



1. ANALIZA ANKETE O ZADOVOLJSTVU UPORABNIKOV IN NEKDANJIH UPORABNIKOV STORITVE POMOČI NA DOMU

1.1. Opis in metodologija raziskave

V mesecu januarju 2024 smo med uporabniki storitve pomoči na domu, njihovimi skrbniki oz. pooblaščenimi, kot tudi z nekdanjimi uporabniki storitve pomoči na domu izvedli anketni vprašalnik, s pomočjo katere smo želeli raziskati njihovo zadovoljstvo z našo storitvijo.

Uporabnike in njihove skrbnike, pooblaščenice, ko tudi nekdanje uporabnike, njihove skrbnike in pooblaščenice smo 18. januarja preko dopisa seznanili z namenom izvajanja anketiranja in zraven priložili anketni vprašalniku, katerega so lahko le-ti vrnili v skrinjico za anketne vprašalnike v avli našega Doma ali po pošti v priloženi kuverti do 28. januarja 2024. Z takšnim načinom anketiranja smo želeli dobiti čim bolj točne in realne podatke o zadovoljstvu z našo storitvijo. Odposlanih je bilo 164 dopisov in anketnih vprašalnikov, nazaj smo prejeli 73 izpolnjenih vprašalnikov, in sicer 61 vprašalnikov od aktivnih uporabnikov oz. njihovih svojcev, pooblaščenec in 12 vprašalnikov od nekdanjih uporabnikov oz. njihovih svojcev, pooblaščenec.

Naš cilj je, da v analizo zadovoljstva vključimo čim širšo socialno mrežo naših uporabnikov in nekdanjih uporabnikov, ki so bili neposredno ali posredno povezani z izvajanjem naših storitev na domu, saj lahko tako v bodoče zagotavljamo vse višjo stopnjo zadovoljstva našim uporabnikom.

Anketni vprašalnik za (nekdanje) uporabnike storitve pomoči na domu je vseboval 8 sklopov vprašanj o zadovoljstvu z storitvijo pomoči na domu:

- prvi sklop vprašanj pri uporabnikih je zajemal 4 vprašanj splošne narave (*podatek o izpolnjevalcu anketnega vprašalnika – uporabnik ali skrbnik oz. pooblaščen oseba uporabnika, pogostost obiskov, fizična zmožnost, dolžina koriščenja storitve pomoči na domu*), medtem ko vprašalnik pri nekdanjih uporabnikih je zajemal še dodatno vprašanje o *razlogu prekinitve storitve*.
- drugi sklop je zajemal 14 trditev o splošnem zadovoljstvu z izvajanja storitve pomoči na domu,
- tretji sklop je zajemal 5 trditev o zadovoljstvu z izvajanjem osebne nege,
- četrti sklop je zajemal 9 trditev o zadovoljstvu z pripravo in prinosom kosila iz DSO Izlake,
- peti sklop je zajemal 5 trditev o zadovoljstvu z pripravo in postrežbo obrokov,
- šesti sklop je zajemal 4 trditve o zadovoljstvu z gospodinjsko in ostalo pomočjo

- sedmi sklop je zajemal 9 trditev o zadovoljstvo z odnosom zaposlenih
- osmi sklop je zajemal 3 vprašanja odprtega tipa, kjer so lahko podali pohvale, pripombe in predloge nad izvajanjem storitve.

Stališče do trditev so ocenjevali s posamezni parametri na lestvici od 1 do 5, pri čemer pomeni:

- 1 sploh se ne strinjam
- 2 se ne strinjam
- 3 niti naklonjen, niti ne naklonjen
- 4 strinjam se
- 5 zelo se strinjam

Dobljene podatke smo grafično in opisno predstavili v nadaljevanju. Podatki so bili obdelani v programu Microsoft Excel. Za lažjo predstavitev številčnih podatkov smo nekatere spremenili v odstotke (%). V sklopih vprašanj o zadovoljstvo, kjer je bilo potrebno podati stališče do trditve, pa smo za vsako trditev iz anketnega vprašalnika prikazali frekvenčno porazdelitev odgovorov, povprečje zadovoljstva z trditvijo, prikazali trend ocene zadovoljstva glede na oceno v prejšnjem merjenem obdobju in naredili primerjavo povprečij zadovoljstva iz preteklih let.

1.2. Opis in velikost vzorca

Graf 1 prikazuje velikost vzorca anketiranih, ki so rešili vprašalnik. Letos je anketni vprašalnik izpolnilo 61 aktivnih uporabnikov, skrbnikov oz. pooblaščenih uporabnikov in 12 nekdanjih uporabnikov, skrbnikov oz. pooblaščenecv.

Graf 1 Velikost vzorca anketiranih (nekdanji in aktivni uporabniki)



Analiza vzorca predstavlja skupino vseh (aktivnih in nekdanjih) uporabnikov, ki so v letu 2023 bili vključeni v storitve pomoči na domu in so sodelovali v raziskavi merjenja zadovoljstva. Skupno je bilo v raziskavo zadovoljstva vključenih 73 sodelujočih od skupno 164 pozvanih, kar pomeni da je realizacija anketnega vprašalnika 44,51 odstotna. Letos je pri anketiranju sodelovalo 2,30 odstotkov več uporabnikov kot leto poprej.

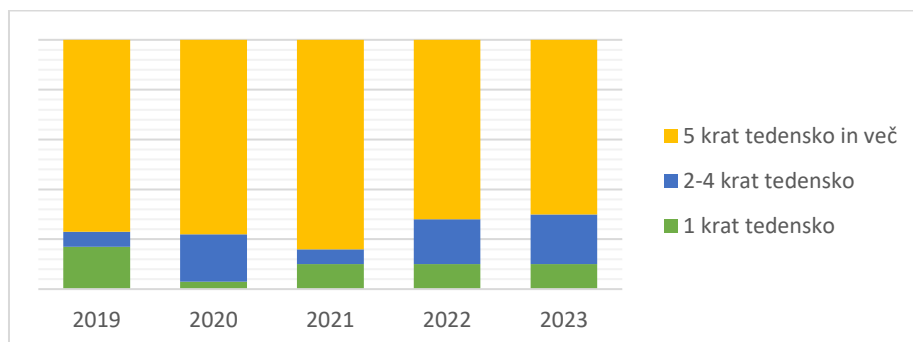
Graf 2 Velikost vzorca anketiranih (uporabniki in skrbniki oz. pooblaščenici uporabnikov)



Graf 2 prikazuje velikost vzorca anketiranih, glede na to, kdo je vprašalnik o zadovoljstvu izpolnjeval. Letos je anketni vprašalnik izpolnilo 40 aktivnih (nekdanjih) uporabnikov pomoči na domu in 33 (nekdanjih) skrbnikov oz. pooblaščenecv uporabnikov pomoči na domu. Letos je izpolnilo anketni vprašalnik za 32,50 odstotkov več aktivnih uporabnikov kot leto poprej. Prav tako je letos vprašalnik o zadovoljstvu izpolnilo za 9,09 odstotkov več skrbnikov oz. pooblaščenecv uporabnikov pomoči na domu, glede na podatke lanskega leta.

1.3. Pogostost nudenja storitve pomoči na domu

Graf 3 Pogostost nudenja storitve pomoči na domu

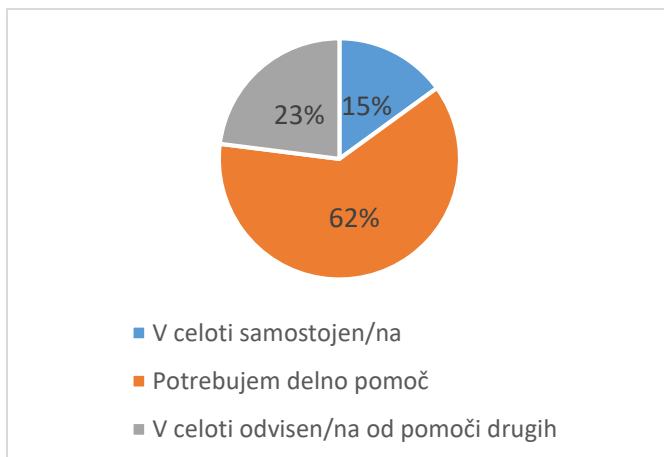


Graf 3 prikazuje pogostost koriščenja storitev pomoči na domu med vključenimi uporabniki, iz katerega lahko razberemo, da je v letu 2023 večina (70%) uporabnikov koristila storitve pomoči na domu 5x tedensko ali več. Glede na podatke analize lanskega leta se je za 2,79 odstotkov zmanjšalo število uporabnikov, ki koristijo storitve pomoči na domu 5 krat tedensko in več, ter za 10 odstotkov povečalo število uporabnikov, ki koristijo storitve pomoči na domu 2-4 krat tedensko. Glede na leto prej je število uporabnikov, ki koristijo storitve 1x tedensko ostalo enako, in sicer je teh uporabnikov 10%.

