

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 SVOJCEV

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 SVOJCEV 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 preprečuje, 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 -
1. Opis vzorca	- 6 -
1.1 Velikost vzorca	- 6 -
1.2 Starost anketirancev	- 6 -
1.3 Pogostost obiskov	- 6 -
1.4 Kraj bivanja	- 6 -
2. Spremljanje merjenih področij - kazalnikov	- 7 -
2.1 Standard nege in oskrbe	- 7 -
2.1.1 Prehrana	- 8 -
2.1.2 Nega in oskrba	- 8 -
2.1.3 Samostojnost, aktivnost	- 9 -
2.1.4 Odnos zaposlenih	- 9 -
2.2 Vključenost	- 10 -
2.2.1 Obveščanje	- 11 -
2.2.2 Sodelovanje s svojci	- 11 -
2.2.3 Zasebnost	- 12 -
2.2.4 Možnost pogovora	- 12 -
2.2.5 Sprejemanje kritike	- 12 -
2.3 Imidž doma	- 13 -
2.3.1 Izgled doma	- 14 -
2.3.2 Ugled doma	- 14 -
3. Sumarni rezultati	- 15 -
3.1 Distribucija ocen zadovoljstva	- 16 -
4. Demografske razlike	- 16 -
4.1 Razlike v zadovoljstvu glede na starost	- 17 -
4.2 Razlike glede na pogostost obiskov	- 18 -
4.3 Razlike v zadovoljstvu glede na kraj bivanja	- 19 -
5. Vpogled v elemente glavnih področij	- 20 -
6. Analiza odprtih odgovorov	- 21 -

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 svojcev s storitvami doma. Anketni vprašalnik, s katerim merimo zadovoljstvo svojcev, 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 svojcem pomembne bolj in katere manj, kar omogoča ciljano delo na izboljšavah.



Rezultati, predstavljeni v nadaljevanju, nam povedo s katerimi področji so svojci zadovoljni in kako lahko svojcem izkušnjo 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 svojcev 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 svojcih. Na to kažejo naslednji indeksi zanesljivosti:

- vrednost KMO(Kaiser-Meyer Olkin)=0,960, ki kaže na zelo močne (blizu teoretične vrednosti 1,0) parcialne korelacije med pari spremenljivk, kar pomeni, da so indikatorji (trditve v vprašalniku), s katerimi merimo splošno zadovoljstvo med svojci, 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 svojcev;
- 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 svojcev ($\chi^2=13.689$; $df=276$; $p<0,001$);
- vrednost Cronbachovega alpha koeficienta, ki kaže na notranjo konsistentnost konstrukta zadovoljstvo svojcev, je zelo visoka in znaša $\alpha=0,954$ (blizu teoretične vrednosti 1,0).

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

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

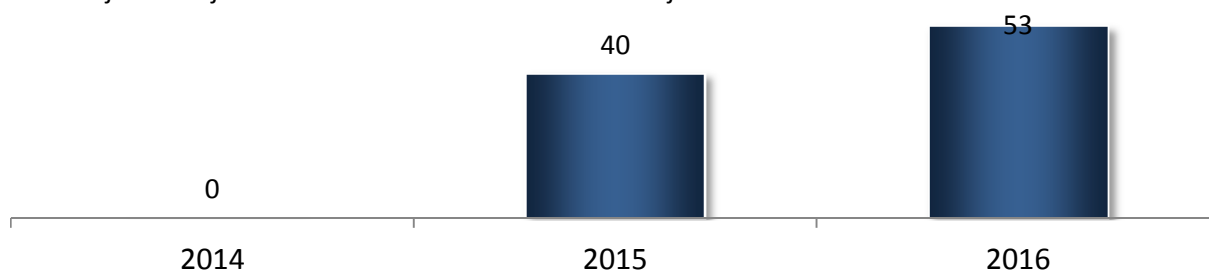
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy		0,960
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	13.689
	df	276
	Sig.	<0,001
Reliability Statistics	Cronbach's Alpha	0,954
	N of Items	24

1. Opis vzorca

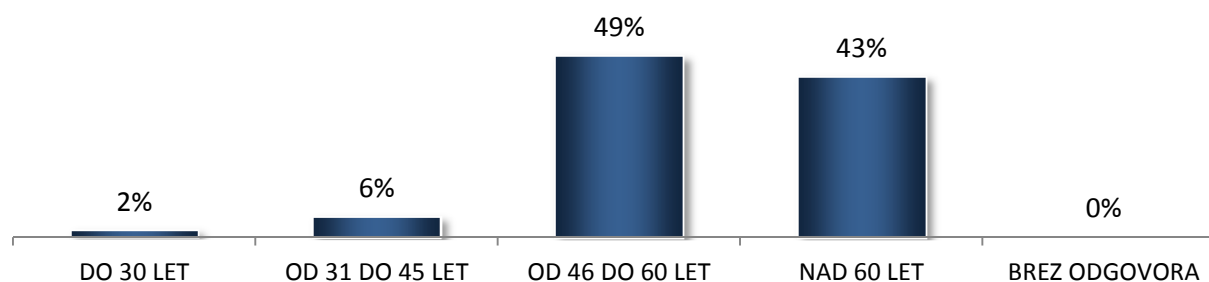
Analiza vzorca predstavlja skupino svojcev, vključeno v raziskavo oz. svojce, ki so odgovarjali na anketni vprašalnik. Taka analiza je pomembno orodje za ugotavljanje reprezentativnosti rezultatov, saj nam pove, kako dobro zajeti vzorec predstavlja populacijo in kako zanesljivi so podatki iz raziskave.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

1.1 Velikost vzorca

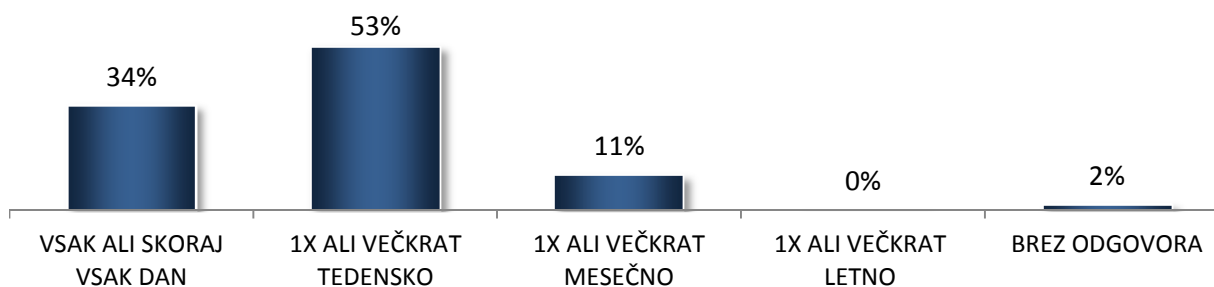
V letošnjem letu je v raziskavi sodelovalo 53 svojcev.



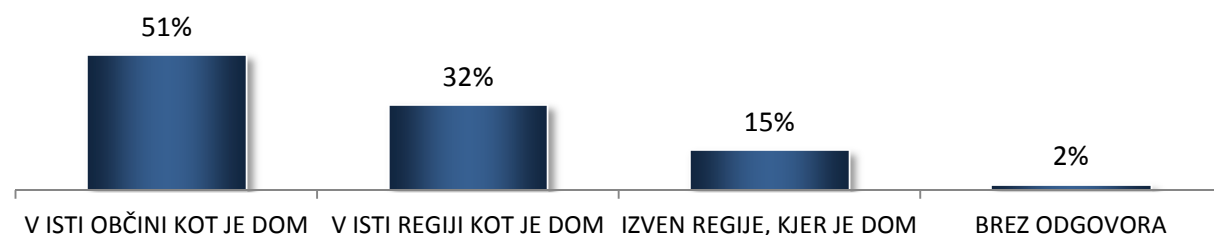
1.2 Starost anketirancev



1.3 Pogostost obiskov



1.4 Kraj bivanja



2. Spremljanje merjenih področij - kazalnikov

2.1 Standard nege in oskrbe

4.1. ZADOVOLJSTVO

4.1.1. ZADOVOLJSTVO SVOJCEV

i. ZADOVOLJSTVO SVOJCEV S STANDARDOM OSKRBE

Nivo zadovoljstva s sprejemom v dom, informiranostjo, nego in oskrbo, samostojnostjo ter varstvom osebne integritete.

Področje delovanja, ki zadeva Zadovoljstvo svojcev s standardom nege in oskrbe, je sestavljeno iz 10 vprašanj, ki tvorijo 4 podpodročja. 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	
	*	4,22	*	3,94	*

* ciljna 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).

