

2014

MERJENJE ZADOVOLJSTVA

INDIVIDUALNA ANALIZA
ZADOVOLJSTVA

OA© 2014

9.10.2014

s k u p i n a
FABRIKA

Skupina FABRIKA d.o.o. • Prešernova 28 • SI – 9240 Ljutomer • info@skupina-fabrika.com • www.skupina-fabrika.com • 05 / 907 93 93

CENTER ZA USPOSABLJANJE, DELO IN VARSTVO ČRNA NA KOROŠKEM

ZADOVOLJSTVO SVOJCEV

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.
Prešernova 28
SI-9240 Ljutomer

•• NAROČNIK

CENTER ZA USPOSABLJANJE, DELO IN VARSTVO ČRNA NA KOROŠKEM

Center 144

2393 Črna na Koroškem

•• VODJA PROJEKTA

JANA ŠTRAKL

jana@skupina-fabrika.com

•• POROČILO

RAZISKAVA MERJENJA ZADOVOLJSTVA SVOJCEV OA© 2014

9. oktober 2014

•• IZJAVA O ZAUPNOSTI

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.

•• Kazalo

Stran |

Opis raziskave in metodologija analize	- 4 -
Model raziskave	- 4 -
Indeks zadovoljstva	- 4 -
Merjena področja delovanja	- 5 -
1. Opis vzorca	- 6 -
1.1 Velikost vzorca	- 6 -
1.2 Starost svojcev	- 6 -
1.3 Pogostost obiskov	- 6 -
1.4 Kraj bivanja	- 6 -
2. Spremljanje merjenih področij - kazalnikov	- 7 -
2.1 Stopnja zadovoljstva svojcev	- 7 -
2.1.1 Prehrana	- 8 -
2.1.2 Opravljanje dela	- 8 -
2.1.3 Dodatne aktivnosti	- 9 -
2.1.4 Odnos zaposlenih	- 9 -
2.2 Zadovoljstvo svojcev z vključenostjo	- 10 -
2.2.1 Obveščanje	- 11 -
2.2.2 Sodelovanje s svojci	- 11 -
2.2.3 Stik z zaposlenimi	- 12 -
2.3 Imidž ustanove	- 13 -
2.3.1 Izgled zavoda	- 14 -
2.5.2 Ugled zavoda	- 14 -
3. Sumarni rezultati	- 15 -
3.1 Distribucija ocen zadovoljstva	- 15 -
4. Demografske razlike	- 16 -
4.1 Razlike glede na pogostost obiskov	- 17 -
4.2 Razlike glede na kraj bivanja	- 18 -
5. Vpogled v elemente glavnih področij	- 19 -
6. Dvodimezionalno pozicioniranje elementov	- 20 -
7. Analiza odprtih odgovorov	- 22 -

PRILOGE

Ocenjevanje struktur in procesov

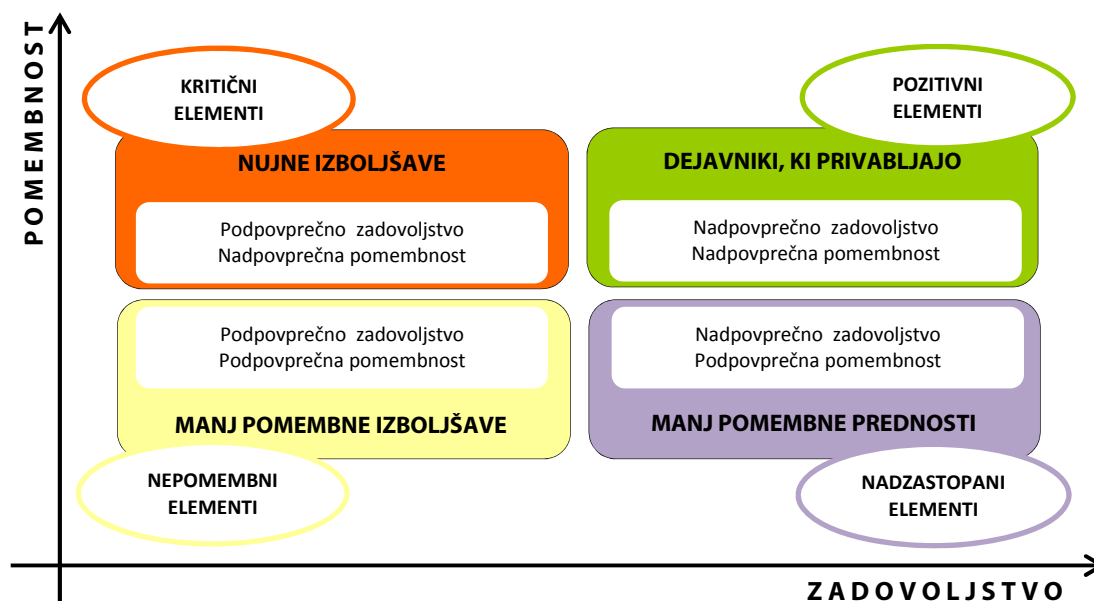
Povzetek rezultatov

•• Opis raziskave in metodologija analize

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

•• Model raziskave

Model raziskave merjenja zadovoljstva je osnovan na merjenju dveh dimenzij: zadovoljstvo s storitvijo in pomembnost določene storitve za svojca. Namen takšnega načina merjenja je poleg ugotovitve stanja zadovoljstva še ugotovitev stopnje izpolnjenih pričakovanj, ki se vežejo na vrednote svojcev. Zadovoljstvo je namreč odvisno tudi od delovnega okolja in ponudbe in bolj kot je ponudba v skladu s potrebami svojcev, večje je zadovoljstvo. Dimenzija pomembnosti nam tako omogoča merjenje kvalitete obstoječe storitve in potreb posameznika. V modelu zato rezultate zoperstavimo obema dimenzijama hkrati: stopnji zadovoljstva in stopnji pomembnosti, ki jo uporabiki, svojci ali zaposleni pripisujejo različnim področjem.

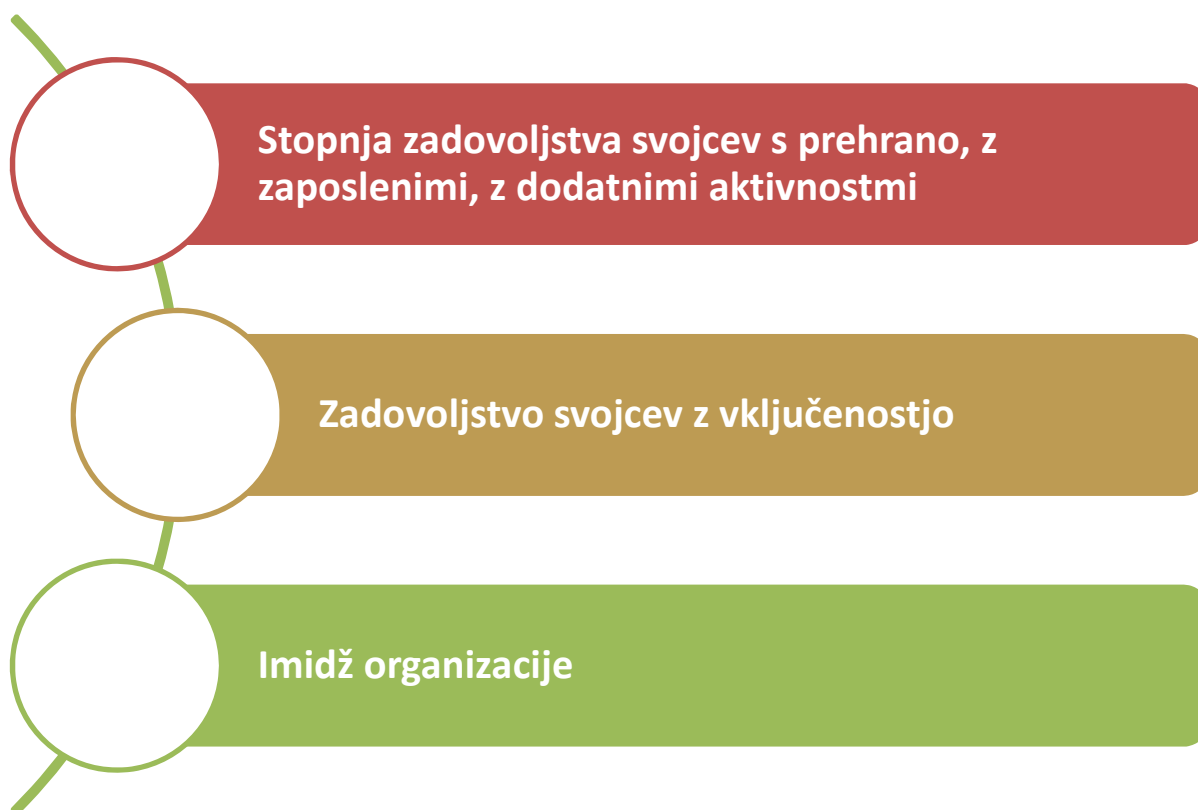


•• Indeks zadovoljstva

Z uporabo ustrezne merske lestvice in standardiziranega vprašalnika zadovoljstvo uporabnikov izrazimo kvantitativno z izračunanimi povprečnimi ocenami zadovoljstva in pomembnosti ter Indeksa zadovoljstva Q©. Indeks predstavlja statistično mero, ki smo jo razvili z lastnim raziskovalnim delom na področju sodelovanja v projektu E-Qalin. Ključna vrednost indeksa je, da pri izračunu povprečne stopnje zadovoljstva poleg njegove absolutne vrednosti upošteva tudi pomembnost, ki jo anketiranci pripisujejo posameznemu vidiku kakovosti, s tem pa tudi razkorak, ki nastaja med obema dimenzijama. Pomeni, da Indeks zadovoljstva Q v eni številki odraža obe dimenziji modela. Tako Indeks zadovoljstva Q kot stopnji zadovoljstva in pomembnosti so izraženi kot ocene na pet-stopenjski lestvici, kjer 1 pomeni najslabši in 5 najboljši možni izid na ocenjevanem področju.

•• Merjena področja delovanja

Raziskava zajema tista področja delovanja centra, ki pomembno prispevajo k višjemu zadovoljstvu svojcev z delovanjem centra in boljših počutjem uporabnika. Anketni vprašalnik, s katerim merimo zadovoljstvo svojcev, je rezultat dolgoletnih izkušenj z merjenjem zadovoljstva v varstveno delovno centrih in zavodih za usposabljanje in predstavlja peto različico vprašalnika, ki smo jo v sodelovanju s strokovnjaki različnih področij pripravili v letu 2014. Vprašalnik zajema dve dimenziji merjenja in sicer zadovoljstvo ter pomembnost. S prvim skušamo ugotoviti kakšno je dejansko stanje v centru, medtem ko nam dimenzija pomembnosti pove katere storitve in dejavniki so svojcem pomembne bolj in katere manj, kar omogoča ciljano delo na izboljšavah.



