

DOM STAREJŠIH OBČANOV
POLDE EBERL-JAMSKI, IZLAKE

**ANALIZA ANKETE O
ZADOVOLJSTVU Z
IZVAJANJEM
STORITVE
»POMOČ DRUŽINI
NA DOMU«
za leto 2019**

Februar, 2020

1. ANALIZA ANKETE O ZADOVLJSTVU STORITVE POMOČ DRUŽINI NA DOMU

1.1. Opis in metodologija raziskave

V mesecu januarju 2020 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.

Pri izvajanju anketnega vprašalnika na domu uporabnikov nam je pomagala študentka, ki je uporabnike obiskala brez spremstva socialnih oskrbovalk, saj smo želeli dobiti bolj točne in realne podatke o zadovoljstvu z našo storitvijo. Anketiranje uporabnikov na domu je potekalo med 27. januarjem in 31. januarjem 2020. Glede na to, da se zavedamo, da je pomemben dejavnik pri zagotavljanju učinkovitih in kakovostnih storitev pomoči družini na domu tudi zadovoljstvo nekdanjih uporabnikov in njihovih skrbnikov, pooblaščenec, smo v letošnjem letu izvedli anketni vprašalnika zadovoljstva tudi med njimi.

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.

Uporabnike in njihove skrbnike ter pooblaščenca smo predhodno pisno obvestili o izvedbi anketnega vprašalnika in o terminu obiska izvajalke anketnega vprašalnika. Sodelovanje v anketnem vprašalniku so lahko zavrnili. Tudi nekdanje uporabnike, njihove skrbnike in pooblaščenca smo preko dopisa seznanili z namenom izvajanja anketiranja, prav tako smo zraven priložili anketni vprašalnik, katerega so lahko le-ti vrnili v skrinjico za anketne vprašalnike v avli našega Doma ali po pošti v priloženi kuverti do 30. januarja 2020.

V letu 2019 smo anketni vprašalnik posodobili, in sicer smo vanj vključili še dodatna vprašanja iz katerih lahko še dodatno razberemo zadovoljstvo (nekdanjih) uporabnikov, skrbnikov oz. pooblaščenec, po različnih področjih izvajanja storitve pomoči na domu.

Anketni vprašalnik za (nekdanje) uporabnike storitve pomoči na domu je vseboval 7 sklopov vprašanj o zadovoljstvu s storitvijo pomoči na domu:

- prvi sklop vprašanj pri uporabnikih je zajemal 5 vprašanj splošne narave (*podatek o izpolnjevalcu anketnega vprašalnika – uporabnik ali skrbnik oz. pooblaščenca oseba uporabnika, pogostost obiskov, socialni status, fizična zmožnost, dolžina koriščenja storitve pomoči na domu*), medtem ko je vprašalnik pri nekdanjih uporabnikih zajemal še dodatno vprašanje o *razlogu prekinitve storitve*.
- drugi sklop je zajemal 9 trditve o splošnem zadovoljstvu z izvajanjem storitve in z obiski,
- tretji sklop je zajemal 4 trditve o zadovoljstvu z izvajanjem osebne nege,
- četrti sklop je zajemal 6 trditve o zadovoljstvu s pripravo in prinosom obrokov,
- peti sklop je zajemal 3 trditve o zadovoljstvu z gospodinjsko in ostalo pomočjo,
- šest sklop je zajemal 8 trditve o zadovoljstvu z odnosom zaposlenih,
- peti sklop je zajemal 3 vprašanja odprtega tipa, kjer so lahko podali pohvale, pripombe in predloge nad izvajanjem storitve.

Stališče do trditve so ocenjevali s posameznimi 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 zadovoljstvu, kjer je bilo potrebno podati stališče do trditve, pa smo za vsako trditev iz anketnega vprašalnika prikazali frekvenčno porazdelitev odgovorov, povprečje zadovoljstva s 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 uporabnikov, ki so anketni vprašalnik rešili ob pomoči študentke. Letos je anketni vprašalnik izpolnilo 47 uporabnikov in 13 skrbnikov oz. pooblaščenec uporabnikov. Torej je v letošnjem letu v raziskavi sodelovalo 60 aktivnih uporabnikov, skrbnikov oz. pooblaščenec uporabnikov pomoči na domu od skupno 81 aktivnih uporabnikov. Iz grafa lahko razberemo, da je bilo v lanskem letu enako število sodelujočih uporabnikov pri anketiranju.

Graf 1 Velikost vzorca anketiranih aktivnih uporabnikov storitev pomoči na domu



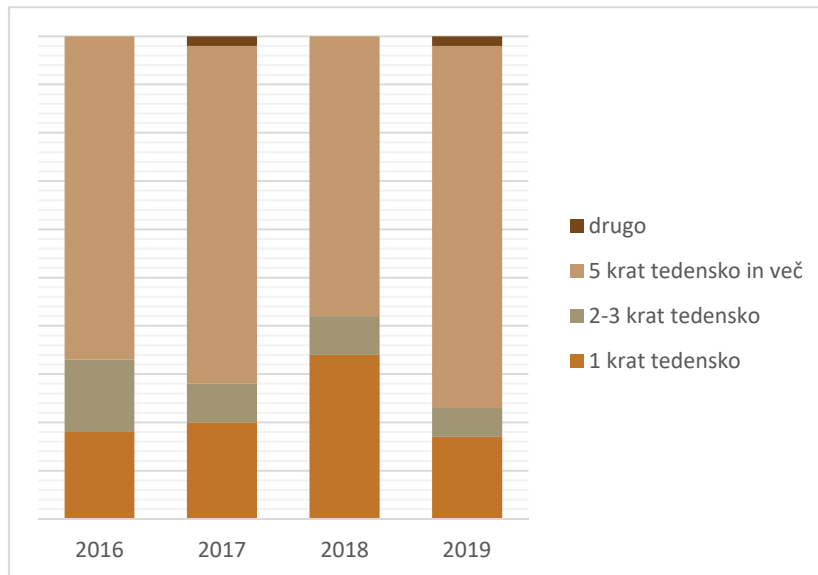
Graf 2 Velikost vzorca anketiranih nekdanjih uporabnikov storitev pomoči na domu

Graf 2 prikazuje velikost vzorca anketiranih nekdanjih uporabnikov storitve pomoči na domu, iz katerega lahko razberemo, da je anketni vprašalnik vrnilo 21 nekdanjih uporabnikov, skrbnikov oz. pooblaščenec uporabnikov od skupno 38 pozvanih.