1.4. Fizična zmožnost

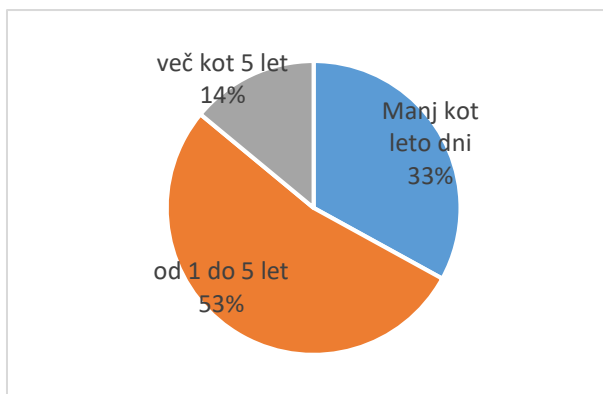
Graf 4 prikazuje fizično zmožnost vključenih uporabnikov storitev pomoči na domu, iz katerega lahko razberemo, da je 15 odstotkov uporabnikov v celoti samostojnih, 62 odstotkov anketiranih uporabnikov potrebuje delno pomoč in 23 odstotkov uporabnikov je v celoti odvisnih od pomoči drugih.

Graf 4 Fizična zmožnost uporabnika/ce



1.5. Dolžina koriščenja storitev pomoči na domu

Graf 5 Dolžina koriščenja storitve pomoči na domu

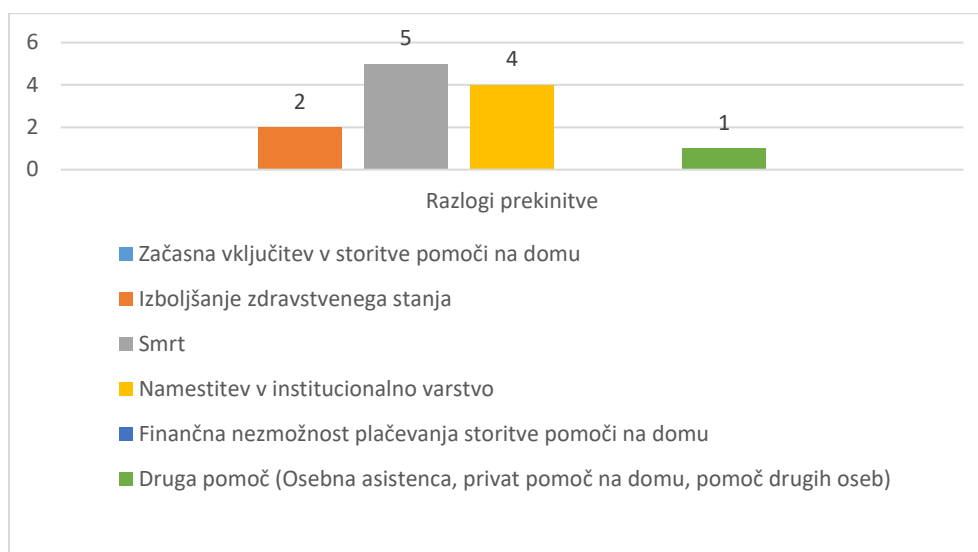


Graf 5 prikazuje, koliko časa so že vključeni uporabniki v storitve pomoči na domu oz. koliko časa so bili vključeni uporabniki v storitve pomoči na domu pred prekinitvijo izvajanja storitev. Iz grafa lahko razberemo, da 33 odstotkov uporabnikov storitve pomoči na domu koristi oz. je koristila manj kot 1 leto, 53 odstotkov uporabnikov storitve koristi oz. je koristila 1-5 let in 14 odstotkov uporabnikov storitve koristi oz. je koristilo več kot 5 let.

1.6. Razlog prekinitve pomoči na domu

Graf 6 prikazuje razloge za prekinitve izvajanja storitev nekdanjih uporabnikov pomoči na domu, ki so bili vključeni v raziskavo zadovoljstva. Iz grafa lahko razberemo, da sta 2 uporabnika storitev prekinila zaradi prenehanja potrebe oz. se je njihovo zdravstveno stanje toliko izboljšalo, da storitve pomoči na domu niso več potrebovali. Eden uporabnik odločil za drugo vrsto pomoči, 4 uporabniki so bili nameščeni v institucionalno varstvo, medtem ko so 5 uporabniki storitve pomoči na domu zaključili zaradi smrti, in so anketni vprašalnik izpolnili njihovi svojci oz. pooblaščenici.

Graf 6 Razlogi prekinitve pomoči na domu



1.7. Spremljanje zadovoljstva z izvajanjem storitve pomoči na domu po področjih

Za lažjo interpretacijo vrednosti ocen zadovoljstva je v tabelah za vsako izmed trditve iz anketnega vprašalnika prikazana frekvenčna porazdelitev odgovorov, kot tudi dosežena povprečna ocena zadovoljstva vseh vključenih uporabnikov na posameznem področju v preteklem letu. V sklopu frekvenčne porazdelitve odgovorov je na voljo tudi podatek o številu vključenih uporabnikov, ki so izrazili stališče do posamezne trditve, kot tudi delež uporabnikov, ki so dodelili posamezne ocene.

V kolikor je pri trditvi obstajal že trend ocene zadovoljstva, smo to prikazali z puščicami, in sicer v kolikor je ocena zadovoljstva na določenem elementu glede na lansko leto padla (↓) ali narasla (↑). V kolikor pri trditvi še ni obstajal trend ocene zadovoljstva, smo to prikazali z piko (●).

1.1.1. Zadovoljstvo z obsegom in obiski

Tabela 1 Zadovoljstvo z obsegom in obiski

TRDITEV IZ ANKETNEGA VPRAŠALNIKA	N	POVPREČNO ZADOVOLJSTVO 2023	POVPREČNO ZADOVOLJSTVO 2022	TREND OCENE	
<i>Storitve pomoči na domu ustrezajo mojim potrebam.</i>	71	4,79	4,74	↑	+0,05
<i>Obseg storitve pomoči na domu mi zadostuje.</i>	70	4,59	4,61	↓	-0,02
<i>Termini obiskov pomoči na domu mi ustrezajo.</i>	71	4,35	4,65	↓	-0,30
<i>Čas izvajanja nege mi je odgovarja.</i>	50	4,56	4,67	↓	-0,11
<i>Ura prinosa kosila mi ustreza.</i>	40	4,58	4,57	↑	+0,01
<i>Ura priprave obroka mi ustreza.</i>	28	4,79	4,68	↑	+0,11
Skupno povprečje zadovoljstva		4,61	4,65	↓	-0,04

Tabela 1 prikazuje zadovoljstvo z obsegom in obiski vključenih uporabnikov v letošnjem letu. Iz tabele lahko razberemo, da ocena zadovoljstva z obsegom in obiski v letošnjem letu znaša 4,61. Skupna povprečna ocena zadovoljstva na tem sklopu v prejšnjem merjenem obdobju je znaša 4,65. Pri primerjavi letošnje ocene zadovoljstva z oceno v prejšnjem merjenem obdobju ugotovimo, da se je ocena zadovoljstva znižala in sicer za 0,04.

Povprečna ocena zadovoljstva vključenih uporabnikov pri elementu "*Storitve pomoči na domu ustrezajo mojim potrebam*" znaša 4,79. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Ocena zadovoljstva na tem elementu v prejšnjem merjenem obdobju znaša 4,74 kar pomeni, da je zadovoljstvo vključenih uporabnikov v letošnjem letu višja (+0,05) od lanskega povprečja.

Povprečna ocena zadovoljstva vključenih uporabnikov pri elementu "*Obseg storitve pomoči na domu mi zadostuje*" znaša 4,59. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva negativen. Ocena zadovoljstva na tem elementu v prejšnjem merjenem obdobju znaša 4,61, kar pomeni, da je zadovoljstvo vključenih uporabnikov v letošnjem letu nekoliko nižja (-0,02) od lanskega povprečja.

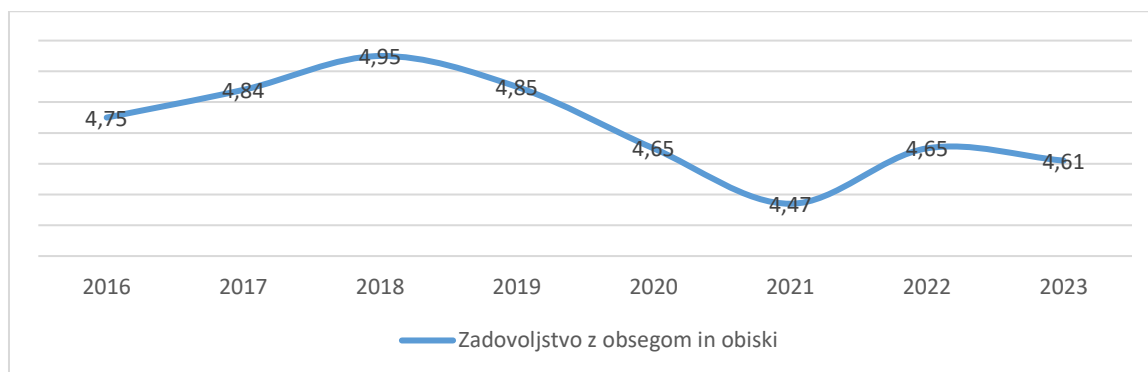
Povprečna ocena zadovoljstva vključenih uporabnikov pri elementu "*Termin obiskov pomoči na domu, mi ustreza*" znaša 4,35. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva negativen. Ocena zadovoljstva na tem elementu v prejšnjem merjenem obdobju znaša 4,65, kar pomeni, da je zadovoljstvo vključenih uporabnikov v letošnjem letu nižja (-0,30) od lanskega povprečja.