Rezultati, predstavljeni v nadaljevanju, nam povedo s katerimi področji so svojci zadovoljni in kako lahko delovanje centra še izboljšamo. Za vsakega od merjenih kazalnikov je v nadaljevanju predstavljeno kakšna je stopnja zadovoljstva ter stopnja pomembnosti na posameznem področju. Vključen pa je tudi Indeks zadovoljstva Q, ki v eni številki odraža tako stopnjo zadovoljstva kot tudi pomembnost. Pri indeksu zadovoljstva je potrebno razumeti predvsem to, da je kompleksnejša mera in bo nanjo vplivala tudi izmerjena pomembnost, kar pomeni, da se lahko trend spremeni navzdol, četudi se je recimo dejansko zadovoljstvo povišalo, a se je po drugi strani zvišala tudi ocena pomembnosti, kar je skupaj izraženo v eni številki. Indeks zadovoljstva je večdimenzionalen in zato predstavlja realnejšo sliko.

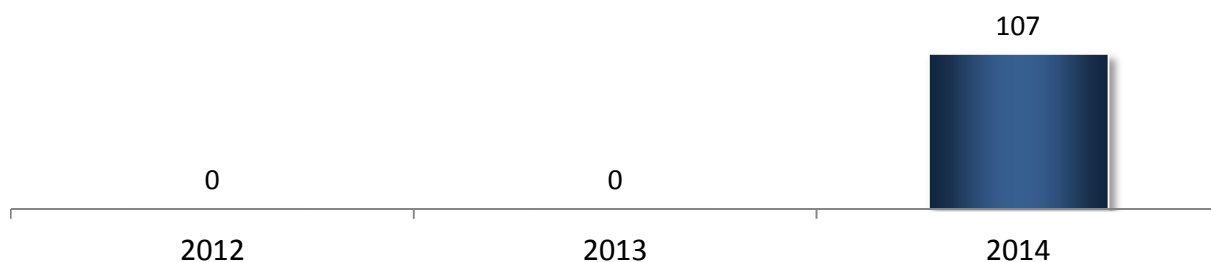
Ob prikazu rezultatov, so le-ti za prejšnja leta obarvani s sivo barvo, v primeru, da ste v preteklih letih že izvajali standardizirano raziskavo zadovoljstva. Ker smo pri merjenju zadovoljstva v letošnjem letu uporabili posodobljen merski instrument, letni trendi niso neposredno primerljivi, kljub temu pa omogočajo okvirno primerjavo gibanja stopnje zadovoljstva in pomembnosti na posameznem področju. Rezultate letošnjega leta je zato potrebno pri primerjavi z rezultati prejšnjih let interpretirati s posebno previdnostjo in zavedanjem o spremembah vprašalnika.

1. Opis vzorca

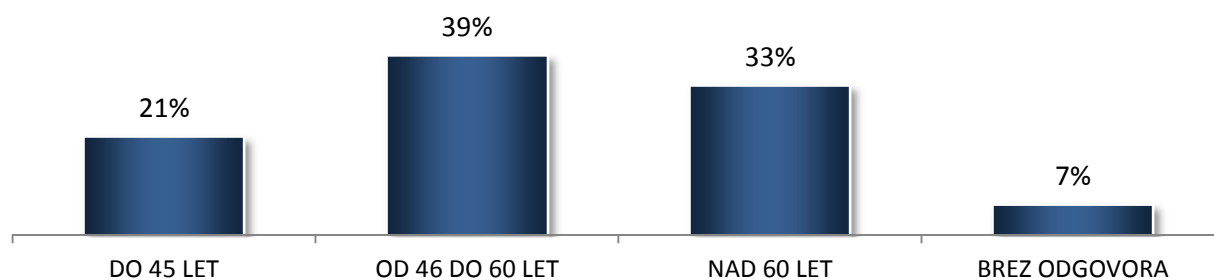
Analiza vzorca predstavlja skupino svojce, vključeno v raziskavo oz. svojce, ki so odgovarjali na anketni vprašalnik. Taka analiza je pomembno orodje za ugotavljanje reprezentativnosti rezultatov, saj nam pove, kako dobro zajeti vzorec predstavlja populacijo in kako zanesljivi so podatki iz raziskave. 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

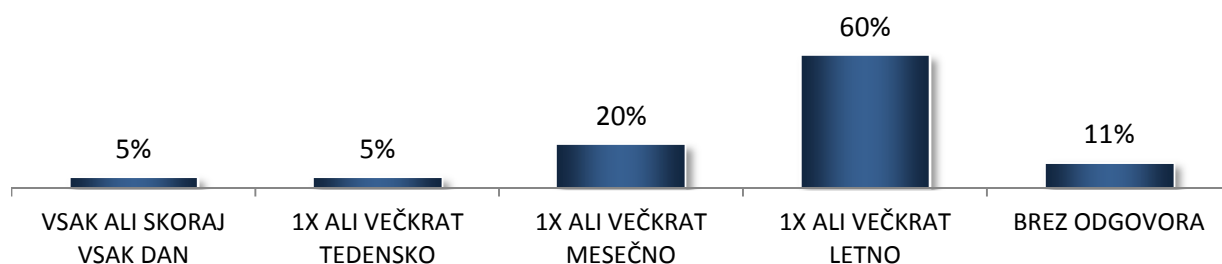
V letošnjem letu je v raziskavi sodelovalo 107 svojcev.



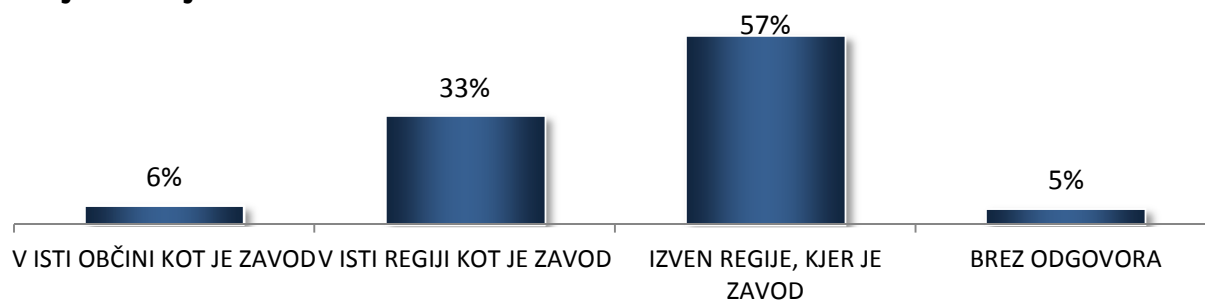
1.2 Starost svojcev



1.3 Pogostost obiskov



1.4 Kraj bivanja



2. Spremljanje merjenih področij - kazalnikov

2.1 Stopnja zadovoljstva svojcev

Področje delovanja, ki zadeva Stopnjo zadovoljstva svojcev, je sestavljeno iz 8 vprašanj, ki preverjajo kakšna je povprečna stopnja zadovoljstva svojcev z organizacijo.

V skladu s poslovníkom E-Qalin je pripravljena tabela v namen izpolnjevanja ocenjevalnih listov, kjer ciljne vrednosti določite sami, s pomočjo dejanskih rezultatov pa preverjate ali so bile le-te dosežene. Tabela ponuja dve dejanski oceni; prva je ocena zadovoljstva (brez upoštevanja pomembnosti) in druga Indeks zadovoljstva Q (ki upošteva tudi oceno pomembnosti). V grafičnem prikazu so prikazane vse dimenzije - ocena zadovoljstva, pomembnosti, razkorak med obema ocenama ter indeks zadovoljstva za obdobje treh let izvajanja raziskave zadovoljstva.

4.	VIDIK	STORITVENO PODROČJE »DRUŽBENI UČINEK«
4.1.	REZULTAT	ZADOVOLJSTVO
4.1.1.	DELNI REZULTAT	ZADOVOLJSTVO SVOJCEV IN REFERENČNIH OSEB
I.	KAZALNIK	STOPNJA ZADOVOLJSTVA SVOJCEV

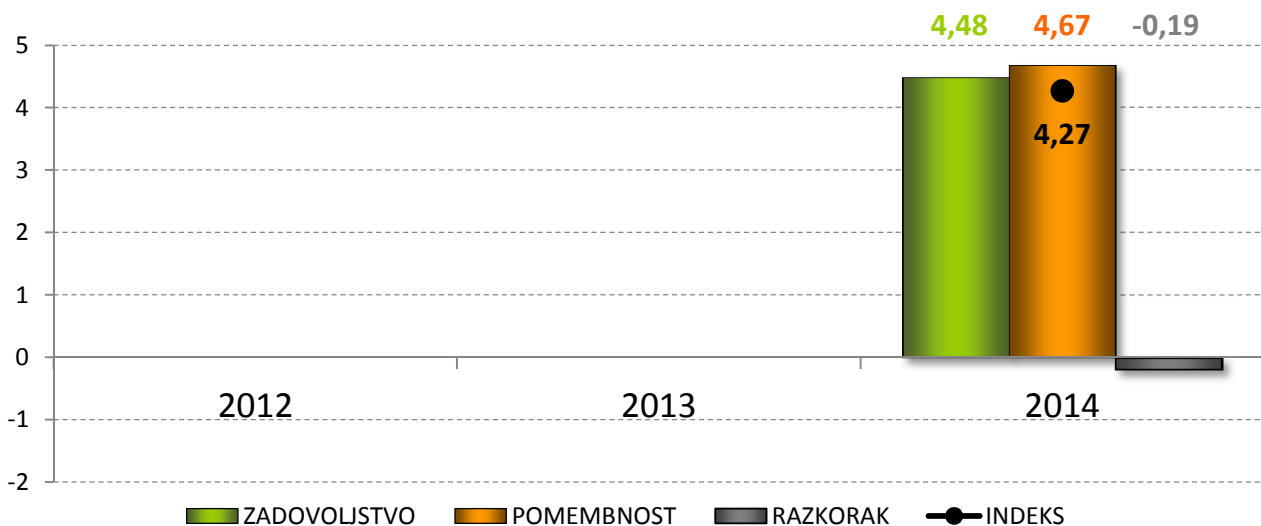
SAMOOCENJEVALNI LIST	2012		2013		2014	
	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
	Indeks zadovoljstva Q		Indeks zadovoljstva Q		Indeks zadovoljstva Q	
		*		*	4,27	*
	Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
		*		*	4,48	*

* ciljno vrednost določite sami. V pomoč naj vam bo Skupna letna primerjalna analiza, ki daje vpogled v primerjave ocen vašega centra z drugimi. 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 centrov – znotraj SPLA, ciljna vrednost, ki znatno presega dosežen rezultat med vsemi centri, bi bila verjetno nerealna).

