

POROČILO

---

## RAZISKAVA ZADOVOLJSTVA UPORABNIKOV POMOČI NA DOMU

---

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 UPORABNIKOV POMOČI NA DOMU 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 preperečuje, da bi bilo mogoče prepoznati identiteto anketirancev. Vse spremenljivke oziroma polja, ki bi lahko neposredno kazala na identiteto anketiranca, so iz podatkovne baze in poročil odstranjena. Prav tako so odgovori anketirancev fizično ločeni od podatkov anketirancev. Vsak poskus namerne identifikacije anketiranca ali razkritje identitete anketiranca s strani naročnika ali izvajalca pomeni kršitev zgoraj omenjenih kodeksov. Vsi podatki so skrbno varovani pred kakršnokoli zlorabo.

<b>.. Kazalo</b>	<b>Stran</b>
Opis raziskave in metodologija analize	4
Merjena področja delovanja	4
<b>1. Opis vzorca</b>	<b>5</b>
1.1 Velikost vzorca	5
1.2 Socialni status uporabnika	5
1.3 Pogostost obiskov	5
1.4 Fizična zmožnost uporabnika	5
<b>2. Spremljanje merjenih področij - kazalnikov</b>	<b>6</b>
2.1 Zadovoljstvo s storitvami	6
2.2 Zadovoljstvo z odnosom	10
2.2.1 Komunikacija	11
2.2.2 Osebni odnos	11
2.3 Zadovoljstvo z obiski	14
2.3.1 Koordinacija	15
2.3.2 Termin	15
2.3.3 Trajanje obiskov	15
<b>3. Sumarni rezultati</b>	<b>18</b>
3.1 Distribucija ocen zadovoljstva	18
<b>4. Demografske razlike</b>	<b>19</b>
4.1 Razlike v zadovoljstvu glede na FIZIČNO ZMOŽNOST	20
<b>5. Vpogled v elemente glavnih področij</b>	<b>20</b>
<b>6. Analiza odprtih odgovorov</b>	<b>21</b>

PRILOGE

Povzetek rezultatov

## •• Opis raziskave in metodologija analize

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

## •• Merjena področja delovanja

Raziskava zajema tista področja delovanja organizacije, ki pomembno prispevajo k višjemu zadovoljstvu uporabnikov s storitvami pomoči na domu. Anketni vprašalnik, s katerim merimo zadovoljstvo uporabnikov, je rezultat dolgoletnih izkušenj z merjenjem zadovoljstva in predstavlja peto različico vprašalnika, ki smo jo v sodelovanju s strokovnjaki različnih področij pripravili v letu 2014. Vprašalnik zajema dve dimenziji merjenja in sicer zadovoljstvo ter pomembnost. S prvim skušamo ugotoviti kakšno je dejansko stanje, medtem ko nam dimenzija pomembnosti pove katere storitve in dejavniki so uporabnikom pomembne bolj in katere manj, kar omogoča ciljano delo na izboljšavah. Naročnik lahko sam izbere ali želi vprašalnik z obema dimenzijama ali le z dimenzijo



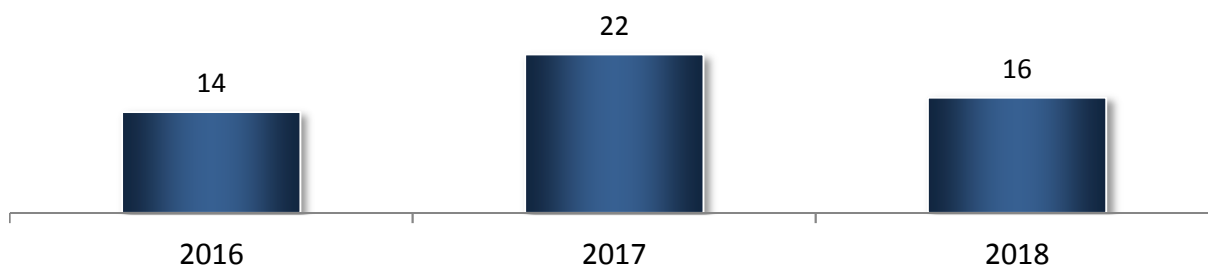
Rezultati, predstavljeni v nadaljevanju, nam povedo s katerimi področji so uporabniki zadovoljni in kako lahko uporabnikom storitve še približamo.

## 1. Opis vzorca

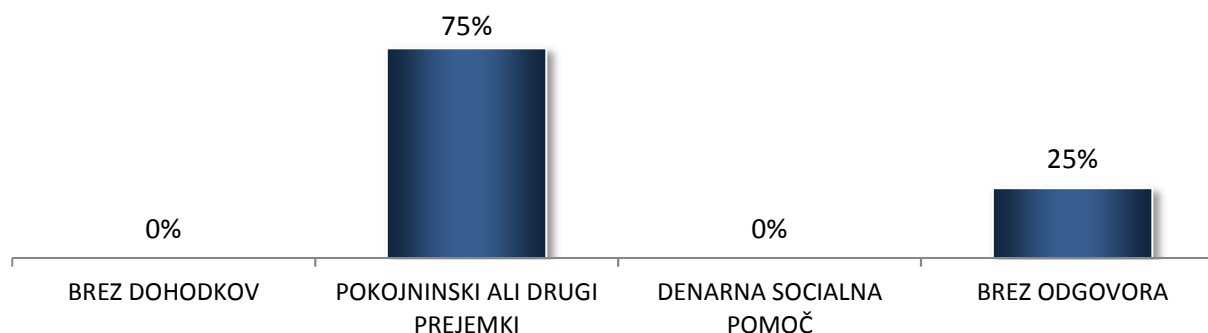
Analiza vzorca predstavlja skupino uporabnikov, vključeno v raziskavo oz. uporabnike, ki so odgovarjali na anketni vprašalnik. Taka analiza je pomembno orodje za ugotavljanje reprezentativnosti rezultatov, saj nam pove, kako dobro zajeti vzorec predstavlja populacijo in kako zanesljivi so podatki iz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