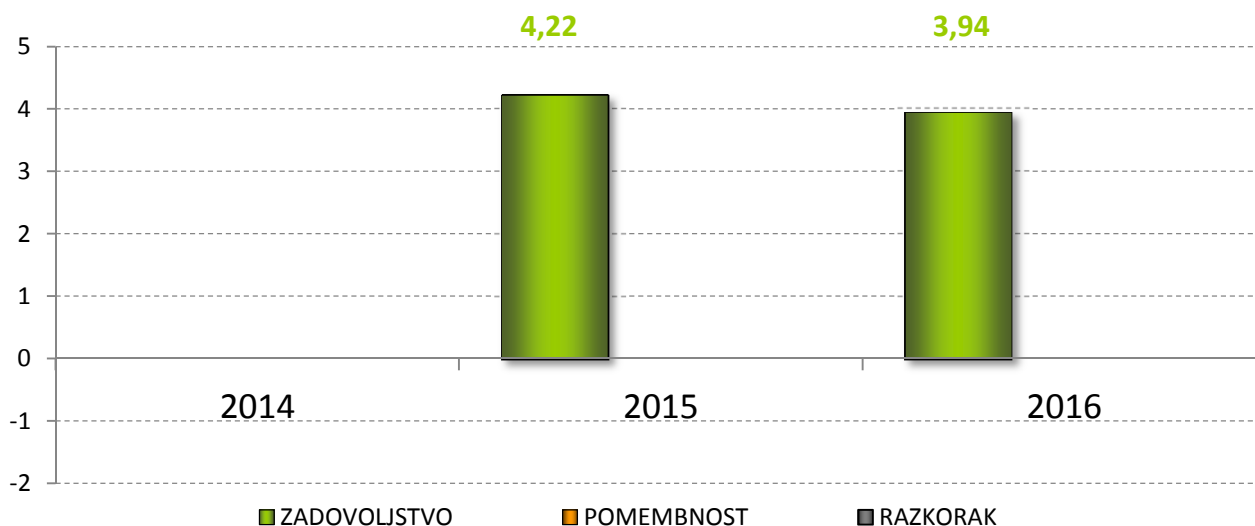
Trend stopnje zadovoljstva

pozitiven

negativen

je enak

STANDARD NEGE IN OSKRBE



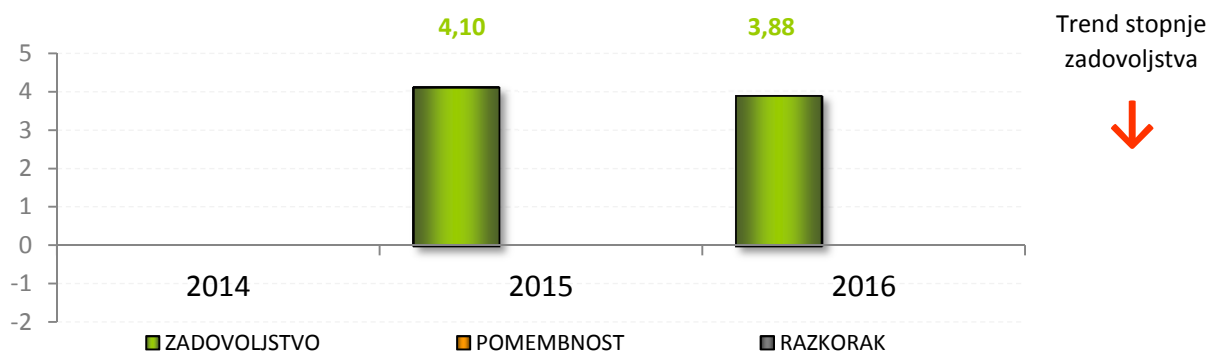
Gre za najbolj vplivno področje splošnega zadovoljstva svojcev, ki je zelo močno povezano

Področje najmanj intenzivnih izboljšav, ki ostaja med najšibkejšimi področji delovanja doma.

Pomembnost, ki jo svojci pripisujejo temu področju, je neodvisno od cene oskrbe.

2.1.1 Prehrana

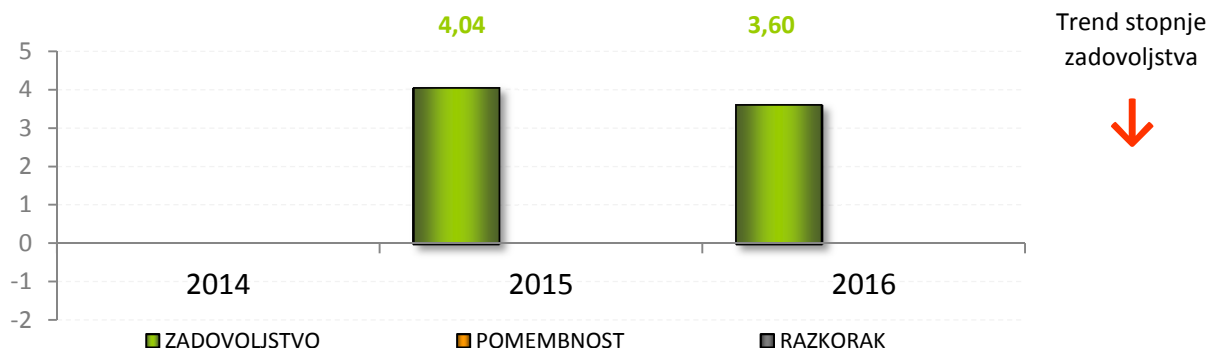
Prehranske potrebe in značilnosti prehrane pri starostnikih se zaradi različnih dejavnikov pomembno razlikujejo od prehranskih potreb in značilnosti prehrane drugih populacijskih skupin. Obenem so prehranske potrebe starostnikov odvisne od njihovega obstoječega prehranskega in funkcionalnega statusa, 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.



Tem bolj kot so stanovalci zadovoljni s prehrano, tem boljše je tudi zadovoljstvo svojcev na tem področju.

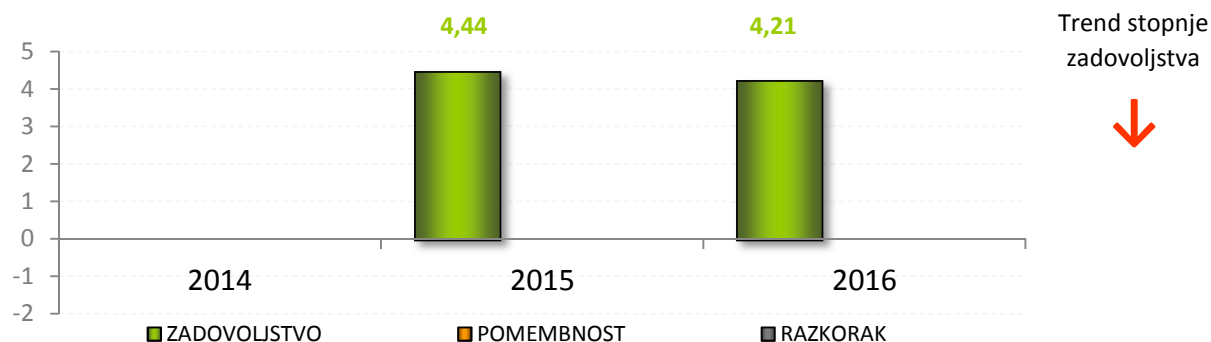
2.1.2 Nega in oskrba

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.



