

2021

POROČILO

RAZISKAVA ZADOVOLJSTVA  
UPORABNIKOV STORITVE  
POMOČI NA DOMU

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



**DOM UPOKOJENCEV SEŽANA**

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.  
Radomerje 14L  
SI-9240 Ljutomer

## NAROČNIK

DOM UPOKOJENCEV SEŽANA  
Ulica Ivana Turšiča 6  
6210 Sežana

## ODGOVORNE OSEBE

JANA ŠTRAKL  
jana@skupina-fabrika.com

## POROČILO

RAZISKAVA ZADOVOLJSTVA  
UPORABNIKOV POMOČI NA DOMU  
2021  
sreda, 30. marec 2022

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.

## •• Vsebina

Opis raziskave in metodologija analize  
Merjena področja delovanja

### **1. Opis vzorca**

- 1.1 Velikost vzorca
- 1.2 KOLIKO KRAT NA TEDEN VAS SOCIALNI OSKRBOVALEC/KA OBIŠČE?
- 1.3 KATERE STORITVE KORISTITE V SKLOPU POMOČI NA DOMU?

### **2. Spremljanje merjenih področij - kazalnikov**

#### **2.1 SODELOVANJE Z IZVAJALCEM**

- 2.1.1 Porazdelitev odgovorov

#### **2.2 ZADOVOLJSTVO Z IZVEDBO STORITVE**

- 2.2.1 Porazdelitev odgovorov

#### **2.3 ODNOS ZAPOSLENIH**

- 2.3.1 Porazdelitev odgovorov

### **3. Sumarni rezultati**

### **4. Vpogled v elemente glavnih področij**

### **5. ALI BI V OKVIRU POMOČI NA DOMU ŽELELI KORISTITI ŠE KAKŠNE DODATNE STORITVE?**

### **6. Analiza odprtih odgovorov**

## **PRILOGE**

Povzetek rezultatov

## •• Opis raziskave in metodologija analize

Osnovna individualna analiza s trendi skupaj s primerjalno letno analizo vseh vključenih organizacij predstavlja osnovo za procesne usmeritve upravljanja s kakovostjo storitev v organizaciji. 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 posamezne organizacije z drugimi vključenimi organizacijami, umešča individualne rezultate v širši kontekst ter tako predstavlja osnovo za učinkovito **določanje ciljev**, izpostavitve **prednosti** organizacije pred drugimi ter odkrivanje področij, ki se v primerjavi z drugimi organizacijami izkažejo za bolj problematična.

### •• Uporabljena merska lestvica

V anketnem vprašalniku smo uporabili poenostavljeno 3-stopenjsko mersko lestvico, z ocenami od 1 do 3, saj je za starostnike tovrstno ocenjevanje lažje. Prav tako smo ob vprašanih vezanih na storitve dodali možnost odgovora "ne koristim". Pri vsakem vprašanju smo dodali tudi možnost pojasnitve odgovora z vprašanjem "zakaj".

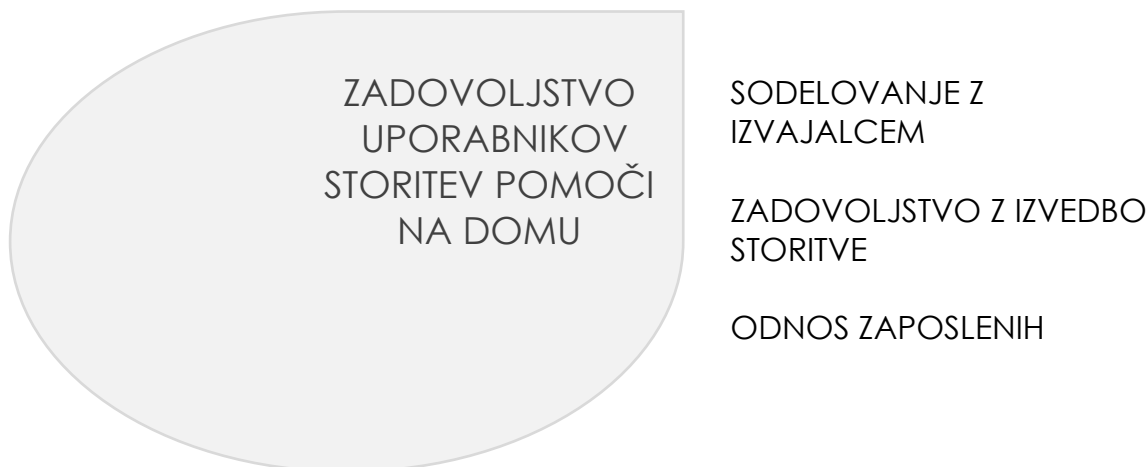
Primer vprašanja:

#### S1. ALI IZVAJANJE STORITVE USTREZA VAŠIM POTREBAM IN ŽELJAM?

Ne koristim      DA      DELNO      NE      Zakaj: \_\_\_\_\_

## •• Merjena področja delovanja

Raziskava zajema tista področja delovanja organizacije, ki pomembno prispevajo k višjemu zadovoljstvu uporabnikov z delovanjem organizacije in boljšim počutjem uporabnika. Anketni vprašalnik, s katerim merimo zadovoljstvo uporabnikov, je rezultat dela skupine za kakovost, kjer smo v sodelovanju s strokovnjaki različnih področij pripravili vprašalnik z najpomembnejšimi področji delovanja.



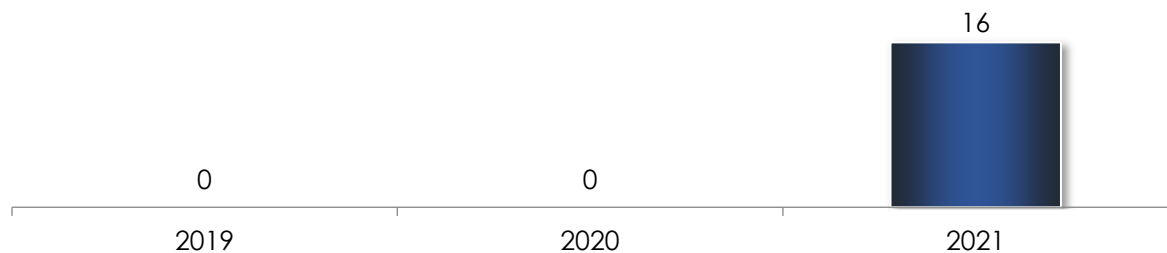
Rezultati, predstavljeni v nadaljevanju, nam povedo s katerimi področji so uporabniki zadovoljni in kako lahko delovanje organizacije še izboljšamo. Za vsakega od merjenih kazalnikov je v nadaljevanju predstavljeno kakšna je stopnja zadovoljstva, kakšne so frekvence odgovorov ter pojasnila k ocenam, ki so jih podali uporabniki pri vprašanju "zakaj?".

