

2014

MERJENJE ZADOVOLJSTVA

INDIVIDUALNA ANALIZA
ZADOVOLJSTVA

OA© 2014

8.10.2014

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 UPORABNIKOV BIVALNIH ENOT

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 UPORABNIKOV BIVALNIH ENOT OA© 2014

8. 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 -
Merjena področja delovanja	- 4 -
1. Opis vzorca	- 5 -
1.1 Velikost vzorca	- 5 -
1.2 Starost uporabnikov	- 5 -
1.3 Velikost sobe	- 5 -
2. Spremljanje merjenih področij - kazalnikov	- 6 -
2.1 Zadovoljstvo s sostanovalci	- 6 -
2.1.1 Porazdelitev odgovorov	- 7 -
2.2 Zadovoljstvo s sobo in opremo	- 8 -
2.2.1 Porazdelitev odgovorov	- 9 -
2.3 Zadovoljstvo z zasebnostjo	- 10 -
2.3.1 Porazdelitev odgovorov	- 11 -
2.4 Zadovoljstvo stanovalcev z možnostjo soodločanja	- 12 -
2.4.1 Porazdelitev odgovorov	- 13 -
2.5 Zadovoljstvo s prehrano	- 14 -
2.5.1 Porazdelitev odgovorov	- 15 -
2.6 Zadovoljstvo s spremljevalnimi (interesnimi) aktivnostmi	- 16 -
2.6.1 Porazdelitev odgovorov	- 17 -
2.7 Zadovoljstvo stanovalcev z zaposlenimi	- 19 -
2.7.1 Porazdelitev odgovorov	- 20 -
3. Sumarni rezultati	- 21 -
3.1 Distribucija ocen zadovoljstva	- 21 -
4. Demografske razlike	- 22 -
4.1 Razlike glede na starost uporabnika	- 23 -
4.2 Razlike glede na velikost sobe	- 23 -
5. Vpogled v elemente glavnih področij	- 24 -
6. Analiza odprtih odgovorov	- 25 -

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.

•• Merjena področja delovanja

Raziskava zajema tista področja delovanja centra, ki pomembno prispevajo k višjemu zadovoljstvu uporabnikov z delovanjem centra in boljšim počutjem uporabnika. Anketni vprašalnik, s katerim merimo zadovoljstvo uporabnikov, 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.



Rezultati, predstavljeni v nadaljevanju, nam povedo s katerimi področji so uporabniki zadovoljni in kako lahko delovanje centra še izboljšamo. Za vsakega od merjenih kazalnikov je v nadaljevanju predstavljeno kakšna je stopnja zadovoljstva.

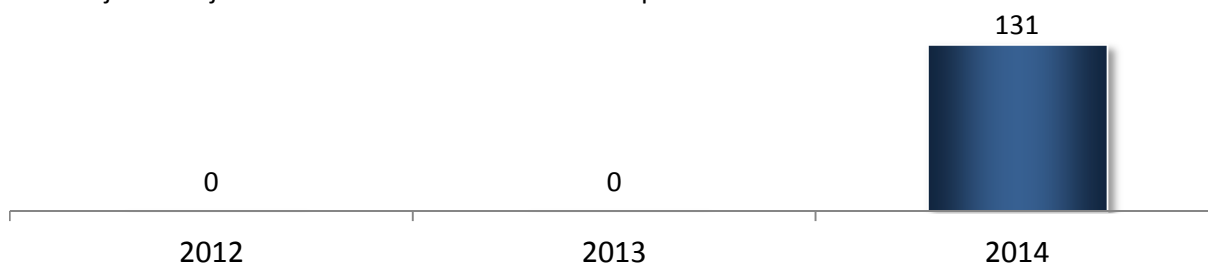
Ob prikazu rezultatov, so le-ti za prejšnja leta obarvani s sivo barvo, v primeru, da ste v preteklih letih že izvajali standardizirano raziskavo zadovoljstva. Ker smo pri merjenju zadovoljstva v letošnjem letu uporabili posodobljen merski instrument, letni trendi niso neposredno primerljivi, kljub temu 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

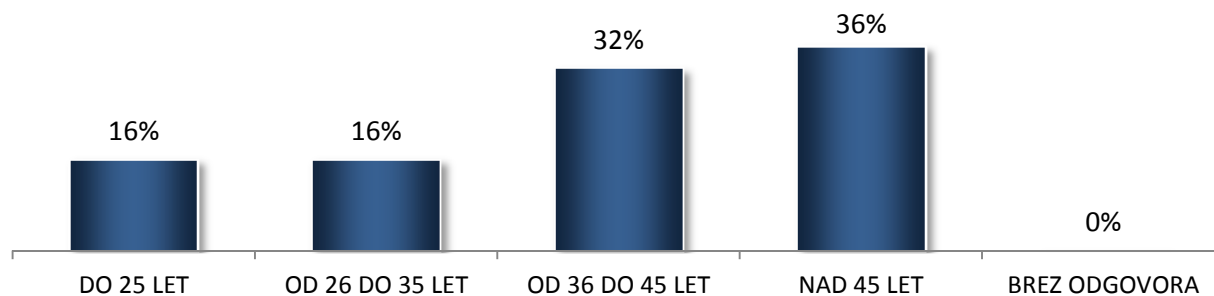
Analiza vzorca predstavlja skupino uporabnikov, vključeno v raziskavo oz. uporabnike, ki so odgovarjali na anketni vprašalnik. Taka analiza je pomembno orodje za ugotavljanje reprezentativnosti rezultatov, saj nam pove, kako dobro zajeti vzorec predstavlja populacijo in kako zanesljivi so podatki iz raziskave. Po drugi strani pa nam sporoča, na katere skupine uporabnikov moramo biti pri naslednjem anketiranju še posebej pozorni, saj so bodisi tokrat nad ali pod zastopani.

1.1 Velikost vzorca

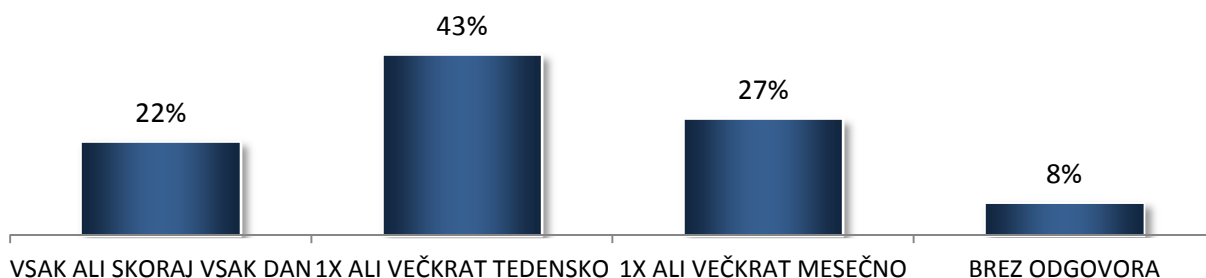
V letošnjem letu je v raziskavi sodelovalo 131 uporabnikov.



1.2 Starost uporabnikov



1.3 Velikost sobe



2. Spremljanje merjenih področij - kazalnikov

2.1 Zadovoljstvo s sostanovalci

Področje delovanja, ki zadeva Stopnjo zadovoljstva uporabnikov s sostanovalci, je sestavljeno iz 3 vprašanj, ki preverjajo zadovoljstvo z razumevanjem s sostanovalci, z medsebojno pomočjo ter s prijateljstvom.

