

2024

POROČILO

RAZISKAVA ZADOVOLJSTVA STANOVALCEV



s k u p i n a
FABRIKA

DOM STAREJŠIH OBČANOV ILIRSKA BISTRICA

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 ILIRSKA BISTRICA

Kidričeva ulica 15

6250 Ilirska Bistrica

ODGOVORNA OSEBA

JANA ŠTRAKL

jana@skupina-fabrika.com

POROČILO

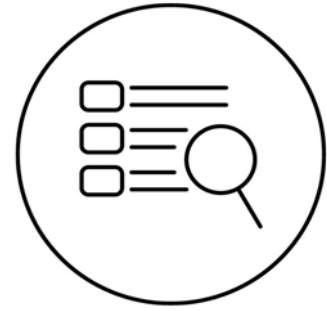
RAZISKAVA ZADOVOLJSTVA
STANOVALCEV 2024

25.11.2024

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 Dolžina bivanja v domu
- 1.3 Fizična zmožnost
- 1.4 Velikost sobe
- 1.5 Vesel/a sem, da sem doma v tem Domu:

2. Spremljanje merjenih področij - kazalnikov

- 2.1. UREJENOST DOMA
- 2.2. PREHRANA
- 2.3. AKTIVNOSTI V DOMU
- 2.4. ODNOS ZAPOSLENIH
- 2.5. 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 so sodelovali 103 stanovalci. Uporabljen anketni vprašalnik je standardiziran in ga uporabljajo tudi v drugih domovih za starejše. Vprašalnik zajema bistvene sestavine zadovoljstva z bivanjem v domu za starejše ter omogoča kvantifikacijo rezultatov ter primerjavo rezultatov z drugimi domovi za starejše.



Najvišji delež vzorca predstavljajo stanovalci, ki v Domu prebivajo od 2 do 5 let (31%), ter stanovalci, ki bivajo v apartmaju ali garsonjeri (28%).

Splošna (sumarna) ocena zadovoljstva znaša 4,44. 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 $\pm 0,10$ stopnje ocene zadovoljstva, kar pomeni, da je razlika med letošnjo in stopnjo zadovoljstva v prejšnjem merjenem obdobju manjša od 0,10, 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 4,42. Primerjava ocene sumarnega zadovoljstva vaših stanovalcev z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših stanovalcev v letošnjem letu nekoliko višje od lanskega povprečja.

V splošnem ugotavljamo, da stanovalci najvišje ocene zadovoljstva pripisujejo na naslednjih

- ZADOVOLJSTVO S ČISTOČO IN UREJENOSTJO DOMSKIH PROSTOROV (SKUPNI PROSTORI)? (4,61)
- ZADOVOLJSTVO S STORITVAMI ZDR. NEGE V DOMU (ZDRAVILA, OSKRBA RAN, INFUZIJE, ODVZEM KRVI, INHALACIJE)? (4,60)
- ZADOVOLJSTVO S SODELOVANJEM S SOCIALNIM/-O DELAVCEM/-KO? (4,60)
- ZADOVOLJSTVO ALI IMATE OBČUTEK, DA VAS ZAPOSLENI SPOŠTUJEJO? (4,58)
- ZADOVOLJSTVO S SLUŽBO VZDRŽEVANJA? (ČE SE V SOBI KAJ POKVARI, HIŠNIK POSKRBI ZA POPRAVILO?) (4,55)

Stanovalci najnižje ocene pripisujejo:

- ZADOVOLJSTVO S PONUDBO DODATNIH AKTIVNOSTI IN PRAZNOVANJ (ZBORI, IZLETI, PRIREDITVE, DRUŽENJA, PRAZNOVANJA)? (4,28)
- ZADOVOLJSTVO S TEM, KAKO PREŽIVLJATE SVOJ PROSTI ČAS V DOMU? (4,26)
- ZADOVOLJSTVO Z IZBIRO TER RAZNOVRSTNOSTJO PREHRANE? (4,24)
- ZADOVOLJSTVO ALI LAHKO Z ZAPOSLENIMI DELITE SVOJE SKRBI IN TEŽAVE? (4,16)
- ZADOVOLJSTVO S HRANO V DOMU? (OKUS HRANE, ...) (4,15)

•• 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

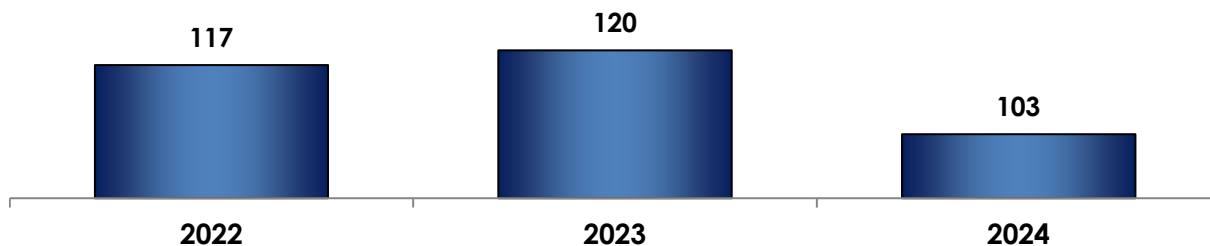
Raziskava zajema tista področja delovanja doma, ki pomembno prispevajo k višjemu zadovoljstvu stanovalcev z bivanjem v domu. Anketni vprašalnik, s katerim merimo zadovoljstvo stanovalcev, je rezultat dolgoletnih izkušenj z merjenjem zadovoljstva v domovih za starejše in predstavlja sedmo različico vprašalnika,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

1. Opis vzorca

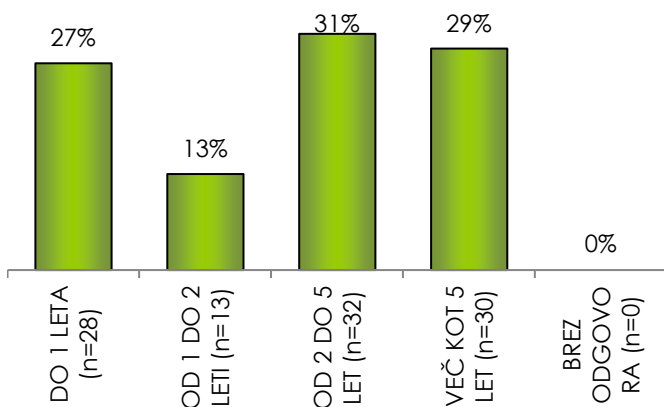
V analizi vzorca je predstavljena skupina stanovalcev, vključenih v raziskavo, oziroma stanovanj, ki so odgovarjali na anketni vprašalnik. Ta analiza je pomembno orodje za ugotavljanje reprezentativnosti rezultatov, saj nam pove, kako dobro zajeti vzorec predstavlja populacijo (vse stanovanj v domu)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

1.1 Velikost vzorca

V letošnjem letu so v raziskavi sodelovali 103 stanovanj.



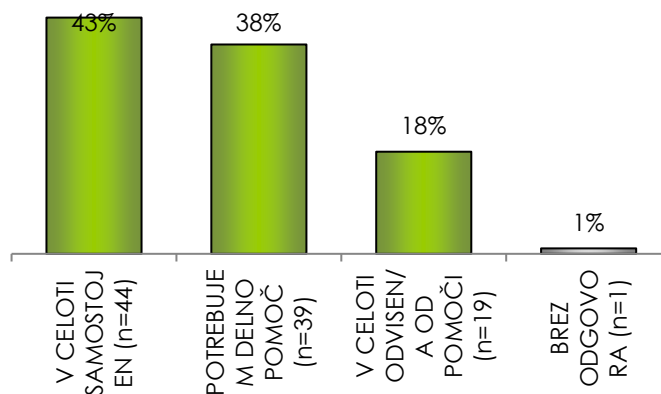
1.2 Dolžina bivanja v domu



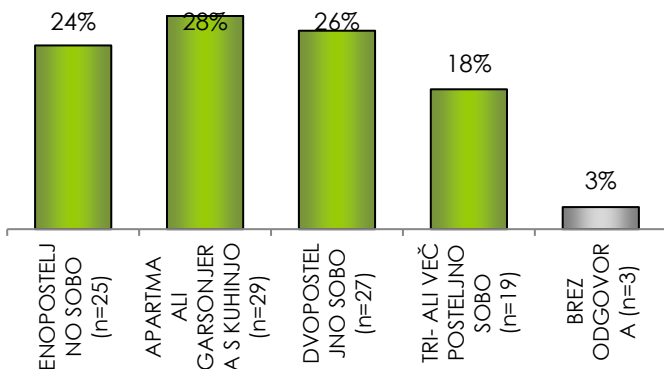
V vzorec raziskave je vključenih 31 % stanovalcev, ki v domu bivajo od 2 do 5 let ter 29 % stanovalcev, ki so v domski oskrbi več kot 5 let.

Glede na fizično zmožnost stanovalcev je v raziskavo vključenih 43 % stanovalcev, ki so v celoti samostojni ter 38 % stanovalcev, ki potrebujejo delno pomoč.

1.3 Fizična zmožnost

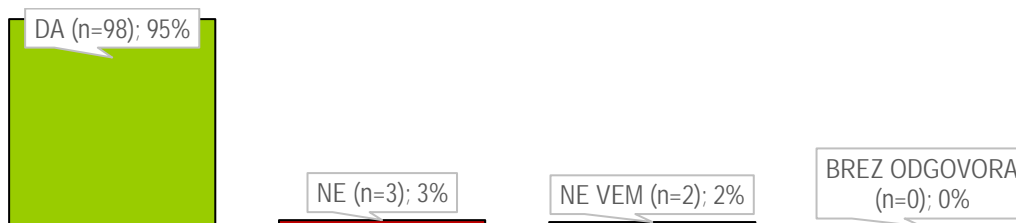


1.4 Velikost sobe



V vzorec je zajetih 28 % stanovalcev, ki bivajo v apartmaju ali garsonjeri ter 26 % stanovalcev, ki bivajo v dvoposteljni sobi.

1.5 Vesel/a sem, da sem doma v tem Domu:



Stanovalce smo povprašali, ali so veseli, da so doma v vašem Domu. Z odgovori na to vprašanje pridobimo vpogled v splošno počutje stanovalcev in njihovo zadovoljstvo z življenjem v Domu.

Rezultati kažejo, da je velika večina stanovalcev zadovoljna, saj jih kar 95 % navaja, da so veseli, da so doma v vašem Domu. Manjši delež, 3 % stanovalcev, pravi, da niso veseli, medtem ko je 2 % odgovorilo z "ne vem".

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 Bil sem sam doma

1 Blížina bližnjih

1 Odnos osebja do nas je pohvalen

1 Dobro se počutim v domu

1 Dom mi dopušča, da si sam izberem aktivnost

1 Hčerka je tu v mestu v službi

1 Hočem imeti mir

1 Imam oskrbo, sin je blizu

1 Imam svoj mir

1 Imam svoj mir, sama v sobi, nihče me ne moti

1 Imam vse kar potrebujem

1 Je za vse poskrbljeno

1 Kar me obkroža je super.

1 Ker doma nimam pomoči

1 Ker imam tukaj vse, kar rabim

1 Ker imam vse, kar rabim.

1 Ker je vse kot mora biti.

1 Ker je vse v redu.

1 Ker nimam doma.

1 Ker sam doma ne morem biti

1 Ker sama ne zmorem več

1 Ker sem brez skrbi v svoji starosti

1 Ker, doma nebi mogla biti sama.

1 Ker, imam pomoč, ko jo potrebujem

1 Ker, sem se sama odločila, samota ubija

1 Kvalitetno osebje

1 Lepo mi je

1 Mi je v domu lepo, prijazni zaposleni.

1 Mi ne preostane drugega

1 Mir, spoštovanje, oskrba

- 1 Na splošno sem zadovoljna.
- 1 Ne zmorem sam
- 1 Ne zmorem sama
- 1 Nimam izbire
- 1 Nisem zmogla sama
- 1 Nisem zmogla sama
- 1 Nisem zmogla sama doma
- 1 Počutim se svobodnega
- 1 Pomoč
- 1 Pomoč ..
- 1 Poskrbljeno v celoti za njih
- 1 Posluh, postrežba, spoštovanje
- 1 Sam ne morem biti doma
- 1 Sam ne zmorem doma sam
- 1 Sama doma
- 1 Sama ne zmorem
- 1 Sama ne zmorem doma
- 1 Sama nebi mogla živeti.
- 1 Sama nisem zmogla
- 1 Sama nisem zmogla opraviti določena opravila
- 1 Sama sem bila doma
- 1 Sama svoj gospodar
- 1 Se čutim varna
- 1 So vsi prijazni
- 1 Spoštovanje, postrežba
- 1 Sva bila z možem sama doma
- 1 Svojci so daleč, druge možnosti nima vendar je vesela ,da je tu
- 1 Tišina, mir....
- 1 To je moj dom.
- 1 To je moja želja, ker sem domačin
- 1 Tukaj mi je lepo.
- 1 Zadovoljna
- 1 Zaradi družbe zaposlenih in oskrbovancev.
- 1 Zaradi pomoči.
- 1 Zaradi preskrbljenosti glede vseh potreb
- 1 Zaradi vljudnosti in spoštovanja.
- 1 Zato , ker doma nebi mogla bit sama.
- 1 Zato , ker se čutim varna
- 1 Zato ker je tukaj red.
- 1 Zato, ker je vse odlično
- 1 Zato, ker ga potrebujem
- 1 Zelo sem zadovoljna

Ne, ker.....

- 2 Doma je najlepše
- 2 Najlepše je doma
- 2 Ni domače okolje in vse je v klancu, ne morem sama ven

Ne vem, ker....

- 3 Rajši bi bila doma , če bi lahko.

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 stanovalcev na posameznem področju v preteklem letu**. Ta referenčna ocena predstavlja povprečje vseh domov, ki so se v preteklih letih vključili v standardizirano raziskavo zadovoljstva.

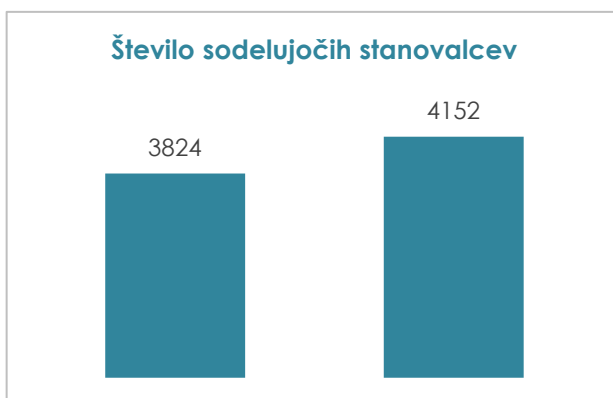
Vzorec Standardizirana raziskava v letu 2022 in 2023

referenčna
ocena

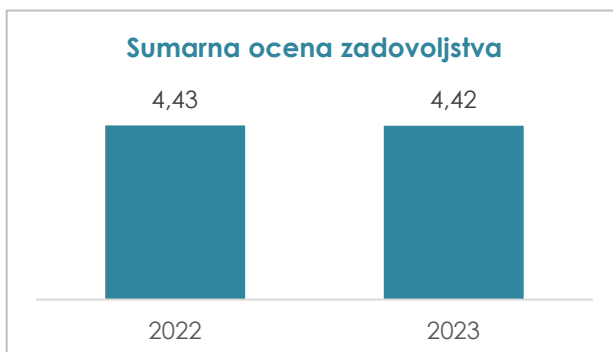
- ◆ V letu 2022 je v raziskavi zadovoljstva med stanovalci sodelovalo 58 domov za starejše, v letu 2023 pa 65 domov za starejše.



- ◆ Skupno je v letu 2022 v raziskavi sodelovalo 3824 stanovalcev, v letu 2023 pa 4152 stanovalcev domov za starejše. Vzorec je velik ter reprezentativen.



- ◆ V letu 2022 je sumarna ocena zadovoljstva stanovalcev znašala 4,43, v letu 2023 pa 4,42.



2.1. UREJENOST DOMA

Opis merjenega področja

Bivalni pogoji predstavljajo eno izmed temeljnih dimenzij pri presoji kakovosti življenja starostnikov. Namreč okolje, v katerem bivamo, nam mora omogočati maksimalno zadovoljevanje individualnih potreb in dopuščati vso svobodo, hkrati pa mora biti urejeno na tak način, da zagotavlja visoko stopnjo varnosti, kar je pri starostnikih še posebej pomembno, saj mora biti priprava bivalnih pogojev usmerjena v preprečevanje okužb in poškodb, omogočanje nadzora nad varovanci, odstranjevanje potencialno nevarnih predmetov iz okolice ter prilagoditev infrastrukture psihofizičnim zmožnostim starostnikov. V središču tega merjenega področja stoji oblikovanje bivalnega okolja, s prostori ter opremo, ki ustreza potrebam stanovalcev. Stanovalce tako povprašamo po zadovoljstvu z urejenostjo ter čistočo domskih prostorov, z urejenostjo okolice doma, s počutjem v sobi kjer bivajo ter s službo vzdrževanja v skrbi za popravila.

