

2024

s k u p i n a
FABRIKA

POROČILO

RAZISKAVA ZADOVOLJSTVA SVOJCEV



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

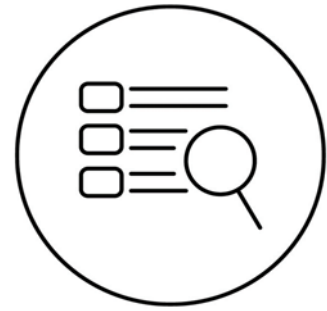
POROČILO

RAZISKAVA ZADOVOLJSTVA
SVOJCEV 2024
18.01.2025

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

.. Vsebina

Opis raziskave
Metodologija
Merjena področja delovanja



1. Opis vzorca

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

2. Spremljanje merjenih področij - kazalnikov

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

3. SUMARNI REZULTATI

- 3.1 Distribucija ocen zadovoljstva

4. Vpogled v elemente glavnih področij

5. Analiza odprtih odgovorov

PRILOGA
Povzetek rezultatov

GLAVNE UGOTOVITVE

V raziskavi zadovoljstva je sodelovalo 111 svojcev. Uporabljen anketni vprašalnik je standardiziran in ga uporabljajo tudi v drugih domovih za starejše. Vprašalnik zajema bistvene sestavine zadovoljstva z bivanjem in storitvami v domu za starejše ter omogoča kvantifikacijo rezultatov ter primerjavo rezultatov z drugimi podobnimi organizacijami.



Najvišji delež vzorca predstavljajo svojci stari od 46 do 60 let (46%), ter svojci, ki v Dom na obisk prihajajo 1x ali večkrat tedensko (54%).

Splošna (sumarna) ocena zadovoljstva znaša 4,2. 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. Upoštevajoč referenčno sumarno oceno zadovoljstva, ki predstavlja povprečno oceno zadovoljstva svojcev vseh domov za starejše, ki so bili v lanskem letu vključeni v standardizirano raziskavo zadovoljstva, ugotavljamo, da referenčna ocena splošnega zadovoljstva znaša 4,39. Primerjava ocene sumarnega zadovoljstva vaših svojcev z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših svojcev v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

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

- *ZADOVOLJSTVO S ČISTOČO IN UREJENOSTJO DOMSKIH PROSTOROV? (4,39)*
- *ZADOVOLJSTVO S HIŠNIM REDOM. SO PRAVILA V DOMU RAZUMNA IN SMISELNA? (4,31)*
- *ZADOVOLJSTVO Z ODPRTOSTJO DOMA ZA SODELOVANJE S SVOJCI? (4,31)*
- *ZADOVOLJSTVO Z UREJENOSTJO OKOLICE DOMA? (4,30)*
- *ZADOVOLJSTVO Z DELOM IN ODNOSOM SOCIALNE SLUŽBE? (4,30)*

Svojci najnižje ocene pripisujejo:

- *ZADOVOLJSTVO Z OBČUTKOM VEČINE ZAPOSLENIH ZA DELO S STAREJŠIMI? (4,15)*
- *ZADOVOLJSTVO S KAKOVOSTJO NEGE IN OSKRBE V DOMU? (4,14)*
- *ZADOVOLJSTVO S POSLUHOM ZAPOSLENIH ZA PREDLOGE IZBOLJŠAV IN BOLJŠE DELO S STANOVALCI? (4,07)*
- *ZADOVOLJSTVO Z INFORMACIJAMI O STANOVALCU/KI, KI JIH PREJMETE S STRANI ZAPOSLENIH? (4,00)*
- *ZADOVOLJSTVO Z ODNOSOM IN USLUGAMI DOMSKE/-GA ZDRAVNIKA/-CE? (3,99)*

•• Opis raziskave

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



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

•• Metodologija

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

•• Merjena področja delovanja

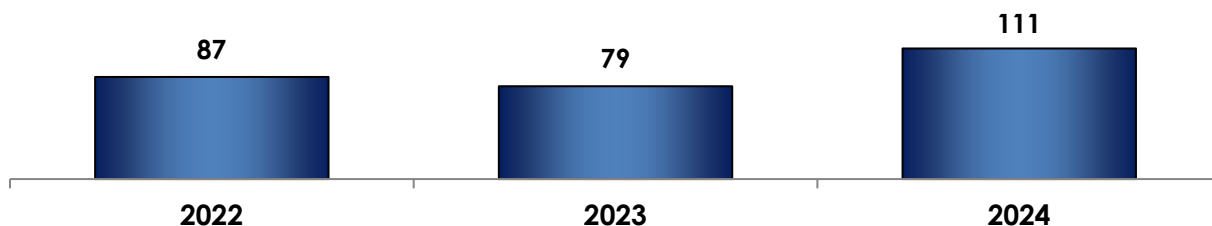
Raziskava zajema tista področja delovanja doma, ki pomembno prispevajo k višjemu zadovoljstvu stanovalcev z bivanjem v domu. Anketni vprašalnik, s katerim merimo zadovoljstvo svojcev, je rezultat dolgoletnih izkušenj z merjenjem zadovoljstva v domovih za starejše in predstavlja sedmo različico vprašalnika,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

1. Opis vzorca

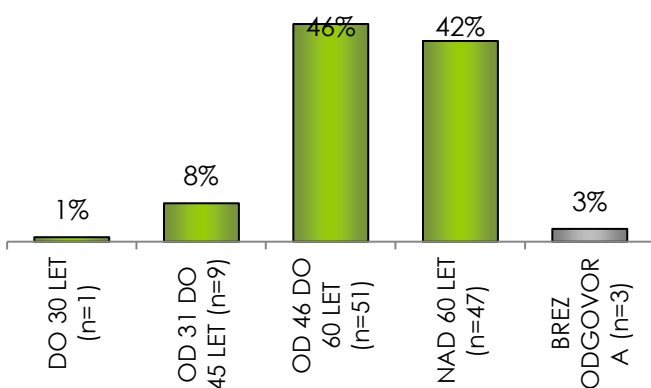
V analizi vzorca je predstavljena skupina svojcev, vključenih v raziskavo, oziroma svojci, ki so odgovarjali na anketni vprašalnik. Ta analiza je pomembno orodje za ugotavljanje reprezentativnosti rezultatov, saj nam pove, kako dobro zajeti vzorec predstavlja populacijo in kako zanesljivi so podatki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

1.1 Velikost vzorca

V letošnjem letu je v raziskavi zadovoljstva sodelovalo 111 svojcev.



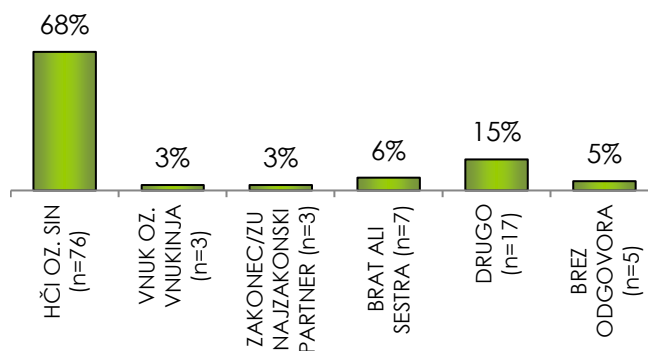
1.2 Starost svojcev



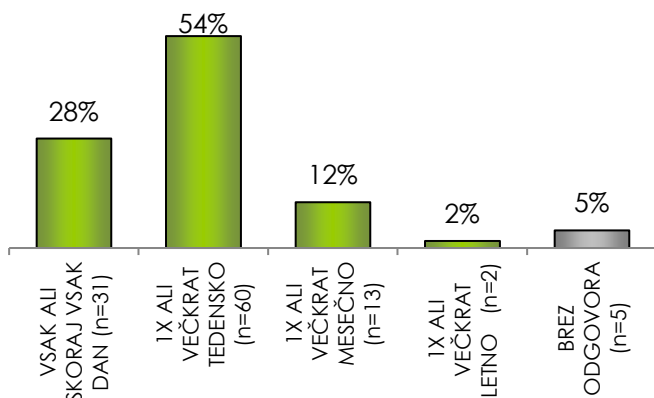
V vzorec raziskave je vključenih 46 % svojcev starih od 46 do 60 let ter 42 % svojcev starih nad 60 let.

1.3 Odnos do stanovalca

V zajeti vzorec je vključenih 68 % svojcev, ki so s stanovalcem v razmerju hči oz. sin (n=76) ter 6 % svojcev, ki so s stanovalcem v razmerju brat ali sestra (n=7).

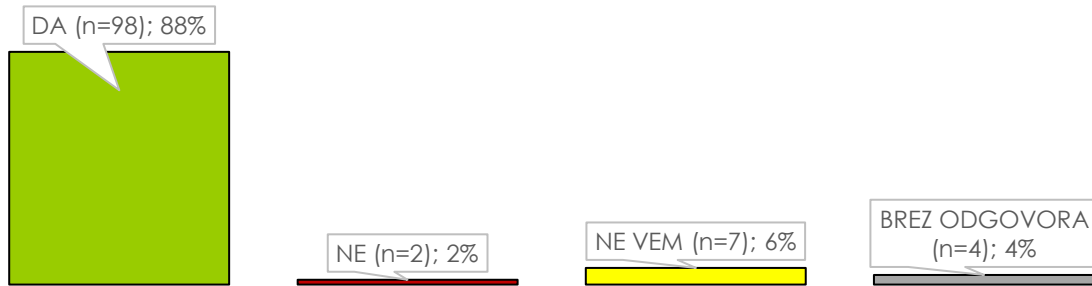


1.4 Pogostost obiskov



Na anketni vprašalnik je odgovarjalo 54 % svojcev, ki k stanovalcu v Dom na obisk prihajajo 1x ali večkrat tedensko ter 28 % svojcev, ki prihajajo na obisk vsak ali skoraj vsak dan.

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



Svojce smo povprašali, ali bi še enkrat izbrali vaš Dom, če bi ponovno izbirali domsko varstvo za svojega svojca. Z odgovori svojcev na to vprašanje pridobite vpogled v občutke svojcev o vašem Domu v širšem smislu. Iz odgovorov je namreč mogoče sklepati, ali je anketiranec zadovoljen s trenutnim domskim varstvom svojca ali bi morda raje izbral drugo možnost, če bi imel priložnost. Ugotovimo, da največ svojcev navaja, da bi ponovno izbralo vaš Dom. Taki svojci so zastopani v 88% deležu. Svojci, ki navajajo, da ne bi ponovno izbralo vašega Doma, so zastopani v manjši meri in sicer 2%. Pri tem je odgovor 'ne vem' podalo 6% svojcev.

Zakaj?

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

Da, ker....

1 Ker opravljate svoje delo strokovno in prijazno in ker se mama dobro počuti v vašem domu

1 Zaradi bližine doma in s tem možnosti za pogoste obiske - mislim, da je za starostnike zadovoljivo poskrbljeno

1 Blizina, urejenost, prijaznost, strokovnost.....

1 Bližina doma, v glavnem zadovoljni

1 Bližina doma, lažji obiskovanje, lažja komunikacija z zaposlenimi, lepo urejeno okolje.

1 Bližina doma, zaposleni se takoj odzovejo, prijaznost, dobra hrana.

1 Bližina in kakovost storitev.

1 Bližina in kakovost storitev.

1 Bližina stalnega bivališča, oddaljenost 5 km.

1 Čistota prijaznost in odgovornost

1 Čistoča, urejenost, odprtost, korektno sodelovanje.

1 Dobre izkušnje z svojci, ki so bili stanovalci tega doma. Uslužno in prijazno osebje v tretjem nadstropju

1 Dom bi izbrala, ker mi je blizu in zaenkrat sem s storitvami doma zadovoljna.

1 Domače okolje, bližina doma.

1 Domači in prijazni delavci v domu.

1 Domačnost, bližina in kvaliteta bivanja

1 Domu vse pohvale in nimamo nobene pripombe! Mama je z nastanitvijo zelo zadovoljna in se zelo dobro počutil!

1 Druge izbire ni bilo. Najbližje mojemu kraju bivanja.

1 Ibran kolektiv, sprotno reševanje problemov, prijaznost delovanja doma

1 Izkušnje s strokovnimi delavci so zelo dobre, strokovni, empatični, odzivni, prav tako zelo visok odstotek vseh zaposlenih. Na vseh korakih se čuti usmerjenost vodstva v človeka.

1 Izredno prijazno osebje Čist in urejen dom

1 Je razvidno iz mojih odgovorov.

1 Ker je blizu doma in je za stanovalko dobro poskrbljeno

1 Ker je blizu in je večinoma dobro poskrbljeno za stanovalce (le to pa je odvisno od posameznika, od empatije, ki jo kdo premore)

1 Ker je mama zadovoljna z oskrbo in ker ni preveč oddaljena od mojega doma.

1 Ker je oče iz te občine in pozna nekatere stanovalce. s tem se počuti ugodneje.

1 Ker je sam v glavnem zadovoljen.

1 Ker je to eden najboljših domov za starostnike v Sloveniji

1 KER JE V BLIŽINI

1 Ker je v bližini in smo z vsem zadovoljni.

1 Ker je v bližini mojega doma

1 Ker je v bližini mojega doma

1 Ker je varstvo in oskrba dementne mame taksna, kot sem pričakovala in je odlična.

1 Ker je vse zelo v redu.

1 Ker je za moje starše kvalitetno poskrbljeno

1 Ker mama je iz te okolice

1 Ker mi je blizu, urejen

1 Ker mi je vse kar nudi dom všeč, tudi sama zase bi izbrala ta dom za preživljanje starosti.

1 Ker smo zadovoljni z oskrbo.

1 Ker so odzuvni, jih poznamo, je urejeno.

1 Ker tu živimo in srečo imamo, da je ustanova v Ilirski Bistrici.

1 Mama je zelo zadovoljna.

1 Moja mati je zadovoljna

1 Na splošno sem zadovoljen

1 Nimamo niti ene pritožbe in smo zelo zadovoljni! Vse pohvale in ostanite takšni!

1 Ocena življenja in dela v Domu za starejše v Ilirski Bistrici je nadpovprečna!

1 Ocena življenja in delo v tem domu je nadpovprečno

1 Po mojem mnenju in izkušnjah je ta dom eden najboljših v Sloveniji. Ima idealno lokacijo, večina osebja in varovancev je domačinov, tako da se med seboj bolj ali manj poznajo, osebje je strokovno podkovano, prijazno in vedno dosegljivo, probleme rešujejo sproti in učinkovito.

1 Predvsem zaradi bližine doma mojemu domu in ker mi je všeč lokacija ter na splošno dom in oskrba.

1 Predvsem, ker je v domačem okolju, urejen, s prijaznim in kooperativnim osebjem.

1 Prijazno osebje

1 Prijazno osebje

1 Prijazno osebje čisto in urejeno

1 Profesionalen odnos osebja do stanovalcev in sorodnikov

1 Sam odnos zaposlenih je v redu, kljub določenimi problemi za kar zaposleni niso krivi. Rešitev je potrebno iskati na drugem mestu, ne na plečih zaposlenih in stanovalcev.

