

2023

POROČILO

# RAZISKAVA ZADOVOLJSTVA SVOJCEV

s k u p i n a  
**FABRIKA**



**DOM STAREJŠIH OBČANOV "POLDE EBERL-JAMSKI" IZLAKE**

s k u p i n a  
**FABRIKA**

info@skupina-fabrika.com  
www.skupina-fabrika.com  
05 / 907 93 93

Skupina FABRIKA d.o.o.  
Radomerje 14L  
SI-9240 Ljutomer

## NAROČNIK

DOM STAREJŠIH OBČANOV "POLDE EBERL-JAMSKI" IZLAKE

Izlake 13

1411 Izlake

## ODGOVORNE OSEBE

JANA ŠTRAKL

jana@skupina-fabrika.com

## POROČILO

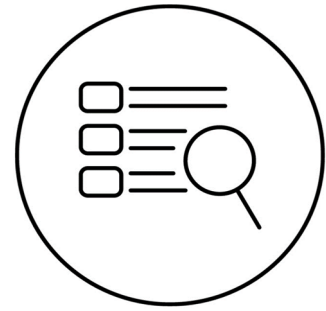
RAZISKAVA ZADOVOLJSTVA  
SVOJCEV 2023

torek, 20. februar 2024

Podjetje Skupina FABRIKA, raziskave in razvoj, d.o.o. je v skladu s kodeksom ESOMAR in AAPOR zavezano k varovanju osebnih podatkov anketirancev. Izvajalec tako v vseh pogledih preprečuje, da bi bilo mogoče prepoznati identiteto anketirancev. Vse spremenljivke oziroma polja, ki bi lahko neposredno kazala na identiteto anketiranca, so iz podatkovne baze in poročil odstranjena. Prav tako so odgovori anketirancev fizično ločeni od podatkov anketirancev. Vsak poskus namerne identifikacije anketiranca ali razkritje identitete anketiranca s strani naročnika ali izvajalca pomeni kršitev zgoraj omenjenih kodeksov. Vsi podatki so skrbno varovani pred kakršnokoli zlorabo.

## .. Vsebina

Opis raziskave  
Metodologija  
Merjena področja delovanja



### **1. Opis vzorca**

---

- 1.1 Velikost vzorca
- 1.2 Starost svojcev
- 1.3 Odnos do stanovalca
- 1.4 Pogostost obiskov
- 1.5 Če bi za svojega svojca spet izbral/a domsko varstvo, bi ponovno izbral/a ta Dom.

### **2. Spremljanje merjenih področij - kazalnikov**

---

- 2.1 UREJENOST DOMA
- 2.2 DELOVANJE DOMA
- 2.3 ODNOS ZAPOSLENIH
- 2.4 NEGA IN OSKRBA

### **3. SUMARNI REZULTATI**

---

- 3.1 Distribucija ocen zadovoljstva

### **4. Vpogled v elemente glavnih področij**

---

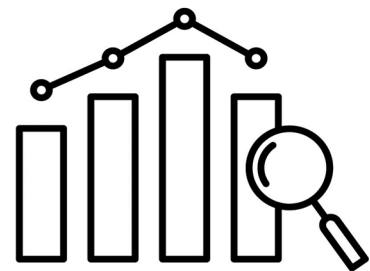
### **5. Analiza odprtih odgovorov**

---

PRILOGA  
Povzetek rezultatov

## GLAVNE UGOTOVITVE

V raziskavi zadovoljstva je sodelovalo 34 svojcev. Uporabljen anketni vprašalnik je standardiziran in ga uporabljajo tudi v drugih domovih za starejše. Vprašalnik zajema bistvene sestavine zadovoljstva z bivanjem in storitvami v domu za starejše ter omogoča kvantifikacijo rezultatov ter primerjavo rezultatov z drugimi podobnimi organizacijami.



Najvišji delež vzorca predstavljajo svojci stari nad 60 let (41%), ter svojci, ki v Dom na obisk prihajajo 1x ali večkrat tedensko (56%).

Splošna (sumarna) ocena zadovoljstva znaša 4,16. Pri primerjavi letošnje ocene zadovoljstva z oceno v prejšnjem merjenem obdobju ugotovimo, da ocena zadovoljstva ostaja na približno enaki ravni. Pri tem je upoštevan interval zaupanja z odstopanjem za  $-/+ 0,1$  stopnje ocene zadovoljstva, kar pomeni, da je razlika med letošnjo in stopnjo zadovoljstva v prejšnjem merjenem obdobju manjša od 0,1, zato trdimo, da trenda ni možno določiti, oziroma da je nespremenjen. Upoštevajoč referenčno sumarno oceno zadovoljstva, ki predstavlja povprečno oceno zadovoljstva stanovalcev vseh Domov, ki so bili v lanskem letu vključeni v standardizirano raziskavo zadovoljstva, ugotavljamo, da referenčna ocena splošnega zadovoljstva znaša 4,36. Primerjava ocene sumarnega zadovoljstva vaših svojcev z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših svojcev v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega

### **V splošnem ugotavljamo, da svojci najvišje ocene pripisujejo naslednjim trditvam:**

- *ZADOVOLJSTVO S ČISTOČO IN UREJENOSTJO DOMSKIH PROSTOROV? (4,44)*
- *ZADOVOLJSTVO Z DELOM IN ODNOSOM SOCIALNE SLUŽBE? (4,44)*
- *ZADOVOLJSTVO S PRIJAZNOSTJO ZAPOSLENIH? (4,38)*
- *ZADOVOLJSTVO S HIŠNIM REDOM. SO PRAVILA V DOMU RAZUMNA IN SMISELNA? (4,35)*
- *ZADOVOLJSTVO Z ODPRTOSTJO DOMA ZA SODELOVANJE S SVOJCI? (4,27)*

### **Svojci najnižje ocene pripisujejo:**

- *ZADOVOLJSTVO S PONUDBO DODATNIH AKTIVNOSTI IN PRAZNOVANJI (ZBORI, IZLETI, PRIREDITVE, DRUŽENJA, PRAZNOVANJA)? (4,13)*
- *ZADOVOLJSTVO Z ODNOSOM IN USLUGAMI DOMSKE/-GA ZDRAVNIKA/-CE? (4,03)*
- *ZADOVOLJSTVO Z UREJENOSTJO OKOLICE DOMA? (3,94)*
- *ZADOVOLJSTVO S POSLUHOM ZAPOSLENIH ZA PREDLOGE IZBOLJŠAV IN BOLJŠE DELO S STANOVALCI? (3,77)*
- *ZADOVOLJSTVO Z INFORMACIJAMI O STANOVALCU/KI, KI JIH PREJMETE S STRANI ZAPOSLENIH? (3,75)*

## •• Opis raziskave

Standardizirana raziskava merjenja zadovoljstva omogoča kvantifikacijo uspešnosti organizacije v različnih perspektivah: perspektiva uporabnikov, zaposlenih, svojcev, uporabnikov pomoči na domu, njihovih svojcev ter socialnih oskrbovalk, zunanjih naročnikov kosil, poslovnih partnerjev, prostovoljcev in drugih deležnikov, ki se vključujejo v proces izvajanja storitev organizacije.



Individualna analiza s trendi skupaj s primerjalno letno analizo vseh vključenih domov predstavlja osnovo za procesne usmeritve upravljanja s kakovostjo storitev v domu. Skupaj dajeta raziskavi podlago za sprejemanje ukrepov, postavljanje prioritet pri izboljšavah storitev, pri čemer individualna analiza omogoča primerjave med leti, torej spremljanje trendov individualnih rezultatov in podrobnejši vpogled v nekatera področja zadovoljstva, primerjalna analiza pa s primerjavo posameznega doma z drugimi vključenimi domovi umešča individualne rezultate v širši kontekst ter tako predstavlja osnovo za učinkovito določanje ciljev, izpostavitve prednosti doma pred drugimi ter odkrivanje področij, ki se v primerjavi z drugimi domovi izkažejo za bolj problematična.

## •• Metodologija

Z raziskavo vsako leto kontinuirano spremljamo zadovoljstvo. Enotna metodologija - **enotni anketni vprašalniki, enotno zbiranje podatkov ter enotna obdelava podatkov**, poleg spremljanja vsakoletnega trenda, omogoča tudi primerjavo med sorodnimi organizacijami.

## •• Merjena področja delovanja

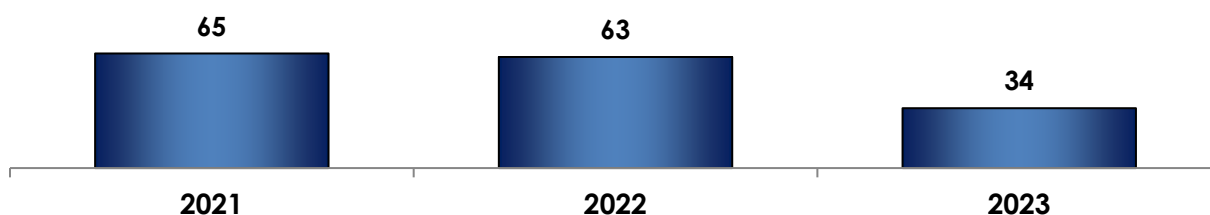
Raziskava zajema tista področja delovanja doma, ki pomembno prispevajo k višjemu zadovoljstvu stanovalcev z bivanjem v domu. Anketni vprašalnik, s katerim merimo zadovoljstvo svojcev, je rezultat dolgoletnih izkušenj z merjenjem zadovoljstva v domovih za starejše in predstavlja sedmo različico vprašalnika, ki smo jo v sodelovanju s strokovnjaki različnih področij pripravili v letu 2022.

## 1. Opis vzorca

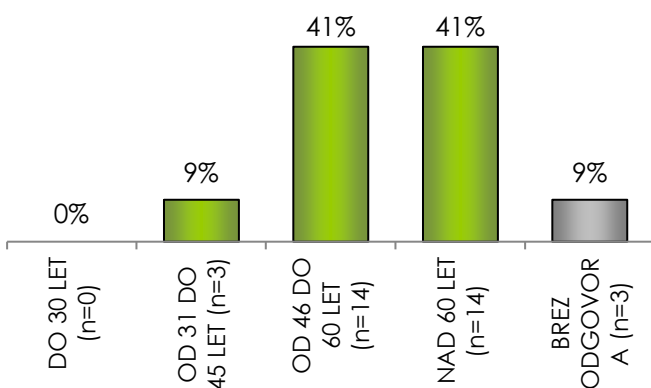
V analizi vzorca je predstavljena skupina svojcev, vključenih v raziskavo, oziroma svojci, ki so odgovarjali na anketni vprašalnik. Ta analiza je pomembno orodje za ugotavljanje reprezentativnosti rezultatov, saj nam pove, kako dobro zajeti vzorec predstavlja populacijo in kako zanesljivi so podatki iz raziskave. Po drugi strani pa nam sporoča, na katere skupine svojcev moramo biti pri naslednjem anketiranju še posebej pozorni, saj so bodisi tokrat nad ali pod zastopani.

### 1.1 Velikost vzorca

V letošnjem letu je v raziskavi zadovoljstva sodelovalo 34 svojcev.



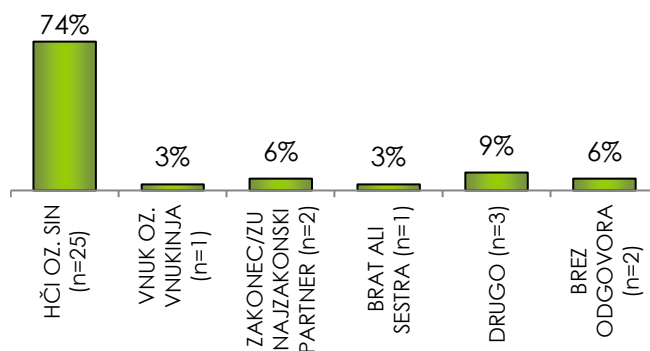
### 1.2 Starost svojcev



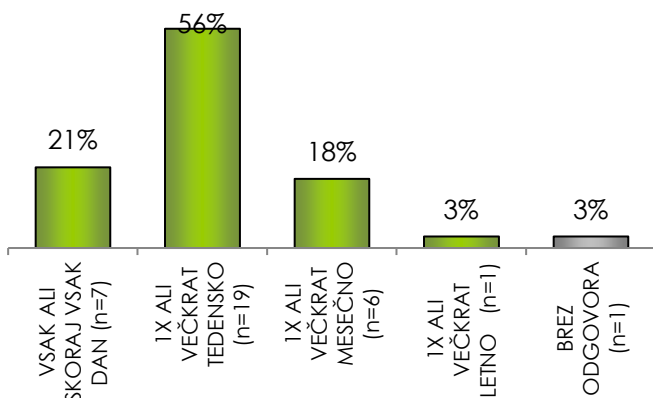
V vzorec raziskave je zajetih največ svojcev, ki so stari nad 60 let ter svojci stari od 46 do 60 let, in sicer skupno 82 %.

### 1.3 Odnos do stanovalca

V zajeti vzorec je vključenih največ svojcev, ki so s stanovalcem v razmerju hči oz. sin (n=25). Teh svojcev je 74%. Sledijo jim svojci, ki so s stanovalcem v razmerju zakonec/zunajzakonski partner (n=2), in sicer 6%.

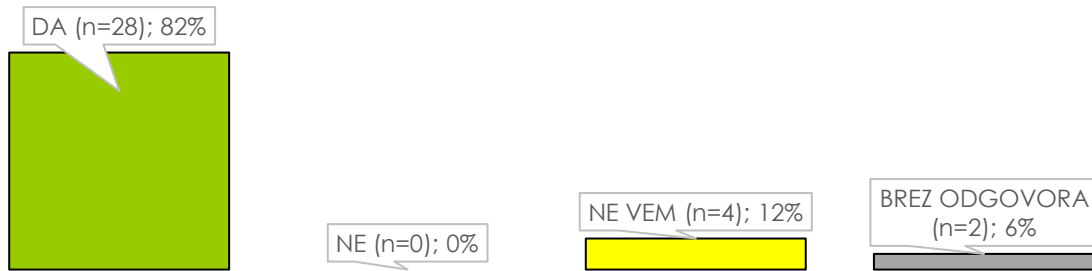


### 1.4 Pogostost obiskov



Vzorec zajema največ svojcev, ki v Dom na obisk prihajajo 1x ali večkrat tedensko. Teh svojcev je 56%. Sledijo jim svojci, ki prihajajo na obisk vsak ali skoraj vsak dan, in sicer 21%.

