



Dom starejših občanov Polde Eberl-Jamski, Izlake

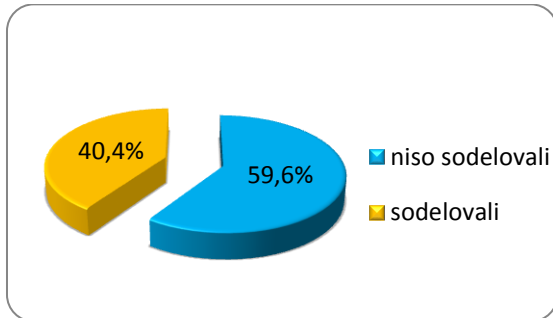
ZADOVOLJSTVO SVOJCEV Z NEGO IN OSKRBO V
DOMU STAREJŠIH OBČANOV
POLDE EBERL JAMSKI IZLAKE

ANKETA IZVEDENA MED SVOJCI STANOVALCEV DOMA

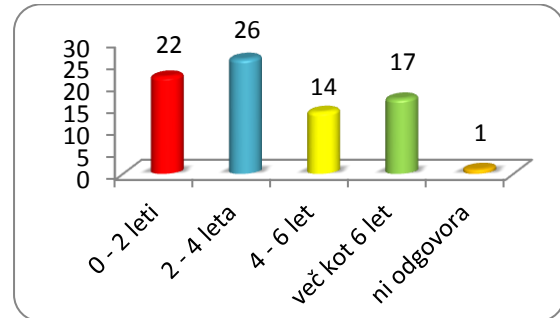
Izlake, december 2014

V začetku meseca novembra smo izvedli anketo med svojci naših stanovalcev. Z njo smo želeli pridobiti predloge za izboljšanje kvalitete bivanja naših stanovalcev v Domu in oceno zadovoljstva svojcev z našim dosedanjim delom. Namenoma smo uporabili precej nezahtevno anketo, da bi bil odziv čim večji.

Graf 1: Odziv svojcev



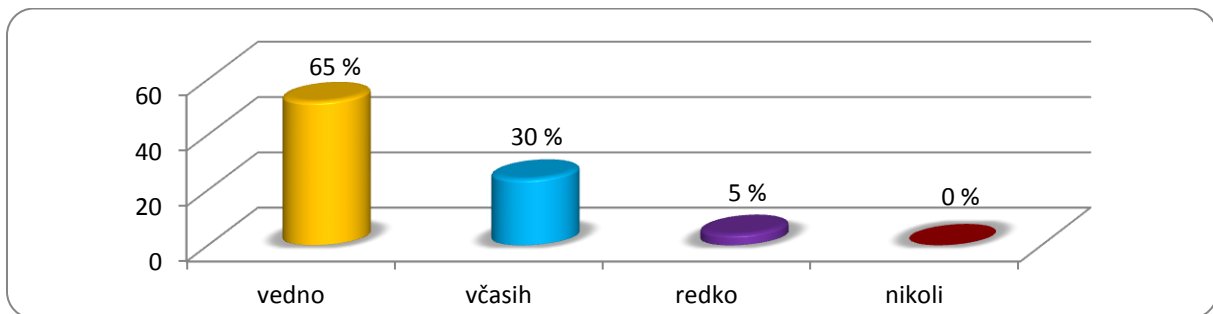
Graf 2: Leta bivanja svojca v Domu



Z odzivom svojcev smo bili zadovoljni, saj nam je od 198 razdeljenih anketnih vprašalnikov, izpolnjene vrnilo 80 (40,4%) svojcev.

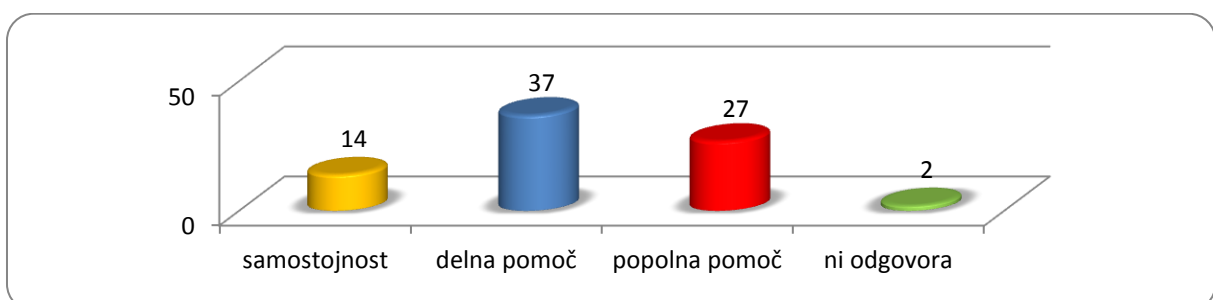
Glede na leta bivanja svojca v Domu je bilo sodelovanje anketiranih dokaj enakomerno porazdeljeno.