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 oceno zadovoljstva kot povprečno oceno iz vseh elementov, ki kazalnik sestavljajo, za obdobje treh let izvajanja raziskave zadovoljstva.

1b.	VIDIK	STORITVENO PODROČJE »BIVANJE«
1b.1	REZULTAT	KAKOVOST BIVANJA
1b.1.1	DELNI REZULTAT	INDIVIDUALNI IN SOCIALNI RAZVOJ
IIII.	KAZALNIK	ZADOVOLJSTVO S SOSTANOVALCI

SAMOCENJE VALNI LIST	2012		2013		2014	
	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
	Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
		*		*	2,68	*

* 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 stopnje zadovoljstva

pozitiven

negativen

je enak

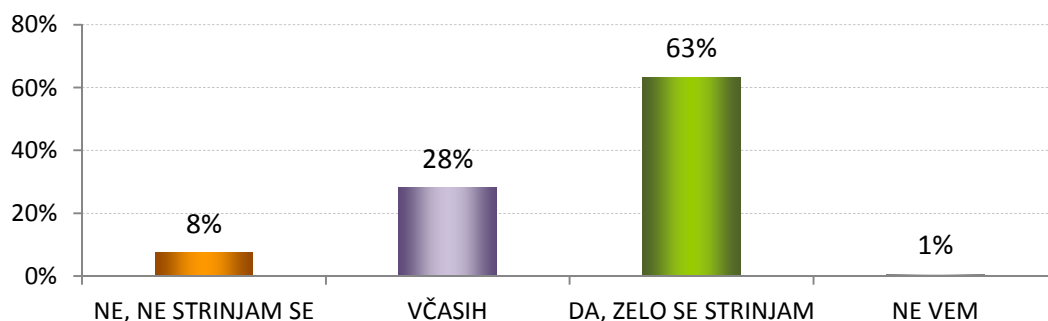
ZADOVOLJSTVO S SOSTANOVALCI



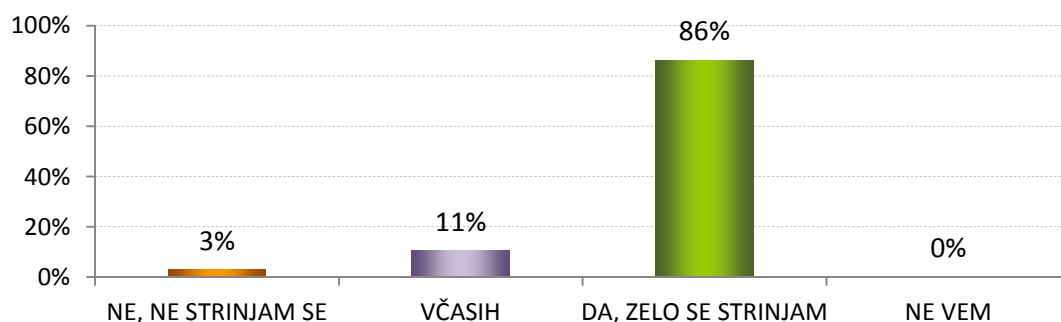
2.1.1 Porazdelitev odgovorov

V prejšnjem poglavju je prikazana povprečna vrednost kazalnika, na tem mestu pa so prikazane še frekvenčne porazdelitve za vsako posamično vprašanje, ki je del analiziranega kazalnika.

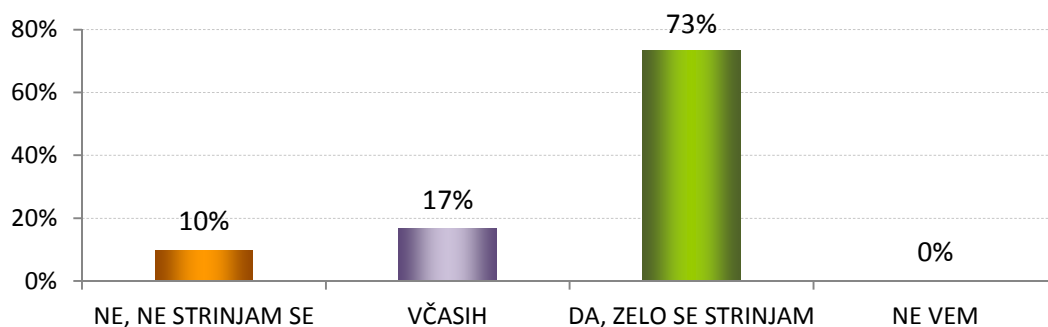
•• S SOSTANOVALCI SE DOBRO RAZUMEM.



•• S SOSTANOVALCI SI MED SEBOJ POMAGAMO.



•• TUKAJ IMAM DOVOLJ PRIJATELJEV.



2.2 Zadovoljstvo s sobo in opremo

Področje delovanja, ki zadeva Stopnjo zadovoljstva uporabnikov s sobo in opremo, je sestavljeno iz 2 vprašanj, ki preverjajo uporabnikovo počutje ter zadovoljstvo s sobo in opremo.

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 oceno zadovoljstva kot povprečno oceno iz vseh elementov, ki kazalnik sestavljajo, za obdobje treh let izvajanja raziskave zadovoljstva.

1b.	VIDIK	STORITVENO PODROČJE »BIVANJE«
1b.1	REZULTAT	KAKOVOST BIVANJA
1b.1.2	DELNI REZULTAT	OKVIRNI POGOJI
IIII.	KAZALNIK	SOBA IN OPREMA

SAMOCENJE VALNI LIST	2012		2013		2014	
	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
	Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
		*		*	2,78	*

* 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 stopnje zadovoljstva

pozitiven

negativen

je enak

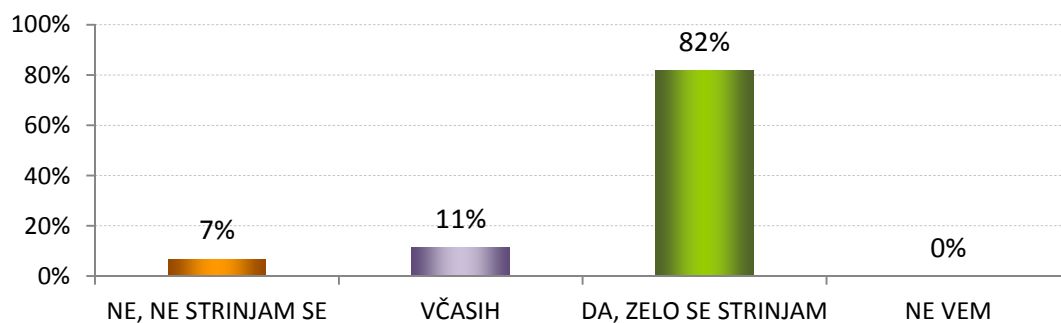
SOBA IN OPREMA



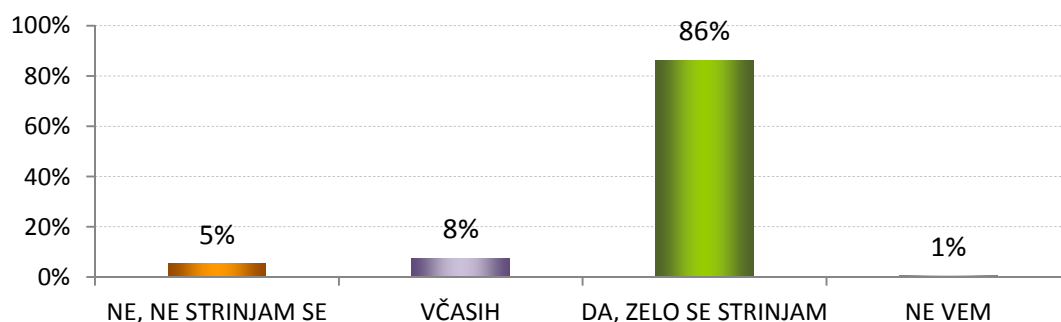
2.2.1 Porazdelitev odgovorov

V prejšnjem poglavju je prikazana povprečna vrednost kazalnika, na tem mestu pa so prikazane še frekvenčne porazdelitve za vsako posamično vprašanje, ki je del analiziranega kazalnika.

