

ANKETE O ZADOVOLJSTVU V LETU 2021

Zadovoljstvu zunanjih uporabnikov s hrano

V letu 2021 smo preverili zadovoljstvo **zunanjih uporabnikov** s hrano doma starejših Na Fari, Prevalje (izdelava vprašalnikov, organizacija anketiranja, obdelava podatkov, analiza, predstavitev rezultatov).

Tabela 2: Splošno zadovoljstvo zunanjih uporabnikov s prehrano Doma v letih 2019-2021

Leto	2019	2020	2021
Zadovoljstvo zunanjih uporabnikov s hrano v %	98,6%	97,7%	96,39%
Število izpolnjenih vprašalnikov	43	43	53
Število vseh zunanjih uporabnikov –prehrana na dom	60	66	69

Analiza rezultatov v letu 2021: Od 69 poslanih vprašalnikov smo dobili vrnjenih 53 (76,81%) vprašalnikov. V večini so prejemniki kosil s prehrano zadovoljni, zadovoljstvo znaša 96,39 %. Prejeli smo 22 pohval, 2 pripombi, 2 predloga. Posamezne pripombe glede hrane bodo realizirali v kuhinji. Odg. vodja kuhinje.

Predlogi izboljšav, oz. obrazložitve glede prehrane:

- V domu smo pred epidemijo koronavirusa 1x mesečno organizirali kuharske tečaje, »Kuhajmo z Vesno«, ki jih je izvajala vodja prehrane v domu. Tečaji se bodo še izvajali, glede na ugodne epidemiološke razmere (covid 19) ter v skladu z navodili NIJZ glede preprečevanja širjenja covid 19.
- Kuharice bodo pozorne, da bodo uporabniku, ki ima svojo posodo, vedno servirale hrano v njegovo posodo.
- Endivija in radič sta narezana na zelo tanke kose, medtem, ko so glavate solate, rukola, motovilec in kristalka narezane na malo večje kose, ker se sicer med mešanjem sesedejo.
- Ob sobotah in nedeljah lahko pridejo zunanji uporabniki iskati hrano v dom, na dom pa zaradi prevelikega obsega in narave dela med vikendom hrane žal ne dostavljamo.

Zadovoljstvo uporabnikov in njihovih svojcev s storitvijo pomoči na domu

Preverjali smo zadovoljstvo uporabnikov in njihovih svojcev s storitvijo pomoči na domu (izdelava vprašalnikov, izvedba anketiranja, obdelava podatkov, analiza, predstavitev rezultatov, izdelava primerjalne analize med leti 2019, 2020, 2021). Zadovoljstvo smo preverjali z ocenami od (1- sploh se ne strinjam do 5-zelo se strinjam).

Tabela 3: Splošno zadovoljstvo uporabnikov storitev pomoči na domu v letih 2019-2021

Leto	2019	2020	2021
Splošno zadovoljstvo uporabnikov (1-5)	4,95	4,85	4,93
Število izpolnjenih vprašalnikov	13 od 17	4 od 7	7 od 7

Iz rezultatov je razvidno, da se je zadovoljstvo uporabnikov storitev pomoči na domu od leta 2019 do leta 2020 znižalo za -0,10 (majhen vzorec, vrnjene smo dobili le 4 ankete), potem pa se je od leta 2020 do leta 2021 zvišalo za +0,08.

Analiza rezultatov ankete v letu 2021: Splošno zadovoljstvo uporabnikov pomoči na domu v letu 2021 znaša 4,93, v letu 2020 je znašalo 4,85, kar pomeni, da je v letu 2021 za **0,08** višje kot v letu 2020. Uporabniki so navedli 4 pohvale -oskrbovalki. Pripomnili so, da želijo še več takih oskrbovalk kot je M. F.

Glede na to, da je ocena zadovoljstva uporabnikov 4,93 in da uporabniki niso navedli posebnih pripomb, izboljšav ne bomo vnašali.

