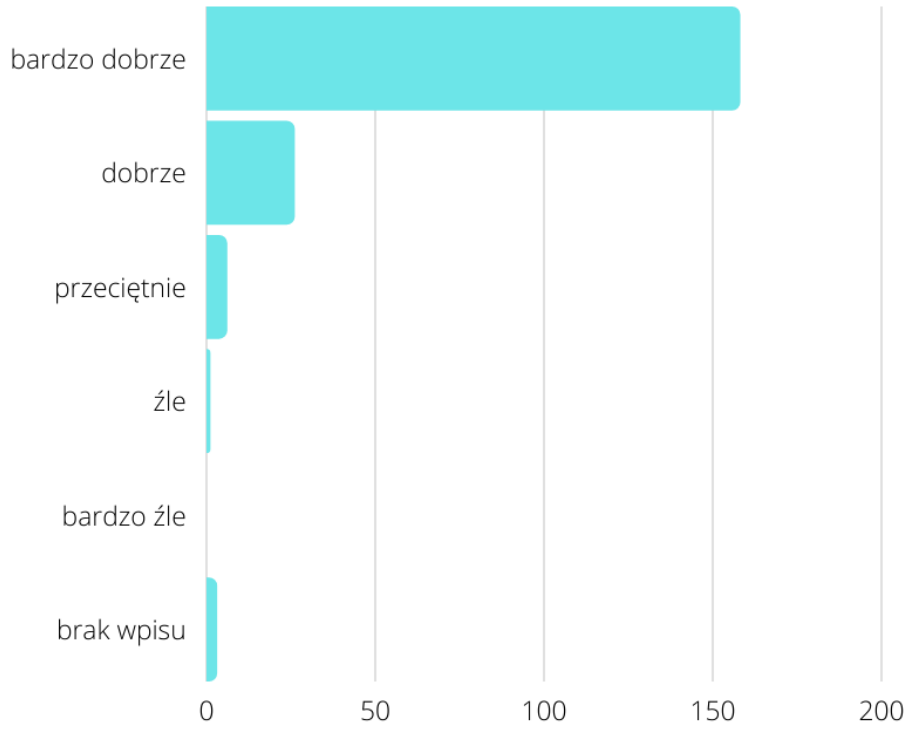
| Uprzejmość, życzliwość osoby podczas pierwszego kontaktu:

bardzo dobrze	168
dobrze	18
przeciętnie	7
źle	1
bardzo źle	0
brak wpisu	0
razem:	194



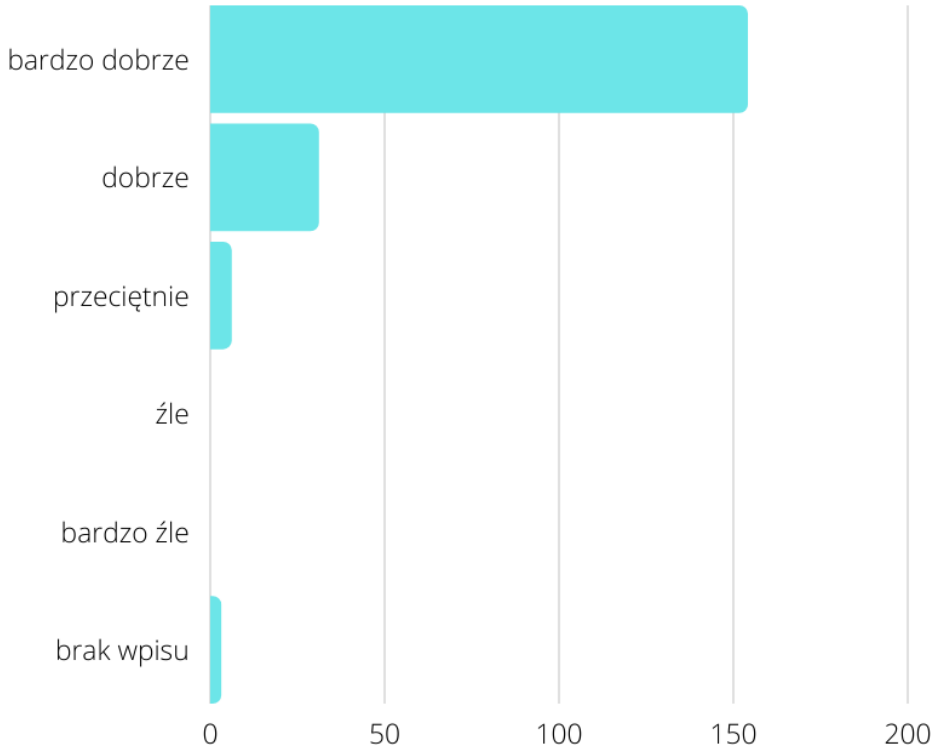
| Rzeczowość, dokładność udzielanych informacji:

bardzo dobrze	158
dobrze	26
przeciętnie	6
źle	1
bardzo źle	0
brak wpisu	3
razem:	194



| Przedstawienie proponowanych rozwiązań:

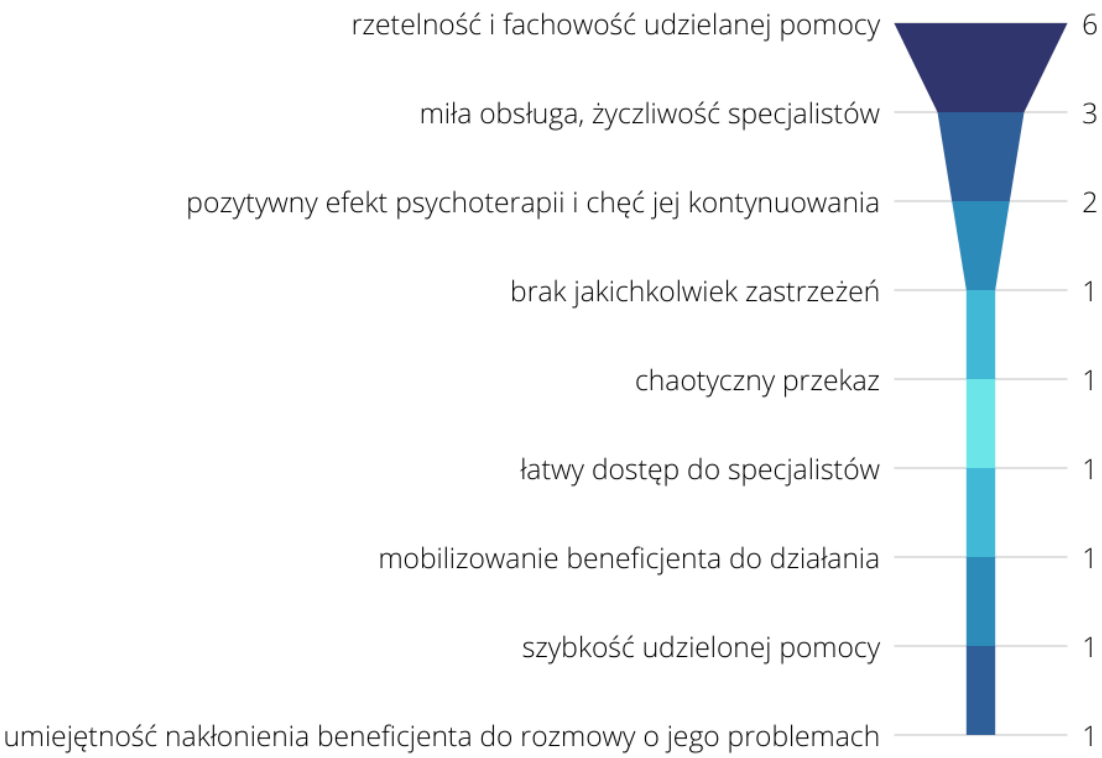
bardzo dobrze	154
dobrze	31
przeciętnie	6
źle	0
bardzo źle	0
brak wpisu	3
razem:	194



| Uwagi:

Uwagi dotyczące pierwszego kontaktu / procesu rejestracji zamieściło 14 osób (od najczęściej do najrzadziej wymienianych):

(6 osób) – rzetelność i fachowość udzielonej pomocy, np. w kwestiach prawnych, dotyczących ZUS-u
(3) – miła obsługa, życzliwość specjalistów
(2) – pozytywny efekt psychoterapii i chęć jej kontynuowania
(1) – brak jakichkolwiek zastrzeżeń
(1) – chaotyczny przekaz (czasem)
(1) – łatwy dostęp do specjalistów
(1) – mobilizowanie beneficjenta do działania
(1) – szybkość udzielonej pomocy
(1) – umiejętność nakłonienia beneficjenta do rozmowy o jego problemach

