

2016

MERJENJE ZADOVOLJSTVA

SKUPNA LETNA PRIMERJALNA  
ANALIZA

SPLA© 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 UPORABNIKOV POMOČI NA DOMU

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 UPORABNIKOV POMOČI NA DOMU SPLA© 2016

Februar, 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.

<b>•• Kazalo</b>	<b>Stran  </b>
Opis raziskave in metodologija analize	- 4 -
<b>1. Opis vzorca</b>	- 5 -
1.1 Velikost vzorca	- 5 -
1.2 Socialni status anketirancev	- 5 -
1.3 Pogostost obiskov	- 5 -
1.4 Fizična zmožnost anketirancev	- 5 -
<b>2. Osnovne ugotovitve</b>	- 6 -
2.1 Pregled trendov sumarnih ocen skozi leta	- 6 -
2.2 Pregled ocen zadovoljstva glede na pogostost obiskov	- 6 -
<b>3. Rangiranje ocen zadovoljstva</b>	- 7 -
Določanje ciljnih vrednosti	- 7 -
3.1 Zadovoljstvo s storitvami	- 8 -
3.2 Zadovoljstvo z odnosom	- 9 -
3.3 Zadovoljstvo z obiski	- 10 -
<b>4. Sumarni rezultati</b>	- 11 -
4.1 Rang sumarne ocene zadovoljstva	- 11 -
<b>5. Analiza srednjih vrednosti na nivoju elementov</b>	- 12 -
5.1 Odstopanje ocen elementov od povprečja	- 12 -
<b>PRILOGE</b>	
Povzetek rezultatov	

## •• Opis raziskave in metodologija analize

Poročilo predstavlja zaključno letno poročilo raziskave zadovoljstva **uporabnikov pomoči na domu v domovih za starejše**, ki so v letu 2016 vključeni v standardizirano raziskavo zadovoljstva. Poročilo je osnova za relativno vrednotenje rezultatov dotične organizacije glede na podatke vseh ostalih organizacij. Prikazani so podatki za vašo organizacijo, pri čemer so podatki za ostale vključene organizacije prikazani, vendar brez navedbe njihovih nazivov. To pomeni, da so podatki strogo zaupni in jih bomo kot take tudi v bodoče obravnavali. Dodatno so v tem poročilu na voljo skupna povprečja, torej povprečja vseh vključenih organizacij bodisi v obliki same številke ali v obliki odklona ocen vaše organizacije od povprečja vseh ostalih, na osnovi česar je omogočeno relativno vrednotenje - "benchmarking" lastne organizacije.

Dodatna vrednost, ki jo predstavlja to poročilo, izhaja iz dejstva, da vsako statistično merjenje vsebuje neko standardno napako. Zato je optimalen način za čim bolj realno vrednotenje lastne kakovosti primerjava z ostalimi organizacijami na osnovi:



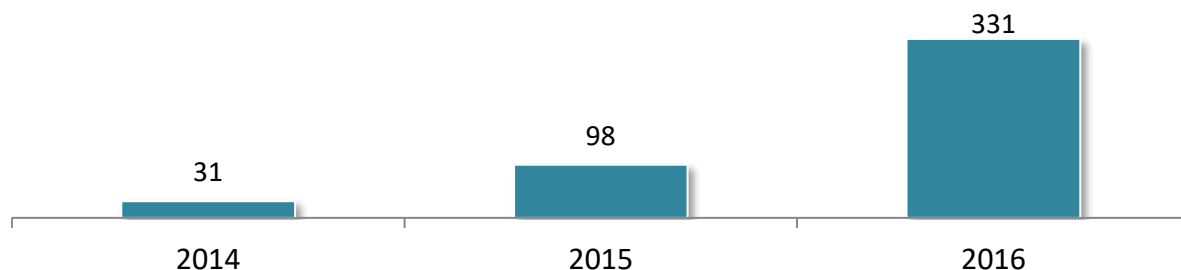
Skupna letna primerjalna analiza daje prednost primerjavam individualne organizacije s povprečjem vseh vključenih organizacij in za razliko od Osnovne analize merjenja zadovoljstva ne obravnava notranjih razmerij v rezultatih. Obe analizi služita kot dopolnilo ena drugi. Osnovna analiza se osredotoča na natančnejše tolmačenje rezultatov, podrobnejše analize in obravnavo razlik med skupinami znotraj organizacije, ter tudi analizo odprtih odgovorov. V kolikor iz Skupne letne primerjalne analize izhaja, da je neko področje problematično, je smiselno rezultate pretehtati tudi v okviru osnovnih analiz ter obratno. Na primer: če je element pozicioniran v kritično območje in pomeni priložnost za izboljšave gledano iz vidika primerjav, ga zato, da bi problem bolje razumeli, preverimo v Osnovni analizi, kako tam odstopa glede na individualno povprečje elementov in če je v odprtih odgovorih možno najti smiselne povezave in nastavke za praktično ukrepanje in razloge za rezultate. Stanje v vaši organizaciji, ki ga predstavlja raziskava zadovoljstva, lahko bolj ali manj odstopa od vaših predstav. Pri tem za proces upravljanja kakovosti raziskava nudi širok spekter različnih kazalnikov za spremljanje kakovosti storitev.

## 1. Opis vzorca

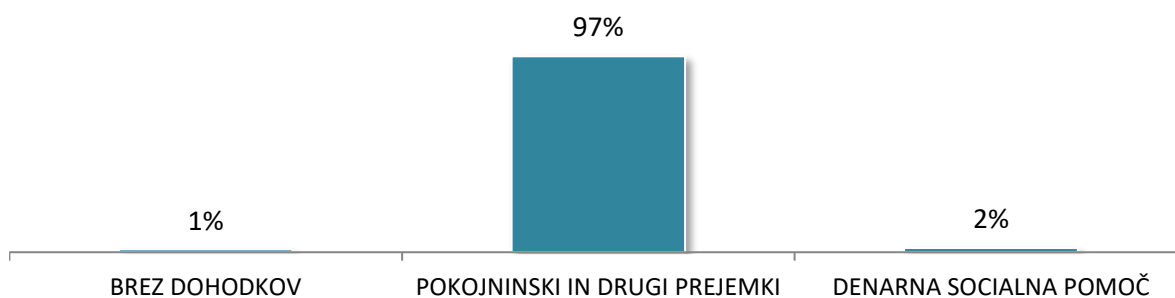
Analiza vzorca predstavlja skupino vseh uporabnikov pomoči na domu, ki so v letu 2016 vključeni v raziskavo standardiziranega merjenja zadovoljstva. Skupno je v raziskavi sodelovalo 9 institucij s področja socialnega varstva starejših, ki nudijo storitve pomoči na domu.

