

## **ANALIZA ZADOVOLJSTVA UPORABNIKOV POMOČI NA DOMU**

Študentka Fakultete za upravo je v letošnjem letu 2006 za Center za socialno delo Zagorje ob Savi izvedla raziskavo o zadovoljstvu uporabnikov pomoči na domu.

Anonimno anketo je izvajala po domovih uporabnikov pomoči na domu.

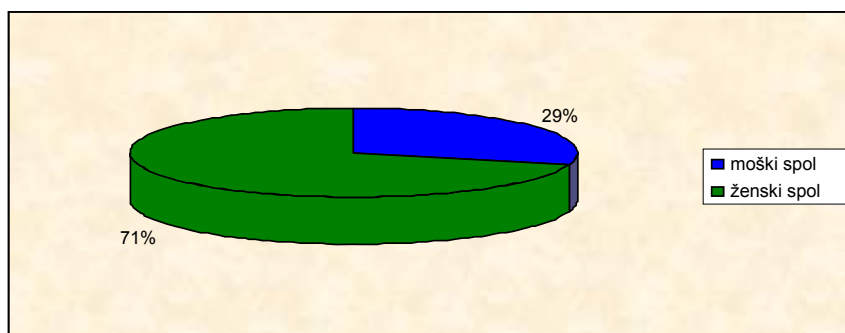
Od 36-ih je anketirala 17 uporabnikov storitve pomoči na domu.

## REZULTATI ANKETE

**Tabela 1: Anketirani po spolu**

Moški	ženski	SKUPAJ
5	12	17
29%	71%	100%

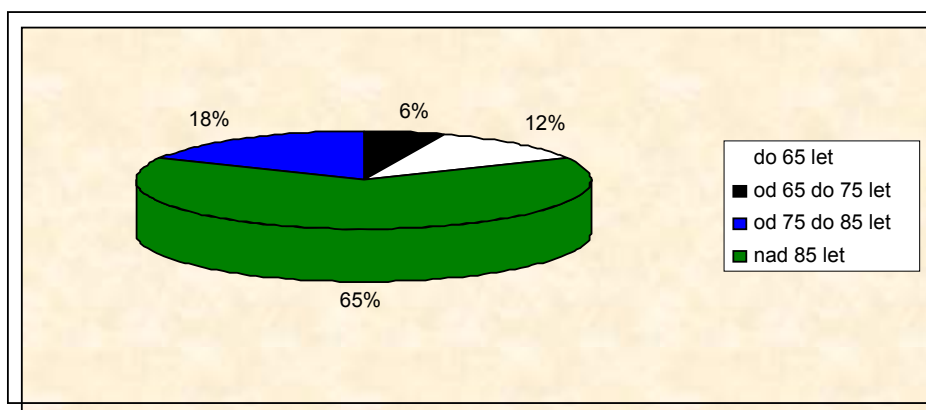
**Grafikon 1: Razmerje med ženskim in moškim spolom uporabnikov**



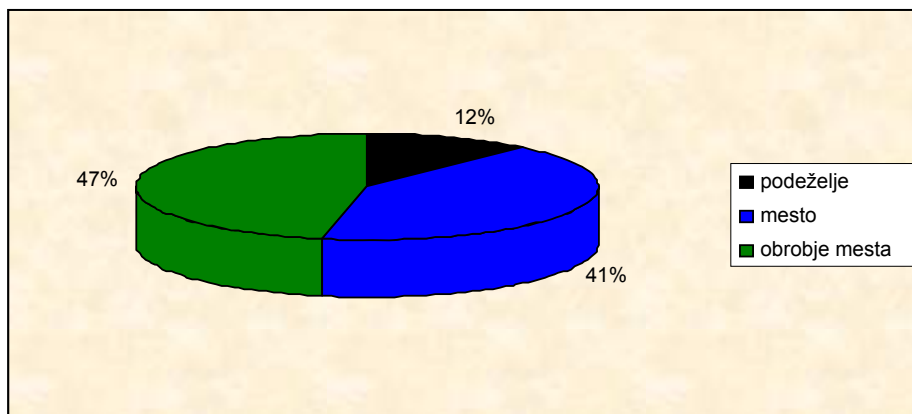
**Tabela 2: Starost anketiranih**

do 65 let	od 65 do 75 let	od 75 do 85 let	nad 85 let	SKUPAJ
1	2	11	3	17
6%	12%	65%	18%	100%