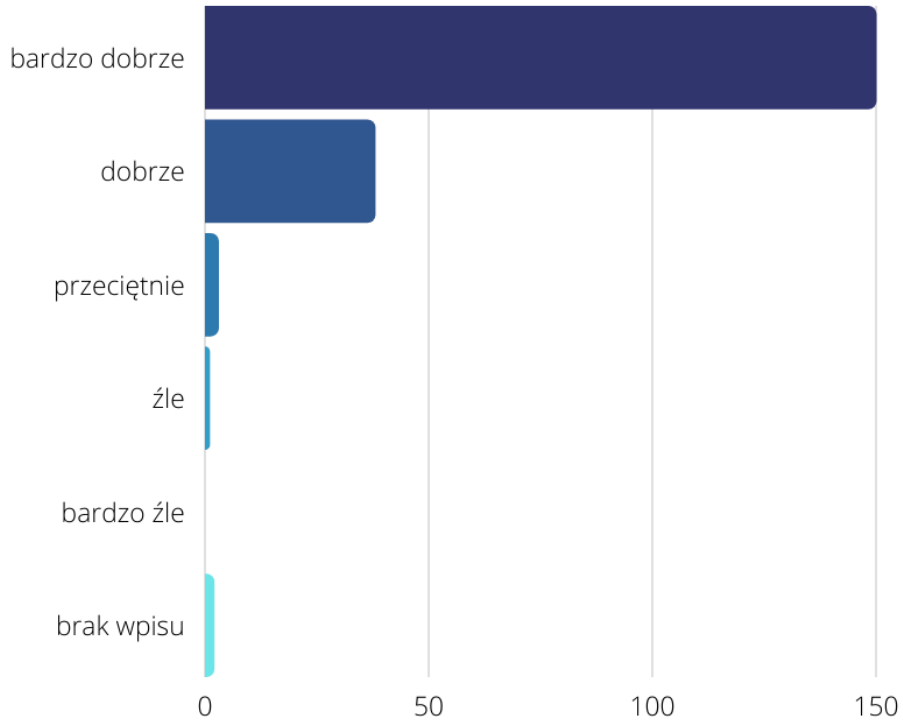


|04| Ocena okresu pomocy

Jak Pan(i) ocenia

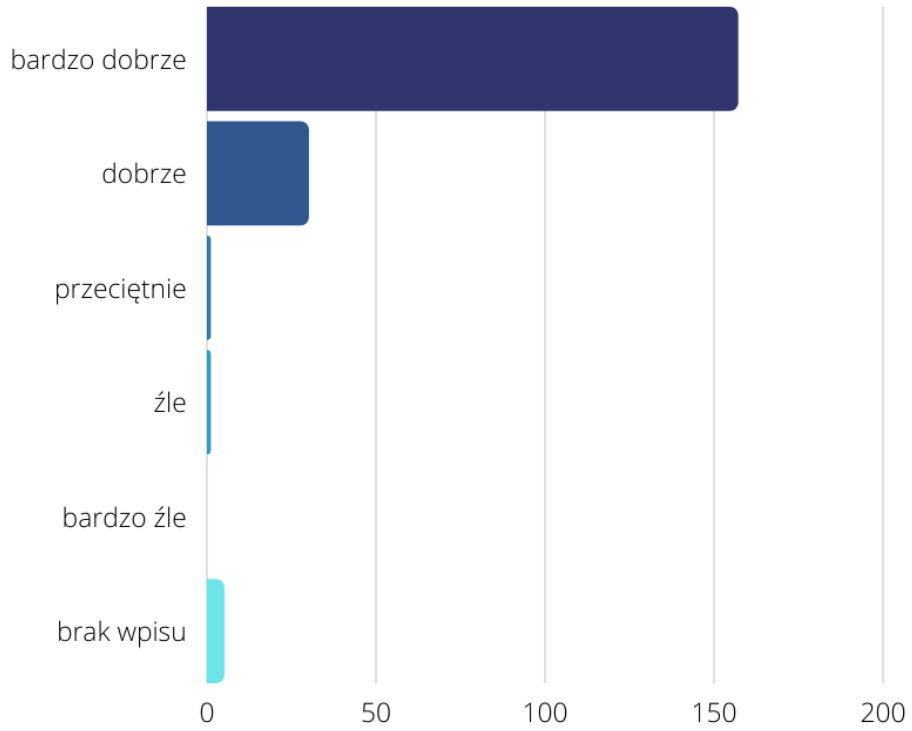
| Dostępność poszczególnych specjalistów:

bardzo dobrze	150
dobrze	38
przeciętnie	3
źle	1
bardzo źle	0
brak wpisu	2
razem:	194



| Zainteresowanie, życzliwość specjalistów:

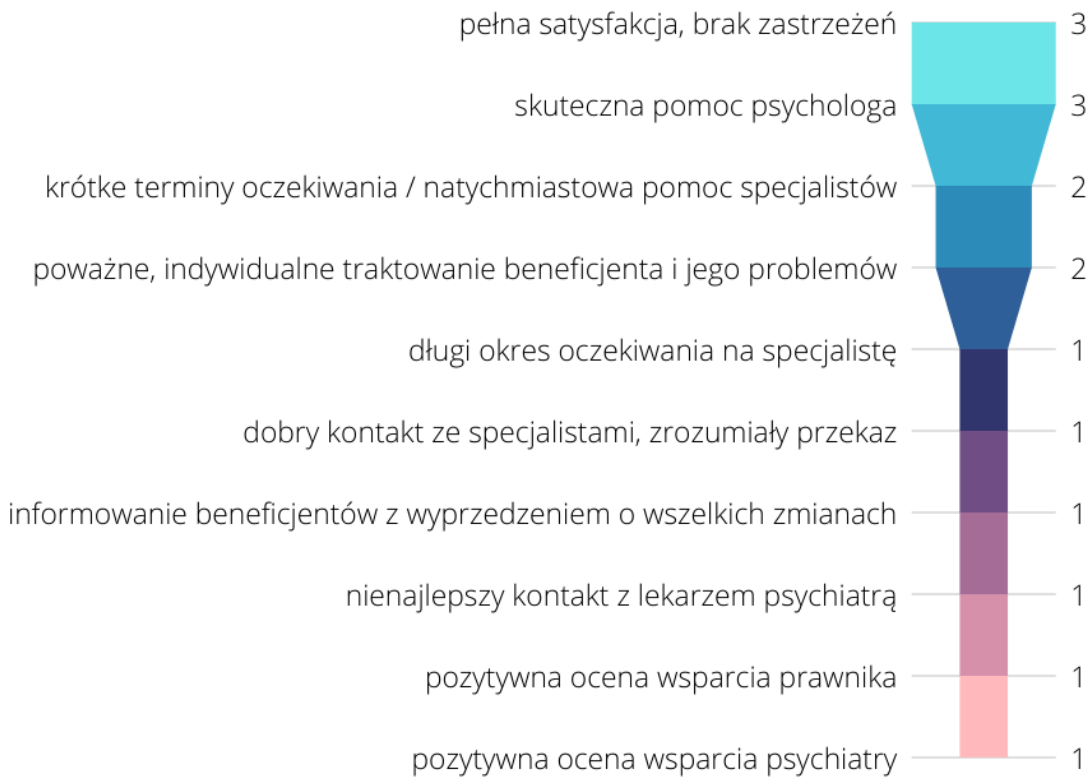
bardzo dobrze	157
dobrze	30
przeciętnie	1
źle	1
bardzo źle	0
brak wpisu	5
razem:	194



