



Dom starejših občanov Polde Eberl-Jamski, Izlake

**ZADOVOLJSTVO STANOVALCEV Z ZDRAVSTVENO NEGO**  
**IN OSKRBO V DOMU STAREJŠIH OBČANOV**  
**POLDE EBERL JAMSKI IZLAKE**

**ANKETA IZVEDENA MED STANOVALCI DOMA**

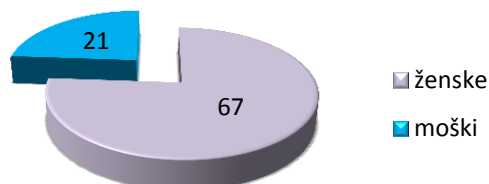
Izlake, december 2015

V mesecu novembru smo zaradi zagotovitve čim bolj verodostojnih podatkov, s pomočjo študentke zdravstvene nege izvedli anketo med stanovalci Doma. Z njo smo želeli pridobiti oceno zadovoljstva stanovalcev z našim dosedanjim delom, ter predloge za izboljšanje kvalitete bivanja naših stanovalcev v Domu.

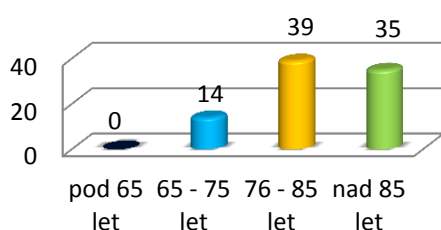
### Sodelovanje v anketi



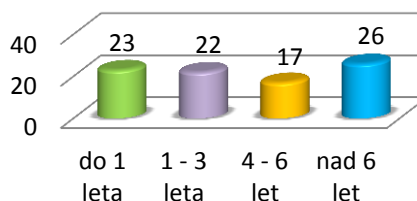
### Spol anketiranih



### Starost anketiranih

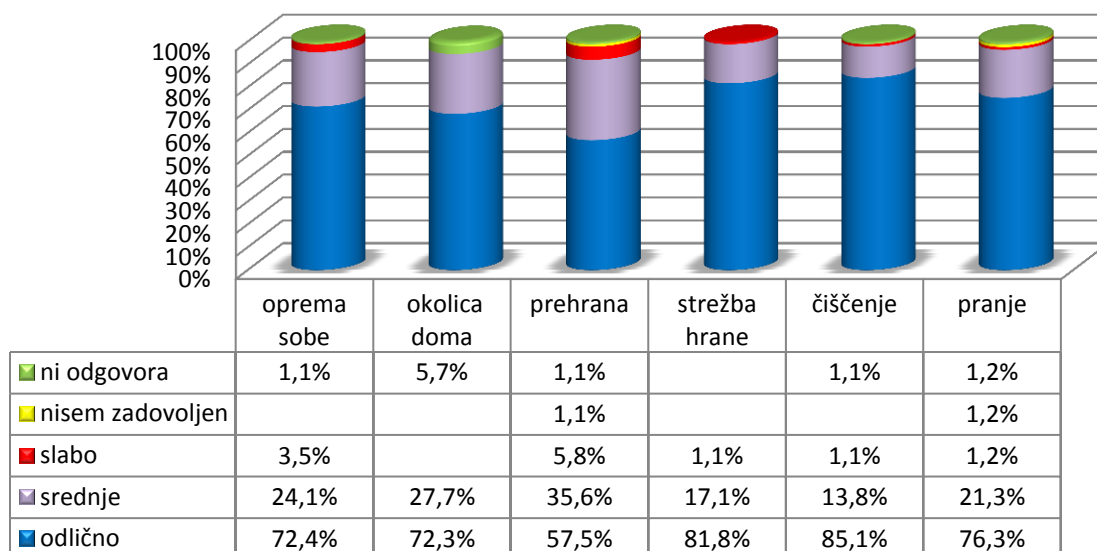


### Leta bivanja v Domu



V anketi je sodelovalo 88 stanovalcev, od tega 67 žensk in 21 moških. Največ v starostni skupini 76 – 85 let. Glede na leta bivanja v Domu so bili glasovi dokaj enakomerno porazdeljeni.

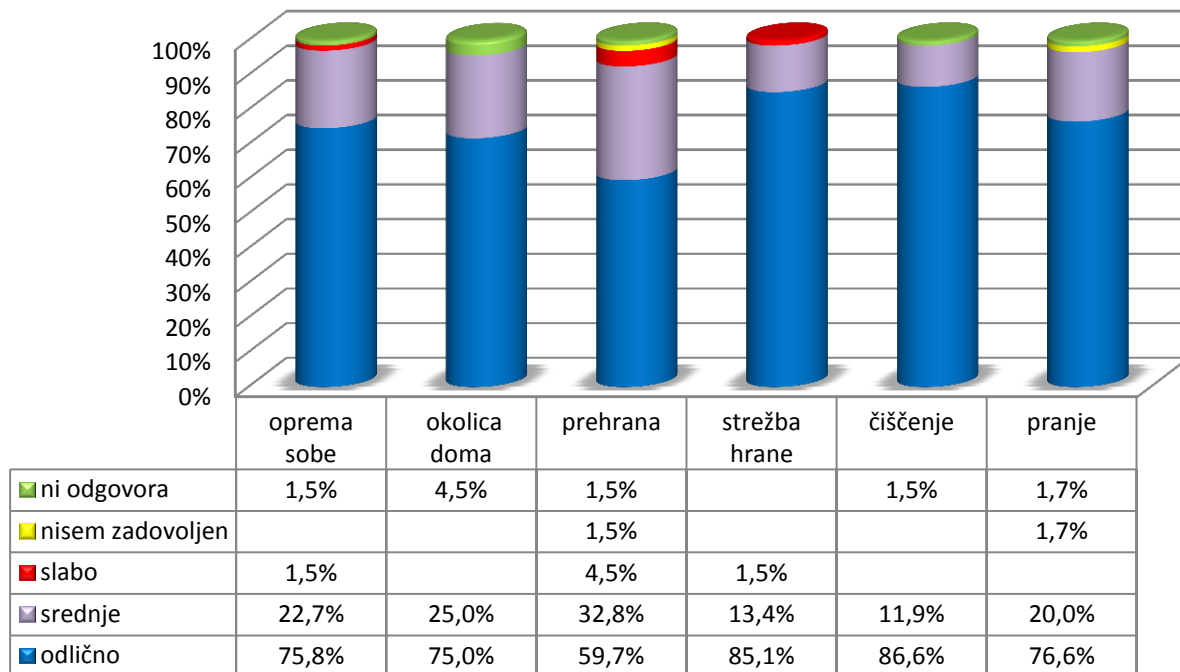
### Zadovoljstvo stanovalcev z osnovno oskrbo



