

2024

POROČILO

RAZISKAVA ZADOVOLJSTVA SVOJCEV



DOM STAREJŠIH OBČANOV "POLDE EBERL-JAMSKI" IZLAKE

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 STAREJŠIH OBČANOV "POLDE EBERL-JAMSKI" IZLAKE

Izlake 13

1411 Izlake

ODGOVORNA OSEBA

JANA ŠTRAKL

jana@skupina-fabrika.com

POROČILO

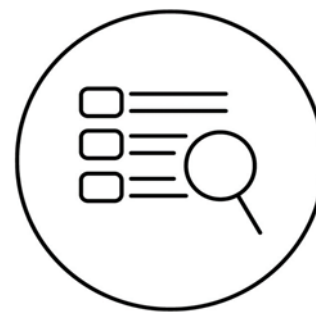
RAZISKAVA ZADOVOLJSTVA
SVOJCEV 2024

4.02.2025

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
Metodologija
Merjena področja delovanja



1. Opis vzorca

- 1.1 Velikost vzorca
- 1.2 Starost svojcev
- 1.3 Odnos do stanovalca
- 1.4 Pogostost obiskov
- 1.5 Če bi za svojega svojca spet izbral/a domsko varstvo, bi ponovno izbral/a ta Dom.

2. Spremljanje merjenih področij - kazalnikov

- 2.1 UREJENOST DOMA
- 2.2 DELOVANJE DOMA
- 2.3 ODNOS ZAPOSLENIH
- 2.4 NEGA IN OSKRBA

3. SUMARNI REZULTATI

- 3.1 Distribucija ocen zadovoljstva

4. Vpogled v elemente glavnih področij

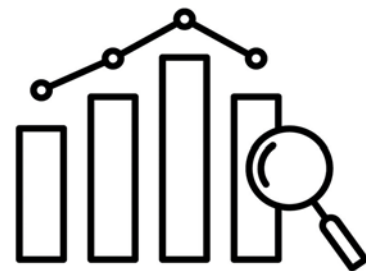
5. Analiza odprtih odgovorov

PRILOGA

Povzetek rezultatov

GLAVNE UGOTOVITVE

V raziskavi zadovoljstva je sodelovalo 56 svojcev. Uporabljen anketni vprašalnik je standardiziran in ga uporabljajo tudi v drugih domovih za starejše. Vprašalnik zajema bistvene sestavine zadovoljstva z bivanjem in storitvami v domu za starejše ter omogoča kvantifikacijo rezultatov ter primerjavo rezultatov z drugimi podobnimi organizacijami.



Najvišji delež vzorca predstavljajo svojci stari nad 60 let (48%), ter svojci, ki v Dom na obisk prihajajo 1x ali večkrat tedensko (59%).

Splošna (sumarna) ocena zadovoljstva znaša 4,32. 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. Upoštevajoč referenčno sumarno oceno zadovoljstva, ki predstavlja povprečno oceno zadovoljstva svojcev vseh domov za starejše, ki so bili v lanskem letu vključeni v standardizirano raziskavo zadovoljstva, ugotavljamo, da referenčna ocena splošnega zadovoljstva znaša 4,39. Primerjava ocene sumarnega zadovoljstva vaših svojcev z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših svojcev v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

V splošnem ugotavljamo, da svojci najvišje ocene pripisujejo naslednjim trditvam:

- ZADOVOLJSTVO Z DELOM IN ODNOSOM SOCIALNE SLUŽBE? (4,55)
- ZADOVOLJSTVO Z ODPRTOSTJO DOMA ZA SODELOVANJE S SVOJCI? (4,51)
- ZADOVOLJSTVO S HIŠNIM REDOM. SO PRAVILA V DOMU RAZUMNA IN SMISELNA? (4,45)
- ZADOVOLJSTVO S ČISTOČO IN UREJENOSTJO DOMSKIH PROSTOROV? (4,43)
- ZADOVOLJSTVO S PRIJAZNOSTJO ZAPOSLENIH? (4,39)

Svojci najnižje ocene pripisujejo:

- ZADOVOLJSTVO Z OBČUTKOM VEČINE ZAPOSLENIH ZA DELO S STAREJŠIMI? (4,25)
- ZADOVOLJSTVO S PONUDBO DODATNIH AKTIVNOSTI IN PRAZNOVANJI (ZBORI, IZLETI, PRIREDITVE, DRUŽENJA, PRAZNOVANJA)? (4,23)
- ZADOVOLJSTVO S KAKOVOSTJO NEGE IN OSKRBE V DOMU? (4,21)
- ZADOVOLJSTVO S POSLUHOM ZAPOSLENIH ZA PREDLOGE IZBOLJŠAV IN BOLJŠE DELO S STANOVALCI? (4,06)
- ZADOVOLJSTVO Z UREJENOSTJO OKOLICE DOMA? (4,04)

•• Opis raziskave

Standardizirana raziskava merjenja zadovoljstva omogoča kvantifikacijo uspešnosti organizacije v različnih perspektivah: perspektiva uporabnikov, zaposlenih, svojcev, uporabnikov pomoči na domu, njihovih svojcev ter socialnih oskrbovalk, zunanjih naročnikov kosil, poslovnih partnerjev, prostovoljcev in drugih deležnikov, ki se vključujejo v proces izvajanja storitev organizacije.



Individualna analiza s trendi skupaj s primerjalno letno analizo vseh vključenih domov 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

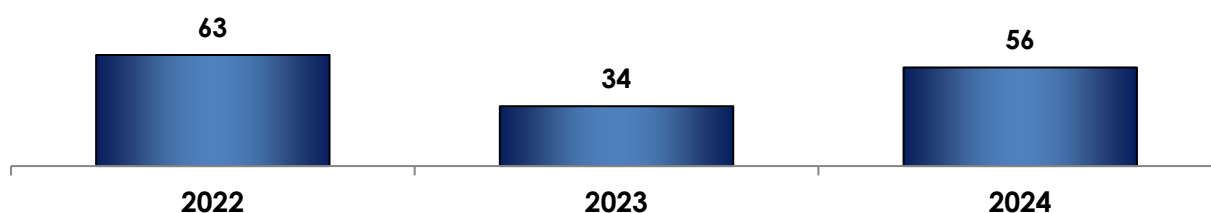
Raziskava zajema tista področja delovanja doma, ki pomembno prispevajo k višjemu zadovoljstvu stanovalcev z bivanjem v domu. Anketni vprašalnik, s katerim merimo zadovoljstvo svojcev, je rezultat dolgoletnih izkušenj z merjenjem zadovoljstva v domovih za starejše in predstavlja sedmo različico vprašalnika, ki smo jo v sodelovanju s strokovnjaki različnih področij pripravili v letu 2022.

1. Opis vzorca

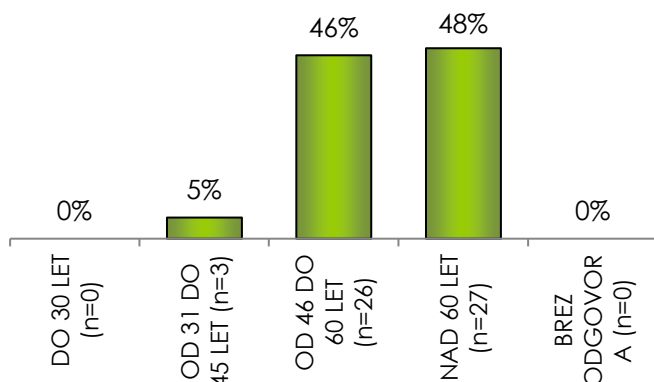
V analizi vzorca je predstavljena skupina svojcev, vključenih v raziskavo, oziroma svojci, ki so odgovarjali na anketni vprašalnik. Ta analiza je pomembno orodje za ugotavljanje reprezentativnosti rezultatov, saj nam pove, kako dobro zajeti vzorec predstavlja populacijo in kako zanesljivi so podatki iz raziskave. Po drugi strani pa nam sporoča, na katere skupine svojcev 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 zadovoljstva sodelovalo 56 svojcev.



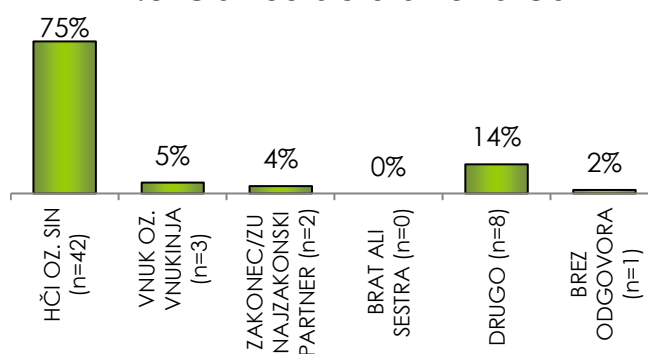
1.2 Starost svojcev



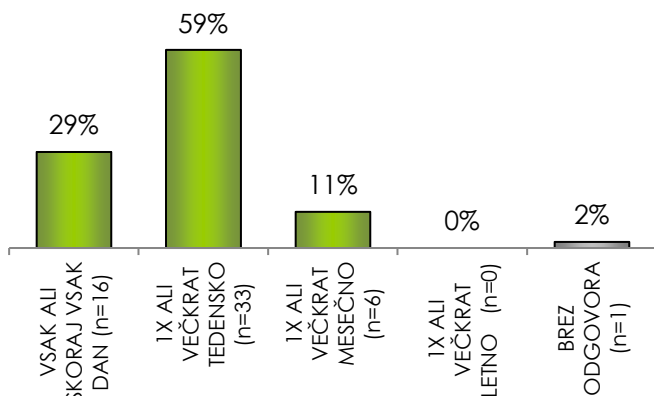
V vzorec raziskave je vključenih 48 % svojcev starih nad 60 let ter 46 % svojcev starih od 46 do 60 let.

1.3 Odnos do stanovalca

V zajeti vzorec je vključenih 75 % svojcev, ki so s stanovalcem v razmerju hči oz. sin (n=42) ter 5 % svojcev, ki so s stanovalcem v razmerju vnuk oz. vnujka (n=3).

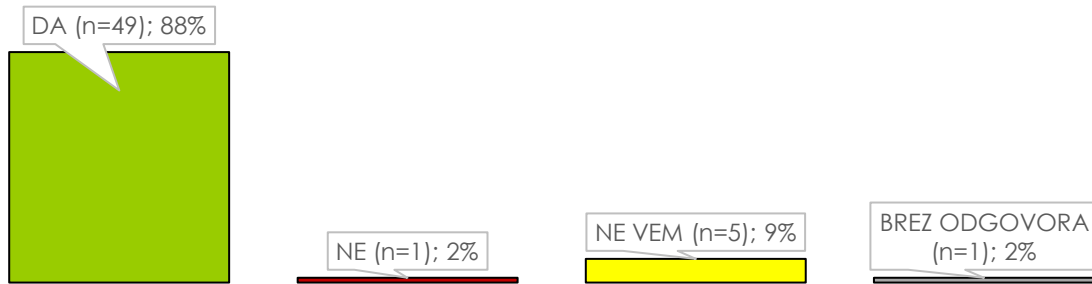


1.4 Pogostost obiskov



Na anketni vprašalnik je odgovarjalo 59 % svojcev, ki k stanovalcu v Dom na obisk prihajajo 1x ali večkrat tedensko ter 29 % svojcev, ki prihajajo na obisk vsak ali skoraj vsak dan.

1.5 Če bi za svojega svojca spet izbral/a domsko varstvo, bi ponovno izbral/a ta Dom.



Svojce smo povprašali, ali bi še enkrat izbrali vaš Dom, če bi ponovno izbirali domsko varstvo za svojega svojca. Z odgovori svojcev na to vprašanje pridobite vpogled v občutke svojcev o vašem Domu v širšem smislu. Iz odgovorov je namreč mogoče sklepati, ali je anketiranec zadovoljen s trenutnim domskim varstvom svojca ali bi morda raje izbral drugo možnost, če bi imel priložnost. Ugotovimo, da največ svojcev navaja, da bi ponovno izbralo vaš Dom. Taki svojci so zastopani v 88% deležu. Svojci, ki navajajo, da ne bi ponovno izbralo vašega Doma, so zastopani v manjši meri in sicer 2%. Pri tem je odgovor 'ne vem' podalo 9% svojcev.

Zakaj?

Anketirance smo prosili, da pojasnijo svoj odgovor. Pri tem so odgovori anketirancev, ki so odgovorili z "DA" oštevilčeni s številko 1, odgovori anketirancev, ki so na prejšnje vprašanje odgovorili z "NE", oštevilčeni s številko 2 ter odgovori "NE VEM" s številko 3.

Da, ker....

- 1 Bližina doma.
- 1 Bližina, oskrba.
- 1 Bližina, urejenost, čistoča, skrbnost, skrb za zdravje.
- 1 Bližina.
- 1 Ker bi si tudi jaz zase izbrala. Meni se zdi kot bivanje v hotelu.
- 1 Ker je za moj primer in za vse nas zelo uspešen, dober in prijazno sodelujemo. Hvala.
- 1 Ker sem zelo zadovoljna.
- 1 Ker smo svojci iz Zagorja, nam je dom v Izlakah najbližji.
- 1 Najbližje stalnemu prebivališču.
- 1 Prijaznost vseh zaposlenih.
- 1 Prijaznost, ustrežljivost.
- 1 Visoka kakovost bivanja.
- 1 Zadovoljstvo.
- 1 Zaradi bližine doma.
- 1 Zaradi bližine mojega bivališča.
- 1 Zaradi bližine.
- 1 Zaradi bližine.
- 1 Zaradi lepega odnosa zaposlenih, skrbnostjo, odprto komunikacijo pri Rožmarinkah.
- 1 Zelo zadovoljna.

Ne, ker....

- 2 Grozno.

Ne vem, ker....

- 3 Da, ker je blizu doma in je bil zgrajen za Zagorjane. Podvomila pa bi v strah, da nismo več ljudje ampak številke.
- 3 Drugje razmer ne poznam.