1 Smo zadovoljni, ker je mama tudi zadovoljna.

1 Spoštovani, oskrba mame v vašem Domu je vrhunska. Zelo smo zadovoljni, saj vemo, da je mama v odličnih rokah. Tudi mami se je stanje, odkar biva pri vas, zdravstveno in psihično zelo izboljšalo! Hvala vam za izjemno delo, ki ga opravljate do naših mam in očetov! Srečno vsem vam! Elda Jercog

1 V splošnem vse zelo dobro, sem pa tja se seveda zgodijo tudi manjše nepravilnosti, vendar v mejah človeških napak (nihče ni popoln). Sistemsko vse super.

1 Vsa pohvala

1 Zadovoljstvo.

1 Vse kar je potrebno za starostnika je vse na enem mestu

1 Z domom in oskrbo smo v glavnem zadovoljni, razumemo tudi posamezno slabo komunikacijo, saj smo vsi samo ljudje in razumemo tudi, da plače delavcev niso ravno privlačne za to delo, a vseeno naj se s starostniki dela z občutkom. V tem domu je kar večinoma dobro in v redu, kar odgovor niti-niti ne prikaže realne slike, zelo v redu pa tudi ne vedno. Na splošno pa smo z oskrbo zadovoljni. Tudi domače osebje pripomore k temu.

1 Zadovoljna sem z vsemi zaposlenimi, za oskrbo moje mame nimam pripomb, glede urejenosti prostorov in čiščočice vse pohvale

1 Zaposleni v domu opravljajo svoje delo kakovostno in predvsem srčno. Skrb do stanovalcev, ki jo izražajo pri opravljanju svojega dela, je lastnost, ki jo v večini drugih domov resno primanjkuje.

1 Zaradi bližine domu in zelo kvalitetne oskrbe.

1 Zaradi bližine in kakovosti uslug

1 Zaradi dobrega počutja oskrbovanca in zaradi prijaznosti, strokovnosti in ker je dobro poskrbljeno za uporabnika

1 Zaradi odlične prehrane higijene in ključno zaradi domačega (slovenskega) osebja in njihove prijaznosti, pohvalno.

1 Zaradi strokovnosti in prijaznosti

1 Zaradi ustrezne oskrbe, prijaznosti, kot tudi vesplošne urejenosti bi, kljub oddaljenosti od domačega kraja, izbrala 'vaše' domske varstvo.

1 Zaradi zadovoljstva stanovalca doma in svojcev, ker je dobro poskrbljeno zanj.

1 Zato, ker je urejen, osebje pa strokovno in prijazno. Veliko je aktivnosti in prireditvev.

1 Zato, ker je v vašem in našem Bistriškem domu lepo poskrbljeno za bivanje, zdravje počutje... varovancev. HVALA VAM!

1 Zato, ker ste najboljši

1 Zelo Dobre izkušnje

Ne, ker....

2 Odnosi negovalk katastrofalni, nobenega občutka za starejše. se najdejo redke izjeme ki so super ampak žal je večina slaba. že med seboj se prepirajo, da svojci in oskrbovanci slišimo. te "starejše" se spravljajo na mlajše zaposlene. v domu jih imam zato ker druge izbire žal nimam.

2 Premalo informacij, neprijaznost s strani nekaterih zaposlenih...nečistoča glede postelnjine in mame..

Ne vem, ker....

3 Glede na-to, kako so domovi zasedeni, mi ne preostane dosti opcij...

3 Ker imam izkušnje z domom starejših v Postojni in so bile veliko boljše, tako za stanovalce kot za svojce...

3 Ker slogan "Ohranitev dostojanstva in dobro počutje stanovalcev" ni prav resničen. Dostojanstvo starejših ni le obrok zmetan v usta in zamenjana plenica, mogoče je tudi pomembno ohranjanje starostnikovih zmožnosti do samostojnosti in ohranjanje vitalnosti, pa čeprav s pomočjo. To zelo pogrešamo, saj s tem, da jim omogočimo bivanje v bolj varnem okolju, kot so ga imeli doma, jih ne želimo obsoditi na bolniško posteljo in pomirjevala, ampak na prostor, kjer dobijo vsaj minimalno podporo in pomoč, da se sploh še počutijo živi.

3 Ker smo imeli veliko boljše izkušnje v Postojni.

3 Nisem ravno zadovoljna, a dvomim da je sploh kje kaj boljše.

3 Zaradi prevelike razdalje

2. Spremljanje merjenih področij - kazalnikov

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

◆ Primerjava na podlagi referenčne ocene zadovoljstva

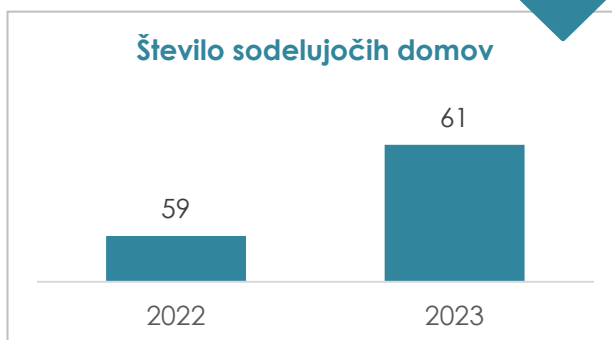


Za lažjo interpretacijo vrednosti ocen zadovoljstva je v grafu prikazana tudi dosežena povprečna ocena zadovoljstva **vseh svojcev na posameznem področju v preteklem letu**. Ta referenčna ocena predstavlja povprečje vseh domov, ki so se v preteklih letih vključili v standardizirano raziskavo zadovoljstva.

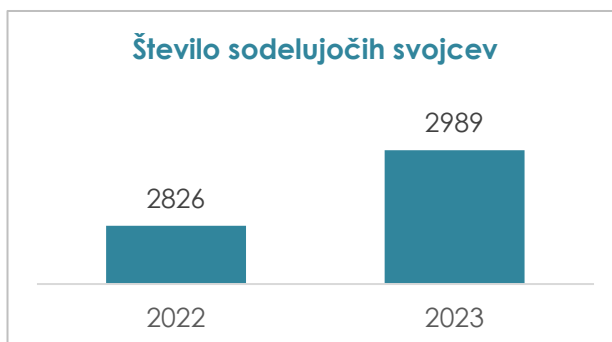
Vzorec Standardizirana raziskava v letu 2022 in 2023

referenčna ocena

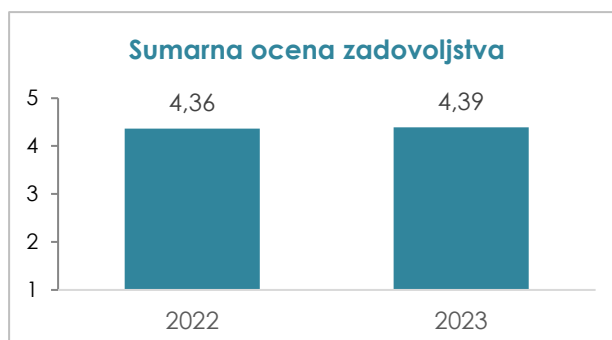
- ◆ V letu 2022 je v raziskavi sodelovalo 59 domov za starejše, v letu 2023 pa 61 domov za starejše.



- ◆ Skupno je v letu 2022 v raziskavi sodelovalo 2826 svojcev, v letu 2023 pa 2989 svojcev stanovalcev domov za starejše.



- ◆ V letu 2022 je sumarna ocena zadovoljstva svojcev znašala 4,36, v letu 2023 pa 4,39.



2.1 UREJENOST DOMA

Opis merjenega področja

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

2022		2023		2024	
Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
4,57	*	4,44	*	4,35	*

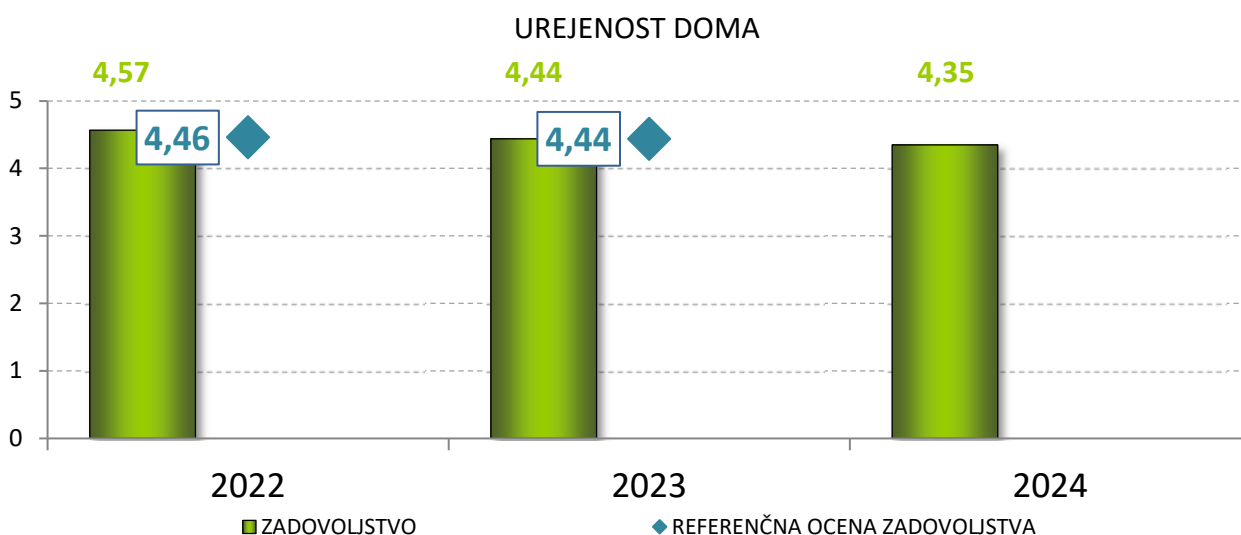
* ciljno vrednost določite sami. V pomoč naj vam bo Skupna letna primerjalna analiza, ki daje vpogled v primerjave ocen vašega doma z drugimi domovi. Glede na primerjavo z ostalimi se odločite kakšen je vaš cilj izboljšav, npr. višina ciljne vrednosti naj se orientira glede na najvišje in najnižje rezultate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

● INTERPRETACIJA REZULTATOV:

- Ocena zadovoljstva na področju urejenosti Doma v letošnjem letu znaša 4,35.
- Pri primerjavi letošnje ocene zadovoljstva z oceno v prejšnjem merjenem obdobju ugotovimo, da ocena zadovoljstva ostaja na približno enaki ravni. Pri tem je upoštevan interval zaupanja z odstopanjem za $\pm 0,1$ stopnje ocene zadovoljstva, kar pomeni, da je razlika med letošnjo in stopnjo zadovoljstva v prejšnjem merjenem obdobju manjša od 0,1, zato trdimo, da trenda ni možno določiti, oziroma da je nespremenjen.

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

- ◆ Referenčna ocena zadovoljstva tega področja znaša 4,44.
- ◆ Primerjava ocene zadovoljstva vaših svojcev na tem področju z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših svojcev v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.



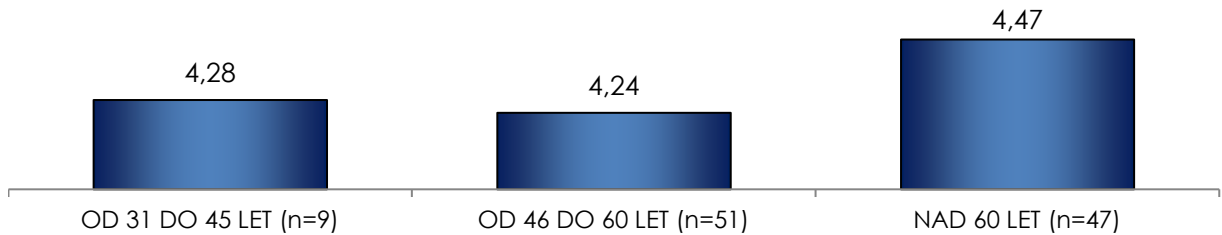
Trend stopnje
zadovoljstva

=

Demografske razlike

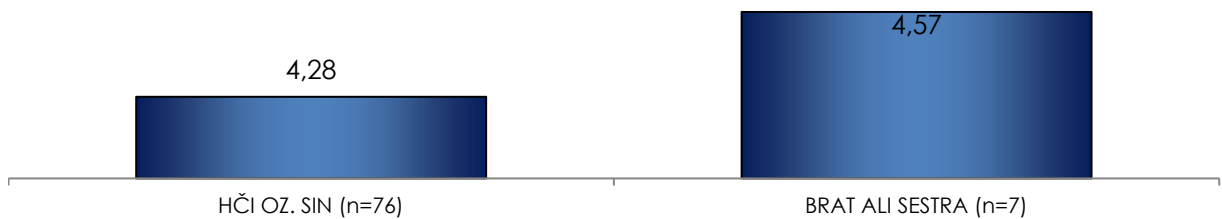
V tem poglavju se osredotočimo na analizo povprečnih vrednosti stopnje zadovoljstva na področju urejenosti Doma med svojci, ki se med seboj razlikujejo glede na starost, odnos oz. razmerje svojcev do stanovalcev ter na pogostost obiskov v Domu. V primeru, da je v kateri skupini svojcev vzorec manjši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

ZADOVOLJSTVO Z UREJENOSTJO DOMA GLEDE NA STAROST SVOJCEV



Ugotovimo, da so z urejenostjo Doma najbolj zadovoljni svojci, ki so starejši od 60 let, kjer je ocena zadovoljstva najvišja in znaša 4,47. Najnižjo oceno zadovoljstva lahko razberemo pri skupini svojcev, ki so stari med 46 in 60 let.

ZADOVOLJSTVO Z UREJENOSTJO DOMA GLEDE NA RAZMERJE DO STANOVALCA



Ugotovimo, da so z urejenostjo Doma najbolj zadovoljni svojci, ki so v razmerju do stanovalca brat oz. sestra, kjer je ocena zadovoljstva najvišja in znaša 4,57. Najnižjo oceno zadovoljstva lahko razberemo pri skupini svojcev, ki so v razmerju do stanovalca hči oz. sin.