Analiza vzorca predstavlja skupino vseh (aktivnih in nekdanjih) uporabnikov, ki so bili v letu 2019 vključeni v storitve pomoči na domu in so sodelovali v raziskavi merjenja zadovoljstva. Skupno je bilo v raziskavi zadovoljstva vključenih 81 sodelujočih.

1.3. Pogostost nujenja storitve pomoči na domu

Graf 3 Pogostost nujenja storitve pomoči na domu

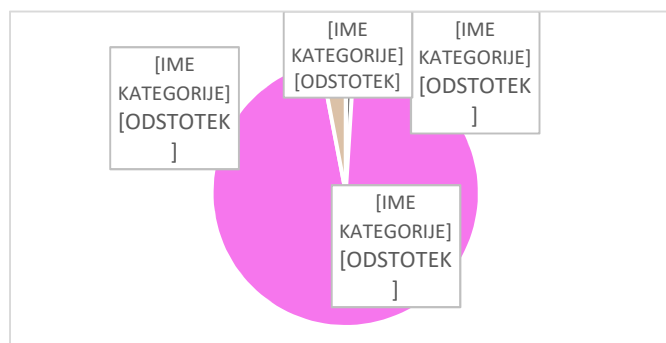


Graf 3 prikazuje pogostost koriščenja storitev pomoči na domu med vključenimi uporabniki, iz katerega lahko razberemo, da je v letu 2019 večina (75 %) uporabnikov koristila storitve pomoči na domu 5x tedensko in več. Glede na podatke analize leta 2018 se je zmanjšalo število uporabnikov, ki koristijo storitev pomoči na domu 1x tedensko. V letu 2019 je bilo teh uporabnikov 17 %. Majhen odstotek uporabnikov koristi storitve pomoči na domu 2-3x tedensko (6 %) in le eden uporabnik navaja drugačen obseg pomoči, in sicer koristi storitev pomoči na domu 2x mesečno.

1.4. Socialni status

Graf 4 prikazuje socialni status vključenih uporabnikov storitev pomoči na domu, iz katerega lahko razberemo, da je v letu 2019 skoraj vsak (96 %) vključen uporabnik prejemal pokojninski ali drugi prejemek. 2 uporabnika (3 %) prejemata denarno socialno pomoč in eden uporabnik je brez dohodkov (1 %).

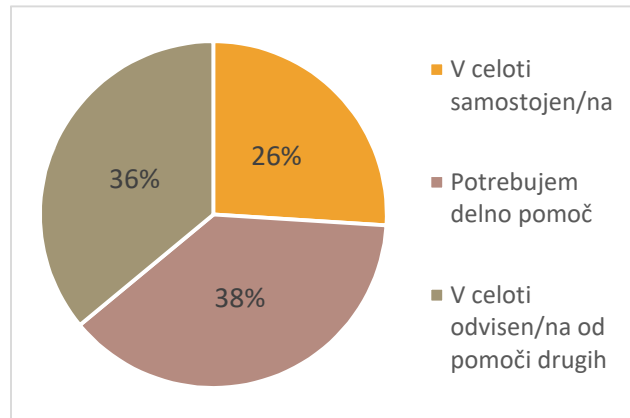
Graf 4 Socialni status



1.5. Fizična zmožnost

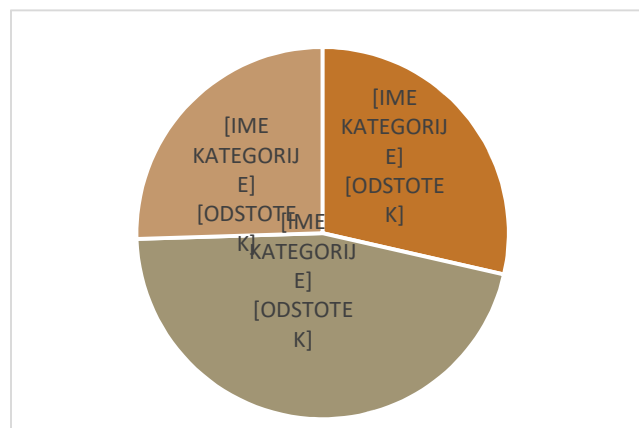
Graf 5 prikazuje fizično zmožnost vključenih uporabnikov storitev pomoči na domu, iz katerega lahko razberemo, da je 26 % uporabnikov v celoti samostojnih, medtem ko več kot dve tretjini uporabnikov potrebuje delno pomoč (38 %) ali pa so v celoti odvisni od pomoči drugih (36 %).