## 1.5 Če bi za svojega svojca spet izbral/a domsko varstvo, bi ponovno izbral/a ta Dom.



Svojce smo povprašali, ali bi še enkrat izbrali vaš Dom, če bi ponovno izbirali domsko varstvo za svojega svojca. Z odgovori svojcev na to vprašanje pridobite vpogled v občutke svojcev o vašem Domu v širšem smislu. Iz odgovorov je namreč mogoče sklepati, ali je anketiranec zadovoljen s trenutnim domskim varstvom svojca ali bi morda raje izbral drugo možnost, če bi imel priložnost. Ugotovimo, da največ svojcev navaja, da bi ponovno izbralo vaš Dom. Taki svojci so zastopani v 82% deležu. Svojcev, ki navajajo, da ne bi ponovno izbralo vašega Doma ni. Pri tem je odgovor 'ne vem' podalo 12% svojcev.

### Zakaj?

Anketirance smo prosili, da pojasnijo svoj odgovor. Pri tem so odgovori anketirancev, ki so odgovorili z "DA" oštevilčeni s številko 1, odgovori anketirancev, ki so na prejšnje vprašanje odgovorili z "NE", oštevilčeni s številko 2 ter odgovori "NE VEM" s številko 3.

#### Da, ker....

1 Bližina in dober odnos.

1 Bližina in osebje.

1 Bližina.

1 Dobro počutje, zadovoljstvo.

1 Ker je v svojem kraju in ji to veliko pomeni.

1 Ker nikjer ne bi bilo boljše.

1 Ker smo v splošnem zadovoljni.

1 Ni druge izbire.

1 Sem zadovoljna.

1 Zadovoljivo.

#### Ne, ker....

Ni odgovorov.

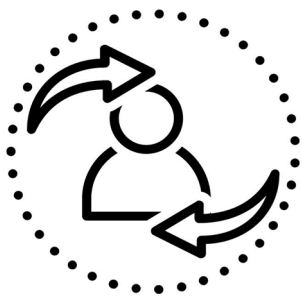
#### Ne vem, ker....

3 Drugih DSO-jev ne poznam.

## 2. Spremljanje merjenih področij - kazalnikov

V nadaljevanju so predstavljeni vsi kriteriji oz. področja, zajeta v raziskavo. Opisi posameznega kriterija izhajajo iz poslovnika E-Qalin, vseevropskega modela upravljanja s kakovostjo v domovih za starejše. Za vsak kriterij je tako v nadaljevanju zabeležena dosežena ocena zadovoljstva ter trend glede na pretekla leta v primeru, da je vaša organizacija tudi v preteklosti že bila vključena v standardizirano raziskavo zadovoljstva.

### •• Primerjava na podlagi referenčne ocene zadovoljstva

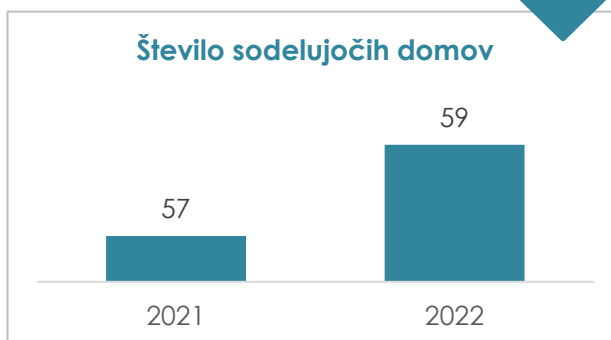


Za lažjo interpretacijo vrednosti ocen zadovoljstva je v grafu prikazana tudi dosežena povprečna ocena zadovoljstva **vseh svojcev na posameznem področju v preteklem letu**. Ta referenčna ocena predstavlja povprečje vseh domov, ki so se v preteklih letih vključili v standardizirano raziskavo zadovoljstva.

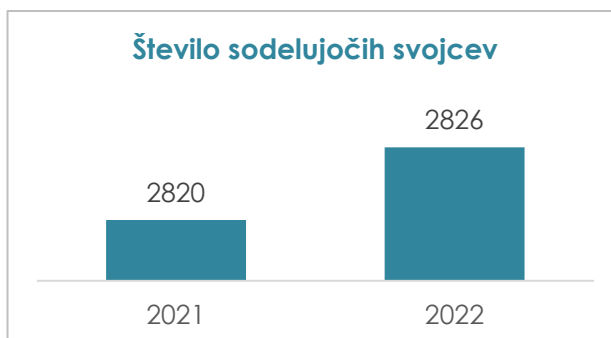
#### Vzorec Standardizirana raziskava v letu 2021 in 2022

referenčna  
ocena

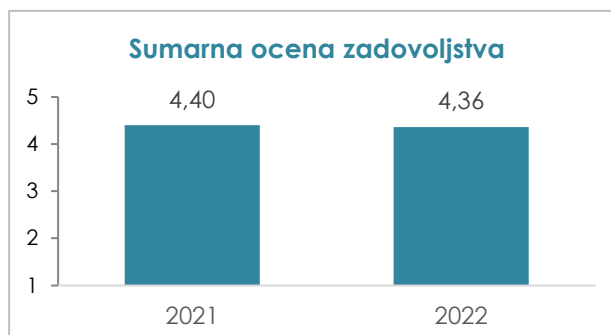
- V letu 2021 je v raziskavi sodelovalo 57 domov za starejše, v letu 2022 pa 59 domov za starejše.



- Skupno je v letu 2021 v raziskavi sodelovalo 2820 svojcev, v letu 2022 pa 2826 svojcev stanovalcev domov za starejše.



- V letu 2021 je sumarna ocena zadovoljstva svojcev znašala 4,4, v letu 2022 pa 4,36.





## 2.1 UREJENOST DOMA

### Opis merjenega področja

Prvi občutek, prvi stik, ki ga obiskovalec zazna še pred vstopom v dom, je njegov stik z izgledom doma. Izgled doma je viden simbol, ki mora biti v skladu s celostno podobo, saj izraža identiteto doma, hkrati pa je tisto prvo, kar obiskovalca nagovori. Svojce tako povprašamo po zadovoljstvu z urejenosti ter čistočo domskih prostorov ter okolice doma.

2021		2022		2023	
Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
4,35	*	3,94	*	4,19	*

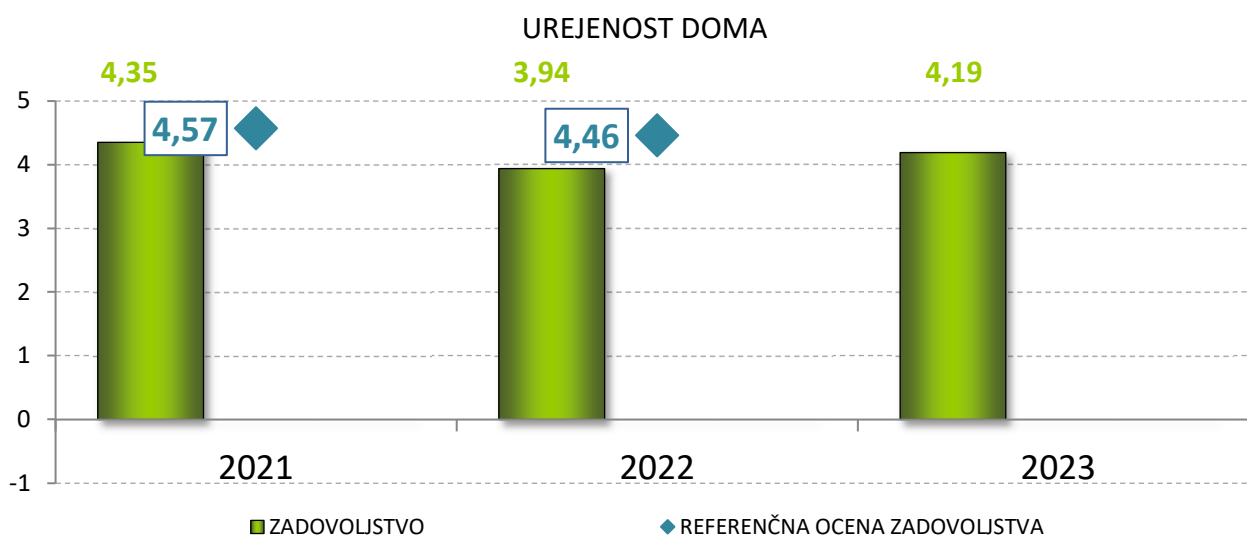
\* ciljno vrednost določite sami. V pomoč naj vam bo Skupna letna primerjalna analiza, ki daje vpogled v primerjave ocen vašega doma z drugimi domovi. Glede na primerjavo z ostalimi se odločite kakšen je vaš cilj izboljšav, npr. višina ciljne vrednosti naj se orientira glede na najvišje in najnižje rezultate vseh domov.

#### ● INTERPRETACIJA REZULTATOV:

- Ocena zadovoljstva na področju urejenosti Doma v letošnjem letu znaša 4,19.
- Pri primerjavi letošnje ocene zadovoljstva z oceno v prejšnjem merjenem obdobju ugotovimo, da se je ocena zadovoljstva zvišala. Pri tem je upoštevan interval zaupanja z odstopanjem za  $\pm 0,1$  stopnje ocene zadovoljstva. V kolikor bi bila razlika med letošnjo in stopnjo zadovoljstva v prejšnjem merjenem obdobju manjša od 0,1, bi trdili, da trenda ni možno določiti, oziroma da je nespremenjen.

◆ Upoštevajoč referenčno oceno zadovoljstva tega kazalnika, ki predstavlja povprečno oceno zadovoljstva svojcev vseh domov, ki so bili v lanskem letu vključeni v standardizirano raziskavo zadovoljstva, ugotavljamo, da:

- ◆ Referenčna ocena zadovoljstva tega področja znaša 4,46.
- ◆ Primerjava ocene zadovoljstva vaših svojcev na tem področju z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših svojcev v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.



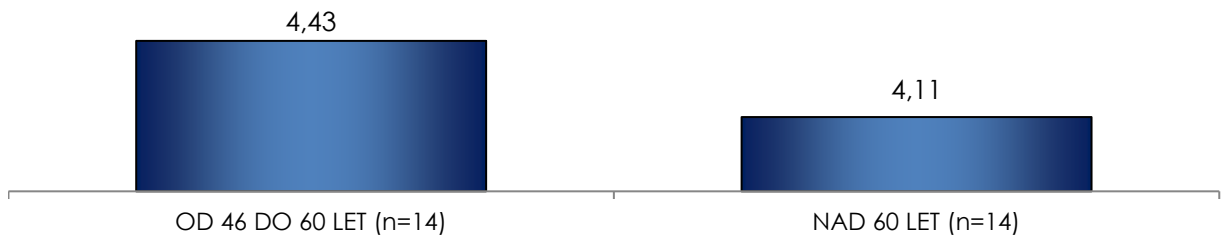
Trend stopnje  
zadovoljstva



## Demografske razlike

V tem poglavju se osredotočimo na analizo povprečnih vrednosti stopnje zadovoljstva na področju urejenosti Doma med svojci, ki se med seboj razlikujejo glede na starost, odnos oz. razmerje svojcev do stanovalcev ter na pogostost obiskov v Domu. V primeru, da je v kateri skupini svojcev vzorec manjši od 3, rezultati niso prikazani, zaradi zagotavljanja anonimnosti anketiranca.

### ZADOVOLJSTVO Z UREJENOSTJO DOMA GLEDE NA STAROST SVOJCEV



Ugotovimo, da so z urejenostjo Doma najbolj zadovoljni svojci, ki so stari med 46 in 60 let, kjer je ocena zadovoljstva najvišja in znaša 4,43. Najnižjo oceno zadovoljstva lahko razberemo pri skupini svojcev, ki so starejši od 60 let.

### ZADOVOLJSTVO Z UREJENOSTJO DOMA GLEDE NA POGOSTOST OBISKA



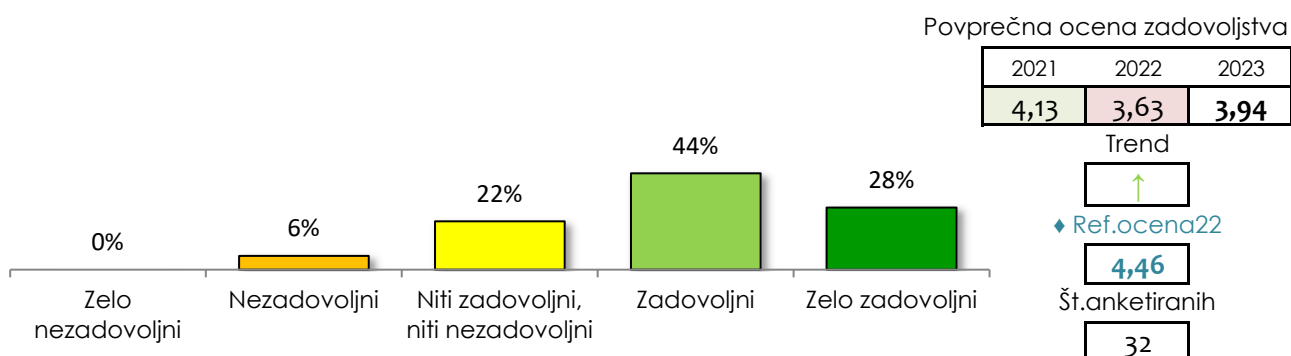
Ugotovimo, da so z urejenostjo Doma najbolj zadovoljni svojci, ki tedensko prihajajo na obisk v Dom, kjer je ocena zadovoljstva najvišja in znaša 4,39. Najnižjo oceno zadovoljstva lahko razberemo pri skupini svojcev, ki na obisk v Dom prihajajo zelo pogosto, na dnevni bazi.

## ●● Pregled kazalnika:

Kazalnik urejenost doma je sestavljen iz dveh elementov, predstavljenih v spodnjih grafičnih prikazih. Za vsako izmed trditev iz anketnega vprašalnika je prikazana frekvenčna porazdelitev odgovorov, trend ocene zadovoljstva ter referenčna ocena. V sklopu frekvenčne porazdelitve odgovorov je na voljo podatek o številu svojcev, ki so izrazili svoje mnenje s posamezno trditvijo, in delež svojcev, ki je dodelil posamezne ocene.

Svojce smo pri vsakem vprašanju povprašali tudi "**Kaj bi lahko spremenili, da bi bilo boljše?**" Pri tem so odgovori označeni s predznakom podane ocene zadovoljstva od 1-5. Št.1, v primeru, da je anketiranec podal oceno 1-"Zelo nezadovoljen/-a", s št. 3-"Niti-niti" ter s št. 5-"Zelo zadovoljen/-a", ipd.