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



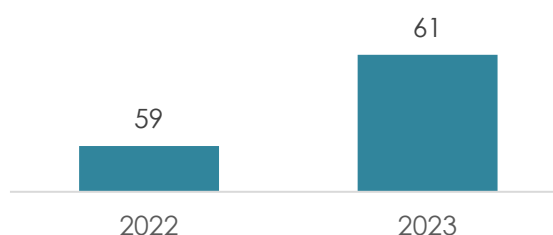
Za lažjo interpretacijo vrednosti ocen zadovoljstva je v grafu prikazana tudi dosežena povprečna ocena zadovoljstva **vseh svojcev na posameznem področju v preteklem letu**. Ta referenčna ocena predstavlja povprečje vseh domov, ki so se v preteklih letih vključili v standardizirano raziskavo zadovoljstva.

Vzorec Standardizirana raziskava v letu 2022 in 2023

referenčna ocena

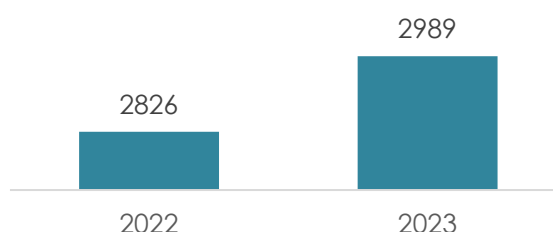
- ♦ V letu 2022 je v raziskavi sodelovalo 59 domov za starejše, v letu 2023 pa 61 domov za starejše.

Število sodelujočih domov



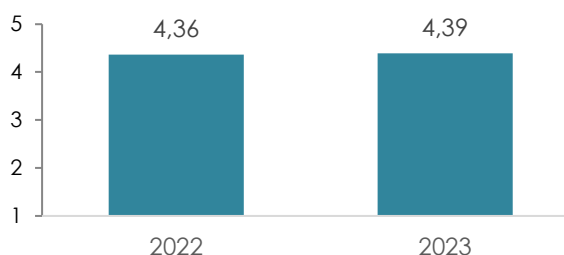
- ♦ Skupno je v letu 2022 v raziskavi sodelovalo 2826 svojcev, v letu 2023 pa 2989 svojcev stanovalcev domov za starejše.

Število sodelujočih svojcev



- ♦ V letu 2022 je sumarna ocena zadovoljstva svojcev znašala 4,36, v letu 2023 pa 4,39.

Sumarna ocena zadovoljstva



2.1 UREJENOST DOMA

Opis merjenega področja

Prvi občutek, prvi stik, ki ga obiskovalec zazna še pred vstopom v dom, je njegov stik z izgledom doma. Izgled doma je viden simbol, ki mora biti v skladu s celostno podobo, saj izraža identiteto doma, hkrati pa je tisto prvo, kar obiskovalca nagovori. Svojce tako povprašamo po zadovoljstvu z urejenosti ter čistočo domskih prostorov ter okolice doma.

2022		2023		2024	
Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
3,94	*	4,19	*	4,24	*

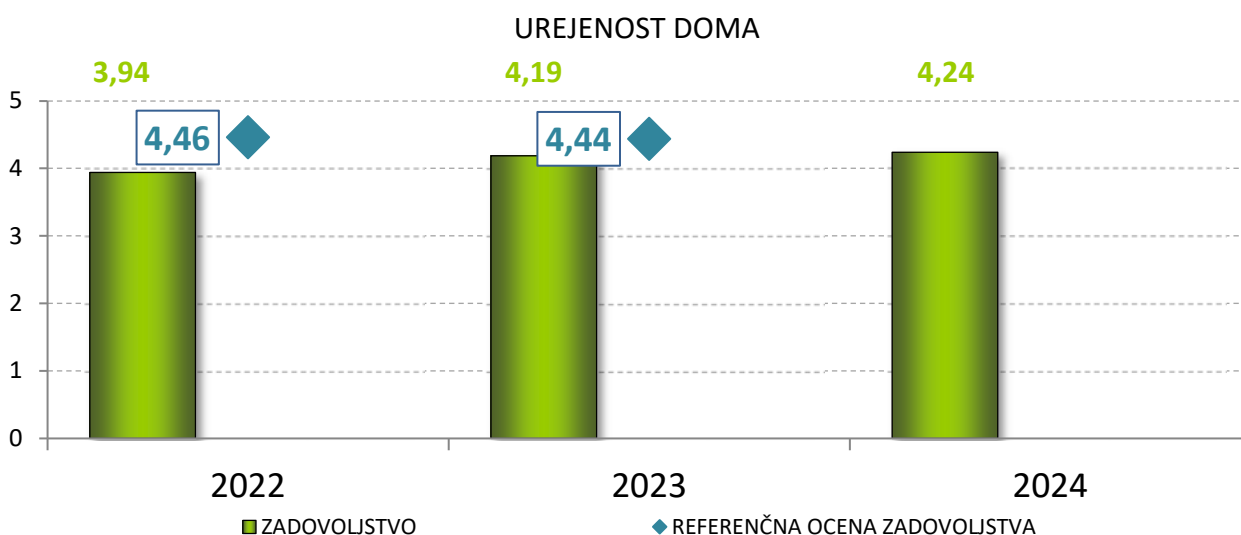
* ciljno vrednost določite sami. V pomoč naj vam bo Skupna letna primerjalna analiza, ki daje vpogled v primerjave ocen vašega doma z drugimi domovi. Glede na primerjavo z ostalimi se odločite kakšen je vaš cilj izboljšav, npr. višina ciljne vrednosti naj se orientira glede na najvišje in najnižje rezultate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

● INTERPRETACIJA REZULTATOV:

- Ocena zadovoljstva na področju urejenosti Doma v letošnjem letu znaša 4,24.
- 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 svojcev vseh domov, ki so bili v lanskem letu vključeni v standardizirano raziskavo zadovoljstva, ugotavljamo, da:

- ◆ Referenčna ocena zadovoljstva tega področja znaša 4,44.
- ◆ Primerjava ocene zadovoljstva vaših svojcev na tem področju z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših svojcev v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

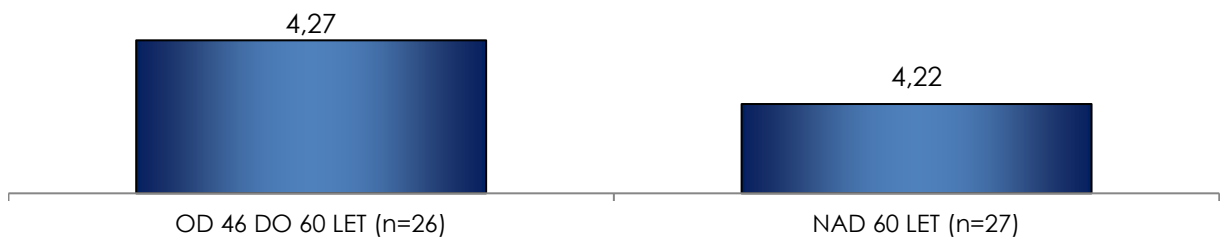


Trend stopnje
zadovoljstva =

Demografske razlike

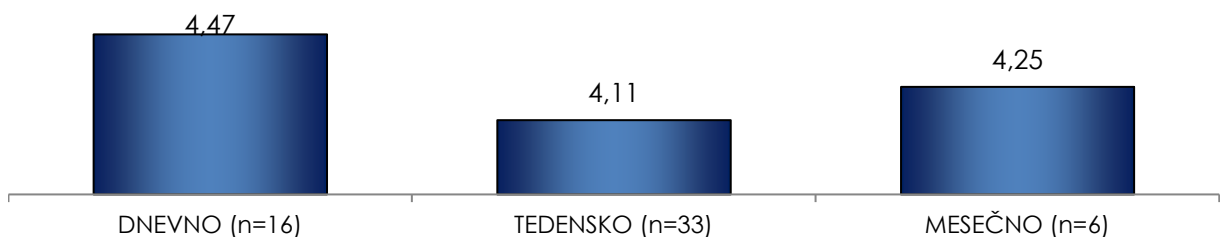
V tem poglavju se osredotočimo na analizo povprečnih vrednosti stopnje zadovoljstva na področju urejenosti Doma med svojci, ki se med seboj razlikujejo glede na starost, odnos oz. razmerje svojcev do stanovalcev ter na pogostost obiskov v Domu. V primeru, da je v kateri skupini svojcev vzorec manjši od 3, rezultati niso prikazani, zaradi zagotavljanja anonimnosti anketiranja.

ZADOVOLJSTVO Z UREJENOSTJO DOMA GLEDE NA STAROST SVOJCEV



Ugotovimo, da so z urejenostjo Doma najbolj zadovoljni svojci, ki so stari med 46 in 60 let, kjer je ocena zadovoljstva najvišja in znaša 4,27. Najnižjo oceno zadovoljstva lahko razberemo pri skupini svojcev, ki so starejši od 60 let.

ZADOVOLJSTVO Z UREJENOSTJO DOMA GLEDE NA POGOSTOST OBISKA



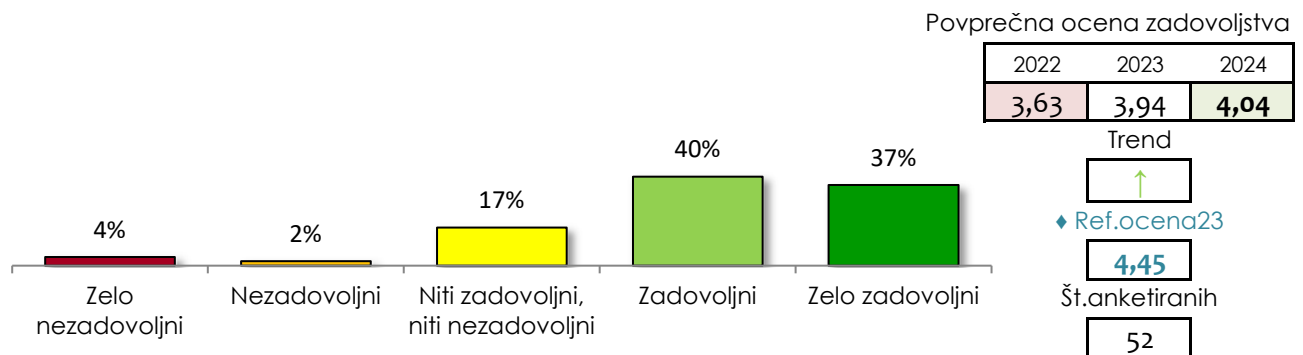
Ugotovimo, da so z urejenostjo Doma najbolj zadovoljni svojci, ki na obisk v Dom prihajajo zelo pogosto, na dnevni bazi, kjer je ocena zadovoljstva najvišja in znaša 4,47. Najnižjo oceno zadovoljstva lahko razberemo pri skupini svojcev, ki tedensko prihajajo na obisk v Dom.

●● Pregled kazalnika:

Kazalnik urejenost doma je sestavljen iz dveh elementov, predstavljenih v spodnjih grafičnih prikazih. 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 svojcev, ki so izrazili svoje mnenje s posamezno trditvijo, in delež svojcev, ki je dodelil posamezne ocene.

Svojce smo pri vsakem vprašanju povprašali tudi "**Kaj bi lahko spremenili, da bi bilo boljše?**" Pri tem so odgovori označeni s predznakom podane ocene zadovoljstva 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", ipd.

● ZADOVOLJSTVO Z UREJENOSTJO OKOLICE DOMA?



Povprečna ocena zadovoljstva svojcev pri elementu 'Zadovoljstvo Z UREJENOSTJO OKOLICE DOMA?' znaša 4,04. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,45. Primerjava ocene zadovoljstva vaših svojcev na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših svojcev v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

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

1 Parkirišča ni.

2 Parking.

3 Ker nimate prostora, kaj dosti ne morete spremeniti. Lahko bi bil velik park a žal ne more biti.

3 Odstranila hrup v parku, še kakšna dodatna zunanja površina.

3 Parking.

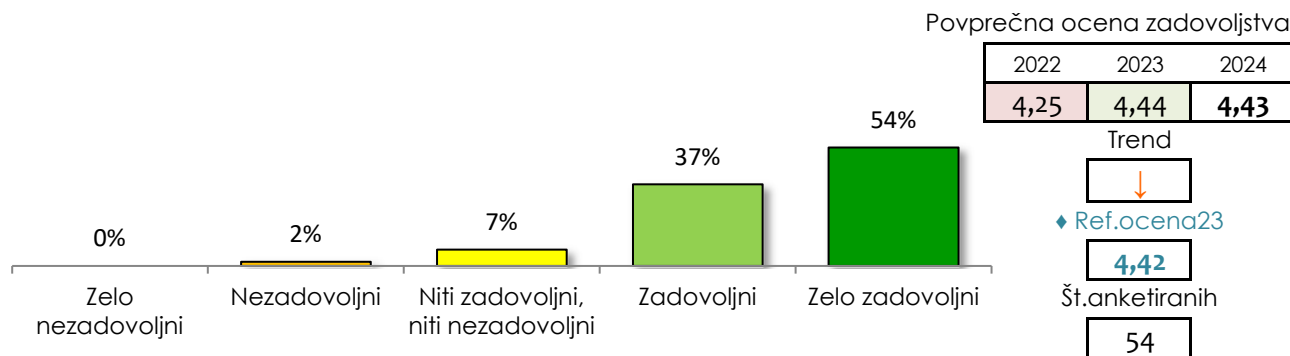
3 Premalo parkirišč.

3 Več sprehajalnih stez, moteča kolesarska, ker ni oznake za pešce.

4 Malo več zelenja. Premajhno parkirno mesto.

4 Pozdravljam bližino atletske steze, sprehod.

● ZADOVOLJSTVO S ČISTOČO IN UREJENOSTJO DOMSKIH PROSTOROV?



Povprečna ocena zadovoljstva svojcev pri elementu 'Zadovoljstvo S ČISTOČO IN UREJENOSTJO DOMSKIH PROSTOROV?' znaša 4,43. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva negativen. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,42. Primerjava ocene zadovoljstva svojcev na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših svojcev v letošnjem letu nekoliko višje od lanskega povprečja.