| Uwagi:

Uwagi dotyczące okresu pomocy zamieściło 11 osób (od najczęściej do najrzadziej wymienianych):

(3) – pełna satysfakcja / brak zastrzeżeń
(3) – skuteczna pomoc psychologa
(2) – krótkie terminy oczekiwania / natychmiastowa i sprawna pomoc specjalistów
(2) – poważne, indywidualne traktowanie beneficjenta i jego problemów
(1) – długi okres oczekiwania na specjalistę
(1) – dobry kontakt ze specjalistami, zrozumiały przekaz
(1) – informowanie beneficjentów z wyprzedzeniem o wszelkich zmianach
(1) – nienajlepszy kontakt z lekarzem psychiatrą
(1) – pozytywna ocena wsparcia prawnika
(1) – pozytywna ocena wsparcia psychiatry



|05| Proszę o ocenę na poniższych skalach swojego poczucia bezpieczeństwa

(gdzie 1 oznacza niskie poczucie bezpieczeństwa, a 5 oznacza wysokie poczucie bezpieczeństwa)

Przed udziałem w programie:

1	2	3	4	5	brak wpisu
58	57	40	11	27	1

W trakcie udziału w programie:

1	2	3	4	5	brak wpisu
1	4	27	61	100	1

Wskaźniki zmian poczucia bezpieczeństwa w trakcie udziału w programie:

poprawa	158
bez zmian	33
pogorszenie	2
brak wpisu	1
razem:	194

Wskaźniki zmian u 58 osób, które przed przystąpieniem do programu określiły poczucie bezpieczeństwa jako 1:

1 -> 1	0
1 -> 2	2
1 -> 3	15
1 -> 4	20
1 -> 5	21

Wskaźniki zmian u 57 osób, które przed przystąpieniem do programu określiły poczucie bezpieczeństwa jako 2:

2 -> 1	0
2 -> 2	2
2 -> 3	9
2 -> 4	26
2 -> 5	20

Wskaźniki zmian u 40 osób, które przed przystąpieniem do programu określiły poczucie bezpieczeństwa jako 3:

3 -> 1	0
3 -> 2	0
3 -> 3	2
3 -> 4	14
3 -> 5	24

Wskaźniki zmian u 11 osób, które przed przystąpieniem do programu określiły poczucie bezpieczeństwa jako 4:

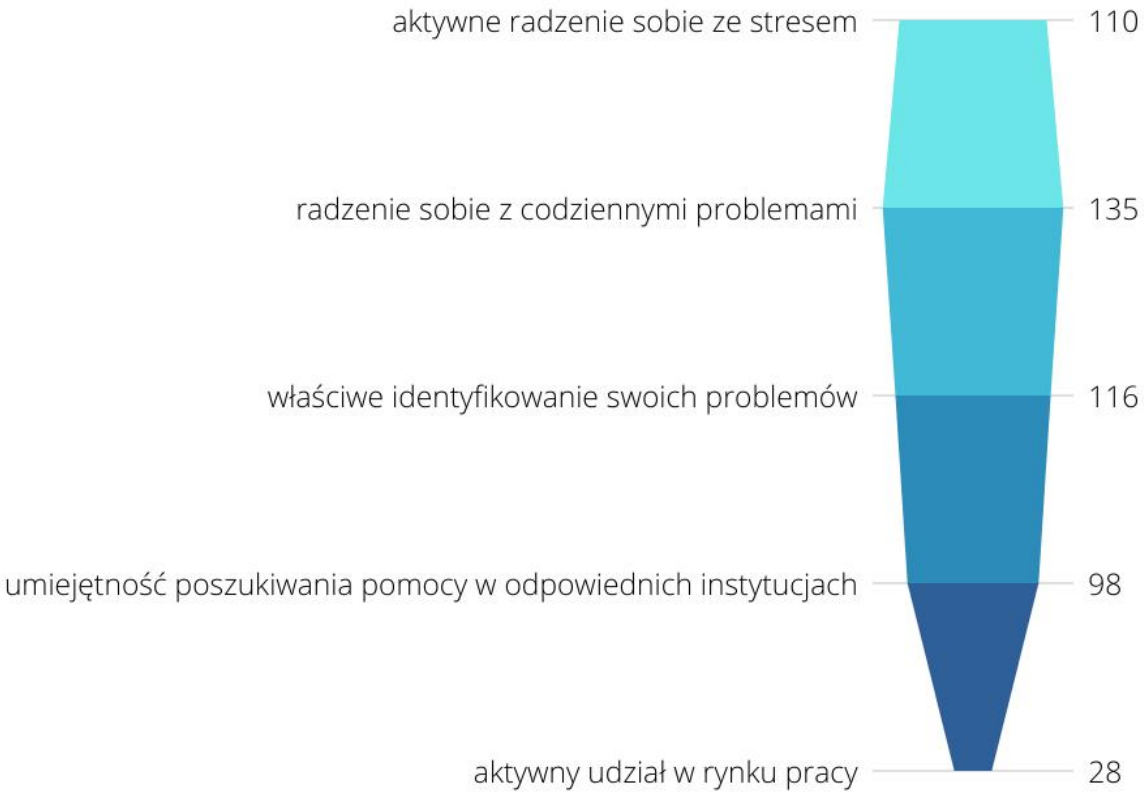
4 -> 1	1
4 -> 2	0
4 -> 3	1
4 -> 4	2
4 -> 5	7