### ● ZADOVOLJSTVO Z UREJENOSTJO OKOLICE DOMA?



Povprečna ocena zadovoljstva svojcev pri elementu 'Zadovoljstvo Z UREJENOSTJO OKOLICE DOMA?' znaša 3,94. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,46. Primerjava ocene zadovoljstva vaših svojcev na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših svojcev v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

### ●● Kaj bi lahko spremenili, da bi bilo boljše?

3 Parkirišča.

3 Prehodne pločnike okrog domske stavbe.

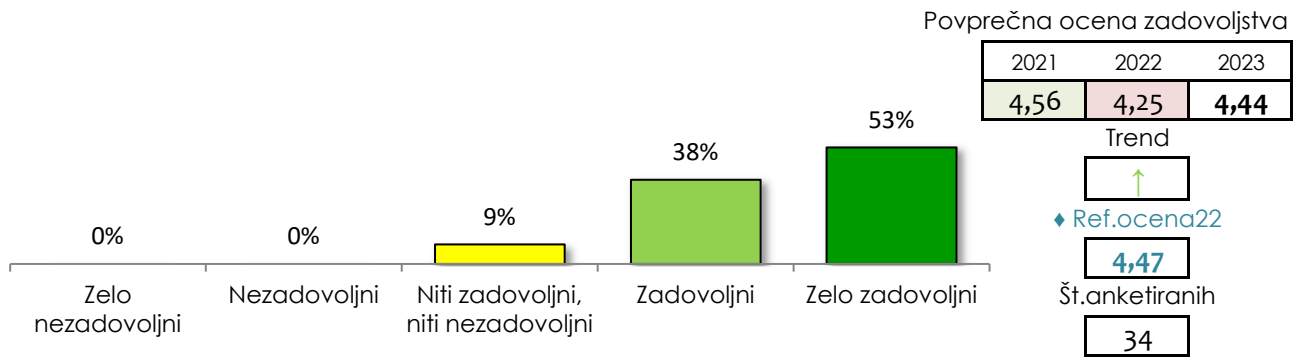
3 Več visokih gred, rož.

4 Ko se gradnja konča, bo boljše.

4 Problem je, ker ni dovolj parkirišč za svojce ob času obiskov.

4 Se še ureja.

● **ZADOVOLJSTVO S ČISTOČO IN UREJENOSTJO DOMSKIH PROSTOROV?**



Povprečna ocena zadovoljstva svojcev pri elementu 'Zadovoljstvo S ČISTOČO IN UREJENOSTJO DOMSKIH PROSTOROV?' znaša 4,44. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,47. Primerjava ocene zadovoljstva vaših svojcev na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših svojcev v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

● **Kaj bi lahko spremenili, da bi bilo boljše?**

4 V redu je.

## 2.2. DELOVANJE DOMA

### Opis merjenega področja

Dnevne aktivnosti kot pogoj za polno, zadovoljno in zdravo življenje starejših predstavljajo množico aktivnosti, s katerimi se zagotavlja aktivnejše vključevanje v socialno okolje in vzdrževanje psihofizične kondicije. Za vzdrževanje kvalitete življenja v obdobju starejšega odraslega je ključna redna vsakodnevna telesna dejavnost v priporočenem obsegu, glede na lastne zmožnosti in omejitve. Kakovostne aktivnosti pozitivno vplivajo na prebivanje osame, na preseganje izključenosti iz socialnega življenja ter na pripravljenost pomagati sebi in drugim, intrageneracijsko in intergeneracijsko. Prav tako sta domovih prisotni kultura stanovalcev in kultura zaposlenih. Klima v obeh vpliva na celotno podobo ustanove in življenja v njej. Vodstvo ustanove mora poznati in biti pozorno na dogajanje v ustanovi ter skrbeti, da negativni elementi ene in druge kulture ne rušijo podobe ustanove in življenja v njej. Svojce tako povprašamo po zadovoljstvu s hišnim redom, s ponudbo dodatnih aktivnosti, z odprtostjo doma za sodelovanje,...

2021		2022		2023	
Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
4,29	*	4,23	*	4,13	*

\* ciljno vrednost določite sami. V pomoč naj vam bo Skupna letna primerjalna analiza, ki daje vpogled v primerjave ocen vašega doma z drugimi domovi. Glede na primerjavo z ostalimi se odločite kakšen je vaš cilj izboljšav, npr. višina ciljne vrednosti naj se orientira glede na najvišje in najnižje rezultate vseh domov.

#### ●● INTERPRETACIJA REZULTATOV:

- Ocena zadovoljstva na področju delovanja Doma v letošnjem letu znaša 4,13.
- Pri primerjavi letošnje ocene zadovoljstva z oceno v prejšnjem merjenem obdobju ugotovimo, da se je ocena zadovoljstva znižala. Pri tem je upoštevan interval zaupanja z odstopanjem za  $\pm 0,1$  stopnje ocene zadovoljstva. V kolikor bi bila razlika med letošnjo in stopnjo zadovoljstva v prejšnjem merjenem obdobju manjša od 0,1, bi trdili, da trenda ni možno določiti, oziroma da je nespremenjen.

◆ Upoštevajoč referenčno oceno zadovoljstva tega kazalnika, ki predstavlja povprečno oceno zadovoljstva svojcev vseh domov, ki so bili v lanskem letu vključeni v standardizirano raziskavo zadovoljstva, ugotovljamo, da:

- ◆ Referenčna ocena zadovoljstva tega področja znaša 4,36.
- ◆ Primerjava ocene zadovoljstva vaših svojcev na tem področju z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših svojcev v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

#### DELOVANJE DOMA



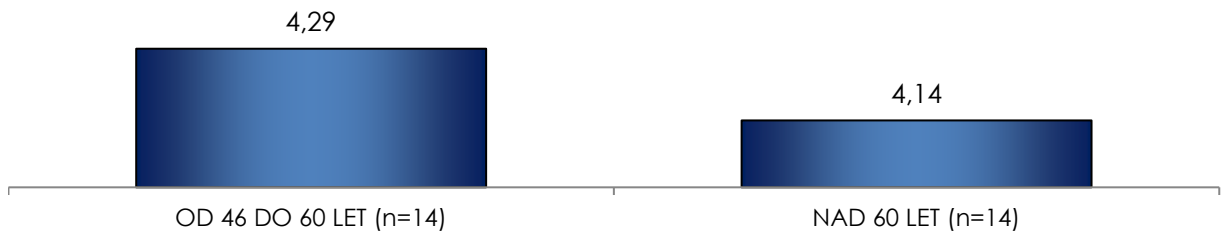
Trend stopnje  
zadovoljstva



## Demografske razlike

V tem poglavju se osredotočimo na analizo povprečnih vrednosti stopnje zadovoljstva na področju delovanja Doma med svojci, ki se med seboj razlikujejo glede na starost, odnos oz. razmerje svojcev do stanovalcev ter na pogostost obiskov v Domu. V primeru, da je v kateri skupini svojcev vzorec manjši od 3, rezultati niso prikazani, zaradi zagotavljanja anonimnosti anketiranca.

### ZADOVOLJSTVO Z DELOVANJEM DOMA GLEDE NA STAROST SVOJCEV



Ugotovimo, da so z delovanjem Doma najbolj zadovoljni svojci, ki so stari med 46 in 60 let, kjer je ocena zadovoljstva najvišja in znaša 4,29. Najnižjo oceno zadovoljstva lahko razberemo pri skupini svojcev, ki so starejši od 60 let.

### ZADOVOLJSTVO Z DELOVANJEM DOMA GLEDE NA POGOSTOST OBISKA



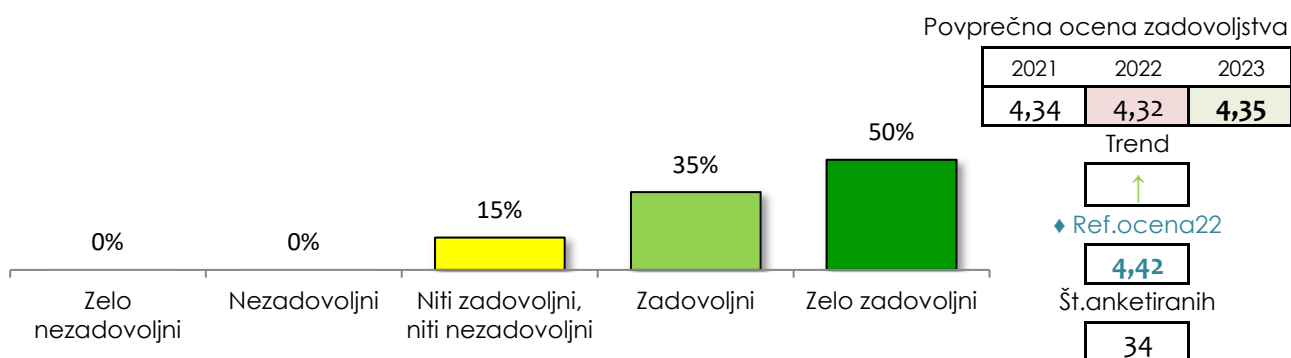
Ugotovimo, da so z delovanjem Doma najbolj zadovoljni svojci, ki mesečno prihajajo na obisk v Dom, kjer je ocena zadovoljstva najvišja in znaša 4,22. Najnižjo oceno zadovoljstva lahko razberemo pri skupini svojcev, ki na obisk v Dom prihajajo zelo pogosto, na dnevni bazi.

## ●● Pregled kazalnika:

Kazalnik delovanje doma je sestavljen iz štirih elementov, predstavljenih v spodnjih grafičnih prikazih. Za vsako izmed trditev iz anketnega vprašalnika je prikazana frekvenčna porazdelitev odgovorov, trend ocene zadovoljstva ter referenčna ocena. V sklopu frekvenčne porazdelitve odgovorov je na voljo podatek o številu svojcev, ki so izrazili svoje mnenje s posamezno trditvijo, in delež svojcev, ki je dodelil posamezne ocene.

Svojce smo pri vsakem vprašanju povprašali tudi "**Kaj bi lahko spremenili, da bi bilo boljše?**" Pri tem so odgovori označeni s predznakom podane ocene zadovoljstva od 1-5. Št.1, v primeru, da je anketiranec podal oceno 1-"Zelo nezadovoljen/-a", s št. 3-"Niti-niti" ter s št. 5-"Zelo zadovoljen/-a", ipd.

### ● ZADOVOLJSTVO S HIŠNIM REDOM. SO PRAVILA V DOMU RAZUMNA IN SMISELNA?

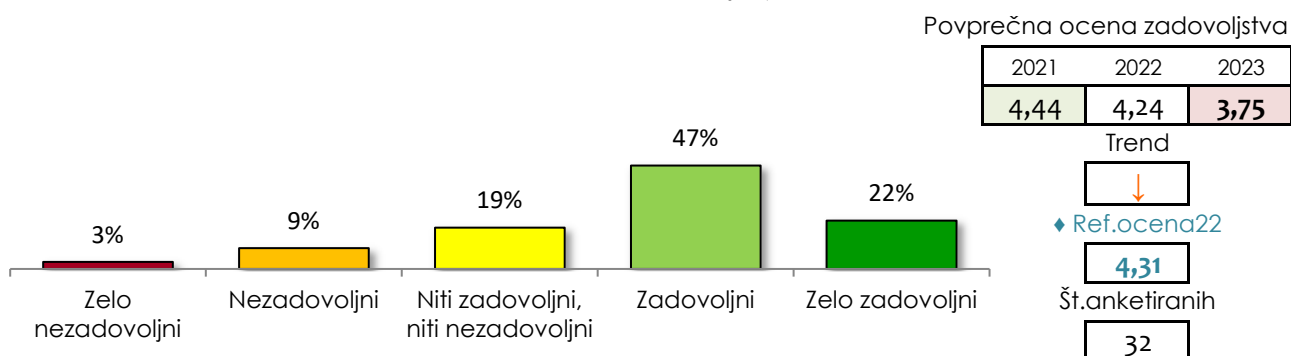


Povprečna ocena zadovoljstva svojcev pri elementu 'Zadovoljstvo S HIŠNIM REDOM. SO PRAVILA V DOMU RAZUMNA IN SMISELNA?' znaša 4,35. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,42. Primerjava ocene zadovoljstva vaših svojcev na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših svojcev v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

#### ●● Kaj bi lahko spremenili, da bi bilo boljše?

*4 Pravila so v redu, za vse pa jih je nemogoče posplošiti.*

● **ZADOVOLJSTVO Z INFORMACIJAMI O STANOVALCU/KI, KI JIH PREJMETE S STRANI ZAPOSLENIH?**



Povprečna ocena zadovoljstva svojcev pri elementu 'Zadovoljstvo Z INFORMACIJAMI O STANOVALCU/KI, KI JIH PREJMETE S STRANI ZAPOSLENIH?' znaša 3,75. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva negativen. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,31. Primerjava ocene zadovoljstva vaših svojcev na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših svojcev v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

● **Kaj bi lahko spremenili, da bi bilo boljše?**

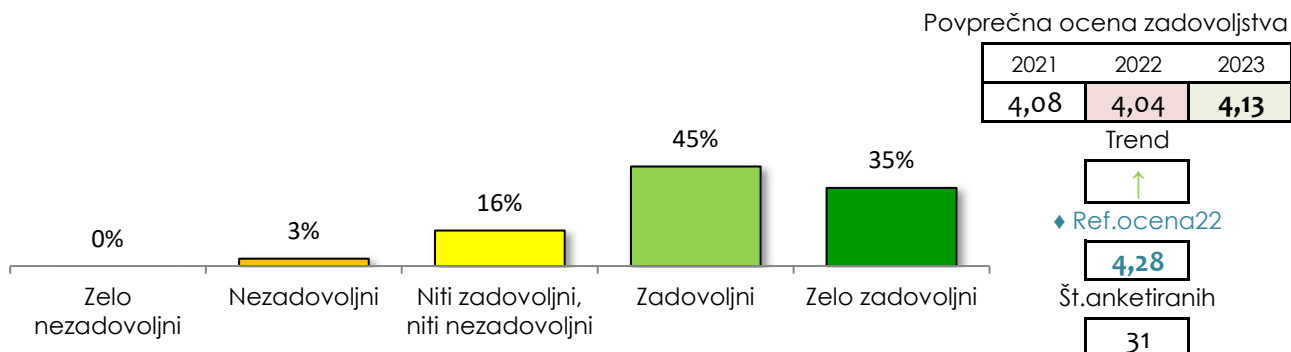
1 Če ne vprašam, ni odziva. Ko vprašam, "ne vem".