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

3 Čistilni stroj s katerim bi zaposleni lažje in temeljiteje počistili prostore.

3 Moti me že vonj, ko vstopim v stavbo.

4 Mogoče pogostejše zračenje prostorov.

5 Nimam pripomb, same pohvale.

2.2. DELOVANJE DOMA

Opis merjenega področja

Dnevne aktivnosti kot pogoj za polno, zadovoljno in zdravo življenje starejših predstavljajo množico aktivnosti, s katerimi se zagotavlja aktivnejše vključevanje v socialno okolje in vzdrževanje psihofizične kondicije. Za vzdrževanje kvalitete življenja v obdobju starejšega odraslega je ključna redna vsakodnevna telesna dejavnost v priporočenem obsegu, glede na lastne zmožnosti in omejitve. Kakovostne aktivnosti pozitivno vplivajo na prebijanje osame, na preseganje izključenosti iz socialnega življenja ter na pripravljenost pomagati sebi in drugim, intrageneracijsko in intergeneracijsko. Prav tako sta domovih prisotni kultura stanovalcev in kultura zaposlenih. Klima v obeh vpliva na celotno podobo ustanove in življenja v njej. Vodstvo ustanove mora poznati in biti pozorno na dogajanje v ustanovi ter skrbeti, da negativni elementi ene in druge kulture ne rušijo podobe ustanove in življenja v njej. Svojce tako povprašamo po zadovoljstvu s hišnim redom, s ponudbo dodatnih aktivnosti, z odprtostjo doma za sodelovanje,...

2022		2023		2024	
Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
4,23	*	4,13	*	4,36	*

* 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 delovanja Doma v letošnjem letu znaša 4,36.
- 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 svojcev 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 svojcev na tem področju z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših svojcev v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

DELOVANJE DOMA



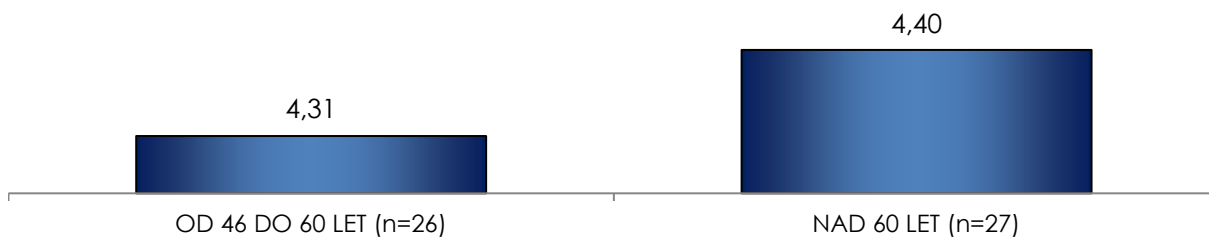
Trend stopnje
zadovoljstva



Demografske razlike

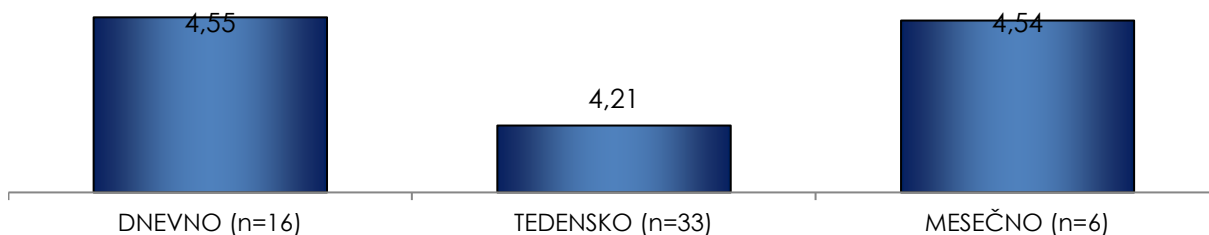
V tem poglavju se osredotočimo na analizo povprečnih vrednosti stopnje zadovoljstva na področju delovanja Doma med svojci, ki se med seboj razlikujejo glede na starost, odnos oz. razmerje svojcev do stanovalcev ter na pogostost obiskov v Domu. V primeru, da je v kateri skupini svojcev vzorec manjši od 3, rezultati niso prikazani, zaradi zagotavljanja anonimnosti anketiranja.

ZADOVOLJSTVO Z DELOVANJEM DOMA GLEDE NA STAROST SVOJCEV



Ugotovimo, da so z delovanjem Doma najbolj zadovoljni svojci, ki so starejši od 60 let, kjer je ocena zadovoljstva najvišja in znaša 4,40. Najnižjo oceno zadovoljstva lahko razberemo pri skupini svojcev, ki so stari med 46 in 60 let.

ZADOVOLJSTVO Z DELOVANJEM DOMA GLEDE NA POGOSTOST OBISKA



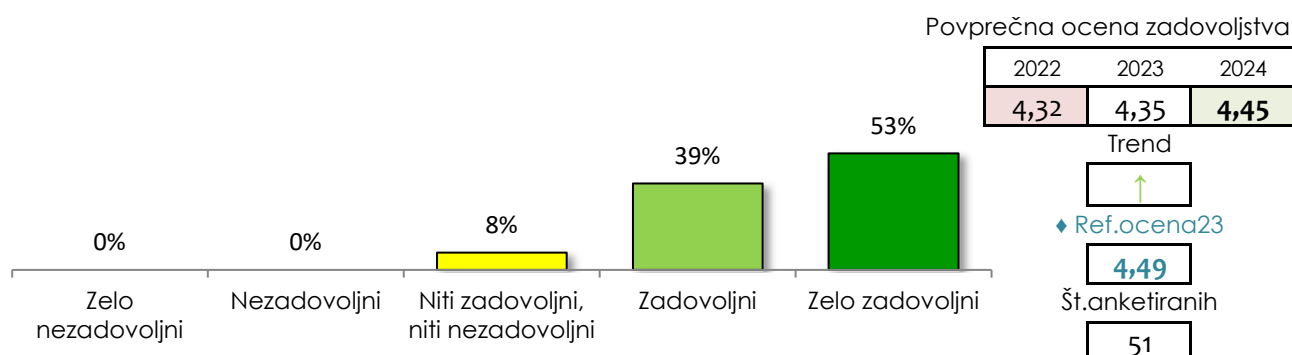
Ugotovimo, da so z delovanjem Doma najbolj zadovoljni svojci, ki na obisk v Dom prihajajo zelo pogosto, na dnevni bazi, kjer je ocena zadovoljstva najvišja in znaša 4,55. Najnižjo oceno zadovoljstva lahko razberemo pri skupini svojcev, ki tedensko prihajajo na obisk v Dom.

●● Pregled kazalnika:

Kazalnik delovanje doma je sestavljen iz štirih elementov, predstavljenih v spodnjih grafičnih prikazih. 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 svojcev, ki so izrazili svoje mnenje s posamezno trditvijo, in delež svojcev, ki je dodelil posamezne ocene.

Svojce smo pri vsakem vprašanju povprašali tudi "**Kaj bi lahko spremenili, da bi bilo boljše?**" Pri tem so odgovori označeni s predznakom podane ocene zadovoljstva 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", ipd.

● ZADOVOLJSTVO S HIŠNIM REDOM. SO PRAVILA V DOMU RAZUMNA IN SMISELNA?



Povprečna ocena zadovoljstva svojcev pri elementu 'Zadovoljstvo S HIŠNIM REDOM. SO PRAVILA V DOMU RAZUMNA IN SMISELNA?' znaša 4,45. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,49. Primerjava ocene zadovoljstva vaših svojcev na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših svojcev v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

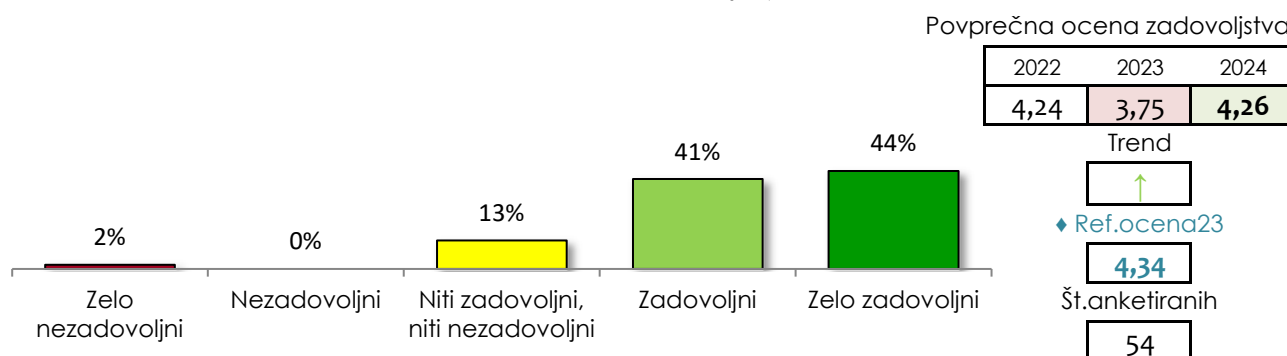
●● Kaj bi lahko spremenili, da bi bilo boljše?

4 V hišni red bi mogoče vključili obvezno telovadbo.

Jih ne poznam toliko.

Vsa obvestila, prosim izobesite po nadstropjih. Jedilnik.

● **ZADOVOLJSTVO Z INFORMACIJAMI O STANOVALCU/KI, KI JIH PREJMETE S STRANI ZAPOSLENIH?**



Povprečna ocena zadovoljstva svojcev pri elementu 'Zadovoljstvo Z INFORMACIJAMI O STANOVALCU/KI, KI JIH PREJMETE S STRANI ZAPOSLENIH?' znaša 4,26. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,34. Primerjava ocene zadovoljstva vaših svojcev na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših svojcev v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

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

1 Jih ni, če sam ne vprašam posebej.

3 Premalo. Nekje bi lahko bil na razpolago zapis ali pa ure, ko bi lahko izvedeli info o stanovalcu.

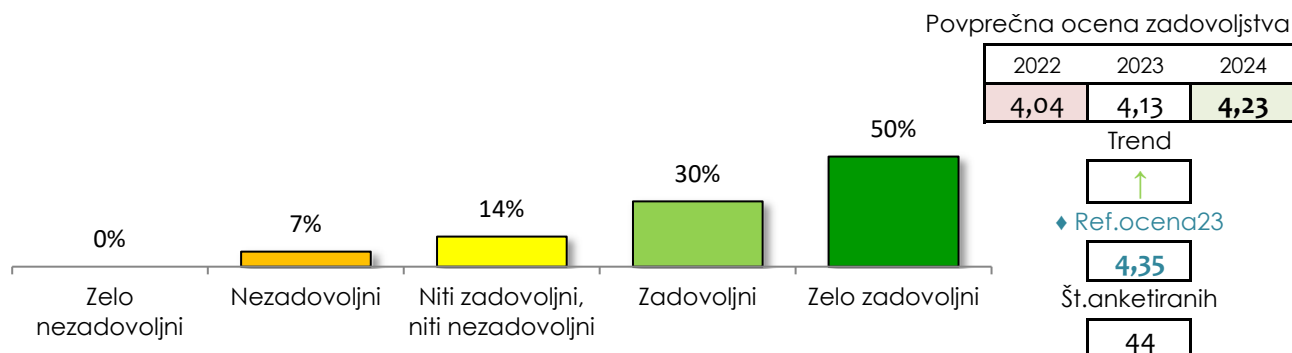
3 Težko najdeš zaposlene, da bi lahko prosil za kakšno informacijo ali dobil svežo plenico itd.

4 Povratne informacije so pomembne, lahko tudi preko e-sporočil.

5 Sami moramo vprašati in sodelovati.

5 Sem zelo zadovoljna.

● **ZADOVOLJSTVO S PONUDBO DODATNIH AKTIVNOSTI IN PRAZNOVANJI (ZBORI, IZLETI, PRIREDITVE, DRUŽENJA, PRAZNOVANJA)?**



Povprečna ocena zadovoljstva svojcev pri elementu 'Zadovoljstvo S PONUDBO DODATNIH AKTIVNOSTI IN PRAZNOVANJI (ZBORI, IZLETI, PRIREDITVE, DRUŽENJA, PRAZNOVANJA)?' znaša 4,23. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,35. Primerjava ocene zadovoljstva vaših svojcev na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših svojcev v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

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

2 Premalo je druženja, prireditev, stikov s stanovalci.

3 Če so prireditve, bi morale biti za vse stanovalce. Pogosto pa so le tisti, ki se sami oblačijo oz. so mobilni.

3 Prireditve s svojci se ne moremo udeleževati, ker so prekmalu in še ne pridemo takrat iz službe.

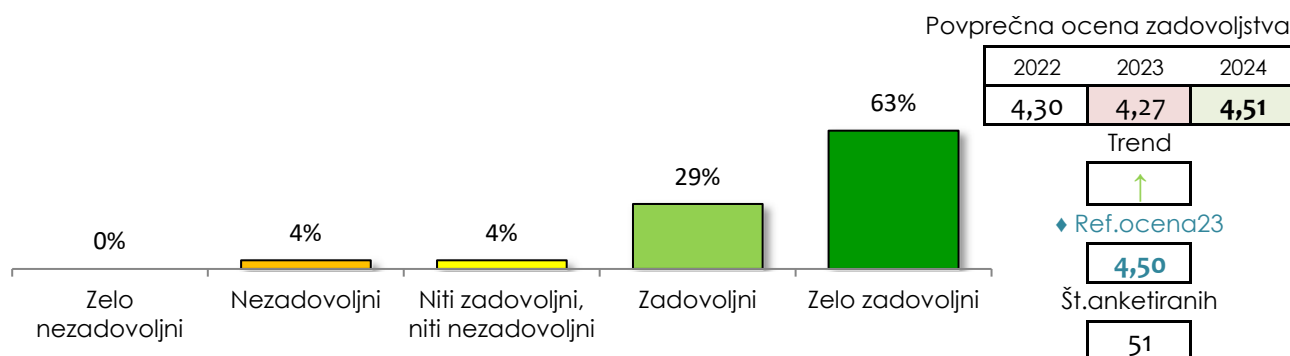
3 Več spodbude, pomoči stanovalcem, da bi se lahko udeležili dogodkov.