## 1. Opis vzorca

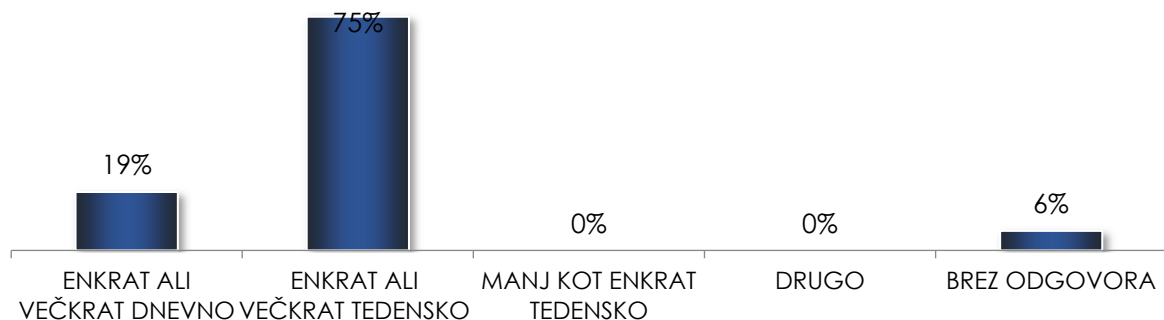
Analiza vzorca predstavlja skupino uporabnikov, vključeno v raziskavo oz. uporabnike, ki so odgovarjali na anketni vprašalnik. Taka analiza je pomembno orodje za ugotavljanje reprezentativnosti rezultatov, saj nam pove, kako dobro zajeti vzorec predstavlja populacijo in kako zanesljivi so podatki iz 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 KOLIKO KRAT NA TEDEN VAS SOCIALNI OSKRBOVALEC/KA OBIŠČE?



Največ anketiranih uporabnikov socialna oskrbovalka obišče enkrat ali večkrat tedensko (75%), sledijo uporabniki, ki jih socialna oskrbovalka obišče enkrat ali večkrat dnevno (19%).

### 1.3 KATERE STORITVE KORISTITE V SKLOPU POMOČI NA DOMU?



Na to vprašanje so uporabniki lahko odgovorili z večimi odgovori, zaradi česar posledično skupen seštevek frekvenc presega 100%. Največ uporabnikov, vključenih v raziskavo zadovoljstva koristi gospodinjsko pomoč (44%), sledijo uporabniki, ki koristijo pomoč pri temeljnih dnevni opravilih (38%) ter pomoč pri ohranjanju socialnih stikov (25%).

## 2. Spremljanje merjenih področij - kazalnikov

### 2.1 SODELOVANJE Z IZVAJALCEM

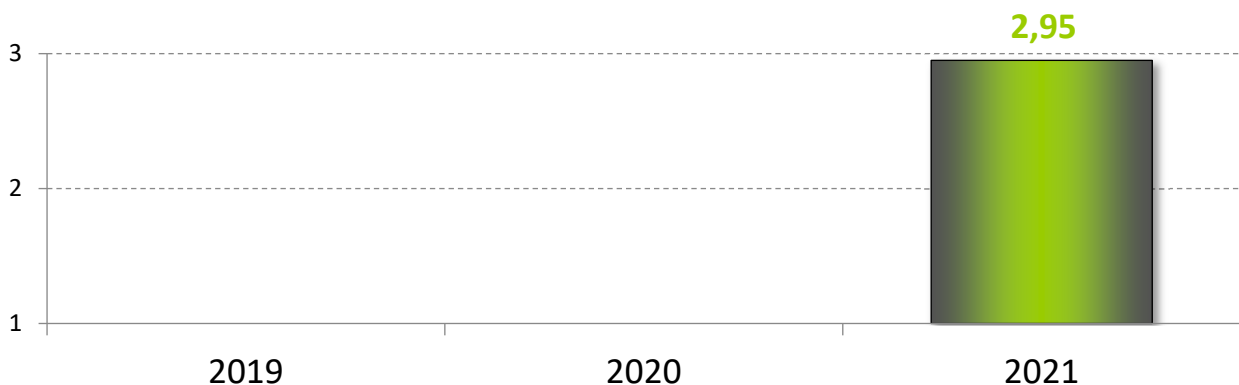
Področje delovanja, ki zadeva Zadovoljstvo uporabnikov z izvajalci je sestavljeno iz petih vprašanj iz anketnega vprašalnika, s katerimi želimo izvedeti kako so uporabniki zadovoljni z dogovarjanjem z izvajalcem o terminih, pogostosti obiskov, vrsti storitve, z informacijami, ki so jih uporabniki prejeli pred začetkom izvajanja storitev, s seznanjenostjo s storitvami, ki jih izvajalec nudi, z držanjem dogovorov glede obsega pomoči ter obiskov.

2019	2020	2021
Stopnja zadovoljstva	Stopnja zadovoljstva	Stopnja zadovoljstva
		2,95

#### ● INTERPRETACIJA REZULTATOV:

- Ocena zadovoljstva na področju zadovoljstva s sodelovanjem z izvajalcem v letošnjem letu znaša 2,95.
- Primerjava med leti ni možna, saj merjenja zadovoljstva na tem področju v preteklem obdobju nismo izvajali.

#### SODELOVANJE Z IZVAJALCEM



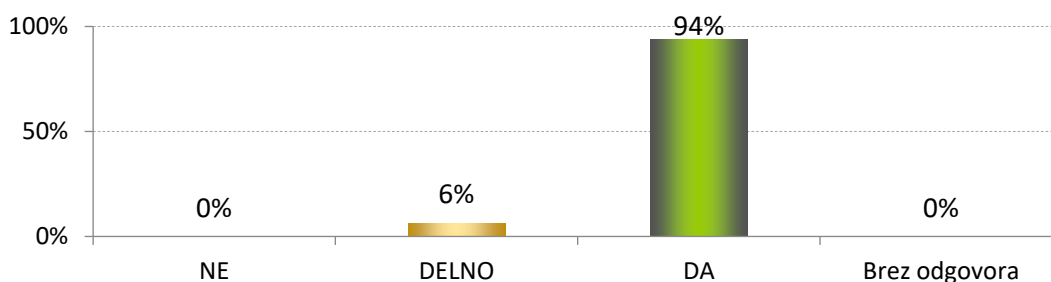
Trend stopnje  
zadovoljstva

\*trend merljiv v  
naslednjem letu

## 2.1.1 Porazdelitev odgovorov

V prejšnjem poglavju je prikazana povprečna vrednost kazalnika, na tem mestu pa so prikazane še frekvenčne porazdelitve za vsako posamično vprašanje, ki je del analiziranega kazalnika.

