Centre d'Estudis d'Opinió

REO núm. 811

Data 17 de febrer de 2016

Consorci Sanitari Integral

INFORME ENQUESTA SATISFACCIÓ 2015 RESIDÈNCIA COLLBLANC:

- Assistència Residencial
- Assistència Centre de dia

Opinió del Ciutadà

Gener 2016

ELS NOSTRES VALORS: Qualitat professional, Equip, Desenvolupament i Compromís

1. Metodologia enquesta satisfacció 2015

Població diana:
Població ingressada a la Residència Collblanc Companys Socials i població usuària del Centre de dia Collblanc Companys Socials en la data del treball del camp, essent els **criteris d'exclusió:**

- Grau 4 o més en l'Escala de Deteriorament Global (GDS)
- Quadre de confusió agut
- Alteració nivell de consciència
- Malaltia psiquiàtrica descompensada
- Hipoacúsia severa
- Afàsia
- Agonia

Disseny:
Estudi descriptiu transversal.

Subjectes enquestats:

- Usuaris Residència Collblanc: 15
- Familiars Residència Collblanc: 53
- Usuaris Centre de dia Collblanc: 9
- Familiars Centre de dia Collblanc: 24

Instrument:
▪Enquestes autoadministrades.
▪Respostes en escala ordinal de 5 categories en substitució de l'escala Likert (0-10), canvi metodològic respecte el 2014 per homogeneïtzar els models d'enquesta amb les

Metodologia enquesta satisfacció 2015

de l'àmbit sanitari, excepte la pregunta de satisfacció global que es valora del 0 al 10.

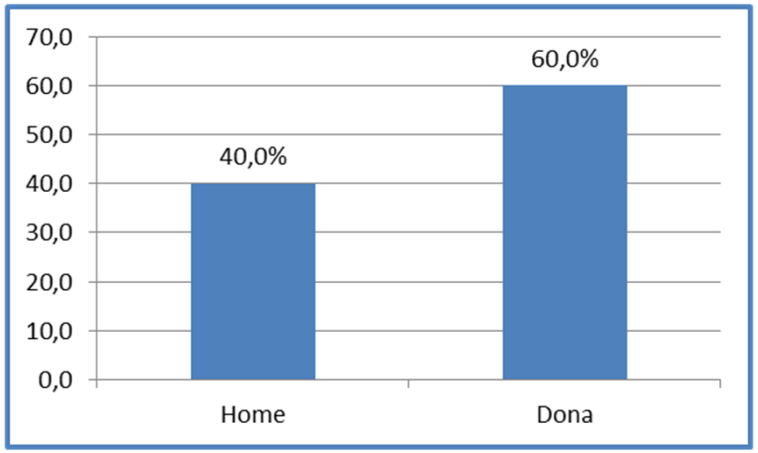
S'utilitzen quatre qüestionaris diferents:

- **Usuaris Residència:** El qüestionari està format per 20 preguntes de resposta tancada i 1 oberta. Es disposa també del sexe i el temps de permanència en el centre.
- **Familiars Residència:** El qüestionari està format per 21 preguntes de resposta tancada i 1 oberta. Es disposa també del sexe, el temps de permanència en el centre i el vincle amb l'usuari.
- **Usuaris Centre de dia:** El qüestionari està format per 18 preguntes de resposta tancada i 1 oberta. Es disposa també del sexe i el temps de permanència en el centre.
- **Familiars Centre de dia:** El qüestionari està format per 19 preguntes de resposta tancada i 1 oberta. Es disposa també del sexe, el temps de permanència en el centre i el vincle amb l'usuari.

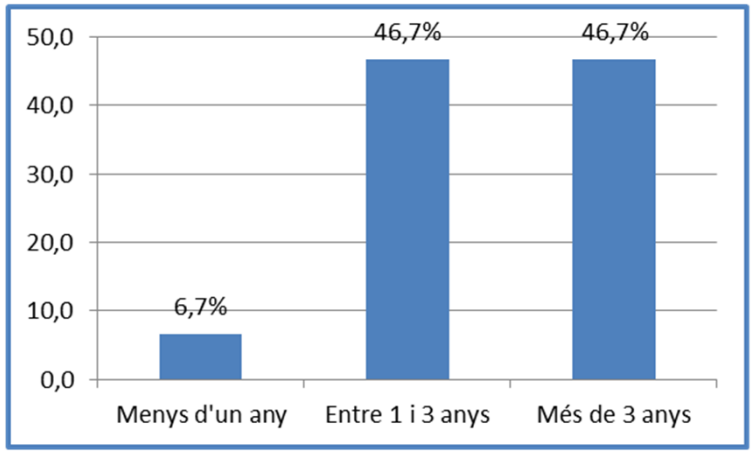
El 2015 es substitueix la pregunta *« Quina confiança li mereix l'equip professional del centre?»* per *«Té la sensació d'estar en bones mans?».*

Anàlisi de les dades:
Per a cadascuna de les preguntes es presenta la distribució de les respostes en diferents categories i el percentatge de respostes positives, comparant el resultat de cada pregunta en funció del resultat <75% com àrea de millora i resultat >=90% com excel·lent.

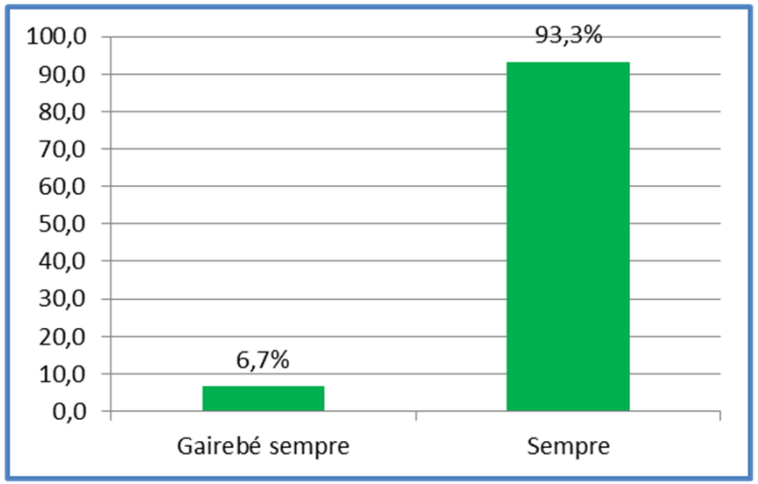
2. Gràfics resultats enquesta Usuaris Residència 2015



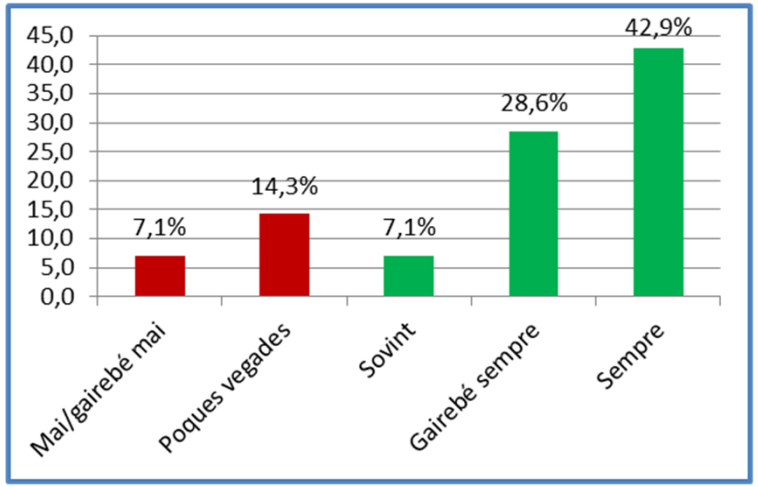
Sexe



1. Quant temps fa que està en aquest centre?

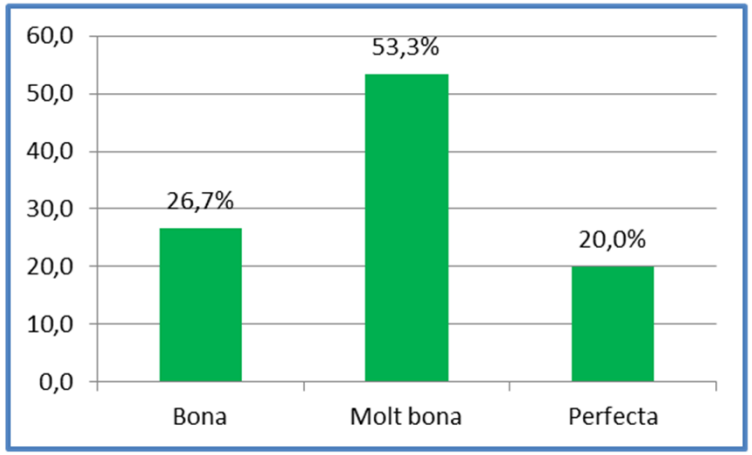


2. Quan venen a visitar-lo, té possibilitat d'estar a soles amb el seu familiar?

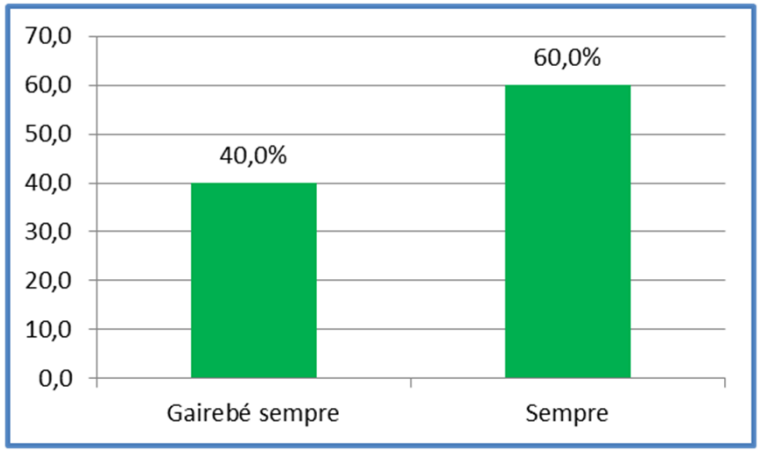


3. Li demanen opinió en relació a les activitats d'oci i animació que es realitzen al centre?

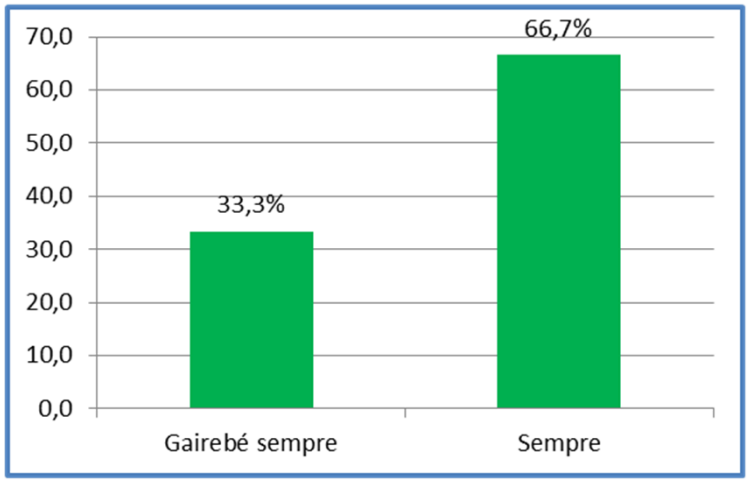
Gràfics resultats enquesta Usuaris Residència 2015



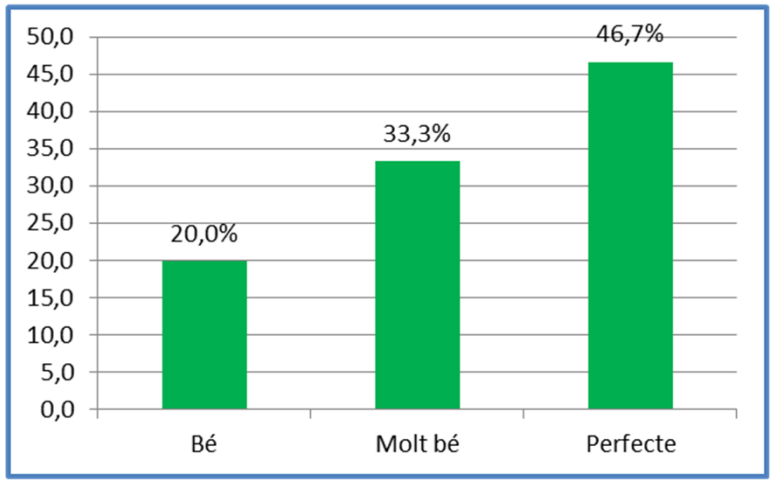
4. Com considera la informació que li proporcionen habitualment els professionals?



5. Si ha de fer algun tràmit fora de la residència, li donen facilitats des del propi centre (informes, ambulància..etc.)?

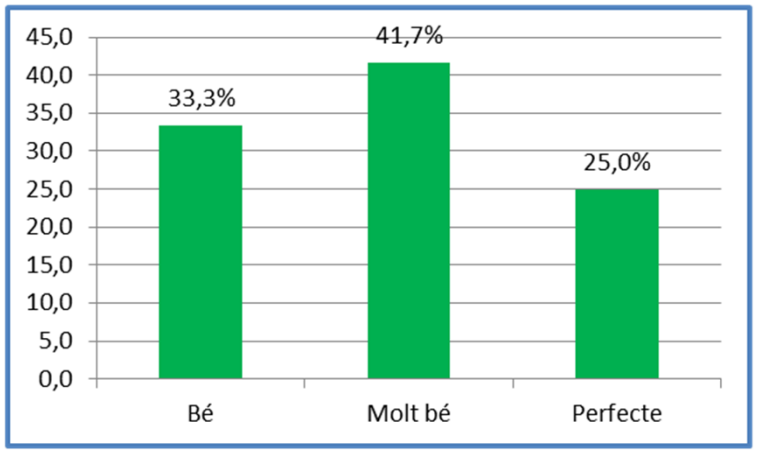


6. Pot fer tots les preguntes que desitja als professionals del centre?

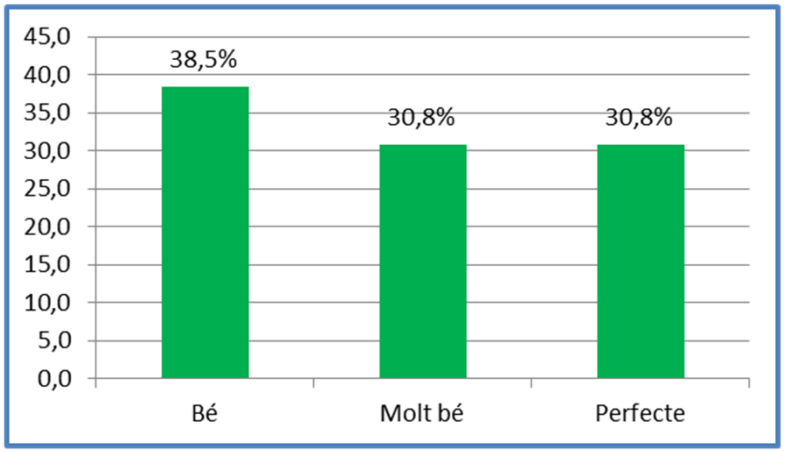


7. Com considera el tracte dels professionals cap a vostè?

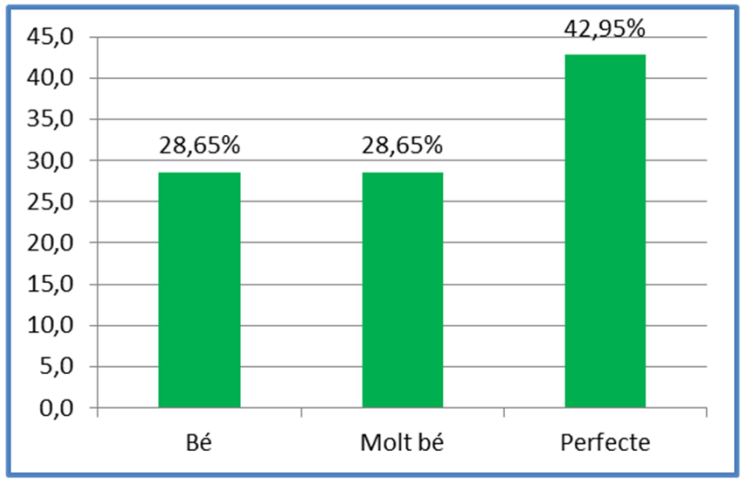
Gràfics resultats enquesta Usuaris Residència 2015



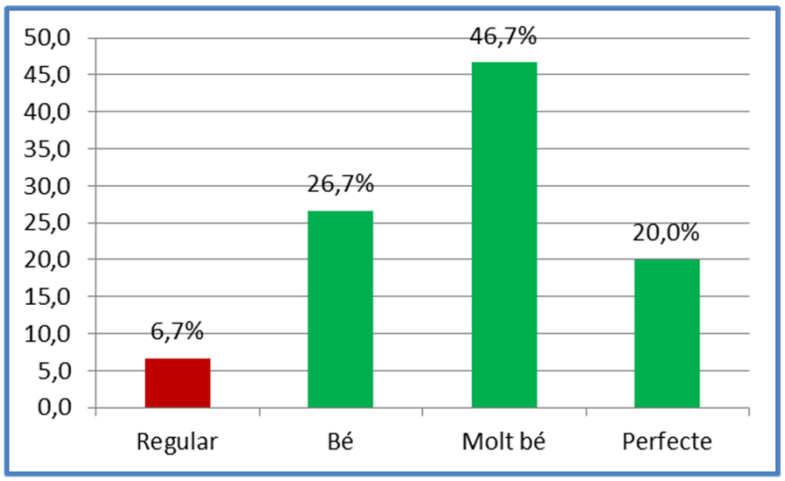
8.1 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Direcció



8.2 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Administració

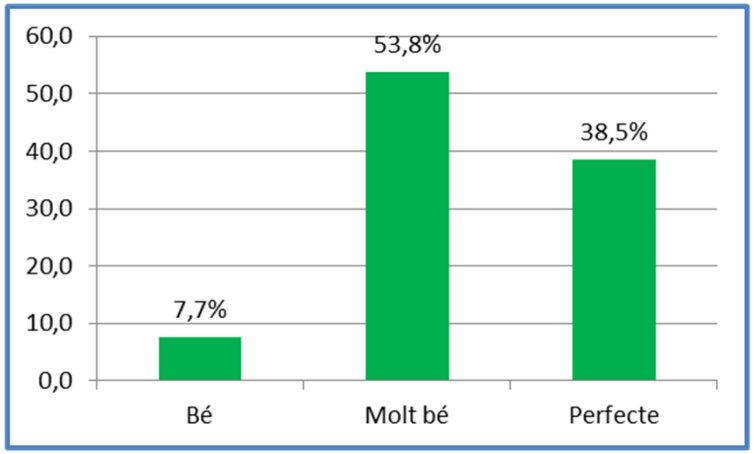


8.3 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Responsable higiènic-sanitari

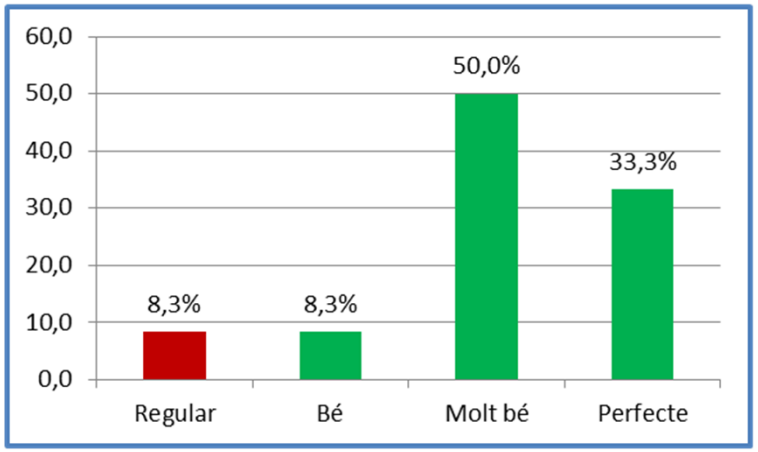


8.4 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Metge

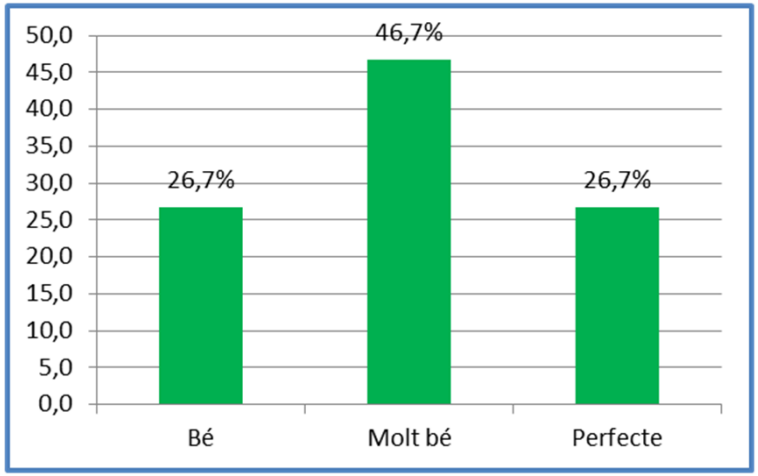
Gràfics resultats enquesta Usuaris Residència 2015



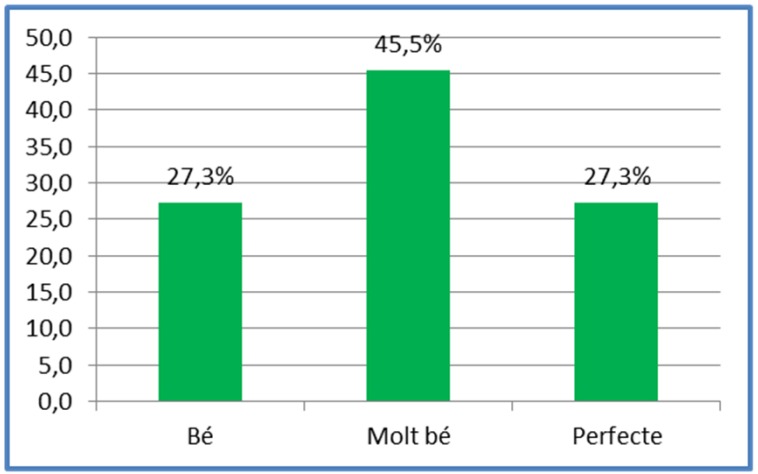
8.5 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Infermeria



8.6 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Psicòloga

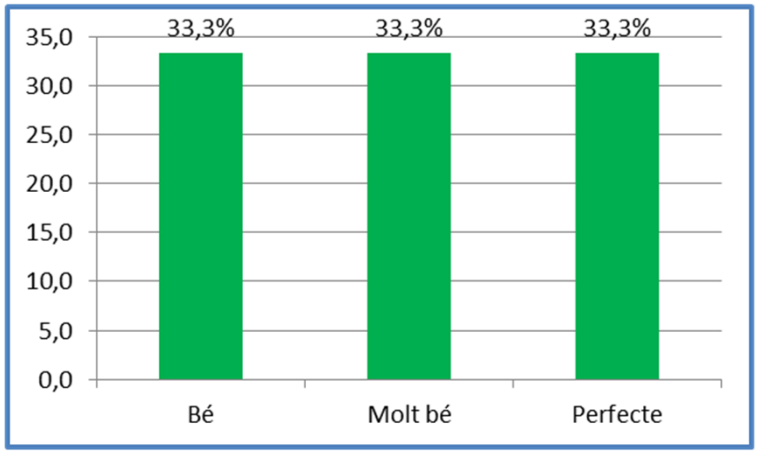


8.7 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Treballadora/assistenta social

