

2015

MERJENJE ZADOVOLJSTVA

INDIVIDUALNA ANALIZA  
ZADOVOLJSTVA

OA© 2015

26.11.2015

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 STANOVALCEV

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 OA© 2015

26. november 2015

•• 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.

<b>•• Kazalo</b>	<b>Stran  </b>
Opis raziskave in metodologija analize	- 4 -
Merjena področja delovanja	- 4 -
<b>1. Opis vzorca</b>	<b>- 5 -</b>
1.1 Velikost vzorca	- 5 -
1.2 Starost uporabnikov	- 5 -
1.3 Velikost sobe	- 5 -
<b>2. Spremljanje merjenih področij - kazalnikov</b>	<b>- 6 -</b>
2.1 Zadovoljstvo stanovalcev s socialnimi odnosi	- 6 -
2.1.1 Porazdelitev odgovorov	- 7 -
2.2 Zadovoljstvo stanovalcev z zasebnostjo	- 8 -
2.2.1 Porazdelitev odgovorov	- 9 -
2.3 Zadovoljstvo stanovalcev s sobo in opremo	- 10 -
2.3.1 Porazdelitev odgovorov	- 11 -
2.4 Zadovoljstvo stanovalcev z možnostmi soodločanja	- 12 -
2.4.1 Porazdelitev odgovorov	- 13 -
2.5 Zadovoljstvo stanovalcev s prehrano	- 15 -
2.5.1 Porazdelitev odgovorov	- 16 -
2.6 Zadovoljstvo s spremljevalnimi (interesnimi) aktivnostmi	- 17 -
2.6.1 Porazdelitev odgovorov	- 18 -
2.7 Zadovoljstvo stanovalcev z zaposlenimi	- 19 -
2.7.1 Porazdelitev odgovorov	- 20 -
<b>3. Sumarni rezultati</b>	<b>- 22 -</b>
3.1 Distribucija ocen zadovoljstva	- 22 -
<b>4. Želim ostati tukaj</b>	<b>- 23 -</b>
<b>5. Demografske razlike</b>	<b>- 24 -</b>
5.1. Razlike glede na starost uporabnika	- 25 -
5.2. Razlike glede na velikost sobe	- 26 -
<b>6. Vpogled v elemente glavnih področij</b>	<b>- 27 -</b>
<b>7. Analiza odprtih odgovorov</b>	<b>- 28 -</b>

## **PRILOGE**

Ocenjevanje struktur in procesov  
Povzetek rezultatov

## •• Opis raziskave in metodologija analize

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

## •• Merjena področja delovanja

Raziskava zajema tista področja delovanja organizacije, ki pomembno prispevajo k višjemu zadovoljstvu stanovalcev z delovanjem zavoda in boljšim počutjem stanovalca. Anketni vprašalnik, s katerim merimo zadovoljstvo stanovalcev, je rezultat dela skupine za kakovost, kjer smo v sodelovanju s strokovnjaki različnih področij pripravili vprašalnik z najpomembnejšimi področji delovanja.



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

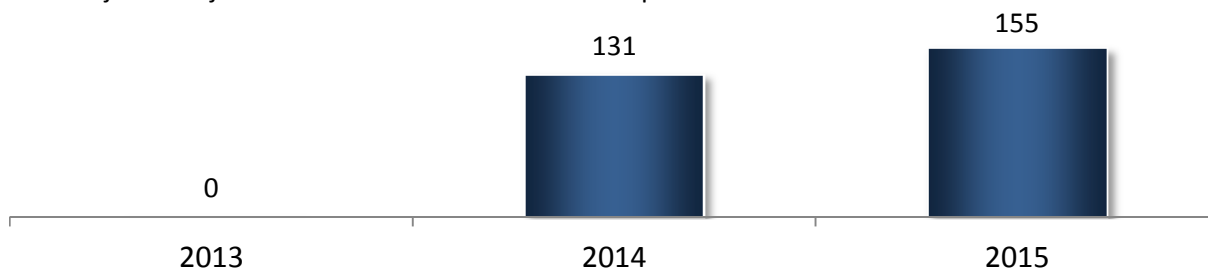
Ob prikazu rezultatov, so le-ti za prejšnja leta obarvani s sivo barvo, v primeru, da ste v preteklih letih že izvajali standardizirano raziskavo zadovoljstva. Ker smo pri merjenju zadovoljstva v letošnjem letu uporabili posodobljen merski instrument, **letni trendi niso neposredno primerljivi**, kljub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

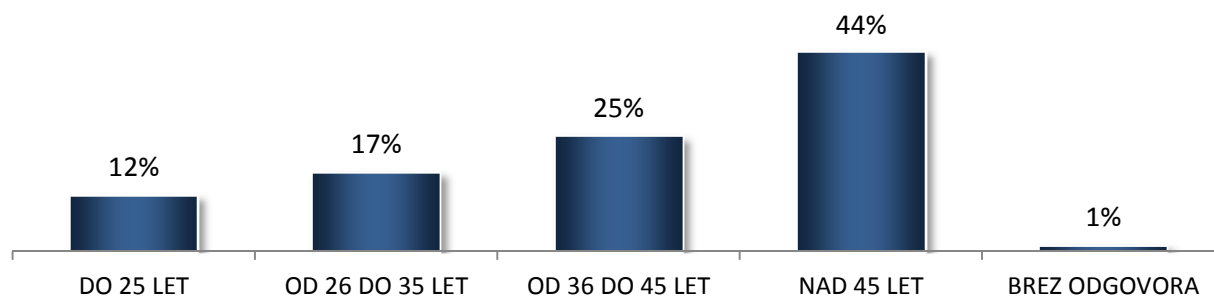
Analiza vzorca predstavlja skupino stanovalcev, vključeno v raziskavo oz. stanovalce, ki so odgovarjali na anketni vprašalnik. Taka analiza je pomembno orodje za ugotavljanje reprezentativnosti rezultatov, saj nam pove, kako dobro zajeti vzorec predstavlja populacijo in kako zanesljivi so podatki iz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

### 1.1 Velikost vzorca

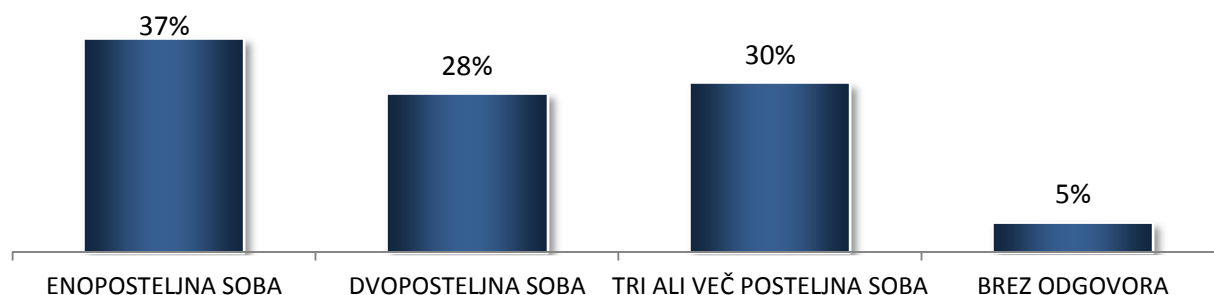
V letošnjem letu je v raziskavi sodelovalo 155 uporabnikov.



### 1.2 Starost uporabnikov



### 1.3 Velikost sobe



## 2. Spremljanje merjenih področij - kazalnikov

### 2.1 Zadovoljstvo stanovalcev s socialnimi odnosi

1b.1 Kakovost bivanja

1b.1.1 Individualni in socialni razvoj

#### iii. Socialni odnosi

Zadovoljstvo uporabnikov z vzdrževanjem socialnih odnosov.

Področje delovanja, ki zadeva Stopnjo zadovoljstva stanovalcevs socialnimi odnosi, je sestavljeno iz dveh vprašanj, ki preverjata kako se uporabniki razumejo s sostanovalci ter ali imajo dovolj prijateljev.

V nadaljevanju so prikazane ocene zadovoljstva na celotnem področju kot povprečne ocene elementov, ki kazalnik sestavljajo, za obdobje treh let izvajanja raziskave zadovoljstva. V podpogavju, ki sledi so natančneje predstavljena posamezna pripadajoča vprašanja s frekvenčno porazdelitvijo ter povprečno oceno.

2013		2014		2015	
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).

