

2025

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

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

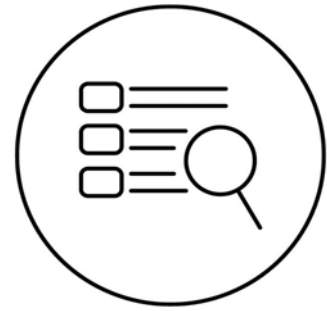
RAZISKAVA ZADOVOLJSTVA  
SVOJCEV 2025

31.01.2026

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

---

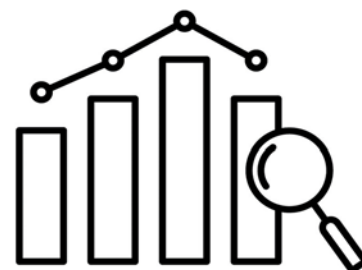
### 5. Analiza odprtih odgovorov

---

PRILOGA  
Povzetek rezultatov

## GLAVNE UGOTOVITVE

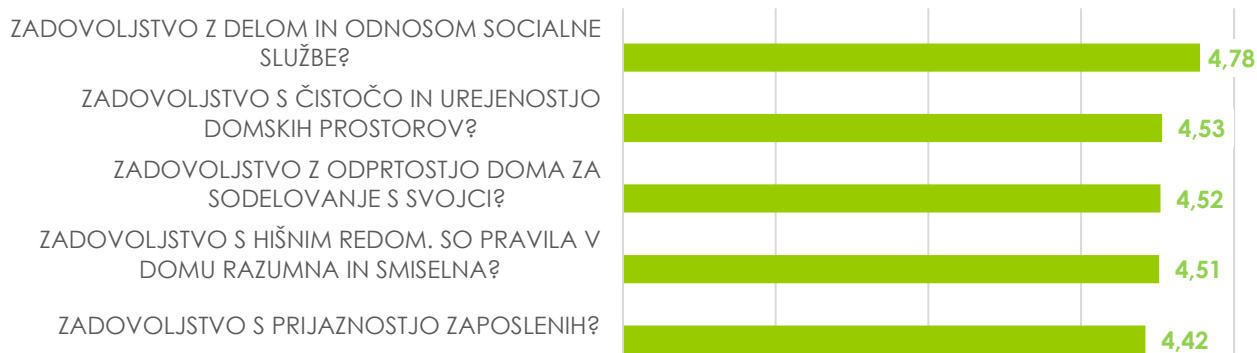
V standardizirani raziskavi zadovoljstva je sodelovalo 61 svojcev. Uporabljen je bil anketni vprašalnik, ki se uporablja tudi v drugih domovih za starejše. Vprašalnik zajema ključne vidike zadovoljstva z bivanjem ter omogoča tako kvantitativno kot kvalitativno analizo, hkrati pa omogoča primerjavo rezultatov med različnimi domovi.



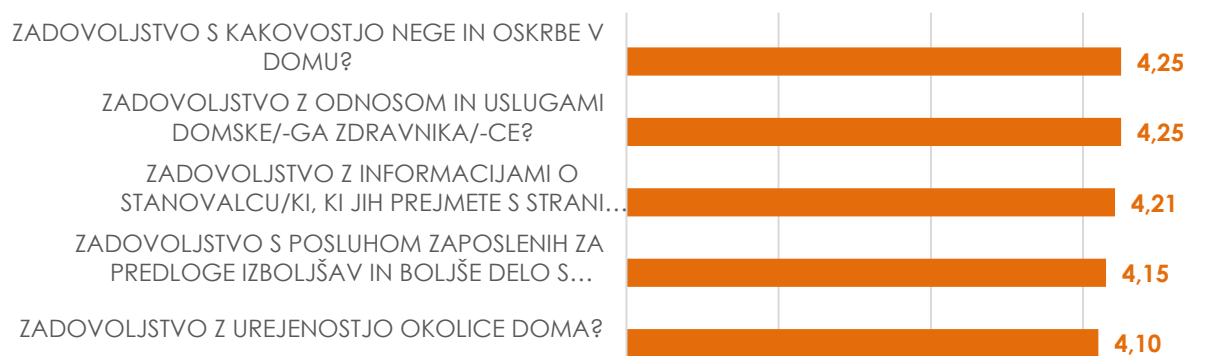
Pri pregledu vzorca ugotovimo, da najvišji delež vzorca predstavljajo svojci stari nad 60 let (56%), ter svojci, ki v Dom na obisk prihajajo 1x ali večkrat tedensko (57%).

Splošna (sumarna) ocena zadovoljstva znaša 4,36. 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 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 4,4. Primerjava ocene sumarnega zadovoljstva vaših svojcev z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših svojcev v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega

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



**Svojci najnižje ocene pripisujejo:**



## •• 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

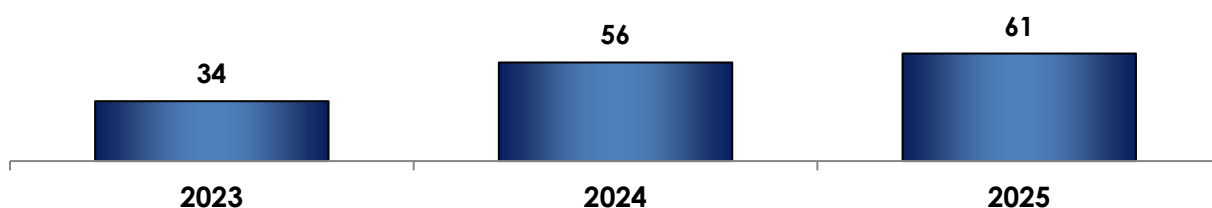
Raziskava zajema tista področja delovanja doma, ki pomembno prispevajo k višjemu zadovoljstvu stanovalcev z bivanjem v domu. Anketni vprašalnik, s katerim merimo zadovoljstvo svojcev, je rezultat dolgoletnih izkušenj z merjenjem zadovoljstva v domovih za starejše in predstavlja sedmo različico vprašalnika,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

## 1. Opis vzorca

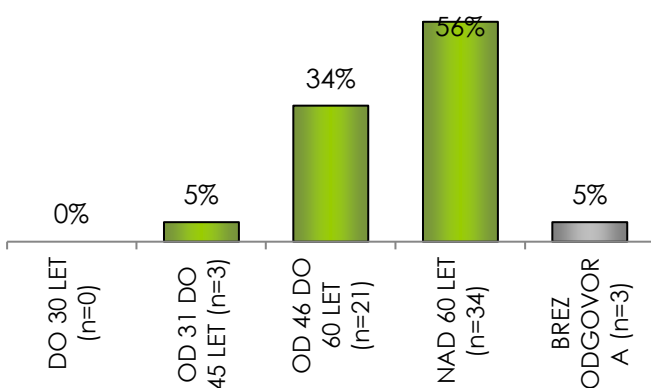
V analizi vzorca je predstavljena skupina svojcev, vključenih v raziskavo, oziroma svojci, ki so odgovarjali na anketni vprašalnik. Ta analiza je pomembno orodje za ugotavljanje reprezentativnosti rezultatov, saj nam pove, kako dobro zajeti vzorec predstavlja populacijo in kako zanesljivi so podatki 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 61 svojcev.



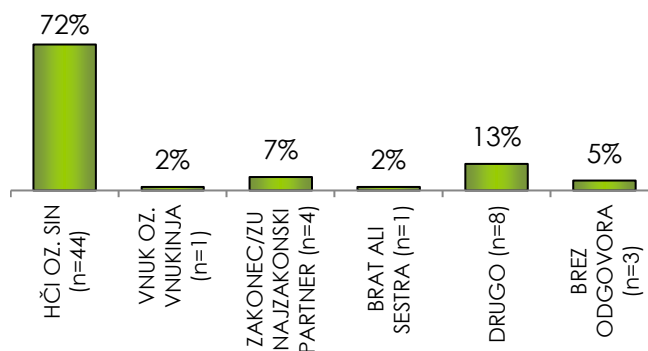
### 1.2 Starost svojcev



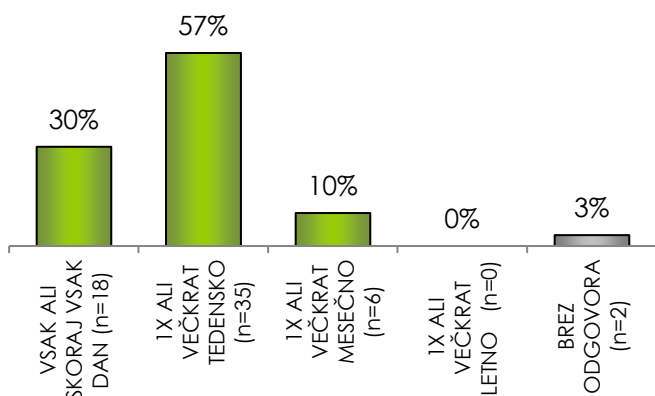
Vzorec anketirancev sestavljajo predvsem starejši svojci, saj je več kot polovica vprašanih starejših od 60 let (56%), sledijo starostna skupina od 46 do 60 let (34%), medtem ko je mlajših od 45 let zelo malo.

Med anketiranci izrazito prevladujejo hčere in sinovi stanovalcev (72%), bistveno manj pa je zakoncev oziroma partnerjev ter drugih sorodnikov.

### 1.3 Odnos do stanovalca

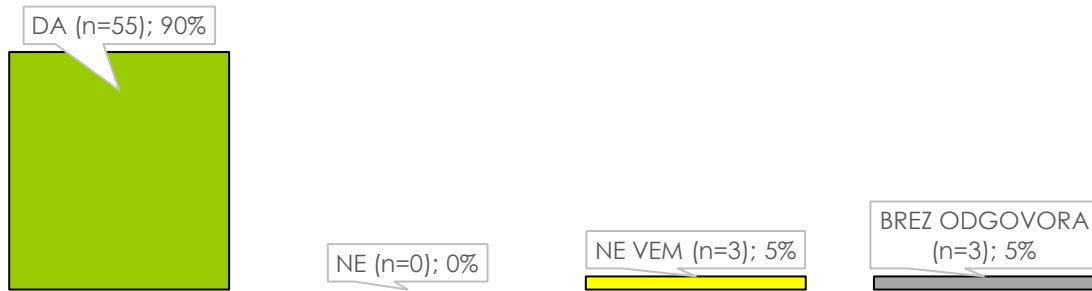


### 1.4 Pogostost obiskov



Večina sodelujočih svojcev dom obiskuje zelo pogosto, saj kar 87% prihaja vsak dan ali vsaj enkrat tedensko.

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



Rezultati kažejo izjemno visoko raven zadovoljstva svojcev z domom, saj bi kar 90 % anketiranih v primeru ponovne odločitve ponovno izbralo ta dom, pri čemer ni bilo niti enega negativnega odgovora. Delež neodločenih (5 %) in tistih brez odgovora (5 %) je nizek, kar dodatno potrjuje prevladujoče pozitivno stališče svojcev do kakovosti oskrbe in zaupanja v delovanje doma.

### 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, dobra oskrba.

1 Bližina.

1 Bližino, kvaliteto.

1 Ker je prijetno priti v ustanovo, občutek je, kot da je mami res v dobrih rokah.

1 Ker je svojcu najbližji.

1 Ker je tudi nekaj dobrega.

1 Ker mi deluje domače.

1 Ker poznam delovanje doma.

1 Ker sem v glavnem z vsem zadovoljna in je dovolj blizu, da lahko mam obiščem večkrat na teden.

1 Ker sem zadovoljna s storitvijo.

1 Ker smo sedaj popolnoma mirni, da je sedaj na varnem.

1 Ker ste še vedno najboljši in ker je blizu mojega doma.

1 Ker vse funkcionira tako kot je treba in v korist oskrbovancev.

1 Lepo urejen dom, dobra oskrba v domu.

1 Ne vem.

1 Objektivno gledano, je to maksimum, ki ga lahko pričakujem od socialnega varstva.

1 Parkirni prostori.

1 Prijazno osebje, ustrežljivost.

1 Prijaznost, dostopnost zaposlenih, bližina domačega okolja.

---

1 Prijaznost, toplina ljudi, odlična fizioterapija.

---

1 Solidno.

---

1 Zaradi bližine doma.

---

1 Zaradi bližine in dobrih storitev.

---

1 Zaradi bližine, avtobusna povezava.

---

1 Zaradi bližine.

---

1 Zaradi bližine.

---

1 Zaradi prijaznega okolja.

---

1 Zaradi prijaznosti uslužbencev.

---

1 Zato, ker mi je dom na Izlakam najbližji.

---

### **Ne, ker....**

Ni odgovorov.

