



POROČILO

RAZISKAVA ZADOVOLJSTVA STANOVALCEV

DOM UPOKOJENCEV SEŽANA

s k u p i n a
FABRIKA

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

ODGOVORNE OSEBE

JANA ŠTRAKL

jana@skupina-fabrika.com

NINA KRISTL

nina@skupina-fabrika.com

POROČILO

RAZISKAVA ZADOVOLJSTVA STANOVALCEV 2018

22. marec 2019

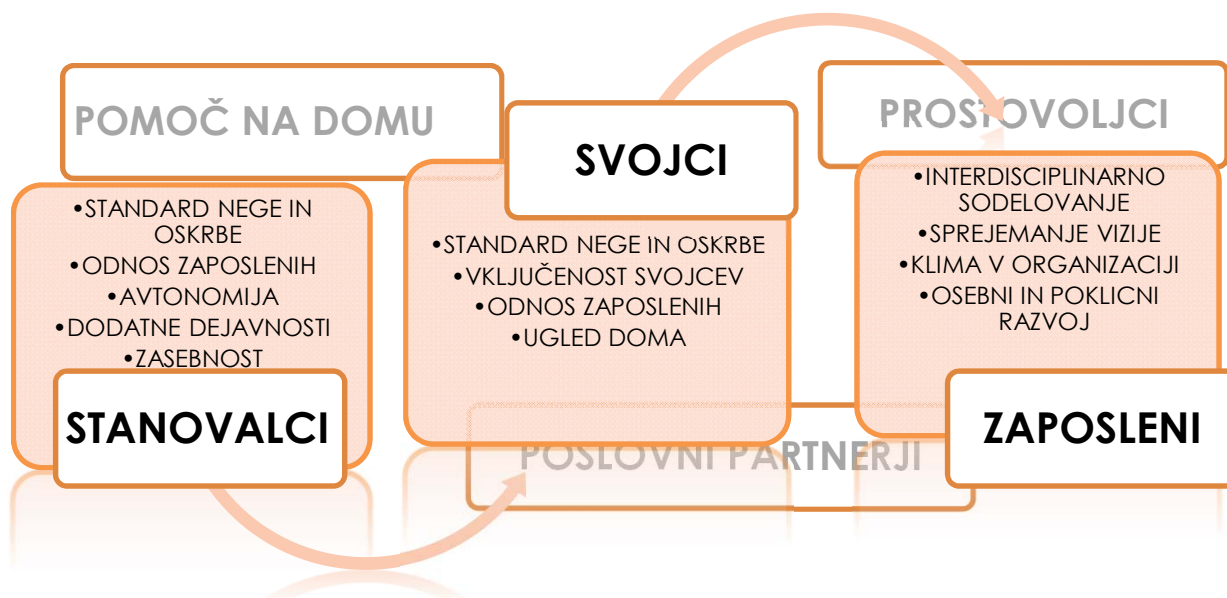
IZJAVA O ZAUPNOSTI

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.

	Stran
Opis raziskave	4
Metodologija	4
Merjena področja delovanja	5
1. Opis vzorca	6
1.1 Velikost vzorca	6
1.2 Dolžina bivanja v domu	6
1.3 Fizična zmožnost	6
1.4 Velikost sobe	7
1.5 Vesel/a sem, da sem doma v tem Domu.	7
2. Spremljanje merjenih področij - kazalnikov	8
2.1 PREVOZ, SELITEV, IZSELITEV	9
2.2. INDIVIDUALNO BIVALNO OKOLJE	11
2.3. ZASEBNOST	14
2.4. NAVADE IN ŽIVLJENJSKI SLOG	16
2.5. PREHRANA	18
2.6. KOMUNIKACIJSKE MOŽNOSTI	20
2.7. SOCIALNI ODNOSI	22
2.8. SAMOODLOČANJE	24
2.9. OSEBNA VARNOST	26
2.10. OSKRBA IN NEGA, NARAVNANI NA SPOSOBNOSTI	28
2.11. SODELOVANJE S STROKOVNIMI SLUŽBAMI	30
3. SUMARNI REZULTATI	32
3.1 Distribucija ocen zadovoljstva	33
4. Demografske razlike	33
4.1 Dolžina bivanja v domu	34
4.2 Fizična zmožnost	36
4.3 Velikost sobe	38
5. Vpogled v elemente glavnih področij	40
6. Analiza odprtih odgovorov	42
PRILOGA	
Povzetek rezultatov	

•• Opis raziskave

Standardizirana raziskava merjenja zadovoljstva omogoča kvantifikacijo uspešnosti organizacije v različnih perspektivah: (1) perspektiva uporabnikov, (2) zaposlenih, (3) svojcev, (4) uporabnikov pomoči na domu, (5) naročnikov kosil, (6) poslovnih partnerjev, (7) prostovoljcev in drugih deležnikov, ki se vključujejo v proces izvajanja storitev organizacije.



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 individualna analiza omogoča primerjave med leti, torej spremljanje trendov individualnih rezultatov in podrobnejši vpogled v nekatera področja zadovoljstva, primerjalna analiza 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.

•• Metodologija

Z raziskavo vsako leto kontinuirano spremljamo zadovoljstvo. Enotna metodologija - **enotni anketni vprašalniki, enotno zbiranje podatkov ter enotna obdelava podatkov**, poleg spremljanja vsakoletnega trenda, omogoča tudi primerjavo med sorodnimi organizacijami.

•• 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 šesto različico vprašalnika, ki smo jo v sodelovanju s strokovnjaki različnih področij pripravili v letu 2017. Vprašalnik v originalu 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 področja so stanovalcem pomembne bolj in katere manj, kar omogoča ciljno delo na izboljšavah.

Legenda k strukturam in procesom:

vidik	
delni vidik	
kriterij	

Način spremljanja:

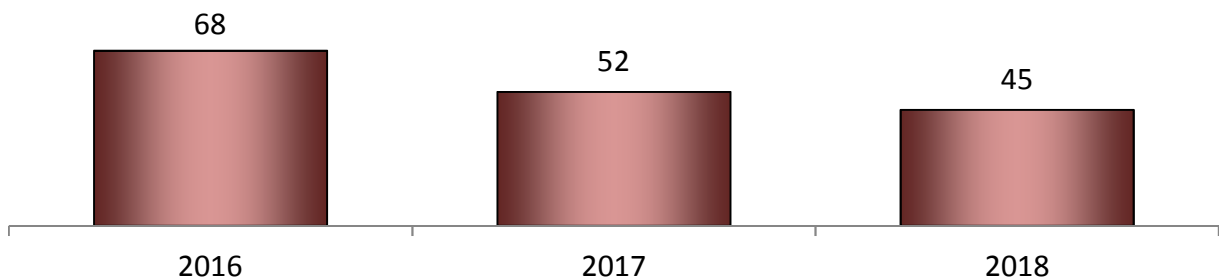
1. Stanovalci	
1.1. Vselitev v dom	
1.1.1. Od prvega stika do integracije	modul [spremljanje zadovoljstva s sprejemom v dom]
1.2. Prevoz, selitev, izselitev	
1.2.1. Prevoz, selitev, izselitev	standardizirana raziskava zadovoljstva
1.3. Naravnost na potrebe/oblikovanje življenja	
1.3.1. Individualno bivalno okolje	standardizirana raziskava zadovoljstva
1.3.2. Zasebnost	standardizirana raziskava zadovoljstva
1.3.3. Navade in življenjski slog	standardizirana raziskava zadovoljstva
1.3.4. Prehrana	standardizirana raziskava zadovoljstva
1.4. Komunikacija in odnosi	
1.4.1. Komunikacijske možnosti	standardizirana raziskava zadovoljstva
1.4.2. Socialni odnosi	standardizirana raziskava zadovoljstva
1.5. Svoboda in varnost	
1.5.1. Samoodločanje	standardizirana raziskava zadovoljstva
1.5.2. Osebna varnost	standardizirana raziskava zadovoljstva
1.6. Oskrba in nega	
1.6.1. Oskrba in nega, naravnani na sposobnosti	standardizirana raziskava zadovoljstva
1.6.2. Sodelovanje s strokovnimi službami	standardizirana raziskava zadovoljstva
1.7. Spremljanje umirajočih in slovo	
1.7.1. Spremljanje umirajočih in slovo	x

1. Opis vzorca

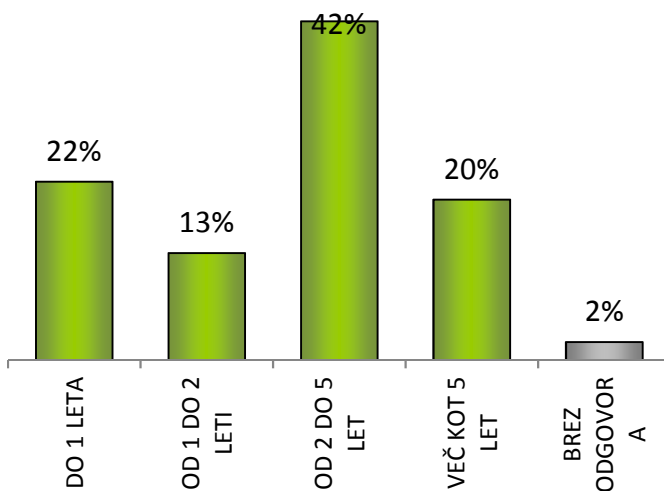
V analizi vzorca je predstavljena skupina stanovalcev, vključenih v raziskavo, oziroma stanovalci, ki so odgovarjali na anketni vprašalnik. Ta analiza je pomembno orodje za ugotavljanje reprezentativnosti rezultatov, saj nam pove, kako dobro zajeti vzorec predstavlja populacijo (vse stanovalce v domu) 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 45 stanovalcev.



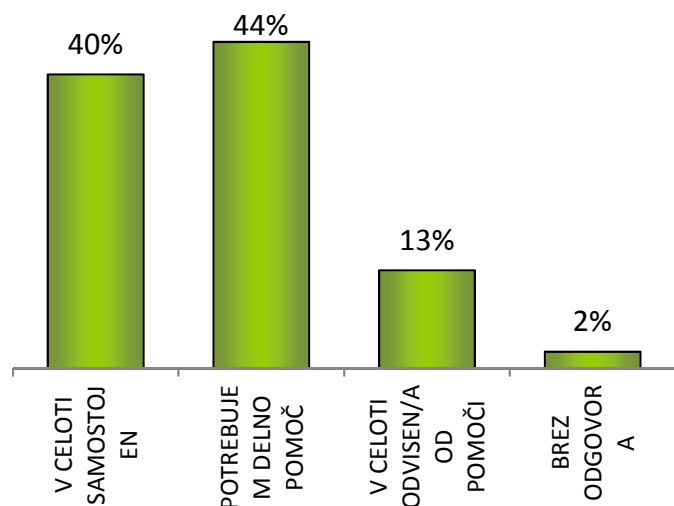
1.2 Dolžina bivanja v domu



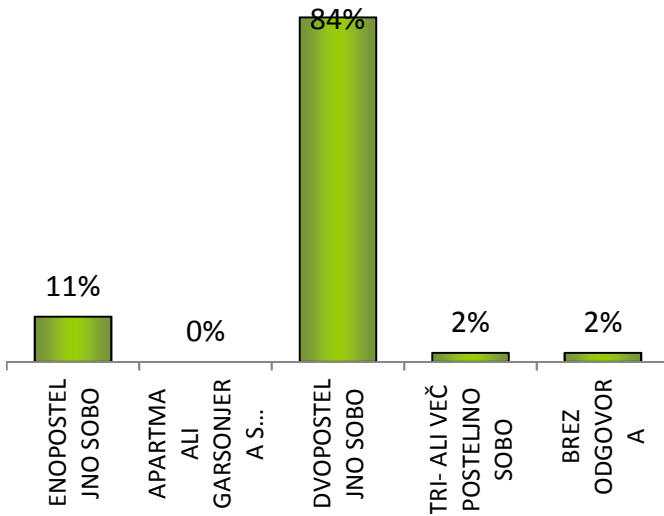
V vzorec raziskave je vključenih največ stanovalcev, ki bivajo v domu od 2 do 5 let. Teh stanovalcev je 42%. Sledijo jim stanovalci, ki bivajo v domu do 1 leta, in sicer je takih stanovalcev 22%. Najmanj je vključenih stanovalcev, ki bivajo v domu od 1 do 2 leti.

1.3 Fizična zmogljivost

Glede na fizično zmogljivost stanovalcev se je v raziskavo vključilo največ stanovalcev, ki potrebujejo delno pomoč. Takih stanovalcev je 44%. Nekoliko manj stanovalcev, ki so v celoti samostojni, in sicer 40%.



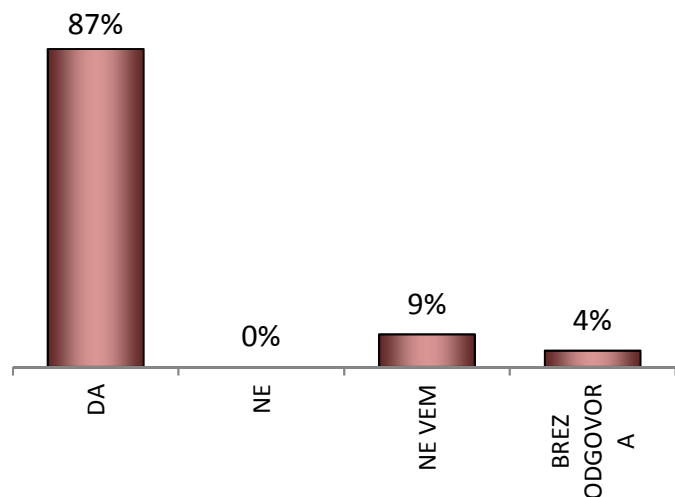
1.4 Velikost sobe



V raziskavi je sodelovalo največ takih stanovalcev, ki bivajo v dvoposteljni sobi. Teh je 84%. Nekoliko manj je stanovalcev, ki bivajo v enoposteljni sobi, in sicer 11%. Najmanj je vključenih stanovalcev, ki bivajo v tri ali večposteljni sobi.

1.5 Vesel/a sem, da sem doma v tem Domu.

Vaše stanovalce smo povprašali, ali so veseli, da so doma v vašem Domu. Z odgovori stanovalcev na to vprašanje pridobite vpogled v počutje stanovalcev v domu v širšem smislu. Ugotovimo, da večina stanovalcev navaja, da so veseli, da so doma v tem Domu. Taki stanovalci so zastopani v 87% deležu. Noben stanovalec ni navedel, da ni vesel, da je doma v tem Domu. Pri tem je odgovor 'ne vem' podalo 9% stanovalcev.



2. Spremljanje merjenih področij - kazalnikov

V nadaljevanju so predstavljeni vsi kriteriji oz. področja, zajeta v raziskavo. Opisi posameznega kriterija izhajajo iz poslovnika E-Qalin, vseevropskega modela upravljanja s kakovostjo v domovih za starejše.

Za vsak kriterij je tako v nadaljevanju zabeležena dosežena ocena zadovoljstva ter trend glede na pretekla leta v primeru, da je vaša organizacija tudi v preteklosti že bila vključena v standardizirano raziskavo zadovoljstva.

●● Primerjava na podlagi referenčne ocene zadovoljstva

Za lažjo interpretacijo vrednosti ocen zadovoljstva je v grafu prikazana tudi dosežena povprečna ocena zadovoljstva vseh stanovalcev na posameznem področju v preteklem letu. Ta referenčna ocena predstavlja povprečje vseh domov, ki so se v lanskem letu vključili v standardizirano raziskavo

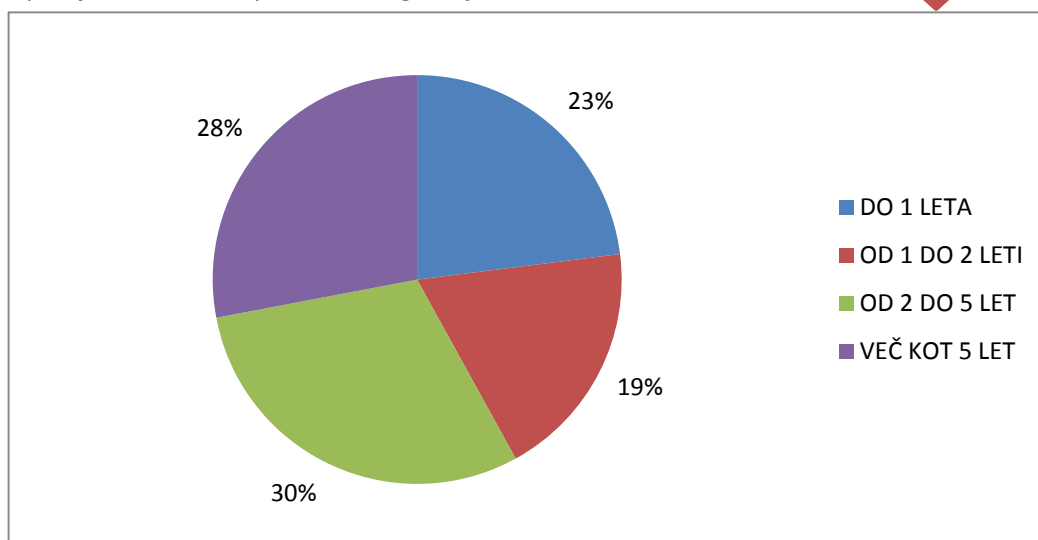
Vzorec

Standardizirana raziskava v letu 2017:

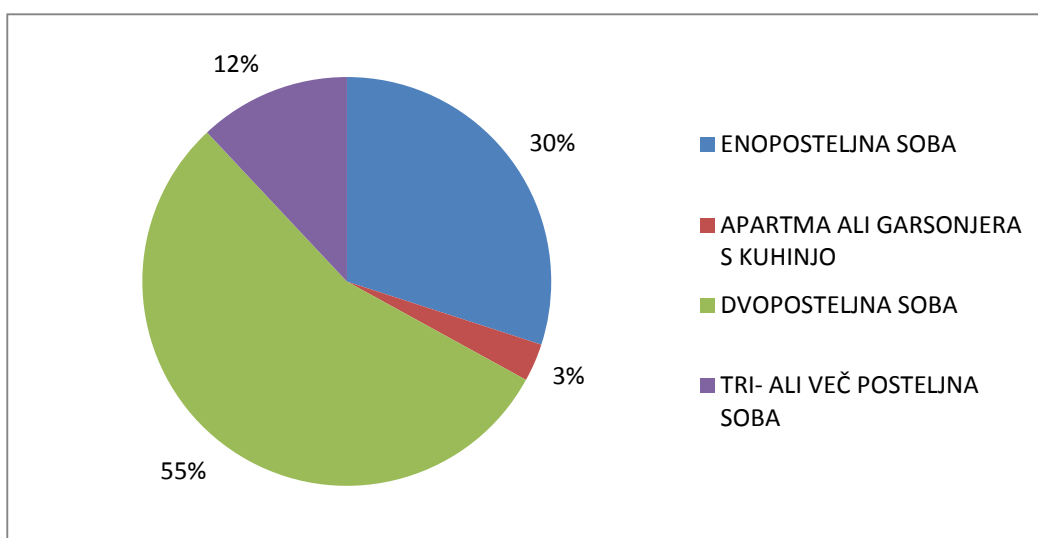
SPLA
2017

- V raziskavi je sodelovalo 58 domov za starejše.
- Skupno je na anketni vprašalnik odgovarjalo 4090 stanovalcev.

