

POROČILO

---

## RAZISKAVA ZADOVOLJSTVA Uporabnikov pomoči na domu

---

Primerjalna analiza

DOM STAREJŠIH OBČANOV NOVO MESTO - občina Straža

s k u p i n a  
**FABRIKA**

# 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

DOM STAREJŠIH OBČANOV NOVO MESTO - občina Straža

Šmihel 1

8000 Novo Mesto

## ODGOVORNE OSEBE

JANA ŠTRAKL

jana@skupina-fabrika.com

NINA KRISTL

nina@skupina-fabrika.com

## POROČILO

PRIMERJALNA ANALIZA ZADOVOLJSTVA UPORABNIKOV PnD 2017

21. februar 2018

## IZJAVA O ZAUPNOSTI

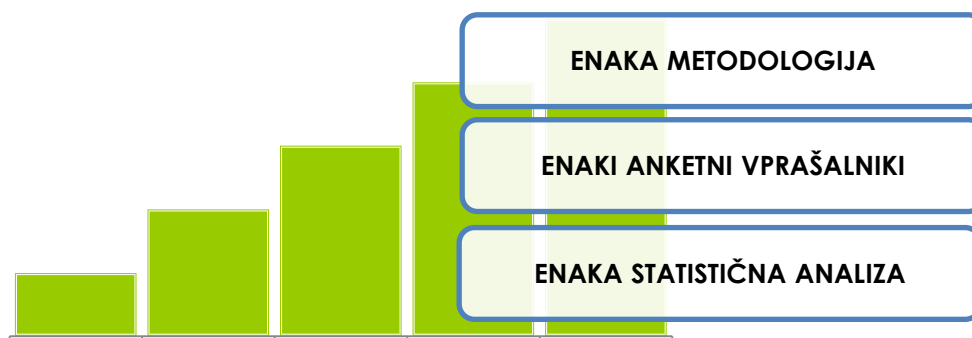
Podjetje Skupina FABRIKA, raziskave in razvoj, d.o.o. je v skladu s kodeksom ESOMAR in AAPOR zavezano k varovanju osebnih podatkov anketirancev. Izvajalec tako v vseh pogledih preprečuje, da bi bilo mogoče prepoznati identiteto anketirancev. Vse spremenljivke oziroma polja, ki bi lahko neposredno kazala 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
Model raziskave		4
<b>1. Opis vzorca</b>		<b>5</b>
1.1 Velikost vzorca		5
1.2 Socialni status		5
1.3 Pogostost obiskov		5
1.4 Fizična zmožnost		5
<b>2. Osnovne ugotovitve</b>		<b>6</b>
2.1 Pregled trendov sumarnih ocen skozi leta		6
2.2 Pregled ocen zadovoljstva po področjih		6
<b>3. Rangiranje ocen zadovoljstva</b>		<b>7</b>
Določanje ciljnih vrednosti		7
3.1 ZADOVOLJSTVO S STORITVAMI		8
3.2 ZADOVOLJSTVO Z ODNOSOM		9
3.3 ZADOVOLJSTVO Z OBISKI		10
<b>4. Sumarni rezultati</b>		<b>11</b>
4.1 Rang sumarne ocene zadovoljstva		11
<b>5. Analiza srednjih vrednosti na nivoju elementov</b>		<b>12</b>
5.1 Odstopanje ocen elementov od povprečja		13
<b>PRILOGE</b>		
Povzetek rezultatov		

## •• Opis raziskave in metodologija analize

Poročilo predstavlja zaključno letno poročilo raziskave zadovoljstva uporabnikov pomoči na domu v organizacijah socialnega varstva, ki so bili v letu 2017 vključeni v standardizirano raziskavo zadovoljstva. Poročilo je osnova za relativno vrednotenje rezultatov organizacije glede na podatke vseh ostalih organizacij. Prikazani so podatki za vašo organizacijo, pri čemer so podatki za ostale vključene organizacije prikazani, vendar brez navedbe njihovih nazivov. To pomeni, da so podatki strogo zaupni in jih bomo kot take tudi v bodoče obravnavali. Dodatno so v tem poročilu na voljo skupna povprečja, torej povprečja vseh vključenih organizacij bodisi v obliki same številke ali v obliki odklona ocen vaše organizacije od povprečja vseh ostalih, na osnovi česar je omogočeno relativno vrednotenje - "benchmarking" lastne organizacije.

Dodana vrednost, ki jo predstavlja to poročilo izhaja iz dejstva, da vsako statistično merjenje vsebuje neko standardno napako. Zato je optimalen način za čim bolj realno vrednotenje lastne kakovosti primerjava z ostalimi organizacijami na osnovi:



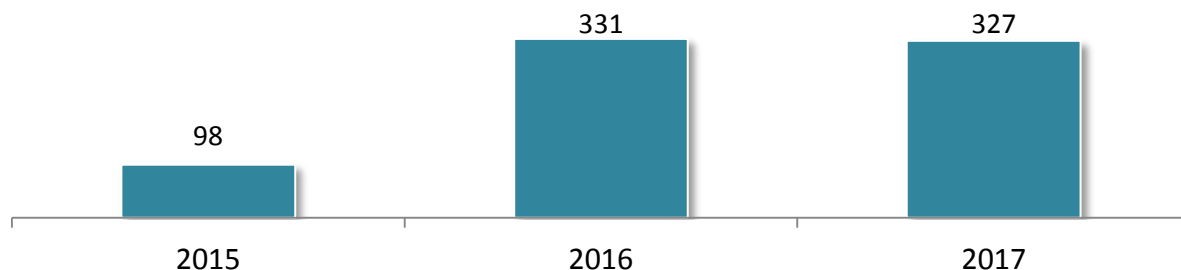
Skupna letna primerjalna analiza daje prednost primerjavam individualne organizacije s povprečjem vseh vključenih organizacij in za razliko od Osnovne analize merjenja zadovoljstva ne obravnava notranjih razmerij v rezultatih. Obe analizi služita kot dopolnilo ena drugi. Osnovna analiza se osredotoča na natančnejše tolmačenje rezultatov, podrobnejše analize in obravnavo razlik med skupinami znotraj organizacije, ter tudi analizo odprtih odgovorov. V kolikor iz Skupne letne primerjalne analize izhaja, da je neko področje problematično, je smiselno rezultate pretehtati tudi v okviru osnovnih analiz ter obratno. Na primer: če je element pozicioniran v kritično območje in pomeni priložnost za izboljšave gledano iz vidika primerjav, ga zato, da bi problem bolje razumeli, preverimo v Osnovni analizi, kako tam odstopa glede na individualno povprečje elementov in če je v odprtih odgovorih možno najti smiselne povezave in nastavke za praktično ukrepanje in razloge za rezultate. Stanje v vaši organizaciji, ki ga predstavlja raziskava zadovoljstva, lahko bolj ali manj odstopa od vaših predstav. Pri tem za proces upravljanja kakovosti raziskava nudi širok spekter različnih kazalnikov za spremljanje kakovosti storitev.