Graf št. 1: Splošno zadovoljstvo uporabnikov pomoči na domu v letih 2019-2021

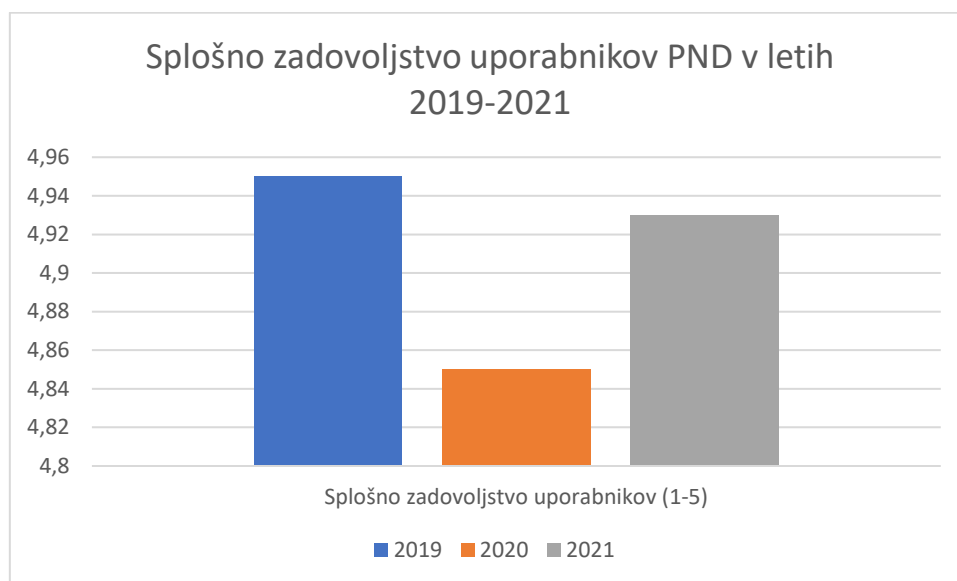


Tabela 4: Splošno zadovoljstvo svojcev uporabnikov pomoči na domu v letih 2019-2021

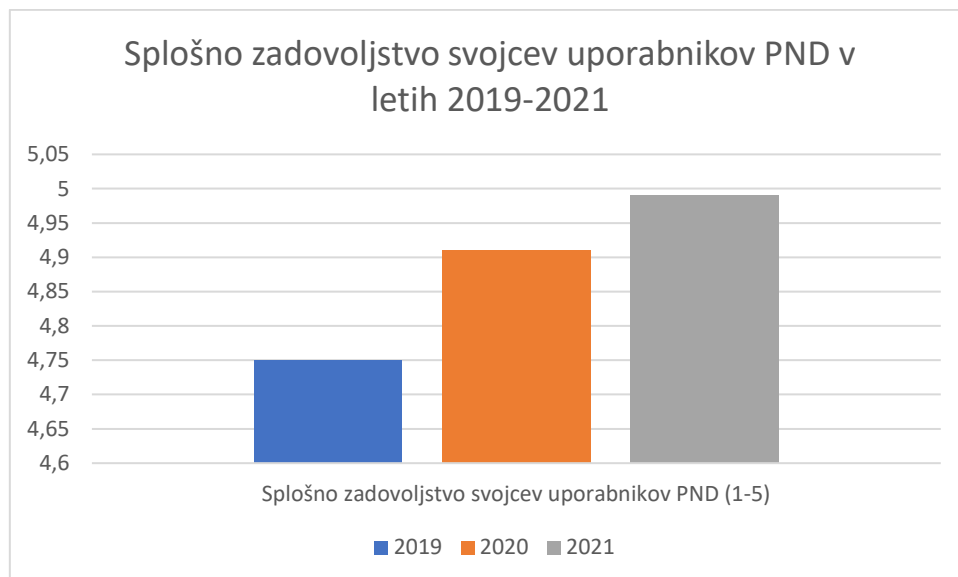
Leto	2019	2020	2021
Splošno zadovoljstvo svojcev uporabnikov PND (1-5)	4,75	4,91	4,99
Število izpolnjenih vprašalnikov	7 od 10	3 od 5	5 od 5


Iz rezultatov je razvidno, da se je zadovoljstvo uporabnikov storitev pomoči na domu od leta 2019 do leta 2020 zvišalo za +0,16, potem pa se je od leta 2020 do leta 2021 zvišalo še za +0,08.