- **ALI SE Z IZVAJALCEM LAHKO DOGOVORITE O RAZLIČNIH ZADEVAH V ZVEZI Z IZVAJANJEM POMOČI NA DOMU? (TERMIN, POGOSTOST OBISKOV, VRSTA STORITVE,...)**

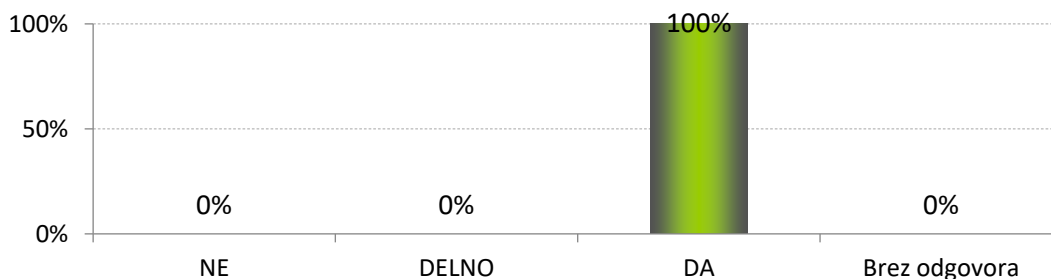


Uporabnike smo prosili, da svojo podano oceno zadovoljstva tudi utemeljijo ter jim v ta namen postavili vprašanje "ZAKAJ?". Spodaj so zapisani njihovi odgovori pri tem vprašanju. Pri tem so odgovori označeni s št.1, v primeru, da je anketiranec podal oceno 1-"ne", s št. 2-"delno" ter s št. 3-"da".

- **Zakaj?**

2 Glede na njihovo razpoložljivost.

- **ALI STE OB ZAČETKU IZVAJANJA STORITEV DOBILI DOVOLJ NATANČNE INFORMACIJE? (OBSEG STORITEV, CENE, SUBVENCije,...)**

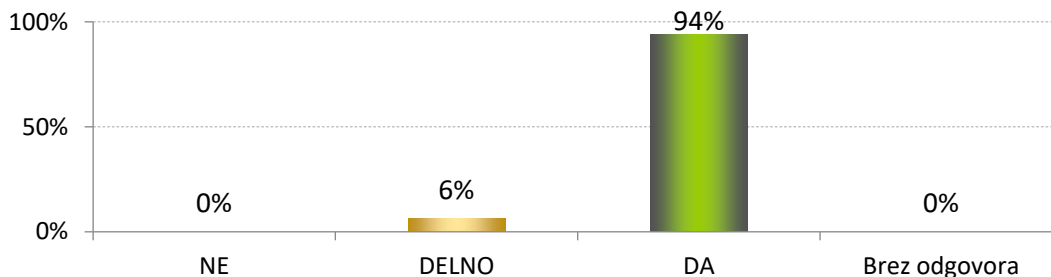


Uporabnike smo prosili, da svojo podano oceno zadovoljstva tudi utemeljijo ter jim v ta namen postavili vprašanje "ZAKAJ?". Spodaj so zapisani njihovi odgovori pri tem vprašanju. Pri tem so odgovori označeni s št.1, v primeru, da je anketiranec podal oceno 1-"ne", s št. 2-"delno" ter s št. 3-"da".

- **Zakaj?**

ni odgovorov

## •• ALI STE SEZNANJENI Z VSEMI STORITVAMI, KI JIH PONUJAMO?

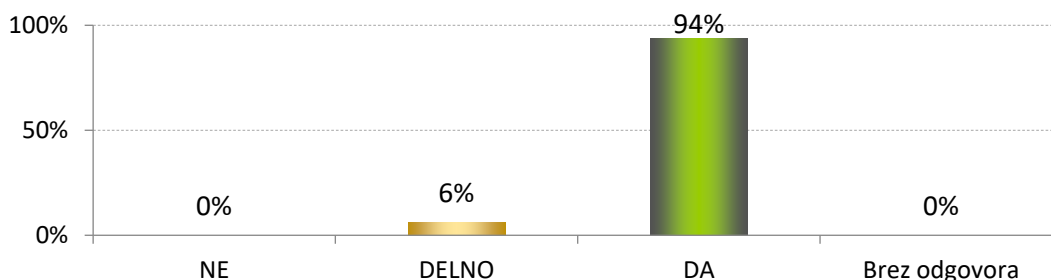


Uporabnike smo prosili, da svojo podano oceno zadovoljstva tudi utemeljijo ter jim v ta namen postavili vprašanje "ZAKAJ?". Spodaj so zapisani njihovi odgovori pri tem vprašanju. Pri tem so odgovori označeni s št.1, v primeru, da je anketiranec podal oceno 1-"ne", s št. 2-"delno" ter s št. 3-"da".

### •• Zakaj?

*ni odgovorov*

## •• ALI PREJEMATE VSO POMOČ V SKLADU Z DOGOVOROM?

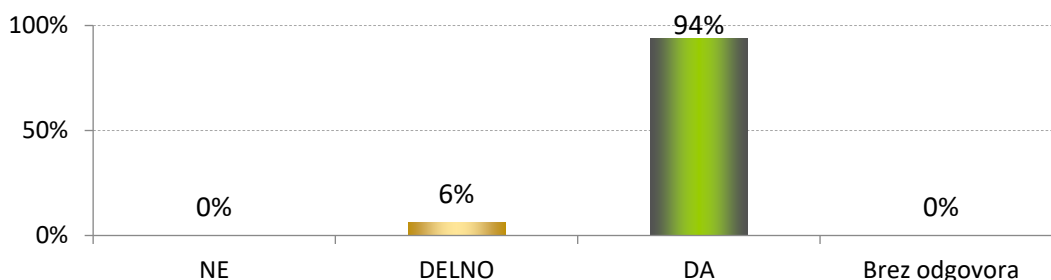


Uporabnike smo prosili, da svojo podano oceno zadovoljstva tudi utemeljijo ter jim v ta namen postavili vprašanje "ZAKAJ?". Spodaj so zapisani njihovi odgovori pri tem vprašanju. Pri tem so odgovori označeni s št.1, v primeru, da je anketiranec podal oceno 1-"ne", s št. 2-"delno" ter s št. 3-"da".