Graf 5 Fizična zmožnost uporabnika/ce



1.6. Dolžina koriščenja storitve pomoči na domu

Graf 6 Dolžina koriščenja storitve pomoči na domu

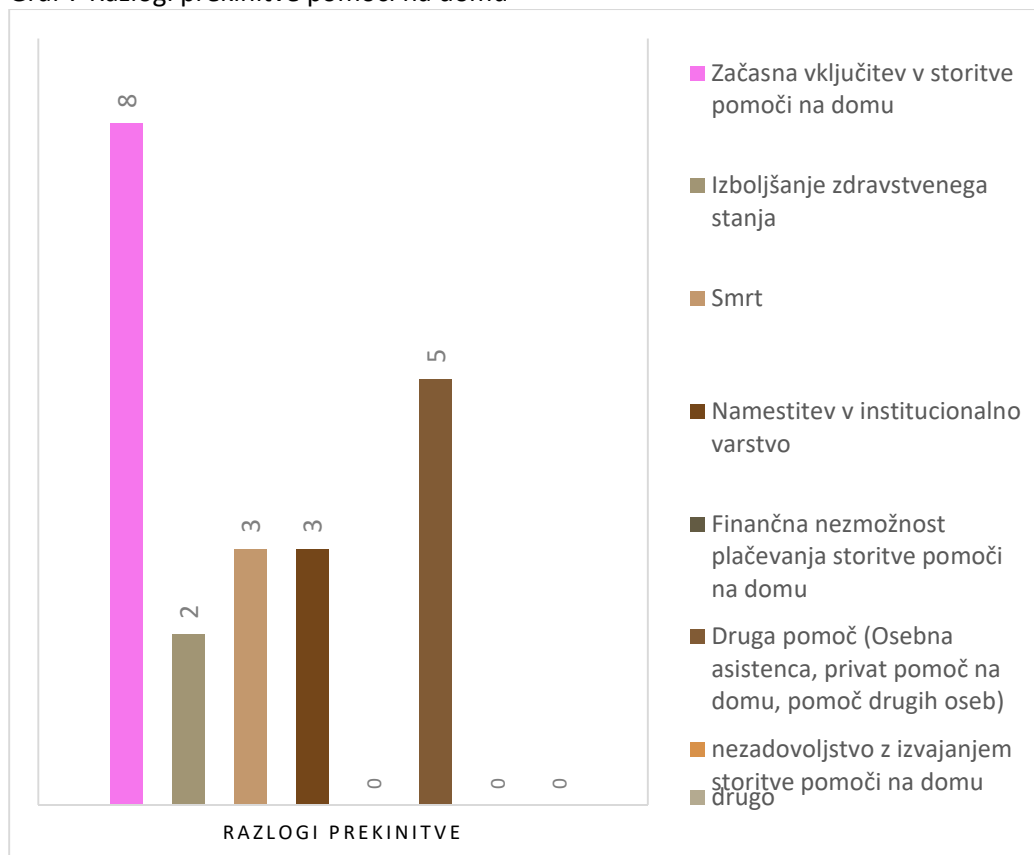


Graf 6 prikazuje, koliko časa so že vključeni uporabniki v storitve pomoči na domu oz. koliko časa so bili vključeni uporabniki v storitve pomoči na domu pred prekinitvijo storitve. Iz grafa lahko razberemo, da je ena tretjina uporabnikov (29 %) potrebovala storitve pomoči na domu manj kot leto dni. Medtem ko 25 % vključenih uporabnikov koristi oz. so koristili storitve več kot 5 let. Malo manj kot polovica (46 %) vključenih uporabnikov koristi oz. je koristila storitve pomoči na domu od 1 do 5 let.

1.7. Razlog prekinitev pomoči na domu

Graf 7 prikazuje razloge prekinitev nekdanjih uporabnikov pomoči na domu, ki so bili vključeni v raziskavo zadovoljstva. Iz grafa lahko razberemo, da je 10 uporabnikov storitev prekinilo zaradi prenehanja potreb, saj so le-ti le začasno potrebovali storitve pomoči na domu (8), medtem ko je pri dveh (2) vključenih uporabnikih prišlo do izboljšanja zdravstvenega stanja. Trije (3) uporabniki so bili nameščeni v institucionalno varstvo in 5 uporabnikov se je odločilo za drugo vrsto pomoči, kot je osebna asistenca, pomoč na domu izven javne mreže ali pomoč drugih oseb. Trije (3) vključeni uporabniki pa so storitev zaključili zaradi smrti, medtem ko so anketni vprašalniki izpolnili njihovi skrbniki oz. pooblaščenici.

Graf 7 Razlogi prekinitev pomoči na domu



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

Za lažjo interpretacijo vrednosti ocen zadovoljstva je v tabelah za vsako izmed trditev 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 določnem elementu glede na lansko leto padla (↓) ali narasla (↑). V kolikor pri trditvi še ni obstajal trend ocene zadovoljstva, smo to prikazali z piko (●).

1.8.1. Zadovoljstvo z obsegom in obiski

Tabela 1 Zadovoljstvo z obsegom in obiski

	N	Povprečno zadovoljstvo	Sploh se ne strinjam	Se ne strinjam	Niti niti	Se strinjam	Zelo se strinjam
Storitve pomoči na domu ustrezajo mojim potrebam.	81	4,95 ●	0	0	4	3	74
Trenutni obseg pomoči na domu mi zadostuje.*	81	4,86 ↓	0	0	1	2	78
Zadovoljen/na sem z dolžino (časovno) obiskov socialne oskrbovalke.*	81	4,93 ↓	0	0	2	2	77
Termin obiskov pomoči na domu, mi ustreza.*	81	4,80 ↓	0	1	4	5	71
Čas izvajanja nege mi odgovarja.	54	4,85 ●	0	1	1	3	49
Ura prinosa obroka mi ustreza.	33	4,70 ●	0	0	2	6	25

		Trend stopnje področja zadovoljstva glede na povprečje
Skupno povprečje	4,85	zadovoljstva lanskega leta
zadovoljstva		↓ - 0,10

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 4,85. Skupna povprečna ocena zadovoljstva na tem sklopu v prejšnjem merjenem obdobju je znaša 4,95. Pri primerjavi letošnje ocene zadovoljstva z oceno v prejšnjem merjenem obdobju ugotovimo, da se je ocena zadovoljstva znižala in sicer za 0,10.

Povprečna ocena zadovoljstva vključenih uporabnikov pri elementu *"Storitve pomoči na domu ustrezajo mojim potrebam"* znaša 4,95. V prejšnjem merjenem obdobju tega elementa nismo merili, zato nimamo podatka o trendu ocene zadovoljstva.

Povprečna ocena zadovoljstva vključenih uporabnikov pri elementu *"Trenutni obseg pomoči na domu mi zadostuje"* znaša 4,86. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva negativen. Ocena zadovoljstva na tem elementu v prejšnjem merjenem obdobju znaša 4,98, kar pomeni, da je zadovoljstvo vključenih uporabnikov v letošnjem letu nekoliko nižje (-0,12) od lanskega povprečja.

Povprečna ocena zadovoljstva vključenih uporabnikov pri elementu *"Zadovoljen/na sem z dolžino (časovno) obiskov socialne oskrbovalke"* znaša 4,93. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva negativen. Ocena zadovoljstva na tem elementu v prejšnjem merjenem obdobju znaša 4,95, 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 4,80. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva negativen. Ocena zadovoljstva na tem elementu v prejšnjem merjenem obdobju znaša 4,96, kar pomeni, da je zadovoljstvo vključenih uporabnikov v letošnjem letu nekoliko nižja (-0,16) od lanskega povprečja.

Povprečna ocena zadovoljstva vključenih uporabnikov pri elementu *"Čas izvajanja nege mi odgovarja"* znaša 4,85. V prejšnjem merjenem obdobju tega elementa nismo merili, zato nimamo podatka o trendu ocene zadovoljstva.

Povprečna ocena zadovoljstva vključenih uporabnikov pri elementu *"Ura prinosa obroka mi ustreza"* znaša 4,70. V prejšnjem merjenem obdobju tega elementa nismo merili, zato nimamo podatka o trendu ocene zadovoljstva.