2 Obvestilo pobiranje posmrtnine!

3 Skope info dobimo, če zanje prosimo.

5 Osebe je zelo prijazno.

● **ZADOVOLJSTVO S PONUDBO DODATNIH AKTIVNOSTI IN PRAZNOVANJI (ZBORI, IZLETI, PRIREDITVE, DRUŽENJA, PRAZNOVANJA)?**



Povprečna ocena zadovoljstva svojcev pri elementu 'Zadovoljstvo S PONUDBO DODATNIH AKTIVNOSTI IN PRAZNOVANJI (ZBORI, IZLETI, PRIREDITVE, DRUŽENJA, PRAZNOVANJA)?' znaša 4,13. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,28. Primerjava ocene zadovoljstva vaših svojcev na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših svojcev v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

● **Kaj bi lahko spremenili, da bi bilo boljše?**

2 Za nepokretne ni ničesar, razen medicinskega osebja in negovalk.

3 V enoti Rožmarin več obiskov, prireditvev.

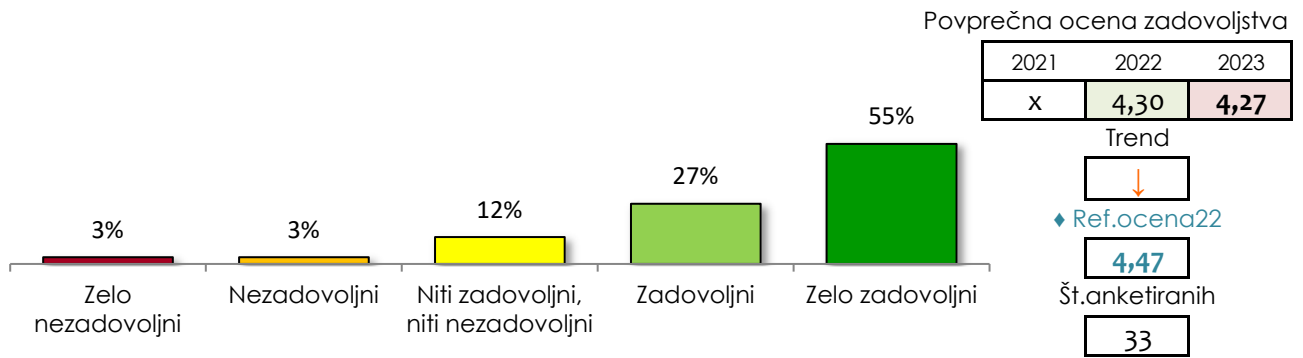
4 Manjkajo aktivnosti na svežem zraku, ko je lepo vreme (v parku doma).

4 Odvisno od posameznika, v kakšni kondiciji je.

4 Tiste, ki lahko gredo, peljati na izlet.



● **ZADOVOLJSTVO Z ODPRTOSTJO DOMA ZA SODELOVANJE S SVOJCI?**



Povprečna ocena zadovoljstva svojcev pri elementu 'Zadovoljstvo Z ODPRTOSTJO DOMA ZA SODELOVANJE S SVOJCI?' znaša 4,27. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva negativen. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,47. Primerjava ocene zadovoljstva vaših svojcev na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših svojcev v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

●● **Kaj bi lahko spremenili, da bi bilo boljše?**

1 Da ti pove informacijo, če koga od zaposlenih vprašaš.

3 Edino sodelovanje je anketa.

5 Najlepša hvala za pomoč in razumevanje.

## 2.3. ODNOS ZAPOSLENIH

### Opis merjenega področja

Pri zagotavljanju razumevajočega, humanega in varnega okolja ima pomembno vlogo negovalno osebje in ostali zaposleni, s katerimi so stanovalci v stiku. Osebje, ki dela s starostniki, mora imeti znanja o vedenju v starosti, medčloveških odnosih, umiranju in smrti, komunikaciji s stanovalci in njihovimi svojci. Zaposleni morajo biti varovancem in svojcem v pomoč in oporo. Smisel delovanja z varovanci je v tem, da jim pomagajo doseči čim višjo raven zdravja in dobrega počutja.

2021		2022		2023	
Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
4,12	*	4,23	*	4,10	*

\* ciljno vrednost določite sami. V pomoč naj vam bo Skupna letna primerjalna analiza, ki daje vpogled v primerjave ocen vašega doma z drugimi domovi. Glede na primerjavo z ostalimi se odločite kakšen je vaš cilj izboljšav, npr. višina ciljne vrednosti naj se orientira glede na najvišje in najnižje rezultate vseh domov.

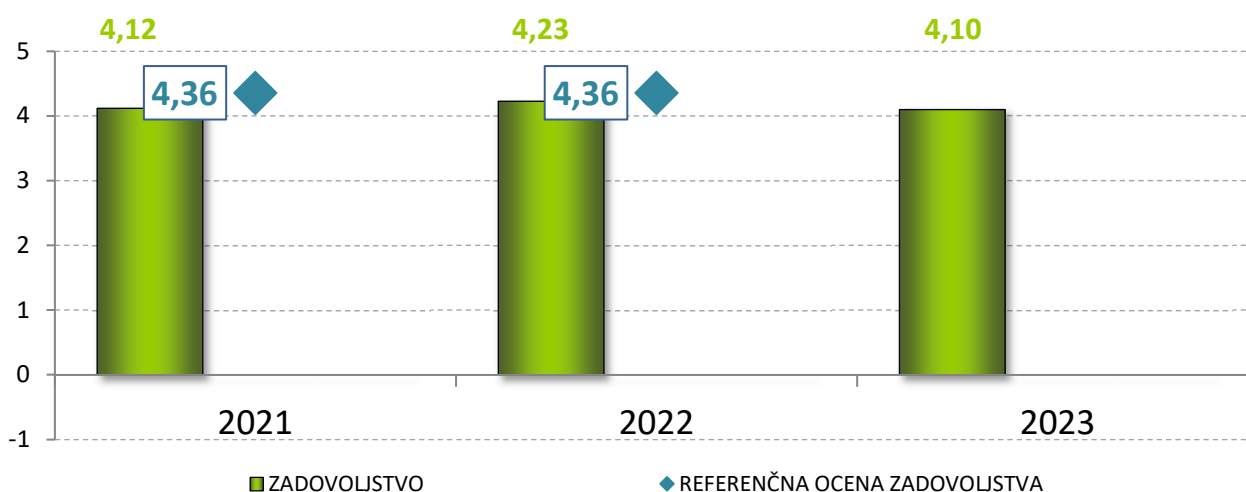
#### ● INTERPRETACIJA REZULTATOV:

- Ocena zadovoljstva na področju odnosa zaposlenih v letošnjem letu znaša 4,10.
- Pri primerjavi letošnje ocene zadovoljstva z oceno v prejšnjem merjenem obdobju ugotovimo, da se je ocena zadovoljstva znižala. Pri tem je upoštevan interval zaupanja z odstopanjem za  $\pm 0,1$  stopnje ocene zadovoljstva. V kolikor bi bila razlika med letošnjo in stopnjo zadovoljstva v prejšnjem merjenem obdobju manjša od 0,1, bi trdili, da trenda ni možno določiti, oziroma da je nespremenjen.

◆ Upoštevajoč referenčno oceno zadovoljstva tega kazalnika, ki predstavlja povprečno oceno zadovoljstva svojcev vseh domov, ki so bili v lanskem letu vključeni v standardizirano raziskavo zadovoljstva, ugotavljamo, da:

- ◆ Referenčna ocena zadovoljstva tega področja znaša 4,36.
- ◆ Primerjava ocene zadovoljstva vaših svojcev na tem področju z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših svojcev v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

#### ODNOS ZAPOSLENIH



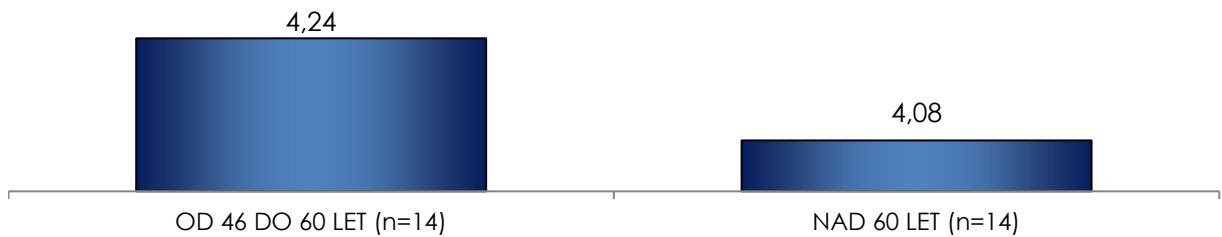
Trend stopnje  
zadovoljstva



## Demografske razlike

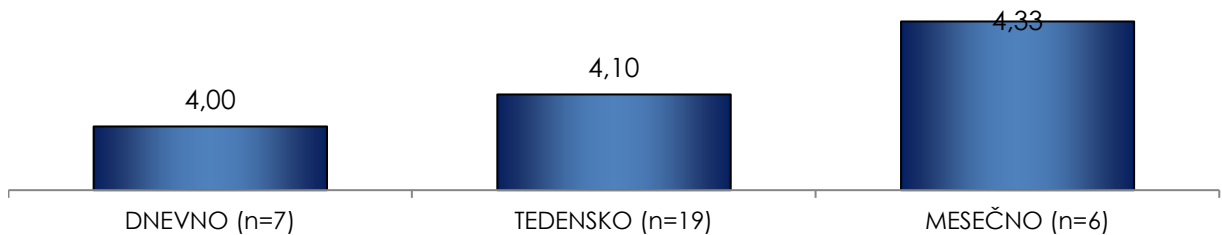
V tem poglavju se osredotočimo na analizo povprečnih vrednosti stopnje zadovoljstva na področju odnosa zaposlenih med svojci, ki se med seboj razlikujejo glede na starost, odnos oz. razmerje svojcev do stanovalcev ter na pogostost obiskov v Domu. V primeru, da je v kateri skupini svojcev vzorec manjši od 3, rezultati niso prikazani, zaradi zagotavljanja anonimnosti anketiranca.

### ZADOVOLJSTVO Z ODNOSOM ZAPOSLENIH GLEDE NA STAROST SVOJCEV



Glede na starost svojcev, ugotovimo, da so z odnosom zaposlenih najbolj zadovoljni svojci, ki so stari med 46 in 60 let, kjer je ocena zadovoljstva najvišja in znaša 4,24. Najnižjo oceno zadovoljstva lahko razberemo pri skupini svojcev, ki so starejši od 60 let.

### ZADOVOLJSTVO Z ODNOSOM ZAPOSLENIH GLEDE NA POGOSTOST OBISKA



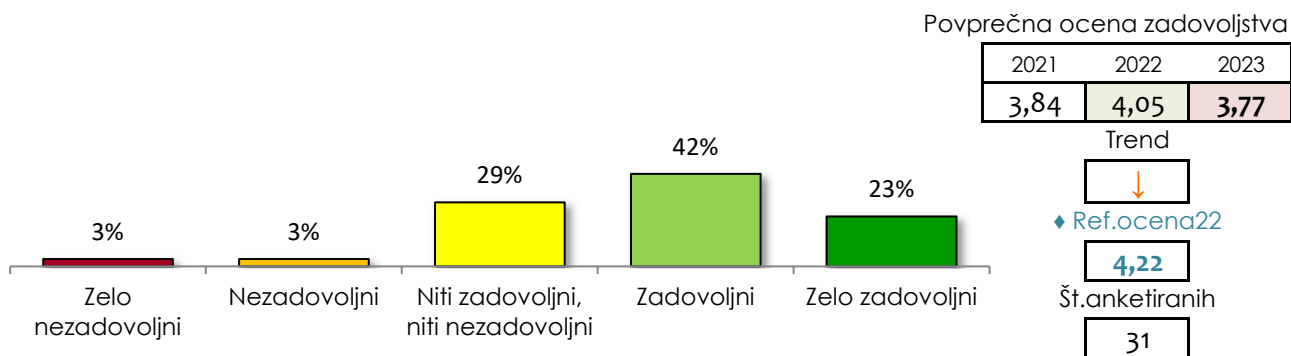
Ugotovimo, da so z odnosom zaposlenih najbolj zadovoljni svojci, ki mesečno prihajajo na obisk v Dom, kjer je ocena zadovoljstva najvišja in znaša 4,33. Najnižjo oceno zadovoljstva lahko razberemo pri skupini svojcev, ki na obisk v Dom prihajajo zelo pogosto, na dnevni bazi.

## ●● Pregled kazalnika:

Kazalnik odnos zaposlenih je sestavljen iz treh elementov, predstavljenih v spodnjih grafičnih prikazih. Za vsako izmed trditev iz anketnega vprašalnika je prikazana frekvenčna porazdelitev odgovorov, trend ocene zadovoljstva ter referenčna ocena. V sklopu frekvenčne porazdelitve odgovorov je na voljo podatek o številu svojcev, ki so izrazili svoje mnenje s posamezno trditvijo, in delež svojcev, ki je dodelil posamezne ocene.

Svojce smo pri vsakem vprašanju povprašali tudi "**Kaj bi lahko spremenili, da bi bilo boljše?**" Pri tem so odgovori označeni s predznakom podane ocene zadovoljstva od 1-5. Št.1, v primeru, da je anketiranec podal oceno 1-"Zelo nezadovoljen/-a", s št. 3-"Niti-niti" ter s št. 5-"Zelo zadovoljen/-a", ipd.

## ● ZADOVOLJSTVO S POSLUHOM ZAPOSLENIH ZA PREDLOGE IZBOLJŠAV IN BOLJŠE DELO S STANOVALCI?



Povprečna ocena zadovoljstva svojcev pri elementu 'Zadovoljstvo s posluhom zaposlenih za predloge izboljšav in boljše delo s stanovalci?' znaša 3,77. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva negativen. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,22. Primerjava ocene zadovoljstva vaših svojcev na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših svojcev v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

### ●● Kaj bi lahko spremenili, da bi bilo boljše?

2 Ni posluha - z nepokretnimi se nič ne dela, razen nege. Niso deležni pozornosti, razgovora, kaj šele fizioterapije.

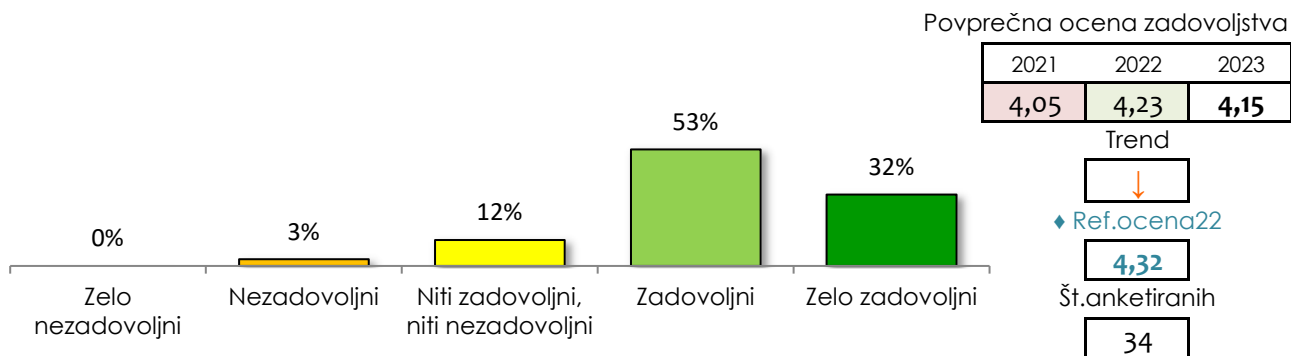
4 Da bi delali več z nepokretnimi - glede razgibanja - ti so pozabljeni.