Analiza: Splošno zadovoljstvo v letu 2021 znaša 4,99, v letu 2020 pa je znašalo **4,91**, kar pomeni, da je zadovoljstvo v letu 2021 za **0,08** višje kot v letu 2020. Pri odprtih odgovorih so svojci navedli pohvale oskrbovalki. Kot pripombo so navedli, da si želijo več takšnih sposobnih oskrbovalk kot je M.F. in bi se drugih oskrbovalk težko navadili, razen ga. S.P., ki zamenja ga. M.F. v času dopustov.

Ugotovitev: Glede na to, da zadovoljstvo s storitvijo pomoči na domu v letu 2021 znaša 4,99 in je za 0,08 višje kot v letu 2020 posebnih izboljšav ne bomo vnašali.

Graf 2: Splošno zadovoljstvo svojcev uporabnikov pomoči na domu v letih 2019-2021



 [Zadovoljstvo stanovalcev, svojcev in zaposlenih Doma v letu 2021](#)
(organizacija anketiranja, predstavitev rezultatov)

STANOVALCI

Vprašalnik zajema 11 področij delovanja/ kazalnikov. Ocene zadovoljstva so v razponu od 1-5 (1 sploh se ne strinjam, 5 zelo se strinjam).

V letu 2021 so anketni vprašalnik izpolnili 103 stanovalci, v letu 2020 je anketni vprašalnik izpolnilo 89 stanovalcev.

Tabela št. 5: Zadovoljstvo stanovalcev v letih 2020-2021 ter razlika med letoma 2021/2020

Kazalnik	STANOVALCI/ zadovoljstvo/ 2021	STANOVALCI/ zadovoljstvo/ 2020	Razlika med 2021/2020
Sumarno zadovoljstvo	4,62	4,66	-0,04
Prevoz, selitev, izselitev	4,88	4,59	+0,29
Individualno bivalno okolje	4,78	4,79	-0,01
Zasebnost	4,76	4,75	+0,01
Navade in življenjski slog	4,68	4,53	+0,15

Prehrana	4,54	4,53	+0,01
Komunikacijske možnosti	4,46	4,57	-0,11
Socialni odnosi	4,56	4,70	-0,14
Samoodločanje	4,45	4,43	+0,02
Osebna varnost	4,68	4,79	-0,11
Osebna nega, naravnana na sposobnosti	4,62	4,75	-0,13
Sodelovanje s strokovnimi službami	4,65	4,78	-0,13

Pri stanovalcih smo primerjali rezultate zadovoljstva med letom 2021/2020 na 11 kazalnikih. Na 6 kazalnikih je rezultat v letu 2021 slabši kot v letu 2020, največja razlika v zadovoljstvu med letom 2021 in 2020 (v negativno smer) je na kazalniku Socialni odnosi (-0,14). Razlika v splošnem zadovoljstvu med letoma 2021 in 2020 je -0,04.