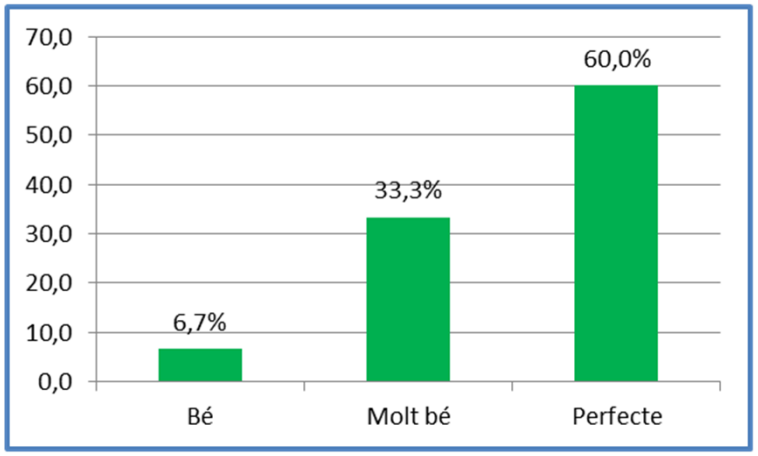


8.8 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Dinamitzadora/animadora

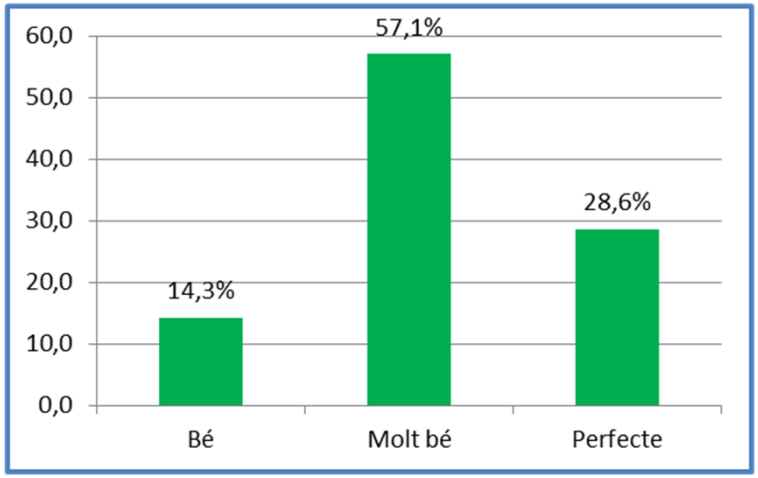
Gràfics resultats enquesta Usuaris Residència 2015



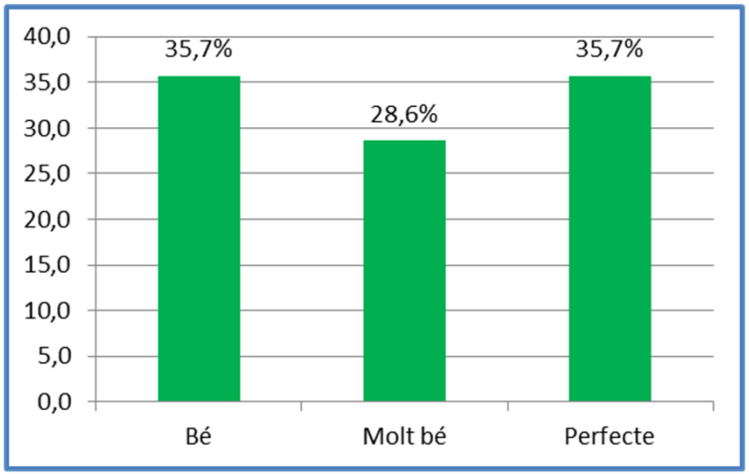
8.9 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Terapeuta ocupacional



8.10 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Fisioterapeuta

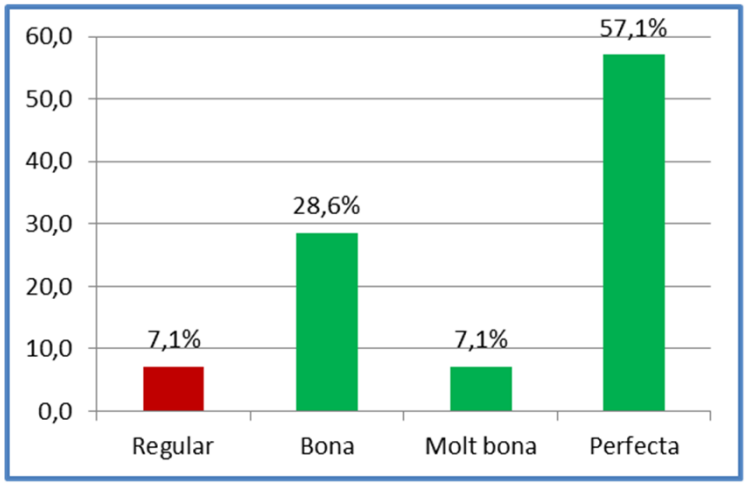


8.11 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Auxiliars de geriatria

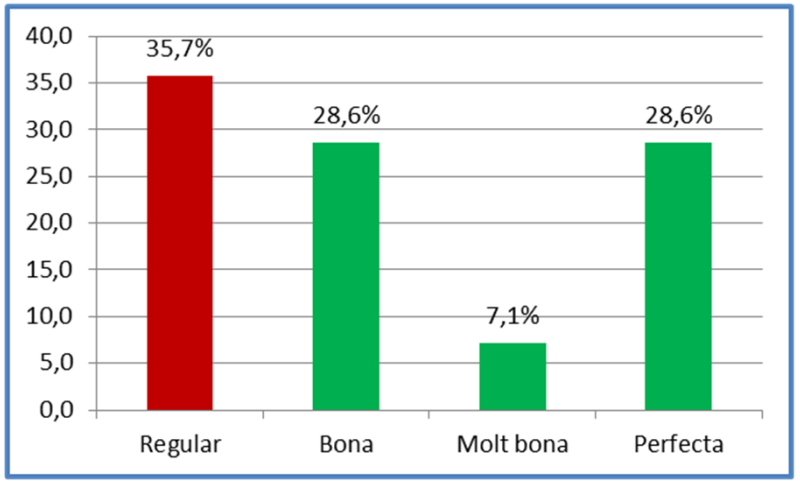


8.12 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Conserge

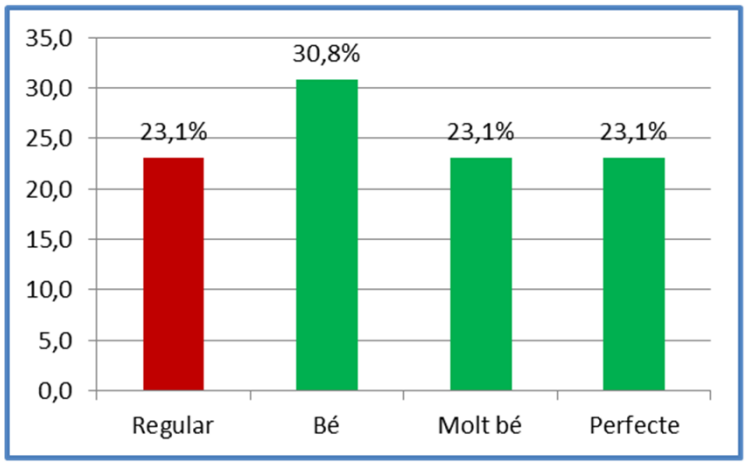
Gràfics resultats enquesta Usuaris Residència 2015



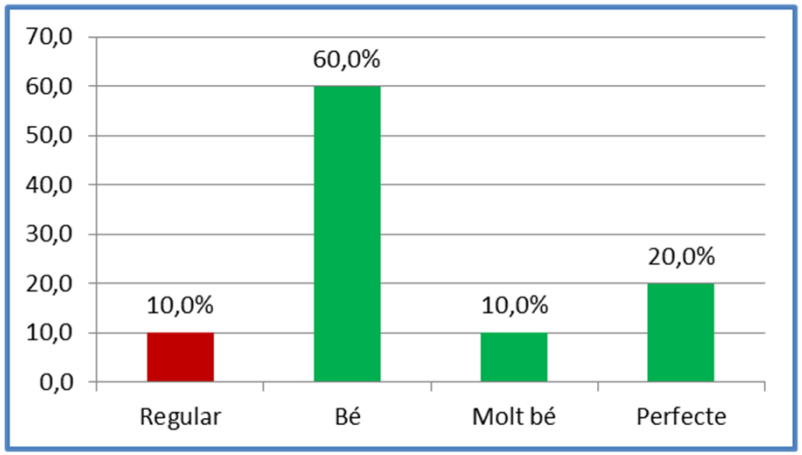
9. Quina valoració fa de la neteja del centre?



10. Quina opinió li mereix la qualitat dels àpats que li ofereixen?

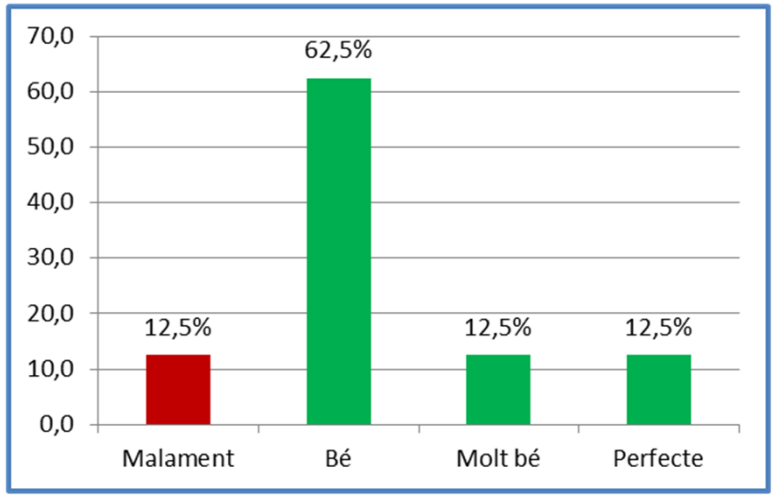


11. Què opina del servei de manteniment i reparacions del centre?

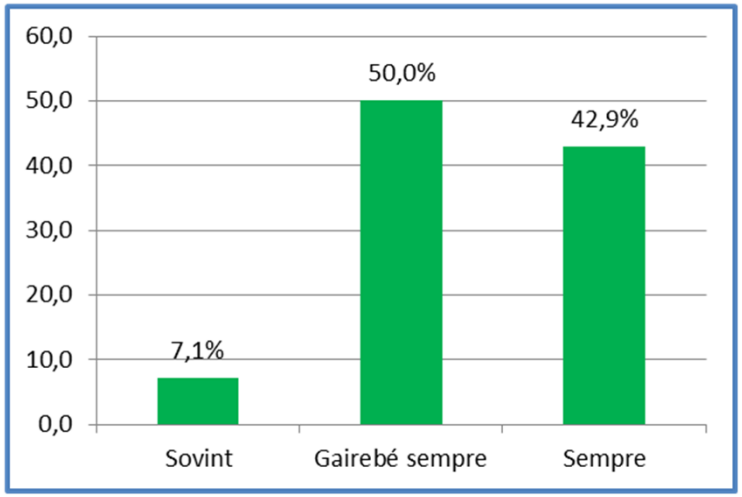


12. Com valora el servei de podologia?

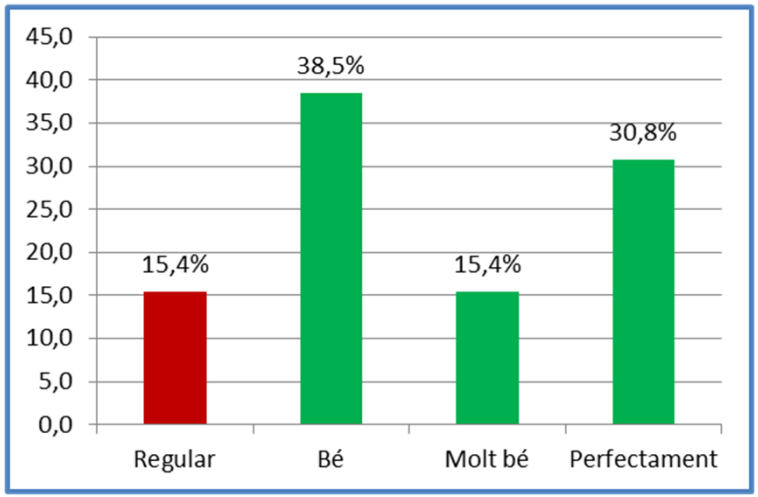
Gràfics resultats enquesta Usuaris Residència 2015



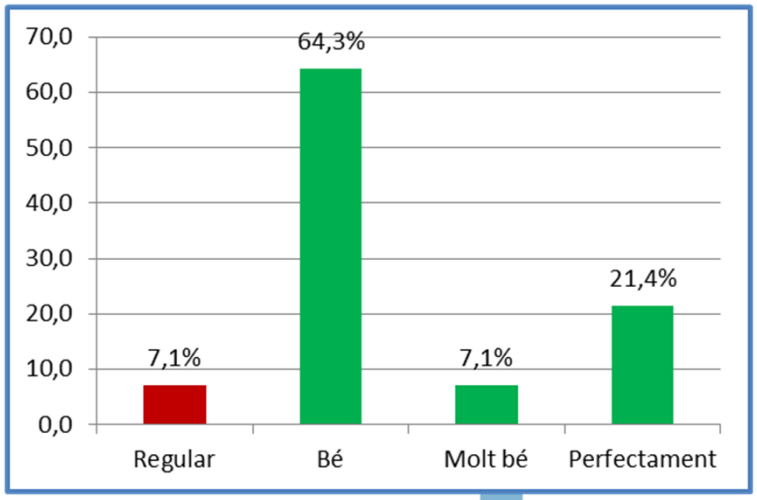
13. Com valora el servei de perruqueria?



14. Considera que quan està malalt és atès de seguida?

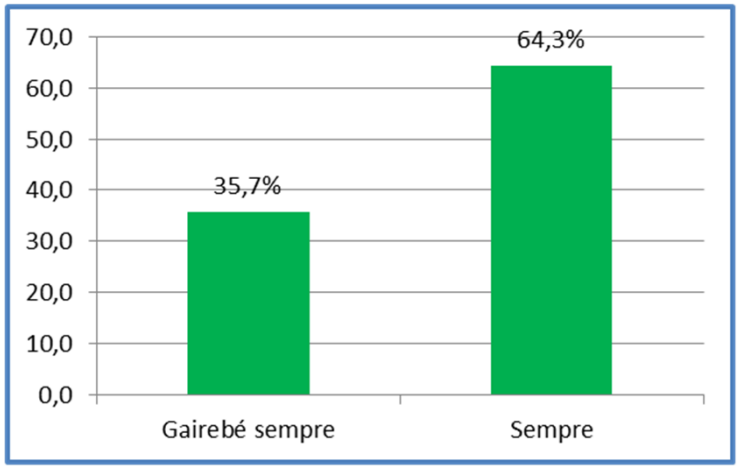


15. Com valora que és atès els caps de setmana i dies festius?

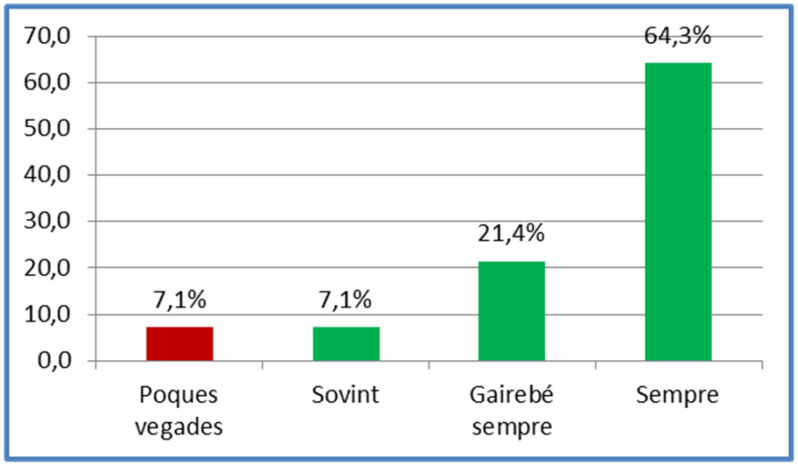


16. Com valora que és atès de nit?

Gràfics resultats enquesta Usuaris Residència 2015

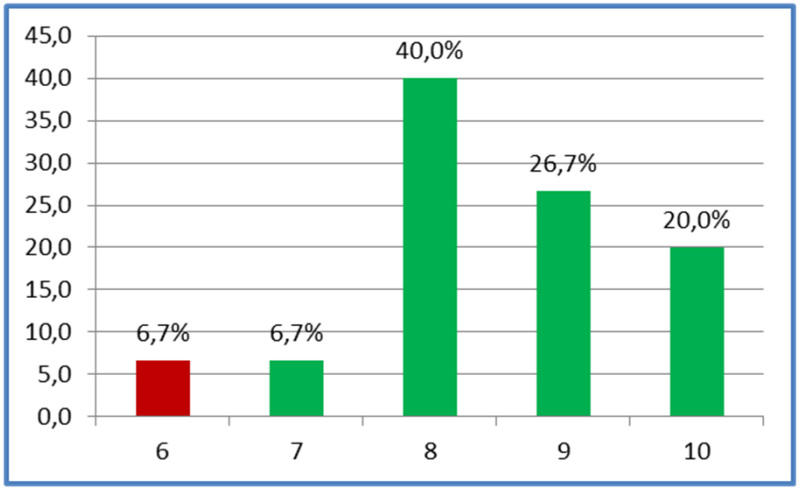


17. Té la sensació d'estar en bones mans?



18. Considera que el centre li està oferint el servei que esperava?

19. Recomanaria aquest centre a un familiar o amic?



20. Quina és la seva valoració global del centre?

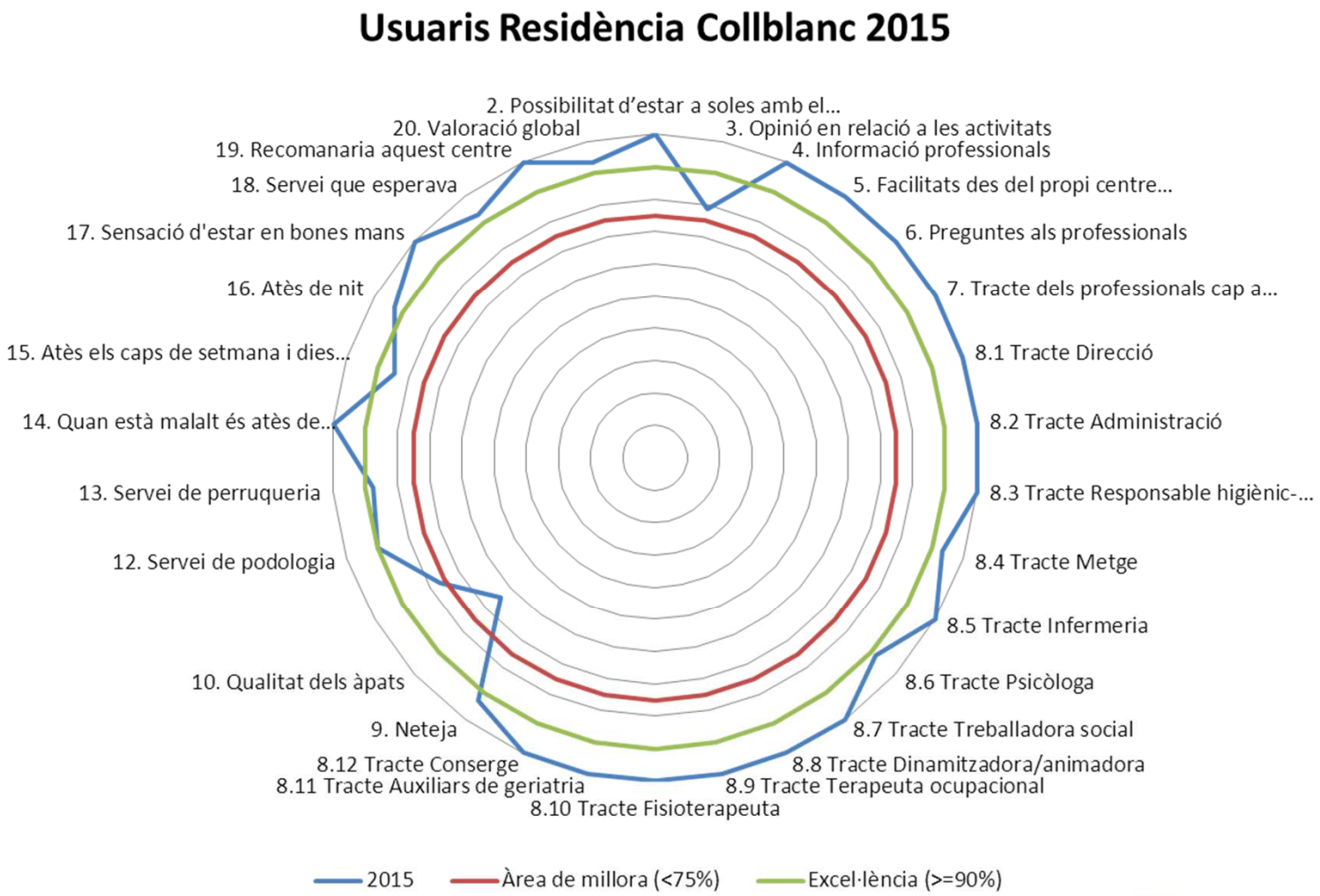
3. Observacions enquesta Usuaris Residència 2015

Comidas sobretodo.
Cuina dolenta. Assistència neteja dissabte i festius dolenta. Assistència menjador dissabte i diumenge nefasta.
Hi ha una auxiliar de nit que hauria de millorar molt el seu tracte. Més variació en els àpats.
Hi ha una auxiliar de nit que no tracta bé. Més variació en els àpats.
Servicio de mantenimiento muy lento. Mejora de variedad en las comidas.
Sistema de llevar al WC en 2ª Planta.
Todo está bien
Yo pondría un vigilante de noche.