•• TUKAJ SE DOBRO POČUTIM.



•• VŠEČ MI JE SOBA IN OPREMA V DOMU.



2.3 Zadovoljstvo z zasebnostjo

Področje delovanja, ki zadeva Stopnjo zadovoljstva uporabnikov z zasebnostjo, je sestavljeno iz 2 vprašanj, ki preverjajo ali uporabnik meni, da so njegove stvari tukaj na varnem, ter ali se lahko umakne ko si želi miru.

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 oceno zadovoljstva kot povprečno oceno iz vseh elementov, ki kazalnik sestavljajo, za obdobje treh let izvajanja raziskave zadovoljstva.

1b.	VIDIK	STORITVENO PODROČJE »BIVANJE«
1b.1	REZULTAT	KAKOVOST BIVANJA
1b.1.2	DELNI REZULTAT	OKVIRNI POGOJI
IIII.	KAZALNIK	ZASEBNOST

SAMOCENJE VALNI LIST	2012		2013		2014	
	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
	Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
		*		*	2,89	*

* 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 stopnje zadovoljstva

pozitiven

negativen

je enak

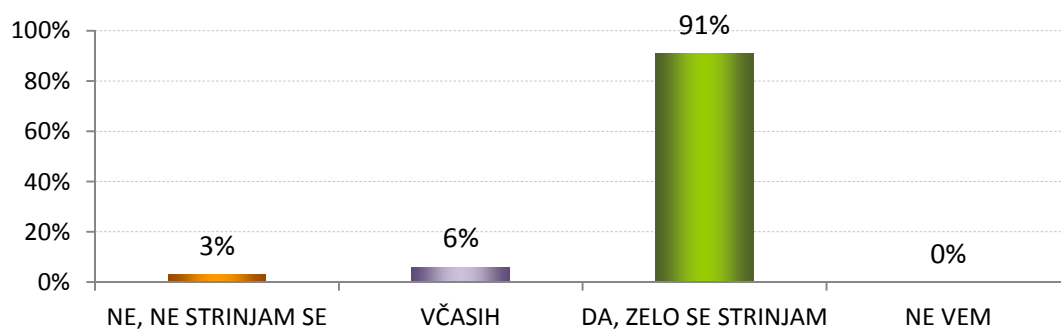
ZASEBNOST



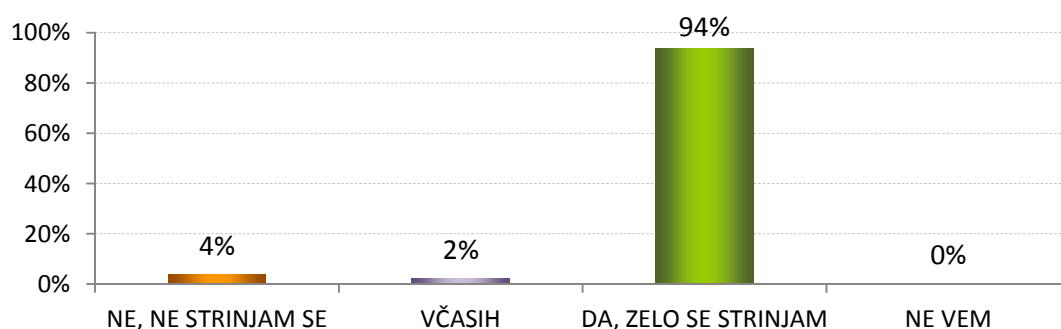
2.3.1 Porazdelitev odgovorov

V prejšnjem poglavju je prikazana povprečna vrednost kazalnika, na tem mestu pa so prikazane še frekvenčne porazdelitve za vsako posamično vprašanje, ki je del analiziranega kazalnika.

•• MOJE OSEBNE STVARI SO TUKAJ NA VARNEM.



•• ZMERAJ SE LAHKO UMAKNEM, KO ŽELIM BITI SAM/A.



2.4 Zadovoljstvo stanovalcev z možnostjo soodločanja

Področje delovanja, ki zadeva Stopnjo zadovoljstva uporabnikov z možnostjo soodločanja, je sestavljeno iz enega vprašanja, ki preverja zadovoljstvo z vključenostjo pri odločitvah, ki vplivajo na njihovo življenje pri bivanju v organizaciji.

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 oceno zadovoljstva kot povprečno oceno iz vseh elementov, ki kazalnik sestavljajo, za obdobje treh let izvajanja raziskave zadovoljstva.

1b.	VIDIK	STORITVENO PODROČJE »BIVANJE«
1b.2	REZULTAT	ZADOVOLJSTVO STANOVALCEV IN UPORABNIKOV
1b.2.1	DELNI REZULTAT	SAMOSTOJNO ODLOČANJE IN INDIVIDUALNOST
I.	KAZALNIK	ZADOVOLJSTVO STANOVALCEV Z MOŽNOSTMI SOODLOČANJA

SAMOCENJE VALNI LIST	2012		2013		2014	
	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
	Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
		*		*	1,92	*