### 1.1 Velikost vzorca

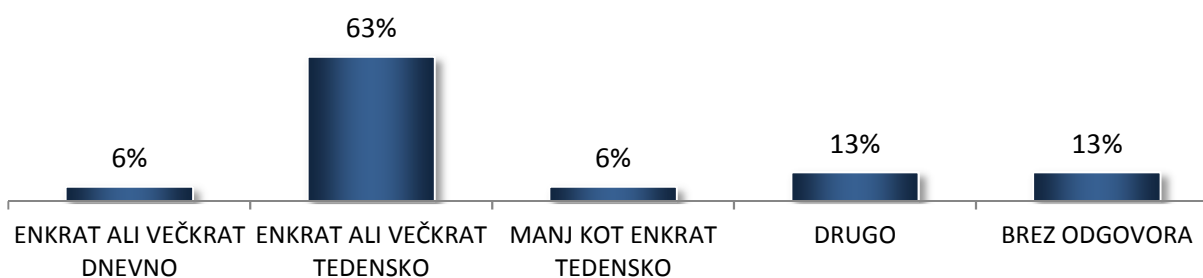
V letošnjem letu je v raziskavi sodelovalo 16 uporabnikov.



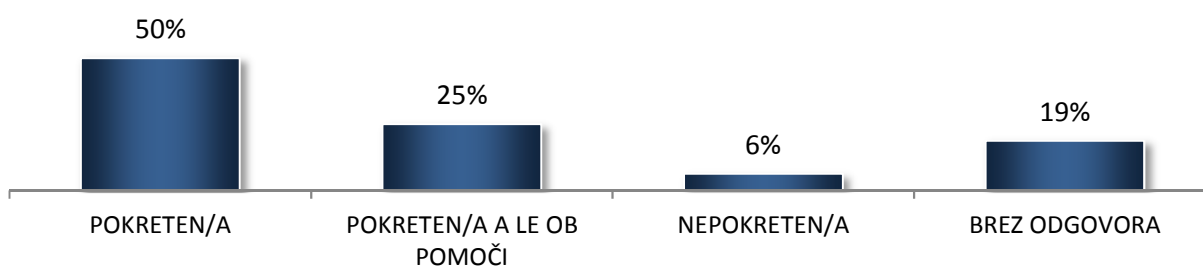
### 1.2 Socialni status uporabnika



### 1.3 Pogostost obiskov



### 1.4 Fizična zmožnost uporabnika



## 2. Spremljanje merjenih področij - kazalnikov

### 2.1 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 dnevni opravi, postrežba hrane, pomivanje posode, informiranje ustanov o zdravstvenem stanju, spremstvo k zdravniku,...

V tabelo z rezultati, lahko sami vpišete in določite ciljne vrednosti, s pomočjo dejanskih rezultatov pa preverjate ali so bile le-te dosežene. Tabela ter grafični prikaz ponujata oceno zadovoljstva za obdobje treh let izvajanja raziskave zadovoljstva.

<b>VIDIK:</b>	UPORABNIKI
<b>KAZALNIK:</b>	ZADOVOLJSTVO S STORITVAMI

2016		2017		2018	
Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
4,72	*	4,46	*	4,43	*

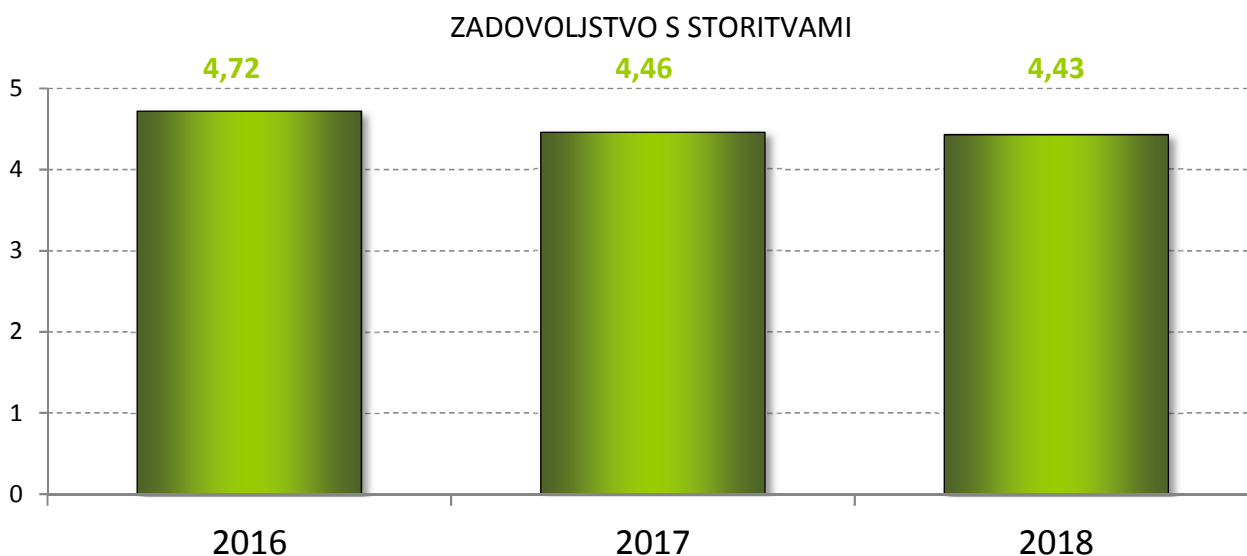
\* ciljno vrednost določite sami. V pomoč naj vam bo Skupna letna primerjalna analiza, ki daje vpogled v primerjave ocen vaše organizacije z drugimi. Glede na primerjavo z ostalimi se odločite kakšen je vaš cilj izboljšav, npr. višina ciljne vrednosti naj se orientira glede na najvišje in najnižje rezultate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