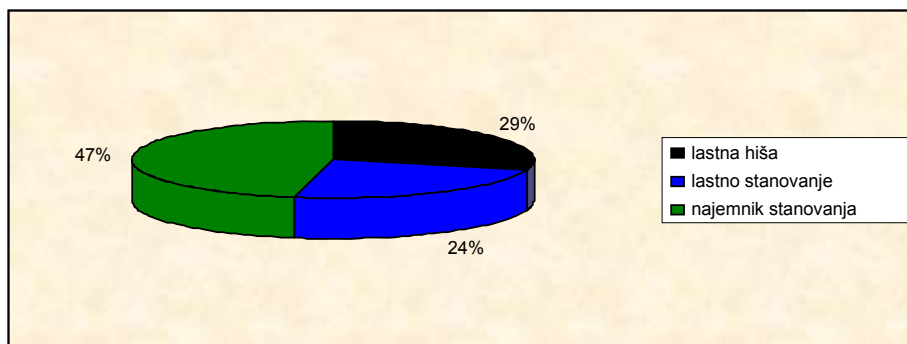
**Grafikon 2: Starost anketiranih**



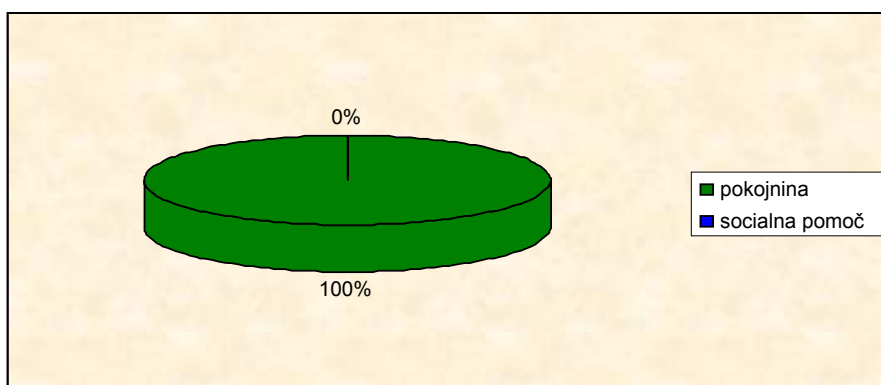
**Grafikon 3: Kraj bivanja uporabnikov pomoči na domu**



