

2016

MERJENJE ZADOVOLJSTVA

INDIVIDUALNA ANALIZA  
ZADOVOLJSTVA

OA© 2016

s k u p i n a  
FABRIKA

Skupina FABRIKA d.o.o. • Prešernova 28 • SI – 9240 Ljutomer • info@skupina-fabrika.com • www.skupina-fabrika.com • 05 / 907 93 93

DOM UPOKOJENCEV SEŽANA

ZADOVOLJSTVO STANOVALCEV

s k u p i n a  
**FABRIKA**

info@skupina-fabrika.com  
www.skupina-fabrika.com  
05 / 907 93 93

Skupina FABRIKA d.o.o.  
Prešernova 28  
SI-9240 Ljutomer

•• **NAROČNIK**

DOM UPOKOJENCEV SEŽANA

Ulica Ivana Turšiča 6

6210 Sežana

•• **VODJA PROJEKTA**

JANA ŠTRAKL

jana@skupina-fabrika.com

•• **POROČILO**

RAZISKAVA MERJENJA ZADOVOLJSTVA STANOVALCEV 2016

26. januar 2017

•• **IZJAVA O ZAUPNOSTI**

Podjetje Skupina FABRIKA, raziskave in razvoj, d.o.o. je v skladu s kodeksom ESOMAR in AAPOR zavezano k varovanju osebnih podatkov anketirancev. Izvajalec tako v vseh pogledih preperečuje, da bi bilo mogoče prepoznati identiteto anketirancev. Vse spremenljivke oziroma polja, ki bi lahko neposredno kazala na identiteto anketiranca, so iz podatkovne baze in poročil odstranjena. Prav tako so odgovori anketirancev fizično ločeni od podatkov anketirancev. Vsak poskus namerne identifikacije anketiranca ali razkritje identitete anketiranca s strani naročnika ali izvajalca pomeni kršitev zgoraj omenjenih kodeksov. Vsi podatki so skrbno varovani pred kakršnokoli zlorabo.

## .. Kazalo

### Stran

Opis raziskave in metodologija analize	- 4 -
Merjena področja delovanja	- 4 -
Veljavnost in zanesljivost merjenja zadovoljstva	- 5 -
<b>1. Opis vzorca</b>	- 6 -
1.1 Velikost vzorca	- 6 -
1.2 Starost anketirancev	- 6 -
1.3 Dolžina bivanja v domu	- 6 -
1.4 Velikost sobe	- 6 -
<b>2. Spremljanje merjenih področij - kazalnikov</b>	- 7 -
2.1 Standard nege in oskrbe	- 7 -
2.1.1 Bivalni pogoji	- 8 -
2.1.2 Prehrana	- 8 -
2.1.3 Čistoča	- 9 -
2.1.4 Vzdrževanje	- 9 -
2.1.5 Nega in oskrba	- 9 -
2.2 Komunikacija	- 10 -
2.2.1 Zaupni sogovornik	- 11 -
2.2.2 Odzivanje na kritiko	- 11 -
2.2.3 Splošni odnos osebja	- 11 -
2.3 Avtonomija	- 12 -
2.3.1 Avtonomija pri prehranjevanju	- 13 -
2.3.2 Upoštevanje osebnih želja pri negi in oskrbi	- 14 -
2.3.3 Potek dneva	- 15 -
2.4 Ponudba dodatnih dejavnosti	- 16 -
2.5 Zasebnost	- 17 -
2.5.1 Splošna zasebnost	- 18 -
2.5.2 Izražanje vere	- 18 -
<b>3. Sumarni rezultati</b>	- 19 -
3.1 Distribucija ocen zadovoljstva	- 20 -
<b>4. Demografske razlike</b>	- 20 -
4.1 Razlike v zadovoljstvu glede na starost	- 21 -
4.2 Razlike glede na dolžino bivanja v domu	- 22 -
4.3 Razlike v zadovoljstvu glede na tip sobe	- 23 -
<b>5. Vpogled v elemente glavnih področij</b>	- 24 -
<b>6. Analiza odprtih odgovorov</b>	- 26 -

### PRILOGE

Ocenjevanje struktur in procesov
Povzetek rezultatov

## •• Opis raziskave in metodologija analize

OA© Osnovna individualna analiza s trendi skupaj s Primerjalno letno analizo vseh vključenih domov SPLA© predstavlja osnovo za procesne usmeritve upravljanja s kakovostjo storitev v domu. Skupaj dajeta raziskavi podlago za sprejemanje ukrepov, postavljanje prioritet pri izboljšavah storitev, pri čemer OA© omogoča primerjave med leti, torej spremljanje trendov individualnih rezultatov in podrobnejši vpogled v nekatera področja zadovoljstva, SPLA© pa s primerjavo posameznega doma z drugimi vključenimi domovi, umešča individualne rezultate v širši kontekst ter tako predstavlja osnovo za učinkovito določanje ciljev, izpostavitve prednosti doma pred drugimi ter odkrivanje področij, ki se v primerjavi z drugimi domovi izkažejo za bolj problematična.

## •• Merjena področja delovanja

Raziskava zajema tista področja delovanja doma, ki pomembno prispevajo k višjemu zadovoljstvu stanovalcev z bivanjem v domu. Anketni vprašalnik, s katerim merimo zadovoljstvo stanovalcev, je rezultat dolgoletnih izkušenj z merjenjem zadovoljstva v domovih za starejše in predstavlja peto različico vprašalnika, ki smo jo v sodelovanju s strokovnjaki različnih področij pripravili v letu 2014. Vprašalnik zajema dve dimenziji merjenja in sicer zadovoljstvo ter pomembnost. S prvim skušamo ugotoviti kakšno je dejansko stanje v domu, medtem ko nam dimenzija pomembnosti pove katere storitve in dejavniki so stanovalcem pomembne bolj in katere manj, kar omogoča ciljano delo na izboljšavah.



Rezultati, predstavljeni v nadaljevanju, nam povedo s katerimi področji so stanovalci zadovoljni in kako lahko stanovalcem bivanje še izboljšamo. Za vsakega od merjenih kazalnikov je v nadaljevanju predstavljeno kakšna je stopnja zadovoljstva na posameznem področju.



Dodatne informacije, ki se nahajajo v okvirčkih tik ob znaku "i", smo pridobili iz dolgoletnih raziskav zadovoljstva stanovalcev v domovih za starejše in vam lahko služijo kot pomoč pri načrtovanju ukrepov in interpretaciji rezultatov.

## •• VELJAVNOST IN ZANESLJIVOST MERJENJA ZADOVOLJSTVA

Validacija merskega inštrumenta (anketnega vprašalnika), s katerim so bili dobljeni rezultati, predstavljeni v nadaljevanju, je pokazala na visoko stopnjo veljavnosti in zanesljivosti merjenja zadovoljstva, z drugimi besedami - merski inštrument zagotavlja veljavno in zanesljivo orodje določanja stopnje zadovoljstva pri stanovalcih. Na to kažejo naslednji indeksi zanesljivosti:

- vrednost KMO (Kaiser-Meyer Olkin)=0,927, ki kaže na zelo močne parcialne korelacije med pari spremenljivk, kar pomeni, da so indikatorji (trditve v vprašalniku), s katerimi merimo splošno zadovoljstvo med stanovalci, močno medsebojno povezani;
- s faktorsko analizo po metodi največjega verjetja (angl. Maximum likelihood) in pravokotno (Varimax) rotacijo je bilo ugotovljeno, da indikatorji zadovoljstva tvorijo enodimenzionalen konstrukt, ki opisuje splošno zadovoljstvo stanovalcev;
- z Bartlettovim preizkusom sferičnosti, s katerim preverjamo enotskost korelacijske matrike oziroma medsebojno neodvisnost manifestnih spremenljivk, je bila ugotovljena ustreznost podatkovne matrike za sklepanje o zadovoljstvu stanovalcev ( $\chi^2 = 10.273$ ;  $df = 351$ ;  $p < 0,001$ );
- vrednost Cronbachovega alpha koeficienta, ki kaže na notranjo konsistentnost konstrukta zadovoljstvo stanovalcev, je zelo visoka in znaša  $\alpha = 0,902$ .

Na veljavnost merjenja zadovoljstva z obstoječim merskim inštrumentom kažejo visoke vrednosti korelacij med posameznimi indikatorji zadovoljstva ter delež pojasnjene variance splošnega zadovoljstva stanovalcev – z obstoječim anketnim vprašalnikom zadovoljstva stanovalcev namreč pojasnimo do 100% splošnega zadovoljstva stanovalcev, kar kaže na vsebinsko veljavnost merjenja zadovoljstva stanovalcev.

Analiza reprezentativnosti v vzorec zajetih organizacij pokaže, da je vzorec reprezentativen za celotno populacijo domov v Sloveniji, saj so v raziskavo merjenja zadovoljstva stanovalcev vključeni:

- tako majhni, srednje veliki in veliki (po številu stanovalcev) domovi za starejše,
- domovi z uvedenimi različnimi standardi kakovosti ali brez njih,
- domovi iz različnih regij - regionalna zastopanost v vzorcu odslkava realno regionalno razpršenost domov,
- domovi z različnimi tipi lastništva.

Pri tem je potrebno poudariti, da sam merski inštrument še ne zagotavlja veljavnosti rezultata, saj je le-ta odvisen tudi od načina vzorčenja in reprezentativnosti (značilnosti in velikosti) vzorca.

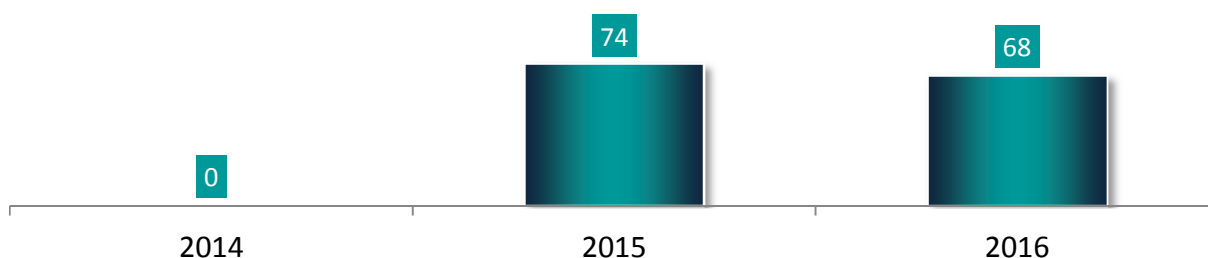
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy		0,927
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	10.273
	df	351
	Sig.	<0,001
Reliability Statistics	Cronbach's Alpha	0,902
	N of Items	27

## 1. Opis vzorca

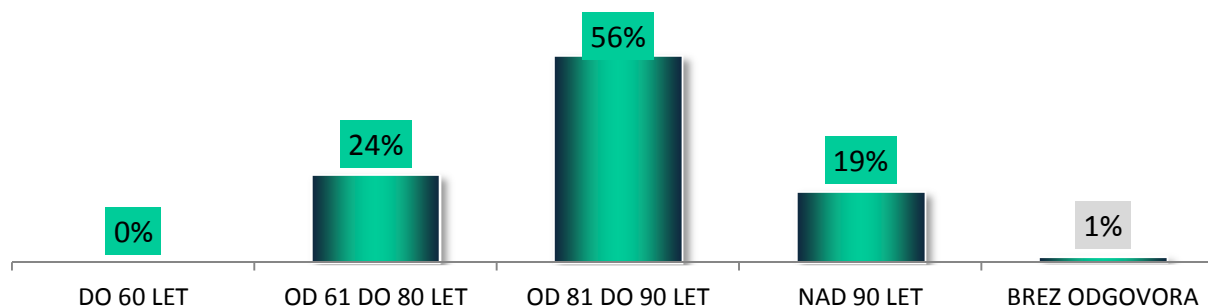
Analiza vzorca predstavlja skupino stanovalcev, vključeno v raziskavo oz. stanovalce, ki so odgovarjali na anketni vprašalnik. Taka analiza je pomembno orodje za ugotavljanje reprezentativnosti rezultatov, saj nam pove, kako dobro zajeti vzorec predstavlja populacijo in kako zanesljivi so podatki iz raziskave. Po drugi strani pa nam sporoča, na katere skupine stanovalcev moramo biti pri naslednjem anketiranju še posebej pozorni, saj so bodisi tokrat nad ali pod zastopani.