---

### **Ne vem, ker....**

3 Drugih 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

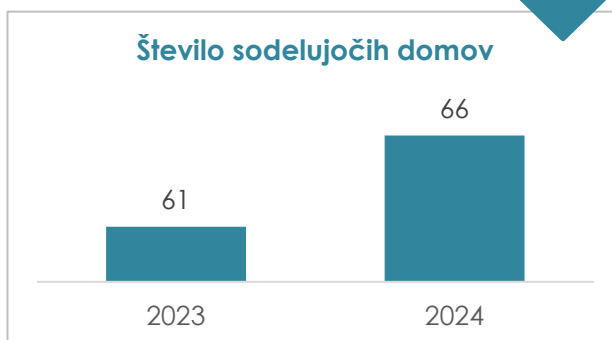


Za lažjo interpretacijo vrednosti ocen zadovoljstva je v grafu prikazana tudi dosežena povprečna ocena zadovoljstva **vseh svojcev na posameznem področju v preteklem letu**. Ta referenčna ocena predstavlja povprečje vseh domov, ki so se v preteklih letih vključili v standardizirano raziskavo zadovoljstva.

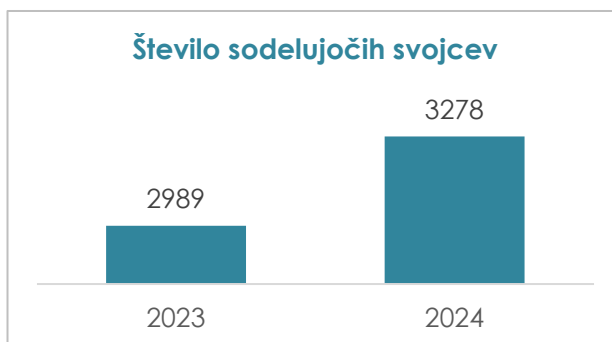
#### Vzorec Standardizirana raziskava v letu 2023 in 2024

referenčna ocena

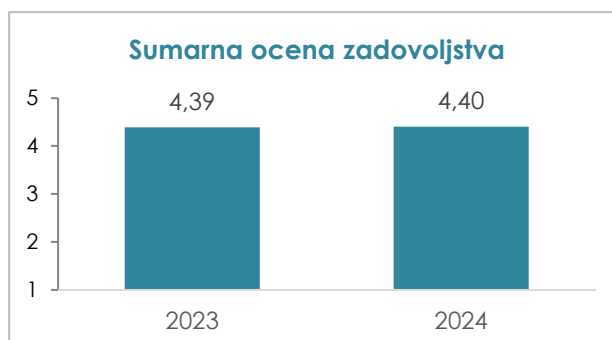
- ◆ V letu 2023 je v raziskavi sodelovalo 61 domov za starejše, v letu 2024 pa 66 domov za starejše.



- ◆ Skupno je v letu 2023 v raziskavi sodelovalo 2989 svojcev, v letu 2024 pa 3278 svojcev stanovalcev domov za starejše.



- ◆ V letu 2023 je sumarna ocena zadovoljstva svojcev znašala 4,39, v letu 2024 pa 4,4.



## 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.

2023		2024		2025	
Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
4,19	*	4,24	*	4,32	*

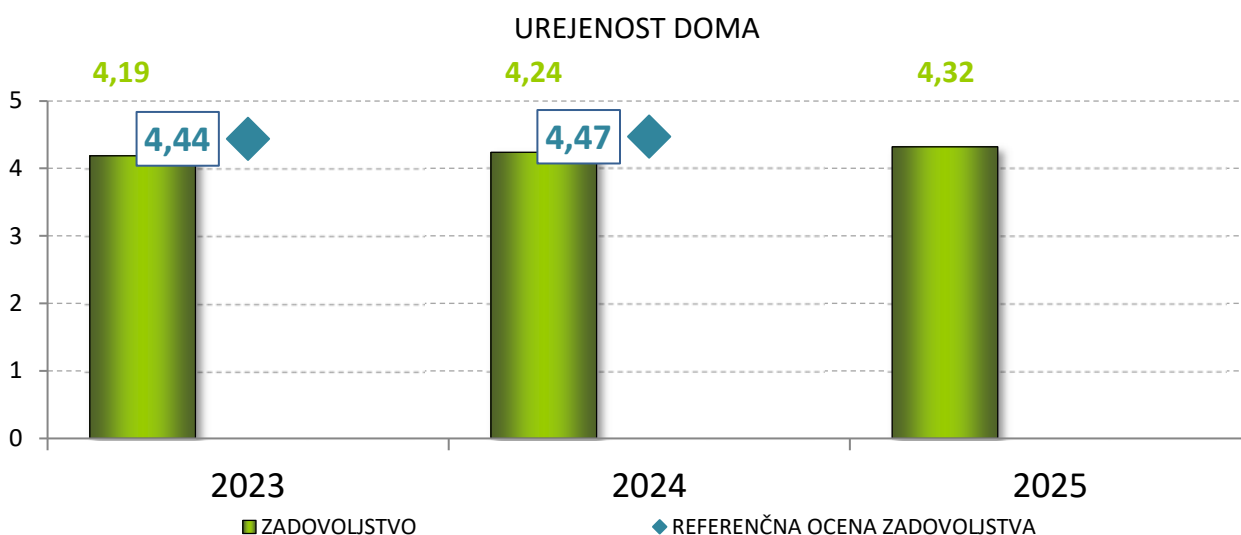
\* ciljno vrednost določite sami. V pomoč naj vam bo Skupna letna primerjalna analiza, ki daje vpogled v primerjave ocen vašega doma z drugimi domovi. Glede na primerjavo z ostalimi se odločite kakšen je vaš cilj izboljšav, npr. višina ciljne vrednosti naj se orientira glede na najvišje in najnižje rezultate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

#### ● INTERPRETACIJA REZULTATOV:

- Ocena zadovoljstva na področju urejenosti Doma v letošnjem letu znaša 4,32.
- 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 4,47.
- ◆ 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.

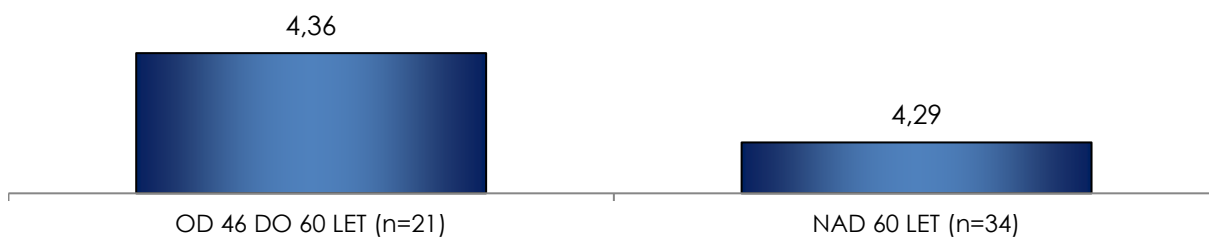


Trend stopnje  
zadovoljstva =

## Demografske razlike

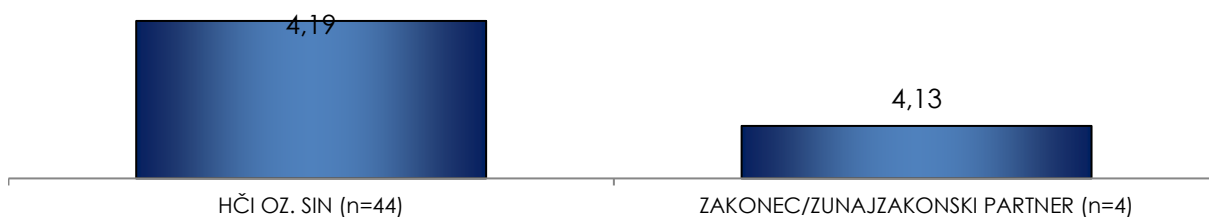
V tem poglavju analiziramo povprečne vrednosti zadovoljstva s področjem urejenosti Doma med svojci, pri čemer upoštevamo razlike glede na njihovo starost, odnos do stanovalcev in pogostost obiskov v Domu. Za zagotavljanje anonimnosti anketirancev rezultati niso prikazani za skupine, kjer je vzorec manjši od treh.

### ZADOVOLJSTVO Z UREJENOSTJO DOMA GLEDE NA STAROST SVOJCEV



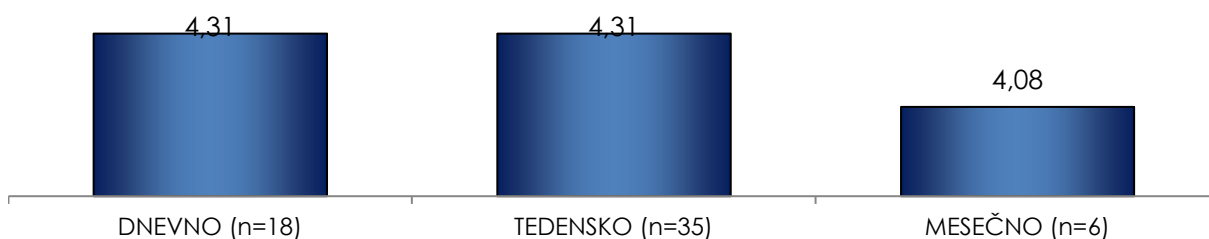
Ugotovimo, da so z urejenostjo Doma najbolj zadovoljni svojci, ki so stari med 46 in 60 let, kjer je ocena zadovoljstva najvišja in znaša 4,36. Najnižjo oceno zadovoljstva lahko razberemo pri skupini svojcev, ki so starejši od 60 let.

### ZADOVOLJSTVO Z UREJENOSTJO DOMA GLEDE NA RAZMERJE DO STANOVALCA



Ugotovimo, da so z urejenostjo Doma najbolj zadovoljni svojci, ki so v razmerju do stanovalca hči oz. sin, kjer je ocena zadovoljstva najvišja in znaša 4,19. Najnižjo oceno zadovoljstva lahko razberemo pri skupini svojcev, ki so v razmerju do stanovalca zakonec oz. zunajzakonski partner.

### ZADOVOLJSTVO Z UREJENOSTJO DOMA GLEDE NA POGOSTOST OBISKA



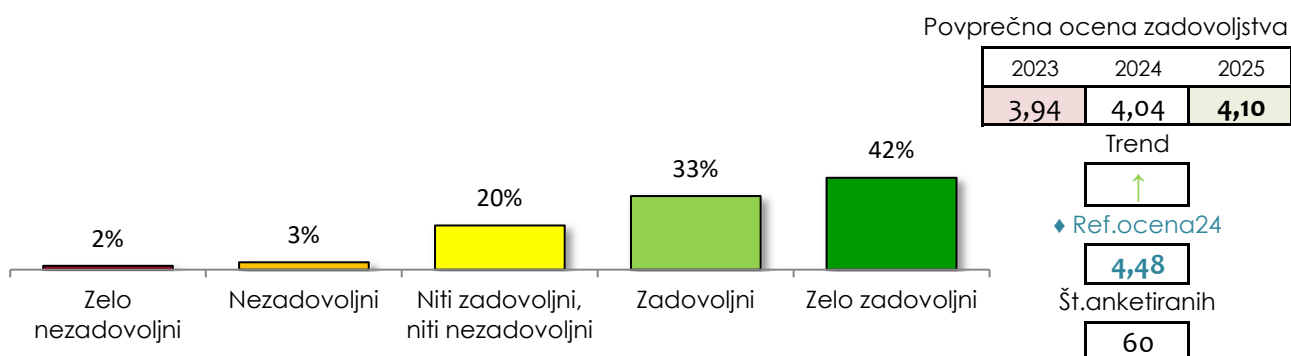
Ugotovimo, da so z urejenostjo Doma najbolj zadovoljni svojci, ki na obisk v Dom prihajajo zelo pogosto, na dnevni bazi, kjer je ocena zadovoljstva najvišja in znaša 4,31. Najnižjo oceno zadovoljstva lahko razberemo pri skupini svojcev, ki mesečno prihajajo na obisk v Dom.