### 1.1 Velikost vzorca

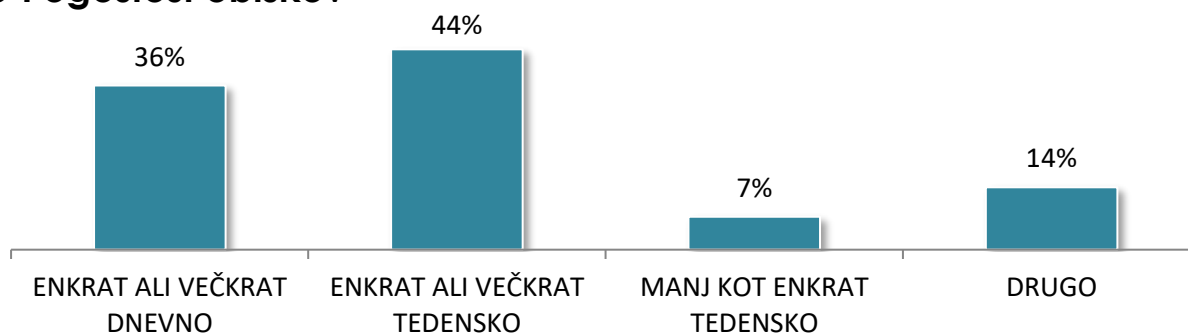
V letošnjem letu je v raziskavi sodelovalo 331 uporabnikov pomoči na domu.



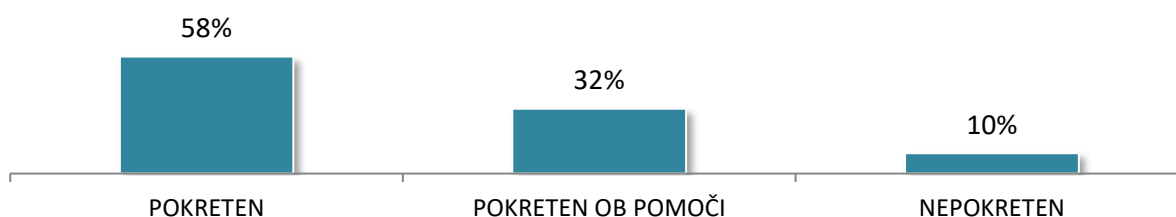
### 1.2 Socialni status anketirancev



### 1.3 Pogostost obiskov



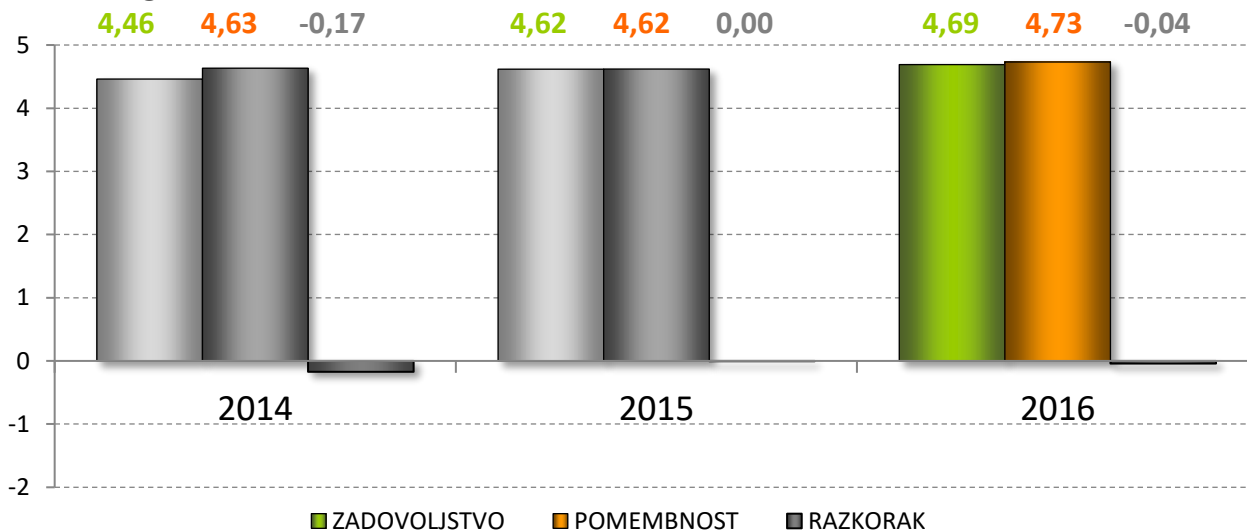
### 1.4 Fizična zmogljivost anketirancev



## 2. Osnovne ugotovitve

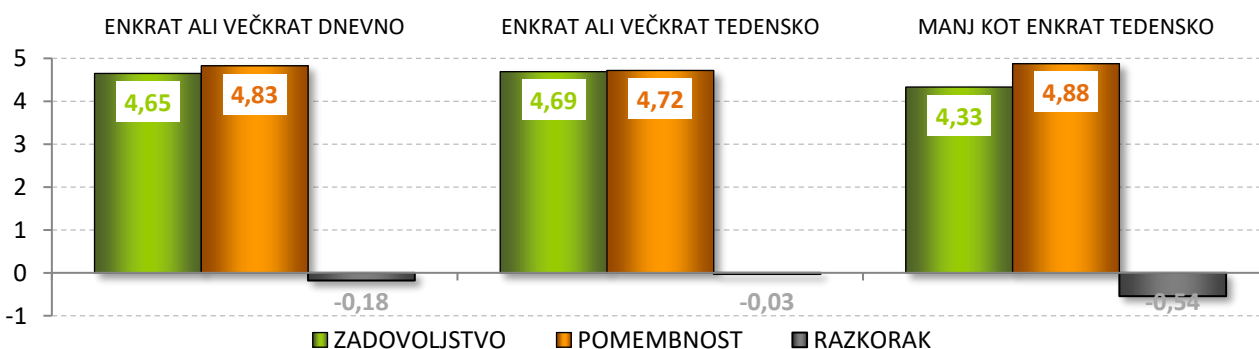
V tem poglavju so zbrane glavne ugotovitve z analizo na vseh zbranih podatkih v letu 2016. V analizo so zajeti vsi uporabniki pomoči na domu, ki so v letu 2016 sodelovali v standardizirani raziskavi zadovoljstva, zato rezultati predstavljajo splošne ugotovitve stanja na področju zadovoljstva.