ZADOVOLJSTVO Z UREJENOSTJO DOMA GLEDE NA POGOSTOST OBISKA



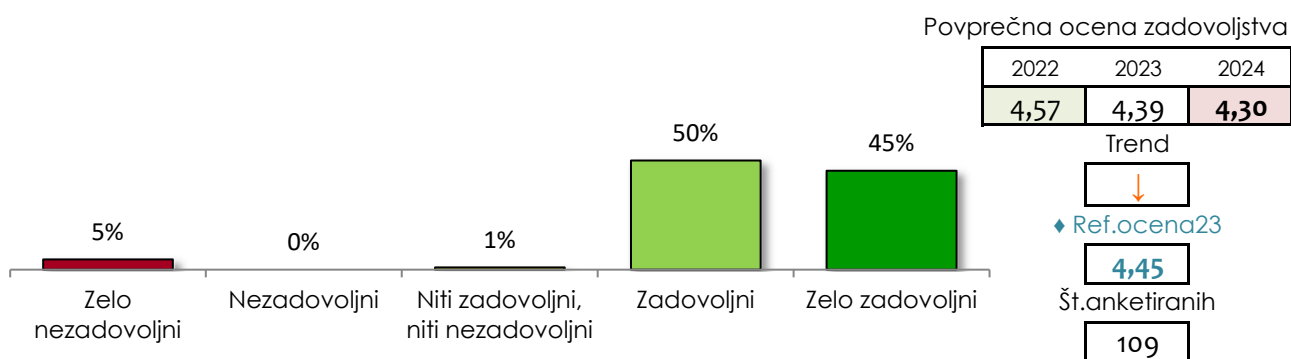
Ugotovimo, da so z urejenostjo Doma najbolj zadovoljni svojci, ki mesečno prihajajo na obisk v Dom, kjer je ocena zadovoljstva najvišja in znaša 4,63. Najnižjo oceno zadovoljstva lahko razberemo pri skupini svojcev, ki na obisk v Dom prihajajo zelo pogosto, na dnevni bazi.

●● Pregled kazalnika:

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

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

● ZADOVOLJSTVO Z UREJENOSTJO OKOLICE DOMA?



Povprečna ocena zadovoljstva svojcev pri elementu 'Zadovoljstvo Z UREJENOSTJO OKOLICE DOMA?' znaša 4,30. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva negativen. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,45. Primerjava ocene zadovoljstva vaših svojcev na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših svojcev v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

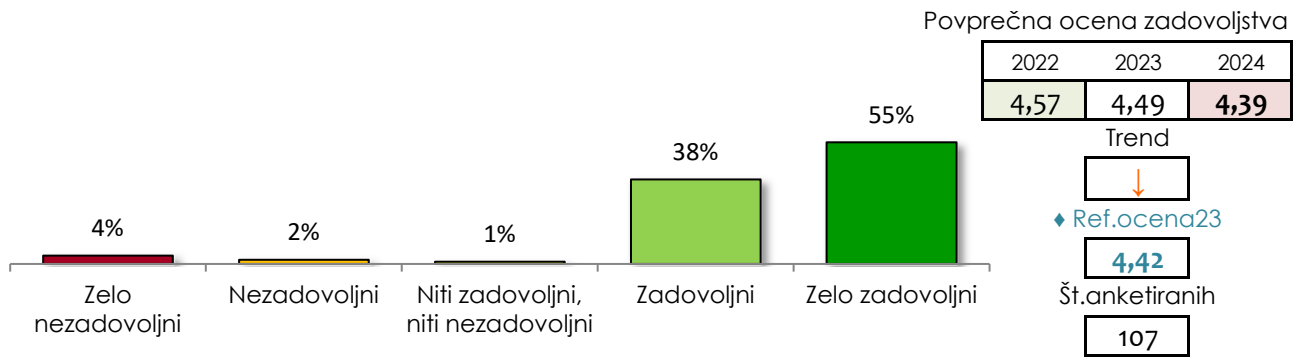
●● Kaj bi lahko spremenili, da bi bilo boljše?

4 Preureditev nogometnega igrišča v površine za sprehode in posedanje. Tega je sedaj premalo (oz. je težko dostopno)

4 Več parkirnih mest

4 Zaželeno boljša povezava s Prešernovo in Žipančičevo ulico.

● ZADOVOLJSTVO S ČISTOČO IN UREJENOSTJO DOMSKIH PROSTOROV?



Povprečna ocena zadovoljstva svojcev pri elementu 'Zadovoljstvo S ČISTOČO IN UREJENOSTJO DOMSKIH PROSTOROV?' znaša 4,39. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva negativen. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,42. Primerjava ocene zadovoljstva vaših svojcev na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših svojcev v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

● Kaj bi lahko spremenili, da bi bilo boljše?

4 Temeljitejše čiščenje kopalnic po sobah

2.2. DELOVANJE DOMA

Opis merjenega področja

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

2022		2023		2024	
Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
4,31	*	4,42	*	4,21	*

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

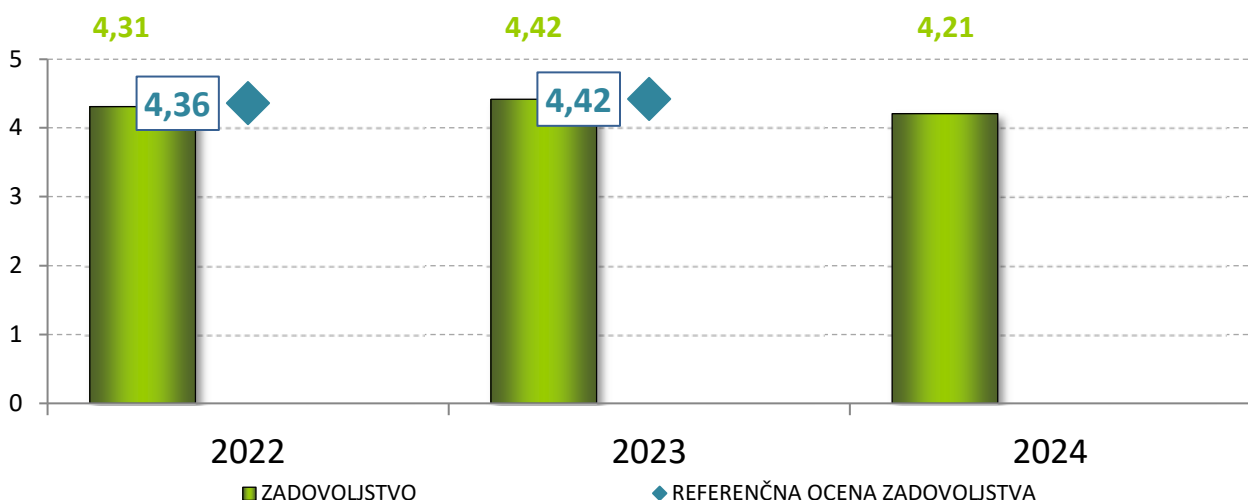
●● INTERPRETACIJA REZULTATOV:

- Ocena zadovoljstva na področju delovanja Doma v letošnjem letu znaša 4,21.
- Pri primerjavi letošnje ocene zadovoljstva z oceno v prejšnjem merjenem obdobju ugotovimo, da se je ocena zadovoljstva znižala. Pri tem je upoštevan interval zaupanja z odstopanjem za $\pm 0,1$ stopnje ocene zadovoljstva. V kolikor bi bila razlika med letošnjo in stopnjo zadovoljstva v prejšnjem merjenem obdobju manjša od 0,1, bi trdili, da trenda ni možno določiti, oziroma da je nespremenjen.

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

- ◆ Referenčna ocena zadovoljstva tega področja znaša 4,42.
- ◆ Primerjava ocene zadovoljstva vaših svojcev na tem področju z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših svojcev v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

DELOVANJE DOMA



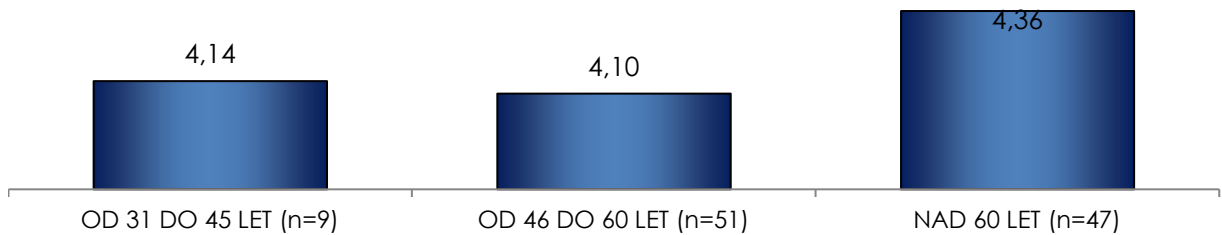
Trend stopnje
zadovoljstva



Demografske razlike

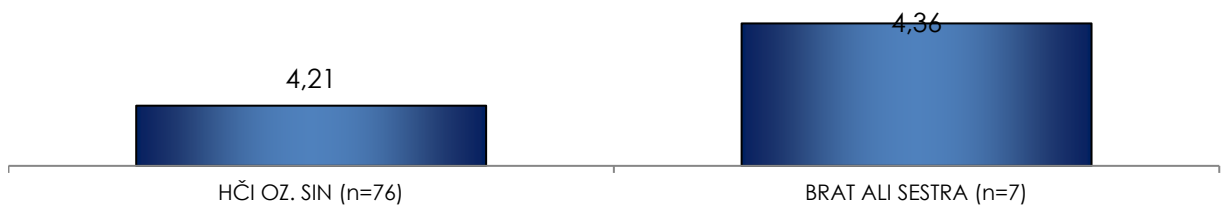
V tem poglavju se osredotočimo na analizo povprečnih vrednosti stopnje zadovoljstva na področju delovanja Doma med svojci, ki se med seboj razlikujejo glede na starost, odnos oz. razmerje svojcev do stanovalcev ter na pogostost obiskov v Domu. V primeru, da je v kateri skupini svojcev vzorec manjši od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

ZADOVOLJSTVO Z DELOVANJEM DOMA GLEDE NA STAROST SVOJCEV



Ugotovimo, da so z delovanjem Doma najbolj zadovoljni svojci, ki so starejši od 60 let, kjer je ocena zadovoljstva najvišja in znaša 4,36. Najnižjo oceno zadovoljstva lahko razberemo pri skupini svojcev, ki so stari med 46 in 60 let.

ZADOVOLJSTVO Z DELOVANJEM DOMA GLEDE NA RAZMERJE DO STANOVALCA



Ugotovimo, da so z delovanjem Doma najbolj zadovoljni svojci, ki so v razmerju do stanovalca brat oz. sestra, kjer je ocena zadovoljstva najvišja in znaša 4,36. Najnižjo oceno zadovoljstva lahko razberemo pri skupini svojcev, ki so v razmerju do stanovalca hči oz. sin.

ZADOVOLJSTVO Z DELOVANJEM DOMA GLEDE NA POGOSTOST OBISKA



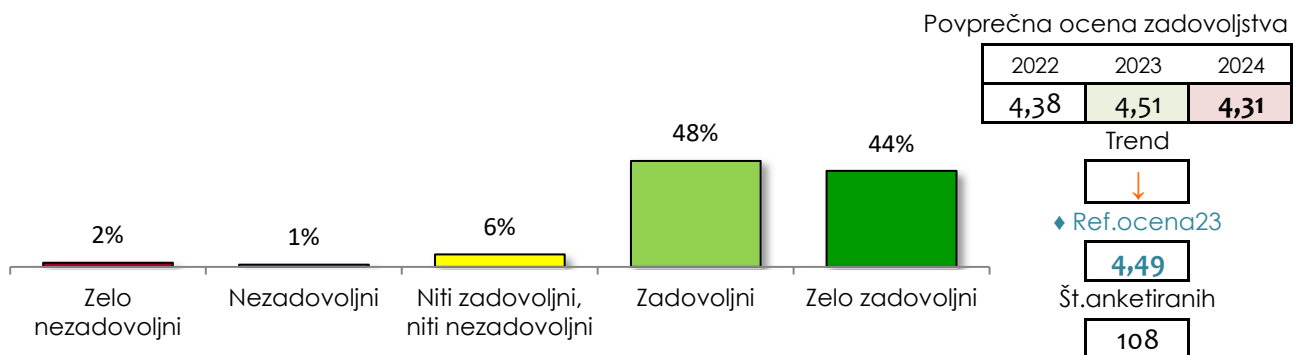
Ugotovimo, da so z delovanjem Doma najbolj zadovoljni svojci, ki mesečno prihajajo na obisk v Dom, kjer je ocena zadovoljstva najvišja in znaša 4,44. Najnižjo oceno zadovoljstva lahko razberemo pri skupini svojcev, ki na obisk v Dom prihajajo zelo pogosto, na dnevni bazi.

●● Pregled kazalnika:

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

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

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



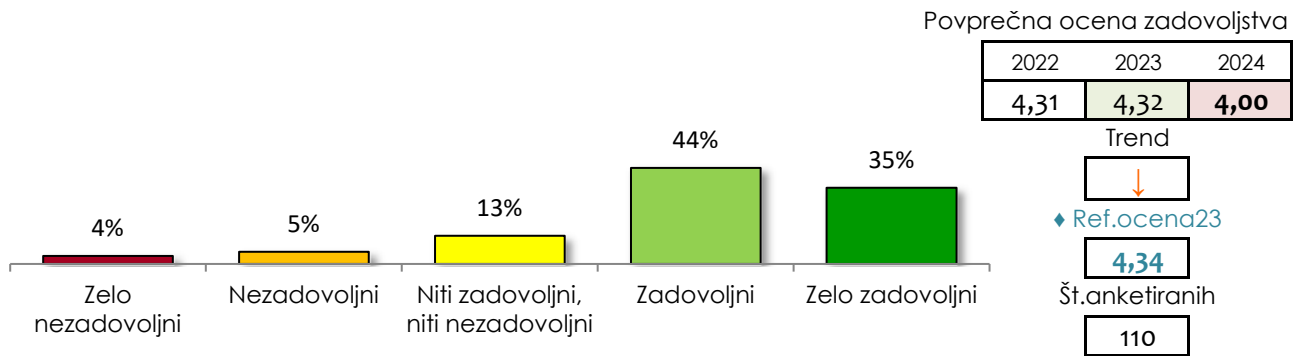
Povprečna ocena zadovoljstva svojcev pri elementu 'Zadovoljstvo S HIŠNIM REDOM. SO PRAVILA V DOMU RAZUMNA IN SMISELNA?' znaša 4,31. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva negativen. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,49. Primerjava ocene zadovoljstva vaših svojcev na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših svojcev v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

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

3 Prehitro se zvečer zapira dom

4 Vse OK, razen prejemanje obvestil od zdravnikov, ki načeloma romajo direktno v ambulanto, brez da bi stanovalci prejeli kopijo.

