

Hodnocení služby klienty – odpovědi klientských rodin v roce 2020

Většina roku 2020 byla poznamenána epidemií Covid-19, a to včetně průběhu poskytování služby raná péče. Snažili jsme se co nejvíce zachovat standardní průběh služby s poskytováním osobních konzultací, ne vždy nám to ale situace dovolila. Část konzultací s rodinami probíhala telefonicky, někomu telefonické konzultace vyhovovali, někomu ne. Vždy jsme se snažili řešit vše individuálně v rámci našich možností a možností rodin. O to víc si ceníme všech hodnocení služby, které nám naše klientské rodiny poskytly.

Naplňují se vaše cíle a očekávání?

- Já očekávání neměla a o očekávání se přeplnilo. Byla jsem mile překvapená. Množství informací, osobní přístup, dostupnost pomůcek na trhu. Vy jste byli takový průvodce v životě s postižením.
- Na začátku jsme nevěděli kam se obrátit, ve svém okolí jsme nikoho neměli, strašně nám to pomohlo.
- Člověk neví, do čeho jde, jak co dělat. S tím jsme mi pomohli.

Co hodnotíte na službě jako nejpřínosnější?

- Ocenila jsem zapůjčení pomůcek, rady, je to doma, nemusím syna nikam vozit.
- Pocit, že se můžu obrátit na někoho, kdo tomu rozumí.
- Dobré je, že se služba věnuje celé rodině.
- Líbí se mi, že když se člověk zeptá, tak dostane odpověď.

Je něco, co se díky službě ve Vaší rodině změnilo, má služba nějaký dopad na vaši rodinu jako celek?

- Dokázala jsem do výchovy zapojit tatínka, začal to brát vážně.

Je něco, co byste v naší nabídce uvítali? Chtěli byste něco jinak?

- Nenapadá mě nic, co by nám chybělo. Měli byste mít větší reklamu.

Co nejvíce oceňujete na své poradkyni?

- Empatie, chuť pomáhat, zapálenost, není jí to lhostejné.
- Osobní přístup.

Další informace, které nám chcete sdělit.

- Je pro mě důležité vědět, že vám mohu zavolat, kdybych něco potřebovala.
- Covid – více času pro sebe, rychlejší komunikace s úřady, mínus – rušení plánovaných prohlídek.
- V tomto roce jsme se moc neviděli kvůli Covidu a našim láním.
- Průběh služby byl ovlivněn pandemií Covid, vy za to nemůžete. Představovali jsme si to jinak.
- Telefonická konzultace měla význam, ale chyběl nám osobní kontakt.