* 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 stopnje zadovoljstva

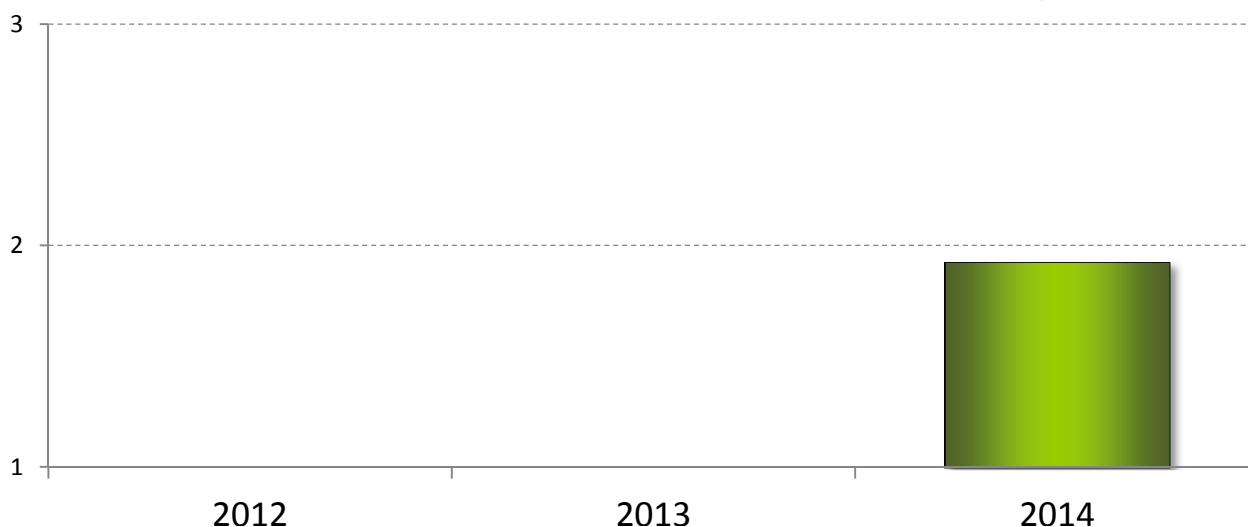
pozitiven

negativen

je enak

ZADOVOLJSTVO STANOVALCEV Z MOŽNOSTMI SOODLOČANJA

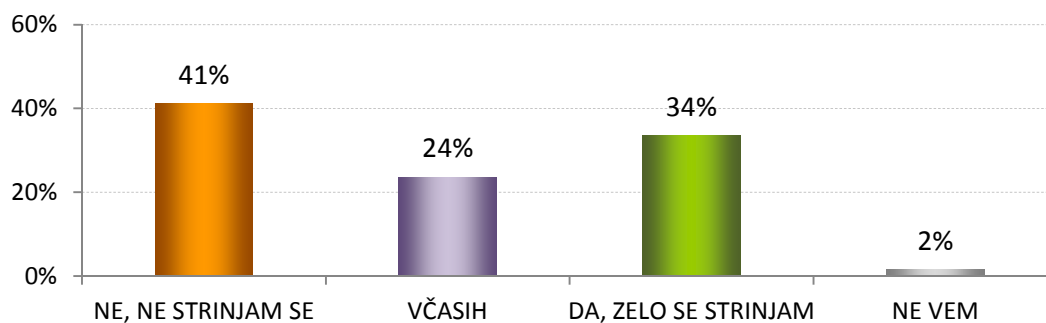
1,92



2.4.1 Porazdelitev odgovorov

V prejšnjem poglavju je prikazana povprečna vrednost kazalnika, na tem mestu pa so prikazane še frekvenčne porazdelitve za vsako posamično vprašanje, ki je del analiziranega kazalnika.

•• V DOMU SKUHAJO TUDI KAR SI ZAŽELIM.



2.5 Zadovoljstvo s prehrano

Področje delovanja, ki zadeva Zadovoljstva uporabnikov s prehrano, je sestavljeno iz enega vprašanja, ki preverja ali uporabniki menijo, da je hrana okusna.

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 oceno zadovoljstva kot povprečno oceno iz vseh elementov, ki kazalnik sestavljajo, za obdobje treh let izvajanja raziskave zadovoljstva.

1b.	VIDIK	STORITVENO PODROČJE »BIVANJE«
1b.2	REZULTAT	ZADOVOLJSTVO STANOVALCEV IN UPORABNIKOV
1b.2.2	DELNI REZULTAT	BIVANJE IN ASISTENCA
I.	KAZALNIK	ZADOVOLJSTVO S PREHRANO

SAMOCENJE VALNI LIST	2012		2013		2014	
	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
	Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
		*		*	2,49	*

* 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 stopnje zadovoljstva

pozitiven

negativen

je enak

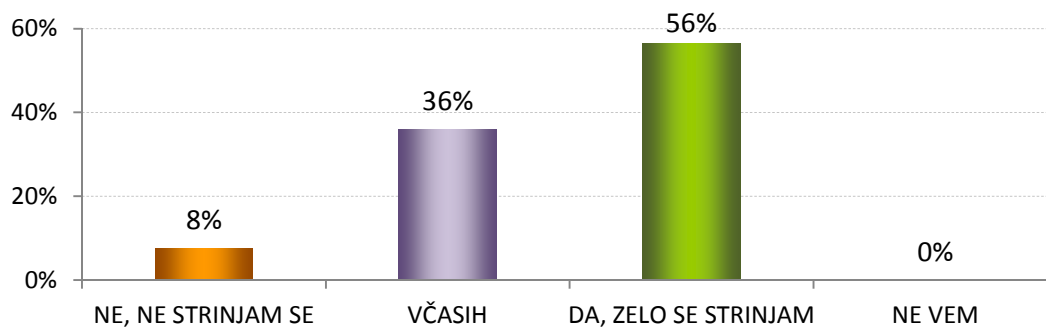
ZADOVOLJSTVO S PREHRANO



2.5.1 Porazdelitev odgovorov

V prejšnjem poglavju je prikazana povprečna vrednost kazalnika, na tem mestu pa so prikazane še frekvenčne porazdelitve za vsako posamično vprašanje, ki je del analiziranega kazalnika.

•• HRANA V DOMU JE OKUSNA.



2.6 Zadovoljstvo s spremljevalnimi (interesnimi) aktivnostmi

Področje delovanja, ki zadeva Zadovoljstvo s spremljevalnimi aktivnostmi, je sestavljeno iz štirih vprašanj, ki preverjajo zadovoljstvo uporabnikov s spremljevalnimi aktivnostmi (prostočasnimi, nadstandardnimi– športne, kulturne aktivnosti, letovanje, zimovanje...).

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 oceno zadovoljstva kot povprečno oceno iz vseh elementov, ki kazalnik sestavljajo, za obdobje treh let izvajanja raziskave zadovoljstva.

1b.	VIDIK	STORITVENO PODROČJE »BIVANJE«
1b.2	REZULTAT	ZADOVOLJSTVO STANOVALCEV IN UPORABNIKOV
1b.2.2	DELNI REZULTAT	BIVANJE IN ASISTENCA
II.	KAZALNIK	ZADOVOLJSTVO S SPREMLJEVALNIMI (INTERESNIMI) AKTIVNOSTMI

SAMOCENJE VALNI LIST	2012		2013		2014	
	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
	Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
		*		*	2,69	*