### 2.1 Pregled trendov sumarnih ocen skozi leta



Večletni trend kaže na kontinuirano rast stopnje zadovoljstva uporabnikov pomoči na domu. V zadnjem merjenem obdobju je prišlo do zvišanja izraženih pričakovanj oziroma potreb pri kakovosti storitev pomoči na domu. Če se je v prejšnjem merjenem obdobju stopnja zadovoljstva izenačila s stopnjo pomembnosti, ki jo uporabniki pripisujejo posameznim vidikom storitve pomoči na domu, se je v letu 2016 ponovno pojavil negativni razkorak.

### 2.2 Pregled ocen zadovoljstva glede na pogostost obiskov



Analiza zadovoljstva glede na pogostost obiska uporabnikov pokaže, da je stopnja zadovoljstva najvišja pri tistih uporabnikih, ki so deležni obiskov na tedenski ravni, le nekoliko nižja pa pri tistih uporabnikih, ki so deležni obiskov na dnevni ravni. Najmanj zadovoljni so uporabniki, ki prejemajo obiske manj kot enkrat tedensko - pri teh je bila zaznana tudi najvišja pomembnost, ki jo pripisujejo posameznim vidikom storitev pomoči na domu, kar pomeni, da pri tej skupini prihaja do najvišjega (negativnega) razkoraka med izraženim zadovoljstvom in pričakovanji.

### 3. Rangiranje ocen zadovoljstva

Spodnje tabele prikazujejo lestvico vseh organizacij, vključenih v raziskavo. Organizacije na lestvici so rangirane glede na dosežene ocene zadovoljstva in so vse, razen vaše, ustrezno zakodirane, tako da identitete drugih organizacij ni mogoče razkriti. Zadnji stolpec je namenjen izračunu odstopanja organizacij **od skupne povprečne ocene zadovoljstva**. V kolikor je številka pozitivna in obarvana zeleno, velja, da se organizacija z oceno zadovoljstva nahaja nad povprečjem in, v kolikor je odstopanje negativno in obarvano oranžno, se organizacija nahaja pod skupnim povprečjem glede na oceno zadovoljstva.

#### •• Določanje ciljnih vrednosti

Prikazi v nadaljnjih poglavjih ponazarjajo razpon ocen vaše organizacije v primerjavi z drugimi. Uporabni so za orientacijo pri določanju **ciljne vrednosti** za naslednje leto. Npr. če bi se v naslednjem letu želeli na določenem kazalniku odrezati bolje, si morate postaviti ciljno vrednost, ki je višja od organizacije, uvrščene na mesto pred vašo ali še višje. Prikaz je hkrati namenjen čim bolj realni orientaciji glede ciljne vrednosti. Ne postavljajte si ciljev, ki so več kot tri mesta od tam, kjer se nahaja vaša organizacija letos – kakovost storitev izboljšujemo postopoma.

#### •• Primer

LESTVICA OCEN ZADOVOLJSTVA				
RANG	ORGANIZACIJA	Zadovoljstvo	odstopanje Z od povp.	
1		4,56	1,54	
2		4,41	1,39	
3		4,01	0,99	
4		3,41	0,39	
5		3,31	0,30	
6		2,95		
7	PRIMER	2,91		
8		2,63		
9		2,40		
10		2,37		
11		2,36		
12		2,35		
13		2,35		
14		2,25		

Okvir določanja  
CILJNIH  
VREDNOSTI.

### 3.1 Zadovoljstvo s storitvami

Področje delovanja, ki zadeva Zadovoljstvo uporabnikov s storitvami, je sestavljeno iz osmih vprašanj, ki preverjajo kako so uporabniki zadovoljni z različnimi storitvami, ki jih koristijo - pomoč pri dnevnih opravilih, postrežba hrane, pomivanje posode, informiranje ustanov o zdravstvenem stanju, spremstvo k zdravniku.

#### ZADOVOLJSTVO S STORITVAMI

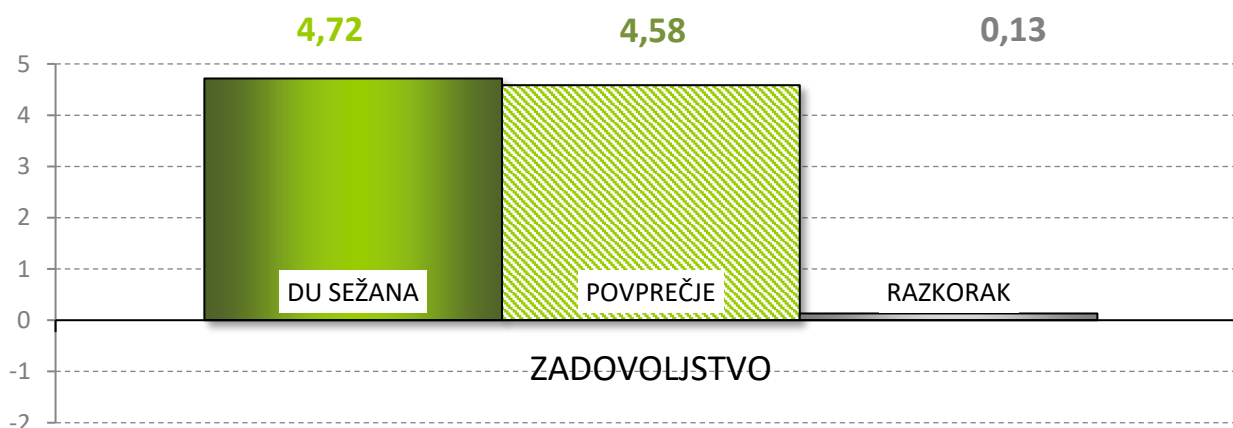
LESTVICA OCEN ZADOVOLJSTVA			
RANG	ORGANIZACIJA	Zadovoljstvo	odstopanje Z od povp.
1		4,94	0,35
2		4,84	0,26
3	DU SEŽANA	4,72	0,13
4		4,71	0,13
5		4,54	-0,04
6		4,49	-0,09
7		4,48	-0,10
8		4,32	-0,26
9		4,21	-0,37

#### •• Opis

- Vaša organizacija se v primerjavi z ostalimi po oceni zadovoljstva nahaja na 3. mestu.
- Stopnja zadovoljstva vaših uporabnikov znaša 4,72.
- Od povprečne ocene zadovoljstva vseh organizacij odstopa za 0,13, kar pomeni, da se nahaja nad skupnim povprečjem vseh vključenih organizacij.

