

Center za socialno delo Zagorje ob Savi  
Cesta zmage 7  
1410 Zagorje ob Savi

## **MERJENJE ZADOVOLJSTVA UPORABNIKOV SOCIALNO-VARSTVENE STORITVE POMOČ NA DOMU NA CSD ZAGORJE OB SAVI V LETU 2013**

---

**Avtor: Saša Fon**

Izveček iz:

- Problemske naloge: Raziskava zadovoljstva uporabnikov socialno-varstvene storitve pomoč na domu, avtor Saša Fon
- Diplomske naloge: Merjenje kakovosti izvajanja socialno-varstvene storitve pomoč na domu, avtor Saša Fon (Univerza v Ljubljani, Fakulteta za upravo)

Zagorje ob Savi, avgust 2013

# 1 PREDSTAVITEV REZULTATOV ANKETE

Osnovna naloga opravljanja obvezne študijske prakse na CSD Zagorje ob Savi je bila v prvi vrsti anketiranje uporabnikov pomoči na domu na področju občine Zagorje ob Savi in ugotavljanje zadovoljstva s samo storitvijo in neposrednim izvajalcem oz. socialnimi oskrbovalkami. Oskrbovalke predstavljajo glavnino zadovoljstva, saj so praktično odgovorne za vse naloge, ki se uvrščajo v naslov pomoči na domu. Izvajajo namreč vse naloge iz sklopa opravil pomoči na domu, kot so:

- temeljna dnevna opravila (pomoč pri oblačenju ali slačenju, umivanju, hranjenju, opravljanju osnovnih življenjskih potreb ter vzdrževanje ortopedskih pripomočkov),
- gospodinjska pomoč (nabava osnovnih živil ali prinašanje enega pripravljenega obroka oz. priprava enega obroka hrane, osnovno čiščenje bivalnega prostora in odnašanje smeti, vzdrževanje spalnega prostora, postiljanje)
- in ohranjanje socialnih stikov (vzpostavljanje socialne mreže z okoljem, s prostovoljci in sorodniki, spremljanje pri opravljanju nujnih obveznosti).

Sam CSD neposrednih stikov z uporabniki nima veliko. Upravičenec najprej vloži prošnjo, na podlagi katere koordinator prične s postopkom, pri katerem preverja pogoje za vključitev v izvajanje storitve. V nadaljevanju se z uporabnikom dogovori o vsebini in obsegu storitve ter skrbi za celotno koordinacijo in usmerjanje oskrbovalk posameznim uporabnikom.

Namen raziskave je informiranje Centra za socialno delo Zagorje ob Savi o zadovoljstvu uporabnikov in izboljšanje kakovosti izvajanja socialno-varstvene storitve pomoč na domu. Analiziranje zadovoljstva uporabnikov je tudi zakonsko določena naloga CSD, katero morajo redno predstavljati v letnih poročilih.

Anketa se je izvajala med delavniki od 13.5. do 7.6.2013 s pomočjo CSD Zagorje ob Savi med opravljanjem obvezne študijske prakse, po vnaprejšnjem dogovoru in časovnem usklajevanju koordinatorke pomoči na domu. Ankete so se izvedle v roku enajstih dni, vendar ne vsak dan zaporedoma, saj je bila zaradi različnih terminov oskrbe koordinacija obiskov zelo otežena. Pri osebni pristopu oz. prihodu na dom uporabnikov so mi pomagale socialne oskrbovalke, ki pa med izvajanjem anket zaradi anonimnosti in varovanja podatkov niso bile prisotne.

Povprečno so bile izvedene 4 ankete na dan. Od vseh 58 udeleženih uporabnikov pomoči na domu med terminom anketiranja je bilo izprašanih 45. To je kar 77,6% delež vseh uporabnikov pomoči. Pri ostalih uporabnikih pa anketiranja ni bilo mogoče izvesti zaradi različnih razlogov. Dva uporabnika sta namreč anketiranje zavrnila, dva sta bila v tem terminu zaradi osebnih razlogov odsotna, dva uporabnika sta storitev zaradi izboljšanja zdravstvenega stanja odpovedala, pri enem uporabniku je na žalost nastopila smrt, pri ostalih šestih pa anketiranje ni bilo primerno zaradi določenih zdravstvenih težav, kot je huda demenca, težave pri govoru oz. nezmožnost sporazumevanja in ostale hujše bolezni. Obisk pri takšnih uporabnikih bi bil torej brez pomena, saj zaradi trenutnega zdravstvenega stanja na zastavljena vprašanja ne bi bili sposobni odgovarjati in posledično bi bila tudi zanesljivost

odgovorov manjša. Ostalih problemov pri anketiranju, kot je nesodelovanje uporabnikov, ni bilo.

Pri sestavljanju ankete in sami strukturi so minimalno število osnovnih vprašanj, ki so zastavljeni, na CSD podali sami, večino pa sem sestavila sama z vnaprejšnjim posvetom s koordinatorko pomoči na domu. Vprašalnik se je v prvi polovici nanašal na splošne osebne podatke uporabnikov in osnovne informacije o sami storitvi pomoč na domu, kar je pri pridobivanju informacij zelo pomembno. V nadaljevanju se eno vprašanje nanaša na pričakovanja uporabnikov. Glavnina vprašanj pa je bila seveda o samem zadovoljstvu, kar je tudi glavna tema pri raziskovanju področja izvajanja storitve pomoč na domu. Zadovoljstvo se je ugotavljalo na podlagi treh posameznih sklopov, v katerih so uporabniki odgovarjali z ocenami od 1 do 5, pri katerih je bila ocena 1-najslabša ter pomeni visoko nezadovoljstvo in ocena 5-najboljša, ki pri uporabnikih izraža izjemno zadovoljstvo s posameznimi opravili, ki spadajo v storitev pomoč na domu.

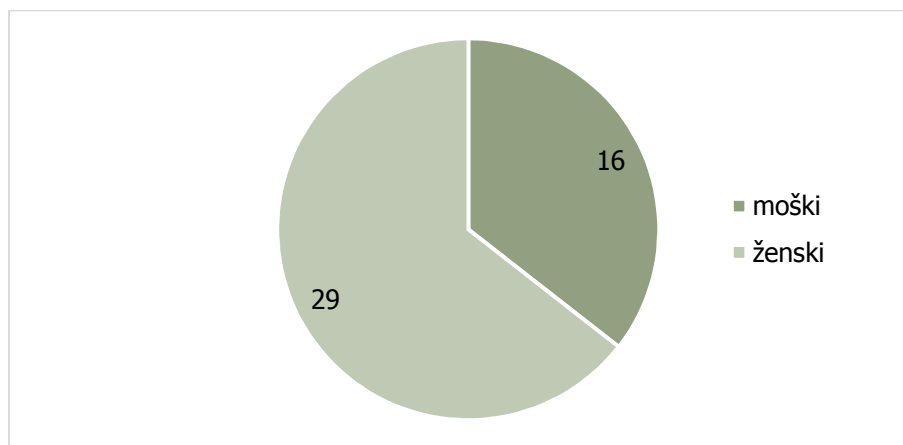
Posamezni sklopi vprašanj o zadovoljstvu so opredeljevali:

- zadovoljstvo z neposrednimi storitvami,
  - pomoč pri osebni higieni
  - čiščenje in pospravljanje
  - pomoč pri nakupovanju
  - kuhanje in postrežba
  - spremstvo
- zadovoljstvo z odnosom,
  - strokovnost
  - komunikacija
  - pogovor
  - spoštovanje
  - zaupanje
- zadovoljstvo z obiski,
  - koordinacija
  - termin
  - cena
  - število obiskov
  - trajanje obiskov.

Za konec je vsak od uporabnikov lahko podal svoje predloge oz. ideje za izboljšavo storitve pomoč na domu, katerih je bilo po pričakovanjih zelo malo.