Graf 3: Zadovoljstvo z nego in oskrbo

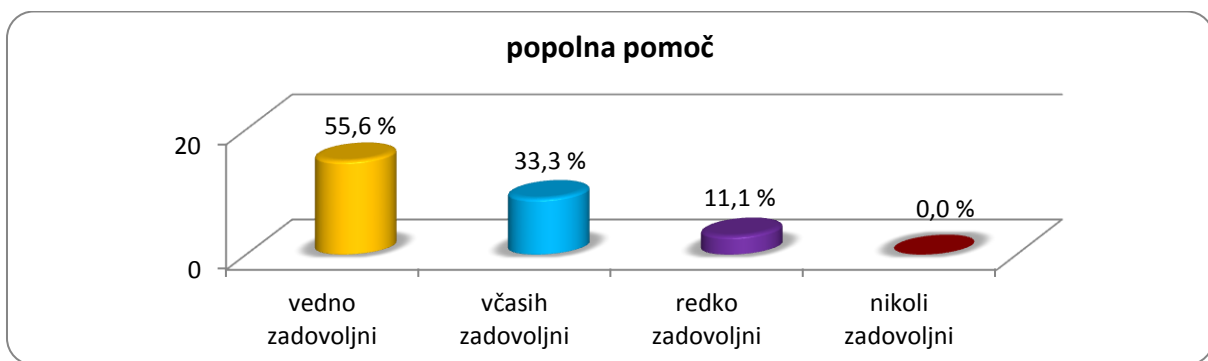
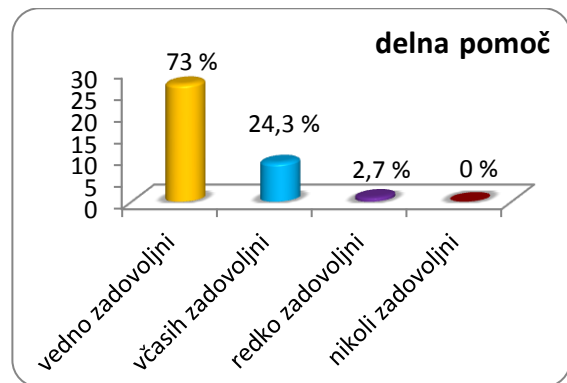
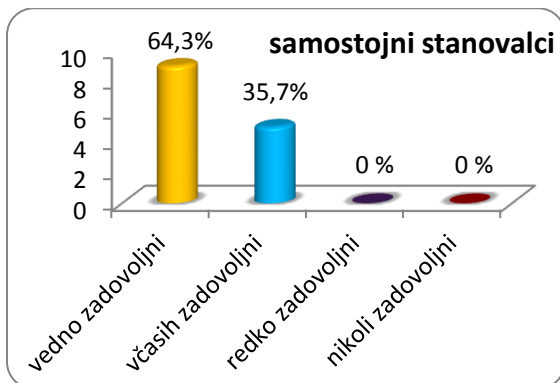


Na vprašanje, kako pogosto so zadovoljni z nego in oskrbo svojca v Domu je odgovor podalo vseh 80 anketiranih, ki so ankete vrnilo. Vedno je zadovoljnih 52 (65 %) anketiranih, včasih je zadovoljnih 24 (30%), redko 4 (5%) anketirani. Anketiranih, ki niso nikoli zadovoljni ni bilo.

Graf 4: Stopnja samooskrbe stanovalcev

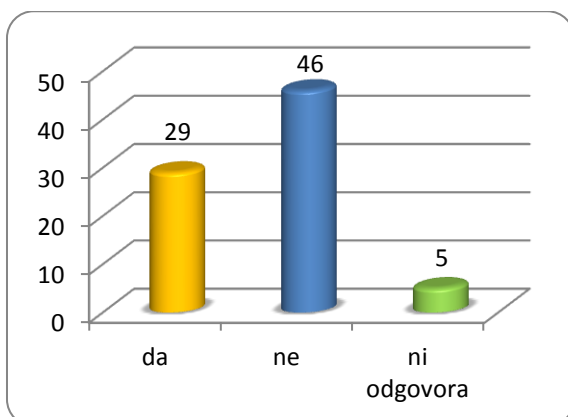


Po stopnji samooskrbe stanovalcev smo spraševali, ker smo želeli izvedeti ali je od stopnje samooskrbe stanovalcev odvisno tudi zadovoljstvo svojcev z zdravstveno nego in oskrbo, kar prikazujejo naslednji trije grafi.



Vidimo lahko, da je največ svojcev, ki so vedno zadovoljni z nego in oskrbo od stanovalcev, ki potrebujejo delno pomoč. Največ svojcev, ki so včasih zadovoljni z nego in oskrbo je od stanovalcev, ki so samostojni. Največ svojcev, ki so redko zadovoljni je od stanovalcev, ki potrebujejo popolno pomoč. Da so redko zadovoljni z nego in oskrbo so izrazili trije svojci, ki so navedli tudi, da stanovalci potrebujejo nadzor in vodenje v skupini. Kot že rečeno, svojcev, ki ne bi bili nikoli zadovoljni z nego in oskrbo, ni bilo.

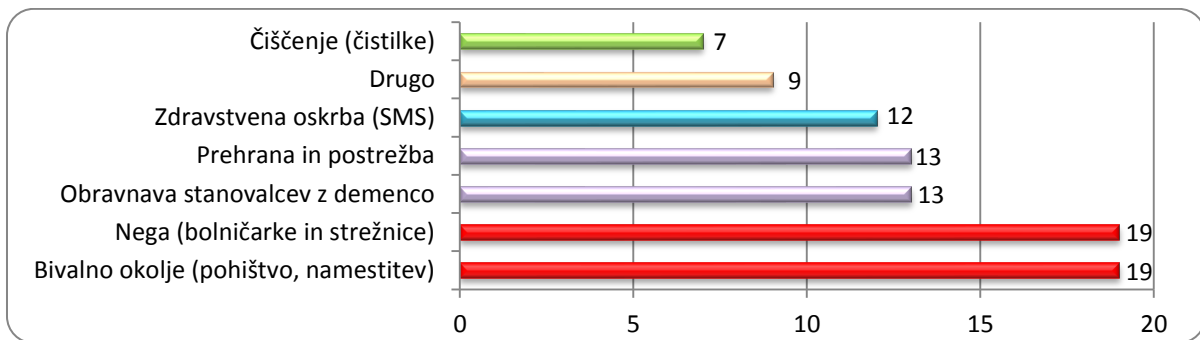
Graf 5: Nadzor in vodenje v skupini



Nadzor in vodenje v skupini potrebuje 29 (36,25%) svojcev anketiranih, 46 (57,5%) ga ne potrebuje, 5 (6,25%) anketiranih odgovora ni podalo.

Od anketiranih, katerih svojci potrebujejo nadzor in vodenje v skupini jih 13 (44,8%) meni, da so potrebne izboljšave pri obravnavi stanovalcev z demenco, 11 (37,9%) anketiranih je zadovoljnih s trenutno obravnavo, 5 (17,3%) anketiranih pa odgovora na to vprašanje ni podalo.

