



## ANALIZA ANKETE O ZADOVOLJSTVU UPORABNIKOV SOCIALNO VARSTVENE STORITVE POMOČ DRUŽINI NA DOMU V OBČINI ZAGORJE OB SAVI

### 1. UVOD

V mesecu oktobru 2015 smo izvedli med uporabniki storitve pomoči na domu anketo, s katero smo želeli raziskati njihovo zadovoljstvo z našo storitvijo.

Uporabnikom smo predhodno posredovali pisno obvestilo o izvedbi ankete ter se domenili o terminu obiska izvajalke ankete.

Anketni vprašalniki so bili predstavljeni 52 uporabnikom od skupno 65 (80% vseh uporabnikov), ki so, ob pomoči absolventke Zdravstvene fakultete Univerze v Ljubljani, izpolnili anketo, ki je bila sestavljena iz desetih vprašanj.

Prva tri vprašanja so bila splošne narave, 4. in 5. vprašanje je bilo povezano s frekvenco in obsegom pomoči na domu, 6., 7. in 8. vprašanje pa je bilo strukturirano in se je nanašalo na zadovoljstvo uporabnikov s storitvami, z odnosom in z obiski. Zadnja dva vprašanja sta bila odprtega tipa; uporabniki so lahko podali predloge za izboljšanje storitve ter izpostavili socialno oskrbovalko, s katero so še posebno zadovoljni.

### 2. ANALIZA REZULTATOV ANKETE

#### 2.1 Graf št. 1: Spol uporabnikov



#### 2.2 Graf št. 2: Starost uporabnikov



Iz gornjih dveh grafov (graf št. 1 in št. 2) lahko razberemo, da je med uporabniki storitve pomoči družini na domu več žensk (67 %) kot moških (33 %) in da je več kot polovica vseh uporabnikov starih od 80 do 99 let (58 %).

#### 2.3 Življenjska skupnost uporabnikov

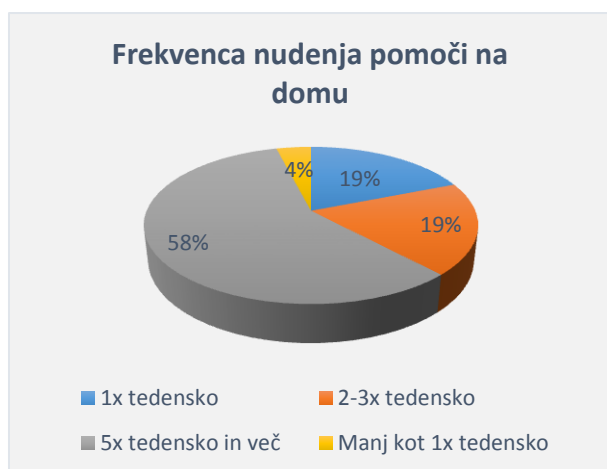
V grafu št. 3 so predstavljene življenjske skupnosti, v katerih bivajo uporabniki pomoči na domu. Največ uporabnikov živi samih (52 %), slaba tretjina jih živi z družino, otroki ali sorodniki (29 %), ostali pa živijo z zakoncem oz. partnerjem (19 %).



**Graf št. 3: Življenjska skupnost uporabnikov**



**2.4. Graf št. 4: Frekvenca nudenja pomoči na domu**



**2.5 Graf št. 5: primernost obsega pomoči na domu**



Iz grafa št. 4 lahko razberemo, da več kot polovica uporabnikov (58 %) potrebuje pomoč na domu vsaj 5x tedensko, graf št. 5 pa nam prikazuje, da več kot četrtnina uporabnikov (27 %) meni, da bi potrebovali večji obseg pomoči kot jim je trenutno na voljo.