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



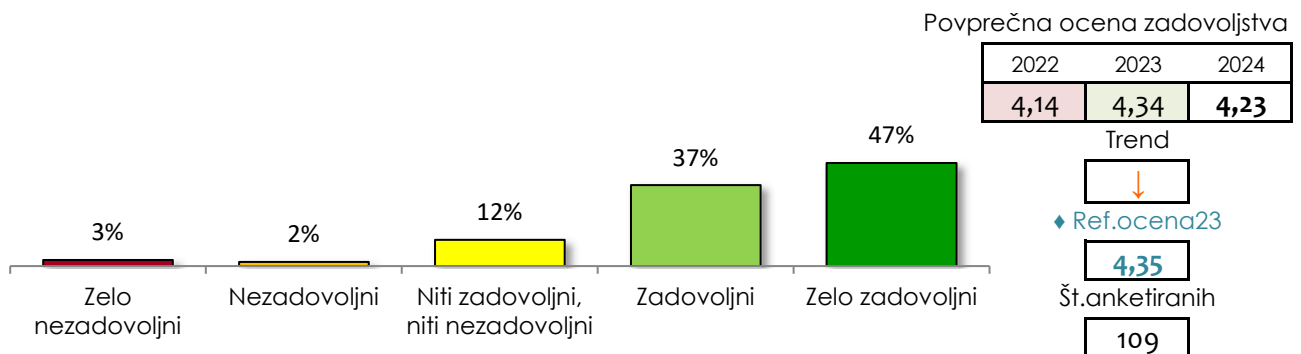
Povprečna ocena zadovoljstva svojcev pri elementu 'Zadovoljstvo Z INFORMACIJAMI O STANOVALCU/KI, KI JIH PREJMETE S STRANI ZAPOSLENIH?' znaša 4,00. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva negativen. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,34. Primerjava ocene zadovoljstva vaših svojcev na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših svojcev v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

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

3 Premalo informacij

4 Včasih ni nikogar, ki bi ti dal informacije

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



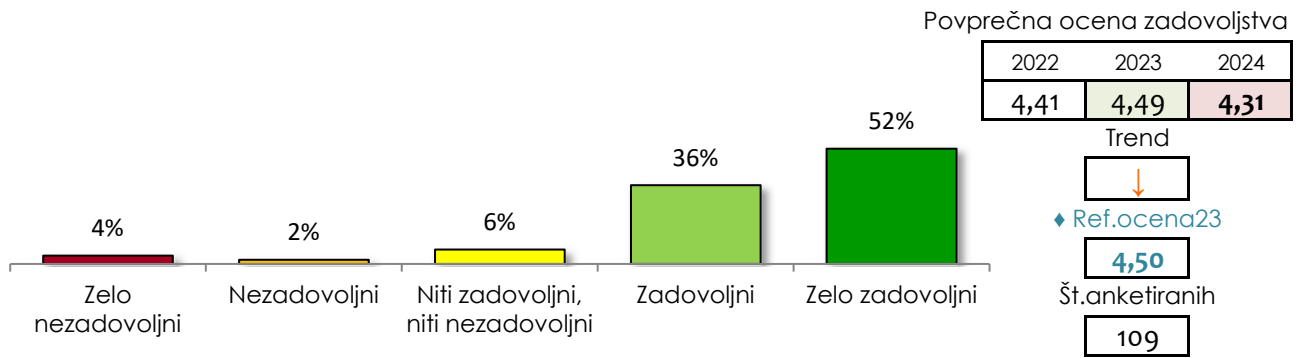
Povprečna ocena zadovoljstva svojcev pri elementu 'Zadovoljstvo S PONUDBO DODATNIH AKTIVNOSTI IN PRAZNOVANJI (ZBORI, IZLETI, PRIREDITVE, DRUŽENJA, PRAZNOVANJA)?' znaša 4,23. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva negativen. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,35. Primerjava ocene zadovoljstva vaših svojcev na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših svojcev v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

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

Ni možno oceniti, ker tega ne koristmo

4 Eni vseh ponudb ne morejo koristiti, žal.

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



Povprečna ocena zadovoljstva svojcev pri elementu 'Zadovoljstvo Z ODPRTOSTJO DOMA ZA SODELOVANJE S SVOJCI?' znaša 4,31. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva negativen. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,50. Primerjava ocene zadovoljstva vaših svojcev na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših svojcev v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

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

3 Premalo sodelovanja

2.3. ODNOS ZAPOSLENIH

Opis merjenega področja

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

2022		2023		2024	
Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
4,40	*	4,34	*	4,15	*

* 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 4,15.
- Pri primerjavi letošnje ocene zadovoljstva z oceno v prejšnjem merjenem obdobju ugotovimo, da se je ocena zadovoljstva znižala. Pri tem je upoštevan interval zaupanja z odstopanjem za $\pm 0,1$ stopnje ocene zadovoljstva. V kolikor bi bila razlika med letošnjo in stopnjo zadovoljstva v prejšnjem merjenem obdobju manjša od 0,1, bi trdili, da trenda ni možno določiti, oziroma da je nespremenjen.

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

- ◆ Referenčna ocena zadovoljstva tega področja znaša 4,38.
- ◆ Primerjava ocene zadovoljstva vaših svojcev na tem področju z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših svojcev v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.



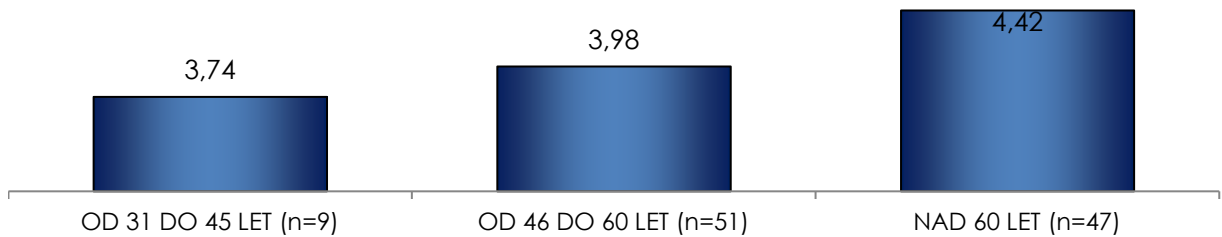
Trend stopnje
zadovoljstva



Demografske razlike

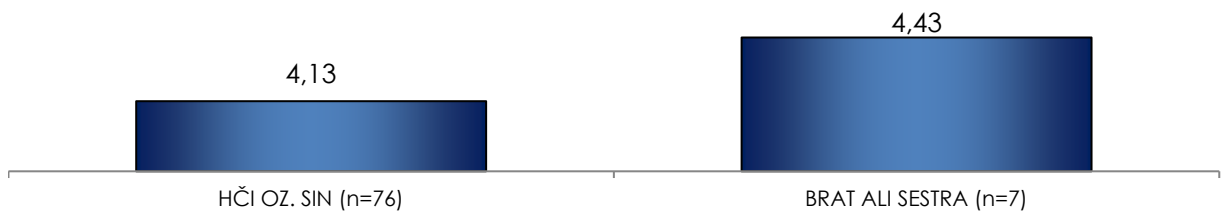
V tem poglavju se osredotočimo na analizo povprečnih vrednosti stopnje zadovoljstva na področju odnosa zaposlenih med svojci, ki se med seboj razlikujejo glede na starost, odnos oz. razmerje svojcev do stanovalcev ter na pogostost obiskov v Domu. V primeru, da je v kateri skupini svojcev vzorec manjši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

ZADOVOLJSTVO Z ODNOSOM ZAPOSLENIH GLEDE NA STAROST SVOJCEV



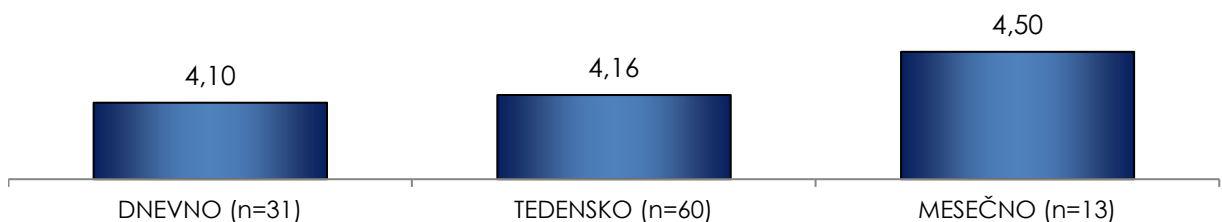
Glede na starost svojcev, ugotovimo, da so z odnosom zaposlenih najbolj zadovoljni svojci, ki so starejši od 60 let, kjer je ocena zadovoljstva najvišja in znaša 4,42. Najnižjo oceno zadovoljstva lahko razberemo pri skupini svojcev, ki so stari med 31 in 45 let.

ZADOVOLJSTVO Z ODNOSOM ZAPOSLENIH GLEDE NA RAZMERJE DO STANOVALCA



Z odnosom zaposlenih so najbolj zadovoljni svojci, ki so v razmerju do stanovalca brat oz. sestra, kjer je ocena zadovoljstva najvišja in znaša 4,43. Najnižjo oceno zadovoljstva lahko razberemo pri skupini svojcev, ki so v razmerju do stanovalca hči oz. sin.

ZADOVOLJSTVO Z ODNOSOM ZAPOSLENIH GLEDE NA POGOSTOST OBISKA



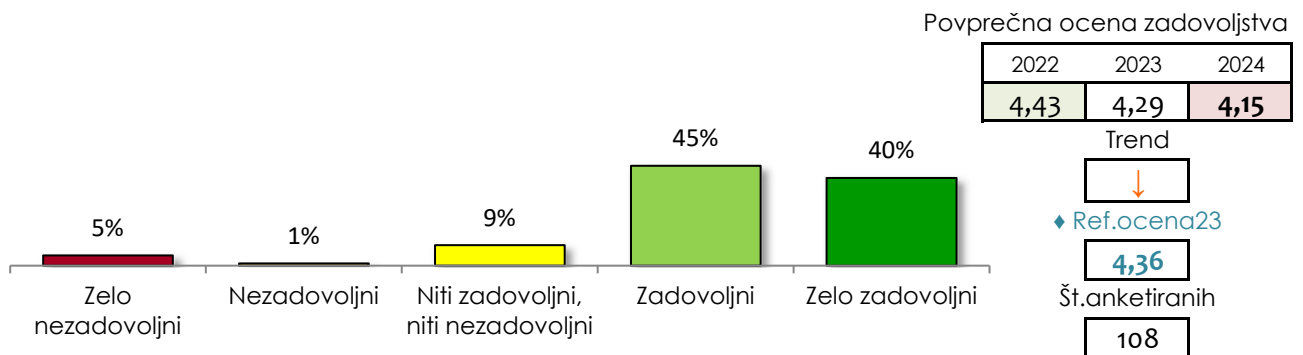
Ugotovimo, da so z odnosom zaposlenih najbolj zadovoljni svojci, ki mesečno prihajajo na obisk v Dom, kjer je ocena zadovoljstva najvišja in znaša 4,50. Najnižjo oceno zadovoljstva lahko razberemo pri skupini svojcev, ki na obisk v Dom prihajajo zelo pogosto, na dnevni bazi.

●● Pregled kazalnika:

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

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

● ZADOVOLJSTVO Z OBČUTKOM VEČINE ZAPOSLENIH ZA DELO S STAREJŠIMI?



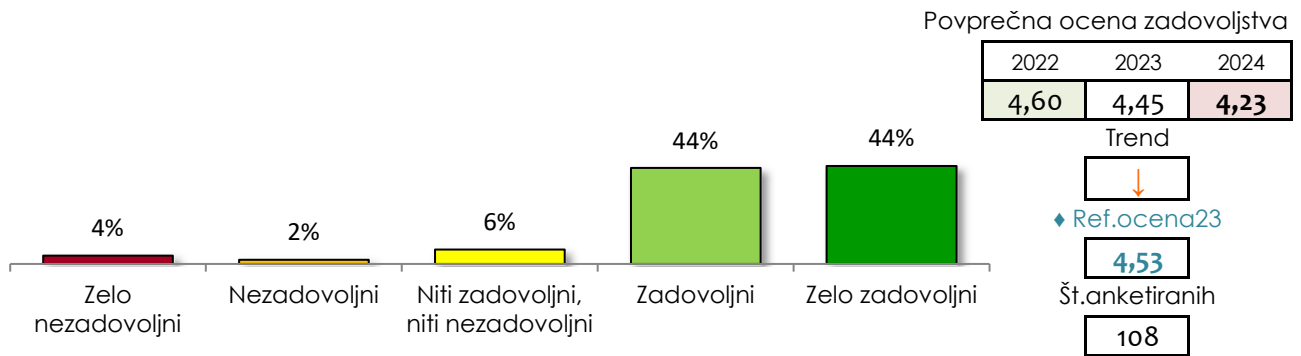
Povprečna ocena zadovoljstva svojcev pri elementu 'Zadovoljstvo z občutkom večine zaposlenih za delo s starejšimi?' znaša 4,15. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva negativen. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,36. Primerjava ocene zadovoljstva vaših svojcev na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših svojcev v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

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

3 Odvisno kdo?!

4 Večinoma super, je pa osebje zelo različno.

● **ZADOVOLJSTVO S PRIJAZNOSTJO ZAPOSLENIH?**



Povprečna ocena zadovoljstva svojcev pri elementu 'Zadovoljstvo S PRIJAZNOSTJO ZAPOSLENIH?' znaša 4,23. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva negativen. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,53. Primerjava ocene zadovoljstva vaših svojcev na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših svojcev v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

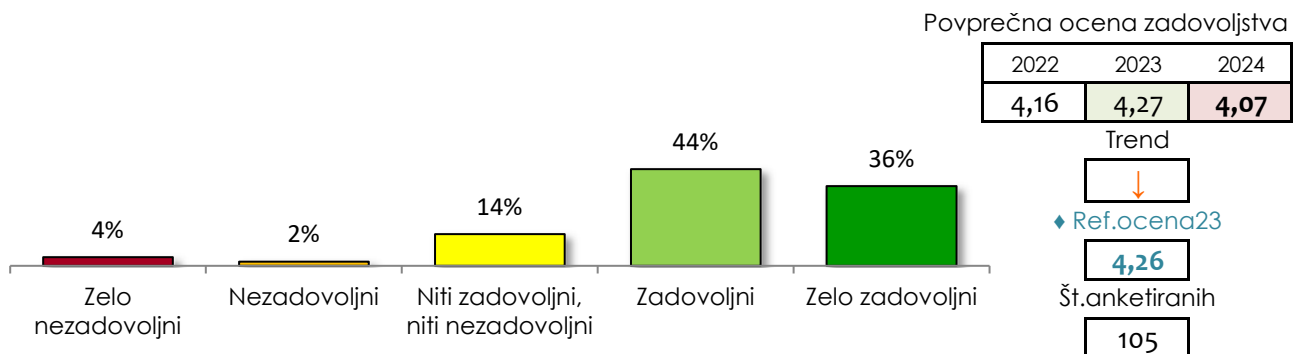
● **Kaj bi lahko spremenili, da bi bilo boljše?**