### •• Zakaj?

2 Glede na njihovo razpoložljivost.

## •• ALI PREJEMATE VSO POMOČ V DOGOVORJENEM ČASU?



Uporabnike smo prosili, da svojo podano oceno zadovoljstva tudi utemeljijo ter jim v ta namen postavili vprašanje "ZAKAJ?". Spodaj so zapisani njihovi odgovori pri tem vprašanju. Pri tem so odgovori označeni s št.1, v primeru, da je anketiranec podal oceno 1-"ne", s št. 2-"delno" ter s št. 3-"da".

### •• Zakaj?

2 Glede na njihovo razpoložljivost.



## 2.2 ZADOVOLJSTVO Z IZVEDBO STORITVE

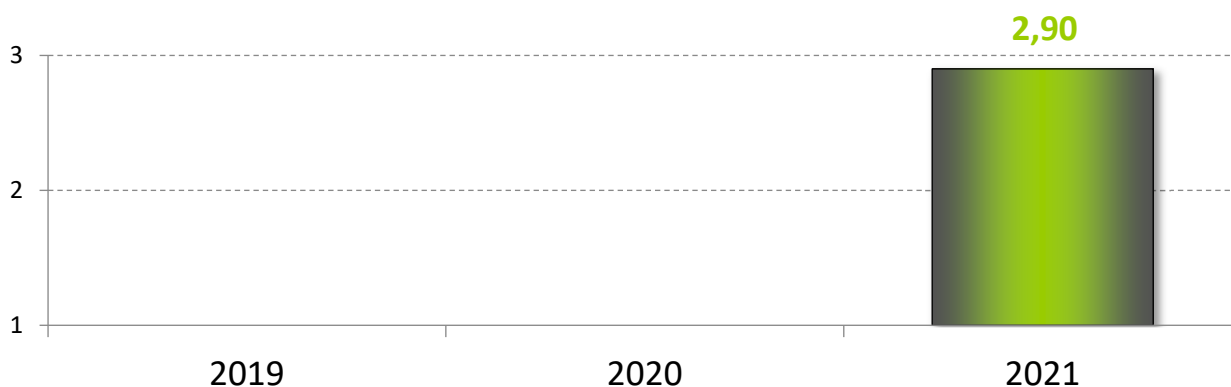
Področje delovanja, ki zadeva Zadovoljstvo uporabnikov z izvedbo storitev je sestavljeno iz petih vprašanj iz anketnega vprašalnika, s katerimi želimo izvedeti kako je izvajanje storitev skladno z njihovimi potrebami, ali so zadovoljni s hrano, ki jo prejemajo, ali je pomoč pri temeljnih dnevnih opravilih primerna njihovim potrebam, ali je za gospodinjska opravila dobro poskrbljeno ter ali pomoč pri ohranjanju socialnih stikov poteka skladno z dogovorom.

2019	2020	2021
Stopnja zadovoljstva	Stopnja zadovoljstva	Stopnja zadovoljstva
		2,90

### ● INTERPRETACIJA REZULTATOV:

- Ocena zadovoljstva na področju zadovoljstva z izvedbo storitve v letošnjem letu znaša 2,90.
- Primerjava med leti ni možna, saj merjenja zadovoljstva na tem področju v preteklem obdobju nismo izvajali.

### ZADOVOLJSTVO Z IZVEDBO STORITVE



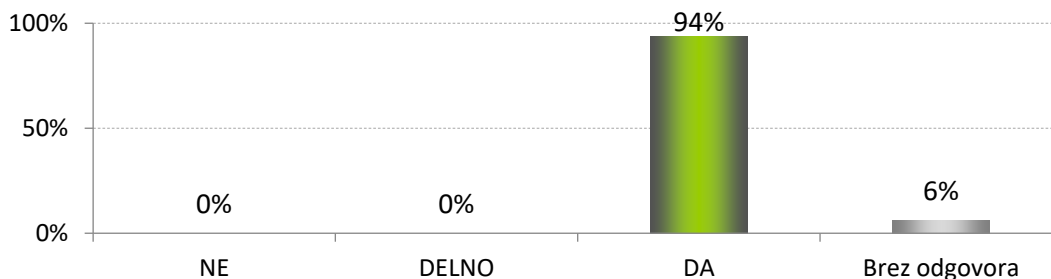
Trend stopnje  
zadovoljstva

\*trend merljiv v  
naslednjem letu

## 2.2.1 Porazdelitev odgovorov

V prejšnjem poglavju je prikazana povprečna vrednost kazalnika, na tem mestu pa so prikazane še frekvenčne porazdelitve za vsako posamično vprašanje, ki je del analiziranega kazalnika.

### •• ALI IZVAJANJE STORITVE USTREZA VAŠIM POTREBAM IN ŽELJAM?

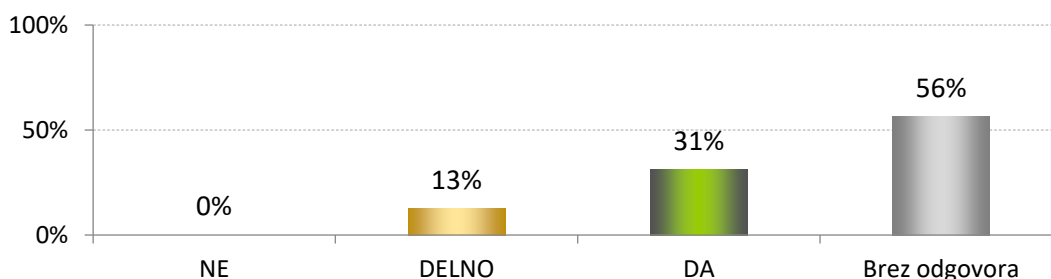


Uporabnike smo prosili, da svojo podano oceno zadovoljstva tudi utemeljijo ter jim v ta namen postavili vprašanje "ZAKAJ?". Spodaj so zapisani njihovi odgovori pri tem vprašanju. Pri tem so odgovori označeni s št.1, v primeru, da je anketiranec podal oceno 1-"ne", s št. 2-"delno" ter s št. 3-"da".