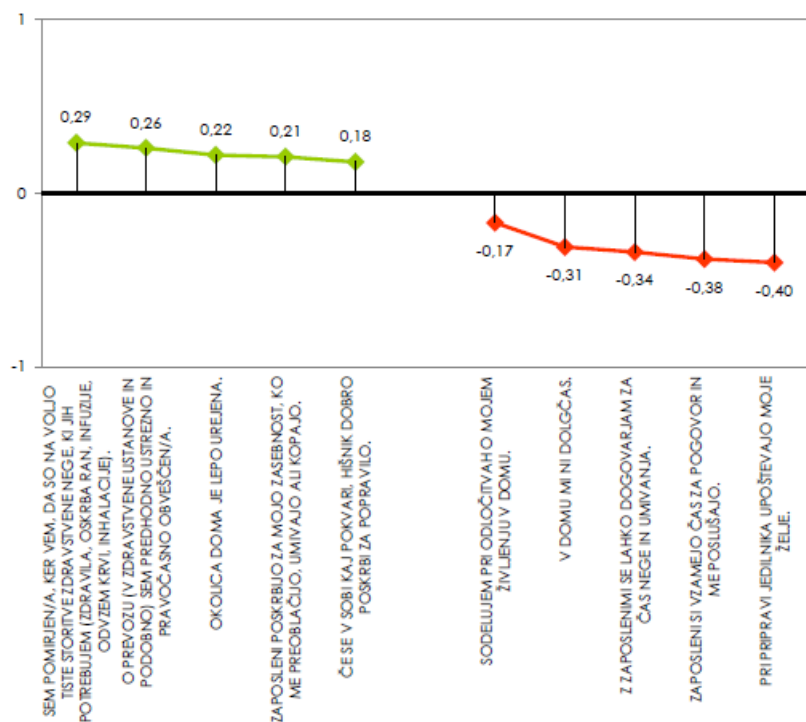
Graf št. 3: Splošno zadovoljstvo stanovalcev v letih 2019-2021



Pri gibanju splošnega zadovoljstva stanovalcev v letih 2019-2021 lahko opazimo, da se je nivo zadovoljstva od leta 2019 do leta 2020 znižal za -0,03, prav tako se je znižal od leta 2020 do leta 2021 še za -0,04. Trend stopnje zadovoljstva je nespremenjen.

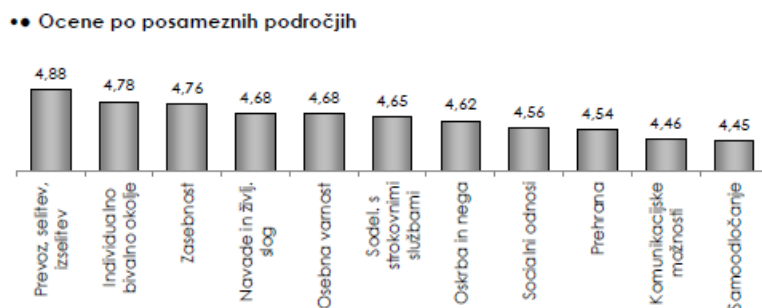
Graf št. 4: Ocene najboljše in najslabše ocenjenih področij v letu 2021 v primerjavi s skupnim povprečjem (4,62)

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



Nekaj elementov/področij kazalnikov, pa vseeno odstopa od skupnega povprečja zadovoljstva, ki znaša 4,62 v negativno smer. Stanovalci so najnižje ocenili naslednja vprašanja/elemente kazalnikov: **»Pri pripravi jedilnika upoštevajo moje želje«**, ki od skupnega povprečja, ki znaša 4,62 odstopa za -0,40, rezultat je 4,22, na področju **»Zaposleni si vzamejo čas za pogovor in me poslušajo«** ki od skupnega povprečja zadovoljstva, ki znaša 4,62 odstopa za -0,38, rezultat je 4,24, **»Z zaposlenimi se lahko dogovarjam za čas nege in umivanja«**, ki od skupnega povprečja zadovoljstva, odstopa za -0,34, rezultat je 4,28 ter na elementu **»V domu mi ni dolgčas«**, ki za -0,31 odstopa od skupnega povprečja zadovoljstva in znaša 4,31.

Graf št. 5: Ocene zadovoljstva stanovalcev po posameznih področjih



Najvišjo oceno zadovoljstva beležimo na področju prevoza, selitve in izselitve, in sicer 4,88. Najnižjo oceno zadovoljstva beležimo na področju samoodločanja, in sicer 4,45.

Pri odprtih odgovorih so stanovanalci navedli 24 pohval (od tega 16 pohval zaposlenim v domu) 12 pripomb in 7 predlogov.