Povprečna ocena zadovoljstva vključenih uporabnikov pri elementu "*Čas izvajanja nege mi odgovarja*" znaša 4,56. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva negativen. Ocena zadovoljstva na tem elementu v prejšnjem merjenem obdobju znaša 4,67, kar pomeni, da je zadovoljstvo vključenih uporabnikov v letošnjem letu nekoliko nižje (-0,11) od lanskega povprečja.

Povprečna ocena zadovoljstva vključenih uporabnikov pri elementu "*Ura prinosa kosila mi ustreza*" znaša 4,58. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Ocena zadovoljstva na tem elementu v prejšnjem merjenem obdobju znaša 4,57, kar pomeni, da je zadovoljstvo vključenih uporabnikov v letošnjem letu višji (+0,01) od lanskega povprečja.

Povprečna ocena zadovoljstva vključenih uporabnikov pri elementu "*Ura priprave obroka mi ustreza*" znaša 4,79. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Ocena zadovoljstva na tem elementu v prejšnjem merjenem obdobju znaša 4,68, kar pomeni, da je zadovoljstvo vključenih uporabnikov v letošnjem letu višji (+0,11) od lanskega povprečja.

Graf 7 Letni pregled povprečnih ocen zadovoljstva z obsegom in obiski



Graf 7 prikazuje letni pregled povprečnih ocen na področju zadovoljstva z obsegom in obiski. Pri primerjavi ocen skozi večletno spremljanje zadovoljstva ugotovimo, da se je v letu 2023 stopnja zadovoljstva znižala za 0,04 ocene in je trend zadovoljstva negativen v primerjavi z lanskim letom.

1.1.2. Zadovoljstvo z dogovarjanjem in informiranjem uporabnikov

Tabela 2 Zadovoljstvo z dogovarjanjem in informiranjem uporabnikov

TRDITEV IZ ANKETNEGA VPRAŠALNIKA	N	POVPREČNO ZADOVOLJSTVO 2023	POVPREČNO ZADOVOLJSTVO 2022	TREND OCENE	
<i>Pred začetkom izvajanja storitve sem prejel vse potrebne informacije (način izvajanja storitve, cene, subvencije, seznanjenost s ponujenimi storitvami...)</i>	73	4,72	4,70	↑	+0,02
<i>Pri izvajanju storitve pomoči na domu upoštevajo moje želje glede obiskov (trajanje, termin, kaj se bo izvajalo).</i>	70	4,53	4,38	↑	+0,15
<i>Zadovoljen/na sem z dogovarjanjem v zvezi z izvajanjem pomoči na domu.</i>	73	4,82	4,67	↑	+0,15
<i>Moji predlogi za izboljšave in boljše delo na domu se upoštevajo.</i>	66	4,74	4,51	↑	+0,23
<i>Storitev pomoči na domu prejemam v skladu z dogovorom.</i>	71	4,89	4,89	=	
<i>Zadovoljen/na sem z delom in odnosom koordinatorske pomoči na domu</i>	72	4,77	4,63	↑	+0,14
<i>Zadovoljen/na sem z dosegljivostjo koordinatorske pomoči na domu</i>	72	4,54	4,53	↑	+0,01
<i>Zadovoljen/na sem z usklajevanjem osebnih obveznosti z izvajanjem storitve pomoči na domu</i>	69	4,68	4,68	=	

<i>O spremembah o izvajanju storitve pomoči na domu sem ustrezno in pravočasno obveščen/a.</i>	73	4,74	4,80	↓	-0,06
<i>Zaposleni predlagajo pripomočke, ki jih potrebujem za bolj kakovostno in lažje izvajanje nege.</i>	43	4,95	4,75	↑	+0,20
<i>Informiranje doma o storitvi priprave kosila je ustrezna</i>	39	4,80	4,45	↑	+0,35
<i>O jedilniku sem vnaprej dobro obveščen/a</i>	40	4,63	4,39	↑	+0,24
<i>Dostava kosila poteka v skladu z dogovorom</i>	40	4,70	4,87	↓	-0,17
Skupno povprečje zadovoljstva		4,73	4,63	↑	+0,10

Tabela 2 prikazuje zadovoljstvo z dogovarjanjem in informiranjem uporabnikov v letošnjem letu. Iz tabele lahko razberemo, da ocena zadovoljstva z dogovarjanjem in informiranjem v letošnjem letu znaša 4,73. Skupna povprečna ocena zadovoljstva na tem sklopu v prejšnjem merjenem obdobju je znaša 4,63. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitivno. Pri primerjavi letošnje ocene zadovoljstva z oceno v prejšnjem merjenem obdobju ugotovimo, da se je ocena zadovoljstva zvišala in sicer za 0,10.

Povprečna ocena zadovoljstva vključenih uporabnikov pri elementu "*Pred začetkom izvajanja storitve sem prejel vse potrebne informacije (način izvajanja storitve, cene, subvencije, seznanjenost s ponujenimi storitvami...)*" znaša 4,72. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitivna. Ocena zadovoljstva na tem elementu v prejšnjem merjenem obdobju znaša 4,70, kar pomeni, da je zadovoljstvo vključenih uporabnikov v letošnjem letu višja (+0,02) od lanskega povprečja.

Povprečna ocena zadovoljstva vključenih uporabnikov pri elementu "*Pri izvajanju storitve pomoči na domu se upoštevajo moje želje glede obiskov (trajanje, termin, kaj se bo izvajalo)*" znaša 4,53. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitivna. Ocena zadovoljstva na tem elementu v prejšnjem merjenem obdobju znaša 4,38, kar pomeni, da je zadovoljstvo vključenih uporabnikov v letošnjem letu višja (+0,15) od lanskega povprečja.

Povprečna ocena zadovoljstva vključenih uporabnikov pri elementu "*Zadovoljen/na sem z dogovarjanjem v zvezi z izvajanjem pomoči na domu*" znaša 4,82. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitivna. Ocena zadovoljstva na tem elementu v prejšnjem merjenem obdobju znaša 4,67, kar pomeni, da je zadovoljstvo vključenih uporabnikov v letošnjem letu višja (+0,15) od lanskega povprečja.

Povprečna ocena zadovoljstva vključenih uporabnikov pri elementu "*Moji predlogi za izboljšave in boljše delo na domu, se upoštevajo*" znaša 4,74. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitivna. Ocena zadovoljstva na tem elementu v

prejšnjem merjenem obdobju znaša 4,51, kar pomeni, da je zadovoljstvo vključenih uporabnikov v letošnjem letu višje (+0,23) od lanskega povprečja.

Povprečna ocena zadovoljstva vključenih uporabnikov pri elementu "*Storitev pomoči na domu prejemam v skladu z dogovorom*" znaša 4,89. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva enak lanskemu povprečju.

Povprečna ocena zadovoljstva vključenih uporabnikov pri elementu "*Zadovoljen/na sem z delom in odnosom koordinatorja pomoči na domu*" znaša 4,77. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitivna. Ocena zadovoljstva na tem elementu v prejšnjem merjenem obdobju znaša 4,63, kar pomeni, da je zadovoljstvo vključenih uporabnikov v letošnjem letu višje (+0,14) od lanskega povprečja.

Povprečna ocena zadovoljstva vključenih uporabnikov pri elementu "*Zadovoljen/na sem z dosegljivostjo koordinatorja pomoči na domu*" znaša 4,54. Ocena zadovoljstva na tem elementu v prejšnjem merjenem obdobju znaša 4,53, kar pomeni, da je zadovoljstvo vključenih uporabnikov v letošnjem letu nekoliko višje (+0,01) od lanskega povprečja.

Povprečna ocena zadovoljstva vključenih uporabnikov pri elementu "*Zadovoljen/na sem z usklajevanjem osebnih obveznosti z izvajanjem storitve pomoči na domu*" znaša 4,68. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva enak lanskemu povprečju.

Povprečna ocena zadovoljstva vključenih uporabnikov pri elementu "*O spremembah o izvajanju storitve pomoči na domu sem ustrezno in pravočasno obveščen/a.*" znaša 4,74. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva negativna. Ocena zadovoljstva na tem elementu v prejšnjem merjenem obdobju znaša 4,80, kar pomeni, da je zadovoljstvo vključenih uporabnikov v letošnjem letu nekoliko nižja (-0,06) od lanskega povprečja.

Povprečna ocena zadovoljstva vključenih uporabnikov pri elementu "*Zaposleni predlagajo pripomočke, ki jih potrebujem za bolj kakovostno in lažje izvajanje nege.*" znaša 4,95. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitivna. Ocena zadovoljstva na tem elementu v prejšnjem merjenem obdobju znaša 4,75, kar pomeni, da je zadovoljstvo vključenih uporabnikov v letošnjem letu nekoliko viška (+0,20) od lanskega povprečja.