## 1. Opis vzorca

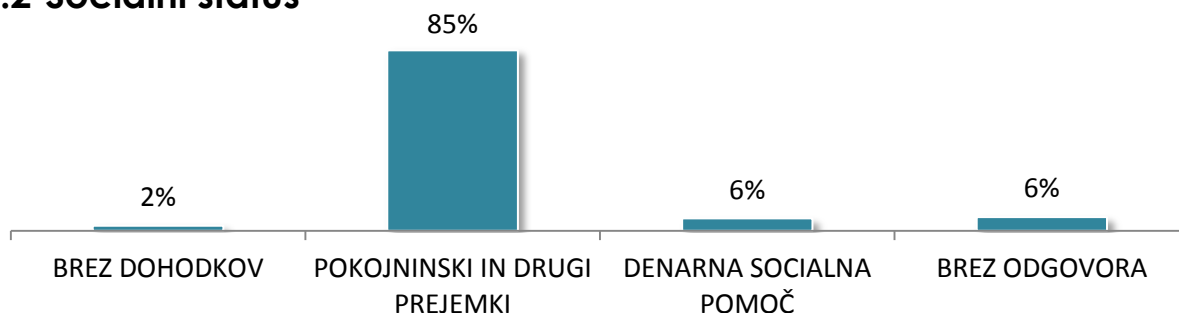
Analiza vzorca predstavlja skupino vseh uporabnikov, ki so v letu 2017 vključeni v raziskavo standardiziranega merjenja zadovoljstva. Skupno je v raziskavi sodelovalo 12 institucij s področja socialnega varstva.

### 1.1 Velikost vzorca

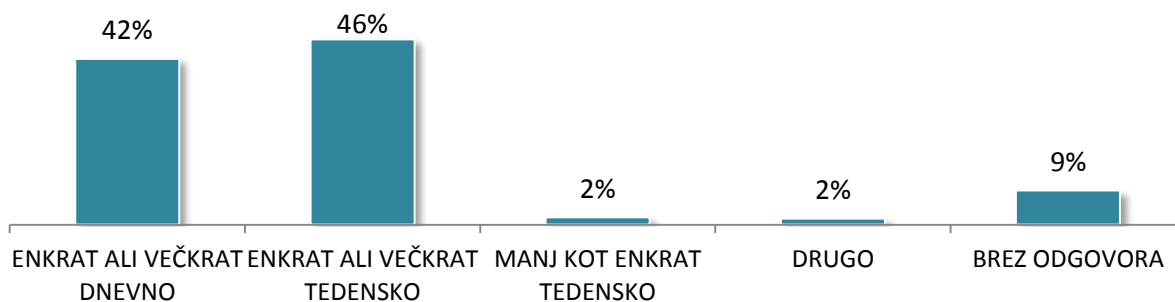
V letu 2017 se je v raziskavo zadovoljstva vključilo 327 uporabnikov storitve pomoči na domu.