Trend stopnje zadovoljstva

pozitiven

negativen






je enak



- Ocena zadovoljstva na področju "zadovoljstvo s storitvami" v letošnjem letu znaša 4,43. Glede na lansko leto se je ocena zadovoljstva nekoliko znižala.

## ●● Pregled kazalnika:

Kazalnik zadovoljstvo s storitvami je sestavljen iz osmih 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 uporabnikov, ki so izrazili svoje mnenje s posamezno trditvijo, in delež uporabnikov, 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 2017
									
Pomoč, ki sem je deležna pri temeljnih dnevnih opravilih (oblačenje, hranjenje, umivanje, kopanje), je ustrezna.	10	0%	0%	0%	30%	70%	4,70	↑	4,75
Za gospodinjska opravila je dobro poskrbljeno.	10	0%	0%	0%	10%	90%	4,80	↑	4,60
Postrežba ter pomivanje posode je dobro opravljena.	6	0%	0%	0%	17%	67%	4,50	↓	4,67
Hrana, ki jo prejemam, je okusna.	10	0%	0%	10%	20%	30%	3,80	↓	4,39
Količina hrane pri obrokih je primerna (porcije niso prevelike, niti premajhne).	10	0%	0%	10%	10%	40%	4,10	↓	4,57
Informiranje različnih ustanov o mojem stanju in potrebah je diskretno.	5	0%	0%	0%	20%	60%	4,40	↓	4,68
Zadovoljen sem s spremstvom k zdravniku ali v druge javne ustanove.	3	0%	0%	0%	33%	67%	4,67	↑	4,62
Pomoč pri ohranjanju socialnih stikov (s sorodniki, prijatelji, prostovoljci) poteka v skladu z mojimi željami.	6	0%	0%	0%	17%	67%	4,50	↓	4,63

Povprečna ocena zadovoljstva vaših uporabnikov pri elementu 'Pomoč, ki sem je deležna pri temeljnih dnevnih opravilih (oblačenje, hranjenje, umivanje, kopanje), je ustrezna.' znaša 4,7. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,75. Primerjava ocene zadovoljstva vaših uporabnikov na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših uporabnikov v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

Povprečna ocena zadovoljstva vaših uporabnikov pri elementu 'Za gospodinjska opravila je dobro poskrbljeno.' znaša 4,8. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,6. Primerjava ocene zadovoljstva vaših uporabnikov na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših uporabnikov v letošnjem letu nekoliko višje od lanskega povprečja.

Povprečna ocena zadovoljstva vaših uporabnikov pri elementu 'Postrežba ter pomivanje posode je dobro opravljena.' znaša 4,5. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva negativen. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,67. Primerjava ocene zadovoljstva vaših uporabnikov na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših uporabnikov v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

Povprečna ocena zadovoljstva vaših uporabnikov pri elementu 'Hrana, ki jo prejemam, je okusna.' znaša 3,8. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva negativen. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,39. Primerjava ocene zadovoljstva vaših uporabnikov na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših uporabnikov v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

Povprečna ocena zadovoljstva vaših uporabnikov pri elementu 'Količina hrane pri obrokih je primerna (porcije niso prevelike, niti premajhne).' znaša 4,1. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva negativen. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,57. Primerjava ocene zadovoljstva vaših uporabnikov na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših uporabnikov v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

Povprečna ocena zadovoljstva vaših uporabnikov pri elementu 'Informiranje različnih ustanov o mojem stanju in potrebah je diskretno.' znaša 4,4. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva negativen. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,68. Primerjava ocene zadovoljstva vaših uporabnikov na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših uporabnikov v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

Povprečna ocena zadovoljstva vaših uporabnikov pri elementu 'Zadovoljen sem s spremstvom k zdravniku ali v druge javne ustanove.' znaša 4,67. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,62. Primerjava ocene zadovoljstva vaših uporabnikov na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših uporabnikov v letošnjem letu nekoliko višje od lanskega povprečja.



Povprečna ocena zadovoljstva vaših uporabnikov pri elementu 'Pomoč pri ohranjanju socialnih stikov (s sorodniki, prijatelji, prostovoljci) poteka v skladu z mojimi željami.' znaša 4,5. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva negativen. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,63. Primerjava ocene zadovoljstva vaših uporabnikov na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših uporabnikov v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

## 2.2 Zadovoljstvo z odnosom

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

V tabelo z rezultati, lahko sami vpišete in določite ciljne vrednosti, s pomočjo dejanskih rezultatov pa preverjate ali so bile le-te dosežene. Tabela ter grafični prikaz ponujata oceno zadovoljstva za obdobje treh let izvajanja raziskave zadovoljstva.