Trend indeksa zadovoljstva Q pozitiven negativen je enak

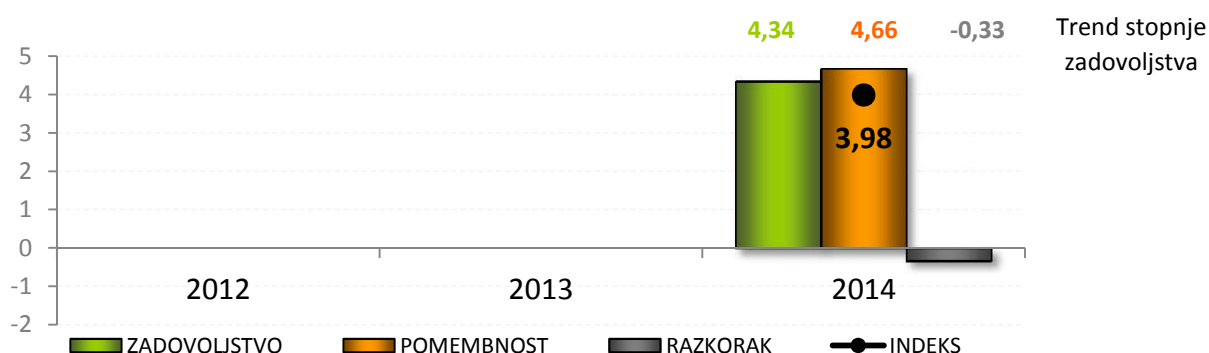
Trend stopnje zadovoljstva pozitiven negativen je enak

STOPNJA ZADOVOLJSTVA SVOJCEV



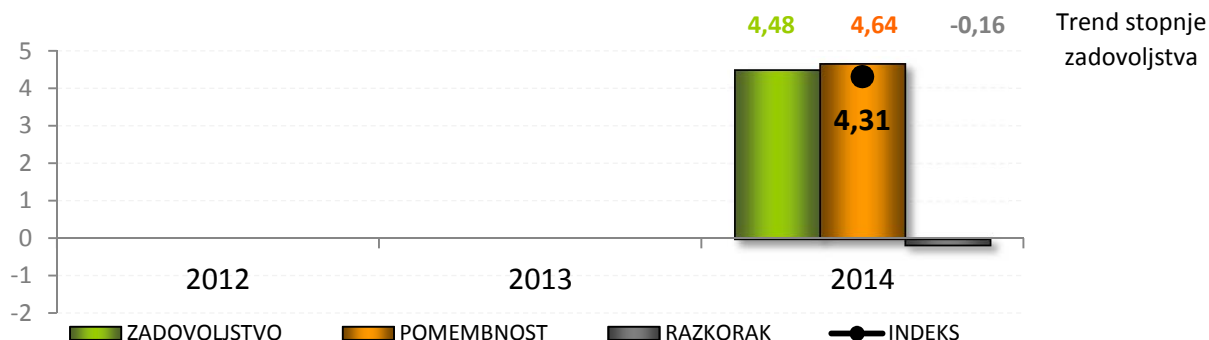
2.1.1 Prehrana

Prehranske potrebe in značilnosti prehrane pri nekaterih skupinah uporabnikov se zaradi različnih dejavnikov pomembno razlikujejo od prehranskih potreb in značilnosti prehrane drugih populacijskih skupin. Obenem so prehranske potrebe odvisne od njihovega obstoječega prehranskega in funkcionalnega statusa, telesne dejavnosti in življenjskega sloga na splošno. Raziskave kažejo, da se pri skoraj polovici vseh bolezni prehranski dejavniki pojavljajo kot pomembne determinante teh bolezni. Na željo po prehranjevanju pa vpliva slabšanje funkcije okusa in vonja, kar pomembno vpliva na zmanjšanje apetita in žeje. Za zdravo prehranjevanje je tudi pri starejših pomembno, da se prehranjujejo sproščeno in ob jedi uživajo - v miru, brez hrupa, sede, v prijetni družbi. Upoštevati je pa potrebno tudi, da zaužita hrana pomembno vpliva na razpoloženje.



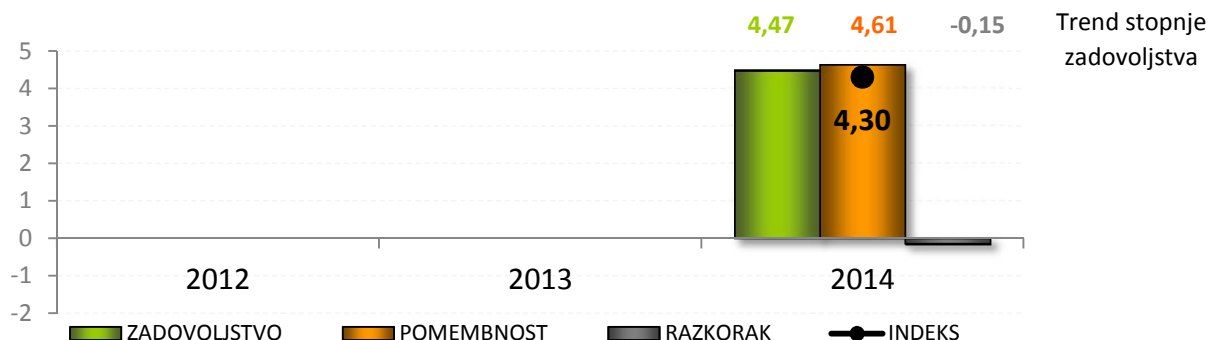
2.1.2 Opravljanje dela

Tako kot je zadovoljstvo z opravljanjem dela pomembno za skupino zaposlenih v organizaciji, tako je tudi za uporabnika, ko nastopi vlogo delavca, pomembno kakšno delo opravlja in ali je le-to skladno z njegovimi interesi in sposobnostmi. Tako je potrebno delovno mesto v čimvečji meri prilagoditi delavcu, saj bo delo tako potekalo uspešnejše, delavec pa bo zadovoljnejši. V delo je potrebno vnesti motivacijske elemente, med katerimi so najpomembnejši raznolikost dela, samostojnost, odgovornost pri delu in izziv; hkrati pa upoštevati tudi sposobnosti uporabnikov ter motive in pričakovanja tako uporabnikov kot tudi njihovih svojcev.



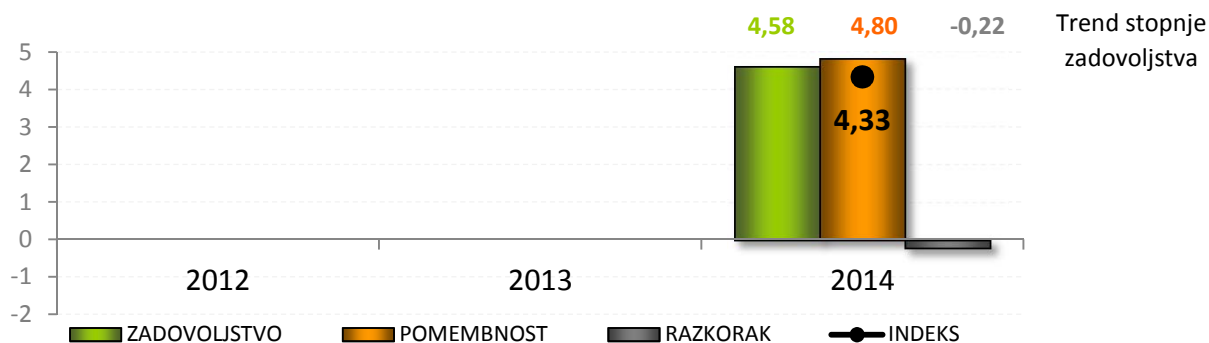
2.1.3 Dodatne aktivnosti

Dnevne aktivnosti kot pogoj za polno, zadovoljno in zdravo življenje predstavljajo množico aktivnosti, s katerimi se zagotavlja aktivnejše vključevanje v socialno okolje in vzdrževanje psihofizične kondicije. Za vzdrževanje kvalitete življenja 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.



2.1.4 Odnos zaposlenih

Pri zagotavljanju razumevajočega, humanega in varnega okolja ima pomembno vlogo osebje s katerimi so uporabniki v stiku. Osebje, ki dela z uporabniki, mora imeti znanja o vedenju uporabnikov, medčloveških odnosih, komunikaciji z uporabniki 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.



2.2 Zadovoljstvo svojcev z vključenostjo

Področje delovanja, ki zadeva Zadovoljstvo svojcev z vključenostjo, je sestavljeno iz osmih vprašanj, ki preverjajo kako so svojci zadovoljni s sodelovanjem, obveščanjem ter stiku z zaposlenimi.

V skladu s poslovníkom E-Qalin je pripravljena tabela v namen izpolnjevanja ocenjevalnih listov, kjer ciljne vrednosti določite sami, s pomočjo dejanskih rezultatov pa preverjate ali so bile le-te dosežene. Tabela ponuja dve dejanski oceni; prva je ocena zadovoljstva (brez upoštevanja pomembnosti) in druga Indeks zadovoljstva Q (ki upošteva tudi oceno pomembnosti). V grafičnem prikazu so prikazane vse dimenzije - ocena zadovoljstva, pomembnosti, razkorak med obema ocenama ter indeks zadovoljstva za obdobje treh let izvajanja raziskave zadovoljstva.

4.	VIDIK	STORITVENO PODROČJE »DRUŽBENI UČINEK«
4.1.	REZULTAT	ZADOVOLJSTVO
4.1.1.	DELNI REZULTAT	ZADOVOLJSTVO SVOJCEV IN REFERENČNIH OSEB
IV.	KAZALNIK	ZADOVOLJSTVO SVOJCEV Z VKLJUČENOSTJO

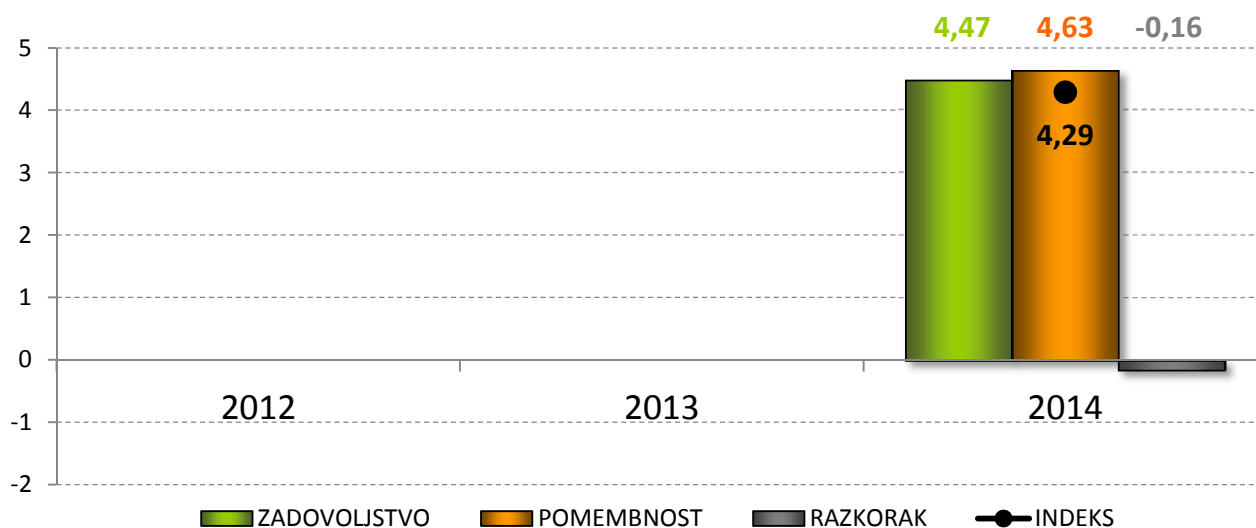
SAMOCENJEVALNI LIST	2012		2013		2014	
	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
	Indeks zadovoljstva Q		Indeks zadovoljstva Q		Indeks zadovoljstva Q	
		*		*	4,29	*
	Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
		*		*	4,47	*

* ciljna vrednost določite sami. V pomoč naj vam bo Skupna letna primerjalna analiza, ki daje vpogled v primerjave ocen vašega centra z drugimi. 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 centrov – znotraj SPLA, ciljna vrednost, ki znatno presega dosežen rezultat med vsemi centri, bi bila verjetno nerealna).