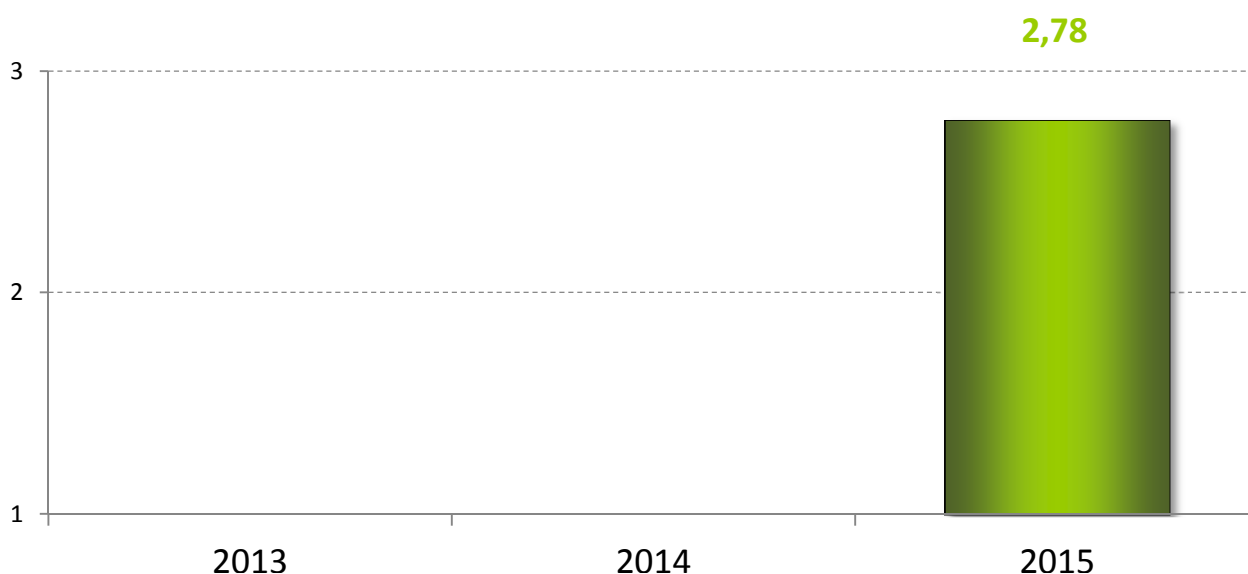
Trend stopnje zadovoljstva:

pozitiven

negativen

je enak

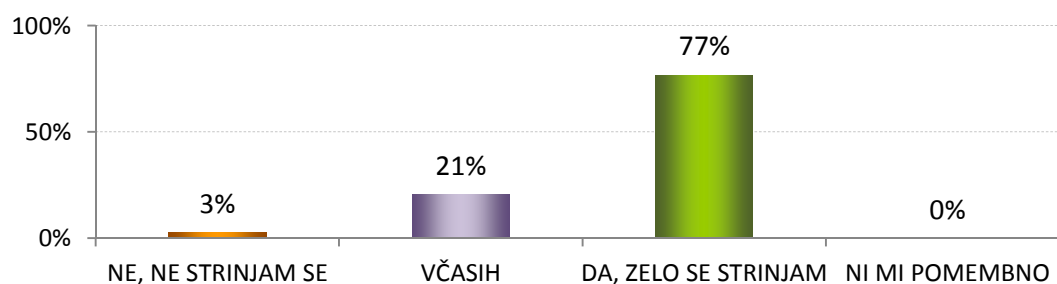
#### ZADOVOLJSTVO STANOVALCEV S SOCIALNIMI ODNOSI



## 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.

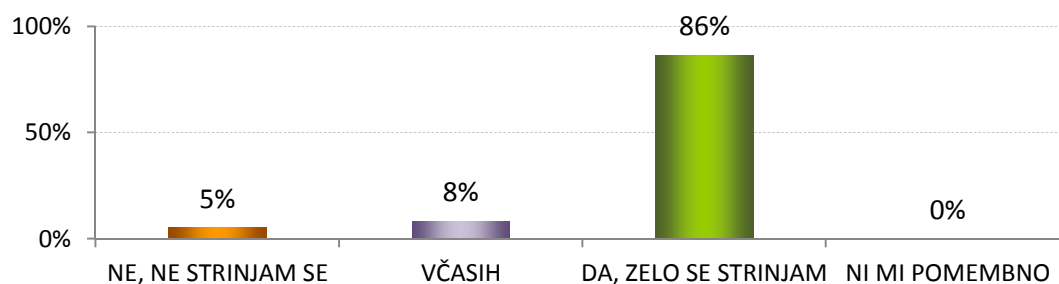
### •• S SOSTANOVALCI SE DOBRO RAZUMEM.



### •• Zakaj?

*Ni odgovorov.*

### •• IMAM DOVOLJ PRIJATELJEV.



### •• Zakaj?

*Ni odgovorov.*

## 2.2 Zadovoljstvo stanovalcev z zasebnostjo

1b.1 Kakovost bivanja

1b.1.2 Okvirni pogoji

### i. Zasebnost

Zadovoljstvo uporabnikov z zagotavljanjem zasebnosti.

Področje delovanja, ki zadeva Stopnjo zadovoljstva stanovalcev z zasebnostjo iz dveh vprašanj, ki preverjata ali stanovalci menijo, da so tukaj njihove osebne stvari na varnem in ali se lahko umaknejo, ko želijo biti sami.

V nadaljevanju so prikazane ocene zadovoljstva na celotnem področju kot povprečne ocene elementov, ki kazalnik sestavljajo, za obdobje treh let izvajanja raziskave zadovoljstva. V podpogavju, ki sledi so natančneje predstavljena posamezna pripadajoča vprašanja s frekvenčno porazdelitvijo ter povprečno oceno.

2013		2014		2015	
Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
	*	2,89	*	2,86	*

\* 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).

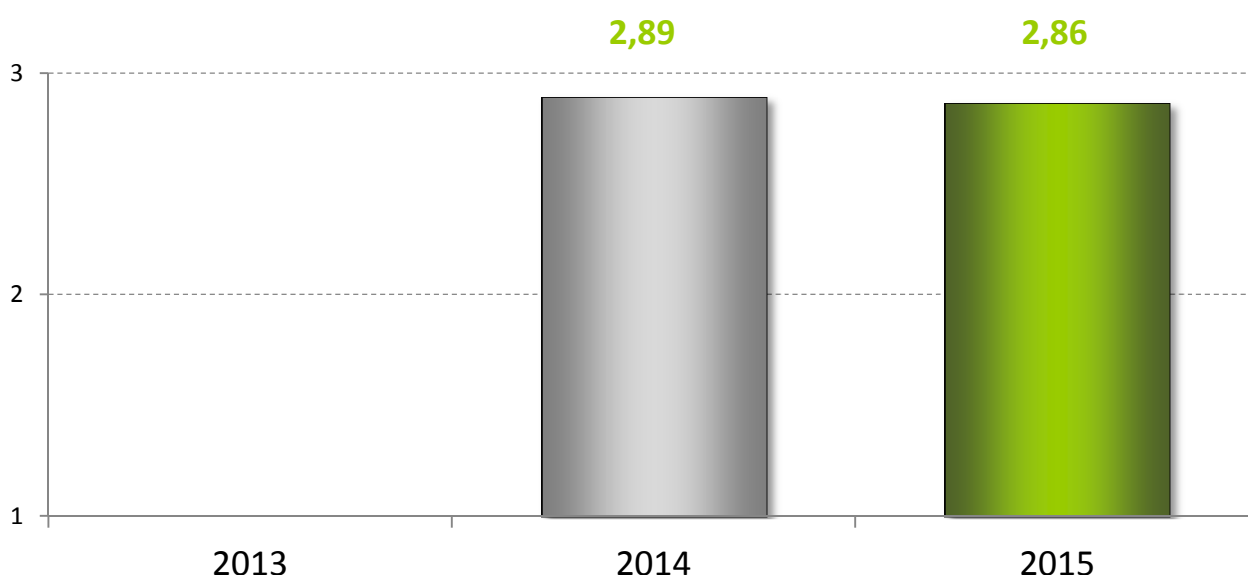
Trend stopnje zadovoljstva:

pozitiven

negativen

je enak

### ZADOVOLJSTVO STANOVALCEV Z ZASEBNOSTJO

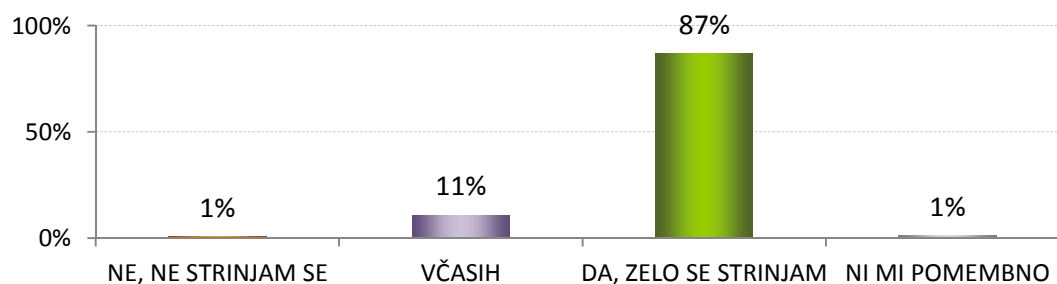




## 2.2.1 Porazdelitev odgovorov

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.