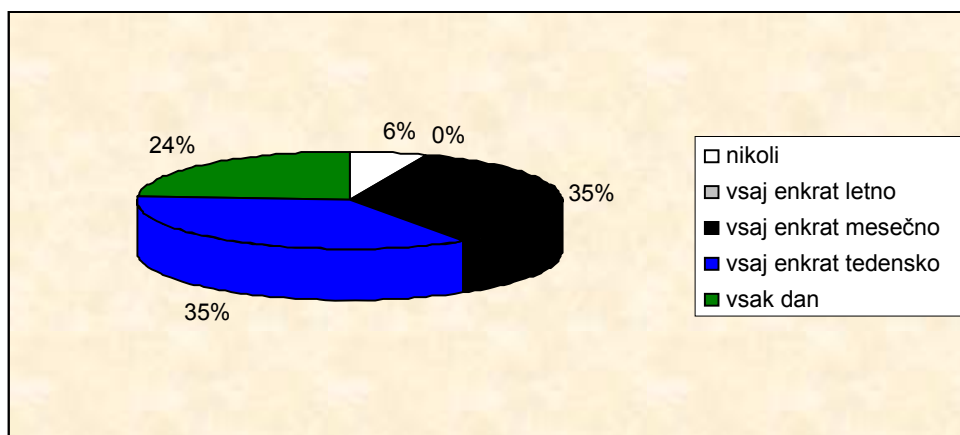
**Grafikon 4: Stanovanjski status**



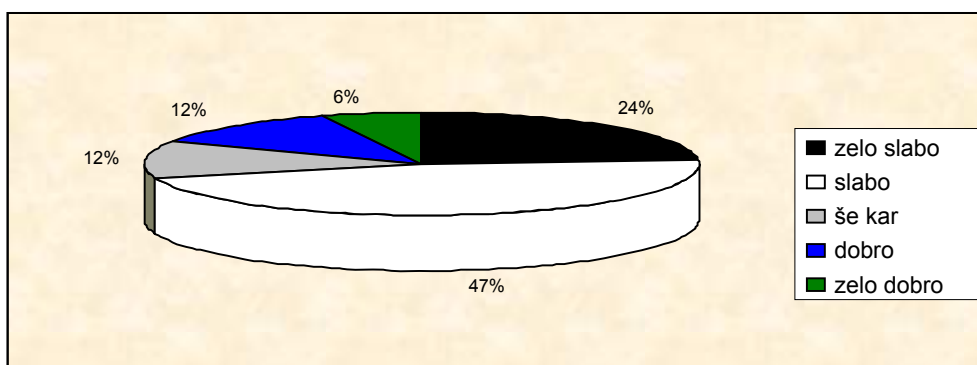
**Grafikon 5: Vir preživljanja**



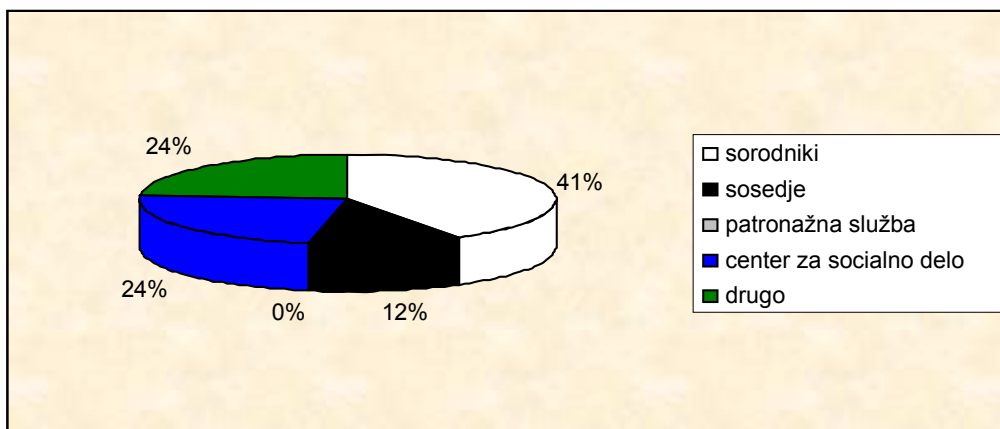
**Grafikon 6 : Pogostost obiskov prijateljev, sorodnikov**



**Grafikon 7: Ocena zdravstvenega stanja**



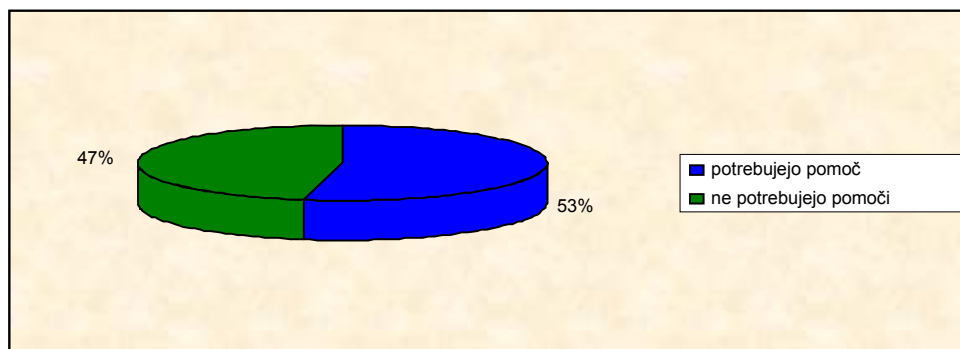
**Grafikon 8: Kdo vas je seznanil z možnostjo pomoči na domu?**