#### •• Odstopanje ocen zadovoljstva od skupnega povprečja

##### ZADOVOLJSTVO S STORITVAMI





## 3.2 Zadovoljstvo z odnosom

Področje delovanja, ki zadeva Zadovoljstvo uporabnikov z odnosom, je sestavljeno iz pet vprašanj, ki preverjajo kako so uporabniki zadovoljni z razumevanjem njihovih potreb, z izražanjem kritike, s spoštljivostjo ter zaupanjem.

### ZADOVOLJSTVO Z ODNOSOM

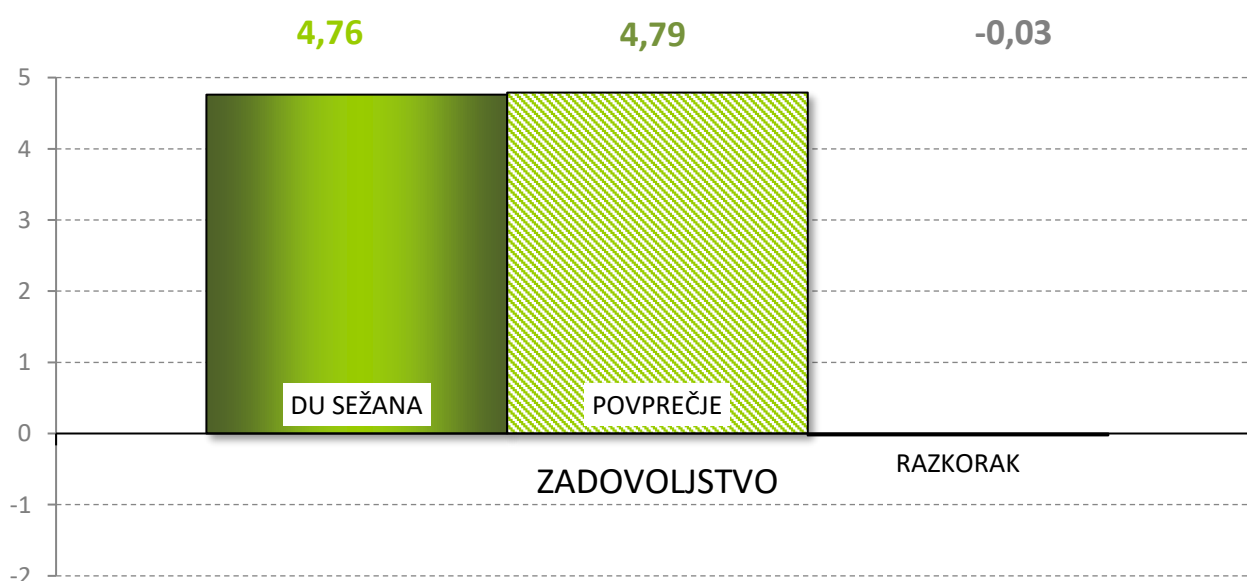
LESTVICA OCEN ZADOVOLJSTVA				
RANG	ORGANIZACIJA	Zadovoljstvo	odstopanje Z od povp.	
1		5,00	0,21	
2		4,95	0,16	
3		4,90	0,12	
4		4,89	0,10	
5		4,82	0,04	
6	DU SEŽANA	4,76		
7		4,65	-0,13	
8		4,60	-0,19	
9		4,51	-0,28	

#### •• Opis

- Vaša organizacija se v primerjavi z ostalimi po oceni zadovoljstva nahaja na 6. mestu.
- Stopnja zadovoljstva vaših uporabnikov znaša 4,76.
- Od povprečne ocene zadovoljstva vseh organizacij odstopa za -0,03, kar pomeni, da se nahaja pod skupnim povprečjem vseh vključenih organizacij.

#### •• Odstopanje ocen zadovoljstva od skupnega povprečja

##### ZADOVOLJSTVO Z ODNOSOM



### 3.3 Zadovoljstvo z obiski

PPodročje delovanja, ki zadeva Zadovoljstvo uporabnikov z obiski, je sestavljeno iz pet vprašanj, ki preverjajo kako so uporabniki zadovoljni z dogovarjanjem o različnih zadevah, upoštevanje želja, ustreznostjo termina, pogostost obiskov.