<b>VIDIK:</b>	UPORABNIKI
<b>KAZALNIK:</b>	ZADOVOLJSTVO Z ODNOSOM

2016		2017		2018	
Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
4,76	*	4,68	*	4,91	*

\* ciljno vrednost določite sami. V pomoč naj vam bo Skupna letna primerjalna analiza, ki daje vpogled v primerjave ocen vaše organizacije z drugimi. 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 organizacij.

Trend stopnje zadovoljstva

pozitiven

negativen

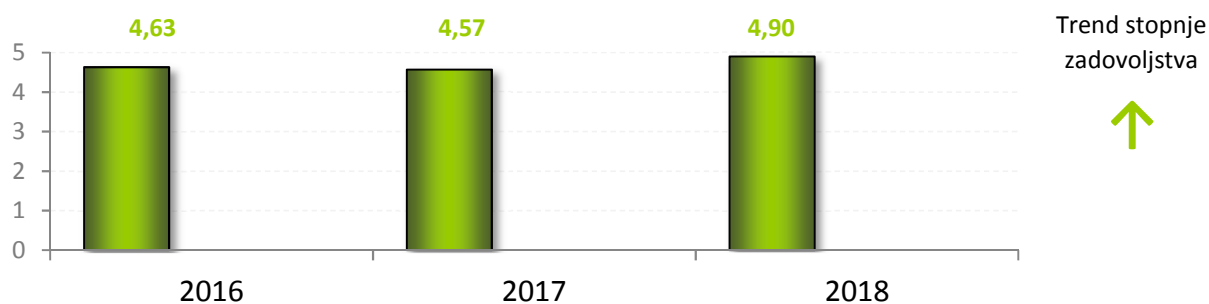
je enak



- Ocena zadovoljstva na področju "zadovoljstvo z odnosom" v letošnjem letu znaša 4,91. Glede na lansko leto se je ocena zadovoljstva nekoliko zvišala.

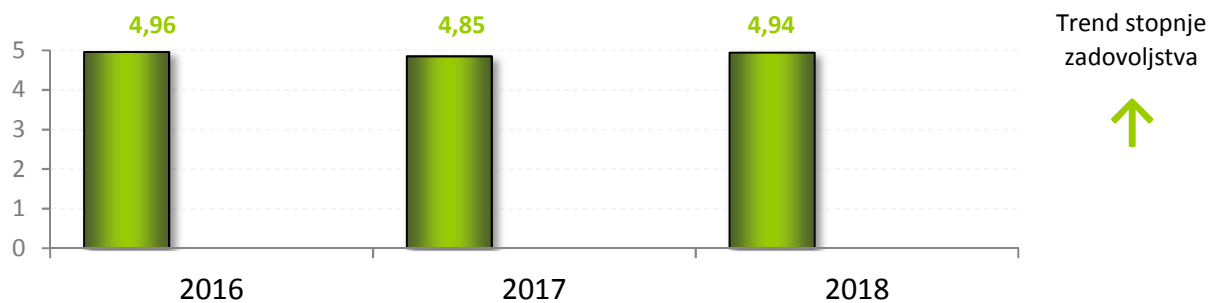
## 2.2.1 Komunikacija

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



## 2.2.2 Osebni odnos

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



## ●● Pregled kazalnika:

Kazalnik zadovoljstvo z odnosom 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 uporabnikov, ki so izrazili svoje mnenje s posamezno trditvijo, in delež uporabnikov, 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 2017
		■	■	■	■	■			
Socialni oskrbovalec/ka razume moje potrebe.	12	0%	8%	0%	92%	0%	4,92	↑	4,79
Socialni oskrbovalec/ka si vzame dovolj časa za pogovor.	13	0%	8%	0%	92%	0%	4,92	↑	4,70
Če s čim nisem zadovoljen/na, lahko to zmeraj povem socialnemu oskrbovalcu/ki.	14	0%	7%	0%	93%	0%	4,86	↑	4,78
Socialni oskrbovalec/ka ima do mene spoštljiv odnos.	15	0%	0%	0%	100%	0%	5,00	↑	4,87
Socialnemu oskrbovalcu/ki lahko popolnoma zaupam.	15	0%	13%	0%	87%	0%	4,87	↑	4,87

Povprečna ocena zadovoljstva vaših uporabnikov pri elementu 'Socialni oskrbovalec/ka razume moje potrebe.' znaša 4,92. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,79. Primerjava ocene zadovoljstva vaših uporabnikov na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših uporabnikov v letošnjem letu nekoliko višje od lanskega povprečja.

Povprečna ocena zadovoljstva vaših uporabnikov pri elementu 'Socialni oskrbovalec/ka si vzame dovolj časa za pogovor.' znaša 4,92. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,7. Primerjava ocene zadovoljstva vaših uporabnikov na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših uporabnikov v letošnjem letu nekoliko višje od lanskega povprečja.