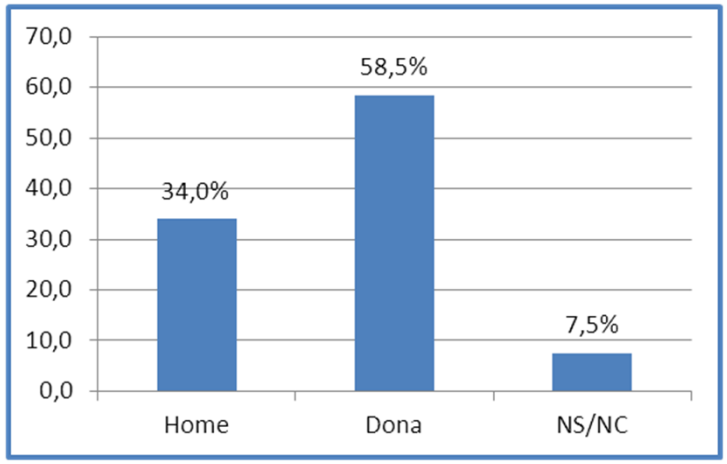
4. Resultats indicador positiu Usuaris Residència 2015

PREGUNTA RESUMIDA ENQUESTA USUARIS RESIDENCIA COLLBLANC 2015	INDICADOR POSITIU	OBJECTIU ESTRATÈGIC
2. Possibilitat d'estar a soles amb el seu familiar	100,0%	
3. Opinió en relació a les activitats	78,6%	
4. Informació professionals	100,0%	*Informació*
5. Facilitats des del propi centre (informes, ambulància..etc.)	100,0%	*Continuïtat assistencial*
6. Preguntes als professionals	100,0%	*Accessibilitat*
7. Tracte dels professionals cap a vostè	100,0%	*Tracte*
8.1 Tracte Direcció	100,0%	
8.2 Tracte Administració	100,0%	
8.3 Tracte Responsable higiènic-sanitari	100,0%	
8.4 Tracte Metge	93,3%	
8.5 Tracte Infermeria	100,0%	
8.6 Tracte Psicòloga	91,7%	
8.7 Tracte Treballadora social	100,0%	
8.8 Tracte Dinamitzadora/animadora	100,0%	
8.9 Tracte Terapeuta ocupacional	100,0%	
8.10 Tracte Fisioterapeuta	100,0%	
8.11 Tracte Auxiliars de geriatria	100,0%	
8.12 Tracte Conserge	100,0%	
9. Neteja	92,9%	
10. Qualitat dels àpats	**64,3%**	
11. Servei de manteniment i reparacions	76,9%	
12. Servei de podologia	90,0%	
13. Servei de perruqueria	87,5%	
14. Quan està malalt és atès de seguida	100,0%	
15. Atès els caps de setmana i dies festius	84,6%	
16. Atès de nit	92,9%	
17. Sensació d'estar en bones mans	100,0%	
18. Servei que esperava	92,9%	*Resolutivitat*
19. Recomanaria aquest centre	100,0%	*Recomanaria el centre*
20. Valoració global	93,3%	*Satisfacció global*
Mitjana valoració global	8,47	

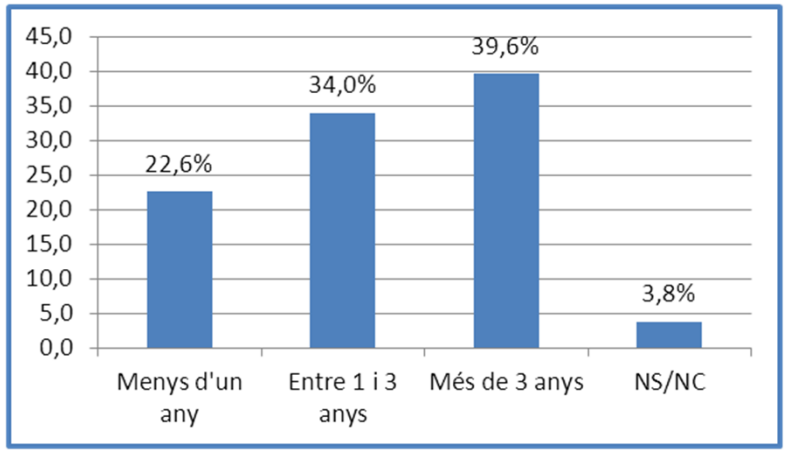
5. Gràfic radial resultats Usuaris Residència 2015



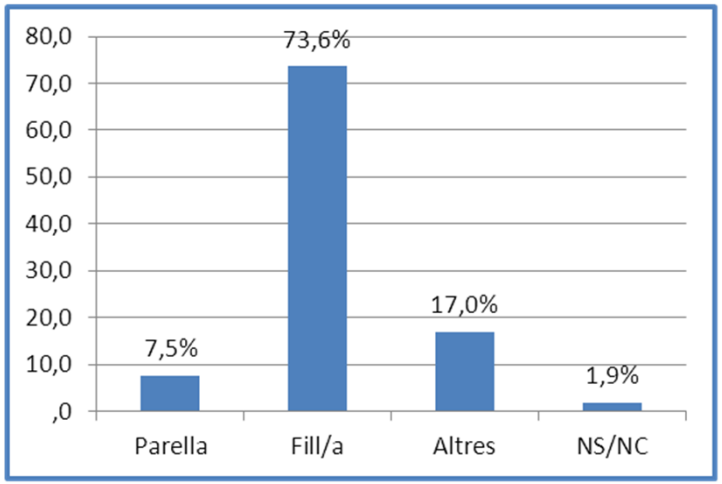
6. Gràfics resultats enquesta Familiars Residència 2015



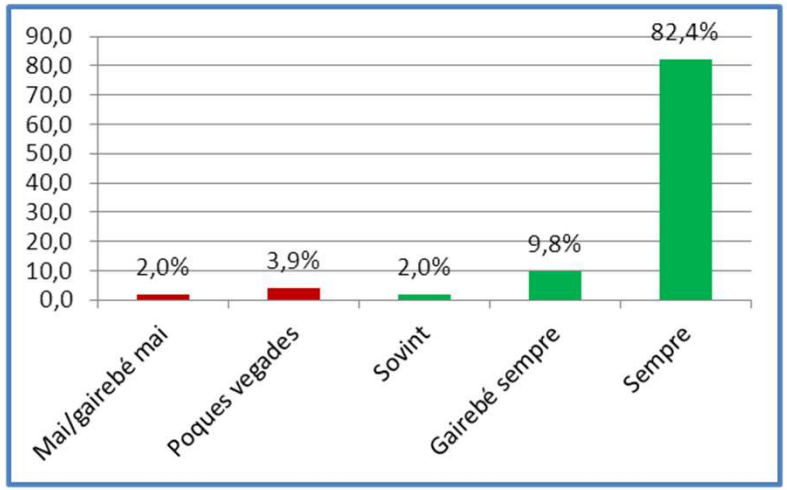
Sexe



1. Quant temps fa que el seu familiar està en aquest centre?

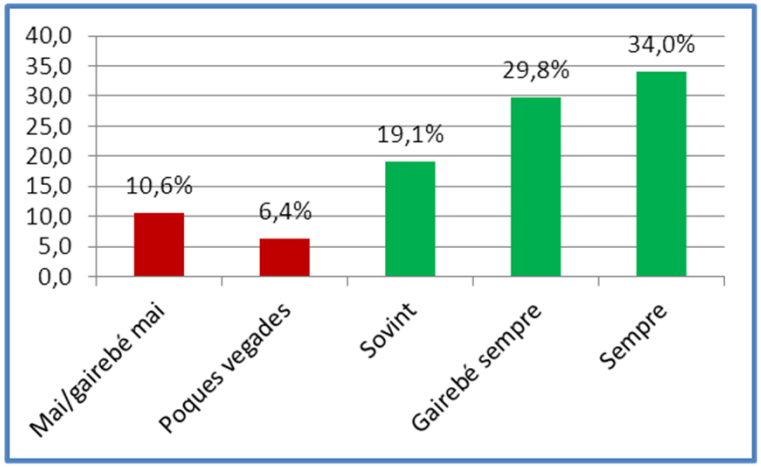


2. Quin és el seu vincle amb l'usuari del centre?

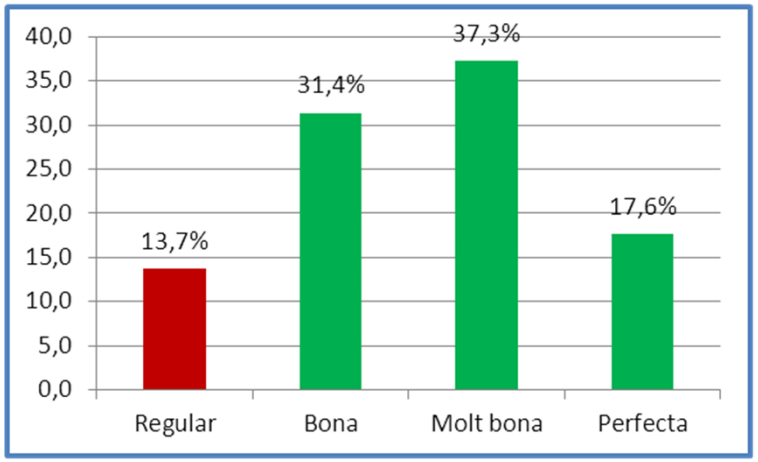


3. Quan ve a visitar el seu familiar, té possibilitat d'estar a soles amb ell?

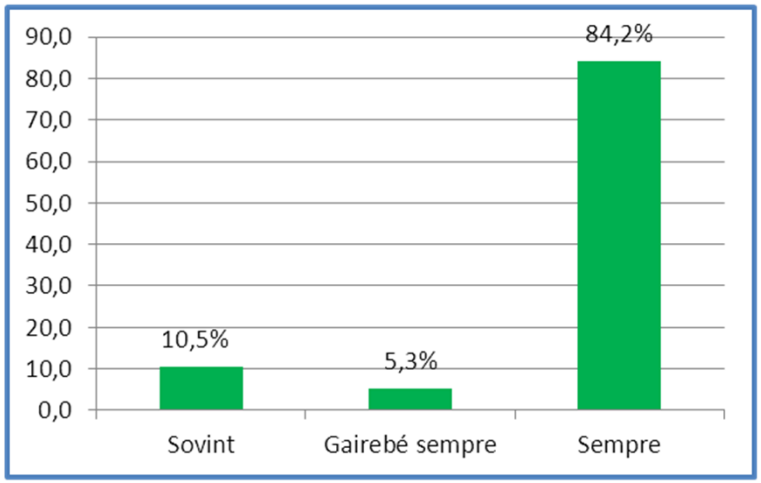
Gràfics resultats enquesta Familiars Residència 2015



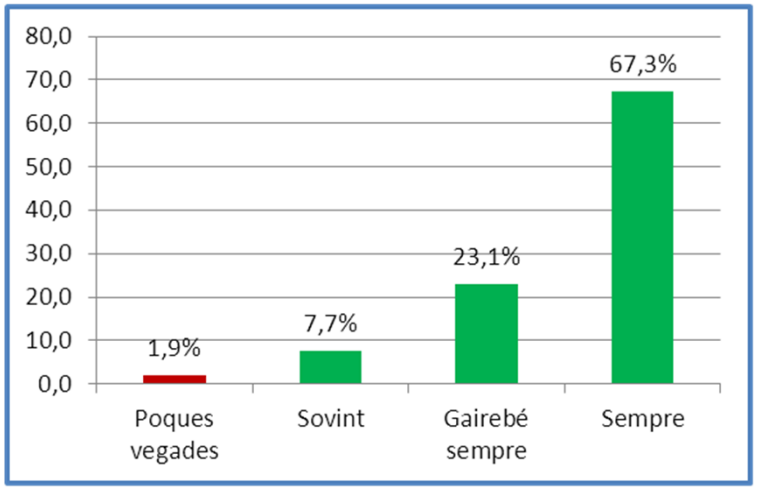
4. Considera que està informat de les activitats (psicoeducatives, festivitats, grups d'ajuda a familiars..etc.) que es realitzen al centre?



5. Com considera la informació que li proporcionen habitualment els professionals?

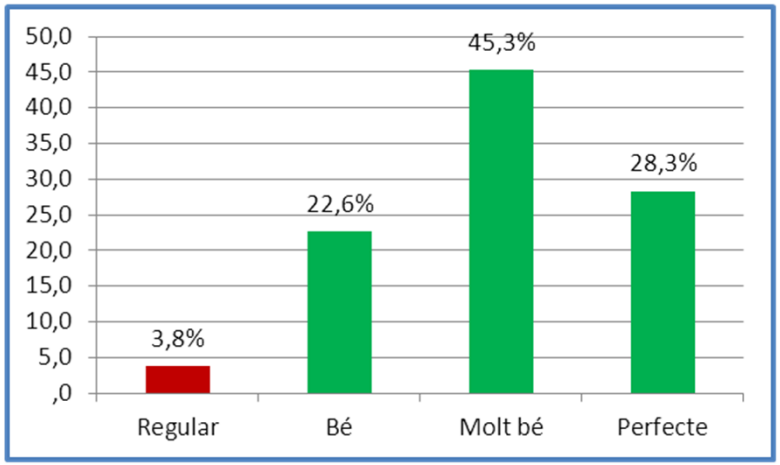


6. Si el seu familiar ha de fer algun tràmit fora de la residència li donen facilitats des del propi centre (informes, ambulància..etc.)?

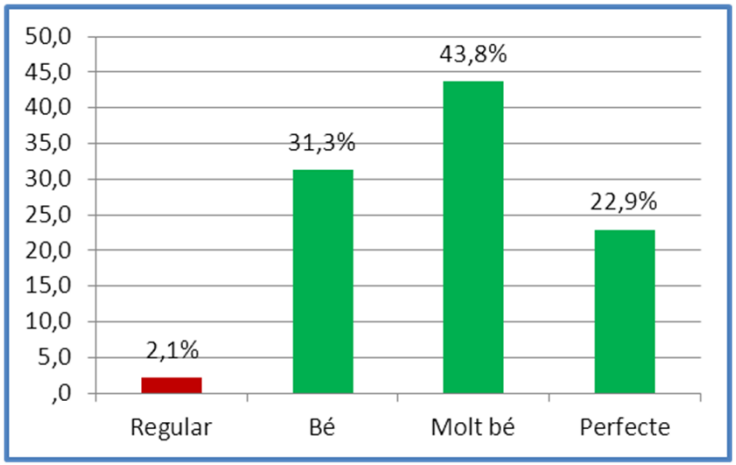


7. Pot fer tots les preguntes que desitja als professionals del centre?

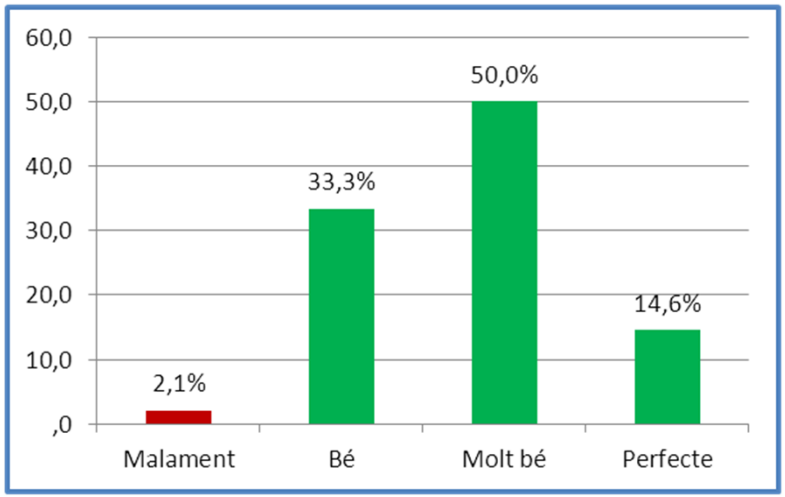
Gràfics resultats enquesta Familiars Residència 2015



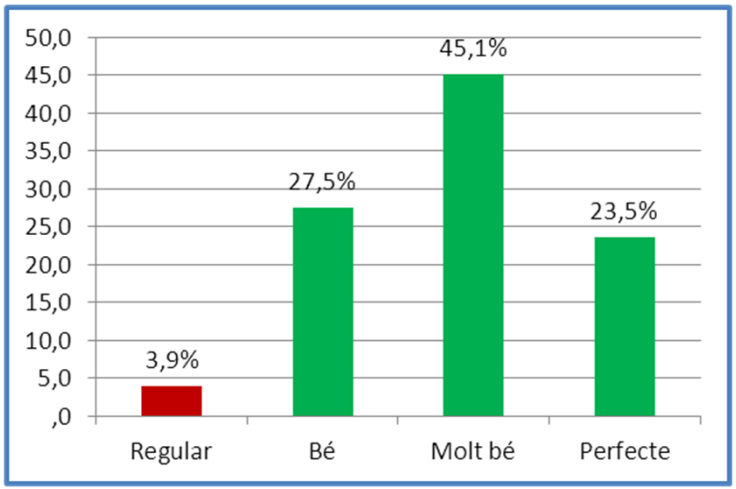
8. Com considera el tracte dels professionals cap a vostè?



9.1 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Direcció

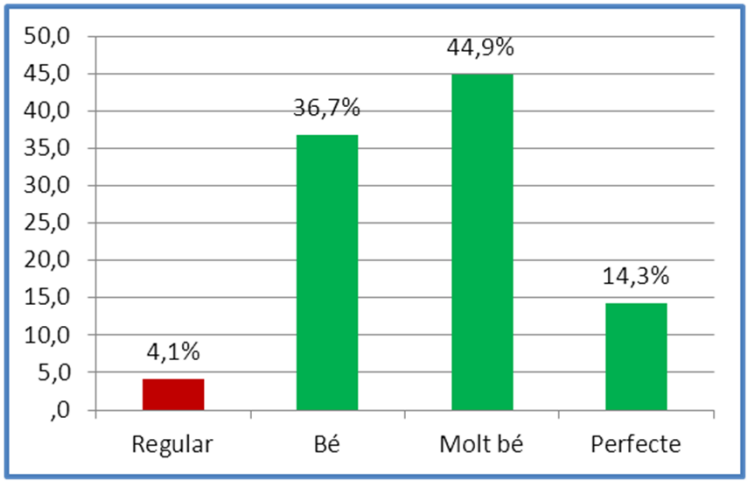


9.2 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Administració

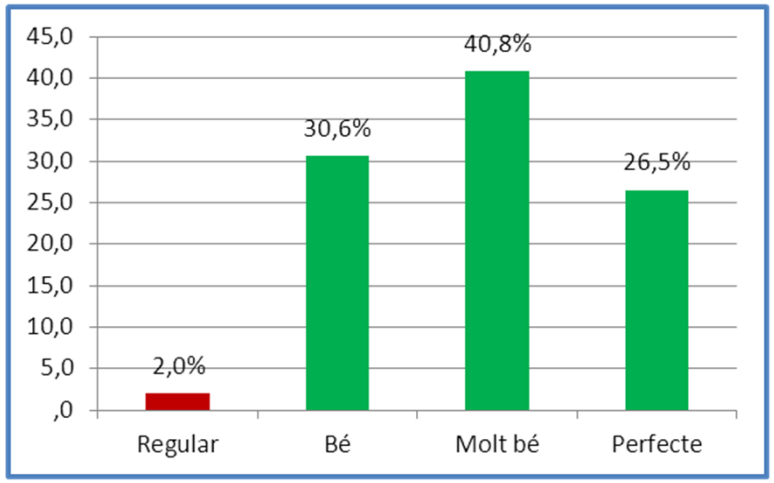


9.3 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Responsable higiènic-sanitari

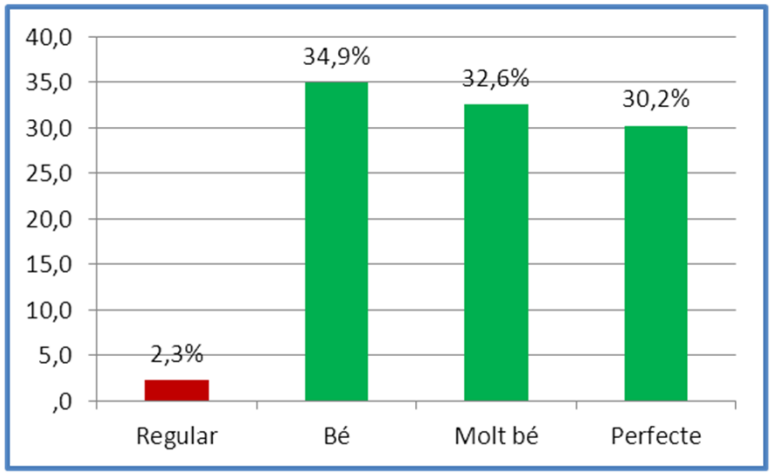
Gràfics resultats enquesta Familiars Residència 2015



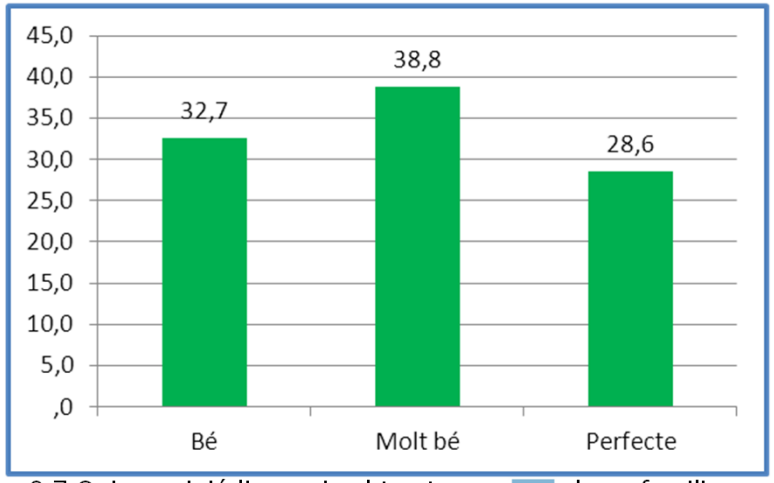
9.4 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Metge



9.5 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Infermeria

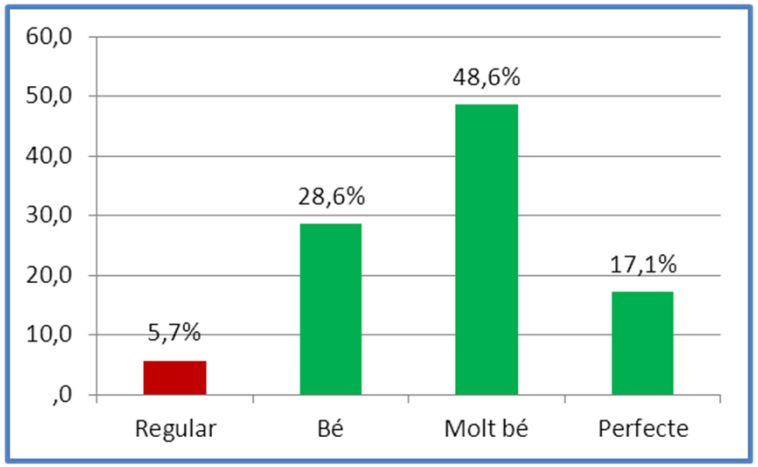


9.6 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Psicòloga

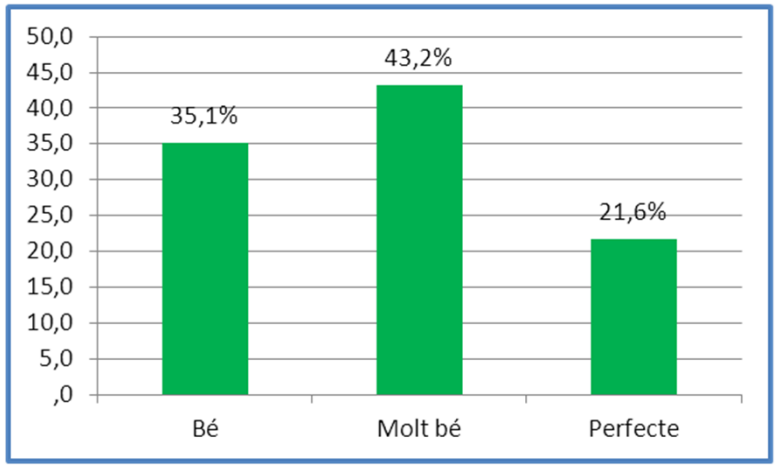


9.7 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Treballadora/assistenta social