#### •• Zakaj?

3 Kadar so na delu (bolovanja).

### •• ALI STE ZADOVOLJNI S HRANO, KI JO PREJEMATE?

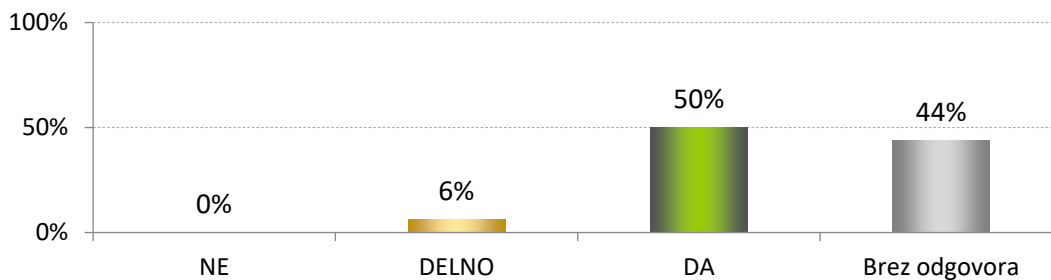


Uporabnike smo prosili, da svojo podano oceno zadovoljstva tudi utemeljijo ter jim v ta namen postavili vprašanje "ZAKAJ?". Spodaj so zapisani njihovi odgovori pri tem vprašanju. Pri tem so odgovori označeni s št.1, v primeru, da je anketiranec podal oceno 1-"ne", s št. 2-"delno" ter s št. 3-"da".

#### •• Zakaj?

3 Priporočal bi raznolikost.

•• **ALI JE POMOČ PRI TEMELJNIH DNEVNIH OPRAVILIH (OBLAČENJE, HRANJENJE, UMIVANJE) PRIMERNA VAŠIM POTREBAM?**

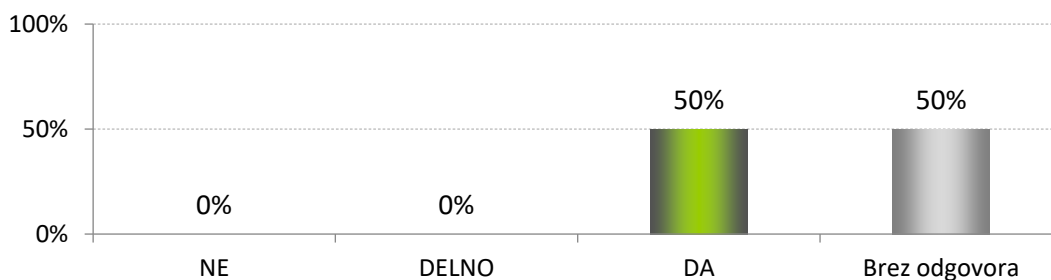


Uporabnike smo prosili, da svojo podano oceno zadovoljstva tudi utemeljijo ter jim v ta namen postavili vprašanje "ZAKAJ?". Spodaj so zapisani njihovi odgovori pri tem vprašanju. Pri tem so odgovori označeni s št.1, v primeru, da je anketiranec podal oceno 1-"ne", s št. 2-"delno" ter s št. 3-"da".

•• **Zakaj?**

*ni odgovorov*

•• **ALI JE ZA GOSPODINJSKA OPRAVILA (OSNOVNO ČIŠČENJE, KUHANJE, POSTREŽBA,...) DOBRO POSKRBLJENO?**

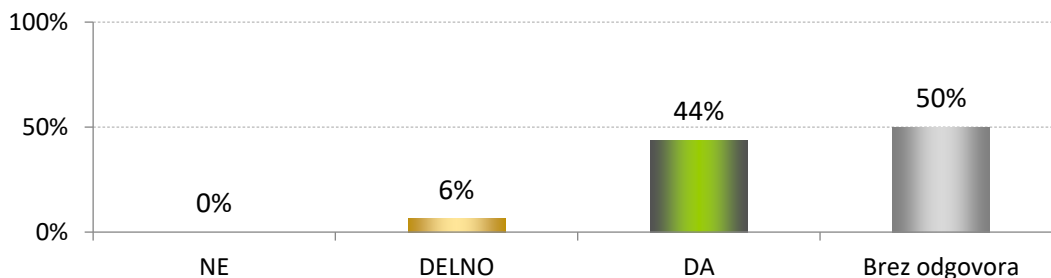


Uporabnike smo prosili, da svojo podano oceno zadovoljstva tudi utemeljijo ter jim v ta namen postavili vprašanje "ZAKAJ?". Spodaj so zapisani njihovi odgovori pri tem vprašanju. Pri tem so odgovori označeni s št.1, v primeru, da je anketiranec podal oceno 1-"ne", s št. 2-"delno" ter s št. 3-"da".

•• **Zakaj?**

Trenutno ne koristim.

•• **ALI POMOČ PRI OHRANJANJU SOCIALNIH STIKOV (S SORODNIKI, PRIJATELJI) POTEKA V DOGOVORU Z VAMI?**



Uporabnike smo prosili, da svojo podano oceno zadovoljstva tudi utemeljijo ter jim v ta namen postavili vprašanje "ZAKAJ?". Spodaj so zapisani njihovi odgovori pri tem vprašanju. Pri tem so odgovori označeni s št.1, v primeru, da je anketiranec podal oceno 1-"ne", s št. 2-"delno" ter s št. 3-"da".

•• **Zakaj?**

*ni odgovorov*

## 2.3 ODNOS ZAPOSLENIH

Področje delovanja, ki zadeva Zadovoljstvo uporabnikov z odnosom zaposlenih je sestavljeno iz petih vprašanj iz anketnega vprašalnika, s katerimi želimo izvedeti ali socialna oskrbovalka razume potrebe uporabnikov, ali zaposlenim lahko povejo, če s čim niso zadovoljni, ali ima oskrbovalka spoštljiv odnos, ali je prijazna ter ali ji zaupajo.