## 2 ANALIZA OSNOVNIH VPRAŠANJ POVEZANIH Z UPORABNIKI

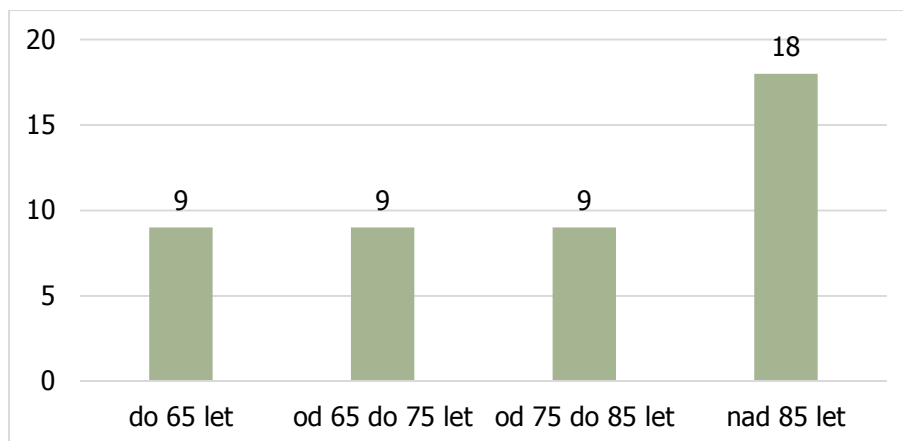
Grafikon 1: Spol uporabnikov



Vir: lasten, tabela 4

Anketo je rešilo 45 uporabnikov, od katerih so večji delež zasedle ženske, ki predstavljajo 64,4% vseh. Po teh podatkih lahko sklepamo, da ženske potrebujejo več pomoči pri vsakodnevnih življenjskih opravilih kot moški, ki se za pomoč na domu odločajo v manjšem številu.

Grafikon 2: Starost uporabnikov

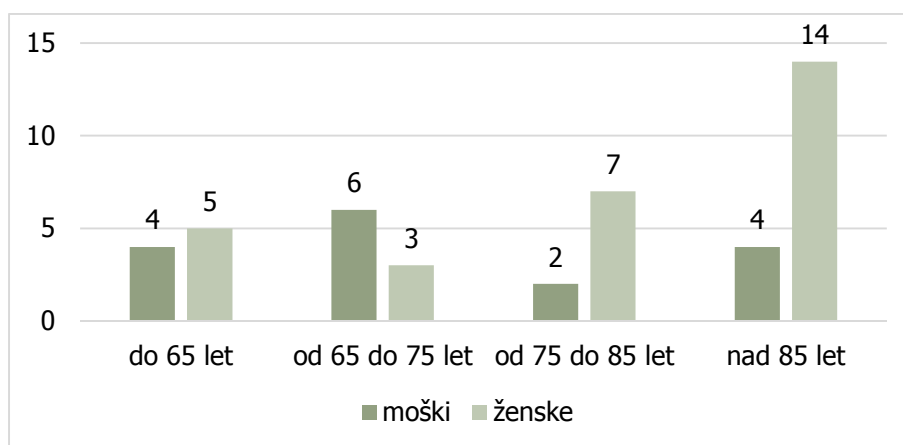


Vir: lasten, tabela 5

Uporabniki so bili po starosti razdeljeni na štiri različne starostne skupine. Največ uporabnikov pomoči na domu je starejših od 85 let, kar je na nek način logičen rezultat. S starostjo namreč začne naraščati tudi verjetnost za pojav številnih bolezni, telo se upočasni, slabša se sluh, vid, vonj in okus, imunski sistem ni več tako odporen, kot je v telesu mladih. Starejši ljudje za marsikoga predstavljajo tudi breme. S staranjem potrebujejo čedalje več pomoči kar pa pri mlajših oz. večinoma pri otrocih teh uporabnikov zaradi pomanjkanja časa predstavlja velik problem. Starejši kot si, več pomoči torej potrebuješ in prav po tem lahko sklepamo, zakaj je delež uporabnikov nad 85 let najvišji in predstavlja 40% vseh anketiranih, ki pomoč na domu prejema preko CSD.

Presenetljiv je delež uporabnikov do 65 leta starosti, kar pred anketiranjem nisem pričakovala. Delež predstavlja kar 20% vseh in je enak starostnim skupinam od 65 do 75 in od 75 do 85 let. Pri mlajših od 65 let so razlog za pomoč na domu predvsem hude zdravstvene težave, kot je invalidnost oz. prikovanost na voziček zaradi nenadnega izbruha bolezni, nesreče ali hude prizadetosti telesa po kapi, s čimer se v današnjem času sooča čedalje večje število ljudi mlajših od 65 let.

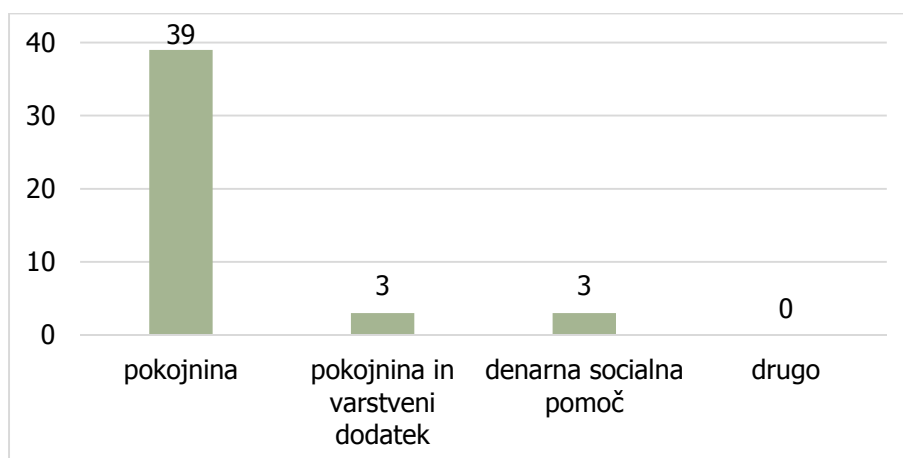
**Grafikon 3: Primerjava spola in starosti uporabnikov**



Vir: lasten, tabela 4 in 5

Zanimiva je primerjava starosti in spola uporabnikov, ki je prikazana v grafu 3. Vidimo lahko, da pri ženskah močno odstopa populacija nad 85 let starosti. Uporabnic v tej starostni skupini je kar za 10 več od moških. Skleпам, da do tega prihaja zaradi daljše življenjske dobe žensk. Največ moških uporabnikov je starih od 65 do 75 let, kar pomeni, da se moški pred 85 letom starosti pogosteje odločajo za storitev pomoč na domu kot ženske. Vzrok za to je verjetno večja nesamostojnost in večja potreba po pomoči na domu, kakor pri predstavnicah nežnejšega spola.

**Grafikon 4: Vir preživljanja**

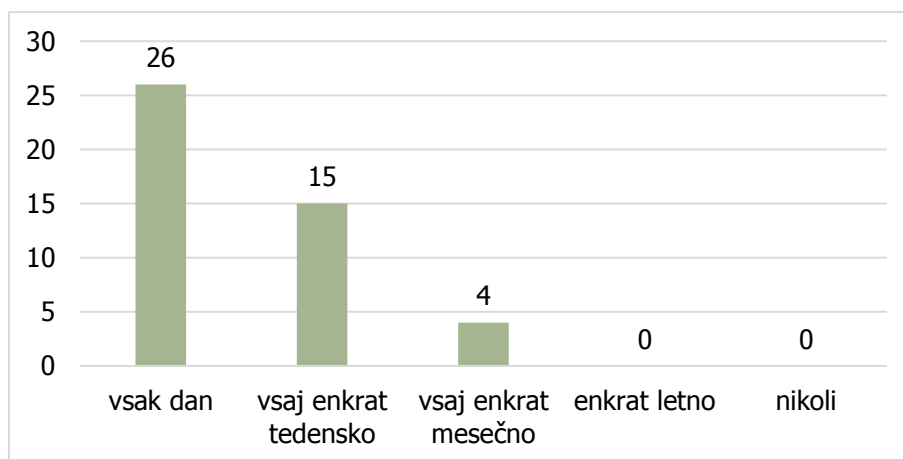


Vir: lasten, tabela 6

Vir preživljanja skoraj 87% večini predstavlja pokojnina (graf 4). Trije uporabniki so zaradi nizke pokojnine in nezmožnosti dostojnega finančnega življenja upravičeni tudi do varstvenega dodatka. Trije pa zaradi nižje starosti do pokojnine še niso upravičeni in pridobivajo denarno socialno pomoč.