## ●● 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 4,10. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,48. 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 Parkirišče.

2 Dom v urbanem delu naselja in z koncentracijo vozil! Urejenost relativna stvar.

3 Grmičevje ob pločniku urediti tako, da je možna hoja po pločniku in da ni treba hoditi po cesti - sploh z vozičkom.

3 Novo - večjo tendo pred vhodom doma nad klopmi, blazine za sedenje na klopeh.

3 Nujna ureditev pločnikov in prehodov - mobilnost z vozički!!!

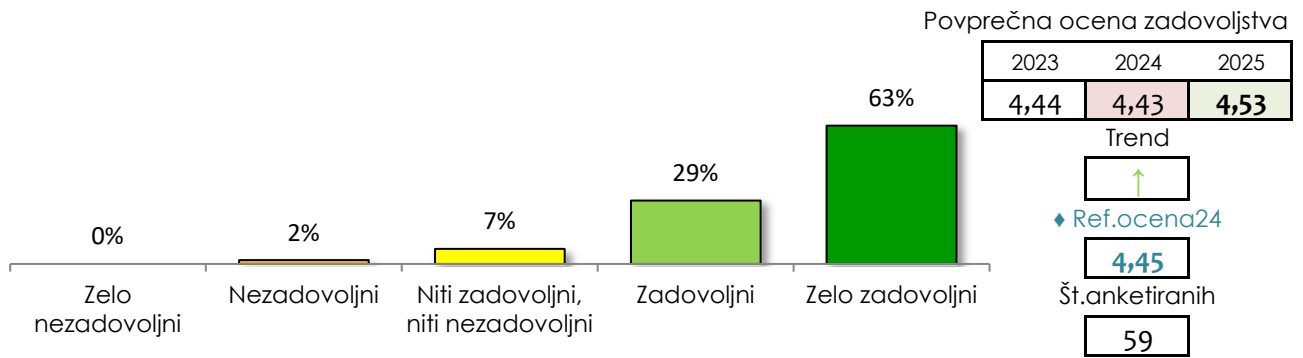
4 Veliko ne, ker ste prostorko omejeni.

5 Parkirni prostor.

5 Parkirni prostori.

5 Problem s pomanjkanjem parkirišč.

● **ZADOVOLJSTVO S ČISTOČO IN UREJENOSTJO DOMSKIH PROSTOROV?**



Povprečna ocena zadovoljstva svojcev pri elementu 'Zadovoljstvo S ČISTOČO IN UREJENOSTJO DOMSKIH PROSTOROV?' znaša 4,53. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,45. 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 Več prezračevanja sob (potrebno odpisati okna)!!!

4 Vonj iz koša za smeti (plenice).

5 Brez pripomb.

5 Mislim, da lepše ne more biti.

## 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 prebivanje 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,...

2023		2024		2025	
Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
4,13	*	4,36	*	4,40	*

\* 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.

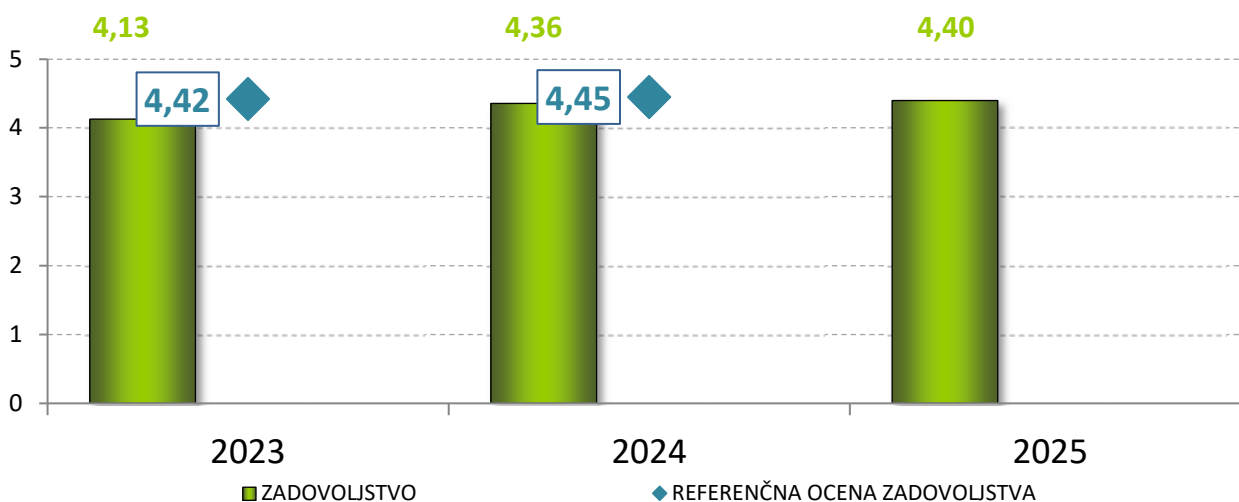
#### ●● INTERPRETACIJA REZULTATOV:

- Ocena zadovoljstva na področju delovanja Doma v letošnjem letu znaša 4,40.
- 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.

◆ Upoštevač 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 4,45.
- ◆ 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

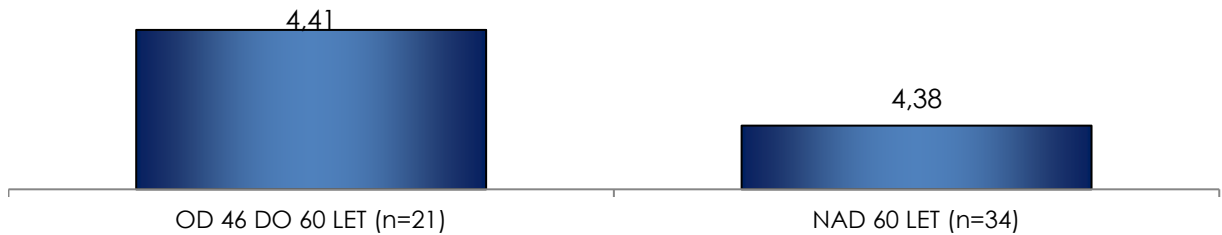


Trend stopnje  
zadovoljstva =

## Demografske razlike

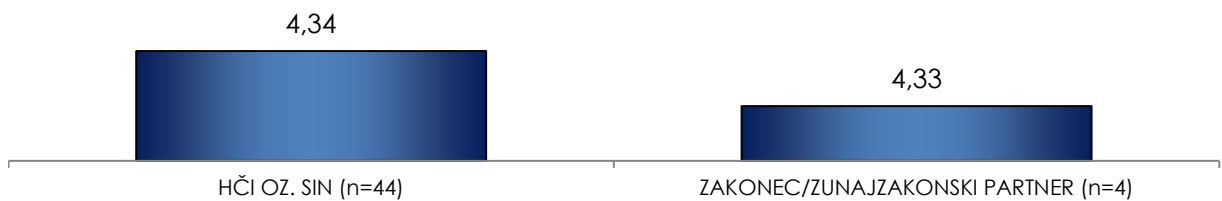
V tem poglavju analiziramo povprečne vrednosti zadovoljstva s področjem delovanje Doma med svojci, pri čemer upoštevamo razlike glede na njihovo starost, odnos do stanovalcev in pogostost obiskov v Domu. Za zagotavljanje anonimnosti anketirancev rezultati niso prikazani za skupine, kjer je vzorec manjši od treh.

### ZADOVOLJSTVO Z DELOVANJEM DOMA GLEDE NA STAROST SVOJCEV



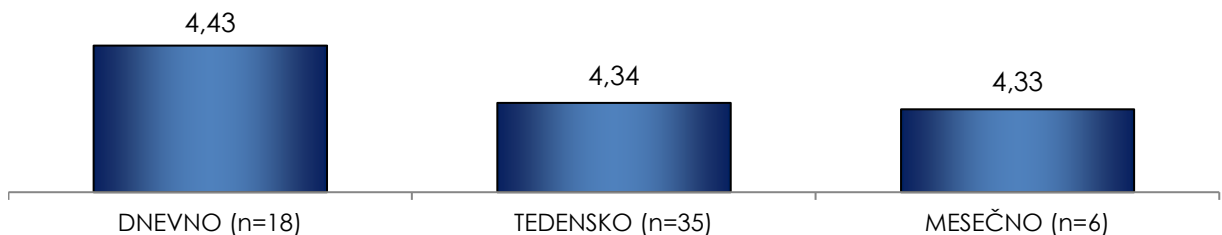
Ugotovimo, da so z delovanjem Doma najbolj zadovoljni svojci, ki so stari med 46 in 60 let, kjer je ocena zadovoljstva najvišja in znaša 4,41. Najnižjo oceno zadovoljstva lahko razberemo pri skupini svojcev, ki so starejši od 60 let.

### ZADOVOLJSTVO Z DELOVANJEM DOMA GLEDE NA RAZMERJE DO STANOVALCA



Ugotovimo, da so z delovanjem Doma najbolj zadovoljni svojci, ki so v razmerju do stanovalca hči oz. sin, kjer je ocena zadovoljstva najvišja in znaša 4,34. Najnižjo oceno zadovoljstva lahko razberemo pri skupini svojcev, ki so v razmerju do stanovalca zakonec oz. zunajzakonski partner.

### ZADOVOLJSTVO Z DELOVANJEM DOMA GLEDE NA POGOSTOST OBISKA



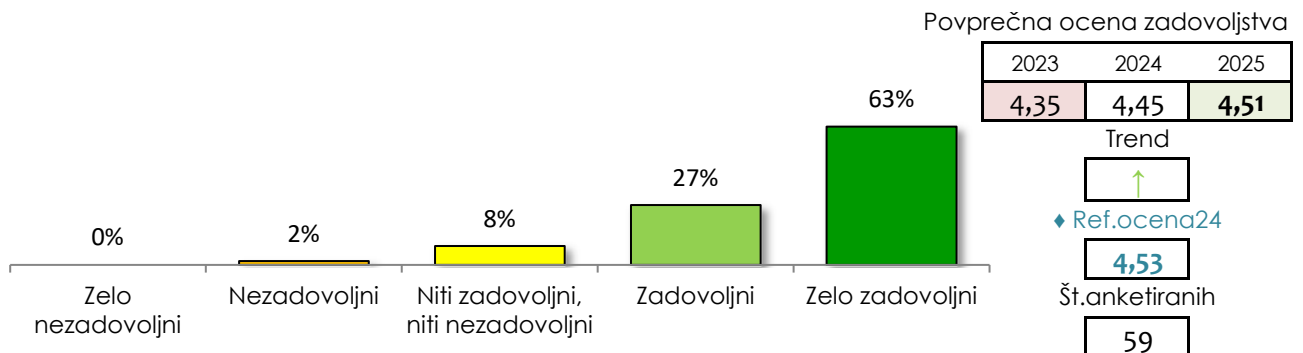
Ugotovimo, da so z delovanjem Doma najbolj zadovoljni svojci, ki na obisk v Dom prihajajo zelo pogosto, na dnevni bazi, kjer je ocena zadovoljstva najvišja in znaša 4,43. Najnižjo oceno zadovoljstva lahko razberemo pri skupini svojcev, ki mesečno prihajajo na obisk v Dom.