2019	2020	2021
Stopnja zadovoljstva	Stopnja zadovoljstva	Stopnja zadovoljstva
		3,00

### ● INTERPRETACIJA REZULTATOV:

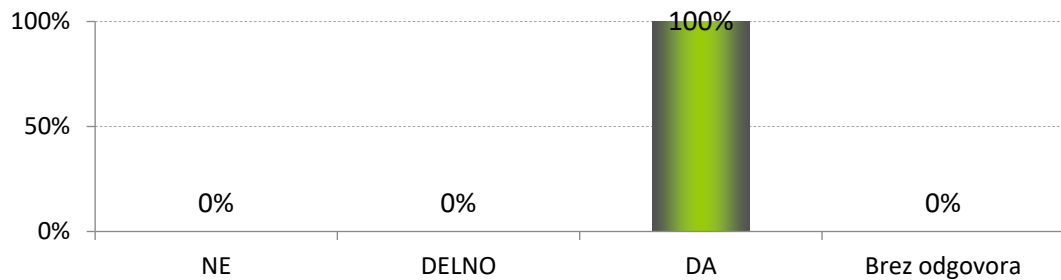
- Ocena zadovoljstva na področju zadovoljstva z izvedbo storitve v letošnjem letu znaša 3,00.
- Primerjava med leti ni možna, saj merjenja zadovoljstva na tem področju v preteklem obdobju nismo izvajali.



### 2.3.1 Porazdelitev odgovorov

V prejšnjem poglavju je prikazana povprečna vrednost kazalnika, na tem mestu pa so prikazane še frekvenčne porazdelitve za vsako posamično vprašanje, ki je del analiziranega kazalnika.

#### •• ALI SOCIALNA OSKRBOVALKA RAZUME VAŠE POTREBE?



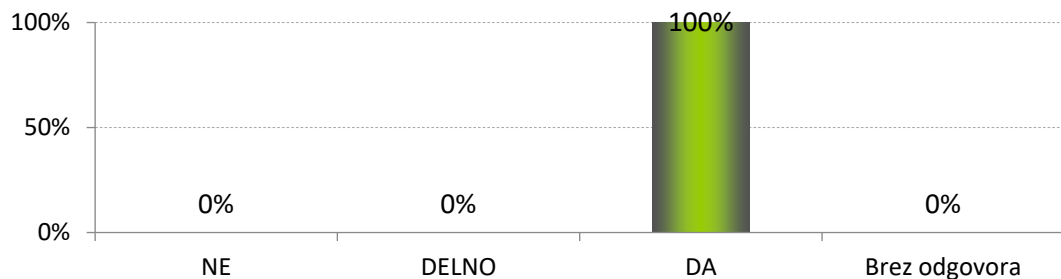
Uporabnike smo prosili, da svojo podano oceno zadovoljstva tudi utemeljijo ter jim v ta namen postavili vprašanje "ZAKAJ?". Spodaj so zapisani njihovi odgovori pri tem vprašanju. Pri tem so odgovori označeni s št.1, v primeru, da je anketiranec podal oceno 1-"ne", s št. 2-"delno" ter s št. 3-"da".

#### •• Zakaj?

*ni odgovorov*

#### ALI LAHKO SOCIALNI OSKRBOVALKI POVESTE, ČE S ČIM NISTE

#### •• ZADOVOLJNI?

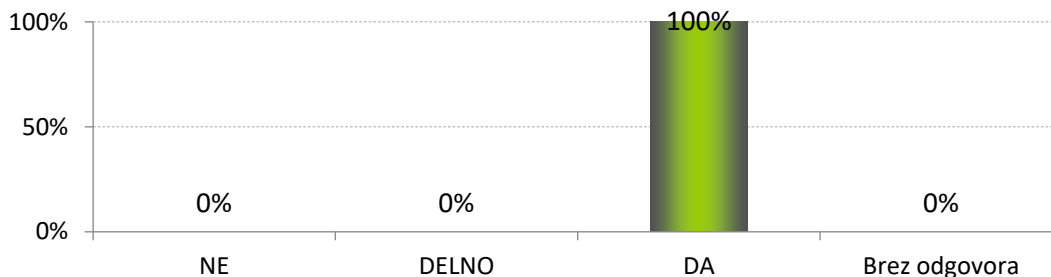


Uporabnike smo prosili, da svojo podano oceno zadovoljstva tudi utemeljijo ter jim v ta namen postavili vprašanje "ZAKAJ?". Spodaj so zapisani njihovi odgovori pri tem vprašanju. Pri tem so odgovori označeni s št.1, v primeru, da je anketiranec podal oceno 1-"ne", s št. 2-"delno" ter s št. 3-"da".

#### •• Zakaj?

3 Ne rabi, da povem, vidi da nisem zadovoljna.

•• **ALI IMA SOCIALNA OSKRBOVALKA DO VAS SPOŠTLJIV ODNOS?**

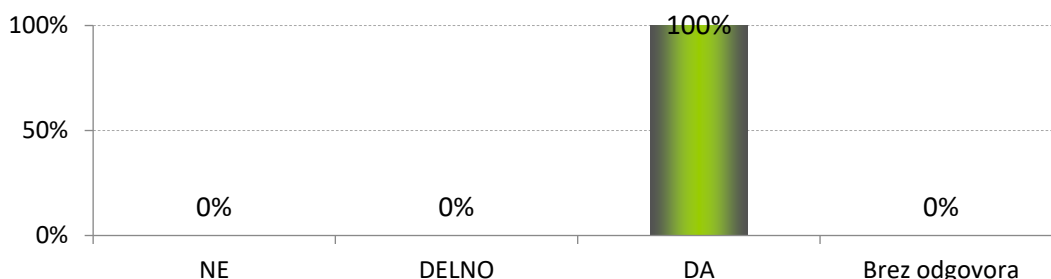


Uporabnike smo prosili, da svojo podano oceno zadovoljstva tudi utemeljijo ter jim v ta namen postavili vprašanje "ZAKAJ?". Spodaj so zapisani njihovi odgovori pri tem vprašanju. Pri tem so odgovori označeni s št.1, v primeru, da je anketiranec podal oceno 1-"ne", s št. 2-"delno" ter s št. 3-"da".