Povprečna ocena zadovoljstva vaših uporabnikov pri elementu 'Če s čim nisem zadovoljen/na, lahko to zmeraj povem socialnemu oskrbovalcu/ki.' znaša 4,86. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,78. Primerjava ocene zadovoljstva vaših uporabnikov na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših uporabnikov v letošnjem letu nekoliko višje od lanskega povprečja.

Povprečna ocena zadovoljstva vaših uporabnikov pri elementu 'Socialni oskrbovalec/ka ima do mene spoštljiv odnos.' znaša 5. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,87. Primerjava ocene zadovoljstva vaših uporabnikov na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših uporabnikov v letošnjem letu nekoliko višje od lanskega povprečja.

Povprečna ocena zadovoljstva vaših uporabnikov pri elementu 'Socialnemu oskrbovalcu/ki lahko popolnoma zaupam.' znaša 4,87. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,87. Primerjava ocene zadovoljstva vaših uporabnikov na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da se zadovoljstvo vaših uporabnikov v letošnjem letu nahaja na lanskem povprečju.

## 2.3 Zadovoljstvo z obiski

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

V tabelo z rezultati, lahko sami vpišete in določite ciljne vrednosti, s pomočjo dejanskih rezultatov pa preverjate ali so bile le-te dosežene. Tabela ter grafični prikaz ponujata oceno zadovoljstva za obdobje treh let izvajanja raziskave zadovoljstva.

<b>VIDIK:</b>	UPORABNIKI
<b>KAZALNIK:</b>	ZADOVOLJSTVO Z OBISKI

2016		2017		2018	
Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
4,68	*	4,66	*	4,74	*

\* ciljno vrednost določite sami. V pomoč naj vam bo Skupna letna primerjalna analiza, ki daje vpogled v primerjave ocen vaše organizacije z drugimi. 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 organizacij.

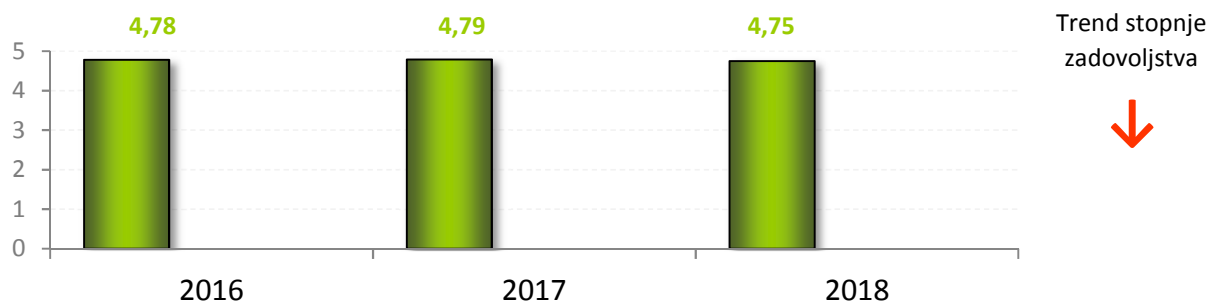
Trend stopnje zadovoljstva  pozitiven  negativen  je enak



- Ocena zadovoljstva na področju "zadovoljstvo z obiski" v letošnjem letu znaša 4,74. Glede na lansko leto se je ocena zadovoljstva nekoliko zvišala.

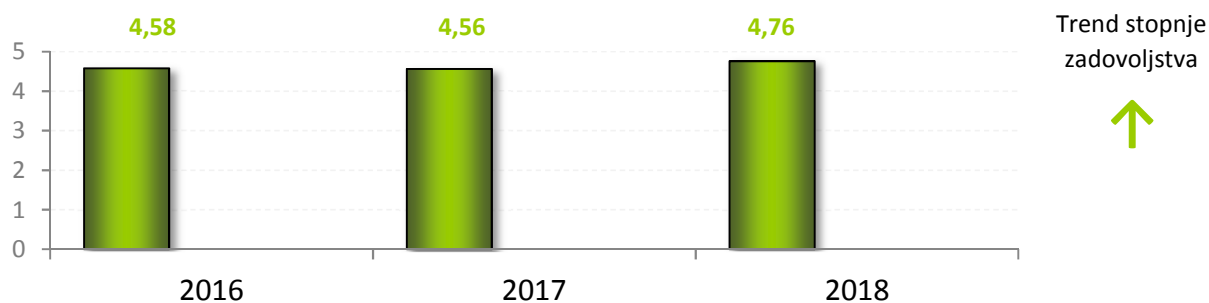
### 2.3.1 Koordinacija

Pri zagotavljanju razumevajočega odnosa med zaposlenimi ter uporabniki so pomemben del tudi dogovori med obema stranema. S tem odvezamo sistemu togost in dovoljujemo personalizacijo storitev. Pomembnost upoštevanja želja uporabnikov je ključna za izboljšanje tako stanja uporabnika kot tudi za izboljšanje odnosov med zaposlenimi ter uporabniki.



### 2.3.2 Termin

Ker v starosti obstaja povečana ranljivost za bolezen in večja verjetnost zbolevanja, morajo zaposleni, ki skrbijo za uporabnike, svoje delo opravljati kakovostno, ter upoštevati predvsem individualni pristop. Termini obiskov so pomemben faktor le-tega, saj pomeni upoštevanje posameznikovega življenjskega stila ter posameznikovih potreb.