DOLŽINA BIVANJA V DOMU



VELIKOST SOBE



2.1 PREVOZ, SELITEV, IZSELITEV

1.2. PREVOZ, SELITEV, IZSELITEV

1.2.1 PREVOZ, SELITEV, IZSELITEV

Ta kriterij obravnava vse procese v povezavi s spremembami krajev, ki jih doživijo stanovalci. To je lahko selitev v domu, prevoz do in prehodno bivanje v zunanjih ustanovah (npr. bolnišnica) ali izselitev iz doma. Sem spada tudi vrnitev v dom za starejše po končanem zdravljenju v bolnišnici ali rehabilitaciji. Ker imajo spremembe kraja velik vpliv na doživljanje kakovosti oskrbe in s tem na kakovost življenja, je pomembno razmisliti, kako zaposleni stanovalca ob tem informirajo, vključujejo, usmerjajo in kako organizirajo spremstvo pri prevozih. V (redkih) primerih izselitve lahko iz povratnih informacij izseljenih oseb izluščimo pomembna spoznanja o strukturah in procesih v domu. Tudi preselitev znotraj doma se obravnava kot občutljiv proces, saj lahko s seboj prinese občutno spremembo dosedanjih navad in sosedstev v domu. Razmislimo tudi, kako organiziramo prevoz stanovalca v povezavi z njegovimi željami in potrebami (npr. v trgovino, k sorodniku, prijatelju, na kulturno prireditev, ...).

2016		2017		2018	
Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
	*	3,00	*	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.

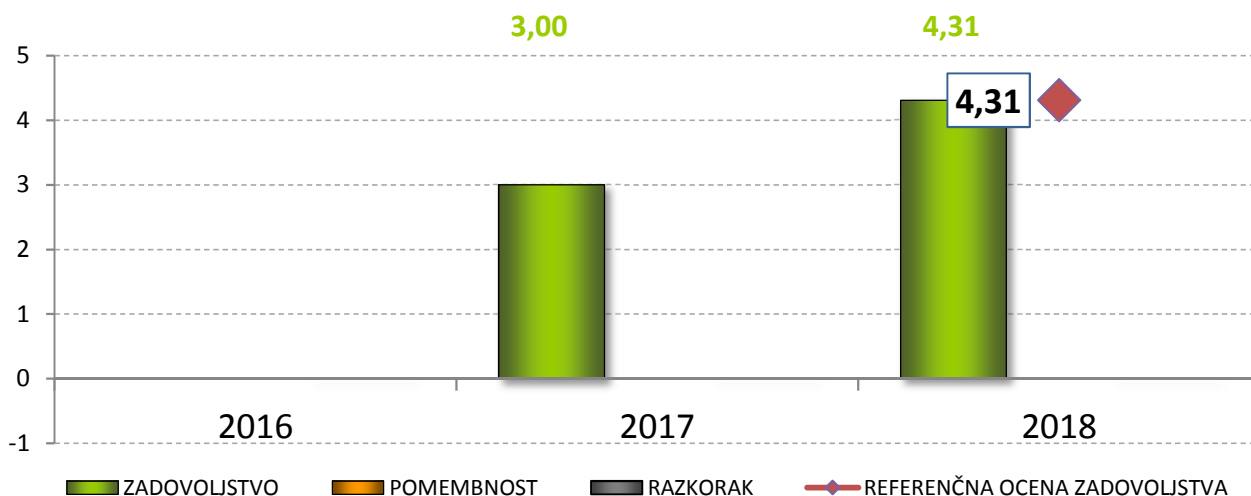
● INTERPRETACIJA REZULTATOV:

- Ocena zadovoljstva na področju prevoza, selitve in izselitve v letošnjem letu znaša 4,31.
- Pri primerjavi letošnje ocene zadovoljstva z oceno v prejšnjem merjenem obdobju ugotovimo, da se je ocena zadovoljstva zvišala. Pri tem je upoštevan interval zaupanja z odstopanjem za $\pm 0,1$ stopnje ocene zadovoljstva. V kolikor bi bila razlika med letošnjo in stopnjo zadovoljstva v prejšnjem merjenem obdobju manjša od 0,1, bi trdili, da trenda ni možno določiti, oziroma da je nespremenjen.

◆ Upoštevajoč referenčno oceno zadovoljstva tega kazalnika, ki predstavlja povprečno oceno zadovoljstva stanovalcev vseh domov, ki so bili v lanskem letu vključeni v standardizirano raziskavo zadovoljstva, ugotavljamo, da:

- Referenčna ocena zadovoljstva tega področja znaša 4,31.
- Primerjava ocene zadovoljstva vaših stanovalcev na tem področju z referenčno oceno pokaže, da se zadovoljstvo vaših stanovalcev v letošnjem letu nahaja na lanskem povprečju.

PREVOZ, SELITEV, IZSELITEV








Trend stopnje
zadovoljstva



●● Pregled kazalnika:

Kazalnik prevoz, selitev, izselitev je sestavljen iz dveh elementov, predstavljenih v spodnji tabeli. Za vsako izmed trditev iz anketnega vprašalnika je prikazana frekvenčna porazdelitev odgovorov, trend ocene zadovoljstva ter referenčna ocena. V sklopu frekvenčne porazdelitve odgovorov je na voljo podatek o številu stanovalcev, ki so izrazili svoje mnenje s posamezno trditvijo, in delež stanovalcev, ki je dodelil posamezne ocene.

Frekvenčna distribucija	N	sploh ne strinjam	se ne strinjam	niti niti	strinjam se	zelo se strinjam	povprečno zadovoljstvo	trend	referenčna ocena
									
O prevozu (v zdravstvene ustanove in podobno) sem predhodno ustrezno in pravočasno obveščen/a	44						4,64	↑	4,72
Če želim obiskati sorodnika, prijatelja ali iti v trgovino, mi dom uredi prevoz	42						3,98	↑	3,87

Povprečna ocena zadovoljstva vaših stanovalcev pri elementu 'O prevozu (v zdravstvene ustanove in podobno) sem predhodno ustrezno in pravočasno obveščen/a' znaša 4,64. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,72. Primerjava ocene zadovoljstva vaših stanovalcev na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših stanovalcev v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

Povprečna ocena zadovoljstva vaših stanovalcev pri elementu 'Če želim obiskati sorodnika, prijatelja ali iti v trgovino, mi dom uredi prevoz' znaša 3,98. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 3,87. Primerjava ocene zadovoljstva vaših stanovalcev na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših stanovalcev v letošnjem letu nekoliko višje od lanskega povprečja.

2.2. INDIVIDUALNO BIVALNO OKOLJE

1.3. NARAVNANOST NA POTREBE/OBLIKOVANJE ŽIVLJENJA

1.3.1. INDIVIDUALNO BIVALNO OKOLJE

V središču tega kriterija stoji oblikovanje bivalnega okolja (ključna je dostopnost), kjer mora prostor in oprema ustrezati potrebam stanovalcev. Razmislite o pomenu enoposteljne sobe za kakovost življenja v domu in o možnostih zagotavljanja večjega števila enoposteljnih sob. Pomembna so vprašanja glede prinašanja lastnega pohištva, barve sobe, možnosti zaklepanja vrat, zvonca pri vhodu v sobo in lastnega poštnega nabiralnika. Reflektira naj se, kako stanovalce podpreti, da bi sami oblikovali lastno bivalno okolje in bili udeleženi pri oblikovanju skupnih prostorov. K temu kriteriju sodijo tudi vsi procesi v osebnem bivalnem okolju kot npr. čiščenje sobe, ki naj se usmerja glede na potrebe stanovalcev (pogostost, čas itd.).

2016		2017		2018	
Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
4,60	*	4,70	*	4,65	*

* 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.

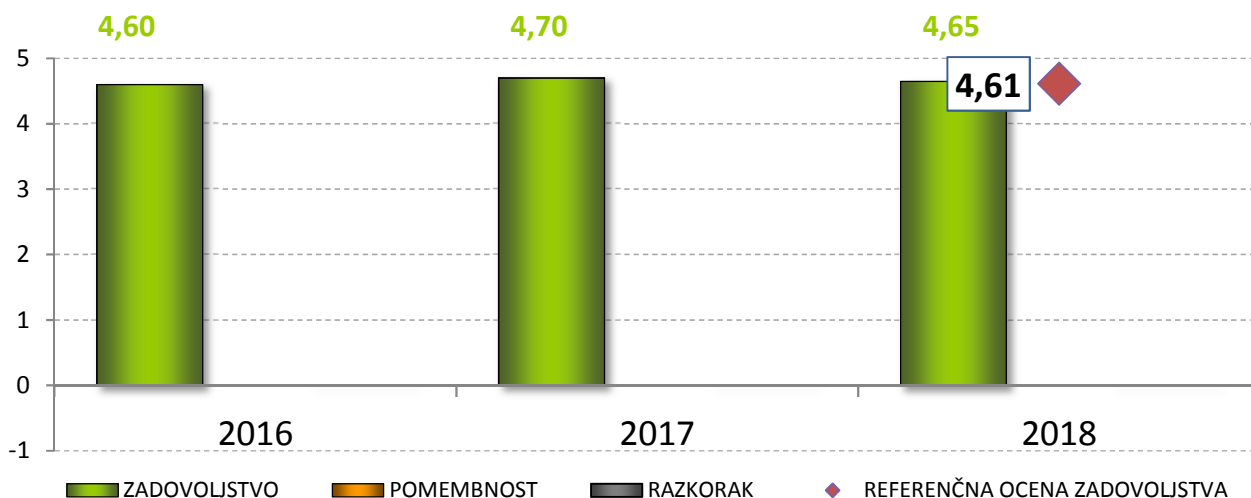
● INTERPRETACIJA REZULTATOV:

- Ocena zadovoljstva na področju individualnega bivalnega okolja v letošnjem letu znaša 4,65.
- Pri primerjavi letošnje ocene zadovoljstva z oceno v prejšnjem merjenem obdobju ugotovimo, da ocena zadovoljstva ostaja na približno enaki ravni. Pri tem je upoštevan interval zaupanja z odstopanjem za $\pm 0,1$ stopnje ocene zadovoljstva, kar pomeni, da je razlika med letošnjo in stopnjo zadovoljstva v prejšnjem merjenem obdobju manjša od 0,1, zato trdimo, da trenda ni možno določiti, oziroma da je nespremenjen.

◆ Upoštevajoč referenčno oceno zadovoljstva tega kazalnika, ki predstavlja povprečno oceno zadovoljstva stanovalcev vseh domov, ki so bili v lanskem letu vključeni v standardizirano raziskavo zadovoljstva, ugotavljamo, da:

- Referenčna ocena zadovoljstva tega področja znaša 4,61.
- Primerjava ocene zadovoljstva vaših stanovalcev na tem področju z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših stanovalcev v letošnjem letu nekoliko višje od lanskega povprečja.






INDIVIDUALNO BIVALNO OKOLJE



Trend stopnje
zadovoljstva =

●● Pregled kazalnika:

Kazalnik individualno bivalno okolje je sestavljen iz petih elementov, predstavljenih v spodnji tabeli. Za vsako izmed trditev iz anketnega vprašalnika je prikazana frekvenčna porazdelitev odgovorov, trend ocene zadovoljstva ter referenčna ocena. V sklopu frekvenčne porazdelitve odgovorov je na voljo podatek o številu stanovalcev, ki so izrazili svoje mnenje s posamezno trditvijo, in delež stanovalcev, ki je dodelil posamezne ocene.

Frekvenčna distribucija	N	sploh ne strinjam	se ne strinjam	niti niti	strinjam se	zelo se strinjam	povprečno zadovoljstvo	trend	referenčna ocena
									
Okolica doma je lepo urejena	45		4,62	↓	4,69				
Prostori doma so čisti in dobro vzdrževani (soba, stranišče, skupni prostori)	45		4,49	↓	4,66				
V svoji sobi se počutim domače	45		4,76	↑	4,49				
Če se v sobi kaj pokvari, hišnik dobro poskrbi za popravilo	45		4,76	↓	4,65				
V pralnici dobro poskrbijo za moja oblačila	45		4,64	↑	4,61				

Povprečna ocena zadovoljstva vaših stanovalcev pri elementu 'Okolica doma je lepo urejena' znaša 4,62. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva negativen. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,69. Primerjava ocene zadovoljstva vaših stanovalcev na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših stanovalcev v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

Povprečna ocena zadovoljstva vaših stanovalcev pri elementu 'Prostori doma so čisti in dobro vzdrževani (soba, stranišče, skupni prostori)' znaša 4,49. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva negativen. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,66. Primerjava ocene zadovoljstva vaših stanovalcev na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših stanovalcev v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

Povprečna ocena zadovoljstva vaših stanovalcev pri elementu 'V svoji sobi se počutim domače' znaša 4,76. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,49. Primerjava ocene zadovoljstva vaših stanovalcev na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših stanovalcev v letošnjem letu nekoliko višje od lanskega povprečja.

Povprečna ocena zadovoljstva vaših stanovalcev pri elementu 'Če se v sobi kaj pokvari, hišnik dobro poskrbi za popravilo' znaša 4,76. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva negativen. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,65. Primerjava ocene zadovoljstva vaših stanovalcev na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših stanovalcev v letošnjem letu nekoliko višje od lanskega povprečja.

Povprečna ocena zadovoljstva vaših stanovalcev pri elementu 'V pralnici dobro poskrbijo za moja oblačila' znaša 4,64. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,61. Primerjava ocene zadovoljstva vaših stanovalcev na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših stanovalcev v letošnjem letu nekoliko višje od lanskega povprečja.

2.3. ZASEBNOST

1.3. NARAVNANOST NA POTREBE/OBLIKOVANJE ŽIVLJENJA

1.3.2. ZASEBNOST

V domskem vsakdanjiku je treba, kolikor je le mogoče, ohranjati zasebnost stanovalca. Vodilo za oblikovanje »zasebnosti« ter odnosov med zaposlenimi in sostanovalci naj bodo potrebe in predstave stanovalcev. Osebne podatke, ki so deloma tudi intimni, je treba obravnavati zaupno. Razmislimo, ali prenašamo informacije o stanovalcu na način, da varujemo njegovo zasebnost (kdo dobi informacije, kje, na kakšen način). Zasebnost pomeni pravico, da je lahko nekdo, če želi, sam in se ga ne moti in da lahko z drugimi prosto neguje odnose, intimnost in spolnost. Razmisliti je potrebno, kako varovati zasebnost v večposteljnih sobah. S tem kriterijem ugotavljamo, kako se obravnava zasebna sfera stanovalcev glede na njihovo osebno lastnino (npr. obleke, dragocenosti, nakit, fotografije) in dokumente. Razmislimo, ali imajo stanovalci možnost v svoji sobi zakleniti svoje osebne stvari.

2016		2017		2018	
Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
4,62	*	4,57	*	4,62	*

* 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.