### 1.1 Velikost vzorca

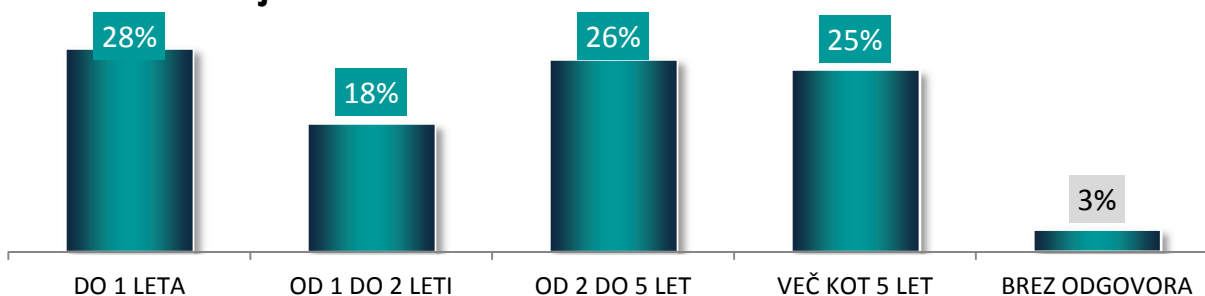
V letošnjem letu je v raziskavi sodelovalo 68 stanovalcev.



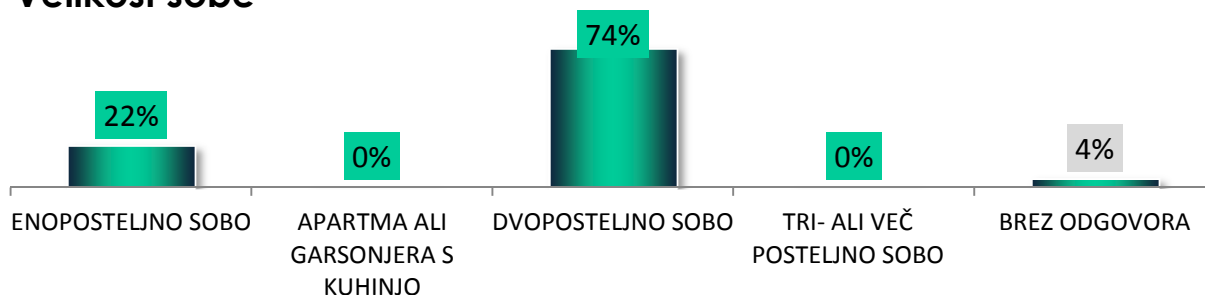
### 1.2 Starost anketirancev



### 1.3 Dolžina bivanja v domu



### 1.4 Velikost sobe



## 2. Spremljanje merjenih področij - kazalnikov

### 2.1 Standard nege in oskrbe

1.1. KAKOVOST NEGE

1.1.1. NEGOVALNI PROCES

#### i. ZADOVOLJSTVO S STANDARDOM NEGE IN OSKRBE

Nivo zadovoljstva, ki se nanaša na bivalne pogoje, prehrano, čistočo, vzdrževanje in dodatne dejavnosti.

Področje delovanja, ki zadeva Zadovoljstvo stanovalcev s standardom nege in oskrbe, je sestavljeno iz 14 vprašanj, ki tvorijo 5 podpodročij. V nadaljevanju so posamezna področja vsebinsko opredeljena.

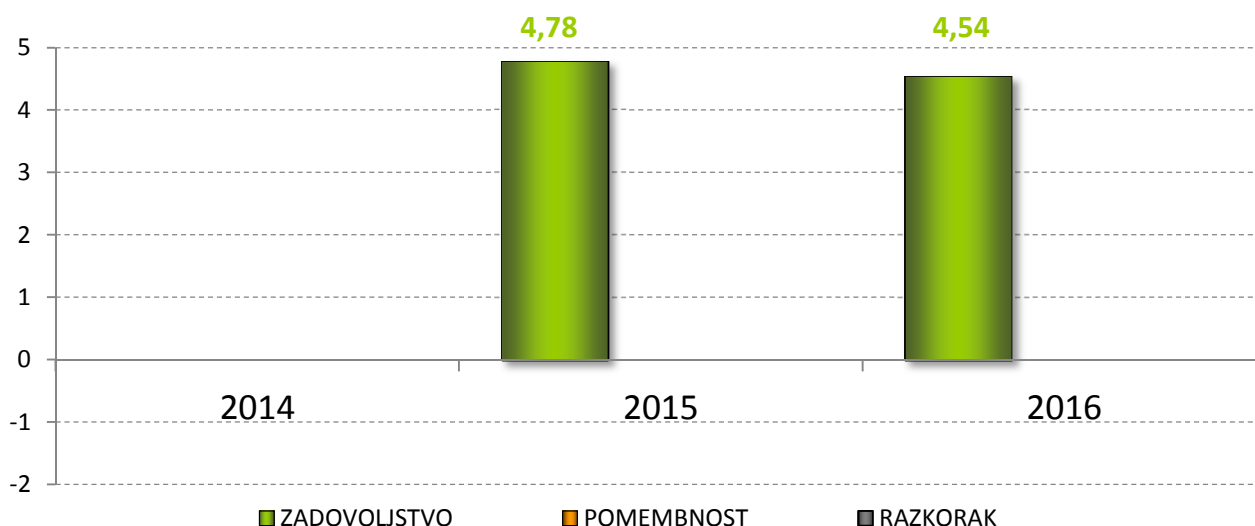
V skladu s poslovníkom E-Qalin je pripravljena tabela v namen izpolnjevanja ocenjevalnih listov, kjer ciljne vrednosti določite sami, s pomočjo dejanskih rezultatov pa preverjate ali so bile le-te dosežene. Tabela ter grafični prikaz ponujata oceno zadovoljstva za obdobje treh let izvajanja raziskave zadovoljstva.

2014		2015		2016	
Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
	*	4,78	*	4,54	*

\* ciljno vrednost določite sami. V pomoč naj vam bo Skupna letna primerjalna analiza, ki daje vpogled v primerjave ocen vašega doma z drugimi domovi. Glede na primerjavo z ostalimi se odločite kakšen je vaš cilj izboljšav (npr. višina ciljne vrednosti naj se orientira glede na najvišje in najnižje rezultate vseh domov – znotraj SPLA, ciljna vrednost, ki znatno presega dosežen rezultat med vsemi domovi, bi bila verjetno nerealna).

Trend stopnje zadovoljstva:  pozitiven  negativen  je enak

#### STANDARD NEGE IN OSKRBE

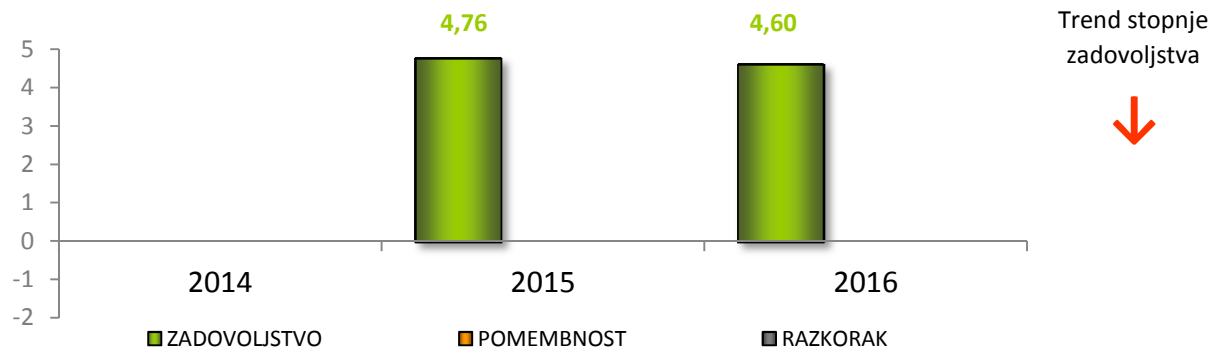


Področje standarda nege in oskrbe predstavlja eno najpomembnejših področij delovanja doma, tako v smislu izraženih potreb s strani stanovalcev, kot tudi vplivnosti tega področja na splošno zadovoljstvo stanovalcev. Splošno zadovoljstvo stanovalcev je namreč najmočneje povezano prav s standardom nege in oskrbe, ki ga nudi dom.

Gre za področje, kjer se izboljšave dogajajo najpočasneje.

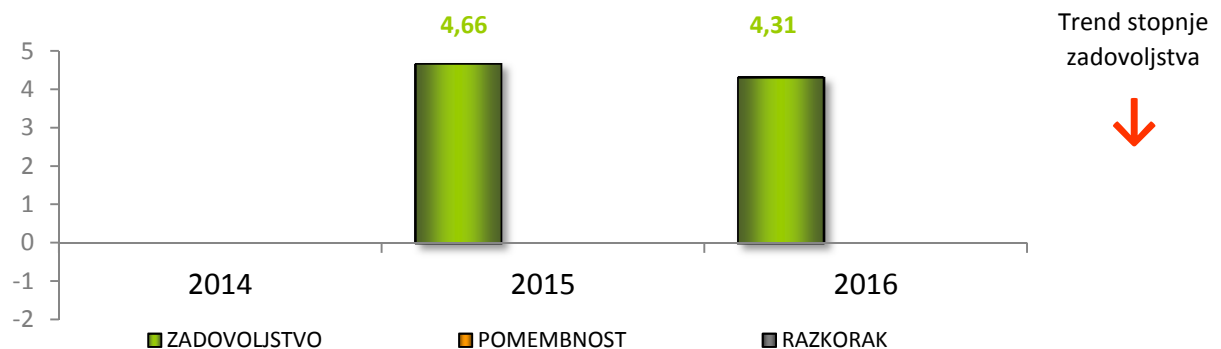
## 2.1.1 Bivalni pogoji

Bivalni pogoji predstavljajo eno izmed temeljnih dimenzij pri presoji kakovosti življenja starostnikov. Namreč okolje, v katerem bivamo, nam mora omogočati maksimalno zadovoljevanje individualnih potreb in dopuščati vso svobodo, hkrati pa mora biti urejeno na tak način, da zagotavlja visoko stopnjo varnosti, kar je pri starostnikih še posebej pomembno, saj mora biti priprava bivalnih pogojev usmerjena v preprečevanje okužb in poškodb, omogočanje nadzora nad varovanci, odstranjevanje potencialno nevarnih predmetov iz okolice ter prilagoditev infrastrukture psihofizičnim zmožnostim starostnikov.



## 2.1.2 Prehrana

Prehranske potrebe in značilnosti prehrane pri starostnikih se zaradi različnih dejavnikov pomembno razlikujejo od prehranskih potreb in značilnosti prehrane drugih populacijskih skupin. Obenem so prehranske potrebe starostnikov odvisne od njihovega obstoječega prehranskega in funkcionalnega statusa, telesne dejavnosti in življenjskega sloga na splošno. Raziskave kažejo, da se pri skoraj polovici vseh bolezni prehranski dejavniki pojavljajo kot pomembne determinante teh bolezni. Na željo po prehranjevanju pa vpliva slabšanje funkcije okusa in vonja, kar pomembno vpliva na zmanjšanje apetita in žeje. Za zdravo prehranjevanje je tudi pri starejših pomembno, da se prehranjujejo sproščeno in ob jedi uživajo - v miru, brez hrupa, sede, v prijetni družbi. Upoštevati je pa potrebno tudi, da zaužita hrana pomembno vpliva na razpoloženje.



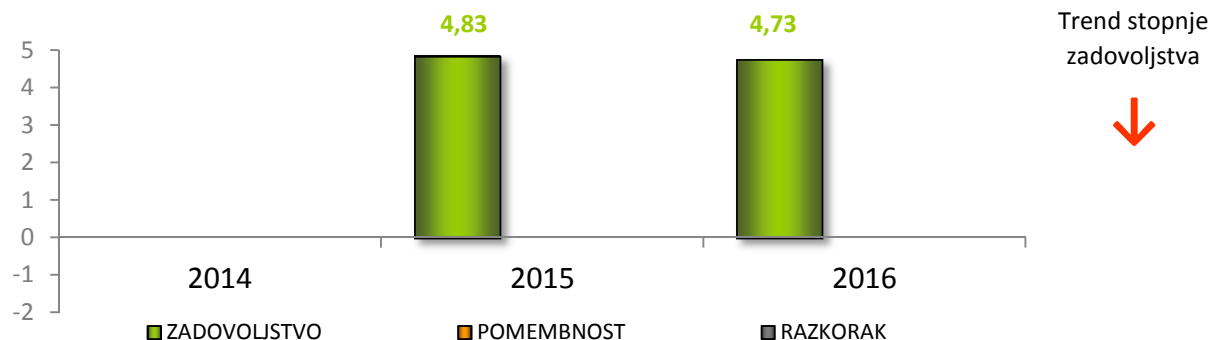
Znotraj področja Standard nege in oskrbe je do najbolj pozitivnih sprememb prišlo na področju prehrane, kljub temu, da to področje še zmeraj ostaja med najšibkejšimi.