### 2.3.3 Trajanje obiskov

Tako kot upoštevanje ustreznosti termina obiskov, je pomembna tudi dolžina trajanja obiska. Uporabnikovo počutje je pogojeno z življenjskim stilom ter morebitnimi boleznimi, ki ga spremljajo. Nekateri uporabniki potrebujejo več nege ter časa kot drugi in pomembno je, da zaposleni spremljajo posameznikov počutje ter storitve prilagajajo.



## ●● Pregled kazalnika:

Kazalnik zadovoljstvo z obiski 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 uporabnikov, ki so izrazili svoje mnenje s posamezno trditvijo, in delež uporabnikov, 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 2017
									
S socialnim oskrbovalcem/ko se lahko vedno dogovorim o različnih zadevah v zvezi z izvajanjem pomoči na domu.	13	0%	0%	0%	8%	92%	4,92	↑	4,85
Socialni oskrbovalec/ka upošteva moje želje glede obiskov (trajanje, termin, kaj se bo izvajalo,...).	12	0%	0%	8%	25%	67%	4,58	↓	4,74
Termin, v katerem me socialni oskrbovalec/ka obiskuje, mi ustreza.	13	0%	0%	8%	0%	92%	4,85	↑	4,73
Socialni oskrbovalec/ka me obišče dovolj pogosto.	12	0%	0%	17%	0%	83%	4,67	↑	4,74
Ustreza mi dolžina trajanja obiska socialnega oskrbovalca/ke.	13	0%	0%	15%	0%	85%	4,69	↑	4,73

Povprečna ocena zadovoljstva vaših uporabnikov pri elementu 'S socialnim oskrbovalcem/ko se lahko vedno dogovorim o različnih zadevah v zvezi z izvajanjem pomoči na domu.' znaša 4,92. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,85. Primerjava ocene zadovoljstva vaših uporabnikov na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših uporabnikov v letošnjem letu nekoliko višje od lanskega povprečja.



Povprečna ocena zadovoljstva vaših uporabnikov pri elementu 'Socialni oskrbovalec/ka upošteva moje želje glede obiskov (trajanje, termin, kaj se bo izvajalo,...)' znaša 4,58. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva negativen. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,74. Primerjava ocene zadovoljstva vaših uporabnikov na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših uporabnikov v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

Povprečna ocena zadovoljstva vaših uporabnikov pri elementu 'Termin, v katerem me socialni oskrbovalec/ka obiskuje, mi ustreza.' znaša 4,85. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,73. Primerjava ocene zadovoljstva vaših uporabnikov na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših uporabnikov v letošnjem letu nekoliko višje od lanskega povprečja.

Povprečna ocena zadovoljstva vaših uporabnikov pri elementu 'Socialni oskrbovalec/ka me obišče dovolj pogosto.' znaša 4,67. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,74. Primerjava ocene zadovoljstva vaših uporabnikov na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših uporabnikov v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

Povprečna ocena zadovoljstva vaših uporabnikov pri elementu 'Ustreza mi dolžina trajanja obiska socialnega oskrbovalca/ke.' znaša 4,69. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,73. Primerjava ocene zadovoljstva vaših uporabnikov na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših uporabnikov v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

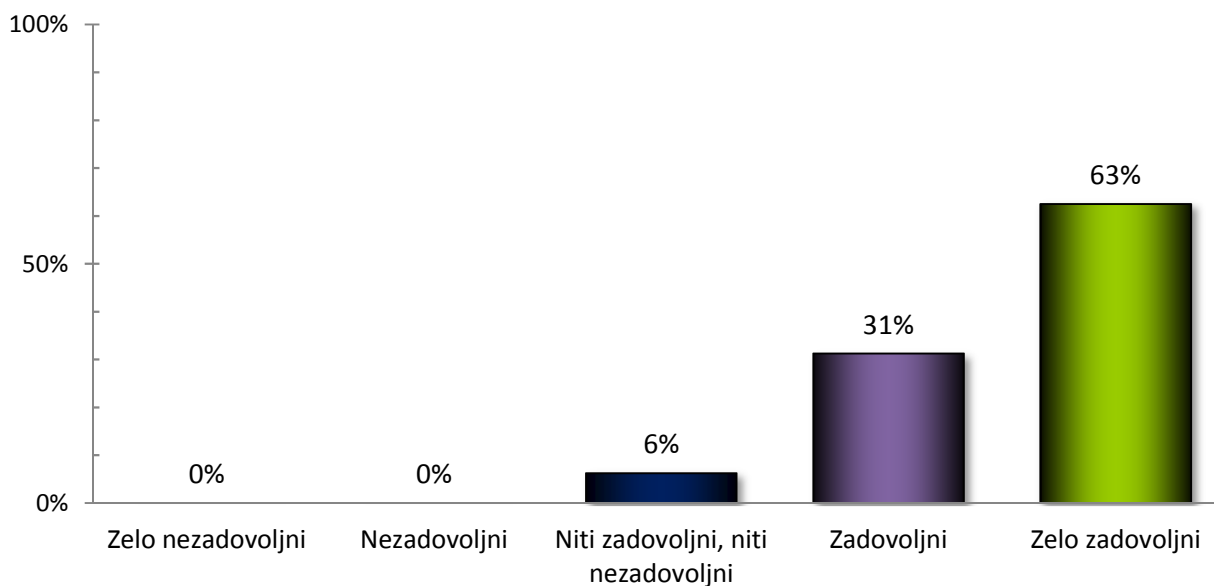
### 3. Sumarni rezultati

Spodnji grafični prikaz prikazuje sumarno oceno zadovoljstva. Te ocene predstavljajo vse do sedaj omenjene kazalnike na skupnem nivoju: Zadovoljstvo s storitvijo, zadovoljstvo z obiski, ter z odnosom z vsemi pripadajočimi nižjimi nivoji oz. podkazalniki in elementi. To poglavje je zanimivo predvsem zaradi primerjave zadovoljstva s storitvami pomoči na domu, ki jih ponuja vaša organizacija.



