

ANALIZA ANKETE O ZADOVOLJSTVU uporabnikov s storitvijo pomoči na domu 2020

V mesecu maju 2020 smo med uporabnike pomoči na domu poslali anketne vprašalnike o zadovoljstvu s storitvami, ki jih opravljamo zanje. V letu 2020 smo izvajali pomoč na domu samo za uporabnike občine Prevalje. Med uporabnike PND smo razdelili 7 anket, vrnjene smo dobili 4 ankete.

<i>Ocena zadovoljstva (ocene od 1-sploš se ne strinjam do 5-zelo se strinjam)</i>	
1. S predstavitvijo pomoči na domu (prvi stik) sem bil zadovolj-en/na.	4,75
2. 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).	4,5
3. Oskrbovalke prihajajo k meni točno, oz. tako kot smo dogovorjeni.	4,75
4. Oskrbovalke so prijazne do mene.	4,75
5. Oskrbovalke imajo spoštljiv odnos do mene.	4,75
6. Storitev pomoči na domu, ki jo koristim je kakovostno opravljena.	4,75
7. Obseg prejete pomoči je tak kot je dogovorjen.	4,75
8. O morebitnih spremembah (prihoda, menjave oskrbovalk...) sem pravočasno obveščen-a.	5
9. Storitev pomoči na domu, ki sem je deležen-na (oblačenje, hranjenje, umivanje, kopanje ...) je ustrezna.	4,75
10. Za gospodinjska opravila je dobro poskrbljeno.	4,75
11. Oskrbovalke upoštevajo moje želje, pripombe in predloge pri izvajanju oskrbe.	4,75
12. Čas izvajanja storitve je prilagojen mojih potrebam in željam (čas, ko oskrbovalka izvaja storitve pri vas).	4,75
13. S socialno oskrbovalko in koordinatorke pomoči na domu se lahko vedno pogovorim o različnih zadevah v zvezi z izvajanjem pomoči na domu.	5
14. Socialni oskrbovalki popolnoma zaupam.	5
15. Če s čim nisem zadovolj-en/na lahko, lahko to vedno povem oskrbovalki in koordinatorke pomoči na domu.	4,75
16. Socialni oskrbovalki popolnoma zaupam	5
17. V primeru, da potrebujem informacijo o storitvah ali svetovanje (npr. nabava ortopedskih pripomočkov, izobraževanja, dostop do drugih izvajalcev storitev) se lahko vedno obrnem na koordinatorke pomoči na domu.	5
18. V primeru, da sem začasno prekinil z izvajanjem storitve pomoči na domu zaradi hospitalizacije ali izboljšanja stanja, sem bil zadovolj-en/na s komunikacijo in posredovanjem informacij v relaciji koordinatorke-oskrbovalke-uporabnik.	5
19. S komunikacijo oskrbovalk in koordinatorke pomoči na domu sem zadovolj-en/na (je primerna-so spoštljive, prijazne) in (dostopna- v del. času se lahko obrnem	5

ANALIZA ANKETE O ZADOVOLJSTVU uporabnikov s storitvijo pomoči na domu 2020

na oskrbovalke in koordinatorko pomoči na domu -osebno, po telefonu).	
20. Oskrbovalke me vzpodbujajo pri opravljanju vsakdanjih aktivnosti, ki jih še zmorem opraviti sam-a.	5
21. Oskrbovalke in koordinatorka pomoči na domu pri delu upoštevajo mojo zasebnost (zasebnost pri opravljanju oskrbe, varstvo osebnih podatkov, spoštljivo ravnanje z osebno lastnino).	5
22. Z odzivom zaposlenih na moje pripombe in reševanjem le-teh sem zadovoljen/na.	5

Prejeli smo 4 pohvale, 3x za oskrbovalko, 1x za koordinatorko in 1 pripombo.

PRIPOMBA:

- Zelo se bojim, glede na to, da je moja oskrbovalka sama na terenu, me je iz dneva v dan vse bolj strah, da ne bo nadomeščanja.

Analiza: Splošno zadovoljstvo uporabnikov pomoči na domu v letu 2020 znaša **4,85**, v letu 2019 je znašalo **4,95**, ker pomeni, da je v letu 2019 za **0,10** nižje kot v letu 2019. V letu 2020 izvajamo PND samo za uporabnike iz občine Prevalje, zato je bil tudi vzorec manjši, samo 7 uporabnikov, od teh so le 4 odgovarjali na vprašalnik. Uporabniki so navedli 4 pohvale -oskrbovalkam in koordinatorki. Pripomba je bila, da oskrbovalka nima nadomeščanja. Predlogov ni bilo.

Ugotovitve: Glede na to, da je ocena zadovoljstva uporabnikov 4,85 in da uporabniki niso navedli posebnih pripomb, izboljšav ne bomo vnašali. V času dopustov ali bolniške odsotnosti oskrbovalke, bomo uredili nadomestilo.

Prevalje, 30.6.2020

Pripravila: Petra Jamnik Kobolt