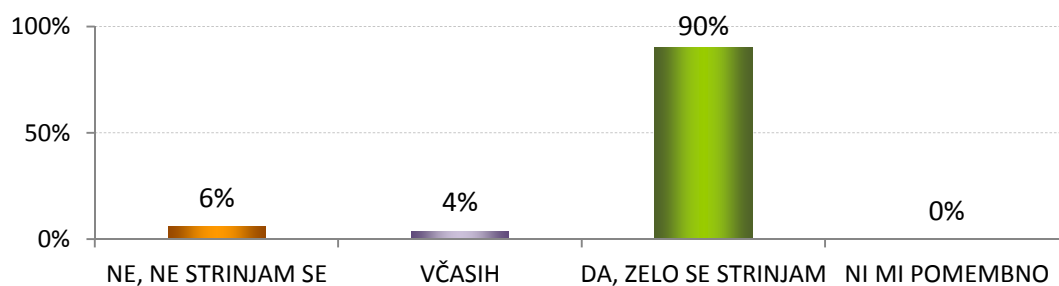
### •• MOJE OSEBNE STVARI SO TUKAJ NA VARNEM.



### •• Zakaj?

*Ni odgovorov.*

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



### •• Zakaj?

*Ni odgovorov.*

## 2.3 Zadovoljstvo stanovalcev s sobo in opremo

1b.1 Kakovost bivanja

1b.1.2 Okvirni pogoji

### iii. Soba in oprema

Zadovoljstvo uporabnikov s pogoji bivanja

Področje delovanja, ki zadeva Zadovoljstvo stanovalcev s sobo in opremo, je sestavljeno iz dveh vprašanj, ki preverjata ali se stanovalci tukaj dobro počutijo ter ali jim je všeč soba v kateri bivajo.

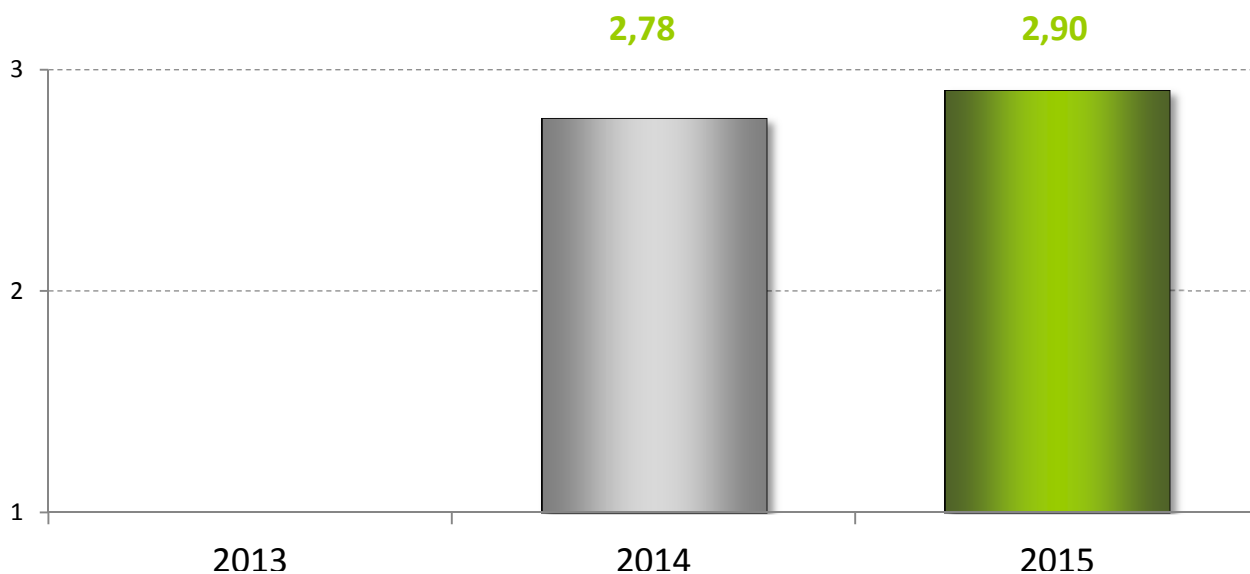
V nadaljevanju so prikazane ocene zadovoljstva na celotnem področju kot povprečne ocene elementov, ki kazalnik sestavljajo, za obdobje treh let izvajanja raziskave zadovoljstva. V podpogavju, ki sledi so natančneje predstavljena posamezna pripadajoča vprašanja s frekvenčno porazdelitvijo ter povprečno oceno.

2013		2014		2015	
Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
	*	2,78	*	2,90	*

\* 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

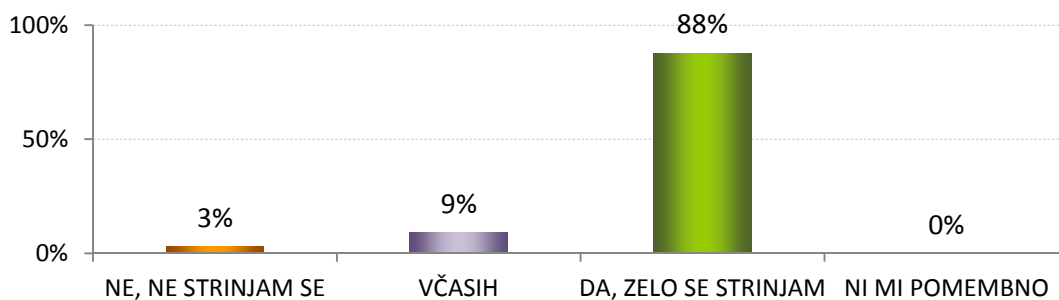
### ZADOVOLJSTVO STANOVALCEV S SOBO IN OPREMO



## 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.

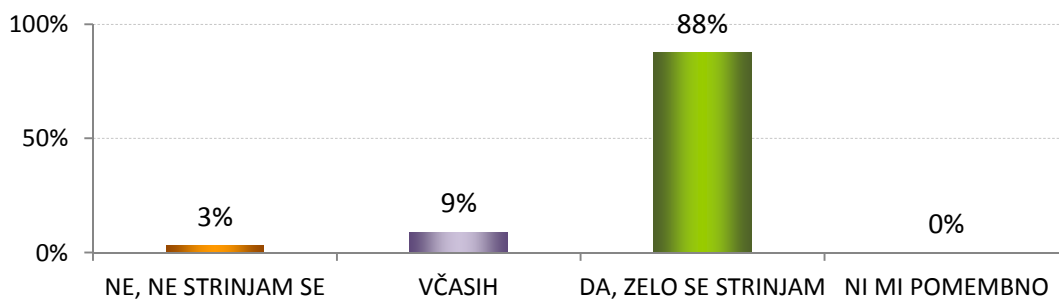
### •• TUKAJ SE DOBRO POČUTIM.



### •• Zakaj?

*Ni odgovorov.*

### •• VŠEČ MI JE (MOJA) SOBA.



### •• Zakaj?

*Ni odgovorov.*

## 2.4 Zadovoljstvo stanovalcev z možnostmi soodločanja

1b.2 Zadovoljstvo stanovalcev in uporabnikov

1b.2.1 Samostojno odločanje in individualnost

### i. Zadovoljstvo stanovalcev z možnostmi soodločanja

Zadovoljstvo stanovalcev z vključenostjo pri odločitvah, ki vplivajo na njihovo življenje pri bivanju v organizaciji.

Področje delovanja, ki zadeva Zadovoljstvo stanovalcev z možnostjo soodločanja, je sestavljeno iz štirih vprašanj, ki preverjajo ali lahko stanovalci izbirajo kaj bodo jedli, ali lahko sodelujejo pri gospodinjskih opravilih, ali imajo možnost povedati svoje predloge ter da odločajo o stvareh, ki si jim pomembne.

V nadaljevanju so prikazane ocene zadovoljstva na celotnem področju kot povprečne ocene elementov, ki kazalnik sestavljajo, za obdobje treh let izvajanja raziskave zadovoljstva. V podpogavju, ki sledi so natančneje predstavljena posamezna pripadajoča vprašanja s frekvenčno porazdelitvijo ter povprečno oceno.