Prav vsi vprašani pa pri vprašanju o dohodkih omenjajo ogromne težave, saj se večina uporabnikov finančno komaj prebija iz meseca v mesec, o čemer govori tudi velika finančna kriza, s katero se v zadnjem letu sooča večina prebivalcev Slovenije.

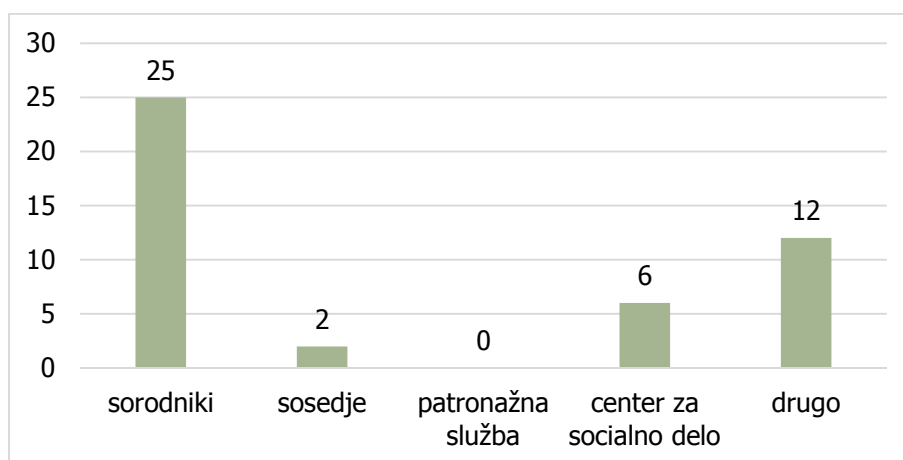
**Grafikon 5: Pogostost obiskov otrok, sorodnikov ali prijateljev**



Vir: lasten, tabela 7

Družba oz. druženje s prijatelji in sorodniki vsem uporabnikom pomeni ogromno. Nekateri so je deležni več, nekateri na žalost manj. 57,8% delež vseh anketirancev ima priložnost vsakodnevnega druženja in krajšanja časa s prijatelji ali sorodniki (graf 5). 24,4% manj jih obiske prejema vsaj tedensko. Prav nihče pa ni odgovoril z možnostjo nikoli, kar je zelo pozitivna stvar, saj pomeni, da večina uporabnikov dobro skrbi za ohranjanje socialnih stikov, ki so v življenju zelo pomembni.

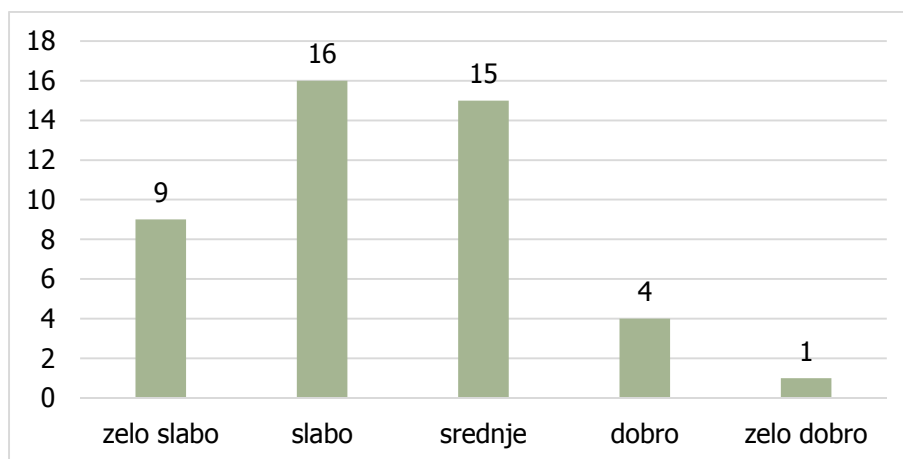
**Grafikon 6: Seznanitev z možnostjo storitve pomoč na domu**



Vir: lasten, tabela 8

Informiranje o storitvah je zelo pomembna, vsak od nas pa informacije pridobiva na različne načine. Pri seznanjanju uporabnikov z možnostjo storitve pomoč na domu so največ pripomogli sorodniki, kar je odgovorila več kot polovica vseh (graf 6). Nihče ni za to pomoč slišal preko patronažne službe, 26,7% pa predstavlja tudi odgovor drugo, kar pomeni, da jih s storitvijo ni seznanil nihče od naštetih, pač pa so o tem izvedeli kje drugje. Pri možnosti »drugo« uporabniki navajajo svoje zdravnike in prijatelje.

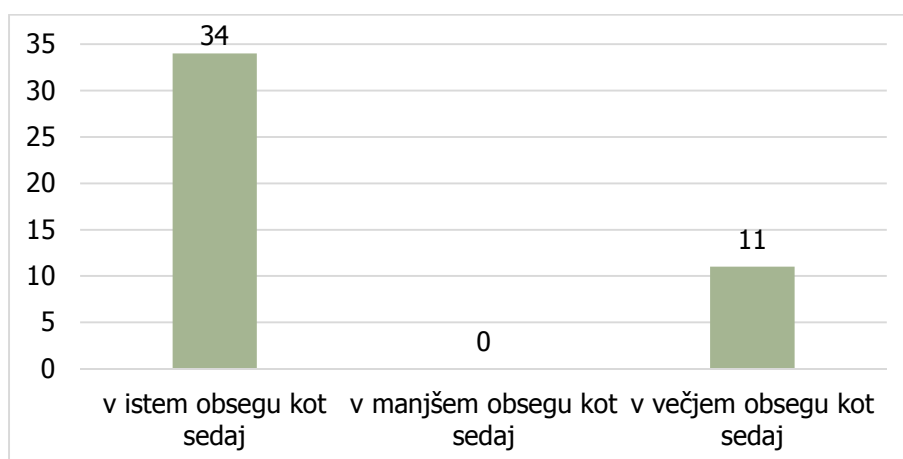
**Grafikon 7: Zdravstveno stanje uporabnikov**



Vir: lasten, tabela 9

Zdravstveno stanje je po pričakovanjih pri večini slabo (graf 7). Samo z 1 uporabnikom manj jim sledijo uporabniki z vmesnim počutjem, kar opredelimo kot srednje. Zelo slabo počutje oz. zdravstveno stanje pa je pri 20% vseh vprašanih. Najmanjši delež odgovorov dobimo pri zelo dobrem zdravstvenem stanju, in sicer s to možnostjo odgovori samo 1 uporabnik, kar nam pove, da uporabniki z zelo dobrim počutjem pomoči na domu v večini ne koristijo, saj je praktično niti ne potrebujejo.

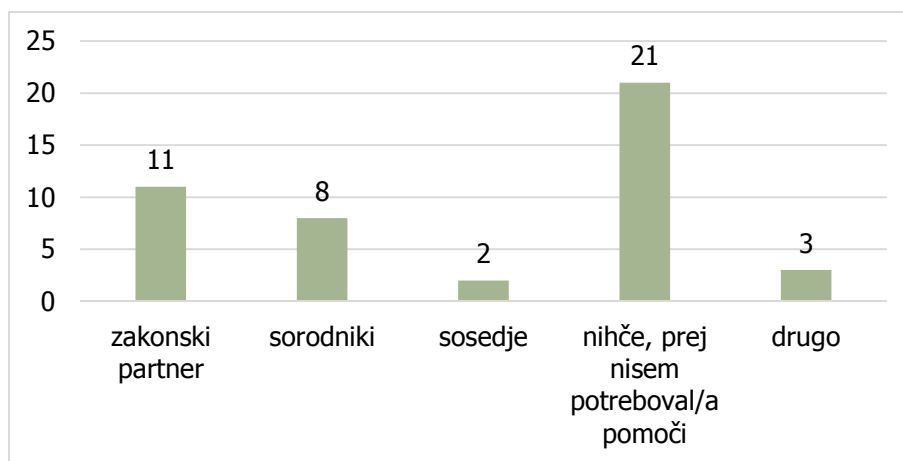
**Grafikon 8: Potreba po obsegu pomoči glede na zdravstveno stanje**



Vir: lasten, tabela 10

Krepko čez polovico se zavihtijo številke pri potrebi pomoči glede na trenutno zdravstveno situacijo. Dobre tri četrtine ali bolj natančno 75,6% vseh anketirancev je z obsegom storitve zadovoljno in menijo, da prejemajo dovolj pomoči (graf 8). Nihče od vprašanih ni odgovoril, da ima pomoči preveč oz., da si želi manjši obseg števila ur. Vsem ostalim pa bi pomoč v še večjem obsegu prišla še kako prav, vendar si večina zaradi finančne stiske in nizkih pokojnin tega ne more privoščiti. Hvaležni so za pomoč vsaj v tem obsegu, kot jo prejemajo do sedaj.