## ●● 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?

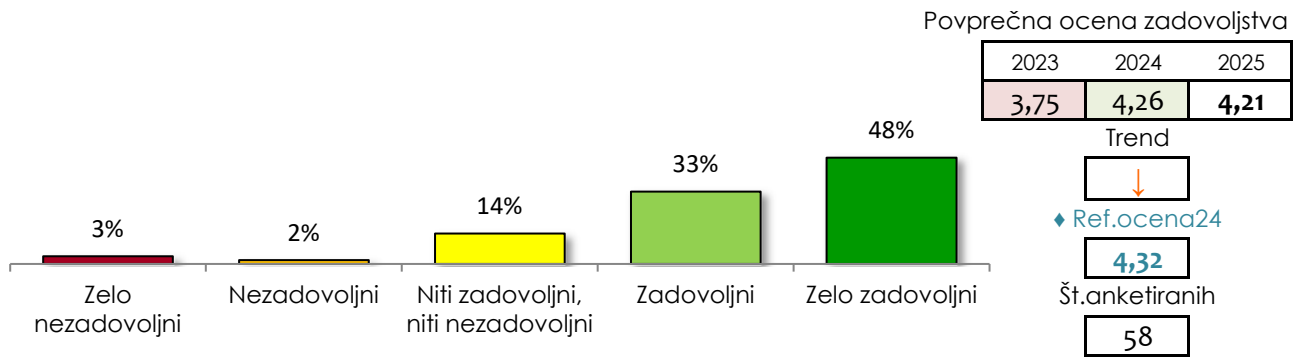


Povprečna ocena zadovoljstva svojcev pri elementu 'Zadovoljstvo S HIŠNIM REDOM. SO PRAVILA V DOMU RAZUMNA IN SMISELNA?' znaša 4,51. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,53. Primerjava ocene zadovoljstva vaših svojcev 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?

3 Da.

● **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 4,21. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva negativen. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,32. 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 Komunikacija z ambulanto.

3 Če ne vprašaš nič ne izveš.

3 Ker prihajamo na obiske pretežno v popoldanskem času, težko koga najdem za kakšno kratko vprašanje.

3 Za info niti nobenega ne najdeš.

4 Stik samo občasno s sodelavko.

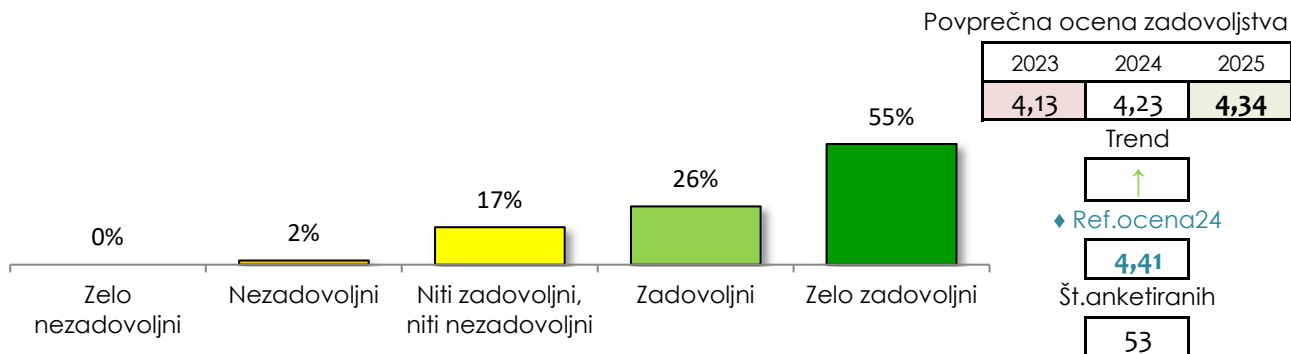
4 Več odzivnosti preko telefona.

4 Zgodi se, da do informacije ni enostavno priti.

5 Vsak mi prijazno razloži kar me zanima.

5 Zelo prijazni in dostopni.

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

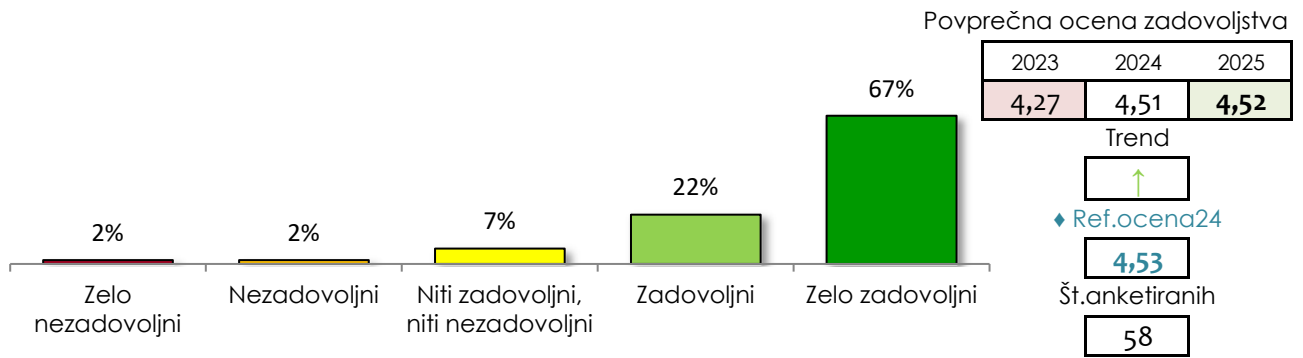


Povprečna ocena zadovoljstva svojcev pri elementu 'Zadovoljstvo s PONUDBO DODATNIH AKTIVNOSTI IN PRAZNOVANJI (ZBORI, IZLETI, PRIREDITVE, DRUŽENJA, PRAZNOVANJA)?' znaša 4,34. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,41. 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 Zelo slabo, nepokretni stanovalci ležijo vse vikende in praznike.*

● **ZADOVOLJSTVO Z ODPRTOSTJO DOMA ZA SODELOVANJE S SVOJCI?**



Povprečna ocena zadovoljstva svojcev pri elementu 'Zadovoljstvo Z ODPRTOSTJO DOMA ZA SODELOVANJE S SVOJCI?' znaša 4,52. 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?**

*3 Želel bi sestanke popoldan.*

## 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.

2023		2024		2025	
Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
4,10	*	4,23	*	4,29	*

\* 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 4,29.
- 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 4,38.
- ◆ 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.

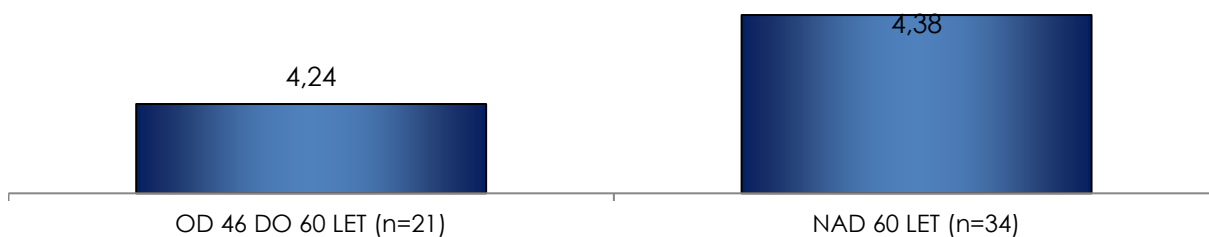


Trend stopnje  
zadovoljstva =

## Demografske razlike

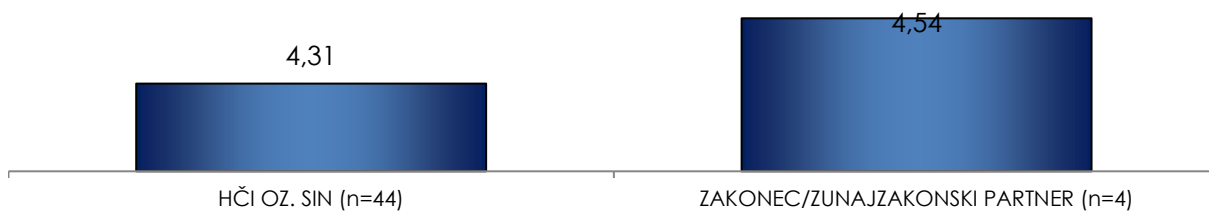
V tem poglavju analiziramo povprečne vrednosti zadovoljstva s področjem odnos zaposlenih Doma med svojci, pri čemer upoštevamo razlike glede na njihovo starost, odnos do stanovalcev in pogostost obiskov v Domu. Za zagotavljanje anonimnosti anketirancev rezultati niso prikazani za skupine, kjer je vzorec manjši od treh.

### ZADOVOLJSTVO Z ODNOSOM ZAPOSLENIH GLEDE NA STAROST SVOJCEV



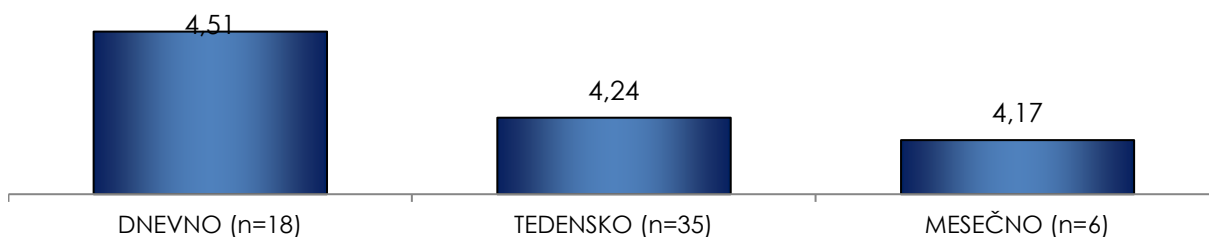
Glede na starost svojcev, ugotovimo, da so z odnosom zaposlenih najbolj zadovoljni svojci, ki so starejši od 60 let, kjer je ocena zadovoljstva najvišja in znaša 4,38. Najnižjo oceno zadovoljstva lahko razberemo pri skupini svojcev, ki so stari med 46 in 60 let.

### ZADOVOLJSTVO Z ODNOSOM ZAPOSLENIH GLEDE NA RAZMERJE DO STANOVALCA



Z odnosom zaposlenih so najbolj zadovoljni svojci, ki so v razmerju do stanovalca zakonec oz. zunajzakonski partner, kjer je ocena zadovoljstva najvišja in znaša 4,54. Najnižjo oceno zadovoljstva lahko razberemo pri skupini svojcev, ki so v razmerju do stanovalca hči oz. sin.

### ZADOVOLJSTVO Z ODNOSOM ZAPOSLENIH GLEDE NA POGOSTOST OBISKA



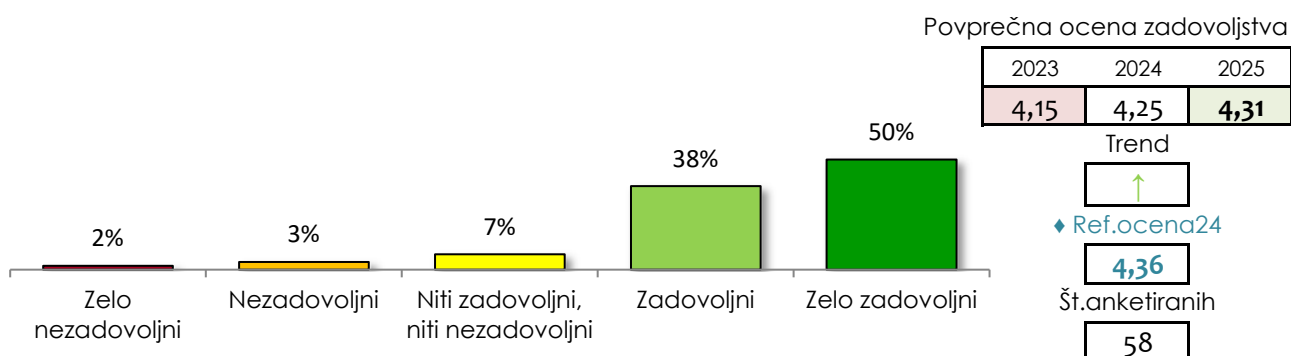
Ugotovimo, da so z odnosom zaposlenih najbolj zadovoljni svojci, ki na obisk v Dom prihajajo zelo pogosto, na dnevni bazi, kjer je ocena zadovoljstva najvišja in znaša 4,51. Najnižjo oceno zadovoljstva lahko razberemo pri skupini svojcev, ki mesečno prihajajo na obisk v Dom.

