

## ZADOVOLJSTVO STANOVALCEV, SVOJCEV IN ZAPOSLENIH V LETU 2020

Vsako leto v mesecu maju/juniju med stanovalci, svojci in zaposlenimi izvedemo anketo o zadovoljstvu. Anketni vprašalnik s katerim merimo zadovoljstvo je rezultat sodelovanja strokovnih delavcev domov in podjetja Skupina Fabrika, raziskave in razvoj iz Ljutomera, ki nam obdela pridobljene podatke iz anket in izdela individualno analizo ter skupno primerjalno analizo zadovoljstva med domovi v Sloveniji, ki so vključeni v raziskavo. V poročilu je prikazana ocena zadovoljstva v letu 2020 za vse tri skupine, primerjava rezultatov zadovoljstva med letom 2019 in 2020 in referenčna ocena (povprečna ocena zadovoljstva na tem področju med vsemi domovi, ki so bili v letu 2019 vključeni v raziskavo zadovoljstva).

### STANOVALCI

Standardiziran anketni vprašalnik za **stanovalce** doma v letu 2020 vsebuje vprašanja, ki se nanašajo na različna področja in storitve, ki jih stanovalci koristijo v Domu. 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 2020 je anketni vprašalnik izpolnilo 89 (**46,84%**) stanovalcev od 190, v letu 2019 pa 103 od 190 stanovalcev (**54,2%**).

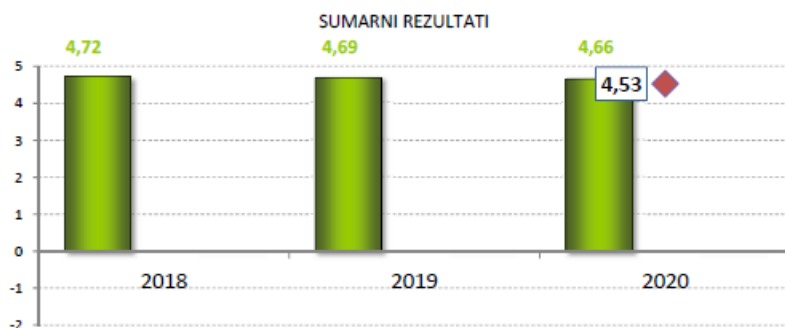
**Tabela št. 1: Zadovoljstvo stanovalcev v letih 2019-2020, referenčna ocena ter razlika med letoma 2020/2019**

Kazalnik	STANOVALCI/ zadovoljstvo/ 2020	STANOVALCI/ zadovoljstvo/ 2019	Ref. Ocena, primerjava med 60 domovi- 2019	Razlika med 2020/2019
<b>Sumarno zadovoljstvo</b>	4,66	4,69	4,53	-0,03
Prevoz, selitev, izselitev	<b>4,59</b>	4,94	4,66	<b>-0,35</b>
Individualno bivalno okolje	4,79	4,81	4,62	-0,02
Zasebnost	4,75	4,78	4,61	-0,03
Navade in življenjski slog	<b>4,53</b>	4,70	4,69	<b>-0,17</b>
Prehrana	4,53	4,62	4,43	-0,09
Komunikacijske možnosti	4,57	4,52	4,38	+0,05
Socialni odnosi	4,70	4,68	4,47	+0,02
Samoodločanje	4,43	4,66	4,37	<b>-0,23</b>
Osebna varnost	4,79	4,67	4,60	+0,12
Osebna nega, naravnana na sposobnosti	4,75	4,60	4,61	+0,15
Sodelovanje s strokovnimi službami	4,78	4,74	4,51	+0,04

Pri stanovalcih smo primerjali rezultate zadovoljstva med letom 2019/2020 na 11 kazalnikih. Na 6 kazalnikih je rezultat v letu 2020 slabši kot v letu 2019, največja razlika v zadovoljstvu med letom 2020 in 2019 je na kazalniku Samoodločanje (-0,23). Razlika v splošnem zadovoljstvu med letoma 2020 in 2019 je -0,03.