Trend indeksa zadovoljstva Q pozitiven negativen je enak

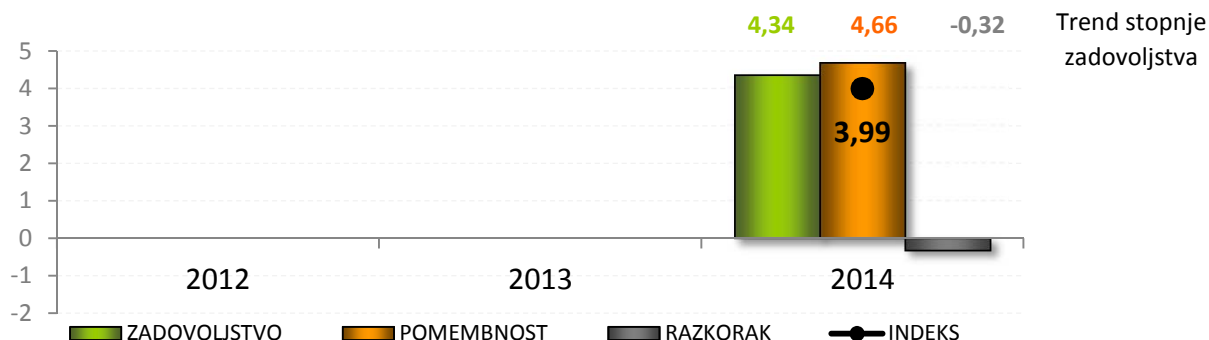
Trend stopnje zadovoljstva pozitiven negativen je enak

ZADOVOLJSTVO SVOJCEV Z VKLJUČENOSTJO



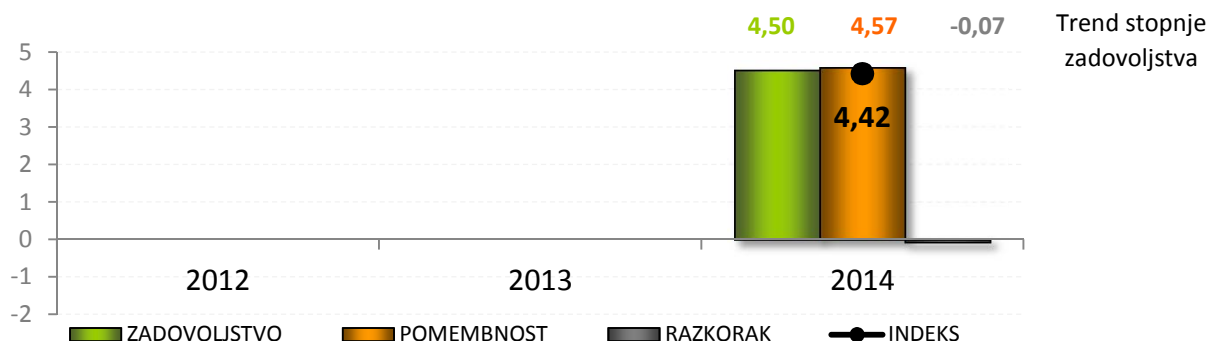
2.2.1 Obveščanje

Obveščanje svojcev o spremembah zdravstvenega stanja in splošnem počutju uporabnika velja za pomemben indikator komunikacije in pretočnosti podatkov v organizaciji. Svojci od zaposlenih pričakujejo ažurnost informacij in na splošno informacijam, prejetih s strani oseb, zadolženih za spremljanje stanja uporabnika, pripisujejo večjo zanesljivost kot tistim, ki jo prejmejo s strani uporabnika. Prav tako je potrebno zagotoviti najvišji standard v ravnanju pri obveščanju svojcev kot je objektivnost in zaupnost podanih informacij.



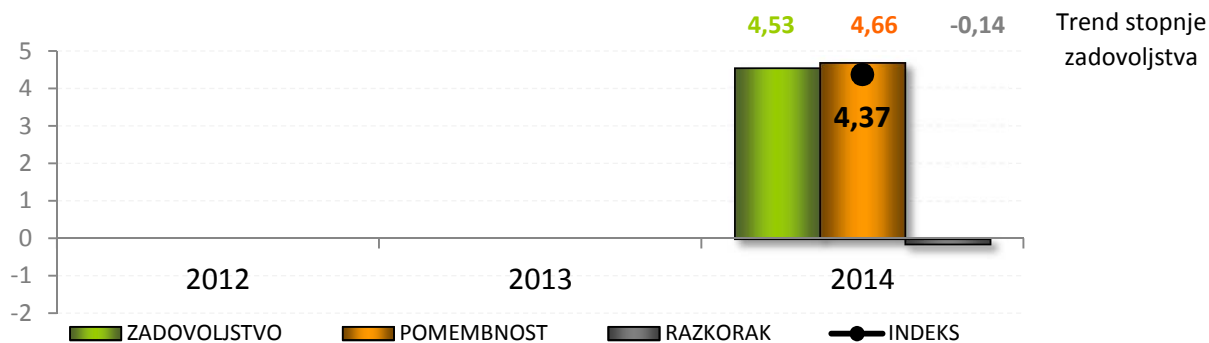
2.2.2 Sodelovanje s svojci

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.



2.2.3 Stik z zaposlenimi

Enako kot uporabniki, tudi njihovi svojci pričakujejo od zaposlenih emocionalno delo in upoštevanje posameznikove individualnosti in enkratnosti, poleg opravljanja vsakodnevnih nalog. Svojci od zaposlenih zahtevajo precej osebne zrelosti, čustvene stabilnosti, znanja in izkušenj pri delu z ljudmi ter delovanje v uporabnikovo korist. Pričakujejo možnost vplivanja na delovanje zaposlenih, bodisi skozi dajanje predlogov, bodisi z izražanjem kritike oziroma pohval.



2.3 Imidž ustanove

Področje delovanja, ki zadeva Imidža ustanove, je sestavljeno iz štirih vprašanj, ki preverjajo kako so svojci zadovoljni izgledom centra, lokacijo ter urejenostjo.

V skladu s poslovníkom E-Qalin je pripravljena tabela v namen izpolnjevanja ocenjevalnih listov, kjer ciljne vrednosti določite sami, s pomočjo dejanskih rezultatov pa preverjate ali so bile le-te dosežene. Tabela ponuja dve dejanski oceni; prva je ocena zadovoljstva (brez upoštevanja pomembnosti) in druga Indeks zadovoljstva Q (ki upošteva tudi oceno pomembnosti). V grafičnem prikazu so prikazane vse dimenzije - ocena zadovoljstva, pomembnosti, razkorak med obema ocenama ter indeks zadovoljstva za obdobje treh let izvajanja raziskave zadovoljstva.

4.	VIDIK	STORITVENO PODROČJE »DRUŽBENI UČINEK«
4.2.	REZULTAT	UGLED
4.2.1.	DELNI REZULTAT	STOPNJA PREPOZNAVNOSTI IN UČINEK V JAVNOSTI
IV.	KAZALNIK	IMIDŽ USTANOVE

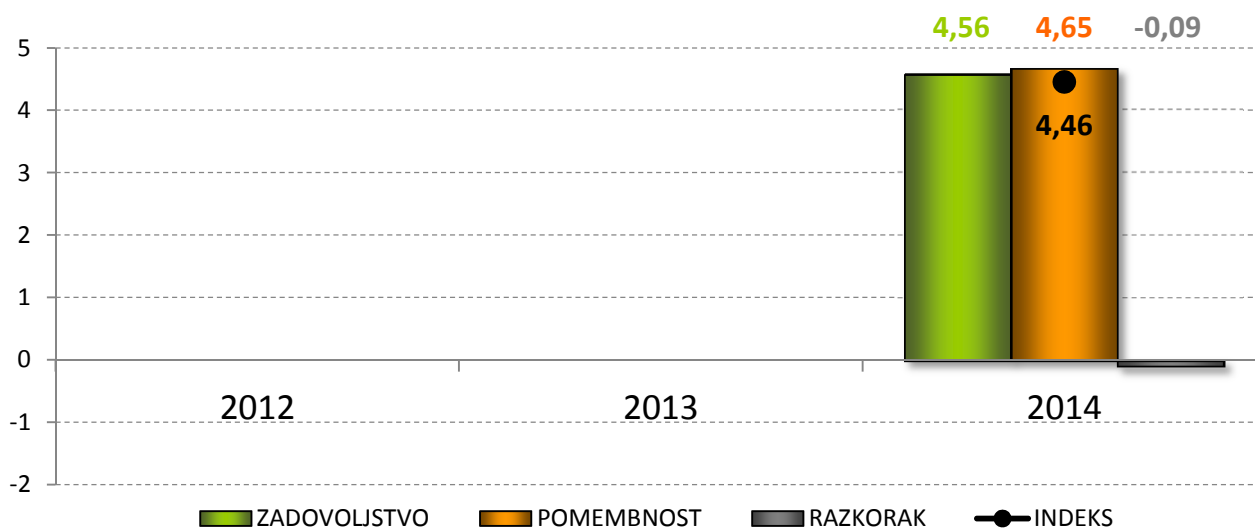
SAMOCENJEVALNI LIST	2012		2013		2014	
	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
	Indeks zadovoljstva Q		Indeks zadovoljstva Q		Indeks zadovoljstva Q	
		*		*	4,46	*
	Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
		*		*	4,56	*

* ciljno vrednost določite sami. V pomoč naj vam bo Skupna letna primerjalna analiza, ki daje vpogled v primerjave ocen vašega centra z drugimi. 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 centrov – znotraj SPLA, ciljna vrednost, ki znatno presega dosežen rezultat med vsemi centri, bi bila verjetno nerealna).