2022		2023		2024	
Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
4,70	*	4,66	*	4,54	*

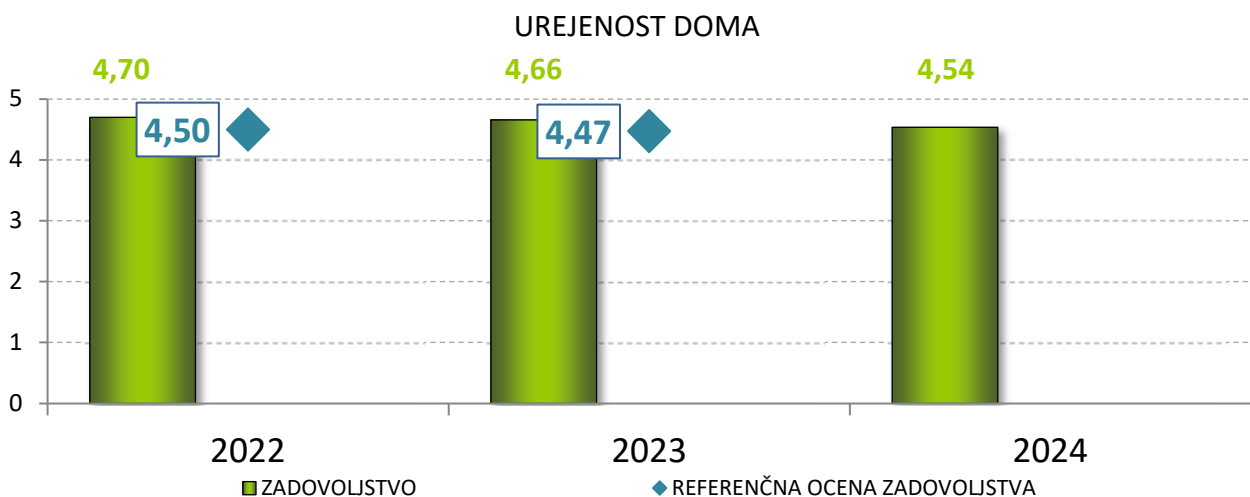
* ciljno vrednost določite sami. V pomoč naj vam bo Skupna letna primerjalna analiza, ki daje vpogled v primerjave ocen vašega doma z drugimi domovi. Glede na primerjavo z ostalimi se odločite kakšen je vaš cilj izboljšav, npr. višina ciljne vrednosti naj se orientira glede na najvišje in najnižje rezultate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

●● INTERPRETACIJA REZULTATOV:

- Ocena zadovoljstva na področju urejenosti Doma v letošnjem letu znaša 4,54.
- 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 stanovalcev vseh domov, ki so bili v lanskem letu vključeni v standardizirano raziskavo zadovoljstva, ugotavljamo, da:

- ◆ Referenčna ocena zadovoljstva tega področja znaša 4,47.
- ◆ Primerjava ocene zadovoljstva vaših stanovalcev na tem področju z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših stanovalcev v letošnjem letu nekoliko višje od lanskega povprečja.



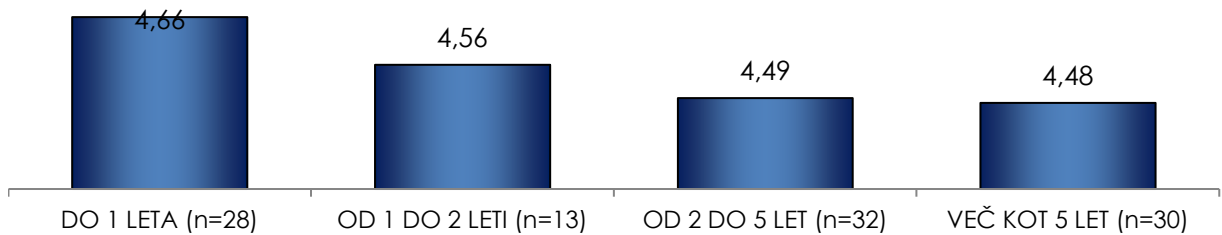
Trend stopnje
zadovoljstva



Demografske razlike

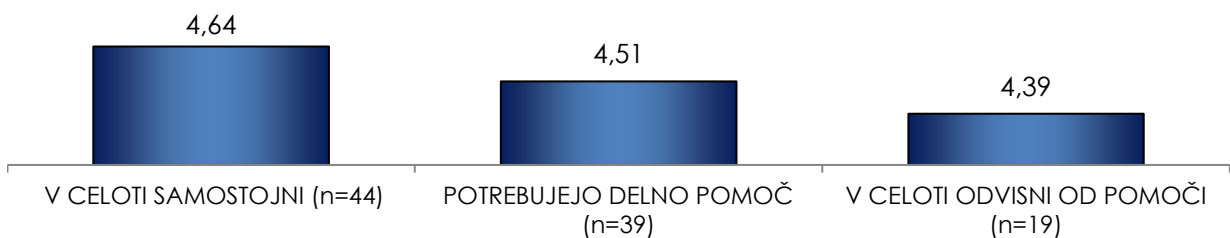
V tem poglavju se osredotočimo na analizo povprečnih vrednosti stopnje zadovoljstva na področju urejenosti Doma med stanovalci, ki se med seboj razlikujejo glede na dolžino bivanja v Domu, fizično zmožnostjo stanovalcev ter na velikost oz. vrsto sobe v kateri živijo. V primeru, da je v kateri skupini stanovalcev vzorec manjši od 3, rezultati niso prikazani, zaradi zagotavljanja anonimnosti anketiranja.

ZADOVOLJSTVO Z UREJENOSTJO DOMA GLEDE NA DOLŽINO BIVANJA V DOMU



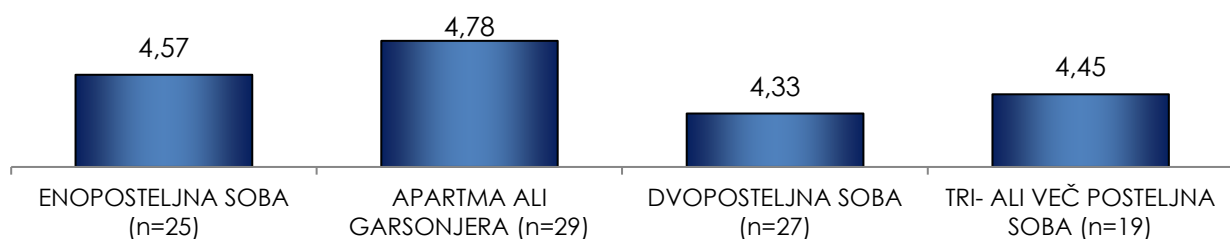
Ugotovimo, da so z urejenostjo Doma najbolj zadovoljni stanovalci, ki v Domu bivajo do 1 leta, kjer je ocena zadovoljstva najvišja in znaša 4,66. Najnižjo oceno zadovoljstva lahko razberemo pri skupini stanovalcev, ki v Domu bivajo več kot 5 let.

ZADOVOLJSTVO Z UREJENOSTJO DOMA GLEDE NA FIZIČNO ZMOŽNOST STANOVALCEV



Ugotovimo, da so z urejenostjo Doma najbolj zadovoljni stanovalci, ki so v celoti samostojni, kjer je ocena zadovoljstva najvišja in znaša 4,64. Najnižjo oceno zadovoljstva lahko razberemo pri skupini stanovalcev, ki so v celoti odvisni od pomoči.

ZADOVOLJSTVO Z UREJENOSTJO DOMA GLEDE NA TIP/VELIKOST SOBE V DOMU



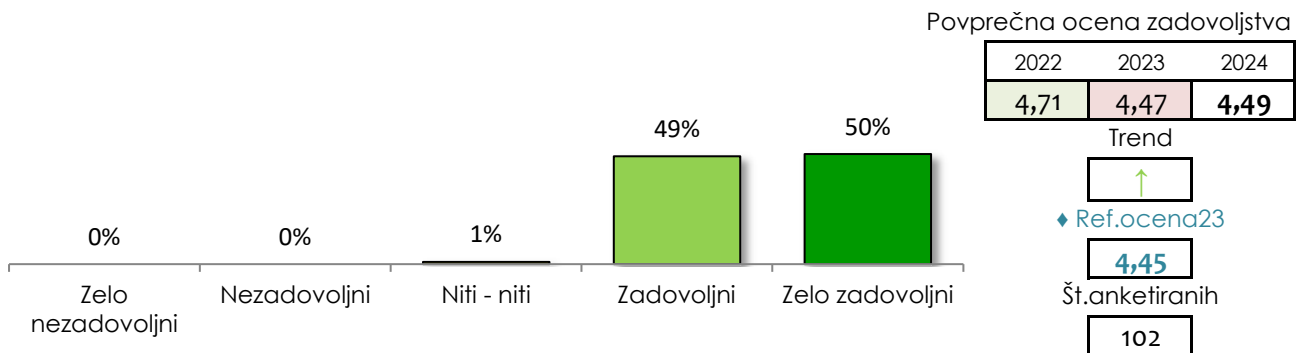
Ugotovimo, da so z urejenostjo Doma najbolj zadovoljni stanovalci, ki bivajo v apartmaju ali garsonjeri, kjer je ocena zadovoljstva najvišja in znaša 4,78. Najnižjo oceno zadovoljstva lahko razberemo pri skupini stanovalcev, ki bivajo v dvoposteljni sobi.

●● Pregled kazalnika:

Kazalnik urejenost 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 stanovalcev, ki so izrazili svoje mnenje s posamezno trditvijo, in delež stanovalcev, ki je dodelil posamezne ocene.

Stanovalce smo pri vsakem vprašanju povprašali tudi "**Kaj bi lahko spremenili, da bi bilo boljše?**" Pri tem so odgovori označeni s predznakom podane ocene 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".

● ZADOVOLJSTVO Z UREJENOSTJO OKOLICE DOMA?

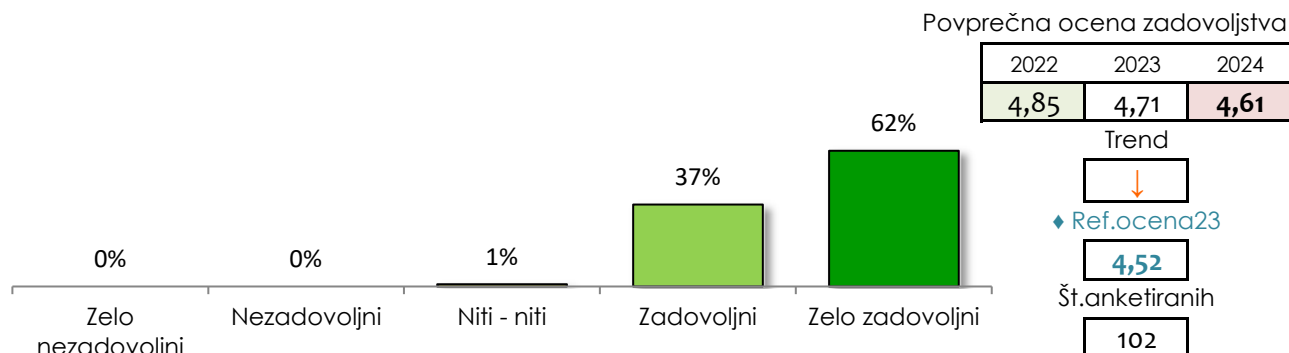


Povprečna ocena zadovoljstva vaših stanovalcev pri elementu 'Zadovoljstvo z UREJENOSTJO OKOLICE DOMA?' znaša 4,49. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,45. Primerjava ocene zadovoljstva vaših stanovalcev na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših stanovalcev v letošnjem letu nekoliko višje od lanskega povprečja.

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

Ni odgovorov

● **ZADOVOLJSTVO S ČISTOČO IN UREJENOSTJO DOMSKIH PROSTOROV (SKUPNI PROSTORI)?**

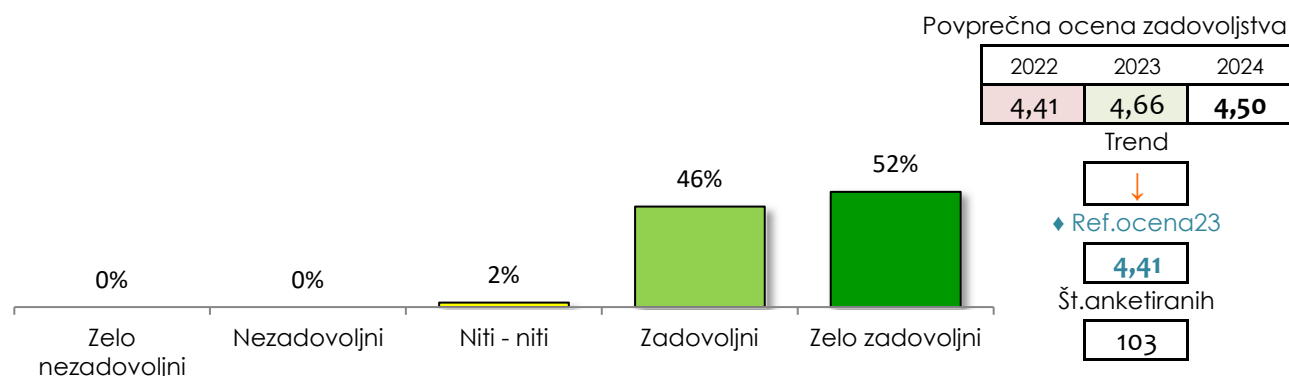


Povprečna ocena zadovoljstva vaših stanovalcev pri elementu 'Zadovoljstvo S ČISTOČO IN UREJENOSTJO DOMSKIH PROSTOROV (SKUPNI PROSTORI)?' znaša 4,61. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva negativen. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,52. Primerjava ocene zadovoljstva vaših stanovalcev na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših stanovalcev v letošnjem letu nekoliko višje od lanskega povprečja.

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

Prišla pred kratkim

● **ZADOVOLJSTVO S POČUTJEM V SVOJI SOBI?**

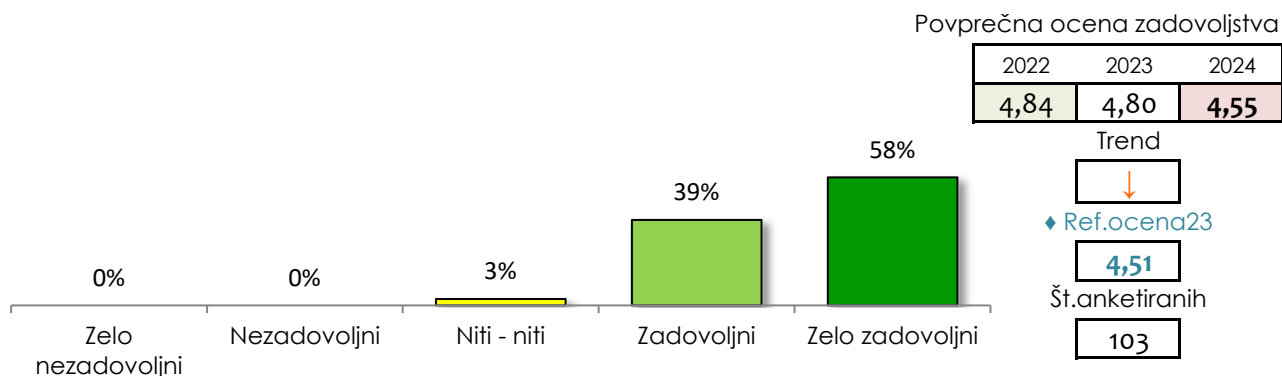


Povprečna ocena zadovoljstva vaših stanovalcev pri elementu 'Zadovoljstvo S POČUTJEM V SVOJI SOBI?' znaša 4,5. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva negativen. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,41. Primerjava ocene zadovoljstva vaših stanovalcev na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših stanovalcev v letošnjem letu nekoliko višje od lanskega povprečja.

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

Ni odgovorov

● **ZADOVOLJSTVO S SLUŽBO VZDRŽEVANJA? (ČE SE V SOBI KAJ POKVARI, HIŠNIK POSKRBI ZA POPRAVILO?)**



Povprečna ocena zadovoljstva vaših stanovalcev pri elementu 'Zadovoljstvo S SLUŽBO VZDRŽEVANJA? (ČE SE V SOBI KAJ POKVARI, HIŠNIK POSKRBI ZA POPRAVILO?)' znaša 4,55. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva negativen. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,51. Primerjava ocene zadovoljstva vaših stanovalcev na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših stanovalcev v letošnjem letu nekoliko višje od lanskega povprečja.