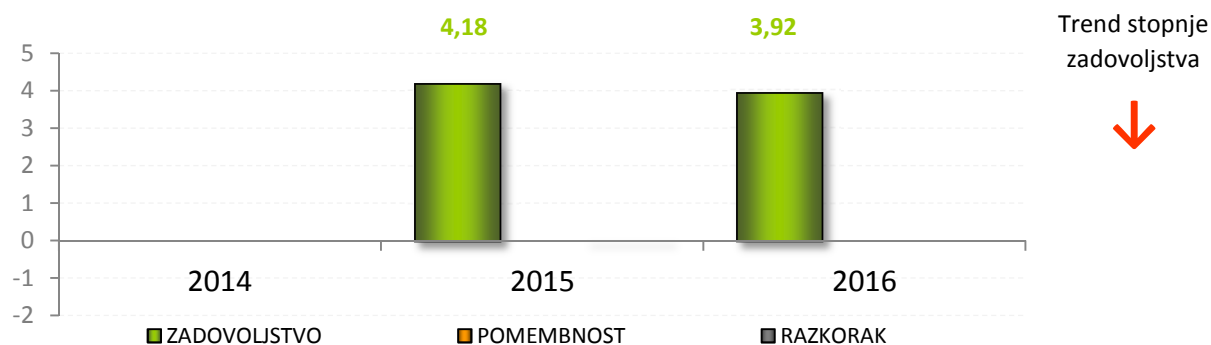
2.1.3 Samostojnost, aktivnost

Dnevne aktivnosti kot pogoj za polno, zadovoljno in zdravo življenje starejših predstavljajo množico aktivnosti, s katerimi se zagotavlja aktivnejše vključevanje v socialno okolje in vzdrževanje psihofizične kondicije. Za vzdrževanje kvalitete življenja v obdobju starejšega odraslega je ključna redna vsakodnevna telesna dejavnost v priporočenem obsegu, glede na lastne zmožnosti in omejitve. Kakovostne aktivnosti pozitivno vplivajo na prebijanje osame, na preseganje izključenosti iz socialnega življenja ter na pripravljenost pomagati sebi in drugim, intrageneracijsko in intergeneracijsko.



2.1.4 Odnos zaposlenih

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.



2.2 Vključenost

4.1. ZADOVOLJSTVO

4.1.1. ZADOVOLJSTVO SVOJCEV

i. ZADOVOLJSTVO SVOJCEV Z VKLJUČENOSTJO

Nivo zadovoljstva z obveščanjem, sodelovanjem, zasebnostjo pri obiskih, možnostjo pogovora ter izražanjem in sprejemanjem kritike.

Področje delovanja, ki zadeva Zadovoljstvo svojcev z vključenostjo v domsko dogajanje je sestavljeno iz 10 vprašanj, ki tvorijo 5 podpodročij. 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	
	*	4,25	*	3,95	*

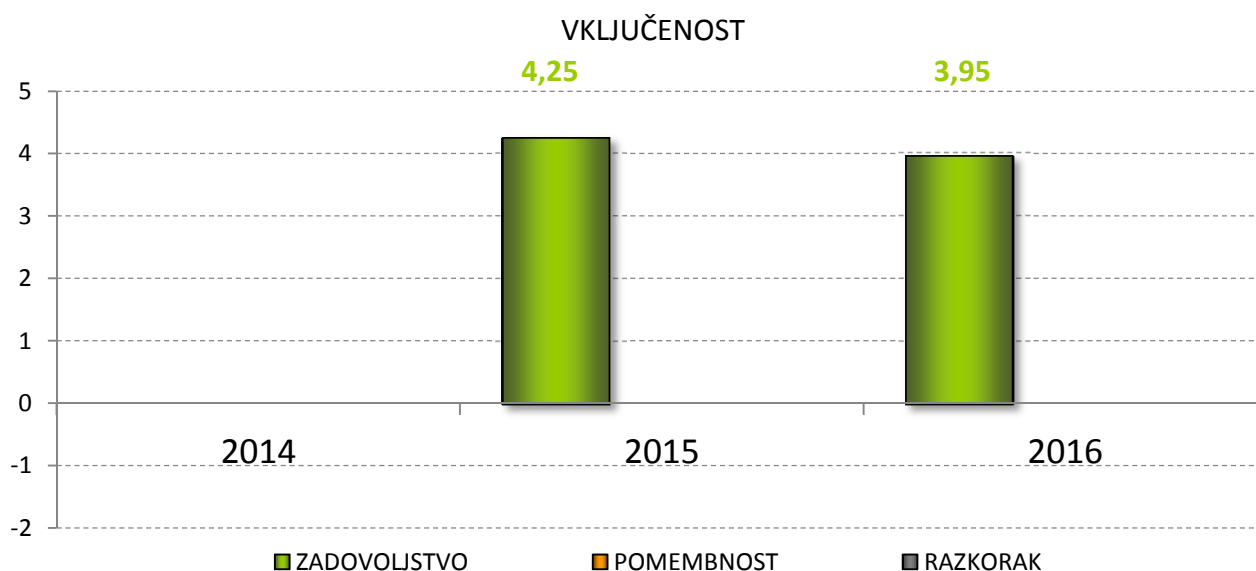
* ciljno vrednost določite sami. V pomoč naj vam bo Skupna letna primerjalna analiza, ki daje vpogled v primerjave ocen vašega doma z drugimi domovi. Glede na primerjavo z ostalimi se odločite kakšen je vaš cilj izboljšav (npr. višina ciljne vrednosti naj se orientira glede na najvišje in najnižje rezultate 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

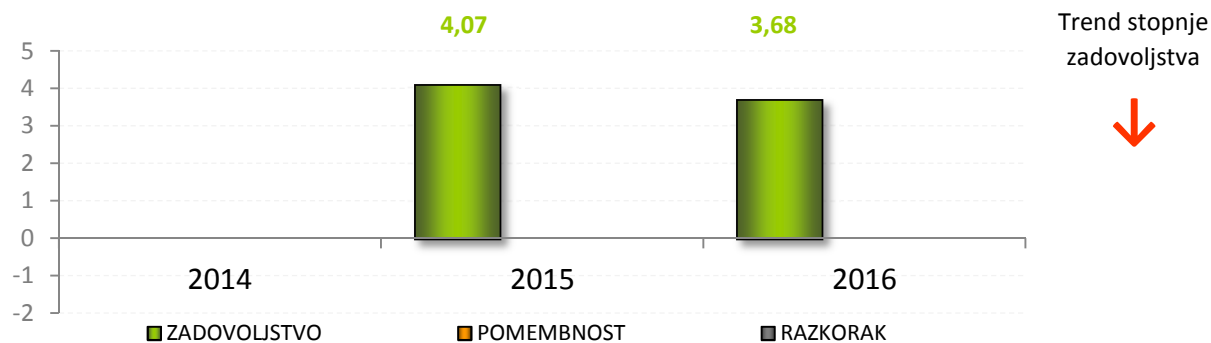


Področje najintenzivnejših izboljšav v večletni perspektivi, predvsem na področju komunikacije in izmenjevanja informacij.

Odnos zaposlenih ima pomemben vpliv na percepcijo storitev nege in oskrbe.

2.2.1 Obveščanje

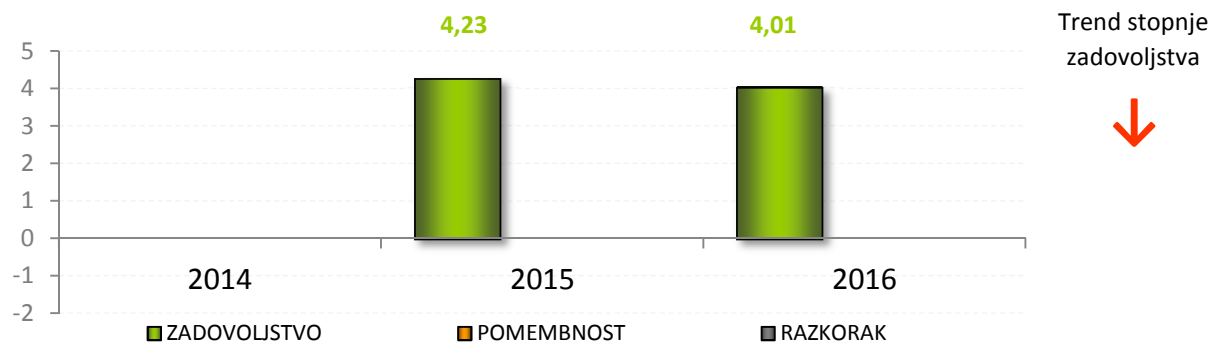
Obveščanje svojcev o spremembah zdravstvenega stanja in splošnem počutju stanovalca velja za pomemben indikator komunikacije in pretočnosti podatkov v organizaciji. Svojci od zaposlenih pričakujejo ažurnost informacij in na splošno informacijam, prejetih s strani oseb, zadolženih za spremljanje stanja stanovalca, pripisujejo večjo zanesljivost kot tistim, ki jo prejmejo s strani stanovalca. Prav tako je potrebno zagotoviti najvišji standard v ravnanju pri obveščanju svojcev kot je objektivnost in zaupnost podanih informacij.



Tem boljše kot je sodelovanje med zaposlenimi, tem višje je zadovoljstvo svojcev z obveščanjem o počutju stanovalca.