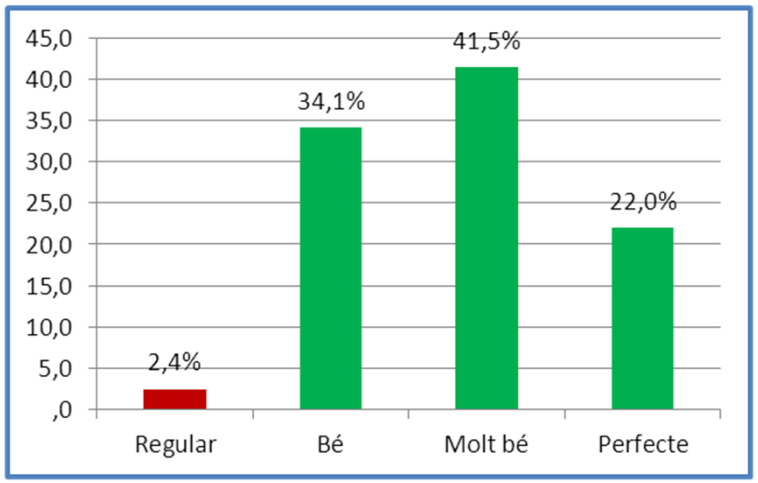
Gràfics resultats enquesta Familiars Residència 2015



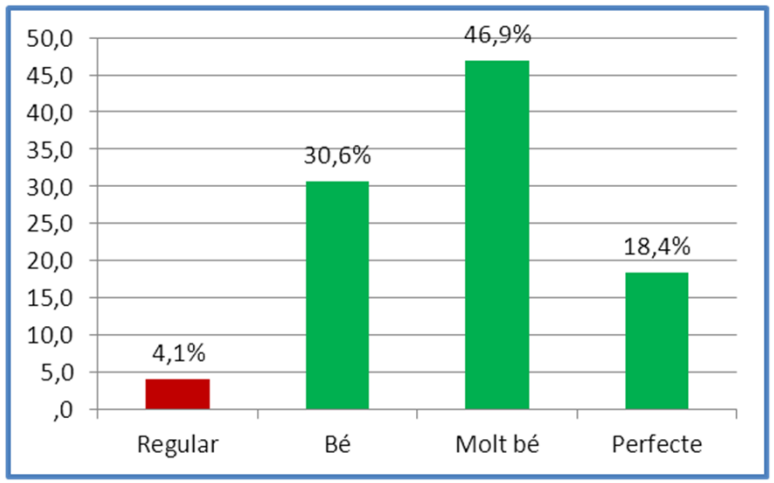
9.8 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Dinamitzadora-animadora



9.9 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Terapeuta ocupacional

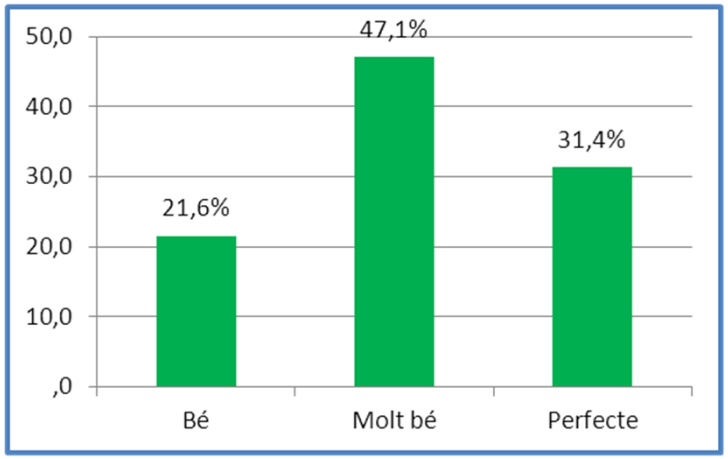


9.10 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Fisioterapeuta

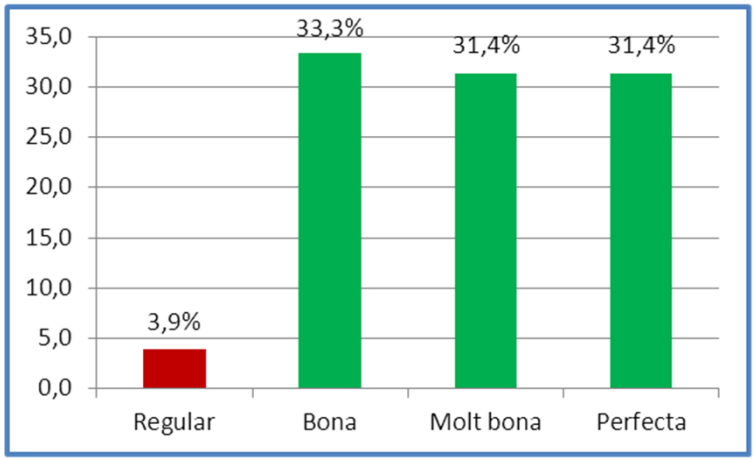


9.11 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Auxiliars de geriatria

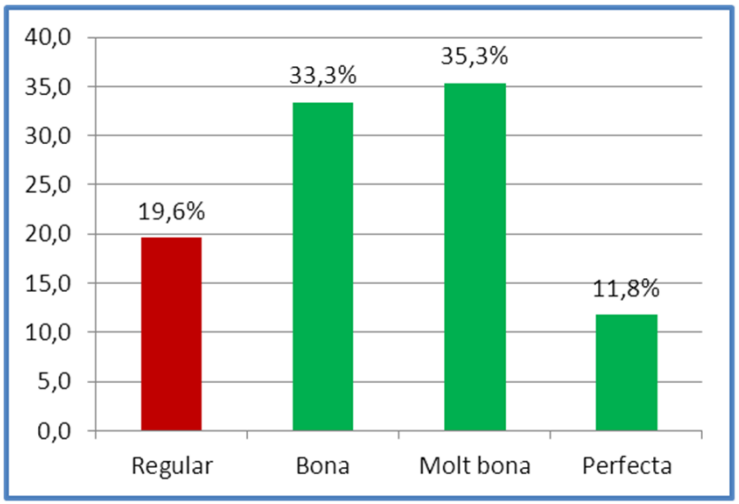
Gràfics resultats enquesta Familiars Residència 2015



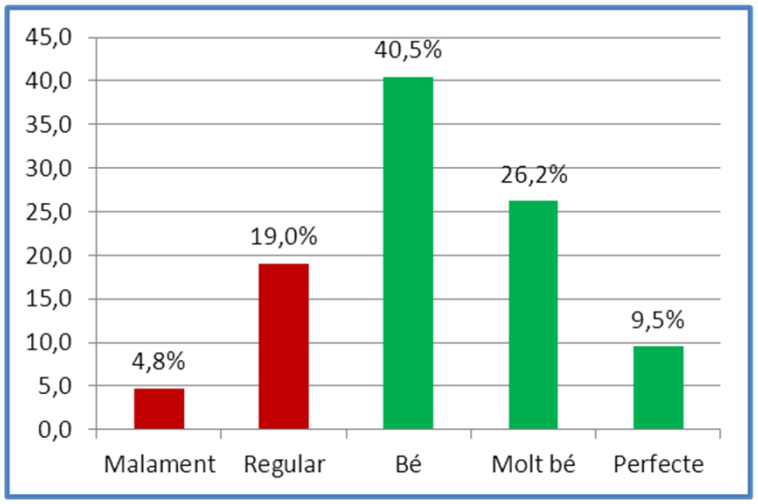
9.12 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Conserge



10. Quina valoració fa de la neteja del centre?

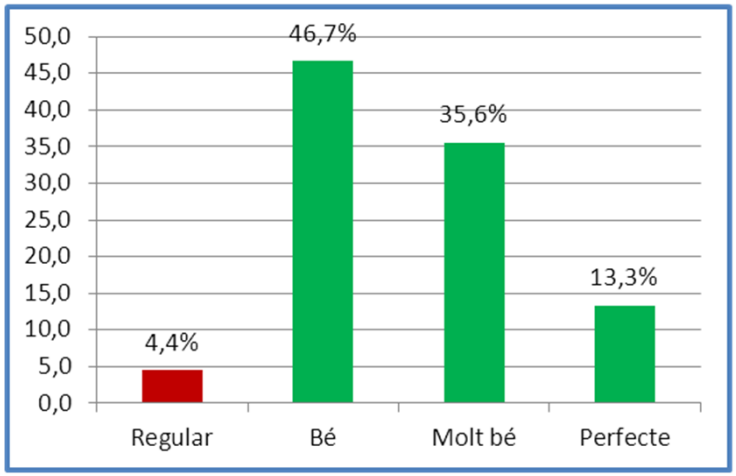


11. Quina opinió li mereix la qualitat dels àpats que li ofereixen al seu familiar?

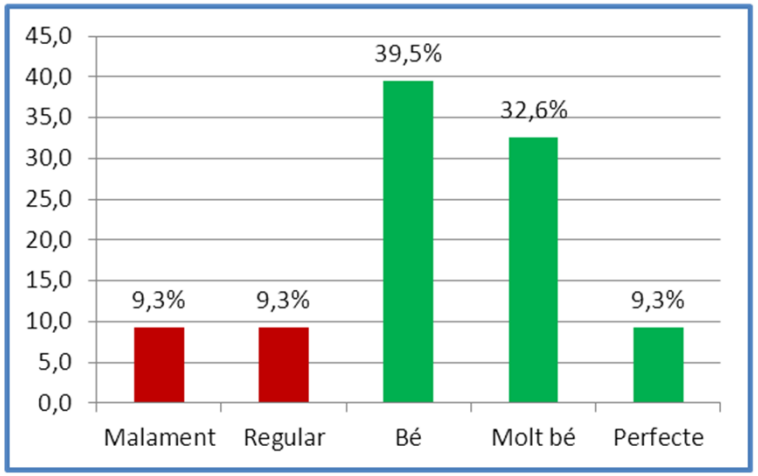


12. Què opina del servei de manteniment i reparacions del centre?

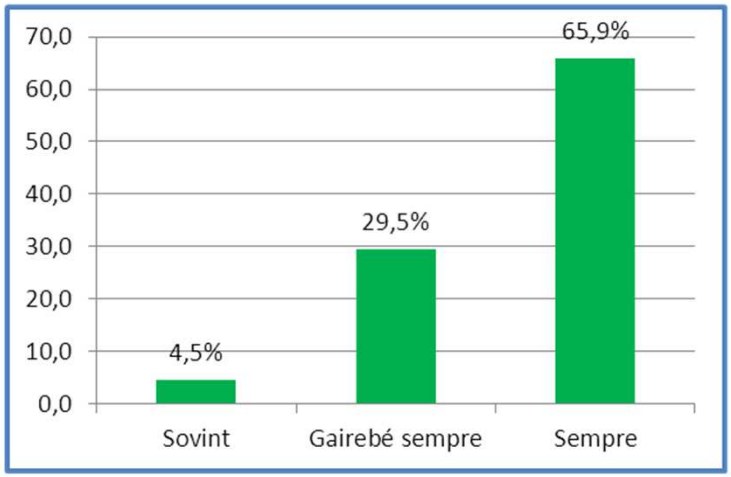
Gràfics resultats enquesta Familiars Residència 2015



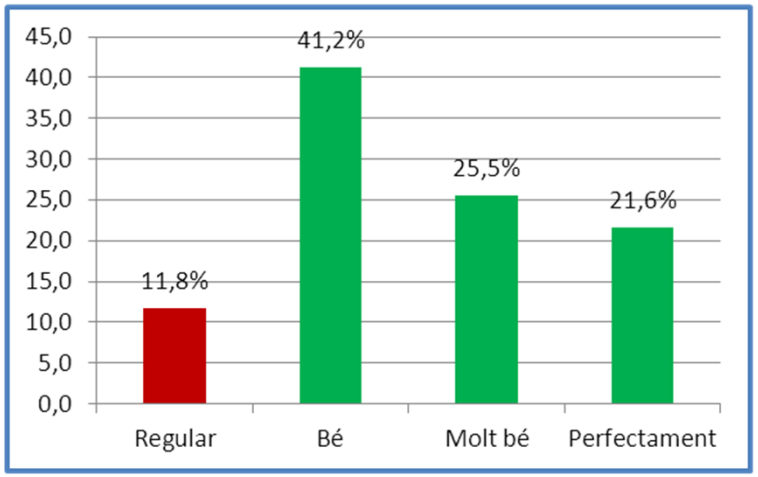
13. Com valora el servei de podologia?



14. Com valora el servei de perruqueria?

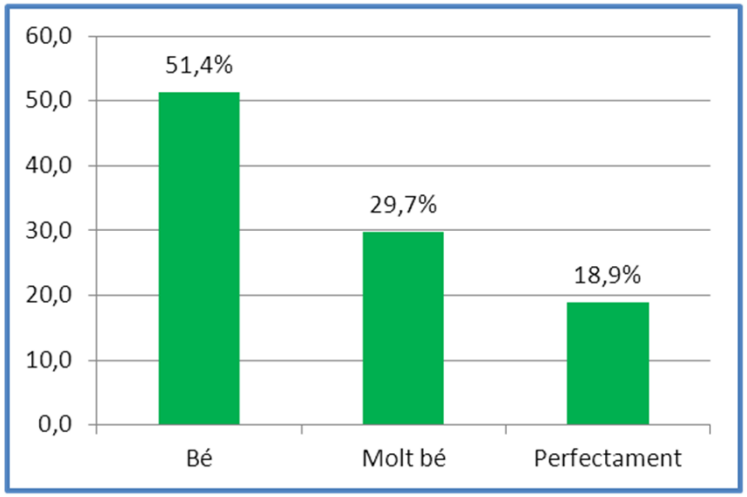


15. Considera que, quan està malalt, el seu familiar és atès de seguida?

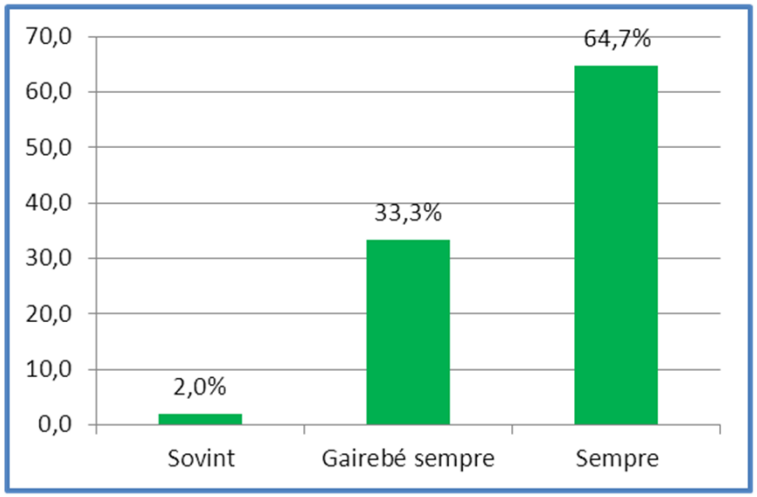


16. Com valora que és atès el seu familiar els caps de setmana i dies festius?

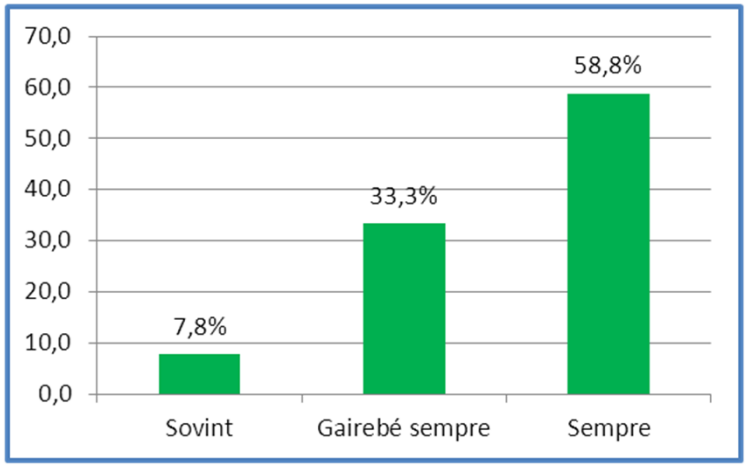
Gràfics resultats enquesta Familiars Residència 2015



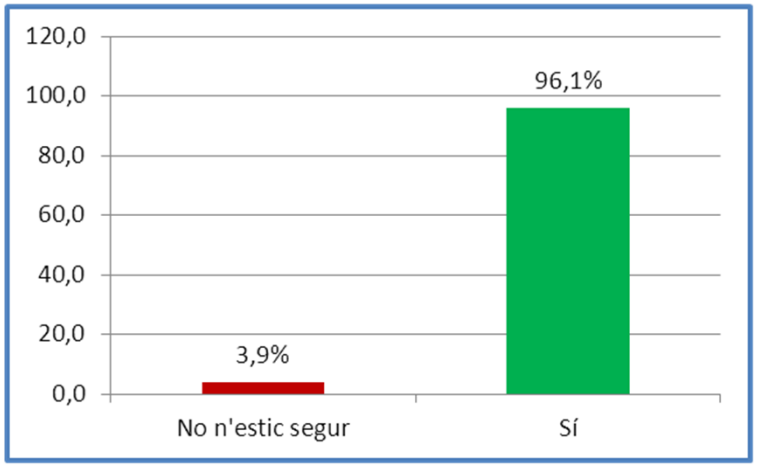
17. Com valora que el seu familiar és atès de nit?



18. Considera que el seu familiar està en bones mans?

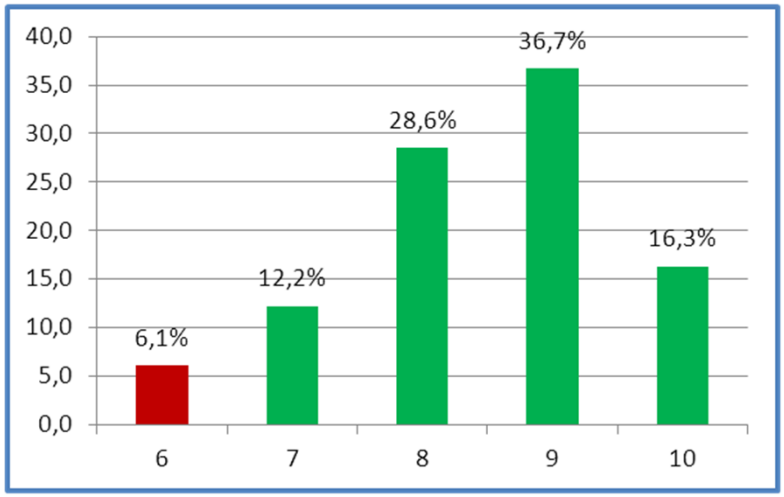


19. Considera que el centre li està oferint el servei que esperava?



20. Recomanaria aquest centre a un familiar o amic?

Gràfics resultats enquesta Familiars Residència 2015



21. Quina és la seva valoració global del centre?

7. Observacions enquesta Familiars Residència 2015

A la tarda-nit i festius crec que la manca de personal és molt important sobretot a l'hora de sopar i d' anar al llit. La neteja del menjador alguns caps de setmana és deficitària.
Agradecería un mayor control en la ropa, a pesar de estar marcada, últimamente se extravía y no aparece.
Crec que està una mica just de personal auxiliar, tenint en compte les necessitats dels pacients, sobretot caps de setmana.
Cuando sólo son 3 o hay chicas sin experiencia se nota en las diferentes faenas que tienen que hacer. Hace algún tiempo compramos 4 baberos en el mercado, la señora les puso mi nombre, hace tiempo que me ponen otros que no son míos, lo que ocurre que son más pequeños y no me cubren bien y como no tengo segura las manos me caen gotas en la ropa especialmente los domingos.
Debería haber más personal los fines de semana.
Desearía tener acceso directo de salida en la 3ª Planta (para familiares) para no tener que molestar a las auxiliares.
El patio de la 3ª Planta, eso hacerlo patio. Creo que el servicio de psiquiatras y terapeutas es inútil.
El tema de la ambulancia es un misterio sin resolver. Echamos a faltar los informes psicológicos de su evolución para cuando vamos al psiquiatra. Más auxiliares.
En general estem molt contents i la meva mare ho troba tot bé. Només el tema de les persianes que no hi ha manera que es reparin i com he dit, al no no poder pujar-les els residents segons on seguin no poden veure el carrer.
En general estic contenta i satisfeta.
Estoy contenta con todo.
Falta comunicación de los profesionales con los familiares e información del estado de la residente y pautas que se siguen y el porqué dependiendo el estado del mismo.
Hi ha una auxiliar de nit que no tracta bé. Més variació en els àpats.