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

Ni odgovorov

2.2. PREHRANA

Opis merjenega področja

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. Stanovalce tako povprašamo po zadovoljstvu s hrano (okus hrane,...) ter z izbiro oz. raznovrstnostjo prehran v Domu.

2022		2023		2024	
Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
4,25	*	4,39	*	4,20	*

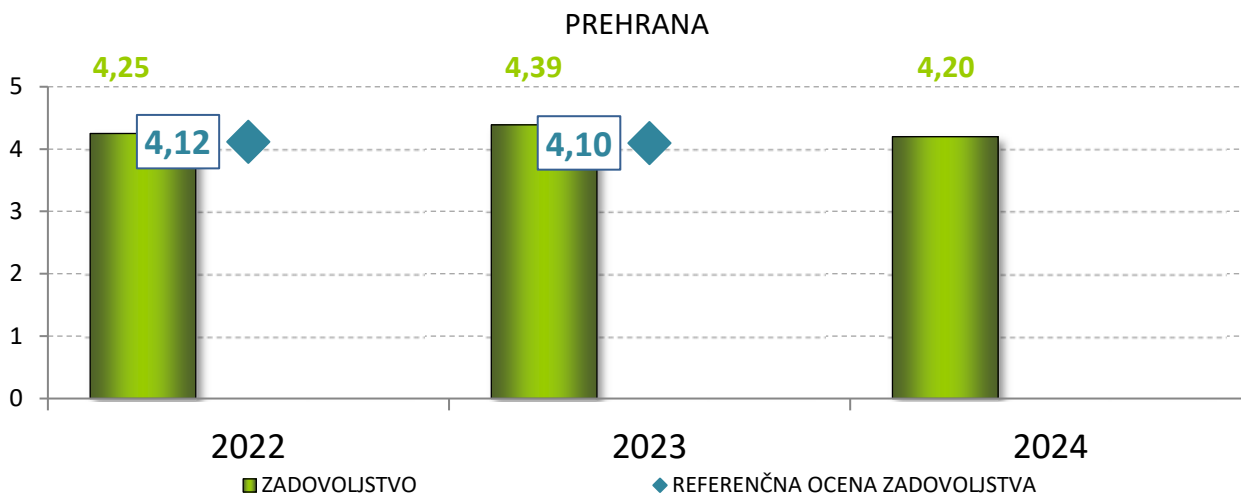
* ciljno vrednost določite sami. V pomoč naj vam bo Skupna letna primerjalna analiza, ki daje vpogled v primerjave ocen vašega doma z drugimi domovi. Glede na primerjavo z ostalimi se odločite kakšen je vaš cilj izboljšav, npr. višina ciljne vrednosti naj se orientira glede na najvišje in najnižje rezultate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

● INTERPRETACIJA REZULTATOV:

- Ocena zadovoljstva na področju prehrane v letošnjem letu znaša 4,20.
- 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 stanovalcev vseh domov, ki so bili v lanskem letu vključeni v standardizirano raziskavo zadovoljstva, ugotovljamo, da:

- ◆ Referenčna ocena zadovoljstva tega področja znaša 4,1.
- ◆ Primerjava ocene zadovoljstva vaših stanovalcev na tem področju z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših stanovalcev v letošnjem letu nekoliko višje od lanskega povprečja.



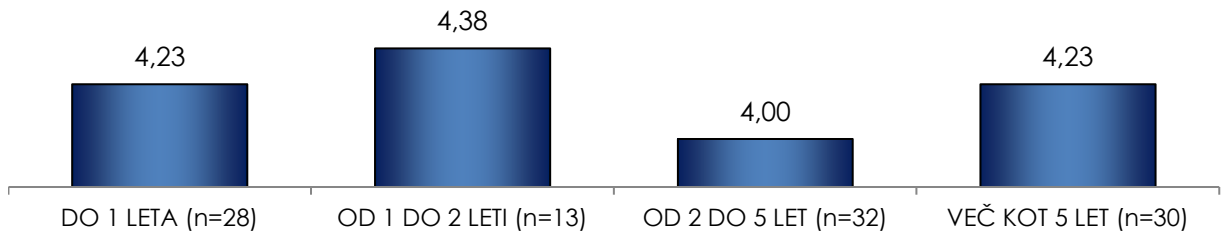
Trend stopnje
zadovoljstva



Demografske razlike

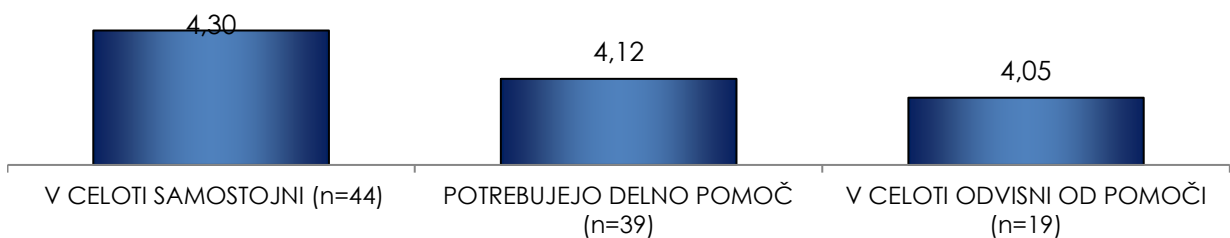
V tem poglavju se osredotočimo na analizo povprečnih vrednosti stopnje zadovoljstva na področju prehrane med stanovalci, ki se med seboj razlikujejo glede na dolžino bivanja v Domu, fizično zmožnostjo stanovalcev ter na velikost oz. vrsto sobe v kateri živijo. V primeru, da je v kateri skupini stanovalcev vzorec manjši od 3, rezultati niso prikazani, zaradi zagotavljanja anonimnosti anketiranca.

ZADOVOLJSTVO S PREHRANO GLEDE NA DOLŽINO BIVANJA V DOMU



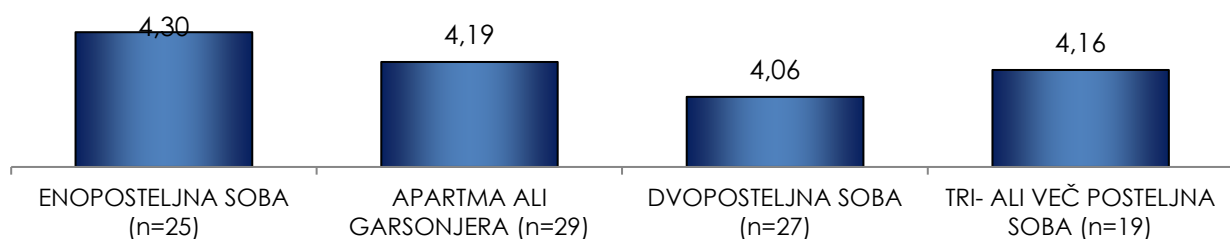
Ugotovimo, da so s prehrano najbolj zadovoljni stanovalci, ki v Domu bivajo od 1 do 2 leti, kjer je ocena zadovoljstva najvišja in znaša 4,38. Najnižjo oceno zadovoljstva lahko razberemo pri skupini stanovalcev, ki v Domu bivajo od 2 do 5 let.

ZADOVOLJSTVO S PREHRANO GLEDE NA FIZIČNO ZMOŽNOST STANOVALCEV



Ugotovimo, da so s prehrano najbolj zadovoljni stanovalci, ki so v celoti samostojni, kjer je ocena zadovoljstva najvišja in znaša 4,30. Najnižjo oceno zadovoljstva lahko razberemo pri skupini stanovalcev, ki so v celoti odvisni od pomoči.

ZADOVOLJSTVO S PREHRANO GLEDE NA TIP/VELIKOST SOBE V DOMU



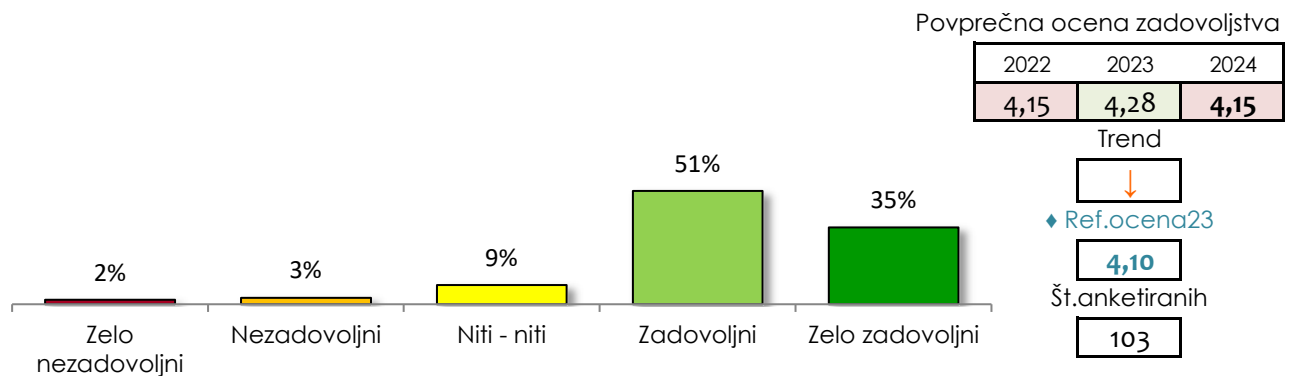
Ugotovimo, da so s prehrano najbolj zadovoljni stanovalci, ki bivajo v enoposteljni sobi, kjer je ocena zadovoljstva najvišja in znaša 4,30. Najnižjo oceno zadovoljstva lahko razberemo pri skupini stanovalcev, ki bivajo v dvoposteljni sobi.

●● Pregled kazalnika:

Kazalnik prehrana 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 stanovalcev, ki so izrazili svoje mnenje s posamezno trditvijo, in delež stanovalcev, ki je dodelil posamezne ocene.

Stanovalce smo pri vsakem vprašanju povprašali tudi "**Kaj bi lahko spremenili, da bi bilo boljše?**" Pri tem so odgovori označeni s predznakom podane ocene 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".

● ZADOVOLJSTVO S HRANO V DOMU? (OKUS HRANE, ...)



Povprečna ocena zadovoljstva vaših stanovalcev pri elementu 'Zadovoljstvo S HRANO V DOMU? (OKUS HRANE, ...)' znaša 4,15. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva negativen. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,1. Primerjava ocene zadovoljstva vaših stanovalcev na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših stanovalcev v letošnjem letu nekoliko višje od lanskega povprečja.

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

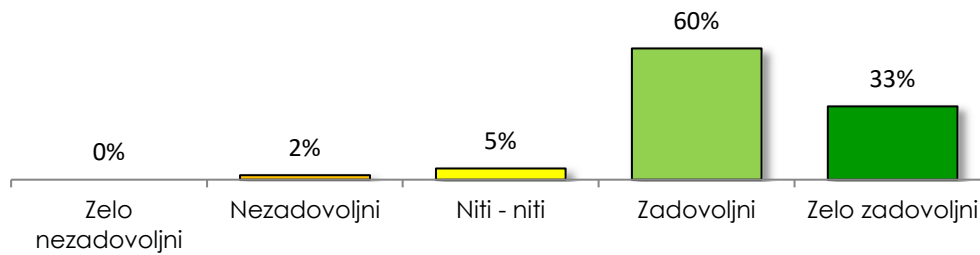
1 Mrzlo

4 Pecivo premalo pečeno.

● ZADOVOLJSTVO Z IZBIRO TER RAZNOVRSTNOSTJO PREHRANE?

Povprečna ocena zadovoljstva

2022	2023	2024
4,34	4,49	4,24



Trend

↓

◆ Ref.ocena23

4,10

Št. anketiranih

99

Povprečna ocena zadovoljstva vaših stanovalcev pri elementu 'Zadovoljstvo Z IZBIRO TER RAZNOVRSTNOSTJO PREHRANE?' znaša 4,24. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva negativen. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,1. Primerjava ocene zadovoljstva vaših stanovalcev na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših stanovalcev v letošnjem letu nekoliko višje od lanskega povprečja.

● Kaj bi lahko spremenili, da bi bilo boljše?

Premalo zelenjave

Več solate, več sadja.

2.3. AKTIVNOSTI V DOMU

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 prebijanje osame, na preseganje izključenosti iz socialnega življenja ter na pripravljenost pomagati sebi in drugim, intrageneracijsko in intergeneracijsko. Stanovalce tako povprašamo po zadovoljstvu s ponudbo dodatnih dejavnosti v Domu, s preživljanjem prostega časa ter z možnostjo udeležbi na verskih obredih oziroma duhovno oskrbo.

2022		2023		2024	
Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
4,69	*	4,45	*	4,28	*

* 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.

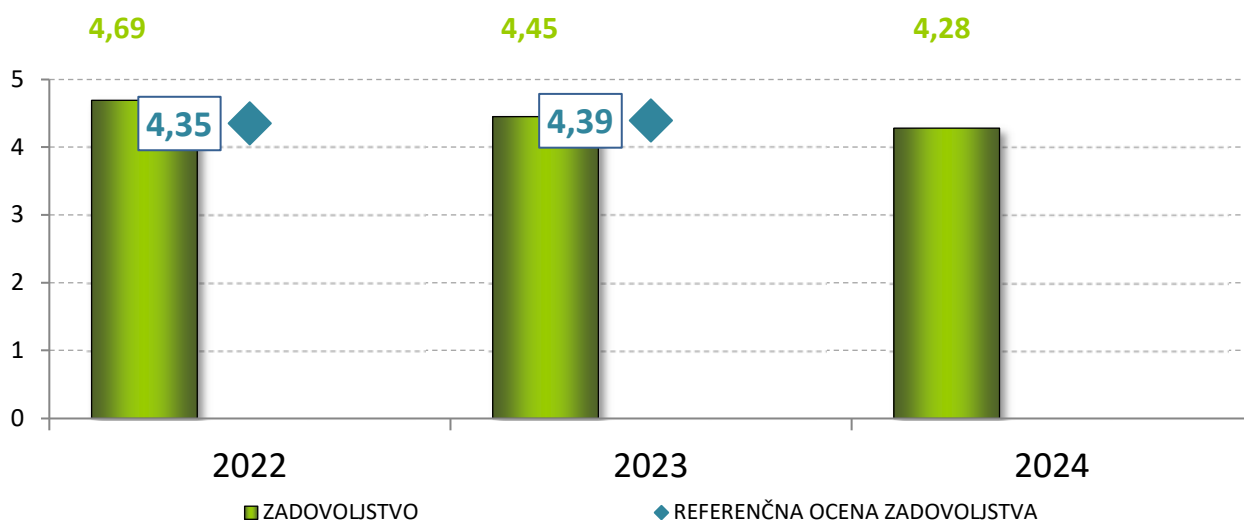
● INTERPRETACIJA REZULTATOV:

- Ocena zadovoljstva na področju aktivnosti v Domu v letošnjem letu znaša 4,28.
- 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 stanovalcev vseh domov, ki so bili v lanskem letu vključeni v standardizirano raziskavo zadovoljstva, ugotavljamo, da:

- ◆ Referenčna ocena zadovoljstva tega področja znaša 4,39.
- ◆ Primerjava ocene zadovoljstva vaših stanovalcev na tem področju z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših stanovalcev v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

AKTIVNOSTI V DOMU



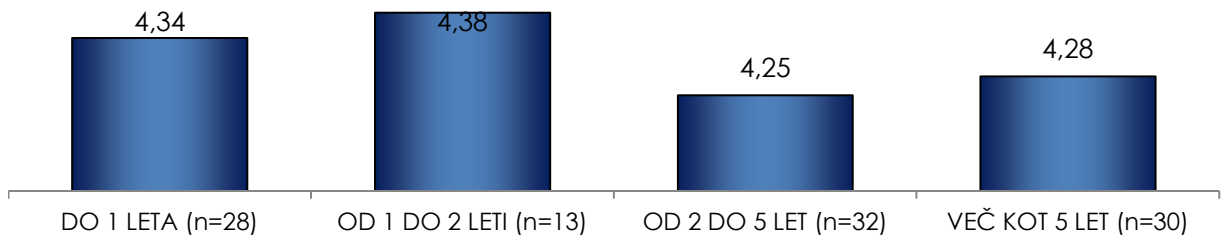
Trend stopnje
zadovoljstva



Demografske razlike

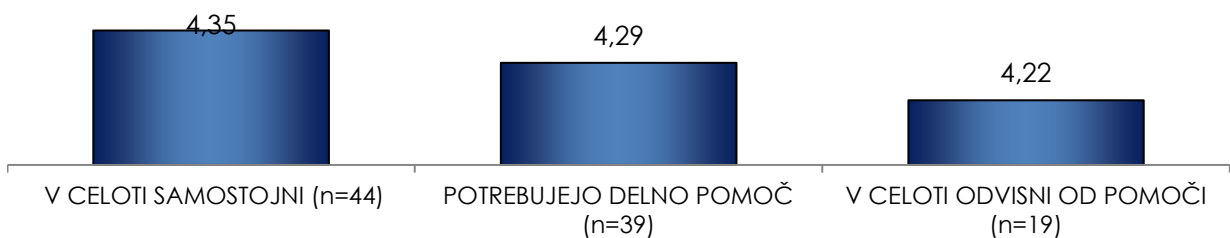
V tem poglavju se osredotočimo na analizo povprečnih vrednosti stopnje zadovoljstva na področju aktivnosti v Domu med stanovalci, ki se med seboj razlikujejo glede na dolžino bivanja v Domu, fizično zmožnostjo stanovalcev ter na velikost oz. vrsto sobe v kateri živijo. V primeru, da je v kateri skupini stanovalcev vzorec manjši od 3, rezultati niso prikazani, zaradi zagotavljanja anonimnosti anketiranja.

