

2023

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
2023

petek, 28. julij 2023

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

Uporabljena merska lestvica

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 5-stopenjsko mersko lestvico, z ocenami od 1 do 5, kjer ocena 1 pomeni zelo nezadovoljen/-a ter ocena 5 zelo zadovoljen/-a. Pri vsakem vprašanju smo dodali tudi možnost pojasnitve odgovora z vprašanjem "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.



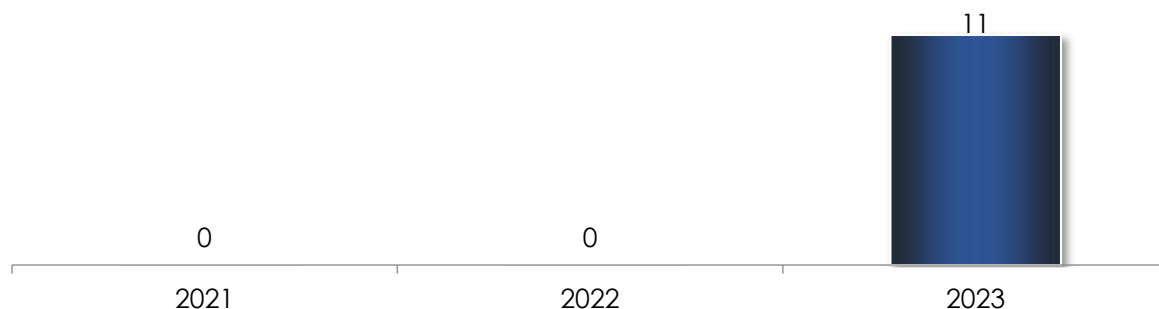
Rezultati, predstavljeni v nadaljevanju, nam povedo s katerimi področji so uporabniki zadovoljni in kako lahko delovanje organizacije še izboljšamo. Za vsakega od merjenih kazalnikov je v nadaljevanju predstavljeno kakšna je stopnja zadovoljstva, kakšne so frekvence odgovorov ter pojasnila k ocenam,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

1. Opis vzorca

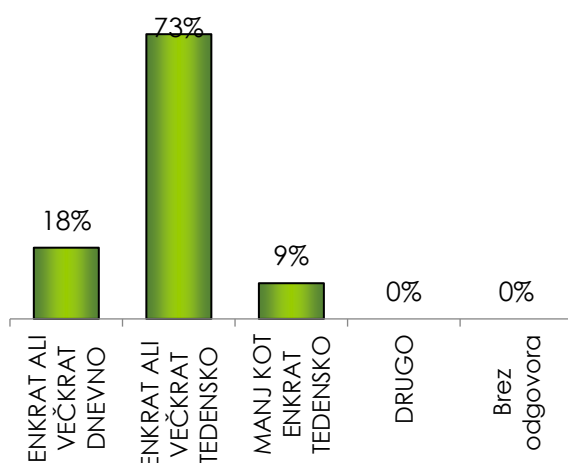
Analiza vzorca predstavlja skupino uporabnikov, vključeno v raziskavo oz. uporabnike, ki so odgovarjali na anketni vprašalnik. Taka analiza je pomembno orodje za ugotavljanje reprezentativnosti rezultatov, saj nam pove, kako dobro zajeti vzorec predstavlja populacijo in kako zanesljivi so podatki iz 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 11 uporabnikov.

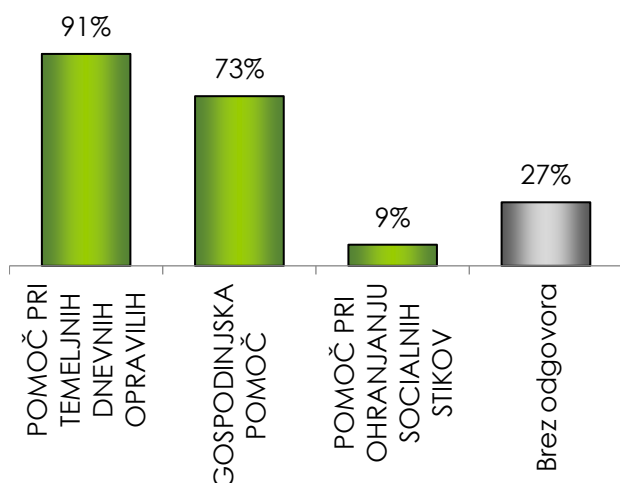


1.2 KOLIKO KRAT NA TEDEN VAS SOCIALNI OSKRBOVALEC/KA OBIŠČE?



Večina anketiranih uporabnikov (83%) socialna oskrbovalka obiše enkrat ali večkrat tedensko, medtem ko manjši delež (18%) prejema obiske enkrat ali večkrat dnevno. Najmanj, 9% anketirancev, socialna oskrbovalka obiše manj kot enkrat tedensko.

1.3 KATERE STORITVE KORISTITE V SKLOPU POMOČI NA DOMU?



Pri vprašanju "Katere storitve koristite v sklopu pomoči na domu?" so uporabniki imeli možnost podati več odgovorov, zaradi česar je skupen seštevek frekvenc večji od 100%. Najpogosteje uporabljena storitev med vključenimi uporabniki v raziskavi zadovoljstva je pomoč pri temeljnih dnevni opravilih (91%). Na drugem mestu se nahaja gospodinska pomoč, ki jo koristi 73% anketirancev, ter pomoč pri ohranjanju socialnih stikov, ki jo izkoristi 9% uporabnikov.

2. Spremljanje merjenih področij - kazalnikov



2.1 SODELOVANJE Z IZVAJALCEM

Področje, ki se nanaša na zadovoljstvo uporabnikov z izvajalcem, zajema pet vprašanj iz anketnega vprašalnika. S temi vprašanji želimo ugotoviti, kako so uporabniki zadovoljni z različnimi vidiki sodelovanja z izvajalcem. Vprašanja se nanašajo na:

Dogovarjanje z izvajalcem glede terminov, pogostosti obiskov in vrste storitve.

Informacije, ki so jih uporabniki prejeli pred začetkom izvajanja storitev.

Seznanjenost uporabnikov s storitvami, ki jih ponuja izvajalec.

Izvajanje dogovorov o obsegu pomoči.

Zadovoljstvo s pogostostjo obiskov izvajalca.