Graf 8 Letni pregled povprečnih ocen zadovoljstva z obsegom in obiski



Graf 8 prikazuje letni pregled povprečnih ocen na področju zadovoljstva z obsegom in obiski. Pri primerjavi ocen skozi večletno spremljanje zadovoljstva ugotovimo, da je v letošnjem letu stopnja zadovoljstva padla za 0,10 ocene. Iz grafa lahko razberemo, da je letošnja ocena zadovoljstva enaka oceni zadovoljstva leta 2017.

1.8.2. Zadovoljstvo z dogovarjanjem in informiranjem uporabnikov

Tabela 2 Zadovoljstvo z dogovarjanjem in informiranjem uporabnikov

	N	Povprečno zadovoljstvo	Sploh se ne strinjam	Se ne strinjam	Niti niti	Se strinjam	Zelo se strinjam
Zadovoljen/na sem z dogovarjanjem v zvezi z izvajanjem pomoči na domu.*	81	4,80 ↓	2	4	0	73	2
Pri izvajanju storitve pomoči na domu se upoštevajo moje želje glede obiskov.	81	4,14 ●	1	6	0	61	3
O spremembah o izvajanju storitve pomoči na domu sem ustrezno in pravočasno obveščen/na.	81	4,94 ●	2	2	0	77	0
Moji predlogi za izboljšave in boljše delo na domu, se upoštevajo.	81	4,75 ●	2	9	1	68	1
Zaposleni predlagajo pripomočke, ki jih potrebujem za bolj kakovostno in lažje izvajanje nege.	46	4,90 ●	1	1	1	41	2

Skupno povprečje zadovoljstva	4,71	Trend stopnje področja zadovoljstva glede na povprečje zadovoljstva lanskega leta
		↓ - 0,22

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 4,71. Skupna povprečna ocena zadovoljstva na tem sklopu v prejšnjem merjenem obdobju je znaša 4,93. Pri primerjavi letošnje ocene zadovoljstva z oceno v prejšnjem merjenem obdobju ugotovimo, da se je ocena zadovoljstva znižala in sicer za 0,22.

Povprečna ocena zadovoljstva vključenih uporabnikov pri elementu *"Zadovoljen/na sem z dogovarjanjem v zvezi z izvajanjem pomoči na domu"* znaša 4,80. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva negativen. Ocena zadovoljstva na tem elementu v prejšnjem merjenem obdobju znaša 4,92, kar pomeni, da je zadovoljstvo vključenih uporabnikov v letošnjem letu nekoliko nižja (-0,12) od lanskega povprečja.

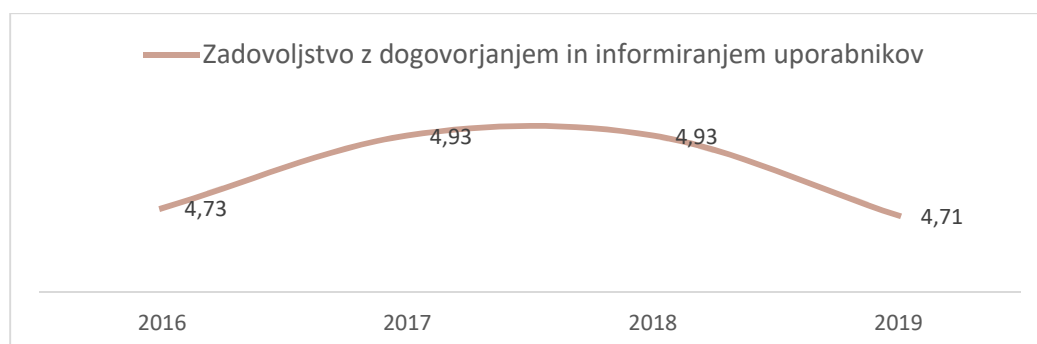
Povprečna ocena zadovoljstva vključenih uporabnikov pri elementu *"Pri izvajanju storitve pomoči na domu se upoštevajo moje želje glede obiskov"* znaša 4,14. V prejšnjem merjenem obdobju tega elementa nismo merili, zato nimamo podatka o trendu ocene zadovoljstva.

Povprečna ocena zadovoljstva vključenih uporabnikov pri elementu *"O spremembah o izvajanju storitve pomoči na domu sem ustrezno in pravočasno obveščen/na"* znaša 4,94. V prejšnjem merjenem obdobju tega elementa nismo merili, zato nimamo podatka o trendu ocene zadovoljstva.

Povprečna ocena zadovoljstva vključenih uporabnikov pri elementu *"Moji predlogi za izboljšave in boljše delo na domu, se upoštevajo"* znaša 4,75. V prejšnjem merjenem obdobju tega elementa nismo merili, zato nimamo podatka o trendu ocene zadovoljstva.

Povprečna ocena zadovoljstva vključenih uporabnikov pri elementu *"Zaposleni predlagajo pripomočke, ki jih potrebujem za bolj kakovostno in lažje izvajanje nege."* znaša 4,90. V prejšnjem merjenem obdobju tega elementa nismo merili, zato nimamo podatka o trendu ocene zadovoljstva.

Graf 9 Letni pregled povprečnih ocen zadovoljstva z dogovarjanjem in informiranjem uporabnikov



Graf 9 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 padla za 0,22 ocene. Iz grafa lahko razberemo, da je letošnja skupna povprečna ocena zadovoljstva z dogovarjanjem in informiranjem uporabnikov najnižja v vseh preteklih obdobjih merjenih zadovoljstva.

1.8.3. Zadovoljstvo s ceno storitve

Tabela 3 Zadovoljstvo s ceno storitve na uro

	N	Povprečno zadovoljstvo	Sploh se ne strinjam	Se ne strinjam	Niti niti	Se strinjam	Zelo se strinjam
Zadovoljen/na sem s ceno storitve na uro.*	81	4,47 ↓					
Skupno povprečje zadovoljstva		4,47					

Stopnja zadovoljstva	Število
Sploh se ne strinjam	3
Se ne strinjam	2
Niti niti	6
Se strinjam	13
Zelo se strinjam	57

Trend stopnje področja zadovoljstva glede na povprečje zadovoljstva lanskega leta
↓ - 0,28

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 4,47. Skupna povprečna ocena zadovoljstva na tem sklopu v prejšnjem merjenem obdobju je znašala 4,75. Pri primerjavi letošnje ocene zadovoljstva z oceno v prejšnjem merjenem obdobju ugotovimo, da se je ocena zadovoljstva znižala in sicer za 0,28.