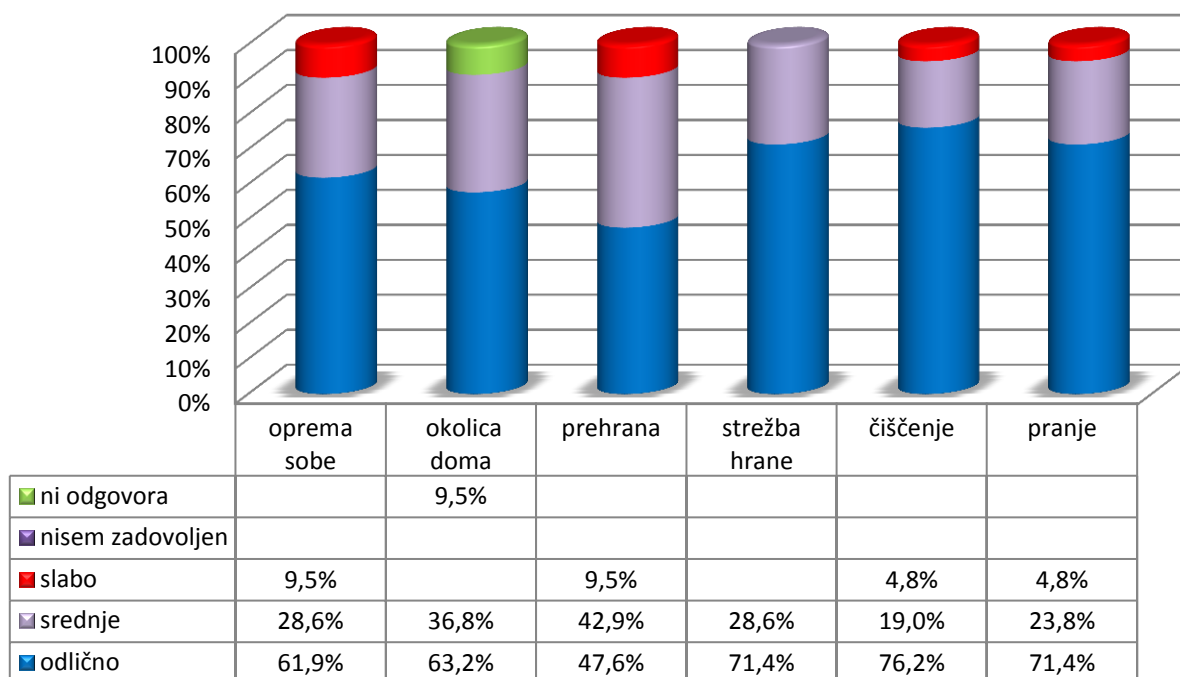
Najbolj so stanovalci zadovoljni s postrežbo hrane in čiščenjem, sledijo pranje perila, oprema sobe in urejenost okolice doma. Najmanj so zadovoljni s prehrano. V odstotkih je v povprečju več kot 75% stanovalcev vso osnovno oskrbo ocenilo kot odlično, izstopa prehrana s 57,5%.

Pri obdelavi podatkov o zadovoljstvu stanovalcev z osnovno oskrbo v Domu smo opazili, da se pomembno razlikuje zadovoljstvo žensk od zadovoljstva moških anketiranih. Moški so bili v oceni zadovoljstva v vseh postavkah bolj strogi.

### Zadovoljstvo z osnovno oskrbo - ženske



### Zadovoljstvo z osnovno oskrbo - moški



Pri vsakem vprašanju so imeli stanovalci tudi možnost pojasnila svojega odgovora.

**Pri vprašanju o zadovoljstvu z namestitvijo in opremo v sobi so navedli naslednja mnenja:** sem zadovoljna ker sem sama v sobi; nova soba je zelo lepa; oprema je stara; rada bi svojo kopalnico; hodnik je preozek za invalidski voziček; lesena postelja je prenizka; preveč oseb je v sobi (4 posteljna soba); kopalnica je zelo lepo urejena; zadovoljna z novo enoposteljno sobo, kopalnico in WC-jem; sobe so premajhne za osebe na invalidskem vozičku; potrebovala bi nočno lučko in pogreša balkon; želela bi, da bi jih bilo v sobi manj (3 posteljna soba); premalo prostora v omari, zelo nezadovoljna s kopalnico; želi novo posteljo, ima še staro železno; sobe so premajhne.

**Pri vprašanju o zadovoljstvu z urejenostjo okolice so navedli le eno mnenje:** premalo je zelenice.

**Pri vprašanju o zadovoljstvu s prehrano so navedli naslednja mnenja:** hrana je dobra za neizbirčne; hrana enolična in neokusna; kremne juhe mi ne ugajajo; hrana ni okusna – kriv je okus, ne hrana; premalo slana hrana; hrana zelo enolična; potrebno spremeniti način priprave hrane; zelo dobra hrana; večerje so preobilne; preveč se ponavlja jedilnik; nič se ne prilagajajo željam stanovalcev v jedilnici; hrana je prehladna; pogrešam bel kruh; enolična prehrana.

**Pri vprašanju o zadovoljstvu s postrežbo hrane so navedli naslednja mnenja:** postrežba v sobi je odlična; prehitro odnašajo pladnje; v postelji težko jem, ker preveč ležim; s postrežbo se zelo trudijo; prehitro odnašanje pladnjev; odlična postrežba; ne morem v miru pojesti, ker prehitro pridejo po pladenj.

**Pri vprašanju o zadovoljstvu s čiščenjem prostorov so navedli eno mnenje:** čiščenje enkrat tedensko v oskrbi I je premalo, s tem ni možno zagotoviti dovolj higiene.

