Centre
d'Estudis
d'Opinió

REO núm. 580

Data 12 de maig de 2010

Estudi Satisfacció Usuaris 2009

Mútua Terrassa Sociosanitària

Mostra

Un 62,16% dels usuaris enquestats eren dones, amb una edat mitjana de 73,10 anys i un nivell d'escolarització en un 47,15 % dels casos d'estudis primaris. Un 45,95 % dels usuaris portaven al centre entre un i quatre anys, el 87,72 % estaven en un centre de finançament públic i eren en un 68,17 % dels casos usuaris de residència.

Variables sociodemogràfiques		
	N	%
Sexe		
Home	126	37,84
Dona	207	62,16
Sense informació	0	0,00
Edat (X)	73,10	
Nivell d'escolarització		
Estudis universitaris superiors	9	2,70
Estudis universitaris mitjans	11	3,30
Estudis secundaris	41	12,31
Estudis primaris	157	47,15
Sense estudis però sap llegir i escriure	95	28,53
No sap llegir i escriure	18	5,41
Sense informació	2	0,60
Estada al centre		
De 0 a 3 mesos	34	10,21
Entre 3 mesos i un any	64	19,22
Entre un i quatre anys	153	45,95
Més de quatre anys	81	24,32
Sense informació	1	0,30
Finançament		
Públic	293	87,72
Privat	40	11,98
Sense informació	1	0,30
Usuari de		
Residència	227	68,17
Centre de Dia	69	20,72
Sociosanitari	37	11,11
Sense informació	0	0,00

Resultats del qüestionari

Grau de satisfacció respecte les condicions assistencials

Observem que el 96,40% dels enquestats estaven satisfets amb l'ítem Atenció per part dels professionals de serveis i l'ítem Atenció primers moments .

Condicions Assistencials	N	%
Atenció per part dels metges del centre		
Gens	14	4,20
Poc	20	6,01
Força	113	33,93
Molt	139	41,74
Sense informació	47	14,11
Atenció per part de les infermeres		
Gens	4	1,20
Poc	14	4,20
Força	105	31,53
Molt	187	56,16
Sense informació	23	6,91
Atenció per part d'altres professionals		
Gens	2	0,60
Poc	4	1,20
Força	102	30,63
Molt	204	61,26
Sense informació	21	6,31
Atenció per part dels cuidadors i/o monitors		
Gens	2	0,60
Poc	17	5,11
Força	122	36,64
Molt	188	56,46
Sense informació	4	1,20
Atenció per part dels professionals de serveis		
Gens	1	0,30
Poc	5	1,50
Força	118	35,44
Molt	203	60,96
Sense informació	6	1,80
Atenció immediata		
Gens	4	1,20
Poc	18	5,41
Força	111	33,33
Molt	189	56,76
Sense informació	11	3,30
Atenció primers moments		
Gens	2	0,60
Poc	2	0,60
Força	113	33,93
Molt	208	62,46
Sense informació	8	2,40
Accessibilitat de la direcció		
Gens	2	0,60
Poc	24	7,21
Força	157	47,15
Molt	132	39,64
Sense informació	18	5,41
Atenció als suggeriments i comentaris		
Gens	7	2,10
Poc	31	9,31
Força	173	51,95
Molt	111	33,33
Sense informació	11	3,30

Grau de satisfacció respecte les condicions relacional

Observem que el 89,79% dels enquestats estaven satisfets amb l'ítem Tracte per part dels altres residents, mentre que el 30,33% dels subjectes no estaven satisfets amb l'ítem Grau de relació amb altres residents.