* 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 stopnje zadovoljstva

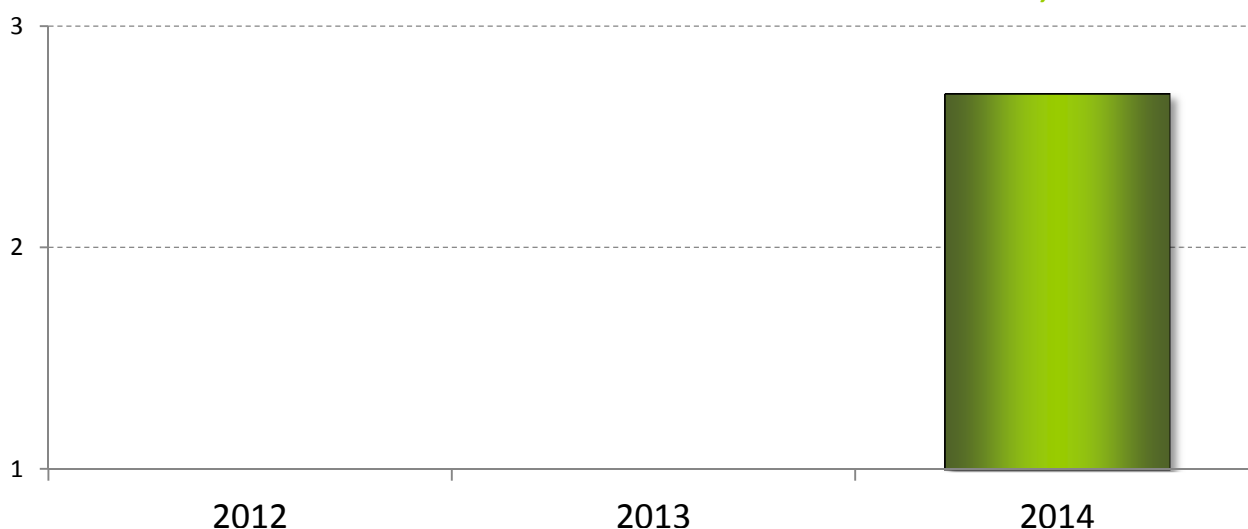
pozitiven

negativen

je enak

ZADOVOLJSTVO S SPREMLJEVALNIMI (INTERESNIMI) AKTIVNOSTMI

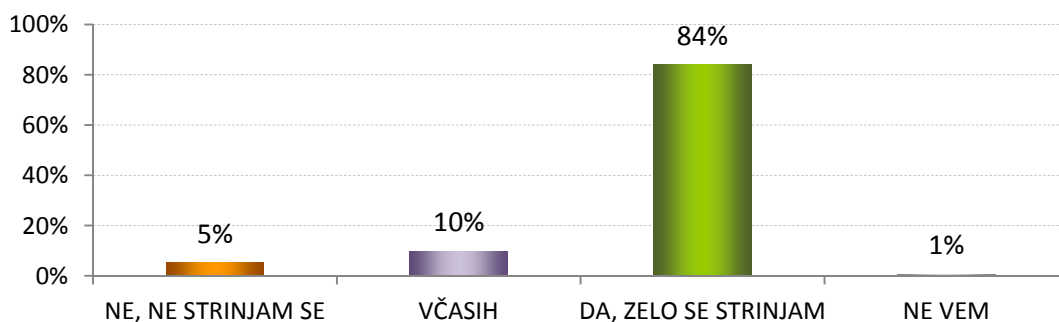
2,69



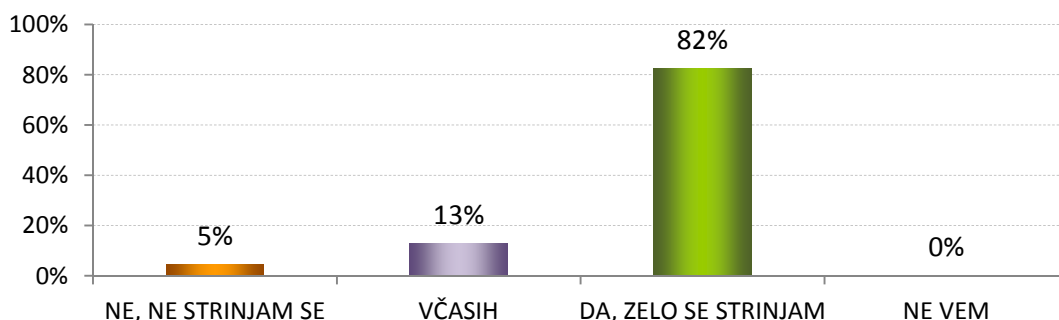
2.6.1 Porazdelitev odgovorov

V prejšnjem poglavju je prikazana povprečna vrednost kazalnika, na tem mestu pa so prikazane še frekvenčne porazdelitve za vsako posamično vprašanje, ki je del analiziranega kazalnika.

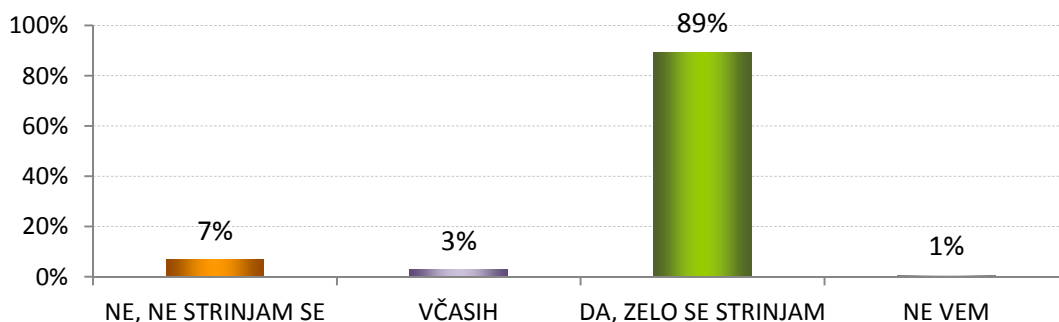
•• V DOMU IMAMO ZANIMIVE INTERESNE DEJAVNOSTI (POGOVORNE URE, TEČAJI,...).



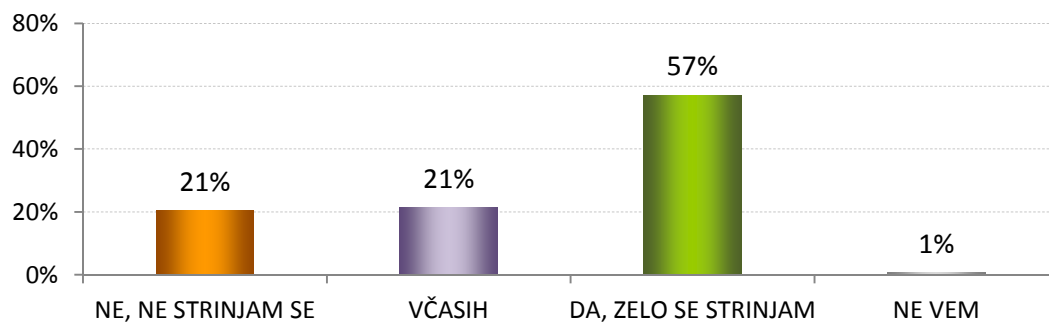
•• DOBRO SKRIBIMO ZA REKREACIJO - TELOVADBO.



•• VŠEČ SO MI PRAZNOVANJA, KI JIH ORGANIZIRAMO V DOMU.



•• S SVOJO DRUŽINO PREŽIVIM DOVOLJ ČASA (TE OBIŠČEJO, GREŠ DOMOV,...)



2.7 Zadovoljstvo stanovalcev z zaposlenimi

Področje delovanja, ki zadeva Zadovoljstvo stanovalcev z zaposlenimi, je sestavljeno iz treh vprašanj, ki preverjajo zadovoljstvo uporabnikov z razumevanjem z zaposlenimi, z možnostjo komuniciranja ter s prejeto pomočjo.

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 oceno zadovoljstva kot povprečno oceno iz vseh elementov, ki kazalnik sestavljajo, za obdobje treh let izvajanja raziskave zadovoljstva.

1b.	VIDIK	STORITVENO PODROČJE »BIVANJE«
1b.2	REZULTAT	ZADOVOLJSTVO STANOVALCEV IN UPORABNIKOV
1b.2.2	DELNI REZULTAT	BIVANJE IN ASISTENCA
III.	KAZALNIK	ZADOVOLJSTVO STANOVALCEV Z ZAPOSLENIMI

SAMOCENJE VALNI LIST	2012		2013		2014	
	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
	Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
		*		*	2,88	*

* 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).

