



REO núm: 917  
Data: 29/03/2019



Informe de resultats Padilla

## **Enquesta satisfacció familiars residència. 2018**

Organisme promotor: Consorci Sanitari Integral (CSI)



**Centre  
d'Estudis  
d'Opinió**



**Generalitat  
de Catalunya**



# Enquesta satisfacció 2018 Residència Francisco Padilla

- Assistència residencial
- Assistència centre de dia

Opinió del Ciutadà, febrer de 2019

# 1. METODOLOGIA ENQUESTES SATISFACCIÓ 2018

## **Població diana:**

Població ingressada a la Residència Francisco Padilla i població usuària del Centre de dia Francisco Padilla 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 Padilla: 26
- Familiars Residència Padilla: 48
- Usuaris Centre de dia Padilla: 19
- Familiars Centre de dia Padilla: 24

# METODOLOGIA ENQUESTES SATISFACCIÓ 2018

## Instrument:

- Enquestes autoadministrades: Usuaris formularis Google drive (prova pilot) i familiars formularis en paper.
- Respostes en escala ordinal de 5 categories en substitució de l'escala Likert (0-10), canvi metodològic el 2015 per homogeneïtzar els models d'enquesta amb les 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 17 preguntes de resposta tancada i 1 oberta. Es disposa també del sexe i el temps de permanència en el centre.

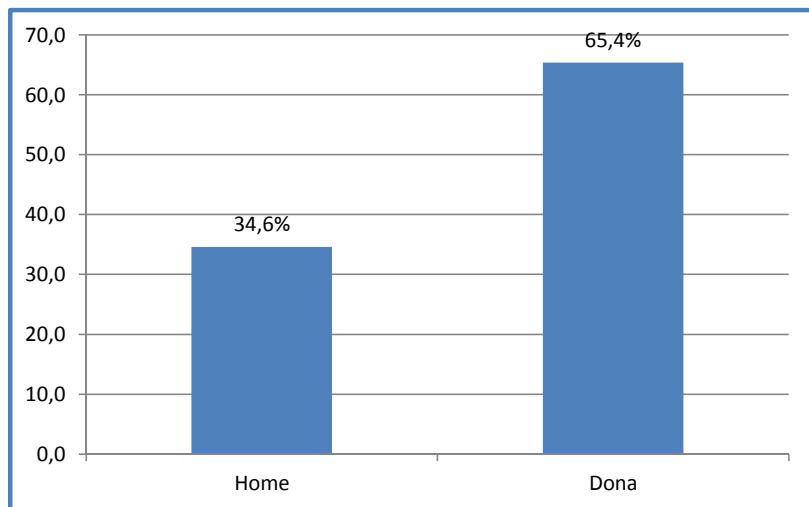
☐ **Familiars Centre de dia:** El qüestionari està format per 18 preguntes de resposta tancada i 1 oberta. Es disposa també del sexe, el temps de permanència en el centre i el vincle amb l'usuari.

## Anàlisi de les dades:

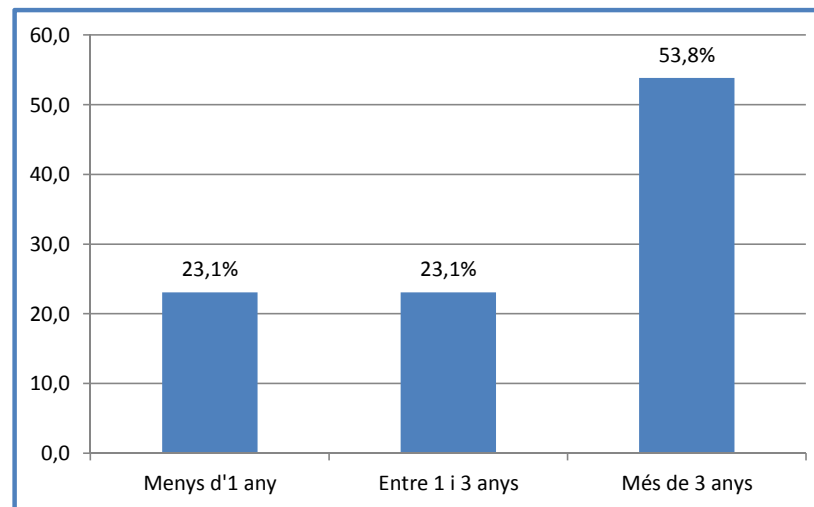
Per a cadascuna de les preguntes es presenta la distribució de les respostes en diferents categories i el percentatge de respostes positives, comparant el resultat de cada pregunta en funció del resultat <75% com àrea de millora i resultat >=90% com excel·lent.