•• **Zakaj?**

*ni odgovorov*

•• **ALI JE SOCIALNA OSKRBOVALKA PRIJAZNA?**

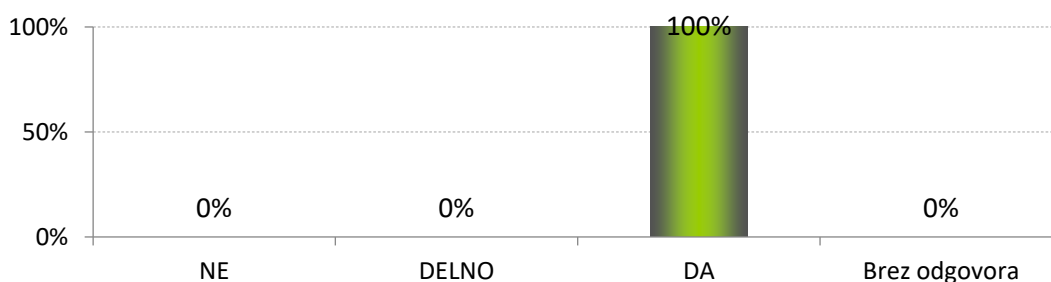


Uporabnike smo prosili, da svojo podano oceno zadovoljstva tudi utemeljijo ter jim v ta namen postavili vprašanje "ZAKAJ?". Spodaj so zapisani njihovi odgovori pri tem vprašanju. Pri tem so odgovori označeni s št.1, v primeru, da je anketiranec podal oceno 1-"ne", s št. 2-"delno" ter s št. 3-"da".

•• **Zakaj?**

*ni odgovorov*

•• **ALI SOCIALNI OSKRBOVALKI ZAUPATE?**



Uporabnike smo prosili, da svojo podano oceno zadovoljstva tudi utemeljijo ter jim v ta namen postavili vprašanje "ZAKAJ?". Spodaj so zapisani njihovi odgovori pri tem vprašanju. Pri tem so odgovori označeni s št.1, v primeru, da je anketiranec podal oceno 1-"ne", s št. 2-"delno" ter s št. 3-"da".

•• **Zakaj?**

*ni odgovorov*

### 3. Sumarni rezultati

Sumarne ocene predstavljajo povprečje odgovorov na vsa vprašanja iz anketnega vprašalnika. Poglavje je zanimivo predvsem zaradi primerjave splošnega zadovoljstva med leti. Iz grafa je tako razvidno, da:

- Sumarna ocena zadovoljstva v letošnjem letu znaša 2,95.
- Primerjava med leti ni možna, saj merjenja zadovoljstva na tem področju v preteklem obdobju nismo izvajali.



### 4. Vpogled v elemente glavnih področij

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

V kolikor trend že obstaja, to prikazujejo puščice v prvem stolpcu, ki povedo, ali je ocena zadovoljstva na tem elementu glede na lansko leto padla (↓) ali narasla (↑). Stolpec, označen z 'ZAD' za vsak element pove, kakšna je letošnja povprečna ocena zadovoljstva, pri čemer so zeleno obarvane najboljše ocene (**višje od 2,5**), zato je dodatno pozornost pri upravljanju s kakovostjo v bodoče bolje usmeriti v področja, označena z oranžno, saj predstavljajo priložnosti za ukrepanje (**nižje od 1,5**).

Za lažjo predstavitev so vsi elementi predstavljeni na naslednji strani.

•• **SODELOVANJE Z IZVAJALCEM**

TREND	ELEMENTI	ZAD
	ALI SE Z IZVAJALCEM LAHKO DOGOVORITE O RAZLIČNIH ZADEVAH V ZVEZI Z IZVAJANJEM POMOČI NA DOMU? (TERMIN, POGOSTOST OBISKOV, VRSTA STORITVE,...)	2,94
	ALI STE OB ZAČETKU IZVAJANJA STORITEV DOBILI DOVOLJ NATANČNE INFORMACIJE? (OBSEG STORITEV, CENE, SUBVENCije,...)	3,00
	ALI STE SEZNANJENI Z VSEMI STORITVAMI, KI JIH PONUJAMO?	2,94
	ALI PREJEMATE VSO POMOČ V SKLADU Z DOGOVOROM?	2,94
	ALI PREJEMATE VSO POMOČ V DOGOVORJENEM ČASU?	2,94

•• **ZADOVOLJSTVO Z IZVEDBO STORITVE**

TREND	ELEMENTI	ZAD
	ALI IZVAJANJE STORITVE USTREZA VAŠIM POTREBAM IN ŽELJAM?	3,00
	ALI STE ZADOVOLJNI S HRANO, KI JO PREJEMATE?	2,71
	ALI JE POMOČ PRI TEMELJNIH DNEVNIH OPRAVILIH (OBLAČENJE, HRANJENJE, UMIVANJE) PRIMERNA VAŠIM POTREBAM?	2,89
	ALI JE ZA GOSPODINJSKA OPRAVILA (OSNOVNO ČIŠČENJE, KUHANJE, POSTREŽBA,...) DOBRO POSKRBLJENO?	3,00
	ALI POMOČ PRI OHRANJANJU SOCIALNIH STIKOV (S SORODNIKI, PRIJATELJI) POTEKA V DOGOVORU Z VAMI?	2,88

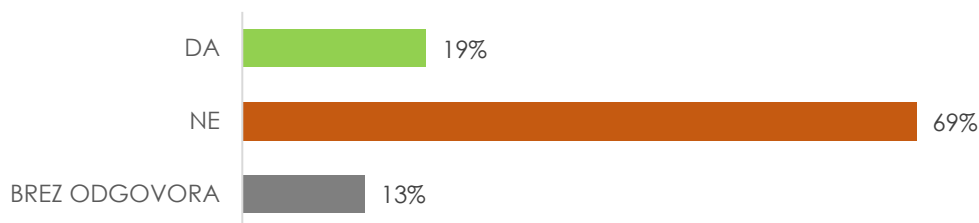
•• **ODNOS ZAPOSLENIH**

TREND	ELEMENTI	ZAD
	ALI SOCIALNA OSKRBOVALKA RAZUME VAŠE POTREBE?	3,00
	ALI LAHKO SOCIALNI OSKRBOVALKI POVESTE, ČE S ČIM NISTE ZADOVOLJNI?	3,00
	ALI IMA SOCIALNA OSKRBOVALKA DO VAS SPOŠTLJIV ODNOS?	3,00
	ALI JE SOCIALNA OSKRBOVALKA PRIJAZNA?	3,00
	ALI SOCIALNI OSKRBOVALKI ZAUPATE?	3,00



## 5. ALI BI V OKVIRU POMOČI NA DOMU ŽELELI KORISTITI ŠE KAKŠNE DODATNE STORITVE?

Anketirance smo povprašali tudi ali bi v okviru pomoči na domu želeli koristiti še kakšne dodatne storitve, s čimer so želeli izvedeti kakšne so potrebe naših starostnikov in ali je še kakšna storitev, ki bi jo lahko ponudili.