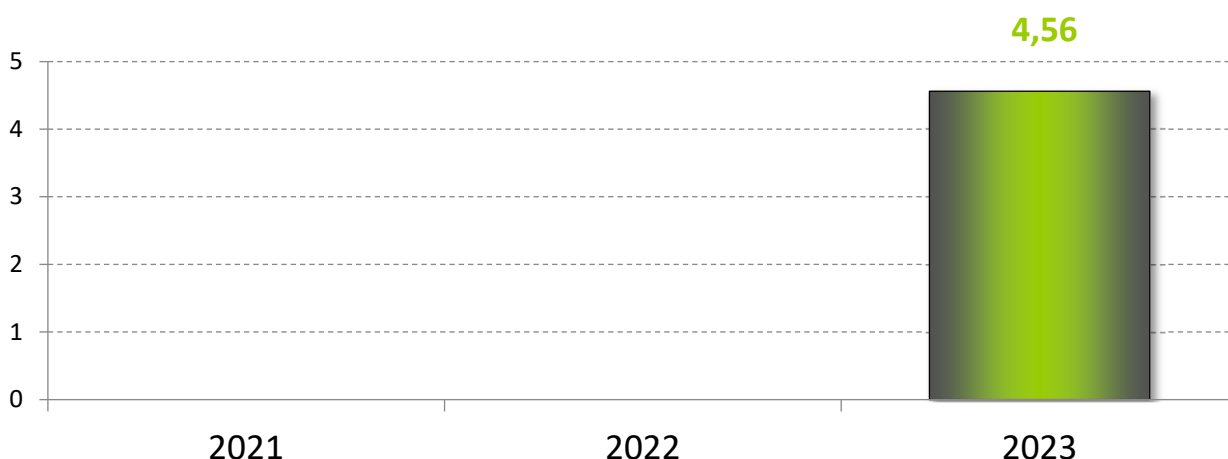
S temi vprašanji pridobimo pomembne informacije o tem, kako dobro izvajalec izpolnjuje pričakovanja in potrebe uporabnikov ter kje so morebitna področja za izboljšave in prilagoditve, da bo zadovoljstvo uporabnikov čim višje.

2021	2022	2023
Stopnja zadovoljstva	Stopnja zadovoljstva	Stopnja zadovoljstva
		4,56

●● INTERPRETACIJA REZULTATOV:

- Ocena zadovoljstva na področju zadovoljstva s sodelovanjem z izvajalcem v letošnjem letu znaša 4,56.
- Primerjava med leti po kazalnikih ni možna, saj smo v preteklih letih uporabljali drugačen merski instrument.

SODELOVANJE Z IZVAJALCEM



Trend stopnje
zadovoljstva

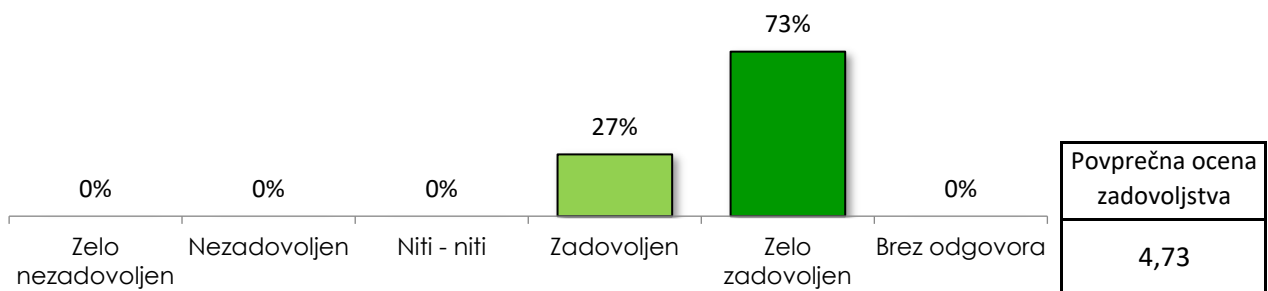
*trend merljiv v
naslednjem letu

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.

Uporabnike smo pri vsakem vprašanju povprašali tudi "Kaj bi lahko spremenili, da bi bilo boljše?" Pri tem so odgovori označeni s predznakom podane ocene od 1-5. Št.1, v primeru, da je anketiranec podal oceno 1-"Zelo nezadovoljen/-a", s št. 3-"Niti-niti" ter s št. 5-"Zelo zadovoljen/-a".

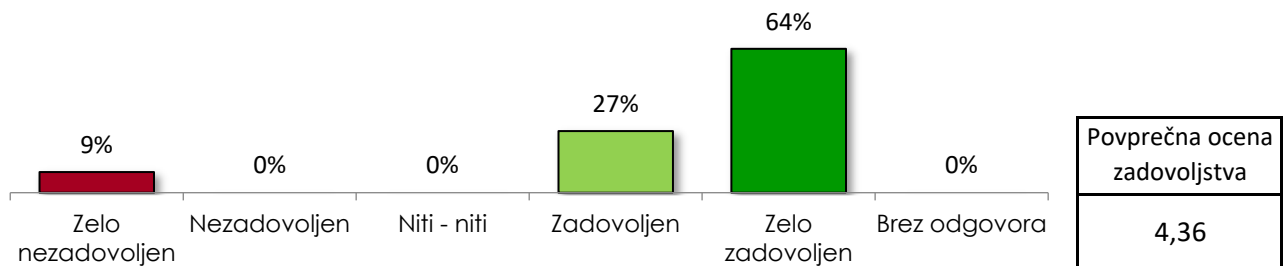
● Zadovoljstvo Z DOGOVARJANJEM Z IZVAJALCEM GLEDE RAZLIČNIH ZADEV V ZVEZI Z IZVAJANJEM POMOČI NA DOMU? (TERMIN, POGOSTOST OBISKOV, VRSTA STORITVE,...)



● Kaj bi lahko spremenili, da bi bilo boljše?

Fizioterapija, delovna terapija.

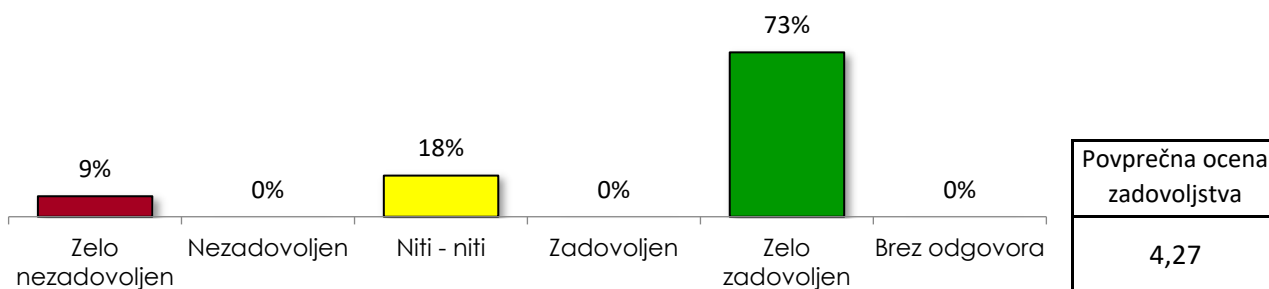
● Zadovoljstvo Z INFORMACIJAMI, KI STE JIH PREJELI BO ZAČETKU IZVAJANJA STORITVE? (OBSEG STORITEV, CENE, SUBVENCije,...)