Zadovoljstvo s prehrano je neodvisno od višine denarnih sredstev, ki jih dom vloži v pripravo obrokov, močno pa je povezano z upoštevanjem želja stanovalcev pri pripravi jedilnika.



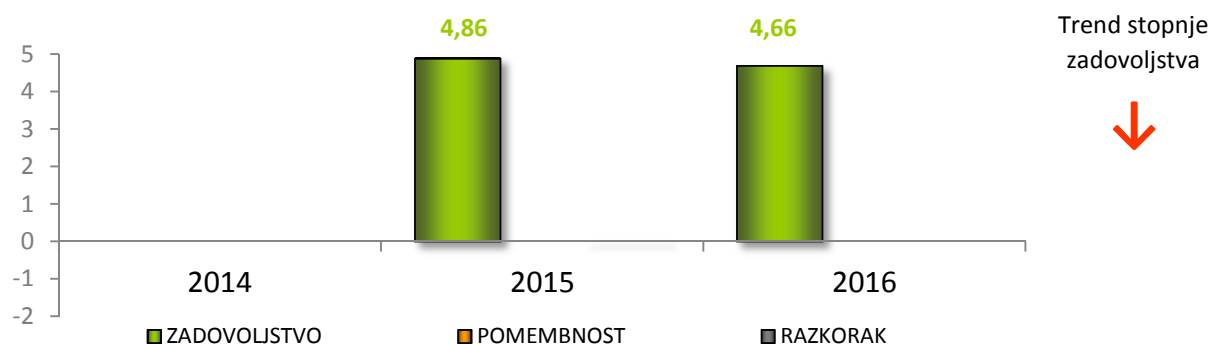
### 2.1.3 Čistoča

Čisto, prijazno in pred bolnišnično okužbo varno okolje je bistveno za kakovost zdravstvenih in negovalnih storitev. Higiena je eden izmed osnovnih pogojev dobrega počutja stanovalca, osebja in obiskovalcev. Preprečevanje okužb pomeni tudi preprečevanje zapletov zdravljenja, zdravstvene nege in rehabilitacije, pomeni zmanjšanje stroškov zdravljenja in je tudi v domovih za starejše eden izmed pomembnih elementov dviga kakovosti.



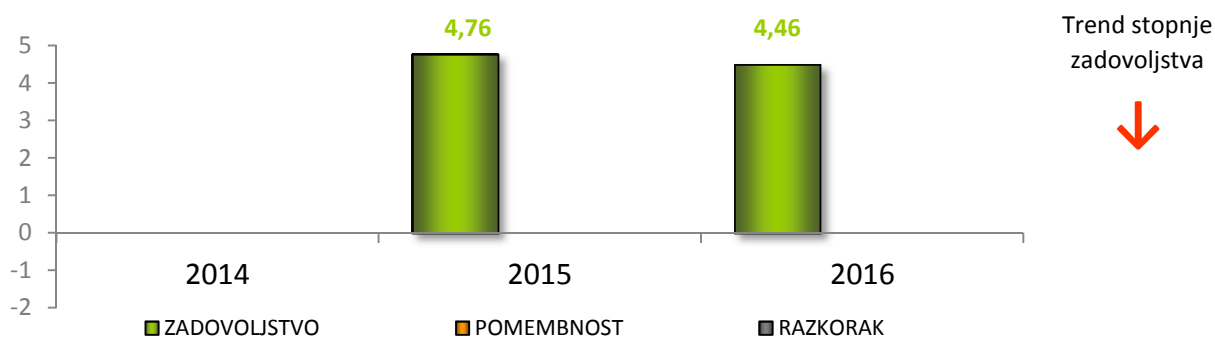
### 2.1.4 Vzdrževanje

Vzdrževanje in čiščenje sta testno povezana procesa, s katerima se pomembno zviša varnost uporabnikov infrastrukture v smislu, da zmanjšujeta možnost prenosa okužb in s tem telesnih obolenj ter tudi fizičnih poškodb. Prav tako je urejeno, vzdrževano in čisto okolje pomemben dejavnik dobrega počutja stanovalcev.



### 2.1.5 Nega in oskrba

Ker v starosti obstaja povečana ranljivost za bolezen in večja verjetnost zbolevanja, morajo zaposleni, ki skrbijo za nego in oskrbo, svoje delo opravljati kakovostno, upoštevati elemente sodobnega zdravljenja in zdravstvene nege, predvsem individualni pristop, celostno obravnavo in delo po procesni metodi, v katerega morajo vključiti celoten negovalni tim in tudi svojce.



## 2.2 Komunikacija

### 1.2. KAKOVOST SPREMLJANJA

#### 1.2.1. KOMUNICIRANJE

### III. ZADOVOLJSTVO S KOMUNIKACIJO

Nivo zadovoljstva z zaupnim sogovornikom, odzivanjem na kritiko in splošnim odnosom osebja.

Področje delovanja, ki zadeva Zadovoljstvo stanovalcev s komunikacijo, je sestavljeno iz 4 vprašanj, ki tvorijo 3 podpodročja. V nadaljevanju so posamezna področja vsebinsko opredeljena.

V skladu s poslovníkom E-Qalin je pripravljena tabela v namen izpolnjevanja ocenjevalnih listov, kjer ciljne vrednosti določite sami, s pomočjo dejanskih rezultatov pa preverjate ali so bile le-te dosežene. Tabela ter grafični prikaz ponujata oceno zadovoljstva za obdobje treh let izvajanja raziskave zadovoljstva.

2014		2015		2016	
Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
	*	4,71	*	4,59	*

\* ciljno vrednost določite sami. V pomoč naj vam bo Skupna letna primerjalna analiza, ki daje vpogled v primerjave ocen vašega doma z drugimi domovi. Glede na primerjavo z ostalimi se odločite kakšen je vaš cilj izboljšav (npr. višina ciljne vrednosti naj se orientira glede na najvišje in najnižje rezultate vseh domov – znotraj SPLA, ciljna vrednost, ki znatno presega dosežen rezultat med vsemi domovi, bi bila verjetno nerealna).

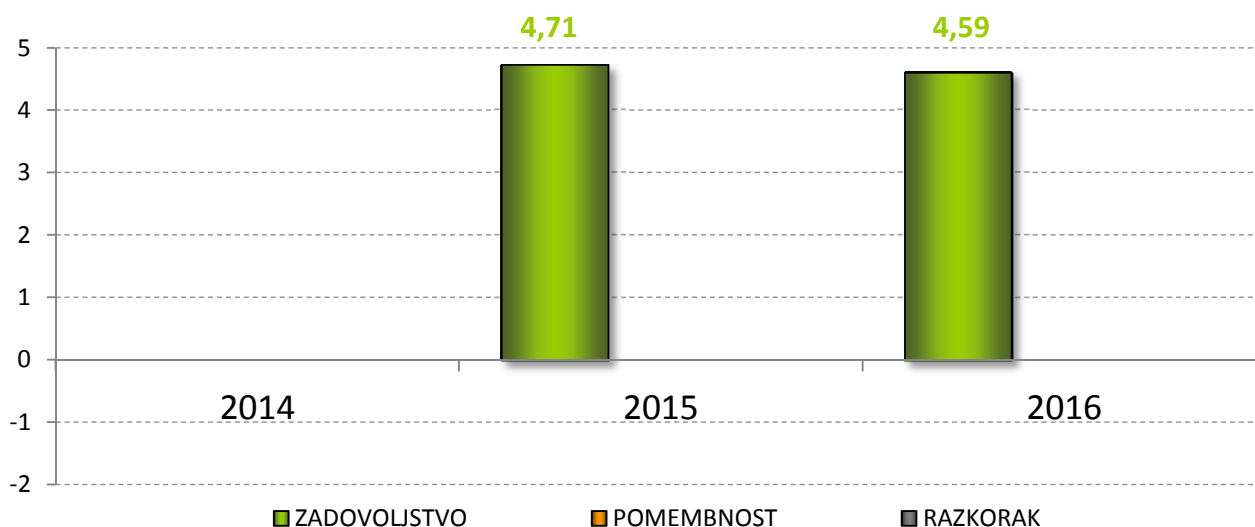
Trend stopnje zadovoljstva

pozitiven

negativen

je enak

#### KOMUNIKACIJA



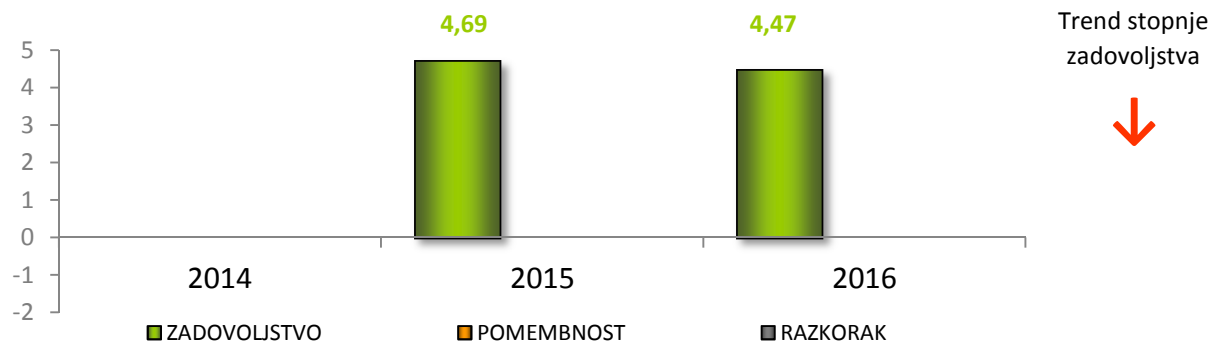
Izražene potrebe stanovalcev so najvišje na področju komunikacije.

Večletni trend zadovoljstva kaže, da je prav na področju komunikacije prišlo do največjih izboljšav.

Odnos zaposlenih do stanovalcev predstavlja enega izmed najbolj vplivnih dejavnikov na zadovoljstvo stanovalcev na vseh področjih.

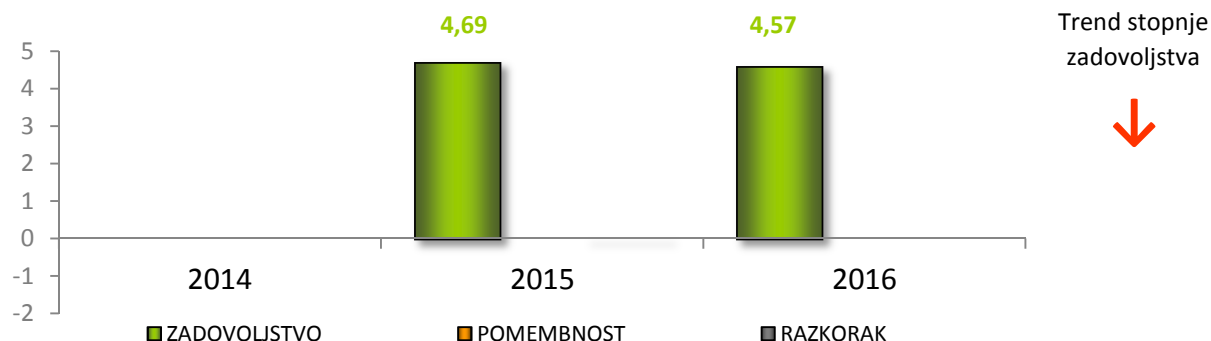
## 2.2.1 Zaupni sogovornik

Emocionalno delo zaposlenih je pogoj za dobro in kvalitetno delo z uporabniki, pri čemer se upošteva uporabnikova individualnost. Od zaposlenih se zahteva osebno(stno) razdajanje, prispevanje samega sebe v delo, saj za uporabnike ni dovolj le rutinsko opravljeno delo. Za uporabnika je pomembno, da s strani zaposlenih prejema podporo, da ga zaposleni spodbujajo k rasti in samostojnosti, pri tem pa spoštujejo njegovo dostojanstvo in osebno vrednost.