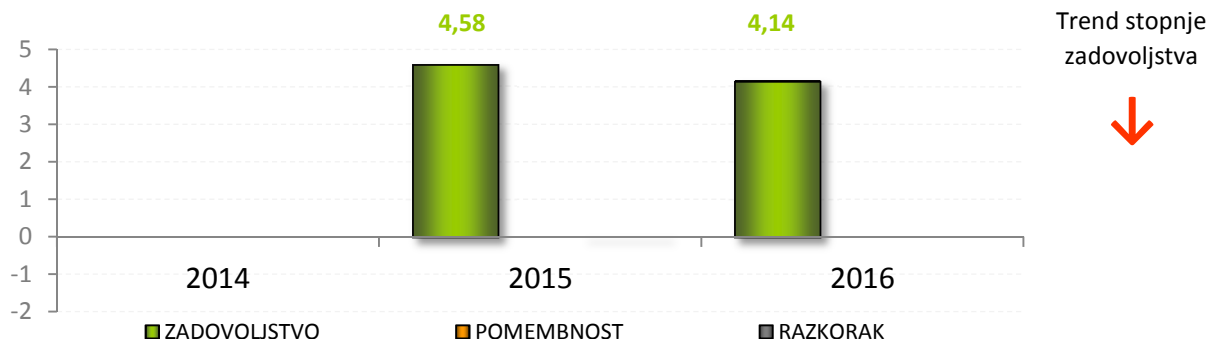
2.2.2 Sodelovanje s svojci

Ločenost od zunanjega sveta se zmanjšuje tudi z ohranjanjem prejšnjega načina življenja in s stiki s pomembnimi osebami iz življenja posameznika. Raziskave kažejo, da posamezniku prav to daje smisel nadaljnega življenja ter pomembno vpliva na občutek, da lahko odločajo o sebi samostojno. Velik pomen imajo za uporabnike stiki z domačimi in domačim okoljem, saj jim dajejo občutek pomembnosti in veselje do življenja.



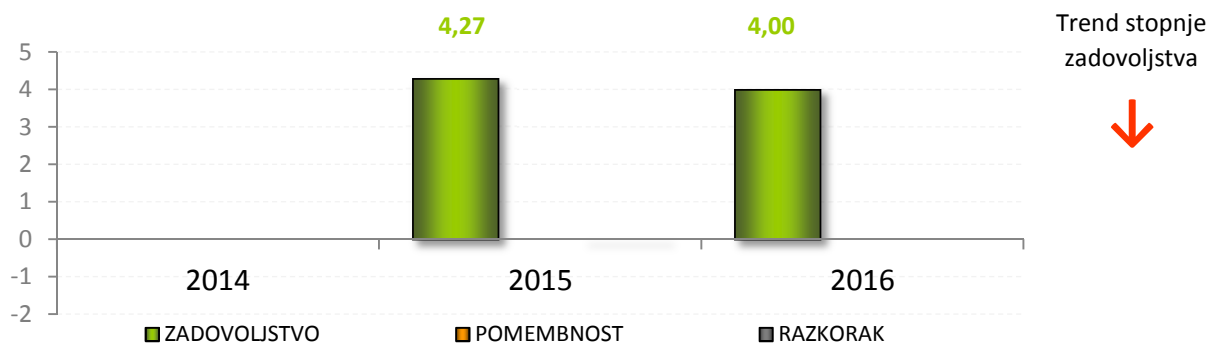
2.2.3 Zasebnost

Svojci in drugi obiskovalci stanovalcev so pomembni za ohranjanje stika stanovalca z zunanjim okoljem, ki igra pomembno vlogo pri preprečevanju brezvoljnosti, neaktivnosti in vdanosti v usodo. Prav zato je pri teh stikih pomembno omogočanje zasebnosti, ki vpliva na kakovostne medosebne odnose prisotnih in spontanost v odnosih.



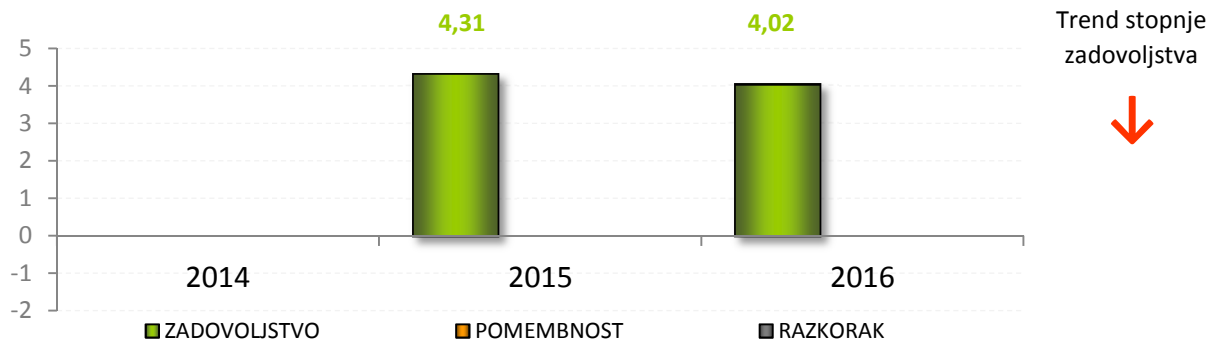
2.2.4 Možnost pogovora

Enako kot uporabniki, tudi njihovi svojci pričakujejo od zaposlenih emocionalno delo in upoštevanje posameznikove individualnosti in enkratnosti, poleg opravljanja vsakodnevnih nalog. Svojci od zaposlenih zahtevajo precej osebne zrelosti, čustvene stabilnosti, znanja in izkušenj pri delu z ljudmi ter delovanje v uporabnikovo korist. Pričakujejo možnost vplivanja na delovanje zaposlenih, bodisi skozi dajanje predlogov, bodisi z izražanjem kritike oziroma pohval.



2.2.5 Sprejemanje kritike

Sprejem predlogov in kritike pri posamezniku je močno odvisen od vsebine izražene kritike oziroma predloga in tudi načina izražanja. Odzivanje in sprejemanje kritike s strani zaposlenih je pokazatelj vključenosti svojcev v delovne procese in življenje v domu na splošno. Namreč večja kot je možnost izražanja kritike, nestrinjanja, želja in predlogov, višja je vključenost svojcev, s tem pa tudi njihovo zadovoljstvo.



2.3 Imidž doma

4.1. PODOBA

4.1.1. STOPNJA POZNANOSTI IN UČINEK JAVNOSTI

i. IMIDŽ DOMA

Nivo zadovoljstva s kakovostjo delovanja, zunanjo podobo doma in ugledom ustanove.

Področje delovanja, ki zadeva Imidž doma je sestavljeno iz 4 vprašanj, ki tvorijo 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.

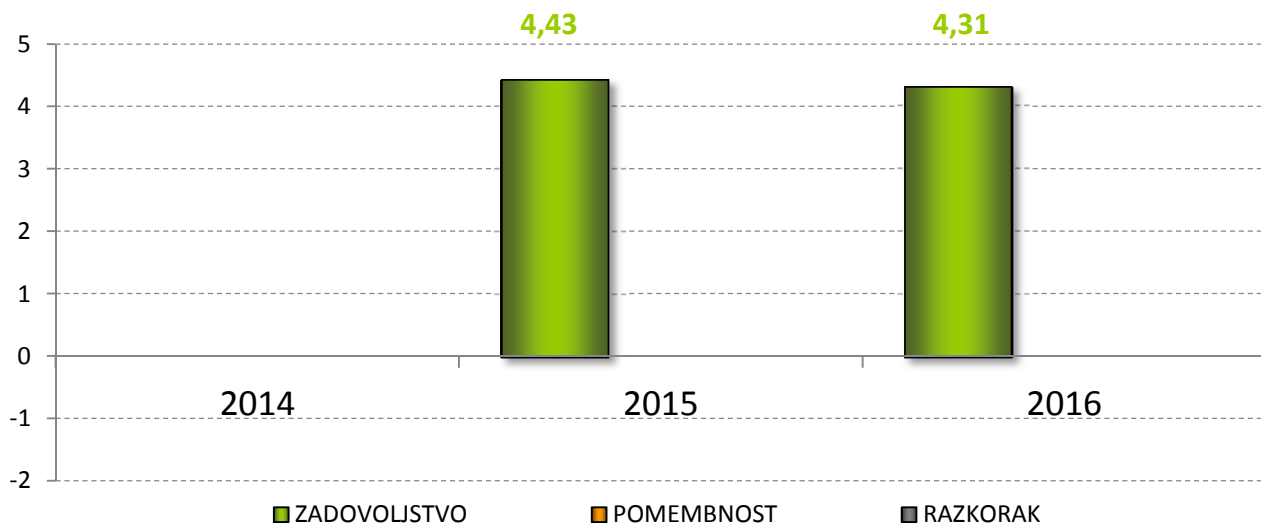
2014		2015		2016	
Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
	*	4,43	*	4,31	*