4 Odvisno na koga naletiš.

4 Odvisno od zaposlenega.

4 Vedno se najde kaka izjema

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



Povprečna ocena zadovoljstva svojcev pri elementu 'Zadovoljstvo S POSLUHOM ZAPOSLENIH ZA PREDLOGE IZBOLJŠAV IN BOLJŠE DELO S STANOVALCI?' znaša 4,07. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva negativen. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,26. Primerjava ocene zadovoljstva vaših svojcev na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših svojcev v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

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

3 Premalo sodelovanja s svojci

4 Prepoved vnosa hišnih ljubljencev(psov)v objekt.

2.4. NEGA IN OSKRBA

Opis merjenega področja

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

2022		2023		2024	
Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
4,40	*	4,36	*	4,15	*

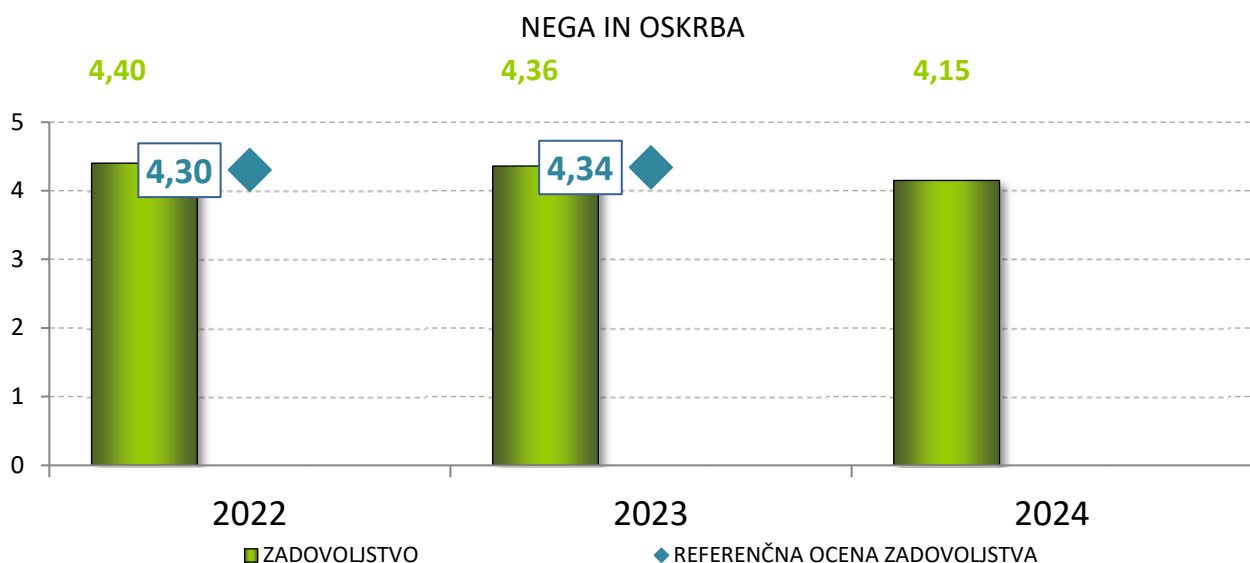
* ciljno vrednost določite sami. V pomoč naj vam bo Skupna letna primerjalna analiza, ki daje vpogled v primerjave ocen vašega doma z drugimi domovi. Glede na primerjavo z ostalimi se odločite kakšen je vaš cilj izboljšav, npr. višina ciljne vrednosti naj se orientira glede na najvišje in najnižje rezultate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

● INTERPRETACIJA REZULTATOV:

- Ocena zadovoljstva na področju nege in oskrbe v letošnjem letu znaša 4,15.
- Pri primerjavi letošnje ocene zadovoljstva z oceno v prejšnjem merjenem obdobju ugotovimo, da se je ocena zadovoljstva znižala. Pri tem je upoštevan interval zaupanja z odstopanjem za $\pm 0,1$ stopnje ocene zadovoljstva. V kolikor bi bila razlika med letošnjo in stopnjo zadovoljstva v prejšnjem merjenem obdobju manjša od 0,1, bi trdili, da trenda ni možno določiti, oziroma da je nespremenjen.

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

- ◆ Referenčna ocena zadovoljstva tega področja znaša 4,34.
- ◆ Primerjava ocene zadovoljstva vaših svojcev na tem področju z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših svojcev v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.



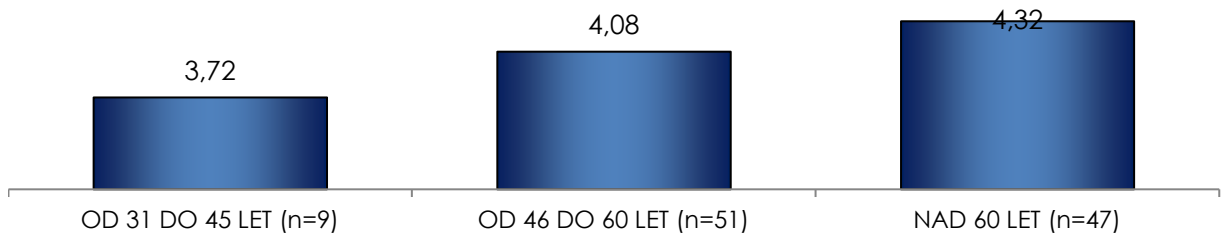
Trend stopnje
zadovoljstva



Demografske razlike

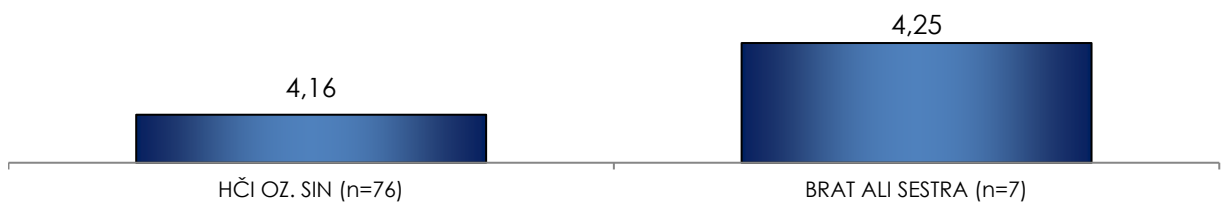
V tem poglavju se osredotočimo na analizo povprečnih vrednosti stopnje zadovoljstva na področju nege in oskrbe med svojci, ki se med seboj razlikujejo glede na starost, odnos oz. razmerje svojcev do stanovalcev ter na pogostost obiskov v Domu. V primeru, da je v kateri skupini svojcev vzorec manjši od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

ZADOVOLJSTVO Z NEGO IN OSKRBO GLEDE NA STAROST SVOJCEV



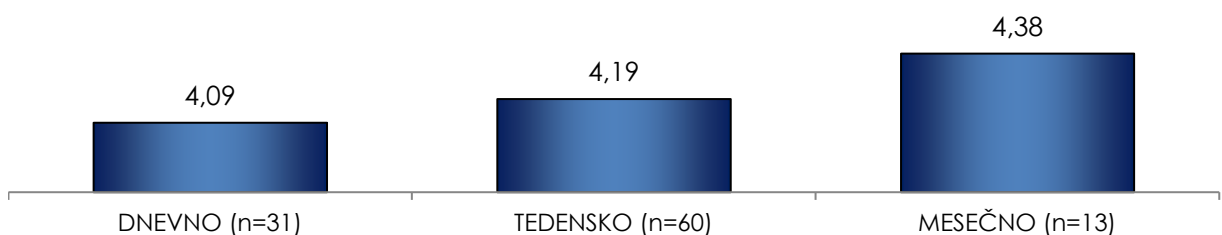
Glede na starost svojcev, ugotovimo, da so z nego in oskrbo najbolj zadovoljni svojci, ki so starejši od 60 let, kjer je ocena zadovoljstva najvišja in znaša 4,32. Najnižjo oceno zadovoljstva lahko razberemo pri skupini svojcev, ki so stari med 31 in 45 let.

ZADOVOLJSTVO Z NEGO IN OSKRBO GLEDE NA RAZMERJE DO STANOVALCA



Z nego in oskrbo so najbolj zadovoljni svojci, ki so v razmerju do stanovalca brat oz. sestra, kjer je ocena zadovoljstva najvišja in znaša 4,25. Najnižjo oceno zadovoljstva lahko razberemo pri skupini svojcev, ki so v razmerju do stanovalca hči oz. sin.

ZADOVOLJSTVO Z NEGO IN OSKRBO GLEDE NA POGOSTOST OBISKA



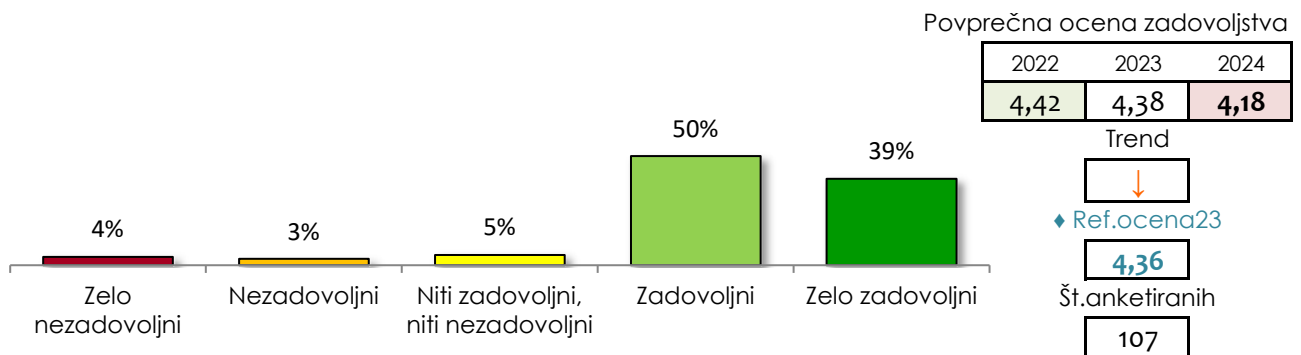
Ugotovimo, da so z nego in oskrbo najbolj zadovoljni svojci, ki mesečno prihajajo na obisk v Dom, kjer je ocena zadovoljstva najvišja in znaša 4,38. Najnižjo oceno zadovoljstva lahko razberemo pri skupini svojcev, ki na obisk v Dom prihajajo zelo pogosto, na dnevni bazi.

●● Pregled kazalnika:

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

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

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

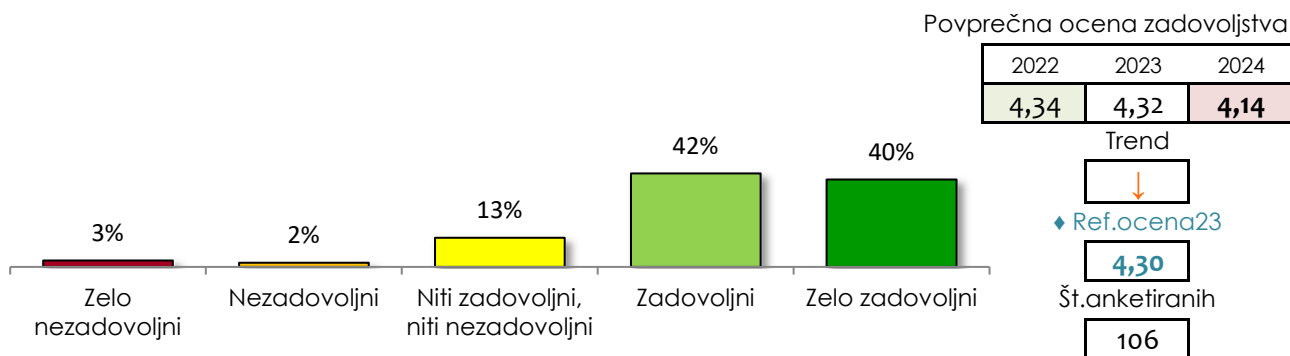


Povprečna ocena zadovoljstva svojcev pri elementu 'Zadovoljstvo s tem kako je v domu na splošno poskrbljeno za stanovalce?' znaša 4,18. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva negativen. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,36. Primerjava ocene zadovoljstva vaših svojcev na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših svojcev v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

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

3 Stanovalci so večinoma prepuščeni sami sebi

● ZADOVOLJSTVO S KAKOVOSTJO NEGE IN OSKRBE V DOMU?



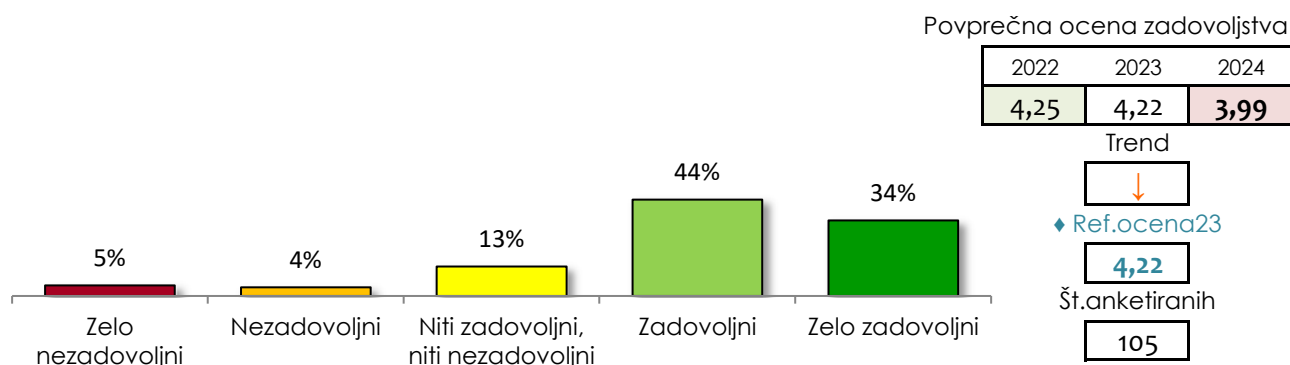
Povprečna ocena zadovoljstva svojcev pri elementu 'Zadovoljstvo S KAKOVOSTJO NEGE IN OSKRBE V DOMU?' znaša 4,14. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva negativen. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,30. Primerjava ocene zadovoljstva vaših svojcev na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših svojcev v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

● Kaj bi lahko spremenili, da bi bilo boljše?