Graf 10 prikazuje letni pregled povprečnih ocen na področju zadovoljstva s ceno storitve na uro. Pri primerjavi ocen skozi večletno spremljanje zadovoljstva ugotovimo, da je v letošnjem letu stopnja zadovoljstva padla za 0,28 ocene. Iz grafa lahko razberemo, da je letošnja ocena zadovoljstva nekoliko višja od ocene zadovoljstva leta 2017.

Graf 10 Letni pregled povprečnih ocen zadovoljstva z ceno storitve na uro



1.8.4. Zadovoljstvo z izvajanjem osebne nege

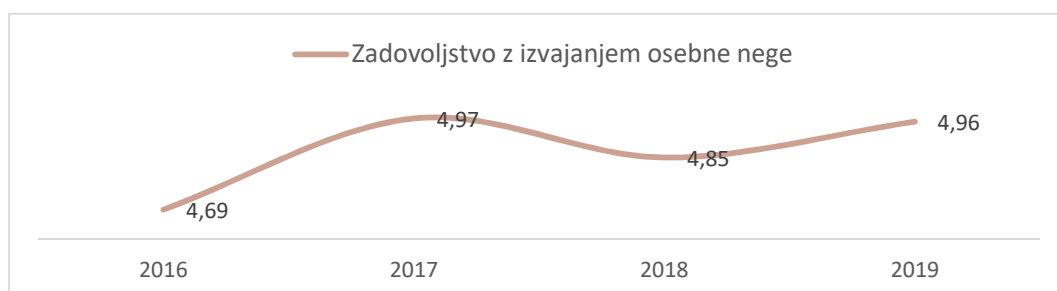
Tabela 4 Zadovoljstvo z izvajanjem osebne nege

	N	Povprečno zadovoljstvo	Sploh se ne strinjam	Se ne strinjam	Niti niti	Se strinjam	Zelo se strinjam	
Zaposleni zmeraj dobro poskrbijo za izvajanje nege, ko jo potrebujem.*	52	4,96 ↑	0	2	0	50	0	
Zaposleni poskrbijo za mojo zasebnost, ko me preoblačijo, umivajo ali kopajo.	52	4,96 •	0	1	0	51	0	
Skupno povprečje zadovoljstva		4,96	Trend stopnje področja zadovoljstva glede na povprečje zadovoljstva lanskega leta					
			↑ + 0,11					

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 4,96. Skupna povprečna ocena zadovoljstva na tem sklopu v prejšnjem merjenem obdobju je znašala 4,85. Pri primerjavi letošnje ocene zadovoljstva z oceno v prejšnjem merjenem obdobju ugotovimo, da se je ocena zadovoljstva zvišala in sicer za 0,11. Povprečna ocena zadovoljstva vključenih uporabnikov pri elementu "Zaposleni zmeraj dobro poskrbijo za izvajanje nege, ko jo potrebujem" znaša 4,96. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Ocena zadovoljstva na tem elementu v prejšnjem merjenem obdobju znaša 4,85, kar pomeni, da je zadovoljstvo vključenih uporabnikov v letošnjem letu nekoliko zvišala (+0,11) od lanskega povprečja.

Povprečna ocena zadovoljstva vključenih uporabnikov pri elementu "Zaposleni poskrbijo za mojo zasebnost, ko me preoblačijo, umivajo ali kopajo." znaša 4,96. V prejšnjem merjenem obdobju tega elementa nismo merili, zato nimamo podatka o trendu ocene zadovoljstva.

Graf 11 Letni pregled povprečnih ocen zadovoljstva z izvajanjem osebne nege



Graf 11 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 0,11 ocene. Iz grafa lahko razberemo, da je letošnja ocena zadovoljstva skoraj enaka oceni zadovoljstva leta 2017.

1.8.5. Zadovoljstvo s prinosom, pripravo in postrežbo obroka

Tabela 5 Zadovoljstvo s prinosom, pripravo in postrežbo obroka

	N	Povprečno zadovoljstvo	Sploh se ne strinjam	Se ne strinjam	Niti niti	Se strinjam	Zelo se strinjam
Kosilo, ki ga prejmem iz Doma Izlake je okusno.	30	4,20 ●	0	4	3	6	17
Zaposleni mi vedno postrežejo toplo kosilo.	36	4,67 ●	0	0	2	8	26
Količina hrane pri obrokih je primerna.	36	4,50 ●	0	3	2	5	26
Obroki, ki mi jih pripravljajo zaposleni so okusni.	14	4,93 ●	0	0	0	1	13
Pri pripravi obroka zaposleni upoštevajo moje želje.	12	4,92 ●	0	0	0	1	11

Skupno povprečje zadovoljstva	4,64	Trend zadovoljstva področja glede na povprečje lanskega	
		leta	↓ - 0,36

Tabela 5 prikazuje zadovoljstvo s prinosom, pripravo in postrežbo obroka v letošnjem letu. Iz tabele lahko razberemo, da ocena zadovoljstva s prinosom, pripravo in postrežbo obroka v letošnjem letu znaša 4,64. Skupna povprečna ocena zadovoljstva na tem sklopu v prejšnjem merjenem obdobju znaša 5,00. Pri primerjavi letošnje ocene zadovoljstva z oceno v prejšnjem merjenem obdobju ugotovimo, da se je ocena zadovoljstva znižala in sicer za 0,36. V prejšnjem merjenem obdobju smo merili le splošno zadovoljstvo z prinosom, pripravo in postrežbo obroka.

Povprečna ocena zadovoljstva vključenih uporabnikov pri elementu *"Kosilo, ki ga prejmem iz Doma Izlake je okusno."* znaša 4,20. V prejšnjem merjenem obdobju tega elementa nismo merili, zato nimamo podatka o trendu ocene zadovoljstva.

Povprečna ocena zadovoljstva vključenih uporabnikov pri elementu *"Zaposleni mi vedno postrežejo toplo kosilo"* znaša 4,67. V prejšnjem merjenem obdobju tega elementa nismo merili, zato nimamo podatka o trendu ocene zadovoljstva.

Povprečna ocena zadovoljstva vključenih uporabnikov pri elementu *"Količina hrane pri obrokih je primerna"* znaša 4,50. V prejšnjem merjenem obdobju tega elementa nismo merili, zato nimamo podatka o trendu ocene zadovoljstva.

Povprečna ocena zadovoljstva vključenih uporabnikov pri elementu *"Obroki, ki mi jih pripravljajo zaposleni so okusni"* znaša 4,93. V prejšnjem merjenem obdobju tega elementa nismo merili, zato nimamo podatka o trendu ocene zadovoljstva.