* 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

IMIDŽ DOMA



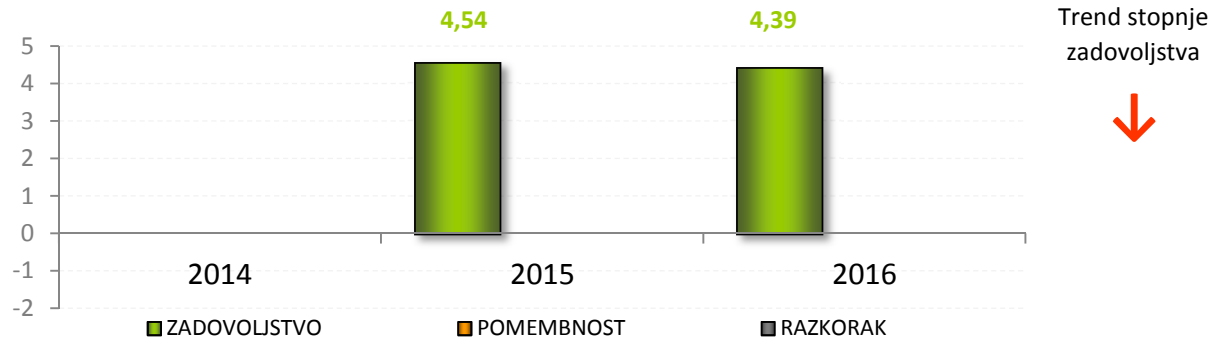
Gre za enega najmočnejših področij domov na splošno. Hkrati pa imidž doma predstavlja najmanj vpliven, a ne zanemarljiv dejavnik zadovoljstva svojcev na drugih področjih.

Domovi, ki so pridobili certifikat sistema kakovosti E-Qalin, imajo boljše ocenjeni imidž doma.

Tem boljši kot je imidž doma, tem večje je povpraševanje po nastanitvah v domu (število prošenj).

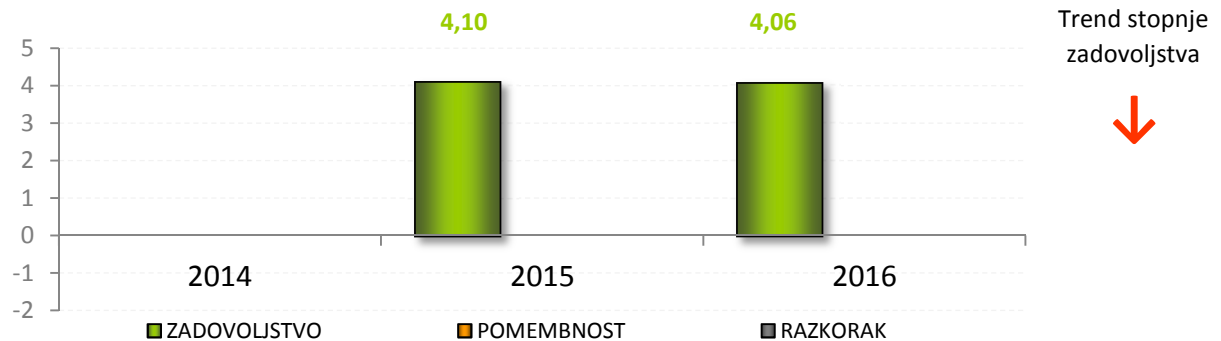
2.3.1 Izgled doma

Prvi občutek, prvi stik, ki ga obiskovalec zazna še pred vstopom v dom, je njegov stik z izgledom doma. Izgled doma je viden simbol, ki mora biti v skladu s celotno podobo, saj izraža identiteto doma, hkrati pa je tisto prvo, kar obiskovalca nagovori.



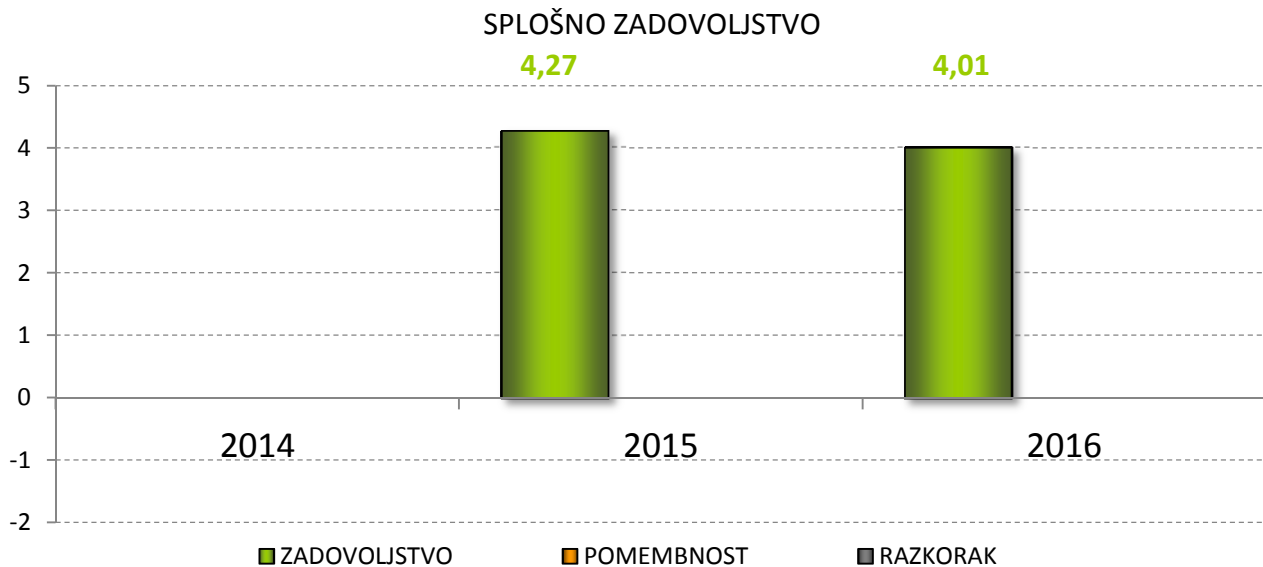
2.3.2 Ugled doma

V domovih sta prisotni kultura stanovalcev in kultura zaposlenih. Klima v obeh vpliva na celotno podobo ustanove in življenja v njej. Vodstvo ustanove mora poznati in biti pozorno na dogajanje v ustanovi ter skrbeti, da negativni elementi ene in druge kulture ne rušijo podobe ustanove in življenja v njej.



3. Sumarni rezultati

Spodnji grafični prikaz prikazuje sumarno oceno zadovoljstva, sumarno oceno pomembnosti ter razkorak med obema ocenama. Te ocene predstavljajo vse do sedaj omenjene kazalnike na skupnem nivoju: Standard nege in oskrbe, Vključenost ter Imidž doma 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 v največji meri vpliva odnos osebja in možnost pogovora z

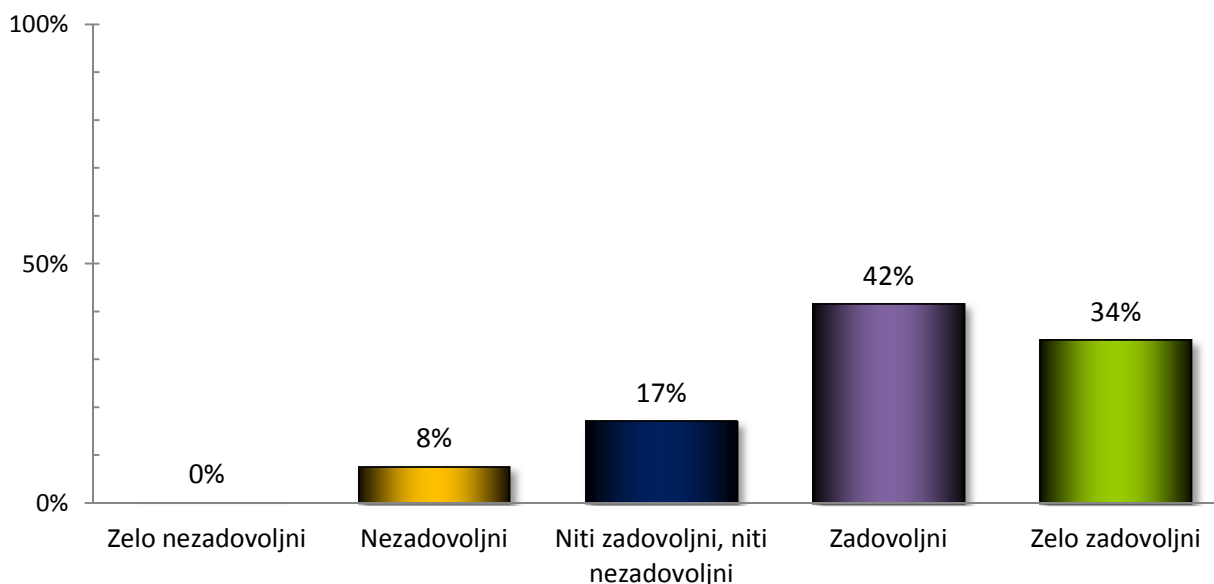
Zadovoljstvo svojcev ni odvisno od cene oskrbe doma, niti od obremenjenosti zaposlenih.