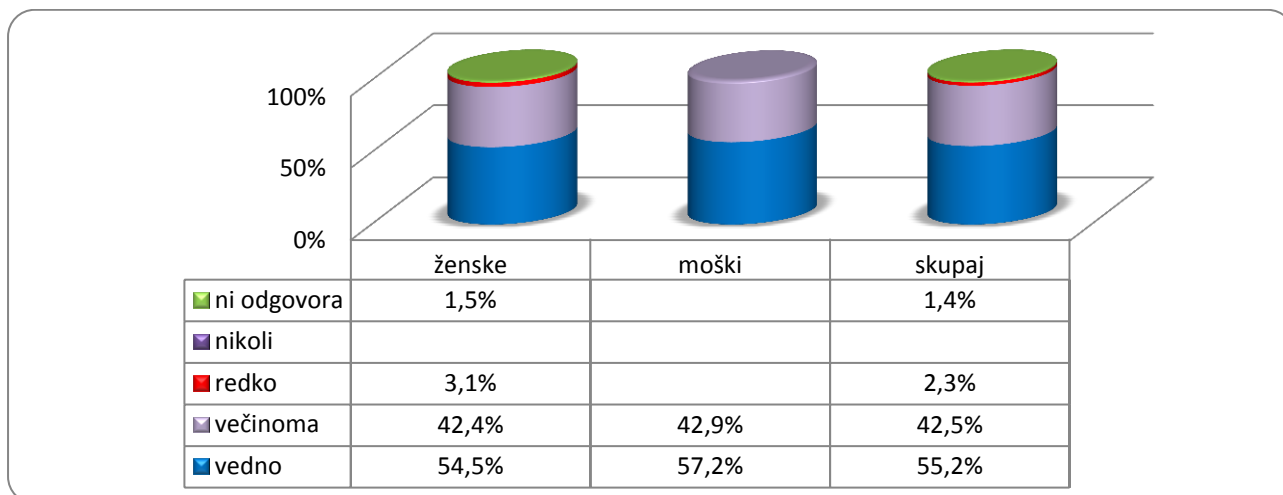
**Pri vprašanju o zadovoljstvu s pranjem perila so navedli naslednja mnenja:** občasno se še dogajajo zamenjave perila; 8 x – ne dobi nazaj kar da v pranje oz. se včasih kaj izgubi; 3 x – veliko se perila s pranjem poškoduje oz. uniči; grdo zlikano – gube in grdo zloženo; perilo je grobo.

**Na odprto 7. vprašanje »VAS KAJ PRI NAMESTITVI, OKOLICI, PREHRANI, POSTREŽBI, ČIŠČENJU IN PRANJU POSEBEJ MOTI IN BI ŽELELI DA IZBOLJŠAMO?« so bili odgovori naslednji:**

- želela bi več zelenjave;
- v jedilnici me moti, ker so drsna vrata, ki se ves čas odpirajo in je prepih;
- pogrešam kislo repo in kislo zelje, saj je premalokrat na meniju, pa še takrat ni okusno;
- želela bi bel kruh;
- prej sem hodila na obroke v prizidkovo jedilnico in je bilo boljše;
- hrana je neokusna, nezačinjena, preveč ali premalo slana. Sem sladkorna bolnica in zato še toliko bolj občutljiva;
- težko je kaj izboljšati;
- naj hrano bolj skuhamo, da ni surovo;
- želim, da bi perilo malo bolj polikali;
- sem zadovoljna;
- preveč je mlečne hrane;
- preveč umetna prehrana;
- v 12-ih letih je še vedno enak star način priprave hrane, verjetno je potrebno spremeniti način priprave;
- hrana je preveč mastna.

Drugi sklop vprašanj se nanaša na oceno zadovoljstva z zdravstveno in socialno oskrbo.

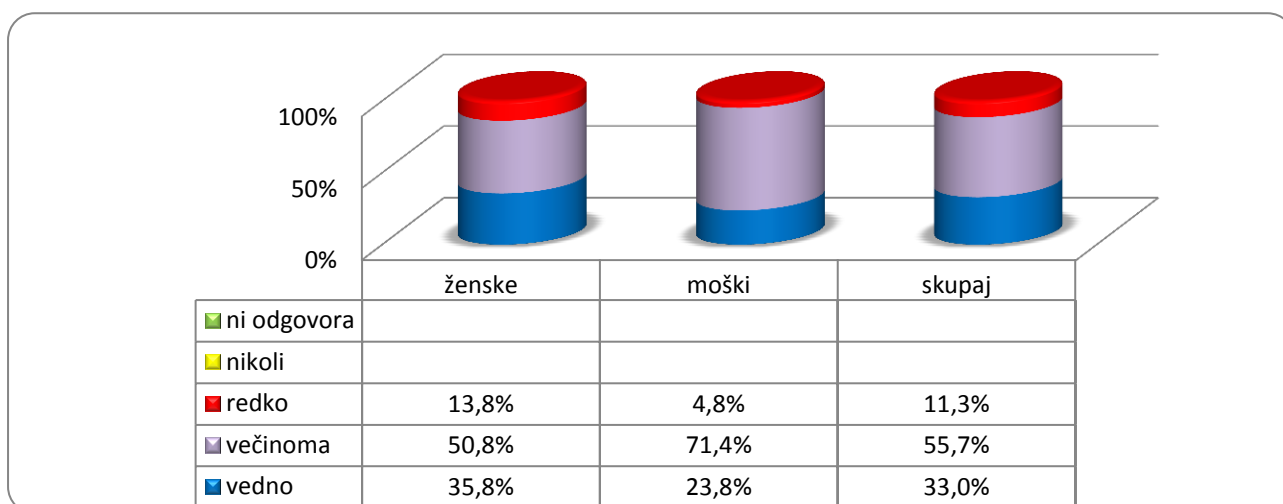
### 1. ALI OSEBJE RAVNA IN KOMUNICIRA Z VAMI VLJUDNO IN SPOŠTLJIVO?



Le dobra polovica stanovalcev meni, da osebje vedno ravna in komunicira vljudno in spoštljivo, slaba polovica pa jih meni, da tako ravnajo večinoma. Dve stanovalki (3,1%) menita da je vljudno in spoštljivo ravnanje ter komunikacija redka.

**Pri možnosti pojasnitve svojega odgovora so stanovalci navedli naslednje:** odvisno katera sestra ali negovalka pride, niso vse prijazne; redke so spoštljive do starih ljudi; včasih so nekatere nervozne, nimajo se časa pogovarjati; motijo me nesramne opazke na moj račun, o čemer sem se pogovarjala z glavno sestro, ki je nato ukrepala; ni najbolj spoštljiv odnos; nekatere niso spoštljive; nekatere niso vljudne in spoštljive.

### 2. ALI OSEBJE IMA IN SI VZAME ZA VAS DOVOLJ ČASA?



Le tretjina stanovalcev (33,0%) meni, da osebje vedno ima in si vzame dovolj časa za njih, malce več kot polovica stanovalcev meni, da je to večinoma. Odgovor redko pa je podalo 11,3% odstotka stanovalcev, več žensk kot moških. Pri tem vprašanju se odgovori žensk in moških precej razlikujejo.

