

**ANALIZA VPRAŠALNIKA O ZADOVOLJSTVU S STORITVIJO POMOČI NA DOMU  
ZA SVOJCE UPORABNIKOV 2020**

V mesecu maju 2020 smo med svojce uporabnikov pomoči na domu poslali anketne vprašalnike o zadovoljstvu s storitvami, ki jih opravljamo za uporabnike pomoči na domu. V letu 2020 smo izvajali pomoč na domu samo za uporabnike občine Prevalje. Izvajali smo pomoč na domu za 7 uporabnikov, 2 od teh nimata svojcev. Poslali smo 5 vprašalnikov. Od 5 poslanih vprašalnikov, smo dobili vrnjene 3 vprašalnike.

<b>Zadovoljstvo je ocenjeno z ocenami od 1-spoh se ne strinjam do 5-zelo se strinjam</b>	<b>Zadovoljstvo</b>
1. Izvajalec pomoči na domu (Dom starejših Na Fari) je ustrezen.	5
2. S predstavitvijo pomoči na domu (prvi stik) sem bil zadovolj-en/na.	4,6
3. Začetek opravljanja storitve je bil v skladu s pričakovanji (obisk koordinatorke pomoči na domu, sklenitev dogovora o vrsti, trajanju in načinu zagotavljanja storitve pomoč družini na domu, upoštevanje individualnih navad uporabnikov).	4,3
4. Oskrbovalke prihajajo točno, oz. tako kot smo dogovorjeni.	5
5. Oskrbovalke so prijazne.	5
6. Oskrbovalke imajo spoštljiv odnos do uporabnika.	5
7. Storitve pomoči na domu je kakovostno opravljena.	5
8. Obseg prejete pomoči je tak kot je dogovorjen.	5
9. Oskrbovalke upoštevajo želje, pripombe in predloge uporabnikov pri izvajanju oskrbe.	5
10. Čas izvajanja storitve je prilagojen potrebam in željam uporabnika (čas, ko oskrbovalka izvaja storitve pri vašem svojcu).	5
11. Oskrbovalke in koordinatorka pomoči na domu upoštevajo moje želje, predloge in pripombe pri delu z uporabniki.	5
12. Če si želim kakšnih sprememb, oz. s čim nisem zadovolj-en/na lahko to vedno povem koordinatorki pomoči na domu.	5
13. Ko potrebujem informacijo o storitvah ali svetovanje (npr. nabava ortopedskih pripomočkov, izobraževanja, dostop do drugih izvajalcev storitev) se lahko vedno obrnem na koordinatorko pomoči na domu.	4,5
14. V primeru, da smo začasno prekinili z izvajanjem storitve pomoči na domu zaradi hospitalizacije uporabnika ali izboljšanja stanja, sem bil zadovoljen s komunikacijo in posredovanjem informacij v relaciji koordinatorka-oskrbovalke-svojci.	5
15. S komunikacijo oskrbovalk in koordinatorke pomoči na domu z uporabniki in svojci sem zadovolj-en/na (je primerna-so spoštljive, prijazne) in (dostopna – v del. času se lahko obrnem na oskrbovalke in koordinatorko pomoči na domu – osebno, po telefonu).	5
16. Oskrbovalke vzpodbujajo uporabnike pri opravljanju vsakdanjih aktivnosti, ki jih še zmorejo opraviti sami.	5

**ANALIZA VPRAŠALNIKA O ZADOVOLJSTVU S STORITVIJO POMOČI NA DOMU**  
**ZA SVOJCE UPORABNIKOV 2020**

17. Oskrbovalke in koordinatorka pomoči na domu pri delu upoštevajo zasebnost uporabnikov (zasebnost pri opravljanju oskrbe, varstvo osebnih podatkov, spoštljivo ravnanje z osebno lastnino uporabnikov).	5
18. Z odzivom zaposlenih na moje pripombe in njihovim reševanjem sem zadovolj-en/na.	5

**Prejeli smo tudi 3 pohvale oskrbovalki za njeno delo ter 1 pripombo.**

**PRIPOMNITI:** 1x Ali razmišljate za zamenjavo med dopustom

**PREDLAGATI:** /

**Analiza:** Splošno zadovoljstvo v letu 2020 znaša **4,91**, v letu 2019 pa je znašalo **4,75**, kar pomeni, da je zadovoljstvo v letu 2020 za **0,16** višje kot v letu 2019. Pri odprtih odgovorih so svojci navedli pohvale oskrbovalki in koordinatorki. Kot pripombo so navedli, da jih skrbi zamenjava za oskrbovalko v času dopustov.

**Ugotovitev:** Glede na to, da zadovoljstvo s storitvijo pomoči na domu v letu 2020 znaša **4,91** in je za **0,16** višje kot v letu 2019 posebnih izboljšav ne bomo vnašali. V času dopusta ali bolniške odsotnosti oskrbovalke bomo uredili nadomestilo.

Prevalje, 30. 6. 2020

Pripravila: Petra Jamnik Kobolt