Pri trditvi: »Vesela sem, da sem doma v tem Domu« je 90% stanovalcev odgovorilo, da je »Veselih, da so doma v tem Domu«, 7% stanovalcev je odgovorilo, da ne vedo odgovora na to vprašanje, 1 % stanovalcev je odgovorilo, da niso veseli, da so doma v tem domu, 2% jih ni odgovorilo na vprašanje.

SVOJCI

Skupno vprašalnik zajema 9 merjenih kazalnikov. Ocene zadovoljstva so v razponu od 1-5 (1 sploh se ne strinjam, 5 zelo se strinjam).

V letu 2021 smo anketni vprašalnik po pošti poslali 173 svojcem. Ker smo dobili zelo malo vrnjenih vprašalnikov, smo svojcem poslali anketne vprašalnike tudi po elektronski pošti. Vrnjenih smo dobili 52 izpolnjenih vprašalnikov, v letu 2020 pa 27. V raziskavo je vključenih največ svojcev starih od 46- 60 let (50%), sledijo svojci, ki so stari nad 60 let (35%), svojcev starih do 30 let je 6%. Svojci, ki so izpolnili anketo so s stanovalcem v razmerju starš –otrok. Takih svojcev je 81%. Največ svojcev, ki so izpolnili anketo, v dom prihajajo 1x ali večkrat tedensko (56%), sledijo jim svojci, ki prihajajo v dom skoraj vsak dan (23%), 10% jih prihaja 1x ali večkrat mesečno, 4% pa 1x ali večkrat letno, 8% je bilo brez odgovora. Iz raziskave je razvidno, da bi 77% svojcev, v primeru, da bi ponovno izbiralo domsko varstvo, ponovno izbralo naš dom, 4% jih je odgovorilo, da doma ne bi ponovno izbirali, 8% jih je obkrožilo odgovor »ne vem«, 12% je bilo brez odgovora.

Tabela št. 6: Zadovoljstvo svojcev v letih 2020-2021 in razlika med letoma 2021/2020

Kazalnik	SVOJCI/ zadovoljstvo/ 2021	SVOJCI/ zadovoljstvo/ 2020	Razlika med 2021/ 2020
Sumarno/splošno/povprečno zadovoljstvo	4,31	4,62	-0,31
Nega in oskrba	4,33	4,49	-0,16
Samostojnost, aktivnost	4,25	4,70	-0,45
Odnos zaposlenih	4,23	4,57	-0,34
Obveščanje	4,45	4,64	-0,19
Sodelovanje s svojci	4,05	4,49	-0,44
Zasebnost	4,39	4,56	-0,17

Možnost pogovora	4,26	4,59	-0,33
Izgled doma	4,56	4,76	-0,20
Ugled doma	4,49	4,70	-0,21

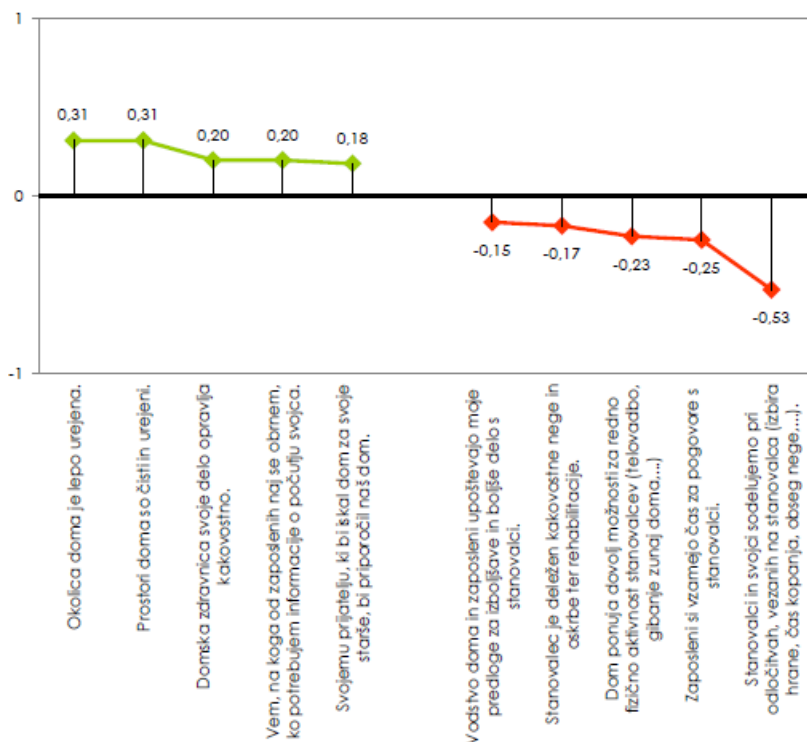
Pri svojcih je rezultat v letu 2021 na vseh 9 kazalnikih slabši kot v preteklem letu. Splošno zadovoljstvo svojcev v letu 2021 znaša 4,31, v letu 2020 je znašalo 4,62 in je za -0,31 nižje kot v letu 2020.