4 Kolikor poznam, je tega precej.

4 Mogoče malo izleta za tiste, ki še zmorejo.

5 S prireditvami smo zelo zadovoljni.

● ZADOVOLJSTVO Z ODPRTOSTJO DOMA ZA SODELOVANJE S SVOJCI?



Povprečna ocena zadovoljstva svojcev pri elementu 'Zadovoljstvo Z ODPRTOSTJO DOMA ZA SODELOVANJE S SVOJCI?' znaša 4,51. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,50. Primerjava ocene zadovoljstva svojcev na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših svojcev v letošnjem letu nekoliko višje od lanskega povprečja.

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

5 Za nas je komunikacija odlična.

Brez zamere, mogoče na prireditvah pozdraviti tudi svojce. Vem, da je to vaša dolžnost, hvala, da lepo sodelujete.

Kakšno sodelovanje?

2.3. ODNOS ZAPOSLENIH

Opis merjenega področja

Pri zagotavljanju razumevajočega, humanega in varnega okolja ima pomembno vlogo negovalno osebje in ostali zaposleni, s katerimi so stanovalci v stiku. Osebje, ki dela s starostniki, mora imeti znanja o vedenju v starosti, medčloveških odnosih, umiranju in smrti, komunikaciji s stanovalci 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.

2022		2023		2024	
Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
4,23	*	4,10	*	4,23	*

* 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.

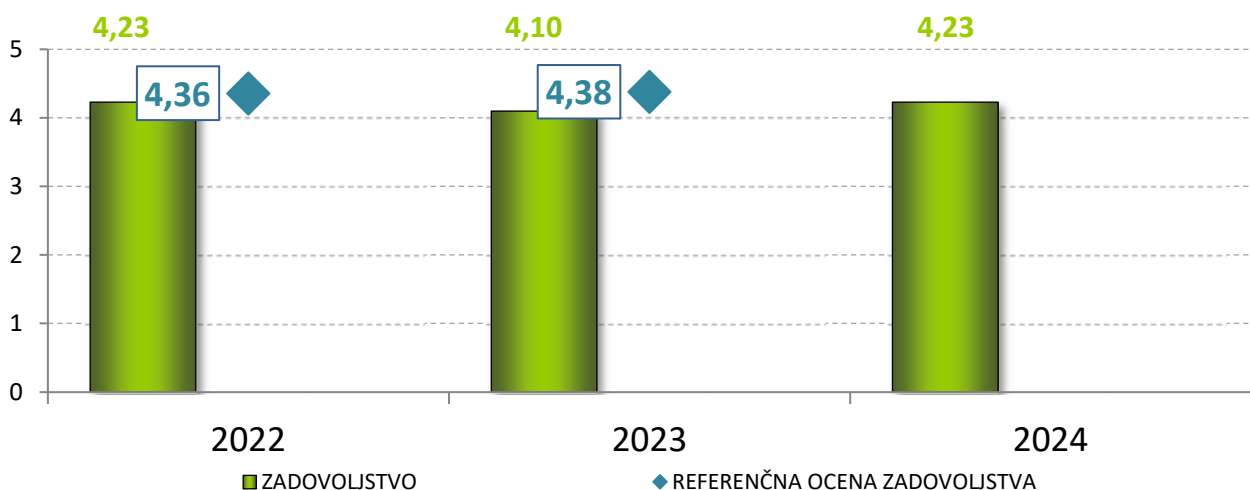
● INTERPRETACIJA REZULTATOV:

- Ocena zadovoljstva na področju odnosa zaposlenih v letošnjem letu znaša 4,23.
- 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 svojcev vseh domov, ki so bili v lanskem letu vključeni v standardizirano raziskavo zadovoljstva, ugotavljamo, da:

- ◆ Referenčna ocena zadovoljstva tega področja znaša 4,38.
- ◆ Primerjava ocene zadovoljstva vaših svojcev na tem področju z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših svojcev v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

ODNOS ZAPOSLENIH



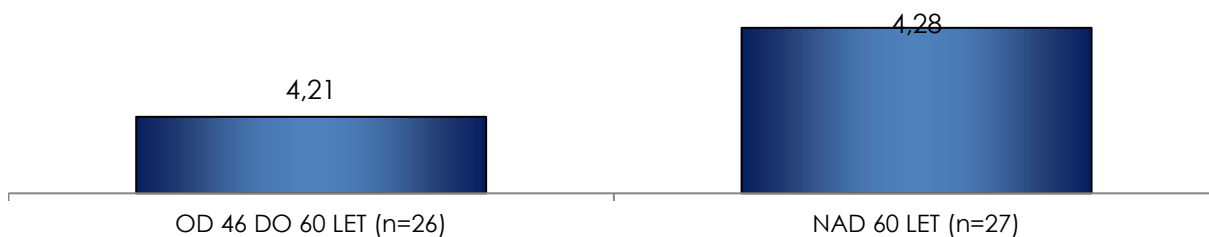
Trend stopnje
zadovoljstva



Demografske razlike

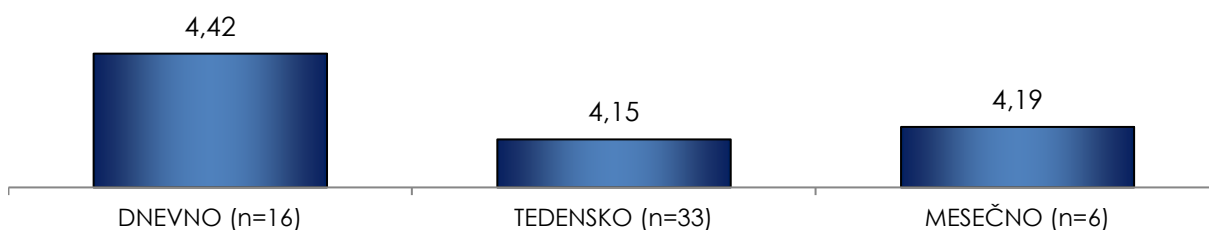
V tem poglavju se osredotočimo na analizo povprečnih vrednosti stopnje zadovoljstva na področju odnosa zaposlenih med svojci, ki se med seboj razlikujejo glede na starost, odnos oz. razmerje svojcev do stanovalcev ter na pogostost obiskov v Domu. V primeru, da je v kateri skupini svojcev vzorec manjši od 3, rezultati niso prikazani, zaradi zagotavljanja anonimnosti anketiranja.

ZADOVOLJSTVO Z ODNOSOM ZAPOSLENIH GLEDE NA STAROST SVOJCEV



Glede na starost svojcev, ugotovimo, da so z odnosom zaposlenih najbolj zadovoljni svojci, ki so starejši od 60 let, kjer je ocena zadovoljstva najvišja in znaša 4,28. Najnižjo oceno zadovoljstva lahko razberemo pri skupini svojcev, ki so stari med 46 in 60 let.

ZADOVOLJSTVO Z ODNOSOM ZAPOSLENIH GLEDE NA POGOSTOST OBISKA



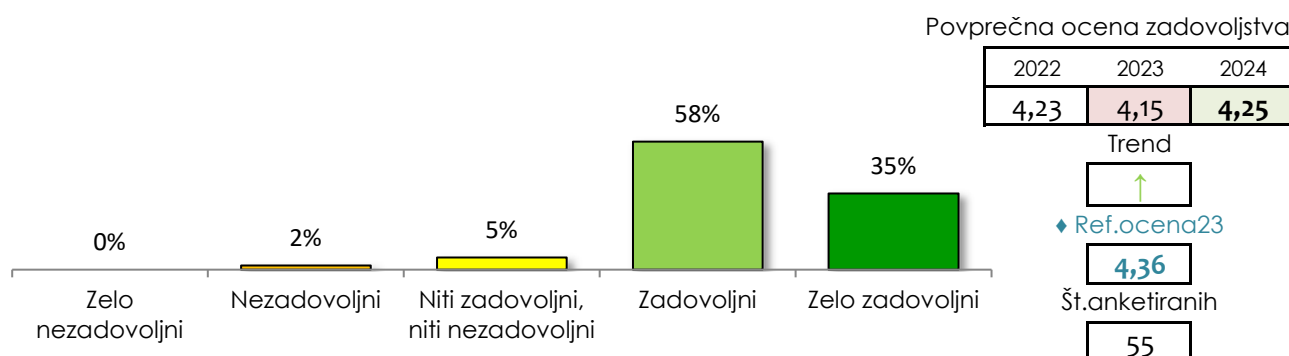
Ugotovimo, da so z odnosom zaposlenih najbolj zadovoljni svojci, ki na obisk v Dom prihajajo zelo pogosto, na dnevni bazi, kjer je ocena zadovoljstva najvišja in znaša 4,42. Najnižjo oceno zadovoljstva lahko razberemo pri skupini svojcev, ki tedensko prihajajo na obisk v Dom.

●● Pregled kazalnika:

Kazalnik odnos zaposlenih je sestavljen iz treh elementov, predstavljenih v spodnjih grafičnih prikazih. 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 svojcev, ki so izrazili svoje mnenje s posamezno trditvijo, in delež svojcev, ki je dodelil posamezne ocene.

Svojce smo pri vsakem vprašanju povprašali tudi "**Kaj bi lahko spremenili, da bi bilo boljše?**" Pri tem so odgovori označeni s predznakom podane ocene zadovoljstva 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", ipd.

● ZADOVOLJSTVO Z OBČUTKOM VEČINE ZAPOSLENIH ZA DELO S STAREJŠIMI?



Povprečna ocena zadovoljstva svojcev pri elementu 'Zadovoljstvo z OBČUTKOM VEČINE ZAPOSLENIH ZA DELO S STAREJŠIMI?' znaša 4,25. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,36. Primerjava ocene zadovoljstva vaših svojcev na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših svojcev v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

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

3 Več posluha, da bi oslabele bolje slišali, ko kaj potrebujejo.

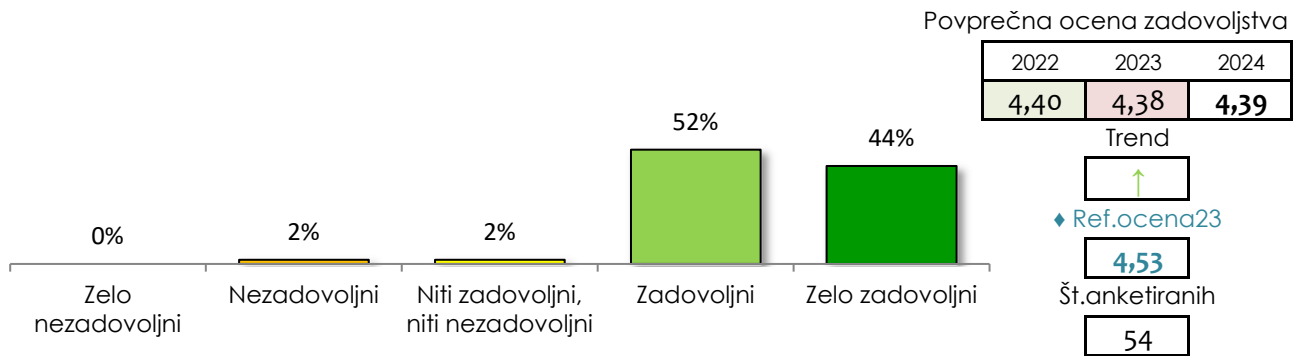
4 Predvsem med. osebja, strežnice.

4 Več zaposlenih, boljše plače.

4 Večinoma OK, občasno so izjeme. Pomemben je spoštljiv, strpen odnos.

5 Vidim, da se trudijo in dajejo od sebe vse moči. Še več posvečali oskrbovancem, premalo jih je, da bi se lahko.

● ZADOVOLJSTVO S PRIJAZNOSTJO ZAPOSLENIH?



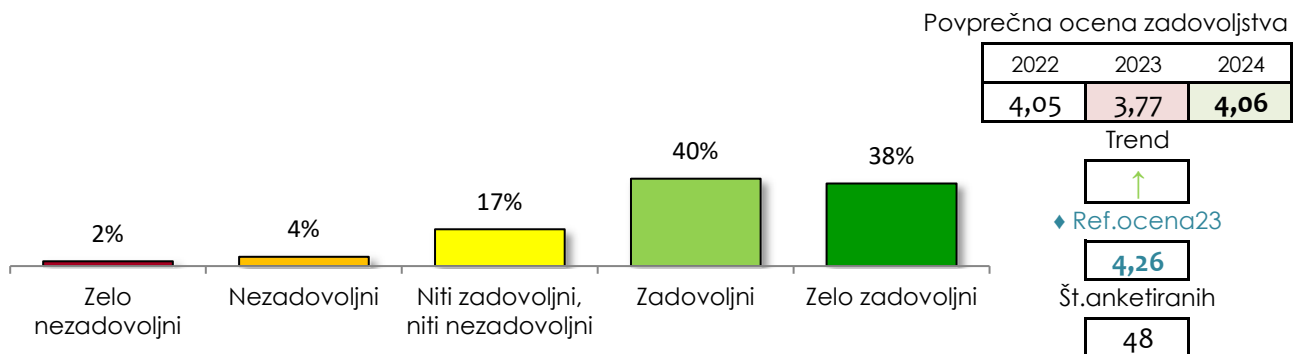
Povprečna ocena zadovoljstva svojcev pri elementu 'Zadovoljstvo S PRIJAZNOSTJO ZAPOSLENIH?' znaša 4,39. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,53. Primerjava ocene zadovoljstva vaših svojcev na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših svojcev v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

● Kaj bi lahko spremenili, da bi bilo boljše?