3 Lahko bi imeli kakšno razgibavanje za tiste, ki večinoma ležijo.

4 Mogoče bi lahko bilo kopanje za nepokretne bolj pogosto

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



Povprečna ocena zadovoljstva svojcev pri elementu 'Zadovoljstvo Z ODNOSOM IN USLUGAMI DOMSKE/-GA ZDRAVNIKA/-CE?' znaša 3,99. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva negativen. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,22. Primerjava ocene zadovoljstva vaših svojcev na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših svojcev v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

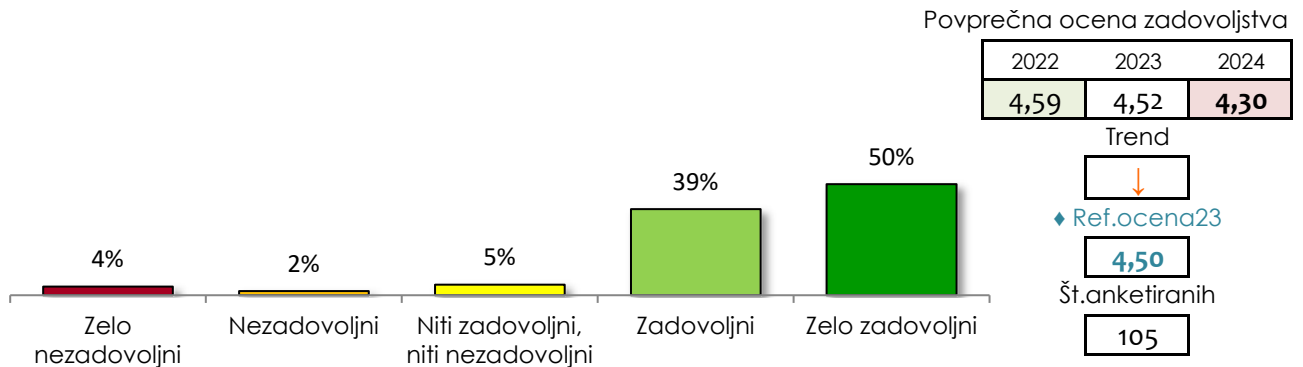
● Kaj bi lahko spremenili, da bi bilo boljše?

3 Zdravnica bi morala večkrat do stanovalcev, da vidi njihovo stanje.

4 Potrebna bi bilo nekaj več informiranja stanovalcev glede zdravljenja, več sodelovanja s svojci.

4 Zdravnica je preobremenjena

● ZADOVOLJSTVO Z DELOM IN ODNOSOM SOCIALNE SLUŽBE?



Povprečna ocena zadovoljstva svojcev pri elementu 'Zadovoljstvo Z DELOM IN ODNOSOM SOCIALNE SLUŽBE?' znaša 4,30. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva negativen. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,50. Primerjava ocene zadovoljstva vaših svojcev na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših svojcev v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

● Kaj bi lahko spremenili, da bi bilo boljše?

Nobenega sodelovanja ni, ne s stanovalci, ne s svojci

5 Vse pohvale ga. Mihaeli Kukolj

3. SUMARNI REZULTATI

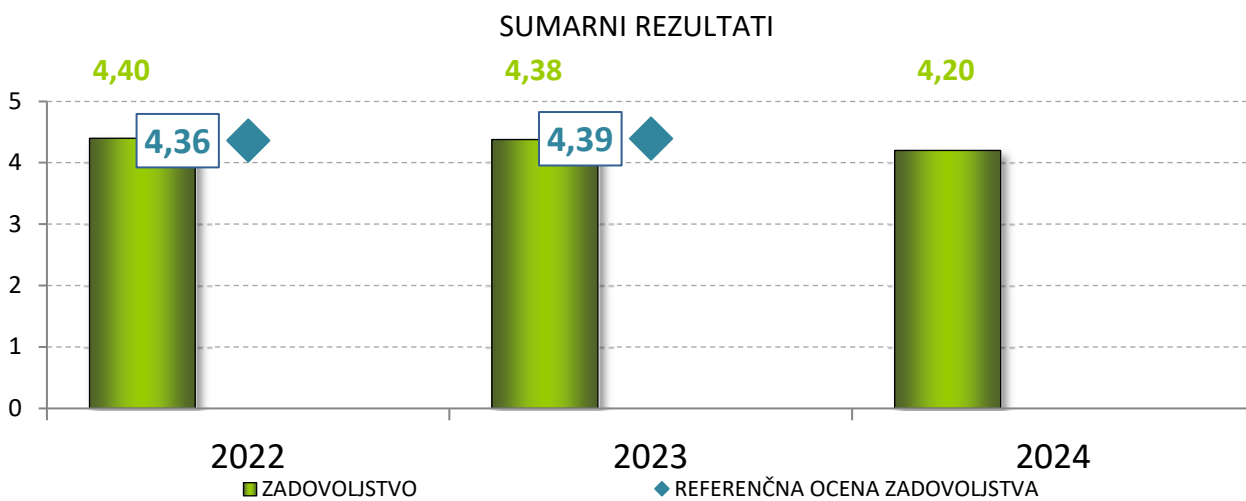
Sumarne ocene predstavljajo srednjo vrednost odgovorov na vsa vprašanja v anketnem vprašalniku. To poglavje prinaša posebno zanimanje zaradi primerjave splošnega zadovoljstva v domu skozi leta. Iz grafa je razvidno, da:



- Sumarna ocena zadovoljstva v letošnjem letu znaša 4,20.
- 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 $-/+ 0,1$ 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 sumarno oceno zadovoljstva, ki predstavlja povprečno oceno zadovoljstva svojcev vseh Domov, ki so bili v lanskem letu vključeni v standardizirano raziskavo zadovoljstva, ugotavljamo, da:

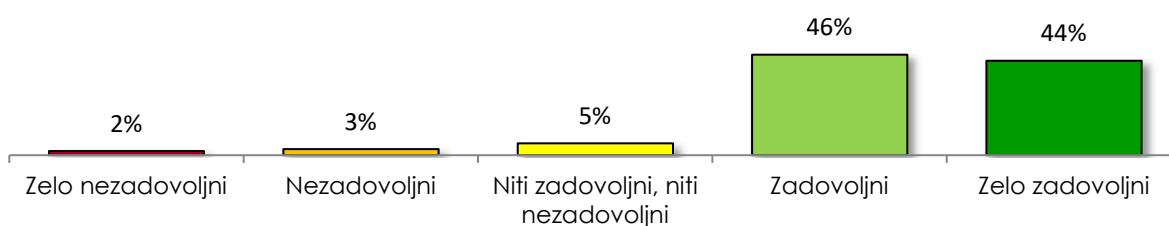
- ◆ Referenčna ocena sumarnega zadovoljstva znaša 4,39.
- ◆ Primerjava ocene sumarnega zadovoljstva vaših svojcev z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših svojcev v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.



Trend stopnje
zadovoljstva



3.1 Distribucija ocen zadovoljstva



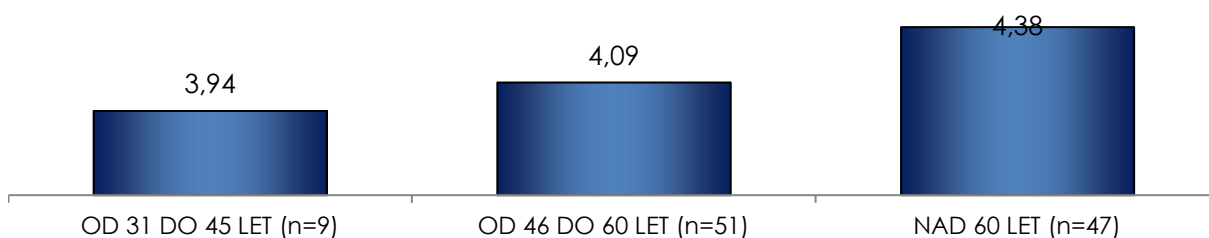
Demografske razlike

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

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

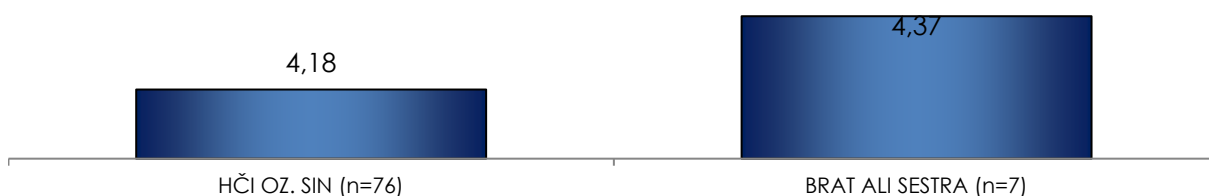
V analizi zadovoljstva svojcev lahko demografske razlike pomagajo prepoznati, ali obstajajo vzorci zadovoljstva ali nezadovoljstva, ki so povezani s specifičnimi demografskimi skupinami. Na primer, lahko ugotovite, ali so mlajši svojci bolj ali manj zadovoljni od starejših svojcev, kateri svojci so glede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

SPLOŠNO ZADOVOLJSTVO V DOMU GLEDE NA STAROST SVOJCEV



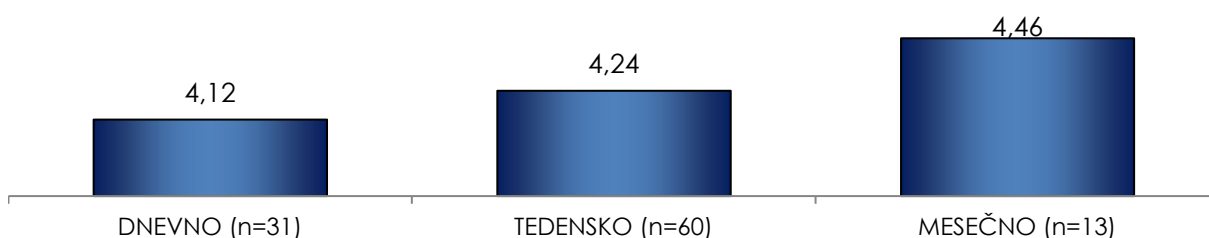
Glede na starost svojcev, ugotovimo, da so na splošno najbolj zadovoljni svojci, ki so starejši od 60 let, kjer je ocena zadovoljstva najvišja in znaša 4,38. Najnižjo oceno zadovoljstva lahko razberemo pri skupini svojcev, ki so stari med 31 in 45 let.

SPLOŠNO ZADOVOLJSTVO V DOMU GLEDE NA RAZMERJE DO STANOVALCA



Na splošno so najbolj zadovoljni svojci, ki so v razmerju do stanovalca brat oz. sestra, kjer je ocena zadovoljstva najvišja in znaša 4,37. Najnižjo oceno zadovoljstva lahko razberemo pri skupini svojcev, ki so v razmerju do stanovalca hči oz. sin.

SPLOŠNO ZADOVOLJSTVO V DOMU GLEDE NA POGOSTOST OBISKA









Ugotovimo, da so na splošno najbolj zadovoljni svojci, ki mesečno prihajajo na obisk v Dom, kjer je ocena zadovoljstva najvišja in znaša 4,46. Najnižjo oceno zadovoljstva lahko razberemo pri skupini svojcev, ki na obisk v Dom prihajajo zelo pogosto, na dnevni bazi.














4. Vpogled v elemente glavnih področij

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

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

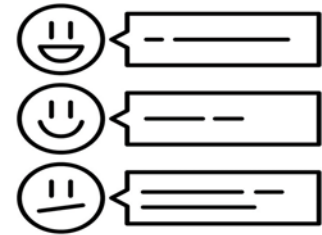
REF	V zadnjem stolpcu, označenem z 'REF', oznaka  pomeni, da je vaša letošnja ocena zadovoljstva višja od referenčne ocene (skupne povprečne ocene zadovoljstva tega elementa v lanskem letu), ter  , da je vaša ocena nižja od referenčne ocene.
 	

TREND	ELEMENTI	ZAD	REF
↓	S ČISTOČO IN UREJENOSTJO DOMSKIH PROSTOROV?	4,39	
↓	S HIŠNIM REDOM. SO PRAVILA V DOMU RAZUMNA IN SMISELNA?	4,31	
↓	Z ODPRTOSTJO DOMA ZA SODELOVANJE S SVOJCI?	4,31	
↓	Z UREJENOSTJO OKOLICE DOMA?	4,30	
↓	Z DELOM IN ODNOSOM SOCIALNE SLUŽBE?	4,30	
↓	S PONUDBO DODATNIH AKTIVNOSTI IN PRAZNOVANJI (ZBORI, IZLETI, PRIREDITVE, DRUŽENJA, PRAZNOVANJA)?	4,23	
↓	S PRIJAZNOSTJO ZAPOSLENIH?	4,23	
↓	S TEM KAKO JE V DOMU NA SPLOŠNO POSKRBLJENO ZA STANOVALCE?	4,18	
↓	Z OBČUTKOM VEČINE ZAPOSLENIH ZA DELO S STAREJŠIMI?	4,15	
↓	S KAKOVOSTJO NEGE IN OSKRBE V DOMU?	4,14	
↓	S POSLUHOM ZAPOSLENIH ZA PREDLOGE IZBOLJŠAV IN BOLJŠE DELO S STANOVALCI?	4,07	
↓	Z INFORMACIJAMI O STANOVALCU/KI, KI JIH PREJMETE S STRANI ZAPOSLENIH?	4,00	
↓	Z ODNOSOM IN USLUGAMI DOMSKE/-GA ZDRAVNIKA/-CE?	3,99	

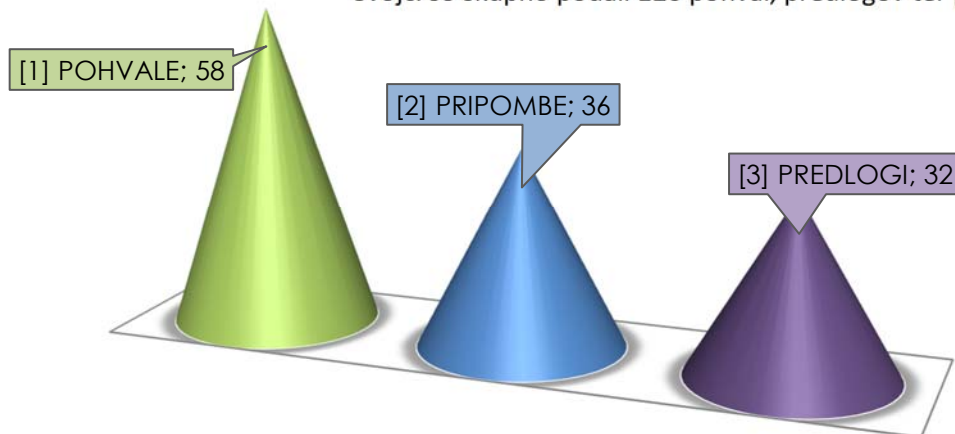
6. Analiza odprtih odgovorov

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

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



Svojci so skupno podali 126 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 Absolutno vse je na najvisjem nivoju.