Povprečna ocena zadovoljstva vključenih uporabnikov pri elementu *"Pri pripravi obroka zaposleni upoštevajo moje želje"* znaša 4,92. V prejšnjem merjenem obdobju tega elementa nismo merili, zato nimamo podatka o trendu ocene zadovoljstva.

Graf 12 Letni pregled zadovoljstva z prinosom, pripravo in postrežbo obroka



Graf 12 prikazuje letni pregled povprečnih ocen na področju zadovoljstva z prinosom, pripravo in postrežbo obroka. Pri primerjavi ocen skozi večletno spremljanje zadovoljstva ugotovimo, da je v letošnjem letu stopnja zadovoljstva padla za 0,36 ocene. Iz grafa lahko razberemo, da je letošnja ocena zadovoljstva nekoliko nižja od ocene zadovoljstva leta 2017.

1.8.6. Zadovoljstvo z gospodinjsko in ostalo pomočjo

Tabela 6 Zadovoljstvo z gospodinjsko in ostalo pomočjo

	N	Povprečno zadovoljstvo	Sploh se ne strinjam	Se ne strinjam	Niti niti	Se strinjam	Zelo se strinjam	
Zaposleni zmeraj dobro opravijo gospodinjska opravila.*	47	4,96 ↑	2	0	0	45	0	
Zadovoljen/na sem s pomočjo zaposlenih pri nabavi živil.*	23	5,00 ↑	0	0	0	23	0	
Zadovoljen/na sem s spremljanjem zaposlenih pri opravljanju nujnih obveznostih.*	16	4,94 ↓	1	0	0	15	0	
Skupno povprečje zadovoljstva		4,97	Trend zadovoljstva področja glede na povprečje lanskega leta					
			↑ + 0,04					

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 4,97. Skupna povprečna ocena zadovoljstva na tem sklopu v prejšnjem merjenem obdobju je znašala 4,93. Pri primerjavi letošnje ocene zadovoljstva z oceno v prejšnjem merjenem obdobju ugotovimo, da se je ocena zadovoljstva zvišala in sicer za 0,04 ocene.

Povprečna ocena zadovoljstva vključenih uporabnikov pri elementu "Zaposleni zmeraj dobro opravijo gospodinjska opravila" znaša 4,96. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Ocena zadovoljstva na tem elementu v prejšnjem merjenem obdobju znaša 4,89, kar pomeni, da se je zadovoljstvo vključenih uporabnikov v letošnjem letu nekoliko zvišalo (+0,07) od lanskega povprečja.

Povprečna ocena zadovoljstva vključenih uporabnikov pri elementu "Zadovoljen/na sem s pomočjo zaposlenih pri nabavi živil" znaša 5,00. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Ocena zadovoljstva na tem elementu v prejšnjem merjenem obdobju znaša

4,91, kar pomeni, da se je zadovoljstvo vključenih uporabnikov v letošnjem letu nekoliko zvišalo (+0,09) od lanskega povprečja.

Povprečna ocena zadovoljstva vključenih uporabnikov pri elementu "Zadovoljen/na sem s spremljanjem zaposlenih pri opravljanju nujnih obveznosti" znaša 4,94. 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 nekoliko nižje (-0,06) od lanskega povprečja.

Graf 13 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 zvišala za 0,14 ocene. Iz grafa lahko razberemo, da je letošnja ocena zadovoljstva skoraj enaka oceni zadovoljstva leta 2017.

Graf 13 Letni pregled povprečnih ocen zadovoljstva z gospodinjsko in ostalo pomočjo



1.8.7. Zadovoljstvo z odnosom

Tabela 7 Zadovoljstvo z odnosom zaposlenih

	N	Povprečno zadovoljstvo	Sploh se ne strinjam	Se ne strinjam	Niti niti	Se strinja m	Zelo se strinjam
Z zaposlenimi lahko delim svoje skrbi in težave.	81	4,88 ●	1	0	0	6	74

Zaposleni imajo do mene spoštljiv odnos.*	81	4,95 ↓	
Zaposleni si vzamejo čas za pogovor in me poslušajo.*	81	4,80 ↓	
Če s čim nisem zadovoljen/na, lahko to zmeraj povem zaposlenim.	81	4,86 ●	
Zaposlenim lahko popolnoma zaupam.*	81	4,90 ↓	
Menim, da so zaposleni dovolj strokovno usposobljeni za izvajanje storitve pomoči na domu.*	81	4,91 ↓	
Zaposleni so prijazni.	81	5,00 ●	
Zaposleni razumejo moje potrebe.	81	4,96 ↓	

Skupno povprečje zadovoljstva	4,91	Trend zadovoljstva področja glede na povprečje lanskega	
		leta	↓ -0,06

Tabela 7 prikazuje zadovoljstvo z odnosom zaposlenih v letošnjem letu. Iz tabele lahko razberemo, da ocena zadovoljstva z odnosom v letošnjem letu znaša 4,91. Skupna povprečna ocena zadovoljstva na tem sklopu v prejšnjem merjenem obdobju znaša 4,97. Pri primerjavi letošnje ocene zadovoljstva z oceno v prejšnjem merjenem obdobju ugotovimo, da se je ocena zadovoljstva znižala in sicer za 0,06 ocene.

Povprečna ocena zadovoljstva vključenih uporabnikov pri elementu *"Z zaposlenimi lahko delim svoje skrbi in težave"* znaša 4,88. V prejšnjem merjenem obdobju tega elementa nismo merili, zato nimamo podatka o trendu ocene zadovoljstva.

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 negativen. Ocena zadovoljstva na tem elementu v prejšnjem merjenem obdobju znaša 4,98, kar pomeni, da je zadovoljstvo vključenih uporabnikov v letošnjem letu nekoliko nižje (-0,03) od lanskega povprečja.

Povprečna ocena zadovoljstva vključenih uporabnikov pri elementu *"Zaposleni si vzamejo čas za pogovor in me poslušajo"* znaša 4,80. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva negativen. Ocena zadovoljstva na tem elementu v prejšnjem merjenem obdobju znaša 4,98, kar pomeni, da je zadovoljstvo vključenih uporabnikov v letošnjem letu nekoliko nižje (-0,03) od lanskega povprečja.

Povprečna ocena zadovoljstva vključenih uporabnikov pri elementu *"Če s čim nisem zadovoljen/na, lahko to zmeraj povem zaposlenim"* znaša 4,86. V prejšnjem merjenem obdobju tega elementa nismo merili, zato nimamo podatka o trendu ocene zadovoljstva.