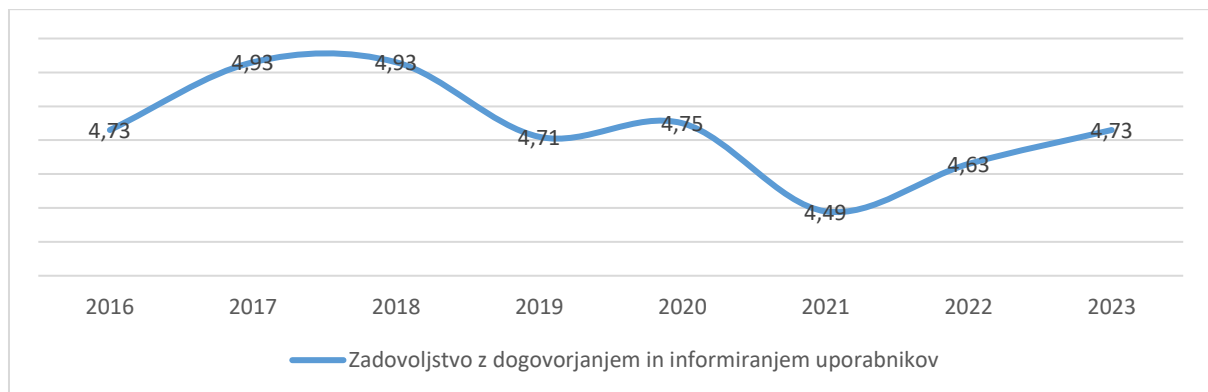
Povprečna ocena zadovoljstva vključenih uporabnikov pri elementu "*Informiranje doma o storitvi priprave kosila*" je ustrezna znaša 4,80. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitivna. Ocena zadovoljstva na tem elementu v prejšnjem merjenem obdobju znaša 4,45, kar pomeni, da je zadovoljstvo vključenih uporabnikov v letošnjem letu nekoliko viška (+0,35) od lanskega povprečja.

Povprečna ocena zadovoljstva vključenih uporabnikov pri elementu "*O jedilniku sem vnaprej dobro obveščen/a*" znaša 4,63. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitivna. Ocena zadovoljstva na tem elementu v prejšnjem merjenem obdobju

znaša 4,39, kar pomeni, da je zadovoljstvo vključenih uporabnikov v letošnjem letu nekoliko viška (+0,24) od lanskega povprečja.

Povprečna ocena zadovoljstva vključenih uporabnikov pri elementu "Dostava kosila poteka v skladi z dogovorom" znaša 4,70. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva negativna. Ocena zadovoljstva na tem elementu v prejšnjem merjenem obdobju znaša 4,87, kar pomeni, da je zadovoljstvo vključenih uporabnikov v letošnjem letu nekoliko nižja (-0,17) od lanskega povprečja.

Graf 8 Letni pregled povprečne ocene zadovoljstva z dogovarjanjem in informiranjem uporabnikov



Graf 8 prikazuje letni pregled povprečnih ocen na področju zadovoljstva z dogovarjanjem in informiranjem uporabnikov. Pri primerjavi ocen skozi večletno spremljanje zadovoljstva ugotovimo, da je v letošnjem letu stopnja zadovoljstva zvišala za 0,10 ocene. Iz grafa lahko razberemo, da je letošnja skupna povprečna ocena zadovoljstva z dogovarjanjem in informiranjem uporabnikov višja od leta 2019, 2021 in 2023 ter nekoliko nižja od ostalih preteklih let.

1.1.3. Zadovoljstvo s ceno storitev

Tabela 3 Zadovoljstvo s ceno storitev na uro

TRDITEV IZ ANKETNEGA VPRAŠALNIKA	N	POVPREČNO ZADOVOLJSTVO 2023	POVPREČNO ZADOVOLJSTVO 2022	TREND OCENE	
Zadovoljen/na sem s ceno storitve na uro.	69	4,39	4,71	↓	-0,32
Skupno povprečje zadovoljstva		4,39	4,71	↓	-0,32

Tabela 3 prikazuje zadovoljstvo vključenih uporabnikov s ceno storitve na uro. Iz tabele lahko razberemo, da ocena zadovoljstva s ceno storitve na uro v letošnjem letu znaša 4,39. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva negativen. Skupna povprečna ocena zadovoljstva na tem sklopu v prejšnjem merjenem obdobju je znaša 4,71. Pri primerjavi letošnje ocene zadovoljstva z oceno v prejšnjem merjenem obdobju ugotovimo, da se je ocena zadovoljstva znižala in sicer za 0,32.

Graf 9 Letni pregled povprečnih ocen zadovoljstva z ceno storitev na uro



Graf 10 prikazuje letni pregled povprečnih ocen na področju zadovoljstva z ceno storitve na uro. Pri primerjavi ocen skozi večletno spremljanje zadovoljstva ugotovimo, da se je v letošnjem letu stopnja zadovoljstva znižala za 0,32 ocene. Iz grafa lahko razberemo, da je letošnja ocena zadovoljstva precej nižja od leta 2022 in višja le od leta 2016.

1.1.4. Zadovoljstvo z izvajanjem osebne nege

Tabela 4 Zadovoljstvo z izvajanjem osebne nege

TRDITEV IZ ANKETNEGA VPRAŠALNIKA	N	POVPREČNO ZADOVOLJSTVO 2023	POVPREČNO ZADOVOLJSTVO 2022	TREND OCENE	
<i>Zaposleni zmeraj dobro poskrbijo za izvajanje nege, ko jo potrebujem.</i>	51	4,92	4,77	↑	+0,15
<i>Zaposleni poskrbijo za mojo zasebnost, ko me preoblačijo, umivajo ali kopajo</i>	49	4,80	4,78	↑	+0,02
<i>Zaposleni me negujejo, kot si želim.</i>	47	4,78	4,64	↑	+0,14
Skupno povprečje zadovoljstva		4,83	4,73	↑	+0,10

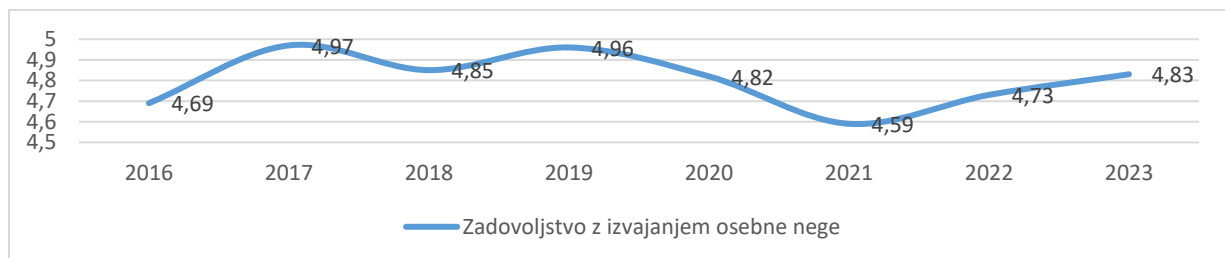
Tabela 4 prikazuje zadovoljstvo z izvajanjem nege v letošnjem letu. Iz tabele lahko razberemo, da ocena zadovoljstva z izvajanjem osebne nege v letošnjem letu znaša 4,83. Skupna povprečna ocena zadovoljstva na tem sklopu v prejšnjem merjenem obdobju je znaša 4,73. Pri primerjavi letošnje ocene zadovoljstva z oceno v prejšnjem merjenem obdobju ugotovimo, da se je ocena zadovoljstva zvišala in sicer za 0,10 ocene. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven.

Povprečna ocena zadovoljstva vključenih uporabnikov pri elementu "Zaposleni zmeraj dobro poskrbijo za izvajanje nege, ko jo potrebujem" znaša 4,92. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Ocena zadovoljstva na tem elementu v prejšnjem merjenem obdobju znaša 4,77, kar pomeni, da je zadovoljstvo vključenih uporabnikov v letošnjem letu nekoliko višje (+0,15) od lanskega povprečja.

Povprečna ocena zadovoljstva vključenih uporabnikov pri elementu "Zaposleni poskrbijo za mojo zasebnost, ko me preoblačijo, umivajo ali kopajo." znaša 4,80. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitivna. Ocena zadovoljstva na tem elementu v prejšnjem merjenem obdobju znaša 4,78, kar pomeni, da je zadovoljstvo vključenih uporabnikov v letošnjem letu nekoliko višje (+0,02) od lanskega povprečja.

Povprečna ocena zadovoljstva vključenih uporabnikov pri elementu "Zaposleni me negujejo, kot si želim." znaša 4,78. Ocena zadovoljstva na tem elementu v prejšnjem merjenem obdobju znaša 4,64, kar pomeni, da je zadovoljstvo vključenih uporabnikov v letošnjem letu višje (+0,14) od lanskega povprečja. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitivna.

Graf 4 Letni pregled povprečnih ocen zadovoljstva iz izvajanjem osebne nege



Graf 10 prikazuje letni pregled povprečnih ocen na področju zadovoljstva z izvajanjem osebne nege. Pri primerjavi ocen skozi večletno spremljanje zadovoljstva ugotovimo, da se je v letošnjem letu stopnja zadovoljstva zvišala za 0,10 ocene. Iz grafa lahko razberemo, da je letošnja ocena zadovoljstva najnižja v primerjavi z leti 2017, 2018, 2019, ter višja v primerjavi z leti 2016, 2020, 2021 in 2022.