1 Bp

1 Dejavnosti za starostnike.

1 Delo vseh zaposlenih

1 Ga.Katjo Boštjančič -aktivnosti v domu in ga.Majda? (Strežba hrane, perilo ...

1 Ga.Katjo Boštjančič (aktivnosti v domu) in ga. Majdo ? (strežba in skrb za perilo)

1 Izredno prijazen sprejem v dom, zelo visoka stopnja razumevanja stiske svojcev ob tako veliki spremembi v družini socialne službe (ga. Mihaela Kukolj), izjemna prijaznost posameznih strežnic

1 Kot sem navedla ze zgoraj

1 Kot vedno, moram tudi tokrat pohvaliti osebje na recepciji doma, kjer ni nikoli zaznati slabe volje ali odklanjanja pomoči. Tudi tedaj, ko smo svojci nadležni ali neučakani. Pohvaliti želim tudi zaposlene v vodstvu in socialni službi. Vsi so zelo spoštljivi do varovancev doma (tudi tedaj, ko si nekateri tega ne zaslužijo) in do svojcev. Takšna je tudi večina negovalk. Pohvala gre tudi zdravniški službi. Hvale vredno je to, da vodstvo doma upošteva predloge za izboljšanje razmer v domu.

1 Kuhinjo

1 Ne poznam vseh po imenu, bi storil krivico neimenovanim, so pa kar za pohvalit v glavnem.

1 Negovalke

1 Negovalno osebje - strokovnost, toplina, domačnost

1 Nekatero delavce ki se res potrudijo in imajo empatijo do starostnika..

1 Nekatero zaposlene, ki res delajo svoje delo z srcem in dušo - urejenost doma, okolice in prostorov,

1 Nekateri zaposleni so krasni, dostopni, vedno dobrovoljci, empatični...

1 Osebja, Madjo vidmar, Katjo Nostjancic. Zdravnico Prijazne sestre, prijazne vratarje Hosnike, ki takpo uejajo dom. ,

1 Osebje (veliko večino), urejenost okolice

1 Osebje predvsem strežnice.

1 Osebje, ki se vidno trudi da smo svojci in oskrbovanci zadovoljni

1 Oskrbo, prijaznost, požrtvovalnost osebja splošno urejenost in higieno

1 Pohvala vsem zaposlenim in zahvala za vase delo.

1 Pohvale celotnemu kolektivu od snažilke do direktorice.

1 Pohvalila bi nekatere zaposlene, katerim je resnično mar za stanovalce.

1 Pohvalila bi večino zaposlenih, ki so prijazni, sočutni in radi pomagajo.

1 Pohvalila bi vse osebje

1 Pohvalila bi vse zaposlene, s katerimi sem kadarkoli priušla v stik. Nepoznam imena, zato ne bi rada koga izpustila. Osebno imam stik z ga. Urško Abram in Katjo Prosen, pa sestre iz Prizidka 1. Izjemno prijazni so tudi na recepciji, kot tudi socialne delavke, zdravstveno osebje itd. Direktorica ga. Jasmina je tudi s svojo toplino vrhunska. Vsakič, ko kaj potrebujemo, dobimo odgovor in rešitev. Hvala vsem za vaše izjemno delo! Elda

1 Pohvalim vse zaposlene in se zahvaljujem za vaš trud in vse ostalo kar nudite oskrbovancem.

1 Prijazen odnos do stanovalcev

1 Prijazno osebje.

1 Prijaznost in ustrežljivost ga. Mihaele (socialna delavka)

1 Program dela, Pohvalo si zaslužijo prav vsi delavci šole

1 Sestre negovalke gospo Kukulj in vse katiri Imajo delo z mojo mamo Kovacic Viktorijo ker je zelo zadovoljna in hvalezna Hvala vsem Marija Greiner.

1 Socialno delavko Mihaelo in vse ostale zaposlene

1 Storitve socialen službe in varuhov v skupini.

Tistim reaktiv negovalk in zaposlenim, ki se srčno trudijo!- na VELIKO žalost jim zasenčijo kolegice, ki nimajo NOBENEGA občutka z delom s starejšimi . Včasih se mi zdi, da se prav izživljajo nad temi ubogimi ljudmi!

1 Urejen dom in prijazno osebje.

1 Verjamem, da ni kadra, kot v marsikaterem domu starejših občanov, vendar mislim, da to ni način, s katerim vaši nekateri zaposleni komunicirajo. Opažam, da je vedno slabše, naj povem, da so tudi izjeme, ampak na žalost jih lahko preštejemo na eno roko. Ni več uvidevnosti, stanovalci se vedno več pritožujejo nad komunikacijo vaših zaposlenih. Kajti, svojci gredo domov, oskrbovanci pa ostanejo.

1 Vsaka čast in vse pohvale!

1 Vse delavce doma

1 Vse delavke in delavce, ki se trudijo opravljatu to težko delo, kljub temu, da za to niso dovolj plačani.

1 Vse osebje od prvega do zadnjega.

1 Vse osebje v domu : direktorica, doktorica, medicinske sestre, strežnice, vzdrževalci, recepcija, skratka so vsi vredni pohvale.

1 Vse osebje v domu in jim želim srečno v novem letu ter, da bi ohranili tak nivo dela in sodelovanja še naprej

1 Vse osebje, zlasti ga. URŠKO, SOCIALNO DELAVKO, medicinsko osebje v prizidku apartmajev, gospo, ki je bila na sprejemu, ko smo vložili konec julija prošnjo za sprejem, zdravnico dr. Deklevo...

1 Vse zaposlene

1 Vse zaposlene

1 Vse zaposlene

1 Vse zaposlene v 2.nadstropju doma.

1 Vse zaposlene, ki dnevno skrbijo za dobro počutje stanovalcev.

1 Vse zaposlene, še posebej odlično sodelovanje z vodstvenim kadrom (socialna delavka, vodja kuhinje). Tudi mlade praktikantke se odlično znajdejo in v profesionalnem smislu povsem parirajo starejšim kolegicam.

1 Vse zaposlene.

1 Z eno besedo, vse. Ker če je starš zadovoljen, smo otroci zadovoljni še bolj! in mi smo!

1 Za urejenost, aktivnosti

1 Zaposlene v domu - od čistilk, hišnikov, negovalk, medicinskih sester, socialne delavke, ki skrbijo za mojo mamo.

1 Zelo domač odnos do stanovalcev in obiskovalcev.

1 Žal jih veliko ne poznam po imenu, posebej bi pohvalila ga. socialno delavko Manuelo, medicinsko sestro Julijo, Vesno Bizjak in prav vse zaposlene 3 nadstropja.

1 Želim pohvaliti negovalke skaterimi imam vskodnevne stike (prizidekl) ter g. Mihaelo Kukolj in g. Cvek Zadnikar zares prijazni.

Želel/-a bi PRIPOMNITI:

2 Bp

2 Brez pripomb

2 Čistoča po sobah je OK, lahko pa bi bila še boljša :-)- Starostniki so nespretni, za sabo težko čistijo tudi zaradi slabšega vida...

2 Edina moja pripomba je glede kvalitete hrane. Ta se je občutno poslabšala. Zdi se mi premalo raznolika, neokusna, večerje bi morale biti lažje za prebavo.

2 Glede hrane....prepogosto je obrok na krožniku že hladen preden se začne jesti

2 Hrana je dokaj enolična med vikendi, razumem pa kadrovsko stisko.

2 Imam pa eno pripombo (med temi sestrami ali strežnicami, ne vem kaj naj bi bila) je mislim ena, ki si ne zasluži pohvale. Se ne lepo vede.

2 Ko je kak nesporazum ali problem se oma oskrbovanec kam nasloniti, da osebje resi. Velika pomoc oskrbovancu.

2 Menim, da je splošni jedilnik za tako množico ljudi, ki imajo številne kardio-vaskularne probleme, diabetes, visok krvni tlak, in kup drugih težav, preveč nagnjen v smer vsakdanje prehrane, zaradi katere je večji del populacije bolne ali na robu bolezni (ocvirki, krofi, ogromno mesa, sira, cvrtja, mlečnih izdelkov, ...). Hvala bogu in vsem v kuhinji, da je možno dobiti prilagojen jedilnik. Bi pa predlagal sledeče oz. to bi sam storil kot vodja doma: moj predlog bi bil, da je dietna prehrana privzeta za vse, kdor pa podpiše izjavo o tveganjih klasičnega načina prehranjevanja, lahko potem dobi tudi ocvirke ali dunajske zrezke in pomfrit. Skratka; še vedno se streže oboje, samo zamenja se privzeto in posebej zahtevano.

2 Mogoče bi bilo lahko malo bolj čisto po wc.

2 Mogoče bi se malo bolj posvetili nepokretnim v smislu bolj pogostega kopanja, malo več delovne terapije

2 Ni pripomb

2 Nimam priomb

2 Nimam pripomb

2 Nimam pripomb, razen tega, da svojci in pacienti ki pridejo na pregled v ambulanto in ne moremo hoditi po klancu, nimamo kam parkirati. Spodnje parkirišče bi moralo biti za obiske in paciente.

2 Nimam pripomb. Ostanite takšni kot ste

2 Občuti se pomanjkanje osebja pri negi stanovalcev, npr. da je potrebno vsak dan posebej prositi, da se uporabnik doma obleče v oblačila, ker za vse ni časa

2 Odnos nekaterih zaposlenih do oskrbovancev ni zadovoljiv, - odnos nekaterih zaposlenih do svojcev ni zadovoljiv, - obroki so milo rečeni katastrofalni, - glede na že stalni problem pomanjkanja kadra kljub temu še vedno sprejemate po vsaki izpraznjeni postelji novega oskrbovanca, - zaradi pomanjkanja kadra je sama oskrba precej okrnjena, kljub temu se plačuje oskrba v višini kot da je oskrba popolna, - opravičevanje da je za vse krivo dejstvo da imate pomanjkanje kadra je nesprejemljivo, - oskrbovanci, kateri bi morali biti praviloma glede na normative vsakodnevno dvignjeni glede na njihovo fizično in mentalno stanje to niso ponovno opravičilo \"nas ni dovolj\", - sprejemanje sprotnih odločitev v smislu \"danes ne bomo nobenega dvignili, ker nas je premalo\" - nezadovoljiva nega oskrbovancev, - interni sklepi v smislu \"smo se dogovorili da morate en dan prej poklicati če hočete da vam svojca dvignemo\" ker nas je premalo in moramo načrtovat delo, - ...

2 Odnos nekaterih zaposlenih, grobost in neprofesionalnost...

2 Ostanite tako zelo usmerjeni v ljudi in njihove potrebe.

2 Premalo dnevnih aktivnosti varovancev, ki imajo določene omejitve

2 Premalo zelenjave vključene v obroke...

2 Pripombo bi imela na zdravnico, zaradi njenega negativnega odnosa do svojcev, kot da so vsi stanovalci tam in le čakajo na smrt in so tako manj pomembni kot njeni redni pacienti. Pa tudi nesramna komunikacija, nikoli ne pove nobenih obrazložitvev glede zdravstvenega stanja stanovalcev.

2 Pripomnila sem že nešteto krat! ...- zgodi se pa NIČ!!

2 Ravno obratno kot zgoraj.

2 Resevanje kroničnega obolenja z večjo pozornostjo, kljub starosti stanivalca in stroški raziskav in zdravljenja. Skrbeti za ažurnost pregledov brez opozorila svojcev starostnika.

2 Slaba prehrana

2 Storiti čim več za gibalno sposobnost varovancev.

2 Še tako naprej.

2 V primeru zdr. težav očeta bi bila priporočljiva takojšnja obravnava pri zdravnici. Slaba izkušnja glede tega.

2 Več pomoči osebam katere to potrebujejo pri vsakdanjih opravilih (pomoč pri oblačenju, skladno s pogodbo).

2 Velikokrat premalo prisotnost sester, negovalk na oddelku, da dobijo redno zdravila ne da jih pobiramo po tleh, posteljah zepih, ker jih ne zdrobijo kot bi morali nekaterim

2 Zaradi oddaljenosti, starosti in zdravstvenih problemov v lastni družini ne prihajam dovolj pogosto na obisk, da bi lahko imela neke tehtne pripombe. Lahko sem le hvaležna.

2 Zdravnica je zelo velikokrat odsotna (pokriva tudi nedomske paciente) in jo je nemalokrat težko dobiti

2 Želel bi, da so stanovalci večkrat okopani in pa več prosti parkirnih mest za obiskovalce.

2 Želim da se psov ne vozi v prizidek izjemoma terapevtskih.

Želel/-a bi PREDLAGATI:

3 Bi rada mamo verkrat klicala , ali vem da imajo sestre polno dela in ne moram zahtevati da grejo zmeraj dati slusalko. A bi Dali preko dneva tei.na njeno mizo ?

3 Bp

3 Brez predlogov

3 Brez predlogov

3 Da bi imeli v okolici doma visoke grede (za zelišča, cvetje...), ki bi jih lahko oskrbovanci pomagali urejati.

3 Da se večkrat ljudi, ki so pokretni a dementni spodbudi da ne ležijo stalno ampak se jih odpelje do tv. Da se sprehodijo...

3 Dnevno posedanje nepokretnih starostnikov, tudi med vikendi in popoldan.

3 Jedilniki se mi ne zdijo najboljši. Premalo sveže zelenjave in sadja .

3 Kader ki ga zaposlujete, je z vseh vetrov- večina sploh nima smisla, ne želje, za tovrstno delo. Glavno je, da imajo neko službo in plačo!

3 Ko se kot svojci obrnemo na vas, potrebujemo vašo pomoč. Takrat se ne opravičujete in ne zasipajte nas z izgovori. Samo prisluhnite.

3 Malo vec truda in empatije do starostnikov in svojcev...več pogovora in informacij...

3 Mogoče bi le poudarila, da so starostniki občutljivi in naj se z njimi ravna z občutkom.

3 Morda le to, da bi bilo dobro okrepiti fizioterapijo, ki je po mnenju varovancev vse leto prezasedena. Seveda se zavedam tega, da to pomeni povečanje stroškov doma. Tudi vsako drugo obliko telovadbe ali fizične aktivnosti bi bilo dobro nadaljevati in povečati, saj je gibanje ena najpomembnejših dejavnosti v starosti.

3 Morda tako kot v bolnišnici prevoz obrokov v toplotni komori ali pa pogrevanje v jedilnici v pečici

3 Na oddelku Sušec bi potrebovali še POPOLDAN kakšnega varuha več ,da bi se posvetil z igro in kakšno dejavnostjo z varovanci.

3 Ne se zgovarjati na pomanjkanje kadra, da se določene obveznosti ne izvajajo, kljub zapisu v pogodbi. Zaradi tega cena oskrbnine ni nič nižja.