Graf 6: Vpliv na zadovoljstvo in potrebne izboljšave



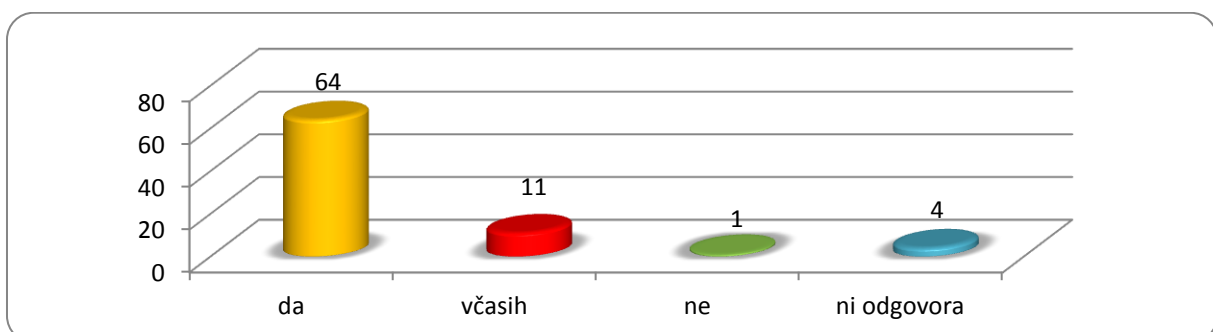
Kljub temu, da je 65% svojcev naših stanovalcev vedno zadovoljnih z nego in oskrbo, smo želeli vedeti kaj najbolj vpliva na njihovo zadovoljstvo in na katerem področju menijo, da bi lahko storili še več.

Možnih je bilo več odgovorov hkrati, tako je 53 (66,25%) anketiranih podalo 92 pripomb. 27 (33,75%) anketiranih nima pripomb, oz. ni mnenja, da bi na kakšnem področju Dom moral storiti več, so vedno zadovoljni.

Anketirani menijo, da na njihovo zadovoljstvo pomembno vpliva in da so najbolj potrebne izboljšave na področju ureditve bivalnega okolja, nege, oskrbe stanovalcev z demenco ter prehrane in postrežbe. Podali so tudi 48 konkretnih predlogov:

- Nega in oskrba: premalo sprehodov in gibanja na prostem (10x), odprava neprijetnega vonja (4x), več pozornosti in časa za pogovor s stanovalci (3x), več prijaznosti in komunikacije, več sodelovanja SMS pri negi;
- Bivalno okolje: menjava pohištva in postelje (5x), ureditev parka (3x), zamenjava oken in vrat oz. jih prepleskati, ker je preveč temačno;
- Prehrana in postrežba: več časa posvečenega postrežbi hrane, prigrizek v popoldanskem času, pomoč pri hranjenju, pribor pri obrokih(nož, vilice);
- Drugo: več zaposlenih (6x), delo organizirati v korist oskrbovancev in ne zaposlenih, izboljšanje občutka domačnosti (da ni kot bolnica), povezovanje oskrbovancev s sebi podobnimi, upoštevanje prošenj za zamenjavo sobe, več animacije in aktivnosti, več aktivnosti primernih letnim časom (buče, trgatev), več aktivnosti (npr. priprava hrane), več stika z mladimi – povezava s šolo, nemirne in glasne stanovalce ločiti od drugih – ne v isti sobi.

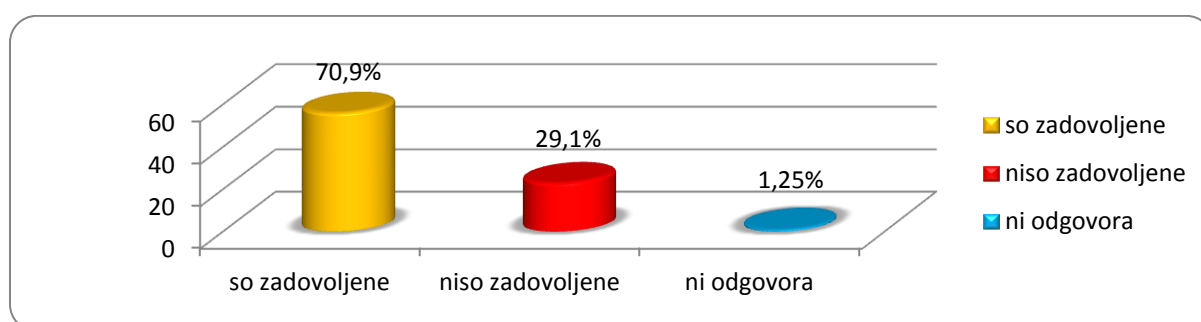
Graf 7 : Zadovoljstvo anketiranih s komunikacijo in odnosom zaposlenih



S komunikacijo in odnosom zaposlenih je zadovoljnih 64 (84,21%) anketiranih, le včasih pa je zadovoljnih 11 (14,47%) anketiranih. En anketiran s komunikacijo in odnosom ni zadovoljen, odgovora na to vprašanje pa niso podali 4 (5,0%) anketirani.

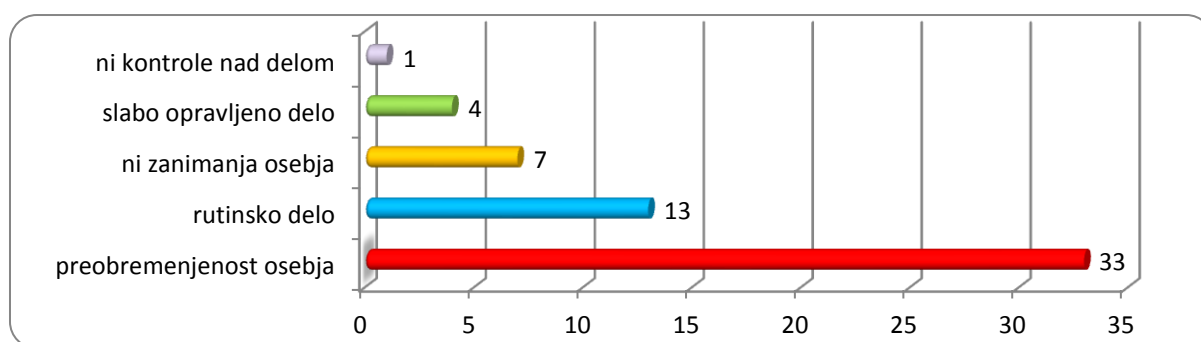
Od 11 anketiranih, ki so z odnosom in komunikacijo zadovoljni včasih ter en anketiran, ki ni zadovoljen, so konkretni odgovor na vprašanje »Zakaj ne in s kom ne?« podali le trije in sicer navedli so, da je negovalno osebje neprijazno, da imajo nekateri grobo in tudi nespoštljivo komunikacijo, ter da medicinske sestre posedajo po dnevnikih sobah (v skupini z dementnimi stanovalci). En odgovor oz. komentar je pozitiven in sicer ena od anketirank pravi, da do sedaj še ni naletela na neprijazno osebje, ter da je osebje vedno dobre volje in pripravljeno pomagati.