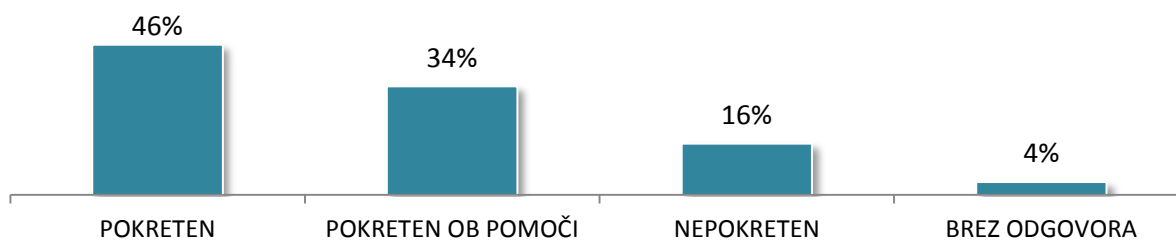
### 1.2 Socialni status



### 1.3 Pogostost obiskov



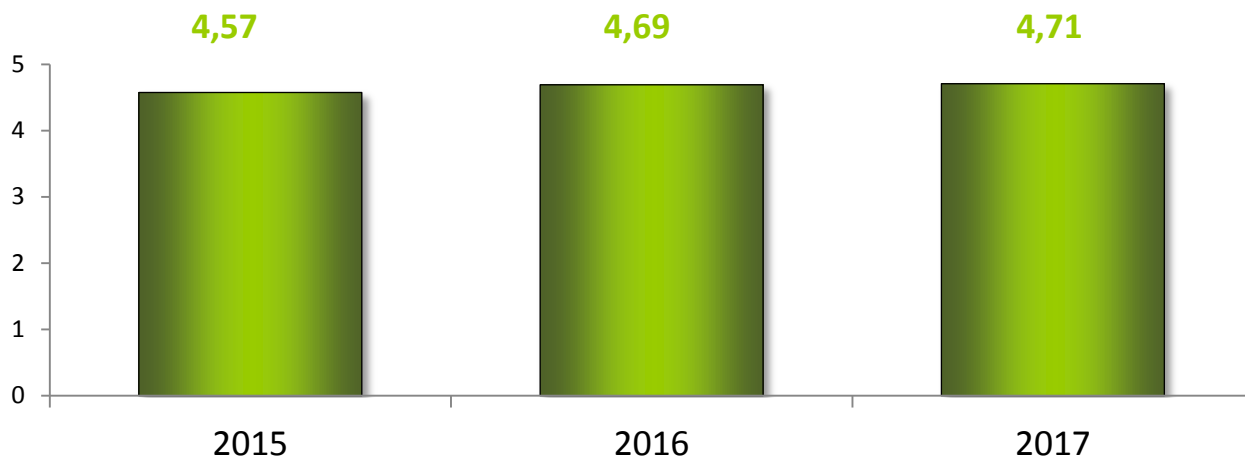
### 1.4 Fizična zmožnost



## 2. Osnovne ugotovitve

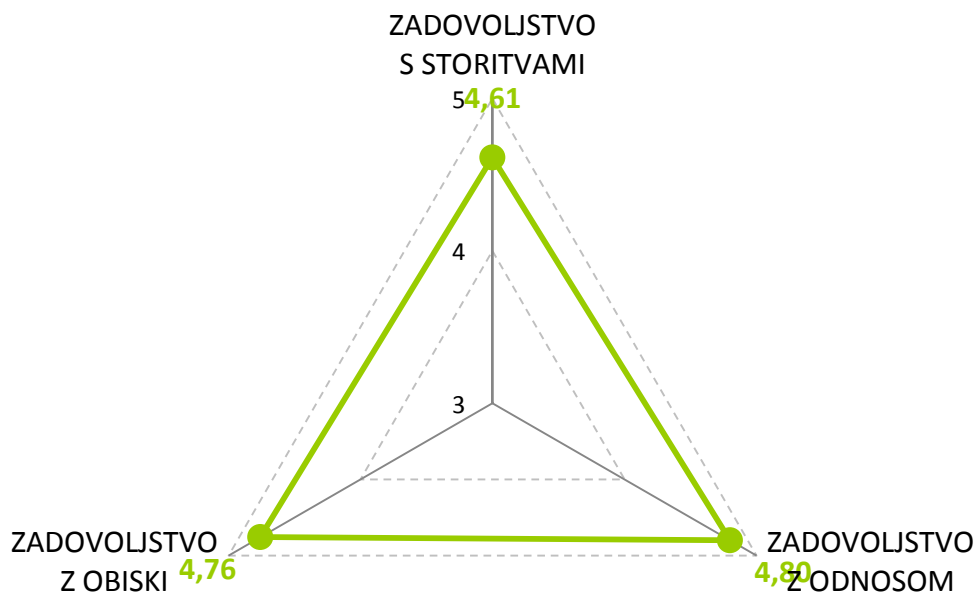
V tem poglavju so zbrane glavne ugotovitve z analizo na vseh zbranih podatkih v letu 2017. V analizo so zajeti vsi uporabniki sotrivitve pomoči na domu, ki so v letu 2017 sodelovali v standardizirani raziskavi zadovoljstva, zato rezultati predstavljajo splošne ugotovitve stanja na področju zadovoljstva.

### 2.1 Pregled trendov sumarnih ocen skozi leta



Pri primerjavi ocen skozi večletno spremljanje zadovoljstva ugotovimo, da se le-to vsako leto postopoma zvišuje. Stopnja zadovoljstva je v zadnjih treh letih narasla za 0,13 ocene. V splošnem lahko trdimo, da so uporabniki zelo zadovoljni s storitvami v okviru programa pomoči na domu.

### 2.2 Pregled ocen zadovoljstva po področjih



V letu 2017 beležimo najvišjo oceno zadovoljstva na področju zadovoljstva z odnosom, najnižjo oceno zadovoljstva pa na področju zadovoljstva s storitvami.

### 3. Rangiranje ocen zadovoljstva

Spodnje tabele prikazujejo lestvico vseh organizacij, vključenih v raziskavo. Organizacije na lestvici so rangirane glede na dosežene ocene zadovoljstva in so vse, razen vaše, ustrezno zakodirane, tako da identitete drugih organizacij ni mogoče razkriti. Zadnji stolpec je namenjen izračunu odstopanja organizacij **od skupne povprečne ocene zadovoljstva**. V kolikor je številka pozitivna in obarvana zeleno, velja, da se organizacija z oceno zadovoljstva nahaja nad povprečjem in, v kolikor je odstopanje negativno in obarvano oranžno, se organizacija nahaja pod skupnim povprečjem glede na oceno zadovoljstva.

#### •• Določanje ciljnih vrednosti

Prikazi v nadaljnih poglavjih ponazarjajo razpon ocen vaše organizacije v primerjavi z drugimi. Uporabni so za orientacijo pri določanju **ciljne vrednosti** za naslednje leto. Npr. če bi se v naslednjem letu želeli na določenem kazalniku odrezati bolje, si morate postaviti ciljno vrednost, ki je višja od organizacije, uvrščene na mesto pred vašo ali še višje. Prikaz je hkrati namenjen čim bolj realni orientaciji glede ciljne vrednosti. Ne postavljajte si ciljev, ki so več kot tri mesta od tam, kjer se nahaja vaša organizacija letos – kakovost storitev izboljšujemo postopoma.

#### •• Primer

RANG	ORGANIZACIJA	odstopanje Z od povp.	Zadovoljstvo
1		1,54	4,56
2		1,39	4,41
3		0,99	4,01
4		0,39	3,41
5		0,30	3,31
6		-0,07	2,95
7	PRIMER	-0,11	2,91
8		-0,39	2,63
9		-0,62	2,40
10		-0,65	2,37
11		-0,66	2,36
12		-0,67	2,35
13		-0,67	2,35
14		-0,77	2,25

Okvir določanja  
CILJNIH  
VREDNOSTI.

### 3.1 ZADOVOLJSTVO S STORITVAMI

1.UPORABNIKI

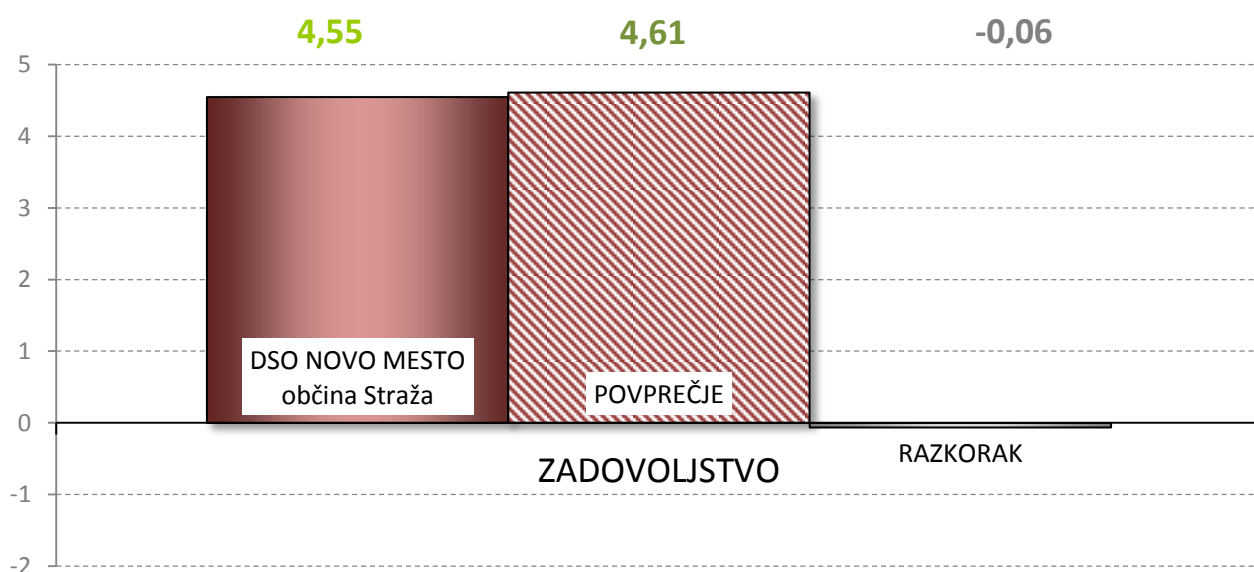
#### 1.1 ZADOVOLJSTVO S STORITVAMI

##### •• Opis

Področje delovanja, ki zadeva Zadovoljstvo uporabnikov s storitvami je sestavljeno iz osmih vprašanj, ki preverjajo kako so uporabniki zadovoljni z različnimi storitvami, ki jih koristijo - pomoč pri dnevnih opravilih, postrežba hrane, pomivanje posode, informiranje ustanov o zdravstvenem stanju, spremstvo k zdravniku,...