● Kaj bi lahko spremenili, da bi bilo boljše?

1 Soc. oskrbovalke.

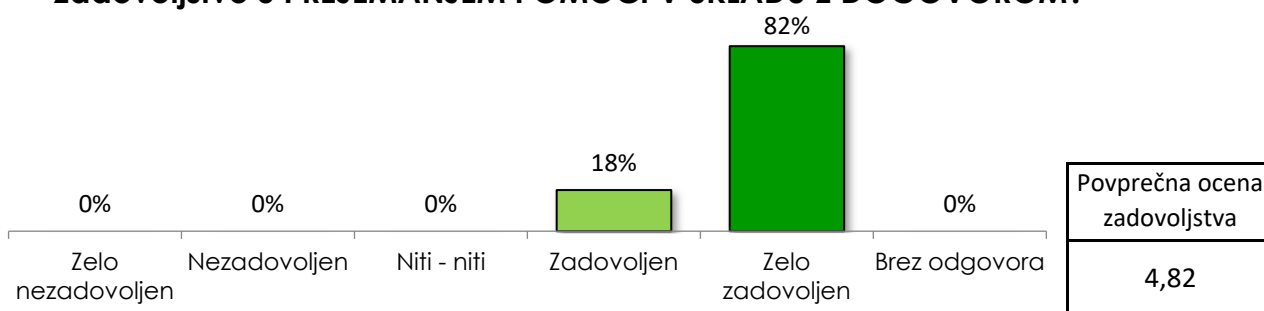
● **Zadovoljstvo S SEZNANJENOSTJO S STORITVAMI, KI JIH PONUJAMO?**



● **Kaj bi lahko spremenili, da bi bilo boljše?**

1 Vodjo.

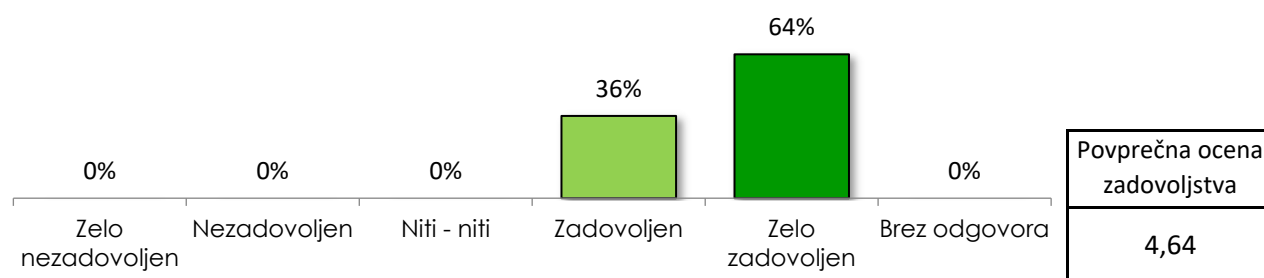
● **Zadovoljstvo S PREJEMANJEM POMOČI V SKLADU Z DOGOVOROM?**



● **Kaj bi lahko spremenili, da bi bilo boljše?**

Ni odgovorov

● **Zadovoljstvo S PREJEMANJEM POMOČI OB TOČNO DOGOVORJENEM ČASU?**



● **Kaj bi lahko spremenili, da bi bilo boljše?**

Ni odgovorov

2.2 ZADOVOLJSTVO Z IZVEDBO STORITVE



Področje, ki se nanaša na zadovoljstvo uporabnikov z izvedbo storitev, obsega pet vprašanj iz anketnega vprašalnika. S temi vprašanji želimo ugotoviti, kako ustrezemo njihovim potrebam pri izvajanju storitev. Posebej želimo preveriti:

Skladnost izvajanja storitev z njihovimi potrebami.

Zadovoljstvo s hrano, ki jo prejemajo.

Primeren obseg pomoči pri temeljnih dnevnih opravilih glede na njihove potrebe.

Ustreznost skrbi za gospodinjska opravila.

Skladnost izvedbe pomoči pri ohranjanju socialnih stikov s prejšnjimi dogovori.

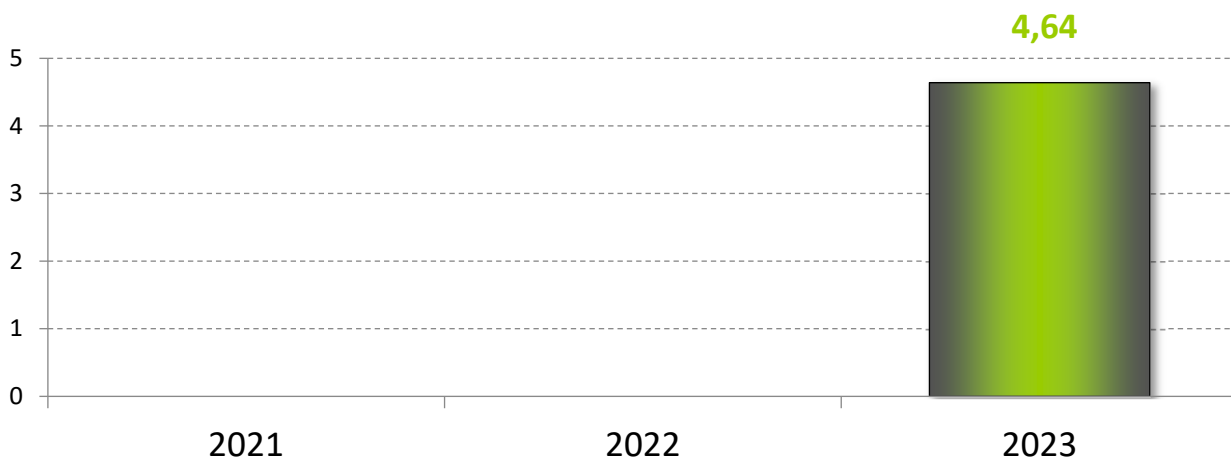
S temi vprašanji pridobimo pomembne informacije o tem, kako dobro izvajamo storitve v skladu z individualnimi potrebami uporabnikov in ali izpolnjujemo njihova pričakovanja. To nam omogoča, da ocenimo kakovost izvedbe storitev ter prepoznamo morebitna področja, ki zahtevajo izboljšave, da

2021	2022	2023
Stopnja zadovoljstva	Stopnja zadovoljstva	Stopnja zadovoljstva
		4,64

● INTERPRETACIJA REZULTATOV:

- Ocena zadovoljstva na področju zadovoljstva z izvedbo storitve v letošnjem letu znaša 4,64.
- Primerjava med leti po kazalnikih ni možna, saj smo v preteklih letih uporabljali drugačen merski instrument.

