



Pregled povratnih informacij skozi leta

Povratne informacije stanovalcev, njihovih svojcev in zaposlenih pridobivamo z ugotavljanjem zadovoljstva stanovalcev, svojcev in zaposlenih preko anket, razgovorov in pritožb. Vse zbrane informacije so osnova za nenehno izboljševanje in zagotavljanje večjega zadovoljstva stanovalcev in za izvedbo ustreznih preventivnih in popravilnih ukrepov.

Rezultati analiz anket, ki so bile opravljene s strani Fabrike skozi čas:

		Leto				
		2012	2013	2014	2015	2016
Stanovalci	ocena zadovoljstva s standardom nege in oskrbe, ki vključuje prehrano, bivalne pogoje, čistočo, vzdrževanje in zdravstveno nego	4,44	4,44	4,41↓	4,52↑	4,61↑
Svojci	ocena zadovoljstva s standardom nege in oskrbe, ki vključuje prehrano, nego in oskrbo, samostojnost, aktivnost, odnos zaposlenih			4,36	4,03↓	4,06↑
	ocena zadovoljstva z vključenostjo svojcev (obveščanje, sodelovanje s svojci, sprejemanje kritike zaposlenih, zasebnost, možnost pogovora s stanovalci)	4,15	3,97	4,46	4,19↓	4,18↓
	ocena zadovoljstva z imidžom Doma (zunanji izgled, ugled v lokalni skupnosti)			4,35	4,21↓	4,22↑
Zaposleni	ocena zadovoljstva z interdisciplinarnim sodelovanjem, ki vključuje medsebojno pomoč, sodelovanje zaposlenih, potek dela, stik z vodji			3,80	3,15↓	3,59↑
	ocena zadovoljstva s sprejemanjem vizije (vizija Doma, ugled)	3,63	3,55	3,79	3,12↓	3,60↑
	ocena zadovoljstva s klimo v organizaciji, ki vključuje občutek sprejetosti, enakovrednost, neformalna srečanja, nenasilje			4,02	3,33↓	3,77↑

Zadovoljstvo anketirancev iz analiz anket, ki so bile opravljene s strani Fabrike:

		2013	2014	2015	2016
<u>Stanovalci:</u> ocena zadovoljstva s standardom nege in oskrbe, ki vključuje prehrano, bivalne pogoje, čistočo, vzdrževanje in zdravstveno nego	Zelo zadovoljni	52%	47% ↓	43% ↓	75% ↑
	Zadovoljni	42%	47% ↑	57% ↑	25% ↓
	Niti zadovoljni niti nezadovoljni	6%	6%	0% ↓	0%
	Nezadovoljni	0%	0%	0%	0%
<u>Svojci:</u> ocena zadovoljstva s standardom nege in oskrbe, ki vključuje sprejem v dom, informacije o zdravstvenem stanju, kvaliteto oskrbe in nege, varstvo osebne integritete ter samostojnost	Zelo zadovoljni	15%	57% ↑	39% ↓	36% ↓
	Zadovoljni	68%	33% ↓	42% ↑	48% ↑
	Niti zadovoljni niti nezadovoljni	18%	7%	15% ↑	13%
	Nezadovoljni	0%	3% ↑	3%	3%
<u>Zaposleni:</u> ocena zadovoljstva	Zelo zadovoljni	7%	23% ↑	17% ↓	11% ↓
	Zadovoljni	48%	55% ↑	30%	55%
	Niti zadovoljni niti nezadovoljni	38%	22% ↓	22%	26% ↑
	Nezadovoljni	7%	0% ↓	6% ↑	8% ↑

Pri analizi anket s strani Fabike so bili izpostavljeni sledeči elementi:

		2013	2014	2015	2016
Stanovalci	Najbolje ocenjeni elementi	<ul style="list-style-type: none"> - urnik obrokov - odprtost Doma za različna prepričanja - popravila okvar - domski zdravnik - spoštovanje osebnega dostojanstva 	<ul style="list-style-type: none"> - sam odločam o preživljanju prostega časa - hitra popravila okvar - imamo zanimive prireditve in praznovanja - količina hrane pri obrokih je primerna - ure obrokov so ustrezne 	<ul style="list-style-type: none"> - če se v sobi kaj pokvari, hišnik dobro poskrbi za popravilo - v Domu imamo zanimive prireditve - <u>ure obrokov mi ustrezajo</u> - v sobi mi je zagotovljena zasebnost - domski zdravnik svoje delo dobro opravlja 	<ul style="list-style-type: none"> - <u>če se v sobi kaj pokvari, hišnik dobro poskrbi za popravilo</u> - <u>ure obrokov mi ustrezajo</u> - zaposleni so do mene zmeraj prijazni - imam občutek, da me zaposleni spoštujejo - v domu je omogočeno izražanje svojega verskega prepričanja
	Najslabše ocenjeni elementi	<ul style="list-style-type: none"> - možnost sooblikovanja jedilnika - storitve delovne terapije - sanitarije v Domu - možnost izražanja kritike in odziv osebja na kritike 	<ul style="list-style-type: none"> - imam občutek, da me zaposleni ne spoštujejo dovolj - hrana ni dobra - <u>pri pripravi jedilnikov se ne upoštevajo moje želje</u> - ne morem se dogovoriti za čas o opravljanju nege in umivanja - <u>ni mi všeč ponudba delovne terapije</u> 	<ul style="list-style-type: none"> - <u>ko imam težave, mi zaposleni ne prisluhnejo</u> - lokacija, kjer se Dom nahaja, mi ne ustreza - <u>pri pripravi jedilnikov se ne upoštevajo moje želje</u> - <u>ne morem se dogovoriti za čas o opravljanju nege in umivanja</u> - <u>ni mi všeč ponudba delovne terapije</u> 	<ul style="list-style-type: none"> - za čistočo sanitarij je dobro poskrbljeno - v pralnici dobro očistijo moja oblačila - hrana v domu je okusna - na voljo imamo dovolj dodatnih dejavnosti, ki so mi všeč - <u>pri pripravi jedilnika ne upoštevajo moje želje</u>
Svojci	Najbolje ocenjeni elementi	<ul style="list-style-type: none"> - odnos in prizadevnost pri sprejemu, prejete informacije pred in ob sprejemu - zagotavljanje zasebnosti med obiski - možnost uresničevanja hobijev - odprtost Doma pri sprejemanju prepričanj 	<ul style="list-style-type: none"> - zagotovljena dovoljšna mera zasebnosti pri obiskih - z vodstvom doma in strokovnimi delavci dobro sodelujemo - ko potrebujem informacijo o zdravstvenem stanju stanovalca se lahko vedno obrnem na zdravstveno osebje - Dom je odprt za sodelovanje z okoljem - Dom ponuja dovolj dodatnih dejavnosti za preživljanje prostega časa 	<ul style="list-style-type: none"> - <u>zagotovljena dovoljšna mera zasebnosti pri obiskih</u> - <u>Dom je odprt za sodelovanje z okoljem</u> - <u>ko potrebujem informacijo o zdravstvenem stanju stanovalca, se lahko obrnem na strokovno osebje</u> - zaposleni mi znajo prisluhniti, če si želim pogovora - okolica doma je lepo urejena 	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Dom je odprt za sodelovanje z okoljem</u> - <u>zagotovljena dovoljšna mera zasebnosti pri obiskih</u> - <u>okolica doma je lepo urejena</u> - Dom ponuja dovolj dodatnih dejavnosti za preživljanje prostega časa - <u>ko potrebujem informacijo o zdravstvenem stanju stanovalca, se lahko obrnem na strokovno osebje</u>
	Najslabše ocenjeni elementi	<ul style="list-style-type: none"> - zagotavljanje udobja in ugodja stanovalcev - nega in oskrba - zunanji in notranji izgled Doma - sprejemanje kritik s strani zaposlenih ter hrana v Domu 	<ul style="list-style-type: none"> - hrana - zaposleni si ne vzamejo časa za stanovalce - zaposleni ne upoštevajo naše želje pri oskrbi (izbira hrane, čas kopanja obseg nege) 	<ul style="list-style-type: none"> - <u>zaposleni si vzamejo premalo časa za stanovalce</u> - Dom ne ponuja dovolj možnosti za redno fizično aktivnost stanovalcev (telovadba) - zaposleni ne upoštevajo moje 	<ul style="list-style-type: none"> - zaposleni se trudijo zadovoljiti potrebe stanovalcev - <u>prehrana v domu je kakovostna in raznolika</u> - <u>zaposleni upoštevajo moje predloge za izboljšave in boljše</u>