## 2.6 Zadovoljstvo s storitvami

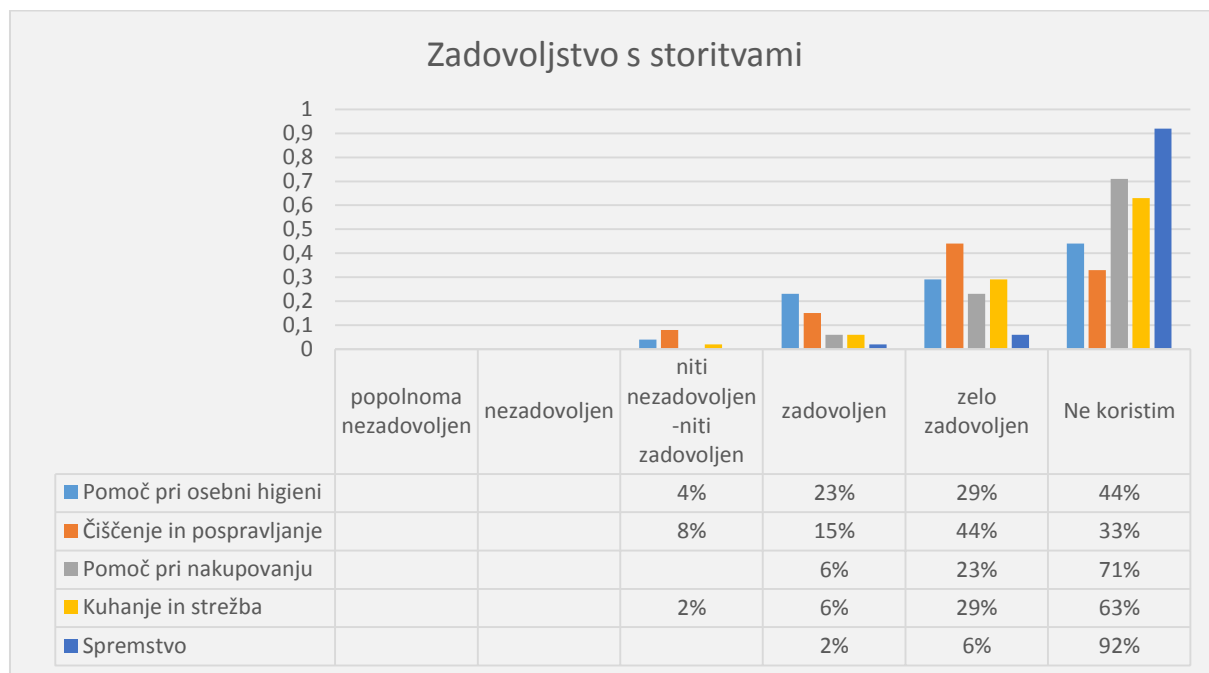
V naslednjem sklopu vprašanj nas je najprej zanimalo, kako so uporabniki pomoči družini na domu zadovoljni s storitvami, ki jih koristijo: pomoč pri osebni higieni, čiščenje in pospravljanje, pomoč pri nakupovanju, kuhanje in strežba ter spremstvo pri opravljanju nujnih obveznosti. Graf št. 6 nam prikazuje, da uporabniki, ki so sodelovali v anketi, s storitvami niso nezadovoljni, v povprečju je