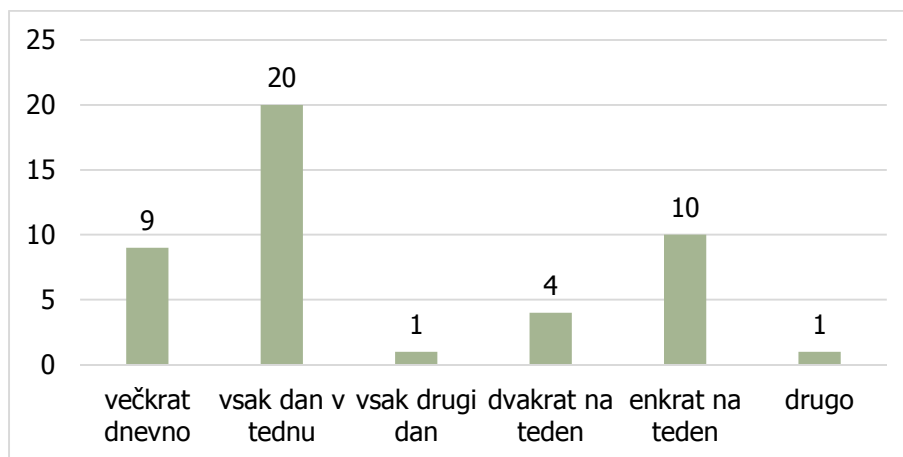
**Grafikon 9: Nudenje pomoči pred storitvijo pomoč na domu**



Vir: lasten, tabela 11

Graf 9 predstavlja, kdo je uporabnikom nudil pomoč pred sklenitvijo dogovora za izvajanje storitve pomoči na domu preko CSD oz. ali so uporabniki kakšno pomoč pred tem sploh imeli. Vidimo, da zelo izstopa odgovor, da uporabniki pred organizirano storitvijo pomoč na domu le te niso rabili in so zase skrbeli sami, kar predstavlja skoraj polovico vprašanih. Najmanj pomoči so jim nudili sosodje, 22,2% pa je prejemale pomoč od sorodnikov ali zakonskih partnerjev. Pri možnosti odgovora »drugo« uporabniki naštejejo pomoč prijateljev in Dom za ostarele, vendar je ta delež izjemno majhen ter predstavlja le 6,7% vseh anketiranih uporabnikov.

**Grafikon 10: Pogostost nujenja storitve pomoč na domu**

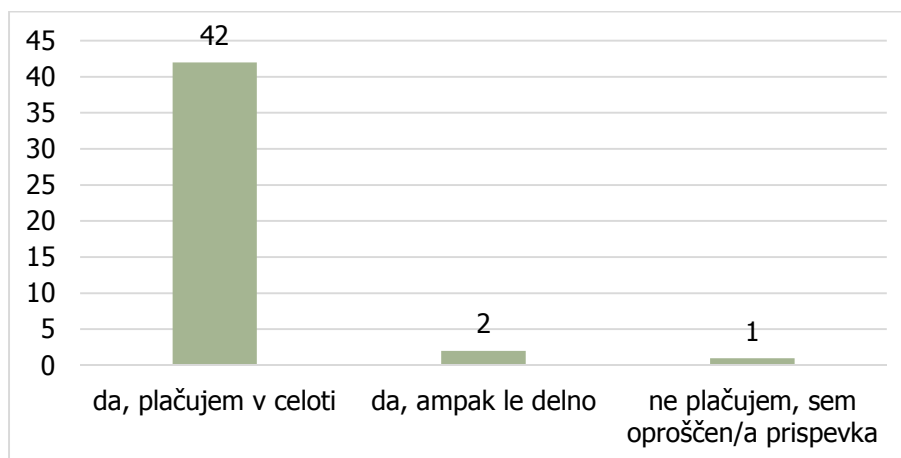


Vir: lasten, tabela 12



Vsak od uporabnikov se s CSD samostojno dogovori o vsebini in obsegu storitve pomoč na domu ali pa se v njegovem imenu to dogovarjajo zakoniti zastopniki oz. pooblaščenci. Najmanjši delež odgovorov o pogostosti nujenja pomoč na domu dobim pri možnosti »vsak drugi dan« in »drugo«, pri kateri uporabnik navede, da mu je pomoč na domu zaradi finančnih težav nudena samo dvakrat na mesec. 44,4% uporabnikov oskrbovalke obiskujejo vsak dan, 20% oz. petina uporabnikov pa zaradi večjih zdravstvenih težav pomoč potrebuje celo večkrat dnevno.

**Grafikon 11: Plačevanje storitve**



Vir: lasten, tabela 13

Zadnje vprašanje v sklopu bolj osnovnih vprašanj se je nanašalo na plačevanje storitve pomoč na domu oz. ali in na kakšen način uporabniki storitev plačujejo. Izkazalo se je, da največ, kar 93,3% vseh izprašanih, storitev plačuje v celoti (graf 11). To pomeni, da uporabnik plača ceno, preračunano na fiksno efektivno uro, katera se določi, ko so vsi stroški storitve zmanjšani za višino subvencij, katero krije občina.

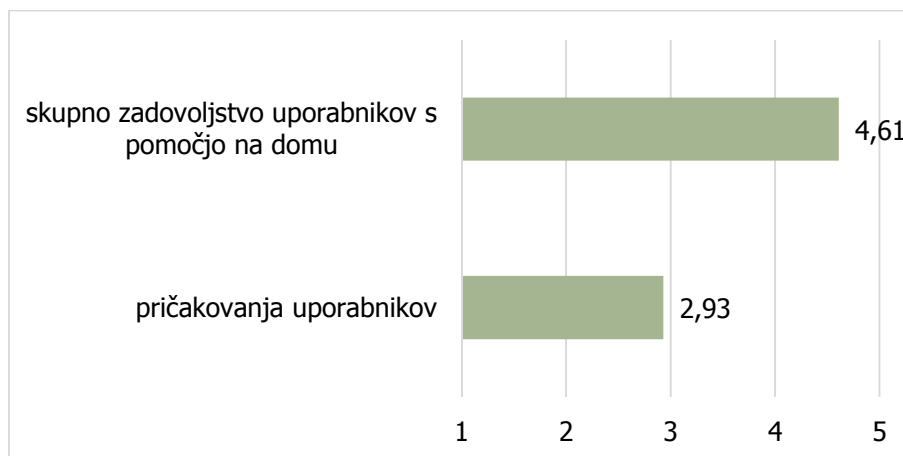
Fiksna efektivna ura je na dan 31.3.2013 na CSD Zagorje ob Savi znašala 3,84€, kar je občutno manj kot cena storitve, ki jo ponujajo ostale občine v Zasavju. S takšno ceno se v Zagorju lahko ponašajo zaradi kar 70% subvencije cene, ki jo krije občina Zagorje ob Savi. Cena je za vse uporabnike ista. Vsak pa ima možnost do dodatne prošnje za še dodatno dodelitev subvencije.