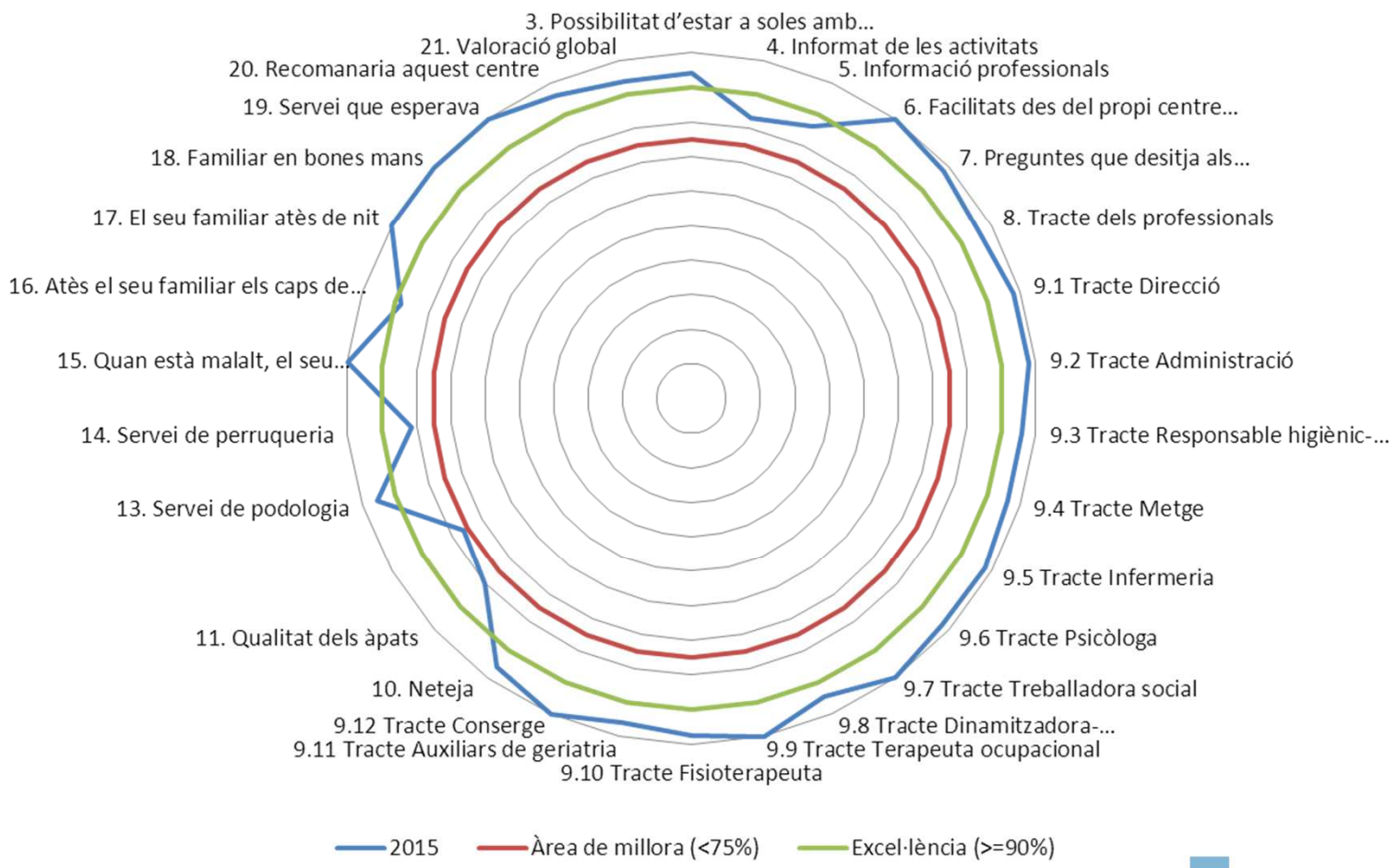
Observacions enquesta Familiars Residència 2015

La atenció del personal és molt bona, no he posat perfecte perquè sempre podem millorar una miqueta.
La meva mare amb Alzheimer no em permet valorar moltes de les qüestions plantejades.
La peluquería no me gusta. Las comidas a veces no es adecuada, fritos demasiado hechos, poco sabor, el pescado suele estar bastante seco.
Me gustaría que el teléfono que tienen en 2ª Planta fuera inalámbrico, mi madre le cuesta ir hasta donde está el teléfono cuando alguien le llama para hablar con ella.
No puedo hacer observaciones por el poco tiempo que llevo en todo caso más información.
No tenemos ninguna queja sólo que los almuerzos como bocadillos podrían ser más variados, le gustan lácteos pero siempre son de queso, fruta como uva, sólo es un comentario sin mala intención.
No tenim cap altre observació. Gràcies per la vostra col·laboració.
Pienso que es insuficiente una ducha por semana, no por el hecho de estar más o menos limpios sino porque la ducha activa el organismo y aporta un gran beneficio y placer. Creo que las auxiliares en el día a día tienen muchas tareas y los usuarios necesitan un poco más de atención individualizada, por ejemplo: hablarles. En lugar el TV tendrían que escuchar música, que alegra los corazones. Los sillones son muy incómodos, teniendo en cuenta que están la mayor parte del día en esa posición. La sala debería estar dispuesta de una parte comedor y actividades y otra de sala de estar.
Según dicen mejoraría las comidas.
Sobretodo las suplencias de vacaciones fatal, por la poca comunicación entre auxiliares y chicas suplentes no informan de las normas o no hacen el mínimo caso. Que cada residente tiene su cuarto para necesidades.
Tenir cura de la bona organització quan arriba personal (auxiliars) nou a planta.

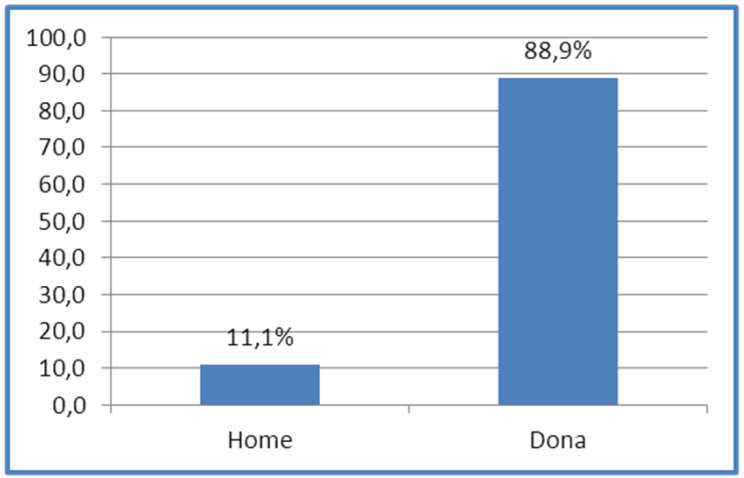
8. Resultats indicador positiu Familiars Residència 2015

PREGUNTA RESUMIDA ENQUESTA FAMILIARS RESIDENCIA COLLBLANC 2015	INDICADOR POSITIU	OBJECTIU ESTRATÈGIC
3. Possibilitat d'estar a soles amb el seu familiar	94,1%	
4. Informat de les activitats	83,0%	
5. Informació professionals	86,3%	*Informació*
6. Facilitats des del propi centre (informes, ambulància..etc.)	100,0%	*Continuïtat assistencial*
7. Preguntes que desitja als professionals	98,1%	*Accessibilitat*
8. Tracte dels professionals	96,2%	*Tracte*
9.1 Tracte Direcció	97,9%	
9.2 Tracte Administració	97,9%	
9.3 Tracte Responsable higiènic-sanitari	96,1%	
9.4 Tracte Metge	95,9%	
9.5 Tracte Infermeria	98,0%	
9.6 Tracte Psicòloga	97,7%	
9.7 Tracte Treballadora social	100,0%	
9.8 Tracte Dinamitzadora-animadora	94,3%	
9.9 Tracte Terapeuta ocupacional	100,0%	
9.10 Tracte Fisioterapeuta	97,6%	
9.11 Tracte Auxiliars de geriatria	95,9%	
9.12 Tracte Conserge	100,0%	
10. Neteja	96,1%	
11. Qualitat dels àpats	80,4%	
12. Servei de manteniment i reparacions	**76,2%**	
13. Servei de podologia	95,6%	
14. Servei de perruqueria	81,4%	
15. Quan està malalt, el seu familiar és atès de seguida	100,0%	
16. Atès el seu familiar els caps de setmana i dies festius	88,2%	
17. El seu familiar atès de nit	100,0%	
18. Familiar en bones mans	100,0%	
19. Servei que esperava	100,0%	*Resolutivitat*
20. Recomanaria aquest centre	96,1%	*Recomanaria el centre*
21. Valoració global	93,9%	*Satisfacció global*
Mitjana valoració global	8,45	

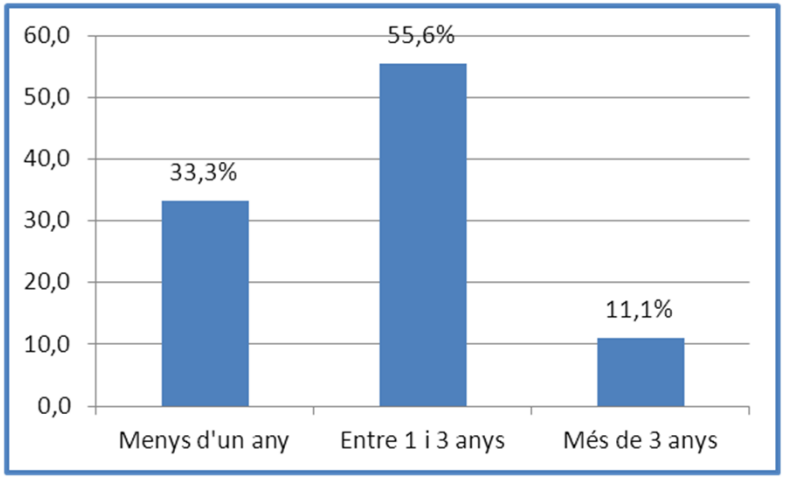
9. Gràfic radial resultats Familiars Residència 2015



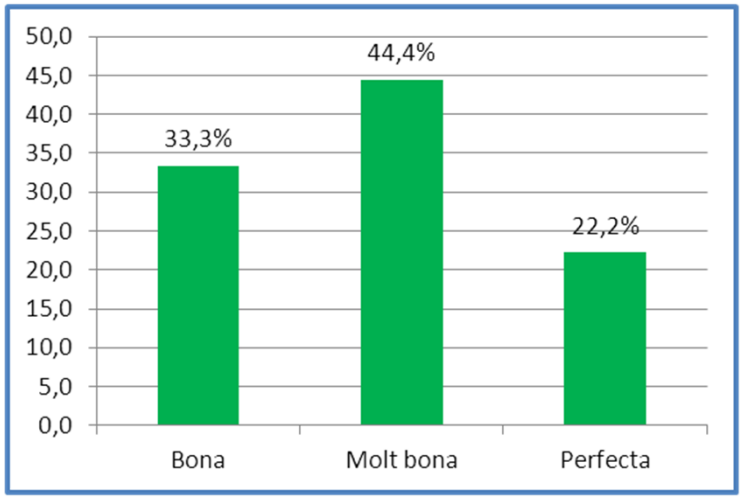
10. Gràfics resultats enquesta Usuaris Centre de dia 2015



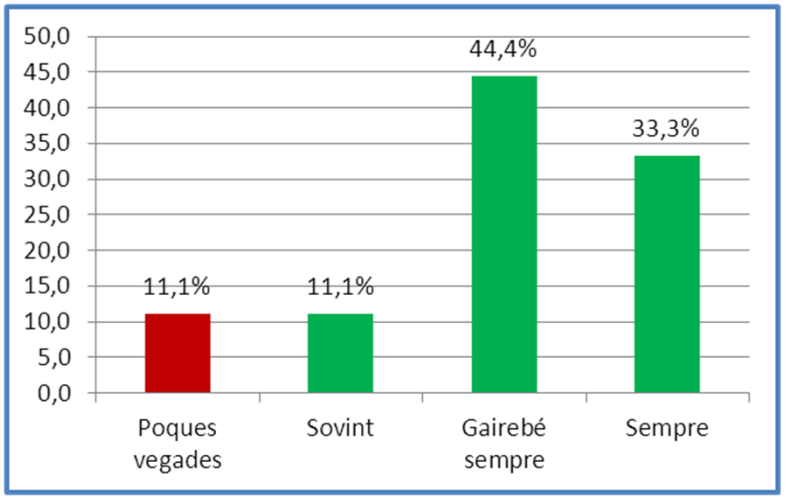
Sexe



1. Quant temps fa que està en aquest centre?

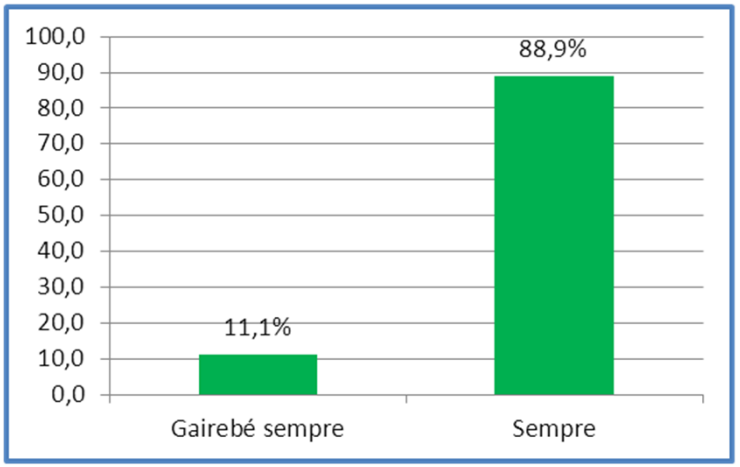


2. Com considera la informació que li proporcionen Habitualment els professionals?

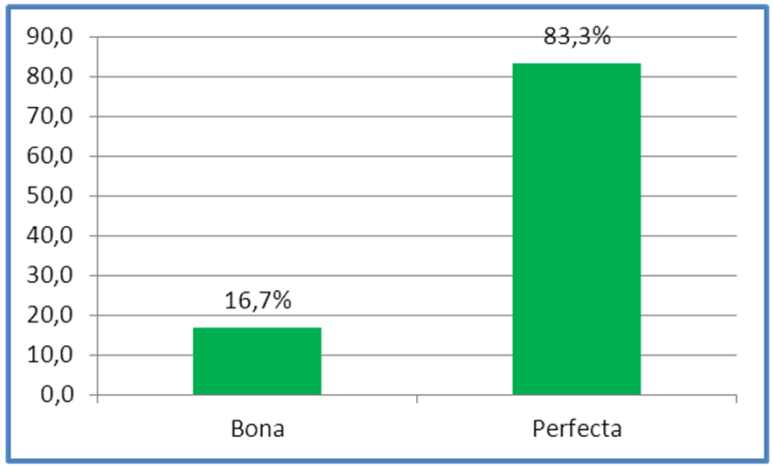


3. Li demanen opinió en relació a les activitats d'oci i animació que es realitzen al centre?

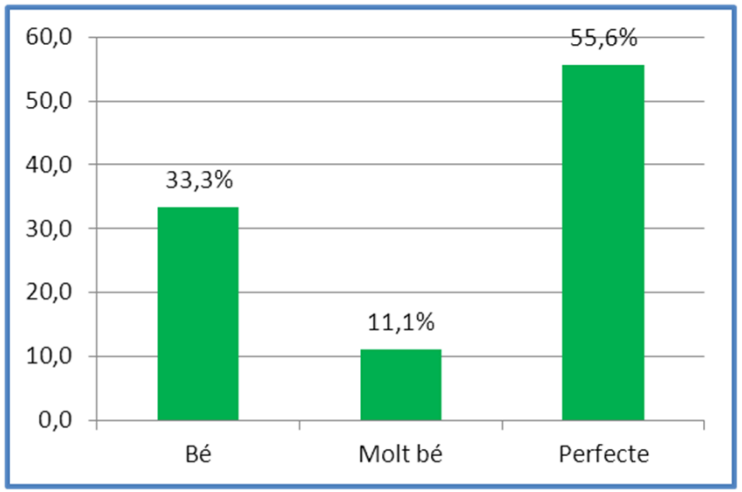
Gràfics resultats enquesta Usuaris Centre de dia 2015



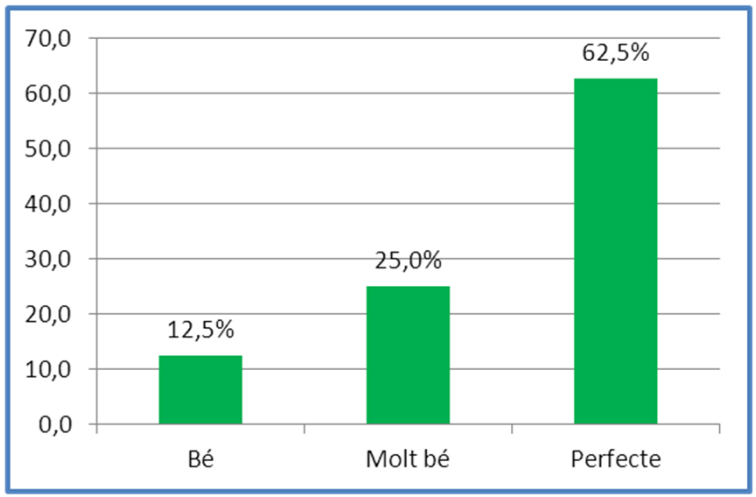
4. Pot fer tots les preguntes que desitja als professionals del centre?



5. Com valora la col·laboració del centre quan té visites o seguiment amb algun especialista mèdic (informes..etc.)?

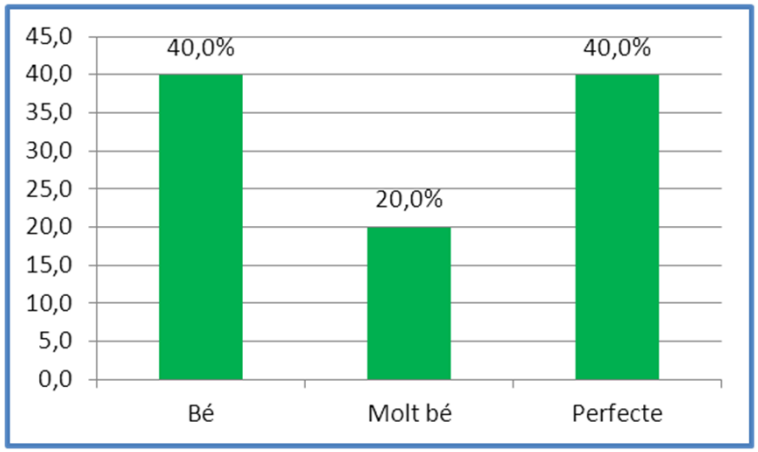


6. Com considera el tracte dels professionals cap a vostè?

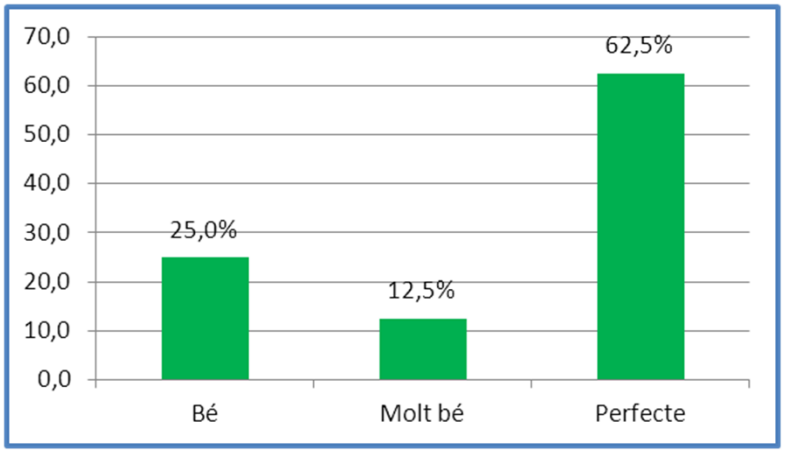


7.1 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Direcció

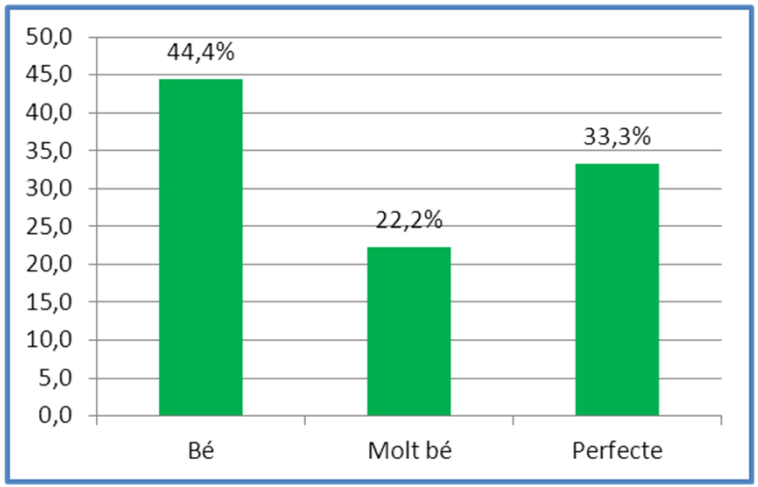
Gràfics resultats enquesta Usuaris Centre de dia 2015



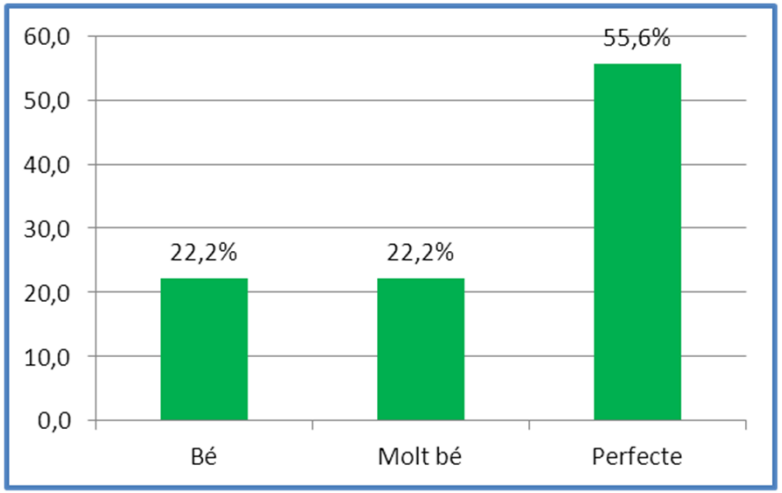
7.2 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Administració



7.3 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Responsable higiènic-sanitari

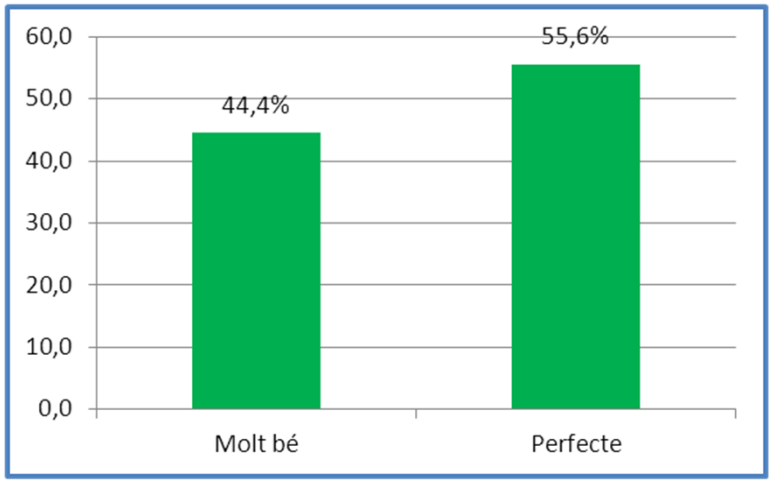


7.4 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Infermeria

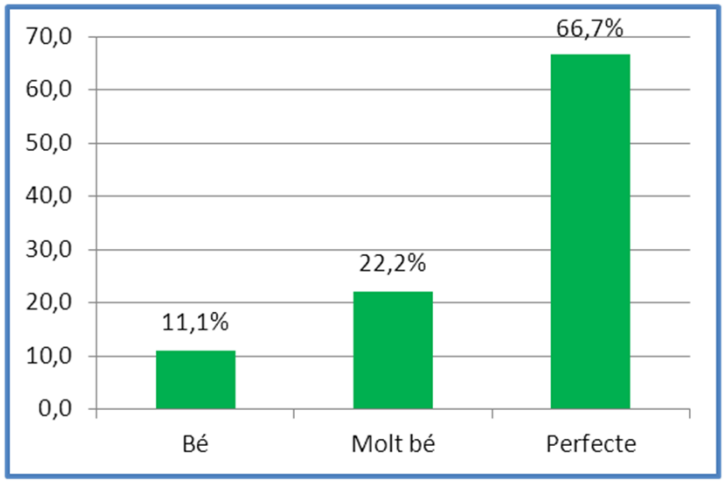


7.5 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Psicòloga

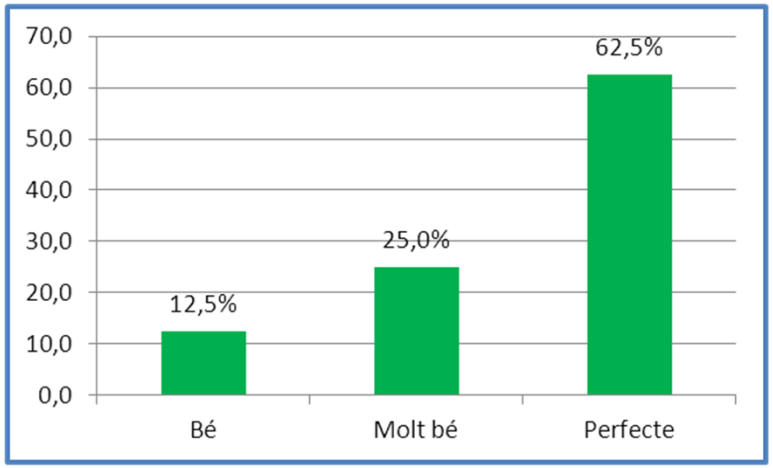
Gràfics resultats enquesta Usuaris Centre de dia 2015