Večina uporabnikov sicer navaja, da nima potrebe po dodatnih storitvah in sicer so ti uporabniki zastopani v 77 odstotnem deležu. Manjši delež (11%) navaja, da si želi dodatnih storitev. Na vprašanje katere storitve, so odgovorili:

Večkrat na teden, pri vsakdanjih opravilih.

---

Ko bom potrebovala, bom vprašala.

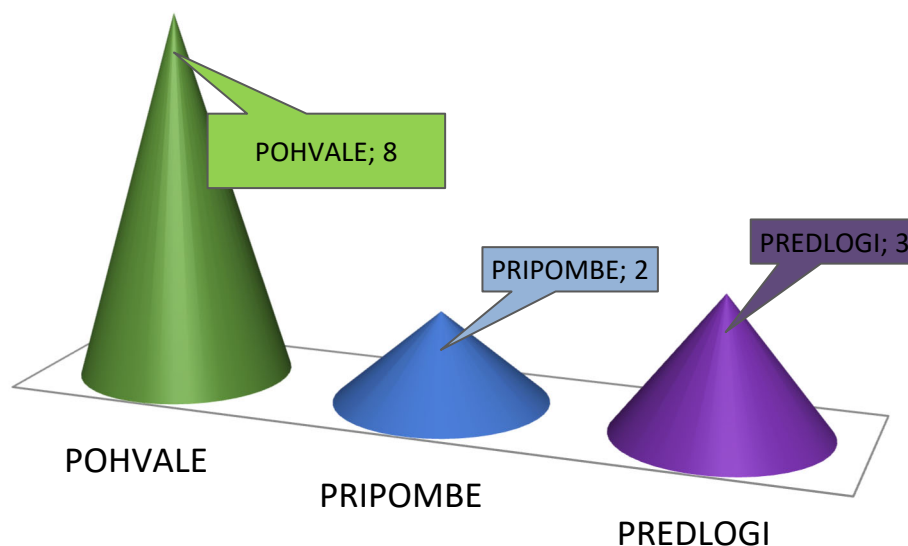
---

Pomoč oskrbovancem, občasno, ko me ni bilo več doma (nakupi, urejanje, razmik stvari, opravki).

---

## 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".

#### POHVALE

---

1 Adrijano Šušteršič, Magdo Luin, Damjano Škapin.

---

1 Bodite taki naprej. Zahvaljujem se vam, in vaši ekipi. Za vse kar ste do zdaj storili pomagali moji mami. Hvala vam iz srca, lep pozdrav vsem skupaj.

---

1 Negovalke so zelo prijazne, in tudi vljudne.

---

1 Očetu veliko pomeni, ko pridejo oskrbovalke, se z njim pogovarjajo in ob negi poskrbijo za njegovo boljše počutje. Ob sobotah in nedeljah jih pogrešam.

---

1 Oskrbovalke so pridne, kot vsaka stvar nekatere 5, nekatere 4. Povprečje dobro.

---

1 pohvala za nudeno nego.

---

1 Sem zadovoljna.

---

1 Vse v redu.

---

## PRIPOMBE

---

2 Negovalk je premalo.

---

2 Oskrbovanke pogosteje menjavati.

---

## PREDLOGI

---

3 Čim prej organizirati center dnevnih aktivnosti v okviru doma starejših občanov.

---

3 Mogoče bi še kakšno zaposlili, ker imajo veliko dela.

---

3 Mogoče še kakšno popoldansko varovanje in kakšne razgibalne vaje?

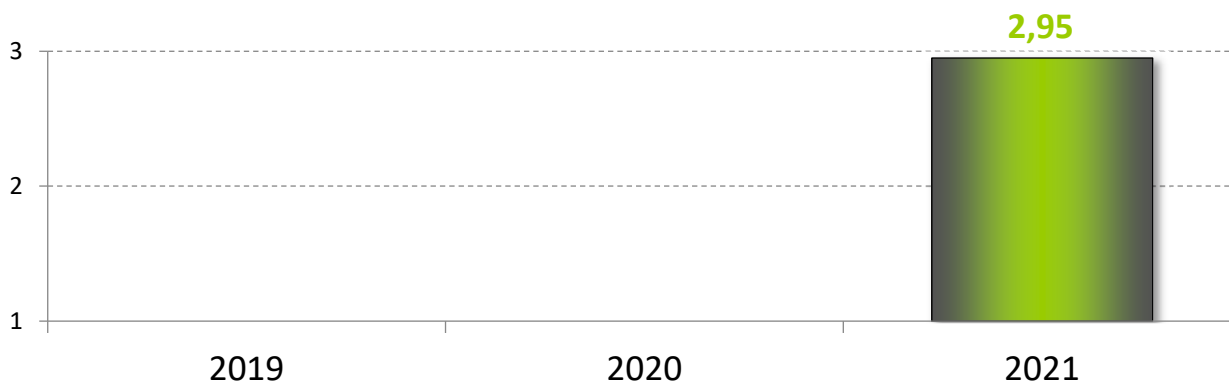
---

## ●● Povzetek rezultatov

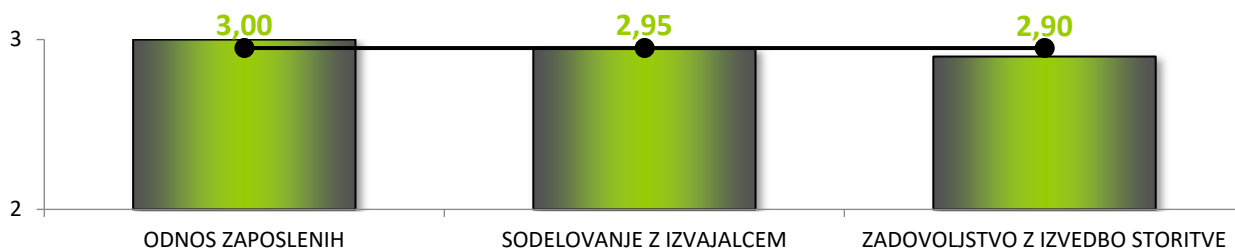
V organizaciji je vzpostavljen sistem spremljanja zadovoljstva uporabnikov z vključitvijo v standardizirano raziskavo merjenja zadovoljstva, ki omogoča spremljanje trendov skozi leta ter primerjavo rezultatov z drugimi organizacijami. Vsi zbrani rezultati in informacije so osnova za usmerjeno sprejemanje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

## ●● Ocene splošnega zadovoljstva s trendi

SUMARNO ZADOVOLJSTVO



## ●● Ocene 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.