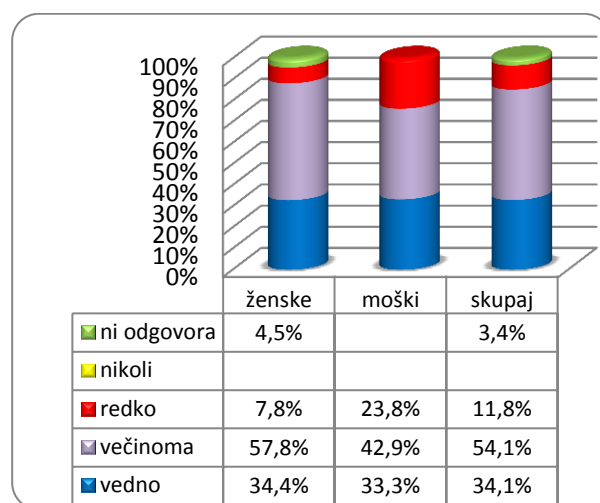
**Pri možnosti pojasnitve svojega odgovora so stanovanke navedli naslednje:** osebje nima časa; večerna nega je preveč hitra; čas si vzamejo po danih zmožnostih; imajo premalo časa; želela bi da bi si vzeli več časa za pogovor ker sem osamljena; zelo hitijo zato včasih kaj spustijo oz. spregledajo; ne potrebujem veliko pozornosti; sama nisem tako hitra in ne morem tako hiteti kot negovalke želijo ker se jim mudi in so nervozne; premalo časa si vzamejo za posameznika; vzamejo si dovolj časa čeprav bi si ga lahko več a razumem da je veliko ljudi za urediti; precej se jim mudi; zelo hitijo zato niso natančne; imajo preveč dela za pogovor pa ni časa; vzamejo si premalo časa za jutranjo nego; ne vzamejo si dovolj časa niti za nego niti za pogovor; včasih zato niso dovolj temeljite pri umivanju; nimajo dovolj časa; želela bi da si vzamejo več časa; vedno se jim mudi; imajo premalo časa za jutranjo nego potem pa je narejeno površno.

### 3. ALI OSEBJE RAZUME IN UPOŠTEVA VAŠE ŽELJE IN PRIPOMBE?

Da osebje vedno razume in upošteva želje in pripombe je mnenja 34,1% stanovalcev, da je to večinoma jih meni 54,1% in da je to redko navaja 11,8% stanovalcev.

#### Pod komentar so stanovanke zapisali:

- sem že hodila na sestanke stanovalcev, a imam občutek da se nič ne spremeni;
- upoštevajo če je le mogoče;
- dva stanovalca pa pravita: včasih si ne želim iz postelje, a me vseeno prisilijo.

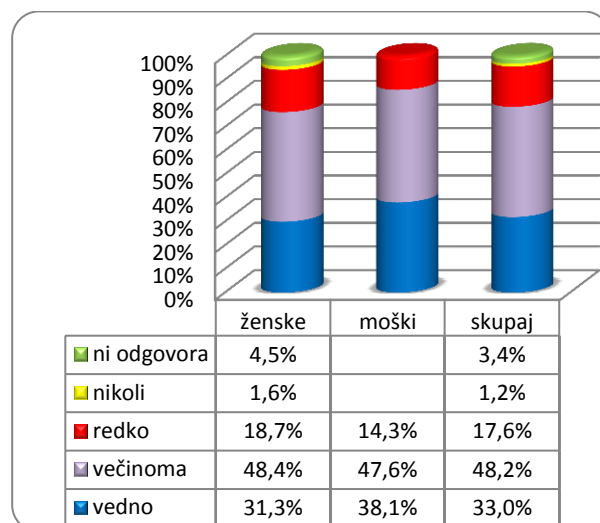


### 4. ALI LAHKO OSEBJU ODKRITO IZRAZITE KRITIKO, KO S ČIM NISTE ZADOVOLJNI?

Da kritiko lahko izrazijo osebju vedno meni 33,0% stanovalcev, nekaj več moških kot žensk. Da je to večinoma jih meni skoraj polovica (48,2%) in da je to redko jih je mnenja 17,6%.

#### Pod komentar so stanovanke zapisali:

- da lahko, a se nič ne ukrepa, saj bolan stanovalec lahko dela kar hoče;
- ena stanovalka je že povedala kuharicam, da ni zadovoljna s hrano, a je niso upoštevale.

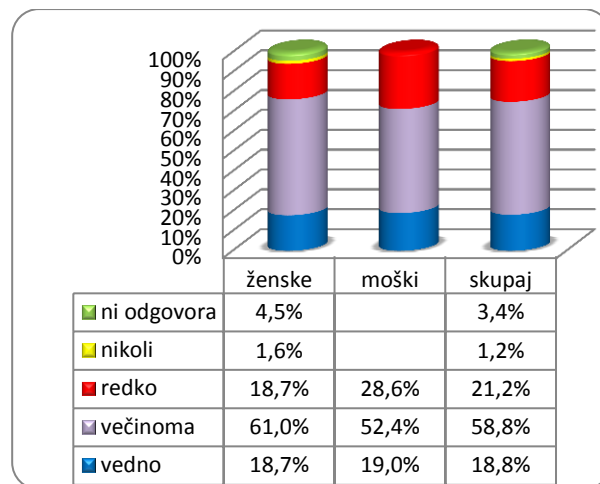


## 5. ALI SE VAŠA KRITIKA ALI PRIPOMBA UPOŠTEVA IN SE NAPAKE ODPRAVIJO?

Da se kritika ali pripomba upošteva vedno, je mnenja 18,8% stanovalcev, da je to večinoma jih meni 58,8% in da je to redko jih meni 21,2%.

