

SKL-12 – OBRAZAC ZA PROCJENU ZADOVOLJSTVA PRUŽENIM USLUGAMA

POVJERLJIVO

Ovaj upitnik služi za procjenu zadovoljstva korisnika/ca uslugama koje pruža sklonište za žrtve trgovine ljudima. Vaši odgovori pomoći će unapređenju kvaliteta usluga i podrške. Upitnik je anoniman i dobrovoljan, a svi podaci će biti korišteni isključivo u svrhu evaluacije i unapređenja rada skloništa.

Datum:	
Spol:	☐ Ženski ☐ Muški ☐ Drugo ☐ Ne želim odgovoriti
Dob:	_____ godina
Dužina boravka u skloništu:	

I PROCJENA ZADOVOLJSTVA USLUGAMA

Uputstvo: Molimo Vas da za svaku tvrdnju označite odgovor koji najbolje opisuje Vaše iskustvo i zadovoljstvo pruženim uslugama.

Tvrdnja	1 Veoma nezadovoljan/a	2 Nezadovoljan/a	3 Djelimično zadovoljan/a	4 Zadovoljan/a	5 Veoma zadovoljan/a
Osjećam se sigurno tokom boravka u skloništu	☐	☐	☐	☐	☐
Osoblje se prema meni odnosi s poštovanjem i dostojanstvom	☐	☐	☐	☐	☐
Dobio/la sam jasne informacije o svojim pravima i dostupnim uslugama	☐	☐	☐	☐	☐

Zadovoljan/na sam smještajem i uslovima boravka	☐	☐	☐	☐	☐
Zadovoljan/na sam kvalitetom hrane i ishrane	☐	☐	☐	☐	☐
Zadovoljan/na sam pruženom psihološkom podrškom	☐	☐	☐	☐	☐
Zadovoljan/na sam psihološkom podrškom i savjetovanjem	☐	☐	☐	☐	☐
Zadovoljan/na sam pravnom pomoći i informacijama koje sam dobio/la	☐	☐	☐	☐	☐
Zdravstvena podrška i upućivanje na zdravstvene usluge bili su dostupni kada mi je bilo potrebno	☐	☐	☐	☐	☐
Osooblje je dostupno kada mi je potrebna pomoć ili podrška	☐	☐	☐	☐	☐
Moje mišljenje, potrebe i prijedlozi se uvažavaju	☐	☐	☐	☐	☐
U skloništu se poštuje moja privatnost i povjerljivost podataka	☐	☐	☐	☐	☐
Osjećam da se prema meni postupa bez diskriminacije	☐	☐	☐	☐	☐

Aktivnosti i podrška koje sam dobio/la doprinijele su mom oporavku i osjećaju sigurnosti	☐	☐	☐	☐	☐
Osjećam da sam bio/la uključen/a u donošenje odluka koje se odnose na mene	☐	☐	☐	☐	☐

II OTVORENA PITANJA

1. Šta Vam se najviše dopalo tokom boravka u skloništu?

2. Šta biste željeli da se unaprijedi?

3. Da li ste imali poteškoća ili nezadovoljstvo tokom korištenja usluga? Ako jeste, molimo opišite.

4. Da li ste se osjećali dovoljno informisano i uključeno u planiranje podrške i aktivnosti koje se odnose na Vas?

5. Imate li prijedloge za poboljšanje kvaliteta usluga i podrške?

III OPĆA PROCJENA

Kako biste ukupno ocijenili usluge skloništa?

- ☐ 1 – Veoma nezadovoljan/a
- ☐ 2 – Nezadovoljan/a
- ☐ 3 – Djelimično zadovoljan/a
- ☐ 4 – Zadovoljan/a
- ☐ 5 – Veoma zadovoljan/a

*Hvala Vam na izdvojenom vremenu i iskrenim odgovorima.
Vaše mišljenje je važno za unapređenje kvaliteta usluga i podrške korisnika skloništa.*