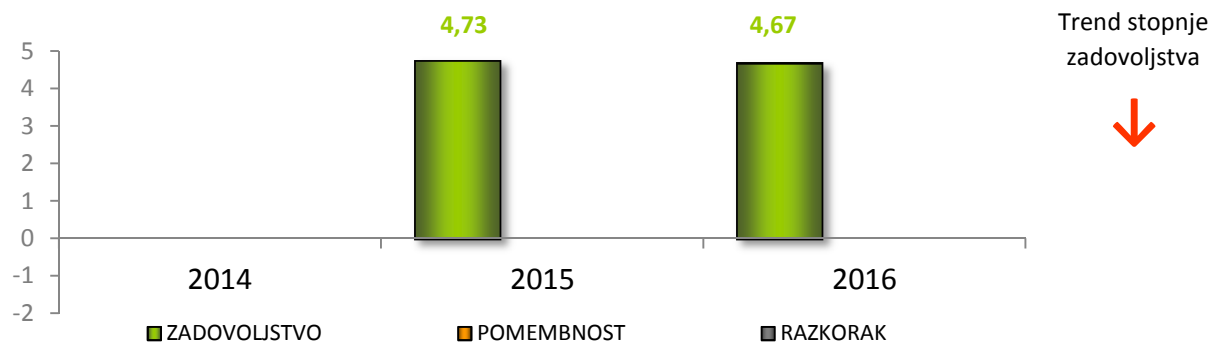
## 2.2.2 Odzivanje na kritiko

Problem, na katerega pogosto naletijo raziskovalci, je v tem, da uporabnikov ustanov za stare nikoli prej v življenju niso spraševali po njihovem mnenju. V času aktivne življenjske dobe niso imeli priložnosti izraziti svojega mnenja, pozneje, v času upokojitve, pa njihovo mnenje za družbo ni bilo posebej zanimivo. Zato pogosto ne znajo izraziti svojega mnenja, na vprašanja ne znajo odgovoriti, so nezaupljivi in redkobesedni. Pripombe, predloge, aktivnost uporabnikov lahko pričakujemo le v institucijah, kjer se uporabniki čutijo svobodne pri izražanju svojega mnenja. Institucija mora imeti klimo, ki omogoča stanovalcem občutenje samospoštovanja, pomembnosti in vplivnosti.



## 2.2.3 Splošni odnos osebja

Pri zagotavljanju razumevajočega, humanega in varnega okolja ima pomembno vlogo negovalno osebje in ostali zaposleni, s katerimi so stanovalci v stiku. Osebje, ki dela s starostniki, mora imeti znanja o vedenju v starosti, medčloveških odnosih, umiranju in smrti, komunikaciji s stanovalci in njihovimi svojci. Zaposleni morajo biti varovancem in svojcem v pomoč in oporo. Smisel delovanja z varovanci je v tem, da jim pomagajo doseči čim višjo raven zdravja in dobrega počutja.



## 2.3 Avtonomija

### 1.3. ZADOVOLJSTVO STANOVALCEV 1.3.1. SAMOODLOČANJE/INDIVIDUALNOST I. ZADOVOLJSTVO Z AVTONOMIJO

Nivo zadovoljstva stanovalcev s samostojnostjo odločanja in izražanja ter avtonomijo pri prehranjevanju, negi in dnevnih aktivnostih.

Področje delovanja, ki zadeva Zadovoljstvo stanovalcev z avtonomijo, je sestavljeno iz 5 vprašanj, ki tvorijo 3 podpodročja. Od tega dve predstavljata samostojen kazalnik po poslovniku E-Qalin, zato sta analizirani ločeno. V nadaljevanju so posamezna področja tudi vsebinsko opredeljena.

V skladu s poslovnikom E-Qalin je pripravljena tabela v namen izpolnjevanja ocenjevalnih listov, kjer ciljne vrednosti določite sami, s pomočjo dejanskih rezultatov pa preverjate ali so bile le-te dosežene. Tabela ter grafični prikaz ponujata oceno zadovoljstva za obdobje treh let izvajanja raziskave zadovoljstva.

2014		2015		2016	
Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
	*	4,70	*	4,42	*

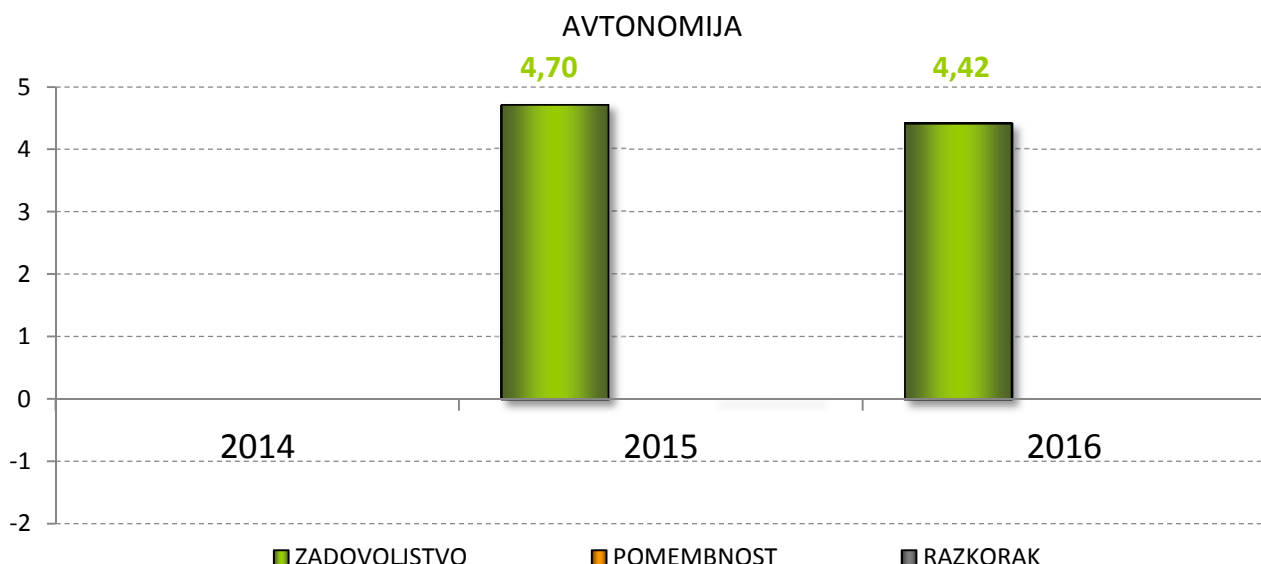
\* ciljno vrednost določite sami. V pomoč naj vam bo Skupna letna primerjalna analiza, ki daje vpogled v primerjave ocen vašega doma z drugimi domovi. Glede na primerjavo z ostalimi se odločite kakšen je vaš cilj izboljšav (npr. višina ciljne vrednosti naj se orientira glede na najvišje in najnižje rezultate vseh domov – znotraj SPLA, ciljna vrednost, ki znatno presega dosežen rezultat med vsemi domovi, bi bila verjetno nerealna).

Trend stopnje zadovoljstva

pozitiven

negativen

je enak

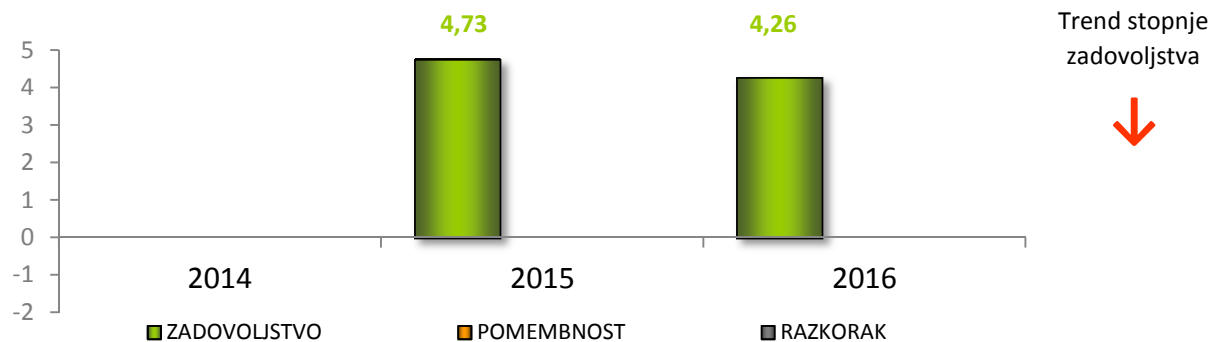


Izboljšave na področju avtonomije so se izkazale kot en izmed najmočnejših učinkov vpeljave E-Qalina.

Področje je v najmanjši meri odvisno od zadovoljstva zaposlenih.

### 2.3.1 Avtonomija pri prehranjevanju

Kljub pravilom hišnega reda naj bo življenje v domu za stare kar se da prilagojeno individualnim zahtevam, kar pa je možno doseči le z dopuščanjem možnosti uporabnikom, da vplivajo na časovno razporeditev obrokov hrane in način, vrsto ter količino pripravljene hrane, v kolikor so individualne oziroma skupinske zahteve še skladne s priporočili o prehranjevanju starostnikov.



## 2.3.2 Upoštevanje osebnih želja pri negi in oskrbi

### 1.1. KAKOVOST NEGE

#### 1.1.2. INDIVIDUALNA NEGA IN OSKRBA

### I. ZADOVOLJSTVO GLEDE UPOŠTEVANJA OSEBNIH ŽELJA PRI NEGI IN OSKRBI

Nivo zadovoljstva (in pomembnosti) z upoštevanjem želja pri negi in oskrbi.

Področje delovanja, ki zadeva Zadovoljstvo stanovalcev z upoštevanjem osebnih želja pri negi in oskrbi je sestavljeno iz 2 vprašanj.

V skladu s poslovníkom E-Qalin je pripravljena tabela v namen izpolnjevanja ocenjevalnih listov, kjer ciljne vrednosti določite sami, s pomočjo dejanskih rezultatov pa preverjate ali so bile le-te dosežene. Tabela ter grafični prikaz ponujata oceno zadovoljstva za obdobje treh let izvajanja raziskave zadovoljstva.

2014		2015		2016	
Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
	*	4,62	*	4,40	*

\* ciljno vrednost določite sami. V pomoč naj vam bo Skupna letna primerjalna analiza, ki daje vpogled v primerjave ocen vašega doma z drugimi domovi. Glede na primerjavo z ostalimi se odločite kakšen je vaš cilj izboljšav (npr. višina ciljne vrednosti naj se orientira glede na najvišje in najnižje rezultate vseh domov – znotraj SPLA, ciljna vrednost, ki znatno presega dosežen rezultat med vsemi domovi, bi bila verjetno nerealna).

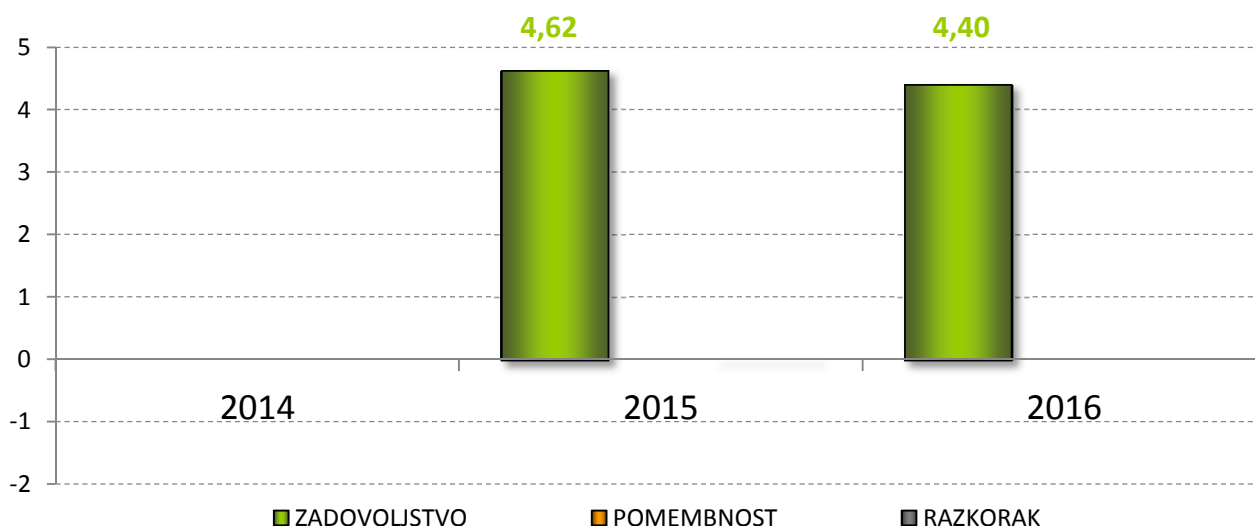
Trend stopnje zadovoljstva

pozitiven

negativen

je enak

### UPOŠTEVANJE OSEBNIH ŽELJA PRI NEGI IN OSKRBI



Najbolj vpliven dejavnik tega področja se kaže upoštevanje želja stanovalcev – le-to močno vpliva na percepcijo dejanskega stanja na drugih področjih delovanja doma, kljub temu, da stanovalci temu področju ne pripisujejo visoke pomembnosti.

