



# Spolufinancováno Evropskou unií

## Empatické rozhovory s klienty centra Nákel

### Oblasti rozhovoru

- 1) Jak se aktuálně cítíte? Co Vás trápí?
- 2) Kdy a jak jste začali přemýšlet o potřebě vyhledat odbornou pomoc?
- 3) Popište, jak hledání pomoci ve vašem případě vypadalo: Kde jste hledali, kam jste telefonovali, jaké jsou vaše zkušenosti atd.
- 4) Jaké jsou vaše dosavadní zkušenosti s psychiatrickými/psychologickými službami?
- 5) Jaké hlavní problémy s námi potřebujete řešit?
- 6) Čeho se obáváte?
- 7) Jak by podle vás měla vypadat ideální služba, co nejvíce oceňujete:
  - Rychlost
  - Odbornost
  - Přístup
  - Cena
  - jiné
- 8) Jak hodnotíte první kontakt v našem zařízení (objednání i první schůzku)?
- 9) S jakými pocity jste odcházeli z prvního setkání?
- 10) Co vám nejvíce pomohlo?
- 11) Co vám chybělo, co byste změnili?
- 12) Jak hodnotíte naše webové stránky, dostupné informační materiály?
- 13) Co považujete ve vztahu ke službám za důležité zmínit?