Če pogledamo primerjavo zadovoljstva naših stanovalcev z zadovoljstvom stanovalcev v ostalih 60 domovih, ki so bili vključeni v raziskavo (rezultati za leto 2019), je zadovoljstvo naših stanovalcev v primerjavi z lanskim povprečjem vseh domov, vključenih v raziskavo na 9 kazalnikih višje od povprečja v ostalih 60 domovih, le na dveh kazalnikih je zadovoljstvo naših stanovalcev nižje v primerjavi z ostalimi 60 domovi, vključenimi v raziskavo. Slabše sta ocenjena kazalnika: »Prevoz, selitev, izselitev«, ki od skupnega povprečja domov, ki so vključeni v raziskavo in znaša 4,66 odstopa za -0,07, rezultat je 4,59 ter »Navade in življenjski slog«, ki od skupnega povprečja domov, ki so vključeni v raziskavo in znaša 4,66 odstopa za -0,13, rezultat je 4,53. Stanovalci so najnižje ocenili naslednja vprašanja/elemente kazalnikov: »Sodelujem pri odločitvah o mojem življenju v domu« (4,45), »Če želim, mi dom omogoči udeležbo na verskih obredih, ki se odvijajo v domu« (4,45), »Če želim obiskati sorodnika, prijatelja ali iti v trgovino, mi dom uredi prevoz (4,45«), »V domu mi ni dolgčas« (4,37), »Lahko izbiram, kaj želim in česa ne želim jesti«. (4,19).

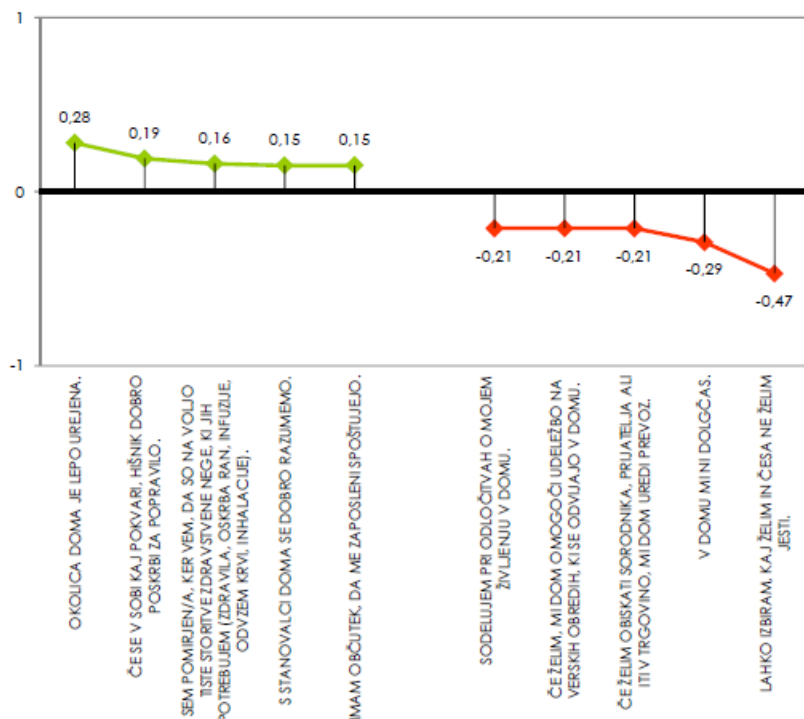
**Graf št. 1: Splošno zadovoljstvo stanovalcev v letih 2018-2020**



Pri gibanju splošnega zadovoljstva stanovalcev v letih 2018-2020 lahko opazimo, da se je nivo zadovoljstva od leta 2018 do leta 2019 znižal za -0,03, prav tako se je znižal od leta 2019 do leta 2020 še za -0,03. Trend stopnje zadovoljstva je nespremenjen.

**Graf št. 2: Ocene najboljše in najslabše ocenjenih področij v letu 2020 v primerjavi s skupnim povprečjem (4,66)**

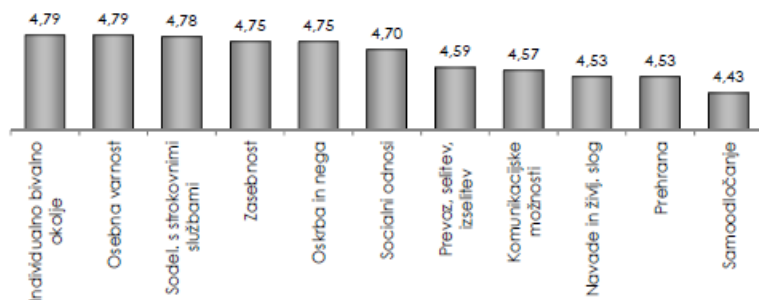
Spodnji graf prikazuje odstopanja ocen zadovoljstva od skupnega povprečja. Pri tem je z zeleno obarvano 5 najboljše ocenjenih elementov ter z oranžno 5 najslabše ocenjenih elementov.