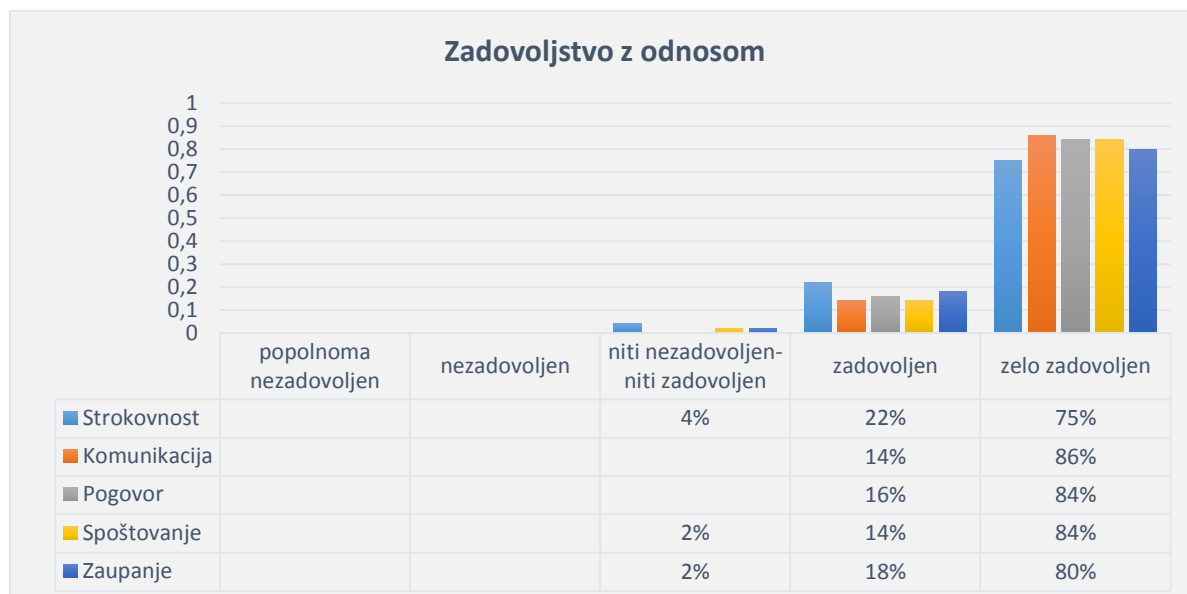
zadovoljnih z vsemi storitvami 91 % vprašanih. Uporabniki, ki so koristili omenjene storitve, so izkazali 100 % zadovoljnost s storitvama pomoč pri nakupovanju in spremstvo. S storitvijo kuhanje in strežba je zadovoljnih 95 % uporabnikov, s storitvijo pomoč pri osebni higieni 93 % uporabnikov ter s storitvijo čiščenje in pospravljanje je zadovoljnih 89 % uporabnikov, ki so sodelovali v anketi.

Iz grafa pa lahko tudi razberemo, da se uporabniki najmanj poslužujejo storitve spremstvo (kar 92 % jo ne koristi), sledi ji storitev pomoč pri nakupovanju (ne koristi jo 71% vprašanih) ter kuhanje in strežba (ne koristi jo 63 % vprašanih).

