

2015

MERJENJE ZADOVOLJSTVA

INDIVIDUALNA ANALIZA  
ZADOVOLJSTVA

OA© 2015

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

Skupina FABRIKA d.o.o. • Prešernova 28 • SI – 9240 Ljutomer • info@skupina-fabrika.com • www.skupina-fabrika.com • 05 / 907 93 93

DOM STAREJŠIH OBČANOV ILIRSKA BISTRICA

ZADOVOLJSTVO SVOJCEV

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.  
Prešernova 28  
SI-9240 Ljutomer

•• **NAROČNIK**

DOM STAREJŠIH OBČANOV ILIRSKA BISTRICA

Kidričeva ulica 15

6250 Ilirska Bistrica

•• **VODJA PROJEKTA**

JANA ŠTRAKL

jana@skupina-fabrika.com

•• **POROČILO**

RAZISKAVA MERJENJA ZADOVOLJSTVA SVOJCEV 2015

4. julij 2016

•• **IZJAVA O ZAUPNOSTI**

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.

## .. Kazalo

## Stran

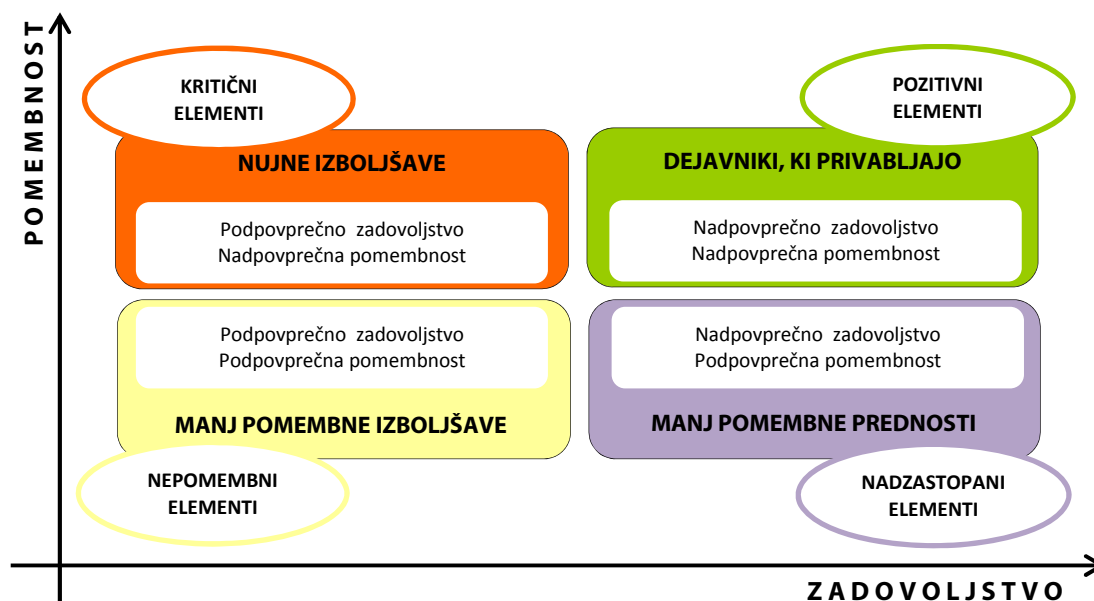
Opis raziskave in metodologija analize	- 4 -
Model raziskave	- 4 -
Merjena področja delovanja	- 5 -
Veljavnost in zanesljivost merjenja zadovoljstva	- 6 -
<b>1. Opis vzorca</b>	- 7 -
1.1 Velikost vzorca	- 7 -
1.2 Starost anketirancev	- 7 -
1.3 Pogostost obiskov	- 7 -
1.4 Kraj bivanja	- 7 -
<b>2. Spremljanje merjenih področij - kazalnikov</b>	- 8 -
2.1 Standard nege in oskrbe	- 8 -
2.1.1 Prehrana	- 9 -
2.1.2 Nega in oskrba	- 9 -
2.1.3 Samostojnost, aktivnost	- 10 -
2.1.4 Odnos zaposlenih	- 10 -
2.2 Vključenost	- 11 -
2.2.1 Obveščanje	- 12 -
2.2.2 Sodelovanje s svojci	- 12 -
2.2.3 Zasebnost	- 13 -
2.2.4 Možnost pogovora	- 13 -
2.2.5 Sprejemanje kritike	- 13 -
2.3 Imidž doma	- 14 -
2.3.1 Izgled doma	- 15 -
2.3.2 Ugled doma	- 15 -
<b>3. Sumarni rezultati</b>	- 16 -
3.1 Distribucija ocen zadovoljstva	- 17 -
<b>4. Demografske razlike</b>	- 17 -
4.1 Razlike v zadovoljstvu glede na starost	- 18 -
4.2 Razlike glede na pogostost obiskov	- 19 -
4.3 Razlike v zadovoljstvu glede na kraj bivanja	- 20 -
<b>5. Vpogled v elemente glavnih področij</b>	- 21 -
<b>6. Dvodimezionalno pozicioniranje elementov</b>	- 22 -
<b>7. Analiza odprtih odgovorov</b>	- 24 -
<b>PRILOGE</b>	
Ocenjevanje struktur in procesov	
Povzetek rezultatov	

## •• Opis raziskave in metodologija analize

OA© Osnovna individualna analiza s trendi skupaj s Primerjalno letno analizo vseh vključenih domov SPLA© 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 OA© omogoča primerjave med leti, torej spremljanje trendov individualnih rezultatov in podrobnejši vpogled v nekatera področja zadovoljstva, SPLA© 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.

## •• Model raziskave

Model raziskave merjenja zadovoljstva je osnovan na merjenju dveh dimenzij: zadovoljstvo s storitvijo in pomembnost določene storitve za svojca. Namen takšnega načina merjenja je poleg ugotovitve stanja zadovoljstva še ugotovitev stopnje izpolnjenih pričakovanj, ki se vežejo na vrednote uporabnikov. Zadovoljstvo uporabnikov storitev je namreč odvisno tudi od ponudbe storitev in bolj kot je ponudba v skladu s potrebami uporabnikov, večje je zadovoljstvo. Dimenzija pomembnosti nam tako omogoča merjenje kvalitete obstoječe storitve in potreb posameznika. V modelu zato rezultate zoperstavimo obema dimenzijama hkrati: stopnji zadovoljstva in stopnji pomembnosti, ki jo stanovanjci, svojci ali zaposleni pripisujejo različnim področjem.



## •• Merjena področja delovanja

Raziskava zajema tista področja delovanja doma, ki pomembno prispevajo k višjemu zadovoljstvu svojcev s storitvami doma. Anketni vprašalnik, s katerim merimo zadovoljstvo svojcev, je rezultat dolgoletnih izkušenj z merjenjem zadovoljstva v domovih za starejše in predstavlja peto različico vprašalnika, ki smo jo v sodelovanju s strokovnjaki različnih področij pripravili v letu 2014. Vprašalnik zajema dve dimenziji merjenja in sicer zadovoljstvo ter pomembnost. S prvim skušamo ugotoviti kakšno je dejansko stanje v domu, medtem ko nam dimenzija pomembnosti pove katere storitve in dejavniki so svojcem pomembne bolj in katere manj, kar omogoča ciljano delo na izboljšavah.



Rezultati, predstavljeni v nadaljevanju, nam povedo s katerimi področji so svojci zadovoljni in kako lahko svojcem približamo storitve doma. Za vsakega od merjenih kazalnikov je v nadaljevanju predstavljeno kakšna je stopnja zadovoljstva ter stopnja pomembnosti na posameznem področju. Izračunan je tudi razkorak med obema dimenzijama, pri čemer negativni razkorak nakazuje na neizpolnitev svojčevih pričakovanj ter pozitiven razkorak, ki nakazuje na to, da so svojčeve ocene nad pričakovanji.



Dodatne informacije, ki se nahajajo v okvirčkih tik ob znaku "i", smo pridobili iz dolgoletnih raziskav zadovoljstva svojcev v domovih za starejše in vam lahko služijo kot pomoč pri načrtovanju ukrepov in interpretaciji rezultatov.

## •• VELJAVNOST IN ZANESLJIVOST MERJENJA ZADOVOLJSTVA

Validacija merskega inštrumenta (anketnega vprašalnika), s katerim so bili dobljeni rezultati, predstavljeni v nadaljevanju, je pokazala na visoko stopnjo veljavnosti in zanesljivosti merjenja zadovoljstva, z drugimi besedami - merski inštrument zagotavlja veljavno in zanesljivo orodje določanja stopnje zadovoljstva pri svojcih. Na to kažejo naslednji indeksi zanesljivosti:

- vrednost KMO(Kaiser-Meyer Olkin)=0,960, ki kaže na zelo močne (blizu teoretične vrednosti 1,0) parcialne korelacije med pari spremenljivk, kar pomeni, da so indikatorji (trditve v vprašalniku), s katerimi merimo splošno zadovoljstvo med svojci, močno medsebojno povezani;
- s faktorsko analizo po metodi največjega verjetja (angl. Maximum likelihood) in pravokotno (Varimax) rotacijo je bilo ugotovljeno, da indikatorji zadovoljstva tvorijo enodimenzionalen konstrukt, ki opisuje splošno zadovoljstvo svojcev;
- z Bartlettovim preizkusom sferičnosti, s katerim preverjamo enotskost korelacijske matrike oziroma medsebojno neodvisnost manifestnih spremenljivk, je bila ugotovljena ustreznost podatkovne matrike za sklepanje o zadovoljstvu svojcev ( $\chi^2=13.689$ ;  $df=276$ ;  $p<0,001$ );
- vrednost Cronbachovega alpha koeficienta, ki kaže na notranjo konsistentnost konstrukta zadovoljstvo svojcev, je zelo visoka in znaša  $\alpha=0,954$  (blizu teoretične vrednosti 1,0).

Na veljavnost merjenja zadovoljstva z obstoječim merskim inštrumentom kažejo visoke vrednosti korelacij med posameznimi indikatorji zadovoljstva ter delež pojasnjene variance splošnega zadovoljstva svojcev – z obstoječim anketnim vprašalnikom zadovoljstva svojcev namreč pojasnimo do 100% splošnega zadovoljstva svojcev, kar kaže na vsebinsko veljavnost merjenja zadovoljstva svojcev.

Analiza reprezentativnosti v vzorec zajetih organizacij pokaže, da je vzorec reprezentativen za celotno populacijo domov v Sloveniji, saj so v raziskavo merjenja zadovoljstva svojcev vključeni:

- tako majhni, srednje veliki in veliki (po številu stanovalcev) domovi za starejše,
- domovi z uvedenimi različnimi standardi kakovosti ali brez njih,
- domovi iz različnih regij - regionalna zastopanost v vzorcu odlikava realno regionalno razpršenost domov,
- domovi z različnimi tipi lastništva.

Pri tem je potrebno poudariti, da sam merski inštrument še ne zagotavlja veljavnosti rezultata, saj je le-ta odvisen tudi od načina vzorčenja in reprezentativnosti (značilnosti in velikosti) vzorca.