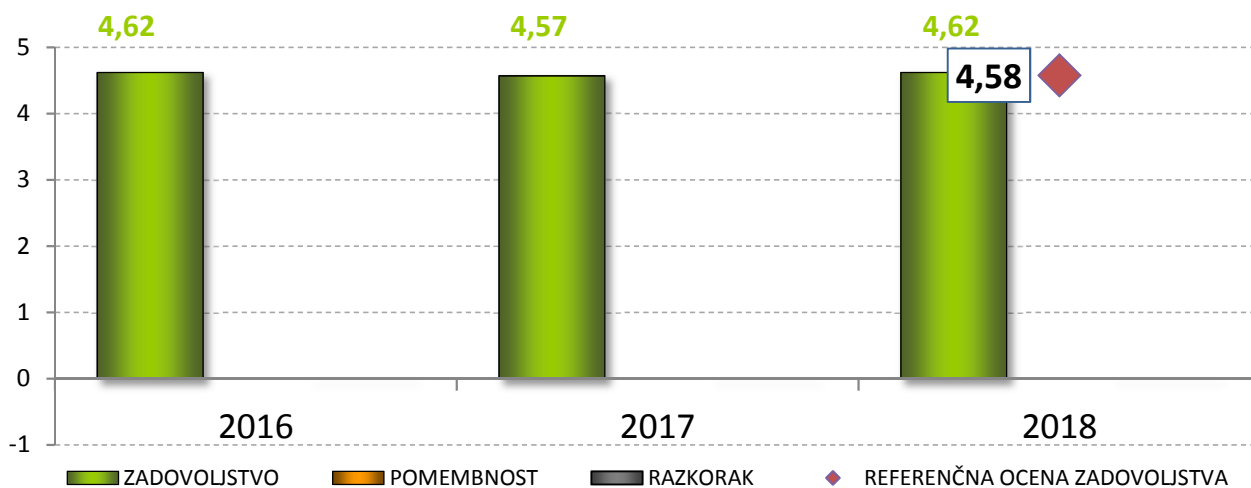
●● INTERPRETACIJA REZULTATOV:

- Ocena zadovoljstva na področju zasebnosti v letošnjem letu znaša 4,62.
- Pri primerjavi letošnje ocene zadovoljstva z oceno v prejšnjem merjenem obdobju ugotovimo, da ocena zadovoljstva ostaja na približno enaki ravni. Pri tem je upoštevan interval zaupanja z odstopanjem za $\pm 0,1$ stopnje ocene zadovoljstva, kar pomeni, da je razlika med letošnjo in stopnjo zadovoljstva v prejšnjem merjenem obdobju manjša od 0,1, zato trdimo, da trenda ni možno določiti, oziroma da je nespremenjen.

◆ Upoštevajoč referenčno oceno zadovoljstva tega kazalnika, ki predstavlja povprečno oceno zadovoljstva stanovalcev vseh domov, ki so bili v lanskem letu vključeni v standardizirano raziskavo zadovoljstva, ugotavljamo, da:

- Referenčna ocena zadovoljstva tega področja znaša 4,58.
- Primerjava ocene zadovoljstva vaših stanovalcev na tem področju z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših stanovalcev v letošnjem letu nekoliko višje od lanskega povprečja.






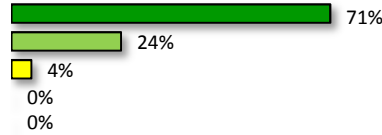
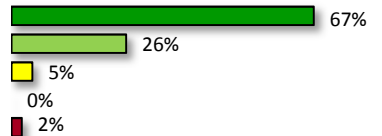
ZASEBNOST



Trend stopnje
zadovoljstva =

●● Pregled kazalnika:

Kazalnik zasebnost je sestavljen iz dveh elementov, predstavljenih v spodnji tabeli. Za vsako izmed trditev iz anketnega vprašalnika je prikazana frekvenčna porazdelitev odgovorov, trend ocene zadovoljstva ter referenčna ocena. V sklopu frekvenčne porazdelitve odgovorov je na voljo podatek o številu stanovalcev, ki so izrazili svoje mnenje s posamezno trditvijo, in delež stanovalcev, ki je dodelil posamezne ocene.

Frekvenčna distribucija	N	sploh ne strinjam	se ne strinjam	niti niti	strinjam se	zelo se strinjam	povprečno zadovoljstvo	trend	referenčna ocena
									
V sobi, kjer bivam, mi je zagotovljena zasebnost	45						4,67	↑	4,48
Zaposleni poskrbijo za mojo zasebnost, ko me preoblačijo, umivajo ali kopajo	43						4,56	↓	4,69

Povprečna ocena zadovoljstva vaših stanovalcev pri elementu 'V sobi, kjer bivam, mi je zagotovljena zasebnost' znaša 4,67. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,48. Primerjava ocene zadovoljstva vaših stanovalcev na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših stanovalcev v letošnjem letu nekoliko višje od lanskega povprečja.

Povprečna ocena zadovoljstva vaših stanovalcev pri elementu 'Zaposleni poskrbijo za mojo zasebnost, ko me preoblačijo, umivajo ali kopajo' znaša 4,56. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva negativen. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,69. Primerjava ocene zadovoljstva vaših stanovalcev na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših stanovalcev v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

2.4. NAVADE IN ŽIVLJENJSKI SLOG

1.3. NARAVNANOST NA POTREBE/OBLIKOVANJE ŽIVLJENJA

1.3.3. NAVADE IN ŽIVLJENJSKI SLOG

Kriterij zajema strukture in procese, ki stanovalcem omogočajo nadaljevanje z lastnim življenjskim slogom in navadami. Upoštevanje biografije posameznih stanovalcev je ključni pogoj za oblikovanje kakovosti življenja v domu. To med drugim vključuje individualno oblikovanje oz. vpliv na potek dneva (ura vstajanja in ura odhoda v posteljo itd.), osebne rituale (npr. kava ali/in cigareta po obroku, kozarec vina ob kosilu, pivo v večernih urah) ter kulturno in versko zaznamovane potrebe.

2016		2017		2018	
Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
4,81	*	4,86	*	4,28	*

* 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.

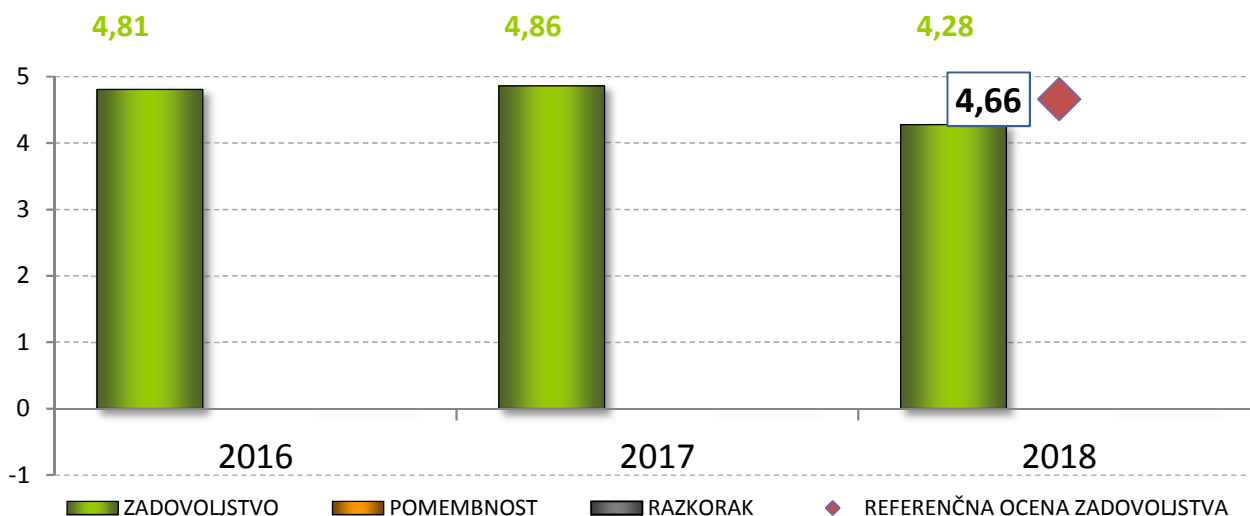
● INTERPRETACIJA REZULTATOV:

- Ocena zadovoljstva na področju navad in življenjskega sloga v letošnjem letu znaša 4,28.
- Pri primerjavi letošnje ocene zadovoljstva z oceno v prejšnjem merjenem obdobju ugotovimo, da se je ocena zadovoljstva znižala. Pri tem je upoštevan interval zaupanja z odstopanjem za $\pm 0,1$ stopnje ocene zadovoljstva. V kolikor bi bila razlika med letošnjo in stopnjo zadovoljstva v prejšnjem merjenem obdobju manjša od 0,1, bi trdili, da trenda ni možno določiti, oziroma da je nespremenjen.

◆ Upoštevajoč referenčno oceno zadovoljstva tega kazalnika, ki predstavlja povprečno oceno zadovoljstva stanovalcev vseh domov, ki so bili v lanskem letu vključeni v standardizirano raziskavo zadovoljstva, ugotavljamo, da:

- Referenčna ocena zadovoljstva tega področja znaša 4,66.
- Primerjava ocene zadovoljstva vaših stanovalcev na tem področju z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših stanovalcev v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

NAVADE IN ŽIVLJENJSKI SLOG






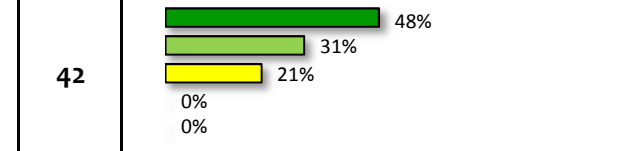
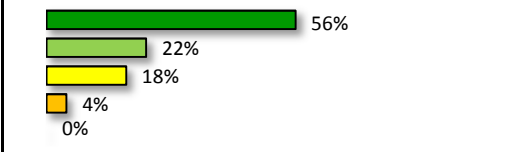


Trend stopnje
zadovoljstva



●● Pregled kazalnika:

Kazalnik navade in življenjski slog je sestavljen iz dveh elementov, predstavljenih v spodnji tabeli. Za vsako izmed trditev iz anketnega vprašalnika je prikazana frekvenčna porazdelitev odgovorov, trend ocene zadovoljstva ter referenčna ocena. V sklopu frekvenčne porazdelitve odgovorov je na voljo podatek o številu stanovalcev, ki so izrazili svoje mnenje s posamezno trditvijo, in delež stanovalcev, ki je dodelil posamezne ocene.

Frekvenčna distribucija	N	sploh ne strinjam	se ne strinjam	niti niti	strinjam se	zelo se strinjam	povprečno zadovoljstvo	trend	referenčna ocena	
										
Če želim, mi dom omogoči udeležbo na verskih obredih, ki se odvijajo v domu	42		48%	31%	21%	0%	0%	4,26	↓	4,72
Vstajam in grem v posteljo kadar želim	45		56%	22%	18%	4%	0%	4,29	↓	4,60

Povprečna ocena zadovoljstva vaših stanovalcev pri elementu 'Če želim, mi dom omogoči udeležbo na verskih obredih, ki se odvijajo v domu' znaša 4,26. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva negativen. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,72. Primerjava ocene zadovoljstva vaših stanovalcev na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših stanovalcev v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

Povprečna ocena zadovoljstva vaših stanovalcev pri elementu 'Vstajam in grem v posteljo kadar želim' znaša 4,29. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva negativen. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,6. Primerjava ocene zadovoljstva vaših stanovalcev na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših stanovalcev v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

2.5. PREHRANA

1.3. NARAVNANOST NA POTREBE/OBLIKOVANJE ŽIVLJENJA

1.3.4. PREHRANA

Prehrana je pri oslabljenih starostnikih ključni kriterij za kakovost življenja. V središču pozornosti je upoštevanje biografskih navad (npr. čas obrokov, prehranjevalne navade), želje stanovalcev, načela zdrave prehrane ter kakovostna živila (lokalni dobavitelji, lastna pridelava, ekološka pridelava, ...). Kriterij zajema in analizira tudi možnosti izbire in velikosti obroka, način postrežbe (npr. serviranje v posodah, tablet sistem), prezentacijo jedi (npr. prezentacija in okus pasirane hrane, serviete iz blaga, prtji, skodelice, kozarci) ter kulturo za mizo ob obrokih (dovolj časa za prehranjevanje). Razmislimo tudi o aktivni vlogi stanovalcev pri pripravi jedilnika, kuhanju ter serviranju.

2016		2017		2018	
Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
4,31	*	4,52	*	4,58	*

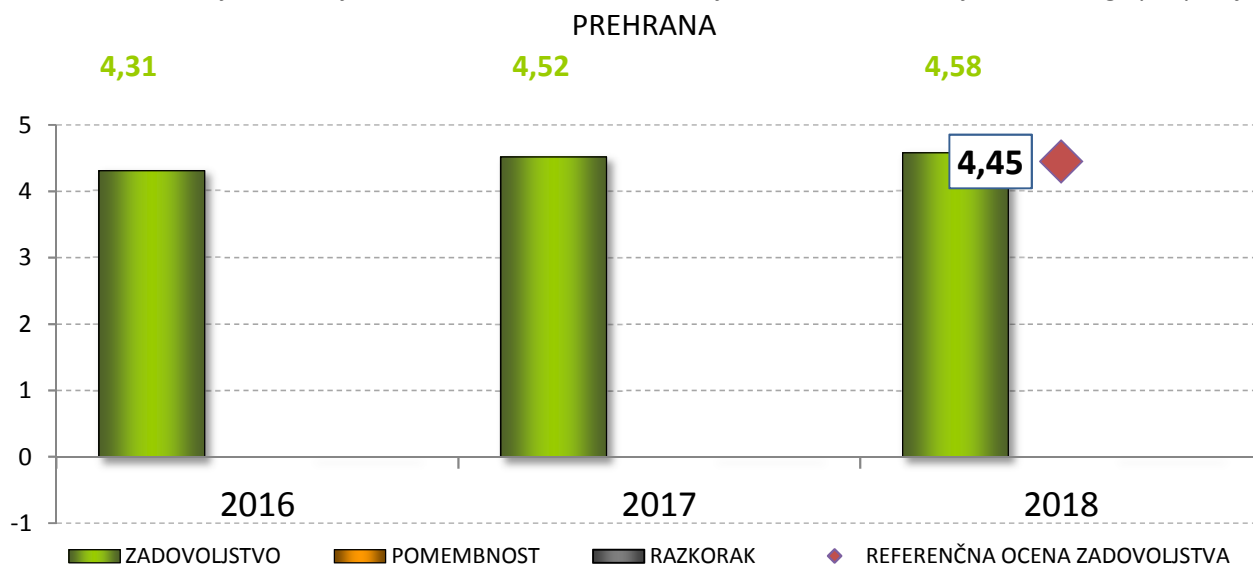
* ciljno vrednost določite sami. V pomoč naj vam bo Skupna letna primerjalna analiza, ki daje vpogled v primerjave ocen vašega doma z drugimi domovi. Glede na primerjavo z ostalimi se odločite kakšen je vaš cilj izboljšav, npr. višina ciljne vrednosti naj se orientira glede na najvišje in najnižje rezultate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

● INTERPRETACIJA REZULTATOV:

- Ocena zadovoljstva na področju prehrane v letošnjem letu znaša 4,58.
- Pri primerjavi letošnje ocene zadovoljstva z oceno v prejšnjem merjenem obdobju ugotovimo, da ocena zadovoljstva ostaja na približno enaki ravni. Pri tem je upoštevan interval zaupanja z odstopanjem za $\pm 0,1$ stopnje ocene zadovoljstva, kar pomeni, da je razlika med letošnjo in stopnjo zadovoljstva v prejšnjem merjenem obdobju manjša od 0,1, zato trdimo, da trenda ni možno določiti, oziroma da je nespremenjen.

◆ Upoštevajoč referenčno oceno zadovoljstva tega kazalnika, ki predstavlja povprečno oceno zadovoljstva stanovalcev vseh domov, ki so bili v lanskem letu vključeni v standardizirano raziskavo zadovoljstva, ugotavljamo, da:

- Referenčna ocena zadovoljstva tega področja znaša 4,45.
- Primerjava ocene zadovoljstva vaših stanovalcev na tem področju z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših stanovalcev v letošnjem letu nekoliko višje od lanskega povprečja.



●● Pregled kazalnika:

Kazalnik prehrana je sestavljen iz štirih elementov, predstavljenih v spodnji tabeli. Za vsako izmed trditev iz anketnega vprašalnika je prikazana frekvenčna porazdelitev odgovorov, trend ocene zadovoljstva ter referenčna ocena. V sklopu frekvenčne porazdelitve odgovorov je na voljo podatek o številu stanovalcev, ki so izrazili svoje mnenje s posamezno trditvijo, in delež stanovalcev, ki je dodelil posamezne ocene.

Frekvenčna distribucija	N	sploh ne strinjam	se ne strinjam	niti niti	strinjam se	zelo se strinjam	povprečno zadovoljstvo	trend	referenčna ocena
Hrana v domu je okusna	45						4,31	↓	4,32
Količina hrane pri obrokih je primerna (porcije niso prevelike, niti premajhne)	45						4,73	↓	4,59
Ure obrokov (zajtrk, kosilo, večerja) mi ustrezajo	44						4,70	↓	4,70
Lahko izbiram, kaj želim in česa ne želim jesti	44						4,59	↑	4,20

Povprečna ocena zadovoljstva vaših stanovalcev pri elementu 'Hrana v domu je okusna' znaša 4,31. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva negativen. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,32. Primerjava ocene zadovoljstva vaših stanovalcev na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših stanovalcev v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

Povprečna ocena zadovoljstva vaših stanovalcev pri elementu 'Količina hrane pri obrokih je primerna (porcije niso prevelike, niti premajhne)' znaša 4,73. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva negativen. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,59. Primerjava ocene zadovoljstva vaših stanovalcev na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših stanovalcev v letošnjem letu nekoliko višje od lanskega povprečja.