Na zadovoljstvo svojcev nima vplivi niti velikost doma, niti regija, v kateri se dom nahaja.

Tem večje kot je zadovoljstvo pri stanovalcih in zaposlenih, tem bolj bodo zadovoljni tudi

3.1 Distribucija ocen zadovoljstva

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



4. Demografske razlike

Spodnje tabele na naslednjih straneh prikazujejo analizo variance oz. povprečne vrednosti stopnje zadovoljstva in pomembnosti na nekaterih segmentih svojcev, ki se med seboj razlikujejo bodisi po starosti, pogostosti njihovih obiskov doma ali kraju bivanja. **Zeleno obarvano polje pomeni najvišje, oranžno pa najnižje zadovoljstvo oz. pomembnost** 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 30 LET	OD 31 DO 45 LET	OD 46 DO 60 LET	NAD 60 LET
-----------	-----------------	-----------------	------------

Velikost vzorca:

1	3	26	23
---	---	----	----

Standard nege in oskrbe	Zadovoljstvo*				
Prehrana	Zadovoljstvo*			3,60	4,39
Nega in oskrba	Zadovoljstvo*			3,18	4,26
Samostojnost, aktivnost	Zadovoljstvo*			3,86	4,52
Odnos zaposlenih	Zadovoljstvo*			3,56	4,35

Vključenost	Zadovoljstvo*				
Obveščanje	Zadovoljstvo*			3,72	4,35
Sodelovanje s svojci	Zadovoljstvo			3,87	4,36
Zasebnost	Zadovoljstvo			3,92	4,40
Možnost pogovora	Zadovoljstvo			3,76	4,39
Sprejemanje kritike	Zadovoljstvo			3,87	4,35

Imidž doma	Zadovoljstvo*				
Izgled doma	Zadovoljstvo*			4,06	4,63
Ugled doma	Zadovoljstvo*			4,19	4,68
	Zadovoljstvo*			3,65	4,48

Sumarno zadovoljstvo	Zadovoljstvo*			3,74	4,41
-----------------------------	---------------	--	--	------	------

4.2 Razlike glede na POGOSTOST OBISKOV

		DNEVNO	TEDENSKO	MESEČNO	LETNO
		Velikost vzorca:			
		18	28	6	0
Standard nege in oskrbe	Zadovoljstvo	3,89	3,73	4,66	
Prehrana	Zadovoljstvo	3,89	3,71	4,60	
Nega in oskrba	Zadovoljstvo	3,64	3,37	4,42	
Samostojnost, aktivnost	Zadovoljstvo*	4,11	4,06	4,61	
Odnos zaposlenih	Zadovoljstvo*	3,93	3,66	4,83	
Vključenost	Zadovoljstvo	3,82	3,83	4,76	
Obveščanje	Zadovoljstvo	3,56	3,54	4,58	
Sodelovanje s svojci	Zadovoljstvo	3,84	3,94	4,83	
Zasebnost	Zadovoljstvo	4,00	4,04	4,83	
Možnost pogovora	Zadovoljstvo	3,86	3,91	4,75	
Sprejemanje kritike	Zadovoljstvo	3,81	3,92	4,83	
Imidž doma	Zadovoljstvo	4,31	4,18	4,79	
Izgled doma	Zadovoljstvo	4,39	4,30	4,72	
Ugled doma	Zadovoljstvo	4,06	3,82	5,00	
Sumarno zadovoljstvo	Zadovoljstvo	3,94	3,85	4,72	

4.3 Razlike v zadovoljstvu glede na KRAJ BIVANJA

		VISTI OBČINI	VISTI REGIJI	IZVEN REGIJE
		Velikost vzorca:		
		27	17	8
Standard nege in oskrbe	Zadovoljstvo*	4,05	3,36	4,48
Prehrana	Zadovoljstvo	4,00	3,47	4,29
Nega in oskrba	Zadovoljstvo*	3,83	2,94	4,19
Samostojnost, aktivnost	Zadovoljstvo*	4,24	3,67	4,86
Odnos zaposlenih	Zadovoljstvo*	4,01	3,38	4,56
Vključenost	Zadovoljstvo	4,00	3,57	4,48
Obveščanje	Zadovoljstvo	3,70	3,32	4,25
Sodelovanje s svojci	Zadovoljstvo	4,08	3,60	4,57
Zasebnost	Zadovoljstvo	4,04	4,00	4,71
Možnost pogovora	Zadovoljstvo	4,04	3,66	4,50
Sprejemanje kritike	Zadovoljstvo	4,14	3,56	4,50
Imidž doma	Zadovoljstvo*	4,42	3,85	4,81
Izgled doma	Zadovoljstvo*	4,48	3,98	4,88
Ugled doma	Zadovoljstvo*	4,22	3,47	4,63
Sumarno zadovoljstvo	Zadovoljstvo*	4,09	3,54	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), stopnjo zadovoljstva in pomembnosti za letošnje leto in razkorak med obema ocenama za posamezne elemente.

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 bolj usmeriti v področja, označena z oranžno, saj predstavljajo priložnosti za ukrepanje (**nižje od 3,5**). V stolpcu razkoraka so zeleno obarvani vsi **pozitivni razkoraki**, oranžno pa vsi razkoraki, ki presegajo razliko večjo od pol ocene (**-0,5**) v negativno smer.

•• Standard nege in oskrbe

TREND	ELEMENTI	ZAD
↓	Stanovalci lahko sam odloča o tem kaj bo počel v prostem času.	4,36
↓	Dom ponuja dovolj dodatnih dejavnosti za preživljanje prostega časa.	4,20
↓	Zaposleni so prijazni.	4,13
↓	Dom ponuja dovolj možnosti za redno fizično aktivnost stanovalcev.	4,06
↓	Zaposleni so spoštljivi do stanovalcev.	4,06
↓	Prehrana v domu je kakovostna in raznolika.	3,88
↓	Zaposleni se trudijo zadovoljiti potrebe stanovalcev.	3,88
↓	Stanovalcev je deležen kakovostne nege in oskrbe ter rehabilitacije.	3,77
↓	Zaposleni si vzamejo čas za stanovalce.	3,60
↓	Domski zdravnik strokovno opravlja svoje delo.	3,44

•• Vključenost

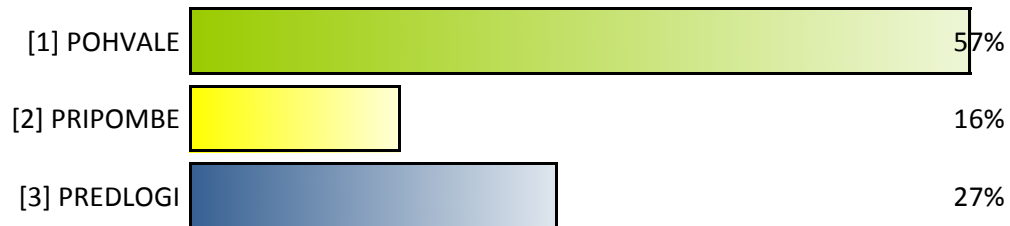
TREND	ELEMENTI	ZAD
↓	Dom je odprt za sodelovanje z okoljem.	4,27
↓	Z vodstvom doma in strokovnimi delavci dobro sodelujemo.	4,24
↓	Zaposleni mi znajo prisluhniti, če si želim pogovora.	4,18
↓	Ko sem na obisku, imamo zagotovljeno dovoljšno mero zasebnosti.	4,14
↓	Če si želim kakšnih sprememb, lahko to zmeraj povem zaposlenim.	4,02
↓	V domu so veseli mojega sodelovanja pri organizaciji izletov in sestankov za stanovalce.	3,91
↓	Ko potrebujem informacije o zdravstvenem stanju stanovalca, se lahko obrnem na domskega zdravnika.	3,86
↓	Zaposleni upoštevajo moje predloge za izboljšave in boljše delo s stanovalci.	3,81
↓	Zaposleni upoštevajo naše želje pri oskrbi (izbira hrane, čas kopanja, obseg nege,...).	3,63
↓	Zaposleni me v dovoljšni meri informirajo o počutju stanovalca.	3,49

•• Imidž doma

TREND	ELEMENTI	ZAD
↓	Všeč mi je lokacija, kjer se nahaja dom.	4,43
↓	Okolica doma je lepo urejena.	4,40
↓	Prostori doma so čisti in urejeni.	4,34
↓	Menim, da ima dom v okolju dober ugled.	4,06

6. Analiza odprtih odgovorov

Spodaj so po metodi razvrščanja grafično predstavljene spontane navedbe svojcev, 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 svojcev. 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: POKHVALE / 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 Čistilke.