2013		2014		2015	
Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
	*	1,92	*	2,41	*

\* 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

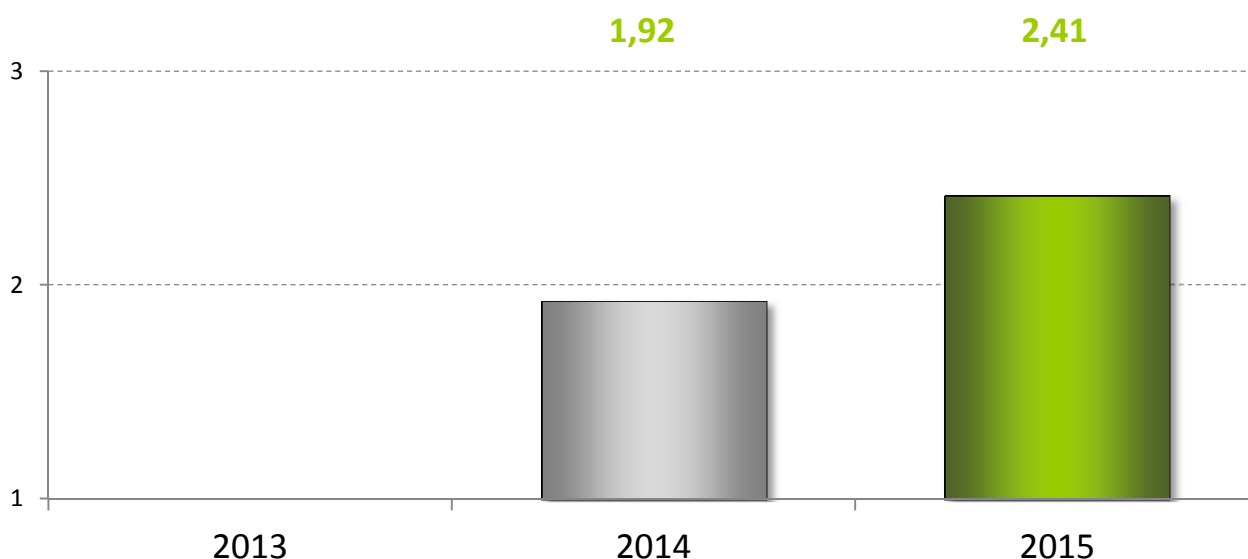


negativen



je enak

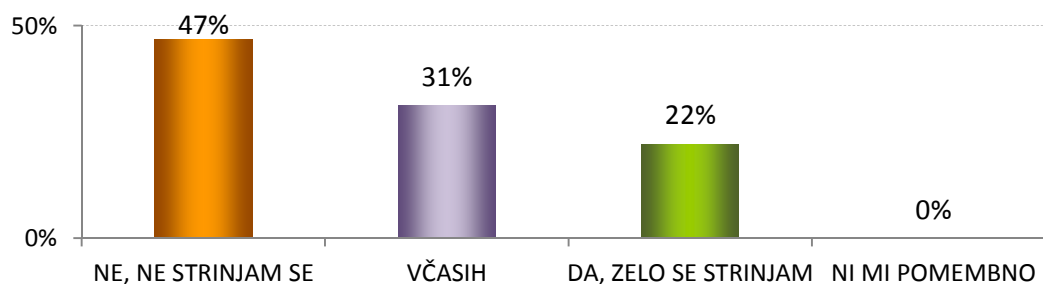
### ZADOVOLJSTVO STANOVALCEV Z MOŽNOSTMI SOODLOČANJA



## 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.

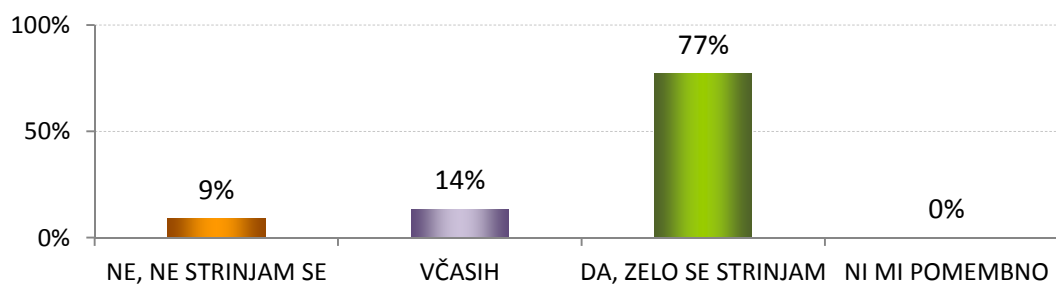
### •• LAHKO IZBIRAM, KAJ BOM JEDEL/A.



### •• Zakaj?

*Ni odgovorov.*

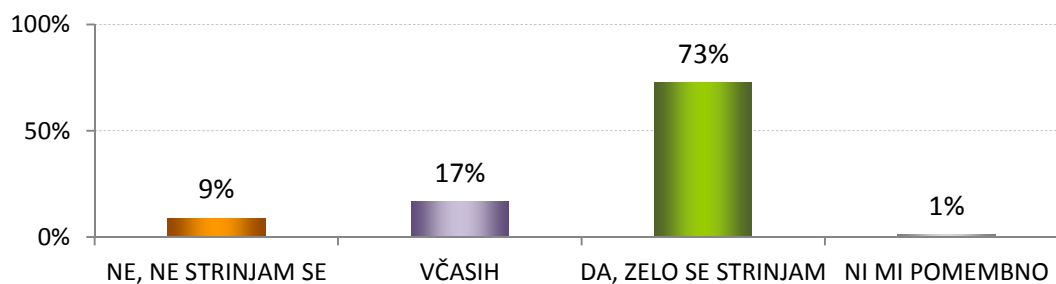
### •• LAHKO SODELUJEM PRI GOSPODINJSKIH OPRAVILIH.



### •• Zakaj?

*Ni odgovorov.*

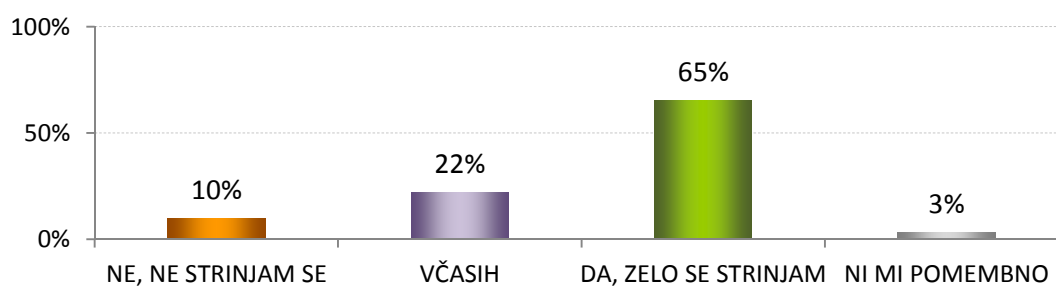
•• **IMAM MOŽNOST POVEDATI SVOJE PREDLOGE ALI PRITOŽBE.**



•• **Zakaj?**

Ker jih nimam.

•• **IMAM MOŽNOST, DA ODLOČAM O STVAREH, KI SO MI POMEMBNE.**



•• **Zakaj?**

*Ni odgovorov.*

## 2.5 Zadovoljstvo stanovalcev s prehrano

1b.2 Zadovoljstvo stanovalcev in uporabnikov

1b.2.2 Bivanje in asistenca

### i. Zadovoljstvo s prehrano

Zadovoljstvo uporabnikov s prehrano

Področje delovanja, ki zadeva Zadovoljstvo stanovalcev s prehrano, je sestavljeno iz enega vprašanja, ki preverja zadovoljstvo stanovalcev s prehrano.

V nadaljevanju so prikazane ocene zadovoljstva na celotnem področju kot povprečne ocene elementov, ki kazalnik sestavljajo, za obdobje treh let izvajanja raziskave zadovoljstva. V podpogavju, ki sledi so natančneje predstavljena posamezna pripadajoča vprašanja s frekvenčno porazdelitvijo ter povprečno oceno.

2013		2014		2015	
Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
	*	2,49	*	2,72	*

\* 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).