Če pogledamo rezultate zadovoljstva stanovalcev po posameznih področjih v primerjavi s povprečnim zadovoljstvom letu 2020, lahko opazimo, da so stanovalci najslabšo oceno zadovoljstva pripisali elementu »Lahko izbiram, kaj želim in česa ne želim jesti«. Tukaj rezultat od sumarne ocene zadovoljstva (4,66) odstopa za -0,47. Najbolj pa so stanovalci zadovoljni z elementom: »Okolica doma je lepo urejena«. Tukaj rezultat od sumarne ocene zadovoljstva (4,66) odstopa za +0,28.

### Graf št. 3: Ocene zadovoljstva stanovalcev po posameznih področjih

•• Ocene po posameznih področjih



Najvišjo oceno zadovoljstva beležimo na področju individualnega bivalnega okolja, in sicer 4,79.

Najnižjo oceno zadovoljstva beležimo na področju samoodločanja, in sicer 4,43.

Pri odprtih odgovorih so stanovalci navedli 26 pohval 8 pripomb in 3 predloge. Pri trditvi: »Vesela sem, da sem doma v tem Domu« je 92% stanovalcev odgovorilo, da je »Veselih, da so doma v tem Domu«, 3% stanovalcev je odgovorilo, da ne vedo odgovora na to vprašanje, 2 % stanovalcev je odgovorilo, da niso veseli, da so doma v tem domu, 2% jih ni odgovorilo.

## SVOJCI

Anketni vprašalnik za **svojce** vsebuje vprašanja, ki se nanašajo na različna področja in storitve, ki jih stanovalci koristijo v Domu. 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 2020 smo anketni vprašalnik po pošti poslali 190 svojcem, vrnjenih smo dobili 27 izpolnjenih vprašalnikov (14,21%), v letu 2019 pa 40 (21,05%). V raziskavo je vključenih največ svojcev starih nad 60 let (48%), sledijo svojci, ki so stari od 46-60 let (30%), ostali so v manjšini. Svojci, ki so izpolnili anketo so s stanovalcem v razmerju starš – otrok. Takih svojcev je 59%. Največ svojcev, ki so izpolnili anketo, v dom prihajajo 1x ali večkrat tedensko (59%), sledijo jim svojci, ki prihajajo v dom skoraj vsak dan (15%), 15% jih prihaja 1x ali večkrat mesečno, 11% je bilo brez odgovora. Iz raziskave je razvidno, da bi **74%** svojcev, v primeru, da bi ponovno izbiralo domsko varstvo, ponovno izbralo naš dom, 0%, oz. nihče ni odgovoril, da doma ne bi ponovno izbirali, 11% jih je obkroži lo odgovor »ne vem«, 15% je bilo brez odgovora.

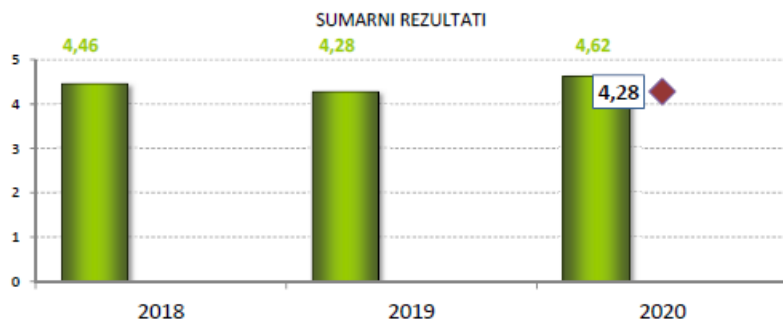
**Tabela št. 2: Zadovoljstvo svojcev v letih 2019-2020, referenčna ocena in razlika med letoma 2020/2019**