4 Večinoma ok.

5 Zelo lepe izkušnje.

● ZADOVOLJSTVO S POSLUHOM ZAPOSLENIH ZA PREDLOGE IZBOLJŠAV IN BOLJŠE DELO S STANOVALCI?



Povprečna ocena zadovoljstva svojcev pri elementu 'Zadovoljstvo S POSLUHOM ZAPOSLENIH ZA PREDLOGE IZBOLJŠAV IN BOLJŠE DELO S STANOVALCI?' znaša 4,06. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,26. Primerjava ocene zadovoljstva vaših svojcev na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših svojcev v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

● Kaj bi lahko spremenili, da bi bilo boljše?

3 Glede na pogovore z ostalimi sorodniki varovancev je tega posluha bolj malo.

4 Gospa Tina, namesto Urške, se bo morala bolj živeti s starejšimi. Npr. na mesečnih praznovanjih je ni. Kdo bo? Stanovalci sami prav gotov ne, se počutijo nepomembni, če ni nobenega iz doma prisotnega.

4 Še ne poznam tako dolgo, da bi podajal predloge.

Da bi mogoče bila ena oseba, ki bi jih zbiral in odpeljala na telovadbo, da bi imeli redno vsakodnevno razgibavanje, ker sami se tega ne udeležujejo, ali pa da bi jim uvedli nazaj telovadbo v jedilnico, kot je bila.

2.4. NEGA IN OSKRBA

Opis merjenega področja

Ker v starosti obstaja povečana ranljivost za bolezen in večja verjetnost zbolevanja, morajo zaposleni, ki skrbijo za nego in oskrbo, svoje delo opravljati kakovostno, upoštevati elemente sodobnega zdravljenja in zdravstvene nege, predvsem individualni pristop, celostno obravnavo in delo po procesni metodi, v katerega morajo vključiti celoten negovalni tim in tudi svojce.

2022		2023		2024	
Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
4,24	*	4,23	*	4,37	*

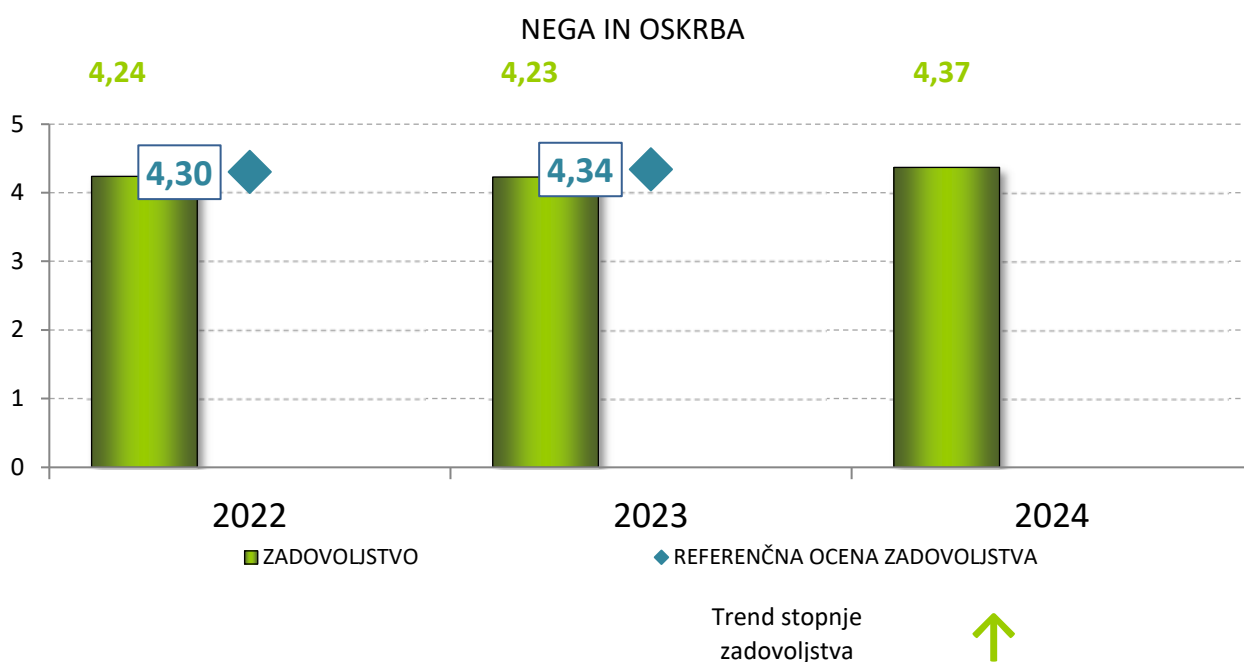
* ciljno vrednost določite sami. V pomoč naj vam bo Skupna letna primerjalna analiza, ki daje vpogled v primerjave ocen vašega doma z drugimi domovi. Glede na primerjavo z ostalimi se odločite kakšen je vaš cilj izboljšav, npr. višina ciljne vrednosti naj se orientira glede na najvišje in najnižje rezultate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

●● INTERPRETACIJA REZULTATOV:

- Ocena zadovoljstva na področju nege in oskrbe v letošnjem letu znaša 4,37.
- 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 svojcev vseh domov, ki so bili v lanskem letu vključeni v standardizirano raziskavo zadovoljstva, ugotavljamo, da:

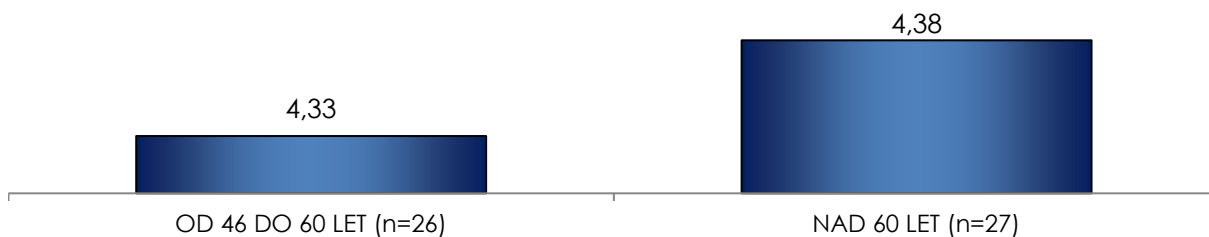
- ◆ Referenčna ocena zadovoljstva tega področja znaša 4,34.
- ◆ Primerjava ocene zadovoljstva vaših svojcev na tem področju z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših svojcev v letošnjem letu nekoliko višje od lanskega povprečja.



Demografske razlike

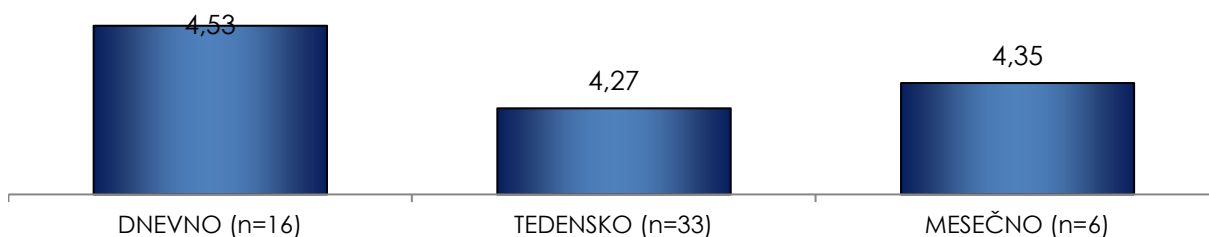
V tem poglavju se osredotočimo na analizo povprečnih vrednosti stopnje zadovoljstva na področju nege in oskrbe med svojci, ki se med seboj razlikujejo glede na starost, odnos oz. razmerje svojcev do stanovalcev ter na pogostost obiskov v Domu. V primeru, da je v kateri skupini svojcev vzorec manjši od 3, rezultati niso prikazani, zaradi zagotavljanja anonimnosti anketiranja.

ZADOVOLJSTVO Z NEGO IN OSKRBO GLEDE NA STAROST SVOJCEV



Glede na starost svojcev, ugotovimo, da so z nego in oskrbo najbolj zadovoljni svojci, ki so starejši od 60 let, kjer je ocena zadovoljstva najvišja in znaša 4,38. Najnižjo oceno zadovoljstva lahko razberemo pri skupini svojcev, ki so stari med 46 in 60 let.

ZADOVOLJSTVO Z NEGO IN OSKRBO GLEDE NA POGOSTOST OBISKA



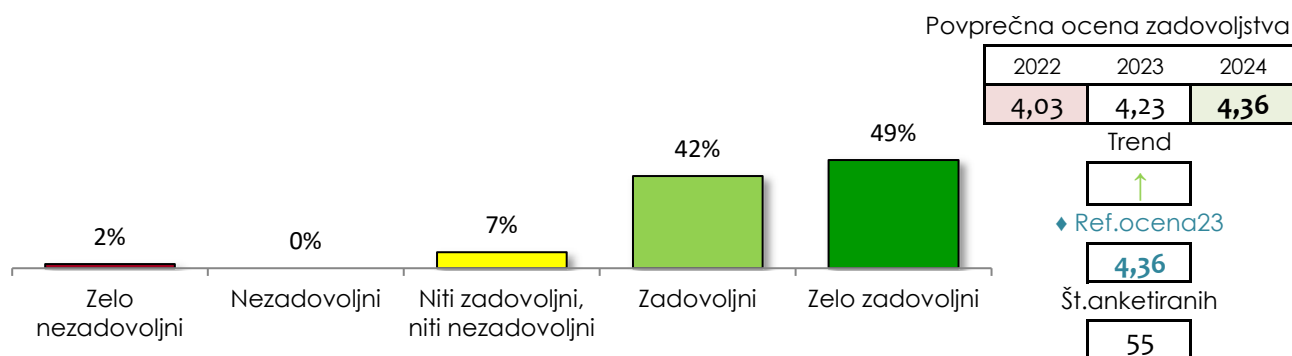
Ugotovimo, da so z nego in oskrbo najbolj zadovoljni svojci, ki na obisk v Dom prihajajo zelo pogosto, na dnevni bazi, kjer je ocena zadovoljstva najvišja in znaša 4,53. Najnižjo oceno zadovoljstva lahko razberemo pri skupini svojcev, ki tedensko prihajajo na obisk v Dom.

●● Pregled kazalnika:

Kazalnik nega in oskrba je sestavljen iz štirih elementov, predstavljenih v spodnjih grafičnih prikazih. 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 svojcev, ki so izrazili svoje mnenje s posamezno trditvijo, in delež svojcev, ki je dodelil posamezne ocene.

Svojce smo pri vsakem vprašanju povprašali tudi "**Kaj bi lahko spremenili, da bi bilo boljše?**" Pri tem so odgovori označeni s predznakom podane ocene zadovoljstva 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", ipd.

● ZADOVOLJSTVO S TEM KAKO JE V DOMU NA SPLOŠNO POSKRBLJENO ZA STANOVALCE?



Povprečna ocena zadovoljstva svojcev pri elementu 'Zadovoljstvo s tem kako je v domu na splošno poskrbljeno za stanovalce?' znaša 4,36. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,36. Primerjava ocene zadovoljstva svojcev na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da se zadovoljstvo vaših svojcev v letošnjem letu nahaja na lanskem povprečju.

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

3 Premalo kadra.

4 Če si pokreten.

4 Sprehodi, ko svojci ne moremo in kakšne vaje da ostanejo pri močeh za hojo.

4 Več osebja na voljo.

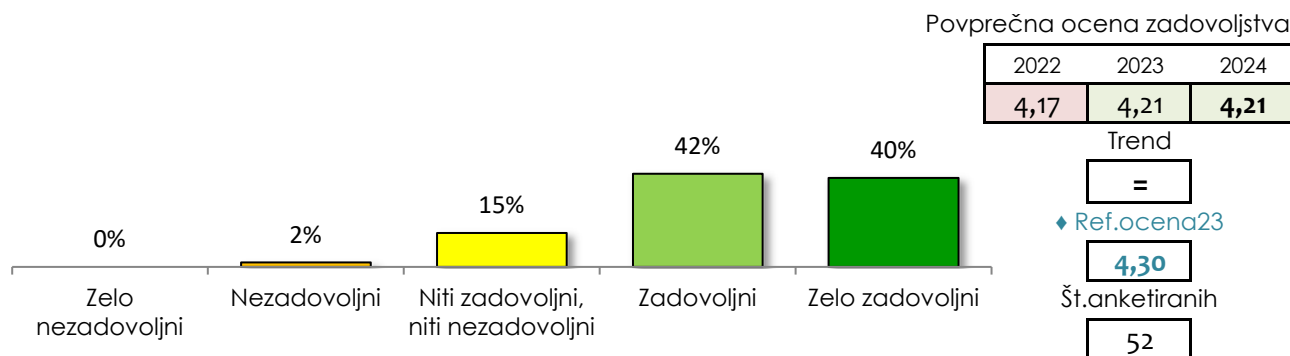
4 Večinoma zelo dobro. Potrebovali bi več osebja, da ni preobremenjenosti.

5 Lepo, samo malo prostora imajo za svoja oblačila in predmete.

5 Popoldanska malica velikokrat ostaja nedotaknjena, ker oskrbovanec potrebuje pomoč.

Stanovalci na vozičku tudi čez vikend in praznike.

● ZADOVOLJSTVO S KAKOVOSTJO NEGE IN OSKRBE V DOMU?



Povprečna ocena zadovoljstva svojcev pri elementu 'Zadovoljstvo S KAKOVOSTJO NEGE IN OSKRBE V DOMU?' znaša 4,21. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva nespremenjen. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,30. Primerjava ocene zadovoljstva vaših svojcev na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših svojcev v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

● Kaj bi lahko spremenili, da bi bilo boljše?