## ●● 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 4,31. 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?

2 Ni bilo informacij o stanju svojca.

4 Empatija.

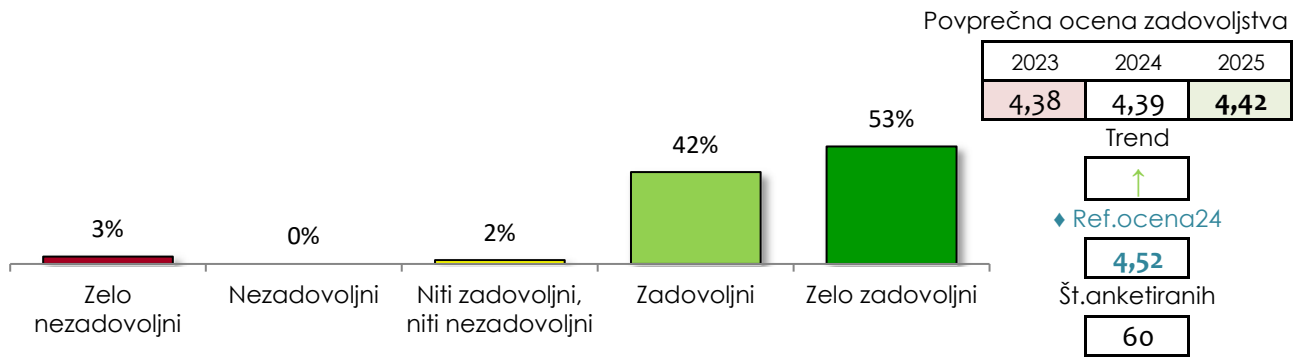
4 Pri nekaterih zaposlenih več občutka.

5 Primernejše plače.

5 Zaposleni zelo prijazni.

5 Zlate gospe.

## ● ZADOVOLJSTVO S PRIJAZNOSTJO ZAPOSLENIH?



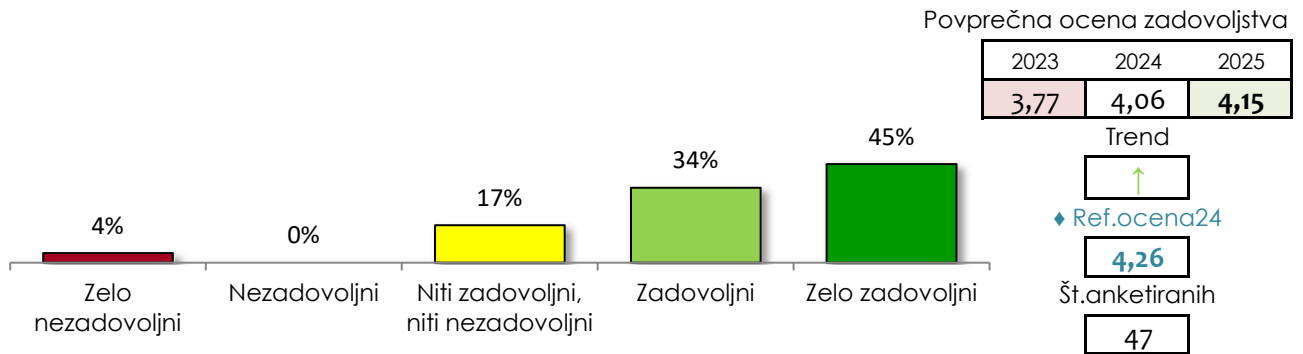
Povprečna ocena zadovoljstva svojcev pri elementu 'Zadovoljstvo S PRIJAZNOSTJO ZAPOSLENIH?' znaša 4,42. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,52. Primerjava ocene zadovoljstva vaših svojcev na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših svojcev v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

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

*4 Nekatere medicinske sestre so včasih malo neprijazne, ampak je razumljivo, tudi stanovalci so včasih (starost).*

*4 Osnovne olike.*

## ● 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 4,15. 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 Da ne hodijo vse na malico istočasno, da če je potrebno da se stanovalca previje tudi ko je malica.

4 Če si za delo s starejšimi s srcem, se vse da.

4 Skozi eno uho noter, drugo ven - nekateri izgovori - to ni moje delo.

5 Če bi bilo mogoče, da bi jim organizirali, kot trenutno, da jih nekdo malo razgiba v dnevnem oddelku, ker marsikomu se ne da hoditi na telovadbo v telovadnico, tam pa po kavi le malo zamigajo.

5 Jaz mislim, da je na nivoju.

## 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.

2023		2024		2025	
Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
4,23	*	4,37	*	4,40	*

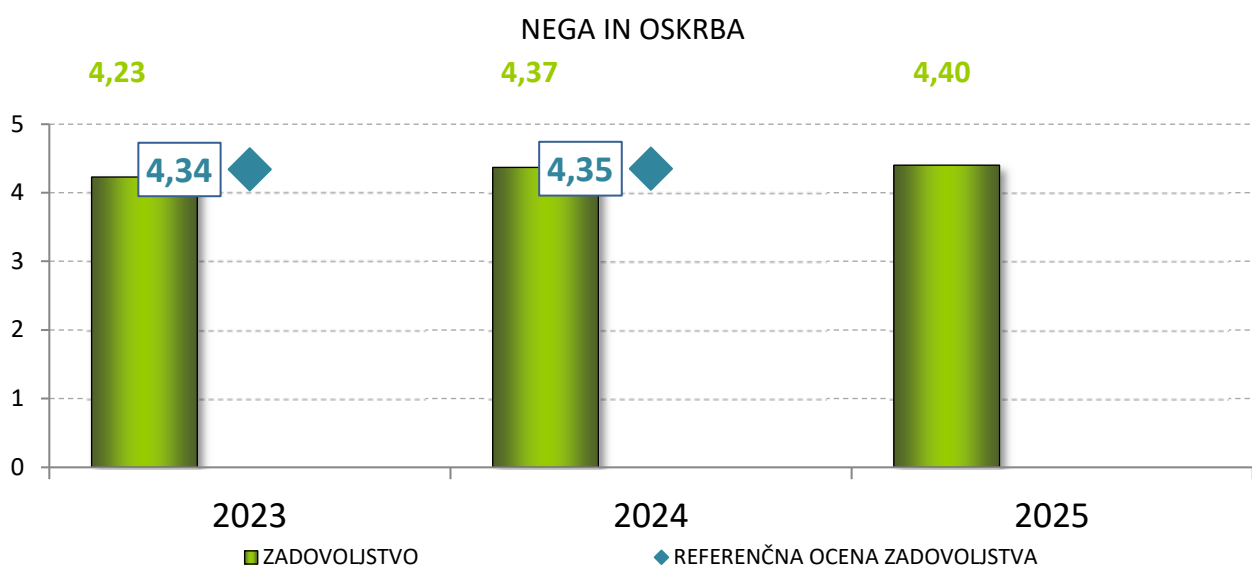
\* ciljno vrednost določite sami. V pomoč naj vam bo Skupna letna primerjalna analiza, ki daje vpogled v primerjave ocen vašega doma z drugimi domovi. Glede na primerjavo z ostalimi se odločite kakšen je vaš cilj izboljšav, npr. višina ciljne vrednosti naj se orientira glede na najvišje in najnižje rezultate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

#### ● INTERPRETACIJA REZULTATOV:

- Ocena zadovoljstva na področju nege in oskrbe v letošnjem letu znaša 4,40.
- 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, ugotovljamo, da:

- ◆ Referenčna ocena zadovoljstva tega področja znaša 4,35.
- ◆ 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.

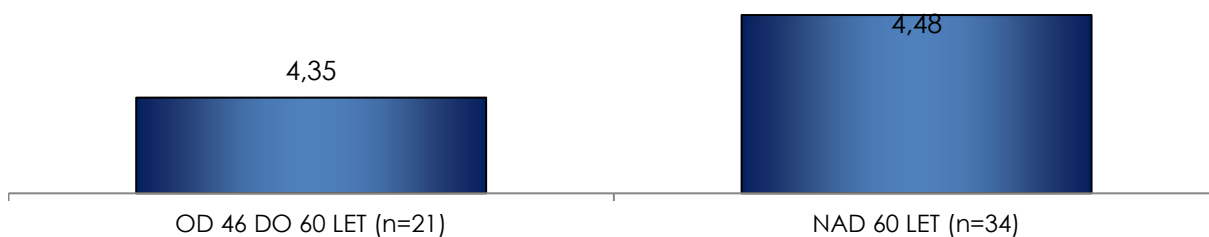


Trend stopnje  
zadovoljstva =

## Demografske razlike

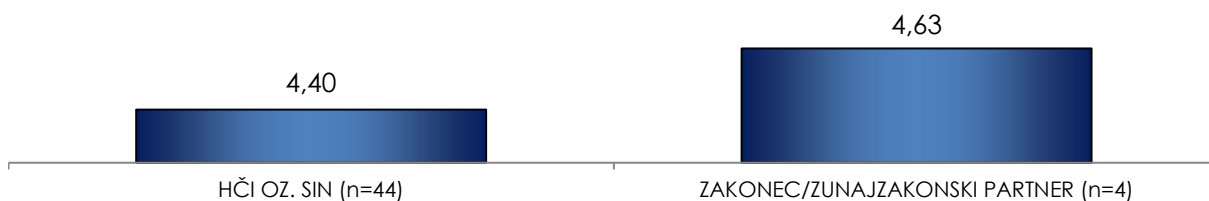
V tem poglavju analiziramo povprečne vrednosti zadovoljstva s področjem nege in oskrbe med svojci, pri čemer upoštevamo razlike glede na njihovo starost, odnos do stanovalcev in pogostost obiskov v Domu. Za zagotavljanje anonimnosti anketirancev rezultati niso prikazani za skupine, kjer je vzorec manjši od treh.

### ZADOVOLJSTVO Z NEGO IN OSKRBO GLEDE NA STAROST SVOJCEV



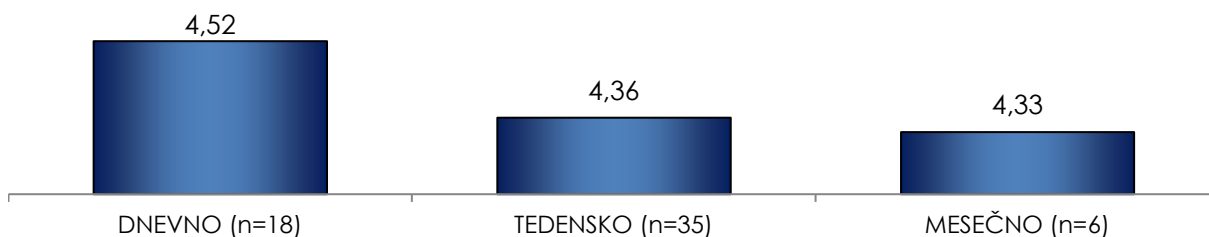
Glede na starost svojcev, ugotovimo, da so z nego in oskrbo najbolj zadovoljni svojci, ki so starejši od 60 let, kjer je ocena zadovoljstva najvišja in znaša 4,48. Najnižjo oceno zadovoljstva lahko razberemo pri skupini svojcev, ki so stari med 46 in 60 let.

### ZADOVOLJSTVO Z NEGO IN OSKRBO GLEDE NA RAZMERJE DO STANOVALCA



Z nego in oskrbo so najbolj zadovoljni svojci, ki so v razmerju do stanovalca zakonec oz. zunajzakonski partner, kjer je ocena zadovoljstva najvišja in znaša 4,63. Najnižjo oceno zadovoljstva lahko razberemo pri skupini svojcev, ki so v razmerju do stanovalca hči oz. sin.

### ZADOVOLJSTVO Z NEGO IN OSKRBO GLEDE NA POGOSTOST OBISKA



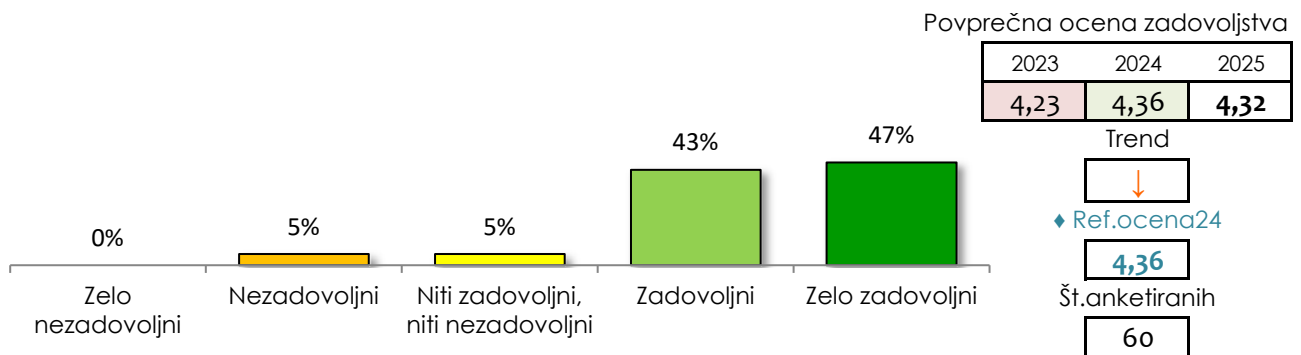
Ugotovimo, da so z nego in oskrbo najbolj zadovoljni svojci, ki na obisk v Dom prihajajo zelo pogosto, na dnevni bazi, kjer je ocena zadovoljstva najvišja in znaša 4,52. Najnižjo oceno zadovoljstva lahko razberemo pri skupini svojcev, ki mesečno prihajajo na obisk v Dom.