##### •• Odstopanje ocen zadovoljstva od skupnega povprečja

#### ZADOVOLJSTVO S STORITVAMI



##### •• Interpretacija

Vaša organizacija se v primerjavi z ostalimi po oceni zadovoljstva na področju ZADOVOLJSTVO S STORITVAMI nahaja na 8. mestu. Povprečna ocena zadovoljstva vseh uporabnikov, ki so sodelovali v raziskavi znaša 4,61 medtem ko stopnja zadovoljstva vaših uporabnikov znaša 4,55. Od povprečne ocene zadovoljstva vseh organizacij odstopa za -0,06, kar pomeni, da se nahaja pod skupnim povprečjem vseh vključenih organizacij.

#### ZADOVOLJSTVO S STORITVAMI

LESTVICA OCEN ZADOVOLJSTVA				
RANG	ORGANIZACIJA	Odstopanje od povprečja		Z
1		0,23		4,84
2		0,22		4,83
3		0,14		4,75
4		0,12		4,73
5		0,08		4,69
5		0,08		4,69
7		0,00		4,61
8	DSO NOVO MESTO - Občina Straža	-0,06		4,55
9		-0,09		4,52
10		-0,14		4,47
11		-0,15		4,46
12		-0,40		4,22



## 3.2 ZADOVOLJSTVO Z ODNOSOM

1. UPORABNIKI

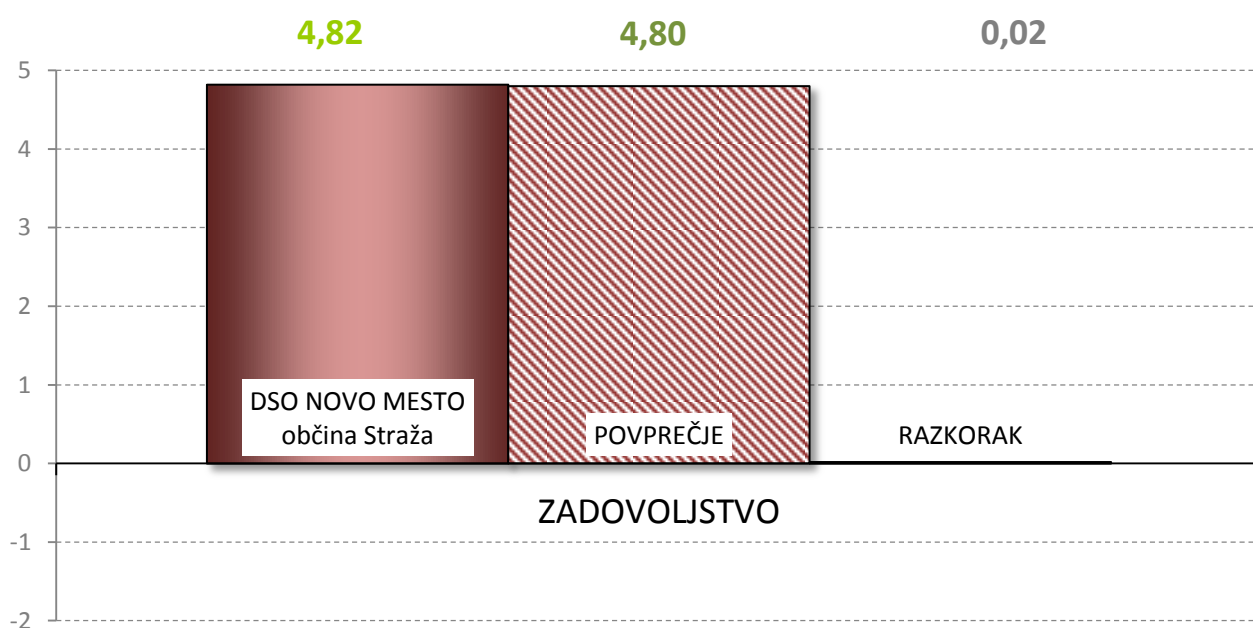
### 1.2 ZADOVOLJSTVO Z ODNOSOM

#### •• Opis

Področje delovanja, ki zadeva Zadovoljstvo uporabnikov z odnosom je sestavljeno iz petih vprašanj, ki preverjajo kako so uporabniki zadovoljni z razumevanjem njihovih potreb s strani zaposlenih/oskrbovalcev, z možnostjo izražanjem kritike, s spoštljivostjo ter zaupanjem.

#### •• Odstopanje ocen zadovoljstva od skupnega povprečja

##### ZADOVOLJSTVO Z ODNOSOM



#### •• Interpretacija

Vaša organizacija se v primerjavi z ostalimi po oceni zadovoljstva na področju ZADOVOLJSTVO Z ODNOSOM nahaja na 6. mestu. Povprečna ocena zadovoljstva vseh uporabnikov, ki so sodelovali v raziskavi znaša 4,8, medtem ko stopnja zadovoljstva vaših uporabnikov znaša 4,82. Od povprečne ocene zadovoljstva vseh organizacij odstopa za 0,02, kar pomeni, da se nahaja nad skupnim povprečjem vseh vključenih organizacij.

##### ZADOVOLJSTVO Z ODNOSOM

LESTVICA OČEN ZADOVOLJSTVA			
RANG	ORGANIZACIJA	Odstopanje od povprečja	Z
1		0,17	4,97
2		0,12	4,92
3		0,11	4,91
4		0,09	4,89
5		0,07	4,87
6		0,02	4,82
6	DSO NOVO MESTO - Občina Straža	0,02	4,82
8		0,01	4,81
9		-0,05	4,75
10		-0,10	4,70
11		-0,12	4,68
12		-0,14	4,46