Trend indeksa zadovoljstva Q pozitiven negativen je enak

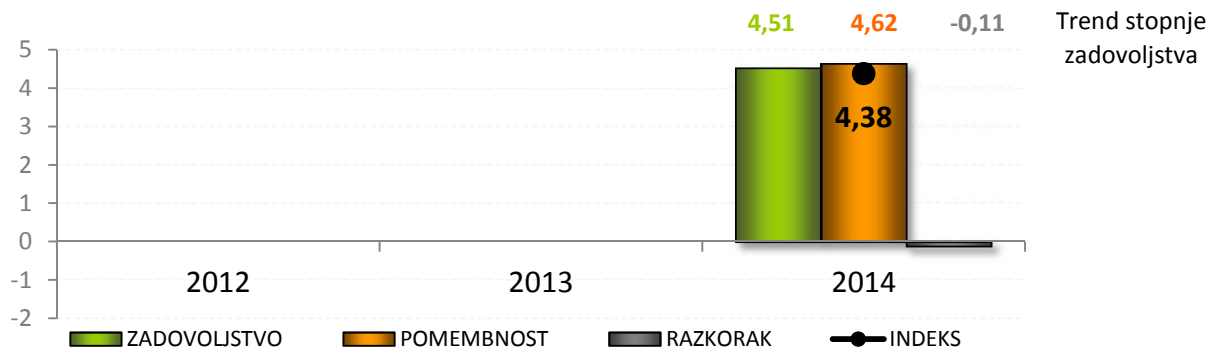
Trend stopnje zadovoljstva pozitiven negativen je enak

IMIDŽ USTANOVE



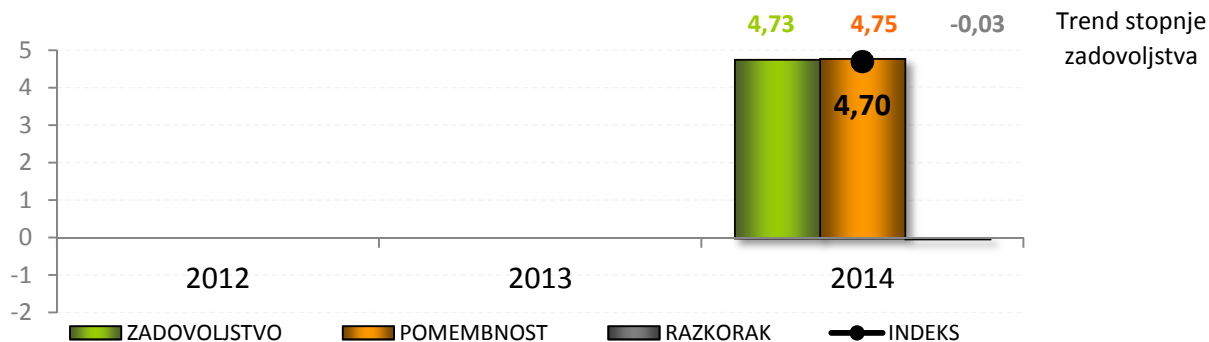
2.3.1 Izgled zavoda

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



2.5.2 Ugled zavoda

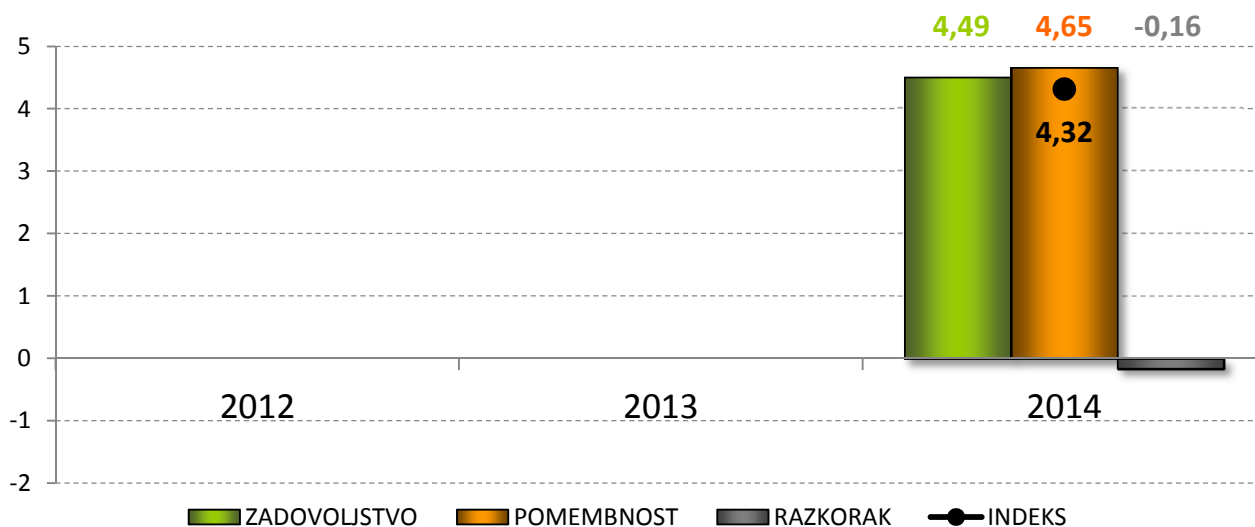
V centrih sta prisotni kultura uporabnikov in kultura zaposlenih. Klima v obeh vpliva na celotno podobo ustanove in življenja v njej. Vodstvo ustanove mora poznati in biti pozorno na dogajanje v ustanovi ter skrbeti, da negativni elementi ene in druge kulture ne rušijo podobe ustanove in življenja v njej.



3. Sumarni rezultati

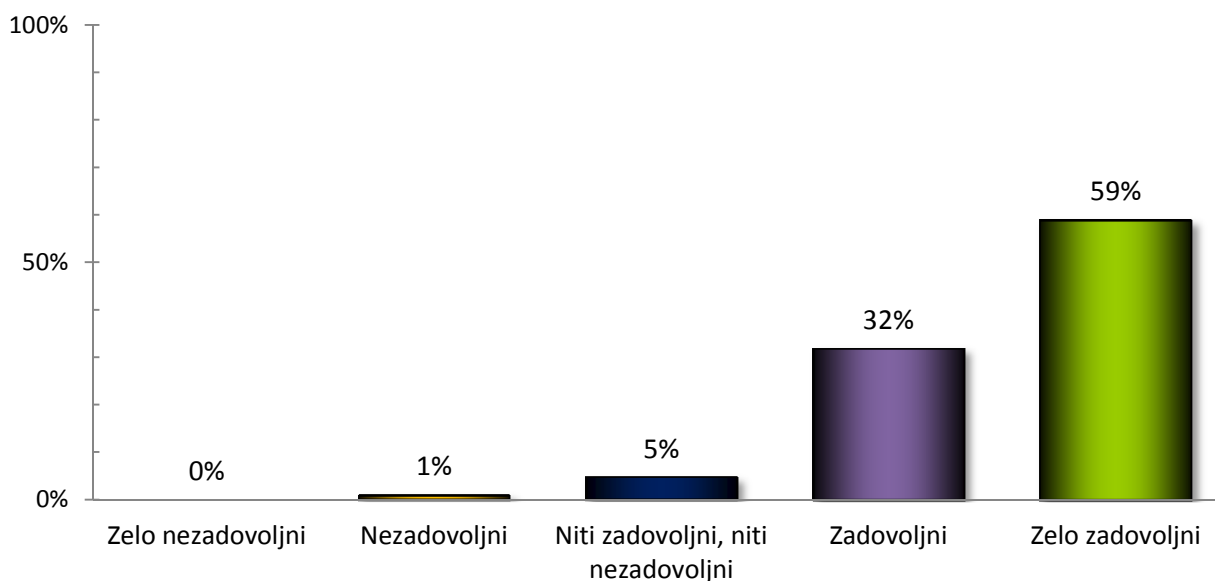
Spodnji grafični prikaz prikazuje sumarno oceno zadovoljstva, sumarno oceno pomembnosti, razkorak med obema ocenama in Indeks zadovoljstva Q. Te ocene predstavljajo vse do sedaj omenjene kazalnike na skupnem nivoju: Zadovoljstvo z informiranjem, z delovnimi pogoji, z združljivostjo poklica in družine, z delovnim časom, z medosebnimi odnosi, z vzdušjem v organizaciji ter z osebnim razvojem ter in izobraževanjem z vsemi pripadajočimi nižjimi nivoji oz. podkazalniki in elementi. To poglavje je zanimivo predvsem zaradi primerjave splošnega zadovoljstva v centru med leti.

SPLOŠNO ZADOVOLJSTVO



3.1 Distribucija ocen zadovoljstva

Graf spodaj prikazuje odstotek (1) zelo nezadovoljnih, (2) nezadovoljnih, (3) srednje zadovoljnih, (4) zadovoljnih in (5) zelo zadovoljnih svojcev v vašem centru. V oceni sumarnega zadovoljstva, kot že omenjeno, so upoštevana vsa vprašanja, na katera so svojci odgovarjali.



4. Demografske razlike

Spodnje tabele na naslednjih straneh prikazujejo analizo variance oz. povprečne vrednosti stopnje zadovoljstva in pomembnosti na nekaterih segmentih svojcev, ki se med seboj razlikujejo bodisi po pogostosti obiskov ali kraju bivanja. **Zeleno obarvano polje pomeni najvišje, oranžno pa najnižje zadovoljstvo oz. pomembnost** na obarvani skupini v primerjavi z drugimi na določenem kazalniku ali podkazalniku. Branje tabele je vrstično; v vsaki vrstici je torej z oranžno označen najnižji rezultat in z zeleno označen najvišji rezultat.

Zvezdice (*) ob odebeljenem in poševnem zapisu zadovoljstva oz. pomembnosti ponazarjajo statistično pomembne razlike, torej več kot 95% verjetnost, da razlike med segmenti na določenem kazalniku oz. podkazalniku obstajajo in so pomembne. Tam, kjer zvezdic ni, lahko razberemo zgolj povprečne ocene zadovoljstva/pomembnosti te skupine, ne moremo pa trditi, da so razlike med njimi na kazalniku/podkazalniku statistično pomembne. Z drugimi besedami, odčitava zeleno in oranžno obarvanih povprečij je še posebej smiselna v vrstici, kjer so polja s pomembnostjo in zadovoljstvom označena z zvezdico.

Prav tako je potrebno pozorno pregledati velikost vzorca vsake posamične skupine. Le-ta je zapisan v drugi vrstici tabele. V primeru manjših vzorcev je namreč pomen statistično pomembnih razlik nekoliko manjši, saj bi za pregled realnega stanja potrebovali velike vzorce.