1.1.5. Zadovoljstvo z pripravo in prinosom kosila iz DSO Izlake

Tabela 5 Zadovoljstvo z prinosom, pripravo in postrežbo obroka

TRDITEV IZ ANKETNEGA VPRAŠALNIKA	N	POVPREČNO ZADOVOLJSTVO 2023	POVPREČNO ZADOVOLJSTVO 2022	TREND OCENE	
<i>Kosilo, ki ga prejeman iz doma izlake je okusno, kakovostno in raznoliko.</i>	40	4,48	4,50	↓	-0,02
<i>Hrana, ki jo pripravljajo v domu, je prilagojena mojim potrebam.</i>	39	4,59	4,39	↑	+0,20
<i>Količina hrane pri obrokih je primerna (porcije niso prevelike, niti premajhne)</i>	40	4,83	4,48	↑	+0,35
<i>Zadovoljen/a sem z ceno kosila.</i>	39	4,41	4,57	↓	-0,16
<i>Pri pripravi kosila upoštevajo moje želje.</i>	32	4,47	4,26	↑	+0,21
Skupno povprečje zadovoljstva		4,56	4,44	↑	+0,12

Tabela 5 prikazuje zadovoljstvo z pripravo in prinosom kosila iz DSO Izlake v letošnjem letu. Iz tabele lahko razberemo, da ocena zadovoljstva z pripravo in prinosom kosila v letošnjem letu znaša 4,56. Skupna povprečna ocena zadovoljstva na tem sklopu v prejšnjem merjenem obdobju je znaša 4,44. Pri primerjavi letošnje ocene zadovoljstva z oceno v prejšnjem merjenem obdobju ugotovimo, da se je ocena zadovoljstva zvišala in sicer za 0,12 ocene. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven.

Povprečna ocena zadovoljstva vključenih uporabnikov pri elementu "*Kosilo, ki ga prejemam iz doma Izlake je okusno, kakovostno in raznoliko*" znaša 4,48. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva negativen. Ocena zadovoljstva na tem elementu v prejšnjem merjenem obdobju znaša 4,50, kar pomeni, da je zadovoljstvo vključenih uporabnikov v letošnjem letu nekoliko nižja (-0,02) od lanskega povprečja.

Povprečna ocena zadovoljstva vključenih uporabnikov pri elementu "*Hrana, ki jo pripravljajo v domu, je prilagojena mojim potrebam*" znaša 4,59. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Ocena zadovoljstva na tem elementu v prejšnjem merjenem obdobju znaša 4,39, kar pomeni, da je zadovoljstvo vključenih uporabnikov v letošnjem letu nekoliko višja (+0,20) od lanskega povprečja.

Povprečna ocena zadovoljstva vključenih uporabnikov pri elementu "*Količina hrane pri obrokih je primerna (porcije niso prevelike, niti premajhne)*" znaša 4,83. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Ocena zadovoljstva na tem elementu v prejšnjem merjenem obdobju znaša 4,48, kar pomeni, da je zadovoljstvo vključenih uporabnikov v letošnjem letu nekoliko višja (+0,35) od lanskega povprečja.

Povprečna ocena zadovoljstva vključenih uporabnikov pri elementu "*Zadovoljen/a sem z ceno kosila*" znaša 4,41. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva negativen. Ocena zadovoljstva na tem elementu v prejšnjem merjenem obdobju znaša 4,57, kar pomeni, da je zadovoljstvo vključenih uporabnikov v letošnjem letu nekoliko nižja (-0,16) od lanskega povprečja.

Povprečna ocena zadovoljstva vključenih uporabnikov pri elementu "*Pri pripravi kosila upoštevajo moje želje*" znaša 4,47. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Ocena zadovoljstva na tem elementu v prejšnjem merjenem obdobju znaša 4,26, kar pomeni, da je zadovoljstvo vključenih uporabnikov v letošnjem letu nekoliko višja (+0,21) od lanskega povprečja.

1.1.6. Zadovoljstvo z pripravo in postrežbo obroka

Tabela 6 Zadovoljstvo z pripravo in postrežbo obroka

TRDITEV IZ ANKETNEGA VPRAŠALNIKA	N	POVPREČNO ZADOVOLJSTVO 2023	POVPREČNO ZADOVOLJSTVO 2022	TREND OCENE	
<i>Obroki, ki mi jih pripravijo zaposleni so okusni, kakovostni in raznoliki.</i>	28	4,54	4,70	↓	-0,16
<i>Pri pripravi obroka zaposleni upoštevajo moje želje.</i>	24	4,63	4,52	↑	+0,11
<i>Količina hrane pri obrokih je primerna.</i>	28	4,89	4,77	↑	+0,12
<i>Ura priprave obroka mi ustreza.</i>	28	4,78	4,82	↓	-0,04
<i>Zaposleni mi vedno postrežejo toplo kosilo.</i>	28	4,82	4,45	↑	+0,37
Skupno povprečje zadovoljstva		4,73	4,65	↑	+0,08

Tabela 6 prikazuje zadovoljstvo z prinosom in postrežbo obroka v letošnjem letu. Iz tabele lahko razberemo, da ocena zadovoljstva z prinosom in postrežbo obroka v letošnjem letu znaša 4,73. Skupna povprečna ocena zadovoljstva na tem sklopu v prejšnjem merjenem obdobju znaša 4,65. Pri primerjavi letošnje ocene zadovoljstva z oceno v prejšnjem merjenem obdobju ugotovimo, da se je ocena zadovoljstva zvišala in sicer za 0,08. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven.

Povprečna ocena zadovoljstva vključenih uporabnikov pri elementu "*Obroki, ki mi jih pripravijo zaposleni so okusni, kakovostni in raznoliki*" znaša 4,54. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva negativen. Ocena zadovoljstva na tem elementu v prejšnjem merjenem obdobju znaša 4,70, kar pomeni, da se je zadovoljstvo vključenih uporabnikov v letošnjem letu znižalo (-0,16) od lanskega povprečja.

Povprečna ocena zadovoljstva vključenih uporabnikov pri elementu "*Pri pripravi obroka zaposleni upoštevajo moje želje.*" znaša 4,63. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Ocena zadovoljstva na tem elementu v prejšnjem merjenem obdobju znaša 4,52, kar pomeni, da je zadovoljstvo vključenih uporabnikov v letošnjem letu višja (+0,11) od lanskega povprečja.

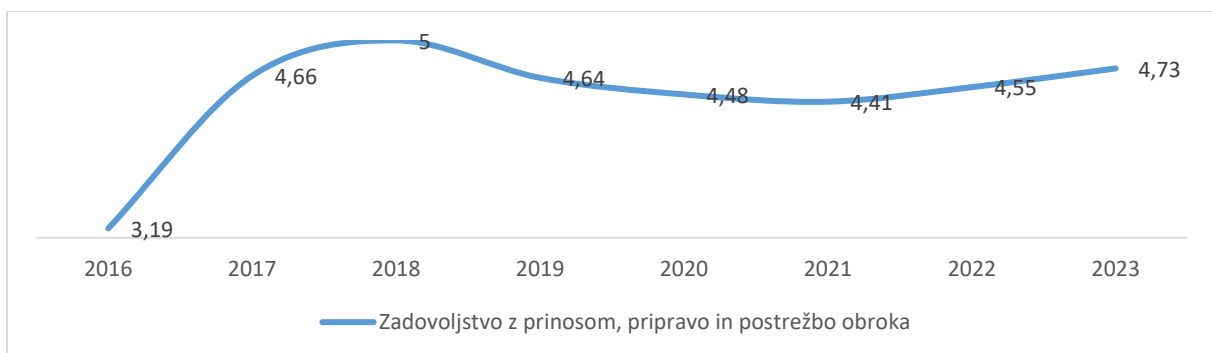
Povprečna ocena zadovoljstva vključenih uporabnikov pri elementu "*Količina hrane pri obrokih je primerna*" znaša 4,89. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Ocena zadovoljstva na tem elementu v prejšnjem merjenem obdobju znaša 4,77, kar pomeni, da je zadovoljstvo vključenih uporabnikov v letošnjem letu višja (+0,12) od lanskega povprečja.

Povprečna ocena zadovoljstva vključenih uporabnikov pri elementu "*Ura priprave obroka mi ustreza*" znaša 4,78. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva

negativen. Ocena zadovoljstva na tem elementu v prejšnjem merjenem obdobju znaša 4,82, kar pomeni, da se je zadovoljstvo vključenih uporabnikov v letošnjem letu znižalo (-0,04) od lanskega povprečja.

Povprečna ocena zadovoljstva vključenih uporabnikov pri elementu "Zaposleni mi vedno postrežejo toplo kosilo" znaša 4,82. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Ocena zadovoljstva na tem elementu v prejšnjem merjenem obdobju znaša 4,45, kar pomeni, da je zadovoljstvo vključenih uporabnikov v letošnjem letu nekoliko višje (+0,37) od lanskega povprečja.

Graf 11 Letni pregled zadovoljstva s prinosom, pripravo in postrežbo obroka



Graf 11 prikazuje letni pregled povprečnih ocen na področju zadovoljstva z prinosom, pripravo in postrežbo obroka. Pri primerjavi ocen skozi večletno spremljanje zadovoljstva ugotovimo, da se je v letošnjem letu stopnja zadovoljstva zvišala za 0,18 ocene. Iz grafa lahko razberemo, da je letošnja ocena zadovoljstva nižja le od leta 2018.