Wskaźniki zmian u 27 osób, które przed przystąpieniem do programu określiły poczucie bezpieczeństwa jako 5:

5 -> 1	0
5 -> 2	0
5 -> 3	0
5 -> 4	0
5 -> 5	27

|06| W trakcie uczestnictwa w programie „Lepsze Jutro" udało sie Pani / Panu opanować:

aktywne radzenie sobie ze stresem	110
radzenie sobie z codziennymi problemami	135
właściwe identyfikowanie swoich problemów	116
umiejętność poszukiwania pomocy w odpowiednich instytucjach	98
aktywny udział w rynku pracy	28



|07| Proszę o ocenę na poniższych skalach swojego poczucia własnej wartości:

(gdzie 1 oznacza niskie poczucie własnej wartości, a 5 oznacza wysokie poczucie własnej wartości)

Przed udziałem w programie:

1	2	3	4	5	brak wpisu
60	64	37	18	12	3

W trakcie udziału w programie:

1	2	3	4	5	brak wpisu
0	7	27	83	74	3

Wskaźniki zmian poczucia własnej wartości w trakcie udziału w programie:

poprawa	170
bez zmian	20
pogorszenie	1
brak wpisu	3
razem:	194

Wskaźniki zmian u 60 osób, które przed przystąpieniem do programu określiły poczucie własnej wartości jako 1:

1 -> 1	0
1 -> 2	6
1 -> 3	17
1 -> 4	17
1 -> 5	20

Wskaźniki zmian u 64 osób, które przed przystąpieniem do programu określiły poczucie własnej wartości jako 2:

2 -> 1	0
2 -> 2	1
2 -> 3	7

2 -> 4	37
2 -> 5	19

Wskaźniki zmian u 37 osób, które przed przystąpieniem do programu określiły poczucie własnej wartości jako 3:

3 -> 1	0
3 -> 2	0
3 -> 3	2
3 -> 4	22
3 -> 5	13

Wskaźniki zmian u 18 osób, które przed przystąpieniem do programu określiły poczucie własnej wartości jako 4:

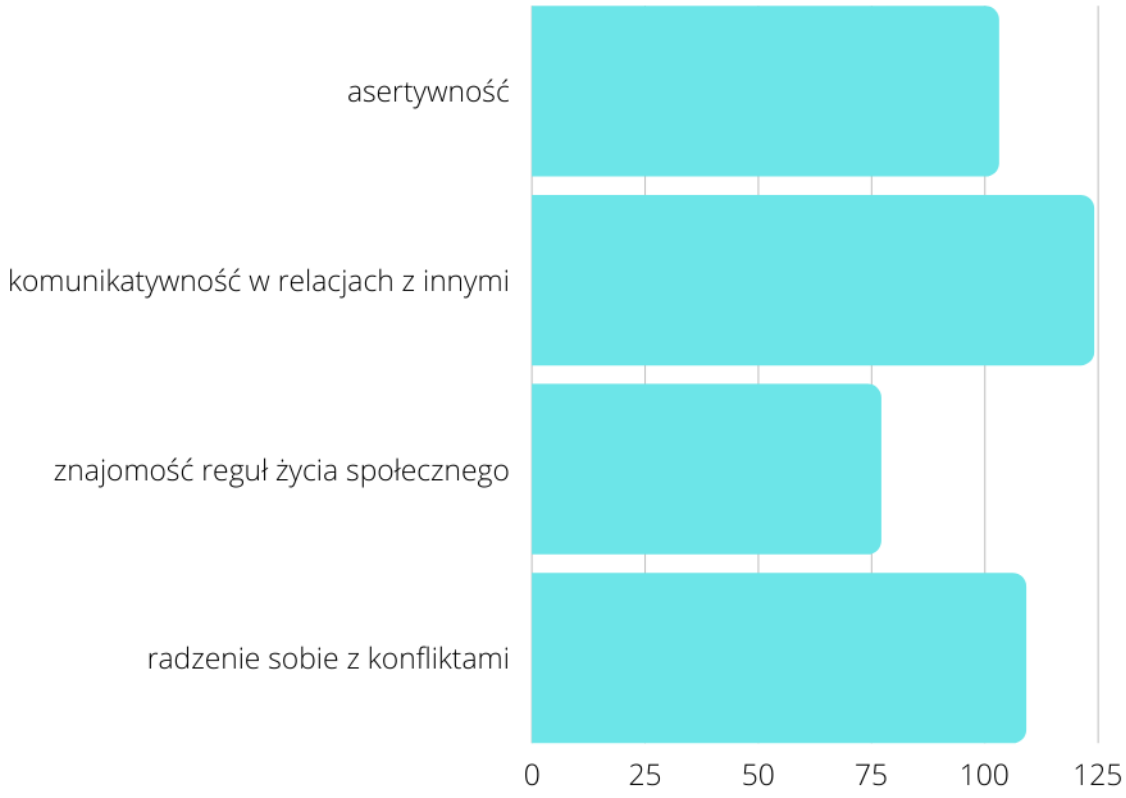
4 -> 1	0
4 -> 2	0
4 -> 3	0
4 -> 4	6
4 -> 5	12

Wskaźniki zmian u 12 osób, które przed przystąpieniem do programu określiły poczucie własnej wartości jako 5:

5 -> 1	0
5 -> 2	0
5 -> 3	0
5 -> 4	1
5 -> 5	11

|08| Proszę o zaznaczenie na poniższej liście umiejętności społecznych, które udało się Pani / Panu udoskonalić w trakcie uczestnictwa w projekcie:

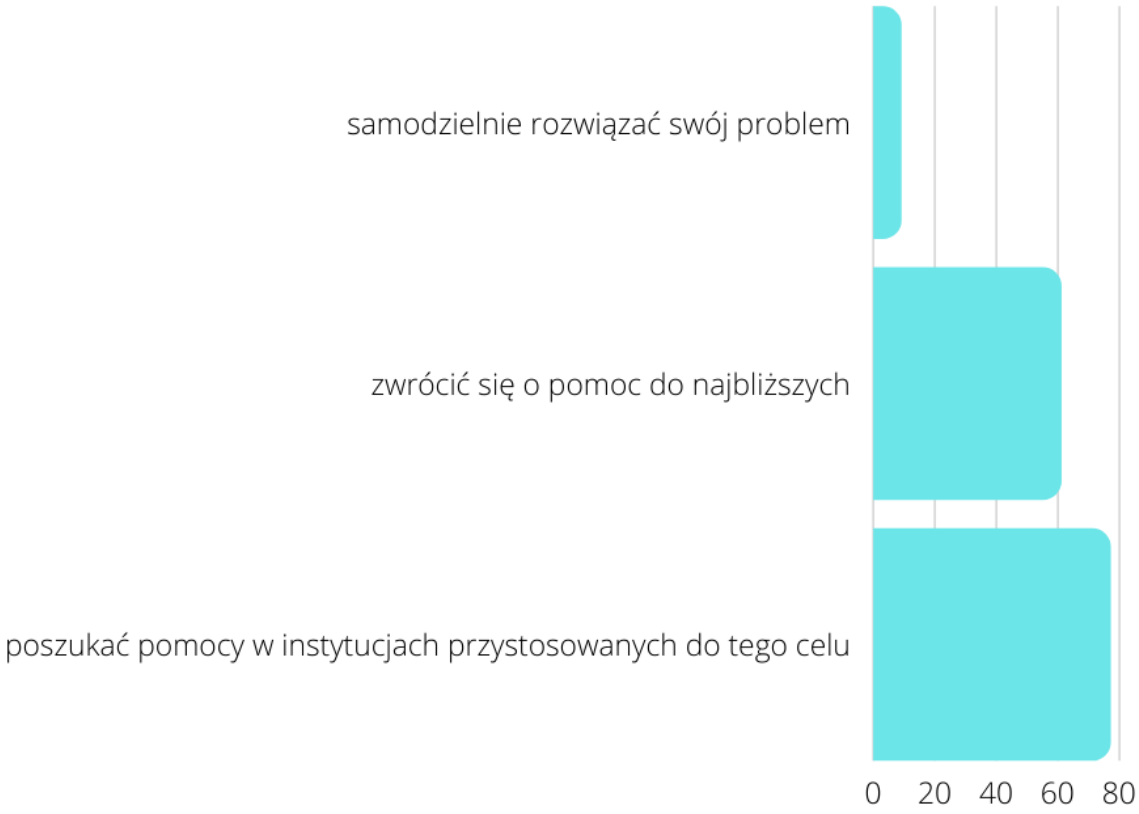
asertywność	103
komunikatywność w relacjach z innymi	124
znajomość reguł życia społecznego	77
radzenie sobie z konfliktami	109



|09| Co by Pani doradziła / Pan doradził, gdyby bliską osobę spotkała nagła, dramatyczna sytuacja życiowa? Proszę o zaznaczenie właściwej dla siebie odpowiedzi.