4.1 Razlike glede na pogostost obiskov

Velikost vzorca:

		VSAK DAN ALI SKORAJ VSAK DAN	1X ALI VEČKRAT TEDENSKO	1X ALI VEČKRAT MESEČNO	1X ALI VEČKRAT LETNO
		5	5	21	64
Stopnja zadovoljstva svojcev	Zadovoljstvo	4,45	4,43	4,61	4,51
	Pomembnost	4,70	4,93	4,74	4,61
Prehrana	Zadovoljstvo	4,25	4,20	4,40	4,34
	Pomembnost	4,60	4,80	4,61	4,67
Opravljanje dela	Zadovoljstvo	4,20	4,40	4,75	4,43
	Pomembnost	4,63	4,90	4,75	4,56
Dodatne aktivnosti	Zadovoljstvo	4,33	4,40	4,60	4,51
	Pomembnost	4,67	4,93	4,69	4,53
Odnos zaposlenih	Zadovoljstvo	4,63	4,60	4,58	4,63
	Pomembnost	4,80	5,00	4,86	4,77

Stopnja zadovoljstva z vključenostjo	Zadovoljstvo	4,85	4,53	4,49	4,45
	Pomembnost	4,88	4,93	4,71	4,55
Obveščanje	Zadovoljstvo	4,80	4,40	4,28	4,34
	Pomembnost	5,00	4,90	4,75	4,58
Sodelovanje s svojci	Zadovoljstvo	4,93	4,53	4,60	4,48
	Pomembnost	4,67	4,87	4,67	4,53
Stik z zaposlenimi	Zadovoljstvo	4,80	4,60	4,52	4,53
	Pomembnost	4,92	5,00	4,72	4,57

Imidž ustanove	Zadovoljstvo	4,20	4,70	4,68	4,55
	Pomembnost	4,31	4,75	4,71	4,65
Izgled zavoda	Zadovoljstvo	4,00	4,67	4,60	4,50
	Pomembnost	4,17	4,73	4,70	4,61
Ugled zavoda	Zadovoljstvo	4,80	4,80	4,89	4,69
	Pomembnost	4,75	4,80	4,72	4,75

Sumarno zadovoljstvo	Zadovoljstvo	4,56	4,52	4,57	4,50
	Pomembnost	4,72	4,89	4,72	4,59

4.2 Razlike glede na kraj bivanja

V ISTI OBČINI KOT JE ZAVOD	V ISTI REGIJI KOT JE ZAVOD	IZVEN REGIJE, KJER JE ZAVOD
6	35	61

Velikost vzorca:

		V ISTI OBČINI KOT JE ZAVOD	V ISTI REGIJI KOT JE ZAVOD	IZVEN REGIJE, KJER JE ZAVOD
Stopnja zadovoljstva svojcev	Zadovoljstvo	4,80	4,60	4,40
	Pomembnost	4,90	4,70	4,59
Prehrana	Zadovoljstvo	4,83	4,48	4,20
	Pomembnost	4,80	4,68	4,63
Opravljanje dela	Zadovoljstvo	4,83	4,51	4,39
	Pomembnost	5,00	4,63	4,57
Dodatne aktivnosti	Zadovoljstvo	4,72	4,57	4,40
	Pomembnost	4,80	4,66	4,51
Odnos zaposlenih	Zadovoljstvo	4,83	4,73	4,48
	Pomembnost	5,00	4,84	4,75

Stopnja zadovoljstva z vključenostjo	Zadovoljstvo	4,60	4,53	4,41
	Pomembnost	4,95	4,68	4,55
Obveščanje	Zadovoljstvo	4,58	4,44	4,25
	Pomembnost	5,00	4,68	4,58
Sodelovanje s svojci	Zadovoljstvo	4,56	4,52	4,49
	Pomembnost	4,87	4,64	4,52
Stik z zaposlenimi	Zadovoljstvo	4,67	4,57	4,47
	Pomembnost	5,00	4,70	4,59

Imidž ustanove	Zadovoljstvo	4,63	4,70	4,48
	Pomembnost	4,95	4,71	4,60
Izgled zavoda	Zadovoljstvo	4,50	4,68	4,41
	Pomembnost	4,93	4,69	4,56
Ugled zavoda	Zadovoljstvo	5,00	4,77	4,67
	Pomembnost	5,00	4,77	4,72

Sumarno zadovoljstvo	Zadovoljstvo	4,68	4,59	4,43
	Pomembnost	4,93	4,70	4,57

5. Vpogled v elemente glavnih področij

Vsako od področij delovanja (t.i. kazalniki) je sestavljeno iz posameznih elementov oz. vprašanj iz anketnega vprašalnika, obravnavanih v tem poglavju. Tabela predstavlja trend zadovoljstva (glede na pretekla leta v primeru, da ocene obstajajo), stopnjo zadovoljstva in pomembnosti za letošnje leto in razkorak med obema ocenama za posamezne elemente.

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 (↑). Stolpec, označen z 'ZAD' za vsak element pove, kakšna je letošnja povprečna ocena zadovoljstva, pri čemer so zeleno obarvane najboljše ocene (**višje od 4**), zato je dodatno pozornost pri upravljanju s kakovostjo v bodoče bolj usmeriti v področja, označena z oranžno, saj predstavljajo priložnosti za ukrepanje (**nižje od 3**). V stolpcu razkoraka so zeleno obarvani vsi **pozitivni razkoraki**, oranžno pa vsi razkoraki, ki presegajo razliko večjo od ene ocene **(-1) v negativno smer**.

•• Stopnja zadovoljstva svojcev s prehrano, aktivnostmi, odnosom

TREND	ELEMENTI	ZAD	POM	RAZ
	Zaposleni so spoštljivi do uporabnikov.	4,66	4,83	-0,17
	Zavod ponuja dovolj dodatnih dejavnosti (pevski zbor, ustvarjalne delavnice, izleti, prireditve, druženja) za preživljanje prostega časa.	4,64	4,72	-0,08
	Uporabniki kakovostno preživljajo dneve v centru.	4,51	4,63	-0,12
	Uporabnik je zadovoljen z delom, ki ga opravlja.	4,51	4,65	-0,14
	Zaposleni si vzamejo čas za uporabnike.	4,51	4,78	-0,27
	Uporabnik opravlja dela, ki so primerna njegovim sposobnostim.	4,46	4,64	-0,18
	Prehrana v zavodu je kakovostna in raznolika.	4,34	4,66	-0,33
	Uporabnik lahko soodloča o tem kaj bo počel v prostem času.	4,25	4,49	-0,24

•• Zadovoljstvo svojcev z vključenostjo


TREND	ELEMENTI	ZAD	POM	RAZ
	Zavod je odprt za sodelovanje z okoljem, zunanji organizacijami in institucijami.	4,65	4,70	-0,05
	Zaposleni mi znajo prisluhni, če si želim pogovora.	4,61	4,75	-0,13
	Če si želim kakšnih sprememb, lahko to zmeraj povem zaposlenim.	4,59	4,65	-0,06
	Zaposleni upoštevajo moje želje pri delu z uporabnikom.	4,45	4,60	-0,15
	V zavodu so veseli mojega sodelovanja pri organizaciji dodatnih aktivnosti za uporabnike.	4,39	4,41	-0,02
	Zaposleni upoštevajo moje predloge za izboljšave pri delu.	4,38	4,59	-0,21
	Osebje me v dovoljšni meri informira o počutju uporabnika.	4,38	4,73	-0,35
	V dovoljšnji meri sem obveščen o dejavnostih, ki jih uporabnik počne v zavodu.	4,30	4,58	-0,28

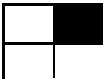
•• Imidž ustanove


TREND	ELEMENTI	ZAD	POM	RAZ
	Menim, da ima zavod v okolju dober ugled.	4,73	4,75	-0,03
	Prostori zavoda so čisti in urejeni.	4,63	4,75	-0,12
	Okolica zavoda je lepo urejena.	4,62	4,65	-0,04
	Všeč mi je lokacija, kjer se nahaja zavod.	4,27	4,46	-0,19


6. Dvodimezionalno pozicioniranje elementov

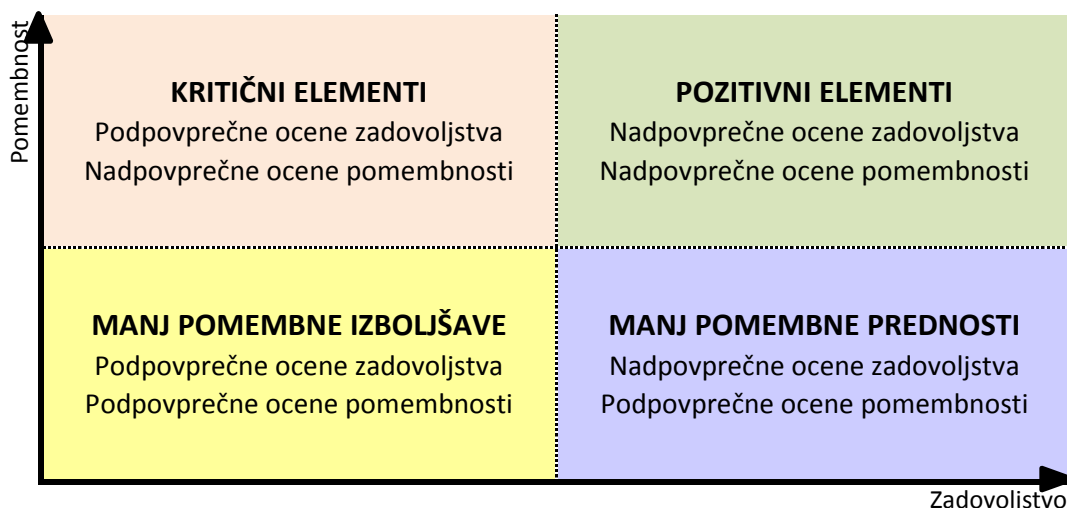
Opazovanje elementov iz perspektive obeh obravnavanih dimenzij (zadovoljstvo in pomembnost) je najpreglednejše s pomočjo razsevnega grafikona, ki dvodimenzionalni prostor razdeli na štiri kvadrante. Črta razdelitve je povprečje vseh elementov (sumarna ocena zadovoljstva in sumarna ocena pomembnosti).

 Problematičen je kvadrant levo zgoraj, kjer elementi dosegajo visoke, nadpovprečne ocene pomembnosti in podpovprečne ocene zadovoljstva – to so kritični elementi, ki potrebujejo izboljšave.