Graf 8: Zadovoljenost potreb stanovalcev



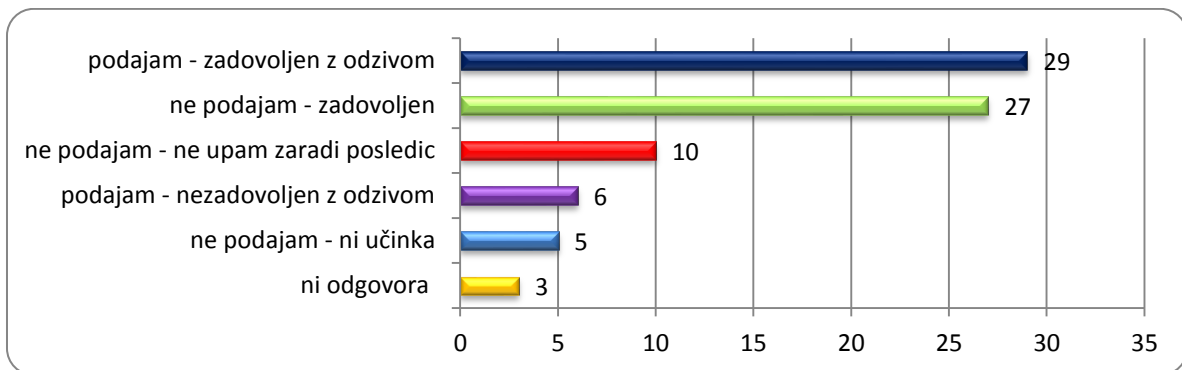
Na vprašanje, kaj menijo svojci o zadovoljenosti potreb njihovih svojcev, jih je 56 (70,89%) anketiranih odgovorilo, da so zadovoljene, 23 (29,1%) pa jih meni da niso zadovoljene, en anketiran na vprašanje ni odgovoril.

Graf 9: Vzroki, da potrebe stanovalcev niso zadovoljene



23 anketiranih, ki so mnenja, da potrebe njihovih svojcev niso zadovoljene, je podalo 37 možnih vzrokov. Da ni kontrole nad opravljenim delom meni en anketiran, da je razlog v slabo opravljenem delu menijo 4 anketirani, da ni zanimanja osebja jih meni 7, da gre za rutinsko delo pa 13 anketiranih. Prav tako 13 anketiranih meni, da je razlog v preobremenjenosti. Če prištejemo še tiste, ki sicer menijo, da so potrebe kljub preobremenjenosti zaposlenih zadovoljene, jih 33 (41,77%) anketiranih meni, da so zaposleni preobremenjeni.

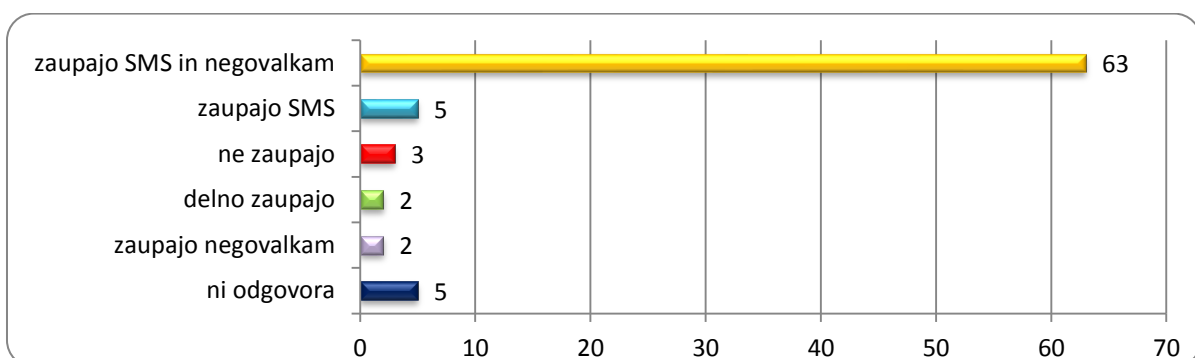
Graf 10: Podajanje kritike



Kritik ne podaja 27 (33,75%) anketiranih, ker so z vsem zadovoljni. Podaja jih 29 (36,25%) anketiranih in z odzivom so zadovoljni. Kritike podaja tudi 6 (7,5%) anketiranih, ki pa z odzivom niso zadovoljni, 5 (6,25%) anketiranih ne podaja kritik, ker menijo, da ni učinka. Najbolj zaskrbljujoče in presenetljivo pa je, da kritik ne podaja 10 (12,5%) anketiranih, ker ne upajo, saj se bojijo posledic, ki bi jih zaradi tega lahko občutili njihovi svojci. Trije (3,75%) anketirani na to vprašanje niso odgovorili.