ZADOVOLJSTVO Z AKTIVNOSTMI V DOMU GLEDE NA DOLŽINO BIVANJA V DOMU



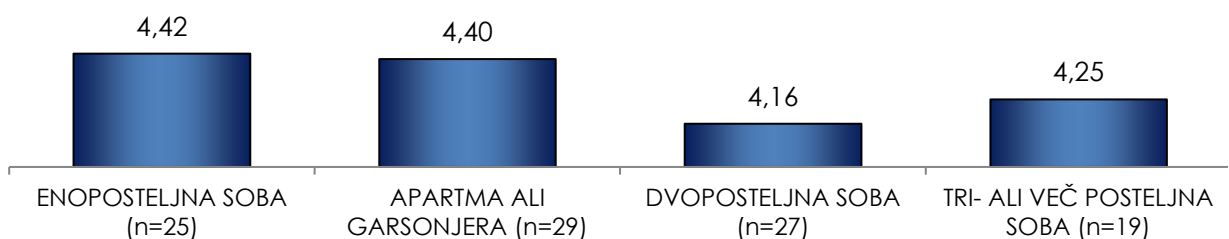
Ugotovimo, da so z aktivnostmi v Domu najbolj zadovoljni stanovalci, ki v Domu bivajo od 1 do 2 leti, kjer je ocena zadovoljstva najvišja in znaša 4,38. Najnižjo oceno zadovoljstva lahko razberemo pri skupini stanovalcev, ki v Domu bivajo od 2 do 5 let.

ZADOVOLJSTVO Z AKTIVNOSTMI V DOMU GLEDE NA FIZIČNO ZMOŽNOST STANOVALCEV



Ugotovimo, da so z aktivnostmi v Domu najbolj zadovoljni stanovalci, ki so v celoti samostojni, kjer je ocena zadovoljstva najvišja in znaša 4,35. Najnižjo oceno zadovoljstva lahko razberemo pri skupini stanovalcev, ki so v celoti odvisni od pomoči.

ZADOVOLJSTVO Z AKTIVNOSTMI V DOMU GLEDE NA TIP/VELIKOST SOBE V DOMU



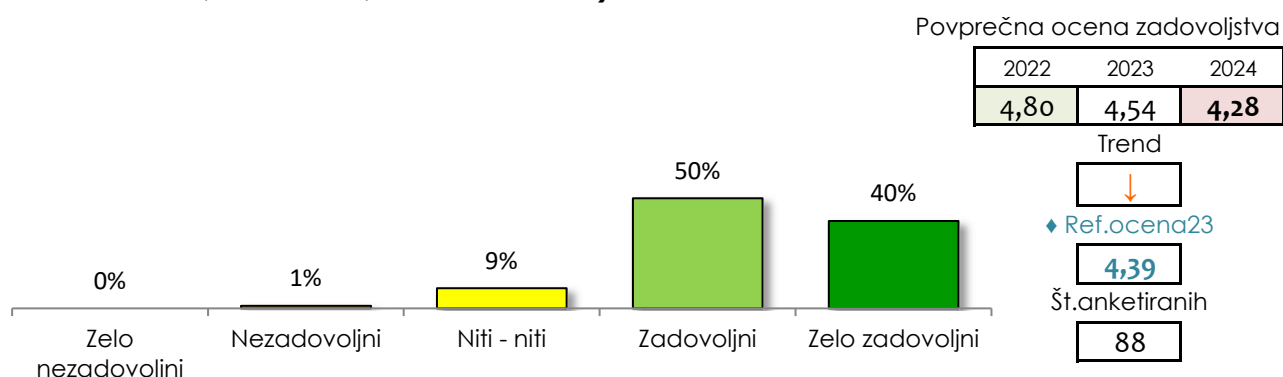
Ugotovimo, da so z aktivnostmi v Domu najbolj zadovoljni stanovalci, ki bivajo v enoposteljni sobi, kjer je ocena zadovoljstva najvišja in znaša 4,42. Najnižjo oceno zadovoljstva lahko razberemo pri skupini stanovalcev, ki bivajo v dvoposteljni sobi.

●● Pregled kazalnika:

Kazalnik aktivnosti v domu 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 stanovalcev, ki so izrazili svoje mnenje s posamezno trditvijo, in delež stanovalcev, ki je dodelil posamezne ocene.

Stanovalce smo pri vsakem vprašanju povprašali tudi "**Kaj bi lahko spremenili, da bi bilo boljše?**" Pri tem so odgovori označeni s predznakom podane ocene 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".

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



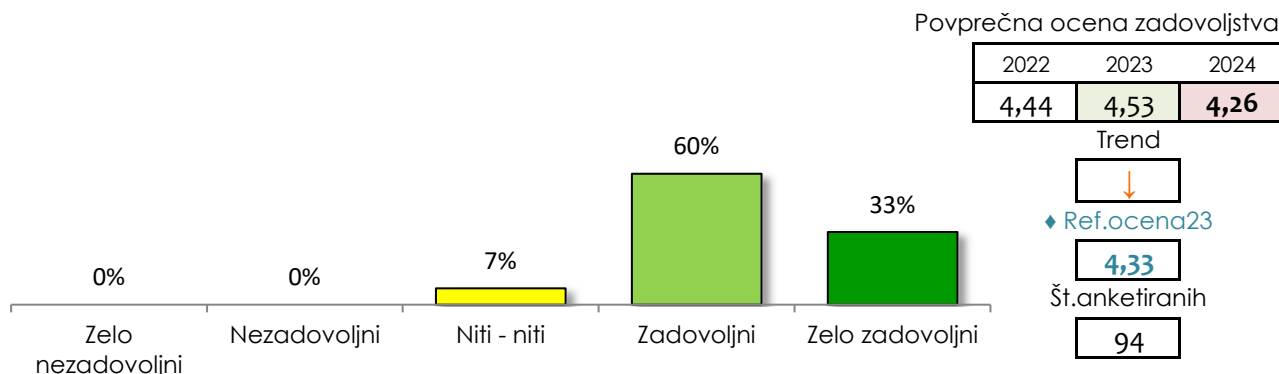
Povprečna ocena zadovoljstva vaših stanovalcev pri elementu 'Zadovoljstvo s PONUDBO DODATNIH AKTIVNOSTI IN PRAZNOVANJ (ZBORI, IZLETI, PRIREDITVE, DRUŽENJA, PRAZNOVANJA)?' znaša 4,28. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva negativen. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,39. Primerjava ocene zadovoljstva vaših stanovalcev na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših stanovalcev v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

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

Ne grem

Nisem še zadosti pokreten po poškodbi.

● **ZADOVOLJSTVO S TEM, KAKO PREŽIVLJATE SVOJ PROSTI ČAS V DOMU?**



Povprečna ocena zadovoljstva vaših stanovalcev pri elementu 'Zadovoljstvo S TEM, KAKO PREŽIVLJATE SVOJ PROSTI ČAS V DOMU?' znaša 4,26. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva negativen. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,33. Primerjava ocene zadovoljstva vaših stanovalcev na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših stanovalcev v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

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

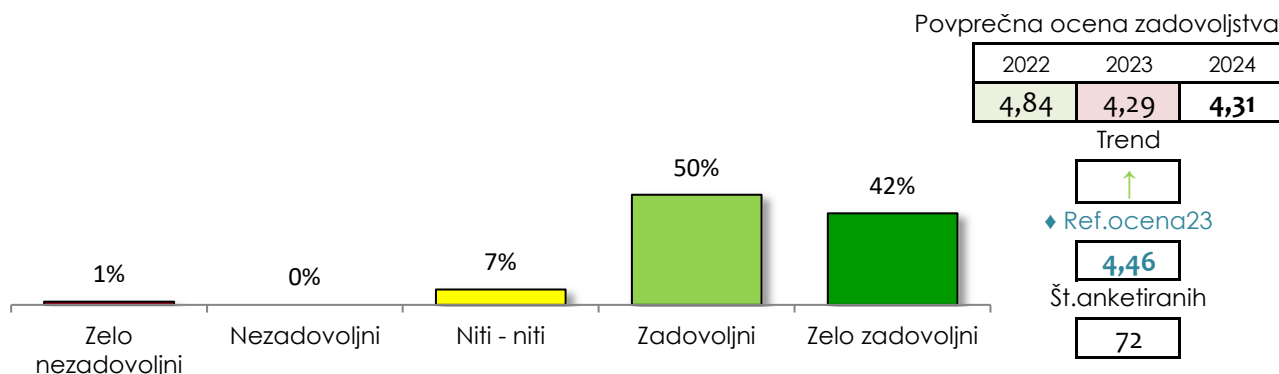
Dosti sem zunaj.

Najrajši sem v postelji

Največ v sobi.

S čitanjem.

● **ZADOVOLJSTVO Z MOŽNOSTJO UDELEŽBE NA VERSKIH OBREDIH, KI SE ODVIJAJO V DOMU TER DUHOVNO OSKRBO?**



Povprečna ocena zadovoljstva vaših stanovalcev pri elementu 'Zadovoljstvo Z MOŽNOSTJO UDELEŽBE NA VERSKIH OBREDIH, KI SE ODVIJAJO V DOMU TER DUHOVNO OSKRBO?' znaša 4,31. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,46. Primerjava ocene zadovoljstva vaših stanovalcev na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših stanovalcev v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

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

Me ne zanima

2.4. 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.

2022		2023		2024	
Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
4,71	*	4,07	*	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.

● INTERPRETACIJA REZULTATOV:

- Ocena zadovoljstva na področju odnosa zaposlenih v letošnjem letu znaša 4,41.
- 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 stanovalcev vseh domov, ki so bili v lanskem letu vključeni v standardizirano raziskavo zadovoljstva, ugotavljamo, da:

- ◆ Referenčna ocena zadovoljstva tega področja znaša 4,37.
- ◆ Primerjava ocene zadovoljstva vaših stanovalcev na tem področju z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših stanovalcev v letošnjem letu nekoliko višje od lanskega povprečja.



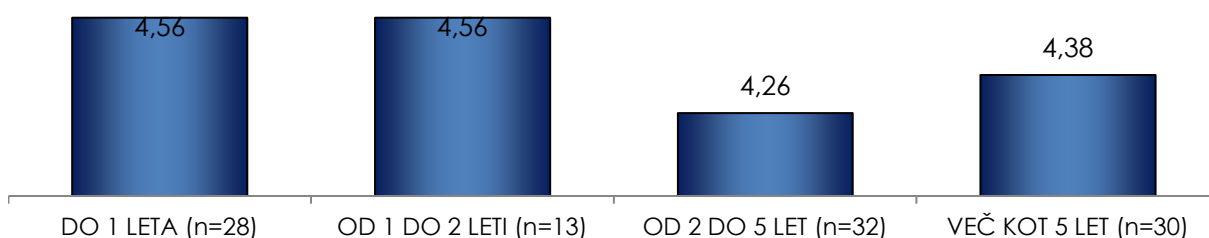
Trend stopnje
zadovoljstva



Demografske razlike

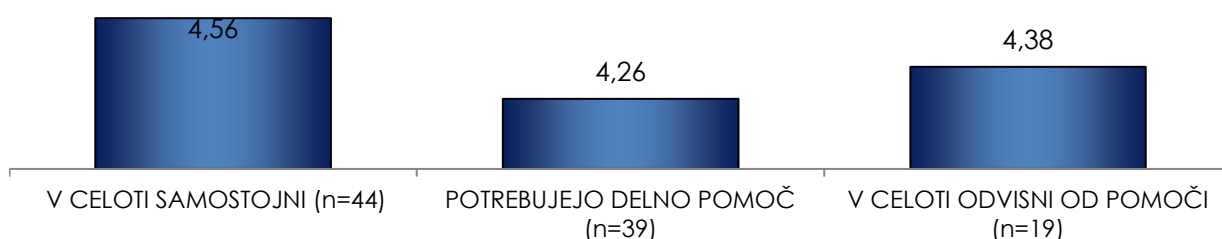
V tem poglavju se osredotočimo na analizo povprečnih vrednosti stopnje zadovoljstva na področju odnosa zaposlenih med stanovalci, ki se med seboj razlikujejo glede na dolžino bivanja v Domu, fizično zmožnostjo stanovalcev ter na velikost oz. vrsto sobe v kateri živijo. V primeru, da je v kateri skupini stanovalcev vzorec manjši od 3, rezultati niso prikazani, zaradi zagotavljanja anonimnosti anketiranja.

ZADOVOLJSTVO Z ODNOSOM ZAPOSLENIH GLEDE NA DOLŽINO BIVANJA V DOMU



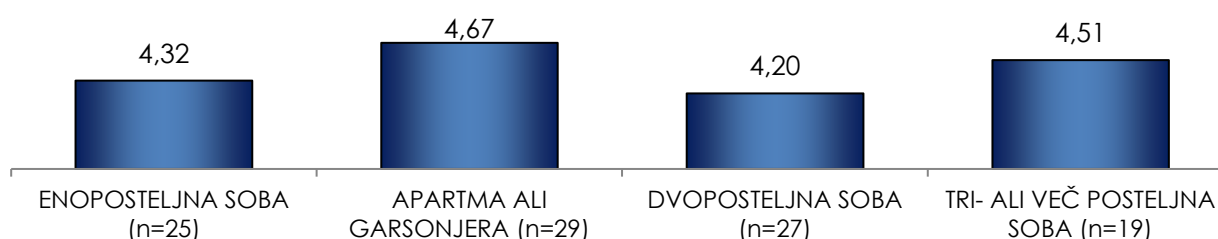
Ugotovimo, da so z odnosom zaposlenih najbolj zadovoljni stanovalci, ki v Domu bivajo do 1 leta, kjer je ocena zadovoljstva najvišja in znaša 4,56. Najnižjo oceno zadovoljstva lahko razberemo pri skupini stanovalcev, ki v Domu bivajo od 2 do 5 let.

ZADOVOLJSTVO Z ODNOSOM ZAPOSLENIH GLEDE NA FIZIČNO ZMOŽNOST STANOVALCEV



Ugotovimo, da so z odnosom zaposlenih najbolj zadovoljni stanovalci, ki so v celoti samostojni, kjer je ocena zadovoljstva najvišja in znaša 4,56. Najnižjo oceno zadovoljstva lahko razberemo pri skupini stanovalcev, ki potrebujejo delno pomoč.

ZADOVOLJSTVO Z ODNOSOM ZAPOSLENIH GLEDE NA TIP/VELIKOST SOBE V DOMU



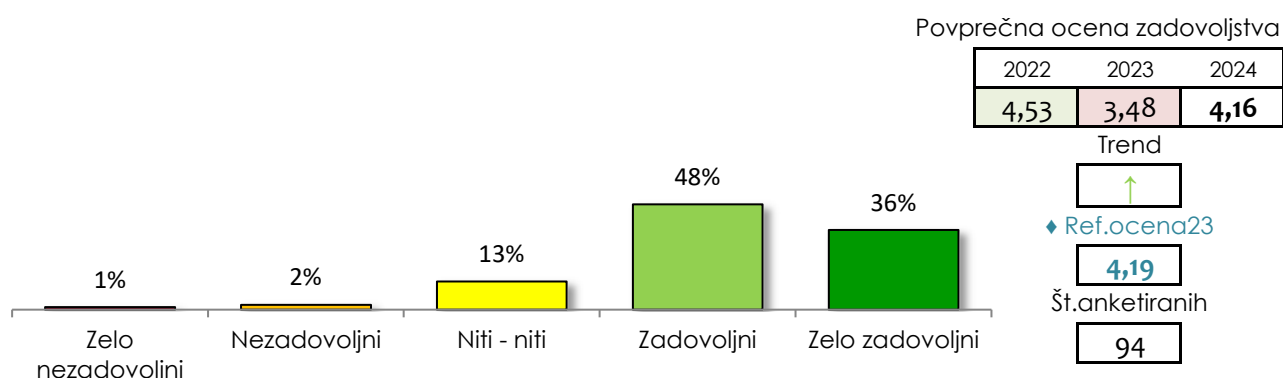
Ugotovimo, da so z odnosom zaposlenih najbolj zadovoljni stanovalci, ki bivajo v apartmaju ali garsonjeri, kjer je ocena zadovoljstva najvišja in znaša 4,67. Najnižjo oceno zadovoljstva lahko razberemo pri skupini stanovalcev, ki bivajo v dvoposteljni sobi.