*Amb tu, per la teva salut*

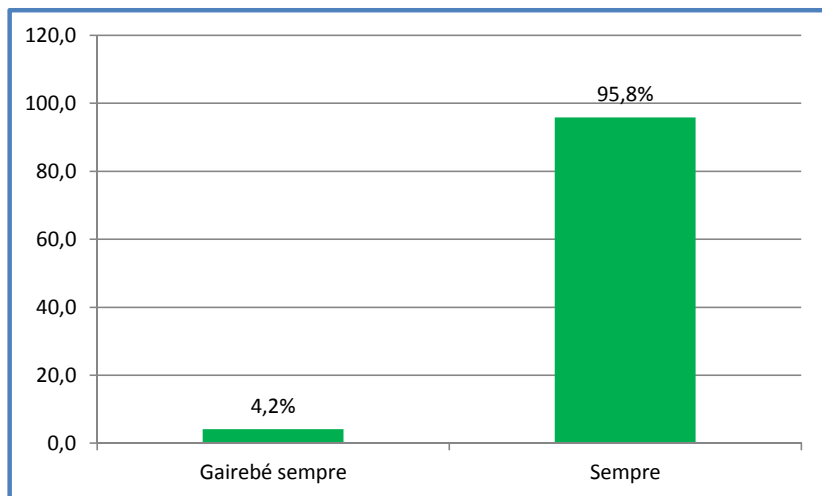
## 2. GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA USUARIS RESIDÈNCIA 2018



