

## ABSTRAKT

**ÚVOD:** Celosvětová pandemie COVID-19 a prosazování omezujících opatření v oblasti veřejného zdraví, nezbytných k omezení šíření viru, ovlivnila veškeré aspekty moderního života a dotkla se mj. také oblasti užívání drog. Dotkla se také trhu s drogami včetně sociálních a zdravotních reakcí na drogový fenomén. V reakci na zaváděná opatření vzrůstal tlak také na adiktologické služby, jejich provoz, zaměstnance a v neposlední řadě klienty.

**ZAMĚŘENÍ PRÁCE:** Cílem práce bylo, zjistit míru spokojenosti/ nespokojenosti klientů kontaktních center ve Zlínském kraji, s nabízenými intervencemi a službami v tomto období

a ověřit si tím schopnost kontaktních center zareagovat a flexibilně se přizpůsobit situaci, v kontextu pandemie COVID-19 a zaváděných protiepidemických opatření směrem ke snížení dopadu pandemie na klienty a zaměstnance kontaktních center.

**METODY:** Respondenti byli vybráni metodou záměrného výběru přes instituce. Prostředek pro získání zpětné vazby představovala evaluace spokojenosti. Nástrojem pro sběr dat byl dotazník. Soubor tvořilo celkem 40 respondentů. Získaná data byla vyhodnocena programem STATA® 15.0, Statistic Data Analysis, MP. Prezentace a interpretace výsledků je provedena jednoduchou deskriptivní statistikou. Pro ilustraci jsou použity grafy, tabulky.

**VÝSLEDKY:** Kontaktní centra Zlínského kraje se situací kolem pandemie COVID-19 rychle přizpůsobila. Některé z dosud nabízených služeb však klientům chyběly. S omezením provozní doby bylo nespokojeno 50 % klientů, omezení počtu a pohybu klientů v centru se nelíbilo 60 %. Největší problémem pro klienty představovalo omezení/ zrušení hygienického servisu 60,5 % klientů a omezení/ zrušení potravinového servisu 58 % klientů. 65 % klientů projevilo zájem o možnost antigenního samotestování. Naopak velkou spokojenost projevili s distribucí ochranných prostředků, desinfekcí, zásobením HR materiálem a celkovým s přístupem zaměstnanců kontaktních center.

**ZÁVĚR:** Předpokládané cíle práce byly naplněny, podařilo se zjistit spokojenost/nespokojenost klientů kontaktních center ve Zlínském kraji s dostupností služeb, s nabídkou jednotlivých služeb a mírou jejich spokojenosti s nimi, bezpečnost klientů v kontaktních centrech ve Zlínském kraji i návrhy na možná zlepšení, rozšíření služeb do budoucna. Skutečnost, že se kontaktní centra celé situaci skutečně rychle a dobře přizpůsobila, byla ověřena.

**KLÍČOVÁ SLOVA:** evaluace, evaluace spokojenosti, kontaktní centrum, uživatelé návykových látek, protiepidemická opatření, COVID-19