●● 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 stanovalcev, ki so izrazili svoje mnenje s posamezno trditvijo, in delež stanovalcev, ki je dodelil posamezne ocene.

Stanovalce smo pri vsakem vprašanju povprašali tudi "**Kaj bi lahko spremenili, da bi bilo boljše?**" Pri tem so odgovori označeni s predznakom podane ocene 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".

● ZADOVOLJSTVO ALI LAHKO Z ZAPOSLENIMI DELITE SVOJE SKRBI IN TEŽAVE?

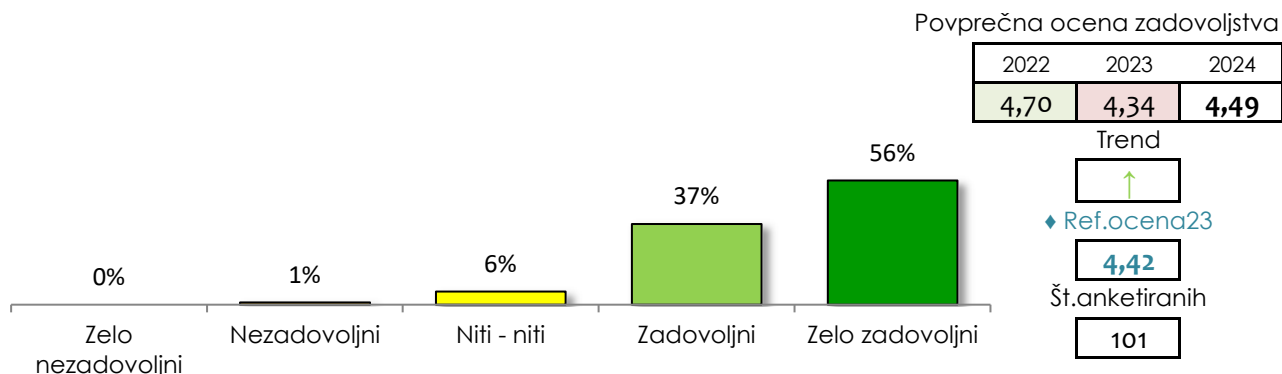


Povprečna ocena zadovoljstva vaših stanovalcev pri elementu 'Zadovoljstvo ALI LAHKO Z ZAPOSLENIMI DELITE SVOJE SKRBI IN TEŽAVE?' znaša 4,16. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,19. Primerjava ocene zadovoljstva vaših stanovalcev na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših stanovalcev v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

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

Ne vem

● **ZADOVOLJSTVO SO ZAPOSLENI NA VOLJO, KO JIH POTREBUJETE?**

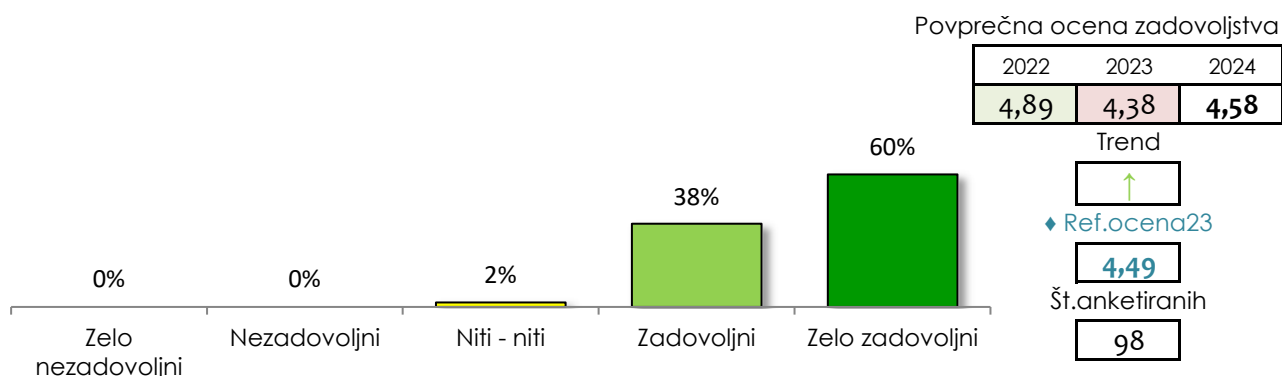


Povprečna ocena zadovoljstva vaših stanovalcev pri elementu 'Zadovoljstvo SO ZAPOSLENI NA VOLJO, KO JIH POTREBUJETE?' znaša 4,49. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,42. Primerjava ocene zadovoljstva vaših stanovalcev na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših stanovalcev v letošnjem letu nekoliko višje od lanskega povprečja.

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

Ni odgovorov

● **ZADOVOLJSTVO ALI IMATE OBČUTEK, DA VAS ZAPOSLENI SPOŠTUJEJO?**



Povprečna ocena zadovoljstva vaših stanovalcev pri elementu 'Zadovoljstvo ALI IMATE OBČUTEK, DA VAS ZAPOSLENI SPOŠTUJEJO?' znaša 4,58. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,49. Primerjava ocene zadovoljstva vaših stanovalcev na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših stanovalcev v letošnjem letu nekoliko višje od lanskega povprečja.

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

Ni odgovorov

2.5. 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.

2022		2023		2024	
Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
4,84	*	4,33	*	4,55	*

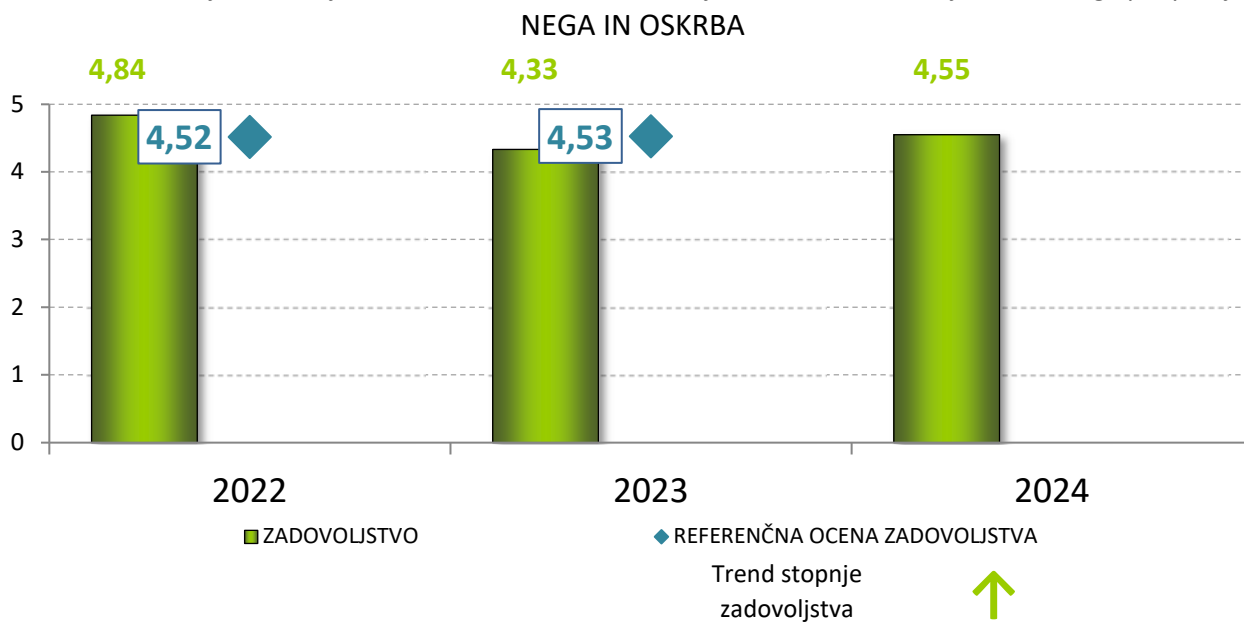
* ciljno vrednost določite sami. V pomoč naj vam bo Skupna letna primerjalna analiza, ki daje vpogled v primerjave ocen vašega doma z drugimi domovi. Glede na primerjavo z ostalimi se odločite kakšen je vaš cilj izboljšav, npr. višina ciljne vrednosti naj se orientira glede na najvišje in najnižje rezultate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

● INTERPRETACIJA REZULTATOV:

- Ocena zadovoljstva na področju nege in oskrbe v letošnjem letu znaša 4,55.
- 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 stanovalcev vseh domov, ki so bili v lanskem letu vključeni v standardizirano raziskavo zadovoljstva, ugotavljamo, da:

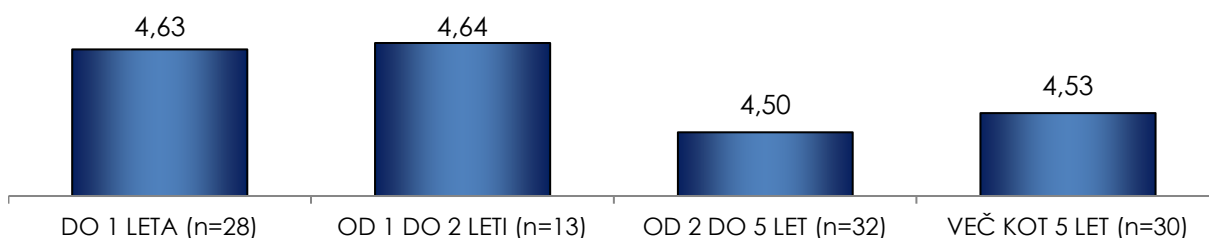
- ◆ Referenčna ocena zadovoljstva tega področja znaša 4,53.
- ◆ Primerjava ocene zadovoljstva vaših stanovalcev na tem področju z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših stanovalcev v letošnjem letu nekoliko višje od lanskega povprečja.



Demografske razlike

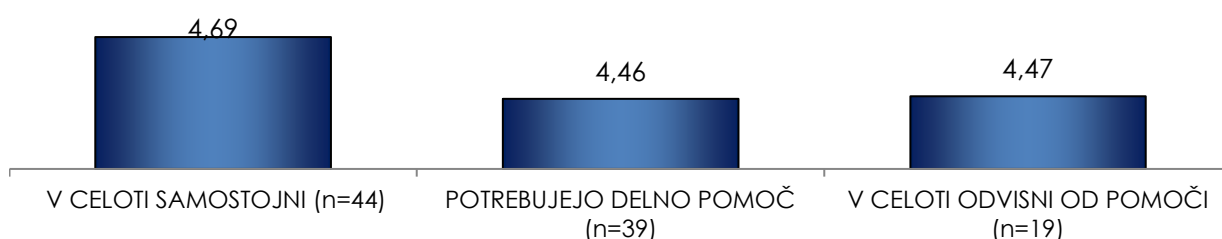
V tem poglavju se osredotočimo na analizo povprečnih vrednosti stopnje zadovoljstva na področju nege in oskrbe med stanovalci, ki se med seboj razlikujejo glede na dolžino bivanja v Domu, fizično zmožnostjo stanovalcev ter na velikost oz. vrsto sobe v kateri živijo. V primeru, da je v kateri skupini stanovalcev vzorec manjši od 3, rezultati niso prikazani, zaradi zagotavljanja anonimnosti anketiranja.

ZADOVOLJSTVO Z NEGO IN OSKRBO V DOMU GLEDE NA DOLŽINO BIVANJA V DOMU



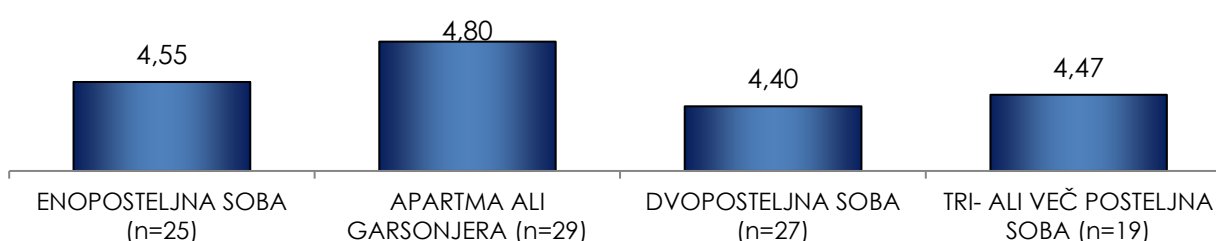
Ugotovimo, da so z nego in oskrbo najbolj zadovoljni stanovalci, ki v Domu bivajo od 1 do 2 leti, kjer je ocena zadovoljstva najvišja in znaša 4,64. Najnižjo oceno zadovoljstva lahko razberemo pri skupini stanovalcev, ki v Domu bivajo od 2 do 5 let.

ZADOVOLJSTVO Z NEGO IN OSKRBO V DOMU GLEDE NA FIZIČNO ZMOŽNOST STANOVALCEV



Ugotovimo, da so z nego in oskrbo najbolj zadovoljni stanovalci, ki so v celoti samostojni, kjer je ocena zadovoljstva najvišja in znaša 4,69. Najnižjo oceno zadovoljstva lahko razberemo pri skupini stanovalcev, ki potrebujejo delno pomoč.

ZADOVOLJSTVO Z NEGO IN OSKRBO V DOMU GLEDE NA TIP/VELIKOST SOBE V DOMU



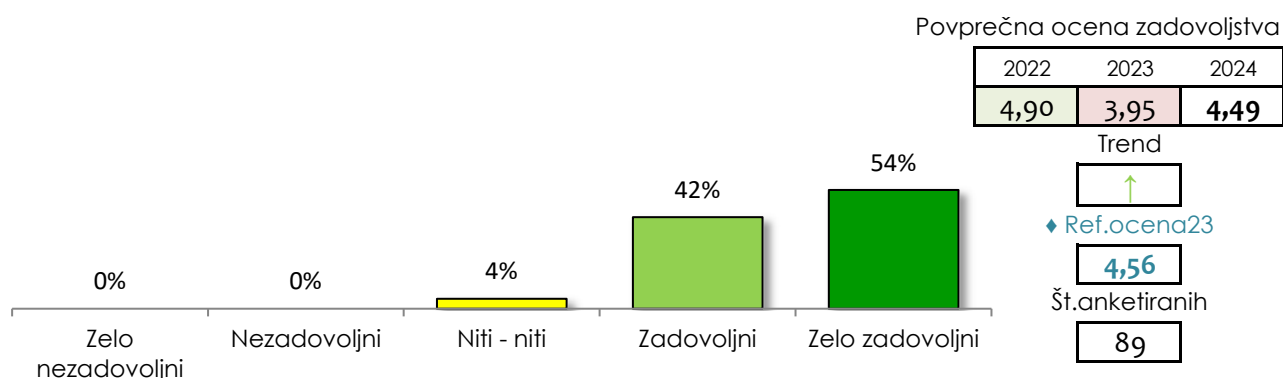
Ugotovimo, da so z nego in oskrbo najbolj zadovoljni stanovalci, ki bivajo v apartmaju ali garsonjeri, kjer je ocena zadovoljstva najvišja in znaša 4,80. Najnižjo oceno zadovoljstva lahko razberemo pri skupini stanovalcev, ki bivajo v dvoposteljni sobi.

●● Pregled kazalnika:

Kazalnik nega in oskrba je sestavljen iz šestih 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 stanovalcev, ki so izrazili svoje mnenje s posamezno trditvijo, in delež stanovalcev, ki je dodelil posamezne ocene.

Stanovalce smo pri vsakem vprašanju povprašali tudi "**Kaj bi lahko spremenili, da bi bilo boljše?**" Pri tem so odgovori označeni s predznakom podane ocene 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".

● ZADOVOLJSTVO S SKRBJO ZA VAŠO ZASEBNOST MED PREOBLAČENJEM, UMIVANJEM, KOPANJEM?