Povprečna ocena zadovoljstva vaših stanovalcev pri elementu 'Ure obrokov (zajtrk, kosilo, večerja) mi ustrezajo' znaša 4,7. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva negativen. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,7. Primerjava ocene zadovoljstva vaših stanovalcev na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših stanovalcev v letošnjem letu nahaja na lanskem povprečju.

Povprečna ocena zadovoljstva vaših stanovalcev pri elementu 'Lahko izbiram, kaj želim in česa ne želim jesti' znaša 4,59. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,2. Primerjava ocene zadovoljstva vaših stanovalcev na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših stanovalcev v letošnjem letu nekoliko višje od lanskega povprečja.

2.6. KOMUNIKACIJSKE MOŽNOSTI

1.4. KOMUNIKACIJA IN ODNOSI

1.4.1. KOMUNIKACIJSKE MOŽNOSTI

Možnost komuniciranja je za stanovalce osnovnega pomena. Starejši ljudje s posebnimi ovirami (motnje govora, demenca) imajo pogosto težave pri izražanju. Zato pri tem kriteriju upoštevamo: če in kako se stanovalce spodbuja pri komunikaciji; katere možnosti za ohranjanje komunikacijskih spretnosti (za stanovalce in osebe) se uporabljajo; kako se zagotovi, da se uporabljene oblike komunikacije (individualne in skupinske razprave, svet stanovalcev, kavarna, v kateri se pogovarjajo itd.) prilagodijo potrebam stanovalk in stanovalcev (glasnost govora, preprost jezik, velikost pisave) in katera orodja (pokritost celotnega doma z internetom, telefon, piktogrami) so na voljo za podporo pri komunikaciji, da bi ustvarili podlago za redno komunikacijo. Razmislimo o razvijanju in spodbujanju komunikacije, ki dopušča različnost mnenj in preprečuje nastajanje konfliktov. V sklopu tega kriterija se tudi odprto pogovorimo o nasilju s strani stanovalcev in/ali sodelavcev. Kriterij obsega tudi spodbujanje stanovalcev, da izrazijo svoje poglede in pobude za kvalitetnejše življenje v domu.

2016		2017		2018	
Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
4,59	*	4,44	*	4,34	*

* 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.

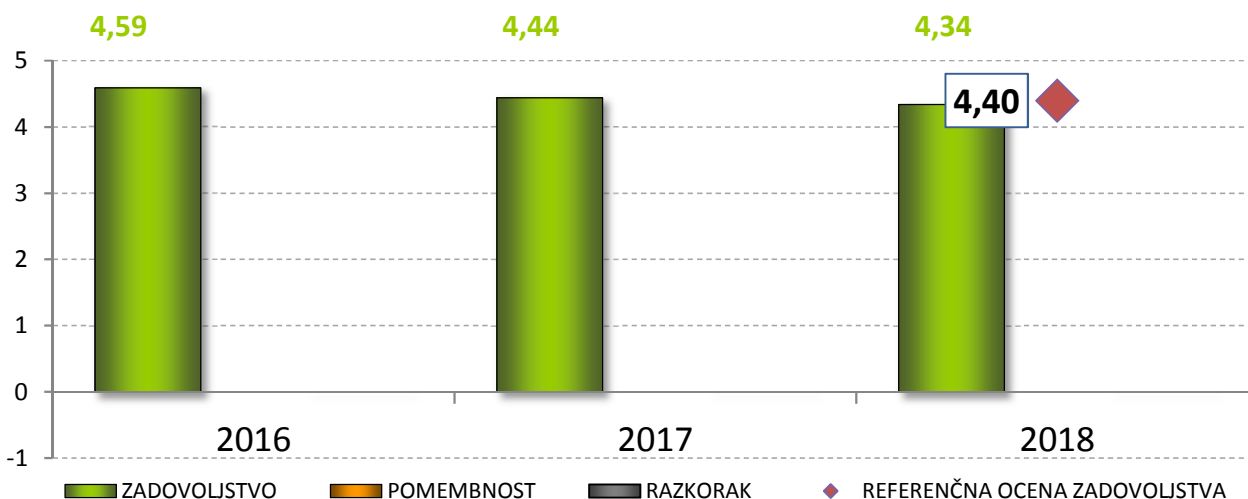
●● INTERPRETACIJA REZULTATOV:

- Ocena zadovoljstva na področju komunikacijskih možnosti v letošnjem letu znaša 4,34.
- Pri primerjavi letošnje ocene zadovoljstva z oceno v prejšnjem merjenem obdobju ugotovimo, da se je ocena zadovoljstva znižala. Pri tem je upoštevan interval zaupanja z odstopanjem za $\pm 0,1$ stopnje ocene zadovoljstva. V kolikor bi bila razlika med letošnjo in stopnjo zadovoljstva v prejšnjem merjenem obdobju manjša od 0,1, bi trdili, da trenda ni možno določiti, oziroma da je nespremenjen.

◆ Upoštevajoč referenčno oceno zadovoljstva tega kazalnika, ki predstavlja povprečno oceno zadovoljstva stanovalcev vseh domov, ki so bili v lanskem letu vključeni v standardizirano raziskavo zadovoljstva, ugotavljamo, da:

- Referenčna ocena zadovoljstva tega področja znaša 4,4.
- Primerjava ocene zadovoljstva vaših stanovalcev na tem področju z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših stanovalcev v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

KOMUNIKACIJSKE MOŽNOSTI








Trend stopnje
zadovoljstva



●● Pregled kazalnika:

Kazalnik komunikacijske možnosti je sestavljen iz treh elementov, predstavljenih v spodnji tabeli. Za vsako izmed trditev iz anketnega vprašalnika je prikazana frekvenčna porazdelitev odgovorov, trend ocene zadovoljstva ter referenčna ocena. V sklopu frekvenčne porazdelitve odgovorov je na voljo podatek o številu stanovalcev, ki so izrazili svoje mnenje s posamezno trditvijo, in delež stanovalcev, ki je dodelil posamezne ocene.

Frekvenčna distribucija	N	sploh ne strinjam	se ne strinjam	niti niti	strinjam se	zelo se strinjam	povprečno zadovoljstvo	trend	referenčna ocena
									
Če me kaj moti, lahko to zaposlenim povem brez skrbi, da bi zato z mano slabše ravnali	45		4,22	↓	4,46				
Z zaposlenimi lahko delim svoje skrbi in težave	44		4,36	↓	4,41				
Zaposleni si vzamejo čas za pogovor z mano in me poslušajo	44		4,43	↑	4,35				

Povprečna ocena zadovoljstva vaših stanovalcev pri elementu 'Če me kaj moti, lahko to zaposlenim povem brez skrbi, da bi zato z mano slabše ravnali' znaša 4,22. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva negativen. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,46. Primerjava ocene zadovoljstva vaših stanovalcev na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših stanovalcev v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

Povprečna ocena zadovoljstva vaših stanovalcev pri elementu 'Z zaposlenimi lahko delim svoje skrbi in težave' znaša 4,36. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva negativen. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,41. Primerjava ocene zadovoljstva vaših stanovalcev na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših stanovalcev v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

Povprečna ocena zadovoljstva vaših stanovalcev pri elementu 'Zaposleni si vzamejo čas za pogovor z mano in me poslušajo' znaša 4,43. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,35. Primerjava ocene zadovoljstva vaših stanovalcev na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših stanovalcev v letošnjem letu nekoliko višje od lanskega povprečja.

2.7. SOCIALNI ODNOSI

1.4. KOMUNIKACIJA IN ODNOSI

1.4.2. SOCIALNI ODNOSI

V ta kriterij spadajo vse strukture in procesi, ki podpirajo in pospešujejo socialne odnose stanovalcev (do sostanovalcev, zaposlenih, svojcev, prijateljev, prostovoljcev,...): oblikovanje socialnih stikov po interesih in potrebah, vzpostavitev in ohranjanje novih socialnih odnosov in oblikovanje in vzdrževanje socialnih mrež. Še posebej pomembno je ohranjanje preteklih socialnih odnosov in aktivno oblikovanje socialnih odnosov do novih stanovalcev. Pri tem razmislimo, koliko stanovalcem omogočamo ohraniti kontakte z njim relevantnimi okolji (cerkev, društva, klubi...). Gre za bistvene značilnosti življenjske kakovosti. Razmislimo, ali dom stanovalcem ponuja primerne prostorske možnosti za neformalno druženje, na kakšen način povezujemo stanovalce s podobnimi interesi, kako zaposleni gradimo odnose s stanovalci, kako načrtujemo odnose.

2016		2017		2018	
Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
	*	4,66	*	4,43	*

* 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.

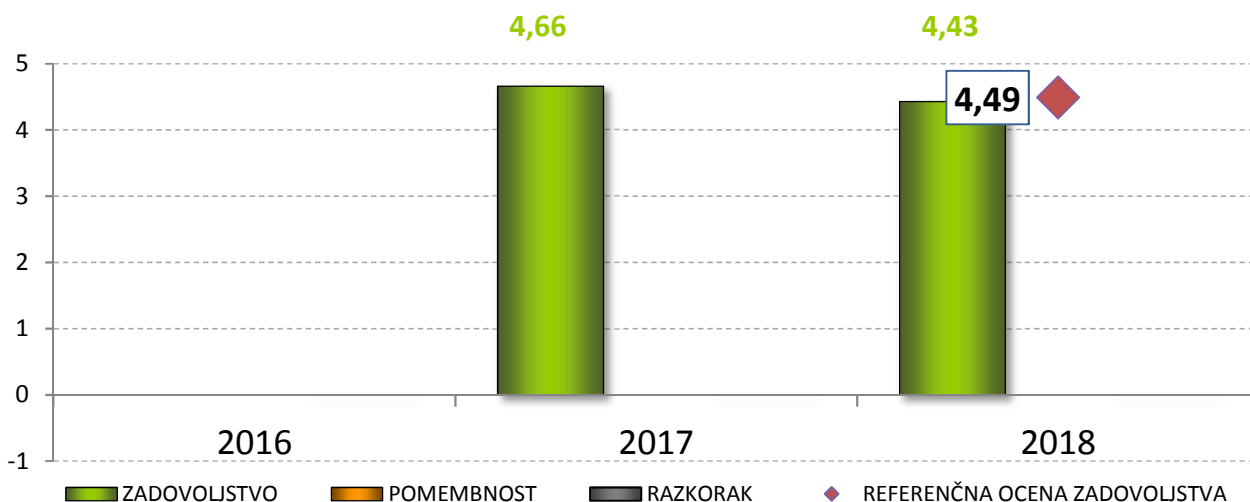
● INTERPRETACIJA REZULTATOV:

- Ocena zadovoljstva na področju socialnih odnosov v letošnjem letu znaša 4,43.
- Pri primerjavi letošnje ocene zadovoljstva z oceno v prejšnjem merjenem obdobju ugotovimo, da se je ocena zadovoljstva znižala. Pri tem je upoštevan interval zaupanja z odstopanjem za $\pm 0,1$ stopnje ocene zadovoljstva. V kolikor bi bila razlika med letošnjo in stopnjo zadovoljstva v prejšnjem merjenem obdobju manjša od 0,1, bi trdili, da trenda ni možno določiti, oziroma da je nespremenjen.

◆ Upoštevajoč referenčno oceno zadovoljstva tega kazalnika, ki predstavlja povprečno oceno zadovoljstva stanovalcev vseh domov, ki so bili v lanskem letu vključeni v standardizirano raziskavo zadovoljstva, ugotavljamo, da:

- Referenčna ocena zadovoljstva tega področja znaša 4,49.
- Primerjava ocene zadovoljstva vaših stanovalcev na tem področju z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših stanovalcev v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

SOCIALNI ODNOSI






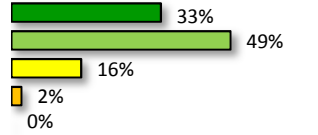
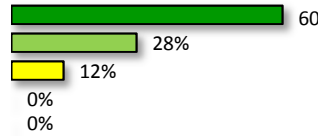
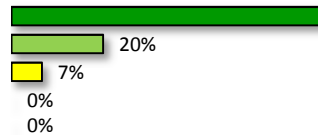


Trend stopnje
zadovoljstva



●● Pregled kazalnika:

Kazalnik socialni odnosi je sestavljen iz treh elementov, predstavljenih v spodnji tabeli. Za vsako izmed trditev iz anketnega vprašalnika je prikazana frekvenčna porazdelitev odgovorov, trend ocene zadovoljstva ter referenčna ocena. V sklopu frekvenčne porazdelitve odgovorov je na voljo podatek o številu stanovalcev, ki so izrazili svoje mnenje s posamezno trditvijo, in delež stanovalcev, ki je dodelil posamezne ocene.

Frekvenčna distribucija	N	sploh ne strinjam	se ne strinjam	niti niti	strinjam se	zelo se strinjam	povprečno zadovoljstvo	trend	referenčna ocena	
										
S stanovalci doma se dobro razumemo	45		49%	16%	33%	2%	0%	4,13	↓	4,53
V domu nisem osamljen	43		60%	12%	28%	0%	0%	4,49	↓	4,37
Zaposleni so na voljo, ko jih potrebujem	44		73%	20%	7%	0%	0%	4,66	↓	4,56

Povprečna ocena zadovoljstva vaših stanovalcev pri elementu 'S stanovalci doma se dobro razumemo' znaša 4,13. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva negativen. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,53. Primerjava ocene zadovoljstva vaših stanovalcev na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših stanovalcev v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

Povprečna ocena zadovoljstva vaših stanovalcev pri elementu 'V domu nisem osamljen' znaša 4,49. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva negativen. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,37. Primerjava ocene zadovoljstva vaših stanovalcev na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših stanovalcev v letošnjem letu nekoliko višje od lanskega povprečja.

Povprečna ocena zadovoljstva vaših stanovalcev pri elementu 'Zaposleni so na voljo, ko jih potrebujem' znaša 4,66. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva negativen. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,56. Primerjava ocene zadovoljstva vaših stanovalcev na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših stanovalcev v letošnjem letu nekoliko višje od lanskega povprečja.

2.8. SAMOODLOČANJE

1.5. SVOBODA IN VARNOST

1.5.1. SAMOODLOČANJE

Pri tem kriteriju gre za strukture in procese, ki stanovalcem omogočajo, da o svojem življenju v veliki meri odločajo sami. Tu raziskujemo, kakšno pomoč/podporo stanovalci prejema, da lahko individualno oblikujejo in uresničujejo svoj vsakdan, ali jih dom spodbuja k aktivnemu odločanju, na katerih področjih priznavamo stanovalcem pravico do izbire. Razmislimo, na katera področja bi še lahko razširili možnost do izbire. Kako zagotovimo, da so storitve usmerjene v individualne potrebe, cilje in resurse stanovalcev? Na tem mestu se lahko npr. reflektira, v kolikšni meri spodbujamo stanovalce, da izkoristijo svoje pravice (npr. volilna pravica) in kako se spodbuja samostojnost oz. opolnomočenje stanovalcev (kot npr. razpolaganje z in poraba denarja). V spoštljivi odnos s stanovalcem spada tudi upoštevanje njegovih meja in odločitev (npr. odklanjanje ponujenih aktivnosti ali posameznega negovalca). Pomembno vlogo ima tudi vprašanje neomejene mobilnosti.

2016		2017		2018	
Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
	*	4,44	*	4,44	*

* 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.

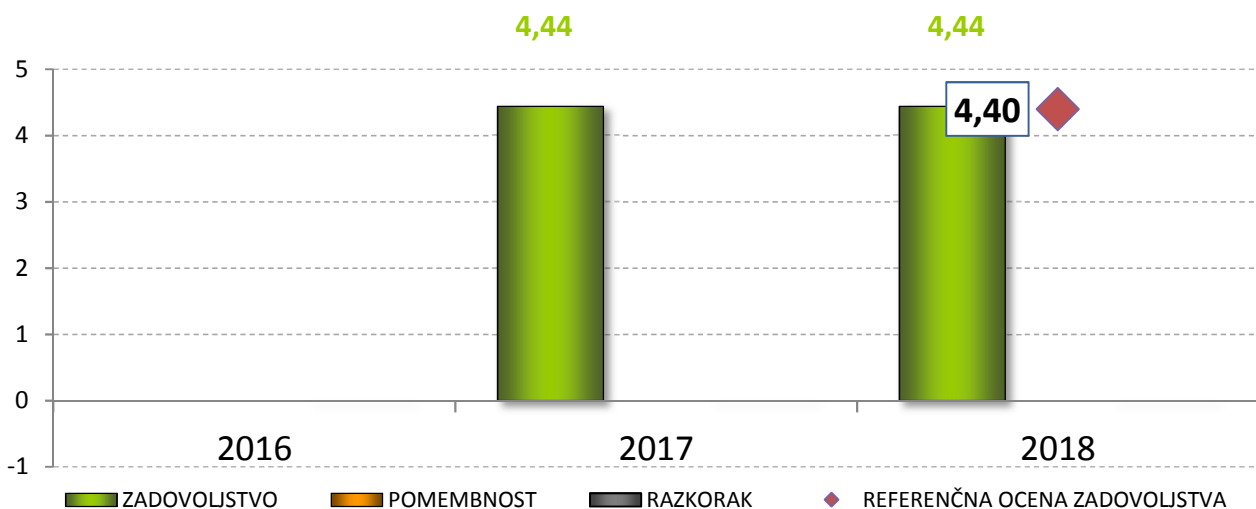
● INTERPRETACIJA REZULTATOV:

- Ocena zadovoljstva na področju samoodločanja v letošnjem letu znaša 4,44.
- Pri primerjavi letošnje ocene zadovoljstva z oceno v prejšnjem merjenem obdobju ugotovimo, da ocena zadovoljstva ostaja na približno enaki ravni. Pri tem je upoštevan interval zaupanja z odstopanjem za $\pm 0,1$ stopnje ocene zadovoljstva, kar pomeni, da je razlika med letošnjo in stopnjo zadovoljstva v prejšnjem merjenem obdobju manjša od 0,1, zato trdimo, da trenda ni možno določiti, oziroma da je nespremenjen.