### 3.3 ZADOVOLJSTVO Z OBISKI

1.UPORABNIKI

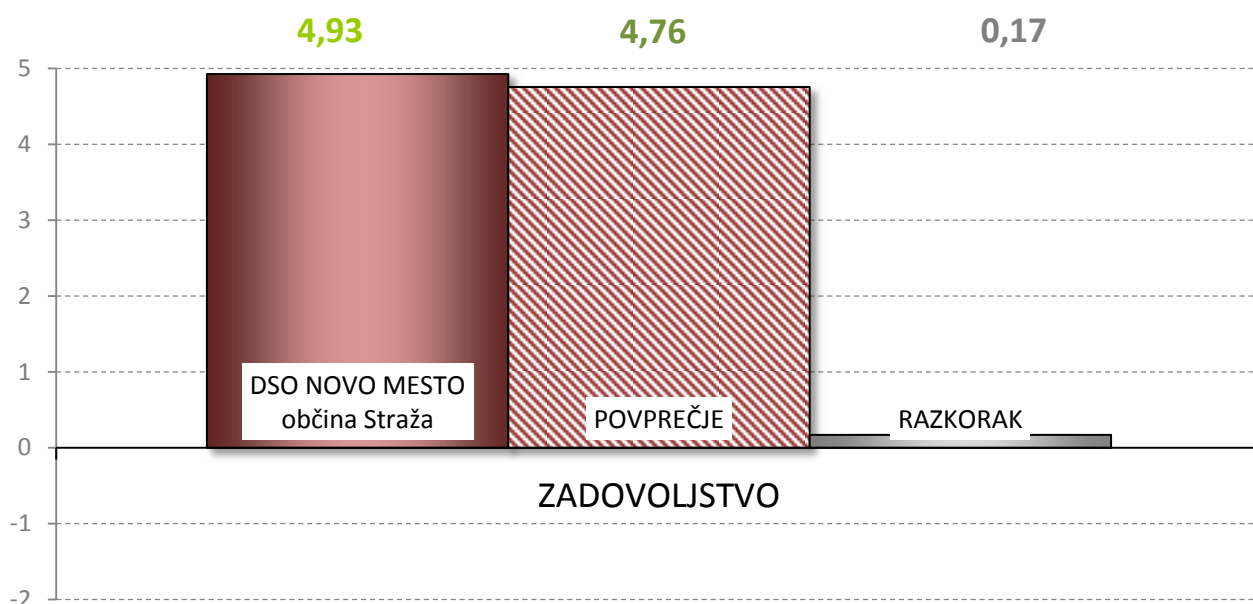
#### 1.3. ZADOVOLJSTVO Z OBISKI

##### •• Opis

Področje delovanja, ki zadeva Zadovoljstvo uporabnikov z obiski je sestavljeno iz petih vprašanj, ki preverjajo kako so uporabniki zadovoljni z dogovarjanjem o različnih zadevah, upoštevanje želja, ustreznostjo termina, pogostost obiskov,...

##### •• Odstopanje ocen zadovoljstva od skupnega povprečja

#### ZADOVOLJSTVO Z OBISKI



##### •• Interpretacija

Vaša organizacija se v primerjavi z ostalimi po oceni zadovoljstva na področju ZADOVOLJSTVO Z OBISKI nahaja na 1. mestu. Povprečna ocena zadovoljstva vseh uporabnikov, ki so sodelovali v raziskavi znaša 4,76, medtem ko stopnja zadovoljstva vaših uporabnikov znaša 4,93. Od povprečne ocene zadovoljstva vseh organizacij odstopa za 0,17, kar pomeni, da se nahaja nad skupnim povprečjem vseh vključenih organizacij.

#### ZADOVOLJSTVO Z OBISKI

LESTVICA OCEN ZADOVOLJSTVA			
RANG	ORGANIZACIJA	Odstopanje od povprečja	Z
1	DSO NOVO MESTO - Občina Straža	0,17	4,93
2		0,16	4,92
3		0,13	4,89
4		0,10	4,86
5		0,05	4,81
6		0,04	4,80
7		0,01	4,77
8		0,00	4,76
9		-0,10	4,66
10		-0,12	4,64
11		-0,19	4,57
12		-0,25	4,50

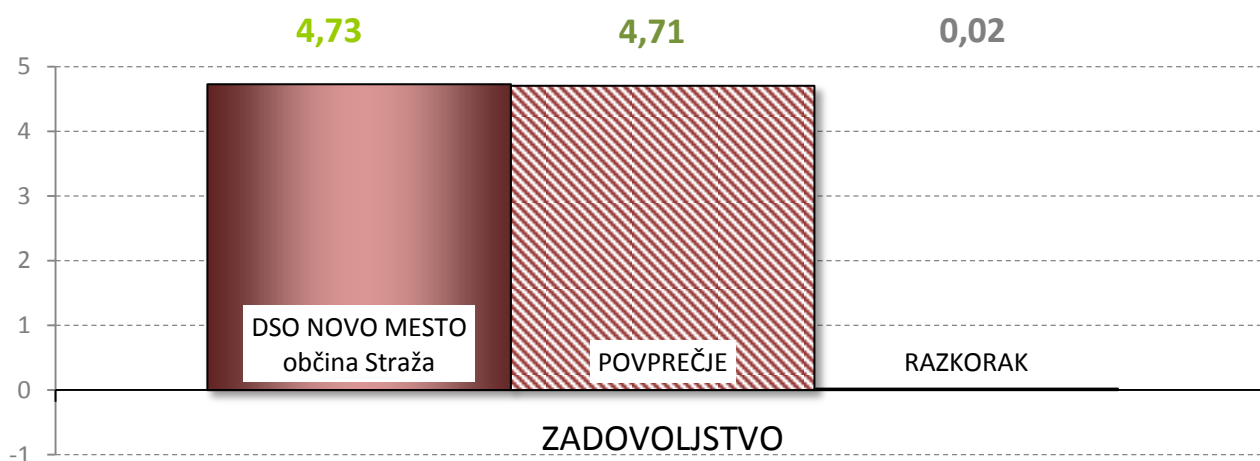
## 4. Sumarni rezultati

### 4.1 Rang sumarne ocene zadovoljstva

- Vaša organizacija se v primerjavi z ostalimi po sumarni oceni zadovoljstva nahaja na 7. mestu.
- Sumarna stopnja zadovoljstva vaših uporabnikov znaša 4,73.
- Od povprečne sumarne ocene zadovoljstva vseh organizacij odstopa za 0,02, kar pomeni, da se nahaja nad skupnim povprečjem vseh vključenih organizacij.

#### •• Odstopanje ocen zadovoljstva od skupnega povprečja

SUMARNA OCENA ZADOVOLJSTVA



#### RANG SUMARNE OCENE ZADOVOLJSTVA

LESTVICA OCEN ZADOVOLJSTVA			
RANG	ORGANIZACIJA	Odstopanje od povprečja	Z
1		0,19	4,90
2		0,12	4,83
3		0,09	4,80
4		0,08	4,79
5		0,07	4,78
6		0,06	4,77
7	DSO NOVO MESTO - Občina Straža	0,02	4,73
8		-0,03	4,68
9		-0,07	4,64
10		-0,11	4,60
11		-0,13	4,58
12		-0,14	4,37