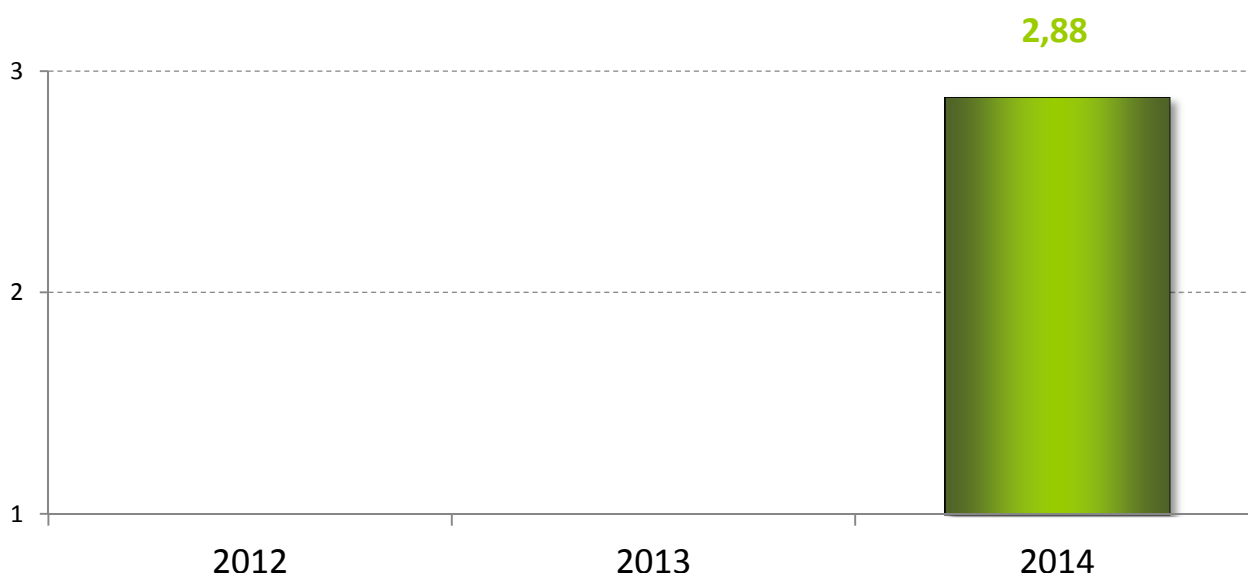
Trend stopnje zadovoljstva

pozitiven

negativen

je enak

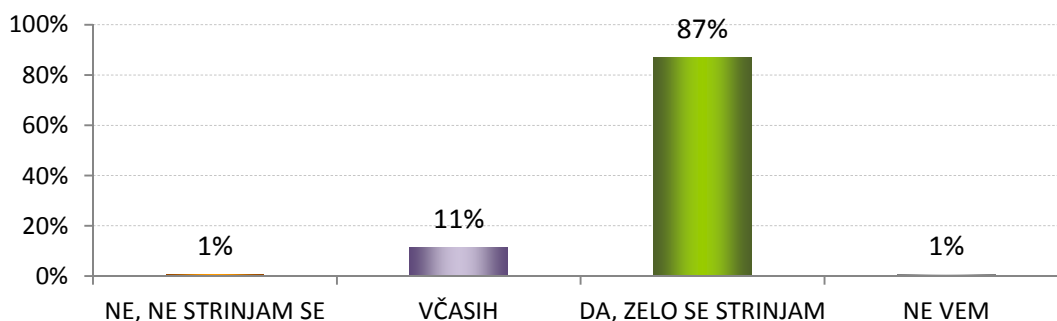
ZADOVOLJSTVO STANOVALCEV Z ZAPOSLENIMI



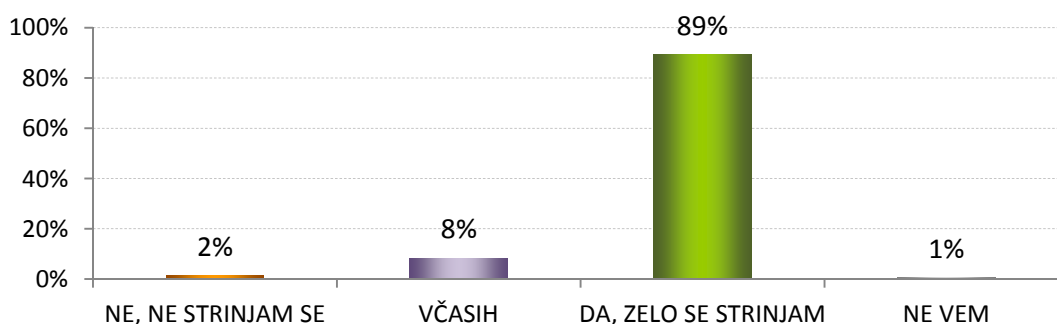
2.7.1 Porazdelitev odgovorov

V prejšnjem poglavju je prikazana povprečna vrednost kazalnika, na tem mestu pa so prikazane še frekvenčne porazdelitve za vsako posamično vprašanje, ki je del analiziranega kazalnika.

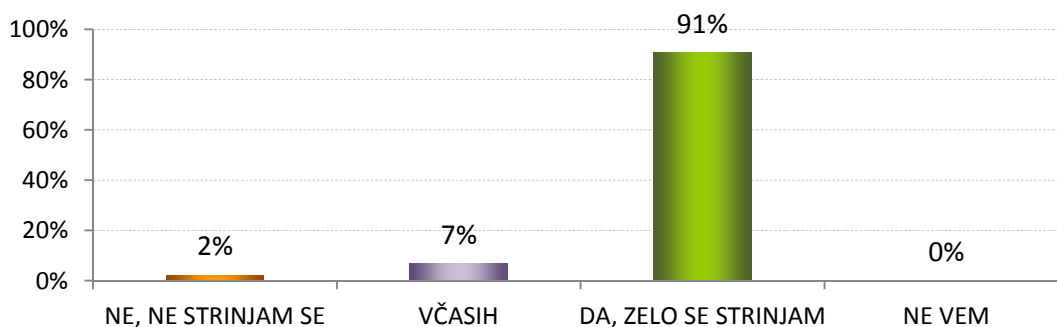
•• Z ZAPOSLENIMI SE DOBRO RAZUMEMO.



•• ZMERAJ DOBIM POMOČ KO JO POTREBUJEM.