ZADOVOLJSTVO Z IZVEDBO STORITVE



Trend stopnje
zadovoljstva

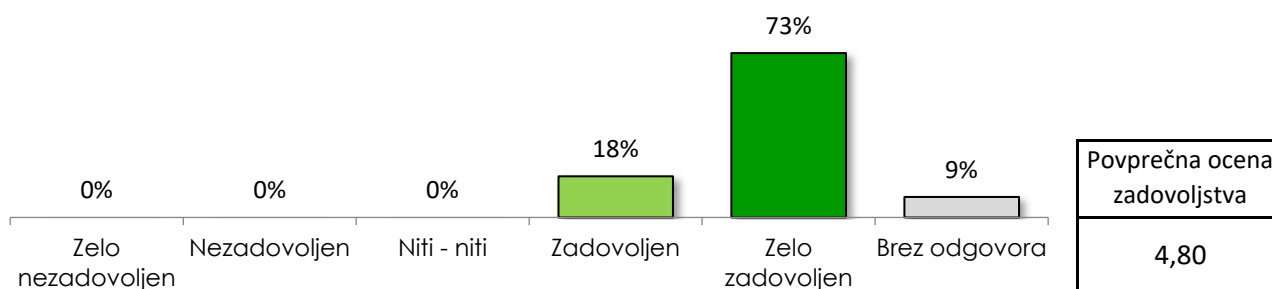
*trend merljiv v
naslednjem letu

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.

Uporabnike smo pri vsakem vprašanju povprašali tudi "Kaj bi lahko spremenili, da bi bilo boljše?" Pri tem so odgovori označeni s predznakom podane ocene od 1-5. Št.1, v primeru, da je anketiranec podal oceno 1-"Zelo nezadovoljen/-a", s št. 3-"Niti-niti" ter s št. 5-"Zelo zadovoljen/-a".

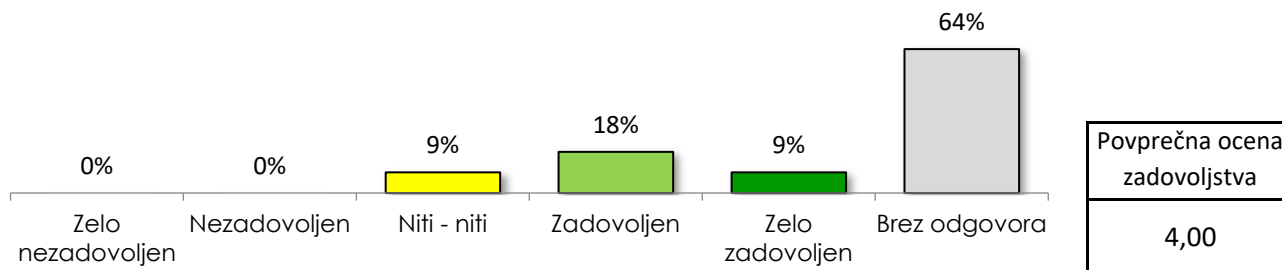
● Zadovoljstvo ALI IZVAJANJE STORITVE USTREZA VAŠIM POTREBAM IN ŽELJAM?



●● Kaj bi lahko spremenili, da bi bilo boljše?

Ni odgovorov

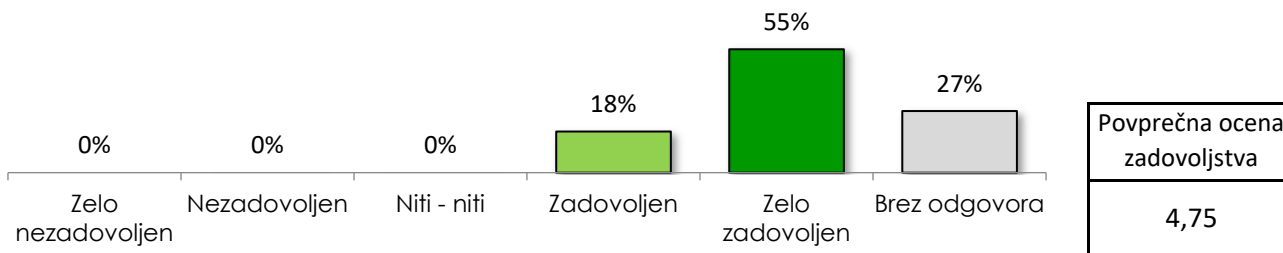
● ALI STE ZADOVOLJNI S HRANO, KI JO PREJEMATE?



●● Kaj bi lahko spremenili, da bi bilo boljše?

Ni odgovorov

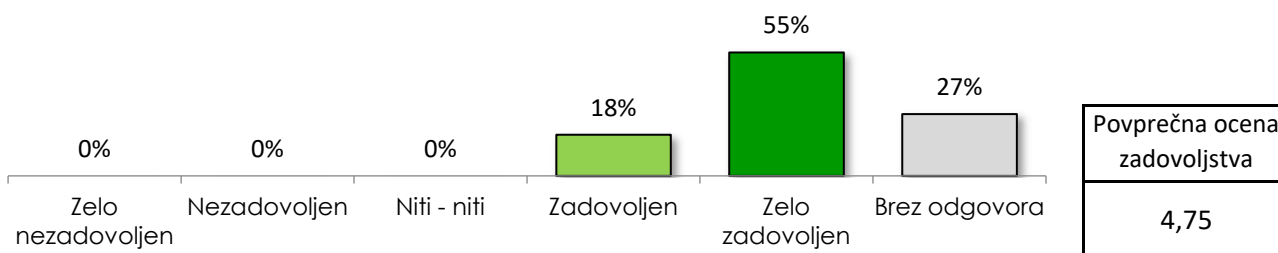
● **ALI JE POMOČ PRI TEMELJNIH DNEVNIH OPRAVILIH (OBLAČENJE, HRANJENJE, UMIVANJE) PRIMERNA VAŠIM POTREBAM?**