### Pod komentar so stanovalci zapisali:

- se trudijo da popravijo napake
- hrana se ne izboljša
- napake se odpravijo če so podane možnosti



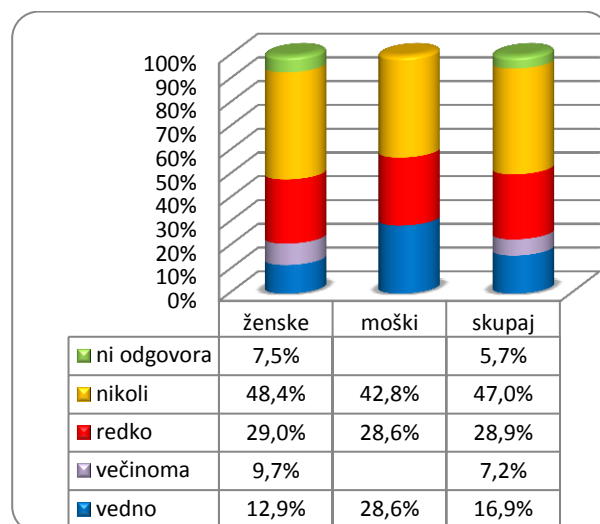
## 6. ALI SE S KRITIKO OBRNETE NA DIREKTORICO, GLAVNO SESTRO, SOCIALNO DELAVKO?

Iz odgovorov stanovalcev je razvidno, da se s kritiko na vodilne obračajo v več kot 50,0% primerov, bolj ali manj pogosto.

### Pod komentar so stanovalci zapisali:

- ne potrebujem nič takšnega, da bi se obrnila nanje;
- glavna sestra je zelo prijazna in ustrezljiva;
- ne čutim potrebe po pogovoru z njimi;
- nimam takšnih pritožb;
- sem se že obrnila na glavno sestro, ki je naprej ukrepala, a je že nekaj časa od tega;
- jih ne potrebujem;
- nisem še razmišljala o tem;
- z glavno sestro se lepo pogovoriva;

- do sedaj se še nisem obračala nanje;
- sem se že pogovarjala z glavno sestro, ki je nato naprej ukrepala;
- nikoli ni bilo potrebe.

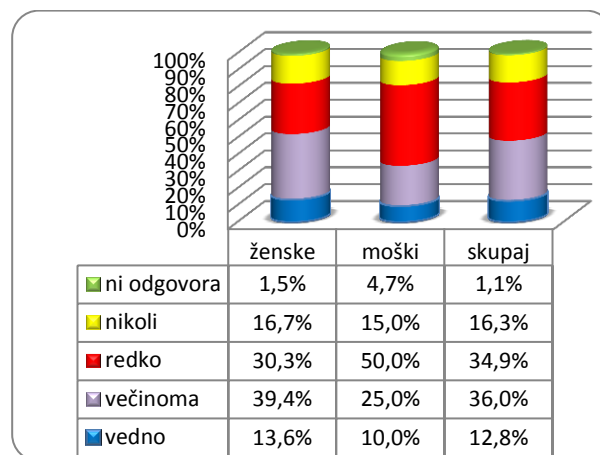


## 7. ALI IMATE KDAJ OBČUTEK OSAMLJENOSTI?

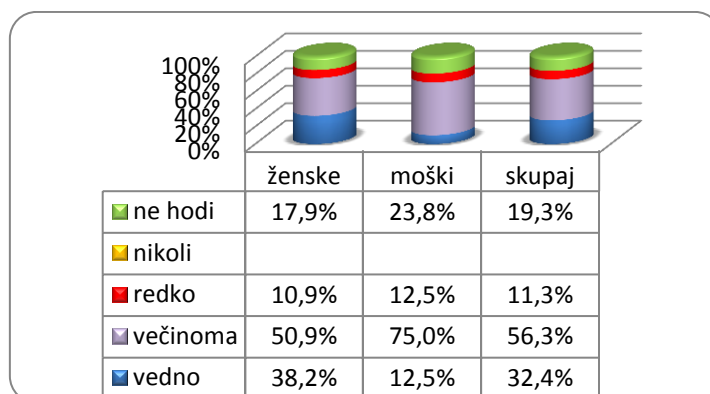
Iz grafa lahko razberemo, da le okrog 15,0% stanovalcev nikoli nima občutka osamljenosti, drugi ga imajo bolj ali manj pogosto. Ženske pogosteje občutijo osamljenost kot moški.

### Pod komentar so stanovalci zapisali:

- rada imam svoj mir;
- pogrešam obiske domačih;
- imam svojce, ki me obiskujejo.



## 8. ALI MISLITE, DA JE ORGANIZIRANIH DOVOLJ PRIREDITEV, PRAZNOVANJ IN KROŽKOV?



Tudi pri tem vprašanju so bili moški malce bolj strogi. Skupno 19,3% anketiranih stanovalcev prireditev ne obiskuje, več kot polovica (56,3%) anketiranih jih meni, da je prireditev večinoma dovolj.

### Pod komentar so stanovalci zapisali:

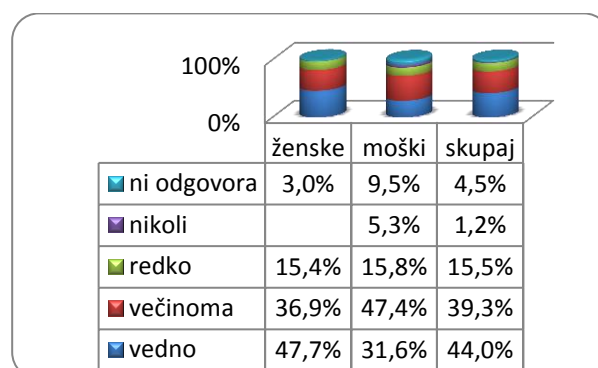
- 2 x- zelo rada hodim na prireditve, želela bi jih več
- 3 x- zelo rada hodim na telovadbo
- zelo uživam v družbi in na prireditvah
- v dnevnem prostoru se ne dogaja veliko, večinoma pojejo, kar ne počnem rada
- obiskujem pevske vaje, zelo sem zadovoljna
- 7 x- lahko bi se malo več dogajalo
- rada bi obiskovala sv. mašo pogosteje, ne le 1 x na mesec
- premalo jih je
- dogaja se veliko, rada obiskujem prireditve
- me nihče ne pelje
- lepa popestritev enoličnih dni
- komaj čakam december, da se bo več dogajalo
- ne hodim na prireditve, ker ne želim
- 3 x -rada obiskujem prireditve
- hodim na prireditve, zelo lepo je bilo na nastopu folklorne skupine
- želela bi več prireditev

## 9. ALI VAM SOCIALNA SLUŽBA POMAGA REŠITI MOREBITNE PROBLEME?

Odgovor vedno je na to vprašanje podalo 44% stanovalcev, večinoma 39,3% in redko 15,5%. En stanovalec (1,2%) meni, da nikoli.

