

Pregled povratnih informacij skozi leta

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

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

		2016	2017		2018	
		OCENA	OCENA	REF. OCENA	OCENA	REF. OCENA
Stanovalci	Št. izpolnjenih anket	59	56		62	
	Prevoz, selitev, izselitev	/	4,46	/	4,45 ↓	4,31
	Individualno bivalno okolje	4,65 ↑	4,66 ↑	4,58	4,51 ↓	4,61
	Zasebnost	4,74 ↑	4,71 ↓	4,52	4,60 ↓	4,58
	Navade in življenjski slog	4,77 ↑	4,70 ↓	4,72	4,51 ↓	4,66
	Prehrana	4,51 ↓	4,70 ↓	4,38	4,36 ↓	4,45
	Komunikacijske možnosti	4,74 ↑	4,48 ↓	4,64	4,33 ↓	4,40
	Socialni odnosi	/	4,59	/	4,24 ↓	4,49
	Samoodločanje	/	4,54	/	4,27 ↓	4,40
	Osebna varnost	/	4,69	/	4,54 ↓	4,62
	Oskrba in nega, naravnani na sposobnosti	4,66 ↑	4,70 ↑	4,55	4,45 ↓	4,60
	Sodelovanje s strokovnimi službami	/	4,74	/	4,64 ↓	4,42
	SUMA	4,63 ↑	4,64 ↑	4,56	4,42 ↓	4,50
Svojci	Št. izpolnjenih anket	69	51		80	
	Nega in oskrba	4,08 =	4,09 ↑	4,22	3,98 ↓	4,23
	Samostojnost, aktivnosti	4,26 ↑	4,21 ↓	4,40	4,00 ↓	4,30
	Odnos zaposlenih	3,96 ↓	3,99 ↑	4,38	3,89 ↓	4,34
	Obveščanje	4,18 =	4,44 ↑	4,26	4,21 ↓	4,36
	Sodelovanje s svojci	4,17 ↑	4,03 ↓	4,36	4,03 =	4,22
	Zasebnost	4,43 ↓	4,12 ↓	4,56	4,13 ↑	4,47
	Možnost pogovora	4,07 ↓	4,00 ↓	4,39	3,99 ↓	4,29
	Izgleđ doma	4,24 ↓	3,87 ↓	4,60	3,52 ↓	4,17
	Ugleđ doma	4,14 ↑	4,10 ↓	4,50	3,86 ↓	4,47
	SUMA	4,14 ↑	4,07 ↓	4,39	3,91 ↓	4,29

Zaposleni	Št. izpolnjenih anket	62	50		27	
	RAZPOREJANJE V SKLADU Z INDIVIDUALNIMI SPOSOBNOSTMI	3,86 ↑	4,25 ↑	3,85	4,15 ↓	3,94
	VKLJUČENOST ZAPOSLENIH	3,51 ↑	3,66 ↑	4,11	3,57 ↓	4,03
	PRIZNANJE IN VZPODBUDE	3,56 ↑	3,68 ↑	3,87	3,57 ↓	3,65
	ZDRUŽLJIVOST OSEBNIH INTERESOV, DRUŽINE IN POKLICA	3,78 ↑	4,36 ↑	3,85	4,14 ↑	4,13
	KOMUNIKACIJA IN OBVEŠČANJE	3,69 ↑	3,91 ↑	3,74	3,94 ↑	3,89
	MULTIDISCIPLINARNO SODELOVANJE	3,59 ↑	4,08 ↑	3,78	3,92 ↓	4,00
	FIZIČNO ZDRAVJE	4,08 ↑	4,28 ↑	3,80	4,20 ↓	3,93
	PSIHIČNO ZDRAVJE	4,06 ↑	3,76 ↓	4,06	3,69 ↓	3,66
	UČNI PROCESI	3,80 ↑	4,26 ↑	3,94	4,08 ↓	4,02
	SUMA	3,71 ↑	4,00 ↑	3,88	3,91 ↓	3,92