## ●● 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 anketiranelec 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 4,32. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva negativen. 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?

2 Nepokretne posesti vsaki dan, tudi čez vikende in praznike.

3 Več zaposlenih na oddelkih, bi lažje opazili če je: razodet, žejen, rabi pomoč...

3 Vsakodnevno spremljanje stanja zdravja svojca.

4 Premalo pozornosti glede obiskov sester v sobe.

4 Stanovalci z demenco, ki so mobilni, več nadzora.

4 Več osebnega stika - več zaposlenih.

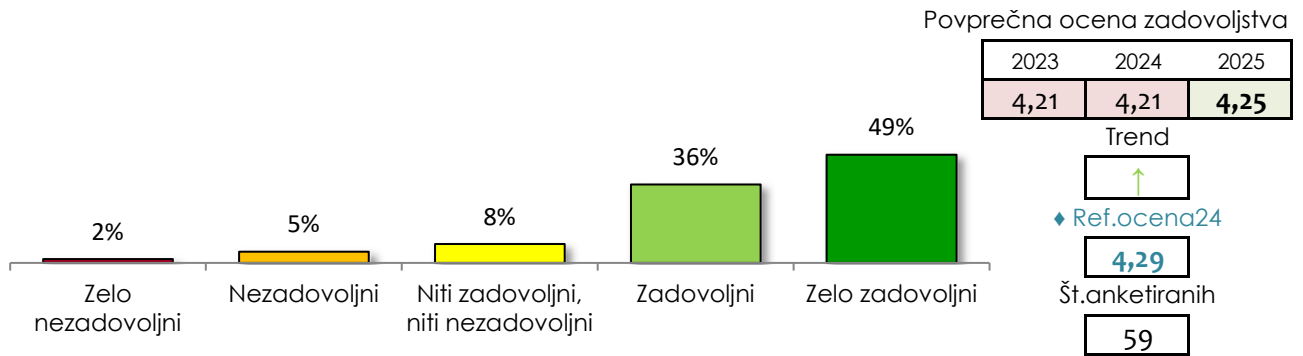
4 Vem, da bi bilo boljše, če bi imeli dovolj kadra.

5 Jaz in moji ne vidimo napak.

5 Trudijo se vsi.

5 Z moje strani zelo lepo.

● **ZADOVOLJSTVO S KAKOVOSTJO NEGE IN OSKRBE V DOMU?**

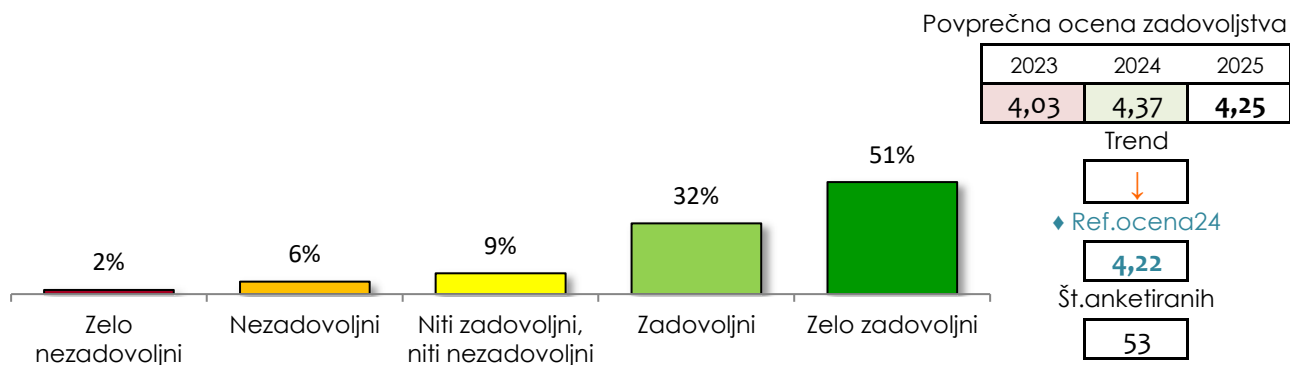


Povprečna ocena zadovoljstva svojcev pri elementu 'Zadovoljstvo S KAKOVOSTJO NEGE IN OSKRBE V DOMU?' znaša 4,25. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,29. Primerjava ocene zadovoljstva vaših svojcev na tem elementu 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 Nespoštovanje dogovorov.
- 2 Prepozno reagiranje ob poslabšanju stanja svojca.
- 3 Kopanje enkrat tedensko.
- 3 Moti vonj po iztrebkih, več odpirati okna in zračiti.
- 3 Več osebnega stika - več zaposlenih.
- 4 Večkrat sprehodit tiste, ki sami tega ne delajo.
- 5 Negovalno osebje večinoma odlično!
- 5 Veliko sem v domu - slabe izkušnje še nismo imeli.

● **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 4,25. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva negativen. 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?**

2 Naj bo tam na dneve, ko mora biti, ne da se vedno prestavlja in tedni tečejo.

2 Ni bilo podanih vseh informacij o stanju, ni se spremljalo stanje.

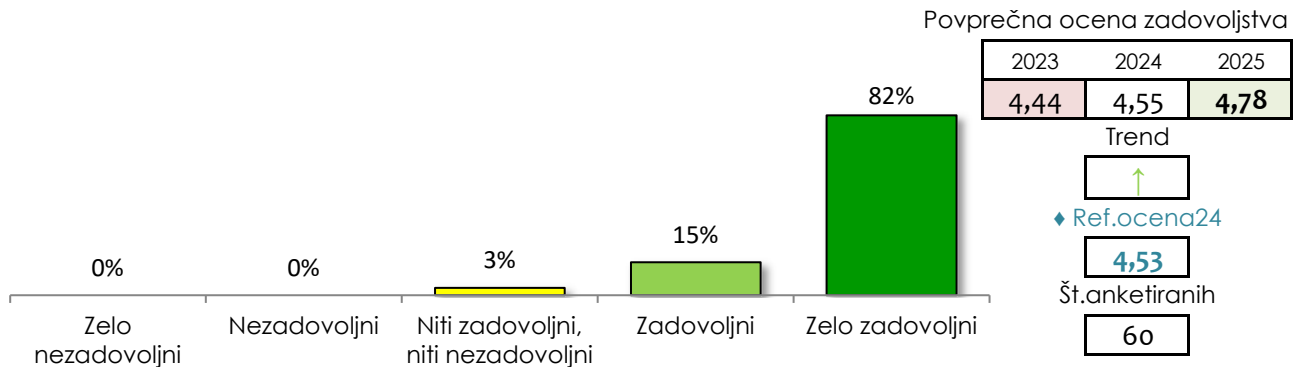
3 Da se sprememba terapij sporoči svojcu.

4 Hitrejša odzivnost, samoiniciativnost.

5 "Govorilne ure"?

5 Ko ga potrebujejo je vedno na voljo.

● **ZADOVOLJSTVO Z DELOM IN ODNOSOM SOCIALNE SLUŽBE?**



Povprečna ocena zadovoljstva svojcev pri elementu 'Zadovoljstvo Z DELOM IN ODNOSOM SOCIALNE SLUŽBE?' znaša 4,78. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,53. 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 Komunikacija, pozornost, organizacija na njim razumljiv način.

3 Malo manj "trd" odnos.

4 Manj administracije, več osebnega stika s stanovalci.

5 Same pohvale.

### 3. SUMARNI REZULTATI

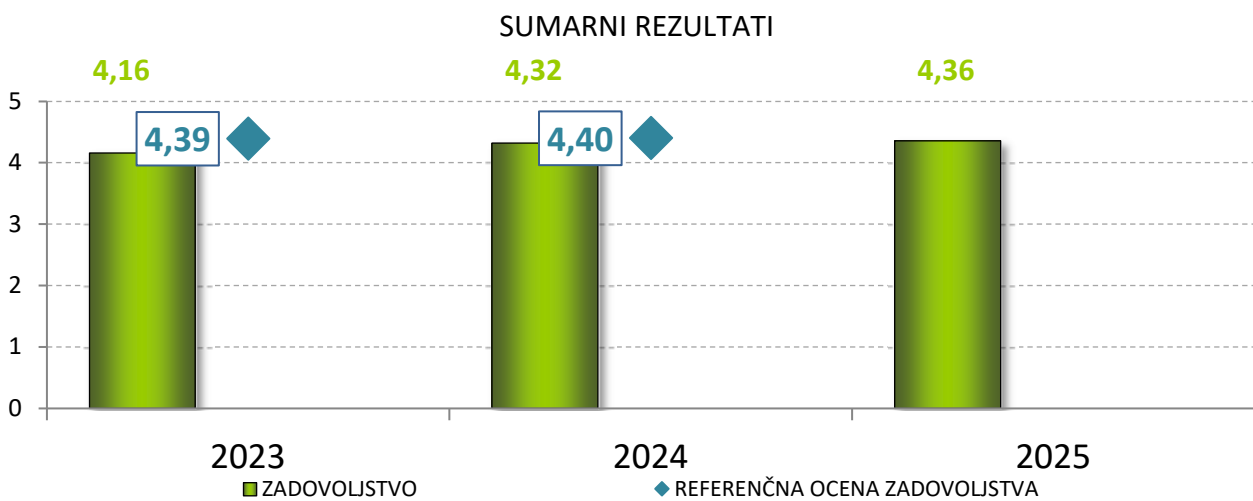
Sumarne ocene predstavljajo srednjo vrednost odgovorov na vsa vprašanja v anketnem vprašalniku. To poglavje prinaša posebno zanimanje zaradi primerjave splošnega zadovoljstva v domu skozi leta. Iz grafa je razvidno, da:



- Sumarna ocena zadovoljstva v letošnjem letu znaša 4,36.
- 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 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 4,40.
- ◆ Primerjava ocene sumarnega zadovoljstva vaših svojcev z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših svojcev v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.



Trend stopnje  
zadovoljstva =

#### 3.1 Distribucija ocen zadovoljstva



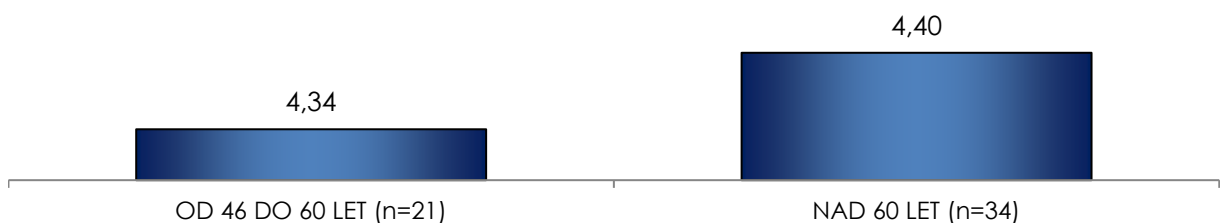
## Demografske razlike

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.