			<ul style="list-style-type: none"> - premalo smo vključeni pri organizaciji izletov 	<ul style="list-style-type: none"> predloge za izboljšave in boljše delo s stanovalci - prehrana ni kakovostna in ni dovolj raznolika - <u>zaposleni ne upoštevajo naših želja pri oskrbi (izbira hrane, čas kopanja, obseg nege)</u> 	<ul style="list-style-type: none"> <u>delo s stanovalci</u> - <u>zaposleni upoštevajo naše želje pri oskrbi (izbira hrane, čas kopanja, obseg nege,...)</u> - <u>zaposleni si vzamejo čas za stanovalce</u>
Zaposleni	Najbolje ocenjeni elementi	<ul style="list-style-type: none"> - fleksibilnost delovnega časa - sprejetost v delovni skupini - zaščitna sredstva in pripomočki za delo - sprejetost v celotnem kolektivu - pomoč pri delovnih nalogah 	<ul style="list-style-type: none"> - na delovnem mestu se ne srečujem s fizičnim nasiljem - imam možnost usklajevanja službenih in družinskih obveznosti - pri svojem delu imam na voljo vse potrebne delovne pripomočke in opremo, da lahko delo dobro opravim - izobraževanja so koristna in uporabna - svoje delo glede na količino lahko dobro opravim v okviru svojega delovnega časa 	<ul style="list-style-type: none"> - <u>na delovnem mestu se ne srečujem s fizičnim nasiljem</u> - <u>imam možnost usklajevanja službenih in družinskih obveznosti</u> - izobraževanja so koristna in uporabna - <u>pri svojem delu imam na voljo vse potrebne delovne pripomočke in opremo, da lahko delo dobro opravim</u> - vizija našega doma je jasno opredeljena 	<ul style="list-style-type: none"> - <u>na delovnem mestu se ne srečujem s fizičnim nasiljem</u> - <u>pri svojem delu imam na voljo vse potrebne delovne pripomočke in opremo, da lahko delo dobro opravim</u> - dobro se počutim na svojem delovnem mestu - <u>imam možnost usklajevanja službenih in družinskih obveznosti (dogovori o dopustih, o delovnem času,...)</u> - moje delovne zadolžitve so natančno opredeljene
	Najslabše ocenjeni elementi	<ul style="list-style-type: none"> - počutje na delovnem mestu - sprejemanje idej in predlogov s strani nadrejenih - možnost ohranjanja psihičnega in fizičnega zdravja - opaženost in cenjenost dela - načini nagrajevanja. 	<ul style="list-style-type: none"> - izmenjava informacij in podatkov znotraj oddelka ne poteka brez težav - na oddelku včasih ne konflikta ne rešimo dobro - nadrejeni ne enakopravno obravnavajo vse zaposlene - celoten kolektiv ni dobro povezan in ne deluje enotno - Dom ni lepo urejen in sodobno opremljen 	<ul style="list-style-type: none"> - organizacija ne ustvarja delovno okolje v skrbi za ohranjanje psihičnega in fizičnega zdravja - <u>nadrejeni neenakopravno obravnavajo vse zaposlene</u> - <u>Dom ni lepo opremljen in urejen</u> - <u>v organizaciji dobro rešujemo konflikte</u> - <u>celoten kolektiv ni dobro povezan in ne deluje kot celota</u> 	<ul style="list-style-type: none"> - izmenjava informacij in podatkov znotraj organizacije poteka brez težav - <u>v organizaciji dobro rešujemo konflikte</u> - <u>celoten kolektiv ni dobro povezan in ne deluje kot celota</u> - <u>naš dom je lepo urejen in opremljen</u> - <u>nadrejeni enakopravno obravnavajo vse zaposlene</u>

*Postavke, ki so podčrtane se ponovijo iz preteklega leta.