◆ Upoštevajoč referenčno oceno zadovoljstva tega kazalnika, ki predstavlja povprečno oceno zadovoljstva stanovalcev vseh domov, ki so bili v lanskem letu vključeni v standardizirano raziskavo zadovoljstva, ugotavljamo, da:

- Referenčna ocena zadovoljstva tega področja znaša 4,4.
- Primerjava ocene zadovoljstva vaših stanovalcev na tem področju z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših stanovalcev v letošnjem letu nekoliko višje od lanskega povprečja.






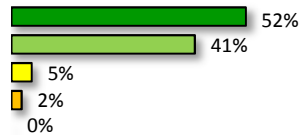

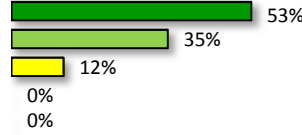
SAMOODLOČANJE



Trend stopnje
zadovoljstva =

●● Pregled kazalnika:

Kazalnik samoodločanje je sestavljen iz treh elementov, predstavljenih v spodnji tabeli. Za vsako izmed trditev iz anketnega vprašalnika je prikazana frekvenčna porazdelitev odgovorov, trend ocene zadovoljstva ter referenčna ocena. V sklopu frekvenčne porazdelitve odgovorov je na voljo podatek o številu stanovalcev, ki so izrazili svoje mnenje s posamezno trditvijo, in delež stanovalcev, ki je dodelil posamezne ocene.

Frekvenčna distribucija	N	sploh ne strinjam	se ne strinjam	niti niti	strinjam se	zelo se strinjam	povprečno zadovoljstvo	trend	referenčna ocena
									
Na voljo imamo dovolj dodatnih dejavnosti in praznovanj, ki so mi všeč (pevski zbor, izleti, prireditve, druženja, rojstnodnevna praznovanja)	44						4,43	↓	4,58
Sodelujem pri odločitvah o mojem življenju v domu	44						4,48	↑	4,32
V domu mi ni dolgčas	43						4,42	↑	4,31

Povprečna ocena zadovoljstva vaših stanovalcev pri elementu 'Na voljo imamo dovolj dodatnih dejavnosti in praznovanj, ki so mi všeč (pevski zbor, izleti, prireditve, druženja, rojstnodnevna praznovanja)' znaša 4,43. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva negativen. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,58. Primerjava ocene zadovoljstva vaših stanovalcev na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših stanovalcev v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

Povprečna ocena zadovoljstva vaših stanovalcev pri elementu 'Sodelujem pri odločitvah o mojem življenju v domu' znaša 4,48. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,32. Primerjava ocene zadovoljstva vaših stanovalcev na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših stanovalcev v letošnjem letu nekoliko višje od lanskega povprečja.

Povprečna ocena zadovoljstva vaših stanovalcev pri elementu 'V domu mi ni dolgčas' znaša 4,42. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,31. Primerjava ocene zadovoljstva vaših stanovalcev na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših stanovalcev v letošnjem letu nekoliko višje od lanskega povprečja.

2.9. OSEBNA VARNOST

1.5. SVOBODA IN VARNOST

1.5.2. OSEBNA VARNOST

Pri starostnikih je osebna varnost izrednega pomena. Za občutenje osebne varnosti je pomembno predvsem nenasilje in spoštovanje vseh zagotovljenih človekovih pravic (npr. nedotakljivost človekovega dostojanstva). Razmislite, kako zagotavljate občutek varnosti pri stanovalcih, v kakšnem obsegu zagotavljate stalno prisotnost osebja, kako zagotavljate občutek varnosti v primeru konfliktov, ali stanovalce pravočasno informirate o stvareh, ki jih zadevajo. Pri uporabi ukrepov, ki omejujejo svobodo, je vedno treba kritično raziskati, če gre res za varnost stanovalcev ali je na prvem mestu zagotavljanje »varnosti« zaposlenih. Pri tem je pomembno, kako dom informira in komunicira s stanovalci, svojci in morebitnimi skrbniki v povezavi z ukrepi, ki omejujejo svobodo. Razmislimo o razvijanju ukrepov, ki najmanj omejujejo pravice do svobode, vendar hkrati zagotavljajo visoko stopnjo varnosti.

2016		2017		2018	
Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
	*	4,67	*	4,62	*

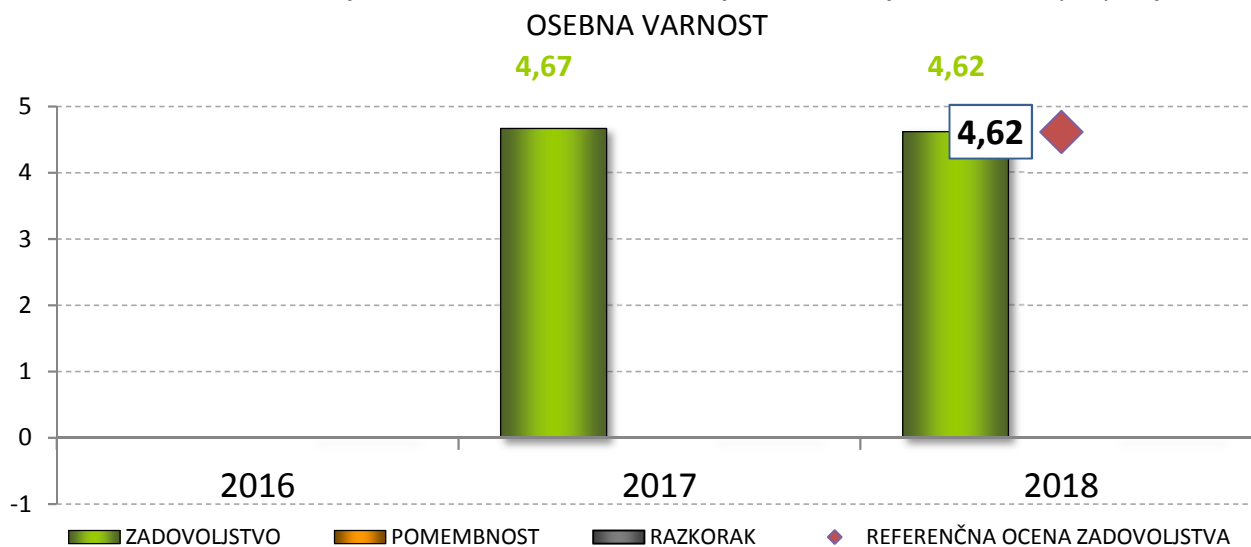
* ciljno vrednost določite sami. V pomoč naj vam bo Skupna letna primerjalna analiza, ki daje vpogled v primerjave ocen vašega doma z drugimi domovi. Glede na primerjavo z ostalimi se odločite kakšen je vaš cilj izboljšav, npr. višina ciljne vrednosti naj se orientira glede na najvišje in najnižje rezultate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

● INTERPRETACIJA REZULTATOV:

- Ocena zadovoljstva na področju osebne varnosti v letošnjem letu znaša 4,62.
- Pri primerjavi letošnje ocene zadovoljstva z oceno v prejšnjem merjenem obdobju ugotovimo, da ocena zadovoljstva ostaja na približno enaki ravni. Pri tem je upoštevan interval zaupanja z odstopanjem za $\pm 0,1$ stopnje ocene zadovoljstva, kar pomeni, da je razlika med letošnjo in stopnjo zadovoljstva v prejšnjem merjenem obdobju manjša od 0,1, zato trdimo, da trenda ni možno določiti, oziroma da je nespremenjen.

◆ Upoštevajoč referenčno oceno zadovoljstva tega kazalnika, ki predstavlja povprečno oceno zadovoljstva stanovalcev vseh domov, ki so bili v lanskem letu vključeni v standardizirano raziskavo zadovoljstva, ugotavljamo, da:






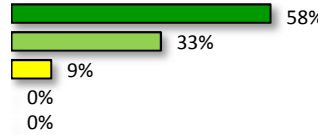
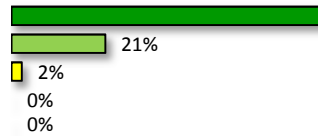
- Referenčna ocena zadovoljstva tega področja znaša 4,62.
- Primerjava ocene zadovoljstva vaših stanovalcev na tem področju z referenčno oceno pokaže, da se zadovoljstvo vaših stanovalcev v letošnjem letu nahaja na lanskem povprečju.



Trend stopnje
zadovoljstva =

●● Pregled kazalnika:

Kazalnik osebna varnost je sestavljen iz dveh elementov, predstavljenih v spodnji tabeli. Za vsako izmed trditev iz anketnega vprašalnika je prikazana frekvenčna porazdelitev odgovorov, trend ocene zadovoljstva ter referenčna ocena. V sklopu frekvenčne porazdelitve odgovorov je na voljo podatek o številu stanovalcev, ki so izrazili svoje mnenje s posamezno trditvijo, in delež stanovalcev, ki je dodelil posamezne ocene.

Frekvenčna distribucija	N	sploh ne strinjam	se ne strinjam	niti niti	strinjam se	zelo se strinjam	povprečno zadovoljstvo	trend	referenčna ocena
									
Imam občutek, da me zaposleni spoštujejo	45						4,49	↓	4,66
Kadar pokličem za pomoč, se zaposleni hitro odzovejo	43						4,74	↑	4,58

Povprečna ocena zadovoljstva vaših stanovalcev pri elementu 'Imam občutek, da me zaposleni spoštujejo' znaša 4,49. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva negativen. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,66. Primerjava ocene zadovoljstva vaših stanovalcev na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših stanovalcev v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

Povprečna ocena zadovoljstva vaših stanovalcev pri elementu 'Kadar pokličem za pomoč, se zaposleni hitro odzovejo' znaša 4,74. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,58. Primerjava ocene zadovoljstva vaših stanovalcev na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših stanovalcev v letošnjem letu nekoliko višje od lanskega povprečja.

2.10. OSKRBA IN NEGA, NARAVNANI NA SPOSOBNOSTI

1.6. OSKRBA IN NEGA

1.6.1. OSKRBA IN NEGA, NARAVNANI NA SPOSOBNOSTI

Ta kriterij zajema procese nege in oskrbe v domu za starejše z vidika stanovalcev. V središču je spodbujanje samostojnosti, ohranjanje sposobnosti ter prilagajanje nege in oskrbe njihovim pričakovanjem, željam in potrebam. Pomembno je tudi spodbujanje medsebojne podpore stanovalcev znotraj ustanove. Razmislimo tudi o tem, kako načrtujemo, dokumentiramo in redno ocenjujemo.

2016		2017		2018	
Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
4,46	*	4,45	*	4,41	*

* 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.

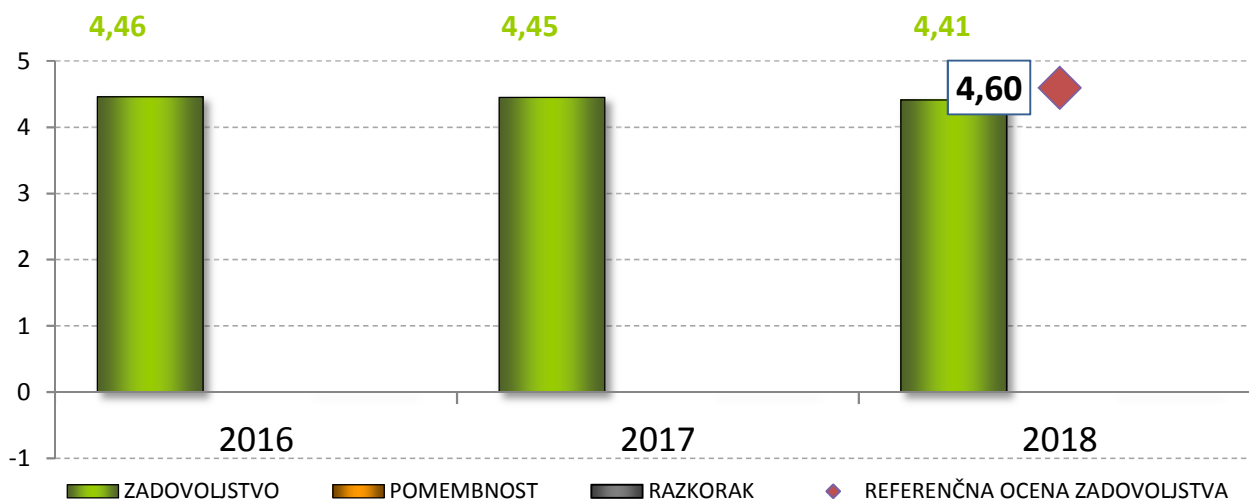
● INTERPRETACIJA REZULTATOV:

- Ocena zadovoljstva na področju oskrbe in nege, naravnanih na sposobnosti, v letošnjem letu znaša 4,41.
- Pri primerjavi letošnje ocene zadovoljstva z oceno v prejšnjem merjenem obdobju ugotovimo, da ocena zadovoljstva ostaja na približno enaki ravni. Pri tem je upoštevan interval zaupanja z odstopanjem za $\pm 0,1$ stopnje ocene zadovoljstva, kar pomeni, da je razlika med letošnjo in stopnjo zadovoljstva v prejšnjem merjenem obdobju manjša od 0,1, zato trdimo, da trenda ni možno določiti, oziroma da je nespremenjen.

◆ Upoštevajoč referenčno oceno zadovoljstva tega kazalnika, ki predstavlja povprečno oceno zadovoljstva stanovalcev vseh domov, ki so bili v lanskem letu vključeni v standardizirano raziskavo zadovoljstva, ugotavljamo, da:

- Referenčna ocena zadovoljstva tega področja znaša 4,6.
- Primerjava ocene zadovoljstva vaših stanovalcev na tem področju z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših stanovalcev v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.






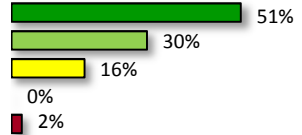
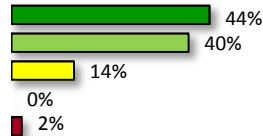
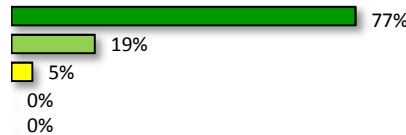
OSKRBA IN NEGA, NARAVNANI NA SPOSOBNOSTI



Trend stopnje
zadovoljstva =

●● Pregled kazalnika:

Kazalnik oskrba in nega, naravnani na sposobnosti, je sestavljen iz treh elementov, predstavljenih v spodnji tabeli. Za vsako izmed trditev iz anketnega vprašalnika je prikazana frekvenčna porazdelitev odgovorov, trend ocene zadovoljstva ter referenčna ocena. V sklopu frekvenčne porazdelitve odgovorov je na voljo podatek o številu stanovalcev, ki so izrazili svoje mnenje s posamezno trditvijo, in delež stanovalcev, ki je dodelil posamezne ocene.

Frekvenčna distribucija	N	sploh ne strinjam	se ne strinjam	niti niti	strinjam se	zelo se strinjam	povprečno zadovoljstvo	trend	referenčna ocena
									
Zaposleni zmeraj dobro poskrbijo za izvajanje nege, ko jo potrebujem (pomoč pri vstajanju, umivanju, kopanju, oblačenju, hranjenju)	43						4,28	↓	4,69
Z zaposlenimi se lahko dogovarjam za čas nege in umivanja	43						4,23	↑	4,39
Sem pomirjen/a, ker vem, da so na voljo tiste storitve zdravstvene nege, ki jih potrebujem (zdravila, oskrba ran, infuzije, odvzem krvi, inhalacije)	43						4,72	↓	4,72

Povprečna ocena zadovoljstva vaših stanovalcev pri elementu 'Zaposleni zmeraj dobro poskrbijo za izvajanje nege, ko jo potrebujem (pomoč pri vstajanju, umivanju, kopanju, oblačenju, hranjenju)' znaša 4,28. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva negativen. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,69. Primerjava ocene zadovoljstva vaših stanovalcev na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših stanovalcev v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

Povprečna ocena zadovoljstva vaših stanovalcev pri elementu 'Z zaposlenimi se lahko dogovarjam za čas nege in umivanja' znaša 4,23. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,39. Primerjava ocene zadovoljstva vaših stanovalcev na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših stanovalcev v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

Povprečna ocena zadovoljstva vaših stanovalcev pri elementu 'Sem pomirjen/a, ker vem, da so na voljo tiste storitve zdravstvene nege, ki jih potrebujem (zdravila, oskrba ran, infuzije, odvzem krvi, inhalacije)' znaša 4,72. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva negativen. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,72. Primerjava ocene zadovoljstva vaših stanovalcev na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da se zadovoljstvo vaših stanovalcev v letošnjem letu nahaja na lanskem povprečju.