● **Kaj bi lahko spremenili, da bi bilo boljše?**

Ni odgovorov

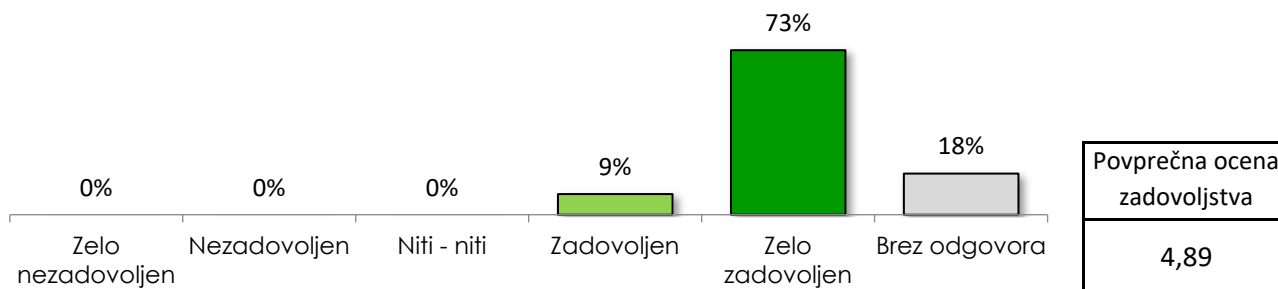
● **ALI JE ZA GOSPODINJSKA OPRAVILA (OSNOVNO ČIŠČENJE, KUHANJE, POSTREŽBA,...) DOBRO POSKRBLJENO?**



● **Kaj bi lahko spremenili, da bi bilo boljše?**

Ni odgovorov

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



● **Kaj bi lahko spremenili, da bi bilo boljše?**

Ni odgovorov

2.3 ODNOS ZAPOSLENIH



Področje, ki se nanaša na zadovoljstvo uporabnikov z odnosom zaposlenih, obsega pet vprašanj iz anketnega vprašalnika. S temi vprašanji želimo ugotoviti naslednje vidike:

- Razumevanje potreb uporabnikov s strani socialne oskrbovalke.
- Možnost, da uporabniki izrazijo svoje nezadovoljstvo zaposlenim.
- Spoštljiv odnos socialne oskrbovalke do uporabnikov.
- Prijaznost in prijateljskost socialne oskrbovalke.
- Stopnja zaupanja, ki jo uporabniki izkazujejo socialni oskrbovalki.

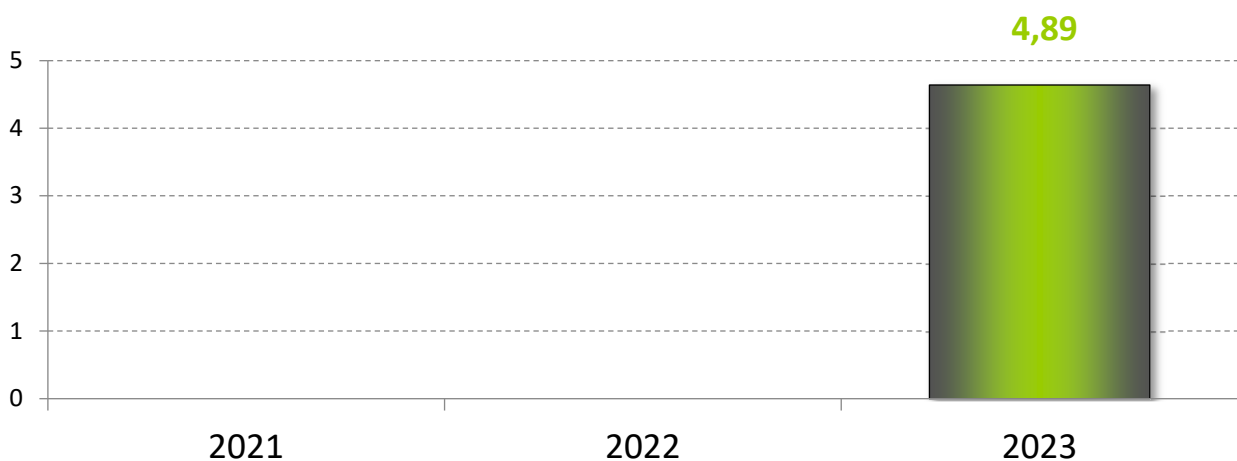
S temi vprašanji pridobimo pomembne informacije o kakovosti odnosa med zaposlenimi in uporabniki ter o tem, ali socialna oskrbovalka ustrezno razume in upošteva potrebe ter želje uporabnikov. Povratne informacije na teh področjih nam omogočajo boljše razumevanje uporabnikov in prispevajo k izboljšanju kakovosti oskrbe in storitev, ki jih nudimo.

2021	2022	2023
Stopnja zadovoljstva	Stopnja zadovoljstva	Stopnja zadovoljstva
		4,89

● INTERPRETACIJA REZULTATOV:

- Ocena zadovoljstva na področju zadovoljstva z izvedbo storitve v letošnjem letu znaša 4,89.
- Primerjava med leti po kazalnikih ni možna, saj smo v preteklih letih uporabljali drugačen merski instrument.

ODNOS ZAPOSLENIH



Trend stopnje
zadovoljstva

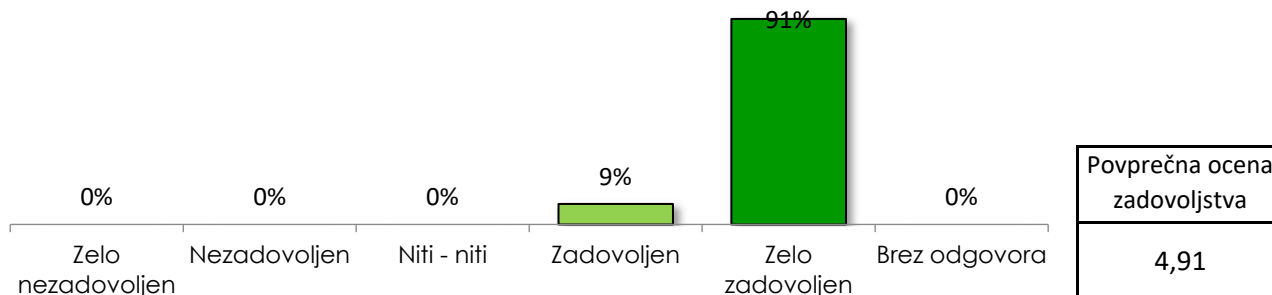
*trend merljiv v
naslednjem letu

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.