4 Ne bi ravno kritiziral, nikakor pa ne bi dovolil kakšnih izpadov (stresanje jeze nad zaposlenimi), sploh pa ne preveč vpliva zunanjih, ki hodijo samo na kosilo. Vidim, da na razpoloženje vpliva tudi preveč gledanja političnih oddaj po TV. Moj oče je že preveč pod vtisom dnevne politike, se mi zdi. Potem pa so težave pri komunikaciji, saj ostali ne vemo prav. Razpoloženje pa zelo niha, opažam.

4 Nepokretni si ne morejo sami lupiti sadja, topljenega sira ipd. - je torej nesmiselno da se jim tako hrano da na pladenj.

4 Za stanovalce tabelo, kdaj gredo na veliko potrebo (za tiste, ki lahko gredo sami, ali jim pomagamo mi), da bi lahko svojci označili, da tudi vi vidite, ali so šli ali ne, ker se zgodi, da kdo pozabi napisati in potem po nepotrebnem dobijo odvajalo.

## ● ZADOVOLJSTVO Z OBČUTKOM ZAPOSLENIH ZA DELO S STAREJŠIMI?



Povprečna ocena zadovoljstva svojcev pri elementu 'Zadovoljstvo Z OBČUTKOM ZAPOSLENIH ZA DELO S STAREJŠIMI?' znaša 4,15. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva negativen. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,32. Primerjava ocene zadovoljstva vaših svojcev na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših svojcev v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

### ● Kaj bi lahko spremenili, da bi bilo boljše?

3 Boljša nega, čiščenje pripomočkov... Več prisotnosti v bližini, da ne čakajo ure do menjave plenice.

3 Čut za starejše, ki pa se težko priučijo.

3 Vsi bomo enkrat stari, mogoče bomo končali v domu!?

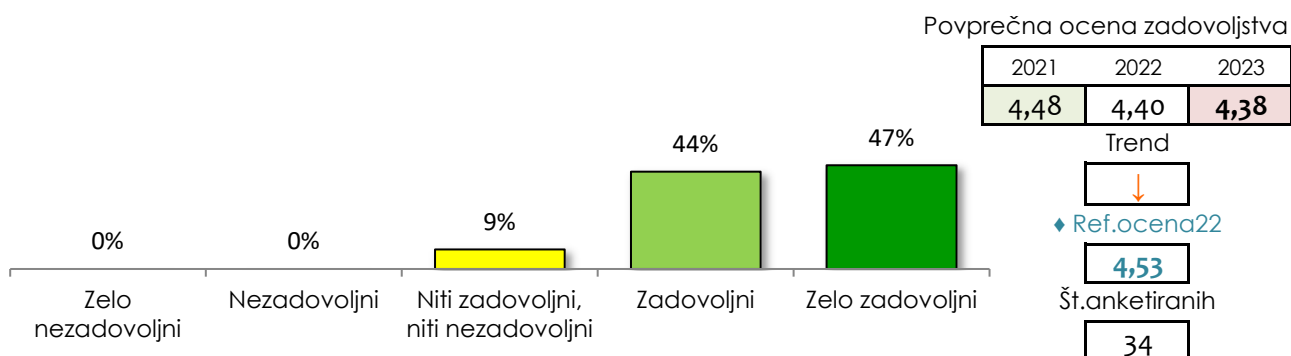
4 Da se z oskrbovanci pogovarjajo bolj umirjeno, saj drugače mislijo, da se derejo na njih in se ustrašijo.

4 Niso vsi enako dojemljivi za delo s starejšimi.

4 V redu je.

4 Vsa zahvala negovalcem.

## ● ZADOVOLJSTVO S PRIJAZNOSTJO ZAPOSLENIH?



Povprečna ocena zadovoljstva svojcev pri elementu 'Zadovoljstvo S PRIJAZNOSTJO ZAPOSLENIH?' znaša 4,38. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva negativen. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,53. Primerjava ocene zadovoljstva vaših svojcev na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših svojcev v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

### ● Kaj bi lahko spremenili, da bi bilo boljše?

3 Prijazni pozdravi so vedno, kaj več pa ne.

4 V redu, najbrž ni odvisno od nas.

## 2.4. NEGA IN OSKRBA

### Opis merjenega področja

Ker v starosti obstaja povečana ranljivost za bolezen in večja verjetnost zbolevanja, morajo zaposleni, ki skrbijo za nego in oskrbo, svoje delo opravljati kakovostno, upoštevati elemente sodobnega zdravljenja in zdravstvene nege, predvsem individualni pristop, celostno obravnavo in delo po procesni metodi, v katerega morajo vključiti celoten negovalni tim in tudi svojce.

2021		2022		2023	
Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
4,30	*	4,24	*	4,23	*

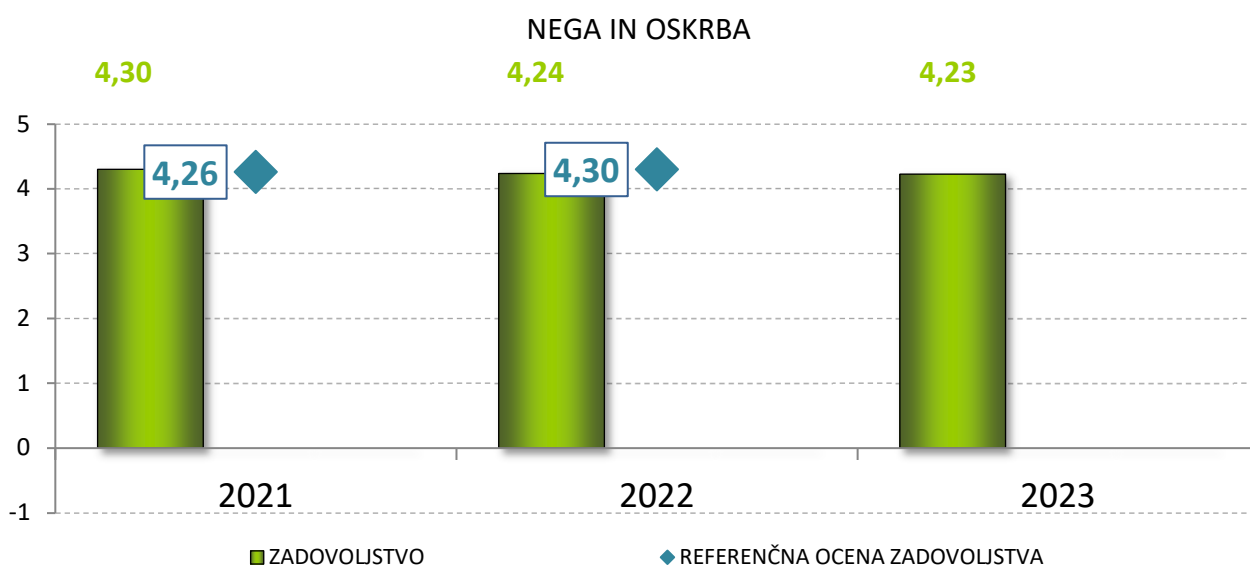
\* ciljno vrednost določite sami. V pomoč naj vam bo Skupna letna primerjalna analiza, ki daje vpogled v primerjave ocen vašega doma z drugimi domovi. Glede na primerjavo z ostalimi se odločite kakšen je vaš cilj izboljšav, npr. višina ciljne vrednosti naj se orientira glede na najvišje in najnižje rezultate vseh domov.

#### ● INTERPRETACIJA REZULTATOV:

- Ocena zadovoljstva na področju nege in oskrbe v letošnjem letu znaša 4,23.
- Pri primerjavi letošnje ocene zadovoljstva z oceno v prejšnjem merjenem obdobju ugotovimo, da ocena zadovoljstva ostaja na približno enaki ravni. Pri tem je upoštevan interval zaupanja z odstopanjem za  $\pm 0,1$  stopnje ocene zadovoljstva, kar pomeni, da je razlika med letošnjo in stopnjo zadovoljstva v prejšnjem merjenem obdobju manjša od 0,1, zato trdimo, da trenda ni možno določiti, oziroma da je nespremenjen.

◆ Upoštevajoč referenčno oceno zadovoljstva tega kazalnika, ki predstavlja povprečno oceno zadovoljstva svojcev vseh domov, ki so bili v lanskem letu vključeni v standardizirano raziskavo zadovoljstva, ugotavljamo, da:

- ◆ Referenčna ocena zadovoljstva tega področja znaša 4,30.
- ◆ Primerjava ocene zadovoljstva vaših svojcev na tem področju z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših svojcev v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

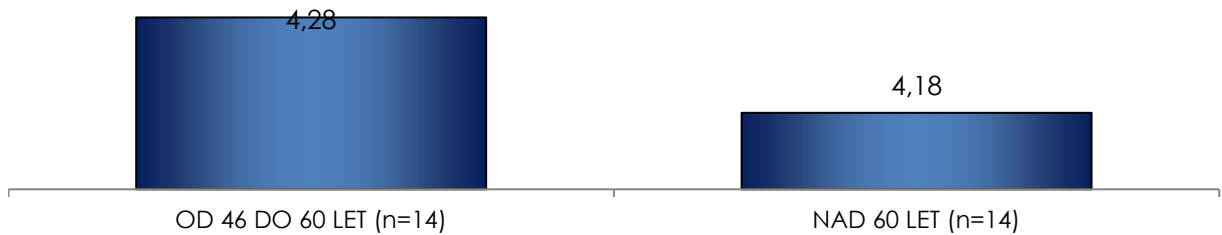


Trend stopnje  
zadovoljstva =

## Demografske razlike

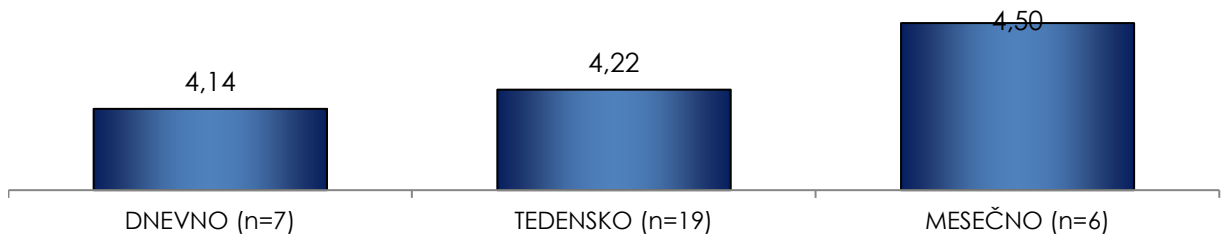
V tem poglavju se osredotočimo na analizo povprečnih vrednosti stopnje zadovoljstva na področju nege in oskrbe med svojci, ki se med seboj razlikujejo glede na starost, odnos oz. razmerje svojcev do stanovalcev ter na pogostost obiskov v Domu. V primeru, da je v kateri skupini svojcev vzorec manjši od 3, rezultati niso prikazani, zaradi zagotavljanja anonimnosti anketiranca.

### ZADOVOLJSTVO Z NEGO IN OSKRBO GLEDE NA STAROST SVOJCEV



Glede na starost svojcev, ugotovimo, da so z nego in oskrbo najbolj zadovoljni svojci, ki so stari med 46 in 60 let, kjer je ocena zadovoljstva najvišja in znaša 4,28. Najnižjo oceno zadovoljstva lahko razberemo pri skupini svojcev, ki so starejši od 60 let.

### ZADOVOLJSTVO Z NEGO IN OSKRBO GLEDE NA POGOSTOST OBISKA



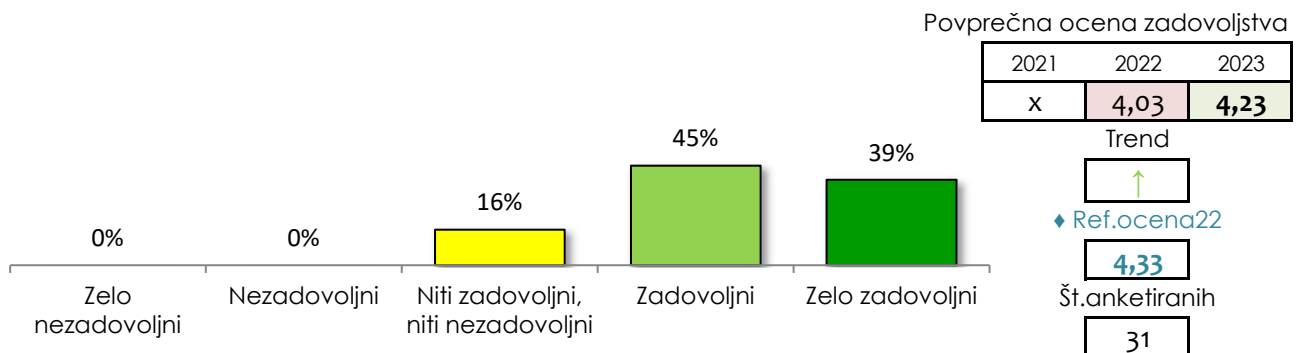
Ugotovimo, da so z nego in oskrbo najbolj zadovoljni svojci, ki mesečno prihajajo na obisk v Dom, kjer je ocena zadovoljstva najvišja in znaša 4,50. Najnižjo oceno zadovoljstva lahko razberemo pri skupini svojcev, ki na obisk v Dom prihajajo zelo pogosto, na dnevni bazi.

## ●● Pregled kazalnika:

Kazalnik nega in oskrba je sestavljen iz štirih elementov, predstavljenih v spodnjih grafičnih prikazih. Za vsako izmed trditev iz anketnega vprašalnika je prikazana frekvenčna porazdelitev odgovorov, trend ocene zadovoljstva ter referenčna ocena. V sklopu frekvenčne porazdelitve odgovorov je na voljo podatek o številu svojcev, ki so izrazili svoje mnenje s posamezno trditvijo, in delež svojcev, ki je dodelil posamezne ocene.

Svojce smo pri vsakem vprašanju povprašali tudi "**Kaj bi lahko spremenili, da bi bilo boljše?**" Pri tem so odgovori označeni s predznakom podane ocene zadovoljstva od 1-5. Št.1, v primeru, da je anketiranelec podal oceno 1-"Zelo nezadovoljen/-a", s št. 3-"Niti-niti" ter s št. 5-"Zelo zadovoljen/-a", ipd.