3 Boljša odzivnost ob menjavi pleníc.

3 Da se čez noč tudi previjejo, če so mokri, ne da se samo pogleda ali so v postelji.

3 Pranje oblačil, obarvanje.

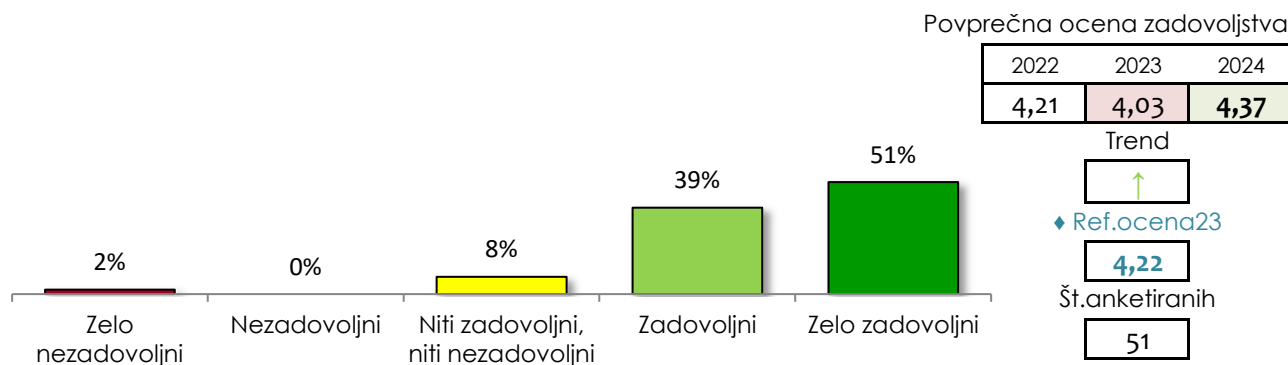
3 Več poudarka na okrevanju po možganski kapi.

4 Striženje stanovalcev.

5 Skozi naše oči odlična.

Tudi , če stanovalec reče ne, ga kljub vsemu pripraviti za sodelovanje.

● ZADOVOLJSTVO Z ODNOSOM IN USLUGAMI DOMSKE/-GA ZDRAVNIKA/-CE?



Povprečna ocena zadovoljstva svojcev pri elementu 'Zadovoljstvo Z ODNOSOM IN USLUGAMI DOMSKE/-GA ZDRAVNIKA/-CE?' znaša 4,37. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,22. Primerjava ocene zadovoljstva svojcev na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših svojcev v letošnjem letu nekoliko višje od lanskega povprečja.

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

1 Brez besed.

3 Mogoče več povratnih informacij o stanju oskrbovanca.

3 Večja dostopnost in informiranost o zdravju stanovalca.

4 Več tel. Kontakta z zdravnikom. Zdravnik - svojec.

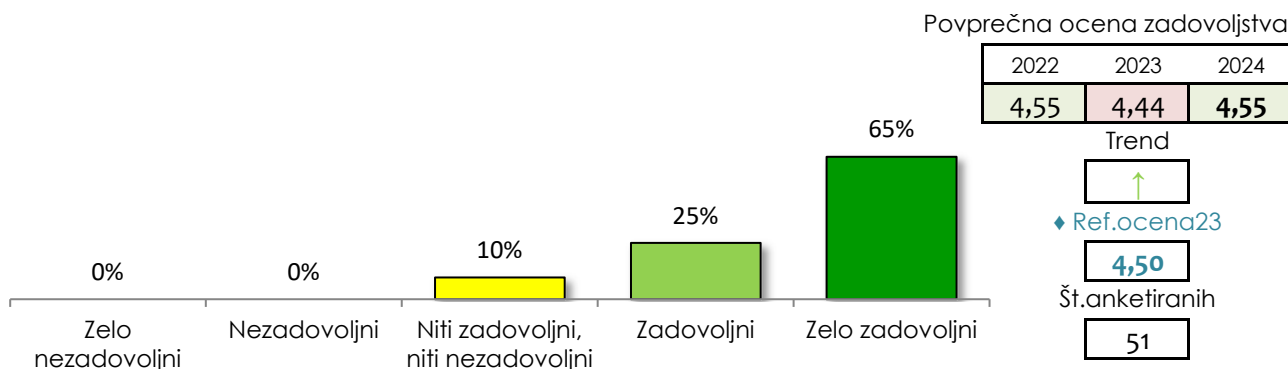
5 Kolikor je rabil zdravnico je dobil, lepo.

5 Odlično 5.

5 Sami naredimo termin in se pogovorimo. Verjamite, da bo šlo, apel.

Ali je na razpolago tudi popoldan?

● ZADOVOLJSTVO Z DELOM IN ODNOSOM SOCIALNE SLUŽBE?



Povprečna ocena zadovoljstva svojcev pri elementu 'Zadovoljstvo Z DELOM IN ODNOSOM SOCIALNE SLUŽBE?' znaša 4,55. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,50. Primerjava ocene zadovoljstva svojcev na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših svojcev v letošnjem letu nekoliko višje od lanskega povprečja.

● Kaj bi lahko spremenili, da bi bilo boljše?

5 Ga. Tina za pohvaliti, res super punca.

5 Naj ostane takšna kot je. Prijazna, skrbna. Vedno pripravljena na pogovor in iskanje rešitev.

5 Pogovorite s z njo, pa bo vse ok.

5 Same lepe izkušnje.

3. SUMARNI REZULTATI

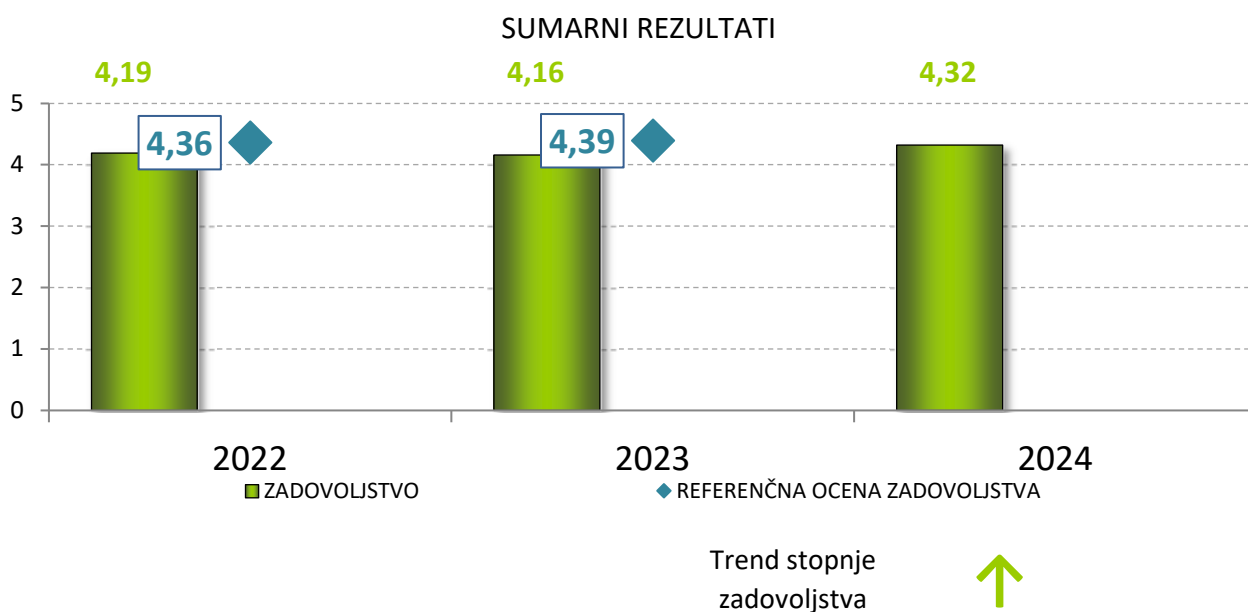
Sumarne ocene predstavljajo srednjo vrednost odgovorov na vsa vprašanja v anketnem vprašalniku. To poglavje prinaša posebno zanimanje zaradi primerjave splošnega zadovoljstva v domu skozi leta. Iz grafa je razvidno, da:



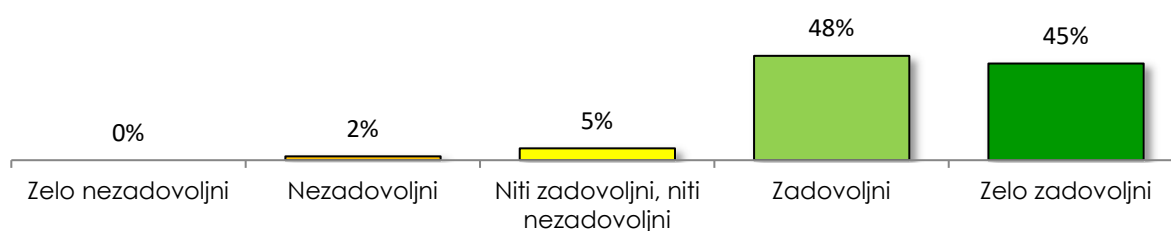
- Sumarna ocena zadovoljstva v letošnjem letu znaša 4,32.
- Pri primerjavi letošnje ocene zadovoljstva z oceno v prejšnjem merjenem obdobju ugotovimo, da se je ocena zadovoljstva zvišala. Pri tem je upoštevan interval zaupanja z odstopanjem za $\pm 0,1$ stopnje ocene zadovoljstva. V kolikor bi bila razlika 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 sumarno oceno zadovoljstva, ki predstavlja povprečno oceno zadovoljstva svojcev vseh Domov, ki so bili v lanskem letu vključeni v standardizirano raziskavo zadovoljstva, ugotavljamo, da:

- ◆ Referenčna ocena sumarnega zadovoljstva znaša 4,39.
- ◆ Primerjava ocene sumarnega zadovoljstva vaših svojcev z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših svojcev v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.



3.1 Distribucija ocen zadovoljstva



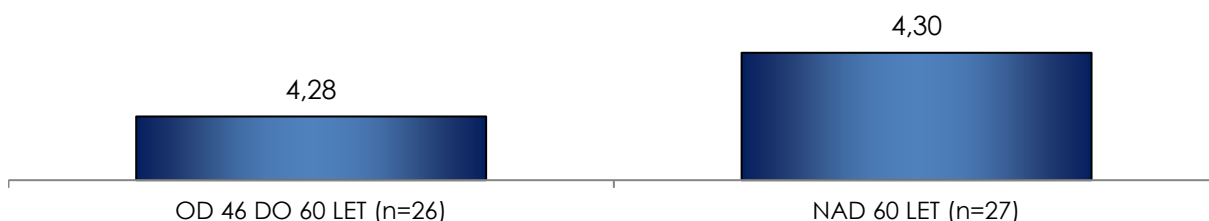
Demografske razlike

Demografske razlike se nanašajo na razlike med ljudmi na podlagi njihovih demografskih značilnosti. Te razlike so pomembne pri razumevanju različnih vidikov družbe, vključno z zadovoljstvom z določenimi storitvami.

V tem poglavju se osredotočimo na analizo povprečnih vrednosti splošne (sumarne) stopnje zadovoljstva med svojci, ki se med seboj razlikujejo glede na starost, odnos oz. razmerje svojcev do stanovalcev ter na pogostost obiskov v Domu. V primeru, da je v kateri skupini svojcev vzorec manjši od 3, rezultati niso prikazani, zaradi zagotavljanja anonimnosti anketiranja.

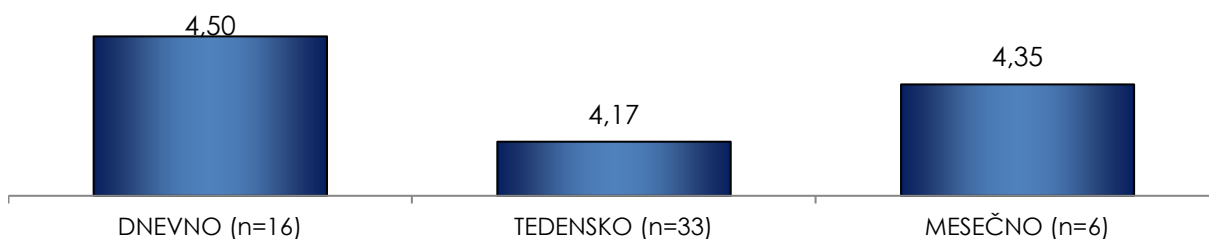
V analizi zadovoljstva svojcev lahko demografske razlike pomagajo prepoznati, ali obstajajo vzorci zadovoljstva ali nezadovoljstva, ki so povezani s specifičnimi demografskimi skupinami. Na primer, lahko ugotovite, ali so mlajši svojci bolj ali manj zadovoljni od starejših svojcev, kateri svojci so glede na razmerje do stanovalca bolj ali manj zadovoljni, ali pogostost obiska svojcev v domu vpliva na zadovoljstvo, in tako naprej.

SPLOŠNO ZADOVOLJSTVO V DOMU GLEDE NA STAROST SVOJCEV



Glede na starost svojcev, ugotovimo, da so na splošno najbolj zadovoljni svojci, ki so starejši od 60 let, kjer je ocena zadovoljstva najvišja in znaša 4,30. Najnižjo oceno zadovoljstva lahko razberemo pri skupini svojcev, ki so stari med 46 in 60 let.

SPLOŠNO ZADOVOLJSTVO V DOMU GLEDE NA POGOSTOST OBISKA



Ugotovimo, da so na splošno najbolj zadovoljni svojci, ki na obisk v Dom prihajajo zelo pogosto, na dnevni bazi, kjer je ocena zadovoljstva najvišja in znaša 4,50. Najnižjo oceno zadovoljstva lahko razberemo pri skupini svojcev, ki tedensko prihajajo na obisk v Dom.

4. 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.

TREND	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 (↑).
↑ ↓	

ZAD	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 bolje usmeriti na področja, označena z oranžno, saj predstavljajo priložnosti za izboljšave (nižje od 3,5).