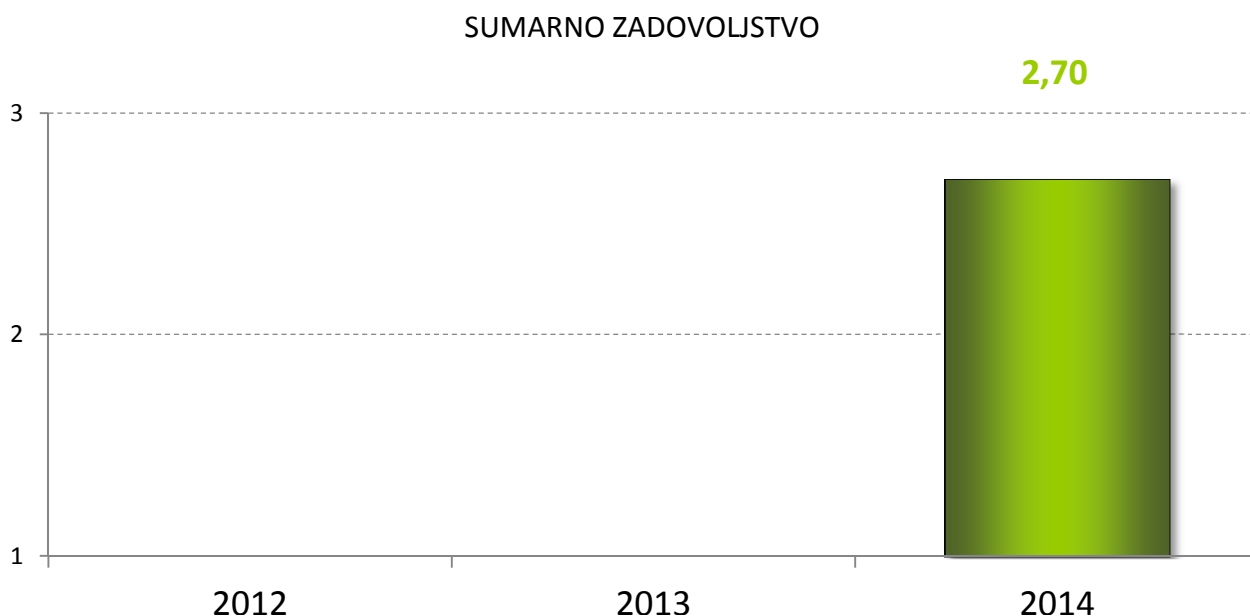


•• VŠEČ MI JE MOŽNOST KOMUNICIRANJA V DOMU (NA SESTANKIH..), KJER LAHKO POVEM, KAR ŽELIM.



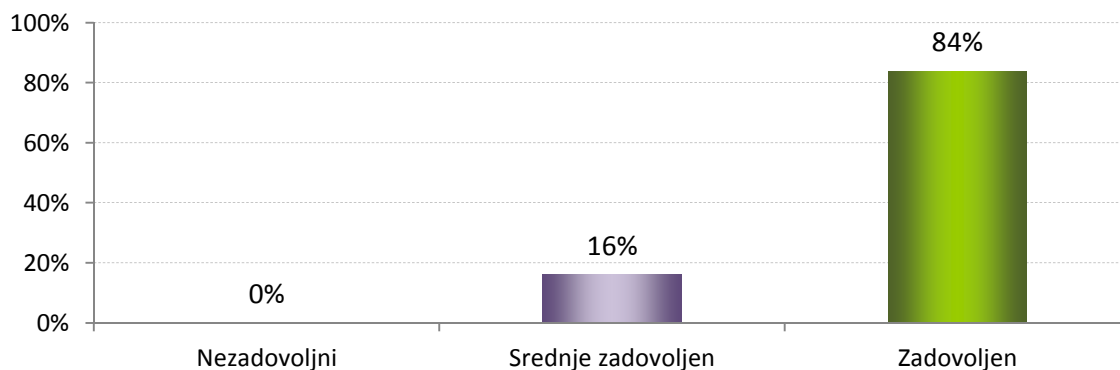
3. Sumarni rezultati

Spodnji grafični prikaz prikazuje sumarno oceno zadovoljstva. Te ocene predstavljajo vse do sedaj omenjene kazalnike na skupnem nivoju: Zadovoljstvo s sostanovalci, s sobo in opremo, z zasebnostjo, z možnostjo soodločanja, s prehrano, s spremljevalnimi aktivnostmi ter zadovoljstvo stanovančev z zaposlenimi z vsemi pripadajočimi nižjimi nivoji oz. elementi. To poglavje je zanimivo predvsem zaradi primerjave splošnega zadovoljstva v centru med leti.



3.1 Distribucija ocen zadovoljstva

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



4. Demografske razlike

Spodnje tabele na naslednjih straneh prikazujejo analizo variance oz. povprečne vrednosti stopnje zadovoljstva na nekaterih segmentih uporabnikov, ki se med seboj razlikujejo bodisi po starosti in velikosti sobe v kateri bivajo. **Zeleno obarvano polje pomeni najvišje, oranžno pa najnižje zadovoljstvo** 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 ponazarjajo statistično pomembne razlike, torej več kot 95% verjetnost, da razlike med segmenti na določenem kazalniku obstajajo in so pomembne. Tam, kjer zvezdic ni, lahko razberemo zgolj povprečne ocene zadovoljstva te skupine, ne moremo pa trditi, da so razlike med njimi na kazalniku statistično pomembne. Z drugimi besedami, odčitava zeleno in oranžno obarvanih povprečij je še posebej smiselna v vrstici, kjer so polja z 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 starost uporabnika

	DO 25 LET	OD 26 DO 35 LET	OD 36 DO 45 LET	NAD 45 LET
Velikost vzorca:	21	21	42	47
Zadovoljstvo s sostanovalci	2,73	2,68	2,63	2,70
Soba in oprema	2,55	2,83	2,82	2,83
Zasebnost	2,79	2,74	2,95	2,95
Zadovoljstvo stanovalcev z možnostmi soodločanja	2,05	1,67	1,85	2,04
Zadovoljstvo s prehrano	2,67	2,52	2,45	2,43
Zadovoljstvo s spremljevalnimi (interesnimi) aktivnostmi	2,76	2,74	2,65	2,68
Zadovoljstvo stanovalcev z zaposlenimi	2,94	2,86	2,84	2,90
Sumarno zadovoljstvo	2,71	2,68	2,68	2,72

4.2 Razlike glede na velikost sobe

	V ISTI OBČINI KOT JE ZAVOD	V ISTI REGIJI KOT JE ZAVOD	IZVEN REGIJE, KJER JE ZAVOD
Velikost vzorca:	29	56	36
Zadovoljstvo s sostanovalci	2,64	2,62	2,75
Soba in oprema	2,88	2,72	2,76
Zasebnost	2,93	2,96	2,74
Zadovoljstvo stanovalcev z možnostmi soodločanja	1,86	2,13	1,64
Zadovoljstvo s prehrano	2,52	2,38	2,56
Zadovoljstvo s spremljevalnimi (interesnimi) aktivnostmi	2,66	2,68	2,75
Zadovoljstvo stanovalcev z zaposlenimi	2,92	2,85	2,94
Sumarno zadovoljstvo	2,71	2,69	2,70

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) ter stopnjo zadovoljstva za letošnje leto.

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 2,5**), zato je dodatno pozornost pri upravljanju s kakovostjo v bodoče bolje usmeriti v področja, označena z oranžno, saj predstavljajo priložnosti za ukrepanje (**nižje od 1,5**).