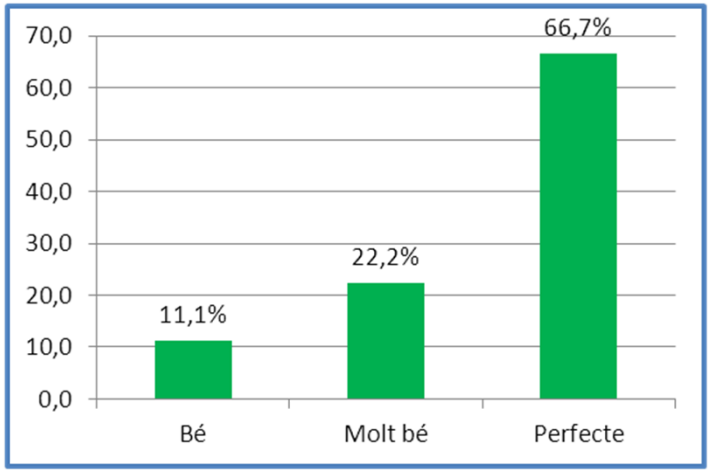
7.6 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Treballadora/assistenta social



7.7 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Dinamitzadora/animadora

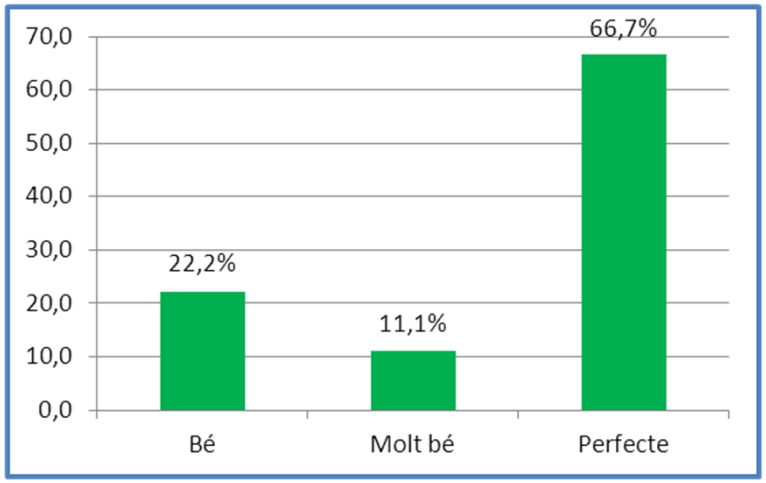


7.8 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Terapeuta ocupacional

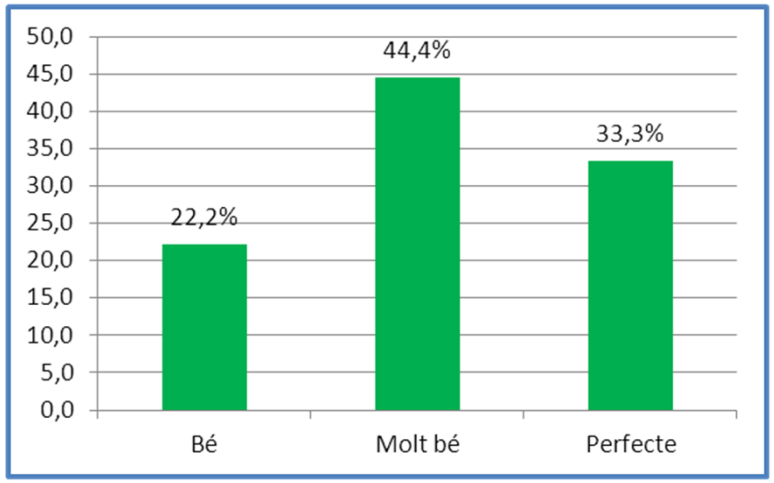


7.9 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Fisioterapeuta

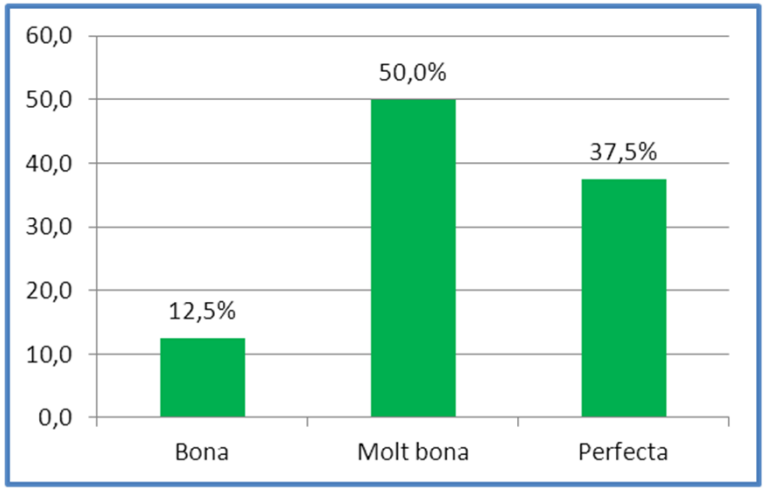
Gràfics resultats enquesta Usuaris Centre de dia 2015



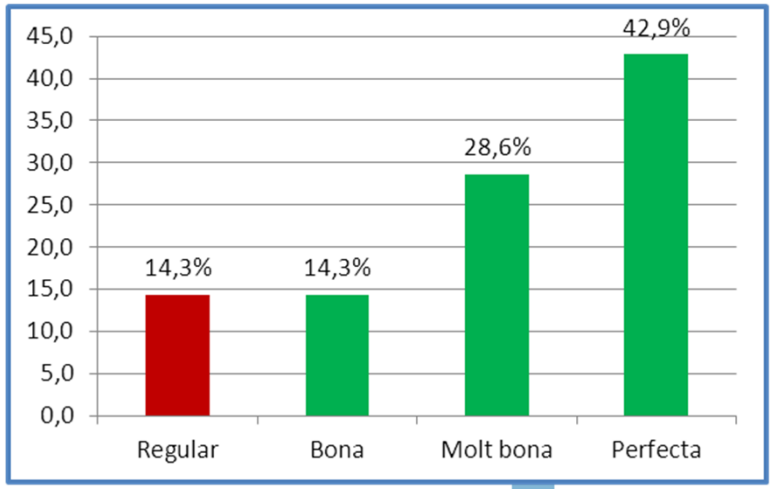
7.10 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Auxiliars de geriatria



7.11 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Conserge

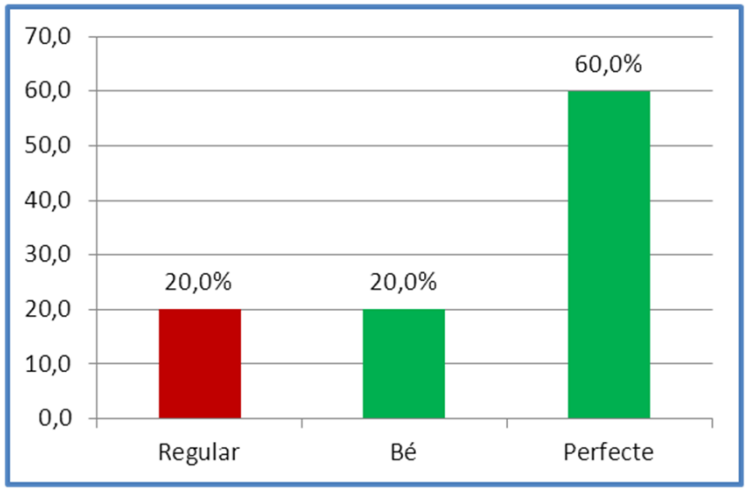


8. Quina valoració fa de la neteja del centre?

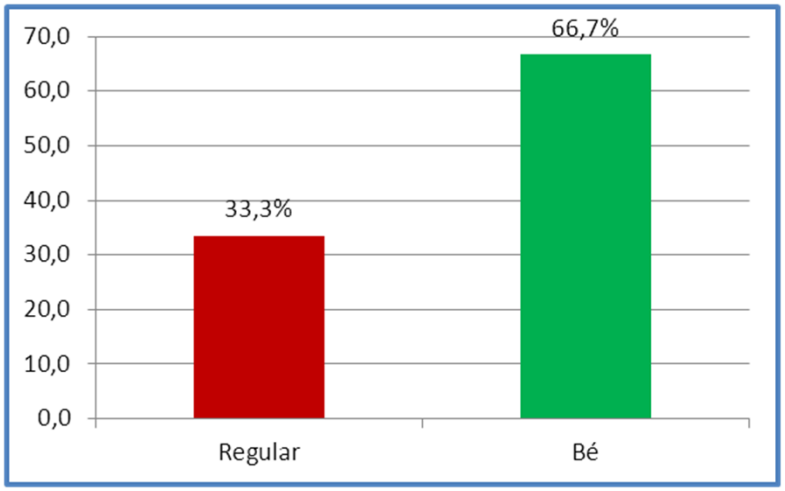


9. Quina opinió li mereix la qualitat dels àpats que li ofereixen?

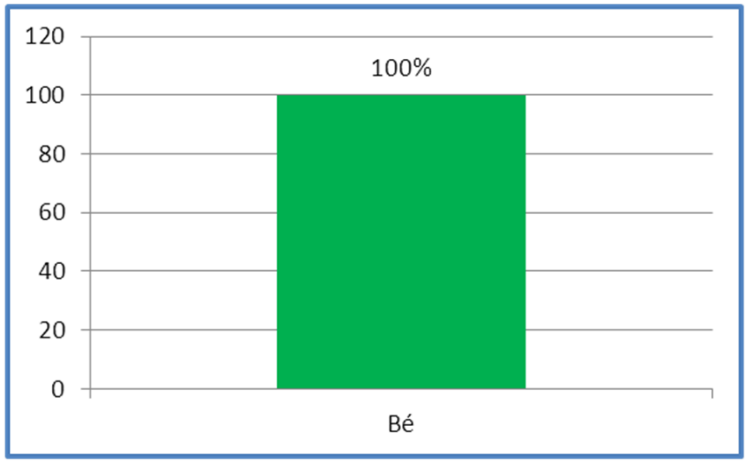
Gràfics resultats enquesta Usuaris Centre de dia 2015



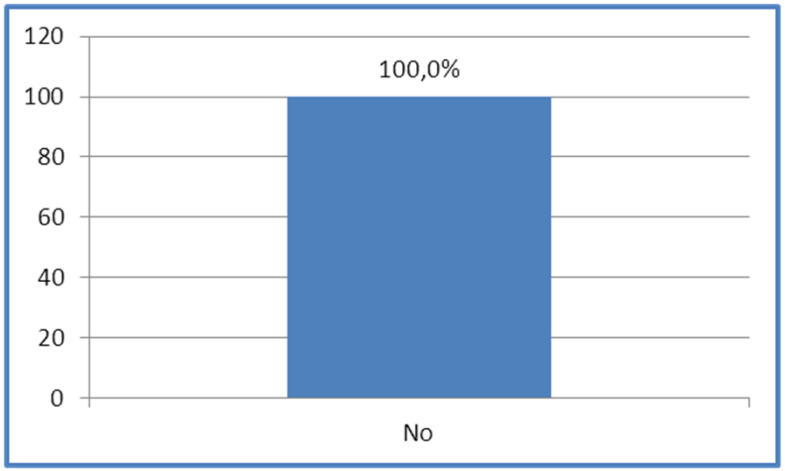
10. Què opina del servei de manteniment i reparacions del centre?



11. Com valora el servei de podologia?



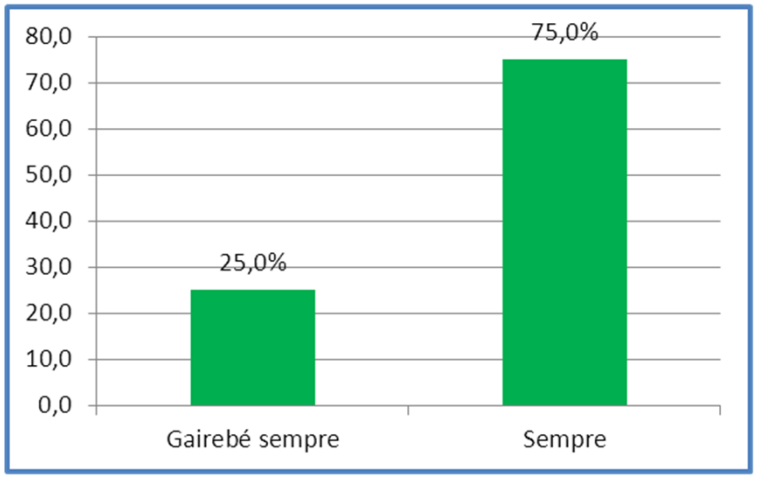
12. Com valora el servei de perruqueria?



13. Utilitza el servei extern de transport?

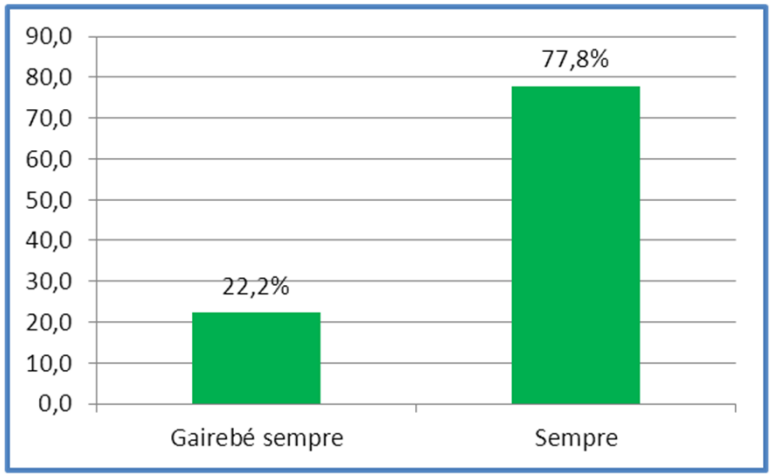
Gràfics resultats enquesta Usuaris Centre de dia 2015

100% respostes «no» a la pregunta 13

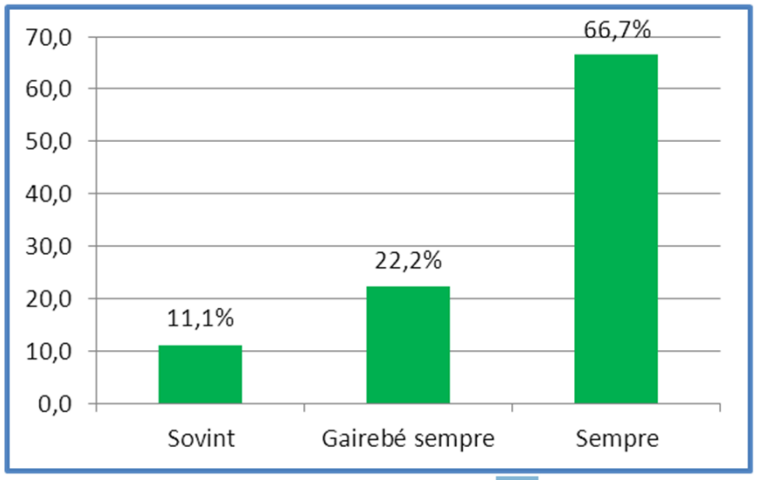


14. Considera que quan està malalt és atès de seguida?

13.1 Si ha contestat SI a la pregunta 13, què opina del servei extern de transport?

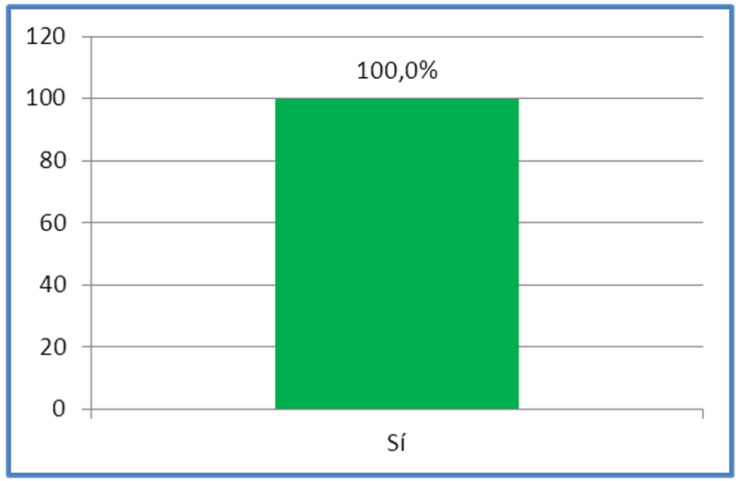


15.Té la sensació d'estar en bones mans?

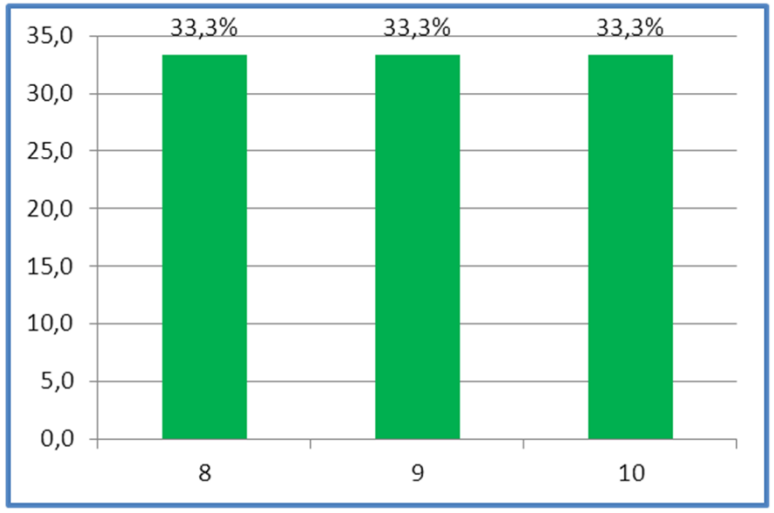


16. Considera que el centre li està oferint el servei que esperava?

Gràfics resultats enquesta Usuaris Centre de dia 2015



17. Recomanaria aquest centre a un familiar o amic?



18. Quina és la seva valoració global del centre?

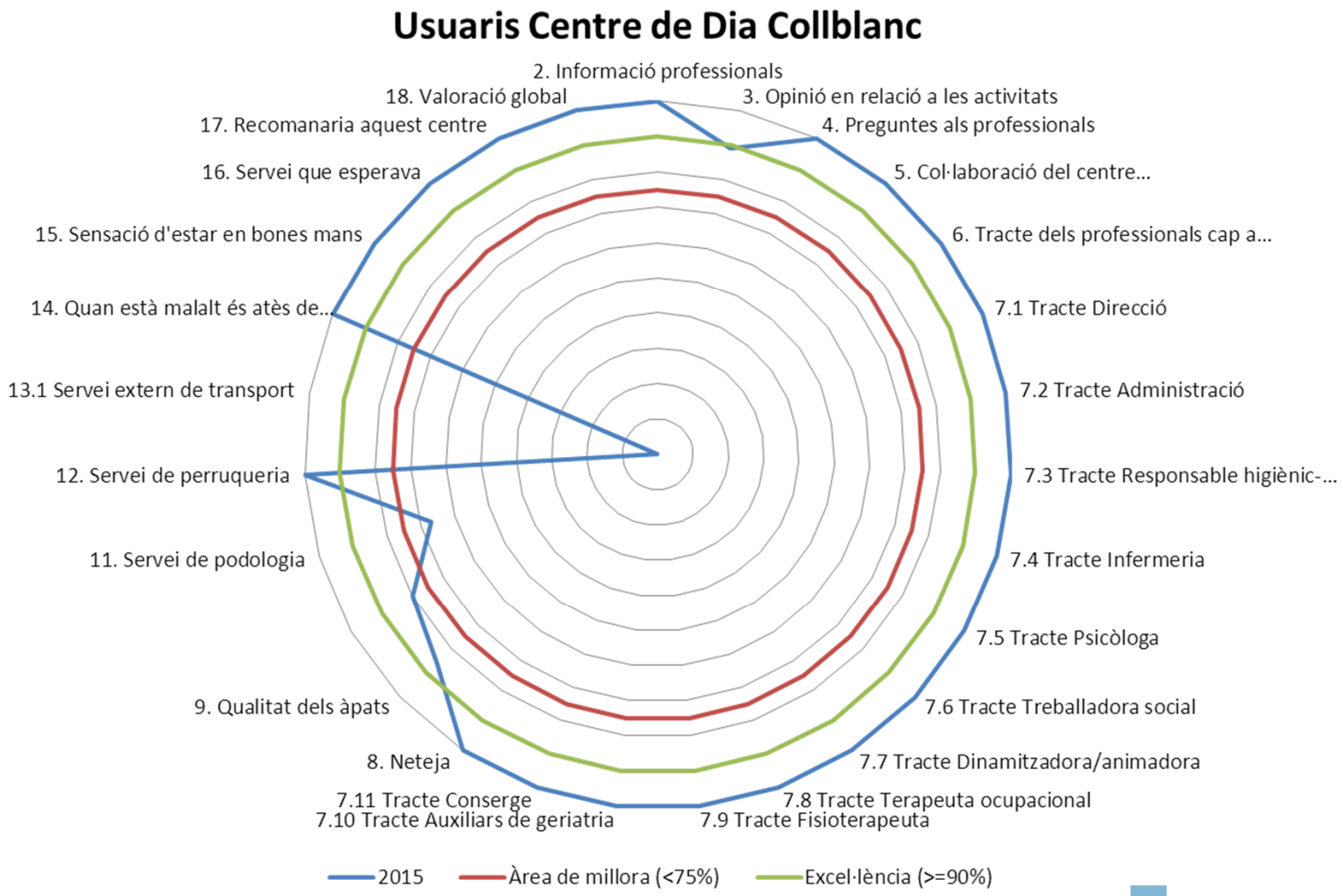
11. Observacions enquesta Usuaris Centre de dia 2015

Mejora del bocadillo de la mañana.