1 Čistilke.

1 Čistost doma.

1 Dejavnosti.

1 Delno negovalno osebje.

1 Direktorica ima res dober odnos do stanovalcev.

1 Direktorico doma.

1 Direktorico.

1 Dobro posredovanje zdravstvenega osebja o zdravstvenem stanju stanovalca - vzamejo si čas za stanovalce.

1 Doktorici.

1 Določeni zaposleni dobro in strokovno opravljajo svoje delo.

1 Fizioterapijo.

1 Glavno sestro.

1 Hišnika.

1 Hitro in kvalitetno označevanje in pranje perila.

1 Kot opažam skoraj 2 leti, ni bi imel kaj za pripomniti. Naj ostane tako naprej.

1 Kuharice.

1 Kuhinjo.

1 Kvaliteto prehrane.

1 Medicinsko osebje.

1 Medicinsko sestro pri zdravniku.

1 Moja pohvala gre Mirki, Jožici, Mandi, Poloni in vsem negovalcem.

1 Moram pa povedati, da se vsi trudijo, da bi našim varovancem bilo prijetno in lepo v domu, kjer bivajo.

1 Možnost stalnega dostopa do knjig, revij in še mnogo tega.

1 Negovalce 4. oddelka.

1 Negovalke.

1 Negovalke.

1 Negovalke.

1 Nimam nobenih pripomb. Z vsem sem zadovoljna.

1 Nimam pripomb, le pohvale za ves vaš trud in prizadevnost v skrbi za svojce, ki ne zmorejo več bivati doma.

1 Odkar je nova direktorica, se čuti pozitivna energija.

1 Odlično sodelovanje s socialno službo v celoti (vodi ga. V. Gabič).

1 Odprtost.

1 Ostalo osebje doma.

1 Pohvala gre direktorici doma Sežana.

1 Pohvala sestri Ljubici, ki dela pri zdravniku v ambulanti pri zdravniku.

1 Pohvala socialnim delavcem.

1 Pohvala Vlasti.

1 Pohvale negovalkam na oddelkih.

1 Pohvalim urejenost in čistočo postelj, brisač.

1 Pohvaliti bi želela socialno delavko Vlasto Gabič.

1 Popoldansko receptorko - prijazna, vedno pripravljena pomagati. En velik vir informacij o stanju svojca.

1 Poznam 4. nadstropje: dementni oddelek. Vse je odlično v danih okoliščinah.

1 Pozornost pri namestitvi praznovanja rojstnih dni.

1 Požrtvovalnost negovalk in kuharice.

1 Pralnico.

1 Prav vse.

1 Prijazno osebje.

1 Prijaznost osebja do stanovalcev in svojcev.

1 Prijaznost receptork.

1 Prijaznost.

1 Profesionalnost.

1 Računovodstvo.

1 Recepcijo.

1 Receptorke.

1 Receptorko, go. Tadejo.

1 Receptorko.

1 Sestre.

1 Sestre.

1 Sestro Nevenko, ki dela pri domskem zdraviku, ki je vedno pripravljena sodelovati, če potrebuješ informacijo o svojcu.

1 Skrb za pogoje stanovalcev v DU.

1 Socialno delavko.

1 Socialno delavko.

1 Socialno službo.

1 Sodelovanje s socialno delavko.

1 Strežnice, kuhinjo, negovalce, pralnico za prijaznost, kakovost dela.

1 Strežnice.

1 Strežnice.

1 Strežnice.

1 Take prijaznosti kot smo je bili deležni ob sprejemu, ni bilo nikoli več.

1 Urejenost okolice.

1 Veliko prireditev.

1 Veseli me, da se gradi in obnavlja dom naših varovancev in da se v njem počutijo lepo.

1 Vratarnico.

1 Vsa pohvala pri poteku prenove etaž doma.

1 Vse je pohvalno.

1 Vse sestre v domu.

1 Vse.

1 Vse.

1 Vsi zaposleni so prijazni.

1 Vzdrževalce.

1 Zadovoljna sem z vso nego in oskrbo, ki jo zaposleni nudijo moji sorodnici.

1 Zaposleni so prijazni.

1 Zdravstveno osebje v domskih ambulantah.

1 Zelo lepo prenovljen dom.

2 Da stanovalcem, ko jih peljejo z rešilnim v bolnico, oblečejo zgornja oblačila (bunde) v zimskem času, ko so odpuščeni in čakajo, jih pogosto zebe.

2 Domske osebje ima veliko dela in se ne more kvalitetno posvetiti vsakemu posebej.

2 Glede na to kakšne so povprečne pokojnine, bi se morale cene domske oskrbe znižati.

2 Kljub prošnji, da se uvede večji nadzor nad prehranjevanjem in jemanjem zdravil, do tega ni prišlo.

2 Malomarna oskrba oskrbovancev, ki zahtevajo večjo pozornost.

2 Moti nas, da je skoraj vsa obleka uničena in pogosto izgubljena ali založena.

2 Oceno za osebje sem podal povprečno, ker nekateri izstopajo s prijaznostjo, nekateri pa z nerazumljivo neprijaznostjo.

2 Okolica (park) ni ustrezno vzdrževana.

2 Površnost pri delu in občasna brezbržnost zaposlenih.

2 Predolg odziv zdravstvenega osebja na poslabšanje zdravstvenega stanja stanovalca, ki se sam ne more oziroma si ne upa zateči se po pomoč v ambulanto doma in ne upa pozvoniti.

2 Problem je dietna hrana. Večkrat se zgodi, da stanovalec ne dobi dietne hrane, kot jo ima predpisano.

2 Slaba komunikacija med zaposlenim osebjem. Dolžnosti prelagajo eden na drugega.

2 Slabo obveščanje svojcev o spremembi zdravstvenega stanja stanovalca v bivalnem oddelku.

2 Stanovalci včasih ne vedo ali so dobili vsa zdravila ali ne, ker se število tablet spreminja, in so zato v skrbeh, precej zbegani, nihče pa nima časa, da bi jim to razložil.

2 Ukinjena je popoldanska nega, s čimer se ne strinjamo.

2 V okolici doma je veliko število mačk, ki ogrožajo higieno.

2 Vem, da si ne morejo vzeti časa za posameznika, vendar se trudijo.

2 Zaposleni (velja za zdravstveno osebje) niso vedno prijazni in ne prisluhnejo vedno (se ne dogaja pogosto).

2 Zdravnica res ni prijazna in spoštljiva.

2 Zelo me moti, ko vidim oskrbovance, da zaspijo na stolu pri mizi.

2 Zelo nas moti, da zaposleni v službenem času igrajo igrice (ali kaj drugega) na svojem telefonu. Samo moški, ženske nikoli.

2 Zelo sem zadovoljna kako skrbijo za mojo mamo.

2 Zgodilo se je, da so bila zdravila zamenjana.

3 Bolj pestra hrana.

3 Bolj pogosto kopanje.

3 Bolj se posvetiti zdravstvenemu stanju stanovalcev.

3 Boljše redno vzdrževanje okolice (zelenice, parke) okrog DU.

3 Boljšo kvaliteto storitev boste dosegli z več osebja, zlasti pri negi stanovalcev.

3 Če oskrbovanec ni v stanju uporabljati npr. balkona, naj se ga ne računa.

3 Čistočo.