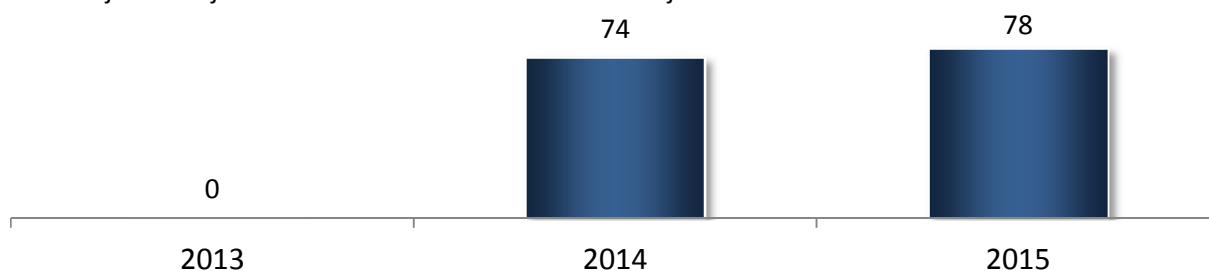
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy		0,960
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	13.689
	df	276
	Sig.	<0,001
Reliability Statistics	Cronbach's Alpha	0,954
	N of Items	24

## 1. Opis vzorca

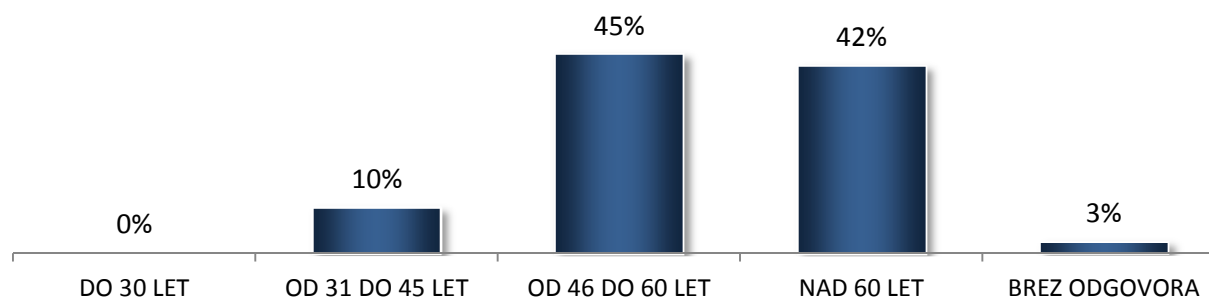
Analiza vzorca predstavlja skupino svojcev, vključeno v raziskavo oz. svojce, ki so odgovarjali na anketni vprašalnik. Taka analiza je pomembno orodje za ugotavljanje reprezentativnosti rezultatov, saj nam pove, kako dobro zajeti vzorec predstavlja populacijo in kako zanesljivi so podatki iz raziskave. 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

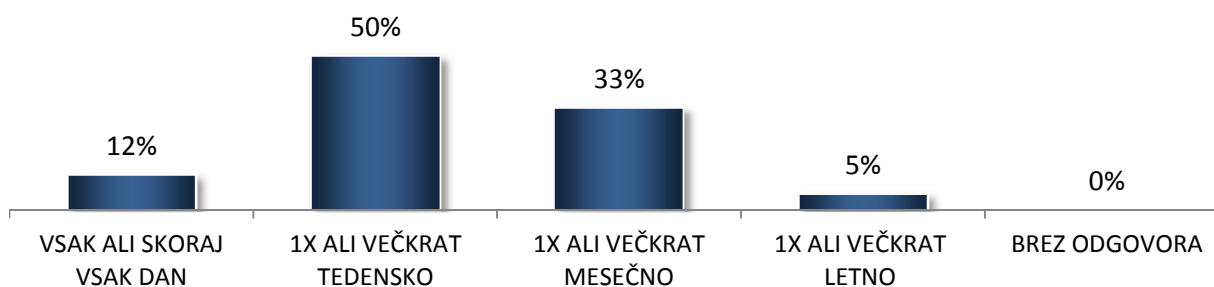
V letošnjem letu je v raziskavi sodelovalo 78 svojcev.



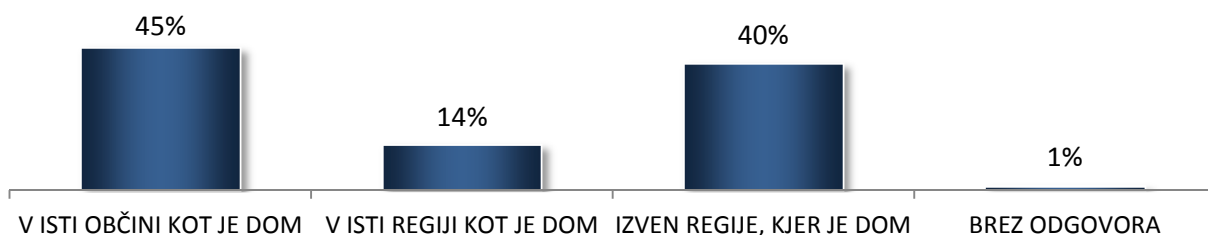
### 1.2 Starost anketirancev



### 1.3 Pogostost obiskov



### 1.4 Kraj bivanja



## 2. Spremljanje merjenih področij - kazalnikov

### 2.1 Standard nege in oskrbe

4.1. ZADOVOLJSTVO

4.1.1. ZADOVOLJSTVO SVOJCEV

#### i. ZADOVOLJSTVO SVOJCEV S STANDARDOM OSKRBE

Nivo zadovoljstva s sprejemom v dom, informiranostjo, nego in oskrbo, samostojnostjo ter varstvom osebne integritete.

Področje delovanja, ki zadeva Zadovoljstvo svojcev s standardom nege in oskrbe, je sestavljeno iz 10 vprašanj, ki tvorijo 4 podpodročja. V nadaljevanju so posamezna področja tudi vsebinsko opredeljena. V skladu s poslovníkom E-Qalin je pripravljena tabela v namen izpolnjevanja ocenjevalnih listov, kjer ciljne vrednosti določite sami, s pomočjo dejanskih rezultatov pa preverjate ali so bile le-te dosežene. Tabela ter grafični prikaz ponujata oceno zadovoljstva za obdobje treh let izvajanja raziskave zadovoljstva.

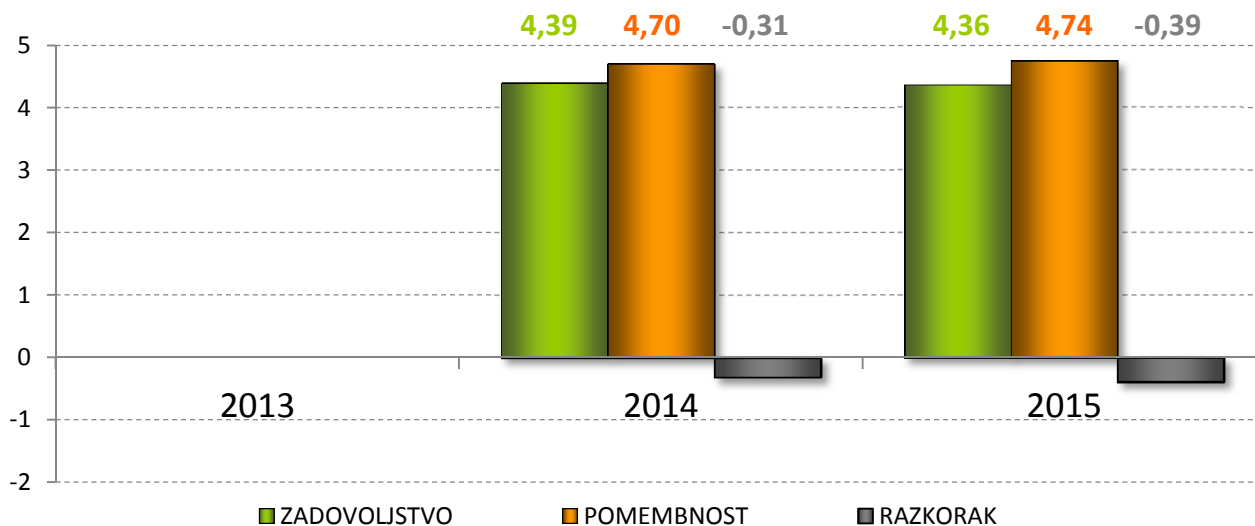
2013		2014		2015	
Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
	*	4,39	*	4,36	*

\* 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 – znotraj SPLA, ciljna vrednost, ki znatno presega dosežen rezultat med vsemi domovi, bi bila verjetno nerealna).

Trend stopnje zadovoljstva

 pozitiven negativen je enak

#### STANDARD NEGE IN OSKRBE



Gre za najbolj vplivno področje splošnega zadovoljstva svojcev, ki je zelo močno povezano

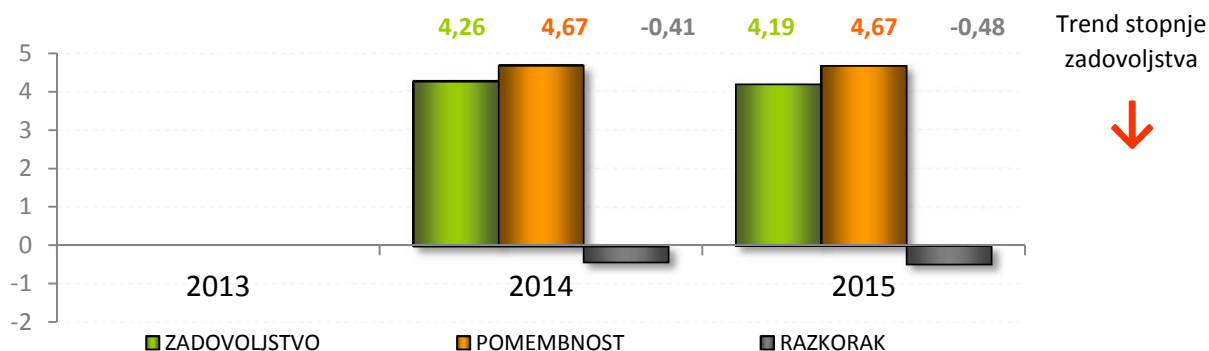
Področje najmanj intenzivnih izboljšav, ki ostaja med najšibkejšimi področji delovanja doma.

Pomembnost, ki jo svojci pripisujejo temu področju, je neodvisno od cene oskrbe.



## 2.1.1 Prehrana

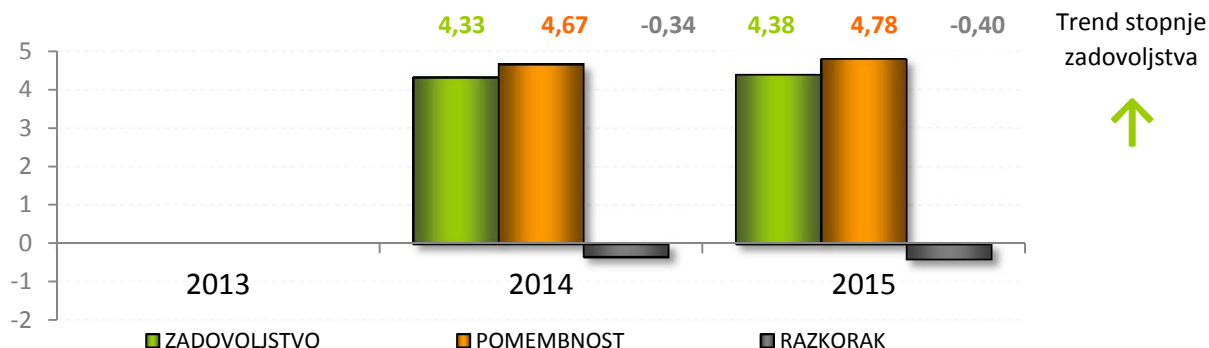
Prehranske potrebe in značilnosti prehrane pri starostnikih se zaradi različnih dejavnikov pomembno razlikujejo od prehranskih potreb in značilnosti prehrane drugih populacijskih skupin. Obenem so prehranske potrebe starostnikov odvisne od njihovega obstoječega prehranskega in funkcionalnega statusa, telesne dejavnosti in življenjskega sloga na splošno. Raziskave kažejo, da se pri skoraj polovici vseh bolezni prehranski dejavniki pojavljajo kot pomembne determinante teh bolezni. Na željo po prehranjevanju pa vpliva slabšanje funkcije okusa in vonja, kar pomembno vpliva na zmanjšanje apetita in žeje. Za zdravo prehranjevanje je tudi pri starejših pomembno, da se prehranjujejo sproščeno in ob jedi uživajo - v miru, brez hrupa, sede, v prijetni družbi. Upoštevati je pa potrebno tudi, da zaužita hrana pomembno vpliva na razpoloženje.