1.1.7. Zadovoljstvo z gospodinjsko in ostalo pomočjo

Tabela 7 Zadovoljstvo z gospodinjsko in osebno pomočjo

TRDITEV IZ ANKETNEGA VPRAŠALNIKA	N	POVPREČNO ZADOVOLJSTVO 2023	POVPREČNO ZADOVOLJSTVO 2022	TREND OCENE	
Zaposleni zmeraj dobro opravijo gospodinjska opravila.	29	4,55	4,88	↓	-0,33
Zadovoljen/na sem z pomočjo zaposlenih pri nabavi živil.	15	4,93	4,90	↑	+0,03
Zadovoljen/na sem z spremljanjem zaposlenih pri opravljanju nujnih obveznostih.	15	4,73	4,78	↓	-0,05
Zaposleni so mi v pomoči pri ohranjanju socialnih stikov s sorodniki, prijatelji, znanci.	15	4,60	5,00	↓	-0,40
Skupno povprečje zadovoljstva		4,70	4,89	↓	-0,19

Tabela 6 prikazuje zadovoljstvo z gospodinjsko in ostalo pomočjo. Iz tabele lahko razberemo, da ocena zadovoljstva z gospodinjsko in ostalo pomočjo v letošnjem letu znaša 4,70. Skupna povprečna ocena zadovoljstva na tem sklopu v prejšnjem merjenem obdobju je znaša 4,89. Pri primerjavi letošnje ocene zadovoljstva z oceno v prejšnjem merjenem obdobju ugotovimo, da se je ocena zadovoljstva znižala in sicer za 0,19 ocene. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva negativen.

Povprečna ocena zadovoljstva vključenih uporabnikov pri elementu *"Zaposleni zmeraj dobro opravijo gospodinjska opravila"* znaša 4,55. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva negativen. Ocena zadovoljstva na tem elementu v prejšnjem merjenem obdobju znaša 4,88, kar pomeni, da je zadovoljstvo vključenih uporabnikov v letošnjem letu nižje (-0,33) od lanskega povprečja.

Povprečna ocena zadovoljstva vključenih uporabnikov pri elementu *"Zadovoljen/na sem z pomočjo zaposlenih pri nabavi živil"* znaša 4,93. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Ocena zadovoljstva na tem elementu v prejšnjem merjenem obdobju znaša 4,90, kar pomeni, da je zadovoljstvo vključenih uporabnikov v letošnjem letu višje (+0,03) od lanskega povprečja.

Povprečna ocena zadovoljstva vključenih uporabnikov pri elementu *"Zadovoljen/na sem z spremljanjem zaposlenih pri opravljanju nujnih obveznosti"* znaša 4,73. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva negativen. Ocena zadovoljstva na tem elementu v prejšnjem merjenem obdobju znaša 4,78, kar pomeni, da je zadovoljstvo vključenih uporabnikov v letošnjem letu nižje (-0,05) od lanskega povprečja.

Povprečna ocena zadovoljstva vključenih uporabnikov pri elementu *"Zaposleni so mi v pomoči pri ohranjanju socialnih stikov s sorodniki, prijatelji, znanci"* znaša 4,60. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva negativen. Ocena zadovoljstva na tem elementu v prejšnjem merjenem obdobju znaša 5,00, kar pomeni, da je zadovoljstvo vključenih uporabnikov v letošnjem letu nižje (-0,40) od lanskega povprečja.

Graf 12 Letni pregled povprečnih ocen zadovoljstva z gospodinjsko in ostalo pomočjo



Graf 12 prikazuje letni pregled povprečnih ocen na področju zadovoljstva z gospodinjsko in ostalo pomočjo. Pri primerjavi ocen skozi večletno spremljanje zadovoljstva ugotovimo, da se je v letošnjem letu stopnja zadovoljstva znižala za 0,19 ocene. Iz grafa lahko razberemo, da je letošnja ocena zadovoljstva nižja v primerjavi z leti 2017, 2018, 2019, 2020 in 2022, ter višja v primerjavi z leti 2016 in 2021.

1.1.8. Zadovoljstvo z odnosom

Tabela 8 Zadovoljstvo z odnosom zaposlenih

TRDITEV IZ ANKETNEGA VPRAŠALNIKA	N	POVPREČNO ZADOVOLJSTVO 2023	POVPREČNO ZADOVOLJSTVO 2022	TREND OCENE	
<i>Z zaposlenimi lahko delim svoje skrbi in težave</i>	55	4,87	4,78	↑	+0,09
<i>Zaposleni imajo do mene spoštljiv odnos.</i>	66	4,95	4,86	↑	+0,09
<i>Zaposleni si vzamejo čas za pogovor in me poslušajo.</i>	63	4,76	4,78	↓	-0,02
<i>Če s čim nisem zadovoljen/na, lahko to zmeraj povem zaposlenim</i>	61	4,85	4,79	↑	+0,06
<i>Zaposlenim lahko popolnoma zaupam.</i>	63	4,86	4,84	↑	+0,02
<i>Menim, da so zaposleni dovolj strokovno usposobljeni za izvajanje storitve pomoči na domu</i>	61	4,77	4,81	↓	-0,04
<i>Zaposleni so prijazni</i>	65	4,92	4,87	↑	+0,05
<i>Zaposleni razumejo moje potrebe.</i>	62	4,82	4,85	↓	-0,03
<i>Zaposleni mi posvečajo dovolj pozornosti.</i>	62	4,81	4,78	↑	+0,03
<i>Zaposleni pomoči na domu pri delu upoštevajo varovalno higienske ukrepe.</i>	69	4,79	4,77	↑	+0,02
Skupno povprečje zadovoljstva		4,84	4,81	↑	+0,03

Tabela 8 prikazuje zadovoljstvo z odnosom zaposlenih v letošnjem letu. Iz tabele lahko razberemo, da ocena zadovoljstva z odnosom v letošnjem letu znaša 4,84. Skupna povprečna ocena zadovoljstva na tem sklopu v prejšnjem merjenem obdobju znaša 4,81. Pri primerjavi letošnje ocene zadovoljstva z oceno v prejšnjem merjenem obdobju ugotovimo, da se je ocena zadovoljstva zvišala in sicer za 0,03 ocene. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven.

Povprečna ocena zadovoljstva vključenih uporabnikov pri elementu "Z zaposlenimi lahko delim svoje skrbi in težave" znaša 4,87. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Ocena zadovoljstva na tem elementu v prejšnjem merjenem obdobju

znaša 4,78, kar pomeni, da je zadovoljstvo vključenih uporabnikov v letošnjem letu višje (+0,09) od lanskega povprečja.

Povprečna ocena zadovoljstva vključenih uporabnikov pri elementu "*Zaposleni imajo do mene spoštljiv odnos*" znaša 4,95. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Ocena zadovoljstva na tem elementu v prejšnjem merjenem obdobju znaša 4,86, kar pomeni, da je zadovoljstvo vključenih uporabnikov v letošnjem letu višje (+0,09) od lanskega povprečja.

Povprečna ocena zadovoljstva vključenih uporabnikov pri elementu "*Zaposleni si vzamejo čas za pogovor in me poslušajo*" znaša 4,76. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva negativen. Ocena zadovoljstva na tem elementu v prejšnjem merjenem obdobju znaša 4,78, kar pomeni, da je zadovoljstvo vključenih uporabnikov v letošnjem letu nižja (-0,02) od lanskega povprečja.

Povprečna ocena zadovoljstva vključenih uporabnikov pri elementu "*Če s čim nisem zadovoljen/na, lahko to zmeraj povem zaposlenim*" znaša 4,85. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Ocena zadovoljstva na tem elementu v prejšnjem merjenem obdobju znaša 4,79, kar pomeni, da je zadovoljstvo vključenih uporabnikov v letošnjem letu višja (+0,06) od lanskega povprečja.

Povprečna ocena zadovoljstva vključenih uporabnikov pri elementu "*Zaposlenim lahko popolnoma zaupam*" znaša 4,86. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Ocena zadovoljstva na tem elementu v prejšnjem merjenem obdobju znaša 4,84, kar pomeni, da je zadovoljstvo vključenih uporabnikov v letošnjem letu višje (+0,02) od lanskega povprečja.

Povprečna ocena zadovoljstva vključenih uporabnikov pri elementu "*Menim, da so zaposleni dovolj strokovno usposobljeni za izvajanje storitve pomoči na domu*" znaša 4,77. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva negativen. Ocena zadovoljstva na tem elementu v prejšnjem merjenem obdobju znaša 4,81, kar pomeni, da je zadovoljstvo vključenih uporabnikov v letošnjem letu nižja (-0,04) od lanskega povprečja.