Kazalnik	SVOJCI/ zadovoljstvo/ 2020	SVOJCI/ zadovoljstvo/ 2019	Referenčna ocena- primerjava z 60 domovi - 2019	Razlika med 2020/ 2019
<b>Sumarno/splošno/pov- prečno zadovoljstvo</b>	4,62	4,28	4,28	+0,34
Nega in oskrba	4,49	4,09	4,22	+0,40
Samostojnost, aktivnost	4,70	4,50	4,31	+0,20
Odnos zaposlenih	4,57	3,92	4,33	+0,65
Obveščanje	4,64	4,44	4,37	+0,20
Sodelovanje s svojci	4,49	4,44	4,23	+0,05
Zasebnost	4,56	4,29	4,39	+0,27
Možnost pogovora	4,59	4,13	4,28	+0,46
Izgled doma	4,76	4,47	4,16	+0,29
Ugled doma	4,70	4,41	4,46	+0,29

Pri svojcih je rezultat v letu 2019 na vseh 9 kazalnikih boljši kot v preteklem letu. Splošno zadovoljstvo svojcev, ki v letu 2020 znaša 4,62 je za +0,34 višje kot v letu 2019.

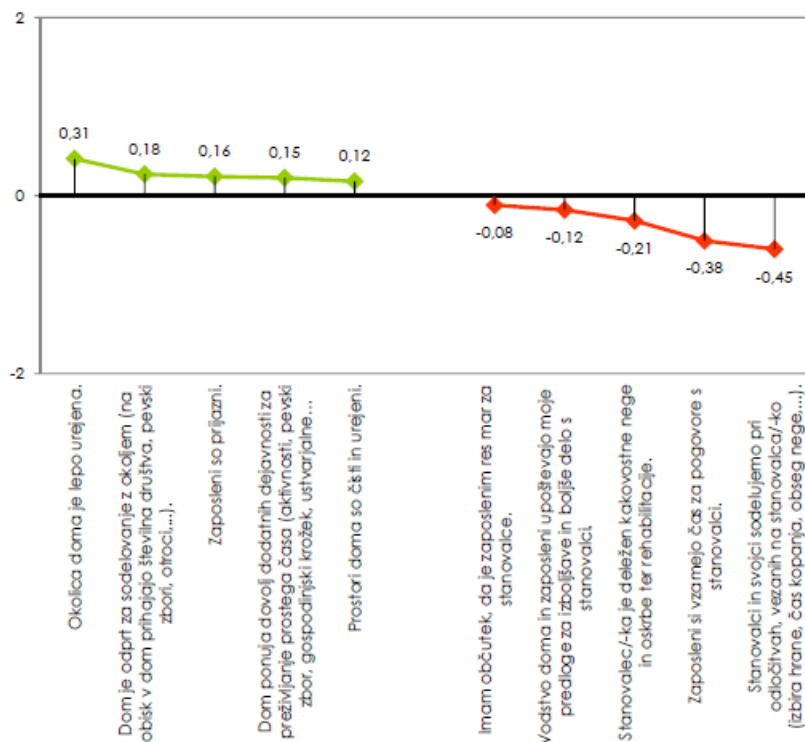
Če pogledamo primerjavo zadovoljstva naših svojcev z zadovoljstvom svojcev v ostalih 60 domovih, ki so bili vključeni v raziskavo, je zadovoljstvo naših svojcev v primerjavi z lanskim povprečjem na vseh kazalnikih višje od povprečja vseh domov, vključenih v raziskavo.

**Graf št. 4: Splošno/povprečno zadovoljstvo svojcev v letih 2018-2020**



Pri gibanju povprečnega zadovoljstva svojcev v letih 2018-2020 lahko opazimo, da se je nivo zadovoljstva od leta 2018 do leta 2019 znižal za -0,18, iz leta 2019 v leto 2020 pa zvišal za +0,34. Trend stopnje zadovoljstva je nespremenjen.