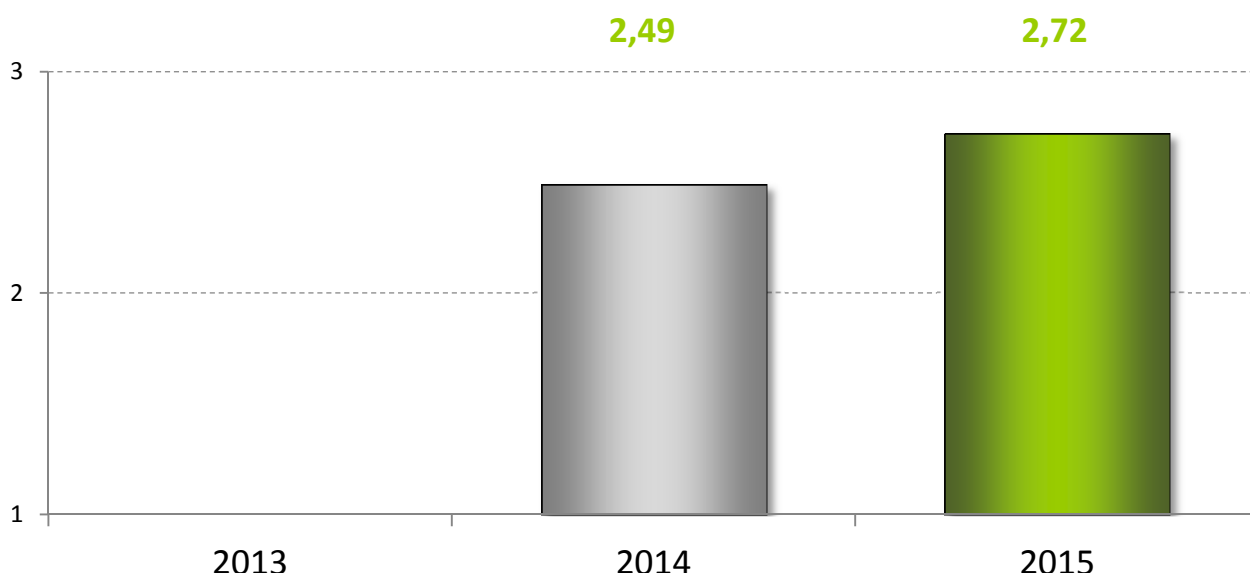
Trend stopnje zadovoljstva

pozitiven

negativen

je enak

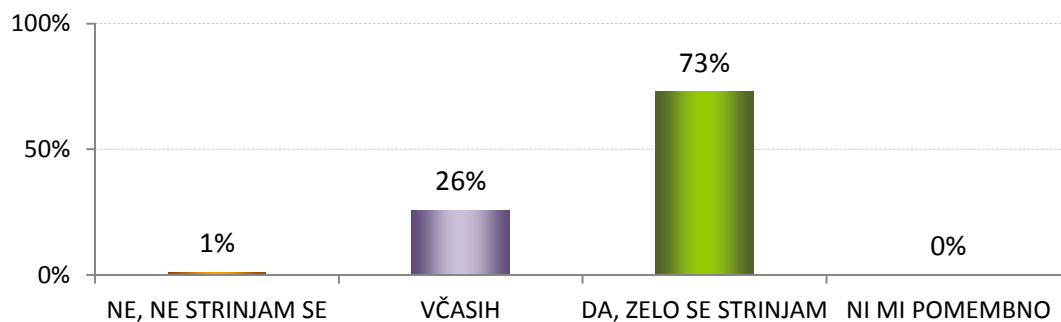
### ZADOVOLJSTVO STANOVALCEV S PREHRANO



## 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 JE DOBRA.



### •• Zakaj?

*Ni odgovorov.*



## 2.6 Zadovoljstvo s spremljevalnimi (interesnimi) aktivnostmi

1b.2 Zadovoljstvo stanovalcev in uporabnikov

1b.2.2 Bivanje in asistenca

### ii. Zadovoljstvo s spremljevalnimi (interesnimi) aktivnostmi

Zadovoljstvo uporabnikov s spremljevalnimi aktivnostmi (prostočasnimi, nadstandardnimi aktivnostmi - športne, kulturne aktivnosti, letovanje, zimovanje,...)

Področje delovanja, ki zadeva Zadovoljstvo s spremljevalnimi (interesnimi) aktivnostmi je sestavljeno iz dveh vprašanj, ki preverjata kako aktivno se uporabnik vključuje v lokalno okolje ter kako so zadovoljni z aktivnostmi v prostem času.

V nadaljevanju so prikazane ocene zadovoljstva na celotnem področju kot povprečne ocene elementov, ki kazalnik sestavljajo, za obdobje treh let izvajanja raziskave zadovoljstva. V podpoglavju, ki sledi so natančneje predstavljena posamezna pripadajoča vprašanja s frekvenčno porazdelitvijo ter povprečno oceno.

2013		2014		2015	
Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
	*	2,69	*	2,76	*

\* 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

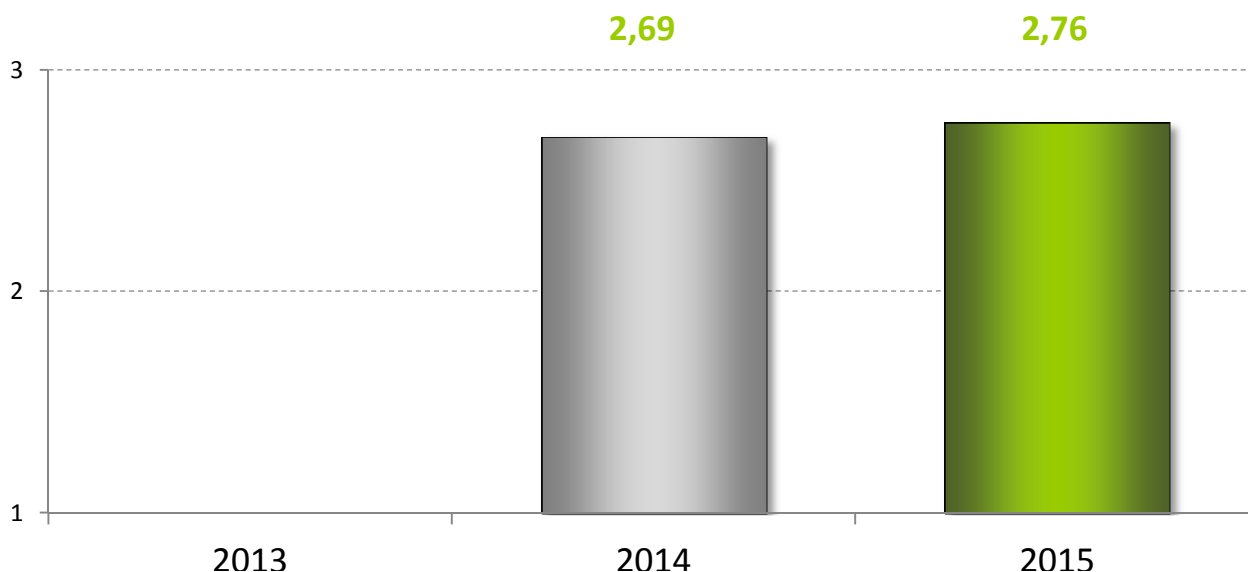


negativen



je enak

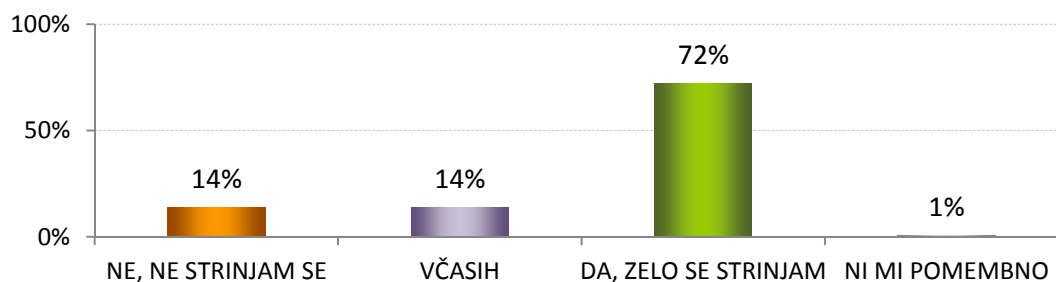
### ZADOVOLJSTVO S SPREMLJEVALNIMI (INTERESNIMI) AKTIVNOSTMI



## 2.6.1 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.

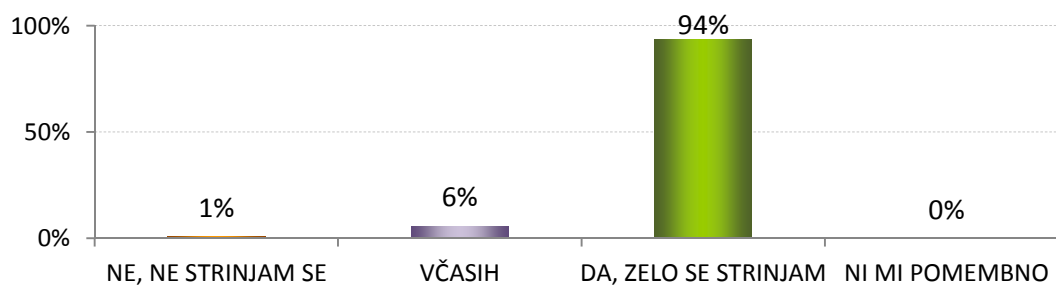
### •• **AKTIVNO SE VKLJUČUJEM V LOKALNO OKOLJE (OBISKI PRIREDITEV ŠPORT, KULTURA,...)**