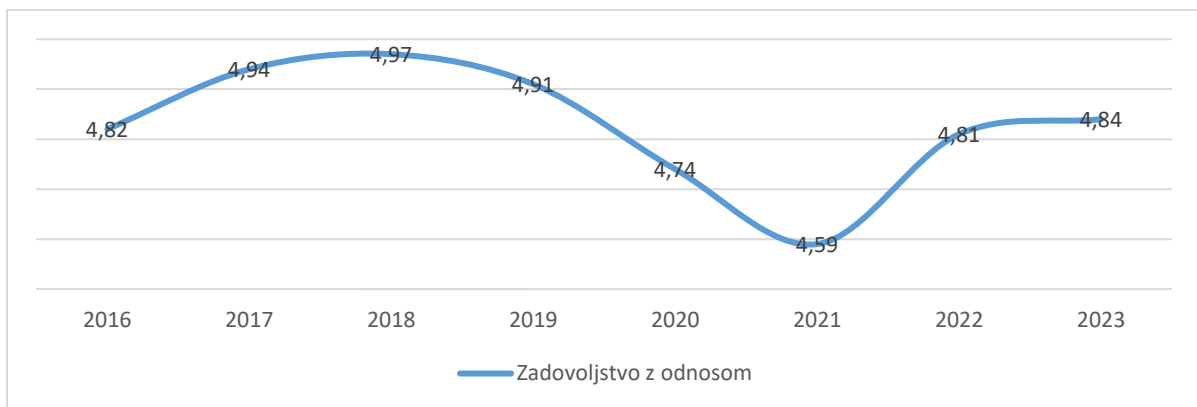
Povprečna ocena zadovoljstva vključenih uporabnikov pri elementu "*Zaposleni so prijazni*" znaša 4,92. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Ocena zadovoljstva na tem elementu v prejšnjem merjenem obdobju znaša 4,87, kar pomeni, da je zadovoljstvo vključenih uporabnikov v letošnjem letu višje (+0,05) od lanskega povprečja.

Povprečna ocena zadovoljstva vključenih uporabnikov pri elementu "*Zaposleni razumejo moje potrebe*" znaša 4,82. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva negativen. Ocena zadovoljstva na tem elementu v prejšnjem merjenem obdobju znaša 4,85, kar pomeni, da je zadovoljstvo vključenih uporabnikov v letošnjem letu nižje (+0,03) od lanskega povprečja.

Povprečna ocena zadovoljstva vključenih uporabnikov pri elementu "Zaposleni mi posvečajo dovolj pozornosti" znaša 4,81. Ocena zadovoljstva na tem elementu v prejšnjem merjenem obdobju znaša 4,78, kar pomeni, da je zadovoljstvo vključenih uporabnikov v letošnjem letu višje (+0,03) od lanskega povprečja. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven.

Povprečna ocena zadovoljstva vključenih uporabnikov pri elementu "Zaposleni pri delu upoštevajo varovalno higienske ukrepe" znaša 4,79. Ocena zadovoljstva na tem elementu v prejšnjem merjenem obdobju znaša 4,77, kar pomeni, da je zadovoljstvo vključenih uporabnikov v letošnjem letu višje (+0,02) od lanskega povprečja. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven.

Graf 13 Letni pregled povprečnih ocen zadovoljstva z odnosom zaposlenih do uporabnikov

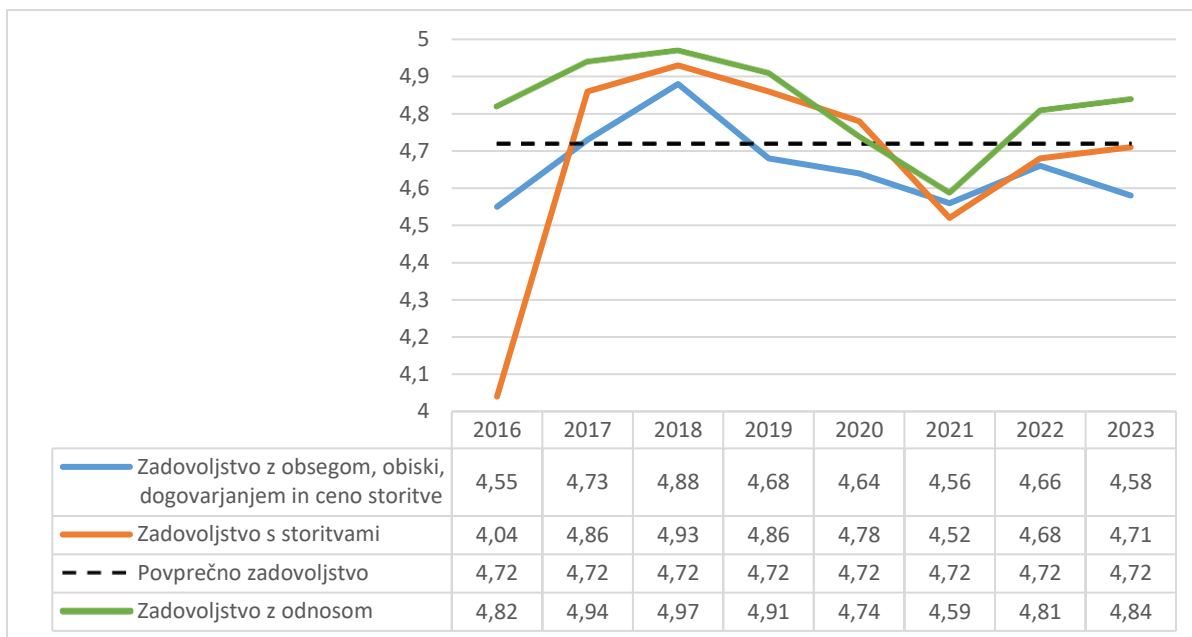


Graf 13 prikazuje letni pregled povprečnih ocen na področju zadovoljstva z odnosom zaposlenih do uporabnikov. Pri primerjavi ocen skozi večletno spremljanje zadovoljstva ugotovimo, da se je v letošnjem letu stopnja zadovoljstva zvišala za 0,03 ocene. Iz grafa lahko razberemo, da je letošnja ocena zadovoljstva nižja v primerjavi z leti 2017, 2018, 2019, ter višja v primerjavi z leti 2016, 2020, 2021 in 2022.

1.8. Pregled povprečnih ocen zadovoljstva skozi leta po področjih

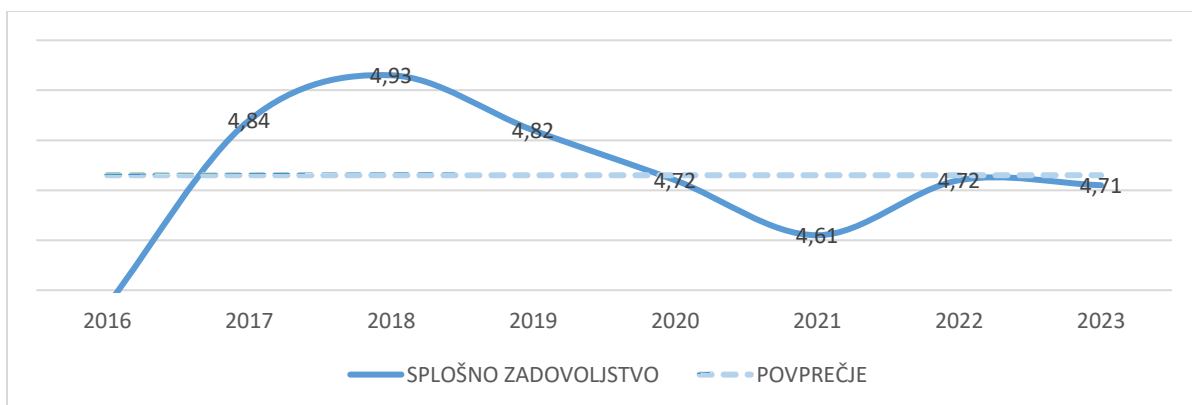
Graf 14 prikazuje pregled skupne povprečne ocene zadovoljstva po ključnih področjih (zadovoljstvo z obsegom, obiski, dogovarjanjem in ceno storitve; zadovoljstvo s storitvami in zadovoljstvo z odnosom) skozi merjena obdobja, glede na povprečno oceno zadovoljstva. V letu 2023 beležimo nižjo oceno zadovoljstva od povprečnih ocen zadovoljstva skozi leta na področjih zadovoljstva s storitvami in zadovoljstvom z obsegom, obiski, dogovarjanjem in ceno, medtem ko višjo oceno zadovoljstva od povprečnih ocen zadovoljstva na področju zadovoljstva z odnosom.

Graf 5 Pregled skupne povprečne ocene zadovoljstva po področjih skozi merjenje obdobja, glede na povprečno oceno zadovoljstva



1.9. Ocena splošnega zadovoljstva

Graf 15 Ocena splošnega zadovoljstva



Ocena splošnega zadovoljstva predstavlja povprečje odgovorov na vsa vprašanja iz anketnega vprašalnika. Iz grafa 15 je razvidno, da ocena zadovoljstva v letošnjem letu znaša 4,71. Glede na lansko leto je splošno zadovoljstvo nekoliko nižje, in sicer za 0,01 ocene. Prav tako je splošno zadovoljstvo letošnjega leta nižje od leta 2017, 2018, 2019, 2020 in 2022 ter nekoliko višje od leta 2021. V splošnem lahko trdimo, da so uporabniki zadovoljni s storitvami v okviru programa pomoči na domu.

1.10. Analiza odprtih odgovorov

Tabele 9-11 predstavljajo seznam navedb (takšne kot so bile dejansko zapisane), kjer je mogoče najti nekatere nastavke, da bi se lahko v največji meri približali željam in potrebam uporabnikom pomoči na domu. Odgovori so razvrščeni glede na tip navedbe.