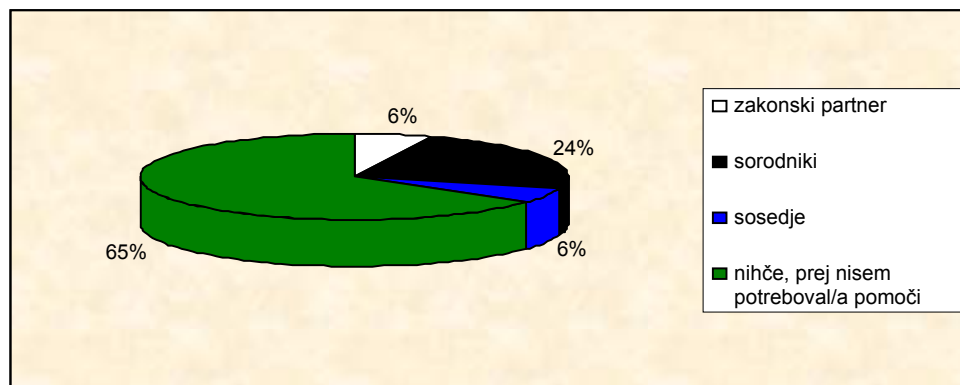
**Tabela 3: Pomoč, potrebna pri opravilih**

osebna higiena	spremljanje po opravkih	prevoz	gospodinjska opravila	drugo	SKUPAJ
9	7	0	16	2	17
53%	41%	0%	94%	12%	200%

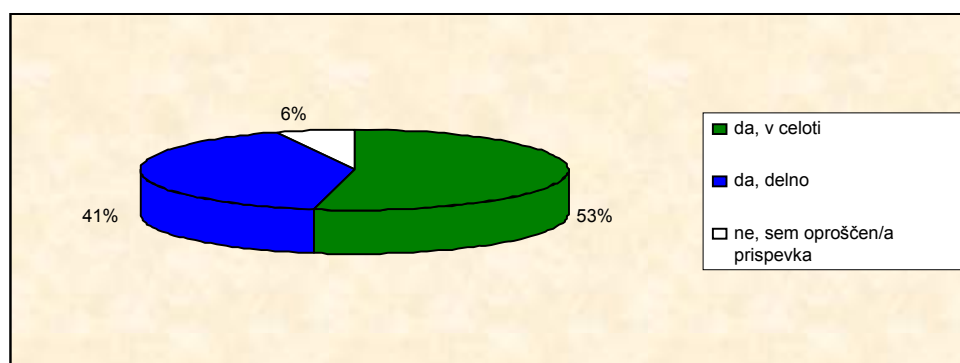
**Grafikon 9: Ali potrebujete pomoč pri osebni higieni?**



**Grafikon 10: Kdo vam je nudil pomoč pred izvajalko pomoči na domu?**



**Grafikon 11: Ali plačujete storitve pomoč na domu?**



## RAZKORAK MED PRIČAKOVANIM IN DEJANSKO ZAZNANIM STANJEM GLEDE LASTNOSTI OSKRBOVALK

Glede lastnosti oskrbovalk je študentka povprašala uporabnike pomoči na domu, kaj pričakujejo od oskrbovalk glede urejenosti, odnosa, kvalitete opravljenega dela in točnosti. Ugotovila je, da vsak pričakuje največ in sicer odgovorili so, da mora biti oskrbovalka zelo in vedno urejena, mora biti prijazna in pozorna, natančna in vedno točna.