### Stanovalci so zapisali dva komentarja:

- nisem je še potreboval
- ne vem kaj bi rekel



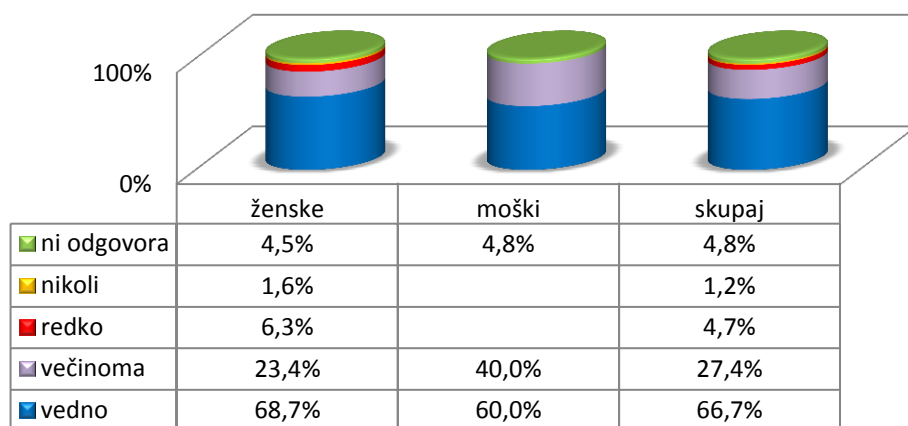


## 10. ALI STE ZADOVOLJNI Z DELOM NEGOVALK (umivanje, oblačenje, posedanje)?

Z delom negovalk je vedno zadovoljnih 66,7% stanovalcev, večinoma 27,4% stanovalcev, redko 4,7% ter nikoli 1,2%.

### Pod komentar so stanovalci zapisali:

- prehitre so
- zelo sem zadovoljen
- če bi še umirjeno delale, bi bilo še boljše
- nekatere so površne
- nimajo časa, da bi te lepo uredile
- rada bi se večkrat kopala
- z umivanjem nisem zadovoljna, saj uporabijo premalo vode
- še rajši bi imela, če bi si vzele malo več časa
- punce so pridne, se trudijo
- prehitre so, vzeti bi si morale več časa
- površne so in brez občutka
- želela bi osvežilne robčke, da bi se lahko tudi sama uredila
- negovalke so neprijazne in površne
- moti me, da včasih pustijo odprta vrata, ko delajo nego
- kopanje bi bilo lahko pogostejše



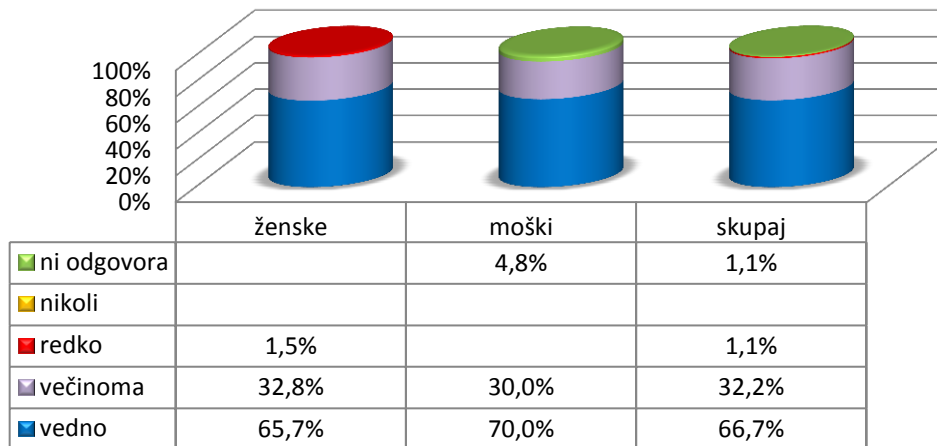
## 11. ALI STE ZADOVOLJNI Z DELOM MEDICINSKIH SESTER?

Z delom medicinskih sester je vedno zadovoljnih 66,7% anketiranih stanovalcev, večinoma jih je zadovoljnih 32,2% ter redko je zadovoljna ena stanovalka, kar je 1,1%.

### Pod komentar so stanovalci zapisali:

- vzeti bi si morale več časa

- včasih preveč silijo sirupe za odvajanje
- če prosim za tablete proti bolečinam jih nekatere nočejo dati
- lahko bi si vzele več časa za prevezo rane
- moti me, da mi ves čas vsiljujejo sirup za odvajanje, saj nimam težav s tem
- ne vzamejo si dovolj časa

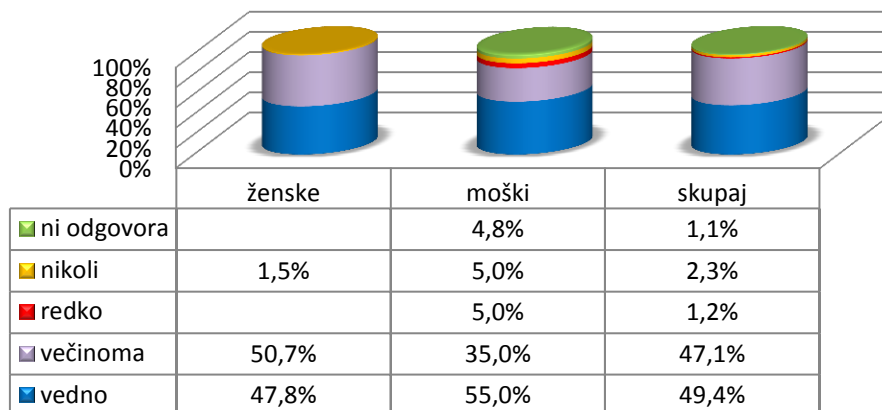


## 12. ALI SE V DOMU DOBRO POČUTITE?

V Domu se polovica (49,4%) stanovalcev vedno počuti dobro, slaba polovica (47,1%) pa se počuti dobro večinoma. Ena stanovalec (1,2%) se redko počuti dobro in dva stanovalca (2,3%) se nikoli ne počutita dobro.