Uporabnike smo pri vsakem vprašanju povprašali tudi "Kaj bi lahko spremenili, da bi bilo boljše?" Pri tem so odgovori označeni s predznakom podane ocene od 1-5. Št.1, v primeru, da je anketiranec podal oceno 1-"Zelo nezadovoljen/-a", s št. 3-"Niti-niti" ter s št. 5-"Zelo zadovoljen/-a".

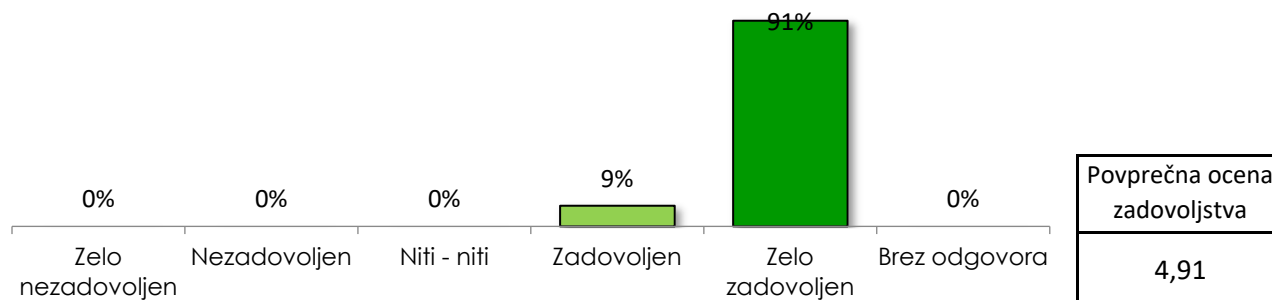
● ALI SOCIALNA OSKRBOVALKA RAZUME VAŠE POTREBE?



● Kaj bi lahko spremenili, da bi bilo boljše?

Ni odgovorov

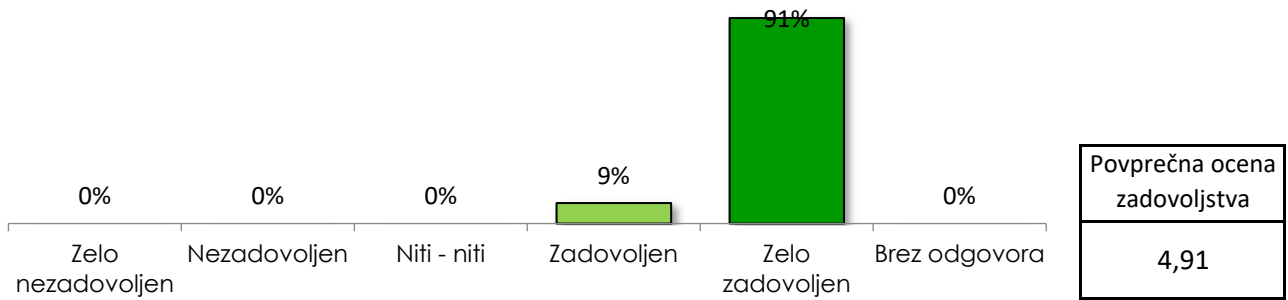
● ALI LAHKO SOCIALNI OSKRBOVALKI POVESTE, ČE S ČIM NISTE ZADOVOLJNI?



● Kaj bi lahko spremenili, da bi bilo boljše?

Ni odgovorov

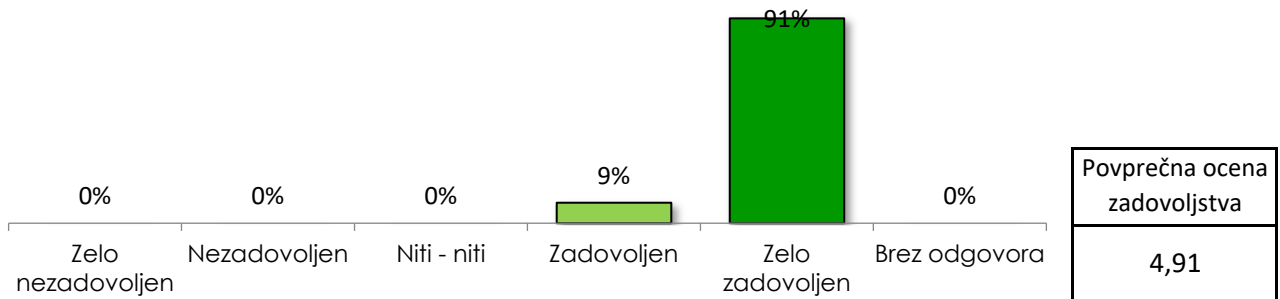
● **ALI IMA SOCIALNA OSKRBOVALKA DO VAS SPOŠTLJIV ODNOS?**



● **Kaj bi lahko spremenili, da bi bilo boljše?**

Ni odgovorov

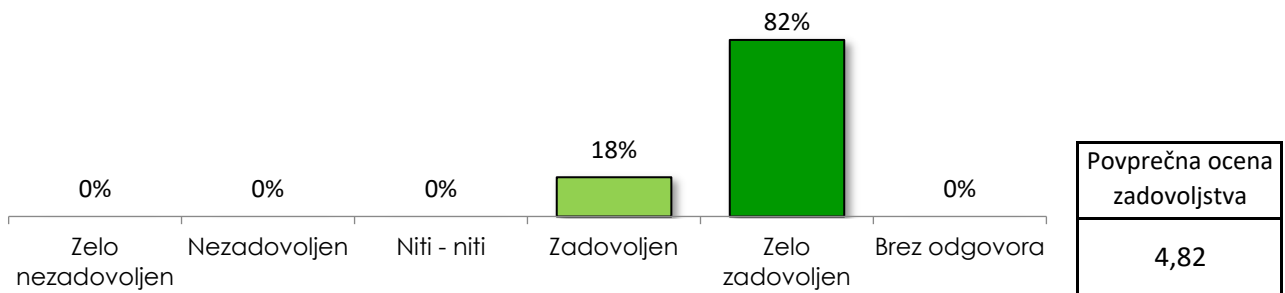
● **ALI JE SOCIALNA OSKRBOVALKA PRIJAZNA?**