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

		2016	2017	2018
<u>Stanovalci:</u> ocena zadovoljstva s standardom nege in oskrbe, ki vključuje prehrano, bivalne pogoje, čistočo, vzdrževanje in zdravstveno nego	Zelo zadovoljni	75% ↑	79% ↑	47% ↓
	Zadovoljni	25% ↓	20% ↓	52% ↑
	Niti zadovoljni niti nezadovoljni	0%	2% ↑	2% =
	Nezadovoljni	0%	0%	0%
	Zelo nezadovoljni	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	36% ↓	31% ↓	33% ↑
	Zadovoljni	48% ↑	55% ↑	39% ↓
	Niti zadovoljni niti nezadovoljni	13%	14% ↑	25% ↑
	Nezadovoljni	3%	0% ↓	4% ↑
	Zelo nezadovoljni	0%	0%	0%
<u>Zaposleni:</u> ocena zadovoljstva	Zelo zadovoljni	11% ↓	24% ↑	26% ↑
	Zadovoljni	55% ↑	56% ↑	56% =
	Niti zadovoljni niti nezadovoljni	26% ↑	18% ↓	7% ↓
	Nezadovoljni	8% ↑	2% ↓	11% ↑
	Zelo nezadovoljni	0% ↓	0%	0%

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

		2015	2016	2017	2018
Stanovalci	Najbolje ocenjeni elementi	<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"> - urnik obrokov - odprtost Doma za različna prepričanja - <u>popravila okvar</u> - domski zdravnik - spoštovanje osebnega dostojanstva 	<ul style="list-style-type: none"> - sem pomirjen/a, ker vem, da so na voljo tiste storitve zdravstvene nege, ki jih potrebujem (zdravila, oskrba ran, infuzije, odvzem krvi, inhalacije) - <u>zaupam domskemu zdravniku</u> - <u>če se v sobi kaj pokvari, hišnik dobro poskrbi za popravilo</u> - storitve fizioterapije v domu ustrezajo mojim potrebam - zaposleni zmeraj dobro poskrbijo za izvajanje nege, ko jo potrebujem (pomoč pri vstajanju umivanju, kopanju, oblačenju, hranjenju) 	<ul style="list-style-type: none"> - <u>ZAUPAM DOMSKEMU ZDRAVNIKU.</u> - Zaposleni poskrbijo za mojo zasebnost, ko me preoblačijo, umivajo ali kopajo. - <u>Ure obrokov (zajtrk, kosilo, večerja) mi ustrezajo.</u> - <u>Sem pomirjen/a, ker vem, da so na voljo tiste storitve zdravstvene nege, ki jih potrebujem (zdravila, oskrba ran,...)</u> - <u>Če se v sobi kaj pokvari, hišnik dobro poskrbi za popravilo.</u>
	Najslabše ocenjeni elementi	<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 vseh ponudba delovne terapije</u> 	<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"> - če želim obiskati sorodnika, prijatelja ali iti v trgovino, mi dom uredi prevoz - zaposleni si vzamejo čas za pogovor in me poslušajo - v domu mi ni dolgčas - z zaposlenimi se lahko dogovarjam za čas nege in umivanja - v pralnici dobro poskrbijo za moja oblačila 	<ul style="list-style-type: none"> - Lahko izbiram, kaj želim in česa ne želim jesti. - <u>Če želim obiskati sorodnika, prijatelja ali iti v trgovino, mi dom uredi prevoz.</u> - V domu nisem osamljen/a. - Sodelujem pri odločitvah o mojem življenju v domu. - <u>Z zaposlenimi se lahko dogovarjam za čas nege in umivanja.</u>
Svojci	Najbolje ocenjeni elementi	<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"> - 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"> - dom je odprt za sodelovanje z okoljem (na obisk v dom prihajajo številna društva, pevski zbori, otroci,...) - vem, na koga od zaposlenih naj se obrnem, ko potrebujem informacije o počutju svojca - ko potrebujem informacije o zdravstvenem stanju stanovalca, se lahko obrnem na domskega zdravnika - <u>dom ponuja dovolj dodatnih dejavnosti za preživljanje prostega časa (pevski zbor, ustvarjalne delavnice,...)</u> - zaposleni so prijazni 	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Dom je odprt za sodelovanje z okoljem (na obisk v dom prihajajo številna društva, pevski zbori, otroci,...).</u> - <u>Vem, na koga od zaposlenih naj se obrnem, ko potrebujem informacije o počutju svojca.</u> - Okolica doma je lepo urejena. - Zaposleni si vzamejo čas, če si želim pogovora. - <u>DOM PONUJA DOVOLJ DODATNIH DEJAVNOSTI ZA PREŽIVLJANJE PROSTEGA ČASA (PEVSKI ZBOR, USTVARJALNE DELAVNICE,...).</u>