**Graf št. 6: Zadovoljstvo s storitvami**



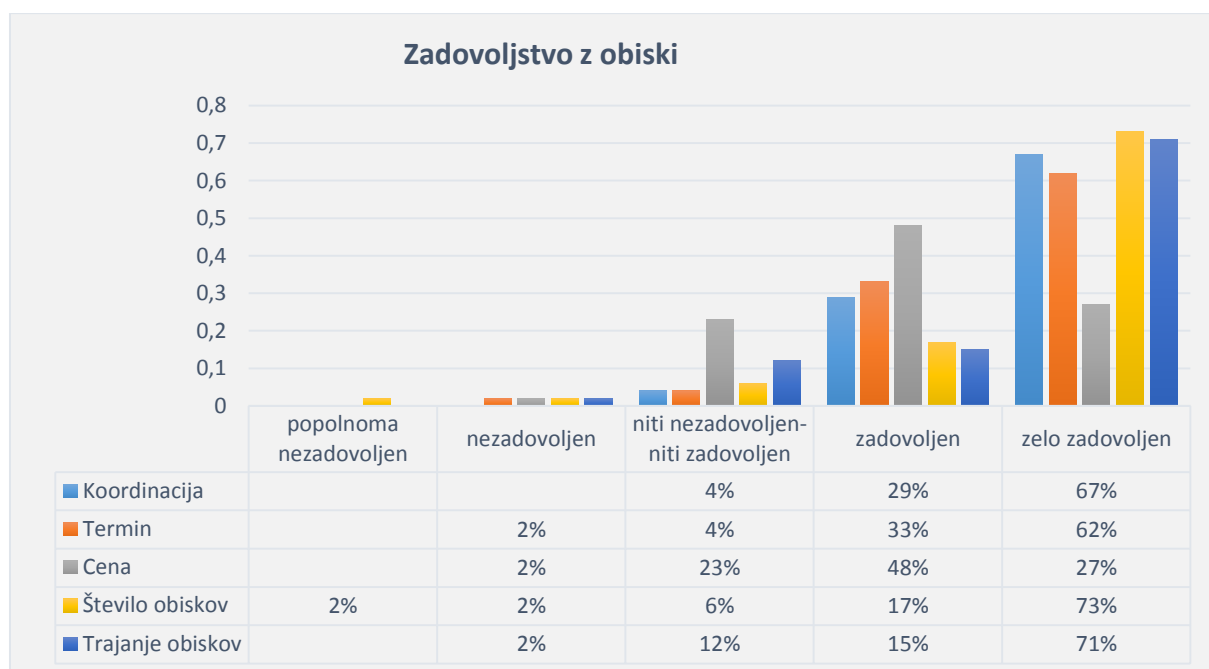
**2.7 Graf št. 7 : Zadovoljstvo z odnosom**





Pri opravljanju storitve pomoč družini na domu je zelo pomemben tudi odnos zaposlenih do uporabnikov. Zato smo uporabnike vprašali, kako so zadovoljni z odnosom zaposlenih, v povezavi s strokovnostjo, komunikacijo, pogovorom, spoštovanjem in zaupanjem. Graf št. 7 prikazuje, da je velika večina vprašanih z odnosom zaposlenih zadovoljnih (98 %). Najbolj so zadovoljni s komunikacijo oz. z razumevanjem potreb s strani oskrbovalk (86 % vprašanih je zelo zadovoljnih), temu sledi pogovor in spoštljiv odnos do uporabnikov (84 % vprašanih je zelo zadovoljnih). S strokovnostjo izvajanja storitve je zelo zadovoljnih najmanj vprašanih in sicer 75 %.

## 2.8 Graf št. 8: Zadovoljstvo z obiski



Uporabnike smo tudi povprašali kako so zadovoljni z obiski in sicer v okviru tega nas je zanimalo njihovo zadovoljstvo s koordinacijo storitve, s terminom, s ceno, s številom obiskov ter s trajanjem obiskov. Iz grafa št. 8 lahko razberemo, da je v povprečju z vsemi omenjenimi dejavniki zadovoljnih 89 % vprašanih. Od tega jih je 96 % zadovoljnih s koordinacijo storitve in s terminom izvajanja oskrbe, 90 % jih je zadovoljnih s številom obiskov oskrbovalke, 86 % jih je zadovoljnih z dolžino trajanja obiska, 75 % vprašanih pa je zadovoljnih s ceno storitve. Pri tem je 23 % vprašanih izrazilo mnenje, da s ceno storitve niso niti zadovoljni niti nezadovoljni. Z vsemi dejavniki, razen s koordinacijo je nezadovoljen 1 uporabnik (2 %), 1 uporabnik (2 %) pa je popolnoma nezadovoljen številom obiskov oskrbovalke.

## 2.9 Predlogi za izboljšanje storitve pomoč družini na domu

Ob koncu ankete smo z dvema odprtima vprašanjema spodbudili uporabnike, da nam povedo svoje predloge za še boljše izvajanje storitve in da nam zaupajo ime in priimek oskrbovalke s katero so še posebno zadovoljni oz. nezadovoljni. Iz grafa št. 9 izhaja, da več kot polovica vprašanih (59 %) ni



podala nobenih pripomb oz. predlogov. Več kot četrtnina vprašanih (27 %) je predlagala, da bi se oskrbovalke, ki jih obiskujejo, čim manj menjavale, 10 % jih je predlagalo, da bi oskrbovalke prihajale ob dogovorjenem oz. želenem času obiska, 1 uporabnik pa je izpostavil, da si želi več časa za pogovor in cenejšo storitev.