#### ZADOVOLJSTVO Z OBISKI

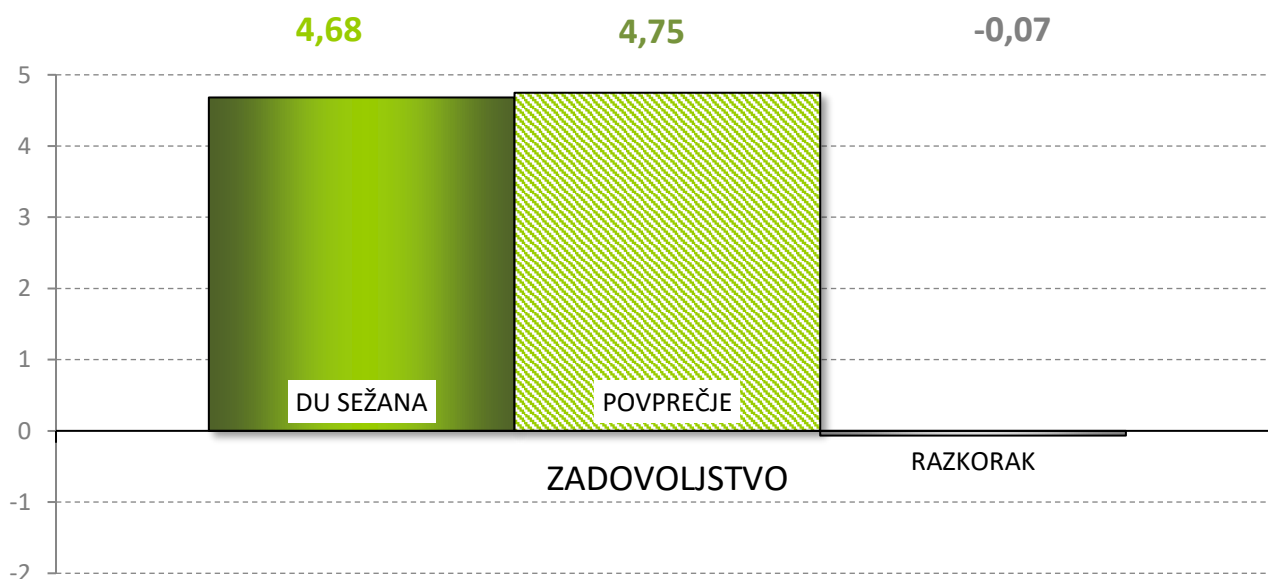
LESTVICA OCEN ZADOVOLJSTVA				
RANG	ORGANIZACIJA	Zadovoljstvo	odstopanje Z od povp.	
1		4,98	0,23	
2		4,95	0,20	
3		4,86	0,11	
4		4,84	0,09	
5		4,81	0,06	
6	DU SEŽANA	4,68		
7		4,58		
8		4,57		
9		4,46		

#### •• Opis

- Vaša organizacija se v primerjavi z ostalimi po oceni zadovoljstva nahaja na 6. mestu.
- Stopnja zadovoljstva vaših uporabnikov znaša 4,68.
- Od povprečne ocene zadovoljstva vseh organizacij odstopa za -0,07, kar pomeni, da se nahaja pod skupnim povprečjem vseh vključenih organizacij.

#### •• Odstopanje ocen zadovoljstva od skupnega povprečja

##### ZADOVOLJSTVO Z OBISKI



## 4. Sumarni rezultati

### 4.1 Rang sumarne ocene zadovoljstva

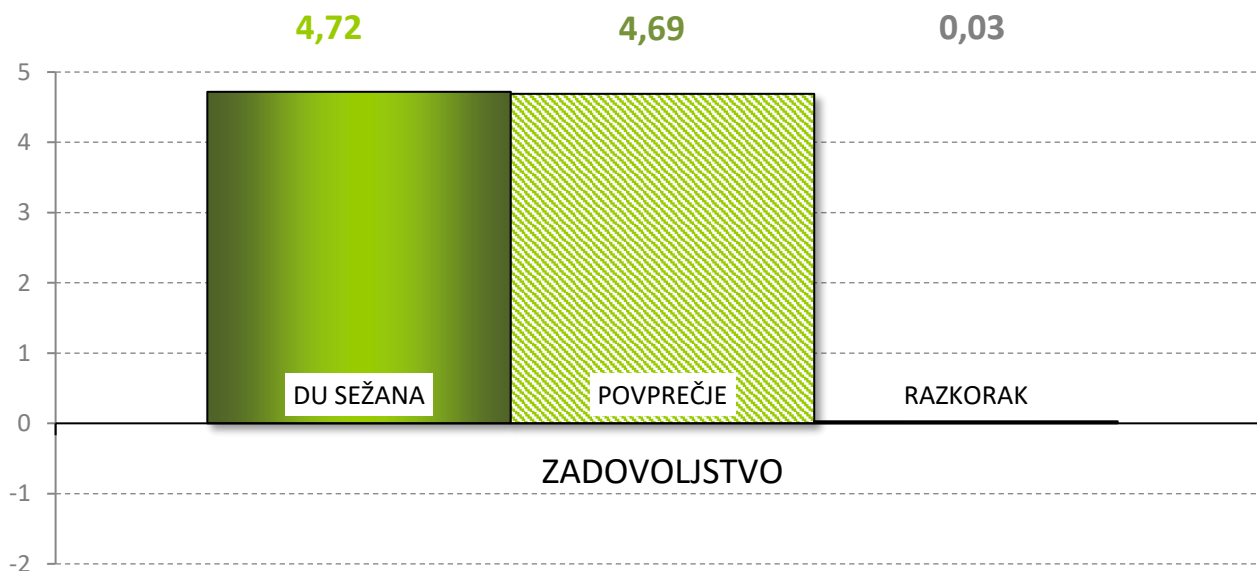
#### RANG SUMARNE OCENE ZADOVOLJSTVA

LESTVICA OCEN ZADOVOLJSTVA			
RANG	ORGANIZACIJA	Zadovoljstvo	odstopanje Z od povp.
1		4,97	0,28
2		4,86	0,17
3		4,79	0,10
4		4,77	0,08
5	DU SEŽANA	4,72	0,03
6		4,68	-0,01
7		4,54	-0,15
8		4,52	-0,17
9		4,36	-0,33

- Vaša organizacija se v primerjavi z ostalimi po oceni zadovoljstva nahaja na 5. mestu.
- Stopnja zadovoljstva vaših uporabnikov znaša 4,72.
- Od povprečne ocene zadovoljstva vseh organizacij odstopa za 0,03, kar pomeni, da se nahaja nad skupnim povprečjem vseh vključenih organizacij.