### Pod komentar so stanovalci zapisali:

- hvaležna sem za to, kar imam
- včasih imam domotožje
- dan je dnevu enak
- večinoma se dobro počutim, tu je postal moj dom
- imam še težave z uvajanjem v življenje v Domu
- nisem se še navadila na Dom



### **13. ALI IMATE ŽELJO NAUČITI SE ČESA NOVEGA? KAJ KONKRETNO?**

Štirje stanovanalci so na to odprto vprašanje odgovorili z naslednjimi odgovori:

- računalništva
- ne, kar znam to delam – ročna dela
- ne, saj štrikam, berem ali se sprehajam in je dovolj
- igrala bi se družabne igre

### **14. KAJ NAJBOLJ VPLIVA NA VAŠE ZADOVOLJSTVO (urejeno okolje, prijaznost zaposlenih, prireditve, dobra hrana,...)?**

- 38 stanovalcev meni, da na zadovoljstvo vpliva vse od naštetega
- 21 stanovalcev meni, da je najpomembnejše prijazno osebje
- na zadovoljstvo 6 stanovalcev najbolj vpliva dobra družba in dobro vzdušje med sostanovalci
- 4 stanovalci menijo da na njihovo zadovoljstvo najbolj vplivajo prireditve
- 3 stanovalci menijo, da na njihovo zadovoljstvo najbolj vpliva urejeno okolje
- 3 stanovalci menijo, da na njihovo zadovoljstvo najbolj vpliva dobra hrana
- po en stanovalec meni, da je to lastna soba
- urejenost in znegovanost
- pevske vaje
- varnost
- mirno in urejeno okolje

### **15. KAJ VAS V DOMU NAJBOLJ MOTI? KAKŠNI SO VAŠI PREDLOGI ZA IZBOLJŠAVE?**

- ker je poleti zelo vroče in se ne da shladiti sobe, bi si želel da bi bila na hodniku kakšna klima, da bi lahko hladili sobe z odprtimi vrati na hodnik
- moti me prehrana
- lepo bi bilo, da bi se kaj dogajalo tudi po sobah, saj je ne morem zapustiti
- imam občutek, da se tu dela tako, da z vsem odlašajo in zabušavajo, nato pa vse naredijo na hitro in površno
- s toplo vodo je problem, ker je zjutraj ni
- z ničemer nisem zadovoljen, to je hiralnica
- zastarela oprema v sobah, kopalnicah in skupnih prostorih. Že nekajkrat sem opozarjal na nevzdržne razmere v 5. nadstropju, kjer je pozimi, sploh ponoči zelo hladno, poleti (predvsem letos) pa je podnevi v sobi vroče in tudi 36 st., ki se do jutra spusti do 26 st. Ventilatorji tu nimajo nobenega uspeha, saj samo mešajo vroč zrak.
- prepiri in obrekovanja med stanovalci, ter sobivanje bolnih in še prisebnih, ker ne spadajo skupaj
- moti me hrana, kuharice naj ne bodo tako površne
- moti me, ker med vikendom ni nobene negovalke v dnevnem prostoru
- moti me, da nikamor ne morem iti
- zaposleni niso prijazni, najbolj pa me motijo slabi odnosi s sostanovalci
- moti me neprimerna oz. slabo pripravljena hrana

- včasih je bilo zelo lepo v Domu, ko so nas s kombijem odpeljali na kakšen izlet, sedaj na žalost tega ni več, bi pa bilo lepo, če bi še bilo tako
- moti me, da ob sobotah in nedeljah popoldan ne dobimo kave
- moti me kopalnica, ker je skupna in nima tuša
- moti me, ker dobim prehladno hrano in ker pladnje prehitro poberejo. Ne maram mleka in čaja, a mi ga vseeno nosijo zraven že dve leti
- nisem zadovoljna z nego, vzeti bi si morale več časa in biti bolj natančne
- ker ne vidim, ne morem nikamor, zato bi želela, da bi me kdaj peljali ven
- rada bi se večkrat stuširala, ne samo vsakih 14 dni
- kadar so prireditve nič ne slišim in ne razumem, ker je slabo ozvočenje. Moti me, da se ponoči ne smem zakleniti v sobo, saj me je strah spati pri odklenjenih vratih
- nisem zadovoljna z jutranjo nego, negovalke si ne vzamejo dovolj časa
- lahko bi bilo več časa za pogovore
- nisem preveč zadovoljna s prehrano
- moti me, ker je kopanje na 14 dni, rada bi se pogosteje, a je predrago. Želela bi vsaj osvežilne robčke, da bi se lahko osvežila. Želela bi si tudi več pozornosti pri urejanju frizure, mazanju s kremo, itd.
- predlagam organizacijo kakšnega kviza
- imam pripombo le čez kopalnico in WC, ker smo v sobi štiri stanovalke in je pogosto zaseden, ter zato precej nečist. V kopalnici pa zjutraj ni tople vode ko se želim umiti
- moti me kajenje v sobah, saj potem smrdi cel hodnik
- ne razumem se s sostanovalko
- želim si več razumevanja s strani osebja. Dom je zelo drag in si ga težko privoščim z mojo pokojnino
- rada bi šla kdaj ven na sprehod, pa ne morem, ker nima nobena časa, da bi me pospremila
- moti me prepih v jedilnici in ropot vozičkov s hrano
- moti me, ker storitev vzame manj časa, kot tipkanje po tablici na steni
- moti me le pralnica, saj ne dobim nazaj vsega, kar dam oprati, poleg tega se veliko stvari uniči
- zelo me motijo prepiri med stanovalci in dvigalo, saj ga zelo dolgo čakaš
- moteče je, ker zjutraj ni tople vode in se moraš umivati z mrzlo

#### **16. KAJ VAM JE V DOMU NAJBOLJ VŠEČ, KAJ BI POHVALILI?**

- rad hodim ven in se vozim okoli Doma, kar pa je zelo oteženo, ker sem na vozičku
- pohvalila bi čistilko Fani, ker je zelo vestna in temeljita pri delu
- všeč mi je družba, osebje, rada imam ljudi okrog sebe
- pohvala osebju za ves trud, saj vem kako težko delo je to
- zelo sem vesela, ker sem sedaj v sobi z balkonom
- večinoma sem zadovoljna, le več bi se rada pogovarjala
- všeč so mi nove sobe v 3C traktu
- zelo sem vesel, da imam majhno gredico, ki jo lahko urejam in da lahko pri manjših opravilih pomagam vzdrževalcema
- zelo rada malo poklepetam in veliko mi pomeni, da si osebje vzame čas zame
- prijaznost osebja
- vsi so zelo prijazni in ustrežljivi