**Graf št. 9: Predlogi za izboljšanje storitve**



### 3. POVZETEK

Iz analize ankete lahko zaključimo, da so uporabniki v povprečju z vsemi storitvami pomoči družini na domu zadovoljni. Glede na relativno visoko starost uporabnikov (58 % je starih 80 let in več) in glede na to, da jih več kot polovica živi samih, je tudi pogostnost nujenja pomoči temu primerna (58 % uporabnikov potrebuje pomoč 5x na teden ali še več).

Kljub temu, da se skušamo čim bolj prilagajati potrebam uporabnikov, pa so rezultati ankete pokazali, da jih več kot četrtnina meni, da bi potrebovala še večji obseg pomoči. Glede na to, da smo omejeni s kadrovskimi in časovnimi normativi, bomo skušali analizirati potrebe vsakega posameznega uporabnika in za vsakega poiskati optimalni obseg izvajanja storitve.

Uporabniki so sicer izražali relativno visok odstotek zadovoljstva s storitvami, vendar nas to ne sme uspavati. Kakovost opravljenega dela je sestavljena iz različnih dejavnikov, ki se med seboj dopolnjujejo in za vsakega izmed njih še obstaja prostor za izboljšave. Predvsem bomo vložili veliko truda v strokovnost dela ter spodbujali zavedanje, da je spoštljiv in zaupanja vreden odnos temelj pri opravljanju pomoči na domu. Pri tem bomo skušali upoštevati tudi predloge uporabnikov, ki so predstavljeni na koncu analize ankete. Zavedamo se, da si uporabniki želijo čim bolj stalne oskrbovalke, saj le-te vstopajo v njihov življenjski in osebni prostor, želijo si tudi, da prihajajo delavke ob določenih urah, ki uporabnikom najbolj ustrezajo. Vendar je zaradi same organizacije dela, časovnih omejitev in tudi zaradi varovanja zdravja delavk to zelo težko izvedljivo. Vsekakor se bomo v okviru naših možnosti skušali uporabnikom čim bolj prilagajati.



## ANKETNI VPRAŠALNIK O ZADOVOLJSTVU UPORABNIKOV SOCIALNO-VARSTVENE STORITVE POMOČ NA DOMU

Spoštovani.

Pred vami je anketa, s katero želimo raziskati zadovoljstvo uporabnikov in kakovost izvajanja socialno-varstvene storitve pomoč na domu, ki se izvaja v okviru Doma starejših občanov Izlake. Rezultate ankete bomo analizirali ter jih uporabili v zaključnem poročilu o izvajanju storitve pomoč na domu.

Prosimo Vas, če lahko odgovorite na spodnja vprašanja, ki nam bodo podala neko povratno informacijo o zadovoljstvu in pripomogla tudi k morebitnim izboljšavam izvajanja te storitve.

Vprašalnik je anonimen in je zaupne narave.

Za vaše sodelovanje se Vam najlepše zahvaljujemo.