•• Individualni in socialni razvoj

TREND	ELEMENTI	ZAD
	S SOSTANOVALCI SI MED SEBOJ POMAGAMO.	2,83
	TUKAJ IMAM DOVOLJ PRIJATELJEV.	2,63
	S SOSTANOVALCI SE DOBRO RAZUMEM.	2,56

•• Okvirni pogoji

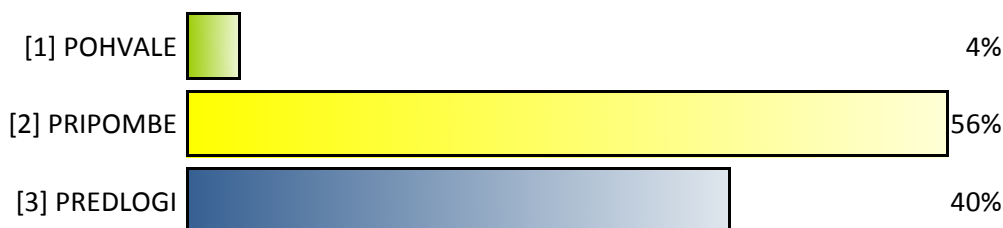
TREND	ELEMENTI	ZAD
	ZMERAJ SE LAHKO UMAKNEM, KO ŽELIM BITI SAM/A.	2,90
	MOJE OSEBNE STVARI SO TUKAJ NA VARNEM.	2,88
	VŠEČ MI JE SOBA IN OPREMA V DOMU.	2,82
	TUKAJ SE DOBRO POČUTIM.	2,75
	V DOMU SKUHAJO TUDI KAR SI ZAŽELIM.	1,92

•• Bivanje in asistenca

TREND	ELEMENTI	ZAD
	VŠEČ MI JE MOŽNOST KOMUNICIRANJA V DOMU (NA SESTANKIH..), KJER LAHKO POVEM, KAR ŽELIM.	2,89
	ZMERAJ DOBIM POMOČ KO JO POTREBUJEM.	2,88
	Z ZAPOSLENIMI SE DOBRO RAZUMEMO.	2,87
	VŠEČ SO MI PRAZNOVANJA, KI JIH ORGANIZIRAMO V DOMU.	2,83
	V DOMU IMAMO ZANIMIVE INTERESNE DEJAVNOSTI (POGOVORNE URE, TEČAJI,...).	2,79
	DOBRO SKRIBIMO ZA REKREACIJO - TELOVADBO.	2,78
	HRANA V DOMU JE OKUSNA.	2,49
	S SVOJO DRUŽINO PREŽIVIM DOVOLJ ČASA (TE OBIŠČEJO, GREŠ DOMOV,...)	2,37

6. Analiza odprtih odgovorov

Spodaj so po metodi razvrščanja grafično predstavljene spontane navedbe uporabnikov, 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 uporabnikov. Te navedbe predstavljajo dodano vrednost številčnim rezultatom in so kvalitativnega značaja, saj omogočajo globlji vpogled v zaznано 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 V službi se dobro počutim, se dobro razumem, delavnica je lepa. Hrana mi je dobra. Hvala.

2 Moti me hrup ponoči, ko poslušajo glasbo in se fantje menijo po telefonu.

2 Moti me hrup.

2 Moti me hrup.

2 Moti me prepir.

2 Moti me to, da kradejo stvari.

2 Moti me zahtevnost zaposlenih. Ne povejo mi v obraz.

2 Moti me, kadar smo mi doma, drugi spijo v moji sobi.

2 Ne razume se z Bregar Ireno.

2 Ni mi všeč, da mi Radenko odpira moje osebne stvari. Vzel mi je verižico, vendar sem jo dobila nazaj. Ni mi všeč kadar je kdo agresiven do mene.

2 Nisem zadovoljna z malicami.

2 Preveč se kregamo med sabo.

2 Rad bi si kupil rabljen televizor.

2 Rada bi bila bližje domu.

2 Stanovalci mi kradejo.

3 Moti me prepir. Delavci se ne znajo z nami noralno pogovarjati. Smo tulijo nad nami.

3 Premala soba.

3 Rad bi imel svojo sobo.

3 Rad bi imel svojo sobo.

3 Rad bi imel svojo sobo.

3 Rad bi imel svojo sobo.

3 Rad bi imel svojo sobo.

3 Rad bi imel svojo sobo.

3 Rad bi imel svojo sobo.

3 Rada bi imela svojo sobo.

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 uporabnike 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.



1b. STORITVENO PODROČJE »BIVANJE«

1b.2 Usmerjenost v potrebe

1b.2.1 Samoodločanje / sodelovanje

Pri tem kriteriju se pogledajo predvsem strukture in procesi, ki podpirajo samostojno odločanje in možnosti uporabnikov za sodelovanje. Med drugim se preveri, kako je zagotovljeno, da so ponudbe naravnane na individualne potrebe, cilje in resurse uporabnikov, katere možnosti imajo uporabniki za individualno oblikovanje, na katerih področjih se lahko uporabniki samostojno organizirajo (npr. predstavnik uporabnikov) in kako se uporabnikom pomaga, da spoznajo in uveljavljajo svoje pravice.

- VŠEČ MI JE MOŽNOST KOMUNICIRANJA V DOMU (NA SESTANKIH..), KJER LAHKO POVEM, KAR ŽELIM. 2,89

1b.3 Bivalni pogoji

1b.3.1 Bivanjsko okolje

Kriterij se osredotoča na dosegljivost ponudbe (za bivanje), na možnosti uporabe splošne infrastrukture (javna prometna sredstva, trgovine, cerkve, ponudba pristočasnih dejavnosti, ...) in kako je poskrbljeno, da bivanjska situacija ustreza potrebam uporabnikov.

- TUKAJ SE DOBRO POČUTIM. 2,75

1b.3.2 Oprema

Kriterij se osredotoča na prostorsko in predmetno opremljenost prostorov, ki mora ustrezati potrebam uporabnikov. Ugotavlja se na primer, kako se uporabnike spodbuja, da si uredijo svoje bivalno okolje in sodelujejo pri oblikovanju skupnih prostorov.

- VŠEČ MI JE SOBA IN OPREMA V DOMU. 2,82

1b.4 Oblikovanje življenja

1b.4.2 Družina in socialni odnosi

Kriterij zajema vse strukture in procese, ki podpirajo in spodbujajo socialne odnose uporabnikov: ustvarjanje socialnih stikov po individualnih sposobnostih in potrebah, vzpostavljanje in vzdrževanje novih socialnih odnosov in ohranjanje socialnih mrež. Preverja se, kako lahko uporabniki oblikujejo in vzdržujejo stike s svojci po lastnih potrebah in kako se jim pri tem pomaga, ali in kako lahko uporabniki uresničijo svoje potrebe po partnerstvu in spolnosti ter kakšne podpore so deležni pri vprašanih, ki se nanašajo na partnerstvo in spolnost.

- TUKAJ IMAM DOVOLJ PRIJATELJEV. 2,63
- S SVOJO DRUŽINO PREŽIVIM DOVOLJ ČASA (TE OBIŠČEJO, GREŠ DOMOV,...) 2,37

1b.4.3 Zasebnost in intimnost

Kriterij ugotavlja, v kakšni obliki je zavarovana zasebnost uporabnikov in kako se ravna z njihovo osebno lastnino.

- MOJE OSEBNE STVARI SO TUKAJ NA VARNEM. 2,88
- ZMERAJ SE LAHKO UMAKNEM, KO ŽELIM BITI SAM/A. 2,90

1b.4.4 Zdravje

Kriterij se osredotoča na strukture in procese, ki se nanašajo na ohranjanje in izboljševanje psihičnega in fizičnega zdravja uporabnikov. To zajema upoštevanje želja, potreb in individualnosti uporabnikov pri ohranjanju in izboljševanju njihovega zdravja, podporo pri oblikovanju zdravega življenjskega sloga, zagotavljanje dostopa do medicinske in terapevtske oskrbe in zdravstveno nego, ki je naravnana na resurse.

- DOBRO SKRIBIMO ZA REKREACIJO - TELOVADBO. 2,78

●● Povzetek rezultatov

V centru je vzpostavljen sistem spremljanja zadovoljstva uporabnikov 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 uporabnikov.

●● Ocene splošnega zadovoljstva s trendi

SUMARNO ZADOVOLJSTVO



●● 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.