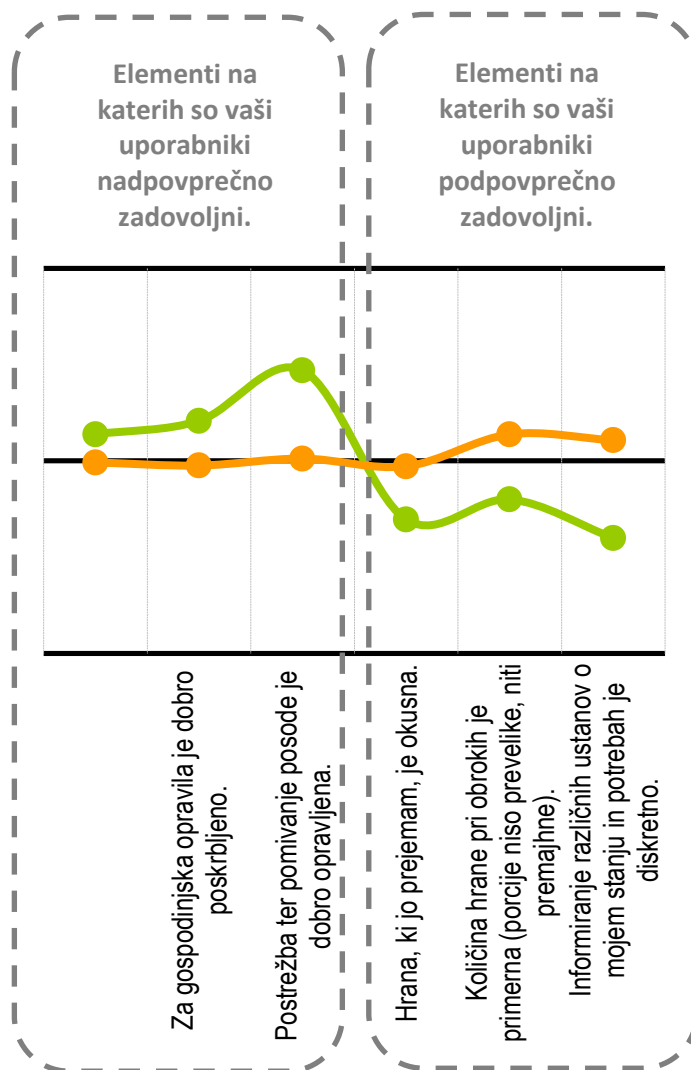
## 5. Analiza srednjih vrednosti na nivoju elementov

### 5.1 Odstopanje ocen elementov od povprečja

V prejšnjih poglavjih so primerjave med organizacijami analizirane na nivoju kazalnikov, spodnje analize pa primerjajo vašo organizacijo z ostalimi na nivoju elementov oziroma posameznih vprašanj za vsak kazalnik posebej oz. posebej za vsak DELNI REZULTAT.

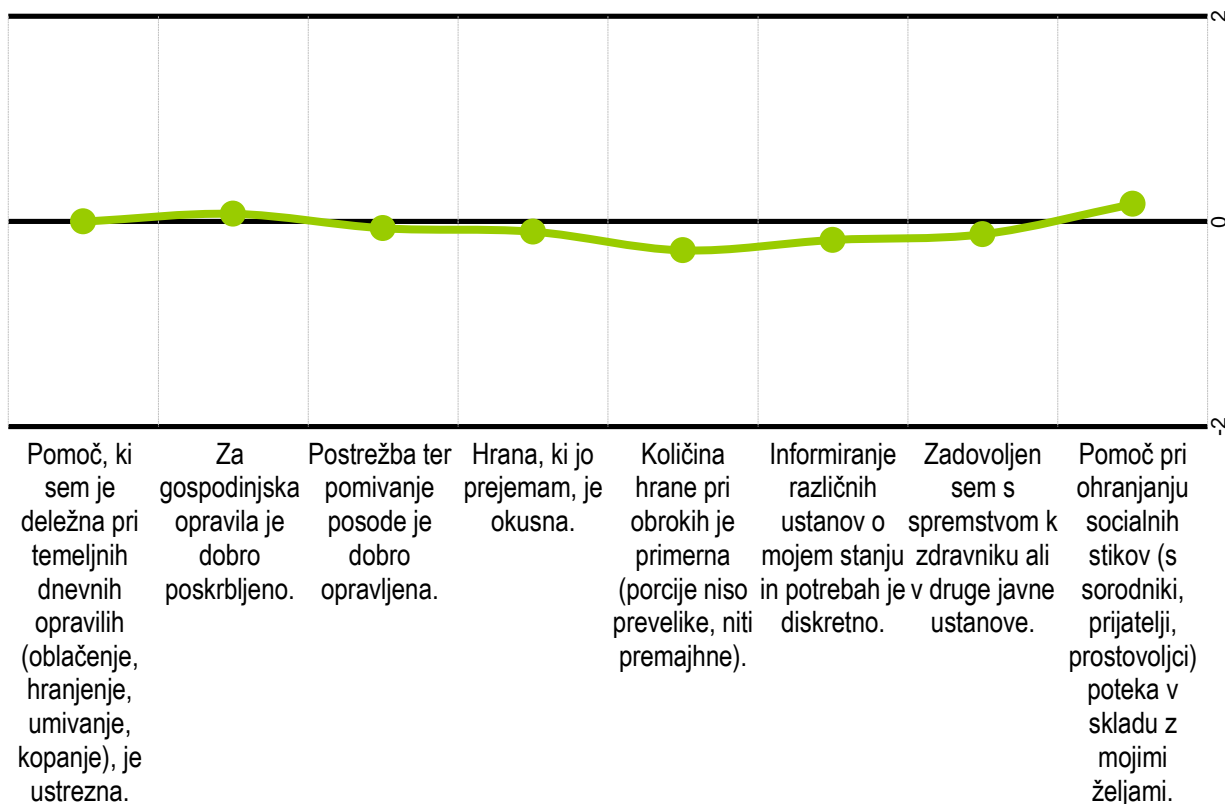
Spodnje slike prikazujejo kazalnike ločeno, in sicer, kakšna so odstopanja ocen vaše organizacije v primerjavi s povprečjem vseh vključenih organizacij. Razlike v pozitivnih vrednostih - torej vrednosti nad horizontalno sredinsko črno črto, pomenijo, da ima vaša organizacija na tem elementu višjo oceno, kot je skupno povprečje na dotičnem elementu. Razlike v negativnih vrednostih - torej pod črno horizontalno črto, ki odraža povprečje vseh organizacij, kažejo na elemente, kjer se ocena vaše organizacije nahaja pod skupnim povprečjem. V grafičnem prikazu stav prav tako predstavljeni dve dimenziji - vrednosti znanega zadovoljstva (zeleno) kot tudi vrednosti pomembnosti oziroma pričakovanj uporabnikov (oranžno).