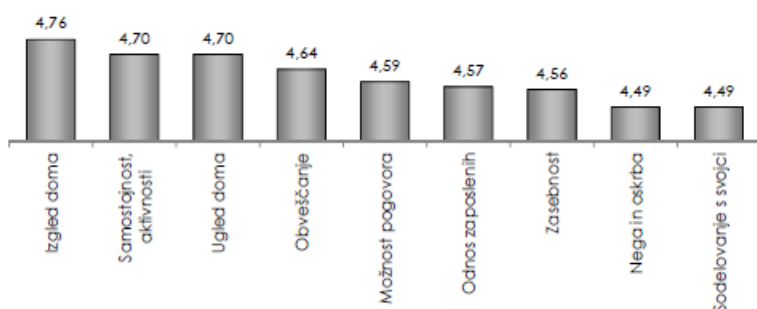
**Graf št. 5: Ocene najbolj in najslabše ocenjenih področij v letu 2020 v primerjavi s povprečnim zadovoljstvom svojcev, ki znaša 4,62.**



Če pogledamo rezultate zadovoljstva svojcev po posameznih področjih v primerjavi s povprečno oceno zadovoljstva svojcev v letu 2020, lahko opazimo, da zadovoljstvo svojcev od povprečne ocene (4,62) odstopa z najvišjo negativno vrednostjo (-0,45) 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 4,62 odstopa za +0,31.

## Graf št. 6: Ocene zadovoljstva svojcev po posameznih področjih

•• Ocene po posameznih področjih



Najvišjo oceno zadovoljstva beležimo na področju izgleda doma, in sicer 4,76. Najnižjo oceno zadovoljstva beležimo na področju sodelovanja s svojci, in sicer 4,49.

Če bi svojci ponovno izbirali domsko varstvo, bi jih 74% ponovno izbralo naš dom, nihče ni izrazil, da ne bi izbral našega doma, 11% pa je jih je odgovorilo z »ne vem«, 15% pa jih je bilo brez odgovora.

Pri odprtih odgovorih so svojci navedli 12 pohval 2 pripombi in 6 predlogov.

## ZAPOSLENI

Anketni vprašalnik za **zaposlene** doma vsebuje vprašanja, ki se nanašajo na različna področja in storitve na delovnem mestu. 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 2020 je anketni vprašalnik izpolnilo 73 od 99 zaposlenih (73,74%), v letu 2019 pa 63 od 105 zaposlenih (60%). V raziskavo je vključenih največ zaposlenih iz organizacijske enote nega/oskrba (48%), sledi kuhinja (11%), uprava-strok. službe (12%), pralnica/vzdrževanje (10%), drugo (5%), brez odgovora (14%).

**Tabela št. 3: Zadovoljstvo zaposlenih v letih 2019-2020, referenčna ocena in razlika med letoma 2020/2019**

Kazalnik	ZAPOSLENI/ zadovoljstvo/ 2020	ZAPOSLENI/ zadovoljstvo/ 2019	Referenčna ocena 2020- primerjava z 67 domovi	Razlika med 2020 in 2019
<b>Sumarno/splošno/povprečno zadovoljstvo</b>	4,07	4,23	3,89	-0,16
Razporejanje v skladu z individualnimi sposobnostmi	4,08	4,23	3,96	-0,15
Vključenost zaposlenih	4,27	4,40	3,96	-0,13
Priznanje in vzpodbude	3,93	4,10	3,59	-0,17
Združljivost osebnih interesov, družine in poklica	3,91	4,08	4,14	-0,17
Komunikacija in obveščanje	4,06	4,22	3,86	-0,16
Multidisciplinarno sodelovanje	4,02	4,20	3,98	-0,18

Fizično zdravje	4,20	4,35	3,86	-0,15
Psihično zdravje	3,94	4,04	3,64	-0,10
Učni procesi	4,17	4,38	3,92	-0,21