#### 3.1 Distribucija ocen zadovoljstva

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



## 4. Demografske razlike

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

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

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

### 4.1 Razlike v zadovoljstvu glede na FIZIČNO ZMOŽNOST

		POKRETEN/ A	POKRETEN/ A OB POMOČI	NEPOKRETE N
		Velikost vzorca:		
		8	4	1
<b>Zadovoljstvo s storitvami</b>	Zadovoljstvo	4,71	4,08	
<b>Zadovoljstvo z odnosom</b>	Zadovoljstvo	4,93	5,00	
Komunikacija	Zadovoljstvo	4,92	5,00	
Osebni odnos	Zadovoljstvo	4,94	5,00	
<b>Zadovoljstvo z obiski</b>	Zadovoljstvo	4,80	4,93	
Koordinacija	Zadovoljstvo	4,75	4,83	
Termin	Zadovoljstvo	4,88	5,00	
Trajanje obiskov	Zadovoljstvo	4,75	5,00	
<b>Sumarno zadovoljstvo</b>	Zadovoljstvo	4,83	4,28	

## 5. Vpogled v elemente glavnih področij

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

V kolikor trend že obstaja, to prikazujejo puščice v prvem stolpcu, ki povedo, ali je ocena zadovoljstva na tem elementu glede na lansko leto padla (↓) ali narasla (↑). Stolpec, označen z 'ZAD' za vsak element pove, kakšna je letošnja povprečna ocena zadovoljstva, pri čemer so zeleno obarvane najboljše ocene (**višje od 4,5**), zato je dodatno pozornost pri upravljanju s kakovostjo v bodoče bolj usmeriti v področja, označena z oranžno, saj predstavljajo priložnosti za ukrepanje (**nižje od 3,5**). V stolpcu razkoraka so zeleno obarvani vsi **pozitivni razkoraki**, oranžno pa vsi razkoraki, ki presegajo razliko večjo od pol ocene (**-0,5**) v negativno smer.

### •• Zadovoljstvo s storitvami

TREND	ELEMENTI	ZAD
↑	Za gospodinjska opravila je dobro poskrbljeno.	4,80
↑	Pomoč, ki sem je deležna pri temeljnih dnevnih opravilih (oblačenje, hranjenje, umivanje, kopanje), je ustrezna.	4,70
↑	Zadovoljen sem s spremstvom k zdravniku ali v druge javne ustanove.	4,67
↓	Postrežba ter pomivanje posode je dobro opravljena.	4,50
↓	Pomoč pri ohranjanju socialnih stikov (s sorodniki, prijatelji, prostovoljci) poteka v skladu z mojimi željami.	4,50
↓	Informiranje različnih ustanov o mojem stanju in potrebah je diskretno.	4,40
↓	Količina hrane pri obrokih je primerna (porcije niso prevelike, niti premajhne).	4,10
↓	Hrana, ki jo prejemam, je okusna.	3,80

### •• Zadovoljstvo z odnosom

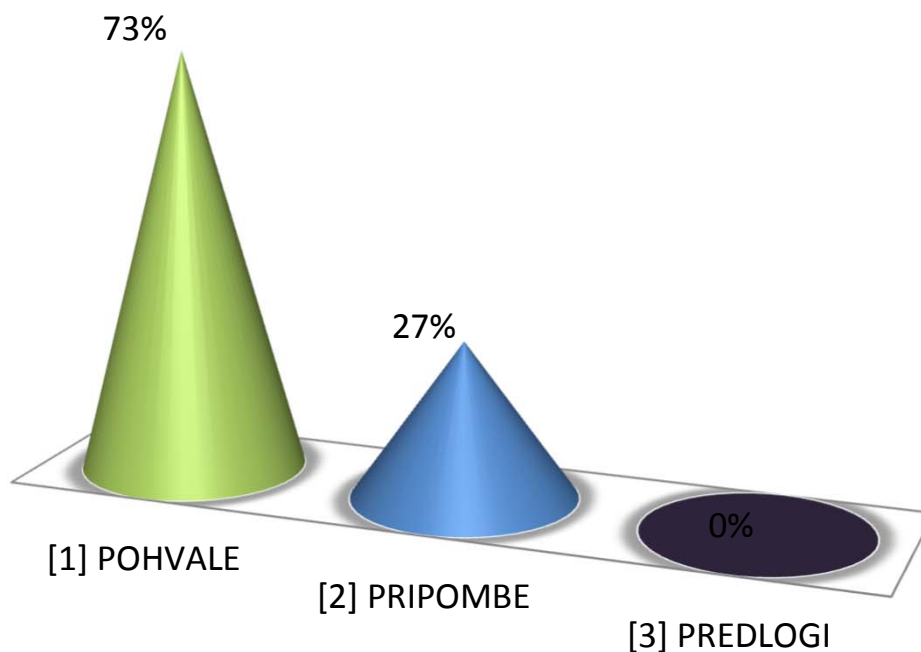
TREND	ELEMENTI	ZAD
↑	Socialni oskrbovalec/ka ima do mene spoštljiv odnos.	5,00
↑	Socialni oskrbovalec/ka razume moje potrebe.	4,92
↑	Socialni oskrbovalec/ka si vzame dovolj časa za pogovor.	4,92
↑	Socialnemu oskrbovalcu/ki lahko popolnoma zaupam.	4,87
↑	Če s čim nisem zadovoljen/na, lahko to zmeraj povem socialnemu oskrbovalcu/ki.	4,86