Condicions Relacionals		
	N	%
Tracte per part dels altres residents		
Gens	4	1,20
Poc	29	8,71
Força	169	50,75
Molt	130	39,04
Sense informació	1	0,30
Augment de la relació		
Gens	5	1,50
Poc	44	13,21
Força	162	48,65
Molt	117	35,14
Sense informació	5	1,50
Grau de relació amb altres residents		
Gens	10	3,00
Poc	91	27,33
Força	133	39,94
Molt	96	28,83
Sense informació	3	0,90

Grau de satisfacció respecte les condicions físiques del centre

Observem que el 92,49% dels enquestats estaven satisfets amb l'ítem Instal·lacions adequades, mentre que el 14,41% dels subjectes no estaven satisfets amb l'ítem Intimitat.

Condicions Físiques del Centre		
	N	%
Instal·lacions adequades		
Gens	0	0,00
Poc	20	6,01
Força	132	39,64
Molt	176	52,85
Sense informació	5	1,50
Comoditat àrees comunes		
Gens	4	1,20
Poc	27	8,11
Força	136	40,84
Molt	158	47,45
Sense informació	8	2,40
Comoditat de l'habitació		
Gens	1	0,30
Poc	8	2,40
Força	76	22,82
Molt	181	54,35
Sense informació	67	20,12
Intimitat		
Gens	8	2,40
Poc	40	12,01
Força	118	35,44
Molt	160	48,05
Sense informació	7	2,10
Recursos materials		
Gens	2	0,60
Poc	11	3,30
Força	148	44,44
Molt	148	44,44
Sense informació	24	7,21

Grau de satisfacció respecte les condicions d'accés als serveis

Observem que el 97,90% dels enquestats estaven satisfets amb l'ítem Centre net i endreçat, mentre que el 30,12% dels subjectes no estaven satisfets amb l'ítem Menjar del centre.

Condicions d'accés als serveis	N	%
Roba neta		
Gens	0	0,00
Poc	14	4,20
Força	93	27,93
Molt	161	48,35
Sense informació	65	19,52
Centre net i endreçat		
Gens	0	0,00
Poc	7	2,10
Força	107	32,13
Molt	219	65,77
Sense informació	0	0,00
Menjar del centre		
Gens	16	4,82
Poc	84	25,30
Força	138	41,57
Molt	93	28,01
Sense informació	1	0,30
Horaris del centre		
Gens	3	0,90
Poc	26	7,81
Força	148	44,44
Molt	155	46,55
Sense informació	1	0,30
Horaris dels àpats		
Gens	4	1,20
Poc	26	7,81
Força	136	40,84
Molt	163	48,95
Sense informació	4	1,20
Pràctiques religioses		
Gens	8	2,40
Poc	24	7,21
Força	115	34,53
Molt	156	46,85
Sense informació	30	9,01
Activitats d'entreteniment		
Gens	2	0,60
Poc	32	9,61
Força	112	33,63
Molt	172	51,65
Sense informació	15	4,50
Satisfacció amb les activitats		
Gens	6	1,80
Poc	27	8,11
Força	124	37,24
Molt	160	48,05
Sense informació	16	4,80

Resultat pregunta subjectiva

- Permís per la informació

Observem que per a un 72,07% deia que si se'ls havia demanat permís en cas d'haver d'informar a familiars.

Permís d'informació als familiars		
	N	%
Si	240	72,07
No	52	15,62
Sense informació	41	12,31

Grau de satisfacció global

Observem que per a un 89,79% dels enquestats el seu grau de satisfacció en una escala de 0 a 10 era superior a 7 .

Grau de satisfacció global		
	N	%
1	0	0,00
2	0	0,00
3	1	0,30
4	2	0,60
5	7	2,10
6	15	4,50
7	48	14,41
8	90	27,03
9	59	17,72
10	102	30,63
Sense informació	9	2,70

Resultats globals de les escales i classificació dels grups en funció de la satisfacció

Els resultats referents a les escales de satsifacció dels usuaris indicaven que un 12,77% estaven poc satisfets, un 31,61% satisfets i un 55,62% molt satisfets .

Grau de satisfacció dels usuaris		
	N	%
Usuaris poc satisfets	42	12,77
Usuaris satisfets	104	31,61
Usuaris molt satisfets	183	55,62