Dodatno subvencijo oz. delno ceno od anketirancev imata dva uporabnika. Enemu del fiksne cene še dodatno krije občina, del krije uporabnik sam. Pri drugem uporabniku pa je to delno plačevanje še bolj razdeljeno, del fiksne cene krije občina, del uporabnik sam, del pa uporabnikovi otroci. Delno plačevanje je torej lahko sestavljeno iz različnih virov. Samo 2,2% delež vseh oz. samo 1 uporabnik pa je do pomoči na domu zaradi utemeljenih razlogov upravičen v celoti. Storitve torej ne plačuje, saj mu občina v celoti pokrije vse stroške koriščenja.

### 3 ANALIZA VPRAŠANJA O PRIČAKOVANJIH UPORABNIKOV

Za lažjo primerjavo trenutne situacije zadovoljstva uporabnikov s pomočjo na domu oz. vsemi segmenti pomoči na domu, ki jo izvaja CSD Zagorje ob Savi, sem dodala vprašanje o pričakovanjih uporabnikov pred prvim obiskom oskrbovalke. Pričakovanja so zelo pomembna, velikokrat lahko človeka pripeljejo do razočaranja, včasih pa ravno obratno, v izjemno zadovoljstvo.

**Grafikon 12: Primerjava pričakovanj in skupnega zadovoljstva s pomočjo na domu**



Vir: lasten, tabela 14

45 anketirancev in uporabnikov pomoči na domu je imelo pričakovanja postavljena zelo nizko (graf 12). Povprečje pričakovanj, ki so ga ugotavljali s številkami od 1 do 5, pri katerih je vsaka pomenila določeno opredelitev pričakovanj, nam pove, da so imeli uporabniki pred pričetkom srednja pričakovanja (2,93), kar pomeni, da jih je storitev pomoč na domu pozitivno presenetila in so z njo veliko bolj zadovoljni, kot so to pričakovali. Skupno povprečno zadovoljstvo s storitvijo pomoč na domu, ki sem ga izračunala kot povprečje zadovoljstva pri opravilih, odnosu in obiskih namreč znaša kar 4,61 od najvišje možne ocene 5. Takšen rezultat si na CSD Zagorje ob Savi lahko štejejo v čast, saj pomeni, da je njihovo izvajanje storitve nad pričakovanji in zelo kakovostno.

## 4 ANALIZA VPRAŠANJ O ZADOVOLJSTVU UPORABNIKOV

Pri analiziranju vprašanj zadovoljstva uporabnikov s področja posameznih storitev, odnosa in obiskov sem uporabila opisne statistike, ki za vsak sklop vprašanj prikažejo število odgovorov, minimalno in maksimalno oceno med vsemi uporabniki ter povprečje in standardni odklon, ki nam pove, za koliko vrednosti odstopajo od povprečja.

**Tabela 1: Zadovoljstvo uporabnikov z opravili**

Storitve	Število	Minimum	Maks.	Povprečje	Stand. odklon
Pomoč pri osebni higieni	19	2	5	4,63	0,761
Pomoč pri čiščenju in pospravljanju	31	2	5	4,55	0,723
Pomoč pri nakupovanju	16	4	5	4,81	0,403
Kuhanje, prinašanje hrane in postrežba	27	1	5	4,26	1,130
Spremstvo pri obveznostih	3	5	5	5,00	0,000

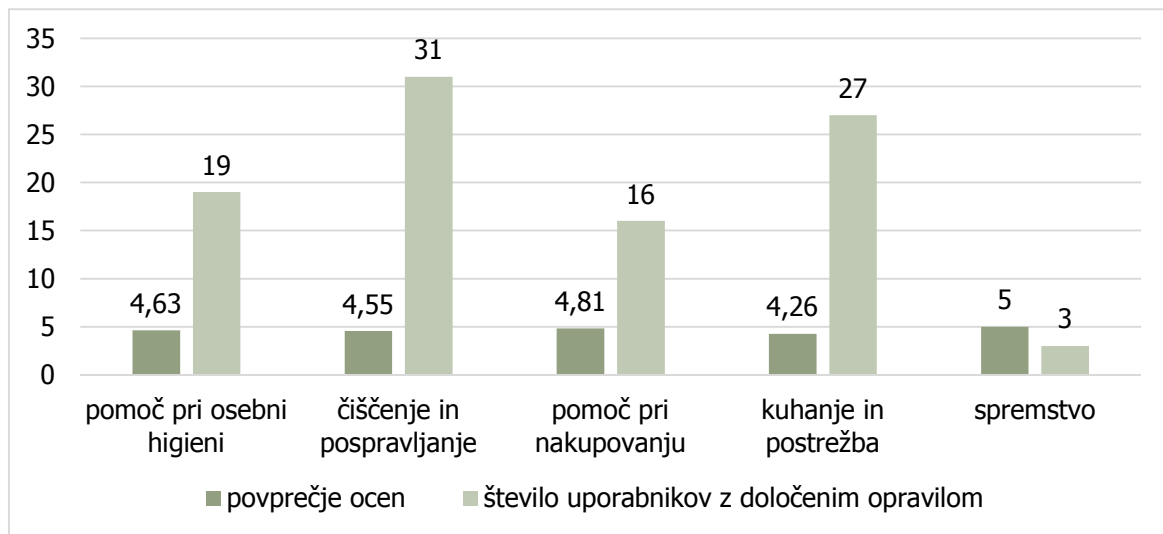
Vir: lasten (2013)

Pri zadovoljstvu s posameznimi storitvami oz. opravili pomoči na domu se podatki bistveno razlikujejo od ostalih v nadaljevanju, saj so na ta vprašanja odgovarjali samo tisti, ki določeno stvar koristijo (tabela 1). Določen uporabnik se pri obsegu opravil lahko dogovori za pomoč pri zgoraj naštetih, lahko pa koristi samo enega, zato se števila prekrivajo in seštevek odgovorov seveda ni enak 45, kar pomeni vse anketirance.

Pri tem sem ugotovila, da od 45 vprašanih največ pomoči uporabniki potrebujejo pri čiščenju in pospravljanju stanovanja (graf 13), saj to pomoč uporablja kar 68,9% vseh anketirancev. Sledi opravilo, kot je kuhanje obrokov oz. prinašanje hrane in postrežba s 60,0% deležem koriščenja vseh skupaj. Pri tem opravilu lahko opazimo, da so uporabniki tudi daleč najmanj zadovoljni, saj ga ocenjujejo s povprečjem 4,26, kar je najnižja ocena zadovoljstva pri vseh vprašanih. Vzrok za to ni nesposobnost oskrbovalk, pač pa hrana, ki jo oskrbovalke prinašajo od zunanjih virov (gostinski ponudniki) uporabnikom še zdaleč ni všeč. Hrano nekateri ocenjujejo kot slabo (premalo izbire, slabo kuhano, preveč soljeno) in neprimerno za takšno populacijo ljudi.

Samo trije uporabniki rabijo spremstvo pri opravljanju obveznosti, s čimer so vsi zelo zadovoljni in enotno ocenjujejo s 5. Spremstvu sledi pomoč pri nakupovanju in osebni higieni, ki pa zasedata že večji delež pri potrebi uporabnikov, ki pri nakupovanju predstavlja 16 uporabnikov, 6,7% več pa pri osebni higieni.

**Grafikon 13: Zadovoljstvo uporabnikov z opravili**



Vir: lasten, tabela 1

Vrednosti pri vprašanju o kuhanju oz. prinašanju hrane in postrežbi najbolj odstopajo od povprečja in sicer za kar 1,130 enot (tabela 9). Popolnoma enotni so uporabniki pri zadovoljstvu s spremstvom, kar je omenjeno že zgoraj. Najmanj pa se razlikujejo pri pomoči pri nakupovanju ( $s = 0,403$ ), kjer so se uporabniki odločevali samo med ocenama 4 in 5.

**Tabela 2: Zadovoljstvo uporabnikov z odnosom**

Odnos	Število	Minimum	Maks.	Povprečje	Stand. odklon
Strokovnost	45	2	5	4,78	0,560
Komunikacija	45	3	5	4,60	0,618
Pogovor	45	2	5	4,60	0,751
Spoštovanje	45	3	5	4,91	0,358
Zaupanje	45	3	5	4,87	0,475

Vir: lasten (2013)

Največje izraženo zadovoljstvo pri odnosu z oskrbovalkami, uporabniki namenijo pri spoštovanju oskrbovalke do njih (tabela 2). Povprečje ocen pri tem je od vseh najvišje in se je ustavilo pri 4,91, kar pomeni, da so uporabniki s spoštovanjem zelo zadovoljni. Temu primerno sledi tudi obratno zaupanje uporabnikov do oskrbovalke, kjer je rezultat za malenkost nižji (4,87). Lahko pa predvidevamo, da brez spoštovanja oskrbovalk tudi uporabniki ne bi imeli tako visokega zaupanja.