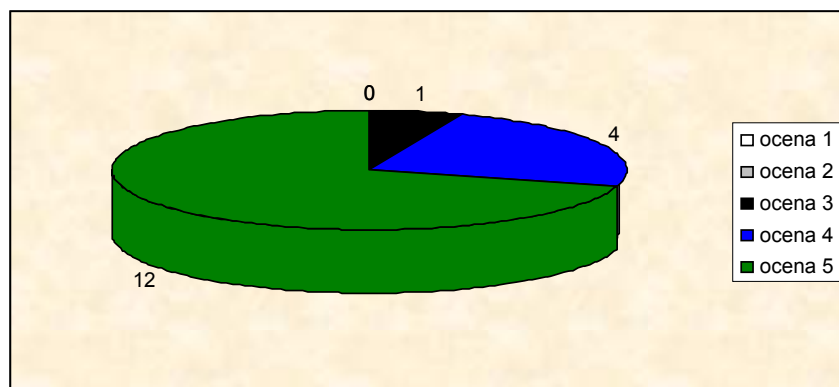
Kakšno pa je dejansko stanje o lastnostih, odnosu, kvaliteti dela in točnosti oskrbovalk pa je več različnih odgovorov. Pravijo tudi, da je to odvisno od oskrbovalk in nekatere se razlikujejo od drugih. Glede urejenosti in ocene od 1 do 5 se je največ (65%) uporabnikov odločilo, da so oskrbovalke zelo in vedno urejene – ocena 5, nekateri pravijo, da so celo preveč urejene za takšno delo. 35% pa jih meni, da so urejene. Tako je videti, da je dejansko stanje malo nižje od pričakovanega. Pri vprašanju kakšen odnos imajo oskrbovalke do uporabnikov, so se uporabniki v veliki večini opredelili, da so prijazne in pozorne in sicer 82% uporabnikov, zopet najvišja ocena 5. 18% anketiranih pa je povedalo, da so nekatere oskrbovalke le včasih prijazne. Tudi tu je dejansko stanje približno enako pričakovanemu. Glede kvalitete opravljenega dela so izkušnje uporabnikov različne. Nekateri (69%) menijo, da je delo, ki ga opravijo natančno in popolno, drugi pa niso zadovoljni, saj menijo, da se jim preveč mudi in površno opravijo delo. Dejansko stanje je tu nižje od pričakovanega. Glede točnosti pa se večina strinja (71%), da je kar vedno točna, vedo pa tudi da lahko kdaj pride kaj vmes in ne morejo biti točni. Drugih 29% pa meni da je še kar točna. Dejansko stanje je približno enako pričakovanemu.

Glede na pričakovanja in dejansko zaznanim stanjem o lastnostih oskrbovalk je študentka, da je dejansko stanje kar zadovoljivo, saj se večina časa približuje pričakovanemu.

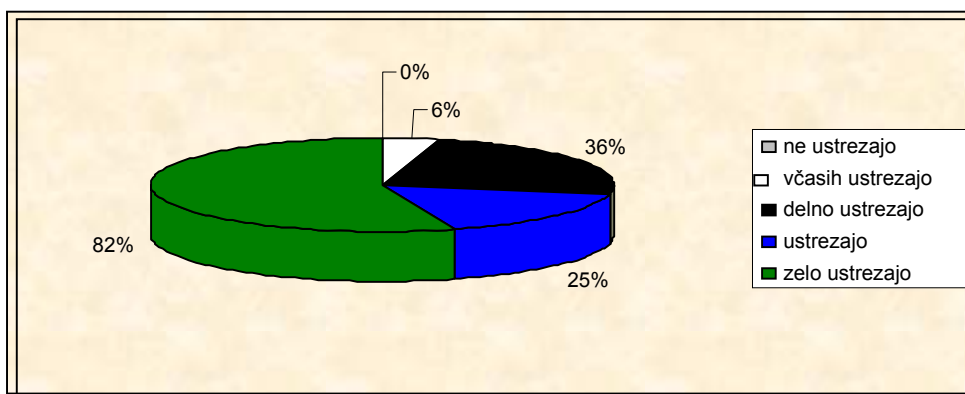
**Tabela 4: Zadovoljstvo uporabnikov s storitvami**

	1	2	3	4	5	SKUPAJ
zadovoljstvo s storitvami	0	0	1	4	12	17
	0%	0%	6%	24%	71%	100%
možnost dogovarjanja z izvajalko	0	0	0	13	4	17
	0%	0%	0%	76%	24%	100%
ustreznost časovnih terminov	0	1	0	2	14	17
	0%	6%	0%	12%	82%	100%
primernost cene storitve na uro	4	1	6	4	0	16
	25%	6%	38%	25%	0%	100%
pogostost storitve	3	4	0	8	2	17
	18%	24%	0%	47%	12%	100%