### •• Zadovoljstvo z obiski

TREND	ELEMENTI	ZAD
↑	S socialnim oskrbovalcem/ko se lahko vedno dogovorim o različnih zadevah v zvezi z izvajanjem pomoči na domu.	4,92
↑	Termin, v katerem me socialni oskrbovalec/ka obiskuje, mi ustreza.	4,85
↑	Ustreza mi dolžina trajanja obiska socialnega oskrbovalca/ke.	4,69
↑	Socialni oskrbovalec/ka me obišče dovolj pogosto.	4,67
↓	Socialni oskrbovalec/ka upošteva moje želje glede obiskov (trajanje, termin, kaj se bo izvajalo,...).	4,58

## 6. Analiza odprtih odgovorov

Spodaj so po metodi razvrščanja grafično predstavljene spontane navedbe uporabnikov, 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 uporabnikov. 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 Adrijano, Magdo.

---

1 Imam samo dostavo kosila in čiščenje mojega doma in mi vse zelo ustreza.

---

1 Oskrbovalke, za skrbno in spoštljivo delo.

---

1 Oskrbovanke na domu.

---

1 Prijaznost osebja v Domu.

---

1 Vodjo pomoči na domu za razumevanje potreb po pomoči.

---

1 Zadovoljna.

---

1 Zelo sem zadovoljna.

---

---

2 Opažamo jogurte z najvišjo stopnjo maščobe, mesa pa le za vzorec, pa še to je nekvalitetno, saj se na to dobro spoznamo. Ni teletine, ni roastbeefa, nikoli ni pljučne peč. itd. Največkrat je kuhano meso iz juhe, katerega sploh ne bi smeli postreči, saj ne vsebuje prav nič.

---

2 V lanski anketi nismo nič preveč kritizirali hrane, ker smo upali, da je stanje v kuhinji le prehodno, letos pa vam pripominjamo, da se je hrana v resnici v zadnjem letu še bolj drastično poslabšala, glede kvalitete, pa tudi kvantitete.

---

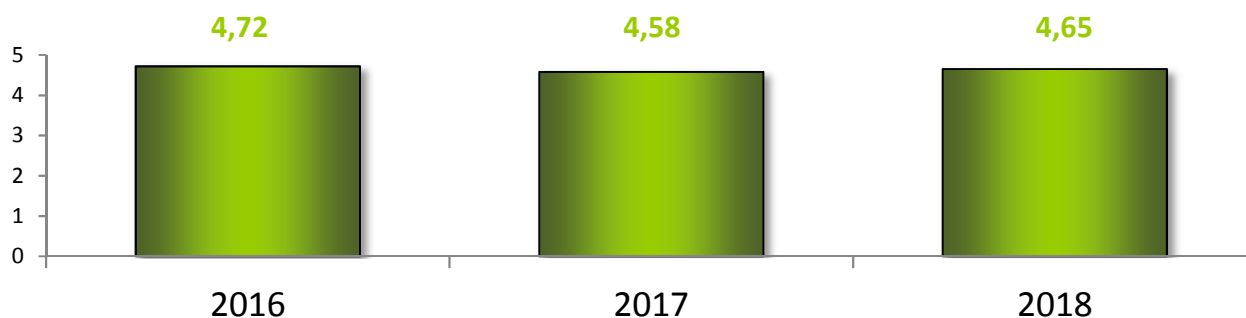
2 Za mene ta vprašanja ne pridejo v poštev, ker jih ne uporabljam.

---

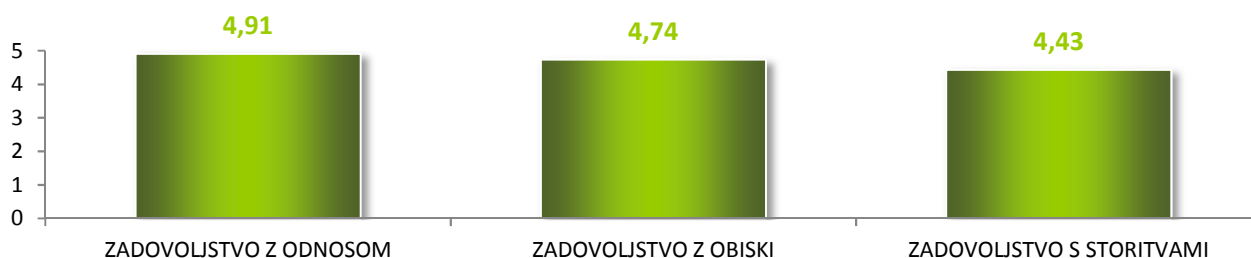
## ●● Povzetek rezultatov

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

## ●● Ocene splošnega zadovoljstva s trendi



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



## ●● Ocene najbolj in najslabše ocenjenih elementov

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