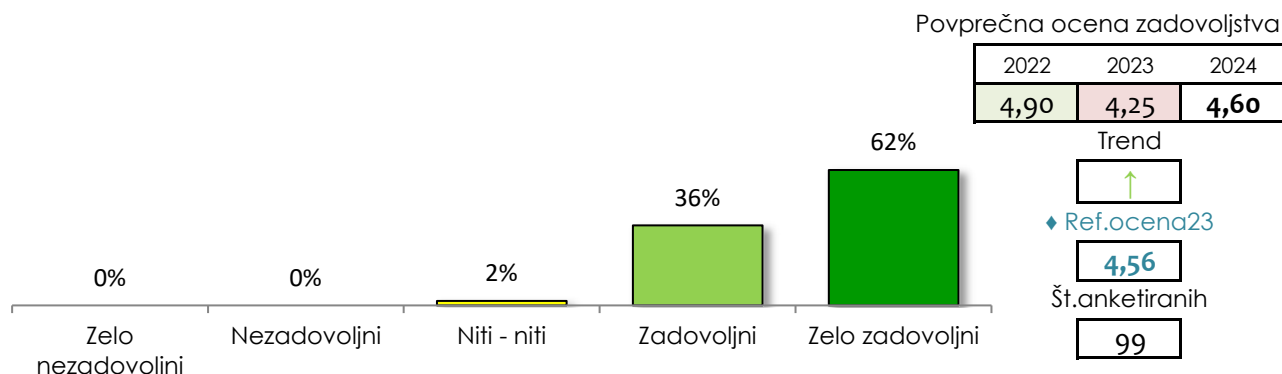


Povprečna ocena zadovoljstva vaših stanovalcev pri elementu 'Zadovoljstvo s SKRBJO ZA VAŠO ZASEBNOST MED PREOBLAČENJEM, UMIVANJEM, KOPANJEM?' znaša 4,49. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,56. Primerjava ocene zadovoljstva vaših stanovalcev na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših stanovalcev v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

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

Sama

● **ZADOVOLJSTVO S STORITVAMI ZDR. NEGE V DOMU (ZDRAVILA, OSKRBA RAN, INFUZIJE, ODVZEM KRVI, INHALACIJE)?**

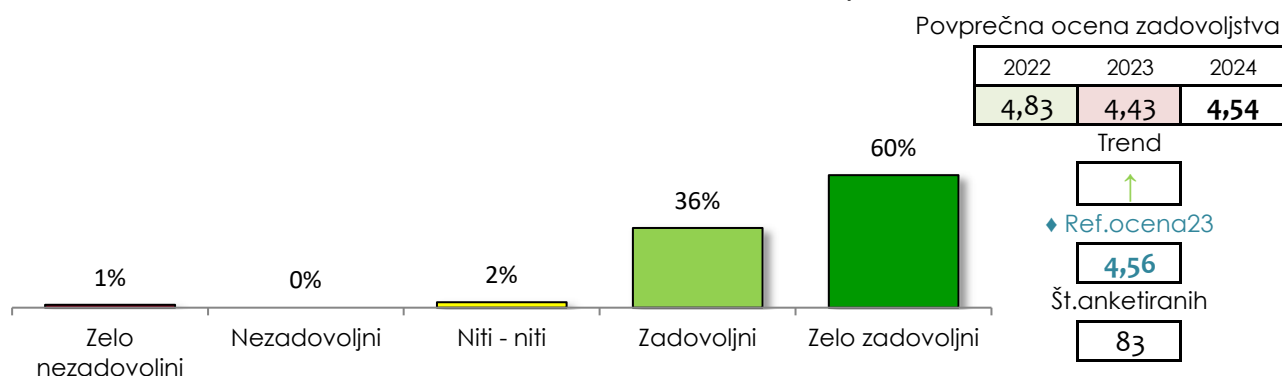


Povprečna ocena zadovoljstva vaših stanovalcev pri elementu 'Zadovoljstvo S STORITVAMI ZDR. NEGE V DOMU (ZDRAVILA, OSKRBA RAN, INFUZIJE, ODVZEM KRVI, INHALACIJE)?' znaša 4,6. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,56. Primerjava ocene zadovoljstva vaših stanovalcev na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših stanovalcev v letošnjem letu nekoliko višje od lanskega povprečja.

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

Ni odgovorov

● **ZADOVOLJSTVO Z DELOM IN ODNOSOM FIZIOTERAPEVTA/-KE?**



Povprečna ocena zadovoljstva vaših stanovalcev pri elementu 'Zadovoljstvo Z DELOM IN ODNOSOM FIZIOTERAPEVTA/-KE?' znaša 4,54. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,56. Primerjava ocene zadovoljstva vaših stanovalcev na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših stanovalcev v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

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

Ne uporabljam storitev

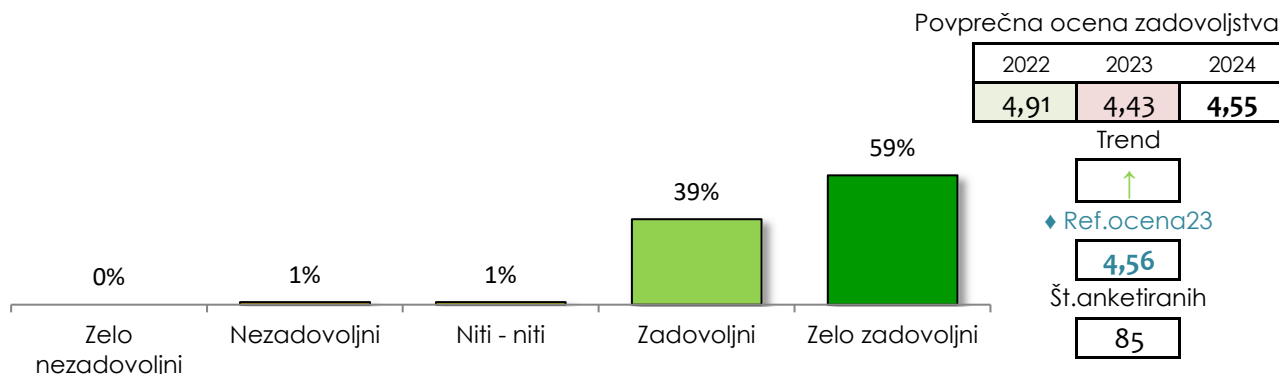
Nimam potrebe po oskrbi

Nisem bila udeležena obravnave

Nisem imel obravnave

Nisem imela obravnave

● **ZADOVOLJSTVO Z DELOM IN ODNOSOM DELOVNE TERAPIJE?**



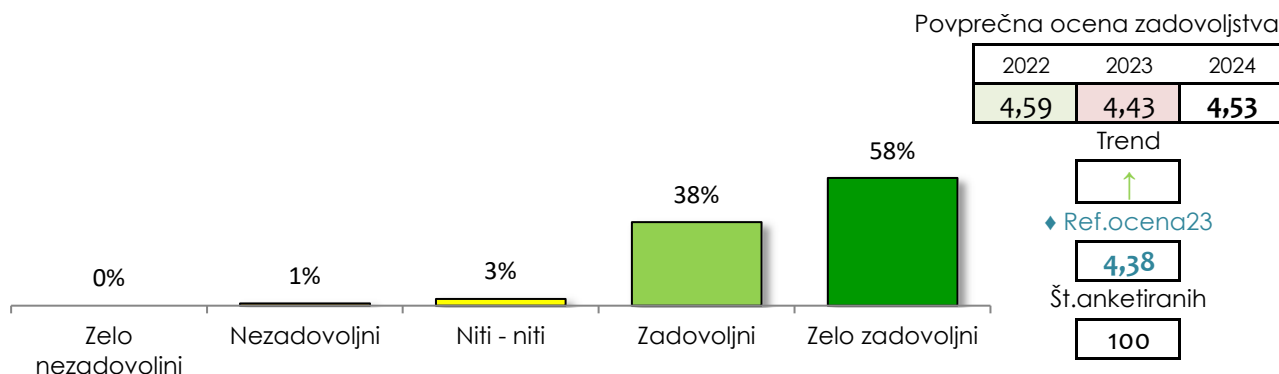
Povprečna ocena zadovoljstva vaših stanovalcev pri elementu 'Zadovoljstvo Z DELOM IN ODNOSOM DELOVNE TERAPIJE?' znaša 4,55. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,56. Primerjava ocene zadovoljstva vaših stanovalcev na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših stanovalcev v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

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

Se ne udeležujem

Se ne udeležujem

● **ZADOVOLJSTVO Z ODNOSOM IN STORITVAMI DOMSKE/-GA ZDRAVNIKA/-CE?**

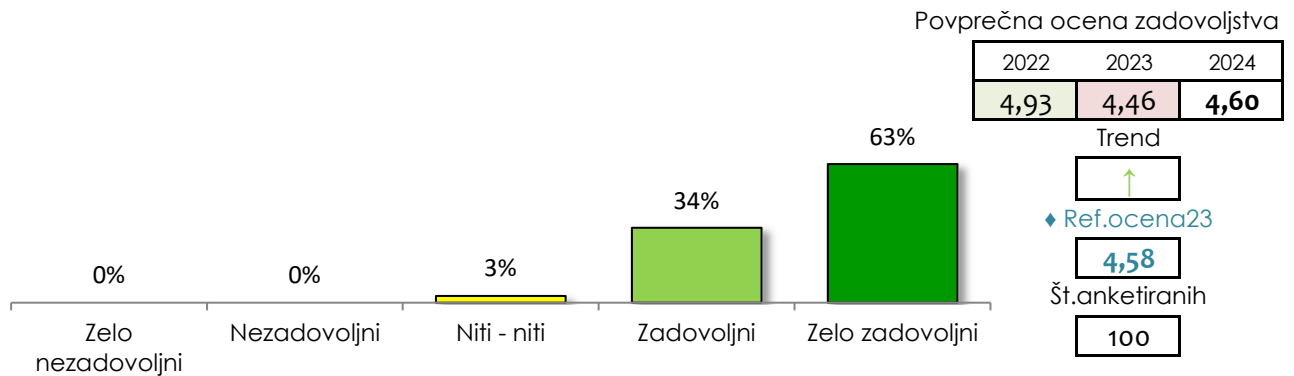


Povprečna ocena zadovoljstva vaših stanovalcev pri elementu 'Zadovoljstvo Z ODNOSOM IN STORITVAMI DOMSKE/-GA ZDRAVNIKA/-CE?' znaša 4,53. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,38. Primerjava ocene zadovoljstva vaših stanovalcev na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših stanovalcev v letošnjem letu nekoliko višje od lanskega povprečja.

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

Ni odgovorov

● **ZADOVOLJSTVO S SODELOVANJEM S SOCIALNIM/-O DELAVCEM/-KO?**



Povprečna ocena zadovoljstva vaših stanovalcev pri elementu 'Zadovoljstvo s sodelovanjem s socialnim/-o delavcem/-ko?' znaša 4,6. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,58. Primerjava ocene zadovoljstva vaših stanovalcev na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših stanovalcev v letošnjem letu nekoliko višje od lanskega povprečja.

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

Nimam potrebe

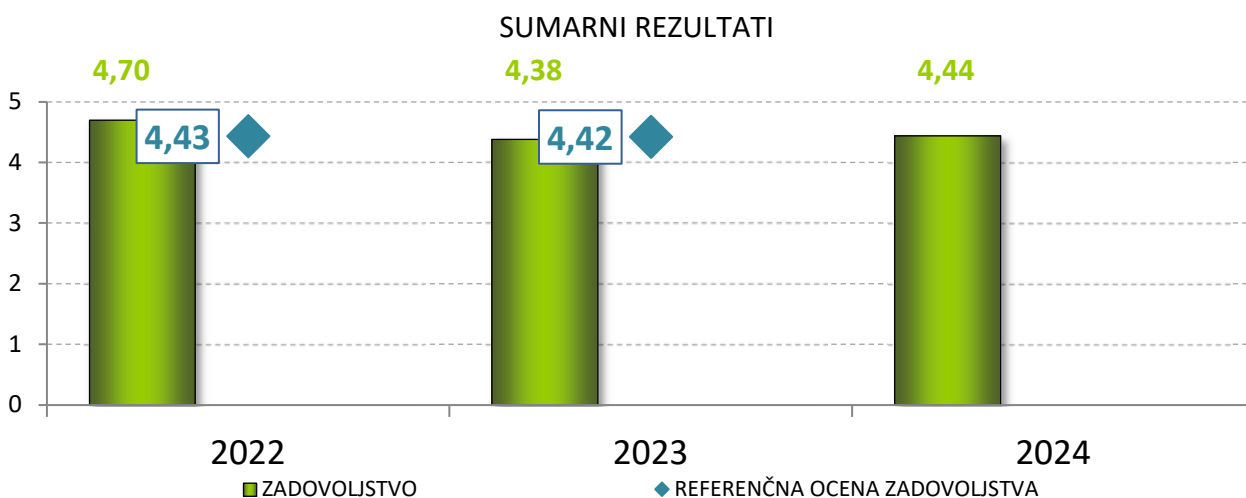
3. SUMARNI REZULTATI

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:



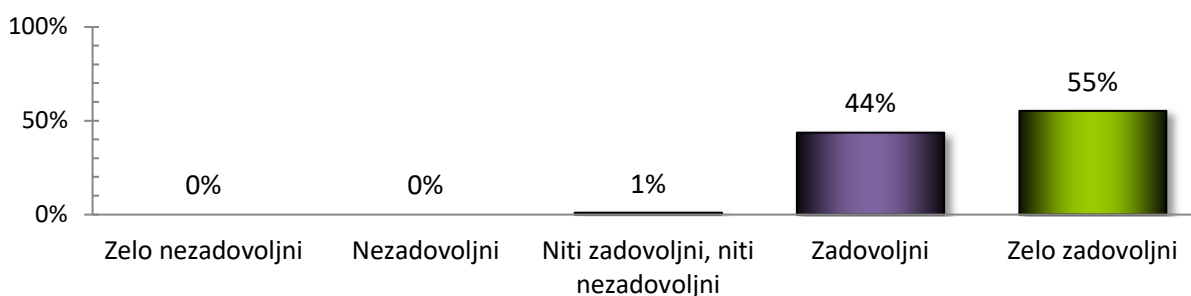
- Sumarna ocena zadovoljstva v letošnjem letu znaša 4,44.
- Pri primerjavi letošnje ocene zadovoljstva z oceno v prejšnjem merjenem obdobju ugotovimo, da ocena zadovoljstva ostaja na približno enaki ravni. Pri tem je upoštevan interval zaupanja z odstopanjem za $\pm 0,1$ stopnje ocene zadovoljstva, kar 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 stanovalcev vseh domov, ki so bili v lanskem letu vključeni v standardizirano raziskavo zadovoljstva, ugotavljamo, da:
 - ◆ Referenčna ocena sumarnega zadovoljstva znaša 4,42.
 - ◆ Primerjava ocene sumarnega zadovoljstva vaših stanovalcev z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših stanovalcev v letošnjem letu nekoliko višje od lanskega povprečja.



Trend stopnje
zadovoljstva =

3.1 Distribucija ocen zadovoljstva

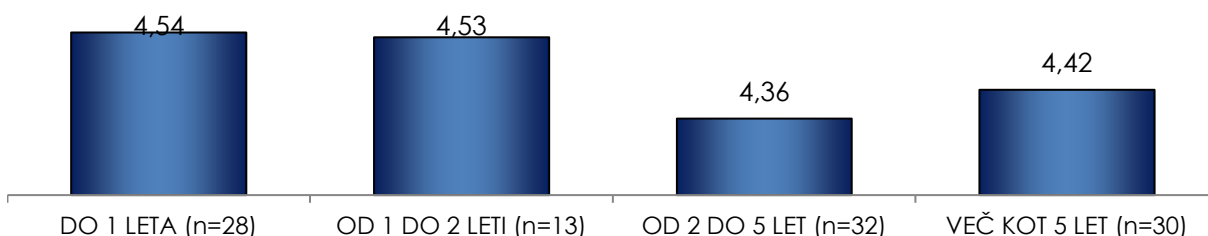


Demografske razlike

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.

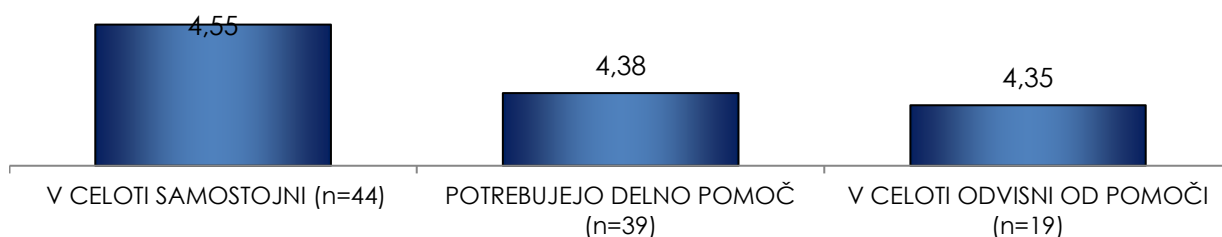
V tem poglavju se osredotočimo na analizo povprečnih vrednosti splošne (sumarne) stopnje zadovoljstva med stanovalci, ki se med seboj razlikujejo glede na dolžino bivanja v Domu, fizično zmožnostjo stanovalcev ter na velikost oz. vrsto sobe v kateri živijo. V primeru, da je v kateri skupini stanovalcev vzorec manjši od 3, rezultati niso prikazani, zaradi zagotavljanja anonimnosti anketiranca. V analizi zadovoljstva stanovalcev lahko demografske razlike pomagajo prepoznati, ali obstajajo vzorci zadovoljstva ali nezadovoljstva, ki so povezani s specifičnimi demografskimi skupinami. Na primer, lahko ugotovite, ali so stanovalci, ki so že več časa v domu bolj ali manj zadovoljni od stanovalcev, ki so v domu manj časa, ali so samostojni stanovalci bolj ali manj zadovoljni od stanovalcev, ki so v celoti odvisni od pomoči drugih, ali ima velikost sobe v kateri stanovalci bivajo vpliv na zadovoljstvo, in tako naprej.