## 2.3.3 Potek dneva

### 1.3. ZADOVOLJSTVO STANOVALCEV

#### 1.3.1. SAMOODLOČANJE/INDIVIDUALNOST

#### III. ZADOVOLJSTVO S POTEKOM DNEVA

Nivo zadovoljstva stanovalcev s potekom in organizacijo dnevnih aktivnosti.

Področje delovanja, ki zadeva Zadovoljstvo stanovalcev s potekom dneva, je sestavljeno iz 1 vprašanja.

V skladu s poslovníkom E-Qalin je pripravljena tabela v namen izpolnjevanja ocenjevalnih listov, kjer ciljne vrednosti določite sami, s pomočjo dejanskih rezultatov pa preverjate ali so bile le-te dosežene. Tabela ter grafični prikaz ponujata oceno zadovoljstva za obdobje treh let izvajanja raziskave zadovoljstva.

2014		2015		2016	
Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
	*	4,80	*	4,77	*

\* ciljno vrednost določite sami. V pomoč naj vam bo Skupna letna primerjalna analiza, ki daje vpogled v primerjave ocen vašega doma z drugimi domovi. Glede na primerjavo z ostalimi se odločite kakšen je vaš cilj izboljšav (npr. višina ciljne vrednosti naj se orientira glede na najvišje in najnižje rezultate vseh domov – znotraj SPLA, ciljna vrednost, ki znatno presega dosežen rezultat med vsemi domovi, bi bila verjetno nerealna).

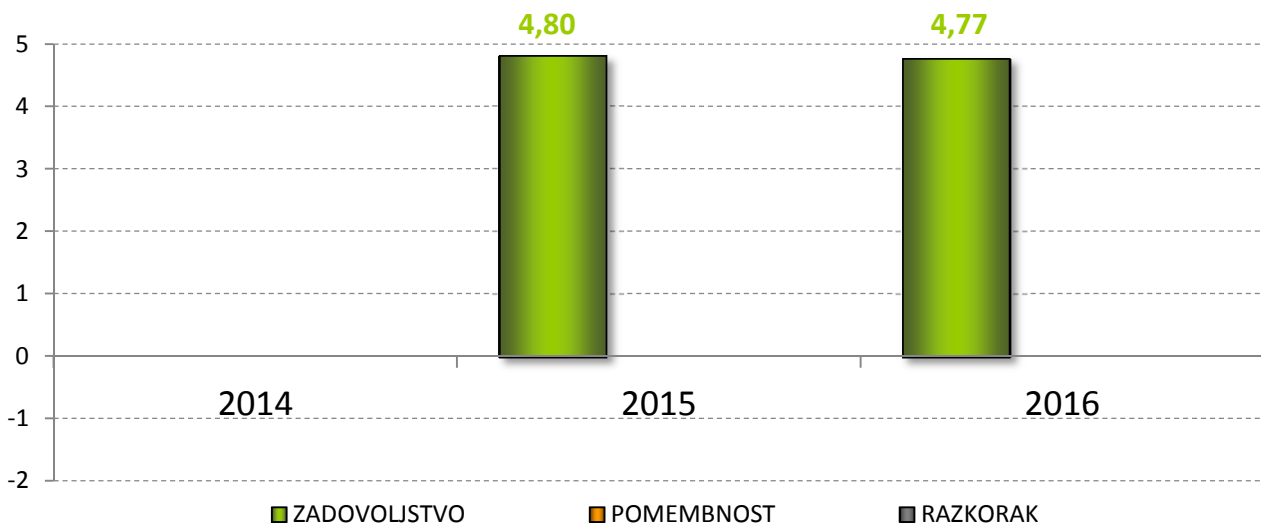
Trend stopnje zadovoljstva

pozitiven

negativen

je enak

#### POTEK DNEVA



## 2.4 Ponudba dodatnih dejavnosti

### 1.3. ZADOVOLJSTVO STANOVALCEV

#### 1.3.2. INTEGRACIJA

### I. ZADOVOLJSTVO S PONUDBO DODATNIH DEJAVNOSTI

Nivo zadovoljstva s ponudbo dodatnih dejavnosti.

Področje delovanja, ki zadeva Zadovoljstvo s ponudbo dodatnih dejavnosti, je sestavljeno iz 2 vprašanj.

V skladu s poslovníkom E-Qalin je pripravljena tabela v namen izpolnjevanja ocenjevalnih listov, kjer ciljne vrednosti določite sami, s pomočjo dejanskih rezultatov pa preverjate ali so bile le-te dosežene. Tabela ter grafični prikaz ponujata oceno zadovoljstva za obdobje treh let izvajanja raziskave zadovoljstva.

2014		2015		2016	
Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
	*	4,88	*	4,72	*

\* ciljno vrednost določite sami. V pomoč naj vam bo Skupna letna primerjalna analiza, ki daje vpogled v primerjave ocen vašega doma z drugimi domovi. Glede na primerjavo z ostalimi se odločite kakšen je vaš cilj izboljšav (npr. višina ciljne vrednosti naj se orientira glede na najvišje in najnižje rezultate vseh domov – znotraj SPLA, ciljna vrednost, ki znatno presega dosežen rezultat med vsemi domovi, bi bila verjetno nerealna).

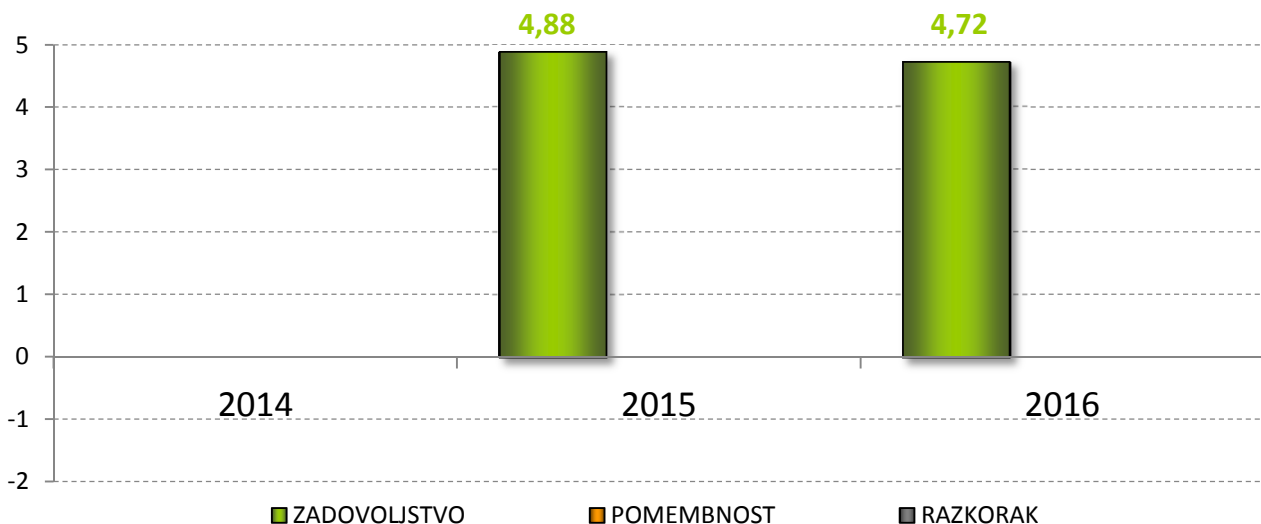
Trend stopnje zadovoljstva

pozitiven

negativen

je enak

#### PONUDBA DODATNIH DEJAVNOSTI



Gre za področje, kjer so potrebe stanovalcev najmanjše.

Večletni trend kaže, da ponudba dodatnih dejavnosti doma presega potrebe stanovalcev na tem področju.

Ponudba dodatnih dejavnosti se kaže kot najmanj vpliven dejavnik na zadovoljstvo z ostalimi področji delovanja doma.



## 2.5 Zasebnost

### 1.2. KAKOVOST SPREMLJANJA

#### 1.2.2. ZASEBNOST

#### I. ZADOVOLJSTVO Z ZASEBNOSTJO

Nivo zadovoljstva z zasebnostjo in varstvom osebne integritete.

Področje delovanja, ki zadeva Zadovoljstvo stanovalcev z zasebnostjo, je sestavljeno iz 2 vprašanj, ki predstavljata 2 podpodročji. V nadaljevanju so posamezna področja tudi vsebinsko opredeljena.

V skladu s poslovníkom E-Qalin je pripravljena tabela v namen izpolnjevanja ocenjevalnih listov, kjer ciljne vrednosti določite sami, s pomočjo dejanskih rezultatov pa preverjate ali so bile le-te dosežene. Tabela ter grafični prikaz ponujata oceno zadovoljstva za obdobje treh let izvajanja raziskave zadovoljstva.

2014		2015		2016	
Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
	*	4,84	*	4,71	*

\* ciljno vrednost določite sami. V pomoč naj vam bo Skupna letna primerjalna analiza, ki daje vpogled v primerjave ocen vašega doma z drugimi domovi. Glede na primerjavo z ostalimi se odločite kakšen je vaš cilj izboljšav (npr. višina ciljne vrednosti naj se orientira glede na najvišje in najnižje rezultate vseh domov – znotraj SPLA, ciljna vrednost, ki znatno presega dosežen rezultat med vsemi domovi, bi bila verjetno nerealna).

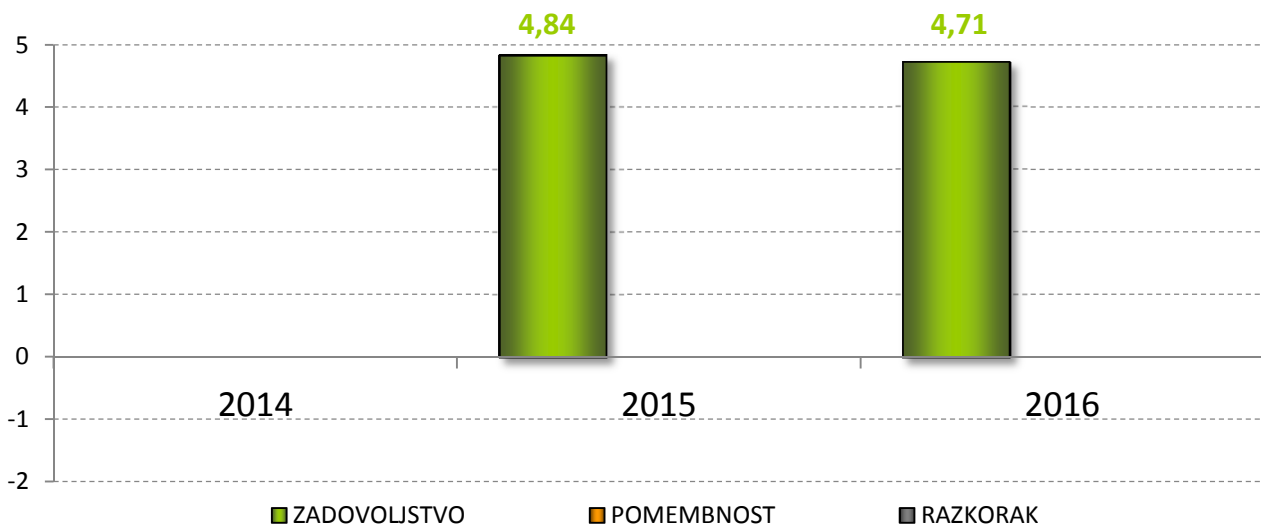
Trend stopnje zadovoljstva

pozitiven

negativen

je enak

#### ZASEBNOST



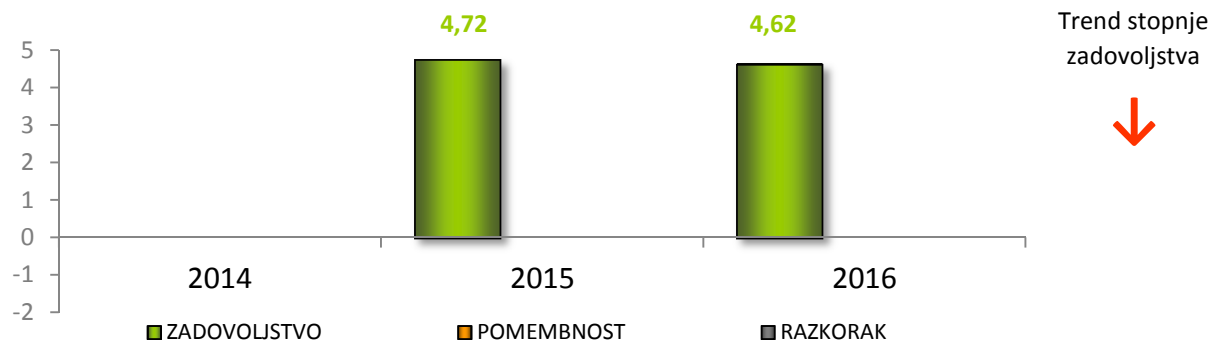
Percepcija zasebnosti pri stanovalcih ni odvisna od namestitvenega standarda, niti zasedenosti doma.