2.11. SODELOVANJE S STROKOVNIMI SLUŽBAMI

1.6. OSKRBA IN NEGA

1.6.2. SODELOVANJE S STROKOVNIMI SLUŽBAMI

V središču kriterija je terapevtska oskrba z vidika usmerjenosti na stanovalca ob upoštevanju njegovih pričakovanj, želja in potreb kot tudi multiprofesionalno koordiniranje procesov povezanih s tem. Kriterij govori o sodelovanju med stanovalcem in strokovnimi službami, ki vključujejo (zunanje in notranje) zdravstvene storitve, delovno terapijo, fizioterapijo, dietetiko, psihologijo in psihoterapijo ter druge terapevtske postopke. Stanovalec mora imeti zagotovljeno možnost sodelovanja pri načrtovanju in izvajanju storitev strokovnih služb. Razmislimo, ali imamo v domu vzpostavljen sistem, ki stanovalcu omogoča podati svoje mnenje na izvedene storitve. Pomembne točke pri tem so informiranost stanovalcev, poznavanje storitev in dostopnost.

2016		2017		2018	
Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
	*	4,09	*	4,25	*

* 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.

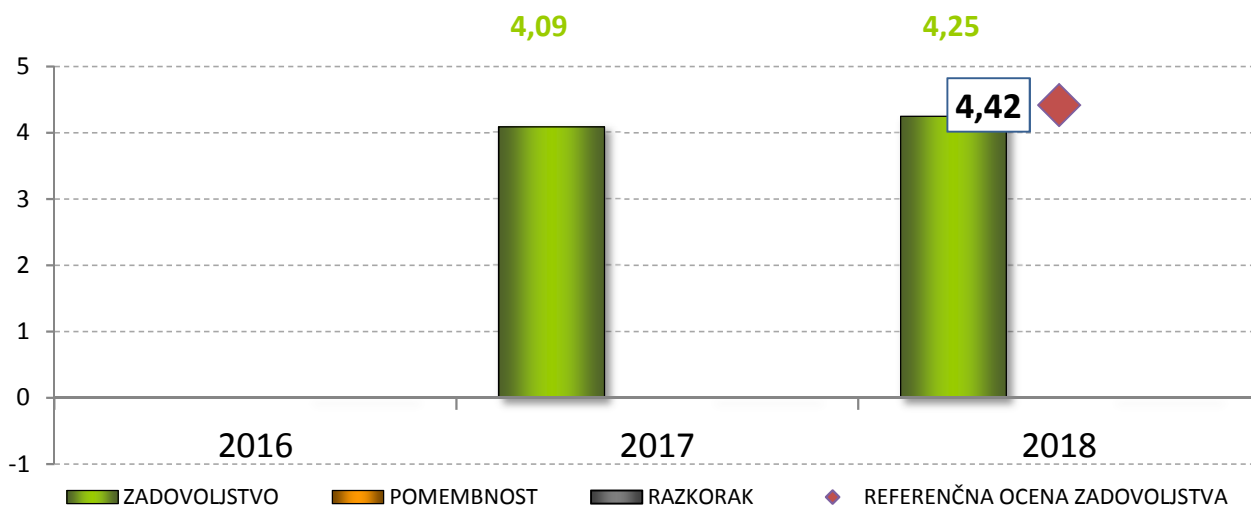
● INTERPRETACIJA REZULTATOV:

- Ocena zadovoljstva na področju sodelovanja s strokovnimi službami v letošnjem letu znaša 4,25.
- Pri primerjavi letošnje ocene zadovoljstva z oceno v prejšnjem merjenem obdobju ugotovimo, da se je ocena zadovoljstva zvišala. Pri tem je upoštevan interval zaupanja z odstopanjem za $\pm 0,1$ stopnje ocene zadovoljstva. V kolikor bi bila razlika med letošnjo in stopnjo zadovoljstva v prejšnjem merjenem obdobju manjša od 0,1, bi trdili, da trenda ni možno določiti, oziroma da je nespremenjen.

◆ Upoštevajoč referenčno oceno zadovoljstva tega kazalnika, ki predstavlja povprečno oceno zadovoljstva stanovalcev vseh domov, ki so bili v lanskem letu vključeni v standardizirano raziskavo zadovoljstva, ugotavljamo, da:

- Referenčna ocena zadovoljstva tega področja znaša 4,42.
- Primerjava ocene zadovoljstva vaših stanovalcev na tem področju z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših stanovalcev v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

SODELOVANJE S STROKOVNIMI SLUŽBAMI








Trend stopnje
zadovoljstva



●● Pregled kazalnika:

Kazalnik sodelovanje s strokovnimi službami je sestavljen iz treh elementov, predstavljenih v spodnji tabeli. Za vsako izmed trditev iz anketnega vprašalnika je prikazana frekvenčna porazdelitev odgovorov, trend ocene zadovoljstva ter referenčna ocena. V sklopu frekvenčne porazdelitve odgovorov je na voljo podatek o številu stanovalcev, ki so izrazili svoje mnenje s posamezno trditvijo, in delež stanovalcev, ki je dodelil posamezne ocene.

Frekvenčna distribucija	N	sploh ne strinjam	se ne strinjam	niti niti	strinjam se	zelo se strinjam	povprečno zadovoljstvo	trend	referenčna ocena	
										
Storitve fizioterapije v domu ustrezajo mojim potrebam	44		14%	57%	27%	0%	2%	3,80	↓	4,51
Storitve delovne terapije v domu ustrezajo mojim potrebam.	45		42%	36%	22%	0%	0%	4,20	↑	4,26
Zaupam domskemu zdravniku	45		80%	16%	4%	0%	0%	4,76	↑	4,49

Povprečna ocena zadovoljstva vaših stanovalcev pri elementu 'Storitve fizioterapije v domu ustrezajo mojim potrebam' znaša 3,8. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva negativen. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,51. Primerjava ocene zadovoljstva vaših stanovalcev na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših stanovalcev v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

Povprečna ocena zadovoljstva vaših stanovalcev pri elementu 'Storitve delovne terapije v domu ustrezajo mojim potrebam.' znaša 4,2. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,26. Primerjava ocene zadovoljstva vaših stanovalcev na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših stanovalcev v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

Povprečna ocena zadovoljstva vaših stanovalcev pri elementu 'Zaupam domskemu zdravniku' znaša 4,76. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,49. Primerjava ocene zadovoljstva vaših stanovalcev na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših stanovalcev v letošnjem letu nekoliko višje od lanskega povprečja.

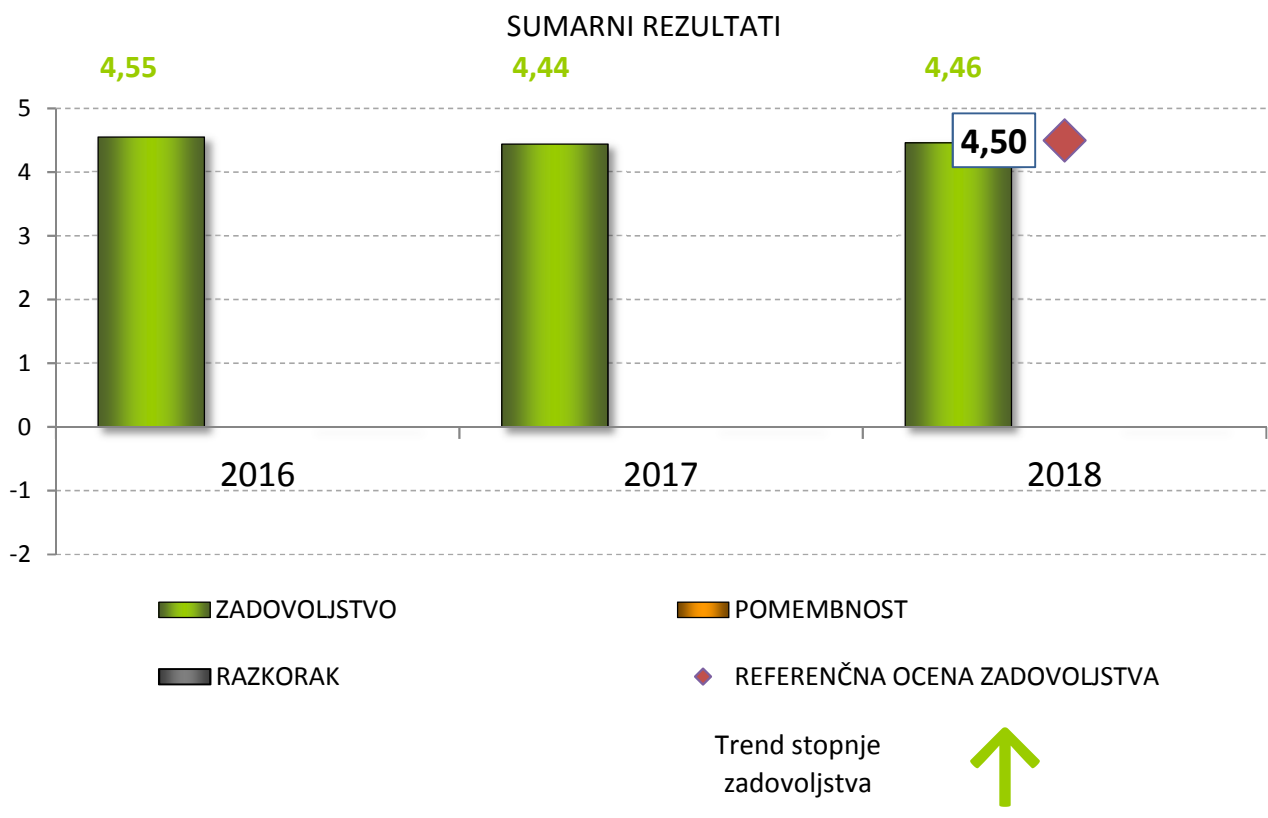
3. SUMARNI REZULTATI

Sumarne ocene predstavljajo povprečje odgovorov na vsa vprašanja iz anketnega vprašalnika. Poglavje je zanimivo predvsem zaradi primerjave splošnega zadovoljstva v domu med leti. Iz grafa je

- Ocena zadovoljstva v letošnjem letu znaša 4,46.
- Glede na lansko leto je splošno zadovoljstvo nekoliko višje.

Upoštevajoč referenčno oceno zadovoljstva tega kazalnika, ki predstavlja povprečno sumarno oceno zadovoljstva stanovalcev vseh domov, ki so bili v lanskem letu vključeni v standardizirano raziskavo zadovoljstva, ugotavljamo, da:

- Referenčna sumarna ocena zadovoljstva znaša 4,50.
- Primerjava vaše sumarne ocene zadovoljstva z referenčno oceno, pokaže, da je zadovoljstvo vaših stanovalcev nekoliko nižje od lanskega povprečja.

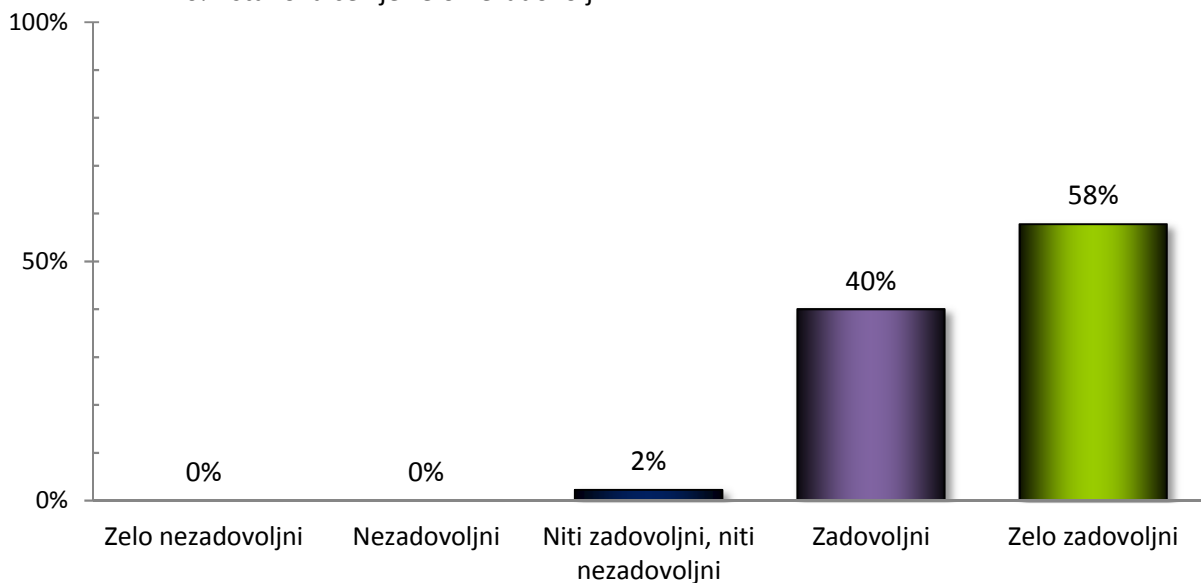


3.1 Distribucija ocen zadovoljstva

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.

Ugotovimo, da je:

- 58% stanovalcev zelo zadovoljnih,
- 40% stanovalcev je zadovoljnih,
- 2% stanovalcev ni niti zadovoljnih, niti nezadovoljnih,
- 0% stanovalcev je nezadovoljnih in
- 0% stanovalcev je zelo nezadovoljnih.



4. Demografske razlike

Tabele na naslednjih straneh prikazujejo analizo variance oz. povprečne vrednosti stopnje zadovoljstva na nekaterih segmentih med stanovalci, ki se med seboj razlikujejo bodisi glede na velikost sobe v kateri bivajo, glede na njihovo fizično zmožnost ali dolžino 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.

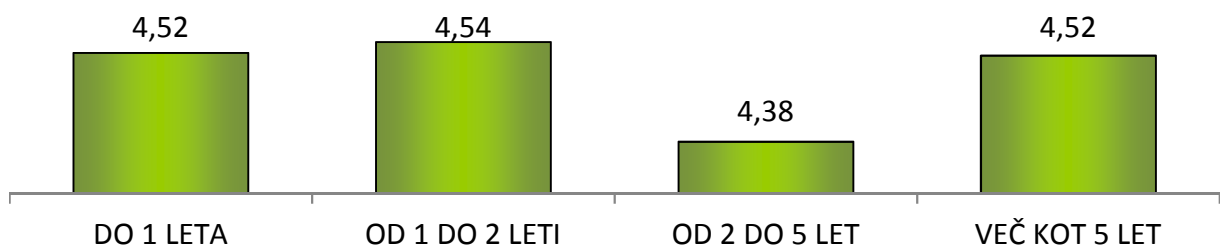
Zvezdice (*) ob odebeljenem in poševnem zapisu zadovoljstva ponazarjajo statistično pomembne razlike, torej več kot 95% verjetnost, da razlike med segmenti na določenem kazalniku oz. podkazalniku obstajajo in so pomembne. Tam, kjer zvezdic ni, lahko razberemo zgolj povprečne ocene zadovoljstva/pomembnosti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