Povprečna ocena zadovoljstva vključenih uporabnikov pri elementu *"Zaposlenim lahko popolnoma zaupam"* znaša 4,90. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva negativen. Ocena zadovoljstva na tem elementu v prejšnjem merjenem obdobju znaša 4,95, kar pomeni, da je zadovoljstvo vključenih uporabnikov v letošnjem letu nekoliko nižje (-0,05) od lanskega povprečja.

Povprečna ocena zadovoljstva vključenih uporabnikov pri elementu *"Menim, da so zaposleni dovolj strokovno usposobljeni za izvajanje storitve pomoči na domu"* znaša 4,91. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva negativen. Ocena zadovoljstva na tem elementu v prejšnjem merjenem obdobju znaša 4,97, kar pomeni, da je zadovoljstvo vključenih uporabnikov v letošnjem letu nekoliko nižje (-0,06) od lanskega povprečja.

Povprečna ocena zadovoljstva vključenih uporabnikov pri elementu *"Zaposleni so prijazni"* znaša 5,00. V prejšnjem merjenem obdobju tega elementa nismo merili, zato nimamo podatka o trendu ocene zadovoljstva.

Povprečna ocena zadovoljstva vključenih uporabnikov pri elementu *"Zaposleni razumejo moje potrebe"* znaša 4,96. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva negativen. Ocena zadovoljstva na tem elementu v prejšnjem merjenem obdobju znaša 4,97, kar pomeni, da je zadovoljstvo vključenih uporabnikov v letošnjem letu nekoliko nižje (-0,01) od lanskega povprečja.

Graf 14 prikazuje letni pregled povprečnih ocen na področju zadovoljstva z odnosom zaposlenih do uporabnikov. Pri primerjavi ocen skozi večletno spremljanje zadovoljstva ugotovimo, da je v letošnjem letu stopnja zadovoljstva padla za 0,06 ocene. Iz grafa lahko razberemo, da je letošnja ocena zadovoljstva nekoliko nižja od ocene zadovoljstva leta 2017. Najnižja povprečna ocena zadovoljstva z odnosom zaposlenih do uporabnikov je bila leta 2016 in je znašala 4,82.

Graf 14 Letni pregled povprečnih ocen zadovoljstva z odnosom zaposlenih do uporabnikov

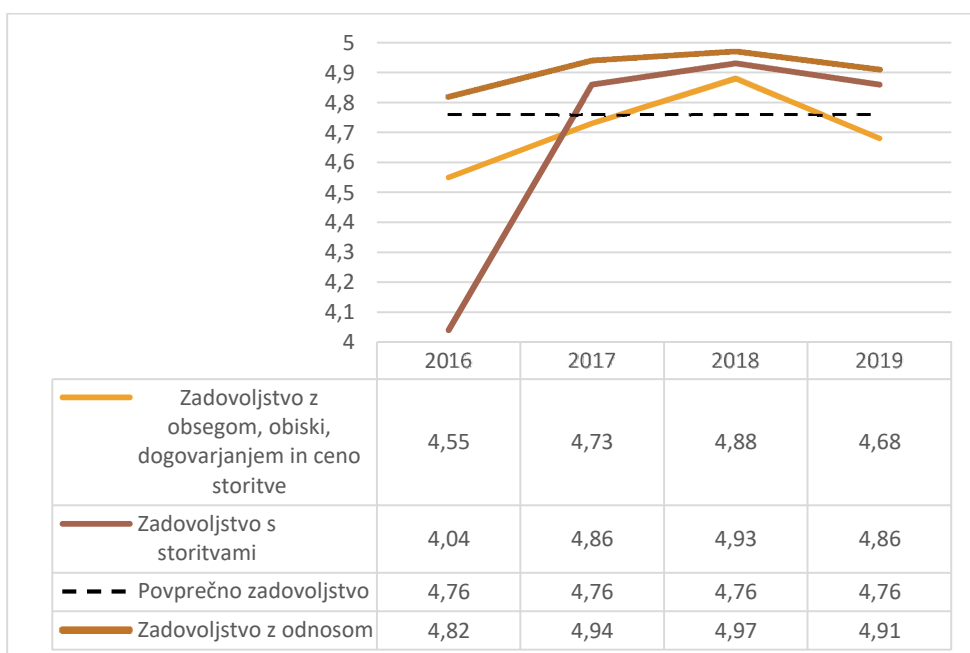


1.9. Pregled povprečnih ocen zadovoljstva skozi leta po področjih

Graf 15 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 2019 beležimo nižjo oceno zadovoljstva od povprečnih ocen zadovoljstva skozi leta na področju zadovoljstva z obsegom, obiski, dogovarjanjem in ceno storitve, medtem ko beležimo višjo oceno zadovoljstva od povprečja na področju zadovoljstva s storitvami in odnosom.

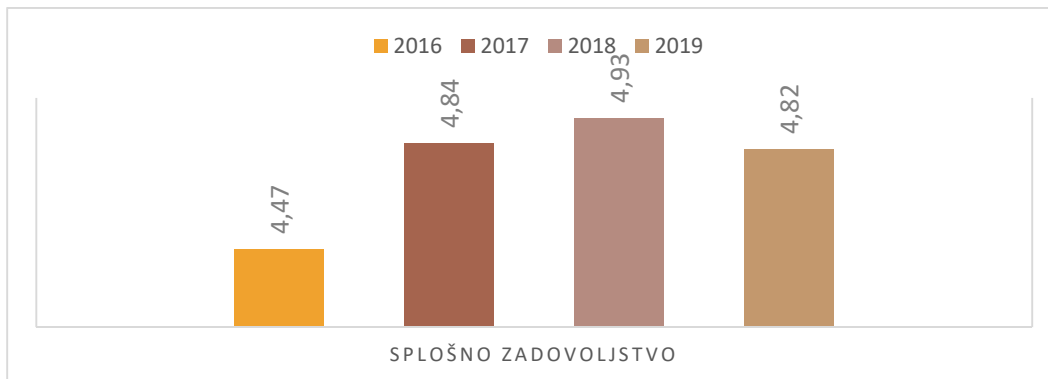
Graf 15 Pregled skupne povprečne ocene zadovoljstva po področjih skozi merjena obdobja, glede na povprečno oceno zadovoljstva



1.10. Ocena splošnega zadovoljstva

Ocena splošnega zadovoljstva predstavlja povprečje odgovorov na vsa vprašanja iz anketnega vprašalnika. Iz grafa 16 je razvidno, da ocena zadovoljstva v letošnjem letu znaša 4,82. Glede na lansko leto je splošno zadovoljstvo nekoliko nižje, in sicer za 0,11 ocene. Prav tako je splošno zadovoljstvo letošnjega leta nižje od leta 2017. V splošnem lahko trdimo, da so uporabniki zadovoljni s storitvami v okviru programa pomoči na domu.