Občutje zasebnosti je tem višje, tem manjše je število postelj v sobi, v kateri biva stanovalec.

Zasebnost je srednje vpliven dejavnik zadovoljstva, ki ima zmeren, a ne zanemarljiv vpliv na zadovoljstvo na ostalih področjih.

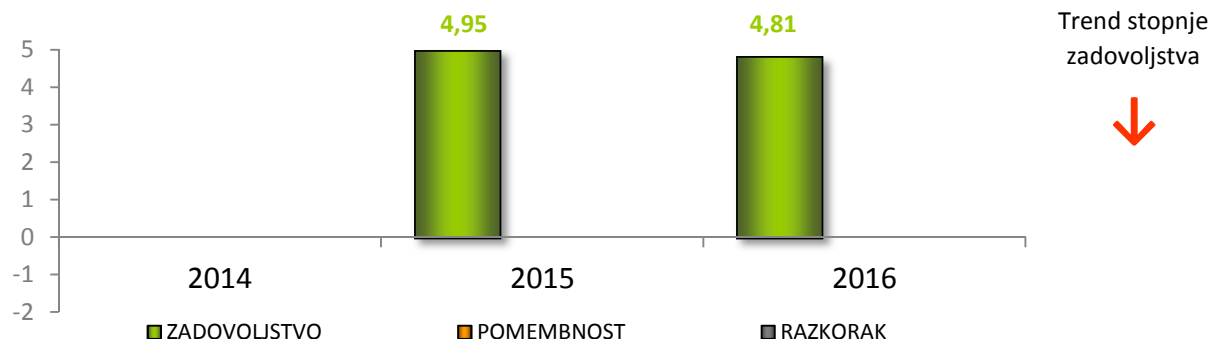
## 2.5.1 Splošna zasebnost

Zagotavljanje zasebnosti uporabnikov v domu je tesno povezano z njihovim razosebljanjem. Rezultati raziskav s tega področja kažejo, da je razosebljanje nujno in možno odpraviti le z upoštevanjem posameznikove integritete, in to kljub slabim življenjskim (večposteljne sobe, kjer je zasebnost že tako ali tako okrnjena) in delovnim pogojem (zaposleni v situaciji delovne obremenjenosti ne upoštevajo posameznikove integritete pri negi).



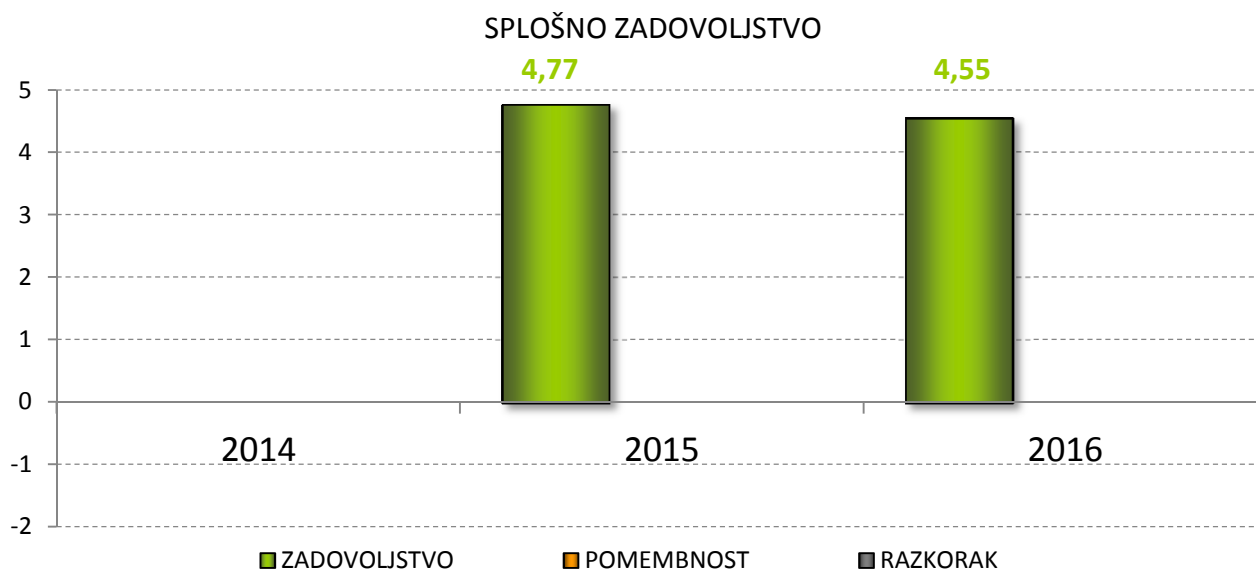
## 2.5.2 Izražanje vere

Pomemben vpliv na posameznikovo subjektivno blagostanje ima posameznikovo versko prepričanje. Udeleženci v različnih raziskavah, ki so se označili za globoko verne, so poročali o višjem zadovoljstvu z življenjem, večji osebni sreči in manjši izpostavljenosti psihosocialnim posledicam po travmatskih življenjskih dogodkih. Pozitivna povezava gotovosti v religiozni prepričanosti in zadovoljstva z življenjem je še zlasti izražena pri starejših osebah in osebah z nižjo formalno izobrazbo.



### 3. Sumarni rezultati

Spodnji grafični prikaz prikazuje sumarno oceno zadovoljstva. Te ocene predstavljajo vse do sedaj omenjene kazalnike na skupnem nivoju: Standard nege in oskrbe, Ponudba dodatnih dejavnosti, Komunikacija, Avtonomija, Potek dneva, Upoštevanje želja pri negi in oskrbi in Zasebnost z vsemi pripadajočimi nižjimi nivoji oz. podkazalniki in elementi. To poglavje je zanimivo predvsem zaradi primerjave splošnega zadovoljstva v domu med leti.



Na splošno zadovoljstvo stanovalcev nima vpliva niti velikost doma, niti dejanska obremenitev zaposlenih (= št. stanovalcev na zaposlenega).

Cena storitve oskrbe ne vpliva na zadovoljstvo stanovalcev.

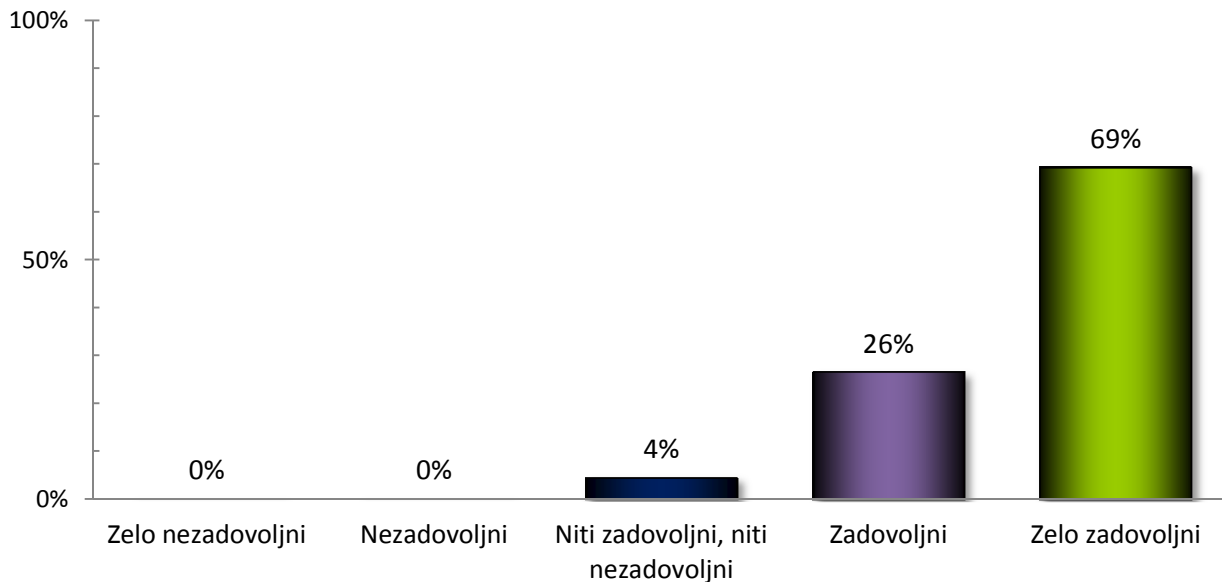
Bolj zadovoljni so stanovalci domov, ki se nahajajo v Štajersko-Koroški regiji, manj zadovoljni pa stanovalci domov iz Obalno-Kraške regije.

Bolj zadovoljen zaposleni pomeni tudi bolj zadovoljnega stanovalca.

Večletni trendi zadovoljstva kažejo, da je pri stanovalcih prišlo do največjega izboljšanja stanja.

### 3.1 Distribucija ocen zadovoljstva

Graf spodaj prikazuje odstotek (1) zelo nezadovoljnih, (2) nezadovoljnih, (3) srednje zadovoljnih, (4) zadovoljnih in (5) zelo zadovoljnih stanovalcev v vašem domu. V oceni sumarnega zadovoljstva, kot že omenjeno, so upoštevana vsa vprašanja, na katera so stanovalci odgovarjali.



### 4. Demografske razlike

Spodnje tabele na naslednjih straneh prikazujejo analizo variance oz. povprečne vrednosti stopnje zadovoljstva na nekaterih segmentih stanovalcev, ki se med seboj razlikujejo bodisi po starosti, po velikosti sobe v kateri bivajo ali dolžini bivanja v domu. **Zeleno obarvano polje pomeni najvišje, oranžno pa najnižje zadovoljstvo** na obarvani skupini v primerjavi z drugimi na določenem kazalniku ali podkazalniku. Branje tabele je vrstično; v vsaki vrstici je torej z oranžno označen najnižji rezultat in z zeleno označen najvišji rezultat.

Zvezdice (\*) ob odebeljenem in poševnem zapisu zadovoljstva oz. pomembnosti ponazarjajo statistično pomembne razlike, torej več kot 95% verjetnost, da razlike med segmenti na določenem kazalniku oz. podkazalniku obstajajo in so pomembne. Tam, kjer zvezdic ni, lahko razberemo zgolj povprečne ocene zadovoljstva/pomembnosti te skupine, ne moremo pa trditi, da so razlike med njimi na kazalniku/podkazalniku statistično pomembne. Z drugimi besedami, odčitava zeleno in oranžno obarvanih povprečij je še posebej smiselna v vrstici, kjer so polja s pomembnostjo in zadovoljstvom označena z zvezdico.

Prav tako je potrebno pozorno pregledati velikost vzorca vsake posamične skupine. Le-ta je zapisan v drugi vrstici tabele. V primeru manjših vzorcev je namreč pomen statistično pomembnih razlik nekoliko manjši, saj bi za pregled realnega stanja potrebovali velike vzorce.