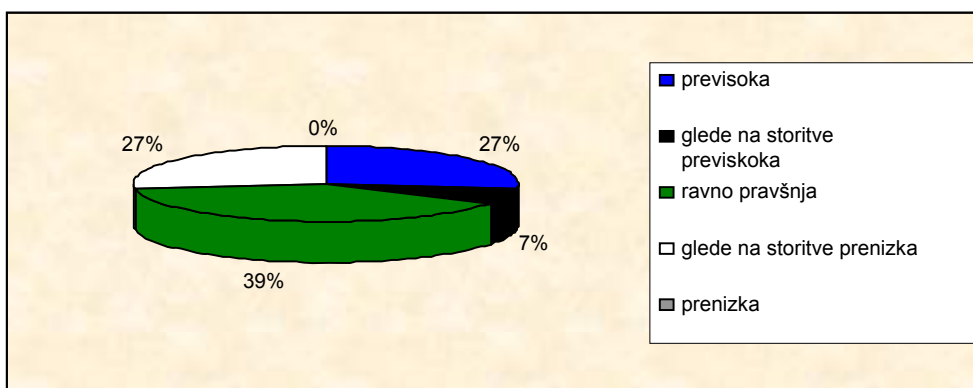
**Grafikon 12: Zadovoljstvo s storitvami**



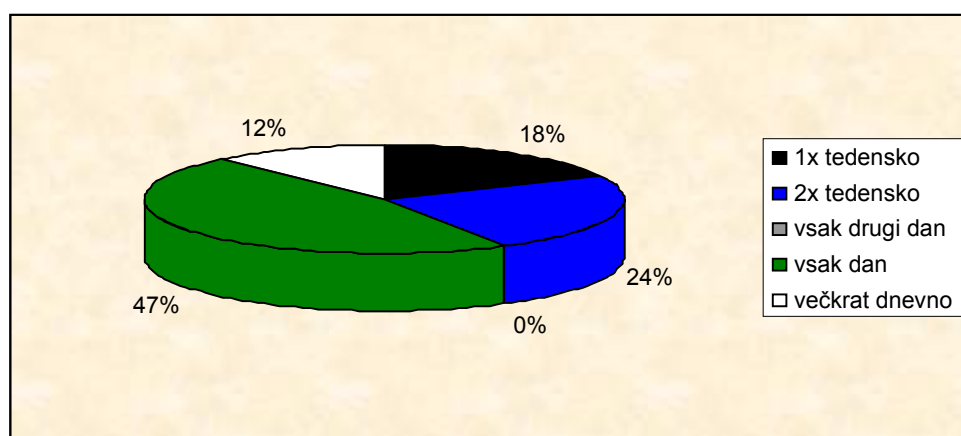
**Grafikon 13: Ustreznost časovnih terminov**



**Grafikon 14: Primernost cene za storitve**



**Grafikon 15: Pogostost storitve**



### **PREDLOGI UPORABNIKOV ZA IZBOLJŠANJE STORITEV POMOČI NA DOMU**

Trije uporabniki so predlagali oziroma si želijo bolj pogosto izvajanje pomoči na domu. Prav tako pa so 3 uporabniki izrazili željo, da bi ta pomoč potekala tudi ob vikendih, saj je veliko takih, ki so sami in se težko sami oskrbujejo. Želijo pa si tudi, da bi imeli vedno iste oskrbovalke, ki so jih navajeni in točno vedo kaj morajo narediti. Najbolj jih moti menjavanje oskrbovalk, saj niso zadovoljni z vsako oskrbovalko, ki pride. Nekatere pa zelo moti to, da ni obveščanja, če se oskrbovalke zamenjajo. Želijo si, da bi jih prej poklicali in obvestili o zamenjavi in se tudi dogovorili po telefonu. Nekateri pa si želijo tudi več ur, saj menijo, da je ena ura prekratka, da bi opravili določeno delo. Tisti, ki dobivajo kosilo na dom, pa si želijo več raznovrstne hrane in bolj kuhano hrano.