#### •• Odstopanje ocen zadovoljstva od skupnega povprečja

##### SUMARNA OCENA ZADOVOLJSTVA



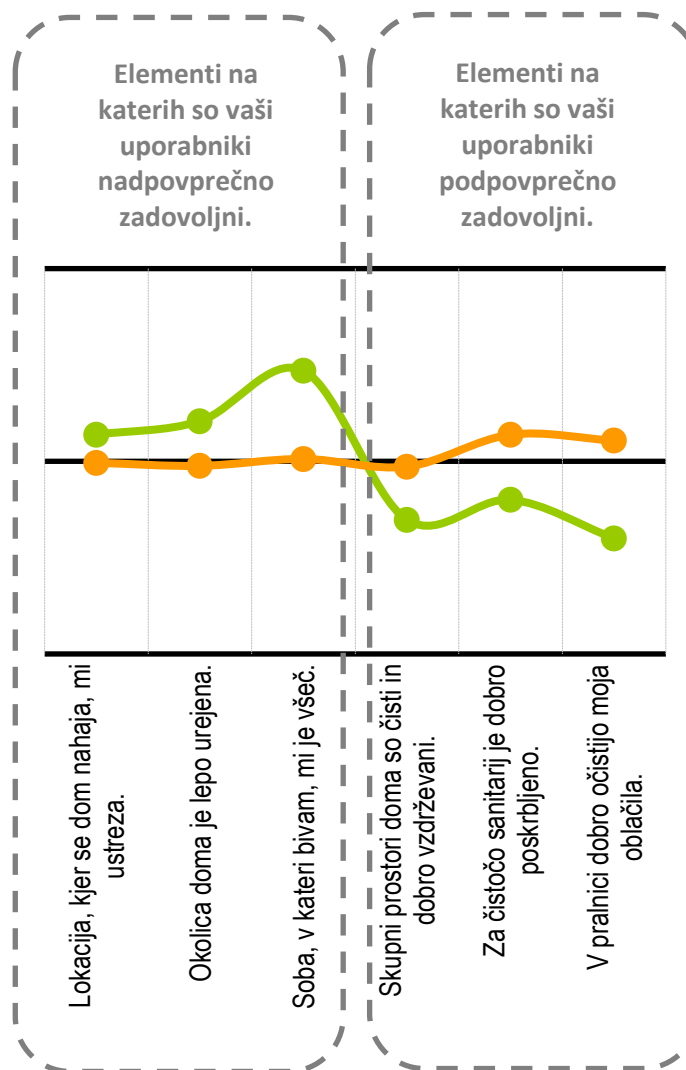
## 5. Analiza srednjih vrednosti na nivoju elementov

### 5.1 Odstopanje ocen elementov od povprečja

V prejšnjih poglavjih so primerjave med organizacijami analizirane na nivoju kazalnikov, spodnje analize pa primerjajo vašo organizacijo z ostalimi na nivoju elementov oziroma posameznih vprašanj za vsak kazalnik posebej oz. posebej za vsak DELNI REZULTAT.

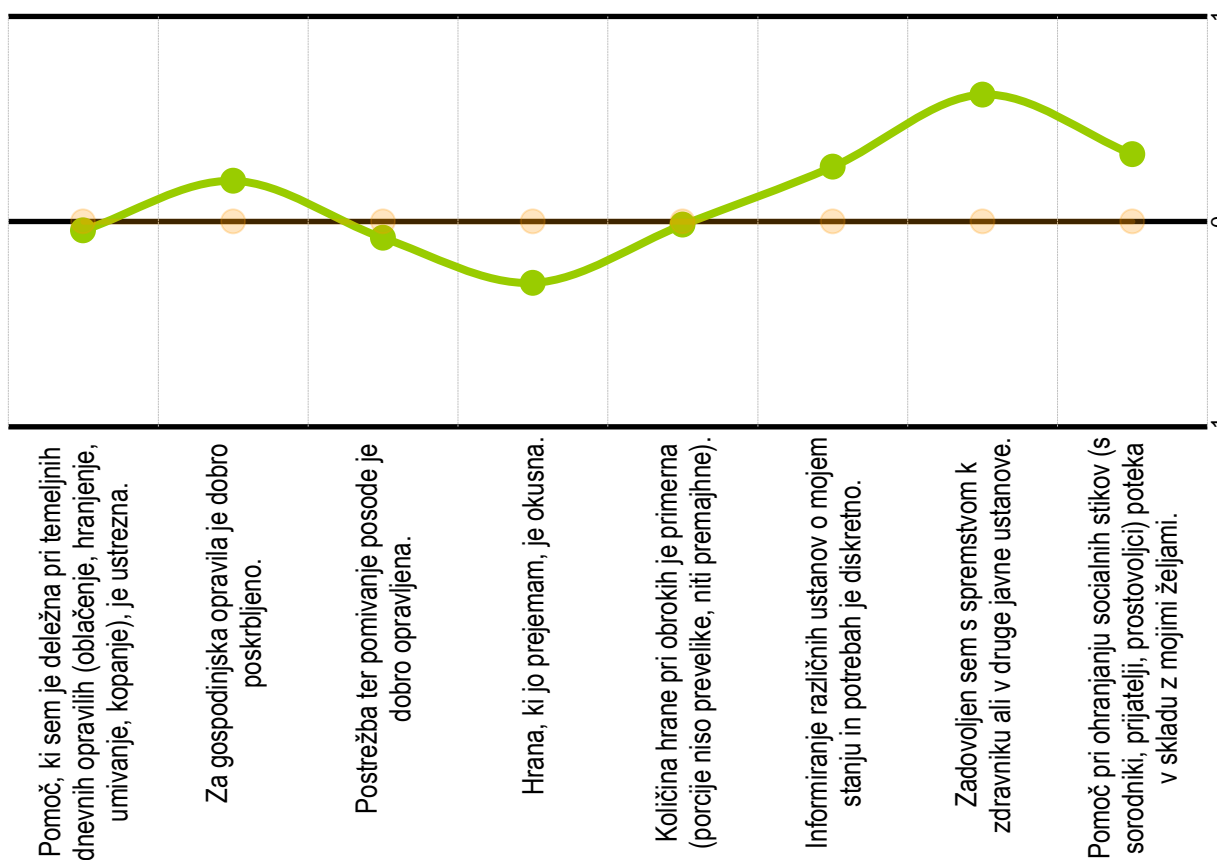
Spodnje slike prikazujejo kazalnike ločeno, in sicer, kakšna so odstopanja ocen vaše organizacije v primerjavi s povprečjem vseh vključenih organizacij. Razlike v pozitivnih vrednostih - torej vrednosti nad horizontalno sredinsko črno črto, pomenijo, da ima vaša organizacija na tem elementu višjo oceno, kot je skupno povprečje na dotičnem elementu. Razlike v negativnih vrednostih - torej pod črno horizontalno črto, ki odraža povprečje vseh organizacij, kažejo na elemente, kjer se ocena vaše organizacije nahaja pod skupnim povprečjem. V grafičnem prikazu stav prav tako predstavljeni dve dimenziji - vrednosti zaznanega zadovoljstva (zeleno) kot tudi vrednosti pomembnosti oziroma pričakovanj stanovalcev (oranžno).