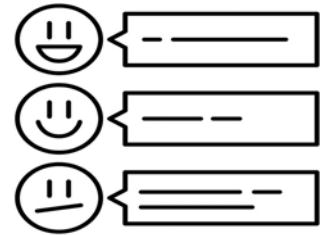
REF	V zadnjem stolpcu, označenem z 'REF', oznaka ♦ pomeni, da je vaša letošnja ocena zadovoljstva višja od referenčne ocene (skupne povprečne ocene zadovoljstva tega elementa v lanskem letu), ter ●, da je vaša ocena nižja od referenčne ocene.
♦ ●	

TREND	ELEMENTI	ZAD	REF
↑	Z DELOM IN ODNOSOM SOCIALNE SLUŽBE?	4,55	♦
↑	Z ODPRTOSTJO DOMA ZA SODELOVANJE S SVOJCI?	4,51	♦
↑	S HIŠNIM REDOM. SO PRAVILA V DOMU RAZUMNA IN SMISELNA?	4,45	●
↓	S ČISTOČO IN UREJENOSTJO DOMSKIH PROSTOROV?	4,43	♦
↑	S PRIJAZNOSTJO ZAPOSLENIH?	4,39	●
↑	Z ODNOSOM IN USLUGAMI DOMSKE/-GA ZDRAVNIKA/-CE?	4,37	♦
↑	S TEM KAKO JE V DOMU NA SPLOŠNO POSKRBLJENO ZA STANOVALCE?	4,36	●
↑	Z INFORMACIJAMI O STANOVALCU/KI, KI JIH PREJMETE S STRANI ZAPOSLENIH?	4,26	●
↑	Z OBČUTKOM VEČINE ZAPOSLENIH ZA DELO S STAREJŠIMI?	4,25	●
↑	S PONUDBO DODATNIH AKTIVNOSTI IN PRAZNOVANJI (ZBORI, IZLETI, PRIREDITVE, DRUŽENJA, PRAZNOVANJA)?	4,23	●
=	S KAKOVOSTJO NEGE IN OSKRBE V DOMU?	4,21	●
↑	S POSLUHOM ZAPOSLENIH ZA PREDLOGE IZBOLJŠAV IN BOLJŠE DELO S STANOVALCI?	4,06	●
↑	Z UREJENOSTJO OKOLICE DOMA?	4,04	●

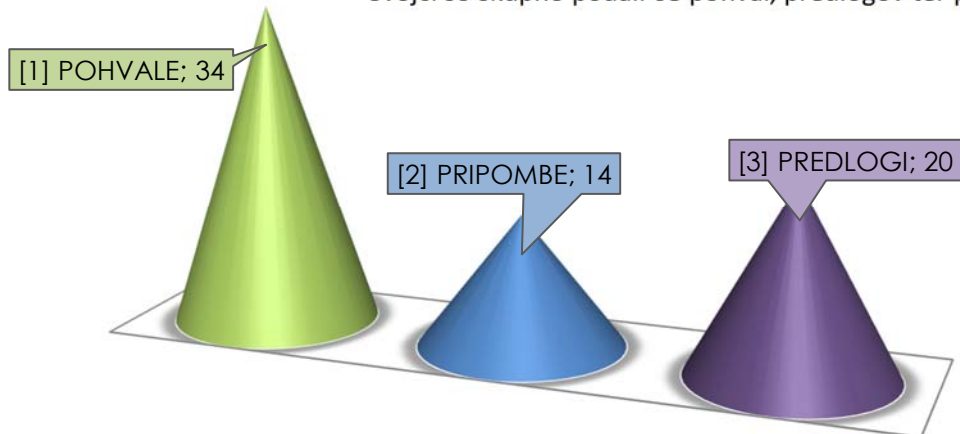
6. Analiza odprtih odgovorov

Spodaj so po metodi razvrščanja grafično predstavljene spontane navedbe svojcev, 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 svojcev.

Te navedbe predstavljajo dodano vrednost številčnim rezultatom in so kvalitativnega značaja, saj omogočajo globlji vpogled v zaznano stanje ter odgovarjajo na vprašanje "zakaj".



Svojci so skupno podali 68 pohval, predlogov ter pripomb.



●● 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 Čistoča v domu.

1 Čistočo oskrbovancev.

1 Delo socialne delavke in nekaterih zaposlenih, ki so dejansko prijazni.

1 Fani, čistilka.

1 Hvala za vso oskrbo vsem vam.

1 Izjemno spoštljiva komunikacija vseh zaposlenih.

1 Karmen vodi ročna dela.

1 Kljub pomanjkanju kadra, je na splošno dobro poskrbljeno za stanovalce.

1 Kuhanje kave.

1 Kuhinja.

1 Medicinsko osebje, strežnice, kuhinjo.

1 Negovalke, sestre, zdravnico.

1 Nimam pripomb. Sem imel težave s svojo ženo glede demence.

1 Od negovalk in ostalega osebja doma, ki lepo (odlično) skrbijo za stanovalce doma.

1 Odnos zaposlenih do stanovalcev.

1 Osebje zelo prijazno, zelo lepo oskrbovani nepokretni svojci, zelo urejene čiste sobe. Hvala vsem vam.

1 Par besed pogovora kaj jim to pomeni.

1 Pohvaliti je treba negovalno osebje, ki se res trudijo pri tej plači, ki jo imajo, da so oskrbovanci zadovoljni.

1 Prijazno osebje od snažilke do zadnjega, vse.

1 Prijazno osebje, tako pri tistih, ki skrbijo za čistočo prostorov. Kot pri vseh s katerimi se tedensko srečujemo.

1 Prijazno osebje.

1 Prijaznost in sočutnost.

1 Prijaznost osebja.

1 Prijaznost vseh zaposlenih.

1 Socialno delavko ga. Tino. Organizacijo vseh prireditev, prijaznost osebja, okusno hrano.

1 Socialno službo, Tina.

1 Svojci smo zadovoljni z vašo oskrbo in hrano. Ravno tako tudi naša mama.

1 Vedno se da kaj pohvaliti. Večinoma se zaposleni trudijo po svojih najboljših močeh. Hvala vsem.

1 Vsa oskrbovalna ekipa.

1 Vse na oddelku Rožmarinke, kot tudi ostale, ki jih srečujem v domu. Od čistilk,... vsi prijazni, ustrezljivi.

1 Vse zaposlene na oddelku za demenco. Zelo so prijazni in ustrezljivi.

1 Za vse zaposlene vsa pohvala.

1 Zahvala vsem, ki s srcem prihajajo v službo. Za njih so ti ljudje osebe z imeni, ne številke.

1 Želim pohvaliti socialno službo in njeno delo v domu s svojci in koristniki. Vse zaposlene za njihov vsakdanji trud. Vem, da ni enostavno.

Želel/-a bi PRIPOMNITI:

2 Da se eni premalo zahvalijo delavcem. Ha ha, različni smo.

2 Doplačila stvari, katerih ne rabi.

2 Naveličanost, pa saj sami vedo kdo so.

2 Obvezno razbremeniti osebje, da bi imeli čas oskrbovanca včasih ko se mu zahoče govoriti, poslušati. Na sploh pogovor, ker večkrat omeni, da nimajo sestre nobenega časa ali snažilke na sploh premalo osebja. Na žalost.

2 Oskrbovanec velikokrat ni zadovoljen s prehrano.

2 Posluh tudi od vodstvenega osebja.

2 Prepogosto ima strgano spalno srajco.

2 Prepogosto so stanovalci v postelji. Tudi, če so na vozičku, gredo veliko krat v posteljo pred kosilom. Prireditve so namenjene vsem in ne le 10-15 stanovalcem.

2 Prijazen in skrben odnos do stanovalcev.

2 Prosim, da hrano začinite tako, ker ni to za starejše osebe. Hvala.

2 Slaba kvaliteta jogijev, glede na čas, ki ga nekateri stanovalci preživijo na posteljah. Mama ima že luknjo v jogiju, pa leži na postelji ves čas približno pol leta.

2 Svojci predlagajo, da bi bilo manj suhe hrane, salama, sir, razne klobase.

2 Varovanci DSO se bojijo karkoli pripomniti, ker se bojijo posledic.

2 Zamenjava vodilnih doma.

Želel/-a bi PREDLAGATI:

3 Da začnete upoštevati predloge sorodnikov in nas seznanite z rezultati ankete in morebitnimi aktivnostmi.

3 Dostojno plačani zaposleni, negovalci.

3 Kot sem že omenila ponoči več oskrbe, če je potrebno previti, ker so do jutra mokri in pokakani.

3 Med 9:30 i 10. uro imajo zaposleni malico, kar jim pripada. Ali je možno, da bi bila deljena, če potrebuje stanovalec pomoč, primer, menjava plenice.

3 Moti me, ker nimate dovolj kontrole nad obiski pri stanovalcih, še posebej dementnih. Mogoče bi imeli v sobi evidenčni list obiskovalcev, ki niso najozžji družinski člani.

3 Možnost cenejšje oskrbe.

3 Ni moja stvar, bi ga izpostavila tako pridne in sposobne kot tiste, da jim samo mine čas v službi.

3 Okolico še bolj prilagoditi vožnji z vozičkom ali hojco.

3 Parking za obiske.

3 Pogrešamo popoldanske aktivnosti, ki bi se jih udeleževali po 16 uri oz. po večerji, predno damo mamo na voziček je prireditev že končana.

3 Še naprej se bomo trudili za naše drage.

3 Tako naprej, skupaj zmoremo še boljše. Srečno.

3 Tedenske jedilnike bi lahko naredili bolj pestre. Jedi se ponavljajo, sezonskost jedi.

3 V spomladanskem in poletnem času je bife odprt premalo časa. Sploh poleti, ko je šele po večerji primerna temperatura za izhode. Ravno tako za stanovalce kot za obiskovalce. Poleti bi morali biti izhodi do 22. ure, ravno tako obiski.

3 Več stikov z oskrbovanci, več prireditev.

3 Več zaposlenih, da bo za stanovalce malo več časa, pri hranjenju itd.

3 Vključevanje prostovoljcev v dnevno rutino.

3 Vodene dejavnosti za oskrbovance v skupnih prostorih.

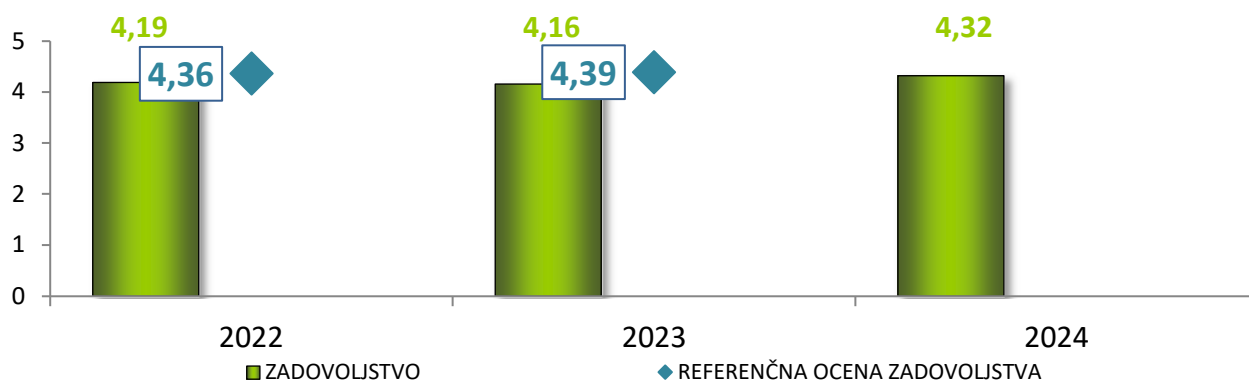
3 Za to ste v službi.

3 Zaposliti dodatne negovalke oz. med.sestre.

•• Povzetek rezultatov

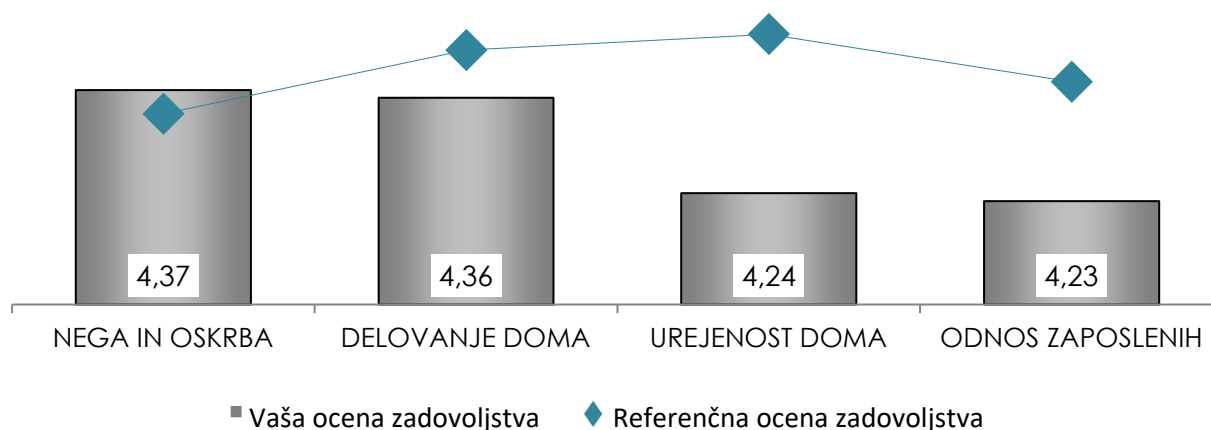
V domu je vzpostavljen sistem spremljanja zadovoljstva svojcev z vključitvijo v standardizirano raziskavo merjenja zadovoljstva, ki omogoča spremljanje trendov skozi leta ter primerjavo rezultatov z drugimi domovi. Vsi zbrani rezultati in informacije so osnova za usmerjeno sprejemanje ukrepov za zagotavljanje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

•• Ocene splošnega zadovoljstva s trendi



- Sumarna ocena zadovoljstva v letošnjem letu znaša 4,32.
- 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 sumarno oceno zadovoljstva, ki predstavlja povprečno oceno zadovoljstva svojcev vseh Domov, ki so bili v lanskem letu vključeni v standardizirano raziskavo zadovoljstva, ugotavljamo, da:
 - ◆ Referenčna ocena sumarnega zadovoljstva znaša 4,39.
 - ◆ Primerjava ocene sumarnega zadovoljstva vaših svojcev z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših svojcev v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