## ● ZADOVOLJSTVO S TEM KAKO JE V DOMU NA SPLOŠNO POSKRBLJENO ZA STANOVALCE?



Povprečna ocena zadovoljstva svojcev pri elementu 'Zadovoljstvo s tem kako je v domu na splošno poskrbljeno za stanovalce?' znaša 4,23. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,33. Primerjava ocene zadovoljstva vaših svojcev na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših svojcev v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

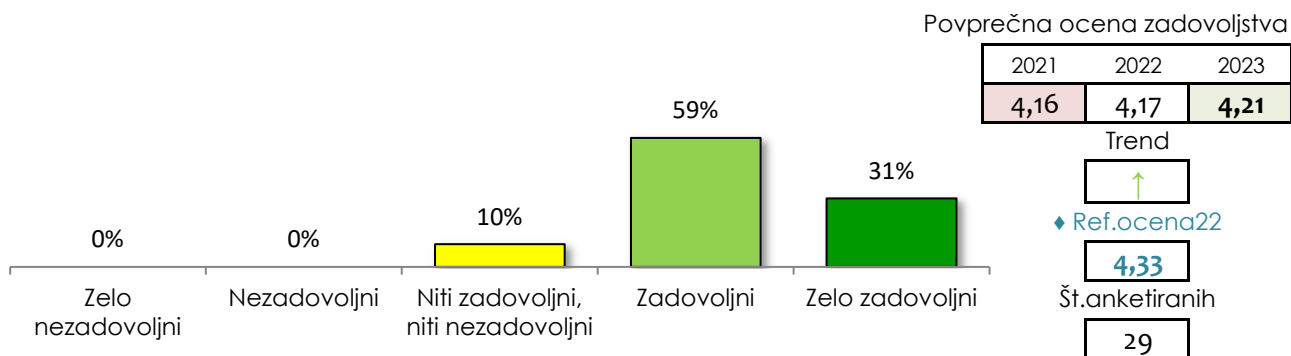
### ●● Kaj bi lahko spremenili, da bi bilo boljše?

*4 Izboljšati nego oskrbovancev, pozornost do njihovih potreb.*

*Prosim za izboljšanje hrane, je preveč začinjena, da je rjav. Npr. ješprenj je čisto premalo gost.*



## ● ZADOVOLJSTVO S KAKOVOSTJO NEGE IN OSKRBE V DOMU?



Povprečna ocena zadovoljstva svojcev pri elementu 'Zadovoljstvo S KAKOVOSTJO NEGE IN OSKRBE V DOMU?' znaša 4,21. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,33. Primerjava ocene zadovoljstva vaših svojcev na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših svojcev v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

### ● Kaj bi lahko spremenili, da bi bilo boljše?

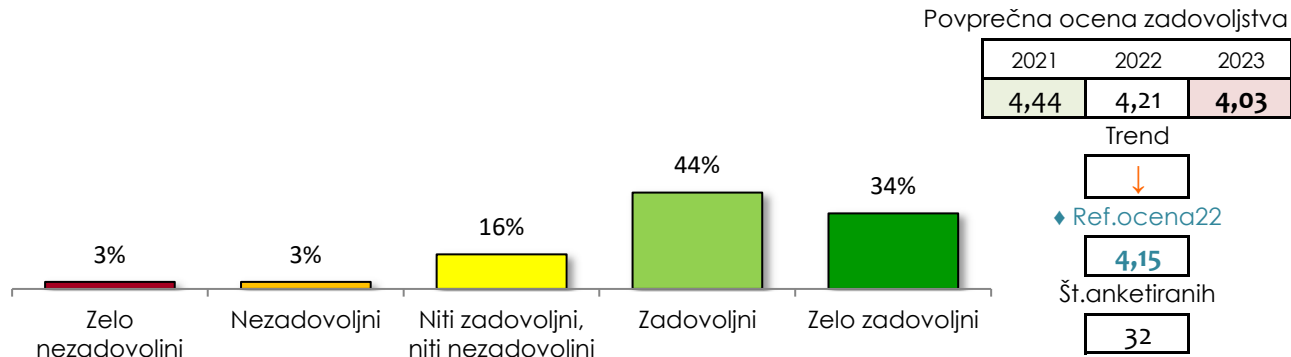
*5 Kakovost že, vendar cene gredo iz mesca v mesec v nebo.*

*5 Nimamo pripomb, pohvale negovalcem, odlični so.*

*Dobila informacijo, da jih previjajo 2x na dan.*

*Za kakovost in nadzor naj skrbi vodstvo, ne morem oceniti.*

## ● ZADOVOLJSTVO Z ODNOSOM IN USLUGAMI DOMSKE/-GA ZDRAVNIKA/-CE?



Povprečna ocena zadovoljstva svojcev pri elementu 'Zadovoljstvo Z ODNOSOM IN USLUGAMI DOMSKE/-GA ZDRAVNIKA/-CE?' znaša 4,03. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva negativen. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,15. Primerjava ocene zadovoljstva vaših svojcev na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših svojcev v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

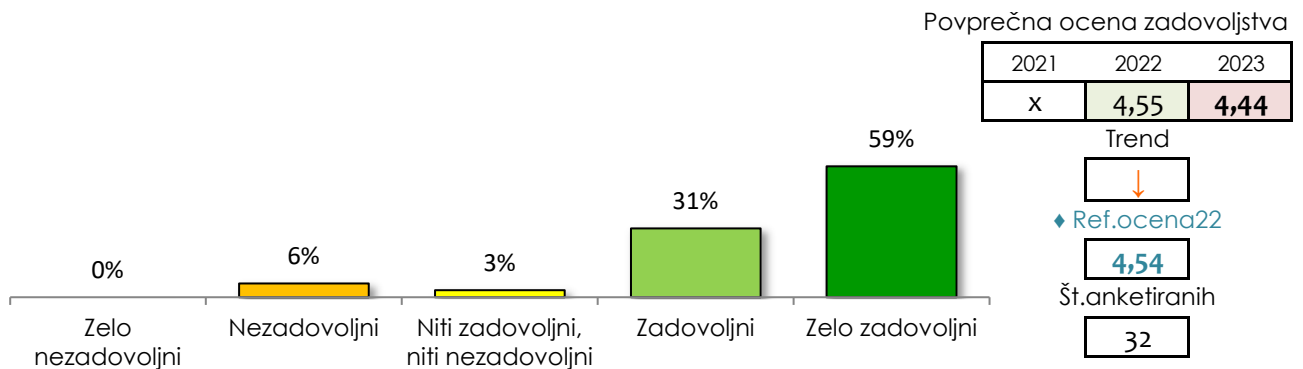
### ● Kaj bi lahko spremenili, da bi bilo boljše?

*1 Do zdravnika ne prideš preko telefona, nikoli nima časa.*

*3 Če opazimo poslabšanje, zdravnica odzivna, amb. sestra po telefonu nikoli prijazna.*

*Nimamo stika.*

● **ZADOVOLJSTVO Z DELOM IN ODNOSOM SOCIALNE SLUŽBE?**



Povprečna ocena zadovoljstva svojcev pri elementu 'Zadovoljstvo Z DELOM IN ODNOSOM SOCIALNE SLUŽBE?' znaša 4,44. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva negativen. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,54. Primerjava ocene zadovoljstva vaših svojcev na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših svojcev v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

● **Kaj bi lahko spremenili, da bi bilo boljše?**

*2 Najmanj socialna delavka bi morala osebno do oskrbovancev vsake toliko, da bi poznala njihove (ne)zmožnosti in za 5 min razgovora (rojstni dan, novo leto ...).*

*5 Nikoli ni tako dobro, da ne bi lahko bilo boljše.*

*To je njihova služba, ne morem oceniti.*

### 3. SUMARNI REZULTATI

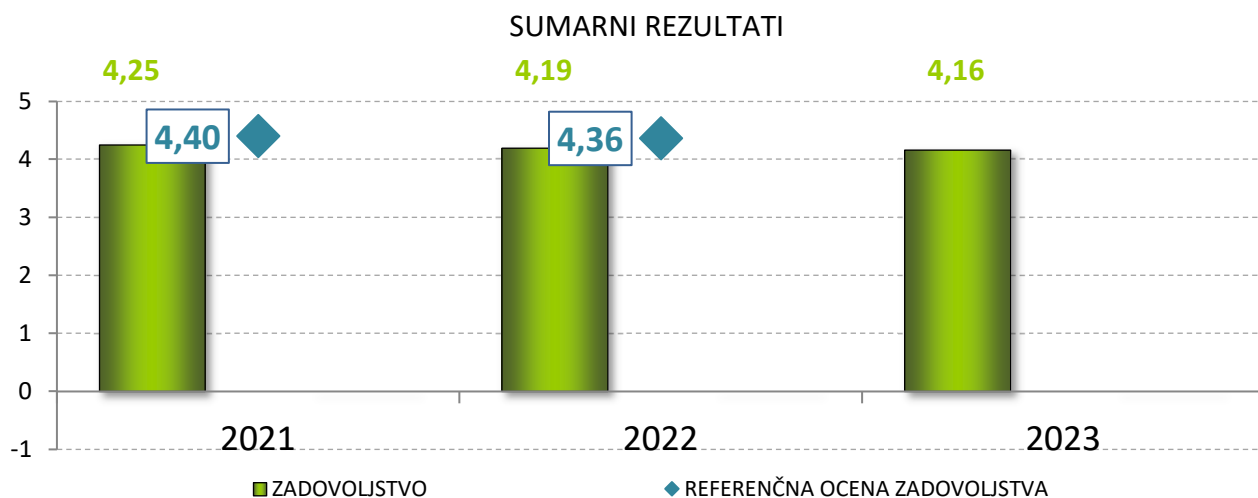
Sumarne ocene predstavljajo srednjo vrednost odgovorov na vsa vprašanja v anketnem vprašalniku. To poglavje prinaša posebno zanimanje zaradi primerjave splošnega zadovoljstva v domu skozi leta. Iz grafa je razvidno, da:



- Sumarna ocena zadovoljstva v letošnjem letu znaša 4,16.
- Pri primerjavi letošnje ocene zadovoljstva z oceno v prejšnjem merjenem obdobju ugotovimo, da ocena zadovoljstva ostaja na približno enaki ravni. Pri tem je upoštevan interval zaupanja z odstopanjem za  $\pm 0,1$  stopnje ocene zadovoljstva, kar pomeni, da je razlika med letošnjo in stopnjo zadovoljstva v prejšnjem merjenem obdobju manjša od 0,1, zato trdimo, da trenda ni možno določiti, oziroma da je nespremenjen.

◆ Upoštevajoč referenčno sumarno oceno zadovoljstva, ki predstavlja povprečno oceno zadovoljstva svojcev vseh Domov, ki so bili v lanskem letu vključeni v standardizirano raziskavo zadovoljstva, ugotavljamo, da:

- ◆ Referenčna ocena sumarnega zadovoljstva znaša 4,36.
- ◆ Primerjava ocene sumarnega zadovoljstva vaših svojcev z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših svojcev v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.



Trend stopnje  
zadovoljstva =

#### 3.1 Distribucija ocen zadovoljstva



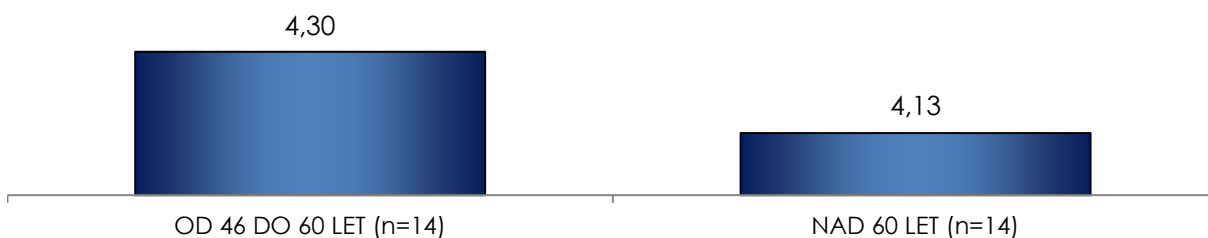
## Demografske razlike

Demografske razlike se nanašajo na razlike med ljudmi na podlagi njihovih demografskih značilnosti. Te razlike so pomembne pri razumevanju različnih vidikov družbe, vključno z zadovoljstvom z določenimi storitvami.

V tem poglavju se osredotočimo na analizo povprečnih vrednosti splošne (sumarne) stopnje zadovoljstva med svojci, ki se med seboj razlikujejo glede na starost, odnos oz. razmerje svojcev do stanovalcev ter na pogostost obiskov v Domu. V primeru, da je v kateri skupini svojcev vzorec manjši od 3, rezultati niso prikazani, zaradi zagotavljanja anonimnosti anketiranja.

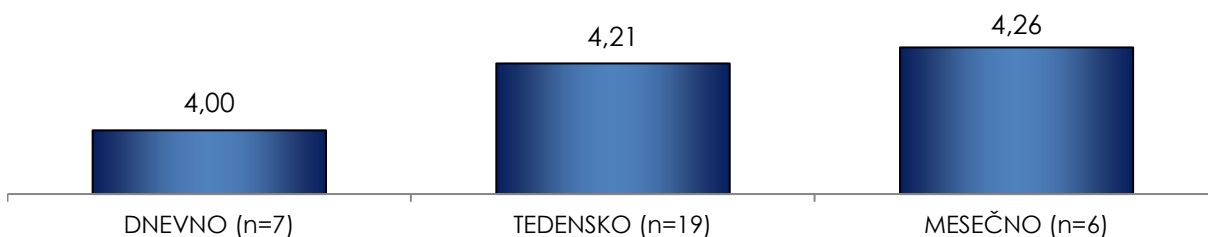
V analizi zadovoljstva svojcev lahko demografske razlike pomagajo prepoznati, ali obstajajo vzorci zadovoljstva ali nezadovoljstva, ki so povezani s specifičnimi demografskimi skupinami. Na primer, lahko ugotovite, ali so mlajši svojci bolj ali manj zadovoljni od starejših svojcev, kateri svojci so glede na razmerje do stanovalca bolj ali manj zadovoljni, ali pogostost obiska svojcev v domu vpliva na zadovoljstvo, in tako naprej.

### SPLOŠNO ZADOVOLJSTVO V DOMU GLEDE NA STAROST SVOJCEV



Glede na starost svojcev, ugotovimo, da so na splošno najbolj zadovoljni svojci, ki so stari med 46 in 60 let, kjer je ocena zadovoljstva najvišja in znaša 4,30. Najnižjo oceno zadovoljstva lahko razberemo pri skupini svojcev, ki so starejši od 60 let.