#### •• Primer



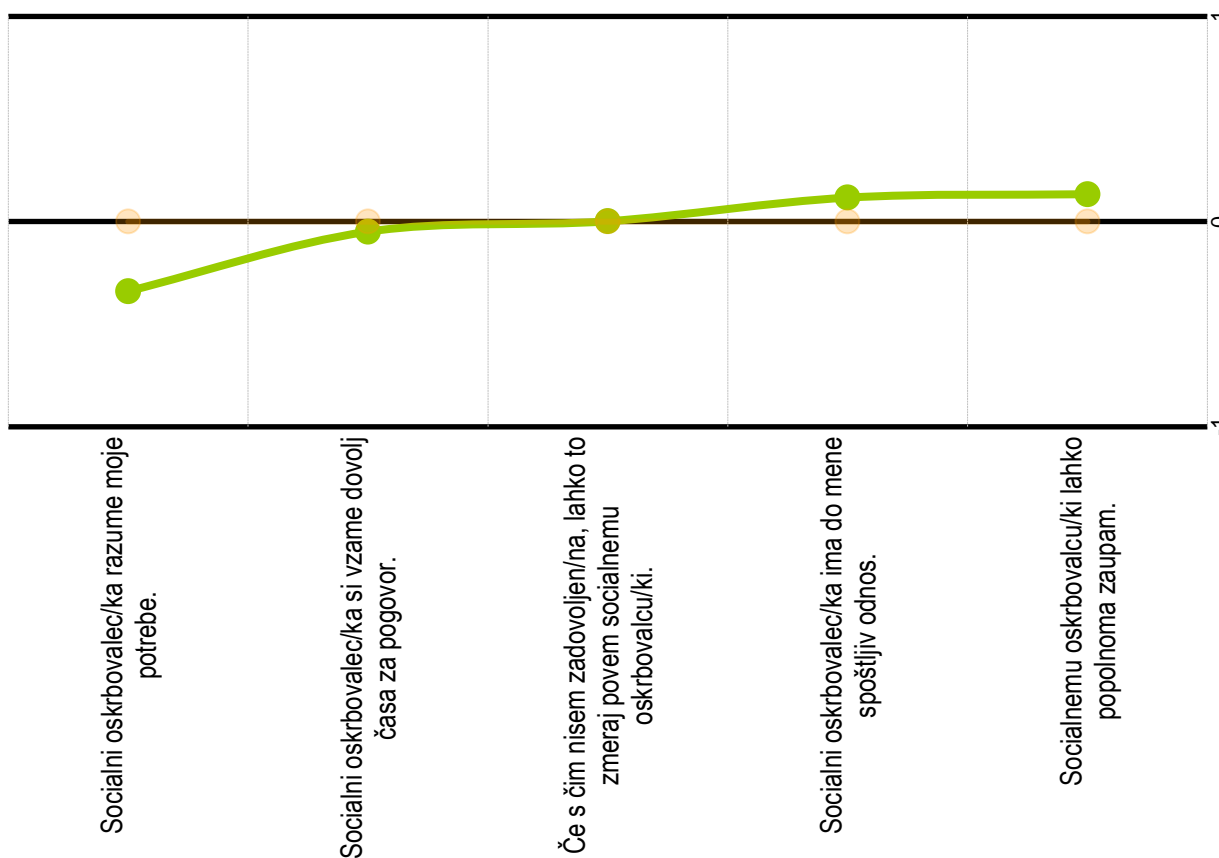
\* V primeru, da dimenzije pomembnosti niste merili, rezultati niso prikazani.

## •• Zadovoljstvo s storitvami



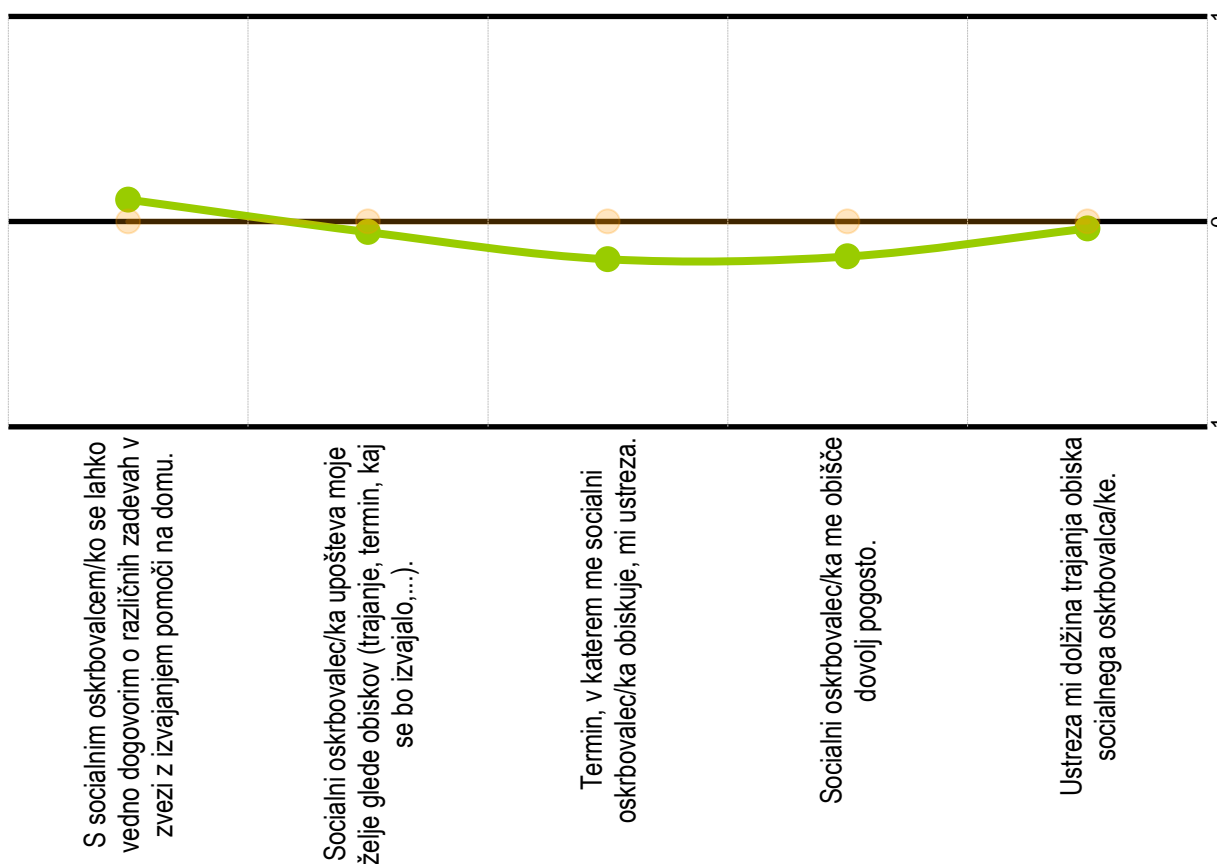
● Zadovoljstvo		ELEMENTI	Pomembnost ●	
Odstopanja			Odstopanja	
-0,04	↓	Pomoč, ki sem je deležna pri temeljnih dnevni opravilih (oblačenje, hranjenje, umivanje, kopanje), je ustrezna.		
0,20	↑	Za gospodinska opravila je dobro poskrbljeno.		
-0,08	↓	Postrežba ter pomivanje posode je dobro opravljena.		
-0,30	↓	Hrana, ki jo prejemam, jeokusna.		
-0,02	↓	Količina hrane pri obrokih je primerna (porcije niso prevelike, niti premajhne).		
0,27	↑	Informiranje različnih ustanov o mojem stanju in potrebah je diskretno.		
0,62	↑	Zadovoljen sem s spremstvom k zdravniku ali v druge javne ustanove.		
0,33	↑	Pomoč pri ohranjanju socialnih stikov (s sorodniki, prijatelji, prostovoljci) poteka v skladu z mojimi željami.		