### •• **Zakaj?**

*Ni odgovorov.*

### •• **ZADOVOLJEN/A SEM Z AKTIVNOSTMI V PROSTEM ČASU.**



### •• **Zakaj?**

*Ni odgovorov.*

## 2.7 Zadovoljstvo stanovalcev z zaposlenimi

1b.2 Zadovoljstvo stanovalcev in uporabnikov

1b.2.2 Bivanje in asistenca

### iii. Zadovoljstvo stanovalcev z zaposlenimi

Zadovoljstvo stanovalcev z zaposlenimi

Področje delovanja, ki zadeva Zadovoljstvo s spremljevalnimi (interesnimi) aktivnostmi je sestavljeno iz dveh vprašanj, ki preverjata kako aktivno se uporabnik vključuje v lokalno okolje ter kako so zadovoljni z aktivnostmi v prostem času.

V nadaljevanju so prikazane ocene zadovoljstva na celotnem področju kot povprečne ocene elementov, ki kazalnik sestavljajo, za obdobje treh let izvajanja raziskave zadovoljstva. V podpogavju, ki sledi so natančneje predstavljena posamezna pripadajoča vprašanja s frekvenčno porazdelitvijo ter povprečno oceno.

2013		2014		2015	
Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
	*	2,88	*	2,94	*

\* 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).

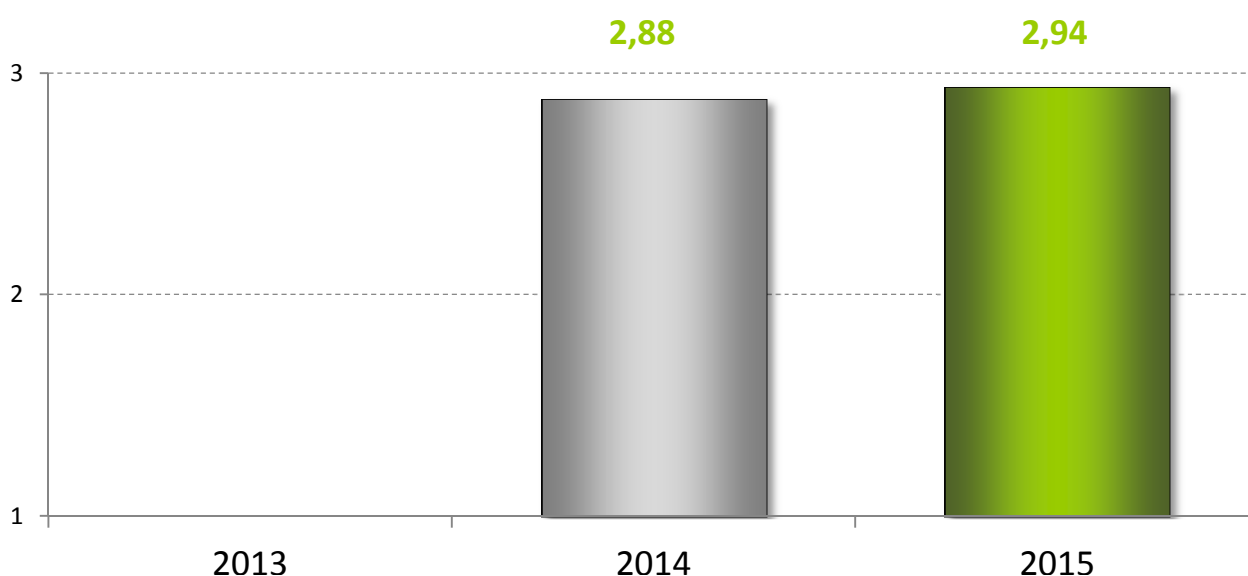
Trend stopnje zadovoljstva

pozitiven

negativen

je enak

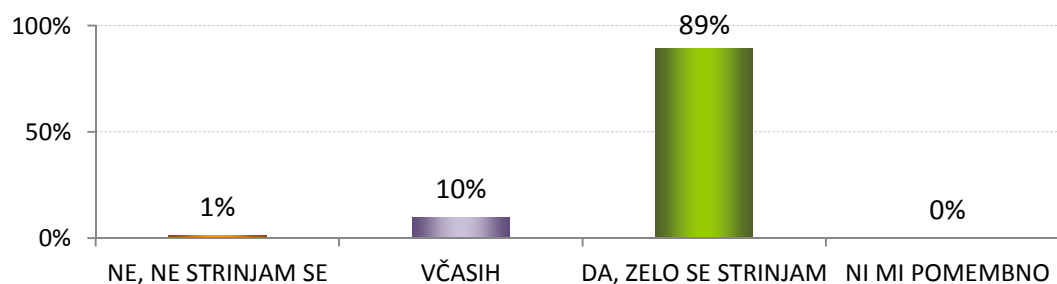
### ZADOVOLJSTVO STANOVALCEV Z ZAPOSLENIMI



## 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.

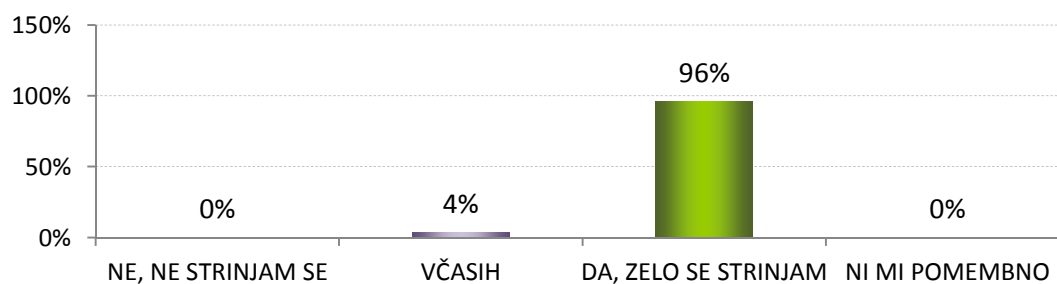
### •• Z ZAPOSLENIMI SE DOBRO RAZUMEM.



### •• Zakaj?

*Ni odgovorov.*

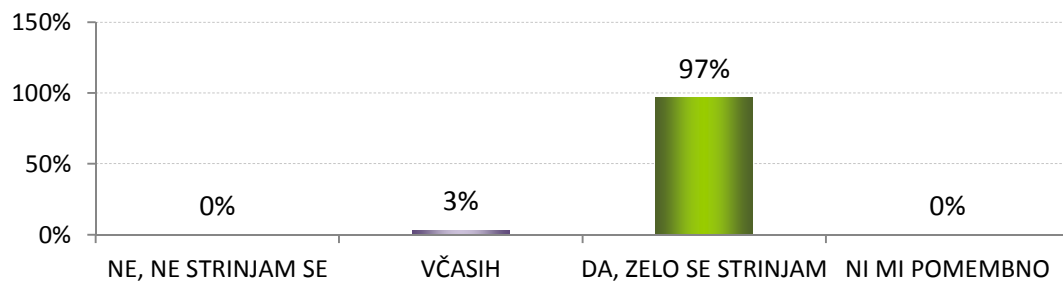
### •• ZAPOSLENI MI STVARI RAZLOŽIJO NA MENI RAZUMLJIV NAČIN.