Najmanj pa so zadovoljni pri komunikaciji in pogovoru (povprečje 4,60), kjer navajajo predvsem hitenje oskrbovalk zaradi omejenega časa pomoči in posledično tudi manj

priložnosti za pogovor. Čeprav je povprečje ocen pri komunikaciji in pogovoru isto, pa lahko vidimo, da minimalna ocena ni enaka in je pri slednjemu za eno število nižja. Standardni odklon pa nam pokaže, da so ravno pri pogovoru podatki med seboj tudi najbolj različni oz. so najbolj razpršeni ( $s = 0,751$ ), najmanj pa pri spoštovanju ( $s = 0,358$ ).

**Tabela 3: Zadovoljstvo uporabnikov z obiski**

<b>Obiski</b>	<b>Število</b>	<b>Minimum</b>	<b>Maks.</b>	<b>Povprečje</b>	<b>Stand. odklon</b>
Koordinacija	45	3	5	4,87	0,405
Termin	45	3	5	4,71	0,589
Cena	45	1	5	3,51	1,272
Število obiskov	45	2	5	4,56	0,813
Trajanje obiskov	45	2	5	4,49	0,815

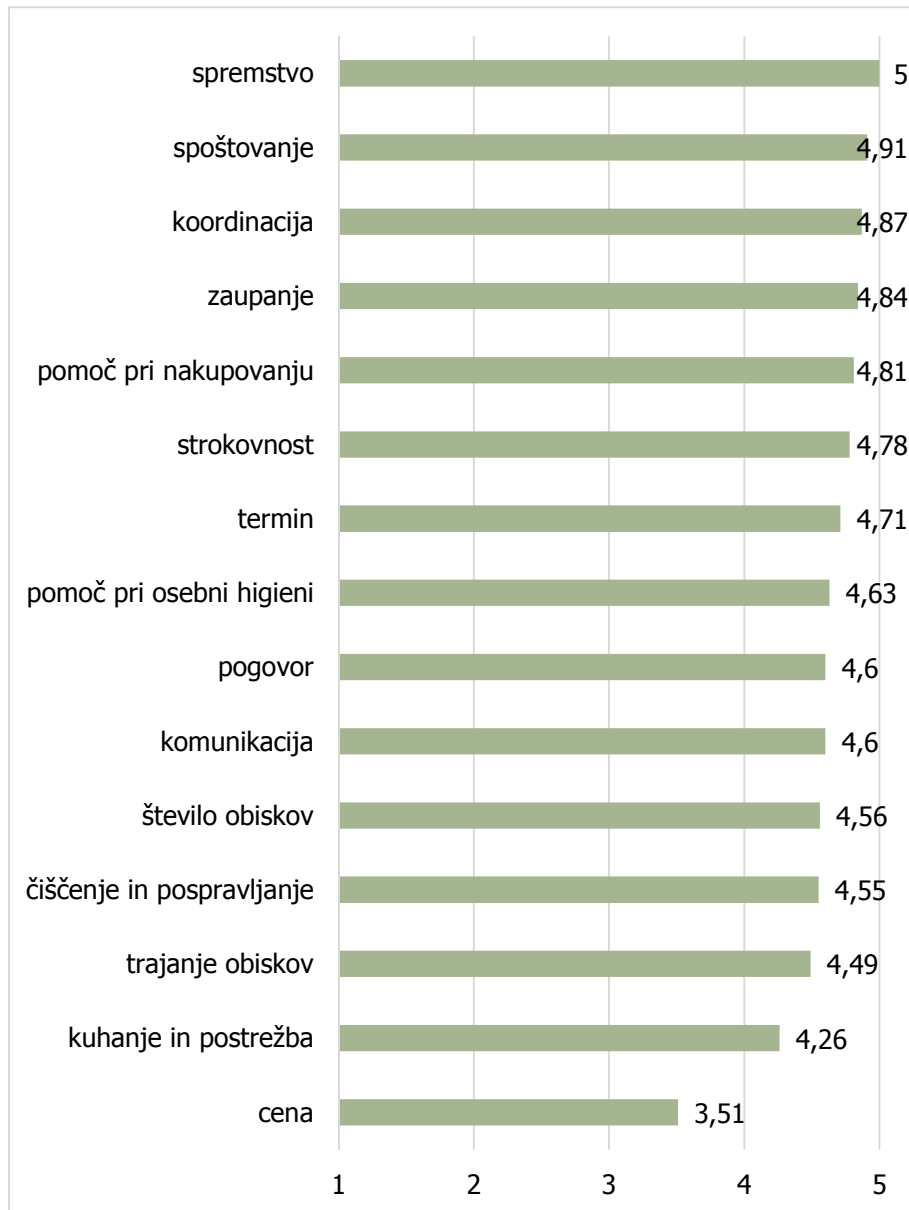
Vir: lasten (2013)

Uporabniki pomoči na domu so pri vprašanjih o obiskih oz. urah pomoči na domu (tabela 3) v povprečju najbolj zadovoljni s koordinacijo (4,87). Nobeden od vprašanih pri dogovarjanju še ni imel slabe izkušnje. Zagotavljajo, da se vsaka sprememba, vsaka potreba po dodatnih opravilih ali kaj drugega da brez kakršnihkoli problemov dogovoriti. Uporabniki se določene stvari pogovorijo in dogovorijo že z oskrbovalkami pri sami oskrbi, v večini pa takšni dogovori potekajo s koordinatorico pomoči na domu. Sledi zadovoljstvo uporabnikov s terminom pomoči na domu s povprečno oceno 4,71, kar še dodatno zagotavlja, da dogovarjanje poteka brezhibno in da so tudi želje uporabnikov glede termina v veliki večini upoštevane.

Najmanj pa so uporabniki zadovoljni s ceno storitve (3,51), kar opredelijo z nekje srednjim zadovoljstvom. Takšen odziv je dejansko presenečenje, saj so bila moja osebna pričakovanja pred izvajanjem ankete postavljena še malce nižje. Poudariti je potrebno, da so uporabniki edino pri ceni uporabili celoten razpon opredelitve zadovoljstva od 1 do 5, kar lahko vidimo pri minimalnih in maksimalnih izbranih možnostih ocen. Pri uporabnikih nezadovoljstvo s ceno povzroča predvsem finančni problem oz. velika finančna stiska s katero se soočajo, medtem ko so nekateri uporabniki s ceno tudi zelo zadovoljni in poudarjajo, da bi bila cena glede na prejeto pomoč lahko zastavljena tudi višje.

V tabeli 3 je tako kot pri odnosu, predstavljen tudi standardni odklon zadovoljstva, ki nam pokaže, da so podatki najmanj razpršeni pri vprašanju o zadovoljstvu s koordinacijo ( $s = 0,405$ ) ter najbolj razpršeni pri vprašanju o zadovoljstvu s ceno ( $s = 1,272$ ), kjer so se mnenja od uporabnika do uporabnika najbolj razlikovala.

**Grafikon 14: Zadovoljstvo uporabnikov z storitvijo pomoč na domu**



Vir: lasten, tabela 1, 2 in 3

Za lažje razumevanje zadovoljstva uporabnikov z obiski pri pomoči na domu in s samim odnosom oskrbovalk z uporabniki je prikazan tudi graf 14. Dobro je razvidno, da so uporabniki najmanj zadovoljni s ceno in najbolj z opraviлом »spremstvo«, ki ga po dogovoru opravljajo oskrbovalke.

Skupno povprečje zadovoljstva s socialno-varstveno storitvijo pomoč na domu pa je 4,61, kar predstavlja 92,2% najvišje možne ocene 5. Takšen rezultat ocenjujem kot zelo dober in nam pove, da CSD Zagorje ob Savi kot izvajalec storitve pomoč na domu svoje naloge opravlja kakovostno.