SPLOŠNO ZADOVOLJSTVO V DOMU GLEDE NA DOLŽINO BIVANJA V DOMU



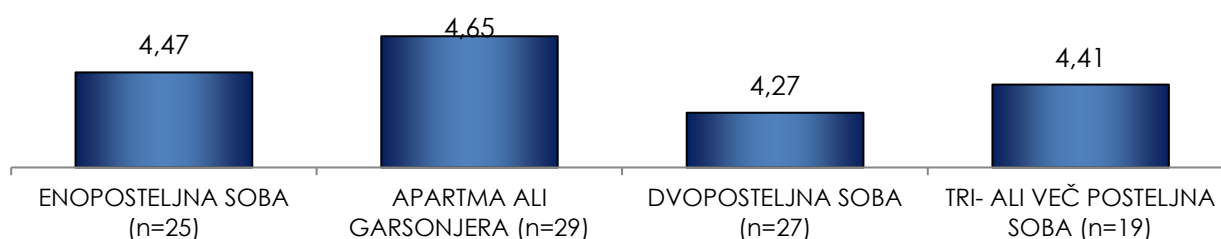
Ugotovimo, da so na splošno najbolj zadovoljni stanovalci, ki v Domu bivajo do 1 leta, kjer je ocena zadovoljstva najvišja in znaša 4,54. Najnižjo oceno zadovoljstva lahko razberemo pri skupini stanovalcev, ki v Domu bivajo od 2 do 5 let.

SPLOŠNO ZADOVOLJSTVO V DOMU GLEDE NA FIZIČNO ZMOŽNOST STANOVALCEV



Ugotovimo, da so na splošno najbolj zadovoljni stanovalci, ki so v celoti samostojni, kjer je ocena zadovoljstva najvišja in znaša 4,55. Najnižjo oceno zadovoljstva lahko razberemo pri skupini stanovalcev, ki so v celoti odvisni od pomoči.

SPLOŠNO ZADOVOLJSTVO V DOMU GLEDE NA TIP/VELIKOST SOBE V DOMU



Ugotovimo, da so na splošno najbolj zadovoljni stanovalci, ki bivajo v apartmaju ali garsonjeri, kjer je ocena zadovoljstva najvišja in znaša 4,65. Najnižjo oceno zadovoljstva lahko razberemo pri skupini stanovalcev, ki bivajo v dvoposteljni sobi.

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.

TREND
↑ ↓

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 (↑).

ZAD

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 boljše usmeriti na področja, označena z oranžno, saj predstavljajo priložnosti za izboljšave (**nižje od 3,5**).

REF
◆ ●

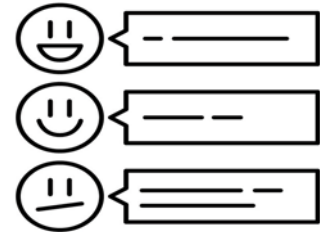
V zadnjem stolpcu, označenem z 'REF', oznaka ◆ pomeni, da je vaša letošnja ocena zadovoljstva višja od referenčne ocene (skupne povprečne ocene zadovoljstva tega elementa v lanskem letu), ter ●, da je vaša ocena nižja od referenčne ocene.

TREND	ELEMENTI	ZAD	REF
↓	S ČISTOČO IN UREJENOSTJO DOMSKIH PROSTOROV (SKUPNI PROSTORI)?	4,61	◆
↑	S STORITVAMI ZDR. NEGE V DOMU (ZDRAVILA, OSKRBA RAN, INFUZIJE, ODVZEM KRV, INHALACIJE)?	4,60	◆
↑	S SODELOVANJEM S SOCIALNIM/-O DELAVCEM/-KO?	4,60	◆
↑	ALI IMATE OBČUTEK, DA VAS ZAPOSLENI SPOŠTUJEJO?	4,58	◆
↓	S SLUŽBO VZDRŽEVANJA? (ČE SE V SOBI KAJ POKVARI, HIŠNIK POSKRBI ZA POPRAVILO?)	4,55	◆
↑	Z DELOM IN ODNOSOM DELOVNE TERAPIJE?	4,55	●
↑	Z DELOM IN ODNOSOM FIZIOTERAPEVTA/-KE?	4,54	●
↑	Z ODNOSOM IN STORITVAMI DOMSKE/-GA ZDRAVNIKA/-CE?	4,53	◆
↓	S POČUTJEM V SVOJI SOBI?	4,50	◆
↑	Z UREJENOSTJO OKOLICE DOMA?	4,49	◆
↑	SO ZAPOSLENI NA VOLJO, KO JIH POTREBUJETE?	4,49	◆
↑	S SKRBJO ZA VAŠO ZASEBNOST MED PREOBLACENJEM, UMIVANJEM, KOPANJEM?	4,49	●
↑	Z MOŽNOSTJO UDELEŽBE NA VERSKIH OBREDIH, KI SE ODVIJAJO V DOMU TER DUHOVNO OSKRBO?	4,31	●
↓	S PONUDBO DODATNIH AKTIVNOSTI IN PRAZNOVANJ (ZBORI, IZLETI, PRIREDITVE, DRUŽENJA, PRAZNOVANJA)?	4,28	●
↓	S TEM, KAKO PREŽIVLJATE SVOJ PROSTI ČAS V DOMU?	4,26	●
↓	Z IZBIRO TER RAZNOVRSTNOSTJO PREHRANE?	4,24	◆
↑	ALI LAHKO Z ZAPOSLENIMI DELITE SVOJE SKRBI IN TEŽAVE?	4,16	●
↓	S HRANO V DOMU? (OKUS HRANE, ...)	4,15	◆

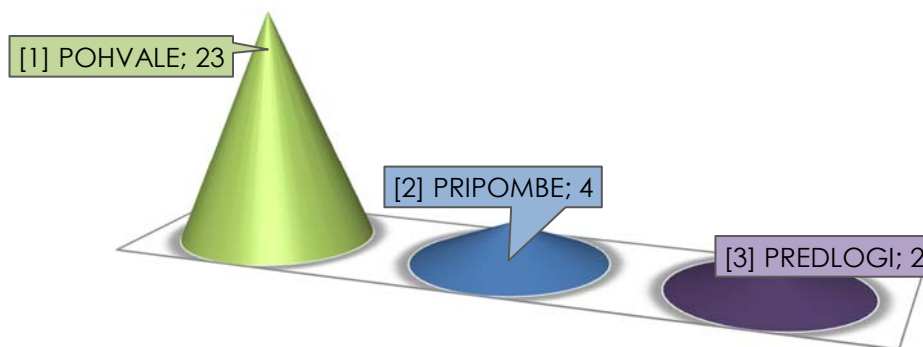
5. Analiza odprtih odgovorov

Spodaj so po metodi razvrščanja grafično predstavljene navedbe stanovalcev, 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 stanovalcev.

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



Stanovalci so skupno podali 29 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 Katja

1 Katja

1 Katja

1 Katja, Alenka

1 Katja, kuhinja

1 Lepo mi je tu, lepo sem sprejet

1 Mihaela

1 Pohvala vsem skupaj

1 Pohvalila bi vse zaposlene.

1 Pohvalimo vse osebe

1 Pralnica in kuhinja

1 Špela

1 Špela, Mirjana, Ily

1 Urška- požrtvovalna

1 Vesna Buzjak, pralnica..

1 Vlado, hišniki

1 Vse

1 Vse

1 Vse delavce doma.

1 Vse je v redu.

1 Vse.

1 Vsem pohvale

1 Želela bi pohvaliti vse zaposlene, so zelo prijazni.

Želel/-a bi PRIPOMNITI:

2 Hrana je preveč odvisna od kuharja

2 Hrana na oddelku pride mrzla

2 Hrana, naj se popravi.

2 Socialno delavko ne dobim, ko bi jo želela

Želel/-a bi PREDLAGATI:

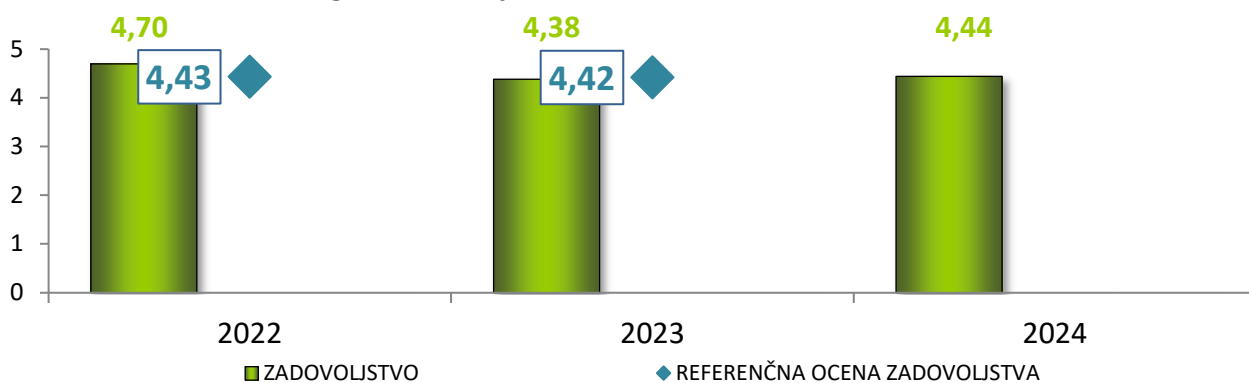
3 Bolj okusni čaji

3 Dodatna zaposlitev socialne delavke

●● Povzetek rezultatov

V domu je vzpostavljen sistem spremljanja zadovoljstva stanovalcev 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 stanovalcev.

●● Ocene splošnega zadovoljstva s trendi

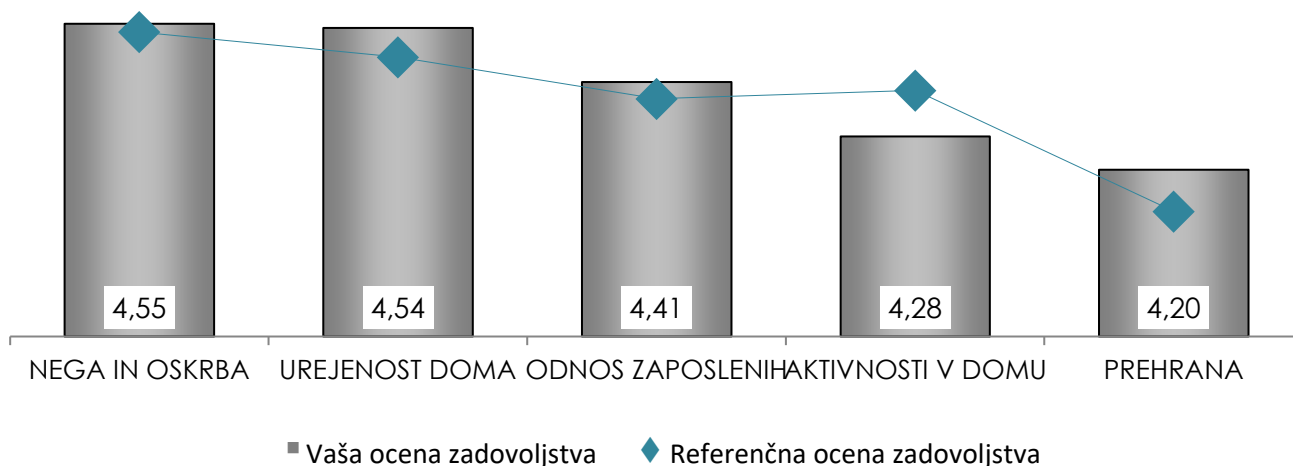


- Sumarna ocena zadovoljstva v letošnjem letu znaša 4,44.
- Pri primerjavi letošnje ocene zadovoljstva z oceno v prejšnjem merjenem obdobju ugotovimo, da ocena zadovoljstva ostaja na približno enaki ravni. Pri tem je upoštevan interval zaupanja z odstopanjem za $\pm 0,1$ stopnje ocene zadovoljstva, kar 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 stanovalcev vseh domov, ki so bili v lanskem letu vključeni v standardizirano raziskavo zadovoljstva, ugotavljamo, da:

- ◆ Referenčna ocena sumarnega zadovoljstva znaša 4,42.
- ◆ Primerjava ocene sumarnega zadovoljstva vaših stanovalcev z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših stanovalcev v letošnjem letu nekoliko višje od lanskega povprečja.

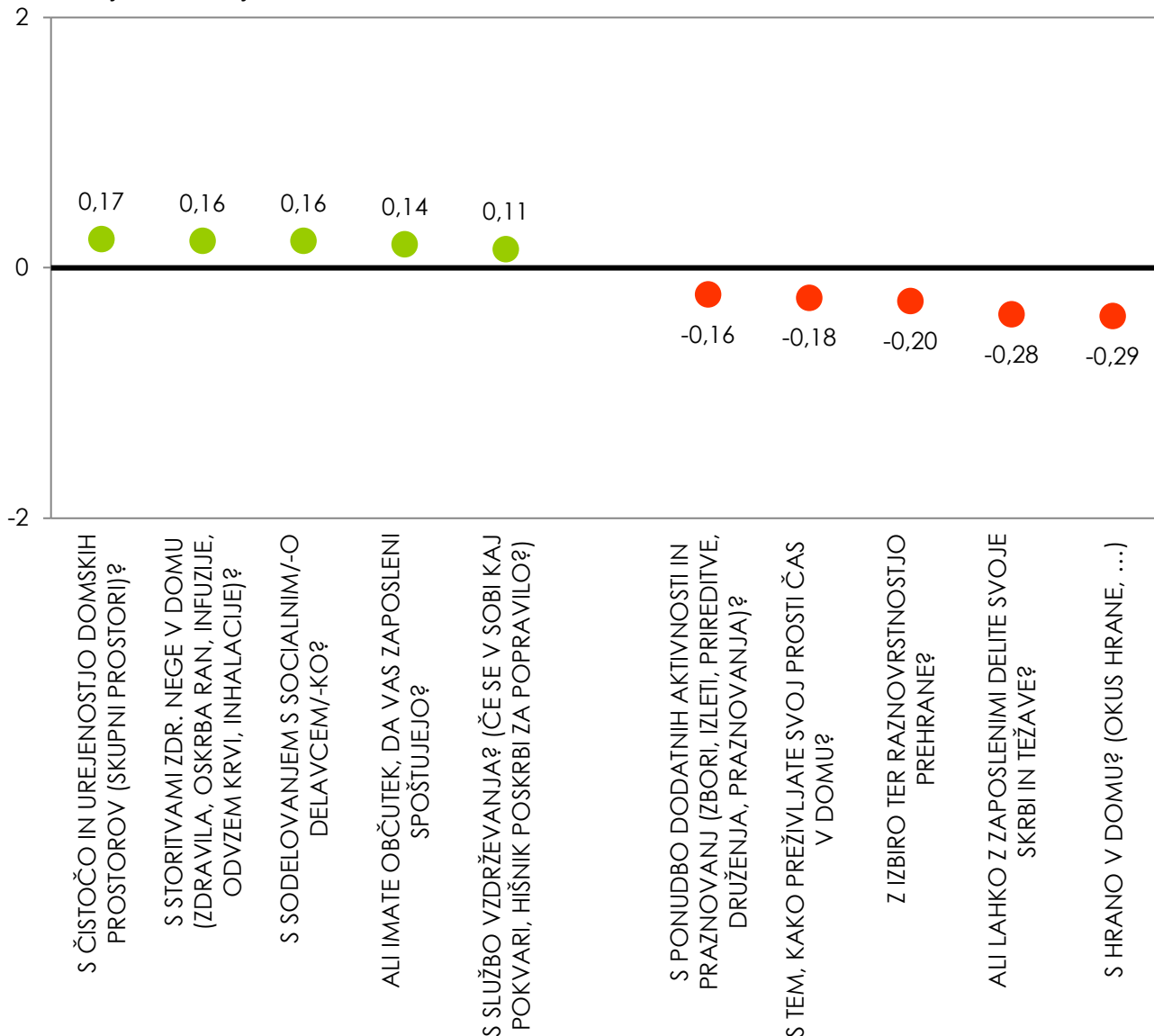
●● Ocene po posameznih področjih



Najvišjo oceno zadovoljstva beležimo na področju nege in oskrbe, in sicer 4,55. Najnižjo oceno zadovoljstva beležimo na področju prehrane, in sicer 4,20.

●● Ocene najbolje in najslabše ocenjenih elementov

Spodnji graf prikazuje odstopanja ocen zadovoljstva od vaše sumarne ocene zadovoljstva, ki znaša 4,44 (skupno povprečje). Pri tem je z zeleno obarvano 5 najbolje ocenjenih elementov ter z oranžno 5 najslabše ocenjenih elementov.