Tem bolj kot so stanovalci zadovoljni s prehrano, tem boljše je tudi zadovoljstvo svojcev na tem področju.

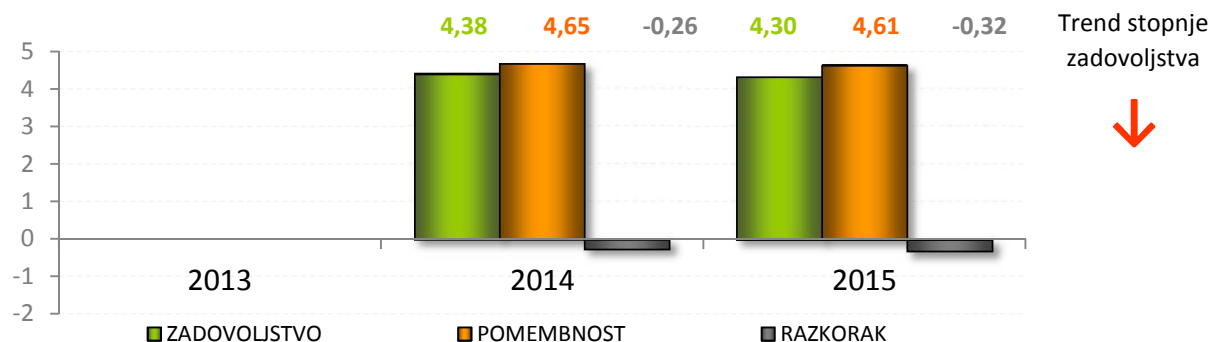
## 2.1.2 Nega in oskrba

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.



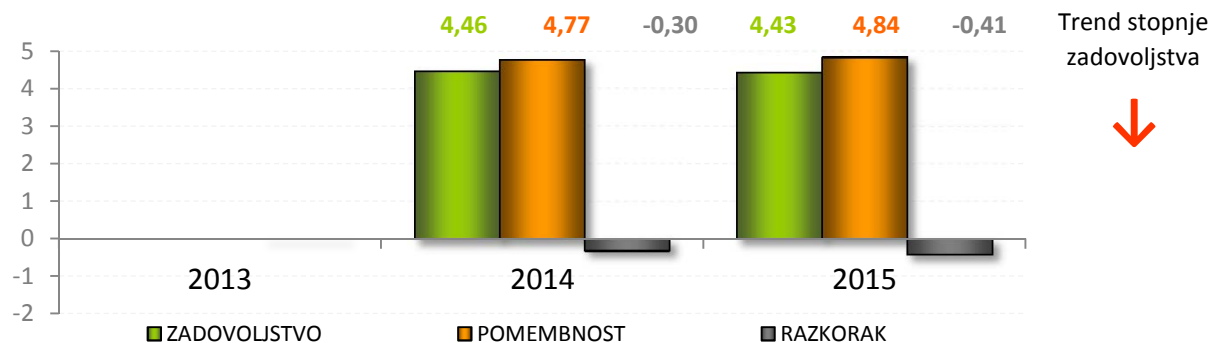
### 2.1.3 Samostojnost, aktivnost

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.



### 2.1.4 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.



## 2.2 Vključenost

### 4.1. ZADOVOLJSTVO

#### 4.1.1. ZADOVOLJSTVO SVOJCEV

#### I. ZADOVOLJSTVO SVOJCEV Z VKLJUČENOSTJO

Nivo zadovoljstva z obveščanjem, sodelovanjem, zasebnostjo pri obiskih, možnostjo pogovora ter izražanjem in sprejemanjem kritike.

Področje delovanja, ki zadeva Zadovoljstvo svojcev z vključenostjo v domsko dogajanje je sestavljeno iz 10 vprašanj, ki tvorijo 5 podpodročij. V nadaljevanju so posamezna področja tudi vsebinsko opredeljena.

V skladu s poslovnikom E-Qalin je pripravljena tabela v namen izpolnjevanja ocenjevalnih listov, kjer ciljne vrednosti določite sami, s pomočjo dejanskih rezultatov pa preverjate ali so bile le-te dosežene. Tabela ter grafični prikaz ponujata oceno zadovoljstva za obdobje treh let izvajanja raziskave zadovoljstva.

2013		2014		2015	
Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
	*	4,39	*	4,41	*

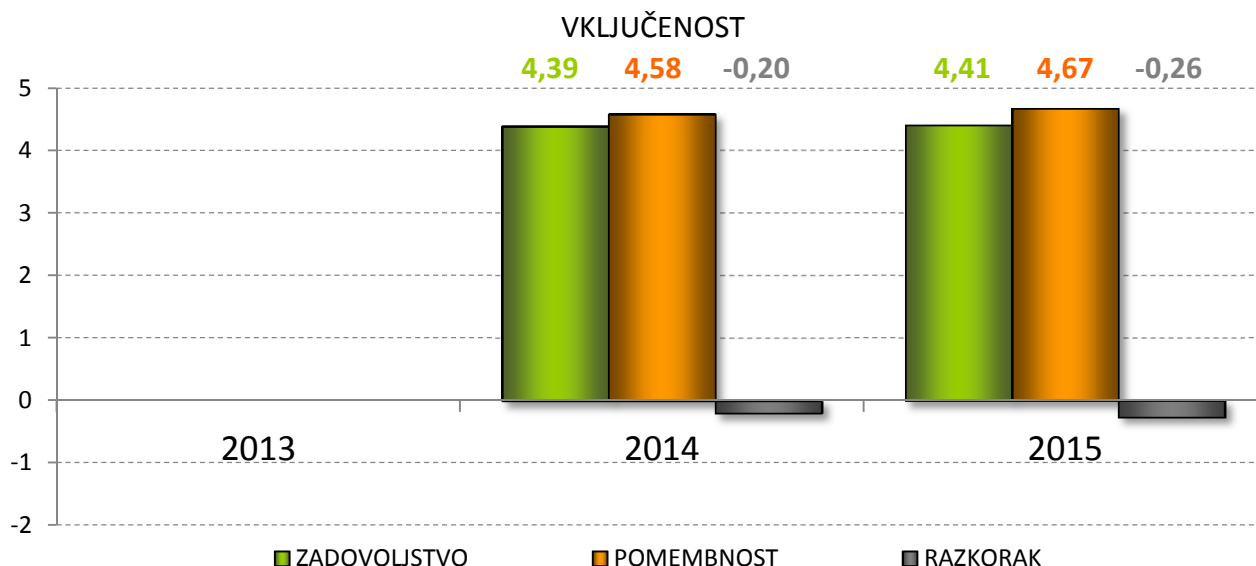
\* ciljno vrednost določite sami. V pomoč naj vam bo Skupna letna primerjalna analiza, ki daje vpogled v primerjave ocen vašega doma z drugimi domovi. Glede na primerjavo z ostalimi se odločite kakšen je vaš cilj izboljšav (npr. višina ciljne vrednosti naj se orientira glede na najvišje in najnižje rezultate vseh domov – znotraj SPLA, ciljna vrednost, ki znatno presega dosežen rezultat med vsemi domovi, bi bila verjetno nerealna).

Trend stopnje zadovoljstva

pozitiven

negativen

je enak

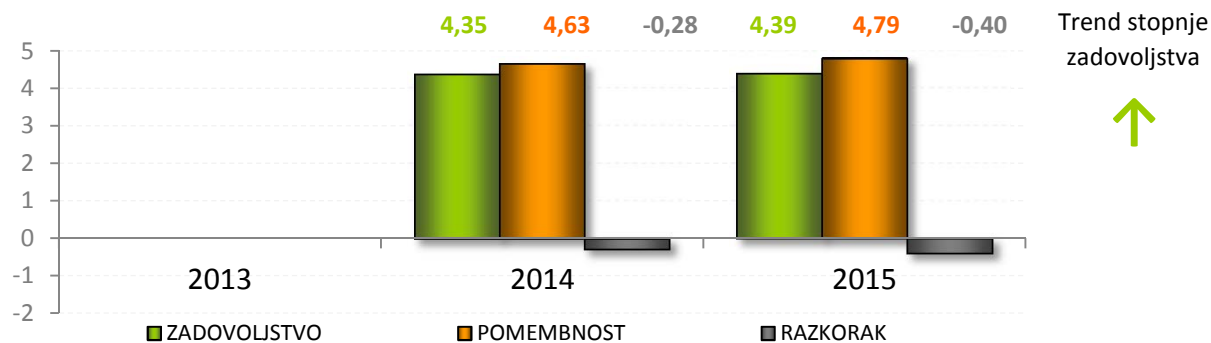


Področje najintenzivnejših izboljšav v večletni perspektivi, predvsem na področju komunikacije in izmenjevanja informacij.

Odnos zaposlenih ima pomemben vpliv na percepcijo storitev nege in oskrbe.

## 2.2.1 Obveščanje

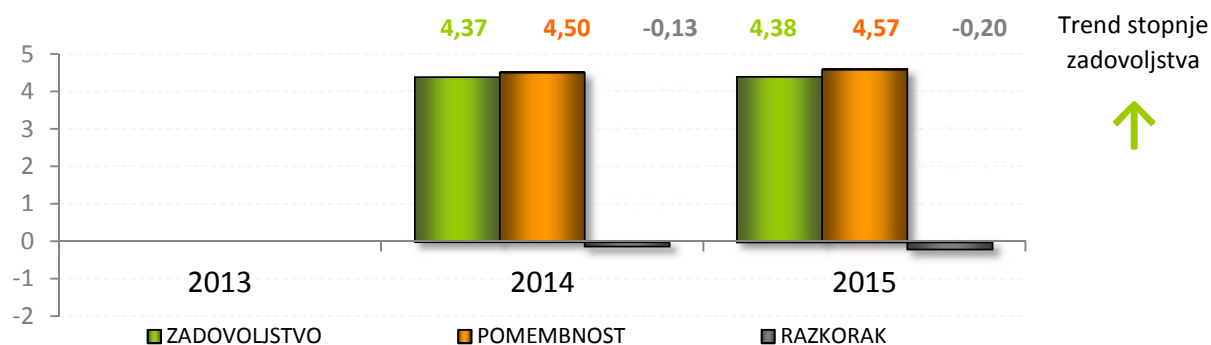
Obveščanje svojcev o spremembah zdravstvenega stanja in splošnem počutju stanovalca velja za pomemben indikator komunikacije in pretočnosti podatkov v organizaciji. Svojci od zaposlenih pričakujejo ažurnost informacij in na splošno informacijam, prejetih s strani oseb, zadolženih za spremljanje stanja stanovalca, pripisujejo večjo zanesljivost kot tistim, ki jo prejmejo s strani stanovalca. Prav tako je potrebno zagotoviti najvišji standard v ravnanju pri obveščanju svojcev kot je objektivnost in zaupnost podanih informacij.