- pohvalila bi kuharice in perice, saj so zelo skrbne in prijazne
- všeč mi je družba, ker se pogovarjamo in krajšamo čas
- z vsem sem zadovoljna
- počutim se varno in zato sem zadovoljna
- lepo je tukaj v Domu
- vse kar prosim mi naredijo, zato pohvala vsem negovalkam
- humor osebja mi polepša dan
- prej nisem želel v Dom, sedaj pa vidim, da je tu zelo lepo
- pohvalil bi potrpljenje zaposlenega osebja, saj morajo delati z včasih zelo napornimi stanovalci in oskrbovanci
- pohvalila bi kuharice in čistilke
- pohvalila bi prireditve, ki so zame razvedrilo, takrat pozabim na vse
- všeč so mi pevske vaje in družba
- pohvalila bi prireditve, dogajanje in družbo
- pohvalila bi osebje
- rada hodim po Domu in opazujem dogajanje
- zelo lepo je, kadar so prireditve
- zelo sem zadovoljna z življenjem v Domu
- dan mi polepša prijazno osebje
- všeč mi je mir
- prijazno osebje, prireditve
- urejeno okolje, prijazno osebje in prireditve
- v Domu mi je zelo lepo
- všeč mi je telovadba
- zelo prijazno osebje, tudi v recepciji, bifeju, vzdrževalci
- v Domu je zelo lepo poskrbljeno za nas stanovalce, boljše ne more biti. Lepo se je družiti z drugimi stanovalci
- lepo je biti med ljudmi, da nisi nikoli sam
- zelo uživam v krožkih, to da bivanju tukaj še večji občutek po domu
- zelo sem zadovoljna z vsem

## **POVZETEK**

Iz analize ankete lahko razberemo, da stanovalci tako kot kritike, izražajo tudi zadovoljstvo, vendar ker si želimo čim več zadovoljnih stanovalcev, nas bolj zanimajo kritike oz. področja, na katerih stanovalci niso tako zadovoljni, kot bi bilo prav, da so in kot bi si mi želeli.

V analizi ankete izstopa nezadovoljstvo s prehrano, kjer bo kljub temu, da vemo, da so okusi različni in da je težko vsem ustreči, ter da stanovalci prejemajo tudi dietno prehrano, potrebno ponovno pridobiti podrobnejše in konkretnejše informacije od stanovalcev in glede na to ukrepati. Še naprej se bo sestajala komisija za sestavo jedilnikov, ki povezuje oddelek in kuhinjo s podajanjem predlogov s strani oddelka in prenaša informacije pridobljene s strani stanovalcev. Vodja kuhinje se občasno tudi udeležuje sestankov s stanovalci po nadstropjih.

Čeprav so na splošno stanovalci zadovoljni s pranjem perila, se večkrat pojavlja tudi nezadovoljstvo, ker iz pralnice ne dobijo nazaj perila in ker se perilo tudi večkrat uniči. Res je, da stanovalci večkrat pogrešajo kakšen kos perila. Nekaj ga nato ob natančnejšem pregledu njihove omare takoj najdemo. Zaradi velikih količin perila, ki se v pralnici operejo vsak dan, obstaja tudi velika možnost, da se perilo zaradi tega, ker ni označeno ali zaradi napake delavke v pralnici, kakšen kos perila da v omaro drugega stanovalca. V lanskem letu smo vsem svojcem poslali obvestilo, da je potrebno vso perilo, ki ga naknadno prinesejo dati označiti, ista obvestila so še vedno izobešena tudi na oglasnih deskah. V drugi polovici lanskega leta smo prešli na novo označevanje perila z imenom in priimkom stanovalca, kar bo tudi zmanjšalo možnost zamenjav, saj je bila možnost zamenjave zaradi označenega perila le s številko, večja. Zaposlene v pralnici pa so bile opozorjene na dodatno previdnost in doslednost, da se število napak zmanjša.

Izstopa tudi mnenje stanovalcev, ki nas lahko pravzaprav najbolj razžalosti, saj stanovalci nekako ob tem ne izražajo le kritike, ampak tudi zavedanje, da se negovalke trudijo, a da imajo premalo časa oz. da si ga ne vzamejo dovolj za njih, zato so včasih urejeni površno, negovalke pa so zato nervozne in nimajo časa za pogovor. Kljub temu, da je tretjina stanovalcev pravzaprav mnenja, da si negovalke vedno vzamejo dovolj časa zanje in da je polovica stanovalcev menja, da je to večinoma, s tem odgovorom ne moremo biti zadovoljni, saj je okrog 15% stanovalcev mnenja, da si redko vzamejo dovolj časa, poleg tega jim to, da si negovalke in medicinske sestre vzamejo za njih dovolj časa veliko pomeni. Pogrešajo tudi pogovor. Pri reševanju časovne stiske negovalnega osebja si za druženje s stanovalci pomagamo z delavkami zaposlenimi preko javnih del, jim pa nege pri stanovalcih ni potrebno izvajati oz. je ne smejo, saj imamo za to v Domu zaposlen kader, oz. za to delo obstaja sistematizirano delovno mesto. Zaradi finančnih omejitev pa dodatnega negovalnega osebja ne moremo zaposlovati. V naslednjem letu bomo zaposlili dodatno negovalko, zaradi reševanja težav z nadurnim delom, ne bo pa ta zaposlitev pripomogla k razporeditvi dodatnega osebja v izmeno, saj bi za to potrebovali še dodatnih pet negovalk. Izvedli smo veliko organizacijskih sprememb na negovalnem oddelku, ki so pozitivno vplivale na reševanje časovne stiske, a za večje zadovoljstvo stanovalcev bi bilo potrebnih več zaposlenih.

Stanovalci imajo radi prireditve, ki jih razveseljujejo in večinoma menijo, da jih je dovolj, čeprav bi si 11% tistih, ki jih obiskujejo želelo, da bi jih bilo več. Tri četrtine stanovalcev je navedlo, da so kdaj osamljeni, čeprav se v domu vedno ali večinoma dobro počutijo.

Pri upoštevanju želj, pri možnosti izražanja kritike in pri upoštevanju ter odpravljanju napak se polovica stanovalcev strinja, da se večinoma upošteva in napake odpravljajo, tretjina jih meni, da vedno, okrog 15% pa da redko. Še naprej bo potrebno stanovalce spodbujati k izražanju svojega mnenja in jim dobro pojasniti vzroke, če kdaj njihove želje ali zahteve ne moremo uresničiti.

Namen ankete je bil ne le ugotoviti zadovoljstvo stanovalcev, ampak tudi odpraviti pomanjkljivosti, ki stanovalce najbolj motijo, zato bomo pregledali odgovore na 15. vprašanje »Kaj vas v domu najbolj moti in kakšni so vaši predlogi za izboljšave?« ter glede na odgovore poskušali te pomanjkljivosti odpraviti.