## 5 SKLEP IN UGOTOVITVE TER PREDLOGI ZA IZBOLJŠAVE

Anketa zadovoljstva uporabnikov socialno varstvene storitve pomoč na domu vključuje 45 od vseh 58 uporabnikov, ki so s CSD Zagorje ob Savi med terminom izvajanja anket imeli sklenjeno pogodbo o izvajanju. Podatki so torej zbrani z anketnim vprašalnikom in vključujejo 77,6% zajetje podatkov. Ostalih 22,4% v zajem analize zaradi upravičenih razlogov ni bilo mogoče vključiti. Dobljeni podatki nam dajejo dokaj zanesljiv pogled na izvajanje pomoči na domu v občini Zagorje ob Savi. Podatkov ni bilo mogoče primerjati s prejšnjimi leti, saj tako obširna analiza še nikoli ni bila izvedena, prav tako pa še nikoli pri tem ni sodelovalo tolikšno število uporabnikov.

Analiza na področju izvajanja socialno varstvene storitve je za CSD izjemno pomembna, saj predstavlja in zajema edini vir podatkov na omenjenem področju.

Pomembne ugotovitve pri analizi:

- Med uporabniki pomoči na domu imamo skoraj dvotretjinski delež žensk (64,4%), medtem, ko je starostne populacije največ nad 85 let, ki predstavljajo 40% delež vseh anketirancev. V ostalih treh opredeljenih starostnih skupinah, od 75 do 85 let, od 65 do 75 let in do 65 let pa je uporabnikov isto število in sicer po 9.
- Skoraj vsem uporabnikom vir preživljanja predstavlja pokojnina (93,3%), od teh pa trije uporabniki poleg pokojnine prejemajo še varstveni dodatek. Samo 6,7% uporabnikov prejema denarno socialno pomoč.
- Več kot polovica (57,8%) uporabnikov ima vsakodnevne obiske sorodnikov, otrok ali prijateljev in približno isti delež uporabnikov so prav sorodniki seznanili z možnostjo nudenja storitve pomoč na domu.
- Zdravstveno stanje uporabnikov je pri večini slabo oz. zelo slabo, na kar je odgovorilo kar 25 od 45 vprašanih. Z obsegom storitev pa je kar 75,6% uporabnikov zadovoljno in jim popolnoma zadošča glede na njihovo zdravstveno stanje. Medtem, ko bi si vsi ostali želeli obseg povečati.
- Pred dogovorom za izvajanje pomoči na domu, največ uporabnikov pomoči ni rabilo (46,7%), 24,4% uporabnikom pa so pomagali zakonski partnerji.
- Vsak dan v tednu pomoč prejema 20 od 45 uporabnikov. 20% uporabnikov pomoč potrebuje večkrat na dan, 1 uporabnik pa je pomoč na domu omejil na minimalno število in jo prejema samo dvakrat na mesec.
- 93,3% uporabnikov storitev pomoč na domu plačuje v celoti, kar je z dnem 1.3.2013 na CSD Zagorje ob Savi znašalo 3,84€. Samo 1 uporabnik je storitve oproščen v celoti in mu vse stroške pokrije občina. 2 uporabnika pa plačujeta delno ceno, ki je razdeljena na več virov plačevanja.
- Zadovoljstvo uporabnikov nad celotno socialnovarstveno storitvijo pomoč na domu je zelo visoko in so ga povprečno ocenili na 4,61. To pomeni, da so uporabniki s storitvijo zadovoljni oz. zelo zadovoljni, kar močno presega pričakovanja pred začetkom koriščenja, katera so bila zastavljena zelo nizko oz. uporabniki so imeli srednja pričakovanja pred nudenjem neposredne pomoči na domu.
- Predlogov za izboljšanje storitve je bilo zelo malo.

Na CSD Zagorje ob Savi so lahko z dobljenimi rezultati zelo zadovoljni. Podatki nam povedo, da je izvajanje storitve pomoč na domu močno preseгло pričakovanja ter je zelo kvalitetno in primerno za uporabnike, kar je glavna ugotovitev celotne analize. Negativni odzivi se dotaknejo samo pri hrani, ki jo oskrbovalke prek različnih gostinskih ponudnikov dostavljajo uporabnikom. Na podlagi tega, so bili podani tudi predlogi o izboljšanju in sicer o večji izbiri ponudnikov.

Predlog uporabnikov popolnoma podprem in dodam še svojo zamisel.

Menim, da bi CSD moral resno premisliti samo o hrani gostinskih ponudnikov, ki jo oskrbovalke dostavljajo do uporabnikov, saj edina znižuje visoko povprečje zadovoljstva, ki ga uporabniki pomoči na domu izražajo. S ponudniki bi se morali pogovoriti in dogovoriti o ustrežnejši hrani, ki bi bila bolj primerna za potrebe uporabnikov. Moj predlog je, da bi gostinski ponudnik lahko vsakič v začetku oz. na koncu meseca izdal jedilne liste, na podlagi katerih bi se uporabnik za cel mesec vnaprej samostojno odločal med ponujenimi meniji. Menim, da bi mogoče takšen način pripomogel k boljšemu odzivu in zadovoljstvu še glede hrane, saj bi bil vsaj uporabnik sam odgovoren za izbiro hrane, ki naj bi mu v določenem dnevu najbolj ustrezala.

Uporabniki med predloge navajajo in želijo tudi več povezave CSD z društvom invalidov, eden izmed uporabnikov pa je podal idejo, da bi bila cena storitve prilagojena na višino pokojnine, ki jo posamezniki prejemajo.

Raziskava področja izvajanja storitve je torej pokazala, da CSD lahko izvajanje storitve še izboljša na področju odnosa oskrbovalk pri komunikaciji in pogovoru z uporabniki ter pri opravi kot je čiščenje, pospravljanje in prinašanje hrane. Uporabniki bi želeli izboljšanje predvsem pri višini cene, za katero pa CSD ni odgovoren sam, saj je ta določena s pomočjo različnih dejavnikov. Vseeno pa se trudijo, da uporabnikom ustrežejo tudi na tem področju.



# PRILOGE

## Priloga 1: Anketni vprašalnik

### **ANKETNI VPRAŠALNIK O ZADOVOLJSTVU UPORABNIKOV SOCIALNO-VARSTVENE STORITVE POMOČ NA DOMU**

Spoštovani.

Sem Saša Fon, študentka Fakultete za upravo v Ljubljani. V okviru obvezne prakse opravljam raziskavo zadovoljstva uporabnikov in merjenje kakovosti izvajanja socialno-varstvene storitve pomoč na domu Centra za socialno delo Zagorje ob Savi.

Prosim Vas, če lahko odgovorite na spodnja vprašanja, ki mi bodo pomagala pri izdelavi analize in pripomogla tudi k morebitnim izboljšavam izvajanja te storitve.

Vprašalnik je anonimen in je zaupne narave.

Za vaše sodelovanje se Vam najlepše zahvaljujem.