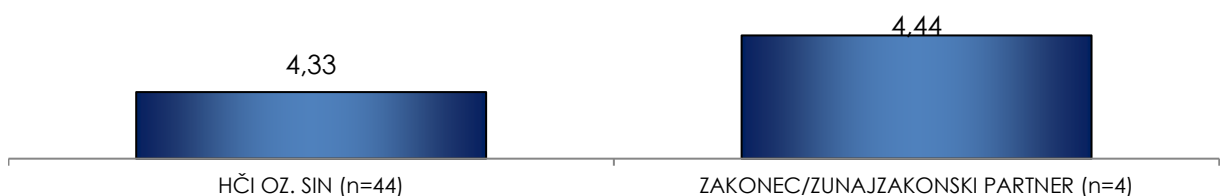
V analizi zadovoljstva svojcev lahko demografske razlike pomagajo prepoznati, ali obstajajo vzorci zadovoljstva ali nezadovoljstva, ki so povezani s specifičnimi demografskimi skupinami. Na primer, lahko ugotovite, ali so mlajši svojci bolj ali manj zadovoljni od starejših svojcev, kateri svojci so glede 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



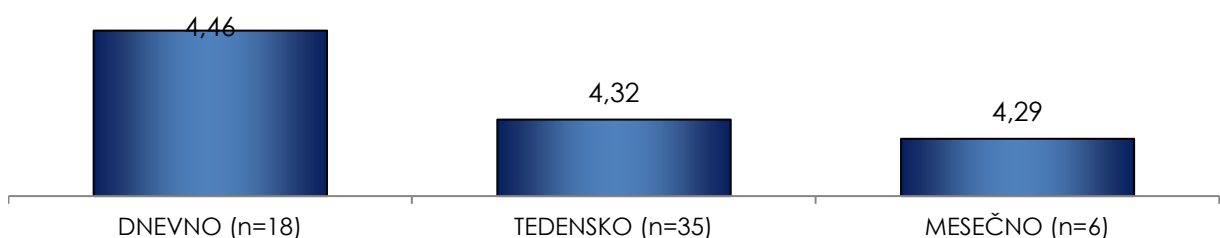
Glede na starost svojcev, ugotovimo, da so na splošno najbolj zadovoljni svojci, ki so starejši od 60 let, kjer je ocena zadovoljstva najvišja in znaša 4,40. Najnižjo oceno zadovoljstva lahko razberemo pri skupini svojcev, ki so stari med 46 in 60 let.

### SPLOŠNO ZADOVOLJSTVO V DOMU GLEDE NA RAZMERJE DO STANOVALCA



Na splošno so najbolj zadovoljni svojci, ki so v razmerju do stanovalca zakonec oz. zunajzakonski partner, kjer je ocena zadovoljstva najvišja in znaša 4,44. Najnižjo oceno zadovoljstva lahko razberemo pri skupini svojcev, ki so v razmerju do stanovalca hči oz. sin.

### 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 4,46. Najnižjo oceno zadovoljstva lahko razberemo pri skupini svojcev, ki mesečno 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.

<b>TREND</b>	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 (↑).
↑ ↓	

<b>ZAD</b>	V stolpcu, označenem z 'ZAD', je za vsak element predstavljena letošnja povprečna ocena zadovoljstva, pri čemer so zeleno obarvane najboljše ocene ( <b>višje od 4,5</b> ), zato je dodatno pozornost pri upravljanju s kakovostjo v bodoče bolje usmeriti na področja, označena z oranžno, saj predstavljajo priložnosti za izboljšave ( <b>nižje od 3,5</b> ).

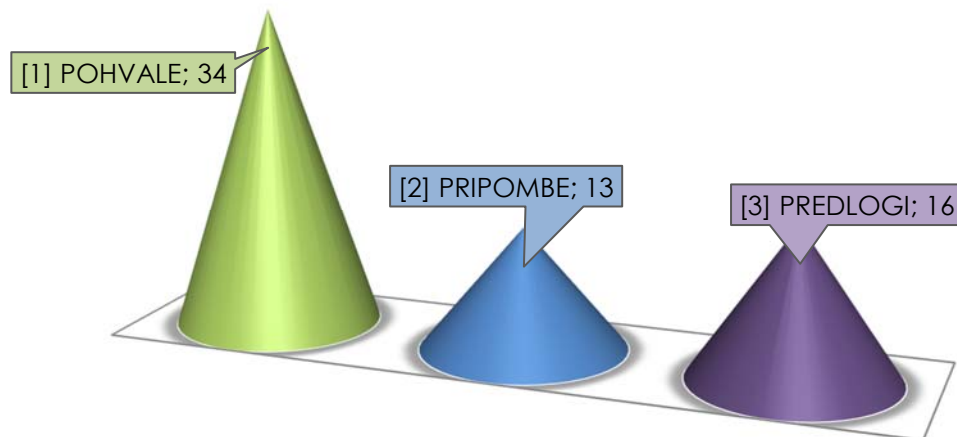
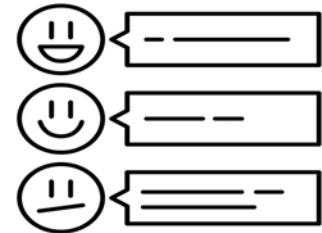
<b>REF</b>	V zadnjem stolpcu, označenem z 'REF', oznaka ◆ pomeni, da je vaša letošnja ocena zadovoljstva višja od referenčne ocene (skupne povprečne ocene zadovoljstva tega elementa v lanskem letu), ter ●, da je vaša ocena nižja od referenčne ocene.
◆ ●	

TREND	ELEMENTI	ZAD	REF
↑	Z DELOM IN ODNOSOM SOCIALNE SLUŽBE?	4,78	◆
↑	S ČISTOČO IN UREJENOSTJO DOMSKIH PROSTOROV?	4,53	◆
↑	Z ODPRTOSTJO DOMA ZA SODELOVANJE S SVOJCI?	4,52	●
↑	S HIŠNIM REDOM. SO PRAVILA V DOMU RAZUMNA IN SMISELNA?	4,51	●
↑	S PRIJAZNOSTJO ZAPOSLENIH?	4,42	●
↑	S PONUDBO DODATNIH AKTIVNOSTI IN PRAZNOVANJI (ZBORI, IZLETI, PRIREDITVE, DRUŽENJA, PRAZNOVANJA)?	4,34	●
↓	S TEM KAKO JE V DOMU NA SPLOŠNO POSKRBLJENO ZA STANOVALCE?	4,32	●
↑	Z OBČUTKOM VEČINE ZAPOSLENIH ZA DELO S STAREJŠIMI?	4,31	●
↑	S KAKOVOSTJO NEGE IN OSKRBE V DOMU?	4,25	●
↓	Z ODNOSOM IN USLUGAMI DOMSKE/-GA ZDRAVNIKA/-CE?	4,25	◆
↓	Z INFORMACIJAMI O STANOVALCU/KI, KI JIH PREJMETE S STRANI ZAPOSLENIH?	4,21	●
↑	S POSLUHOM ZAPOSLENIH ZA PREDLOGE IZBOLJŠAV IN BOLJŠE DELO S STANOVALCI?	4,15	●
↑	Z UREJENOSTJO OKOLICE DOMA?	4,10	●

## 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".



### ●● 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 Celotno osebje in njihov odnos do starejših in obiskovalcev.

---

1 Celotno osebje zaposlenih...

---

1 Celotno osebje.

---

1 Delo in odnos socialne delavke.

---

1 Delo in prijaznost socialnega oddelka! Dostopnost in prijaznost bifeja.

---

1 go. Tino Krautberger, zaposlene v pralnici, zaposlene na recepciji, zaposlene v lokalu, v bistvu vse!

---

1 Hvaležna, da vas imamo, da skrbite za mojo mamo. Vem pa, da glede na vso situacijo glede kadra pa so nekatere stvari, ki rabijo izboljšavo.

---

1 Izredna pohvala celotni ekipi na negovalnem oddelku (Javor). Hvala za vso skrb in prijaznost, ki jo namenjate moji mami vsakodnevno.

---

1 Jaz osebno sem z vsem zadovoljen, kar imate v domu urejeno. Vem pa iz izkušnje delo z dementnim človekom.

---

---

1 Kuharice, medicinske sestre, socialno službo (gospo Tino še posebej).

---

1 Negovalno osebje je odlično. Velika večina zaposlenih zelo prijazna.

---

1 Nekaj zaposlenih, ker se vidi da so tukaj s srcem.

---

1 Pohvaliti vse zaposlene, da bi še naprej tako skrbeli za starostnike nameščene v vašem domu!

---

1 Prijazno osebje, ki dela neposredno s stanovalci.

---

1 Prijaznost socialne delavke, urejenost sob, vedno prijazne in nasmejane negovalke.

---

1 Prijaznost, uslužnost.

---

1 Sestre, ker res garajo in jih ne cenite (preveč skbite zase)?

---

1 Skoraj vse zaposlene.

---

1 Socialno delavko.

---

1 Splošno lepo vzdrževan DSO.

---

1 Strežnice.

---

1 Trud zaposlenih.

---

1 Velike pohvale zaposlenim, le tako naprej.

---

1 Vsa pohvala vsem zaposlenim in vodstvu v domu DSO Izlake.

---

1 Vsakodnevno nego.

---

1 Vse pohvale vsem. Najbolj pa negovalke, ki imajo res težko delo!

---

1 Vse vas, zaposlene. Brez izjem.

---

1 Vse zaposlene, hvala!

---

1 Vse zaposlene, ker opravljajo težko in zahtevno delo.

---

1 Vse zaposlene, ki se trudijo za dobro počutje varovancev.

---

1 Vse, ki se trudijo in prihajajo v službo z veseljem. Zdravnico, vratar (sivi gospod), Karmen!

---

1 Vse.

---

1 Vsem zaposlenim v domu (od pozdrava, odgovora, ki jih potrebuješ, dobre besede in nasmehov.) To so naše izkušnje.

---

---

1 Zelo sem zadovoljna, čeprav so mogoče tudi greške.

---

### **Želel/-a bi PRIPOMNITI:**

---

2 Če bi bilo možno, da bi jo večkrat posedali, ne samo 3x na teden.

---

2 Glasovanje na referendumu katastrofa. Za prijaviti, ampak v tej državi ne vem kam! Upamo, da bo že letos bolje.

---

2 Jaz sem skrbnik zelo dementne osebe. Upam, da ji je dobro. Verjamem, da se dobro skrbi zanjo, saj sama ne more nič povedati ali pojamrat.

---

2 Kopanje oskrbovancev vsaj 1x tedensko.

---

2 Malo več nežnosti pri oblačenju in slačenju. Čas pri hranjenju stanovalcev.

---

2 Mamu obiskujem tudi ob nedeljah. Težko mi jo je samo posesti s postelje na voziček. Občasno imam pomoč, odvisno od delovne ekipe na tisti dan.

---

2 Ni pripomb.

---

2 Nimam pripomb.

---

2 Občasni "zdis" dogovorjenega.

---

2 Več zaposlenih - glede na delo bi bilo to obvezno!

---

2 Vračanje oblačil iz pranja.

---

2 Zdravniške storitve in spremljanje pacienta.

---

2 Želela bi, da ste malo bolj prijazni in se ne obnašate tako togo.

---

### **Želel/-a bi PREDLAGATI:**

---

3 Boljša zdravstvena oskrba bi olajšala življenje starostnikov in delo osebju. Zdravstvena nega bi morala osvežiti znanje.

---

3 Da bi se nagradilo negovalke. Vem, da ni v vaši pristojnosti, mogoče pa bi se dalo kje kaj odščipniti zanje, ker si zelo zaslužijo!

---

3 Da prenehate g. Tatjano obsipavati za privilegije, ker ostali niso neumni ljudje. Velikokrat pa to ona izpade.

---

3 Dokaj monotona prehrana (ponavljajoči se jedilniki), predlagam več sezonskih jedilnikov.

---

3 mogoče bolj ažurna spletna stran doma z obvestili.

---

3 Na novem delu kakšen kos pohištva več, manjša omarica za stvari.

---

3 Parkirni prostor brez prekrškov.

---

3 Po možnosti vključiti prostovoljce za pomoč (sprehodi, branje, ...)

---

---

3 Ponudite več zaposlenim! Utrujeni, izčrpani in ne dovolj plačani. Delavec prenaša to na stanovalce!

---

3 Pri računih dopisati kaj so zdravila po receptu, da se doplačuje.

---

3 Pridobiti več kadra, obdržati dobre odnose med delavci in tudi vodstvo-delavci.

---

3 Prosila bi, ko gre kovter oziroma odeja za pranje, da se oseba pokrije z drugo odejo, ne samo z prevleko. To se je večkrat zgodilo in ga je zeblo.