### SPLOŠNO ZADOVOLJSTVO V DOMU GLEDE NA POGOSTOST OBISKA







Ugotovimo, da so na splošno najbolj zadovoljni svojci, ki mesečno prihajajo na obisk v Dom, kjer je ocena zadovoljstva najvišja in znaša 4,26. Najnižjo oceno zadovoljstva lahko razberemo pri skupini svojcev, ki na obisk v Dom prihajajo zelo pogosto, na dnevni bazi.

## 4. Vpogled v elemente glavnih področij

Vsako od področij delovanja (t.i. kazalniki) je sestavljeno iz posameznih elementov oz. vprašanj iz anketnega vprašalnika, ki smo jih obravnavali že pri posameznem kazalniku, na katerega se nanašajo. V spodnji tabeli so ponovno predstavljeni vsi elementi iz anketnega vprašalnika, razvrščeni od tistega z najvišjo oceno, do tistega z najnižjo oceno.

 V kolikor trend že obstaja, to prikazujejo puščice v prvem stolpcu, ki povedo, ali je ocena zadovoljstva na tem elementu glede na lansko leto padla (↓) ali narasla (↑).

 V stolpcu, označenem z 'ZAD', je za vsak element predstavljena letošnja povprečna ocena zadovoljstva, pri čemer so zeleno obarvane najboljše ocene (**višje od 4,5**), zato je dodatno pozornost pri upravljanju s kakovostjo v bodoče bolje usmeriti na področja, označena z oranžno, saj predstavljajo priložnosti za izboljšave (**nižje od 3,5**).

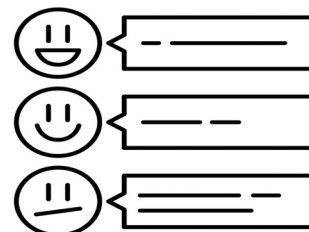
 V zadnjem stolpcu, označenem z 'REF', oznaka  pomeni, da je vaša letošnja ocena zadovoljstva višja od referenčne ocene (skupne povprečne ocene zadovoljstva tega elementa v lanskem letu), ter , da je vaša ocena nižja od referenčne ocene.

TREND	ELEMENTI	ZAD	REF
↑	S ČISTOČO IN UREJENOSTJO DOMSKIH PROSTOROV?	4,44	●
↓	Z DELOM IN ODNOSOM SOCIALNE SLUŽBE?	4,44	●
↓	S PRIJAZNOSTJO ZAPOSLENIH?	4,38	●
↑	S HIŠNIM REDOM. SO PRAVILA V DOMU RAZUMNA IN SMISELNA?	4,35	●
↓	Z ODPRTOSTJO DOMA ZA SODELOVANJE S SVOJCI?	4,27	●
↑	S TEM KAKO JE V DOMU NA SPLOŠNO POSKRBLJENO ZA STANOVALCE?	4,23	●
↑	S KAKOVOSTJO NEGE IN OSKRBE V DOMU?	4,21	●
↓	Z OBČUTKOM ZAPOSLENIH ZA DELO S STAREJŠIMI?	4,15	●
↑	S PONUDBO DODATNIH AKTIVNOSTI IN PRAZNOVANJI (ZBORI, IZLETI, PRIREDITVE, DRUŽENJA, PRAZNOVANJA)?	4,13	●
↓	Z ODNOSOM IN USLUGAMI DOMSKE/-GA ZDRAVNIKA/-CE?	4,03	●
↑	Z UREJENOSTJO OKOLICE DOMA?	3,94	●
↓	S POSLUHOM ZAPOSLENIH ZA PREDLOGE IZBOLJŠAV IN BOLJŠE DELO S STANOVALCI?	3,77	●
↓	Z INFORMACIJAMI O STANOVALCU/KI, KI JIH PREJMETE S STRANI ZAPOSLENIH?	3,75	●

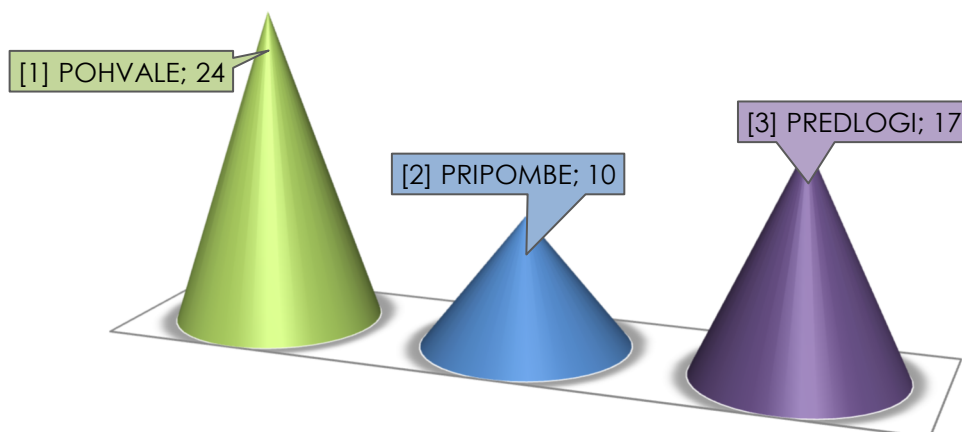
## 6. Analiza odprtih odgovorov

Spodaj so po metodi razvrščanja grafično predstavljene spontane navedbe svojcev, ki se pojavijo pri odprtih odgovorih pohval, pripomb in predlogov. Tabela predstavlja seznam vseh navedb (takšne kot so bile dejansko zapisane), kjer je mogoče najti nekatere nastavke, kako bi se ukrepov lahko lotili, da bi se v največji meri približali željam in potrebam svojcev.

Te navedbe predstavljajo dodano vrednost številčnim rezultatom in so kvalitativnega značaja, saj omogočajo globlji vpogled v zaznano stanje ter odgovarjajo na vprašanje "zakaj".



Svojci so skupno podali 51 pohval, predlogov ter pripomb.



### ●● RAZVRŠČENI ODPRTI ODGOVORI: POHVALE / PRIPOMBE / PREDLOGI

Odgovori so razvrščeni glede na tip navedbe. Vse navedbe z oznako številke 1 predstavljajo "pohvale", pod oznako 2 so navedbe, ki so jih anketiranci zapisali pod "pripombe" ter navedbe z oznako 3 predstavljajo "predloge".

### Želel/-a bi POHVALITI:

1 Čistoča.

1 Dve negovalki (ne vem imen).

1 Hvala, da vas imamo. ♥

1 Lepo skrbite za nepokretne, hvala!

1 Ne morem izreči pohvale za to, za kar so ljudje plačani.

1 Negovalno osebje je odlično, prijazno kljub obremenjenosti in slabemu plačilu.

1 Odd. med. sestre - po telefonu odzivne, lepo skrbijo za oskrbovance (zdravila, terapija, predpisana).

1 Osebje je prijazno.

---

1 Osebjje se trudi in dela po svojih močeh.

---

1 Prijaznost.

---

1 Sestro Karmen.

---

1 Trdo delo zaposlenih, ki bi jih morala država več plačati!

---

1 Urejenost doma, tako zunanost kot notranost.

---

1 Urejenost.

---

1 Urško, ki je ni več v službi!

---

1 V glavnem zadovoljen.

---

1 Vratarja s sivo brado.

---

1 Vse zaposlene v domu.

---

1 Vse zaposlene, ki se res trudijo, da bi našim dragim bilo lepše. Hvala vsem.

---

1 Vso osebjje - od negovalk do medicinskih sester za prijazen odnos do stanovalcev, pozornost in požrtvovalnost.

---

1 Vso osebjje.

---

1 Vso osebjje.

---

1 Zaposlene na oddelku za dementne.

---

1 Zdravnico.

---

## **Želel/-a bi PRIPOMNITI:**

---

2 Da delate po zdravi kmečki pameti, ne po politiki.

---

2 Digitalno opismenjevanje starejših od 80 let ni potrebno. Jih samo vznemiri in nič koristi ni od tega.

---

2 Izboljšati se da predvsem podajanje informacij o zdravstvenem stanju oskrbovancev. Kje, od koga, kdaj dobiti info.

---

2 Negovalcev ni v bližini, ko oskrbovanec potrebuje pomoč.

---

2 Ni mi všeč, da anketo delajo zunanji izvajalci.

---

2 Plače strežnic in medicinskih sester so prenizke, mogoče pa tudi kdo od administrativnega osebja zasluži višjo plačo. Ne varčevati na račun stanovalcev prosim.

---

2 Precej enolična prehrana.

---

---

2 Primanjko vanje kadra.

---

2 Starejši od 80 let bi morali vsa zdravila dobivati brezplačno! Socialna država!

---

2 V osnovno oskrbo bi moralo biti vključeno preoblačenje postelj in prinos obrokov v sobo.

---

### **Želel/-a bi PREDLAGATI:**

---

3 Bolj sezonsko orientirana hrana in menuji.

---

3 Da bi vsakoletni predlogi bili upoštevani.

---

3 Da se še naprej vsi skupaj trudimo, da tu ostareli dostojanstveno preživijo svoje zemeljsko življenje!

---

3 Da v naslednji anketi naredite še primerjavo med enotami. Nimajo enakih potreb.

---

3 Individualni sestanek s socialno delavko.

---

3 Kar je napisano pri vprašanjih.

---

3 Namesto plačila ankete, ki tako ne prikazuje dejanskega stanja, namenite denar zaposlenim.

---

3 Nasmeh na obrazu.

---

3 Nepokretne na voziček in peljati okrog doma na zrak ipd.

---

3 Obiski s terapevtskimi psi in prositi g. moža od naše predsednice, da mačke donira vsem DSO-jem.

---

3 Omejiti pitje alkoholnih pijač in bolj nadzirati jemanje zdravil.

---

3 Ostalo strokovno osebje - fizioterapevti, soc. delavke - vsaj obdobjna interakcija z nepokretnimi: razgovor, razgibanje, masaža, obiski nastopajočih po sobah, vsaj za minuto.

---

3 Pazite nase, ker vas potrebujemo in ostanite naše veliko upanje. ♥

---

3 Poskrbite za zaposlene, ker pregorevajo.

---

3 Predlagam, da se briše postavka plačila balkona, če je v sobi nepokreten! To postavko vrnite v drugo postavko tam kjer se ne vidi, izgube pri tem nimate.

---

3 Vsi, ki lahko vplivajo na to, da bi dobili višje plače, vsi zaposleni na oddelkih naj se borijo za to!

---

3 Za večerjo kdaj tudi kakšni kosmiči za tiste, ki imajo pasirano hrano.

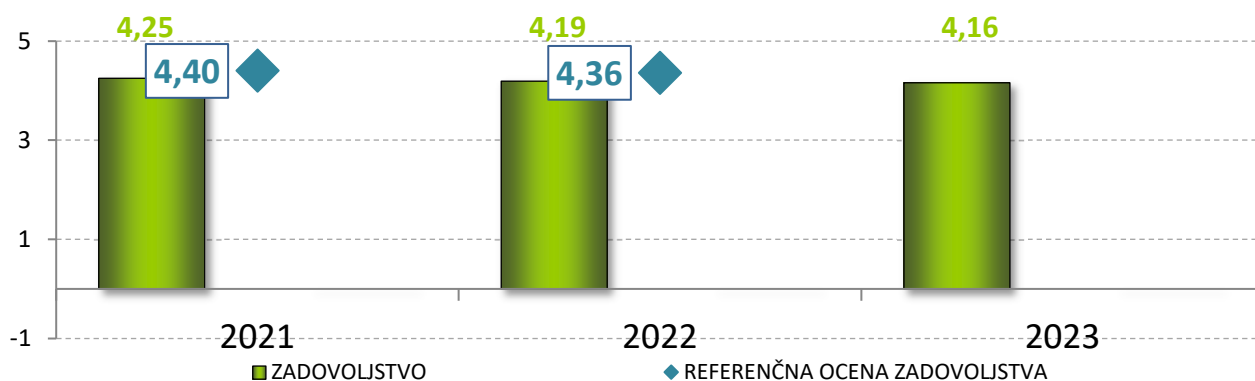
---



## ●● Povzetek rezultatov

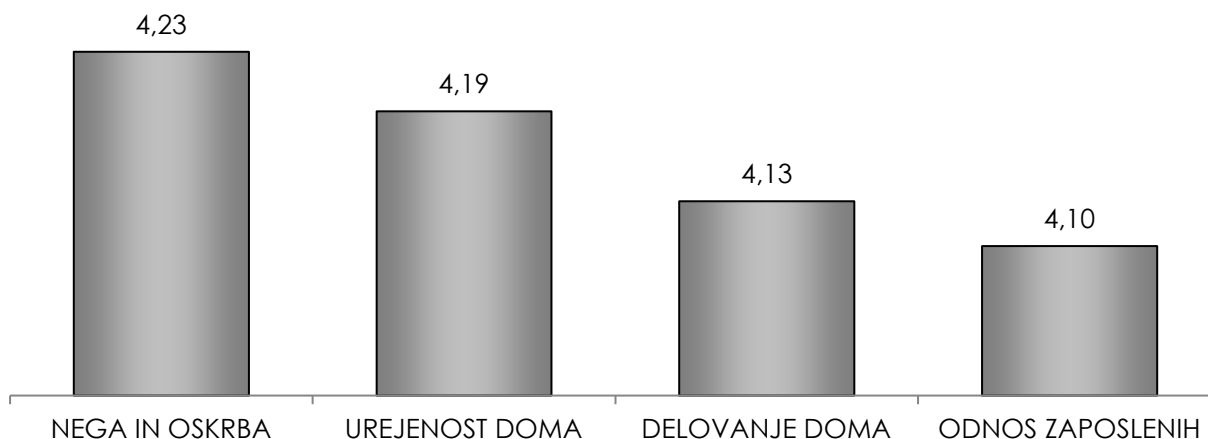
V domu je vzpostavljen sistem spremljanja zadovoljstva svojcev z vključitvijo v standardizirano raziskavo merjenja zadovoljstva, ki omogoča spremljanje trendov skozi leta ter primerjavo rezultatov z drugimi domovi. Vsi zbrani rezultati in informacije so osnova za usmerjeno sprejemanje ukrepov za zagotavljanje večjega zadovoljstva svojcev.