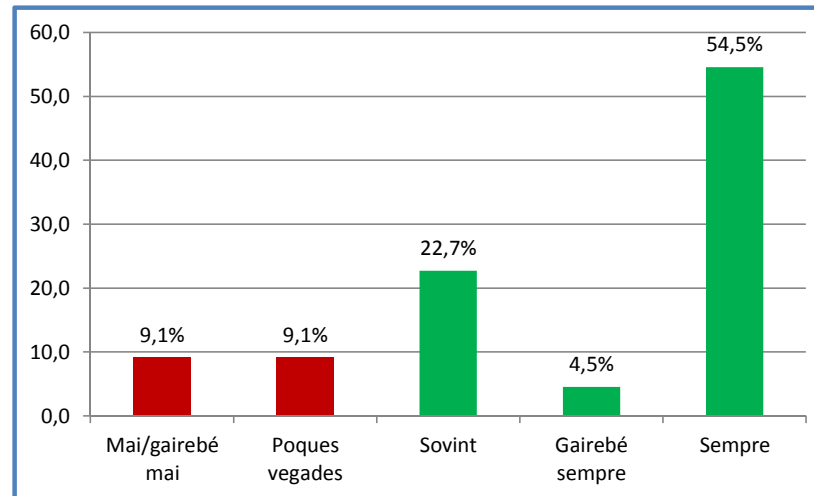
Sexe



1. Quant temps fa que està en aquest centre?



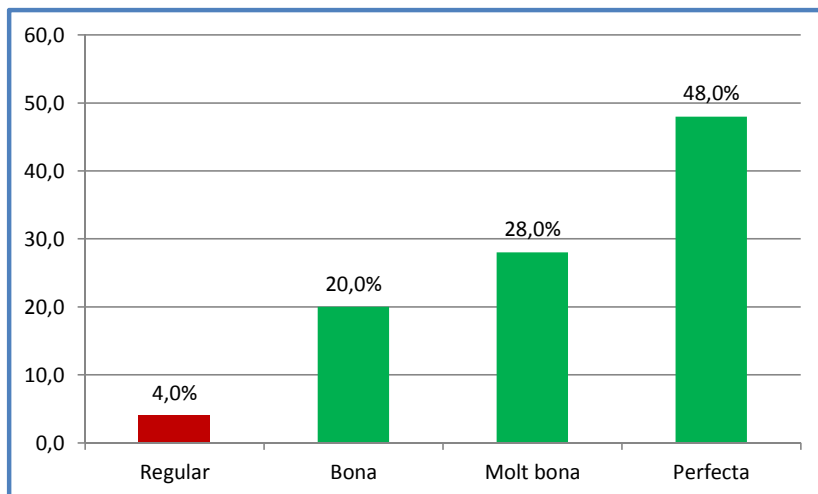
2. Quan venen a visitar-lo, té possibilitat d'estar a soles amb el seu familiar?



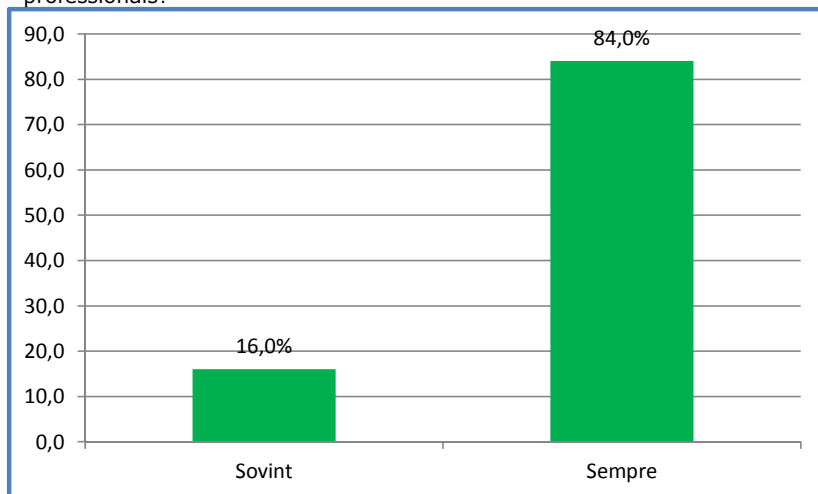
3. Li demanen opinió en relació a les activitats d'oci i animació que es realitzen al centre?

Amb tu, per la teva salut

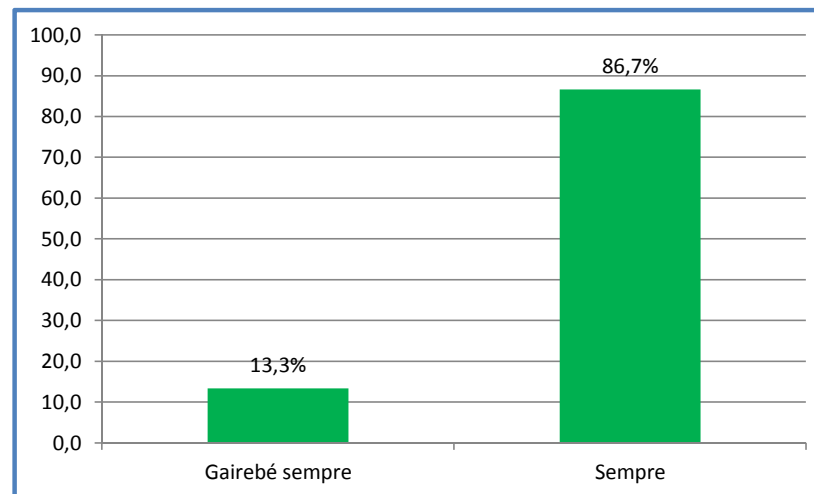
## GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA USUARIS RESIDÈNCIA 2018