Tem boljše kot je sodelovanje med zaposlenimi, tem višje je zadovoljstvo svojcev z obveščanjem o počutju stanovalca.

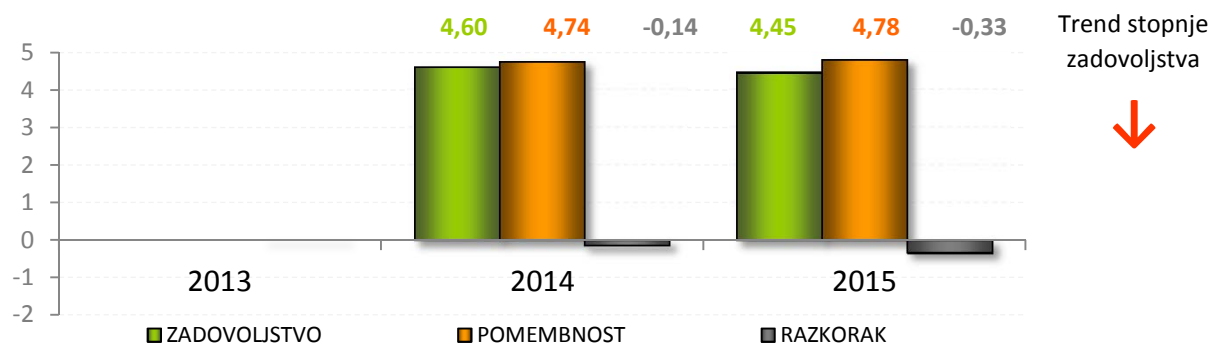
## 2.2.2 Sodelovanje s svojci

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.



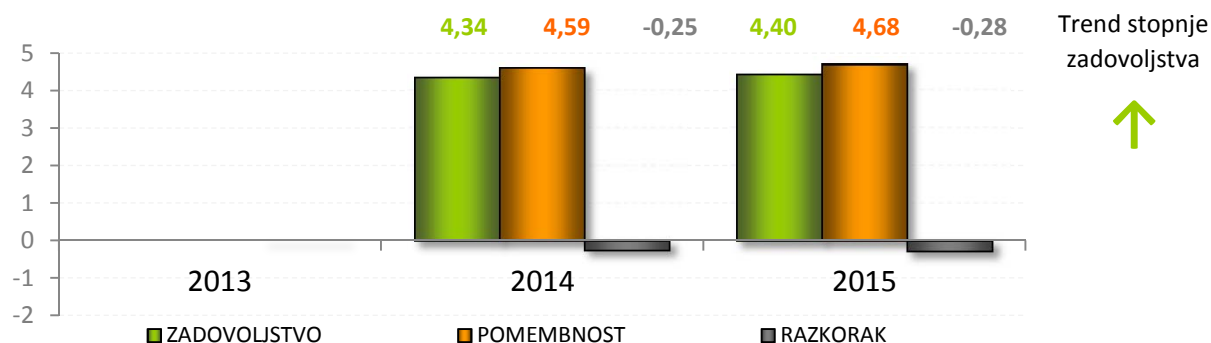
## 2.2.3 Zasebnost

Svojci in drugi obiskovalci stanovalcev so pomembni za ohranjanje stika stanovalca z zunanjim okoljem, ki igra pomembno vlogo pri preprečevanju brezvoljnosti, neaktivnosti in vdanosti v usodo. Prav zato je pri teh stikih pomembno omogočanje zasebnosti, ki vpliva na kakovostne medosebne odnose prisotnih in spontanost v odnosih.



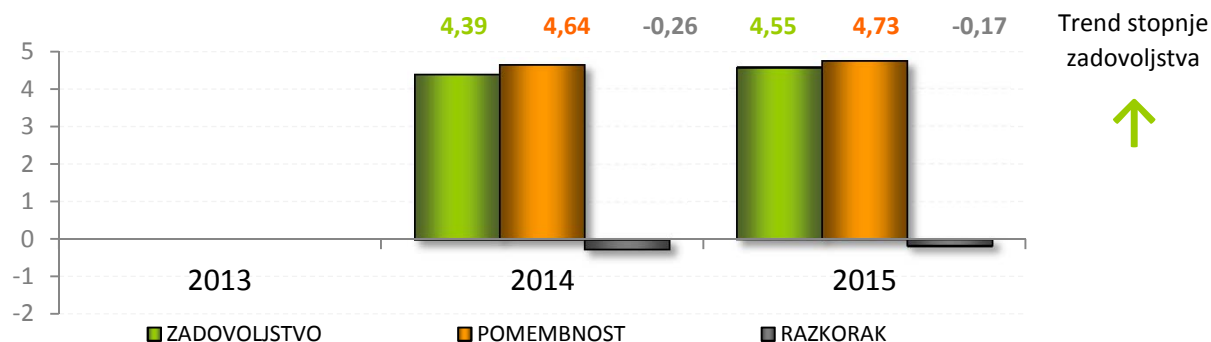
## 2.2.4 Možnost pogovora

Enako kot uporabniki, tudi njihovi svojci pričakujejo od zaposlenih emocionalno delo in upoštevanje posameznikove individualnosti in enkratnosti, poleg opravljanja vsakodnevnih nalog. Svojci od zaposlenih zahtevajo precej osebne zrelosti, čustvene stabilnosti, znanja in izkušenj pri delu z ljudmi ter delovanje v uporabnikovo korist. Pričakujejo možnost vplivanja na delovanje zaposlenih, bodisi skozi dajanje predlogov, bodisi z izražanjem kritike oziroma pohval.



## 2.2.5 Sprejemanje kritike

Sprejem predlogov in kritike pri posamezniku je močno odvisen od vsebine izražene kritike oziroma predloga in tudi načina izražanja. Odzivanje in sprejemanje kritike s strani zaposlenih je pokazatelj vključenosti svojcev v delovne procese in življenje v domu na splošno. Namreč večja kot je možnost izražanja kritike, nestrinjanja, želja in predlogov, višja je vključenost svojcev, s tem pa tudi njihovo zadovoljstvo.



## 2.3 Imidž doma

### 4.1. PODOBA

#### 4.1.1. STOPNJA POZNANOSTI IN UČINEK JAVNOSTI

##### i. IMIDŽ DOMA

Nivo zadovoljstva s kakovostjo delovanja, zunanjo podobo doma in ugledom ustanove.

Področje delovanja, ki zadeva Imidž doma je sestavljeno iz 4 vprašanj, ki tvorijo 2 podpodročji. V nadaljevanju so posamezna področja tudi vsebinsko opredeljena.

V skladu s poslovníkom E-Qalin je pripravljena tabela v namen izpolnjevanja ocenjevalnih listov, kjer ciljne vrednosti določite sami, s pomočjo dejanskih rezultatov pa preverjate ali so bile le-te dosežene. Tabela ter grafični prikaz ponujata oceno zadovoljstva za obdobje treh let izvajanja raziskave zadovoljstva.

2013		2014		2015	
Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
	*	4,61	*	4,55	*

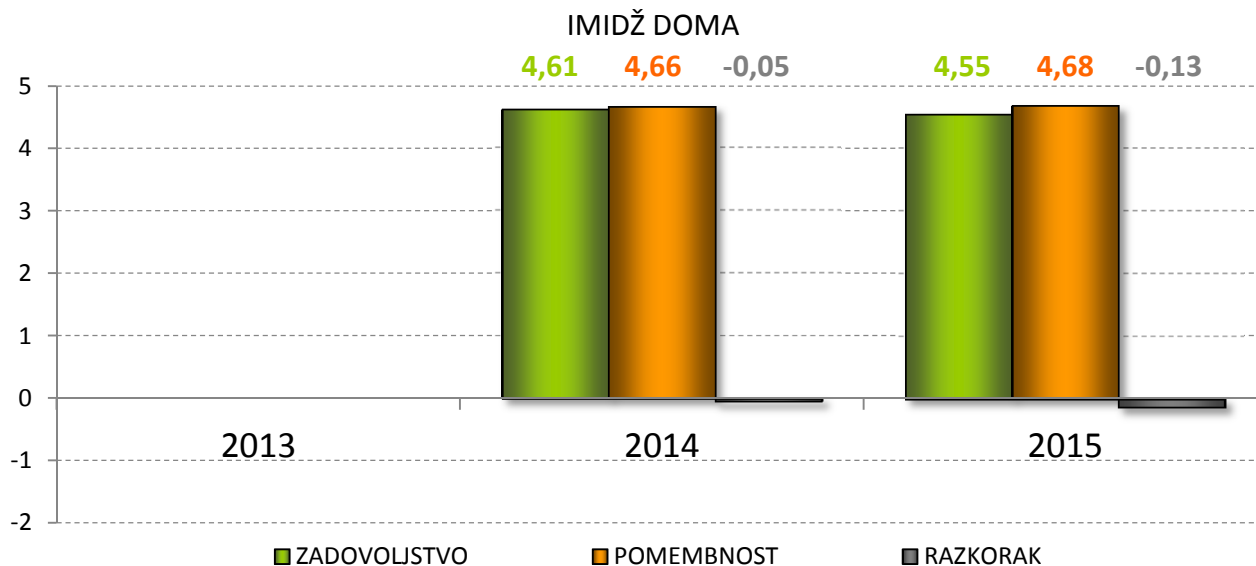
\* ciljna vrednost določite sami. V pomoč naj vam bo Skupna letna primerjalna analiza, ki daje vpogled v primerjave ocen vašega doma z drugimi domovi. Glede na primerjavo z ostalimi se odločite kakšen je vaš cilj izboljšav (npr. višina ciljne vrednosti naj se orientira glede na najvišje in najnižje rezultate vseh domov – znotraj SPLA, ciljna vrednost, ki znatno presega dosežen rezultat med vsemi domovi, bi bila verjetno nerealna).

Trend stopnje zadovoljstva

pozitiven

negativen

je enak



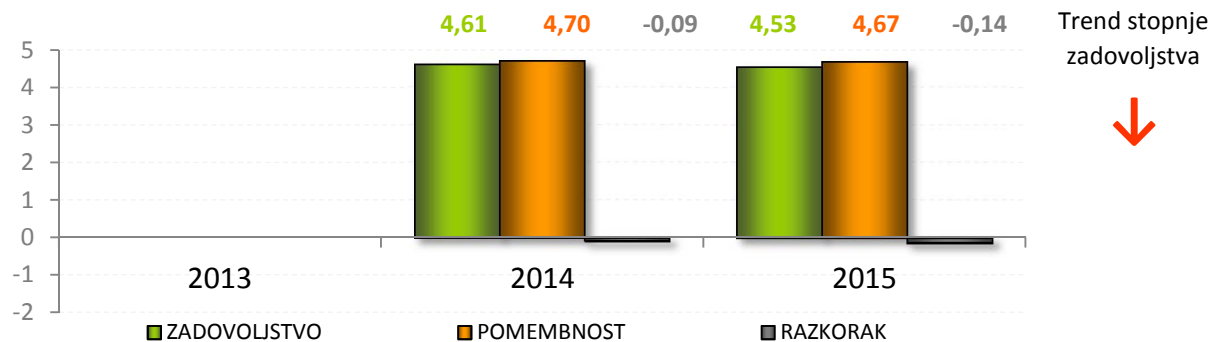
Gre za enega najmočnejših področij domov na splošno. Hkrati pa imidž doma predstavlja najmanj vpliven, a ne zanemarljiv dejavnik zadovoljstva svojcev na drugih področjih.