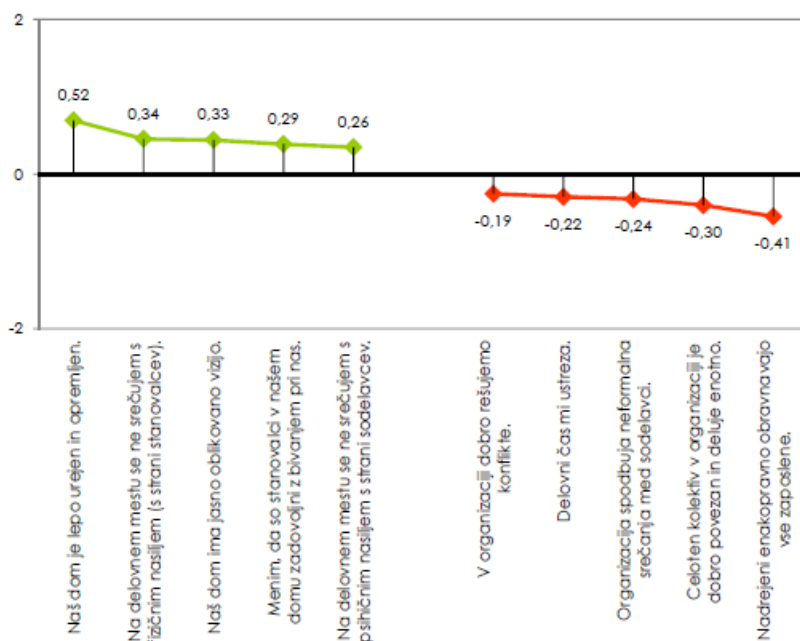
Pri zaposlenih je rezultat v letu 2020 na vseh 9 kazalnikih nižji/slabši kot v letu 2019. Tudi povprečno zadovoljstvo zaposlenih, ki v letu 2020 znaša 4,07 je za -0,16 nižje kot v letu 2019.

**Graf št. 7: Splošno/povprečno zadovoljstvo zaposlenih v letih 2018-2020**



Pri gibanju splošnega/povprečnega zadovoljstva zaposlenih v letih 2018-2020 lahko opazimo, da se je nivo zadovoljstva iz leta 2018 v leto 2019 znižal za -0,15, iz leta 2019 v leto 2020 pa še znižal za -0,16.

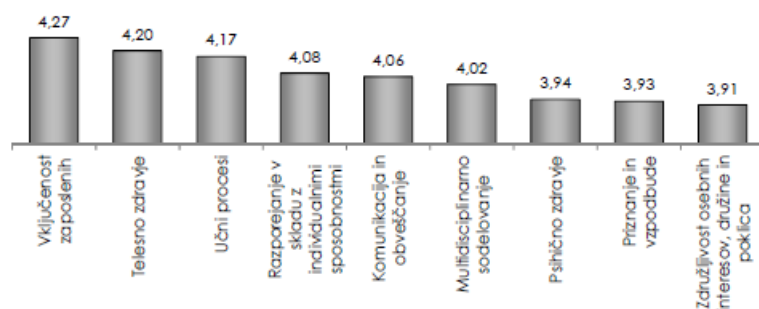
**Graf št. 8: Ocene najbolj in najslabše ocenjenih področij v letu 2020 v primerjavi s skupnim povprečjem, ki znaša 4,07**





## Graf št. 9: Ocene zadovoljstva zaposlenih po posameznih področjih

•• Ocene po posameznih področjih



Najvišjo oceno zadovoljstva beležimo na področju vključenosti zaposlenih, in sicer 4,27.  
Najnižjo oceno zadovoljstva beležimo na področju zadržljivosti osebnih interesov, družine in poklica, in sicer 3,91.

Na vprašanje »Če bi bila stara in bolna, bi se odločila za bivanje v našem domu« je 41 % zaposlenih odgovorilo, da bi se odločilo za bivanje v našem domu, 38% je podalo odgovor »ne vem«, 10% je bilo brez odgovora, 11% zaposlenih pa ne bi izbralo našega doma.

**Zaposleni so pri odprtih odgovorih navedli 6 pohval, 1 pripombo 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 4,66 odstopa za več kot -0,15 in na področjih, kjer je razkorak v zadovoljstvu med letom 2020 in 2019 več kot -0,15 .

Pri **svojcih** bomo izboljšave vnašali tam, kjer ocena zadovoljstva od skupnega povprečja, ki znaša 4,62 odstopa za več kot -0,20 ter na področjih, kjer je razkorak v zadovoljstvu med letom 2020 in 2019 več kot -0,20. Pri zaposlenih smo se osredotočili na področja, kjer ocena zadovoljstva zaposlenih od skupnega povprečja, ki znaša 4,07 odstopa za več kot -0,20 ter na področjih, kjer je razkorak v zadovoljstvu med letom 2020 in 2019 več kot -0,20 .