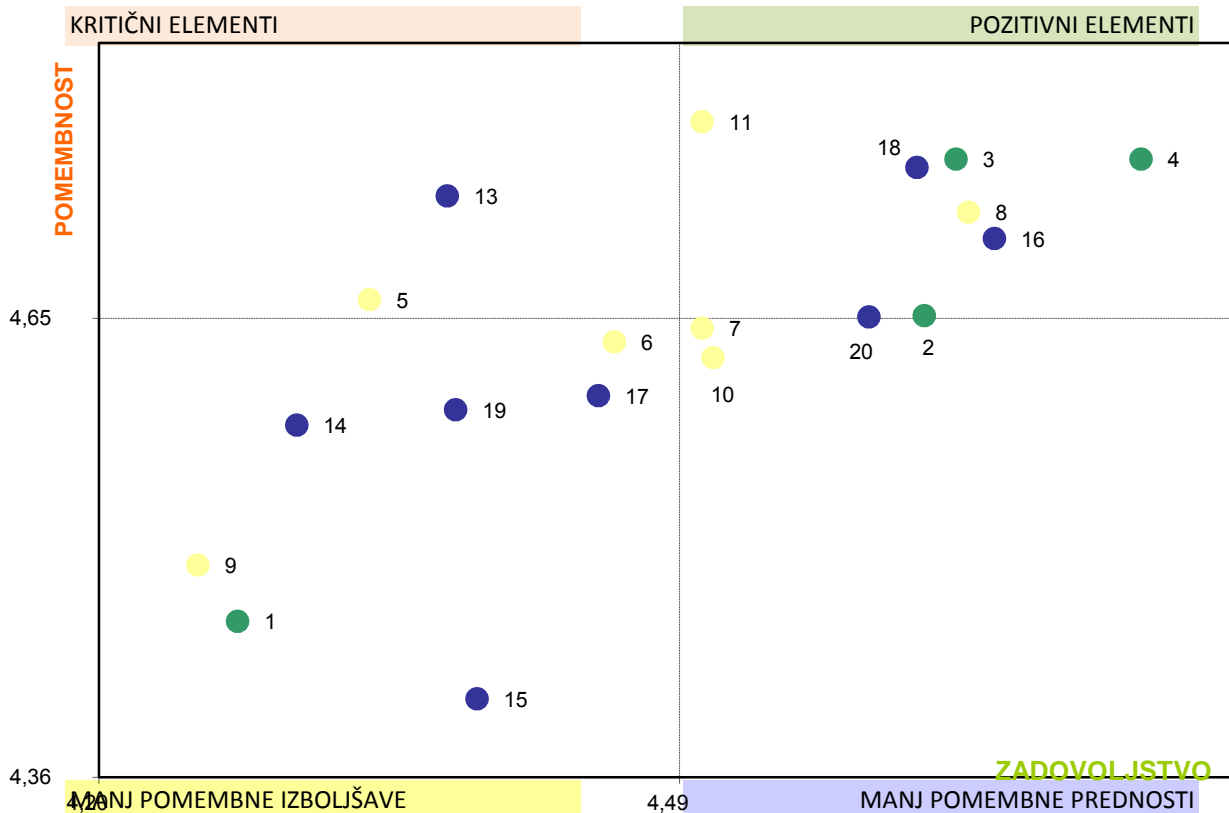
 V kvadrantu desno zgoraj se nahajajo elementi, pri katerih velja, da so nadpovprečno pomembni in dosegajo tudi nadpovprečno stopnjo zadovoljstva – to so pozitivni elementi oziroma dejavniki, ki privabljajo (prednosti).

 V kvadrantu levo spodaj so tisti elementi, ki so podpovprečno ocenjeni na obeh dimenzijah – to so manj pomembni elementi in se nanašajo na manj pomembne izboljšave.

 V kvadrantu desno spodaj so tisti elementi, na področju katerih svojci izražajo nadpovprečno zadovoljstvo in podpovprečna pričakovanja – ti so glede na zadovoljstvo »nad-zastopani« in se nanašajo na manj pomembne prednosti.



DVODIMENZIONALNO POZICIONIRANJE ELEMENTOV



•• Stopnja zadovoljstva svojcev s prehrano, aktivnostmi, odnosom

● 5	Prehrana v zavodu je kakovostna in raznolika.
● 6	Uporabnik opravlja dela, ki so primerna njegovim sposobnostim.
● 7	Uporabnik je zadovoljen z delom, ki ga opravlja.
● 8	Zavod ponuja dovolj dodatnih dejavnosti za preživljanje prostega časa.
● 9	Uporabnik lahko soodloča o tem kaj bo počel v prostem času.
● 10	Uporabniki kakovostno preživljajo dneve v centru.
● 11	Zaposleni si vzamejo čas za uporabnike.
● 12	Zaposleni so spoštljivi do uporabnikov.

•• Zadovoljstvo svojcev z vključenostjo

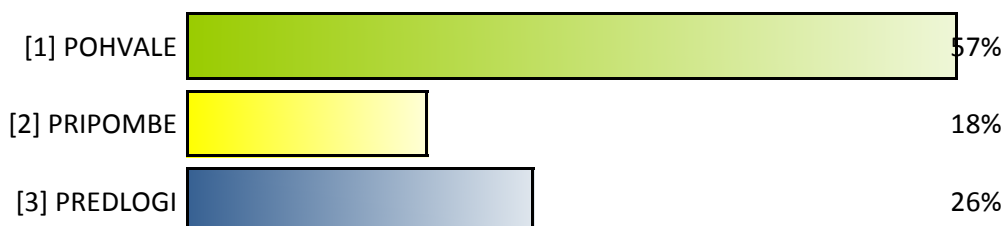
● 13	Osebe me v dovoljšni meri informira o počutju uporabnika.
● 14	V dovoljšni meri sem obveščen o dejavnostih, ki jih uporabnik počne v zavodu.
● 15	V zavodu so veseli mojega sodelovanja pri organizaciji dodatnih aktivnosti za uporabnike.
● 16	Zavod je odprt za sodelovanje z okoljem, zunanjimi organizacijami in institucijami.
● 17	Zaposleni upoštevajo moje želje pri delu z uporabnikom.
● 18	Zaposleni mi znajo prisluhniti, če si želim pogovora.
● 19	Zaposleni upoštevajo moje predloge za izboljšave pri delu.
● 20	Če si želim kakšnih sprememb, lahko to zmeraj povem zaposlenim.

•• Imidž ustanove

● 1	Všeč mi je lokacija, kjer se nahaja zavod.
● 2	Okolica zavoda je lepo urejena.
● 3	Prostori zavoda so čisti in urejeni.
● 4	Menim, da ima zavod v okolju dober ugled.

7. 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".



•• RAZVRŠČENI ODPRTI ODGOVORI: POKHVALE / 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".

1 VDC delavnica je pomembna pridobitev za uporabnike. Še več, vsako leto izvajajo kakovostneje tako, da uvajajo nove oblike, ki širijo kakovost pri delu z uporabniki, stiki s starši in zaposlenimi, Vse to se vidno pozitivno nakazuje pri dobrih odnosih, razumevanju, urejenem sodelovanju, odločanju vseh vpletenih. Zelo sem zadovoljna z delom, sodelovanjem z vodstvom VDC, ki ima zelo dober ugled. Sodelovanje je razumevajoče, spoštljivo in vzgledno.

1 Brez pripomb, pohvala vsem zaposlenim.

1 Dejavnosti.

1 Delajte še naprej tako dobro.

1 Gregorja, Danija, Mateja, Milka, Franca.

1 Konstantnost skupin.

1 Lepo skrbijo za varovance, ki se sami težko ali s težavo, urejajo sami.

1 Naj dom ostane na enakem nivoju.

1 Nimam kaj čez zavod. Vse je zelo v redu.

1 O zavodu, o mentorjih in VDC imam najlepše mnenje in sem z njim zelo zadovoljen. Želim si, da tako tudi v bodoče ostane.

1 Odnos do varovancev.

1 Odnose.

1 Odprtost zavoda ter zaposlenih, znanje, razumevanje naših otrok in sodelovanja z nami.

1 Osebjem zavoda.

1 Pohvalila bi vse zaposlene, saj lepo in skrbno varujejo naše sinove in hčere. Lepa hvala.

1 Prav vse zaposlene v zavodu.

1 Prevozi domov ob vikendih.

1 Rada bi se zahvalila vsem skrbnikom in vzgojiteljem, ki se posvetijo moji hčerki. S spoštovanjem vas vse lepo pozdravljam

1 Samo želim, da ostane na isti ravni kot je in da bo naš sin prijahal domov vesel, kot do zdaj.

1 Sem zadovoljen z vašim delom in programom.

1 Sem zadovoljen, ker drugače ni šlo. Se najbolj trudijo.

1 Skrb za dobro razpoloženje in s tem za dobro razpoloženje varovancev v zavodu.

1 Sporočam vam, da sem zadovoljna z vašim delom.

1 Ste med boljšimi v Sloveniji. Vam zaupam. Trudite se kolikor lahko in ste 80% pozitivni za opravljanje vašega dela, ste prijazni in potrpežljivi. Hvala vam.

1 Še vedno upam trditi, da je Zavod v Črni eden najboljših v Sloveniji. Spremljam življenje v drugih zavodih, ker imam stike z nekaj starši. Hvaležna sem zavodu, da kljub krizi ohranja prevoze otrok domov ob določenih dnevih.

1 Urejenost okolice.

1 Vodilno osebje je zelo predano varovancem.

1 Vredni vse pohvale.

1 Vredno vse pohvale in želim še veliko uspeha pri delu.

1 Vsa pohvala zavodu. Še tako naprej.

1 Vse kar je potrebn pohvaliti ste že zajeli v anekti. Hvala vodstvu in zaposlenim za vse. Uspešno delo še naprej vam želim.

1 Vse primerno dobro.

1 Vse tovariše in tovarišice, ki se posvečajo s svojim delom ter prizadetim ljudem.

1 Vse vključene v centru.

1 Vse zaposlene v zavodu in njegovih enotah.

1 Vsi zaposleni v zavodu si zaslužijo velike pohvale.

1 Z osebjem v delavnici se dobro razumem, probleme sproti uspešno rešujemo.

1 Za skrb in požrtvovalnost.

1 Zadovoljen sem z oskrbo.

1 Zadovoljna sva z možem z vašo ustanovo. Nimava pripomb.

1 Zaposlene, ker je razpoloženje uporabnikov zelo dobro.

1 Zaposlene.

1 Zaposleni se trudijo za kakovostno sodelovanje s starši, uporabnikom pa omogočajo pestro dogajanje in zanimive dejavnosti.

1 Zelo sem vesela, da lahko obiskuje vašo ustanovo. Posebno pa sem zadovoljna z vašim delom, ki ga opravljate z gojenci. Zato vam želim še mnogo let uspešnega dela. Hvala in lep pozdrav.

1 Zelo sem zadovoljen z delom. Le tako naprej.

1 Zelo zadovoljna.

1 Zlati ste.

1 Želel bi pohvaliti šefa Danija v delavnici Ravne na Koroškem ter vse njegove sodelavce.

1 Želim pohvaliti kompletno vse zaposlene.

1 Želim pohvaliti vse zaposlene delavce in delavke Zavoda.

1 Želim, da bi še naprej tako lepo imeli uporabnike, saj zelo radi hodijo v vašo delavnico kot je VDC Ravne na Koroškem.

2 Hrana naj bi bila bolj kakovostna, posebno večerje, saj določeni ne morejo jesti suho hrano in potem seveda ni kaj dosti na izbiro.

2 Je daleč od doma, se premalo vidimo, ga pogrešamo. Premalo pride v MB.

2 Malo več upoštevajte želje, ne pa mu blokirate želje kot dela Katarina. Ko hoče denar mu reče, da se ne splača domov.

2 Mlajša generacija nima toliko posluha za gojence in starše, kot je imela starejša, ki je šla v zasluženi pekel.

2 Morda bi samo ponovno opozorili starše, ki redno zamujejo ob prevozih domov in v zavod, da vsi ostali zato čakamo.

2 Nimam kaj pohvaliti, ker se sit pritožuje zpoer vas in vso osebje, trdi da je zanič. Vprašajte ga kaj ga muči, mi je tako povedal osebno po telefonu.