Domovi, ki so pridobili certifikat sistema kakovosti E-Qalin, imajo boljše ocenjeni imidž doma.

Tem boljši kot je imidž doma, tem večje je povpraševanje po nastanitvah v domu (število prošenj).

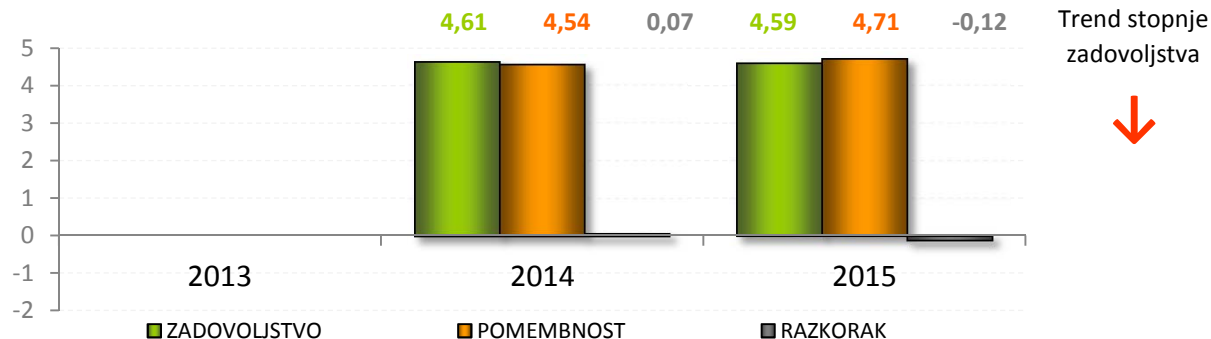
### 2.3.1 Izgled doma

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 celotno podobo, saj izraža identiteto doma, hkrati pa je tisto prvo, kar obiskovalca nagovori.



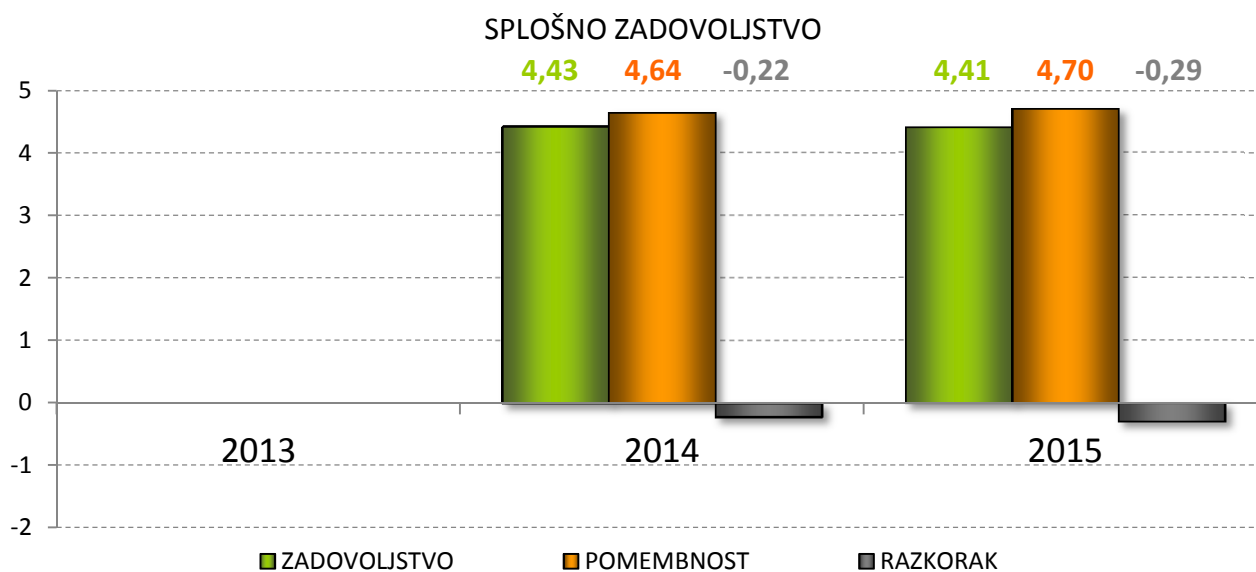
### 2.3.2 Ugled doma

V domovih sta 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.



### 3. Sumarni rezultati

Spodnji grafični prikaz prikazuje sumarno oceno zadovoljstva, sumarno oceno pomembnosti ter razkorak med obema ocenama. Te ocene predstavljajo vse do sedaj omenjene kazalnike na skupnem nivoju: Standard nege in oskrbe, Vključenost ter Imidž doma z vsemi pripadajočimi nižjimi nivoji oz. podkazalniki in elementi. To poglavje je zanimivo predvsem zaradi primerjave splošnega zadovoljstva v domu med leti.



Na splošno zadovoljstvo v največji meri vpliva odnos osebja in možnost pogovora z

Zadovoljstvo svojcev ni odvisno od cene oskrbe doma, niti od obremenjenosti zaposlenih.

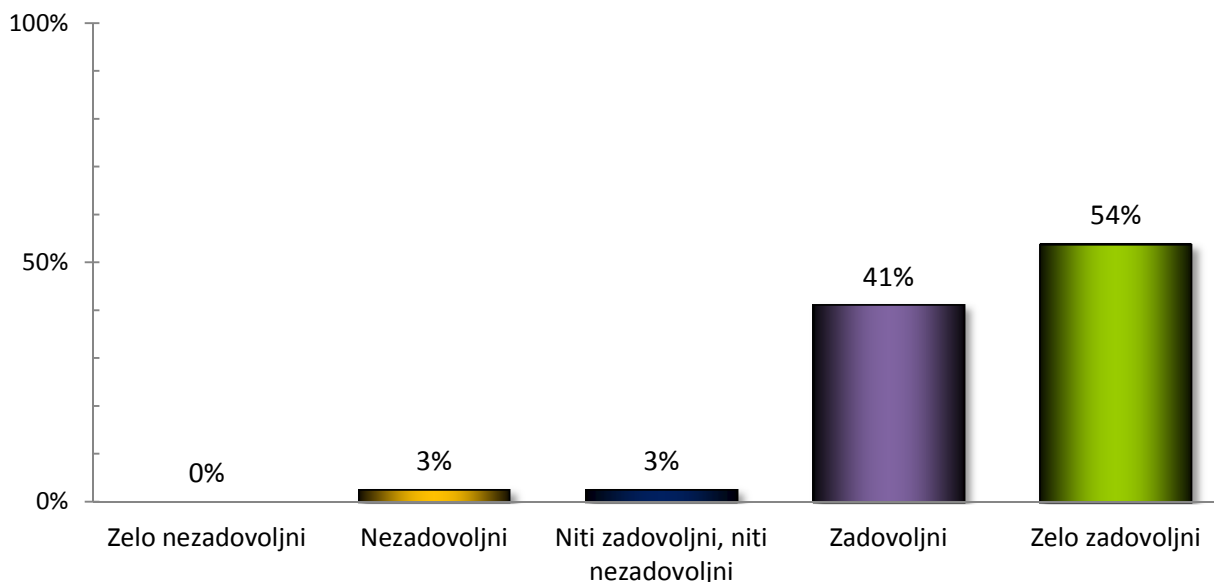
Na zadovoljstvo svojcev nima vplivi niti velikost doma, niti regija, v kateri se dom nahaja.

Tem večje kot je zadovoljstvo pri stanovalcih in zaposlenih, tem bolj bodo zadovoljni tudi



### 3.1 Distribucija ocen zadovoljstva

Graf spodaj prikazuje odstotek (1) zelo nezadovoljnih, (2) nezadovoljnih, (3) srednje zadovoljnih, (4) zadovoljnih in (5) zelo zadovoljnih svojcev v vašem domu. V oceni sumarnega zadovoljstva, kot že omenjeno, so upoštevana vsa vprašanja, na katera so svojci odgovarjali.



### 4. Demografske razlike

Spodnje tabele na naslednjih straneh prikazujejo analizo variance oz. povprečne vrednosti stopnje zadovoljstva in pomembnosti na nekaterih segmentih svojcev, ki se med seboj razlikujejo bodisi po starosti, pogostosti njihovih obiskov doma ali kraju bivanja. **Zeleno obarvano polje pomeni najvišje, oranžno pa najnižje zadovoljstvo oz. pomembnost** na obarvani skupini v primerjavi z drugimi na določenem kazalniku ali podkazalniku. Branje tabele je vrstično; v vsaki vrstici je torej z oranžno označen najnižji rezultat in z zeleno označen najvišji rezultat.

Zvezdice (\*) ob odebeljenem in poševnem zapisu zadovoljstva oz. pomembnosti ponazarjajo statistično pomembne razlike, torej več kot 95% verjetnost, da razlike med segmenti na določenem kazalniku oz. podkazalniku obstajajo in so pomembne. Tam, kjer zvezdic ni, lahko razberemo zgolj povprečne ocene zadovoljstva/pomembnosti te skupine, ne moremo pa trditi, da so razlike med njimi na kazalniku/podkazalniku statistično pomembne. Z drugimi besedami, odčitava zeleno in oranžno obarvanih povprečij je še posebej smiselna v vrstici, kjer so polja s pomembnostjo in zadovoljstvom označena z zvezdico.

Prav tako je potrebno pozorno pregledati velikost vzorca vsake posamične skupine. Le-ta je zapisan v drugi vrstici tabele. V primeru manjših vzorcev je namreč pomen statistično pomembnih razlik nekoliko manjši, saj bi za pregled realnega stanja potrebovali velike vzorce.