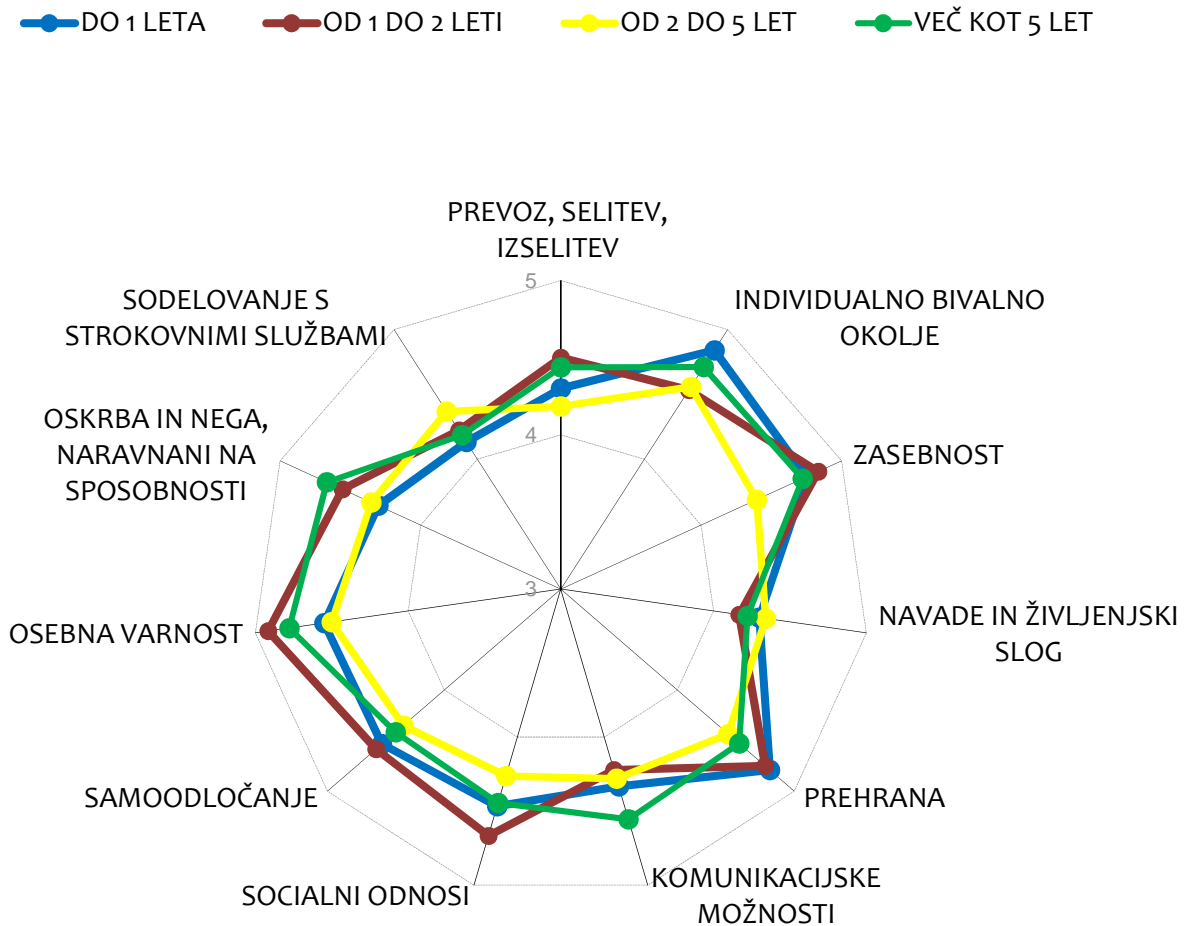
		DO 1 LETA	OD 1 DO 2 LETI	OD 2 DO 5 LET	VEČ KOT 5 LET
	velikost vzorca:	10	6	19	9
Prevoz, selitev, izselitev	Zadovoljstvo	4,30	4,50	4,18	4,44
Individualno bivalno okolje	Zadovoljstvo	4,84	4,53	4,56	4,71
Zasebnost	Zadovoljstvo	4,75	4,83	4,39	4,72
Navade in življenjski slog	Zadovoljstvo	4,30	4,17	4,34	4,22
Prehrana	Zadovoljstvo	4,79	4,75	4,43	4,53
Komunikacijske možnosti	Zadovoljstvo	4,33	4,22	4,28	4,56
Socialni odnosi	Zadovoljstvo	4,47	4,67	4,26	4,44
Samoodločanje	Zadovoljstvo	4,53	4,58	4,35	4,42
Osebna varnost	Zadovoljstvo	4,55	4,92	4,50	4,78
Oskrba in nega, naravnani na sposobnosti	Zadovoljstvo	4,30	4,56	4,35	4,67
Sodelovanje s strokovnimi službami	Zadovoljstvo	4,13	4,22	4,37	4,19
SUMARNO ZADOVOLJSTVO	Zadovoljstvo	4,52	4,54	4,38	4,52

GRAFIČNI PRIKAZ SUMARNEGA ZADOVOLJSTVA GLEDE NA DOLŽINO BIVANJA V DOMU



- Ugotovimo, da so glede na sumarno oceno zadovoljstva najbolj zadovoljni stanovalci, ki v domu bivajo OD 1 DO 2 LETI, kjer ocena zadovoljstva znaša 4,54. Kot najmanj zadovoljni se glede na sumarno oceno zadovoljstva izkažejo stanovalci, ki v domu bivajo OD 2 DO 5 LET, kjer je ocena zadovoljstva najnižja in znaša 4,38.

GRAFIČNA PREDSTAVITEV POVPREČNIH OCEN ZADOVOLJSTVA NA VSEH MERJENIH
KAZALNIKIH GLEDE NA DOLŽINO BIVANJA V DOMU



Zgornji graf prikazuje porazdelitev ocen zadovoljstva na vseh merjenih kazalnikih na podlagi demografske spremenljivke dolžina bivanja v domu. Glede na razhajanja med najnižjo in najvišjo oceno zadovoljstva ugotovimo, da do največjih razlik med posameznimi skupinami stanovalcev prihaja na področju ZASEBNOST. Na tem področju je namreč razlika med najnižjo oceno zadovoljstva ter najvišjo oceno najvišja in znaša 0,44.

4.2 Fizična zmožnost

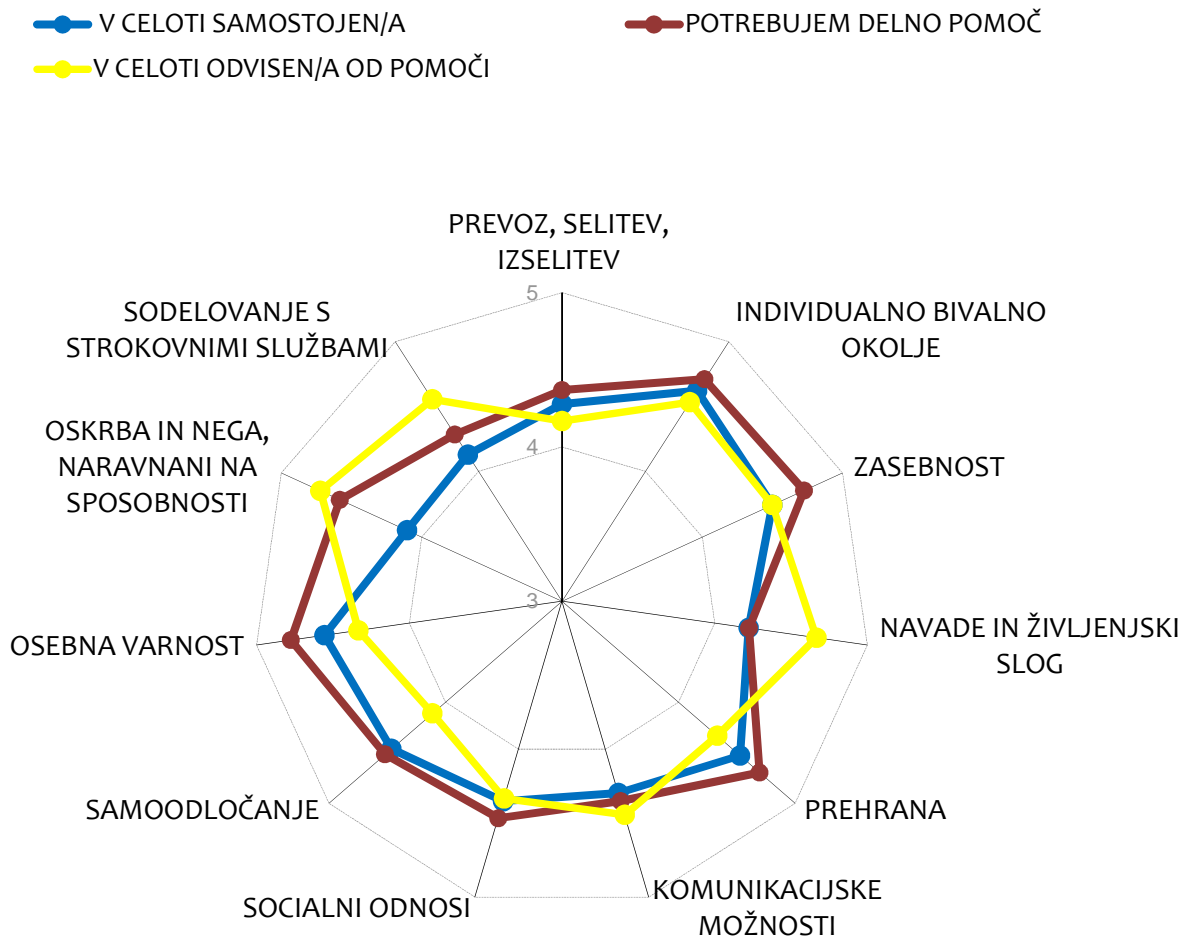
		V CELOTI SAMOSTOJEN/A	POTREBUJEM DELNO POMOČ	V CELOTI ODVISEN/A OD POMOČI
	velikost vzorca:	18	20	6
Prevoz, selitev, izselitev	Zadovoljstvo	4,28	4,37	4,17
Individualno bivalno okolje	Zadovoljstvo	4,62	4,71	4,53
Zasebnost	Zadovoljstvo	4,50	4,73	4,50
Navade in življenjski slog	Zadovoljstvo	4,22	4,23	4,67
Prehrana	Zadovoljstvo	4,53	4,70	4,33
Komunikacijske možnosti	Zadovoljstvo	4,30	4,35	4,44
Socialni odnosi	Zadovoljstvo	4,35	4,47	4,33
Samoodločanje	Zadovoljstvo	4,46	4,52	4,11
Osebna varnost	Zadovoljstvo	4,56	4,78	4,33
Oskrba in nega, naravnani na sposobnosti	Zadovoljstvo*	4,10	4,58	4,72
Sodelovanje s strokovnimi službami	Zadovoljstvo	4,13	4,28	4,56
SUMARNO ZADOVOLJSTVO	Zadovoljstvo	4,39	4,54	4,43

GRAFIČNI PRIKAZ SUMARNEGA ZADOVOLJSTVA GLEDE NA FIZIČNO ZMOŽNOST



- Ugotovimo, da so glede na sumarno oceno zadovoljstva najbolj zadovoljni stanovalci, ki so glede na fizično zmožnost POTREBUJEJO DELNO POMOČ, in pri katerih ocena zadovoljstva znaša 4,54. Kot najmanj zadovoljni se glede na sumarno oceno zadovoljstva izkažejo stanovalci, ki V CELOTI SAMOSTOJNI, kjer je ocena zadovoljstva najnižja in znaša 4,39.

GRAFIČNA PREDSTAVITEV POVPREČNIH OCEN ZADOVOLJSTVA NA VSEH MERJENIH
KAZALNIKIH GLEDE NA FIZIČNO ZMOŽNOST STANOVALCEV

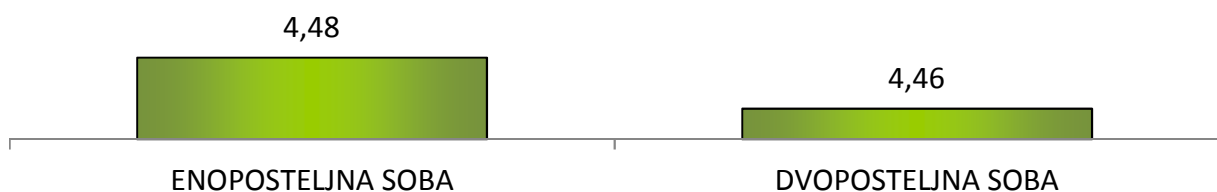


Zgornji graf prikazuje porazdelitev ocen zadovoljstva na vseh merjenih kazalnikih na podlagi demografske spremenljivke fizična zmožnost stanovalcev. Glede na razhajanja med najnižjo in najvišjo oceno zadovoljstva ugotovimo, da do največjih razlik med posameznimi skupinami stanovalcev prihaja na področju OSKRBA IN NEGA, NARAVNANI NA SPOSOBNOSTI. Na tem področju je namreč razlika med najnižjo oceno zadovoljstva ter najvišjo oceno najvišja in znaša 0,62.

4.3 Velikost sobe

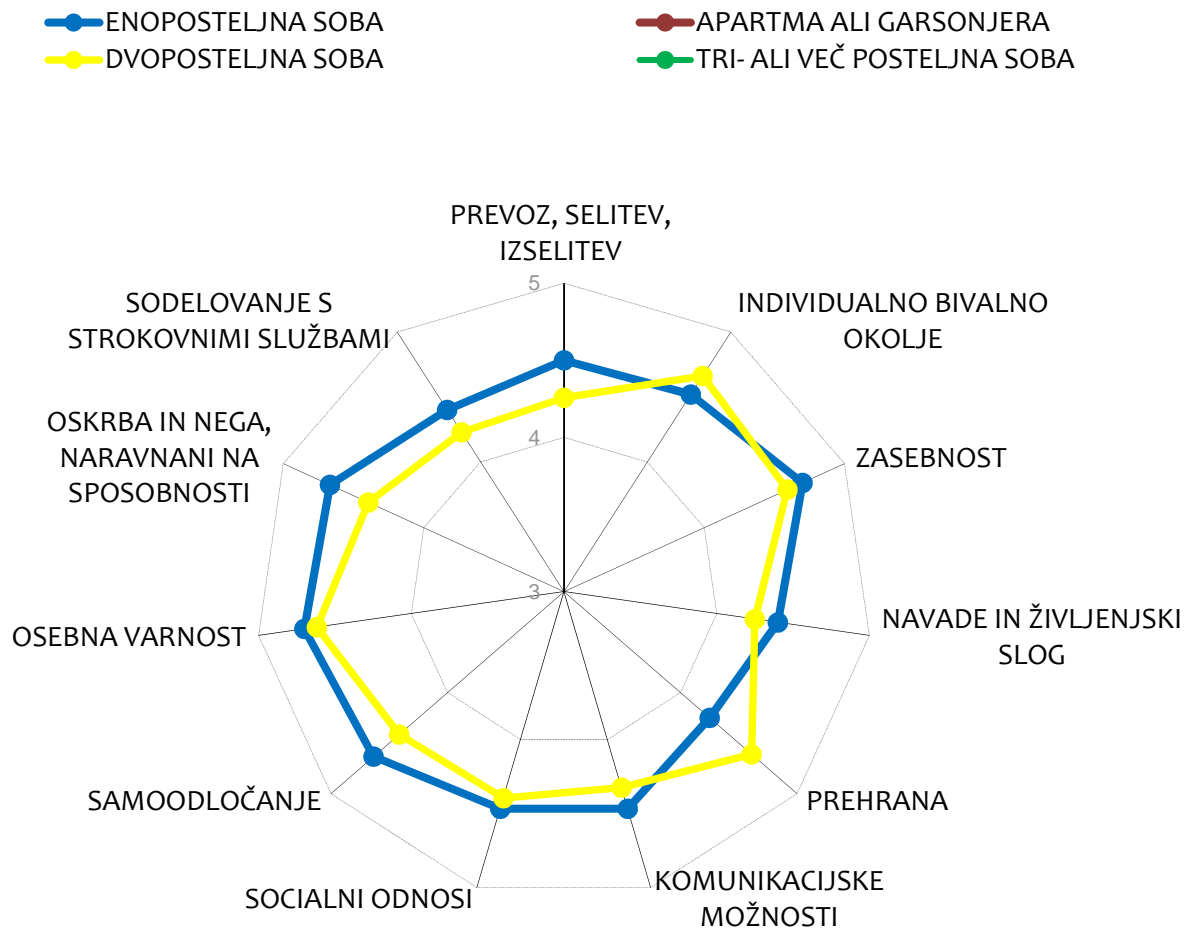
	velikost vzorca:	ENOPOSTELJNA SOBA	APARTMA ALI GARSONJERA	DVOPOSTELJNA SOBA	TRI- ALI VEČ POSTELJNA SOBA
Prevoz, selitev, izselitev	Zadovoljstvo	4,50	0	4,26	1
Individualno bivalno okolje	Zadovoljstvo	4,52		4,66	
Zasebnost	Zadovoljstvo	4,70		4,59	
Navade in življenjski slog	Zadovoljstvo	4,40		4,25	
Prehrana	Zadovoljstvo	4,25		4,61	
Komunikacijske možnosti	Zadovoljstvo	4,47		4,32	
Socialni odnosi	Zadovoljstvo	4,47		4,39	
Samoodločanje	Zadovoljstvo	4,63		4,41	
Osebna varnost	Zadovoljstvo	4,70		4,62	
Oskrba in nega, naravnani na sposobnosti	Zadovoljstvo	4,67		4,39	
Sodelovanje s strokovnimi službami	Zadovoljstvo	4,40		4,23	
SUMARNO ZADOVOLJSTVO	Zadovoljstvo	4,48		4,46	

GRAFIČNI PRIKAZ SUMARNEGA ZADOVOLJSTVA GLEDE NA TIP/VELIKOST SOBE V DOMU



- Ugotovimo, da so glede na sumarno oceno zadovoljstva najbolj zadovoljni stanovalci, ki bivajo v ENOPOSTELJNI SOBI, in pri katerih ocena zadovoljstva znaša 4,48. Kot najmanj zadovoljni se glede na sumarno oceno zadovoljstva izkažejo stanovalci, ki bivajo v DVOPOSTELJNI SOBI, kjer je ocena zadovoljstva najnižja in znaša 4,46.


GRAFIČNA PREDSTAVITEV POVPREČNIH OCEN ZADOVOLJSTVA NA VSEH MERJENIH
KAZALNIKIH GLEDE NA VELIKOST SOBE V KATERI BIVAJO







Zgornji graf prikazuje porazdelitev ocen zadovoljstva na vseh merjenih kazalnikih na podlagi demografske spremenljivke velikost sobe. Glede na razhajanja med najnižjo in najvišjo oceno zadovoljstva ugotovimo, da do največjih razlik med posameznimi skupinami stanovalcev prihaja na področju ZASEBNOST. Na tem področju je namreč razlika med najnižjo oceno zadovoljstva ter najvišjo oceno najvišja in znaša 4,70.