● **Kaj bi lahko spremenili, da bi bilo boljše?**

Ni odgovorov

● **ALI SOCIALNI OSKRBOVALKI ZAUPATE?**



● **Kaj bi lahko spremenili, da bi bilo boljše?**

Ni odgovorov

3. Sumarni rezultati

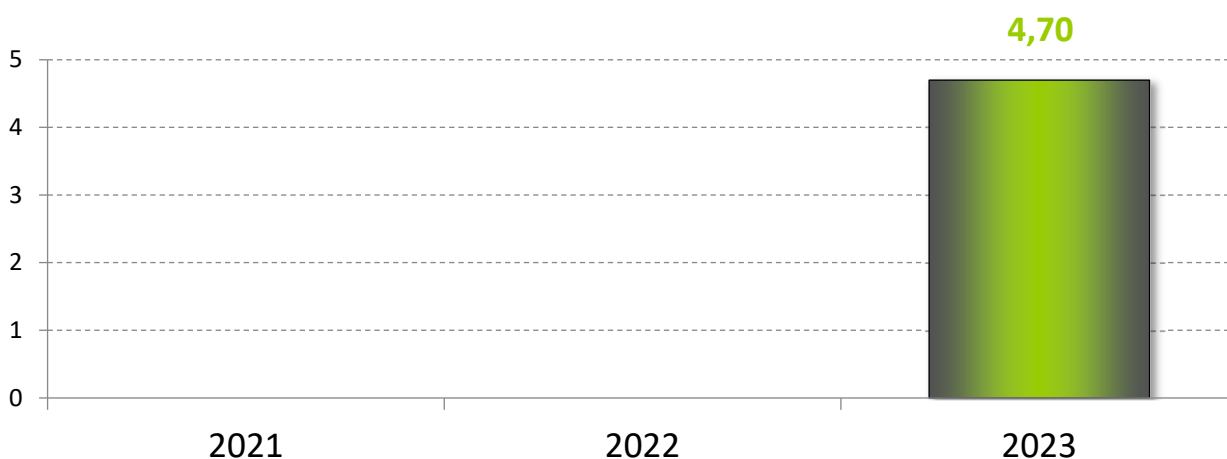


Sumarne ocene predstavljajo povprečje odgovorov na vsa vprašanja iz anketnega vprašalnika. Ta poglavja so zanimiva predvsem zaradi možnosti primerjave splošnega zadovoljstva med leti. Iz grafa je razvidno, da:

- Sumarna ocena zadovoljstva v letošnjem letu znaša 4,7.
- Primerjava med leti ni možna, saj merjenja zadovoljstva na tem področju v preteklem obdobju nismo izvajali.

Grafi in sumarne ocene nam omogočajo jasno vizualizacijo in razumevanje trendov splošnega zadovoljstva skozi čas, kar nam omogoča identifikacijo morebitnih izboljšav in prilagoditev, ki so bile dosežene v obravnavanem obdobju.

SPLOŠNO ZADOVOLJSTVO



4. Vpogled v elemente glavnih področij

Vsako od področij delovanja (imenujemo jih tudi kazalniki) je sestavljeno iz posameznih elementov oz. vprašanj iz anketnega vprašalnika, ki so obravnavana v tem poglavju. V priloženi tabeli so prikazani trendi zadovoljstva po elementih v preteklih letih (če so ocene na voljo), skupaj s stopnjo zadovoljstva za tekoče leto.

Tabela nam omogoča pregledno primerjavo sprememb zadovoljstva skozi pretekla obdobja ter nam hkrati nudi vpogled v trenutno stanje zadovoljstva za letošnje leto. Na ta način lahko identificiramo morebitne pozitivne trende izboljšanja ali pa opazimo kakršne koli pomembne spremembe, ki zahtevajo našo pozornost in ukrepanje.

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 4,00**), zato je dodatno pozornost pri upravljanju s kakovostjo v bodoče bolje usmeriti v področja, označena z oranžno, saj predstavljajo priložnosti za ukrepanje (**nižje od 3,00**).

•• **SODELOVANJE Z IZVAJALCEM**

TREND	ELEMENTI	ZAD
	Z DOGOVARJANJEM Z IZVAJALCEM GLEDE RAZLIČNIH ZADEV V ZVEZI Z IZVAJANJEM POMOČI NA DOMU? (TERMIN, POGOSTOST OBISKOV, VRSTA STORITVE,...)	4,73
	Z INFORMACIJAMI, KI STE JIH PREJELI BO ZAČETKU IZVAJANJA STORITVE? (OBSEG STORITEV, CENE, SUBVENCije,...)	4,36
	S SEZNANJENOSTJO S STORITVAMI, KI JIH PONUJAMO?	4,27
	S PREJEMANJEM POMOČI V SKLADU Z DOGOVOROM?	4,82
	S PREJEMANJEM POMOČI OB TOČNO DOGOVORJENEM ČASU?	4,64

•• **ZADOVOLJSTVO Z IZVEDBO STORITVE**

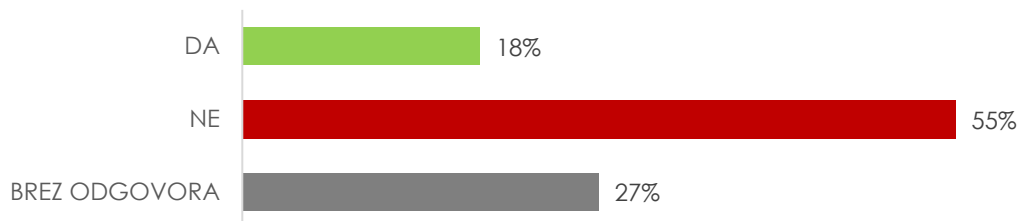
TREND	ELEMENTI	ZAD
	ALI IZVAJANJE STORITVE USTREZA VAŠIM POTREBAM IN ŽELJAM?	4,80
	ALI STE ZADOVOLJNI S HRANO, KI JO PREJEMATE?	4,00
	ALI JE POMOČ PRI TEMELJNIH DNEVNIH OPRAVILIH (OBLAČENJE, HRANJENJE, UMIVANJE) PRIMERNA VAŠIM POTREBAM?	4,75
	ALI JE ZA GOSPODINJSKA OPRAVILA (OSNOVNO ČIŠČENJE, KUHANJE, POSTREŽBA,...) DOBRO POSKRBLJENO?	4,75
	ALI POMOČ PRI OHRANJANJU SOCIALNIH STIKOV (S SORODNIKI, PRIJATELJI) POTEKA V DOGOVORU Z VAMI?	4,89

•• **ODNOS ZAPOSLENIH**

TREND	ELEMENTI	ZAD
	ALI SOCIALNA OSKRBOVALKA RAZUME VAŠE POTREBE?	4,91
	ALI LAHKO SOCIALNI OSKRBOVALKI POVESTE, ČE S ČIM NISTE ZADOVOLJNI?	4,91
	ALI IMA SOCIALNA OSKRBOVALKA DO VAS SPOŠTLJIV ODNOS?	4,91
	ALI JE SOCIALNA OSKRBOVALKA PRIJAZNA?	4,91
	ALI SOCIALNI OSKRBOVALKI ZAUPATE?	4,82

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.