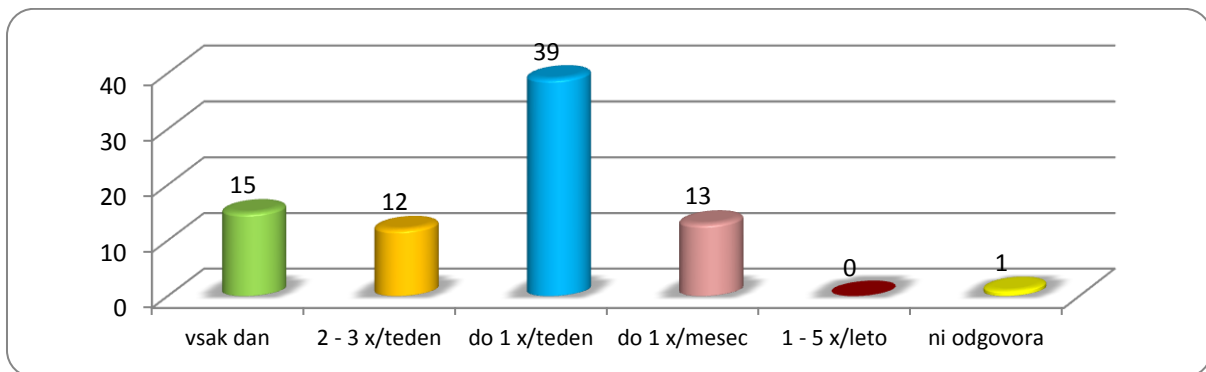
Ker verjamemo, da so svojci v stiski, če kritike ne upajo podajati zaradi bojazni pred posledicami, ki bi jih lahko občutili njihovi svojci, smo pogledali, kako so odgovarjali na nekatera druga vprašanja. Od 10 anketiranih so 3 anketirani vedno zadovoljni z nego in oskrbo, menijo da so potrebe njihovih svojcev zadovoljene in da so zaposleni preobremenjeni, dva izrekata celo pohvale. 7 anketiranih pa je zadovoljnih včasih, eden meni, da so potrebe zadovoljene, ostalih 6 pa, da niso. Razlog vidijo v preobremenjenosti zaposlenih in v rutinskem delu. Od 10 anketiranih je na vprašanja v anketi odgovarjalo pomanjkljivo ali sploh ne 8 svojcev, le dva sta na vprašanja odgovarjala in tudi izkoristila priložnost anonimne podaje kritike oz. mnenja.

Graf 11: Zaupanje zaposlenim



Vseh anketiranih, ki izražajo popolno zaupanje v zaposlene je 70 (93,33%). Dva (2,66%) anketirana zaupata le delno. Tako medicinskim sestram, kot negovalkam zaupa 63 (84,0%) anketiranih, samo medicinskim sestram zaupa 5 (6,66%) anketiranih, samo negovalkam pa 2 (2,66%) anketirana. Pet anketiranih odgovora na to vprašanje ni podalo. Zaposlenim ne zaupajo 3 (4,0%) anketirani.

Graf 12: Pogostost obiskov v Domu

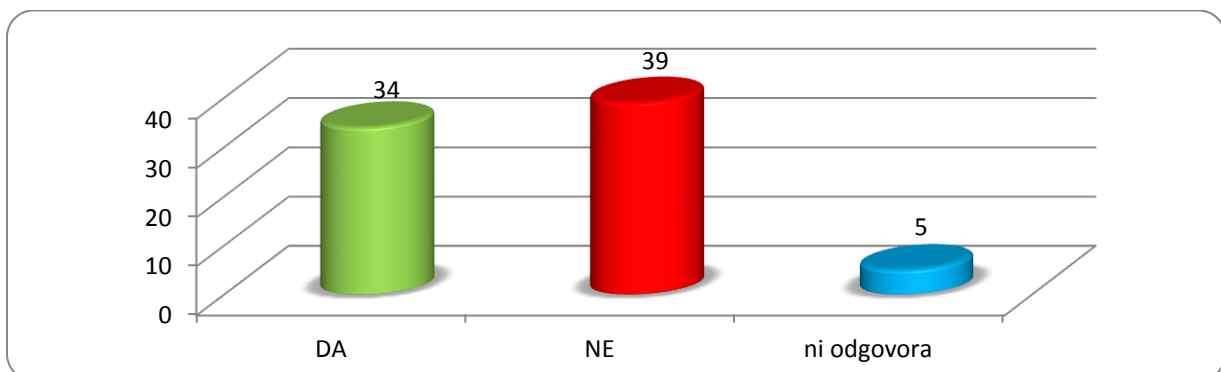


Iz grafa lahko razberemo, da 66 (83,54%) anketiranih svojcev na obisk v Dom prihaja vsaj enkrat tedensko, 13 (16,46%) anketiranih pa prihaja do 1x/mesec.

Želeli smo tudi ugotoviti ali je zadovoljstvo in želja po večjem sodelovanju v odvisnosti s pogostostjo obiskov, vendar smo pri primerjavi podatkov ugotovili, da tega z gotovostjo ne moremo trditi, saj je zadovoljstvo enakomerno porazdeljeno, neodvisno od pogostosti obiskov, prav tako je z željo po večjem sodelovanju.

Je pa zanimiv podatek, da vsi anketirani (15), razen enega, ki prihajajo na obisk 1x/dan menijo, da so zaposleni preobremenjeni in da jih je premalo. Vsi zaupajo SMS in negovalkam.

Graf 13: Želja po sodelovanju in srečanjih svojcev



Na vprašanje, če si anketirani želijo več sodelovanja v obliki sestankov in srečanj svojcev v Domu, je odgovorilo 75 anketiranih. Sodelovanja si želi 34 (45,33%) anketiranih, ne želi pa 41 (54,66%) anketiranih. Odgovora na to vprašanje ni podalo 5 anketiranih svojcev.

Zelo smo bili veseli, da smo prejeli kar 57 (71,25 %) odgovorov na zadnje odprto vprašanje, kjer so anketirani lahko napisali svoje pripombe, predloge ali pohvale. Zaradi boljšega vpogleda v mnenje anketiranih smo se odločili, da dobesedno navedemo vse odzive:

- ❖ Več pozornosti pri osebni urejenosti, kot so preoblačenje, umivanje, pričeska. Več pozornosti posvetiti bistrenju uma (mogoče tudi tuj jezik, saj je ta populacija, ki je trenutno v Domu govorila nemški jezik), več gibanja (hoja po hodniku, razgibanje). Osebjem se po moji oceni trudi, jih je pa premalo, da bi se lahko bolj posvetili posamezniku. Mogoče bi lahko vključili dijake in študente, ki bi bili zadolženi za animacije, pa tudi kakšnega stanovalca, če je zainteresiran.
- ❖ Edini predlog, ki ga imam je, da se soba opremi, zamenja postelja, ki je stara gotovo že čez 20 let. Enako velja za okno, ki se sploh ne da zapreti. Pogrešam le konkretno z imenom in priimkom zadolženo sestro ali negovalko, ki skrbi za dotično sobo, saj bi bila tako komunikacija boljša, ker sedaj naročiš eni negovalki, potem pa se zamenjajo in ni nobenega učinka. Drugače pa je stanje zadovoljivo.
- ❖ Zanima me, kakšne dejavnosti imajo stanovalci, ki so na vozičkih in v spodnjem nadstropju, ker ne opažam, da bi bili dejavni bilo s kom. Vem, da je osebjem preveč obremenjeno, kar je posledica premalo zaposlenih, ampak tako so prikrajšani stanovalci Doma, kar je opazno. Vem in vidim, da se negovalke in strežnice ne morejo več ukvarjati s stanovalci, ker imajo prenatrpan urnik, a za naše svojce to ni dovolj, saj so dnevi dolgi, noči pa še daljše. Zato prosim in upam, da se zaposli več oseb. Mogoče bi bilo potrebne več pozornosti pri starejših, ki še jedo sami, da se jih spodbuja da bi več pojedli. Vsaka čast osebjem, da sploh vse to naredi.
- ❖ Menim, da bi morali imeti oskrbovanci več družabnih srečanj z zunanjimi institucijami (društva, kulinarčni dogodki,..), da bi jim bolje zapolnili dolgočasno bivanje v Domu. Prav tako bi morala biti prehrana bolj pestra in sezonska, ne pa da se jedilniki ponavljajo iz tedna v teden. Prav tako bi lahko izboljšali okusnost hrane z dodatki naravnih zelišč, ne pa samo »umetnimi« začimbami. Kulinarčne dogodke bi lahko organizirali z društvu kmečkih žena, tako da bi stanovalci sodelovali pri pripravi. Zgled naj vam bodo drugi domovi, ki znajo neverjetno dobro izboljšati kvaliteto bivanja stanovalcem domov.
- ❖ Želela bi, da bi bile medicinske sestre v tesnejšem sodelovanju pri delu z negovalkami, da bi tudi od njih varovanci dobili to kar potrebujejo, negovalke bi bile tako manj obremenjene. O negovalkah imam pohvalno mnenje, vse so zelo prijazne in delavne. Mislim pa, da bi bilo potrebno obnoviti pohištvo, saj je že zelo dotrajano.
- ❖ Zaposlenih sester in strežnic je premalo na število stanujočih, zato ni 100% učinka.
- ❖ Več aktivnosti na svežem zraku, več prostovoljcev, klopi zadaj v parku in ne le pred vhodom, boljše sodelovanje osebja, moti vonj po urinu ko prideš v Dom, estetska ureditev prostorov za večjo domačnost, opravljanje del z dodano vrednostjo za stanovalce ki to še lahko počno za občutek koristnosti.
- ❖ Stanovalci ne bi smeli biti tako pomešani po sobah (dementni in čisto normalni). Morali bi najti boljše kombinacije.
- ❖ Pogrešam več zelene površine zunaj, saj so stanovalci zaprti znotraj Doma. Nekateri Domovi imajo veliko zelenih površin, klopi, mogoče kakšna njiva, da imajo občutek, da sami kaj pridelajo in veselje z delom, kar se je marsikje pokazalo za učinkovito. Pogrešam povezavo okolja, mladih z Domom – stik generacij, občutek do starejših in ne izolacija, več pestrosti pri prehrani, okusni obroki, ipd.

- ❖ Več družabnega življenja
- ❖ Menim, da bi oskrbovanci potrebovali več delovnih terapevtov in fizioterapevtov, da bi jih ohranjali pri močeh, spodbujali k samooskrbi, povedali različne »trike« vstajanja iz postelje, WC-ja. Opažam, da se oskrbovanci, ki pridejo v Dom polenijo, zato bi potrebovali spodbudo medicinskih sester in ostalega osebja pri različnih aktivnostih (sprehodi, gibanje, telovadba). Prostovoljci bi lahko peljali stanovalce, ki se držijo bolj zase ali težje hodijo, so mobilni le z vozički na zrak oz. sprehod. Menim, da bi lahko stanovalce v različnih skupinah povezali z ostalimi tako, da bi se nekajkrat tedensko sestali. Pohvalila bi pozornosti za rojstni dan, dan žena in praznike. Sicer smo z nego in oskrbo zadovoljni, podala pa sem še nekaj predlogov za izboljšave.
- ❖ Doživela sem pohvalo Doma tudi izven občine, bi pa podala naslednje predloge za izboljšave:
 - Dom ima prezračevalne naprave, ki pa niso vedno v funkciji – Redno menjavanje plenice je nujno. Nelagodno in neprijetno je za oskrbovanca v primeru obiska za oba. – Slabo voljo nekaterih zaposlenih naj ne čutijo oskrbovanci. Zavedati se je treba, da oskrbovanci in svojci veliko plačajo za oskrbo, zato naj bo tudi temu primerna. Potrebna pomoč glede na zdravstveno stanje in tudi prijazna beseda jim veliko pomeni.
- ❖ Z osebjem sem sicer zadovoljna, zmotilo me je samo, kako perejo v pralnici volnena oblačila, saj so moji mami uničili vsa oblačila iz volne (so se skrčila), tako da sem jih morala vsa vreči v smeti. Mislim, da starejši ljudje, katere rado zebe, veliko nosijo volnene jopiče in bi zato morali temu primerno tudi prati njihova oblačila.
- ❖ Jaz osebno nimam pripomb, ima pa jih moja mati, predvsem glede prehrane za katero pravi, da je slaba in enolična in tudi glede negovalk, ki večkrat nimajo časa, kar menim, da je posledica pomanjkanja kadra ali pa nezainteresiranosti nekaterih zaposlenih negovalk.
- ❖ Več kadra in kakšen seminar o bontonu.
- ❖ Za storitve in opremo, ki jo v Domu nudite, so cene vsaj 10% previsoke. Premalo osebja, brez prezračevanja, staro pohištvo,...
- ❖ Redno izpolnjevanje svojih obveznosti (hranjenje, čiščenje,...). Osebja je premalo.
- ❖ Zelo me moti neprijeten vonj. Upam, da se da to urediti, ker sem bila v več domovih (Trbovlje, Laško, Loka pri Zidanem mostu) in ni tako močnega vonja po urinu. Upam, da se bo tudi tu to uredilo.
- ❖ Potrebna bi bila sistemska ureditev zakonodajalca. Čestitke in zahvale vašemu kolektivu. Živite pa v neprimernem okolju. Kje je park, sprehajalne stezice, klopce,... Namesto tega dopuščate neurejen stoječ promet s privilegiji in nerazmejitev s soseščino. Brez velikega truda bi se dalo to urediti.
- ❖ Trenutno sem zadovoljen z nego svojca v Domu. Moti me združevanje dveh dementnih skupin ob sobotah, nedeljah in praznikih. Ti ljudje plačajo 24 urno varovanje in to 365 dni v letu. To pomeni, da nekatere ob sobotah in nedeljah pustijo v sobi. Moti me kratek čas, ki je namenjen kosilu. V tem času osebje ne more nahraniti oskrbovancev. Po mojem prepričanju bi se moral ta čas podaljšati. Če primerjam čas kosila na negovalnem oddelku in število osebja, s časom kosila rehabilitantov in številom osebja ki jim nudi pomoč, so na negovalnem oddelku mizerno postreženi. Če primerjam kvaliteto postrežene hrane v jedilnici s postrežbo na negovalnem oddelku, so na oddelku nedostojno postreženi. Zakaj delate razliko med oskrbovanci, kljub poštenemu plačilu. Prosim, da organizirate redno srečanje svojcev dementnih oseb.