5. Vpogled v elemente glavnih področij

Vsako od področij delovanja (t.i. kazalniki) je sestavljeno iz posameznih elementov oz. vprašanj iz anketnega vprašalnika, ki smo jih obravnavali že pri posameznem kazalniku, na katerega se nanašajo. V spodnji tabeli so ponovno predstavljeni vsi elementi iz anketnega vprašalnika, razvrščeni od tistega z najvišjo oceno, do tistega z najnižjo oceno.

 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 (↑).

 V stolpcu, označenem z 'ZAD', je za vsak element predstavljena 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 na področja, označena z oranžno, saj predstavljajo priložnosti za izboljšave (**nižje od 3,5**).

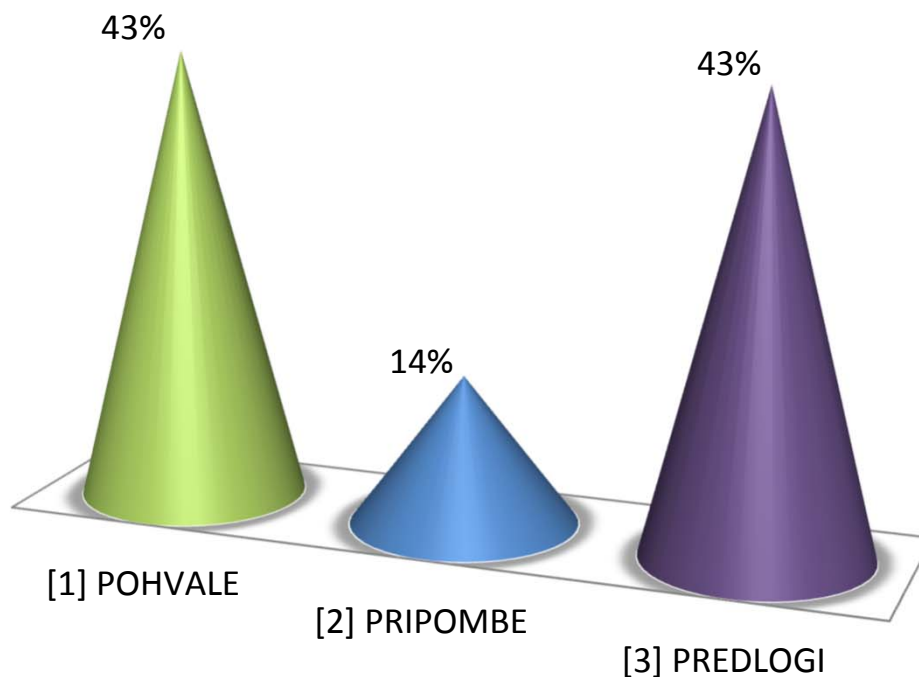
 V zadnjem stolpcu, označenem z 'REF', oznaka  pomeni, da je vaša letošnja ocena zadovoljstva višja od referenčne ocene (skupne povprečne ocene zadovoljstva tega elementa v lanskem letu), ter , da je vaša ocena nižja od referenčne ocene.

TREND	ELEMENTI	ZAD	REF
↑	Zaupam domskemu zdravniku	4,76	◆
↓	Če se v sobi kaj pokvari, hišnik dobro poskrbi za popravilo	4,76	◆
↑	V svoji sobi se počutim domače	4,76	◆
↑	Kadar pokličem za pomoč, se zaposleni hitro odzovejo	4,74	◆
↓	Količina hrane pri obrokih je primerna (porcije niso prevelike, niti premajhne)	4,73	◆
↓	Sem pomirjen/a, ker vem, da so na voljo tiste storitve zdravstvene nege, ki jih potrebujem (zdravila, oskrba ran, infuzije, odvzem krvi, inhalacije)	4,72	●
↓	Ure obrokov (zajtrk, kosilo, večerja) mi ustrezajo	4,70	●
↑	V sobi, kjer bivam, mi je zagotovljena zasebnost	4,67	◆
↓	Zaposleni so na voljo, ko jih potrebujem	4,66	◆
↑	O prevozu (v zdravstvene ustanove in podobno) sem predhodno ustrezno in pravočasno obveščen/a	4,64	●
↑	V pralnici dobro poskrbijo za moja oblačila	4,64	◆
↓	Okolica doma je lepo urejena	4,62	●
↑	Lahko izbiram, kaj želim in česa ne želim jesti	4,59	◆
↓	Zaposleni poskrbijo za mojo zasebnost, ko me preoblačijo, umivajo ali kopajo	4,56	●
↓	Imam občutek, da me zaposleni spoštujejo	4,49	●

TREND	ELEMENTI	ZAD	REF
↓	Prostori doma so čisti in dobro vzdrževani (soba, stranišče, skupni prostori)	4,49	●
↓	V domu nisem osamljen	4,49	◆
↑	Sodelujem pri odločitvah o mojem življenju v domu	4,48	◆
↓	Na voljo imamo dovolj dodatnih dejavnosti in praznovanj, ki so mi všeč (pevski zbor, izleti, prireditve, druženja, rojstnodnevna praznovanja)	4,43	●
↑	Zaposleni si vzamejo čas za pogovor z mano in me poslušajo	4,43	◆
↑	V domu mi ni dolgčas	4,42	◆
↓	Z zaposlenimi lahko delim svoje skrbi in težave	4,36	●
↓	Hrana v domu je okusna	4,31	●
↓	Vstajam in grem v posteljo kadar želim	4,29	●
↓	Zaposleni zmeraj dobro poskrbijo za izvajanje nege, ko jo potrebujem (pomoč pri vstajanju, umivanju, kopanju, oblačenju, hranjenju)	4,28	●
↓	Če želim, mi dom omogoči udeležbo na verskih obredih, ki se odvijajo v domu	4,26	●
↑	Z zaposlenimi se lahko dogovarjam za čas nege in umivanja	4,23	●
↓	Če me kaj moti, lahko to zaposlenim povem brez skrbi, da bi zato z mano slabše ravnali	4,22	●
↑	Storitve delovne terapije v domu ustrezajo mojim potrebam.	4,20	●
↓	S stanovalci doma se dobro razumemo	4,13	●
↑	Če želim obiskati sorodnika, prijatelja ali iti v trgovino, mi dom uredi prevoz	3,98	◆
↓	Storitve fizioterapije v domu ustrezajo mojim potrebam	3,80	●

6. 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 zaznano 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 Dobro se počutim v Domu.

1 Hrana.

1 Obiskovanje filmskih predstav.

1 Osebj.

1 Se zahvaljujem vsem za prijaznost in potrpežljivost.

1 Sem zelo srečna, ker sem v vašem Domu.

2 Dokler bom tako pokreten, se bom sam rihtal ob uri, ob nepokretnosti se bom prisiljen podrediti!

2 Preveč hrane.

3 Da bi bil vsaj en prostor opremljen za gluhece.

3 Delavnico za izboljšanje komunikacije.

3 Izleti.

3 Plesna urica.

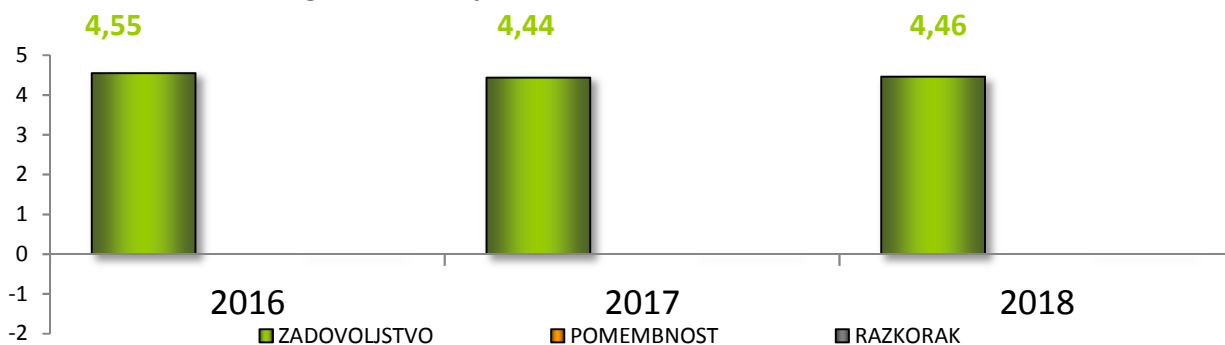
3 Predlagam, da bi zdravila delili zjutraj v zato pripravljene porcije. zju., opol., zve. Tako ne bo pomote zamenjave.

3 Zdravstveni kotichek.

●● Povzetek rezultatov

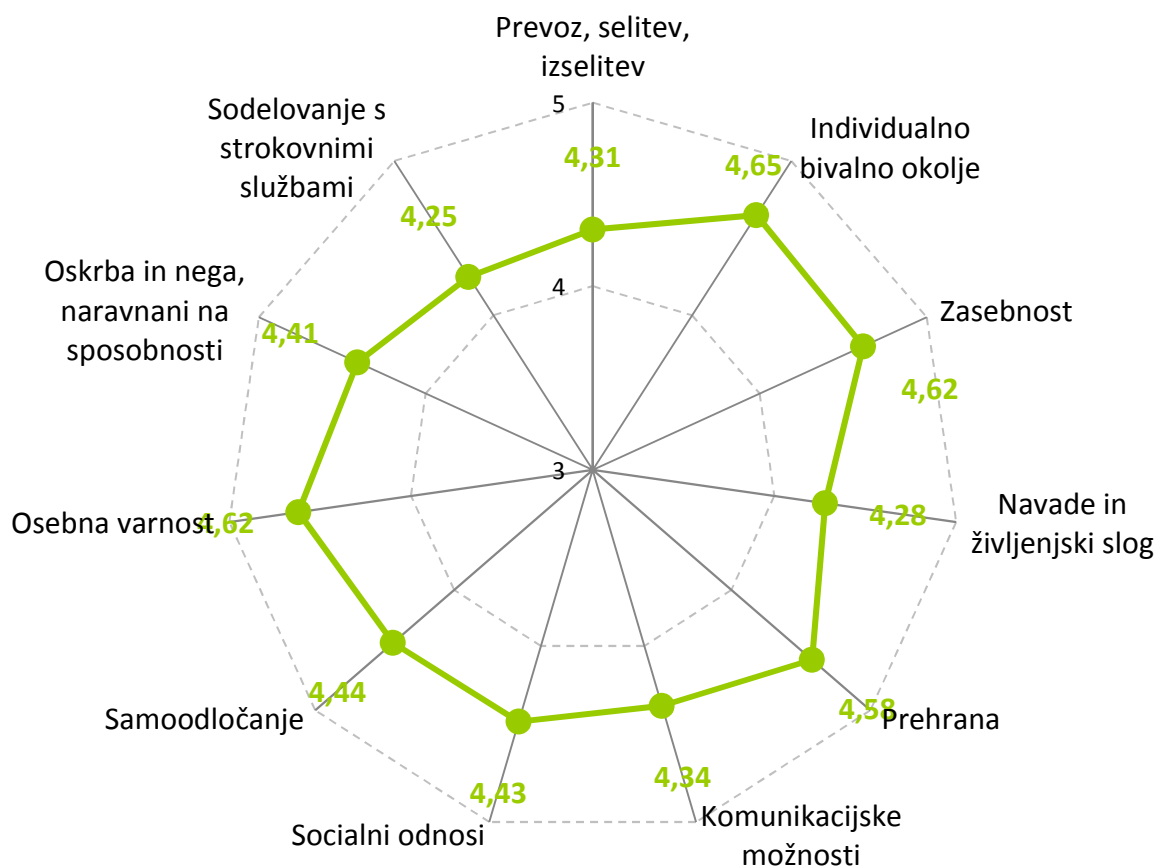
V domu je vzpostavljen sistem spremljanja zadovoljstva stanovalcev z vključitvijo v standardizirano raziskavo merjenja zadovoljstva, ki omogoča spremljanje trendov skozi leta ter primerjavo rezultatov z drugimi domovi. Vsi zbrani rezultati in informacije so osnova za usmerjeno sprejemanje ukrepov za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

●● Ocene splošnega zadovoljstva s trendi



- Ocena zadovoljstva v letošnjem letu znaša 4,46.
- Glede na lansko leto je splošno zadovoljstvo nekoliko višje.

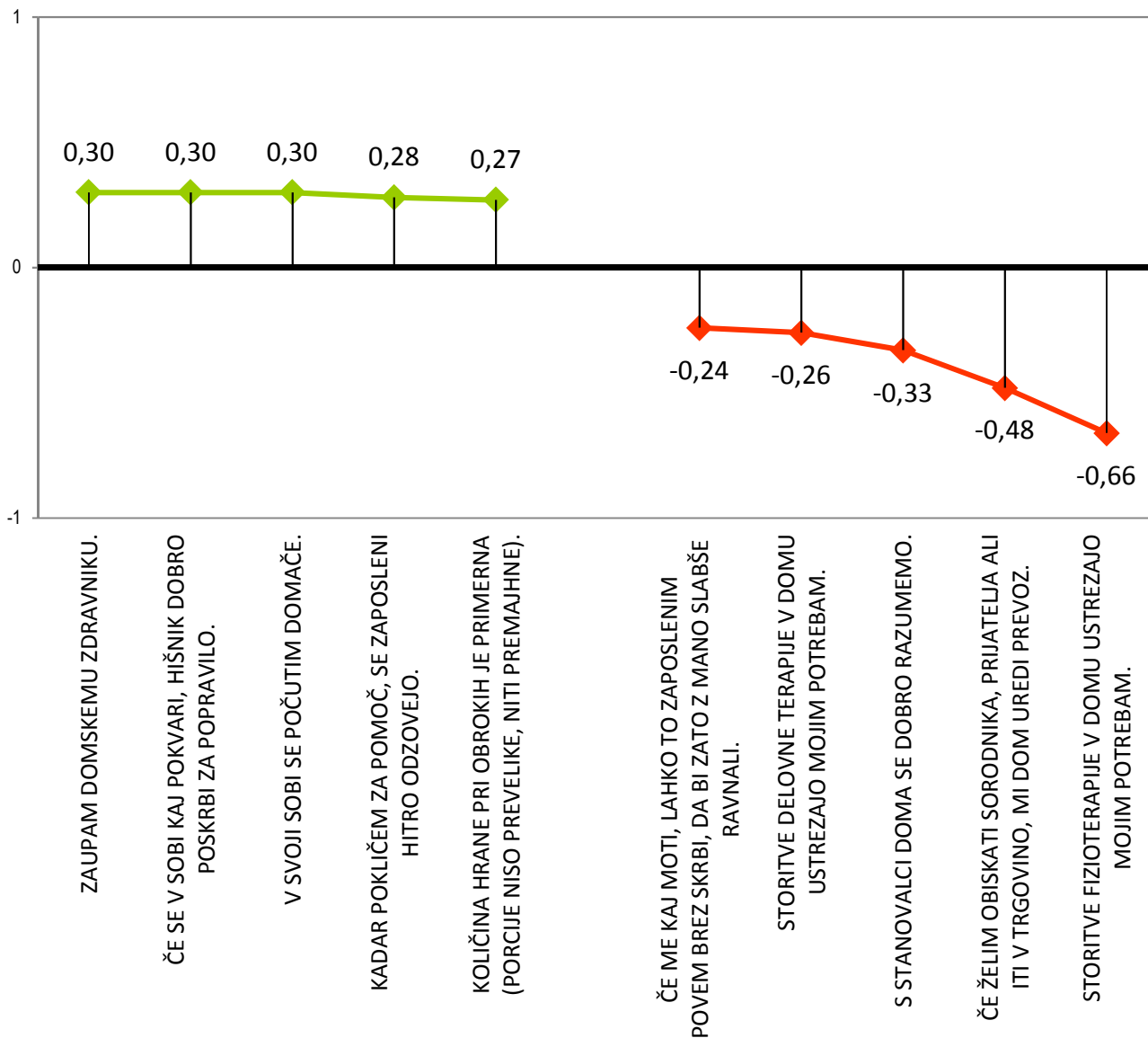
●● Ocene po posameznih področjih



Najvišjo oceno zadovoljstva beležimo na področju individualnega bivalnega okolja, in sicer 4,65. Najnižjo oceno zadovoljstva beležimo na področju sodelovanja s strokovnimi službami, in sicer 4,25.

●● 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.



Pri vaših stanovalcih je bilo najvišje zadovoljstvo ugotovljeno pri elementu "ZAUPAM DOMSKEMU ZDRAVNIKU.". Ocena tega elementa od sumarne ocene zadovoljstva (4,46) odstopa z najvišjo pozitivno vrednostjo in sicer za 0,30. Prav tako so med boljše ocenjenimi elementi: ČE SE V SOBI KAJ POKVARI, HIŠNIK DOBRO POSKRBI ZA POPRAVILO. in V SVOJI SOBI SE POČUTIM DOMAČE. Najnižje zadovoljstvo vaših stanovalcev je bilo ugotovljeno pri elementu "STORITVE FIZIOTERAPIJE V DOMU USTREZAJO MOJIM POTREBAM.". Ocena tega elementa od sumarne ocene zadovoljstva (4,46) odstopa z najvišjo negativno vrednostjo in sicer za -0,66. Med slabše ocenjene elemente se uvrščajo še ČE ŽELIM OBISKATI SORODNIKA, PRIJATELJA ALI ITI V TRGOVINO, MI DOM UREDI PREVOZ. in S STANOVALCI DOMA SE DOBRO RAZUMEMO.