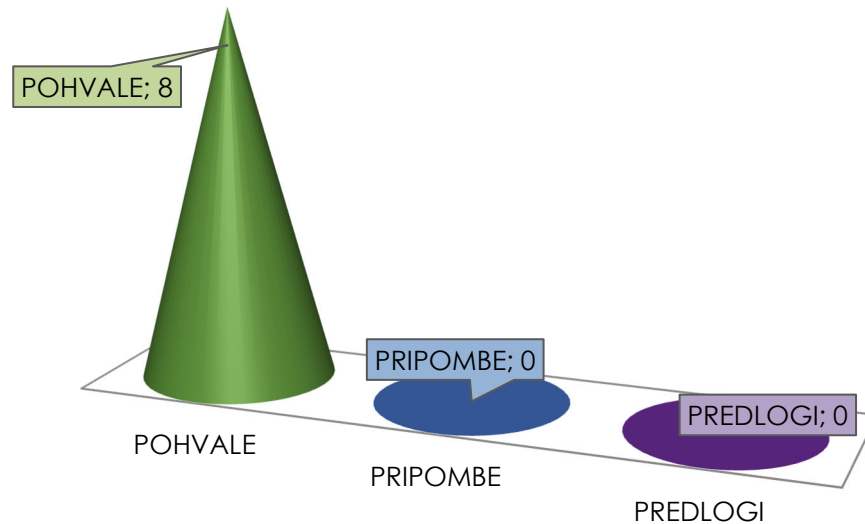
Večina uporabnikov (55%) navaja, da trenutno nima potrebe po dodatnih storitvah. Manjši delež uporabnikov (18%) pa izraža željo po dodatnih storitvah. Anketirance smo prosili tudi, da zapišejo katere storitve bi želeli in odgovorili so:

- **Katere?**

1 Fizioterapije in delovno terapijo.

6. Analiza odprtih odgovorov

Spontane navedbe uporabnikov, ki so se pojavile pri odprtih odgovorih pohval, pripomb in predlogov, so grafično predstavljene po metodi razvrščanja. V priloženi tabeli je seznam vseh navedb, zapisanih točno tako, kot so bile izražene. Te navedbe so dragocene, saj omogočajo globlji vpogled in odgovarjajo na vprašanje "zakaj", kar predstavlja dodano vrednost številčnim rezultatom. Navedbe so kvalitativnega značaja in nam ponujajo ustrezne nastavke za oblikovanje ukrepov, ki bodo najbolj odgovorili na želje in potrebe uporabnikov. S tem bomo lahko zagotovili, da se bomo čim bolj približali njihovim pričakovanjem in ustvarili izboljšave na področjih, ki jih navedbe izpostavljajo.



•• 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".

Želel/-a bi POHVALITI:

1 Adrijano Šušteršič za njeno prijaznost, dobrosrčnost, pozornost, spoštljivost in delom, ki ga opravlja z vsem srcem in telesom.

1 Adrijano, Magdo, Damjano.

1 Dobro sodelovanje in diskretnost.

1 Pohvala oskrbovalkam.

1 Sem zelo zadovoljna z izvajanjem.

1 Socialne oskrbovalke.

1 Vodjo.

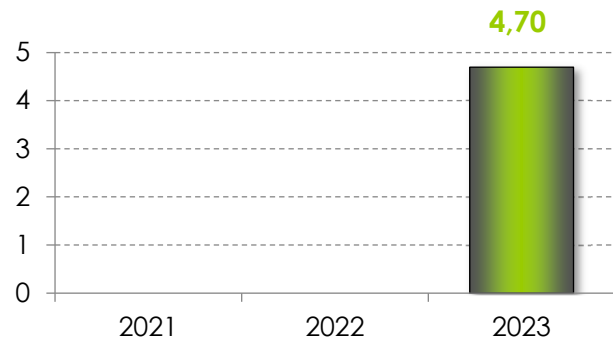
1 Zadovoljen.

●● Povzetek rezultatov

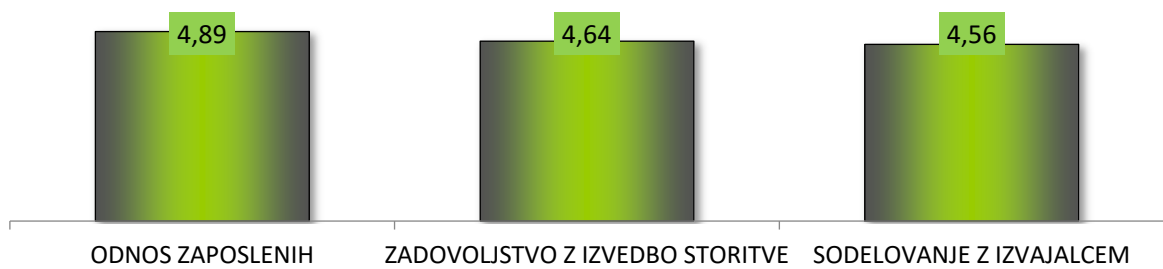
V DU SEŽANA je uveden sistem spremljanja zadovoljstva uporabnikov z uporabo standardizirane raziskave merjenja zadovoljstva. Ta sistem nam omogoča natančno spremljanje trendov skozi leta in omogoča primerjavo rezultatov z drugimi sorodnimi organizacijami. Vsa zbrana ocenjevanja in informacije predstavljajo dragocen vir za načrtovanje in usmerjeno izvajanje ukrepov, s katerimi želimo doseči višjo raven zadovoljstva uporabnikov.

Zagotavljanje zadovoljstva uporabnikov je ena od naših ključnih prednostnih nalog, zato nenehno izboljšujemo naše storitve in delovanje na podlagi pridobljenih rezultatov. Sistematičen pristop nam omogoča boljše razumevanje potreb in želja uporabnikov, s čimer lahko dosežemo njihove cilje in zagotovimo optimalno izkušnjo ter kakovost oskrbe.

Ocene splošnega zadovoljstva s trendi



●● 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.