**4.1 Razlike v zadovoljstvu glede na STAROST**

		DO 60 LET	OD 61 DO 80 LET	OD 81 DO 90 LET	NAD 90 LET
		Velikost vzorca:			
		0	16	38	13
<b>Standard nege in oskrbe</b>	Zadovoljstvo		4,44	4,56	4,59
Bivalni pogoji	Zadovoljstvo		4,44	4,71	4,46
Prehrana	Zadovoljstvo		4,20	4,36	4,23
Čistoča	Zadovoljstvo		4,56	4,78	4,81
Vzdrževanje	Zadovoljstvo		4,56	4,67	4,72
Nega in oskrba	Zadovoljstvo		4,43	4,35	4,57
<b>Komunikacija</b>	Zadovoljstvo*		4,16	4,66	4,86
Zaupni sogovornik	Zadovoljstvo		4,07	4,53	4,69
Odzivanje na kritiko	Zadovoljstvo*		4,00	4,68	4,91
Splošni odnos osebja	Zadovoljstvo		4,29	4,72	4,92
<b>Avtonomija</b>	Zadovoljstvo		4,26	4,42	4,51
Avtonomija pri prehranjevanju	Zadovoljstvo		4,23	4,24	4,46
Upoštevanje osebnih želja pri negi in oskrbi	Zadovoljstvo		4,29	4,46	4,27
Potek dneva	Zadovoljstvo		4,64	4,73	5,00
<b>Ponudba dodatnih dejavnosti</b>	Zadovoljstvo		4,75	4,64	4,81
<b>Zasebnost</b>	Zadovoljstvo		4,68	4,65	4,79
Izražanje vere	Zadovoljstvo		4,67	4,79	5,00
Splošna zasebnost	Zadovoljstvo		4,64	4,58	4,67
<b>Sumarno zadovoljstvo</b>	Zadovoljstvo		4,43	4,56	4,64

**4.2 Razlike glede na DOLŽINO BIVANJA V DOMU**

		DO 1 LETA	OD 1 DO 2 LETI	OD 2 DO 5 LET	VEČ KOT 5 LET
Velikost vzorca:		19	12	18	17
<b>Standard nege in oskrbe</b>	Zadovoljstvo	4,63	4,65	4,39	4,48
Bivalni pogoji	Zadovoljstvo	4,45	4,71	4,67	4,59
Prehrana	Zadovoljstvo	4,61	4,38	4,03	4,18
Čistoča	Zadovoljstvo*	4,76	4,83	4,61	4,79
Vzdrževanje	Zadovoljstvo	4,66	4,73	4,66	4,59
Nega in oskrba	Zadovoljstvo	4,63	4,62	4,19	4,23
<b>Komunikacija</b>	Zadovoljstvo	4,88	4,75	4,36	4,42
Zaupni sogovornik	Zadovoljstvo	4,84	4,45	4,28	4,24
Odzivanje na kritiko	Zadovoljstvo*	4,84	4,91	4,06	4,53
Splošni odnos osebja	Zadovoljstvo	4,92	4,82	4,53	4,41
<b>Avtonomija</b>	Zadovoljstvo*	4,72	4,64	4,06	4,41
Avtonomija pri prehranjevanju	Zadovoljstvo*	4,58	4,41	3,85	4,41
Upoštevanje osebnih želja pri negi in oskrbi	Zadovoljstvo*	4,74	4,77	3,94	4,21
Potek dneva	Zadovoljstvo	4,94	4,91	4,44	4,82
<b>Ponudba dodatnih dejavnosti</b>	Zadovoljstvo	4,74	4,86	4,47	4,79
<b>Zasebnost</b>	Zadovoljstvo	4,82	4,91	4,50	4,59
Izražanje vere	Zadovoljstvo*	4,94	5,00	4,43	4,87
Splošna zasebnost	Zadovoljstvo	4,69	4,82	4,50	4,53
<b>Sumarno zadovoljstvo</b>	Zadovoljstvo*	4,70	4,69	4,33	4,49

**4.3 Razlike v zadovoljstvu glede na TIP SOBE**

		ENO- POSTELJNA SOBA	GARSONJERA	DVO- POSTELJNA	TRI-ALI VEĆ POSTELJNA SOBA
		Velikost vzorca:			
		15	0	50	0
<b>Standard nege in oskrbe</b>	Zadovoljstvo	4,49		4,54	
Bivalni pogoji	Zadovoljstvo	4,73		4,56	
Prehrana	Zadovoljstvo*	4,27		4,31	
Čistoča	Zadovoljstvo	4,77		4,73	
Vzdrževanje	Zadovoljstvo	4,68		4,64	
Nega in oskrba	Zadovoljstvo	4,08		4,49	
<b>Komunikacija</b>	Zadovoljstvo	4,47		4,63	
Zaupni sogovornik	Zadovoljstvo	4,27		4,52	
Odzivanje na kritiko	Zadovoljstvo	4,36		4,63	
Splošni odnos osebja	Zadovoljstvo	4,57		4,69	
<b>Avtonomija</b>	Zadovoljstvo	4,45		4,44	
Avtonomija pri prehranjevanju	Zadovoljstvo	4,33		4,31	
Upoštevanje osebnih želja pri negi in oskrbi	Zadovoljstvo	4,33		4,40	
Potek dneva	Zadovoljstvo	4,93		4,72	
<b>Ponudba dodatnih dejavnosti</b>	#NUM!	4,70		4,70	
<b>Zasebnost</b>	Zadovoljstvo	4,90		4,61	
Izražanje vere	Zadovoljstvo	5,00		4,75	
Zasebnost	Zadovoljstvo	4,80		4,55	
<b>Sumarno zadovoljstvo</b>	Zadovoljstvo	4,53		4,55	

## 5. Vpogled v elemente glavnih področij

Vsako od področij delovanja (t.i. kazalniki) je sestavljeno iz posameznih elementov oz. vprašanj iz anketnega vprašalnika, obravnavanih v tem poglavju. Tabela predstavlja trend zadovoljstva (glede na pretekla leta v primeru, da ocene obstajajo) ter stopnjo zadovoljstva za letošnje leto.

V kolikor trend že obstaja, to prikazujejo puščice v prvem stolpcu, ki povedo, ali je ocena zadovoljstva na tem elementu glede na lansko leto padla (↓) ali narasla (↑). Stolpec, označen z 'ZAD' za vsak element pove, kakšna je letošnja povprečna ocena zadovoljstva, pri čemer so zeleno obarvane najboljše ocene (**višje od 4,5**), zato je dodatno pozornost pri upravljanju s kakovostjo v bodoče boljše usmeriti v področja, označena z oranžno, saj predstavljajo priložnosti za ukrepanje (**nižje od 3,5**).

### •• Standard nege in oskrbe

TREND	ELEMENTI	ZAD
↓	V pralnici dobro očistijo moja oblačila.	4,80
↓	Lokacija, kjer se dom nahaja, mi ustreza.	4,76
↓	Če se v sobi kaj pokvari, hišnik dobro poskrbi za popravilo.	4,66
↓	Za čistočo sanitarij je dobro poskrbljeno.	4,66
↓	Okolica doma je lepo urejena.	4,66
↓	Skupni prostori doma so čisti in dobro vzdrževani.	4,65
↓	Všeč mi je ponudba delovne terapije.	4,63
↓	Deležen/a sem fizioterapije, ki mi jo zdravnik predpiše.	4,55
↓	Zaposleni zmeraj dobro poskrbijo za izvajanje nege, ko jo potrebujem.	4,44
↓	Storitve zdravstvene nege so kakovostne.	4,44
↓	Soba, v kateri bivam, mi je všeč.	4,43
↓	Količina hrane pri obrokih je primerna.	4,35
↓	Hrana v domu je okusna.	4,26
↓	Domski zdravnik svoje delo opravlja dobro.	4,24

### •• Avtonomija

TREND	ELEMENTI	ZAD
↓	Sam/a lahko odločam o tem, kaj bom počel čez dan.	4,77
↓	Ure obrokov (zajtrk, kosilo, večerja) mi ustrezajo.	4,59
↓	Zaposleni so zmeraj na voljo, ko jih potrebujem.	4,50
↓	Z zaposlenimi se lahko dogovarjam za čas nege in umivanja.	4,29
↓	Pri pripravi jedilnika upoštevajo moje želje.	3,93



### •• Komunikacija

TREND	ELEMENTI	ZAD
↓	Zaposleni so do mene zmeraj prijazni.	4,74
↓	Imam občutek, da me zaposleni spoštujejo.	4,60
↓	Če si želim kakšnih sprememb, lahko to zmeraj povem zaposlenim.	4,57
↓	Ko imam težave, mi zaposleni prisluhnejo.	4,47

### •• Ponudba dodatnih dejavnosti

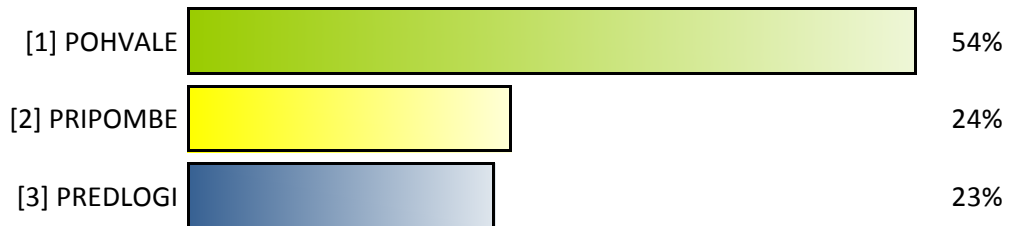
TREND	ELEMENTI	ZAD
↓	V domu imamo zanimive prireditve in praznovanja.	4,78
↓	Na voljo imamo dovolj dodatnih dejavnosti, ki so mi všeč.	4,65

### •• Zasebnost

TREND	ELEMENTI	ZAD
↓	V domu je omogočeno izražanje svojega verskega prepričanja.	4,81
↓	V sobi, kjer bivam, mi je zagotovljena zasebnost.	4,62

## 7. Analiza odprtih odgovorov

Spodaj so po metodi razvrščanja grafično predstavljene spontane navedbe stanovalcev, ki se pojavijo pri odprtih odgovorih pohval, pripomb in predlogov. Tabela predstavlja seznam vseh navedb (takšne kot so bile dejansko zapisane), kjer je mogoče najti nekatere nastavke, kako bi se ukrepov lahko lotili, da bi se v največji meri približali željam in potrebam stanovalcev. Te navedbe predstavljajo dodano vrednost številčnim rezultatom in so kvalitativnega značaja, saj omogočajo globlji vpogled v zaznано stanje ter odgovarjajo na vprašanje "zakaj".



### •• RAZVRŠČENI ODPRTI ODGOVORI: POHVALE / PRIPOMBE / PREDLOGI

Odgovori so razvrščeni glede na tip navedbe. Vse navedbe z oznako številke 1 predstavljajo "pohvale", pod oznako 2 so navedbe, ki so jih anketiranci zapisali pod "pripombe" ter navedbe z oznako 3 predstavljajo "predloge".

---

1 Anka B - uslužna, pridna.

---

1 Bolničarke.

---

1 Delo pravnice.

---

1 Delo socialne delavke.

---

1 Direktorico doma, ki je zelo prijazna in dostopna do vsakega pacienta, ki biva v domu. Je vredna pohvale.

---

1 Dobro hrano.

---

1 Fantje.

---

1 Geza.

---

1 Jota s prekajeno slanino je vedno odlična.

---

1 Matjaž je super, ker mi pomaga.

---

1 Matjaža - je prijazen, ustrežljiv in strokoven.

---

1 Možnost pogostega tuširanja.

---

1 Možnost, da lahko za krajši čas (nekaj ur) odidem iz ustanove.

---

---

1 Najbolj pridne so medicinske sestre.

---

1 Negovalko Anko.

---

1 Osebjem se zares trudi in je prijazno.

---

1 Po pravici povedano - ne more biti boljše. Hrana je različna, še ostaja. Samo pomislite - 3x na dan meso. Ko še nisem bila v domu, pa nisem imela 3x mesa. Vsaki dan pa je različno pecivo, pa trudi prava kava in sadje.

---

1 Pohvale gredo vsemu osebju.

---

1 Pohvalila bi fante: bolničarje, vzdrževalce.

---

1 Pohvalila bi medicinske sestre.

---

1 Pohvalila bi skupino socialnih delavk.

---

1 Pohvalim lahko vse, ki opravljajo svoje delo.

---

1 Pohvalim vse.

---

1 Polona (repcija) - uslužna, pridna.

---

1 Postrežba je čudovita.

---

1 Prijazni ljudje.

---

1 Rada bi pohvalila zdravnico in sestre v ambulanti.

---

1 Sestri v ambulanti hvala za skrb in obveščanje glede pregledov izven doma.

---

1 Solate so vedno dobre.

---

1 Še posebej delo fizioterapije. So zelo zelo dobre.

---

1 Ta dom bi in bom priporočila vsem.

---

1 Tadej.

---

1 Uživam mir in svobodo.

---

1 V domu mi je lepo. Zadovoljna sem z oskrbo, z zdravstvom. Prav lepo se zahvalim vsem, ki mi pomagajo.

---

1 V mojem času bivanja je dom veliko pridobil.

---

1 V povprečju je hrana dobra.

---

1 Vinka - prijazna, odlična delavka.

---

1 Vse je super.

---

---

1 Vse je za pohvaliti.

---

1 Vse omake so vedno odlične.

---

1 Vse sestre.

---

1 Vse sestre.

---

1 Vso osebje.

---

1 Vso osebje.

---

1 Vso osebje.

---

2 Balkone se premalo čisti.

---

2 Če komu kaj poveš, te sovraži.

---

2 Hrane je preveč.

---

2 Mesa je preveč.

---

2 Mladi in stari ne gremo skupaj kot bi mogli.

---

2 Na krožnikih ostaja največ govejega mesa.

---

2 Ne-varčevanje z elektriko.

---

2 Ni mi všeč odnos zdravnice.

---

2 Nisem zadovoljna z zdravnico.

---

2 Nismo številke.

---

2 Oblačila so preslabo zlikana.

---

2 Preveliki obroki hrane.

---

2 Testenine ne morejo biti s prelivom česna, ker takega recepta ni v nobeni kuharski knjigi.

---

2 V delovni terapiji se več pozornosti posveča onemoglim, takim, ki spijo na vozičku, manj pa takim, ki so bolj samostojni od njih. Za njih se smatra, da so preskrbljeni.