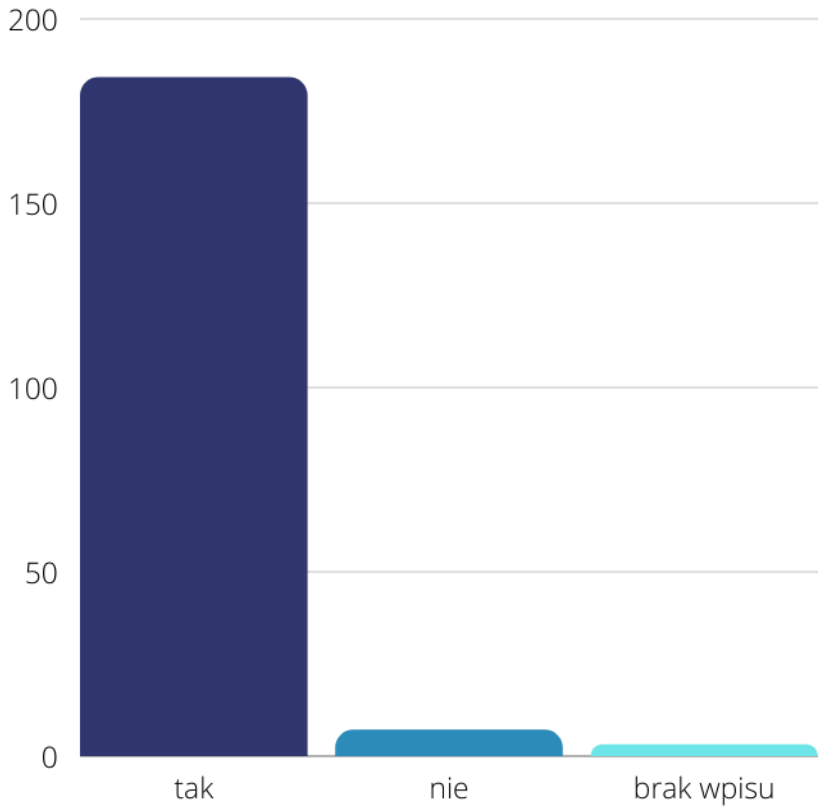
Moim zdaniem powinna:

samodzielnie rozwiązać swój problem	9
zwrócić się o pomoc do najbliższych	61
poszukać pomocy w instytucjach przystosowanych do tego celu	176



|10| Czy jakość Pani / Pana życia polepszyła się od momentu zwrócenia się o pomoc do naszego Stowarzyszenia?

tak	184
nie	7
brak wpisu	3
razem:	194



Jeśli wybrała Pani / wybrał Pan odpowiedź tak, proszę o opisanie w jaki sposób zmieniła się sytuacja.

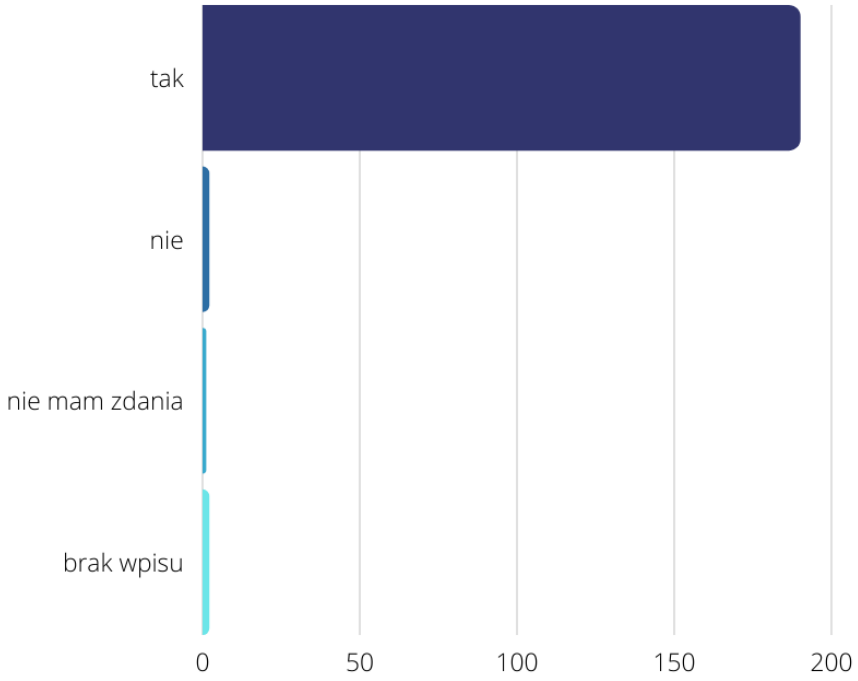
Uwagi zamieściło 117 osób (zestawienie od najczęściej do najrzadziej wymienianych):