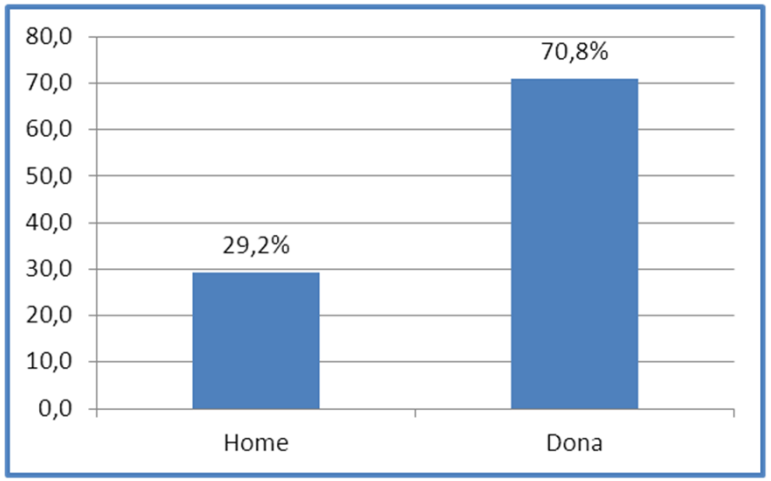
12. Resultats indicador positiu Usuaris Centre de dia 2015

PREGUNTA RESUMIDA ENQUESTA USUARIS CENTRE DE DIA COLLBLANC 2015	INDICADOR POSITIU	OBJECTIU ESTRATÈGIC
2. Informació professionals	100,0%	*Informació*
3. Opinió en relació a les activitats	88,9%	
4. Preguntes als professionals	100,0%	*Accessibilitat*
5. Col·laboració del centre (informes..etc.)	100,0%	*Continuïtat assistencial*
6. Tracte dels professionals cap a vostè	100,0%	*Tracte*
7.1 Tracte Direcció	100,0%	
7.2 Tracte Administració	100,0%	
7.3 Tracte Responsable higiènic-sanitari	100,0%	
7.4 Tracte Infermeria	100,0%	
7.5 Tracte Psicòloga	100,0%	
7.6 Tracte Treballadora social	100,0%	
7.7 Tracte Dinamitzadora/animadora	100,0%	
7.8 Tracte Terapeuta ocupacional	100,0%	
7.9 Tracte Fisioterapeuta	100,0%	
7.10 Tracte Auxiliars de geriatria	100,0%	
7.11 Tracte Conserge	100,0%	
8. Neteja	100,0%	
9. Qualitat dels àpats	85,7%	
10. Servei de manteniment i reparacions	80,0%	
11. Servei de podologia	**66,7%**	
12. Servei de perruqueria	100,0%	
13.1 Servei extern de transport	-	
14. Quan està malalt és atès de seguida	100,0%	
15. Sensació d'estar en bones mans	100,0%	
16. Servei que esperava	100,0%	*Resolutivitat*
17. Recomanaria aquest centre	100,0%	*Recomanaria el centre*
18. Valoració global	100,0%	*Satisfacció global*
Mitjana valoració global	9,00	

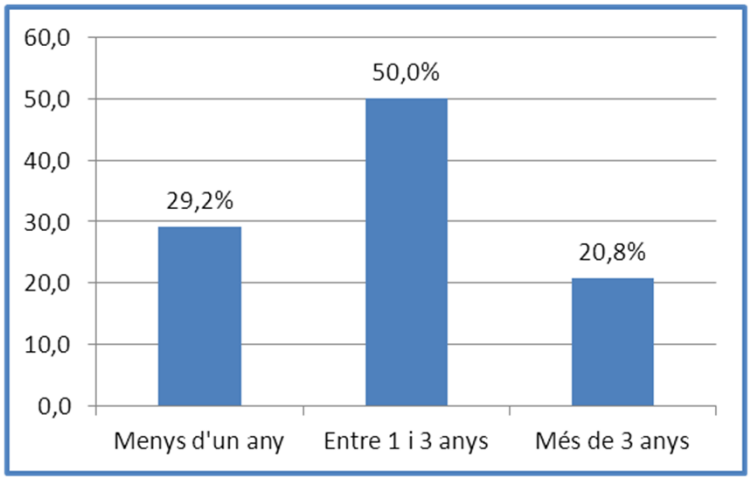
13. Gràfic radial resultats Usuaris Centre de dia 2015



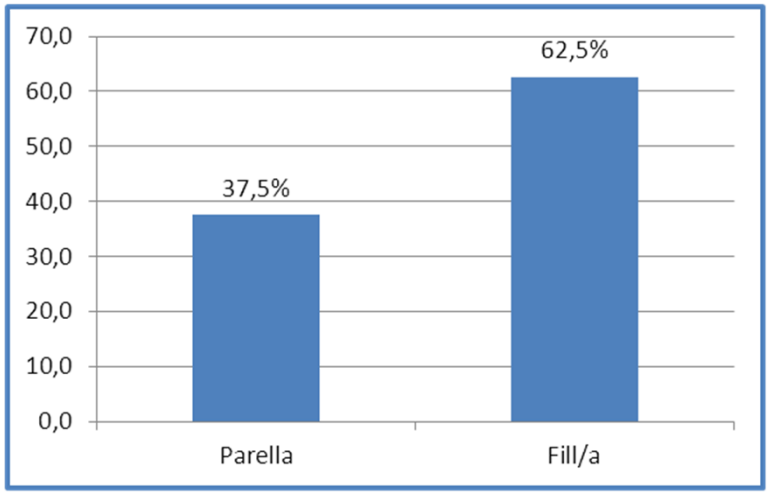
14. Gràfics resultats enquesta Familiars Centre de dia 2015



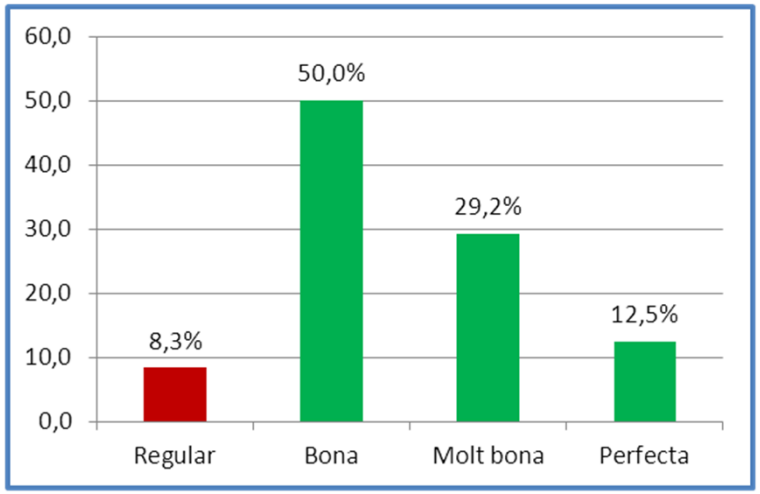
Sexe



1. Quant temps fa que el seu familiar està en aquest centre?

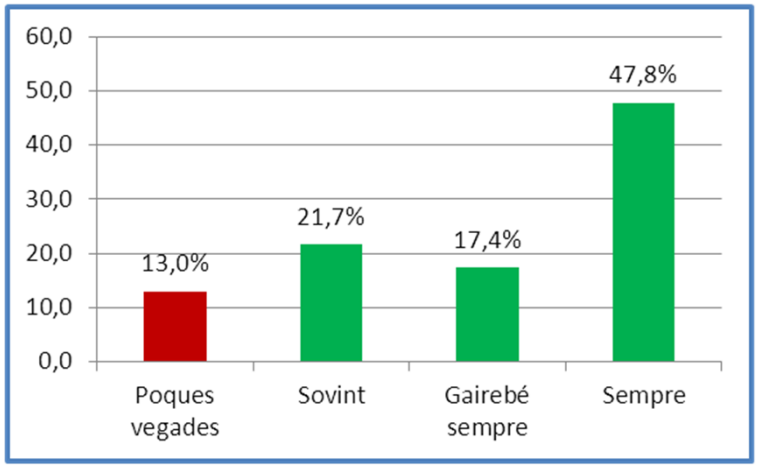


2. Quin és el seu vincle amb l'usuari del centre?

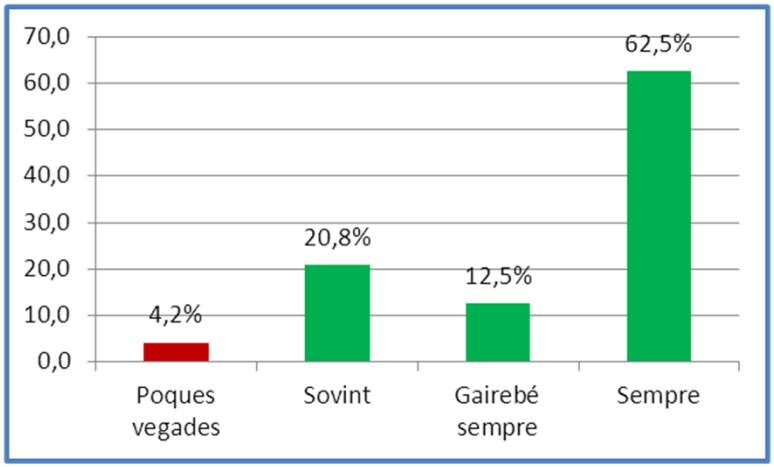


3. Com considera la informació que li proporcionen habitualment els professionals?

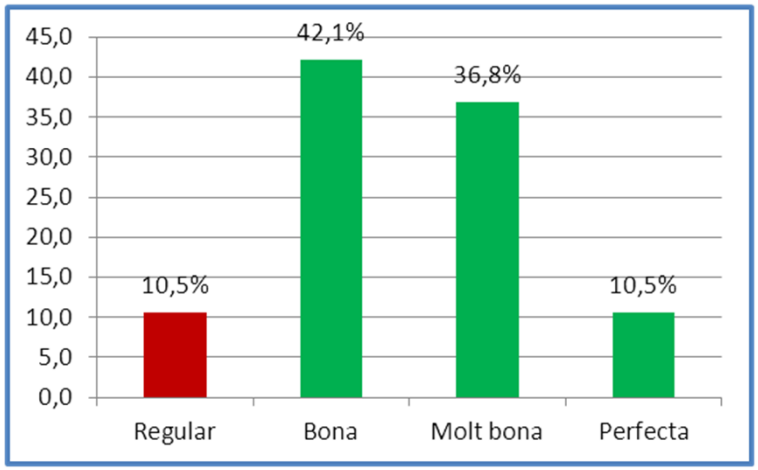
Gràfics resultats enquesta Familiars Centre de dia 2015



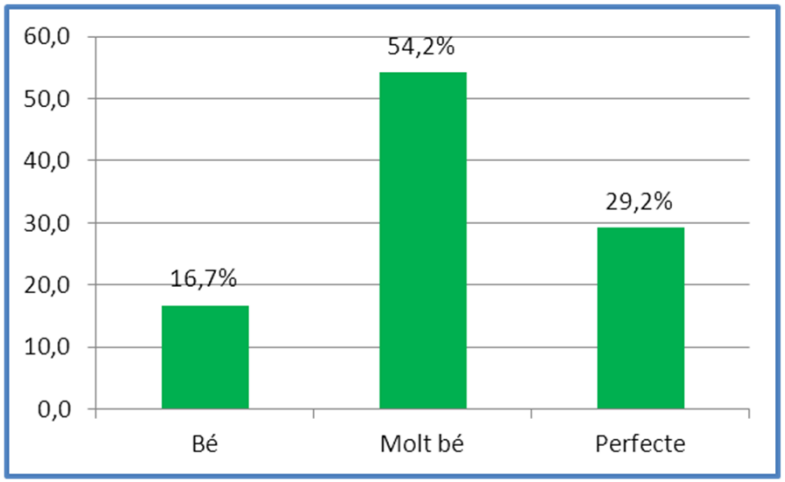
4. Considera que està informat de les activitats (psicoeducatives, festivitats, grups d'ajuda a familiars..etc.) que es realitzen al centre?



5. Pot fer totes les preguntes que desitja als professionals del centre?

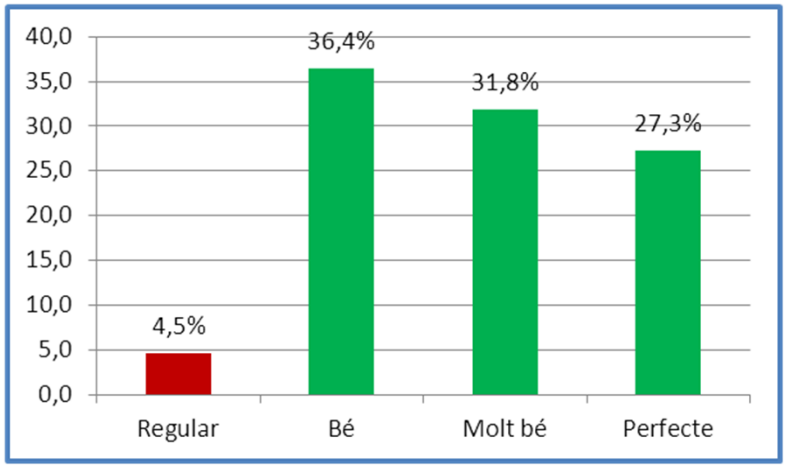


6. Com valora la col·laboració del centre quan el seu familiar té visites o seguiment amb algun especialista mèdic (informes..etc.)?

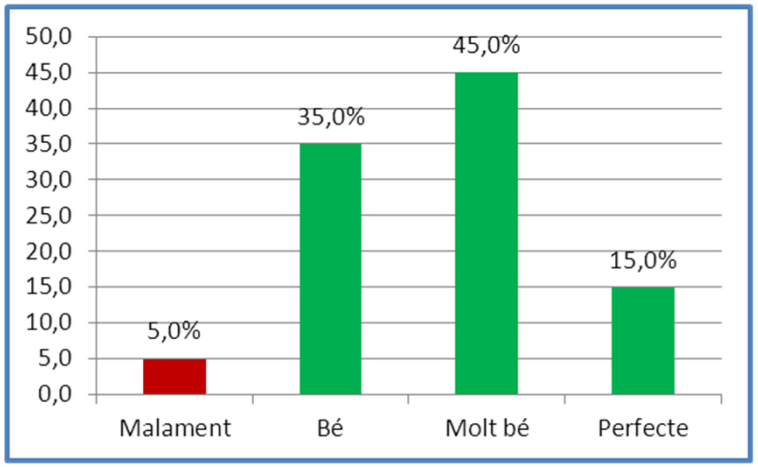


7. Com considera el tracte dels professionals cap a vostè?

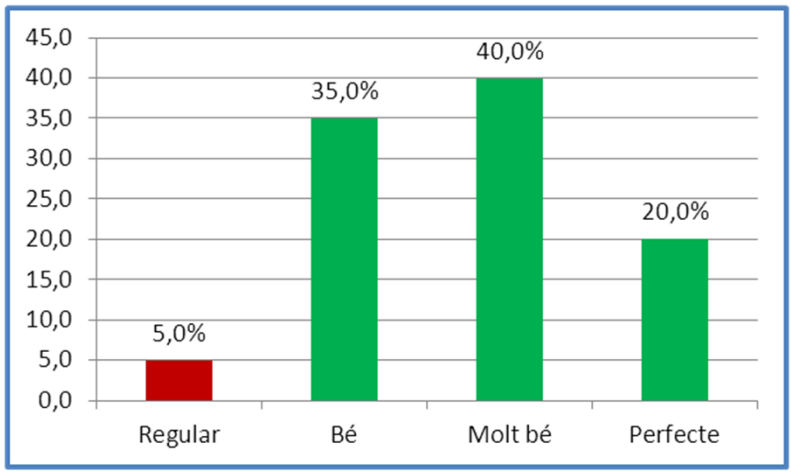
Gràfics resultats enquesta Familiars Centre de dia 2015



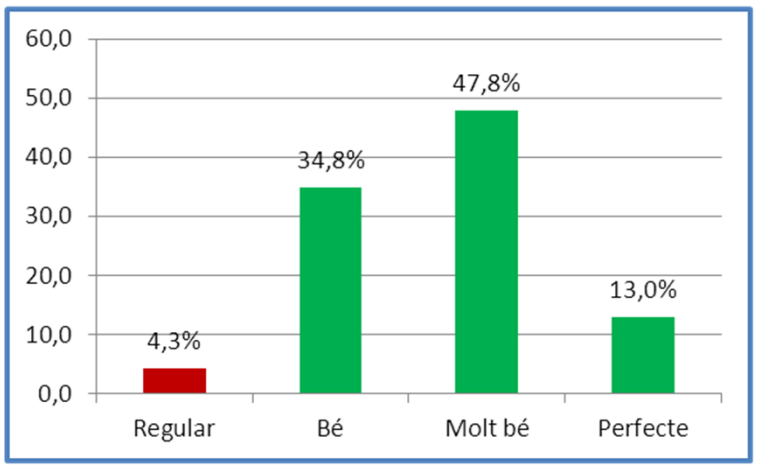
8.1 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Direcció



8.2 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Administració

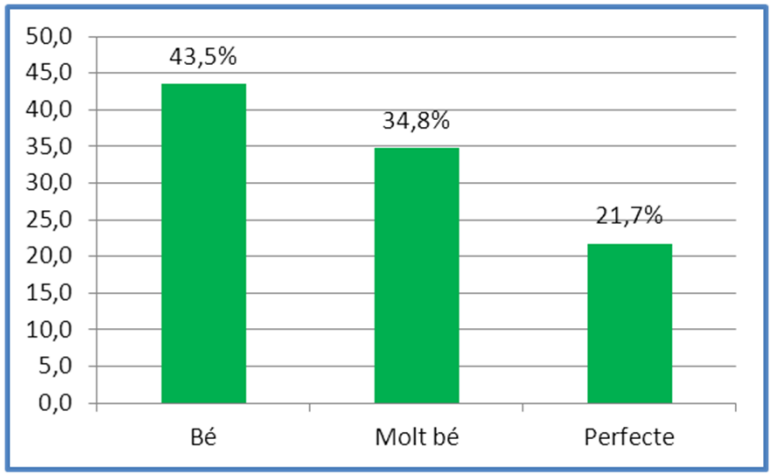


8.3 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Responsable higiènic-sanitari

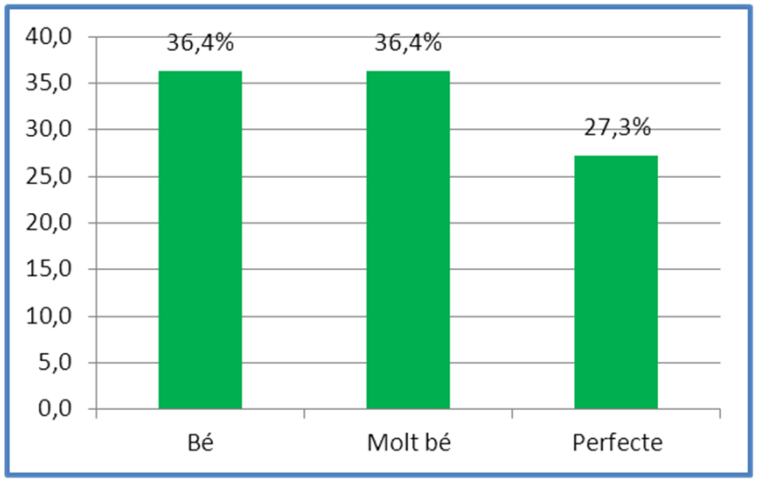


8.4 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Infermeria

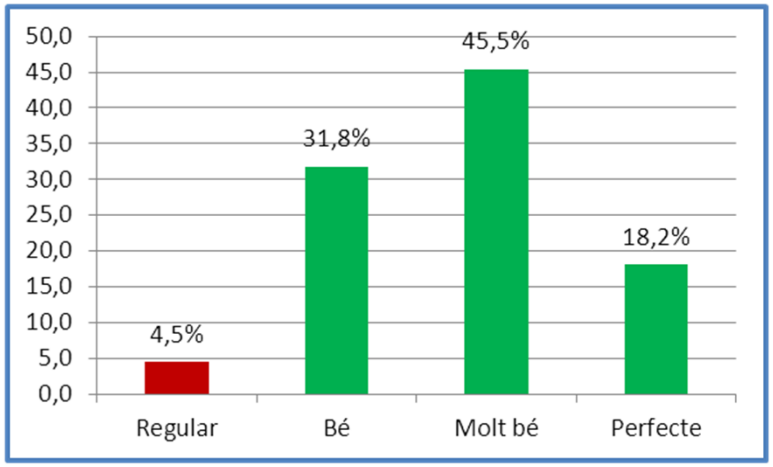
Gràfics resultats enquesta Familiars Centre de dia 2015



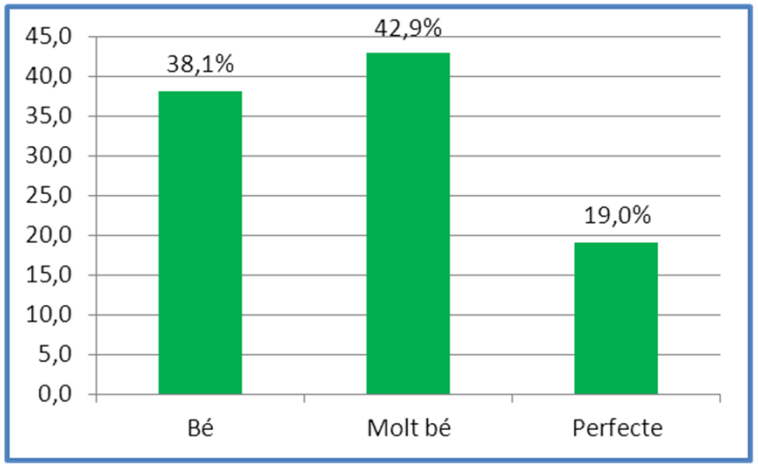
8.5 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Psicòloga



8.6 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Treballadora/assistenta social