---

2 V sobi manjka samo zvonec.

---

2 Večerja je prezgodaj, predvsem v poletnem času.

---

2 Veliko malih napak, ki se jih da odpraviti.

---

2 Zdravnica ima neprimerne pripombe.

---

---

2 Zrezek je vedno neprimeren, ostajajo na krožniku.

---

2 Zrezki popolnoma belega mesa so neznanega izvora in so nekvalitetni.

---

3 Biti doma, a ne gre.

---

3 Da bi kadilci bili tako olikani, da ne bi metali čike na tla. Dajte malo pogledati tudi tam zadaj, da ne bi metali na tla. Sestre in negovalke kadite tako malo bolj dostojno. Očistite zadaj, ko so prazniki.

---

3 Da bi manj solili hrano.

---

3 Da bi se osebje več ukvarjalo z nami.

---

3 Kadar delijo hrano v drugem in tretjem nadstropju, morajo menjati smer delitve - ne deliti samo z ene smeri. Tako da druga stran dobi mrzlo za jesti.

---

3 Kavarniške urice.

---

3 Ko pacienti gredo v bolnico, naj bodo oblečeni (pozimi).

---

3 Kotiček za poslušanje glasbe.

---

3 Morda izleti.

---

3 Osebje bi moralo biti bolj prijazno do vseh.

---

3 Plesni kotiček.

---

3 Primorske novice želim prejemati zjutraj oz. dopoldan.

---

3 Še tako naprej.

---

3 Važen je okus, ne količina hrane.

---

3 Več dejavnosti za močno naglušne - kakšne?

---

3 Več varčevanja z elektriko.

---

3 Večkrat ribe.

---

3 Vrata od jedilnice bi se morala odpreti zgolj 5 minut pred obroki in ne prej kot je v navadi.

---

3 Za isti denar se da delno izboljšati kvaliteta hrane.

---

## Ocenjevanje struktur in procesov

Pri modelu E-Qalin predstavljajo nadaljni razvoj organizacije, podobno kot stebri v hiši, na eni strani "STRUKTURE IN PROCESI" doma za starejše ter na drugi strani "REZULTATI". Stebra prikazujeta, da imata znotraj modela E-Qalin naravnost na procese in naravnost na rezultate enak pomen.

Do sedaj smo se v poročilu osredotočali bolj na ocene za evalvacijo REZULTATOV ter v sklopu le-teh predpisanih KAZALNIKOV, to poglavje pa vam lahko služi pri enostavnejšem ocenjevanju STRUKTUR IN PROCESOV oz. KRITERIJEV v okviru samoocenjevanja po modelu E-Qalin.

V nadaljevanju so spisani kriteriji, ki jih je možno spremljati z anketnim vprašalnikom za stanovalce ter predlogi vprašanj za spremljanje posameznega kriterija, sami pa se odločite kateri od elementov je za vas najbolj primeren. Pri tem so v spodnjih tabelah vpisani vidik, delni vidik, kriterij, opis kriterija, vprašanja, s katerimi je možno posamičen kriterij spremljati ter skrajno desno tudi ocena zadovoljstva na določenem vprašanju oz. elementu in trend.



### 1. Stanovalci

#### 1.3. OSEBNA BIOGRAFIJA / ŽIVLJENJSKI SLOG

##### 1.3.1. Obredi in ponudba za različne kulture / življenjske sloge

Upoštevanje biografije posameznega stanovalca je temeljni pogoj za oblikovanje kakovosti njegovega bivanja v domu. To kakovostno področje obsega vse ukrepe, strukture in procese v domu, ki omogočajo spoznavanje stanovalca, na osnovi česa mu lahko zagotovimo individualni življenjski slog ter osebne obrede. Takšna spoznanja je treba upoštevati pri vseh dejavnostih za stanovalca, osebne podatke, ki so deloma tudi intimni, pa obravnavati zaupno. Značilnosti življenjskega sloga se kažejo npr. tudi pri oblikovanju in ureditvi doma oziroma osebnega okolja stanovalca.

- Soba, v kateri bivam, mi je všeč. 4,43 ↓

##### 1.3.2. Prehrana

Pri oslabljenih starejših ljudeh je prehrana osrednji kriterij za kakovost življenja. Zato mora biti dom pozoren na vse procese, povezane s prehrano, na stanovalčeve navade, ki sledijo iz njegove biografije in upoštevanje znanstvenih prehranskih izsledkov.

- Hrana v domu je okusna. 4,26 ↓
- Količina hrane pri obrokih je primerna (porcije niso prevelike, niti premajhne). 4,35 ↓
- Ure obrokov (zajtrk, kosilo, večerja) mi ustrezajo. 4,59 ↓
- Pri pripravi jedilnika upoštevajo moje želje. 3,93 ↓

#### 1.4. ZASEBNOST

##### 1.4.1. Ravnanje z zasebnostjo

V domskem vsakdanjiku je treba, kolikor je le mogoče, ohranjati zasebnost stanovalca. Pri tem seveda vemo, da je življenje v domu institucionalizirana oblika bivanja. Vodilo za oblikovanje »zasebnosti« in odnosov med zaposlenimi in sostanovalci naj bodo potrebe in predstave stanovalcev.

- V sobi, kjer bivam, mi je zagotovljena zasebnost. 4,62 ↓

## 1.5. OBLIKOVANJE ŽIVLJENJA

### 1.5.1. Sodelovanje in spremljanje/asistenca

Kriterij preverja vključevanje stanovalcev v načrtovanje in oblikovanje strukture dneva, upoštevanje njihovih nekdanjih aktivnosti ter interesov, način aktivnega soodločanja stanovalcev (npr. »svet stanovalcev«) ter tudi oblike (psihosocialnega) spremljanja stanovalcev, ki presegajo negovalni proces.

- |  |      |   |
|--|------|---|
| • Na voljo imamo dovolj dodatnih dejavnosti, ki so mi vseč (pevski zbor, ustvarjalne delavnice, izleti, prireditve, druženja). | 4,65 | ↓ |
| • V domu imamo zanimive prireditve in praznovanja (rojstnodnevna praznovanja, pustovanje, novo leto,...).                      | 4,78 | ↓ |
| • Sam/a lahko odločam o tem, kaj bom počel/a čez dan (preživljanje prostega časa).   | 4,77 | ↓ |

## 1.6. KOMUNICIRANJE

### 1.6.1. Kultura komuniciranja

Kriterij obsega podporo in razvijanje uspešne komunikacije med stanovalci, zaposlenimi ter vodstvom doma, usklajeno s potrebami stanovalcev. Posebej pogledimo strukture in procese, ki so v pomoč stanovalcem z omejenimi sposobnostmi komuniciranja (npr. stanovalci z demenco, stanja po možganski kapi).

- |   |      |   |
|---|------|---|
| • Zaposleni so zmeraj na voljo, ko jih potrebujem.                | 4,50 | ↓ |
| • Ko imam težave, mi zaposleni prisluhnejo.                       | 4,47 | ↓ |
| • Zaposleni so do mene zmeraj prijazni.                           | 4,74 | ↓ |
| • Imam občutek, da me zaposleni spoštujejo.                       | 4,60 | ↓ |
| • Če si želim kakšnih sprememb, lahko to zmeraj povem zaposlenim. | 4,57 | ↓ |

## 1.7. NEGOVALNI PROCES

### 1.7.2. Upoštevanje potreb/želja in individualnosti

Pri teoretični zasnovi in izvajanju nege se pozornost namenja upoštevanju želja, potreb ter individualnosti stanovalcev. Preverjamo možnosti stanovalcev po ohranjanju individualnosti in ugotavljamo, kako jim dom omogoča lastno odločanje (npr. izbira glede obrokov hrane ali pravila, ki dovoljujejo individualne čase za vstajanje in spanje).

- |  |      |   |
|--|------|---|
| • Zaposleni zmeraj dobro poskrbijo za izvajanje nege, ko jo potrebujem (pomoč pri vstajanju, umivanju, kopanju, oblačenju, hranjenju). | 4,55 | ↓ |
| • Z zaposlenimi se lahko dogovarjam za čas nege in umivanja.   | 4,29 | ↓ |

## 1.8. MEDICINSKO TERAPEVTSKA OSKRBA

### 1.8.1. Medicinsko terapevtski procesi

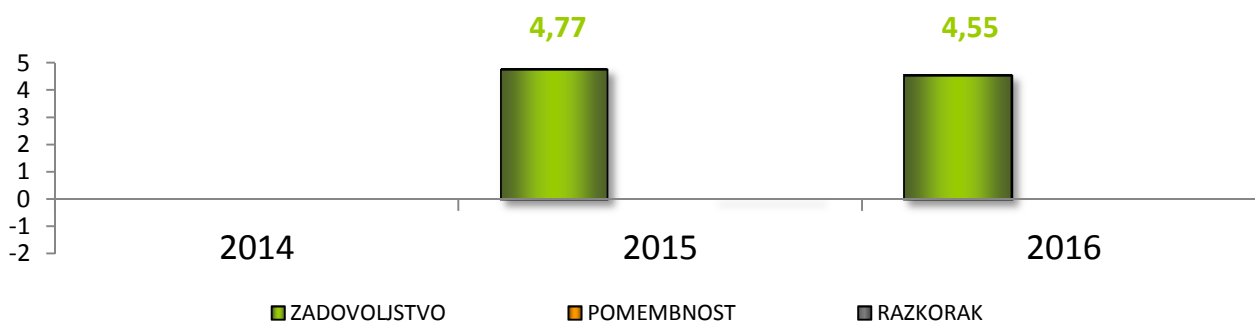
Kriterij se osredotoča na zagotavljanje ustrezne medicinske in terapevtske oskrbe stanovalcev ter načrtovanje in izvajanje strokovnega dialoga ter pretoka informacij med službami v domu. Terapevtska oskrba obsega (zunanje in notranje) zdravstvene storitve, delovno in fizioterapijo, dietologijo, psihologijo in psihoterapijo ter druge terapevtske postopke. Pri tem so pomembni dostopnost, struktura, koncept in razpoložljivost navedenih storitev.

- |  |      |   |
|--|------|---|
| • Domski zdravnik svoje delo opravlja dobro.   | 4,24 | ↓ |
| • Storitve zdravstvene nege so kakovostne (terapije, oskrba ran, infuzije, odvzem krvi, inhalacije). | 4,44 | ↓ |
| • Deležen/a sem fizioterapije, ki mi jo zdravnik predpiše.   | 4,55 | ↓ |
| • Všeč mi je ponudba delovne terapije.   | 4,63 | ↓ |

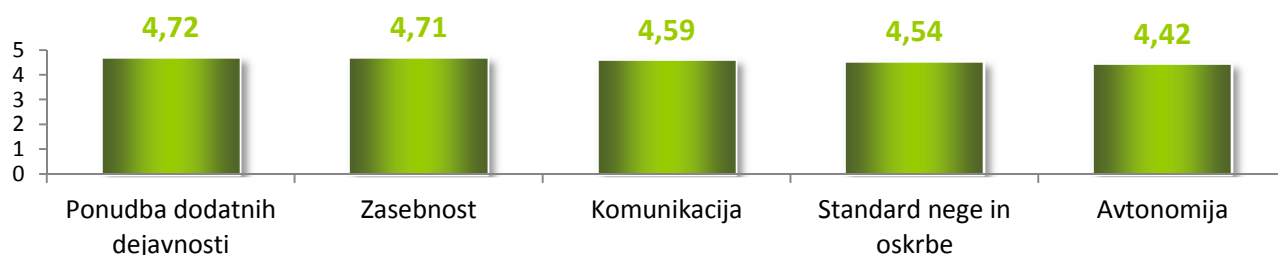
## ●● Povzetek rezultatov

V domu je vzpostavljen sistem spremljanja zadovoljstva stanovalcev z vključitvijo v standardizirano raziskavo merjenja zadovoljstva, ki omogoča spremljanje trendov skozi leta ter primerjavo rezultatov z drugimi domovi. Vsi zbrani rezultati in informacije so osnova za usmerjeno sprejemanje ukrepov za zagotavljanje večjega zadovoljstva stanovalcev.

## ●● Ocene splošnega zadovoljstva s trendi



## ●● Ocene po posameznih področjih, razvrščene od najvišje do najnižje



## ●● Ocene najboljše in najslabše ocenjenih elementov

Spodnji graf prikazuje odstopanja ocen zadovoljstva od skupnega povprečja. Pri tem je z zeleno obarvano 5 najboljše ocenjenih elementov ter z oranžno 5 najslabše ocenjenih elementov.