(29 osób) – wzrost umiejętności radzenia sobie w trudnych sytuacjach / radzenie sobie z problemami, ze stresem
(20) – otwarcie się na innych ludzi / poprawa komunikacji w relacjach z ludźmi
(19) – większy spokój i rozwaga / eliminowanie złych emocji i agresywnych zachowań, panowanie nad nimi
(15) – wsparcie psychologa
(13) – poprawa samopoczucia psychicznego
(12) – wsparcie materialne
(10) – lepsze nastawienie do życia i do otoczenia / zmiana myślenia / odzyskanie radości życia
(10) – wzrost poczucia bezpieczeństwa
(9) – lepszy kontakt z dziećmi, rodziną, bliskimi / poprawa stosunków rodzinnych
(8) – zwiększenie poczucie własnej wartości
(7) – wzrost pewności siebie

(6) – wsparcie psychiatry
(6) – zdolność formułowania własnych problemów / chęć i gotowość do rozmowy na ich temat / szukanie pomocy
(5) – poczucie wsparcia (ogólnie)
(5) – powrót do normalności / stabilizacja
(5) – wzrost samodzielności
(4) – poprawa sprawności fizycznej / pozytywne skutki fizykoterapii
(4) – wzrost aktywności / chęć do działania
(4) – wzrost wiary we własne możliwości
(3) – radzenie sobie ze strachem i stanami lękowymi
(3) – skuteczniejsze rozwiązywanie konfliktów z innymi osobami
(3) – wsparcie prawne
(3) – wzrost asertywności
(2) – możliwość porozmawiania o własnych problemach / możliwość „wygadania" się, zadania pytań
(2) – pomoc w znalezieniu pracy
(2) – poprawa komfortu życia
(2) – poprawa kondycji psychoruchowej
(2) – pozbycie się / mniej myśli samobójczych
(2) – pozbycie się / mniej stanów depresyjnych
(2) – świadomość, że można liczyć na pomoc z zewnątrz
(2) – wzrost odwagi
(2) – zmniejszenie poczucia bezradności
(1) – konsekwencja w działaniu
(1) – lepsze radzenie sobie z problemem alkoholowym
(1) – lepsze rozumienie postępowania innych osób
(1) – lepsze znoszenie porażek
(1) – poprawa kontaktów społecznych
(1) – umiejętność podejmowania bardziej racjonalnych, bardziej odpowiedzialnch, lepszych decyzji
(1) – umiejętność stawiania granic w realcjach interpersonalnych (pierwsze kroki)
(1) – wyciągnięcie z więzienia bliskiej osoby
(1) – zmniejszenie poczucia samotności

|11| Czy w razie konieczności poleciłaby Pani / poleciłby Pan Stowarzyszenie GRONO swoim bliskim, znajomym?

tak	190
nie	2
nie mam zdania	1
brak wpisu	2
razem:	195



UWAGA! Jedna osoba skreśliła tak i nie jednocześnie, przez co suma wpisów (195) nie zgadza się z liczbą ankiet (194).

WŁASNE OPINIE

Jeśli w trakcie wizyty zetknęła się Pani / zetknął się Pan z zagadnieniami, sytuacjami pozytywnymi lub negatywnymi nieujętymi w ankiecie, bardzo prosimy o pisemną informację w tym miejscu.

Opinię wyraziło 40 osób (zestawienie od najczęściej do najrzadziej wymienianych):

(16 osób) – miłe i życzliwe podejście specjalistów do beneficjentów / pozytywne nastawienie, zaangażowanie, empatia
(12) – zadowolenie z terapii i udzielonego wsparcia
(7) – chęć dalszego korzystania z pomocy oferowanej przez Stowarzyszenie
(7) – profesjonalizm, fachowość, rzeczowość
(6) – realne odczucie pomocy
(4) – bezcenna pomoc psychologiczna dla dzieci, w tym dla dzieci z rodzin dotkniętych przemocą
(4) – dobry kontakt / dobre relacje ze specjalistami

(4) – indywidualne traktowanie beneficjentów i ich problemów
(3) – pomoc materialna
(3) – wsparcie psychologa
(2) – gotowość niesienia pomocy w każdej sytuacji, poszukiwanie skutecznych rozwiązań
(2) – pomoc w podnoszeniu poczucia własnej wartości
(2) – wsparcie psychiatry
(1) – brak jakichkolwiek zastrzeżeń
(1) – godny zaufania personel
(1) – lepsze radzenie sobie z problemami
(1) – pomoc w podjęciu dalszej nauki
(1) – pomoc w zdobyciu prawa jazdy
(1) – poprawa samopoczucia psychicznego
(1) – szybkość udzielonej pomocy
(1) – świadomość, że zawsze można liczyć na pomoc specjalistów ze Stowarzyszenia
(1) – umiejętność nakłonienia beneficjenta do mówienia o własnych problemach
(1) – większa pewność siebie
(1) – wyzbycie się myśli samobójczych