#### •• Primer



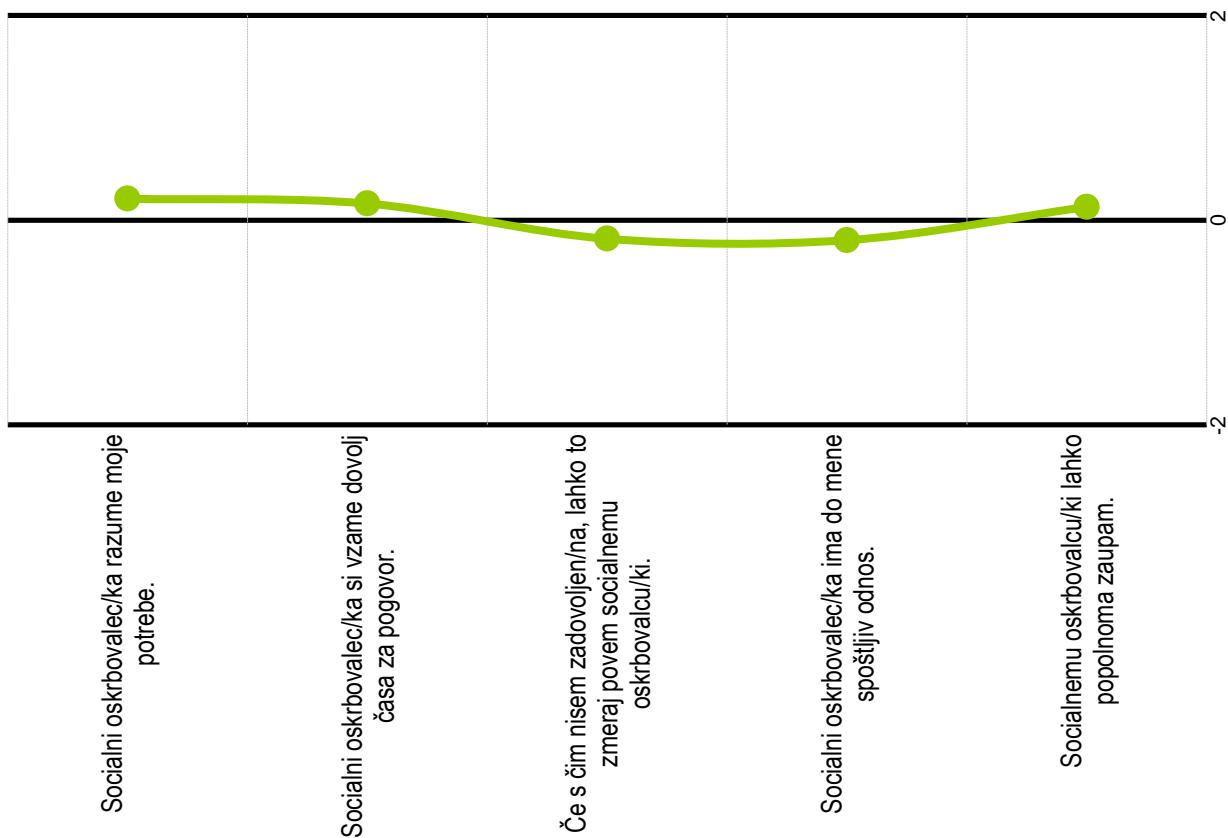
\* V primeru, da dimenzije pomembnosti niste merili, rezultati niso prikazani.

## •• ZADOVOLJSTVO S STORITVIJO



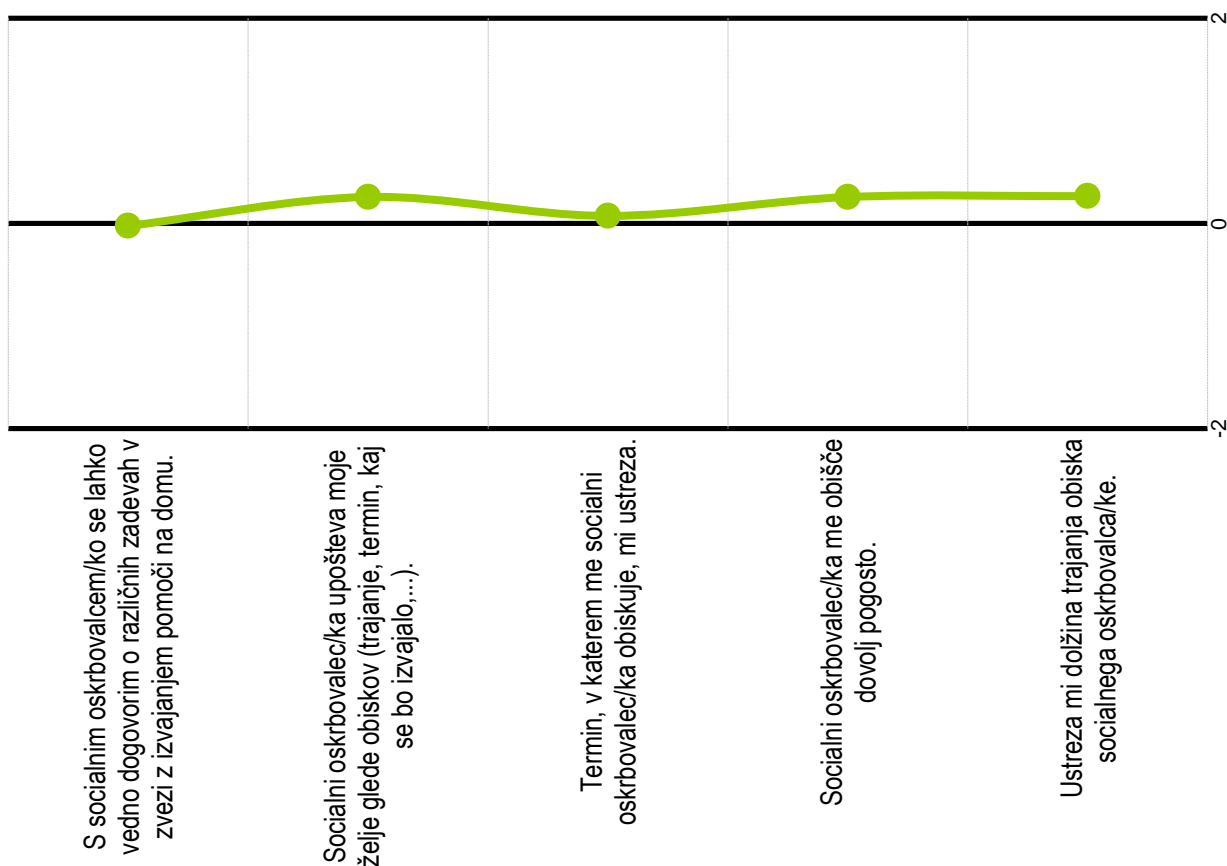
● Zadovoljstvo		ELEMENTI	Pomembnost ●	
Odstopanja			Odstopanja	
0,00	↓	Pomoč, ki sem je deležna pri temeljnih dnevnih opravilih (oblačenje, hranjenje, umivanje, kopanje), je ustrezna.		
0,08	↑	Za gospodinjstva opravila je dobro poskrbljeno.		
-0,07	↓	Postrežba ter pomivanje posode je dobro opravljena.		
-0,10	↓	Hrana, ki jo prejemam, je okusna.		
-0,28	↓	Količina hrane pri obrokih je primerna (porcije niso prevelike, niti premajhne).		
-0,18	↓	Informiranje različnih ustanov o mojem stanju in potrebah je diskretno.		
-0,12	↓	Zadovoljen sem s spremstvom k zdravniku ali v druge javne ustanove.		
0,17	↑	Pomoč pri ohranjanju socialnih stikov (s sorodniki, prijatelji, prostovoljci) poteka v skladu z mojimi željami.		