### •• Zakaj?

*Ni odgovorov.*

•• **DOBIM POMOČ OD ZAPOSLENIH, KO JO POTREBUJEM.**

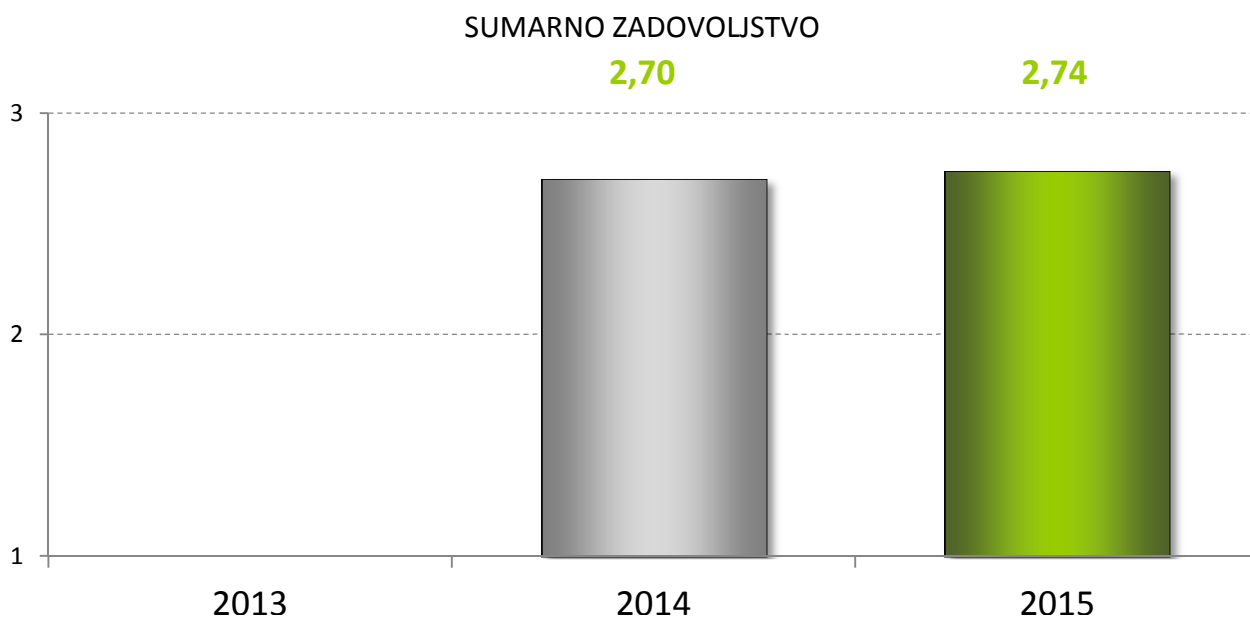


•• **Zakaj?**

*Ni odgovorov.*

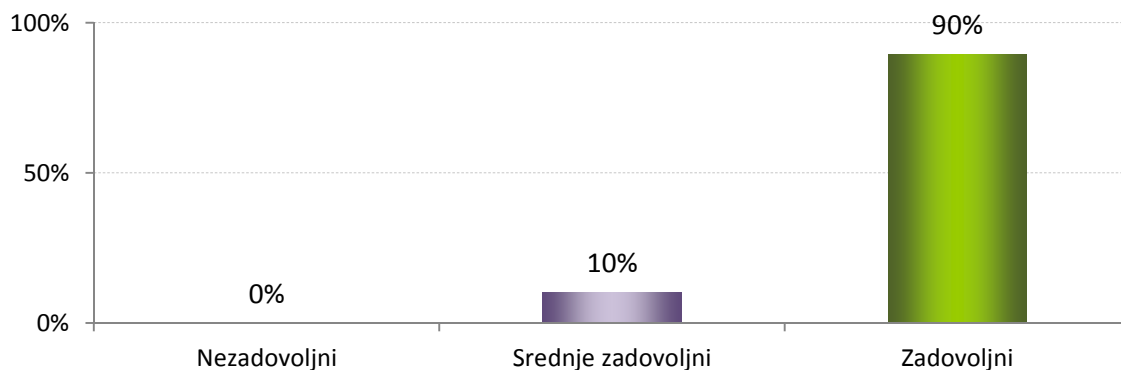
### 3. Sumarni rezultati

Spodnji grafični prikaz prikazuje sumarno oceno zadovoljstva. Te ocene predstavljajo vse do sedaj omenjene kazalnike na skupnem nivoju: Zadovoljstvo s socialnimi odnosi, z zasebnostjo, s sobo in opremo, zadovoljstvo stanovalcev z možnostmi soddločanja, zadovoljstvo s prehrano, s spremljevalnimi aktivnotmi ter z zaposlenimi z vsemi pripadajočimi vprašanji. To poglavje je zanimivo predvsem zaradi primerjave splošnega zadovoljstva v organizaciji med leti.



#### 3.1 Distribucija ocen zadovoljstva

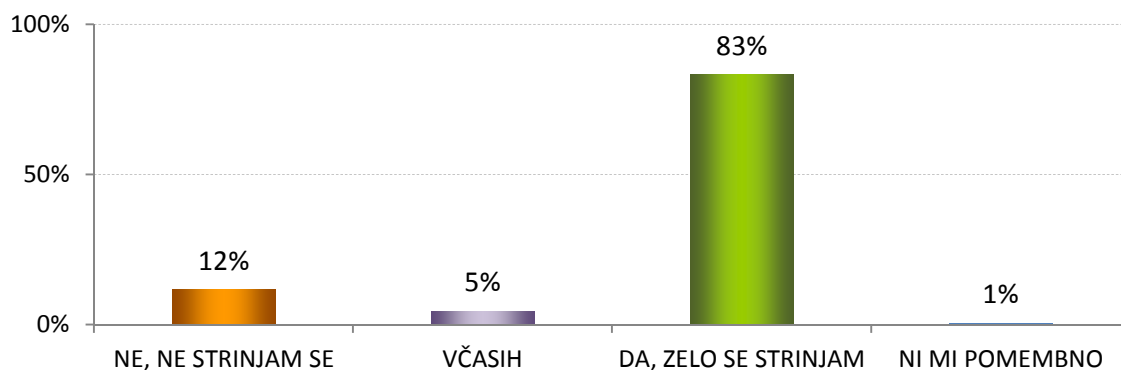
Graf spodaj prikazuje odstotek (1) nezadovoljnih, (2) srednje zadovoljnih, (3) in zadovoljnih uporabnikov v vašem centru. V oceni sumarnega zadovoljstva, kot že omenjeno, so upoštevana vsa vprašanja, na katera so uporabniki odgovarjali.



## 4. Želim ostati tukaj

Ob koncu anketnega vprašalnika smo uporabnike vprašali ali si želijo ostati tukaj, torej v tej organizaciji.

- Kot lahko razberemo iz grafičnega prikaza se 83% uporabnikov zelo strinja s trditvijo kar pomeni, da si želijo ostati tukaj.
- 5% uporabnikov ni popolnoma prepričanih in so odgovorili z "včasih", ter
- 12% uporabnikov navaja, da si tukaj ne želi ostati.



### •• Zakaj?

*Ni odgovorov.*

## 5. Demografske razlike

Spodnje tabele na naslednjih straneh prikazujejo analizo variance oz. povprečne vrednosti stopnje zadovoljstva na nekaterih segmentih uporabnikov, ki se med seboj razlikujejo po starosti. **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.

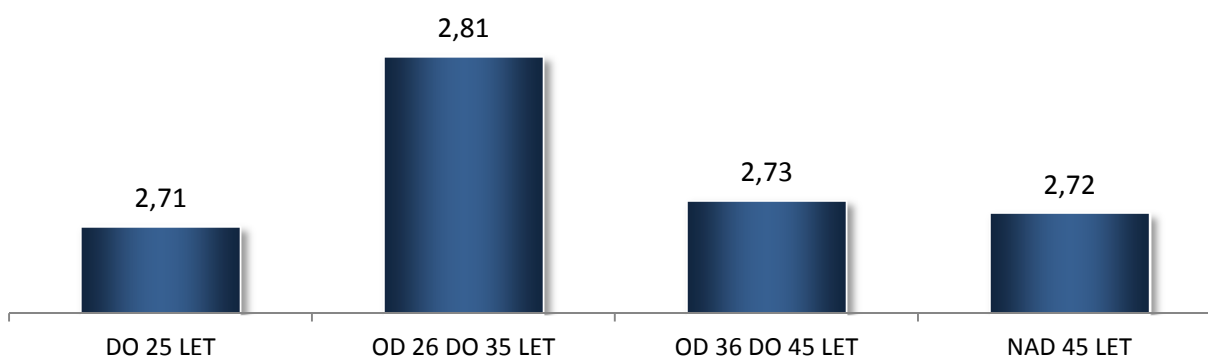
Prav tako je potrebno pozorno pregledati velikost vzorca vsake posamične skupine. Le-ta je zapisan v drugi vrstici tabele. V primeru manjših vzorcev je namreč pomen statistično pomembnih razlik nekoliko manjši, saj bi za pregled realnega stanja potrebovali velike vzorce.