**4.1 Razlike v zadovoljstvu glede na STAROST**

		DO 30 LET	OD 31 DO 45 LET	OD 46 DO 60 LET	NAD 60 LET
		Velikost vzorca:			
		0	8	35	33
<b>Standard nege in oskrbe</b>	Zadovoljstvo		4,55	4,28	4,42
	Pomembnost		4,93	4,81	4,70
Prehrana	Zadovoljstvo		4,38	4,13	4,25
	Pomembnost		5,00	4,70	4,64
Nega in oskrba	Zadovoljstvo		4,56	4,40	4,39
	Pomembnost		5,00	4,83	4,74
Samostojnost, aktivnost	Zadovoljstvo		4,58	4,11	4,33
	Pomembnost		4,72	4,73	4,50
Odnos zaposlenih	Zadovoljstvo		4,56	4,32	4,54
	Pomembnost		4,89	4,84	4,82
<b>Vključenost</b>	Zadovoljstvo		4,55	4,32	4,52
	Pomembnost		4,76	4,73	4,64
Obveščanje	Zadovoljstvo		4,56	4,36	4,45
	Pomembnost		4,83	4,85	4,71
Sodelovanje s svojci	Zadovoljstvo		4,41	4,40	4,46
	Pomembnost		4,67	4,71	4,56
Zasebnost	Zadovoljstvo		4,63	4,15	4,72
	Pomembnost		5,00	4,72	4,81
Možnost pogovora	Zadovoljstvo		4,69	4,26	4,55
	Pomembnost		4,67	4,68	4,68
Sprejemanje kritike	Zadovoljstvo		4,75	4,39	4,66
	Pomembnost		5,00	4,77	4,64
<b>Imidž doma</b>	Zadovoljstvo		4,69	4,45	4,60
	Pomembnost		4,92	4,71	4,63
Izgled doma	Zadovoljstvo		4,67	4,41	4,59
	Pomembnost		4,89	4,70	4,62
Ugled doma	Zadovoljstvo		4,75	4,54	4,63
	Pomembnost		5,00	4,77	4,64
<b>Sumarno zadovoljstvo</b>	Zadovoljstvo		4,57	4,33	4,49
	Pomembnost		4,86	4,76	4,67

**4.2 Razlike glede na POGOSTOST OBISKOV**

		DNEVNO	TEDENSKO	MESEČNO	LETNO
		Velikost vzorca:			
		9	39	26	4
<b>Standard nege in oskrbe</b>	Zadovoljstvo	3,93	4,33	4,49	
	Pomembnost	4,84	4,70	4,83	
Prehrana	Zadovoljstvo	3,75	4,08	4,44	
	Pomembnost	4,50	4,62	4,80	
Nega in oskrba	Zadovoljstvo	4,28	4,38	4,33	
	Pomembnost	4,93	4,73	4,87	
Samostojnost, aktivnost	Zadovoljstvo*	3,79	4,15	4,45	
	Pomembnost	4,72	4,55	4,71	
Odnos zaposlenih	Zadovoljstvo*	3,81	4,47	4,57	
	Pomembnost	4,83	4,85	4,80	
<b>Vključenost</b>	Zadovoljstvo	3,97	4,46	4,50	
	Pomembnost	4,71	4,74	4,59	
Obveščanje	Zadovoljstvo	4,17	4,45	4,33	
	Pomembnost*	5,00	4,85	4,60	
Sodelovanje s svojci	Zadovoljstvo	3,89	4,51	4,46	
	Pomembnost	4,57	4,70	4,55	
Zasebnost	Zadovoljstvo	3,78	4,45	4,68	
	Pomembnost	5,00	4,76	4,74	
Možnost pogovora	Zadovoljstvo	4,00	4,40	4,62	
	Pomembnost	4,57	4,76	4,60	
Sprejemanje kritike	Zadovoljstvo	4,00	4,59	4,64	
	Pomembnost	4,71	4,78	4,61	
<b>Imidž doma</b>	Zadovoljstvo	4,25	4,54	4,63	
	Pomembnost	4,62	4,67	4,71	
Izgled doma	Zadovoljstvo	4,26	4,50	4,63	
	Pomembnost	4,62	4,67	4,70	
Ugled doma	Zadovoljstvo	4,22	4,59	4,65	
	Pomembnost	4,71	4,78	4,61	
<b>Sumarno zadovoljstvo</b>	Zadovoljstvo	4,00	4,42	4,52	
	Pomembnost	4,75	4,71	4,72	

### 4.3 Razlike v zadovoljstvu glede na KRAJ BIVANJA

		VISTI OBČINI	VISTI REGIJI	IZVEN REGIJE
Velikost vzorca:		35	11	31
<b>Standard nege in oskrbe</b>	Zadovoljstvo	4,31	4,40	4,44
	Pomembnost	4,71	4,78	4,78
Prehrana	Zadovoljstvo	4,23	4,00	4,28
	Pomembnost	4,62	4,67	4,71
Nega in oskrba	Zadovoljstvo*	4,46	4,50	4,24
	Pomembnost	4,83	4,82	4,73
Samostojnost, aktivnost	Zadovoljstvo	4,16	4,43	4,38
	Pomembnost	4,57	4,57	4,67
Odnos zaposlenih	Zadovoljstvo	4,35	4,48	4,57
	Pomembnost	4,80	4,86	4,87
<b>Vključenost</b>	Zadovoljstvo	4,38	4,52	4,51
	Pomembnost	4,66	4,91	4,63
Obveščanje	Zadovoljstvo	4,41	4,41	4,40
	Pomembnost	4,86	4,82	4,68
Sodelovanje s svojci	Zadovoljstvo	4,38	4,53	4,51
	Pomembnost	4,58	4,92	4,57
Zasebnost	Zadovoljstvo	4,29	4,64	4,62
	Pomembnost	4,72	5,00	4,74
Možnost pogovora	Zadovoljstvo	4,33	4,64	4,55
	Pomembnost	4,59	4,95	4,68
Sprejemanje kritike	Zadovoljstvo	4,53	4,60	4,66
	Pomembnost	4,66	5,00	4,68
<b>Imidž doma</b>	Zadovoljstvo	4,52	4,61	4,56
	Pomembnost	4,73	4,64	4,64
Izgled doma	Zadovoljstvo	4,50	4,55	4,54
	Pomembnost	4,70	4,67	4,63
Ugled doma	Zadovoljstvo	4,53	4,82	4,60
	Pomembnost	4,66	5,00	4,68
<b>Sumarno zadovoljstvo</b>	Zadovoljstvo	4,37	4,49	4,49
	Pomembnost	4,69	4,80	4,70

## 5. Vpogled v elemente glavnih področij

Vsako od področij delovanja (t.i. kazalniki) je sestavljeno iz posameznih elementov oz. vprašanj iz anketnega vprašalnika, obravnavanih v tem poglavju. Tabela predstavlja trend zadovoljstva (glede na pretekla leta v primeru, da ocene obstajajo), stopnjo zadovoljstva in pomembnosti za letošnje leto in razkorak med obema ocenama za posamezne elemente.

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 (↑). Stolpec, označen z 'ZAD' za vsak element pove, kakšna je 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 bolj usmeriti v področja, označena z oranžno, saj predstavljajo priložnosti za ukrepanje (**nižje od 3,5**). V stolpcu razkoraka so zeleno obarvani vsi **pozitivni razkoraki**, oranžno pa vsi razkoraki, ki presegajo razliko večjo od pol ocene (**-0,5**) v negativno smer.

### •• Standard nege in oskrbe

TREND	ELEMENTI	ZAD	POM	RAZ
↓	Zaposleni so prijazni.	4,58	4,89	-0,31
↓	Zaposleni so spoštljivi do stanovalcev.	4,46	4,88	-0,42
↓	Dom ponuja dovolj dodatnih dejavnosti za preživljanje prostega časa.	4,46	4,71	-0,25
↑	Domski zdravnik strokovno opravlja svoje delo.	4,42	4,75	-0,34
↓	Zaposleni se trudijo zadovoljiti potrebe stanovalcev.	4,42	4,82	-0,40
↑	Stanovalcev je deležen kakovostne nege in oskrbe ter rehabilitacije.	4,35	4,81	-0,46
↓	Stanovalec lahko sam odloča o tem kaj bo počel v prostem času.	4,29	4,50	-0,21
↑	Zaposleni si vzamejo čas za stanovalce.	4,27	4,78	-0,51
↓	Prehrana v domu je kakovostna in raznolika.	4,19	4,67	-0,48
↓	Dom ponuja dovolj možnosti za redno fizično aktivnost stanovalcev.	4,14	4,63	-0,49

### •• Vključenost


TREND	ELEMENTI	ZAD	POM	RAZ
↓	Dom je odprt za sodelovanje z okoljem.	4,68	4,73	-0,05
↓	Z vodstvom doma in strokovnimi delavci dobro sodelujemo.	4,58	4,84	-0,26
↑	Če si želim kakšnih sprememb, lahko to zmeraj povem zaposlenim.	4,55	4,73	-0,17
↓	Zaposleni mi znajo prisluhniti, če si želim pogovora.	4,55	4,78	-0,23
↑	Ko potrebujem informacije o zdravstvenem stanju stanovalca, se lahko obrnem na domskega zdravnika.	4,49	4,85	-0,35
↓	Ko sem na obisku, imamo zagotovljeno dovoljšno mero zasebnosti.	4,45	4,78	-0,33
↑	Zaposleni me v dovoljšni meri informirajo o počutju stanovalca.	4,28	4,73	-0,45
↑	Zaposleni upoštevajo moje predloge za izboljšave in boljše delo s stanovalci.	4,26	4,58	-0,32
↓	Zaposleni upoštevajo naše želje pri oskrbi (izbira hrane, čas kopanja, obseg nege,...).	4,13	4,55	-0,41
↑	V domu so veseli mojega sodelovanja pri organizaciji izletov in sestankov za stanovalce.	4,11	4,18	-0,07


### •• Imidž doma


TREND	ELEMENTI	ZAD	POM	RAZ
↓	Okolica doma je lepo urejena.	4,67	4,64	0,03
↓	Menim, da ima dom v okolju dober ugled.	4,59	4,71	-0,12
↓	Prostori doma so čisti in urejeni.	4,57	4,88	-0,31
↓	Všeč mi je lokacija, kjer se nahaja dom.	4,36	4,50	-0,14


## 6. Dvodimezionalno pozicioniranje elementov

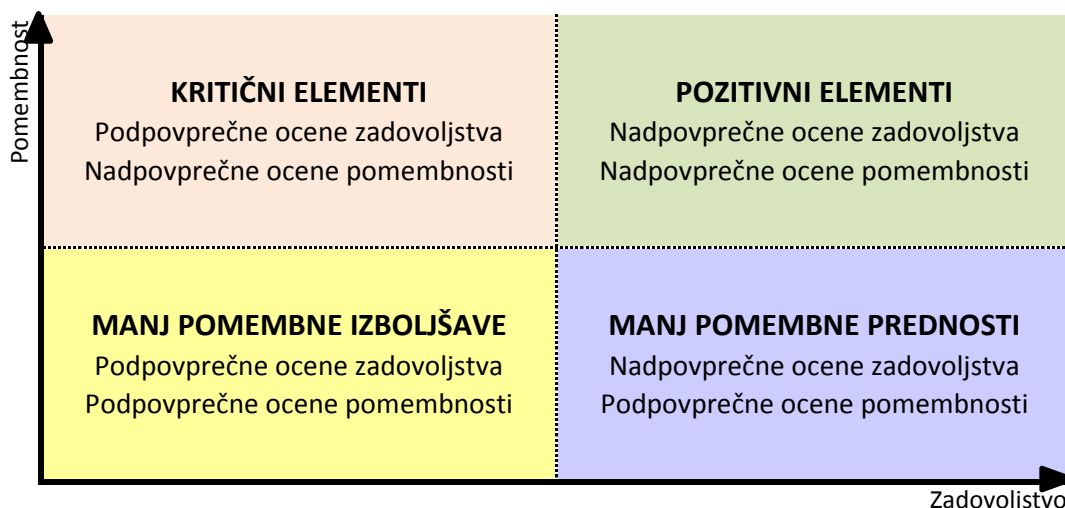
Opazovanje elementov iz perspektive obeh obravnavanih dimenzij (zadovoljstvo in pomembnost) je najpreglednejše s pomočjo razsevnega grafikona, ki dvodimenzionalni prostor razdeli na štiri kvadrante. Črta razdelitve je povprečje vseh elementov (sumarna ocena zadovoljstva in sumarna ocena pomembnosti).