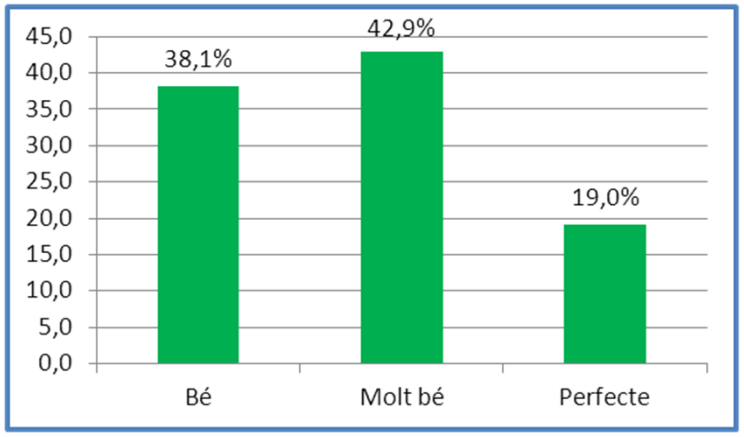


8.7 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Dinamitzadora/animadora

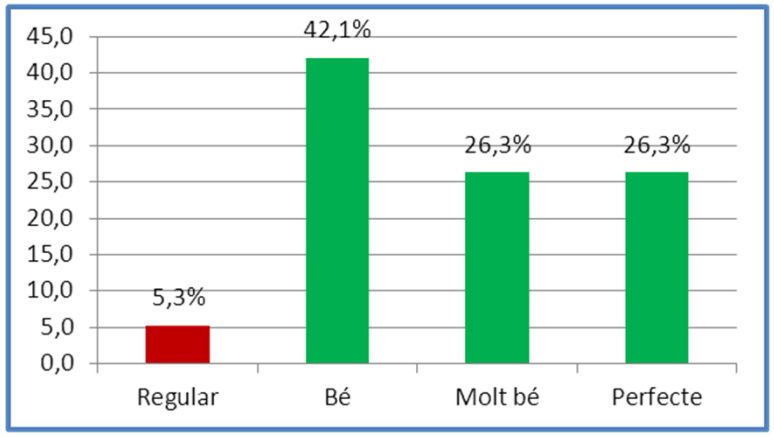


8.8 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Terapeuta ocupacional

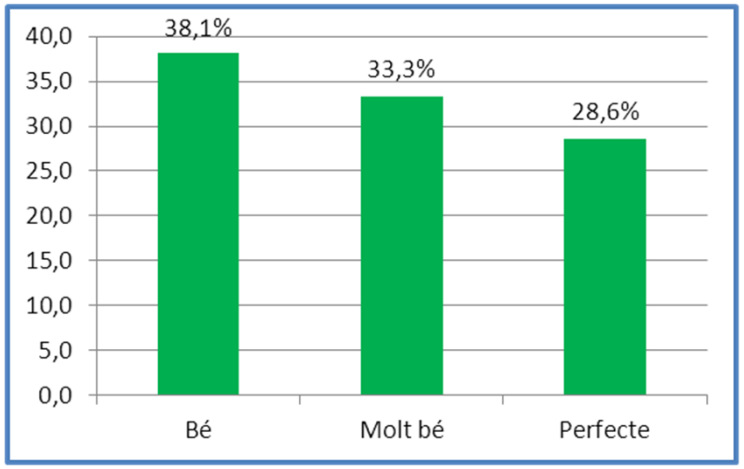
Gràfics resultats enquesta Familiars Centre de dia 2015



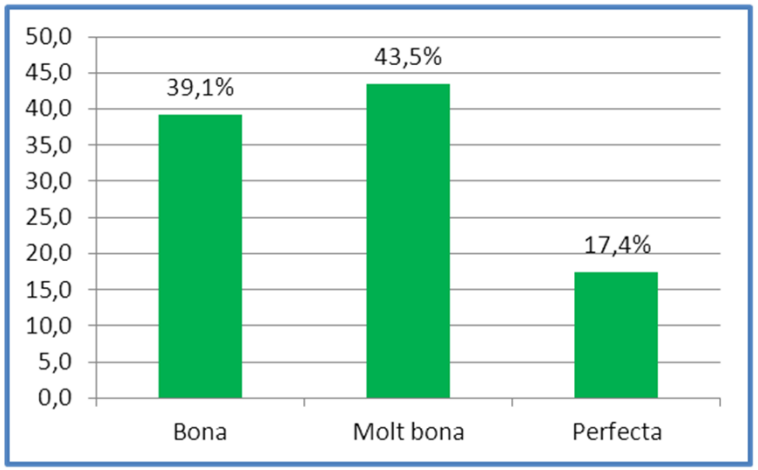
8.9 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Fisioterapeuta



8.10 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Auxiliars de geriatria

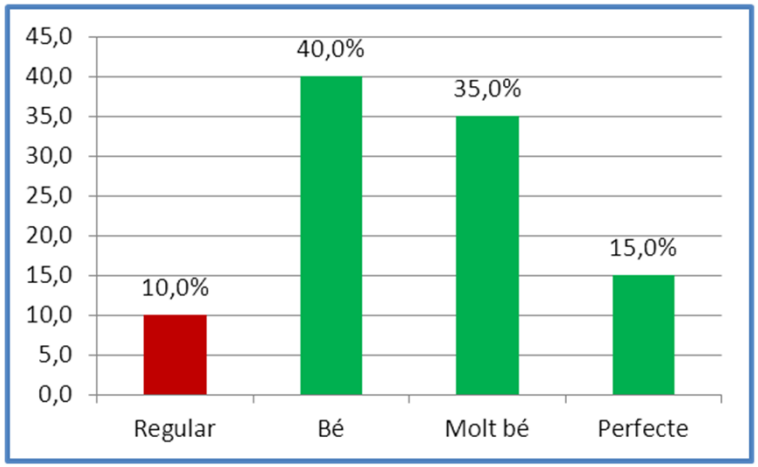


8.11 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Conserge

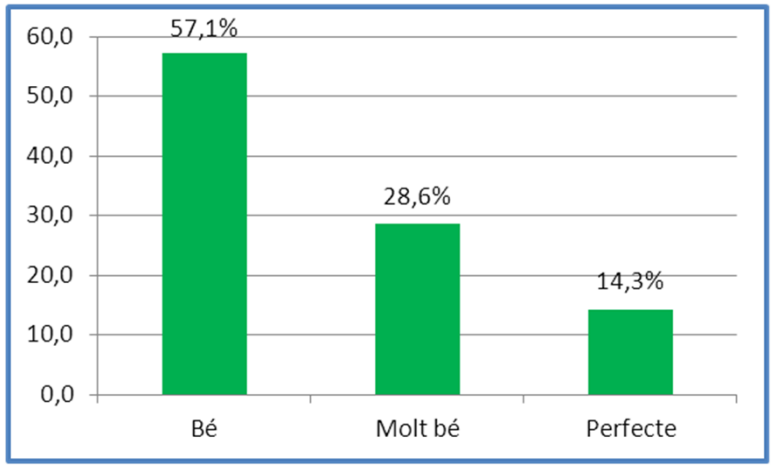


9. Quina valoració fa de la neteja del centre?

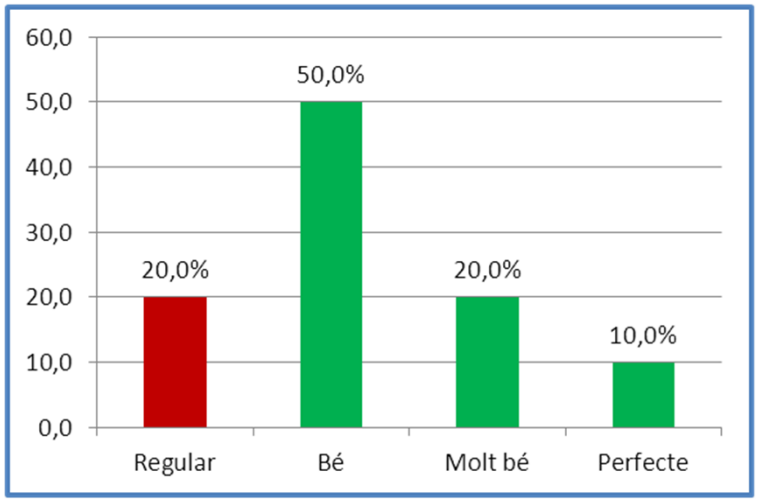
Gràfics resultats enquesta Familiars Centre de dia 2015



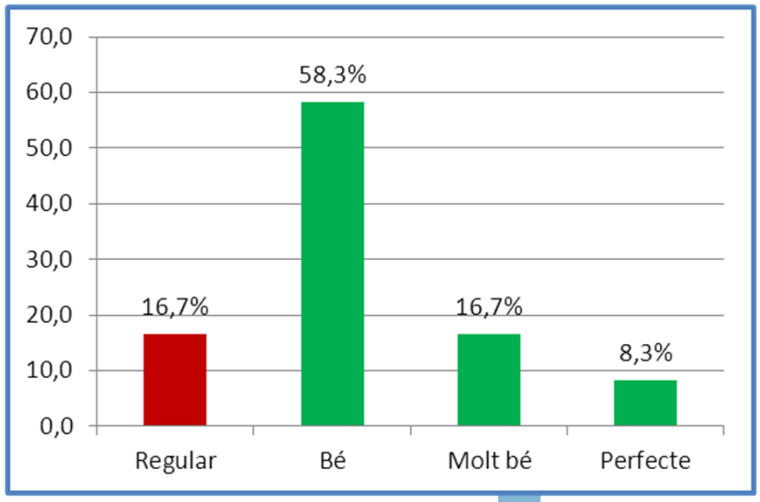
10. Quina opinió li mereix el menú que ofereix el centre de dia?



11. Què opina del servei de manteniment i reparacions del centre?

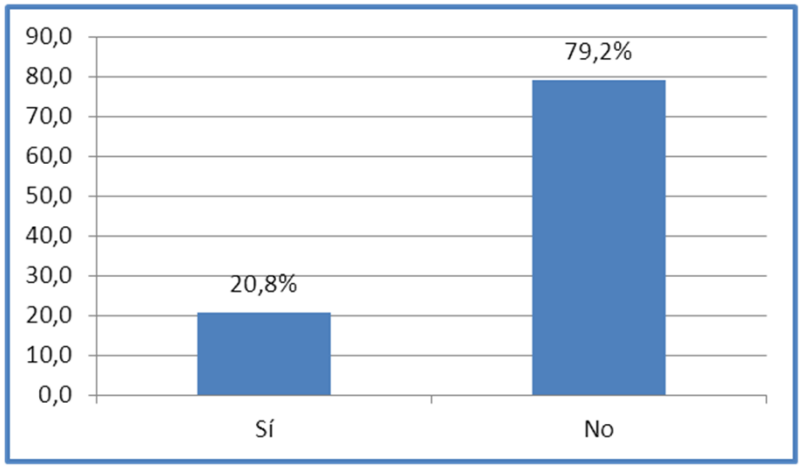


12. Com valora el servei de podologia?

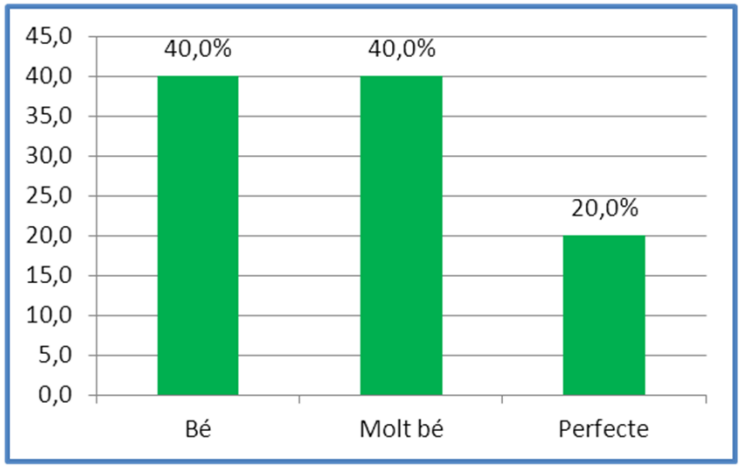


13. Com valora el servei de perruqueria?

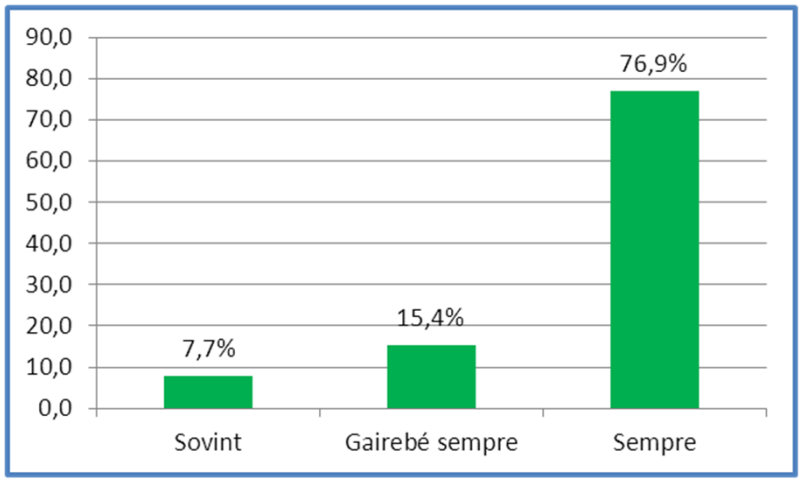
Gràfics resultats enquesta Familiars Centre de dia 2015



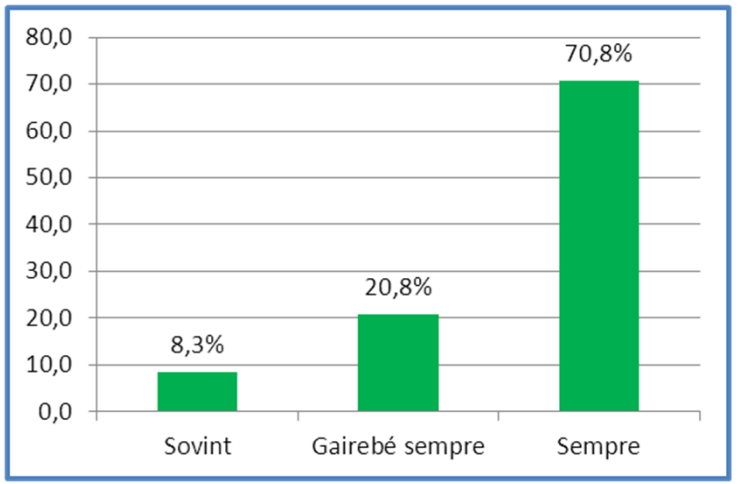
14. Utilitza el servei extern de transport?



14.1 Si ha contestat SI a la pregunta 14, què opina del servei extern de transport?

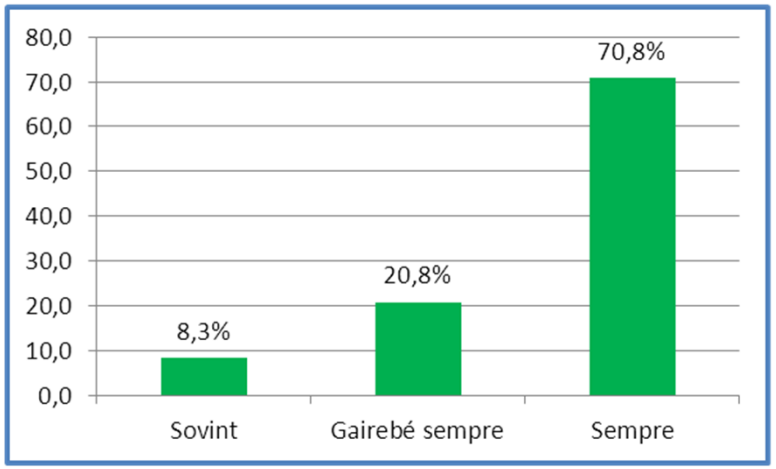


15. Considera que, quan està malalt, el seu familiar és atès de seguida?



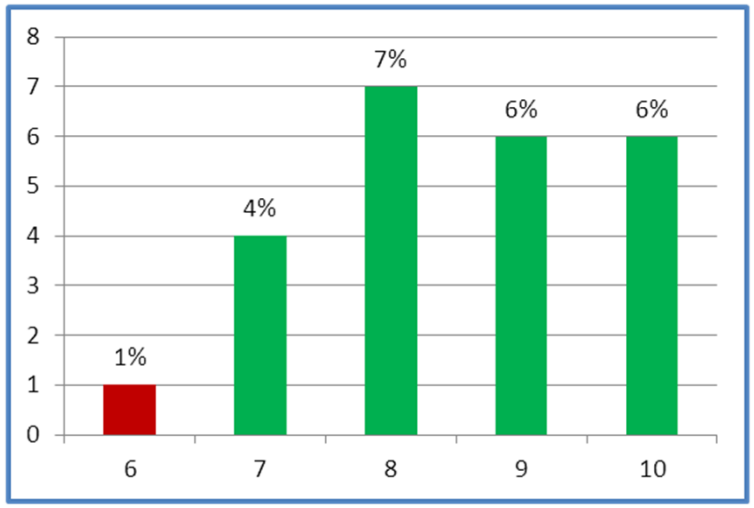
16. Considera que el seu familiar està en bones mans?

Gràfics resultats enquesta Familiars Centre de dia 2015



17. Considera que el centre li està oferint el servei que esperava?

18. Recomanaria aquest centre a un familiar o amic?



19. Quina és la seva valoració global del centre?

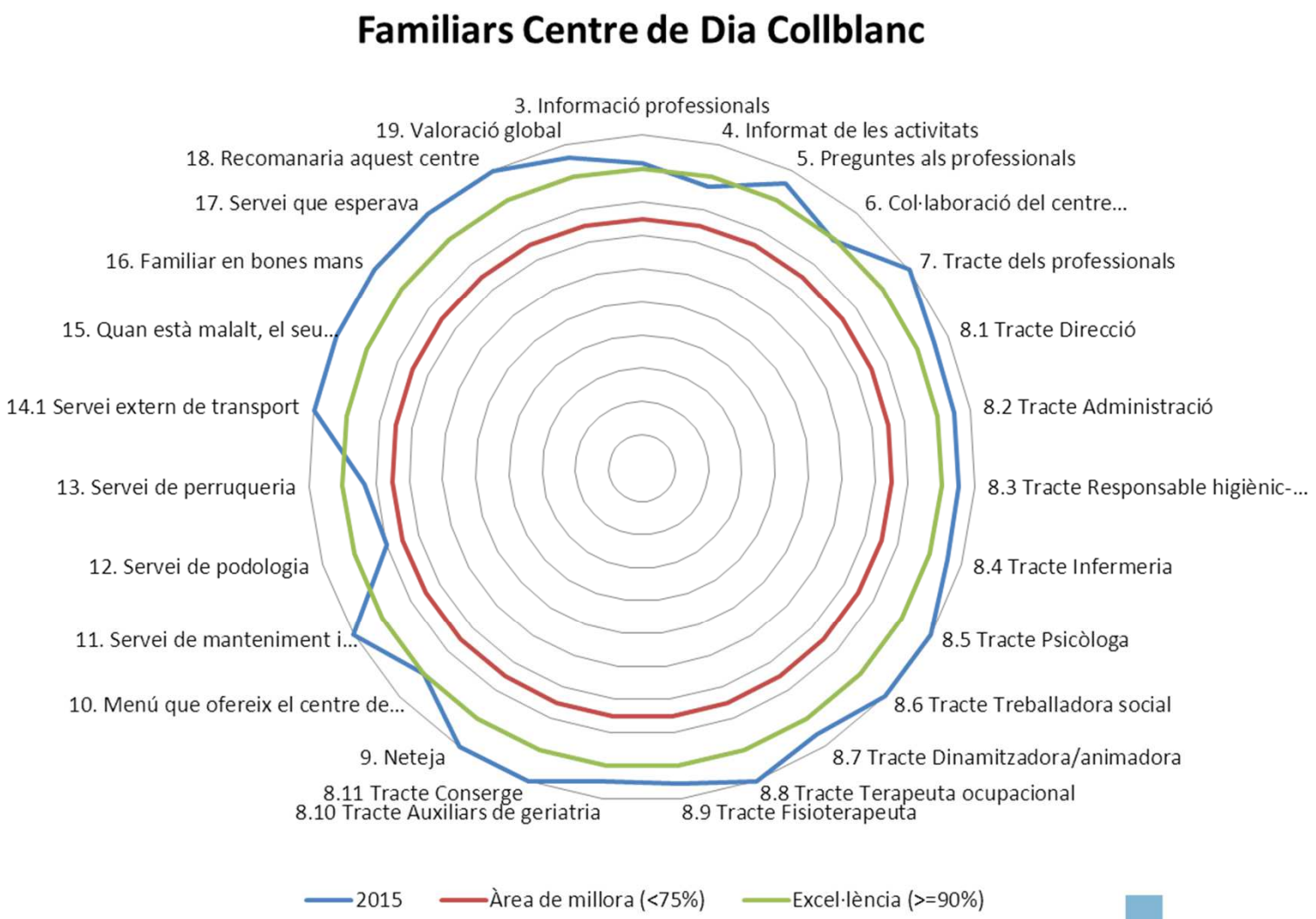
15.Observacions enquesta Familiars Centre de dia 2015

A mí la sensación que me ha dado en las diferentes veces que he ido a buscar a mi padre es de poca cercanía, yo he querido verlo en la sala que él está y no me dejan entrar. Como puedo valorar si está bien en una sala que ni conozco, sólo podemos estar en la entrada (recepción), no vemos nada más.
El menú, com els meus pares no recorden el que mengen, no puc saber bé el menú diari.
El podólogo es muy caro, sólo por cortar las uñas 10€ me parece excesivo.
En general lo considero muy bueno en todos los sentidos y les estoy muy agradecida por todo.
Por el trabajo y la distancia no puedo acudir a las reuniones del centro.

16. Resultats indicador positiu Familiars Centre de dia 2015

PREGUNTA RESUMIDA FAMILIARS CENTRE DE DIA COLLBLANC 2015	INDICADOR POSITIU	OBJECTIU ESTRATÈGIC
3. Informació professionals	91,7%	*Informació*
4. Informat de les activitats	87,0%	
5. Preguntes professionals	95,8%	*Accessibilitat*
6. Col·laboració del centre (informes..etc.)	89,5%	*Continuïtat assistencial*
7. Tracte dels professionals	100,0%	*Tracte*
8.1 Tracte Direcció	95,5%	
8.2 Tracte Administració	95,0%	
8.3 Tracte Responsable higiènic-sanitari	95,0%	
8.4 Tracte Infermeria	95,7%	
8.5 Tracte Psicòloga	100,0%	
8.6 Tracte Treballadora social	100,0%	
8.7 Tracte Dinamitzadora/animadora	95,5%	
8.8 Tracte Terapeuta ocupacional	100,0%	
8.9 Tracte Fisioterapeuta	95,2%	
8.10 Tracte Auxiliars de geriatria	94,7%	
8.11 Tracte Conserge	100,0%	
9. Neteja	100,0%	
10. Menú que ofereix el centre de dia	90,0%	
11. Servei de manteniment i reparacions	100,0%	
12. Servei de podologia	80,0%	
13. Servei de perruqueria	83,3%	
14.1 Servei extern de transport	100,0%	
15. Quan està malalt, el seu familiar és atès de seguida	100,0%	
16. Familiar en bones mans	100,0%	
17.Servei que esperava	100,0%	*Resolutivitat*
18. Recomanaria aquest centre	100,0%	*Recomanaria el centre*
19. Valoració global	95,8%	*Satisfacció global*
Mitjana valoració global	8,50	

17. Gràfic radial resultats Familiars Centre de dia 2015



18. Àrees de millora enquesta satisfacció 2015

- Qualitat dels àpats
- Servei de manteniment i reparacions
- Servei de podologia