2 Nimam pripomb.

2 Opažam vidne izboljšave pri soodločanju na vseh področjih, osebno obravnavo uporabnika za izboljšanje morebitnih odnosov med uporabniki, čutiti je tudi veliko razumevanja za nenehne drugačnosti, morda bi k temu pripomogli pogovori, vodeni strokovno, med uporabniki, zaposlenimi, takoj ko se pojavi morebitni problem. Torej pogovori za izboljšanje odnosov tako, dajih uporabniki tudi razumejo.

-
- 2 Opomnila bi, da imajo gojenci, predvsem starejši, premalo gibanja.
-
- 2 Pomembna je lokacija doma, a nanj nimamo vpliva. Zelo so utesnjeni, kjer so.
-
- 2 Premalo nagrad. So isti ljudje in si zaslužijo malo več nagrade kot pa 20-35 eur. To je že izkoriščanje naših otrok.
-
- 2 Premalo ukvarjanja z varovanci med prostim časom ko ni določenih dejavnosti.
-
- 2 Spremembe že, a kaj ko jih ne upoštevajo.
-
- 2 Upravljanje z denarjem. Nismo videli da so mu kupili kaj novega.
-
- 2 Vsi niso sposobni soodločiti o tem kaj bodo počeli v prostem času. Žal, toda vseeno jim prisluhnite.
-
- 2 Zamenjati zdravnika/co. Odprt vpogled v zdr.karton. Prepočasna ugotovitev bolezni pri varovancu. Nepravilna diagnostika.
-
- 3 Če bi dobili za potne stroške bi lahko večkrat prišli na obisk.
-
- 3 Da bi bilo dnevno varstvo dnevnega centra Ravne odprto tudi nekaj dni med počitnicami (zimskimi, letnimi).
-
- 3 Da bi dobil kaj denarja za počitnice. Težko sami plačamo.
-
- 3 Da bi lahko večkrat prišel v MB. Želim še, da bi prišel za več ur in ne za eno uro.
-
- 3 Da bi se zaposleni pozanimali ali smo starši še sposobni imeti otroka in smo ga še sposobni sprvljati v dnevno varstvo, ali pa da bi ga za kakšen dan vzeli v varstvo, da bi se lahko starši spočili in razbremenili.
-
- 3 Da ostanete takšni kot ste sedaj. Da obdržite vaše pristojnosti ter na račun iz proračuna dobite malo več denarja za dom. Očuvajte kar se do sedaj ustvarili.
-
- 3 Dosti aktivnost se dogaja, seveda pa to večinoma pri mobilnih, zato bi bilo treba tudi pri nemobilnih podpreti tiste dejavnosti več kot jih lahko dosežejo. Pa če je to več sprehoda v naravo in kaj podobnega seveda je odvisno od vsakega posameznika in njegovih sposobnosti.
-
- 3 Izboljšanje jedilnikov v smilsu manj mlečnih izdelkov, ki dokazano škodujejo človeku.
-
- 3 Lutke in lutkovni krožek.
-
- 3 Naučijo naj jih vsaj osnove za pisanje pri katerih osebah je to mogoče.
-
- 3 Odhodi kombija nazaj v zavod ob nedeljah, sicer ga ne moreš izkoristiti. Prevozi v lastni režiji so predragi.
-
- 3 Osnovni načrt dela prinaša edno nove podlage za delo, ki so obvezni kar je pohvalno za celotno skupnost, saj se tako kaže skrb države na področju socialnega skrbstva. Vidim pa tudi še vključevanje še drugih novih oblik, ki nastajajo ob samem delu in ravno teh bi moralo biti še več.
-
- 3 Povezovanje in pomoč med mobilnimi in nemobilnimi. To so sprehodi, druženje pod kostanji, delavnice. Tudi zaposleni med eno enoto in drugo.
-
- 3 Predlagala bi, da odprete podoben zavod pri morju (Debeli Rtič), kjer je boljše klima. Vem, da se ta predlog ne bo izpolnil, ker ni v vaši moči. Si le želim, da bi v zavodu ostalo tako kot je in se ne bi stanje poslabšalo.
-
- 3 Predlagala bi, da se za tisti čas, ko je hči doma na počitnicah vrnejo stroški za hranarino.
-
- 3 Prosim, če mi sina čimprej preselite blizu v Ceter kot ste obljubili.
-

3 Raziskovalne dejavnosti, spodbujati k samostojnemu raziskovanju oz. vedoželjnost nar različnih področjih.

3 Raznolikost zaposlitve.

3 Več poslušnosti za gojence ko si nekaj želijo. Ne ga potisniti v kot in ga ignorirati kot da ga ni, kot odhod domov ipd. Invalidi so potrebni vsake pozornosti ne pa da ga mate za norca. Imate še veliko napak v sporazumevanju z gojenci.

3 Več pozornosti pri prehrani za tiste, ki imajo preveliko težko. Morali bi biti deležni redukcijske hrane, toda v skupini sebi enakih. Torej ločeno od ostalih.

3 Več rekreacije, telovadbe.

3 Več terapije, več opomb pri drži otroka, več bivanja na svežem zraku in več samostojnosti in raznolika dela in ne samo šivanje.

3 Višje nagrade.

Ocenjevanje struktur in procesov

Pri modelu E-Qalin predstavljajo nadaljni razvoj organizacije, podobno kot stebri v hiši, na eni strani "STRUKTURE IN PROCESI" centra ter na drugi strani "REZULTATI". Stebra prikazujeta, da imata znotraj modela E-Qalin naravnost na procese in naravnost na rezultate enak pomen.

Do sedaj smo se v poročilu osredotočali bolj na ocene za evalvacijo REZULTATOV ter v sklopu le-teh predpisanih KAZALNIKOV, to poglavje pa vam lahko služi pri enostavnejšem ocenjevanju STRUKTUR IN PROCESOV oz. KRITERIJEV v okviru samoocenjevanja po modelu E-Qalin.

V nadaljevanju so spisani kriteriji, ki jih je možno spremljati z anketnim vprašalnikom za svojece ter predlogi vprašanj za spremljanje posameznega kriterija, sami pa se odločite kateri od elementov je za vas najbolj primeren. Pri tem so v spodnjih tabelah vpisani vidik, delni vidik, kriterij, opis kriterija, vprašanja, s katerimi je možno posamičen kriterij spremljati ter skrajno desno tudi ocena zadovoljstva na določenem vprašanju oz. elementu in trend.



4. OKOLJE

4.1 Osebno okolje

4.1.1 Komuniciranje in obveščanje

Iz kulture obveščanja in komuniciranja lahko razberemo spoštovanje do svojcev, referenčnih oseb in spremljevalcev. S tem kriterijem raziskujemo, kako se zagotavlja komuniciranje in obveščanje ter njuno stalno izboljševanje (npr. gostota informacij, zasnova procesa obveščanja in komuniciranja), in kako se ugotavlja potreba.

- Osebe me v dovoljšni meri informira o počutju uporabnika. 4,38
- V dovoljšnji meri sem obvešččen o dejavnostih, ki jih uporabnik počne v zavodu. 4,30
- Zaposleni mi znajo prisluhnti, če si želim pogovora. 4,61

4.1.2. Vključevanje in sodelovanje

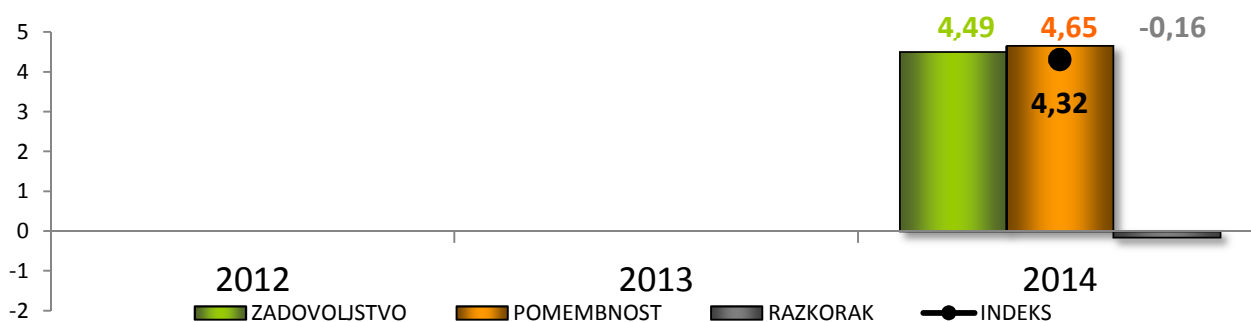
Od začetka do zaključka storitve igrajo svojci in spremljevalci pomembno vlogo. S tem kriterijem ocenjujemo ustrezne oblike sodelovanja. Tudi tu sprašujemo, kaj lahko stori organizacija za izboljšanje kakovosti življenja svojcev in referenčnih oseb, npr. upoštevanje izkušenj svojcev pri oskrbi ali ponudba posebnih storitev za svojece (družinska terapija, ...).

- V zavodu so veseli mojega sodelovanja pri organizaciji dodatnih aktivnosti za uporabnike. 4,39
- Zavod je odprt za sodelovanje z okoljem, zunanjimi organizacijami in institucijami. 4,65
- Zaposleni upoštevajo moje želje pri delu z uporabnikom. 4,45
- Zaposleni upoštevajo moje predloge za izboljšave pri delu. 4,38
- Če si želim kakšnih sprememb, lahko to zmeraj povem zaposlenim. 4,59

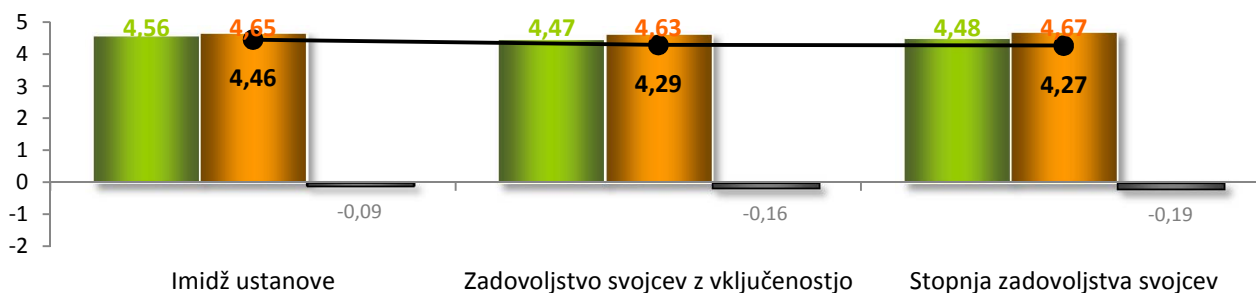
●● Povzetek rezultatov

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

●● Ocene splošnega zadovoljstva s trendi



●● Ocene po posameznih področjih, razvrščene od najvišje do najnižje



●● Ocene najbolj in najslabše ocenjenih elementov

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