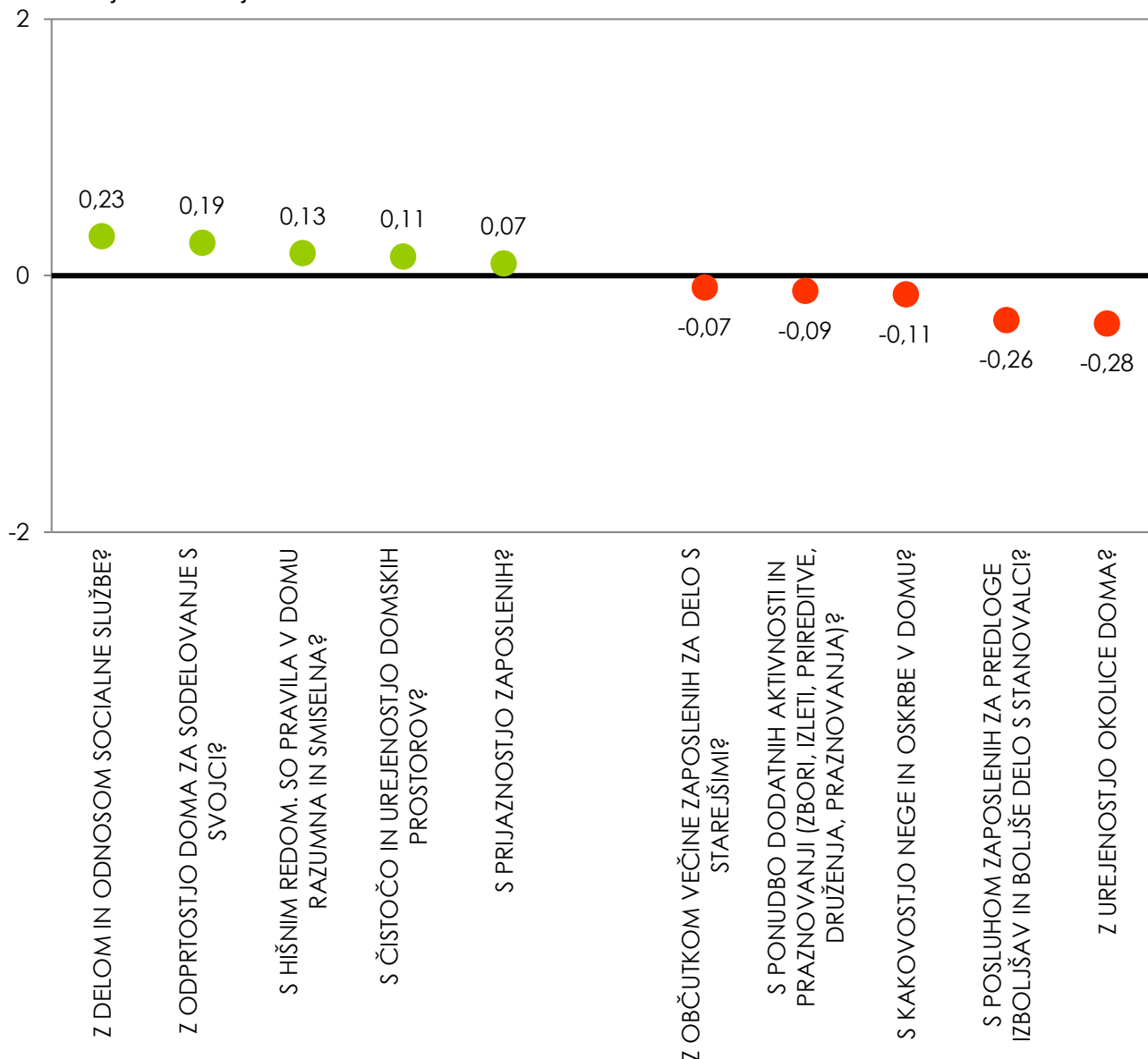
•• Ocene po posameznih področjih



Najvišjo oceno zadovoljstva beležimo na področju nege in oskrbe, in sicer 4,37. Najnižjo oceno zadovoljstva beležimo na področju odnosa zaposlenih, in sicer 4,23.

•• Ocene najbolje in najslabše ocenjenih elementov

Spodnji graf prikazuje odstopanja ocen zadovoljstva od vaše sumarne ocene zadovoljstva, ki znaša 4,32 (skupno povprečje). Pri tem je z zeleno obarvano 5 najbolje ocenjenih elementov ter z oranžno 5 najslabše ocenjenih elementov.



Svojci najvišjo oceno zadovoljstva pripisujejo elementu "Zadovoljstvo Z DELOM IN ODNOSOM SOCIALNE SLUŽBE?". Ta rezultat od sumarne ocene zadovoljstva (4,32) odstopa z najvišjo pozitivno vrednostjo in sicer za 0,23. Prav tako so med boljše ocenjenimi elementi "Zadovoljstvo Z ODPRTOSTJO DOMA ZA SODELOVANJE S SVOJCI?" in "Zadovoljstvo S HIŠNIM REDOM. SO PRAVILA V DOMU RAZUMNA IN SMISELNA?". Najslabšo oceno zadovoljstva so svojci pripisali elementu "Zadovoljstvo Z UREJENOSTJO OKOLICE DOMA?". Ta rezultat od sumarne ocene zadovoljstva (4,32) odstopa z najvišjo negativno vrednostjo in sicer za -0,28. Med slabše ocenjenimi elementi se nahajajo tudi "Zadovoljstvo S POSLUHOM ZAPOSLENIH ZA PREDLOGE IZBOLJŠAV IN BOLJŠE DELO S STANOVALCI?" in "Zadovoljstvo S KAKOVOSTJO NEGE IN OSKRBE V DOMU?".



Priloga - spremljanje kriterijev in kazalnikov

Ta priloga je namenjena ciljnemu spremljanju kriterijev in kazalnikov po modelu kakovosti E-Qalin. Pripravili smo nekaj možnosti kako spremljati kriterije s čimer vam želimo olajšati delo, pri tem pa sami odločite kateri rezultat boste dejansko uporabili, glede na vaše individualne lastnosti vsebine ter relevantnosti posameznega kriterija.

Rezultati iz raziskave vam služijo kot pomoč pri določanju dejanskih vrednosti rezultatov, ciljnih vrednosti ter relevantnosti.

0 DEJANSKA VREDNOST

Pogoj za oceno kazalnika je obstoj vsaj ene dejanske vrednosti. V ocenjevalni obrazec se lahko pri vsakem kazalniku vnesejo največ štiri dejanske vrednosti. Pri številkah gre za dejanske vrednosti, pridobljene v obdobju enega leta ali združene iz več meritev, ki so trajale manj kot eno leto, v letno vrednost.

0 CILJNA VREDNOST

Ciljne vrednosti kazalnika se nanašajo na podatke, ki si jih je organizacija zastavila kot cilj. Če je bila npr. v lanskem letu pridobljena povprečna dejanska vrednost kazalnika „Stopnja zadovoljstva stanovalcev s hrano“ z oceno 3,7, bi lahko za naslednje obdobje definirali ciljno vrednost 4, da bi tako spodbudili izboljšavo. Ciljne vrednosti se lahko določijo tudi brez poprejšnje ničelne meritve.

0 RELEVANTNOST

Relevantnost se ukvarja z vprašanjem, ali lahko kazalnik zagotovi pomembne informacije na poti k doseganju opredeljenega cilja. Z vidika upravljanja je kazalnik ustrezen, če lahko ponazori oz. izmeri spremembe in podpira organizacijo, da lahko preveri učinkovitost ukrepov, sprejetih za doseganje opredeljenih ciljev in ciljnih vrednosti.

Vidik: 4.1. SVOJCI IN DRUGE POMEMBNE OSEBE

Svojci so najpomembnejši partnerji domov za starejše. Od prvega stika do izselitve oz. smrti stanovanca igrajo ključno vlogo. S tem kriterijem se ocenijo ustrezne oblike sodelovanja in sodelovanje samo. Raziskujemo, kako se zagotavlja komuniciranje in obveščanje ter njuno stalno izboljševanje. V središču tega kriterija je tudi vključevanje in sodelovanje z drugimi odnosnimi osebami, sem spadajo med drugim prijatelji, sosedje in uradno imenovani skrbniki/ zastopniki. Razmislimo, kako lahko dom za starejše prispeva k povečanju kakovosti življenja stanovalcev z vključevanjem svojcev in drugih pomembnih oseb.

Kriterij: ZADOVOLJSTVO SVOJCEV S STANDARDOM OSKRBE 1.1. Nega in oskrba

Ker v starosti obstaja povečana ranljivost za bolezni in večja verjetnost zbolevanja, morajo zaposleni, ki skrbijo za nego in oskrbo, svoje delo opravljati kakovostno, upoštevati elemente sodobnega zdravljenja in zdravstvene nege, predvsem individualni pristop, celostno obravnavo in delo po procesni metodi, v katerega morajo vključiti celoten negovalni tim in tudi svojce.

Ocene zadovoljstva:	2022	2023	2024	TREND	REF
ZADOVOLJSTVO S TEM KAKO JE V DOMU NA SPLOŠNO POSKRBLJENO ZA STANOVALCE?	x	4,23	4,36	↑	4,36
ZADOVOLJSTVO S KAKOVOSTJO NEGE IN OSKRBE V DOMU?	4,17	4,21	4,21	=	4,30
ZADOVOLJSTVO Z ODNOSOM IN USLUGAMI DOMSKE/-GA ZDRAVNIKA/-CE?	4,21	4,03	4,37	↑	4,22

Kriterij: ZADOVOLJSTVO SVOJCEV S STANDARDOM OSKRBE 1.2. Samostojnost, aktivnost

Dnevne aktivnosti kot pogoj za polno, zadovoljno in zdravo življenje starejših predstavljajo množico aktivnosti, s katerimi se zagotavlja aktivnejše vključevanje v socialno okolje in vzdrževanje psihofizične kondicije. Za vzdrževanje kvalitete življenja v obdobju starejšega odraslega je ključna redna vsakodnevna telesna dejavnost v priporočenem obsegu, glede na lastne zmožnosti in omejitve. Kakovostne aktivnosti pozitivno vplivajo na prebijanje osame, na preseganje izključenosti iz socialnega življenja ter na pripravljenost pomagati sebi in drugim, intrageneracijsko in intergeneracijsko.

Ocene zadovoljstva:	2022	2023	2024	TREND	REF
ZADOVOLJSTVO S PONUDBO DODATNIH AKTIVNOSTI IN PRAZNOVANJI (ZBORI, IZLETI, PRIREDITVE, DRUŽENJA, PRAZNOVANJA)?	4,04	4,13	4,23	↑	4,35
ZADOVOLJSTVO S HIŠNIM REDOM. SO PRAVILA V DOMU RAZUMNA IN SMISELNA?	4,32	4,35	4,45	↑	4,49

Kriterij: ZADOVOLJSTVO SVOJCEV S STANDARDOM OSKRBE 1.3. Odnos zaposlenih

Pri zagotavljanju razumevajočega, humanega in varnega okolja ima pomembno vlogo negovalno osebje in ostali zaposleni, s katerimi so stanovalci v stiku. Osebje, ki dela s starostniki, mora imeti znanja o vedenju v starosti, medčloveških odnosih, umiranju in smrti, komunikaciji s stanovalci 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.

Ocene zadovoljstva:	2022	2023	2024	TREND	REF
ZADOVOLJSTVO Z OBČUTKOM VEČINE ZAPOSLENIH ZA DELO S STAREJŠIMI?	4,23	4,15	4,25	↑	4,36
ZADOVOLJSTVO S PRIJAZNOSTJO ZAPOSLENIH?	4,40	4,38	4,39	↑	4,53

Kriterij: **ZADOVOLJSTVO SVOJCEV Z VKLJUČENOSTJO 2.2. Sodelovanje s svojci**

Ločenost od zunanjega sveta se zmanjšuje tudi z ohranjanjem prejšnjega načina življenja in s stiki s pomembnimi osebami iz življenja posameznika. Raziskave kažejo, da posamezniku prav to daje smisel nadaljnega življenja ter pomembno vpliva na občutek, da lahko odločajo o sebi samostojno. Velik pomen imajo za uporabnike stiki z domačimi in domačim okoljem, saj jim dajejo občutek pomembnosti in veselje do življenja.

Ocene zadovoljstva:	2022	2023	2024	TREND	REF
ZADOVOLJSTVO Z ODPRTOSTJO DOMA ZA SODELOVANJE S SVOJCI?	x	4,27	4,51	↑	4,50
ZADOVOLJSTVO Z INFORMACIJAMI O STANOVALCU/KI, KI JIH PREJMETE S STRANI ZAPOSLENIH?	4,24	3,75	4,26	↑	4,34
ZADOVOLJSTVO S POSLUHOM ZAPOSLENIH ZA PREDLOGE IZBOLJŠAV IN BOLJŠE DELO S STANOVALCI?	4,05	3,77	4,06	↑	4,26
ZADOVOLJSTVO Z DELOM IN ODNOSOM SOCIALNE SLUŽBE?	4,55	4,44	4,55	↑	4,50

Kriterij: **UGLED DOMA 3.1. Izgled doma**

Prvi občutek, prvi stik, ki ga obiskovalec zazna še pred vstopom v dom, je njegov stik z izgledom doma. Izgled doma je viden simbol, ki mora biti v skladu s celotno podobo, saj izraža identiteto doma, hkrati pa je tisto prvo, kar obiskovalca nagovori.

Ocene zadovoljstva:	2022	2023	2024	TREND	REF
ZADOVOLJSTVO Z UREJENOSTJO OKOLICE DOMA?	3,63	3,94	4,04	↑	4,45
ZADOVOLJSTVO S ČISTOČO IN UREJENOSTJO DOMSKIH PROSTOROV?	4,25	4,44	4,43	↓	4,42