Pri vaših stanovalcih je bilo najvišje zadovoljstvo ugotovljeno pri elementu "Zadovoljstvo S ČISTOČO IN UREJENOSTJO DOMSKIH PROSTOROV (SKUPNI PROSTORI)". Ocena tega elementa od sumarne ocene zadovoljstva (4,44) odstopa z najvišjo pozitivno vrednostjo in sicer za 0,17. Prav tako so med boljše ocenjenimi elementi: Zadovoljstvo S STORITVAMI ZDR. NEGE V DOMU (ZDRAVILA, OSKRBA RAN, INFUZIJE, ODVZEM KRV, INHALACIJE)? in Zadovoljstvo S SODELOVANJEM S SOCIALNIM/-O DELAVCEM/-KO? Najnižje zadovoljstvo vaših stanovalcev je bilo ugotovljeno pri elementu "Zadovoljstvo S HRANO V DOMU? (OKUS HRANE, ...) ". Ocena tega elementa od sumarne ocene zadovoljstva (4,44) odstopa z najvišjo negativno vrednostjo in sicer za -0,29. Med slabše ocenjene elemente se uvrščajo še Zadovoljstvo ALI LAHKO Z ZAPOSLENIMI DELITE SVOJE SKRBI IN TEŽAVE? in Zadovoljstvo Z IZBIRO TER RAZNOVRSTNOSTJO PREHRANE?

Zaključek

Rezultati ankete kažejo, da je splošna ocena zadovoljstva stanovalcev doma 4,44, kar ostaja na približno enaki ravni kot v prejšnjem merjenem obdobju. Ocena je nekoliko višja od referenčne ocene 4,42, kar kaže na dobro splošno zadovoljstvo v primerjavi z lanskim povprečjem drugih domov. Stanovalci so najbolj zadovoljni s čistočo in urejenostjo domskih prostorov, kar izstopa kot ključna prednost doma. Med boljše ocenjenimi so tudi storitve zdravstvene nege ter sodelovanje s socialnim delavcem, kar kaže na pomembnost kakovostnih storitev in podpornih odnosov.

Po drugi strani pa so stanovalci izrazili najnižje zadovoljstvo s hrano, predvsem z okusom in raznovrstnostjo, kar ostaja področje za izboljšave. Prav tako so med slabše ocenjenimi elementi deljenje skrbi in težav z zaposlenimi, kar nakazuje potrebo po krepitvi komunikacije ter občutka zaupanja med stanovalci in osebjem.

Priporočila

Izboljšave na področju prehrane: Razmislite o posodobitvi jedilnikov z večjo raznovrstnostjo ter vključitvi stanovalcev v izbor jedi. Organizirajte pogovore ali degustacije, kjer bi lahko stanovalci podali povratne informacije o kakovosti hrane.

Krepitev komunikacije z zaposlenimi: Zagotovite dodatno usposabljanje zaposlenih za komunikacijo s stanovalci in spodbujajte odprt dialog, kjer bi stanovalci lahko brez zadržkov delili svoje skrbi. Uvedba rednih srečanj med stanovalci in zaposlenimi bi lahko dodatno izboljšala medsebojno razumevanje.

Ohranitev dobrih praks: Nadaljujte z visoko stopnjo čistoče in urejenosti prostorov ter vlagajte v kakovostne zdravstvene in socialne storitve, ki že zdaj presegajo povprečje in so med stanovalci cenjene.

Z izvajanjem teh priporočil lahko dom še izboljša zadovoljstvo stanovalcev in utrdi svoj ugled kot kakovostno okolje za bivanje.



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: **1.3. NARAVNANOST NA POTREBE /OBLIKOVANJE ŽIVLJENJA**

Kriterij: **1.3.1. Individualno bivalno okolje**

V središču tega kriterija stoji oblikovanje bivalnega okolja (ključna je dostopnost), kjer mora prostor in oprema ustrezati potrebam stanovalcev. Razmislite o pomenu enoposteljne sobe za kakovost življenja v domu in o možnostih zagotavljanja večjega števila enoposteljnih sob. Pomembna so vprašanja glede prinašanja lastnega pohištva, barve sobe, možnosti zaklepanja vrat, zvonca pri vhodu v sobo in lastnega poštnega nabiralnika. Reflektira naj se, kako stanovalce podpreti, da bi sami oblikovali lastno bivalno okolje in bili udeleženi pri oblikovanju skupnih prostorov. K temu kriteriju sodijo tudi vsi procesi v osebem bivalnem okolju kot npr. čiščenje sobe, ki naj se usmerja glede na potrebe stanovalcev (pogostost, čas itd.).

Ocene zadovoljstva:	2022	2023	2024	TREND	REF
ZADOVOLJSTVO Z UREJENOSTJO OKOLICE DOMA?	4,71	4,47	4,49	↑	4,45
ZADOVOLJSTVO S ČISTOČO IN UREJENOSTJO DOMSKIH PROSTOROV (SKUPNI PROSTORI)?	4,85	4,71	4,61	↓	4,52
ZADOVOLJSTVO S POČUTJEM V SVOJI SOBI?	4,41	4,66	4,50	↓	4,41
ZADOVOLJSTVO S SLUŽBO VZDRŽEVANJA? (ČE SE V SOBI KAJ POKVARI, HIŠNIK POSKRBI ZA POPRAVILO?)	4,84	4,80	4,55	↓	4,51

Kriterij: **1.3.2. Zasebnost**

V domskem vsakdanjku je treba, kolikor je le mogoče, ohraniti zasebnost stanovalca. Vodilo za oblikovanje »zasebnosti« ter odnosov med zaposlenimi in stanovalci naj bodo potrebe in predstave stanovalcev. Osebnosti podatke, ki so deloma tudi intimni, je treba obravnavati zaupno. Razmislimo, ali prenašamo informacije o stanovalcu na način, da varujemo njegovo zasebnost (kdo dobi informacije, kje, na kakšen način). Zasebnost pomeni pravico, da je lahko nekdo, če želi, sam in se ga ne moti in da lahko z drugimi prosto neguje odnose, intimnost in spolnost. Razmisliti je potrebno, kako varovati zasebnost v večposteljnih sobah. S tem kriterijem ugotavljamo, kako se obravnava zasebna sfera stanovalcev glede na njihovo osebno lastnino (npr. obleke, dragocenosti, nakit, fotografije) in dokumente. Razmislimo, ali imajo stanovalci možnost v svoji sobi zakleniti svoje osebne stvari.

Ocene zadovoljstva:	2022	2023	2024	TREND	REF
ZADOVOLJSTVO S SKRBJO ZA VAŠO ZASEBNOST MED PREOBLAČENJEM, UMIVANJEM, KOPANJEM?	4,90	3,95	4,49	↑	4,56

Kriterij: **1.3.3. Navade in življenjski slog**

Kriterij zajema strukture in procese, ki stanovalcem omogočajo nadaljevanje z lastnim življenjskim slogom in navadami. Upoštevanje biografije posameznih stanovalcev je ključni pogoj za oblikovanje kakovosti življenja v domu. To med drugim vključuje individualno oblikovanje oz. vpliv na potek dneva (ura vstajanja in ura odhoda v posteljo itd.), osebne rituale (npr. kava ali/in cigareta po obroku, kozarec vina ob kosilu, pivo v večernih urah) ter kulturno in versko zaznamovane potrebe.

Ocene zadovoljstva:	2022	2023	2024	TREND	REF
ZADOVOLJSTVO Z MOŽNOSTJO UDELEŽBE NA VERSKIH OBREDIH, KI SE ODVIJAJO V DOMU TER DUHOVNO OSKRBO?	4,84	4,29	4,31	↑	4,46

Kriterij: **1.3.4.Prehrana**

Prehrana je pri oslabljenih starostnikih ključni kriterij za kakovost življenja. V središču pozornosti je upoštevanje biografskih navad (npr. čas obrokov, prehranjevalne navade), želje stanovalcev, načela zdrave prehrane ter kakovostna živila (lokalni dobavitelji, lastna pridelava, ekološka pridelava, ...). Kriterij zajema in analizira tudi možnosti izbire in velikosti obroka, način postrežbe (npr. serviranje v posodah, tablet sistem), prezentacijo jedi (npr. prezentacija in okus pasirane hrane, serviete iz blaga, prti, skodelice, kozarci) ter kulturo za mizo ob obrokih (dovolj časa za prehranjevanje). Razmislimo tudi o aktivni vlogi stanovalcev pri pripravi jedilnika, kuhanju ter serviranju.

Ocene zadovoljstva:	2022	2023	2024	TREND	REF
ZADOVOLJSTVO S HRANO V DOMU? (OKUS HRANE, ...)	4,15	4,28	4,15	↓	4,10
ZADOVOLJSTVO Z IZBIRO TER RAZNOVRSTNOSTJO PREHRANE?	4,34	4,49	4,24	↓	4,10

Vidik: **1.4. KOMUNIKACIJA IN ODNOSI**

Kriterij: **1.4.1.Komunikacijske možnosti**

Možnost komuniciranja je za stanovalce osnovnega pomena. Starejši ljudje s posebnimi ovirami (motnje govora, demenca) imajo pogosto težave pri izražanju. Zato pri tem kriteriju upoštevamo: če in kako se stanovalce spodbuja pri komunikaciji; katere možnosti za ohranjanje komunikacijskih spretnosti (za stanovalce in osebe) se uporabljajo; kako se zagotovi, da se uporabljene oblike komunikacije (individualne in skupinske razprave, svet stanovalcev, kavarna, v kateri se pogovarjajo itd.) prilagodijo potrebam stanovalk in stanovalcev (glasnost govora, preprost jezik, velikost pisave) in katera orodja (pokritost celotnega doma z internetom, telefon, piktogrami) so na voljo za podporo pri komunikaciji, da bi ustvarili podlago za redno komunikacijo. Razmislimo o razvijanju in spodbujanju komunikacije, ki dopušča različnost mnenj in preprečuje nastajanje konfliktov. V sklopu tega kriterija se tudi odprto pogovorimo o nasilju s strani stanovalcev in/ali sodelavcev. Kriterij obsega tudi spodbujanje stanovalcev, da izrazijo svoje poglede in pobude za kvalitetnejše življenje v domu.

Ocene zadovoljstva:	2022	2023	2024	TREND	REF
ALI LAHKO Z ZAPOSLENIMI DELITE SVOJE SKRBI IN TEŽAVE?	4,53	3,48	4,16	↑	4,19
ZADOVOLJSTVO S SODELOVANJEM S SOCIALNIM/-O DELAVCEM/-KO?	4,93	4,46	4,60	↑	4,58

Kriterij: **1.4.2.Socialni odnosi**

V ta kriterij spadajo vse strukture in procesi, ki podpirajo in pospešujejo socialne odnose stanovalcev (do sostanovalcev, zaposlenih, svojcev, prijateljev, prostovoljcev,...): oblikovanje socialnih stikov po interesih in potrebah, vzpostavitev in ohranjanje novih socialnih odnosov in oblikovanje in vzdrževanje socialnih mrež. Še posebej pomembno je ohranjanje preteklih socialnih odnosov in aktivno oblikovanje socialnih odnosov do novih stanovalcev. Pri tem razmislimo, koliko stanovalcem omogočamo ohraniti kontakte z njim relevantnimi okolji (cerkev, društva, klubi...). Gre za bistvene značilnosti življenjske kakovosti. Razmislimo, ali dom stanovalcem ponuja primerne prostorske možnosti za neformalno druženje, na kakšen način povezujemo stanovalce s podobnimi interesi, kako zaposleni gradimo odnose s stanovalci, kako načrtujemo odnose. Razmislimo tudi o vzpostavljanju odnosov s stanovalci, ki nimajo socialne mreže in so še posebej osamljeni. Socialni mediji (npr. facebook) nudijo stanovalcem nadaljnjo možnost za negovanje odnosov. Razmislimo, ali stanovalce dovolj informiramo o novih možnostih ter jih učimo uporabe sodobnih medijev.

Ocene zadovoljstva:	2022	2023	2024	TREND	REF
SO ZAPOSLENI NA VOLJO, KO JIH POTREBUJETE?	4,70	4,34	4,49	↑	4,42

Vidik: **1.5. SVOBODA IN VARNOST**

Kriterij: **1.5.1.Samoodločanje**

Pri tem kriteriju gre za strukture in procese, ki stanovalcem omogočajo, da o svojem življenju v veliki meri odločajo sami. Tu raziskujemo, kakšno pomoč/podporo stanovalci prejemajo, da lahko individualno oblikujejo in uresničujejo svoj vsakdan, ali jih dom spodbuja k aktivnemu odločanju, na katerih področjih priznavamo stanovalcem pravico do izbire. Razmislimo, na katera področja bi še lahko razširili možnost do izbire. Kako zagotovimo, da so storitve usmerjene v individualne potrebe, cilje in resurse stanovalcev? Na tem mestu se lahko npr. reflektira, v kolikšni meri spodbujamo stanovalce, da izkoristijo svoje pravice (npr. volilna pravica) in kako se spodbuja samostojnost oz. opolnomočenje (empowerment) stanovalcev (kot npr. razpolaganje z in poraba denarja). V spoštljivi odnos s stanovalcem spada tudi upoštevanje njegovih meja in odločitev (npr. odklanjanje ponujenih aktivnosti ali posameznega negovalca). Pomembno vlogo ima tudi vprašanje neomejene mobilnosti.

Ocene zadovoljstva:	2022	2023	2024	TREND	REF
ZAD. S PONUDBO DODATNIH AKTIVNOSTI IN PRAZNOVANJ (ZBORI, IZLETI, PRIREDITVE, DRUŽENJA, PRAZNOVANJA)?	4,80	4,54	4,28	↓	4,39
ZADOVOLJSTVO S TEM, KAKO PREŽIVLJATE SVOJ PROSTI ČAS V DOMU?	4,44	4,53	4,26	↓	4,33

Kriterij: **1.5.2.Osebna varnost**

Pri starostnikih je osebna varnost izrednega pomena. Za občutenje osebne varnosti je pomembno predvsem nenasilje in spoštovanje vseh zagotovljenih človekovih pravic (npr. nedotakljivost človekovega dostojanstva). Razmislite, kako zagotavljate občutje varnosti pri stanovalcih, v kakšnem obsegu zagotavljate stalno prisotnost osebja, kako zagotavljate občutek varnosti v primeru konfliktov, ali stanovalce pravočasno informirate o stvareh, ki jih zadevajo. Pri uporabi ukrepov, ki omejujejo svobodo, je vedno treba kritično raziskati, če gre res za varnost stanovalcev ali je na prvem mestu zagotavljanje »varnosti« zaposlenih. Pri tem je pomembno, kako dom informira in komunicira s stanovalci, svojci in morebitnimi skrbniki v povezavi z ukrepi, ki omejujejo svobodo. Razmislimo o razvijanju ukrepov, ki najmanj omejujejo pravice do svobode, vendar hkrati zagotavljajo visoko stopnjo varnosti.

Ocene zadovoljstva:	2022	2023	2024	TREND	REF
ZADOVOLJSTVO ALI IMATE OBČUTEK, DA VAS ZAPOSLENI SPOŠTUJEJO?	4,89	4,38	4,58	↑	4,49

Vidik: **1.6. OSKRBA IN NEGA**

Kriterij: **1.6.2.Sodelovanje s strokovnimi službami**

V središču kriterija je terapevtska oskrba z vidika usmerjenosti na stanovalca ob upoštevanju njegovih pričakovanj, želja in potreb kot tudi multiprofesionalno koordiniranje procesov povezanih s tem. Kriterij govori o sodelovanju med stanovalcem in strokovnimi službami, ki vključujejo (zunanje in notranje) zdravstvene storitve, delovno terapijo, fizioterapijo, dietetiko, psihologijo in psihoterapijo ter druge terapevtske postopke. Stanovalec mora imeti zagotovljeno možnost sodelovanja pri načrtovanju in izvajanju storitev strokovnih služb. Razmislimo, ali imamo v domu vzpostavljen sistem, ki stanovalcu omogoča podati svoje mnenje na izvedene storitve. Pomembne točke pri tem so informiranost stanovalcev, poznavanje storitev in dostopnost.

Ocene zadovoljstva:	2022	2023	2024	TREND	REF
ZAD. S STORITVAMI ZDR. NEGE V DOMU (ZDRAVILA, OSKRBA RAN, INFUZIJE, ODVZEM KRVI, INHALACIJE)?	4,90	4,25	4,60	↑	4,56
ZADOVOLJSTVO Z DELOM IN ODNOSOM FIZIOTERAPEVTA/-KE?	4,83	4,43	4,54	↑	4,56
ZADOVOLJSTVO Z DELOM IN ODNOSOM DELOVNE TERAPIJE?	4,91	4,43	4,55	↑	4,56
ZADOVOLJSTVO Z ODNOSOM IN STORITVAMI DOMSKE/-GA ZDRAVNIKA/-CE?	4,59	4,43	4,53	↑	4,38