 Problematičen je kvadrant levo zgoraj, kjer elementi dosegajo visoke, nadpovprečne ocene pomembnosti in podpovprečne ocene zadovoljstva – to so kritični elementi, ki potrebujejo izboljšave.

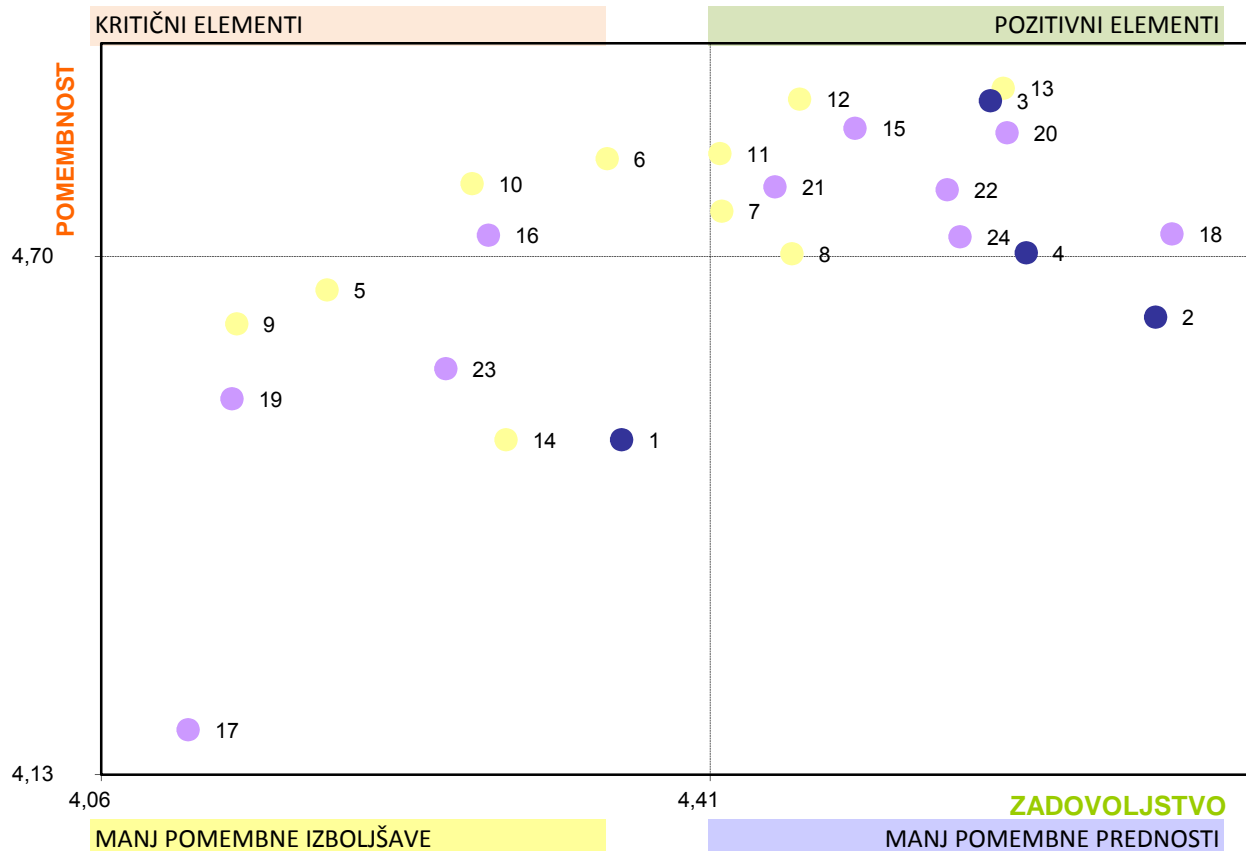
 V kvadrantu desno zgoraj se nahajajo elementi, pri katerih velja, da so nadpovprečno pomembni in dosegajo tudi nadpovprečno stopnjo zadovoljstva – to so pozitivni elementi oziroma dejavniki, ki privabljajo (prednosti).

 V kvadrantu levo spodaj so tisti elementi, ki so podpovprečno ocenjeni na obeh dimenzijah – to so manj pomembni elementi in se nanašajo na manj pomembne izboljšave.

 V kvadrantu desno spodaj so tisti elementi, na področju katerih svojci izražajo nadpovprečno zadovoljstvo in podpovprečna pričakovanja – ti so glede na zadovoljstvo »nad-zastopani« in se nanašajo na manj pomembne prednosti.



## DVIDIMENZIONALNO POZICIONIRANJE ELEMENTOV



- **Standard nege in oskrbe**

- 5 Prehrana v domu je kakovostna in raznolika.
- 6 Stanovalec je deležen kakovostne nege in oskrbe ter rehabilitacije.
- 7 Domski zdravnik strokovno opravlja svoje delo.
- 8 Dom ponuja dovolj dodatnih dejavnosti za preživljanje prostega časa.
- 9 Dom ponuja dovolj možnosti za redno fizično aktivnost stanovalcev.
- 10 Zaposleni si vzamejo čas za stanovalce.
- 11 Zaposleni se trudijo zadovoljiti potrebe stanovalcev.
- 12 Zaposleni so spoštljivi do stanovalcev.
- 13 Zaposleni so prijazni.
- 14 Stanovalec lahko sam odloča o tem kaj bo počel v prostem času.

- **Imidž doma**

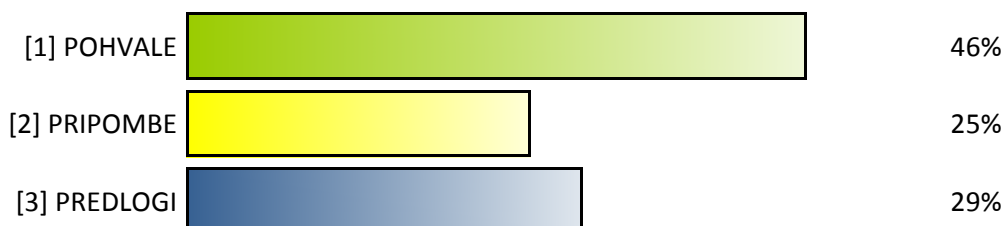
- 1 Všeč mi je lokacija, kjer se nahaja dom.
- 2 Okolica doma je lepo urejena.
- 3 Prostori doma so čisti in urejeni.
- 4 Menim, da ima dom v okolju dober ugled.

- **Vključenost**

- 15 Ko potrebujem informacije o zdravstvenem stanju stanovalca, se lahko obrnem na domskega zdravnika.
- 16 Zaposleni me v dovoljšni meri informirajo o počutju stanovalca.
- 17 V domu so veseli mojega sodelovanja pri organizaciji izletov in sestankov za stanovalce.
- 18 Dom je odprt za sodelovanje z okoljem.
- 19 Zaposleni upoštevajo naše želje pri oskrbi (izbira hrane, čas kopanja, obseg nege,...).
- 20 Z vodstvom doma in strok. delavci dobro sodelujemo.
- 21 Ko sem na obisku, imamo zagotovljeno dovoljšno mero zasebnosti.
- 22 Zaposleni mi znajo prisluhniti, če si želim pogovora.
- 23 Zaposleni upoštevajo moje predloge za izboljšave in boljše delo s stanovalci.
- 24 Če si želim kakšnih sprememb, lahko to zmeraj povem zaposlenim.

## 7. 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 zaznано stanje ter odgovarjajo na vprašanje "zakaj".



### •• RAZVRŠČENI ODPRTI ODGOVORI: POKHVALE / 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".

---

1 Celotno osebje doma.

---

1 Čestitam za delo in vse kar je v zvezi z domom!

---

1 Delavke na oddelku moje mame.

---

1 Ga. Amando.

---

1 Ga. Jasmino.

---

1 Gibanje v okolici doma.

---

1 Gibanje, telovadba, fizična aktivnost.

---

1 Gospa Tatjana Cerkenik je zelo dober terapevt za osebe z demenco.

---

1 Gospe Bizjakovi.

---

1 Gospe Vidmarjevi.

---

1 Gospod Božo si zasluži posebno pohvalo.

---

1 Niso vsi zaposleni prijazni: nekateri so, drugi ne.

---

1 Osebje doma za skrb naših svojcev.

---



---

1 Osebjem in vodstvu doma.

---

1 Osebjem je izjemno, počutje odlično! Še naprej tako! Lep pozdrav vsem

---

1 Osebjem varovanega oddelka za prijaznost, posluh pri željah in težavah, ki jih izpostavimo.

---

1 Po mojem mišljenju je to eden boljših domov v Sloveniji. Za vse se zahvaljujem od srca in iskrena hvala! Moramo vam čestitati.

---

1 Pohvala gre vsem zaposlenim, saj nam v hudih trenutkih stojijo ob strani in nam daje dovolj informacij, ko jih potrebujemo.

---

1 Pohvala osebjem doma.

---

1 Pohvala recepciji.

---

1 Pohvalil bi sestro Mojco, ki si vzame čas za mojo mamo, da mi razloži kaj in kako se mama počuti; je strokovna.

---

1 Posebna pohvala hišnikoma (znata delati z ljudmi, ne le popravljati).

---

1 Prijazno osebjem-pozitivna klima.

---

1 Prijaznost in uslužnost osebjem na oddelku.

---

1 Prijaznost osebjem.

---

1 Trud in prijaznost osebjem.

---

1 V domu so zaposleni odlični-humani ljudje. Izredna čistoča krasi delo zaposlenih.

---

1 V.d.dr. Nadjo Vidmar.

---

1 Vse najboljše o zaposlenih, res so pridni in požrtvovalni.

---

1 Vse osebjem.

---

1 Vse pohvale vsem delavcem DSO, sama bolj malo sodelujem pri procesu oskrbe, ker sem zaposlena in drugače angažirana.

---

1 Vse pohvale vsem v domu. Vse je v redu. Naj ostane kot je.

---

1 Vse zaposlene.

---

1 Za lepo skrb moje mame gredo pohval tudi bolničarki Sonji, Branki.

---

1 Zahvaljujem se za prijaznost, ustrežljivost, potrpežljivost... za odličnost, ki krasi vse zaposlene.

---

1 Zaposlene.

---

2 In kaj naj rečem, je še kakšna beseda lepša od HVALA?? Hvala za vaš trud-vsem zaposlenim in kar tako naprej. Kapo dol, saj se trudijo zadovoljiti potrebe stanovalcev, hvala.

---

2 Ko teta vpraša za stranišče, ji rečejo naj naredi v plenico, ampak ona ob pomoči vstane.

---

---

2 Moja mama je nepokretna in stanuje v prizidku. V sobi oz garsonjeri je še ena nepokretna gospa. Zelo me moti, ker je osebje preveč zasedeno in nimajo časa, da bi večkrat prišli pogledat, kaj se dogaja, če kaj rabijo. Jaz sem že večkrat prosila in opazila, pa dobim odgovorom da jih je premalo. Pri sprejemu nam je bilo rečeno, naj nas ne zanima, koliko zaposlenih je, pacienti bodo deležni vsega kar jim pripada (dvigovanje na voziček...). Na obisk prihajam skoraj vsak dan, kar je zame zelo obremenjujoče, saj imam dolo pot. V času obiska (tudi 2 uri in več) zelo redko pride osebje. Mislim, da bi bilo potrebno pri nepokretnih bolnikih uvesti večkratno kontrolo, tudi samo na vratih, tudi če bi zahtevalo dodatne stroške.