Graf št. 6: Splošno/povprečno zadovoljstvo svojcev v letih 2019-2021



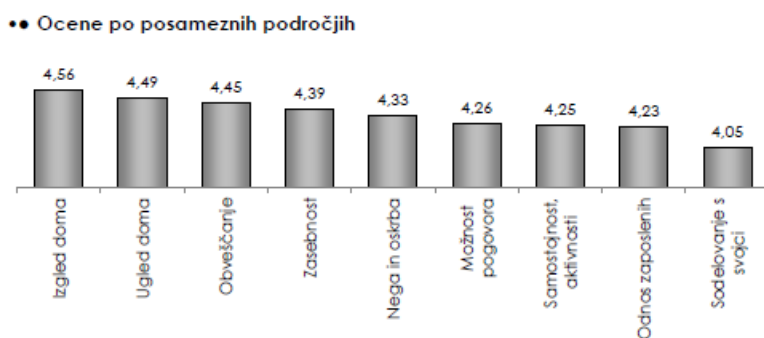
Pri gibanju povprečnega zadovoljstva svojcev v letih 2019-2021 lahko opazimo, da se je nivo zadovoljstva od leta 2019 do leta 2020 zvišal za +0,34, iz leta 2020 v leto 2021 pa znižal za -0,31. Trend stopnje zadovoljstva je nespremenjen.

Graf št. 7: Ocene najboljše in najslabše ocenjenih področij v letu 2021 v primerjavi s povprečnim zadovoljstvom svojcev, ki znaša 4,31.



Če pogledamo rezultate zadovoljstva svojcev po posameznih področjih v primerjavi s povprečno oceno zadovoljstva svojcev v letu 2021, lahko opazimo, da zadovoljstvo svojcev od povprečne ocene (4,31) odstopa z najvišjo negativno vrednostjo (-0,53) na področju »Stanovalci in svojci sodelujemo pri odločitvah, vezanih na stanovalca/k o (izbira hrane, čas kopanja, obseg nege...). Najvišjo oceno zadovoljstva, glede na povprečje svojci pripisujejo področju »Okolica doma je lepo urejena«. Ta rezultat od povprečne ocene zadovoljstva, ki znaša 4,31 odstopa za +0,31.

Graf št. 8: Ocene zadovoljstva svojcev po posameznih področjih



Najvišjo oceno zadovoljstva beležimo na področju izgleda doma, in sicer 4,56. Najnižjo oceno zadovoljstva beležimo na področju sodelovanja s svojci, in sicer 4,05.

Če bi svojci ponovno izbirali domsko varstvo, bi jih 77% ponovno izbralo naš dom, 4% ne bi izbrali našega doma, 8% pa je jih je odgovorilo z »ne vem«, 12% pa jih je bilo brez odgovora.

Pri odprtih odgovorih so svojci navedli 21 pohval (od tega 19 zaposlenim v domu) 10 pripomb in 15 predlogov.