3 Da bi bil račun za frizerske in pedikerske usluge sestavni del računa za oskrbo.

3 Da bi osebe preverilo ali stanovalci razumejo vprašanje, navodilo, saj je veliko stanovalcev naglušnih in ne povedo, da ne razumejo oziroma kar nekaj odgovorijo ali prikimajo.

3 Da obvestite svojce, ne samo stanovalca, ko le-ta mora na kak pregled izven doma.

3 Da se razvije in vpelje program za demenco.

3 Da vzpodbujate tiste, ki so vsaj toliko mobilni, da se lahko gibljejo, da so bolj aktivni in da jim omogočite vsaj 10 - 15 minut telesne vadbe, tako boste tudi sami manj obremenjeni.

3 Dvoposteljne sobe bi morale biti večje, saj ni prostora za dva invalidska vozička.

3 Hrana naj bo manj kalorična, več sadja in zelenjave.

3 Izboljšati komunikacijo med zaposlenimi.

3 Kaj več narediti glede rehabilitacije.

3 Kakšen stol v sobe za obiskovalce.

3 Medicinska sestra v ambulanti naj se malo kontrolira. Nima prijetnega pristopa do pacientov in svojcev.

3 Nujno zamenjati namestnika zdravnika. Tak človek, ki si ne more vzeti časa za svojce, nima kaj iskati na tem mestu. Nikoli nima časa za informacije, z izgovori, da nima časa. Svojce smo jim zaupali, da jim bo tam "lepo" in da bomo na tekočem kaj se dogaja našim dragim pred iztekom življenja, saj potem ne bo več časa.

3 Ob srečanju v prostorih doma naj zaposleni pozdravijo (zdravstveno osebje).

3 Obvestilo oziroma urnik kdaj je domski zdravnik na razpolago za informacije.

3 Od strežnega osebja pri delitvi hrane po oddelku malo več vljudnosti do stanovalcev.

3 Oskrbovance, ki še skrbijo sami zase, naj obvestijo o odhodu k drugim zdravnikom (specialistom) vsaj en dan pred odhodom. Zdaj kar pride reševalec in se oskrbovanec mora na hitro odpraviti.

3 Predlagam in moje mnenje je, da na oddelku demence ne bi tako pogosto bile zamenjave negovalcev.

3 Predlagam, da varovancem zdravstveno osebje vedno pove, katera zdravila prejemajo oziroma jih informirajo o njihovem zdravstvenem stanju (če so varovanci seveda mentalno za to sposobni).

3 Prisluhniti opombam oskrbovancev in njihovih skrbnikov.

3 Rada bi, da bi v domu bilo zaposlenih več negovalk - ljudi, ki bi se več posvečali starim onemoglim v postelji.

3 Še kakšen skupni prostor, predvsem pozimi.

3 Tisti, ki ne morejo in imajo redke obiske, bi po potrebi tudi bili deležni svežega zraka in sonca.

3 Uvedba večjega nadzora nad delom zaposlenih.

3 V poletnem času naj bo večerja kasneje.

3 V primeru, ko se oskrbovanca vzame za ves dan domov, naj se tega dne ne računa.

3 Več enoposteljnih sob.

3 Več mesa za kosilo in večerjo.

3 Več pozornosti pri pripravi hrane, predvsem večerij ipd.

3 Večja motivacija v popoldanskem času; vodenja ljudi na svež zrak ipd.

3 Večji nadzor nad osebjem in njihovim delom.

3 Večjo prilagodljivost temperaturnim skokom izven kurilne sezone oziroma sezone hlajenja, ko telo še ni vajeno ekstremnih temperatur, in zavedanje, da so okna - nekatera brez žaluzij tudi na zahodni strani, kjer so temperature najvišje pozno zvečer.

3 Zaposlenim povedati, da je njihovo delo neke vrste poslanstvo v dobro oskrbovanca.

3 Zmanjšati število prosto živečih mačk v okolici DU.

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 svojce 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.



4. Okolje

4.1. SVOJCI IN OBISKOVALCI

4.1.1 Komuniciranje in obveščanje

Komunikacija znotraj doma in navzven pove, kakšno pomembnost se pripisuje svojcem. Pri tem kriteriju raziskujemo, kako se zagotavlja komuniciranje in obveščanje ter njuno stalno izboljševanje.

- | | | |
|--|------|---|
| • Ko potrebujem informacije o zdravstvenem stanju stanovalca, se lahko obrnem na domskega zdravnika. | 3,86 | ↓ |
| • Zaposleni me v dovoljšni meri informirajo o počutju stanovalca. | 3,49 | ↓ |
| • Zaposleni mi znajo prisluhnti, če si želim pogovora. | 4,18 | ↓ |

4.1.2 Vključevanje in sodelovanje

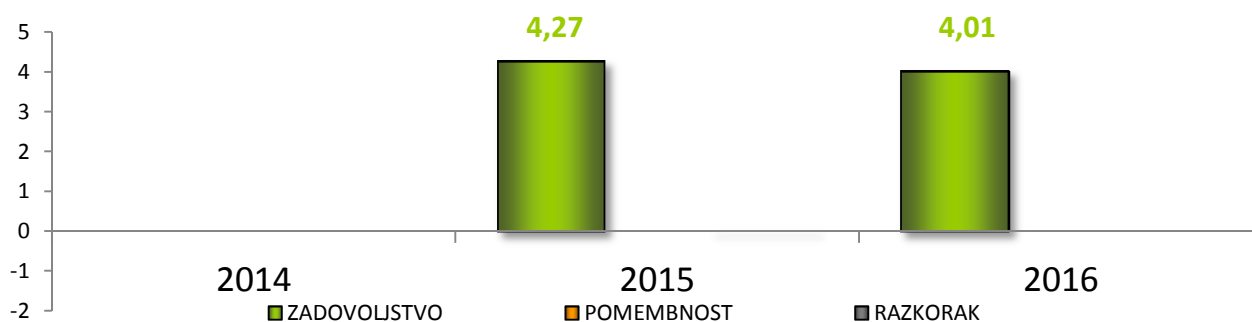
Svojci in obiskovalci imajo pomembno vlogo v vsakdanjiku doma: ob prvem stiku, med rednim bivanjem svojca v domu, vse do slovesa. S tem kriterijem ocenjujemo ustrezne oblike sodelovanja. Razmislimo, kako lahko organizacija izboljša kakovost življenja svojcev in obiskovalcev.

- | | | |
|--|------|---|
| • V domu so veseli mojega sodelovanja pri organizaciji izletov in sestankov za stanovalce. | 3,91 | ↓ |
| • Dom je odprt za sodelovanje z okoljem (na obisk v dom prihajajo številna društva, pevski zbori, otroci,...). | 4,27 | ↓ |
| • Zaposleni upoštevajo naše želje pri oskrbi (izbira hrane, čas kopanja, obseg nege,...). | 3,63 | ↓ |
| • Z vodstvom doma in strokovnimi delavci dobro sodelujemo. | 4,24 | ↓ |
| • Zaposleni upoštevajo moje predloge za izboljšave in boljše delo s stanovalci. | 3,81 | ↓ |
| • Če si želim kakšnih sprememb, lahko to zmeraj povem zaposlenim. | 4,02 | ↓ |

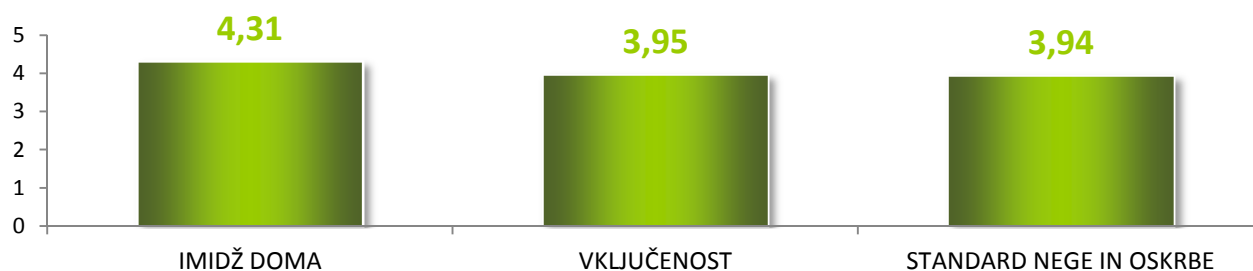
●● Povzetek rezultatov

V domu je vzpostavljen sistem spremljanja zadovoljstva svojcev 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 svojcev.

●● Ocene splošnega zadovoljstva s trendi



●● Ocene po posameznih področjih razvrščene od najvišje do najnižje



●● Ocene najbolj in najslabše ocenjenih elementov

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