---

2 Na dementnem oddelku je premalo osebja, ki bi se strokovno ukvarjalo z bolniki z demenco.

---

2 Nekateri so zelo prijazni, drugi pa ne. To je že v naravi ljudi-tako je povsod.

---

2 Nekateri stanovalci sprašujejo po evrih-"fehtajo".

---

2 Nekooperativnost, nedostopnost in nesodelovanje, izpadi surovosti-zdravnikove usluge kritiziram. Bi lahko izbrali drugega?

---

2 Nisem odgovorila na vsa vprašanja, ker je moja mama premlo časa pri vas in si še nisem ustvarila mnenja o nekaterih zadevah.

---

2 Osebje se trudi, verjetno jih je premalo.

---

2 Pogrešam skupne posvete s svojci dementnih oseb ob sodelovanju strokovnih delavcev doma.

---

2 Premalo zaposlenih, da bi si lahko vzeli več časa za stanovalce.

---

2 Preveč enolična prehrana in neprilagojena sladkornim bolnikom (slab vodja prehrane).

---

2 Proti koncu leta kar nekaj mesecev v stranišču ni bilo toaletnega papirja, niti brisač.

---

2 Smo zelo zadovoljni.

---

2 Še nihče mi ni nikoli povedal ka bi potrebovala moja mati, recimo od perila ali pribolškov, mogoče sadje ali podobno.

---

2 Vonj po fekalijah, ki se širi po hodnikih.

---

2 Vse je OK.

---

2 Vsem zaposlenim se najlepše zahvaljujem za vso skrb in požrtvovalnost do moje mame. Veliko uspehov pri vašem delu še naprej, vam iskreno želim!

---

2 Vsem zaposlenim v domu za ostarele iskrena hvala.

---

2 Želim vam uspešno delo še naprej in naj vas svojci ne utrujajo preveč, saj za oskrbovance naredite vse in še več.

---

3 Alenka zelo lepo dela z njimi, je prijazna.

---

3 Boljše prezračevanje predvsem v mesecih, ki so bolj mrzli, saj je včasih zelo slab zrak, tako v sobah kot tudi na hodnikih in stopnišču.

---

3 Da bi se čim več ukvarjali z bolniki in svojci, ko so starši dementni-jim svetovati kako sprejeti in kako se prilagajati.

---

3 Da se pri receptorju najavi prihod osebe iz ZPIZ ne pa da prihaja kot vohun k varovancu.

---

---

3 Da tui v popoldanskem času dodajajo dovolj aktivnosti za popoldansko preživljanje prostega časa.

---

3 Družabni večeri stanovalcev.

---

3 Izboljšati je treba vstop na varovani oddelek, da ne bo treba čakati, da kdo odklene vrata (npr. da se vse odpre z isto kartico). To bi bilo koristno za obiskovalce in zaposlene.

---

3 Kopanje v kadi dvakrat na teden posebno za inkontinentne stanovalce v poletnem času.

---

3 Kopanje vsaj enkrat tedensko za nepokretno osebo.

---

3 Manjša trgovina z živili, kjer bi si mobilni stanovalci lahko kaj kupili.

---

3 Mogoče kakšno terapijo z živalmi za oskrbovance doma ali pa dan odprtih vrat, na katerem bi oskrbovance seznanili z živalmi in jim tako polepšali dan.

---

3 Nabavo stolov za obiskovalce (zložljivi, obešeni na steno...).

---

3 Predlaga, m povečanje števila zaposlenih (ali prostovoljcev) na negovalnem oddelku, da bi bilo stanovalcem na tem oddelku omogočeno več gibanja, aktivnosti...

---

3 Predlagam enkrat tedenski prevoz s kombijem v Ilirsko Bistrico za oskrbovance in tudi za obiske-za tiste, ki ne zmorejo hriba proti domu.

---

3 Predlagati večje število prostovoljcev-zlasti mladih.

---

3 Pridobiti čim več prostovoljcev, kateri so pripravljeni spremljati dementne osebe na sprehod-večkrat tedensko.

---

3 V kolikor je mogoče, da bi čistilke zalile rože oz. zamenjale vodo v vazah z rožami, ko starostnik ne more sam.

---

3 Več delovne terapije pri dementnih osebah (npr. zlaganje slik., štetje, ohranjanje veččin), katere so še prisotne pri posameznikih.

---

3 Več izhodov uporabnikov na svež zrak (mislim na tiste, ki sami ne zmorejo ven).

---

3 Več pozornosti pri oblačenju.

---

3 Več pozornosti ustni higieni tistih, ki so večinoma na postelji.

---

3 Večkratno prezračevanje prostora-slab zrak po hodnikih in sobah.

---

3 Zdravnika, ki bi imel empatijo do oskrbovancev in poslušal ostali tim osebja.

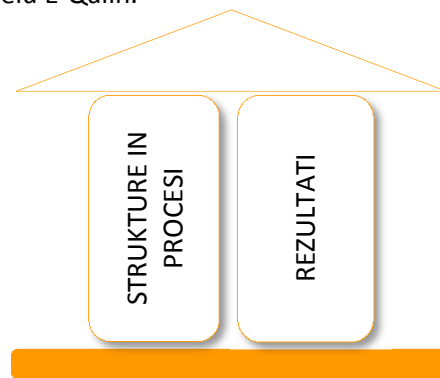
---

## Ocenjevanje struktur in procesov

Pri modelu E-Qalin predstavljajo nadaljni razvoj organizacije, podobno kot stebri v hiši, na eni strani "STRUKTURE IN PROCESI" doma za starejše ter na drugi strani "REZULTATI". Stebra prikazujeta, da imata znotraj modela E-Qalin naravnost na procese in naravnost na rezultate enak pomen.

Do sedaj smo se v poročilu osredotočali bolj na ocene za evalvacijo REZULTATOV ter v sklopu le-teh predpisanih KAZALNIKOV, to poglavje pa vam lahko služi pri enostavnejšem ocenjevanju STRUKTUR IN PROCESOV oz. KRITERIJEV v okviru samoocenjevanja po modelu E-Qalin.

V nadaljevanju so spisani kriteriji, ki jih je možno spremljati z anketnim vprašalnikom za svojce ter predlogi vprašanj za spremljanje posameznega kriterija, sami pa se odločite kateri od elementov je za vas najbolj primeren. Pri tem so v spodnjih tabelah vpisani vidik, delni vidik, kriterij, opis kriterija, vprašanja, s katerimi je možno posamičen kriterij spremljati ter skrajno desno tudi ocena zadovoljstva na določenem vprašanju oz. elementu in trend.



## 4. Okolje

### 4.1. SVOJCI IN OBISKOVALCI

#### 4.1.1 Komuniciranje in obveščanje

Komunikacija znotraj doma in navzven pove, kakšno pomembnost se pripisuje svojcem. Pri tem kriteriju raziskujemo, kako se zagotavlja komuniciranje in obveščanje ter njuno stalno izboljševanje.

- |  |      |   |
|--|------|---|
| • Ko potrebujem informacije o zdravstvenem stanju stanovalca, se lahko obrnem na domskega zdravnika. | 4,49 | ↑ |
| • Zaposleni me v dovoljšni meri informirajo o počutju stanovalca.                                    | 4,28 | ↑ |
| • Zaposleni mi znajo prisluhni, če si želim pogovora.  | 4,55 | ↓ |

#### 4.1.2 Vključevanje in sodelovanje

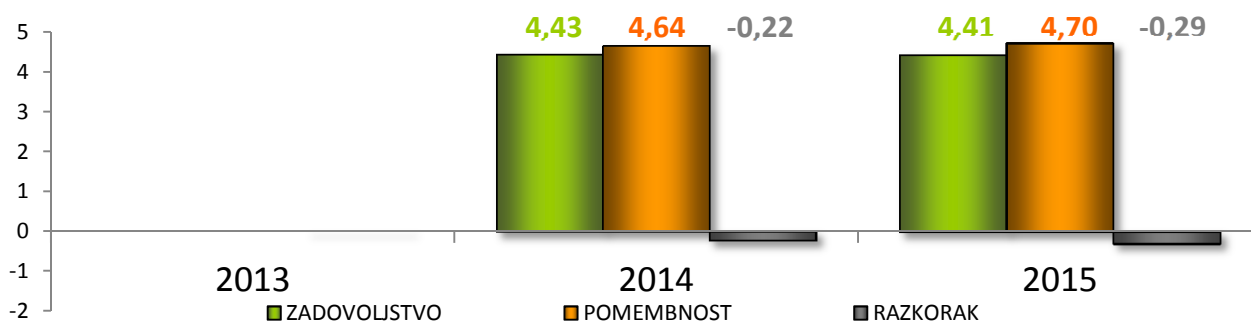
Svojci in obiskovalci imajo pomembno vlogo v vsakdanjiku doma: ob prvem stiku, med rednim bivanjem svojca v domu, vse do slovesa. S tem kriterijem ocenjujemo ustrezne oblike sodelovanja. Razmislimo, kako lahko organizacija izboljša kakovost življenja svojcev in obiskovalcev.

- |  |      |   |
|--|------|---|
| • V domu so veseli mojega sodelovanja pri organizaciji izletov in sestankov za stanovalce.                     | 4,11 | ↑ |
| • Dom je odprt za sodelovanje z okoljem (na obisk v dom prihajajo številna društva, pevski zbori, otroci,...). | 4,68 | ↓ |
| • Zaposleni upoštevajo naše želje pri oskrbi (izbira hrane, čas kopanja, obseg nege,...).                      | 4,13 | ↓ |
| • Z vodstvom doma in strokovnimi delavci dobro sodelujemo.   | 4,58 | ↓ |
| • Zaposleni upoštevajo moje predloge za izboljšave in boljše delo s stanovalci.                                | 4,26 | ↑ |
| • Če si želim kakšnih sprememb, lahko to zmeraj povem zaposlenim.  | 4,55 | ↑ |

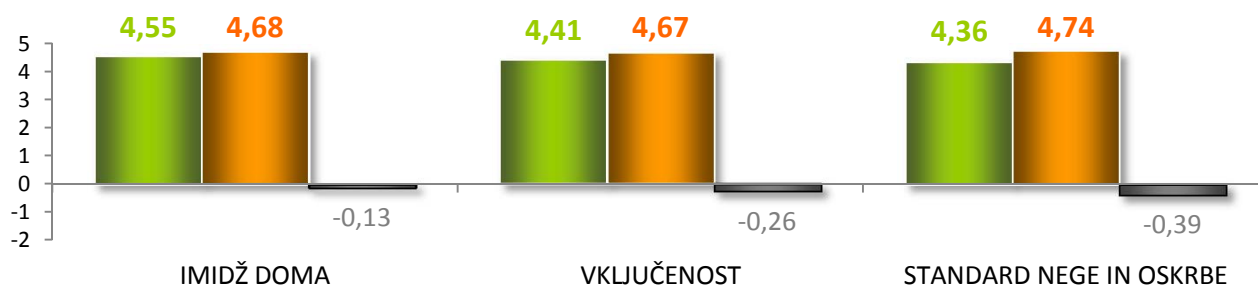
## ●● Povzetek rezultatov

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



## ●● Ocene po posameznih področjih razvrščene od najvišje do najnižje



## ●● Ocene najbolj in najslabše ocenjenih elementov

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