ZAPOSLENI

Skupno vprašalnik zajema 9 merjenih kazalnikov. Ocene zadovoljstva so v razponu od 1-5 (1 sploh se ne strinjam, 5 zelo se strinjam). V letu 2021 je anketni vprašalnik izpolnilo 77 zaposlenih, v letu 2020 pa je 73 zaposlenih. V raziskavo je vključenih največ zaposlenih iz organizacijske enote nega/oskrba (45%), sledi uprava-strok. službe (13%), kuhinja (12%), drugo (9%), pralnica/vzdrževanje (6%), brez odgovora (14%).

Tabela št. 7: Zadovoljstvo zaposlenih v letih 2020-2021 in razlika med letoma 2021/2020

Kazalnik	ZAPOSLENI/z adovoljstvo 2021	ZAPOSLENI/ zadovoljstvo/ 2020	Razlika med 2021 in 2020
Sumarno/splošno/pov- prečno zadovoljstvo	3,93	4,07	-0,14
Razporejanje v skladu z individualnimi sposobnostmi	3,99	4,08	-0,09
Vključenost zaposlenih	4,12	4,27	-0,15
Priznanje in vzpodbude	3,73	3,93	-0,20
Združljivost osebnih interesov, družine in poklica	3,77	3,91	-0,14
Komunikacija in obveščanje	3,93	4,06	-0,13
Multidisciplinarno sodelovanje	3,93	4,02	-0,09
Fizično zdravje	4,02	4,20	-0,18
Psihično zdravje	3,66	3,94	-0,28
Učni procesi	4,02	4,17	-0,15

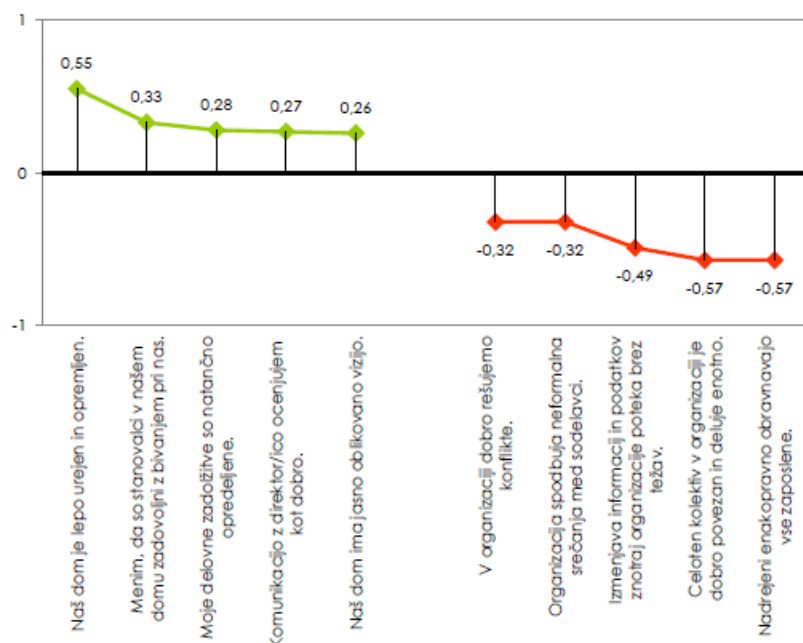
Pri zaposlenih je rezultat v letu 2021 na vseh 9 kazalnikih nižji/slabši kot v letu 2020. Tudi povprečno zadovoljstvo zaposlenih, ki v letu 2021 znaša 3,93 je za -0,14 nižje kot v letu 2020.

Graf št. 9: Splošno/povprečno zadovoljstvo zaposlenih v letih 2019-2021



Pri gibanju splošnega/povprečnega zadovoljstva zaposlenih v letih 2019-2021 lahko opazimo, da se je nivo zadovoljstva iz leta 2019 v leto 2020 znižal za -0,16, iz leta 2020 v leto 2021 pa še znižal za -0,14.