	Najslabše ocenjeni elementi	<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 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"> - 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"> - dom ima urejen kotiček za otroke obiskovalcev - stanovalci in svojci sodelujemo pri odločitvah, vezanih na stanovalca (izbira hrane, čas kopanja, obseg nege,...) - <u>soba mojega svojca v domu zgleда kot pravi dom</u> - zaposleni si vzamejo čas za pogovore s stanovalci - vodstvo doma in zaposleni upoštevajo moje predloge za izboljšave in boljše delo s stanovalci 	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Dom ima urejen kotiček za otroke obiskovalcev.</u> - <u>Soba mojega svojca v domu zgleда kot pravi dom.</u> - <u>STANOVALCI IN SVOJCI SO DELUJEMO PRI ODLOČITVAH, VEZANIH NA STANOVALCA (IZBIRA HRANE, ČAS KOPANJA, OBSEG NEGE,...).</u> - <u>Zaposleni si vzamejo čas za pogovore s stanovalci.</u> - Imam občutek, da je zaposlenim res mar za stanovalce.
Zaposleni	Najbolje ocenjeni elementi	<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"> - 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"> - vem, kaj je moje delo in kakšne so moje pristojnosti - <u>pri svojem delu imam na voljo vse potrebne delovne pripomočke in opremo, da lahko delo dobro opravim</u> - delo, ki ga opravljam, je ravno dovolj zahtevno za mojo usposobljenost - dobro se počutim na svojem delovnem mestu - na delovnem mestu se ne srečujem s fizičnim nasiljem 	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Vem, kaj je moje delo in kakšne so moje pristojnosti.</u> - <u>PRI SVOJEM DELU IMAM NA VOLJO VSE POTREBNE DELOVNE PRIPOMOČKE IN OPREMO, DA LAHKO DELO DOBRO OPRAVIM.</u> - <u>Na delovnem mestu se ne srečujem s fizičnim nasiljem.</u> - Dodatna izobraževanja, ki se jih udeležujem, so koristna in uporabna. - Svoje delo glede na količino lahko dobro opravim v svojem delovnem času.
	Najslabše ocenjeni elementi	<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. Nadrejeni enakopravno obravnavajo vse zaposlene. Celoten kolektiv v organizaciji je dobro povezan in deluje enotno. V organizaciji dobro rešujemo konflikte. Naš dom je lepo urejen in opremljen. 	<ul style="list-style-type: none"> - <u>V organizaciji dobro rešujemo konflikte</u> - <u>celoten kolektiv v organizaciji je dobro povezan in deluje enotno</u> - <u>naš dom je lepo urejen in opremljen</u> - <u>izmenjava informacij in podatkov znotraj organizacije poteka brez težav</u> - zaposleni sodelujemo pri oblikovanju vrednot in vizije doma 	<ul style="list-style-type: none"> - <u>NAŠ DOM JE LEPO UREJEN IN OPREMLJEN.</u> - <u>V ORGANIZACIJI DOBRO REŠUJEMO KONFLIKTE.</u> - <u>CELOTEN KOLEKTIV V ORGANIZACIJI JE DOBRO POVEZAN IN DELUJE ENOTNO.</u> - <u>Nadrejeni enakopravno obravnavajo vse zaposlene.</u> - <u>IZMENJAVA INFORMACIJ IN PODATKOV ZNOTRAJ ORGANIZACIJE POTEKA BREZ TEŽAV.</u>

*Postavke, ki so podčrtane se pojavijo dvakrat v zadnjih treh letih.

Postavke, ki so podčrtane in zapisane z velikimi tiskanimi črkami se pojavljajo že tretje leto.

Postojna, 14.9.2018