Graf 16 Ocena splošnega zadovoljstva



1.11. Analiza odprtih odgovorov

- 21 % vključenih uporabnikov je podalo pohvalo,
- 6 % pripombo in
- 9 % predlog.

1.12. Povzetek analize

V letošnjem letu je anketni vprašalnik izpolnilo 60 aktivnih uporabnikov, skrbnikov oz. pooblaščenec uporabnikov pomoči na domu od skupno 81 aktivnih uporabnikov, kot tudi 21 nekdanjih uporabnikov, skrbnikov oz. pooblaščenec uporabnikov od skupno 38 pozvanih. Skupno je bilo v letošnji raziskavi zadovoljstva vključenih 81 sodelujočih.

Večina anketiranih uporabnikov je koristila storitve pomoči na domu 5x tedensko in več. Glede na podatke analize leta 2018 se je zmanjšalo število uporabnikov, ki koristijo storitev pomoči na domu 1x tedensko. Majhen odstotek uporabnikov koristi storitve pomoči na domu 2-3x tedensko in le eden uporabnik navaja drugačen obseg pomoči, in sicer koristi storitev pomoči na domu 2x mesečno. Skoraj vsak uporabnik je prejemal pokojninski ali drugi prejemek. 2 uporabnika prejemata denarno socialno pomoč in eden uporabnik je brez dohodkov. Skoraj ena tretjina uporabnikov je v celoti samostojna, medtem ko več kot dve tretjini uporabnikov potrebuje delno pomoč (38 %) ali pa so v celoti odvisni od pomoči drugih (36 %). Malo manj kot polovica vključenih uporabnikov koristi oz. je koristila storitve pomoči na domu od 1 do 5 let. Ena tretjina uporabnikov (29 %) koristi storitve pomoči na domu manj kot leto dni. Medtem ko 25% vključenih uporabnikov koristi oz. so koristili storitve več kot 5 let.

Nekdanje uporabnike smo v anketnem vprašalniku povprašali po razlogu prekinitve storitve pomoči na domu. 10 uporabnikov storitve pomoči na domu je prekinilo zaradi prenehanja potreb, saj so le-ti

le začasno potrebovali storitve pomoči domu (8), medtem ko je pri dveh (2) vključenih uporabnikih prišlo do izboljšanja zdravstvenega stanja. 3 uporabniki so bili nameščeni v institucionalno varstvo in 5 uporabnikov se je odločilo za drugo vrsto pomoči, kot je osebna asistenca, pomoč na domu izven sistema javne mreže ali pomoč drugih oseb. 3 vključeni uporabniki pa so storitev zaključili zaradi smrti, medtem ko so anketni vprašalniki izpolnili njihovi skrbniki oz. pooblaščenci.

- **Ocena zadovoljstva z obsegom in obiski** se je v letošnjem letu **znižala za 0,10 ocene** v primerjavi s prejšnjim merjenim obdobjem. Letošnja ocena zadovoljstva je enaka oceni zadovoljstva leta 2017.
- **Ocena zadovoljstva z dogovarjanjem in informiranjem** se je v letošnjem letu **znižala za 0,22 ocene** v primerjavi s prejšnjim merjenim obdobjem. Pri primerjavi ocen skozi večletno spremljanje zadovoljstva smo ugotovili, da je letošnja skupna povprečna ocena zadovoljstva z dogovarjanjem in informiranjem uporabnikov najnižja v vseh preteklih obdobjih merjenj zadovoljstva.
- **Ocena zadovoljstva s ceno storitve na uro** se je v letošnjem letu **znižala za 0,28 ocene** v primerjavi s prejšnjim merjenim obdobjem. Pri primerjavi ocen skozi večletno spremljanje zadovoljstva smo ugotovili, da je letošnja ocena zadovoljstva nekoliko višja od ocene zadovoljstva leta 2017.
- **Ocena zadovoljstva z izvajanjem nege** se je v letošnjem letu **zvižala za 0,11 ocene** v primerjavi s prejšnjim merjenim obdobjem. Pri primerjavi ocen skozi večletno spremljanje zadovoljstva smo ugotovili, da je letošnja ocena zadovoljstva skoraj enaka oceni zadovoljstva leta 2017.
- **Ocena zadovoljstva s prinosom, pripravo in postrežbo obroka** se je v letošnjem letu **znižala za 0,36 ocene**. Pri primerjavi ocen skozi večletno spremljanje zadovoljstva smo ugotovili, da je letošnja ocena zadovoljstva nekoliko nižja od ocene zadovoljstva leta 2017.
- **Ocena zadovoljstva z gospodinjsko in ostalo pomočjo** se je v letošnjem letu **zvižala za 0,04 ocene**. Pri primerjavi ocen skozi večletno spremljanje zadovoljstva ugotovimo, da je letošnja ocena zadovoljstva skoraj enaka oceni zadovoljstva leta 2017.
- **Ocena zadovoljstva z odnosom zaposlenih** se je v letošnjem letu **znižala za 0,06 ocene**. Pri primerjavi ocen skozi večletno spremljanje zadovoljstva ugotovimo, da je letošnja ocena nekoliko nižja od ocene zadovoljstva leta 2017.
- **Ocena splošnega zadovoljstva** se je v letošnjem letu **znižala za 0,11 ocene**. Prav tako je splošno zadovoljstvo letošnjega leta nižje od leta 2017.
- V letu 2019 beležimo nižjo oceno zadovoljstva od povprečnih ocen zadovoljstva skozi leta na področju zadovoljstva z obsegom, obiski, dogovarjanjem in ceno storitve, medtem ko beležimo višjo oceno zadovoljstva od povprečja na področju zadovoljstva s storitvami in odnosom.

Padec ocen zadovoljstva lahko pripišemo organizacijskim težavam, ki so nastale zaradi večjega števila bolniških odsotnosti in težav pri pridobivanju ustreznega kadra. Kljub organizacijskim težavam je stopnja splošnega zadovoljstva uporabnikov z izvajanjem storitve pomoči na domu na visoki stopnji (4,82). V splošnem lahko trdimo, da so uporabniki zadovoljni s storitvami pomoči na domu.