### 1. SPOL UPORABNIKA.

- moški
- ženski

### 2. STAROST UPORABNIKA.

- Mlajši od 65 let
- od 66 do 79 let
- od 80 do 99 let
- 100 let in več

### 3. ŽIVLJENJSKA SKUPNOST UPORABNIKA:

- Živim sam
- Živim z zakoncem/s partnerjem
- Z družino/otroki/sorodniki
- Drugo: \_\_\_\_\_

### 4. KAKO POGOSTO VAM JE NUDENA POMOČ NA DOMU?

- 1x tedensko
- 2-3x tedensko
- 5x tedensko in več
- Drugo: \_\_\_\_\_

### 5. VAM TRENUTEN OBSEG POMOČI NA DOMU ZADOSTUJE?

- Popolnoma mi zadostuje
- Potreboval bi večji obseg

### 6. ZADOVOLJSTVO S STORITVAMI, KI JIH KORISTITE:

1 - popolnoma nezadovoljni, 2 - nezadovoljni, 3 - niti nezadovoljni, niti zadovoljni, 4 - zadovoljni, 5 - zelo zadovoljni

POMOČ PRI OSEBNI HIGIENI	Kako ste zadovoljni s pomočjo pri osebni higieni (umivanju, oblačenju, slačenju...)?	1	2	3	4	5	NE KORISTIM
ČIŠČENJE IN POSPRAVLJANJE	Kako ste zadovoljni s pomočjo pri čiščenju in pospravljanju stanovanja, postiljanjem postelje...?	1	2	3	4	5	NE KORISTIM
POMOČ PRI NAKUPOVANJU	Kako ste zadovoljni s pomočjo pri nakupovanju?	1	2	3	4	5	NE KORISTIM



KUHANJE IN POSTREŽBA	Kako ste zadovoljni s prinašanjem hrane, kuhanjem obrokov, postrežbo, pomivanjem posode?	1	2	3	4	5	NE KORISTIM
SPREMSTVO	Kako ste zadovoljni s spremstvom pri opravljanju nujnih obveznosti (zdravnik, različne javne ustanove)?	1	2	3	4	5	NE KORISTIM

**7. ZADOVOLJSTVO Z ODNOSOM.**

1 - popolnoma nezadovoljni, 2 - nezadovoljni, 3 - niti nezadovoljni, niti zadovoljni, 4 – zadovoljni, 5 - zelo zadovoljni

STROKOVNOST	Kako ste zadovoljni z oskrbo, ki jo izvaja vaša oskrbovalka?	1	2	3	4	5
KOMUNIKACIJA	Kako ste zadovoljni z razumevanjem vaših potreb s strani vaše oskrbovalke?	1	2	3	4	5
POGOVOR	Kako ste zadovoljni s pogovorom socialne oskrbovalke z vami (si oskrbovalka vzame dovolj časa)?	1	2	3	4	5
SPOŠTOVANJE	Kako ste zadovoljni z spoštovanjem vaše oskrbovalke do vas?	1	2	3	4	5
ZAUPANJE	Kako ste zadovoljni z zaupanjem oskrbovalki (kako močno ji zaupate)?	1	2	3	4	5

**8. ZADOVOLJSTVO Z OBISKI.**

1 - popolnoma nezadovoljni, 2 - nezadovoljni, 3 - niti nezadovoljni, niti zadovoljni, 4 – zadovoljni, 5 - zelo zadovoljni

KOORDINACIJA	Kako ste zadovoljni z dogovarjanjem v zvezi z izvajanjem pomoči na domu?	1	2	3	4	5
TERMIN	Kako ste zadovoljni s terminom oskrbe?	1	2	3	4	5
CENA	Kako ste zadovoljni s ceno storitve na uro?	1	2	3	4	5
ŠTEVILO OBISKOV	Kako ste zadovoljni s številom obiskov oskrbovalke?	1	2	3	4	5
TRAJANJE OBISKOV	Kako ste zadovoljni z dolžino (časovno) obiskov socialne oskrbovalke?	1	2	3	4	5

**9. KAKŠNI SO VAŠI PREDLOGI ZA IZBOLJŠANJE STORITVE POMOČ NA DOMU?**

---

---

---

**10. ČE ŽELITE LAHKO POIMENSKO IZPOSTAVITE SOCIALNO OSKRBOVALKO S KATERO STE ŠE POSEBEJ ZADOVOLJNI/NEZADOVOLJNI.**

---

---