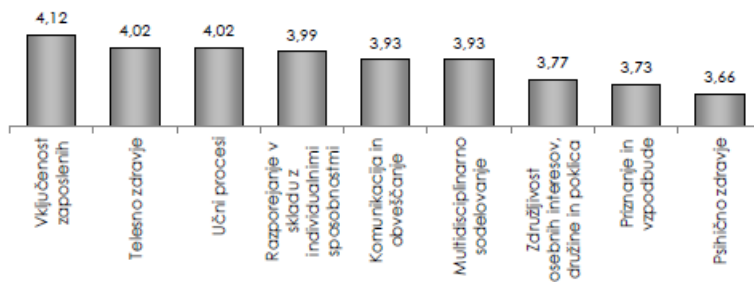
Graf št. 10: Ocene najboljše in najslabše ocenjenih področij v letu 2021 v primerjavi s skupnim povprečjem, ki znaša 3,93



Zaposleni najvišjo oceno zadovoljstva pripisujejo elementu "Naš dom je lepo urejen in opremljen.". Ta rezultat od sumarne ocene zadovoljstva (3,93) odstopa z najvišjo pozitivno vrednostjo in sicer za 0,55. Prav tako so med boljše ocenjenimi elementi: Menim, da so stanovalci v našem domu zadovoljni z bivanjem pri nas. in Moje delovne zadolžitve so natančno opredeljene. Najslabšo oceno zadovoljstva so zaposleni pripisali elementoma "Nadrejeni enakopravno obravnavajo vse zaposlene." in elementu "Celoten kolektiv v organizaciji je dobro povezan in deluje enotno.". Ta rezultata od sumarne ocene zadovoljstva (3,93) odstopata z najvišjo negativno vrednostjo in sicer za -0,57. Med slabše ocenjenimi elementi se nahaja tudi Izmenjava informacij in podatkov znotraj organizacije poteka brez težav.

Graf št. 11: Ocene zadovoljstva zaposlenih po posameznih področjih

•• Ocene po posameznih področjih



Najvišjo oceno zadovoljstva beležimo na področju vključenosti zaposlenih, in sicer 4,12.
Najnižjo oceno zadovoljstva beležimo na področju psihičnega zdravja, in sicer 3,66.

Na vprašanje »Če bi bila stara in bolna, bi se odločila za bivanje v našem domu« je 36 % zaposlenih odgovorilo, da bi se odločilo za bivanje v našem domu, 35% je podalo odgovor »ne vem«, 14% je bilo brez odgovora, 14% zaposlenih pa ne bi izbralo našega doma.

Zaposleni so pri odprtih odgovorih navedli 6 pohval-sodelavcem, in 1 predlog.

Ugotovitve:

V primeru, da je rezultat ankete na katerem izmed kazalnikov oz. elementov/vprašanj iz ankete nižji **od 3,5** ta področja zahtevajo dodatno pozornost pri upravljanju s kakovostjo in priložnost za ukrepanje. Na naše zadovoljstvo rezultat na nobenem področju ni nižji kot 3,5.

Pri pripravi izboljšav se bomo osredotočili na področja, kjer ocena zadovoljstva **stanovalcev** od skupnega povprečja, ki znaša 4,62 odstopa za več kot -0,15 in na področjih, kjer je razkorak v zadovoljstvu med letom 2021 in 2020 več kot -0,15 .

Pri **svojcih** bomo izboljšave vnašali tam, kjer ocena zadovoljstva od skupnega povprečja, ki znaša 4,31 odstopa za več kot -0,20 ter na področjih, kjer je razkorak v zadovoljstvu med letom 2021 in 2020 več kot -0,20 in je hkrati rezultat nižji od 4,31.

Pri zaposlenih smo se osredotočili na področja, kjer ocena zadovoljstva zaposlenih od skupnega povprečja, ki znaša 3,93 odstopa za več kot -0,20 ter na področjih, kjer je razkorak v zadovoljstvu med letom 2021 in 2020 več kot -0,20 in je hkrati rezultat zadovoljstva nižji od 3,93.

Pripravila: Petra Jamnik Kobolt, vodja kakovosti