- ❖ Imam pripombe glede strežnega osebja – negovalke. Njihovo delo je večkrat površno opravljeno.
- ❖ Za enkrat smo z vašimi uslugami zadovoljni in nimamo pripomb.
- ❖ Nimam večjih pripomb. Pohvale v skrbi za čistočo in prijaznost večine negovalk. Kdaj boste zamenjali okna in vrata, kjer so dotrajana?
- ❖ Na splošno sem zelo zadovoljna. Bistvenega pomena mi je odnos in oskrba. Z veseljem lahko vse pohvalim, od vratarja za prijazen odziv po telefonu, do socialne delavke, ki mi je ob sprejemu vse razložila. Hvaležna sem ji, ker sva ob podpisu pogodbe skupaj pregledali vse bistvene člene. Mož je v glavnem lepo oskrbovan. Negovalke se trudijo, so potrpežljive, ga večkrat obračajo na bok. Opazile so, da ima rahlo povišano temperaturo in da hrope, zato ga je zdravnica pogledala in dala zdravila. Hvala vsem skupaj.
- ❖ Karkoli je narobe, če je kaj, vedno rešimo z vašim osebjem, tako da sva tako jaz kot moja mama zadovoljni.
- ❖ Z vašimi storitvami sem zadovoljna. Vidim, da se osebje trudi, da bi bilo našim svojcem kar najbolj lepo in dobro. Zavedam pa se, da vsega ne morete storiti, dom je dom, zato domačega okolja ne morete zapolniti. Kar tako naprej, vendar vsem zaposlenim, ki skrbijo za dementne osebe polagam na srce, da imajo potrpljenje z njimi, jih imajo radi, saj jim topel stisk roke več pomeni, kot tablete. Opravljate težko delo, zato vas cenim in spoštujem vaše delo. Vse sem okusila na svoji koži, težko mi je bilo in mi je še. Vendar z obiska pri mami odhajam z lažjim srcem, ker vem, da boste zanjo lepo poskrbele.
- ❖ Jaz sem zadovoljna z vašimi storitvami
- ❖ Premalo je zunanjega prostora za gibanje. Osebje pa je v redu.
- ❖ Z oskrbo je moja mama zadovoljna, kar mi je dovolj, da se tudi jaz ne pritožujem.
- ❖ Osebje je zelo prijazno, nimam nobenih pritožb. Hvala vam vsem v tej ustanovi.
- ❖ Z vašimi storitvami smo zadovoljni in želimo, da bi bilo tako še vnaprej. Srečno.
- ❖ Zadovoljni smo z bivanjem v Domu, ker boljše rešitve ni.
- ❖ Samo pohvale vsem.
- ❖ Iskrena pohvala celotnemu osebju, le tako naprej.
- ❖ Hvala za lepo ureditev in beljenje. Sobice je sedaj bolj lepa in prijetna.
- ❖ Za enkrat je vse v redu in upam, da bo tako ostalo.
- ❖ Pritožb za enkrat nimam, predlagam pa čim več vključitev v razne dejavnosti čez cel teden, ne le med delovnimi dnevi. Pohvale osebju – sestram, strežnicam in čistilkam – so zelo prijazne.
- ❖ Tako kot pravi moja mama – osebje je čudovito, stanovalci pa različni, vsak s svojimi težavami. Menim, da je osebje preobremenjeno in zagotovo premalo plačano. Moje spoštovanje vsem.
- ❖ Smo zadovoljni z vašimi storitvami. Le tako naprej.
- ❖ Naša družina je z vašimi storitvami zelo zadovoljna. Cenimo vaše težko delo (fizično in psihično) in želimo vam še veliko energije za nadaljnje delo. Nergači pa so bili, so in bodo. Hvala za vse.
- ❖ Imam občutek, da se v vašem Domu trudijo le strežnice, medicinske sestre pa se z oskrbovanci ne ukvarjajo, ker sem že naletela na primer, ko sem prosila za pomoč pri preoblačenju mame, pa so me napotili k strežnici oz. čistilki, ker baje to ni njihovo delo. Le kje si še privoščijo takšno izjavo? Bila sem že v drugih domovih in tam delajo vsi vse z nasmehom na obrazu, človek se tam lahko res počuti zadovoljen.