3 Nima smisla, ker se predlogi ne upoštevajo.

3 Nimam predlogov

3 Nimam predlogov

3 Nimam predlogov, sem zadovoljna kot je. Lep pozdrav

3 Ostanite povezani in enotni! To dozivljajo z vami tudi oskrbovanci. .dom naj bo se naprej varno mesto za oskrbovance.

3 Ponovno poiskati najemnika za bife, ki daje domu pridih normalnosti in družabnosti, dom je dokaj odmaknjen od \"civilizacije\", dogajanj, življenja drugih ljudi. Zavedam se, da večina stanovalcev nima veliko denarja in da bife ne more poslovati tako uspešno, da bi lahko najemnik od tega živel. Mogoče bi se dalo na občini dogovoriti za kakšna sredstva? Če bi se dalo še drugače pripeljati kaj več življenja gor na hrib (občasno kak \"potujoči kiosk\", mogoče poleti kak sladoledar, branjevec s sadjem...) karkoli, kar bi omogočilo (še) pokretnim in prisebnim stanovalcem občutek, da so še del življenja \"zunaj\".

3 Poskušajte ohraniti enak nivo kvalitete oskrbe,se pa zavedam da bo to v prihodnosti veli izziv.

3 Predlagam kakšen dogodek več, ne le za praznike.

3 Razen tega, kar piše v prejšnjem okviru, vse OK.

3 Širši nabor interesnih dejavnosti.

3 Uvedbo ti. \"govorilne ure\" za medicinske sestre, da se lahko pozanimaš glede zdravstvenih informacij brez da zmotiš delovni proces način, da bi manj gibljivi stanovalci lahko prišli vsaj občasno do fizioterapije, ki bi jim pomagala obdržati vsaj minimalno gibljivost

3 Več animatorjev, več dobrih aktivnosti .

3 Večja aktivnost starostnikov, ki so pokretni, ali manj mobilni, vendar se zaradi drugih težav ne morejo vklopiti v razna druženja

3 Vključiti več zelenjave v obroke (zelenjavnih juh, prilog.....kuhanega sadja.....

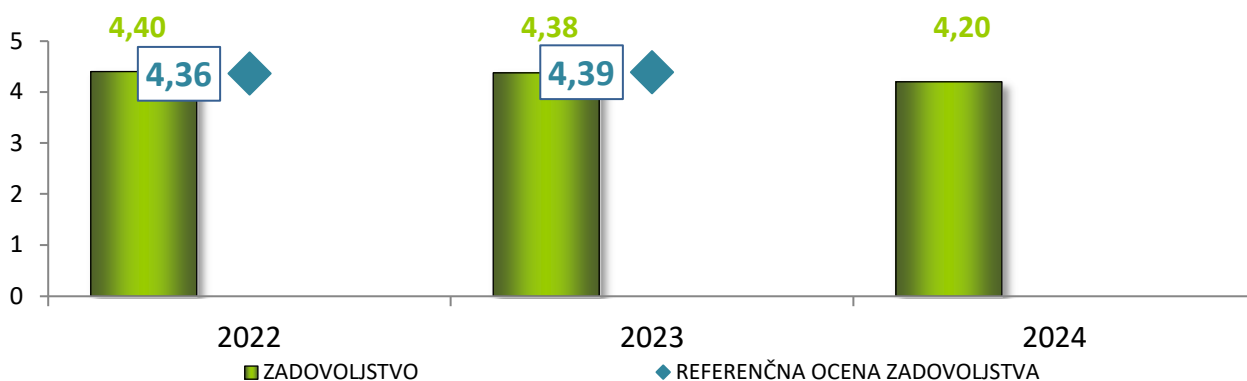
3 Za izboljšave bi bila verjetno potrebna kadrovska okrepitev. V osmih mesecih, od kar imam mamo v domu imam občutek, da je razpoložljivega osebja na oddelku manj.

3 Zadovoljen,samo tako naprej.

●● Povzetek rezultatov

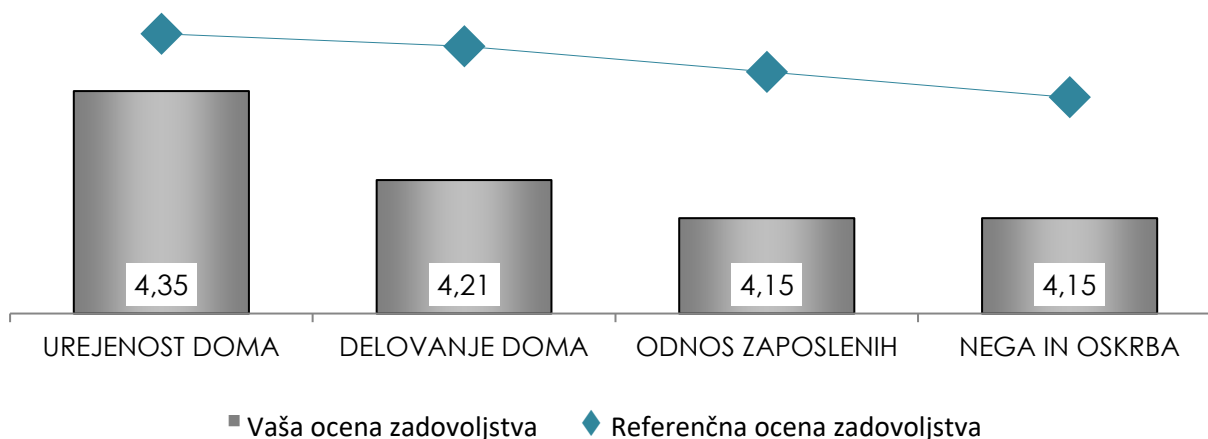
V domu je vzpostavljen sistem spremljanja zadovoljstva svojcev z vključitvijo v standardizirano raziskavo merjenja zadovoljstva, ki omogoča spremljanje trendov skozi leta ter primerjavo rezultatov z drugimi domovi. Vsi zbrani rezultati in informacije so osnova za usmerjeno sprejemanje ukrepov za zagotavljanje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

●● Ocene splošnega zadovoljstva s trendi



- Sumarna ocena zadovoljstva v letošnjem letu znaša 4,20.
- 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 sumarno oceno zadovoljstva, ki predstavlja povprečno oceno zadovoljstva svojcev vseh Domov, ki so bili v lanskem letu vključeni v standardizirano raziskavo zadovoljstva, ugotavljamo, da:
 - ◆ Referenčna ocena sumarnega zadovoljstva znaša 4,39.
 - ◆ Primerjava ocene sumarnega zadovoljstva vaših svojcev z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših svojcev v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

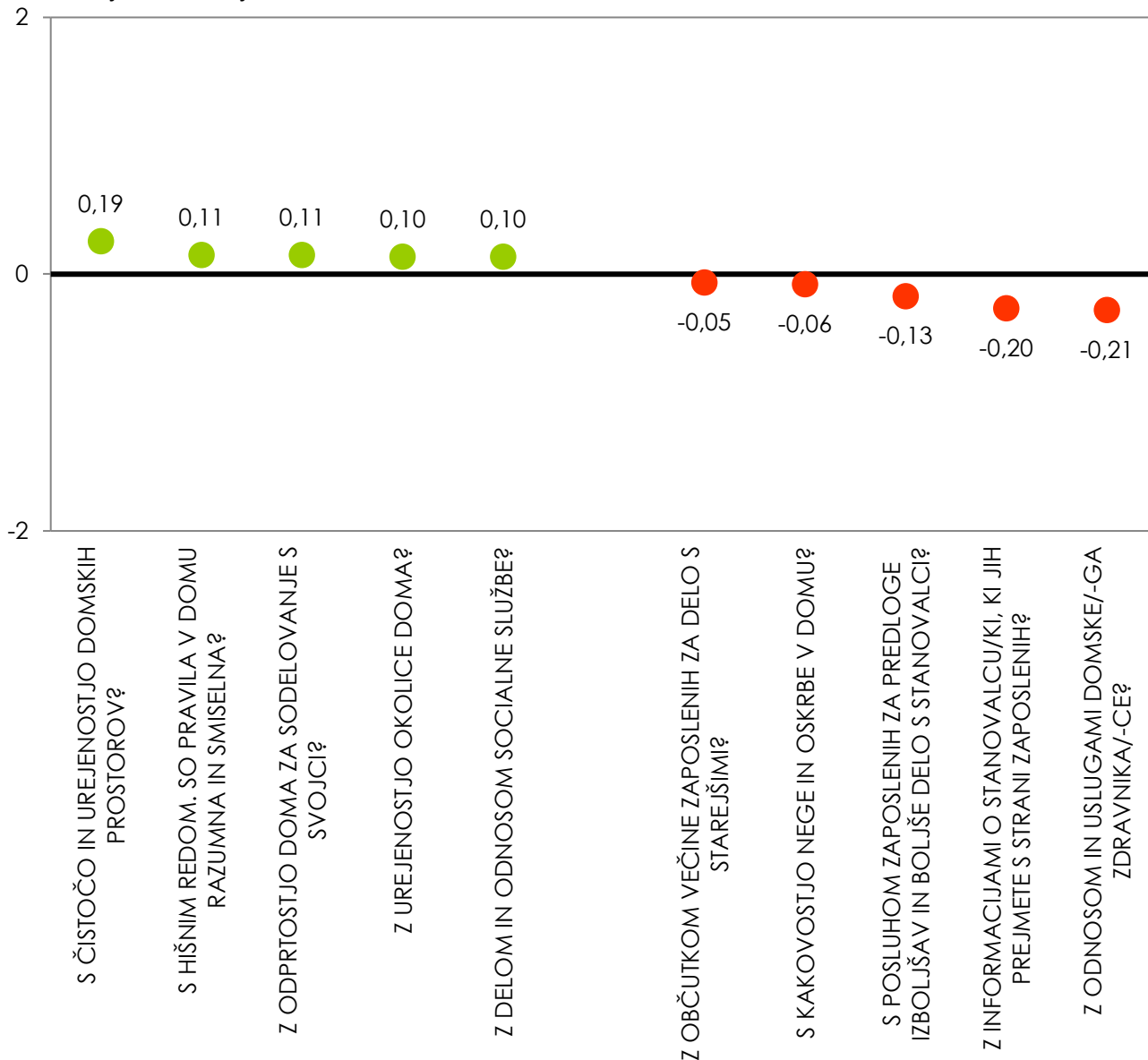
●● Ocene po posameznih področjih



Najvišjo oceno zadovoljstva beležimo na področju urejenosti doma, in sicer 4,35. Najnižjo oceno zadovoljstva beležimo na področju nege in oskrbe, in sicer 4,15.

●● Ocene najbolje in najslabše ocenjenih elementov

Spodnji graf prikazuje odstopanja ocen zadovoljstva od vaše sumarne ocene zadovoljstva, ki znaša 4,2 (skupno povprečje). Pri tem je z zeleno obarvano 5 najbolje ocenjenih elementov ter z oranžno 5 najslabše ocenjenih elementov.



Svojci najvišjo oceno zadovoljstva pripisujejo elementu "Zadovoljstvo S ČISTOČO IN UREJENOSTJO DOMSKIH PROSTOROV?". Ta rezultat od sumarne ocene zadovoljstva (4,20) odstopa z najvišjo pozitivno vrednostjo in sicer za 0,19. Prav tako so med boljše ocenjenimi elementi "Zadovoljstvo S HIŠNIM REDOM. SO PRAVILA V DOMU RAZUMNA IN SMISELNA?" in "Zadovoljstvo Z ODPRTOSTJO DOMA ZA SODELOVANJE S SVOJCI?". Najslabšo oceno zadovoljstva so svojci pripisali elementu "Zadovoljstvo Z ODNOSOM IN USLUGAMI DOMSKE/-GA ZDRAVNIKA/-CE?". Ta rezultat od sumarne ocene zadovoljstva (4,20) odstopa z najvišjo negativno vrednostjo in sicer za -0,21. Med slabše ocenjenimi elementi se nahajajo tudi "Zadovoljstvo Z INFORMACIJAMI O STANOVALCU/KI, KI JIH PREJMETE S STRANI ZAPOSLENIH?" in "Zadovoljstvo S POSLUHOM ZAPOSLENIH ZA PREDLOGE IZBOLJŠAV IN BOLJŠE DELO S STANOVALCI?"



Priloga - spremljanje kriterijev in kazalnikov

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

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

0 DEJANSKA VREDNOST

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

0 CILJNA VREDNOST

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

0 RELEVANTNOST

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

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

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

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

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

Ocene zadovoljstva:	2022	2023	2024	TREND	REF
ZADOVOLJSTVO S TEM KAKO JE V DOMU NA SPLOŠNO POSKRBLJENO ZA STANOVALCE?	x	4,38	4,18	↓	4,36
ZADOVOLJSTVO S KAKOVOSTJO NEGE IN OSKRBE V DOMU?	4,34	4,32	4,14	↓	4,30
ZADOVOLJSTVO Z ODNOSOM IN USLUGAMI DOMSKE/-GA ZDRAVNIKA/-CE?	4,25	4,22	3,99	↓	4,22

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

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

Ocene zadovoljstva:	2022	2023	2024	TREND	REF
ZADOVOLJSTVO S PONUDBO DODATNIH AKTIVNOSTI IN PRAZNOVANJI (ZBORI, IZLETI, PRIREDITVE, DRUŽENJA, PRAZNOVANJA)?	4,14	4,34	4,23	↓	4,35
ZADOVOLJSTVO S HIŠNIM REDOM. SO PRAVILA V DOMU RAZUMNA IN SMISELNA?	4,38	4,51	4,31	↓	4,49

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

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

Ocene zadovoljstva:	2022	2023	2024	TREND	REF
ZADOVOLJSTVO Z OBČUTKOM VEČINE ZAPOSLENIH ZA DELO S STAREJŠIMI?	4,43	4,29	4,15	↓	4,36
ZADOVOLJSTVO S PRIJAZNOSTJO ZAPOSLENIH?	4,60	4,45	4,23	↓	4,53

Kriterij: ZADOVOLJSTVO SVOJCEV Z VKLJUČENOSTJO 2.2. Sodelovanje s svojci

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

Ocene zadovoljstva:	2022	2023	2024	TREND	REF
ZADOVOLJSTVO Z ODPRTOSTJO DOMA ZA SODELOVANJE S SVOJCI?	x	4,49	4,31	↓	4,50
ZADOVOLJSTVO Z INFORMACIJAMI O STANOVALCU/KI, KI JIH PREJMETE S STRANI ZAPOSLENIH?	4,31	4,32	4,00	↓	4,34
ZADOVOLJSTVO S POSLUHOM ZAPOSLENIH ZA PREDLOGE IZBOLJŠAV IN BOLJŠE DELO S STANOVALCI?	4,16	4,27	4,07	↓	4,26
ZADOVOLJSTVO Z DELOM IN ODNOSOM SOCIALNE SLUŽBE?	4,59	4,52	4,30	↓	4,50

Kriterij: UGLED DOMA 3.1. Izgled doma

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

Ocene zadovoljstva:	2022	2023	2024	TREND	REF
ZADOVOLJSTVO Z UREJENOSTJO OKOLICE DOMA?	4,57	4,39	4,30	↓	4,45
ZADOVOLJSTVO S ČISTOČO IN UREJENOSTJO DOMSKIH PROSTOROV?	4,57	4,49	4,39	↓	4,42