## •• ZADOVOLJSTVO Z ODNOSOM



● Zadovoljstvo		ELEMENTI	Pomembnost ●	
Odstopanja			Odstopanja	
0,21	↑	Socialni oskrbovalec/ka razume moje potrebe.		
0,16	↑	Socialni oskrbovalec/ka si vzame dovolj časa za pogovor.		
-0,18	↓	Če s čim nisem zadovoljen/na, lahko to zmeraj povem socialnemu oskrbovalcu/ki.		
-0,20	↓	Socialni oskrbovalec/ka ima do mene spoštljiv odnos.		
0,13	↑	Socialnemu oskrbovalcu/ki lahko popolnoma zaupam.		

## •• ZADOVOLJSTVO Z OBISKI



● Zadovoljstvo		ELEMENTI	Pomembnost ●	
Odstopanja			Odstopanja	
-0,02	↓	S socialnim oskrbovalcem/ko se lahko vedno dogovorim o različnih zadevah v zvezi z izvajanjem pomoči na domu.		
0,26	↑	Socialni oskrbovalec/ka upošteva moje želje glede obiskov (trajanje, termin, kaj se bo izvajalo,...).		
0,07	↑	Termin, v katerem me socialni oskrbovalec/ka obiskuje, mi ustreza.		
0,26	↑	Socialni oskrbovalec/ka me obišče dovolj pogosto.		
0,27	↑	Ustreza mi dolžina trajanja obiska socialnega oskrbovalca/ke.		

## Povzetek rezultatov

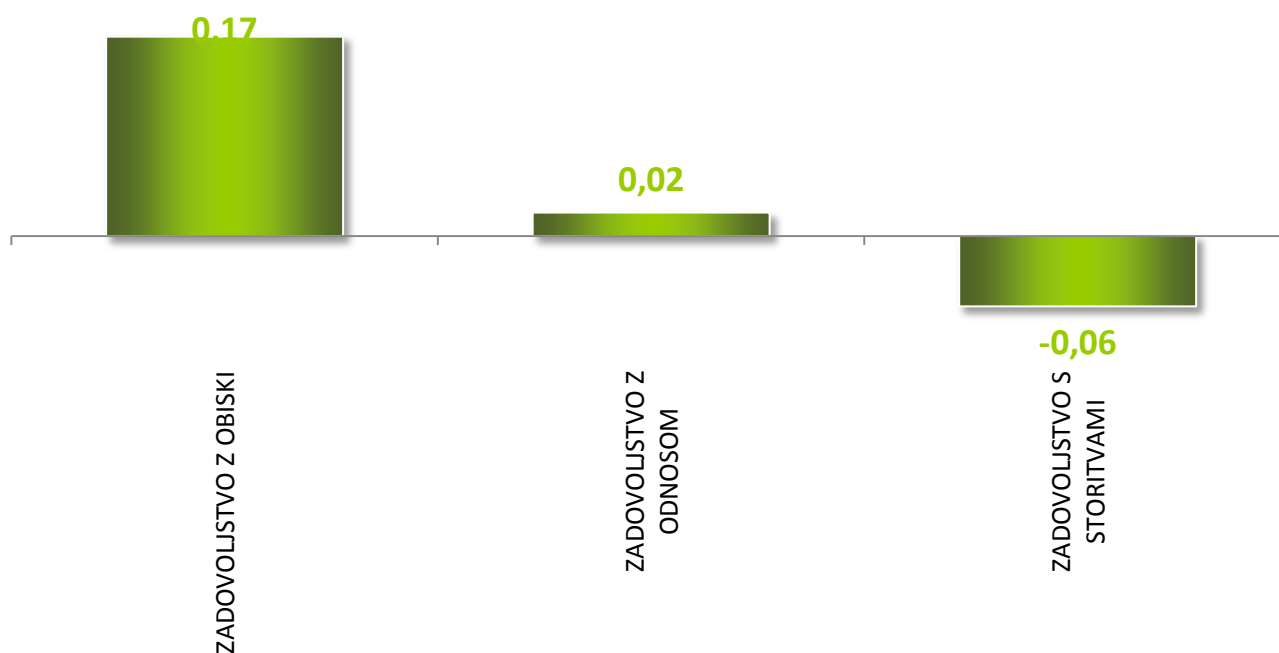
V organizaciji je vzpostavljen sistem spremljanja zadovoljstva uporabnikov pomoči na domu z vključitvijo v standardizirano raziskavo merjenja zadovoljstva, ki omogoča spremljanje trendov skozi leta ter primerjavo rezultatov z drugimi sorodnimi organizacijami. Vsi zbrani rezultati in informacije so osnova za usmerjeno sprejemanje ukrepov za zagotavljanje večjega zadovoljstva uporabnikov.

### Primerjava ocen splošnega zadovoljstva



Povprečna sumarna stopnja zadovoljstva uporabnikov vseh organizacij v letu 2017 znaša 4,71, medtem ko znaša stopnja zadovoljstva uporabnikov v vaši organizaciji 4,73. Od povprečne sumarne ocene zadovoljstva vseh organizacij odstopa za 0,02, kar pomeni, da se nahaja nad skupnim povprečjem vseh vključenih organizacij.

### Razvrščanje odstopanj od povprečja po ocenah zadovoljstva po posameznih področjih



Če posamezna področja zadovoljstva uporabnikov razvrstimo po odstopanju od povprečnega zadovoljstva uporabnikov vseh vključenih organizacij, ugotovimo, da je najboljši rezultat dosežen na področju zadovoljstva z obiski, saj to področje v največji meri odstopa od skupnega povprečja zadovoljstva uporabnikov v pozitivno smer.



## Najvišja in najnižja odstopanja ocen elementov od povprečja

Spodnji graf prikazuje odstopanja ocen zadovoljstva vaših uporabnikov od skupnega povprečja. Pri tem so z zeleno obarvani elementi, ki se v primerjavi s povprečjem izkažejo kot najboljše ocenjeni, in z oranžno tisti elementi, ki so v primerjavi s povprečjem ocenjeni najnižje.