---

3 Stanovalce vsaki dan posesti, tiste ki niso pokretni! Več zračiti!

---

3 Tako naprej.

---

3 Več manjših prostorov zunaj za druženje!

---

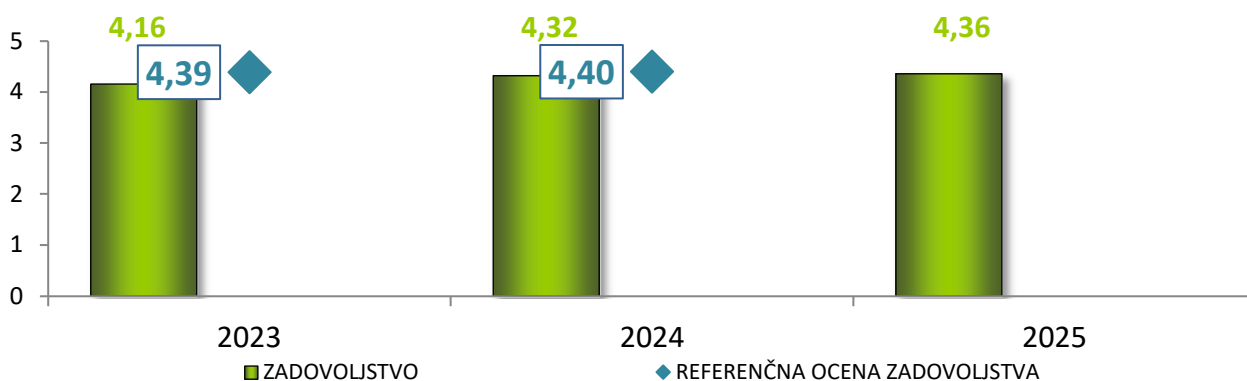
3 Več osebnih stikov ostalih zaposlenih z nepokretnimi - male pozornosti: stisk roke, prijazen nasmeh.

---

## ●● Povzetek rezultatov

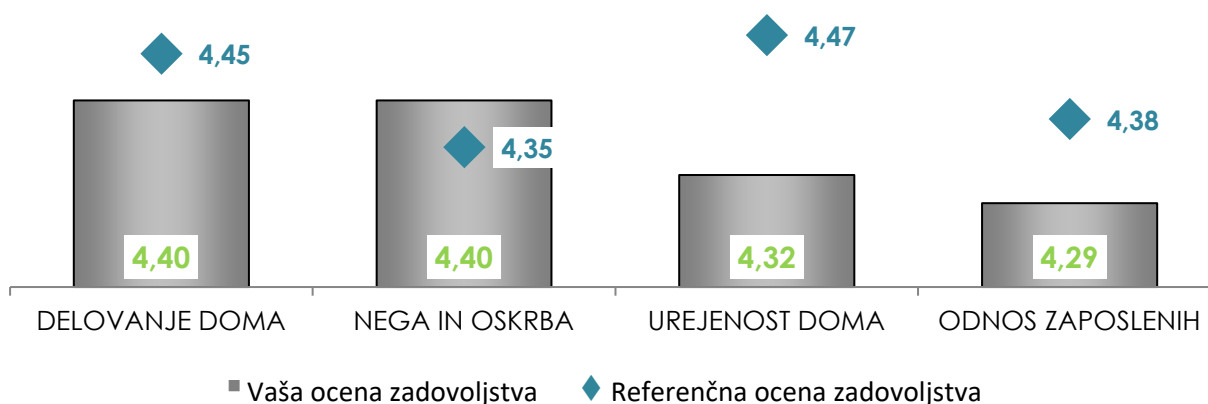
V domu je vzpostavljen sistem spremljanja zadovoljstva svojcev z vključitvijo v standardizirano raziskavo merjenja zadovoljstva, ki omogoča spremljanje trendov skozi leta ter primerjavo rezultatov z drugimi domovi. Vsi zbrani rezultati in informacije so osnova za usmerjeno sprejemanje ukrepov za zagotavljanje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

### ●● Ocene splošnega zadovoljstva s trendi



- Sumarna ocena zadovoljstva v letošnjem letu znaša 4,36.
- 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 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 4,40.
  - ◆ Primerjava ocene sumarnega zadovoljstva vaših svojcev z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših svojcev v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

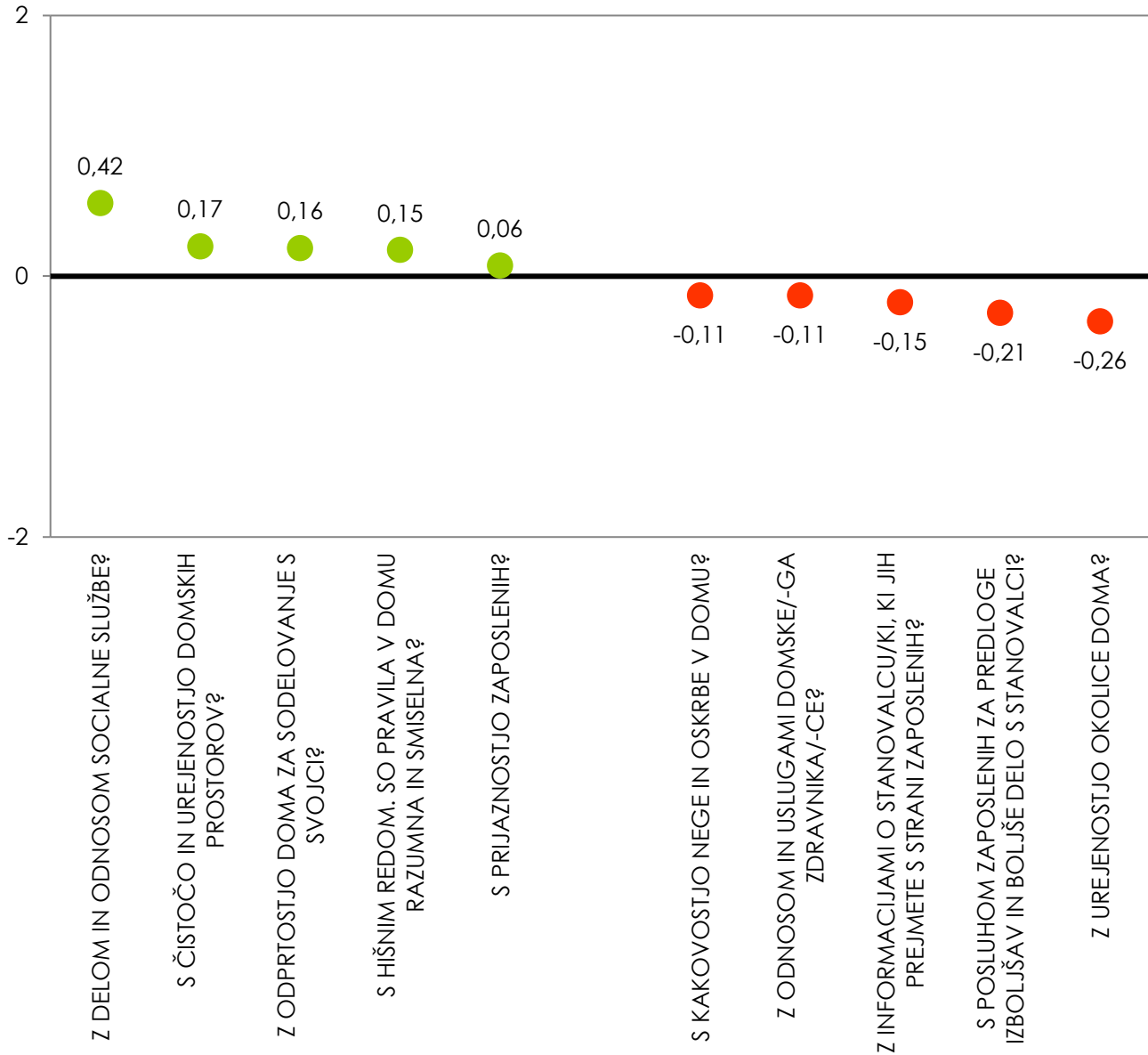
### ●● Ocene po posameznih področjih



Povprečne ocene zadovoljstva svojcev so na vseh merjenih področjih zelo visoke, saj se vse gibljejo nad oceno 4, kar kaže na splošno dobro ocenjeno delovanje doma. Najvišje sta ocenjeni področji delovanja doma ter nege in oskrbe (obe 4,40), nekoliko nižje, a še vedno zelo pozitivno, pa urejenost doma (4,32) in odnos zaposlenih (4,29), kar kaže na enakomerno visoko raven zadovoljstva brez izrazito šibkih področij.

## ●● Ocene najbolje in najslabše ocenjenih elementov

Spodnji graf prikazuje odstopanja ocen zadovoljstva od vaše sumarne ocene zadovoljstva, ki znaša 4,36 (skupno povprečje). Pri tem je z zeleno obarvano 5 najbolje ocenjenih elementov ter z oranžno 5 najslabše ocenjenih elementov.



Rezultati kažejo, da so svojci najbolj zadovoljni z delom in odnosom socialne službe, ki izrazito izstopa nad povprečjem, ter s čistočo, odprtostjo doma za sodelovanje in razumljivostjo hišnega reda, kar odraža dobro organiziranost in partnerski odnos do svojcev. Najnižje ocenjeni elementi sicer še vedno dosegajo visoke ocene, vendar opozarjajo na relativno več prostora za izboljšave predvsem pri urejenosti okolice doma, posluhu zaposlenih za predloge, obveščanju svojcev ter vidikih zdravstvene in negovalne oskrbe.



## 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:	2023	2024	2025	TREND	REF
ZADOVOLJSTVO S TEM KAKO JE V DOMU NA SPLOŠNO POSKRBLJENO ZA STANOVALCE?	x	4,36	4,32	↓	<b>4,36</b>
ZADOVOLJSTVO S KAKOVOSTJO NEGE IN OSKRBE V DOMU?	4,21	4,21	4,25	↑	<b>4,29</b>
ZADOVOLJSTVO Z ODNOSOM IN USLUGAMI DOMSKE/-GA ZDRAVNIKA/-CE?	4,03	4,37	4,25	↓	<b>4,22</b>

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:	2023	2024	2025	TREND	REF
ZADOVOLJSTVO S PONUDBO DODATNIH AKTIVNOSTI IN PRAZNOVANJI (ZBORI, IZLETI, PRIREDITVE, DRUŽENJA, PRAZNOVANJA)?	4,13	4,23	4,34	↑	<b>4,41</b>
ZADOVOLJSTVO S HIŠNIM REDOM. SO PRAVILA V DOMU RAZUMNA IN SMISELNA?	4,35	4,45	4,51	↑	<b>4,53</b>

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:	2023	2024	2025	TREND	REF
ZADOVOLJSTVO Z OBČUTKOM VEČINE ZAPOSLENIH ZA DELO S STAREJŠIMI?	4,15	4,25	4,31	↑	<b>4,36</b>
ZADOVOLJSTVO S PRIJAZNOSTJO ZAPOSLENIH?	4,38	4,39	4,42	↑	<b>4,52</b>

**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:	2023	2024	2025	TREND	REF
ZADOVOLJSTVO Z ODPRTOSTJO DOMA ZA SODELOVANJE S SVOJCI?	x	4,51	4,52	↑	<b>4,53</b>
ZADOVOLJSTVO Z INFORMACIJAMI O STANOVALCU/KI, KI JIH PREJMETE S STRANI ZAPOSLENIH?	3,75	4,26	4,21	↓	<b>4,32</b>
ZADOVOLJSTVO S POSLUHOM ZAPOSLENIH ZA PREDLOGE IZBOLJŠAV IN BOLJŠE DELO S STANOVALCI?	3,77	4,06	4,15	↑	<b>4,26</b>
ZADOVOLJSTVO Z DELOM IN ODNOSOM SOCIALNE SLUŽBE?	4,44	4,55	4,78	↑	<b>4,53</b>

**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 celostno podobo, saj izraža identiteto doma, hkrati pa je tisto prvo, kar obiskovalca nagovori.

Ocene zadovoljstva:	2023	2024	2025	TREND	REF
ZADOVOLJSTVO Z UREJENOSTJO OKOLICE DOMA?	3,94	4,04	4,10	↑	<b>4,48</b>
ZADOVOLJSTVO S ČISTOČO IN UREJENOSTJO DOMSKIH PROSTOROV?	4,44	4,43	4,53	↑	<b>4,45</b>