## ●● Zadovoljstvo z odnosom



● Zadovoljstvo		ELEMENTI	Pomembnost ●	
Odstopanja			Odstopanja	
-0,34	↓	Socialni oskrbovalec/ka razume moje potrebe.		
-0,05	↓	Socialni oskrbovalec/ka si vzame dovolj časa za pogovor.		
0,00	↑	Če s čim nisem zadovoljen/na, lahko to zmeraj povem socialnemu oskrbovalcu/ki.		
0,12	↑	Socialni oskrbovalec/ka ima do mene spoštljiv odnos.		
0,13	↑	Socialnemu oskrbovalcu/ki lahko popolnoma zaupam.		

## •• Zadovoljstvo z obiski

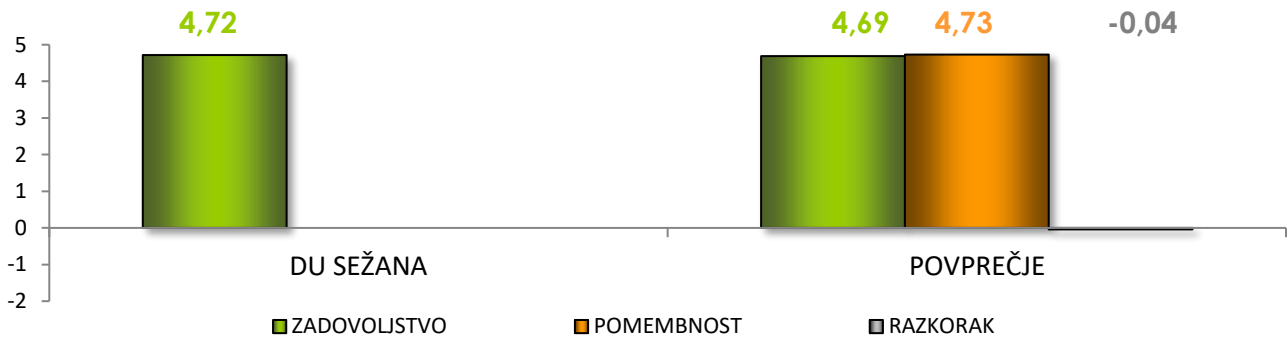


● Zadovoljstvo		ELEMENTI	Pomembnost ●	
Odstopanja			Odstopanja	
0,11	↑	S socialnim oskrbovalcem/ko se lahko vedno dogovorim o različnih zadevah v zvezi z izvajanjem pomoči na domu.		
-0,05	↓	Socialni oskrbovalec/ka upošteva moje želje glede obiskov (trajanje, termin, kaj se bo izvajalo,...).		
-0,18	↓	Termin, v katerem me socialni oskrbovalec/ka obiskuje, mi ustreza.		
-0,17	↓	Socialni oskrbovalec/ka me obišče dovolj pogosto.		
-0,03	↓	Ustreza mi dolžina trajanja obiska socialnega oskrbovalca/ke.		

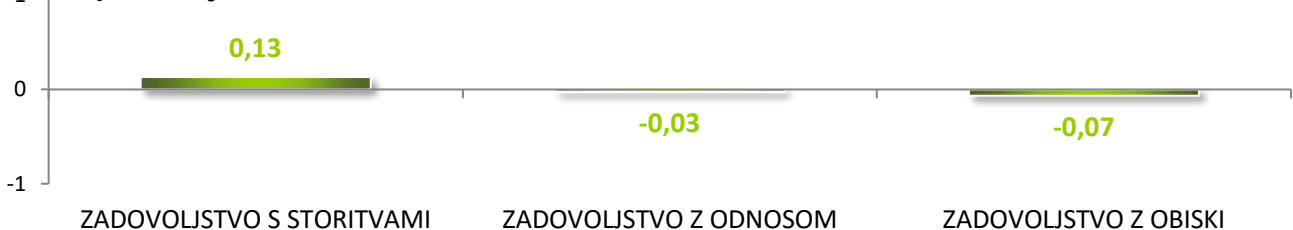
## ●● Povzetek rezultatov

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.

### ●● Primerjava ocen splošnega zadovoljstva



### ●● Razvrščanje odstopanj od povprečja po ocenah zadovoljstva po posameznih področjih



### ●● Najvišja in najnižja odstopanja ocen elementov od povprečja