## 5.1 Razlike glede na starost uporabnika

	DO 25 LET	OD 26 DO 35 LET	OD 36 DO 45 LET	NAD 45 LET
Velikost vzorca:	19	27	39	68
Zadovoljstvo stanovalcev s socialnimi odnosi	2,87	2,89	2,72	2,74
Zadovoljstvo stanovalcev z zasebnostjo	2,68	2,96	2,83	2,87
Zadovoljstvo stanovalcev s sobo in opremo	2,95	2,91	2,92	2,88
Zadovoljstvo stanovalcev z možnostjo soodločanja *	2,24	2,58	2,34	2,45
Zadovoljstvo stanovalcev s prehrano	2,68	2,70	2,82	2,68
Zadovoljstvo stanovalcev s spremljevalnimi aktivnostmi *	2,89	2,87	2,82	2,65
Zadovoljstvo stanovalcev z zaposlenimi	2,96	2,91	2,93	2,94
<b>Sumarno zadovoljstvo</b>	<b>2,71</b>	<b>2,81</b>	<b>2,73</b>	<b>2,72</b>

### •• Sumarne ocene zadovoljstva glede na starost anketiranca



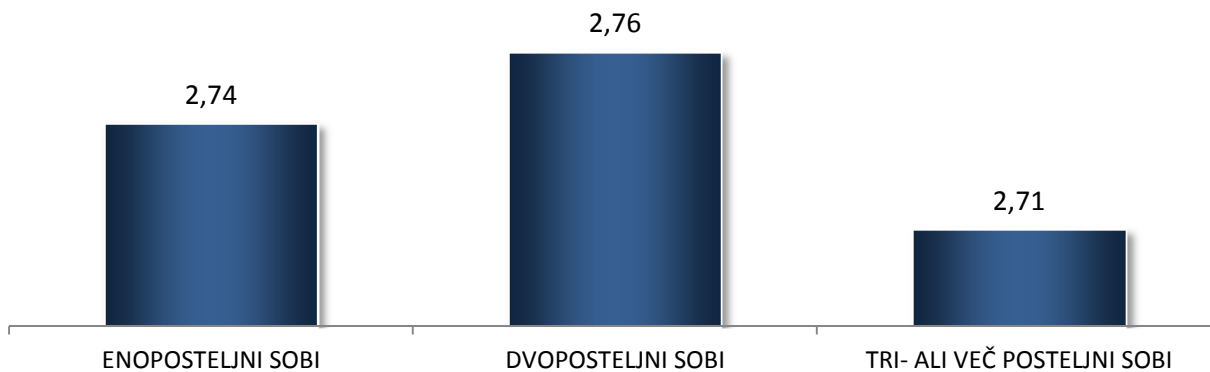
Ugotavljamo, da so na splošno najbolj zadovoljni stanovalci stari s skupno sumarno oceno 2,81 .  
 Najmanj zadovoljni uporabniki so v starostni skupini NAD 45 LET s skupno sumarno oceno 2,72 .

OD 26 DO 35 LET

## 4.1 Razlike glede na velikost sobe

	ENOPOSTELJ NA SOBA	DVOPOSTELJ NA SOBA	TRI- ALI VEČ POSTELJNA SOBA
Velikost vzorca:	58	43	46
Zadovoljstvo stanovalcev s socialnimi odnosi	2,75	2,79	2,83
Zadovoljstvo stanovalcev z zasebnostjo *	2,93	2,95	2,68
Zadovoljstvo stanovalcev s sobo in opremo	2,88	2,87	2,97
Zadovoljstvo stanovalcev z možnostjo soodločanja *	2,51	2,41	2,28
Zadovoljstvo stanovalcev s prehrano *	2,52	2,81	2,85
Zadovoljstvo stanovalcev s spremljevalnimi aktivnostmi	2,73	2,86	2,68
Zadovoljstvo stanovalcev z zaposlenimi	2,90	2,93	3,00
<b>Sumarno zadovoljstvo</b>	<b>2,74</b>	<b>2,76</b>	<b>2,71</b>

### •• Sumarne ocene zadovoljstva glede na velikost sobe



Ugotavljamo, da so na splošno najbolj zadovoljni uporabniki v **DVOPOSTELJNI SOBI** s skupno sumarno oceno **2,76** .  
 Najmanj zadovoljni stanovalci so nastanjeni v **TRI- ALI VEČ POSTELJNI SOBI** s skupno sumarno oceno **2,71** .

## 6. 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
↑	IMAM DOVOLJ PRIJATELJEV.	2,81
↑	S SOSTANOVALCI SE DOBRO RAZUMEM.	2,74

### •• OKVIRNI POGOJI

TREND	ELEMENTI	ZAD
↑	VŠEČ MI JE (MOJA) SOBA.	2,96
↓	MOJE OSEBNE STVARI SO TUKAJ NA VARNEM.	2,88
↓	LAHKO SE UMAKNEM, KO ŽELIM BITI SAM/A.	2,85
↑	TUKAJ SE DOBRO POČUTIM.	2,85

### •• SAMOSTOJNO ODLOČANJE IN INDIVIDUALNOST

TREND	ELEMENTI	ZAD
	LAHKO SODELUJEM PRI GOSPODINJSKIH OPRAVILIH.	2,68
	IMAM MOŽNOST Povedati svoje predloge ali pritožbe.	2,65
	IMAM MOŽNOST, DA ODLOČAM O STVAREH, KI SO MI POMEMBNE.	2,57
	LAHKO IZBIRAM, KAJ BOM JEDEL/A.	1,75

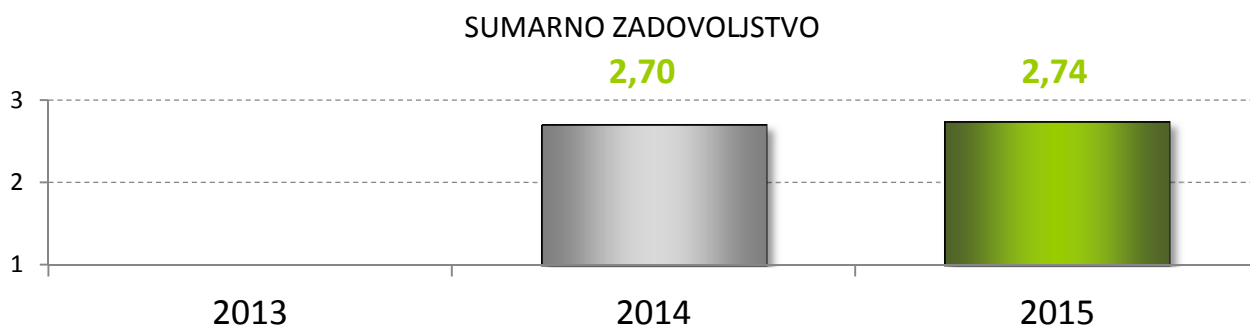
### •• BIVANJE IN ASISTENCA

TREND	ELEMENTI	ZAD
↑	DOBIM POMOČ OD ZAPOSLENIH, KO JO POTREBUJEM.	2,97
	ZAPOSLENI MI STVARI RAZLOŽIJO NA MENI RAZUMLJIV NAČIN.	2,96
↑	ZADOVOLJEN/A SEM Z AKTIVNOSTMI V PROSTEM ČASU.	2,93
↑	Z ZAPOSLENIMI SE DOBRO RAZUMEM.	2,88
↑	HRANA JE DOBRA.	2,72
	AKTIVNO SE VKLJUČUJEM V LOKALNO OKOLJE (OBISKI PRIREDITEV ŠPORT, KULTURA,...)	2,59

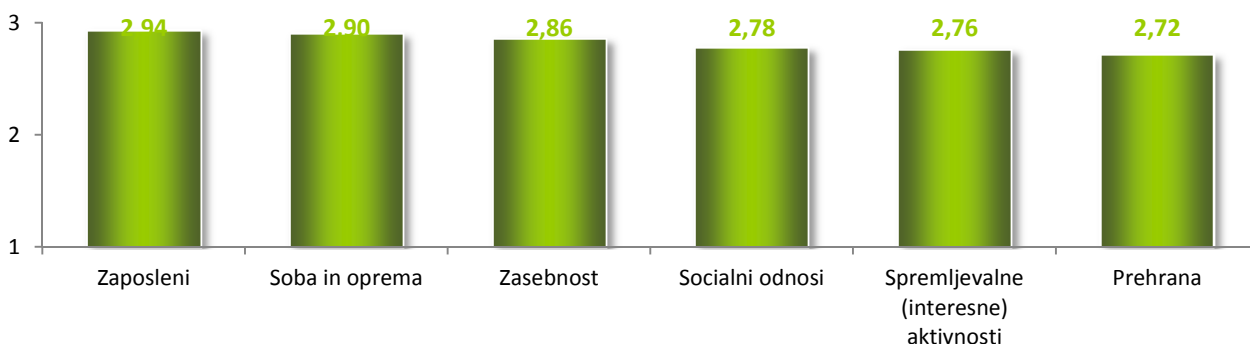
## ●● Povzetek rezultatov

V centru je vzpostavljen sistem spremljanja zadovoljstva stanovalcev 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 stanovalcev.

## ●● 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.