- ❖ Delo osebja je pohvale vredno, ker se trudi na vse pretege, vendar so preobremenjeni, jih je premalo.
- ❖ Z oskrbo in nego smo zadovoljni, zato se tudi zahvaljujemo za vaš trud. Pogrešamo nekoliko več osebnega stika z zdravstvenim osebjem. Lep pozdrav in uspešno delo z vašimi varovanci še naprej.
- ❖ Z vsem smo zadovoljni, bojimo se le, da ne bi stroški prehitro rastle – smo pač vsi v krizi.
- ❖ Na splošno sem zadovoljen.
- ❖ Ker je mama zelo zadovoljna in lepo preskrbljena, sem seveda zadovoljna tudi jaz. Hvaležna sem vašemu osebju, da lahko mama preživlja lepo starost.
- ❖ Glede na preobremenjenost in premajhno število zaposlenih, mislim, da si vse osebje zasluži pohvalo.
- ❖ Želeli bi si kratkih sprehodov okrog Doma za tiste, ki so to še sposobni. Vem pa, da je to problem, ker je premalo zaposlenih in bi lahko zaposlili kakšnega več. Zadovoljni smo z delom v pevski skupini, zadovoljni smo z nego in čistočo, zadovoljni smo, ker je kader prijazen do nas svojcev in obiskovalcev.
- ❖ Z vašo oskrbo smo zadovoljni.
- ❖ Marsikaj se je že spremenilo na bolje. Nimam pripomb, tudi svojec z leti slabi. Pri osebju pa so, (odvisno od osebnosti) nekateri rojeni za ta poklic. Če mi kaj ni pogodu, se sama pogovorim z osebjem. Pogrešam pa okolje, kjer bi se svojci in stanovalci lahko sprehodili. Motijo me avtomobili – parkirišča. Videla sem Domove po Nemčiji, kjer je ureditev in tudi gradnja seveda drugačna. V danih okoliščinah pa se ne da kaj dosti spremeniti. Pa uspešno in hvala.
- ❖ Pohvala vsem medicinskim sestram za hitro ukrepanje ob nezgodah, pohvala prizadevanju osebja za ugoditev in izpolnitev vseh nepomembnih in večkrat nepotrebni želja oskrbovancev, pohvala za velik poudarek vseh sodelujočih na individualnem pristopu do posameznika, pohvala fizioterapiji za napredek našega svojca. Skratka, sem maksimalno zadovoljen z vašim Domom, oskrbo, hrano,... in ta Dom z veseljem priporočam vsem, ki imajo potrebo po iskanju ustrezne nege in oskrbe za svojega sorodnika.
- ❖ Pohvalimo lahko prijazen odnos osebja do oskrbovancev in ustrezen sprejem kritike oz. izraza nezadovoljstva, kadar je bilo to potrebno.
- ❖ Kar se tiče bivanja v Domu, smo zadovoljni. Odnosi z osebjem so korektni. Včasih so recimo kakšne malenkosti (zamenjava vozička, oblačil ali obutve), vendar se vse uredi. Osebje je prijazno in ugodi tudi želji nas obiskovalcev. Za enkrat je vse v redu, samo tako naprej.
- ❖ Sam nimam problemov s komunikacijo z osebjem. Do mene so vsi prijazni in ustrezljivi.
- ❖ Čistoča je OK – zadovoljiva, dejavnosti so dokaj urejene, rojstnodnevna praznovanja so lepo organizirana in tudi razvedrilo, prehrana je normalno zadovoljiva, ogrevanje je v redu, cena oskrbe naj se ne dviguje zaradi socialnih razmer – pokojnine so nizke, določene dodatne storitve naj bi bile zajete v normalno ceno oskrbe (obrok v sobo), pohištvo ter okna in vrata pa so že precej izrabljena in potrebna zamenjave.
- ❖ Za enkrat sem zadovoljen, ker tudi ko vprašam svojega svojca, se ne pritožuje.

POVZETEK REZULTATOV ANKETE

Odziv svojcev je bil dober in glede na to sklepamo, da so tudi svojci že čakali priložnost, da nam lahko podajo svoje mnenje.

Analiza anketnih vprašalnikov je pokazala, da je dve tretjini anketiranih vedno zadovoljnih z nego in oskrbo, ena tretjina pa včasih. Anketiranih, ki niso nikoli zadovoljni ni bilo.

Anketirani svojci menijo, da na njihovo zadovoljstvo pomembno vpliva in da so najbolj potrebne izboljšave na področju ureditve bivalnega okolja (menjava pohištva, ureditev parka), nege in oskrbe (več sprehodov in gibanja na prostem, več časa za pogovor s stanovalci, pa tudi odprava neprijetnega vonja v hiši), želijo si tudi, da bi bilo več zaposlenih in več animacij in aktivnosti ter stika z mladimi.

S komunikacijo in odnosom zaposlenih je zadovoljnih več kot tri četrtine anketiranih. Tri četrtine jih tudi meni, da so potrebe njihovih svojcev zadovoljene. Tisti, ki se s tem ne strinjajo pa menijo, da potrebe niso zadovoljene, kot najpogostejša razloga pa navajajo preobremenjenost zaposlenih in rutinsko delo. Skupno 42% anketiranih meni, da so zaposleni preobremenjeni.

Glede možnosti podajanja kritik in našim odzivom na kritike, je tri četrtine anketiranih svojcev zadovoljnih. Šest svojcev ni zadovoljnih z našim odzivom, pet jih meni, da ni učinka in kritik ne podajajo. Od 10 svojcev, ki so izrazili strah pred podajanjem kritike zaradi posledic za svojega svojca, pa sta samo dva izkoristila priliko in anonimno podala svoje mnenje. Nekateri izmed teh svojcev so podali tudi pozitivno mnenje in izrazili zadovoljstvo.

Vseh anketiranih, ki izražajo popolno zaupanje v zaposlene je 93,3%. Dva anketirana zaupata delno. Pet anketiranih odgovora na to vprašanje ni podalo. Zaposlenim ne zaupajo 3 anketirani svojci.

Več sodelovanja v obliki sestankov in srečanj svojcev v Domu si želi 45,3% anketiranih, ne želi pa 54,7% anketiranih.

Vsako mnenje izraženo v anketi bomo vzeli resno in glede na rezultate ankete poskušali v čim večji meri upoštevati vse pripombe, saj je in mora biti naš cilj vedno in povsod zadovoljen stanovalec. Zadovoljni stanovalci, zadovoljni svojci in zadovoljni obiskovalci prinašajo zadovoljstvo tudi nam zaposlenim. Zadovoljstvo vseh prinaša ustvarjalno delovno klimo, ki je pogoj tudi za našo rast ter kvalitetno in uspešno delo.

Izlake, december 2014

Namestnica direktorice za področje ZNO:
Mateja Jagodič Pavlin, dipl.m.s., dipl.upr.org.