#### **1. SPOL UPORABNIKA.**

- moški
- ženski

#### **2. STAROST UPORABNIKA.**

- do 65 let
- od 65 do 75 let
- od 75 do 85 let
- nad 85 let

#### **3. VIR PREŽIVLJANJA.**

- pokojnina (starostna, invalidska, družinska)
- denarna socialna pomoč
- varstveni dodatek
- drugo \_\_\_\_\_

#### **4. KAKO POGOSTVO VAS OBISKUJEJO OTROCI, SORODNIKI, PRIJATELJI?**

- vsak dan
- vsaj enkrat tedensko
- vsaj enkrat mesečno
- enkrat letno
- nikoli

#### **5. KDO VAS JE SEZNANIL Z MOŽNOSTJO NUĐENJA STORITEV POMOČI NA DOMU?**

- sorodniki (otroci, bratje, sestre,...)
- sosedje
- patronažna služba
- center za socialno delo

- o drugo\_\_\_\_\_

**6. KAKO BI OCENILI VAŠE ZDRAVSTVENO STANJE?**

- o zelo slabo
- o slabo
- o srednje
- o dobro
- o zelo dobro

**7. V KAKŠNEM OBSEGU BI ŽELELI KORISTITI STORITEV POMOČ NA DOMU, GLEDE NA VAŠE TRENUTNO ZDRAVSTVENO STANJE?**

- o v istem obsegu kot sedaj
- o v manjšem obsegu kot sedaj
- o v večjem obsegu kot sedaj

**8. KDO VAM JE NUDIL POMOČ PREDEN STE DOBILI IZVAJALKO POMOČI NA DOMU?**

- o zakonski partner
- o sorodniki (otroci, bratje, sestre,...)
- o sosedje
- o nihče, prej nisem potreboval/a pomoči
- o drugo\_\_\_\_\_

**9. KAKO POGOSTO VAM JE NUDENA POMOČ NA DOMU?**

- o večkrat dnevno
- o vsak dan v tednu
- o vsak drugi dan
- o dvakrat na teden
- o enkrat na teden
- o drugo\_\_\_\_\_

**10. ALI PLAČUJETE STORITVE POMOČ NA DOMU?**

- o da, plačujem v celoti
- o da, ampak le delno
- o ne plačujem, sem oproščen/a prispevka
- o drugo\_\_\_\_\_

**11. VAŠA PRIČAKOVANJA.**

1 – nizka pričakovanja, 5 – visoka pričakovanja

STORITEV POMOČ NA DOMU	Kakšna so bila vaša pričakovanja glede storitve Pomoč na domu?	1	2	3	4	5
------------------------	--	---	---	---	---	---

**12. ZADOVOLJSTVO Z OPRAVILI.**

1 – nezadovoljni, 5 – zelo zadovoljni

POMOČ PRI OSEBNI HIGIENI	Kako ste zadovoljni s pomočjo pri osebni higieni (umivanju, oblačenju, slačenju...)?	1	2	3	4	5
ČIŠČENJE IN POSPRAVLJANJE	Kako ste zadovoljni s pomočjo pri čiščenju in pospravljanju stanovanja, postiljanjem postelje...?	1	2	3	4	5

POMOČ PRI NAKUPOVANJU	Kako ste zadovoljni s pomočjo pri nakupovanju?	1	2	3	4	5
KUHANJE IN POSTREŽBA	Kako ste zadovoljni s prinašanjem hrane, kuhanjem obrokov, postrežbo, pomivanjem posode?	1	2	3	4	5
SPREMSTVO	Kako ste zadovoljni s spremstvom pri opravljanju nujnih obveznosti (zdravnik, različne javne ustanove)?	1	2	3	4	5

### 13. ZADOVOLJSTVO Z ODNOSOM.

1 – nezadovoljni, 5 – zelo zadovoljni

STROKOVNOST	Kako ste zadovoljni z oskrbo, ki jo izvaja vaša oskrbovalka?	1	2	3	4	5
KOMUNIKACIJA	Kako ste zadovoljni z razumevanjem vaših potreb s strani vaše oskrbovalke?	1	2	3	4	5
POGOVOR	Kako ste zadovoljni s pogovorom socialne oskrbovalke z vami (si oskrbovalka vzame dovolj časa)?	1	2	3	4	5
SPOŠTOVANJE	Kako ste zadovoljni z spoštovanjem vaše oskrbovalke do vas?	1	2	3	4	5
ZAUPANJE	Kako ste zadovoljni z zaupanjem oskrbovalki (kako močno ji zaupate)?	1	2	3	4	5

### 14. ZADOVOLJSTVO Z OBISKI.

1 – nezadovoljni, 5 – zelo zadovoljni

KOORDINACIJA	Kako ste zadovoljni z dogovarjanjem v zvezi z izvajanjem pomoči na domu?	1	2	3	4	5
TERMIN	Kako ste zadovoljni s terminom oskrbe?	1	2	3	4	5
CENA	Kako ste zadovoljni s ceno storitve na uro?	1	2	3	4	5
ŠTEVILO OBISKOV	Kako ste zadovoljni s številom obiskov oskrbovalke?	1	2	3	4	5
TRAJANJE OBISKOV	Kako ste zadovoljni z dolžino (časovno) obiskov socialne oskrbovalke?	1	2	3	4	5

### 15. KAKŠNI SO VAŠI PREDLOGI ZA IZBOLJŠANJE STORITVE POMOČ NA DOMU?

---



---



---



---

## Priloga 2: Prikazani rezultati ankete v tabelah

### Tabela 4: Spol uporabnika

Spol uporabnika	Število	Delež
moški	16	35,6%
ženski	29	64,4%
skupaj	45	100,0%

Vir: lasten (2013)

### Tabela 5: Starost uporabnika

Starost uporabnika	Število	Delež
do 65 let	9	20,0%
od 65 do 75 let	9	20,0%
od 75 do 85 let	9	20,0%
nad 85 let	18	40,0%
skupaj	45	100,0%

Vir: lasten (2013)

### Tabela 6: Vir preživljanja

Vir preživljanja	Število	Delež
pokojnina	39	86,7%
pokojnina in varstveni dodatek	3	6,7%
denarna socialna pomoč	3	6,7%
drugo	0	0,0%
skupaj	45	100,0%

Vir: lasten (2013)

### Tabela 7: Pogostost obiskov otrok, sorodnikov ali prijateljev

Pogostost obiskov otrok, sorodnikov ali prijateljev	Število	Delež
vsak dan	26	57,8%
vsaj enkrat tedensko	15	33,3%
vsaj enkrat mesečno	4	8,9%
enkrat letno	0	0,0%
nikoli	0	0,0%

skupaj	45	100,0%
--------	----	--------

Vir: lasten (2013)

**Tabela 8: Seznanitev z možnostjo storitve pomoč na domu**

Seznanitev z možnostjo storitve pomoč na domu	Število	Delež
sorodniki	25	55,6%
sosedje	2	4,4%
patronažna služba	0	0,0%
center za socialno delo	6	13,3%
drugo	12	26,7%
skupaj	45	100,0%

Vir: lasten (2013)

**Tabela 9: Zdravstveno stanje uporabnikov**

Zdravstveno stanje uporabnikov	Število	Delež
zelo slabo	9	20,0%
slabo	16	35,6%
srednje	15	33,3%
dobro	4	8,9%
zelo dobro	1	2,2%
skupaj	45	100,0%

Vir: lasten (2013)

**Tabela 10: Potreba po obsegu pomoči glede na zdravstveno stanje**

Potreba po obsegu pomoči glede na zdravstveno stanje	Število	Delež
v istem obsegu kot sedaj	34	75,6%
v manjšem obsegu kot sedaj	0	0,0%
v večjem obsegu kot sedaj	11	24,4%
skupaj	45	100,0%

Vir: lasten (2013)

**Tabela 11: Nudjenje pomoči pred storitvijo pomoč na domu**

Nudjenje pomoči pred storitvijo pomoč na domu	Število	Delež
zakonski partner	11	24,4%
sorodniki	8	17,8%
sosedje	2	4,4%
nihče, prej nisem potreboval/a pomoči	21	46,7%
drugo	3	6,7%
skupaj	45	100,0%

Vir: lasten (2013)

**Tabela 12: Pogostost nudjenja storitve pomoč na domu**

Pogostost nudjenja storitve pomoč na domu	Število	Delež
večkrat dnevno	9	20,0%
vsak dan v tednu	20	44,4%
vsak drugi dan	1	2,2%
dvakrat na teden	4	8,9%
enkrat na teden	10	22,2%
drugo	1	2,2%
skupaj	45	100,0%

Vir: lasten (2013)

**Tabela 13: Plačevanje storitve**

Plačevanje storitve	Število	Delež
da, plačujem v celoti	42	93,3%
da, ampak le delno	2	4,4%
ne plačujem, sem oproščen/a prispevka	1	2,2%
skupaj	45	100,0%

Vir: lasten (2013)

**Tabela 14: Primerjava pričakovanj in skupnega zadovoljstva s pomočjo na domu**

	Povprečje ocen od 1 – 5
--	-------------------------

skupno zadovoljstvo uporabnikov s pomočjo na domu	4,61
pričakovanja uporabnikov	2,93

Vir: lasten (2013)