### ●● Ocene splošnega zadovoljstva s trendi



- Sumarna ocena zadovoljstva v letošnjem letu znaša 4,16.
- Pri primerjavi letošnje ocene zadovoljstva z oceno v prejšnjem merjenem obdobju ugotovimo, da ocena zadovoljstva ostaja na približno enaki ravni. Pri tem je upoštevan interval zaupanja z odstopanjem za  $\pm 0,1$  stopnje ocene zadovoljstva, kar pomeni, da je razlika med letošnjo in stopnjo zadovoljstva v prejšnjem merjenem obdobju manjša od 0,1, zato trdimo, da trenda ni možno določiti, oziroma da je nespremenjen.
- ◆ Upoštevajoč referenčno sumarno oceno zadovoljstva, ki predstavlja povprečno oceno zadovoljstva svojcev vseh Domov, ki so bili v lanskem letu vključeni v standardizirano raziskavo zadovoljstva, ugotavljamo, da:
  - ◆ Referenčna ocena sumarnega zadovoljstva znaša 4,36.
  - ◆ Primerjava ocene sumarnega zadovoljstva vaših svojcev z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših svojcev v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

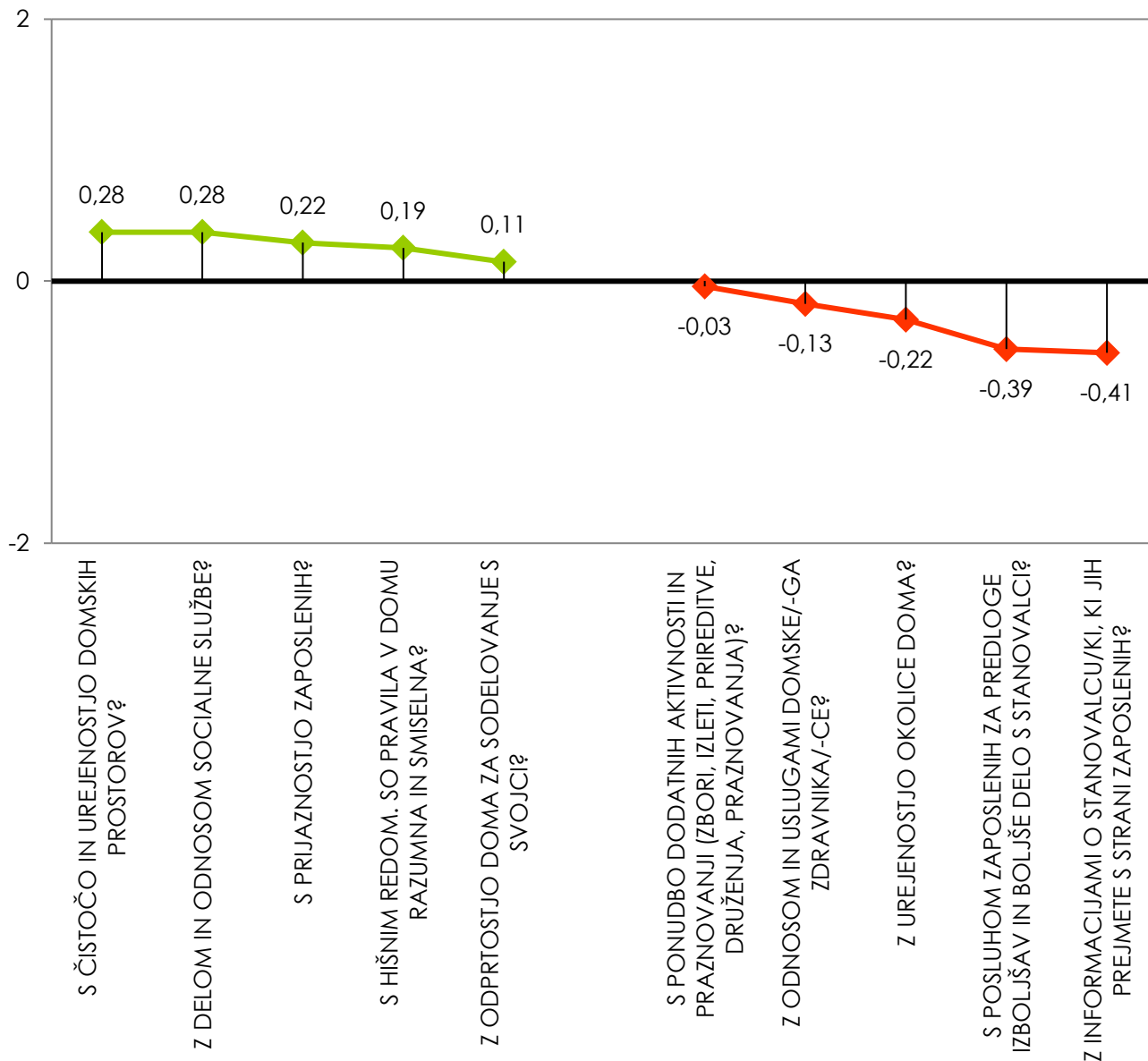
### ●● Ocene po posameznih področjih



Najvišjo oceno zadovoljstva beležimo na področju nege in oskrbe, in sicer 4,23. Najnižjo oceno zadovoljstva beležimo na področju odnosa zaposlenih, in sicer 4,10.

## ●● Ocene najboljše in najslabše ocenjenih elementov

Spodnji graf prikazuje odstopanja ocen zadovoljstva od skupnega povprečja. Pri tem je z zeleno obarvano 5 najboljše ocenjenih elementov ter z oranžno 5 najslabše ocenjenih elementov.



Svojci najvišjo oceno zadovoljstva pripisujejo elementu "S ČISTOČO IN UREJENOSTJO DOMSKIH PROSTOROV?". Ta rezultat od sumarne ocene zadovoljstva (4,16) odstopa z najvišjo pozitivno vrednostjo in sicer za 0,28. Prav tako so med bolje ocenjenimi elementi: Z DELOM IN ODNOSOM SOCIALNE SLUŽBE? in S PRIJAZNOSTJO ZAPOSLENIH? Najslabšo oceno zadovoljstva so svojci pripisali elementu "Z INFORMACIJAMI O STANOVALCU/KI, KI JIH PREJMETE S STRANI ZAPOSLENIH?". Ta rezultat od sumarne ocene zadovoljstva (4,16) odstopa z najvišjo negativno vrednostjo in sicer za -0,41. Med slabše ocenjenimi elementi se nahajajo tudi S POSLUHOM ZAPOSLENIH ZA PREDLOGE IZBOLJŠAV IN BOLJŠE DELO S STANOVALCI? in Z UREJENOSTJO OKOLICE DOMA?



## Priloga - spremljanje kriterijev in kazalnikov

Ta priloga je namenjena ciljnemu spremljanju kriterijev in kazalnikov po modelu kakovosti E-Qalin. Pripravili smo nekaj možnosti kako spremljati kriterije s čimer vam želimo olajšati delo, pri tem pa sami odločite kateri rezultat boste dejansko uporabili, glede na vaše individualne lastnosti vsebine ter relevantnosti posameznega kriterija.

Rezultati iz raziskave vam služijo kot pomoč pri določanju dejanskih vrednosti rezultatov, ciljnih vrednosti ter relevantnosti.

### 0 DEJANSKA VREDNOST

Pogoj za oceno kazalnika je obstoj vsaj ene dejanske vrednosti. V ocenjevalni obrazec se lahko pri vsakem kazalniku vnesejo največ štiri dejanske vrednosti. Pri številkah gre za dejanske vrednosti, pridobljene v obdobju enega leta ali združene iz več meritev, ki so trajale manj kot eno leto, v letno vrednost.

### 0 CILJNA VREDNOST

Ciljne vrednosti kazalnika se nanašajo na podatke, ki si jih je organizacija zastavila kot cilj. Če je bila npr. v lanskem letu pridobljena povprečna dejanska vrednost kazalnika „Stopnja zadovoljstva stanovalcev s hrano“ z oceno 3,7, bi lahko za naslednje obdobje definirali ciljno vrednost 4, da bi tako spodbudili izboljšavo. Ciljne vrednosti se lahko določijo tudi brez poprejšnje ničelne meritve.

### 0 RELEVANTNOST

Relevantnost se ukvarja z vprašanjem, ali lahko kazalnik zagotovi pomembne informacije na poti k doseganju opredeljenega cilja. Z vidika upravljanja je kazalnik ustrezen, če lahko ponazori oz. izmeri spremembe in podpira organizacijo, da lahko preveri učinkovitost ukrepov, sprejetih za doseganje opredeljenih ciljev in ciljnih vrednosti.

Vidik: **4.1. SVOJCI IN DRUGE POMEMBNE OSEBE**

Svojci so najpomembnejši partnerji domov za starejše. Od prvega stika do izselitve oz. smrti stanovanca igrajo ključno vlogo. S tem kriterijem se ocenijo ustrezne oblike sodelovanja in sodelovanje samo. Raziskujemo, kako se zagotavlja komuniciranje in obveščanje ter njuno stalno izboljševanje. V središču tega kriterija je tudi vključevanje in sodelovanje z drugimi odnosnimi osebami, sem spadajo med drugim prijatelji, sosedje in uradno imenovani skrbniki/ zastopniki. Razmislimo, kako lahko dom za starejše prispeva k povečanju kakovosti življenja stanovalcev z vključevanjem svojcev in drugih pomembnih oseb.

Kriterij: **ZADOVOLJSTVO SVOJCEV S STANDARDOM OSKRBE 1.1. Nega in oskrba**

Ker v starosti obstaja povečana ranljivost za bolezni in večja verjetnost zbolevanja, morajo zaposleni, ki skrbijo za nego in oskrbo, svoje delo opravljati kakovostno, upoštevati elemente sodobnega zdravljenja in zdravstvene nege, predvsem individualni pristop, celostno obravnavo in delo po procesni metodi, v katerega morajo vključiti celoten negovalni tim in tudi svojce.

Ocene zadovoljstva:	2021	2022	2023	TREND	REF
ZADOVOLJSTVO S TEM KAKO JE V DOMU NA SPLOŠNO POSKRBLJENO ZA STANOVALCE?	x	4,03	4,23	↑	<b>4,33</b>
ZADOVOLJSTVO S KAKOVOSTJO NEGE IN OSKRBE V DOMU?	4,16	4,17	4,21	↑	<b>4,33</b>
ZADOVOLJSTVO Z ODNOSOM IN USLUGAMI DOMSKE/-GA ZDRAVNIKA/-CE?	4,44	4,21	4,03	↓	<b>4,15</b>

Kriterij: **ZADOVOLJSTVO SVOJCEV S STANDARDOM OSKRBE 1.2. Samostojnost, aktivnost**

Dnevne aktivnosti kot pogoj za polno, zadovoljno in zdravo življenje starejših predstavljajo množico aktivnosti, s katerimi se zagotavlja aktivnejše vključevanje v socialno okolje in vzdrževanje psihofizične kondicije. Za vzdrževanje kvalitete življenja v obdobju starejšega odraslega je ključna redna vsakodnevna telesna dejavnost v priporočenem obsegu, glede na lastne zmožnosti in omejitve. Kakovostne aktivnosti pozitivno vplivajo na prebijanje osame, na preseganje izključenosti iz socialnega življenja ter na pripravljenost pomagati sebi in drugim, intrageneracijsko in intergeneracijsko.

Ocene zadovoljstva:	2021	2022	2023	TREND	REF
ZADOVOLJSTVO S PONUDBO DODATNIH AKTIVNOSTI IN PRAZNOVANJI (ZBORI, IZLETI, PRIREDITVE, DRUŽENJA, PRAZNOVANJA)?	4,08	4,04	4,13	↑	<b>4,28</b>
ZADOVOLJSTVO S HIŠNIM REDOM. SO PRAVILA V DOMU RAZUMNA IN SMISELNA?	4,34	4,32	4,35	↑	<b>4,42</b>

Kriterij: **ZADOVOLJSTVO SVOJCEV S STANDARDOM OSKRBE 1.3. Odnos zaposlenih**

Pri zagotavljanju razumevajočega, humanega in varnega okolja ima pomembno vlogo negovalno osebje in ostali zaposleni, s katerimi so stanovalci v stiku. Osebje, ki dela s starostniki, mora imeti znanja o vedenju v starosti, medčloveških odnosih, umiranju in smrti, komunikaciji s stanovalci in njihovimi svojci. Zaposleni morajo biti varovancem in svojcem v pomoč in oporo. Smisel delovanja z varovanci je v tem, da jim pomagajo doseči čim višjo raven zdravja in dobrega počutja.

Ocene zadovoljstva:	2021	2022	2023	TREND	REF
ZADOVOLJSTVO Z OBČUTKOM ZAPOSLENIH ZA DELO S STAREJŠIMI?	4,05	4,23	4,15	↓	<b>4,32</b>
ZADOVOLJSTVO S PRIJAZNOSTJO ZAPOSLENIH?	4,48	4,40	4,38	↓	<b>4,53</b>

Kriterij: **ZADOVOLJSTVO SVOJCEV Z VKLJUČENOSTJO 2.2. Sodelovanje s svojci**

Ločenost od zunanjega sveta se zmanjšuje tudi z ohranjanjem prejšnjega načina življenja in s stiki s pomembnimi osebami iz življenja posameznika. Raziskave kažejo, da posamezniku prav to daje smisel nadaljnega življenja ter pomembno vpliva na občutek, da lahko odločajo o sebi samostojno. Velik pomen imajo za uporabnike stiki z domačimi in domačim okoljem, saj jim dajejo občutek pomembnosti in veselje do življenja.

Ocene zadovoljstva:	2021	2022	2023	TREND	REF
ZADOVOLJSTVO Z ODPRTOSTJO DOMA ZA SODELOVANJE S SVOJCI?	x	4,30	4,27	↓	<b>4,47</b>
ZADOVOLJSTVO Z INFORMACIJAMI O STANOVALCU/KI, KI JIH PREJMETE S STRANI ZAPOSLENIH?	4,44	4,24	3,75	↓	<b>4,31</b>
ZADOVOLJSTVO S POSLUHOM ZAPOSLENIH ZA PREDLOGE IZBOLJŠAV IN BOLJŠE DELO S STANOVALCI?	3,84	4,05	3,77	↓	<b>4,22</b>
ZADOVOLJSTVO Z DELOM IN ODNOSOM SOCIALNE SLUŽBE?	0,00	4,55	4,44	↓	<b>4,54</b>

Kriterij: **UGLED DOMA 3.1. Izgled doma**

Prvi občutek, prvi stik, ki ga obiskovalec zazna še pred vstopom v dom, je njegov stik z izgledom doma. Izgled doma je viden simbol, ki mora biti v skladu s celostno podobo, saj izraža identiteto doma, hkrati pa je tisto prvo, kar obiskovalca nagovori.

Ocene zadovoljstva:	2021	2022	2023	TREND	REF
ZADOVOLJSTVO Z UREJENOSTJO OKOLICE DOMA?	4,13	3,63	3,94	↑	<b>4,46</b>
ZADOVOLJSTVO S ČISTOČO IN UREJENOSTJO DOMSKIH PROSTOROV?	4,56	4,25	4,44	↑	<b>4,47</b>