- 47 % vključenih uporabnikov je podalo pohvalo,
- 8 % pripomb in
- 10 % predlogov.

Tabela 9 Navedba pohval

Želel/a bi pohvaliti
Dostavo in kosila
Dobre ste
Vse zaposlena dekleta, ki mi nudijo pomoč
Spoštljiv odnos in delo zaposlenih
Same pohvale kolektivu
Kosila in pomoč
Osebjem in vodjo, ki prihajajo k nam, ter Božička
Kar tako naprej, hvala vam
Celoten kolektiv in Božička
Pohvale celotni ekipi
Negovalke so zelo prijazne
Sladice so odlične
Pohvala vsem delavkam, ki hodijo na dom
Pohvala vsem ki mi pomagajo
Prijaznost, ustrežljivost, domačnost osebja
Zgolj pohvaliti osebjem. Hvala jim. Za prijazen odnos. Hvala ker ste. Hvala tudi ga.jessici
Samro, vodjo pomoči
Zelo pridni in skrbni, hvala
Predvsem vse zaposlene, ki izvajajo nego na domu
Zadovoljna sem da me uredijo in redno prihajajo
Negovalke so prijazne in skrb za ljudi, ki potrebujejo pomoč
Vse je odlično za pet. Hrana odlična, postrežba odlična
Nekatere niti plenice ne znajo naštimati. Pohvala Andreja, Barbara, Alenka, Petra, Silva, druge samo čvekajo in naredijo vse površno. Slej ko prej bom prekinila z vami in se poslužila čistilnega servisa.
Vse negovalke za njihovo nesebično pomoč in skrb. Še posebej hvala Neji novak in Petri Jurjec. Hvala vsem da ste.
Pohvaliti negovalke
Super ste, le tako naprej
V kuhinji dobro kuhajo
Pohvalil in zahvalil bi se vsem, ki mi omogočajo tovrstno pomoč
Negovalno osebje
Pohvalil bi na splošno, strokovno, potrpežljivo delo oskrbovalcev, s podarjenim občutkom za sočloveka
Vsa pohvala
Empatija, skrb
Pohvaliti vse zaposlene in pripravo hrane in dostave
Pohvaliti zaposlene za oskrbo in prijaznost

Tabela 10 Navedba pripomb

Želel/a bi pripomniti
Ohlajena kosila
Pomoč pred 7 uro je zelo neugodna in težka - v zimskem času. Plan bi se moral prilagajati letnemu času zamak 1-1,5 ure

Hrana je hladna, za nas predraga, raje naročim iz kuma
Zelo nezadovoljna z ceno kosila, cena za oskrbovalca z istega bloka in naslov bi morala biti brez dostave, saj se opravi prevoz istočasno.
Nepomične bolnike bi morala vsaj pri fizično napornih delih oskrbovati dve osebi
Sem zelo razočarana, edino smeti odnesejo

Tabela 11 Navedba predlogov

Želel/a bi predlagati
Hitrejšo dostavo kosil, boljše termične menażke
Več zaposlenih za hitrejšo dostavo kosil
Kopanja opravljati dopoldan
Negovalke naj nosijo kartico z imenom
Rezerve za stroške iskati interno v dso ne pri oskrbovalcih
Zdi se, da so oskrbovalke pod izjemnim časovnim pritiskom, mogoče omogoči več prostora za pogovor, druženje med oskrbovalcem in oskrbovalko
Nujno vsaj enkrat tedensko vključiti v obiske medicinsko osebje - zdravnik

1.11. Povzetek analize

V letošnjem letu je anketni vprašalnik izpolnilo 61 aktivnih uporabnikov, skrbnikov oz. pooblaščenec uporabnikov pomoči na domu, kot tudi 12 nekdanjih uporabnikov, skrbnikov oz. pooblaščenec uporabnikov od skupno 164 pozvanih. Skupno je bilo v letošnji raziskavi zadovoljstva vključenih 73 sodelujočih. Realizacija anketnega vprašalnika je 44,51 odstotna.

Večina anketiranih uporabnikov je koristila storitve pomoči na domu 5x tedensko in več. Glede na podatke analize leta 2022 se je za 2,79 odstotka zmanjšalo število uporabnikov, ki koristijo storitev pomoči na domu 5x tedensko in več, ter povečalo število uporabnikov, ki koristijo storitev pomoči na domu 2-4x tedensko. Majhen odstotek (10%) uporabnikov koristi storitve pomoči na domu 1x tedensko. Več kot polovica anketiranih uporabnikov potrebuje delno pomoč, 15 odstotkov je v celoti samostojna in ena tretjina uporabnikov je v celoti odvisni od pomoči drugih.

Ena tretjina uporabnikov (33%) koristi storitve pomoči na domu manj kot leto dni. Medtem ko 14 odstotkov vključenih uporabnikov koristi oz. so koristili storitve več kot 5 let. Več kot polovica (53%) vključenih uporabnikov koristi oz. je koristila storitve pomoči na domu od 1 do 5 let.

Nekdanje uporabnike smo v anketnem vprašalniku povprašali po razlogu prekinitve storitve pomoči na domu. 2 uporabnika sta storitev prekinili zaradi prenehanja potrebe oz. se je njihovo zdravstveno stanje toliko izboljšalo, da storitve pomoči na domu niso več potrebovali. Eden uporabnik se je odločil za drugo vrsto pomoči, 4 uporabniki so bili nameščeni v institucionalno varstvo, medtem ko je 5 uporabnikov storitve pomoči na domu zaključilo zaradi smrti, in so anketni vprašalnik izpolnili njihovi svojci oz. pooblaščenci.

- **Ocena zadovoljstva z obsegom in obiski** se je v letošnjem letu **znižala za 0,04 ocene** v primerjavi z prejšnjemu merjenemu obdobju. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva negativen. Pri primerjavi ocen skozi večletno spremljanje zadovoljstva smo ugotovili, da je letošnja ocena zadovoljstva višja letu 2021, ter nižja od ocene zadovoljstva od leta 2016-2020 in 2022.
- **Ocena zadovoljstva z dogovarjanjem in informiranjem** se je v letošnjem letu **zvišala za 0,10 ocene** v primerjavi z prejšnjemu merjenemu obdobju. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Pri primerjavi ocen skozi večletno spremljanje zadovoljstva smo ugotovili, da je letošnja ocena zadovoljstva višja od leta 2019, 2021 in 2023 ter nekoliko nižja od ostalih preteklih let.
- **Ocena zadovoljstva s ceno storitve na uro** se je v letošnjem letu **znižala za 0,32 ocene** v primerjavi z prejšnjem merjenemu obdobju. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva negativen. Pri primerjavi ocen skozi večletno spremljanje zadovoljstva smo ugotovili, da je letošnja ocena zadovoljstva precej nižja od leta 2022 in višja od leta 2016.
- **Ocena zadovoljstva z izvajanjem osebne nege** se je v letošnjem letu **zvišala za 0,10 ocene** v primerjavi z prejšnjemu merjenemu obdobju. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Pri primerjavi ocen skozi večletno spremljanje zadovoljstva smo ugotovili, da je letošnja ocena zadovoljstva nižja v primerjavi z leti 2017-2019, ter višja v primerjavi z leti 2016 in 2020-2022.
- **Ocena zadovoljstva z pripravo in prinosom kosila iz DSO Izlake** se je v letošnjem letu **zvišala za 0,12 ocene**. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven.
- **Ocena zadovoljstva z pripravo in postrežbo obroka zaposlenih** se je v letošnjem letu **zvišala za 0,08 ocene**. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Pri primerjavi ocen skozi večletno spremljanje zadovoljstva s prinosom, pripravo in postrežbo obrokov/kosila smo ugotovili, da je letošnja ocena zadovoljstva nižja le od leta 2018.
- **Ocena zadovoljstva z gospodinjsko in ostalo pomočjo** se je v letošnjem letu **znižala za 0,19 ocene**. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva negativen. Pri primerjavi ocen skozi večletno spremljanje zadovoljstva smo ugotovili, da je letošnja ocena zadovoljstva nižja v primerjavi z leti 2017-2020 in 2022, ter višja v primerjavi z leti 2016 in 2021.
- **Ocena zadovoljstva z odnosom zaposlenih** se je v letošnjem letu **zvišala za 0,03 ocene**. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Pri primerjavi ocen skozi večletno spremljanje zadovoljstva smo ugotovili, da je letošnja ocena zadovoljstva nižja v primerjavi z leti 2017-2019, ter višja v primerjavi z leti 2016, 2020-2022.
- **Ocena splošnega zadovoljstva** se je v letošnjem letu **znižalo za 0,01 ocene**. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene splošnega zadovoljstva negativen. Pri primerjavi ocen skozi večletno spremljanje zadovoljstva smo ugotovili, da je splošno zadovoljstvo letošnjega leta nižje od leta 2017-2020 in 2022 ter nekoliko višje od leta 2021.

V splošnem lahko **trdimo, da so uporabniki zadovoljni s storitvami** v okviru programa pomoči na domu, saj je **stopnja splošnega zadovoljstva uporabnikov z izvajanjem storitve pomoči na domu na visoki stopnji (4,71).**