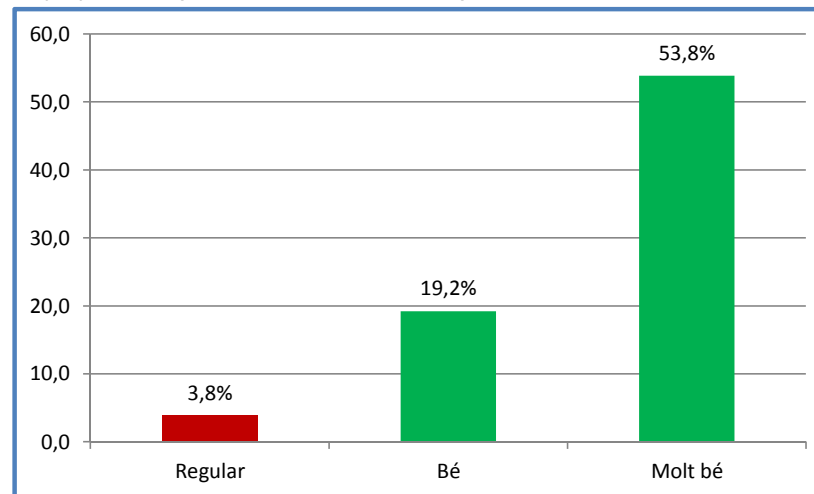
4. Com considera la informació que li proporcionen habitualment els professionals?



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

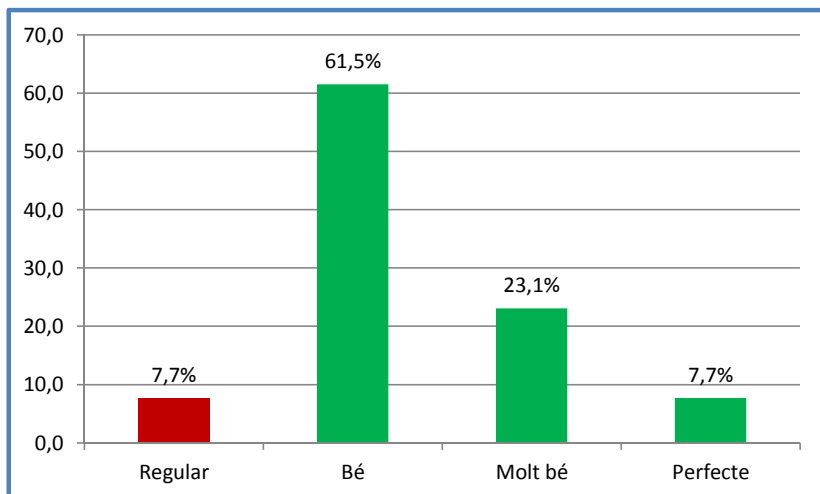


5. Si ha de fer algun tràmit fora de la residència, li donen facilitats des del propi centre (informes, ambulància..etc.)?

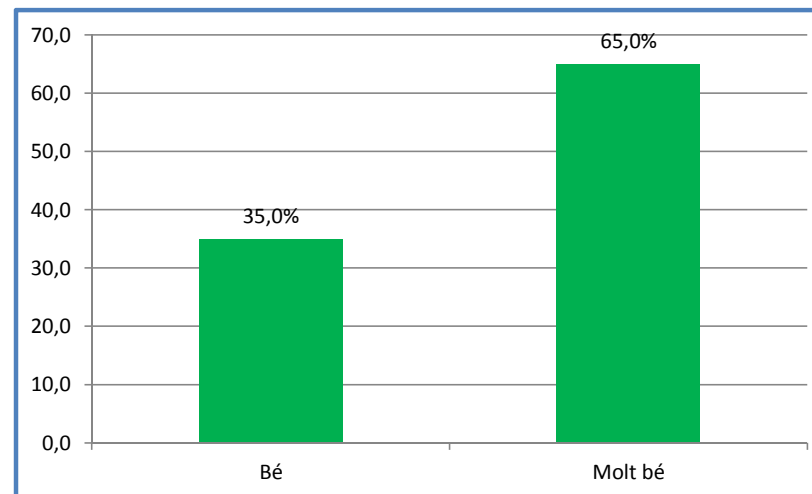


7. Com considera el tracte dels professionals cap a vostè?

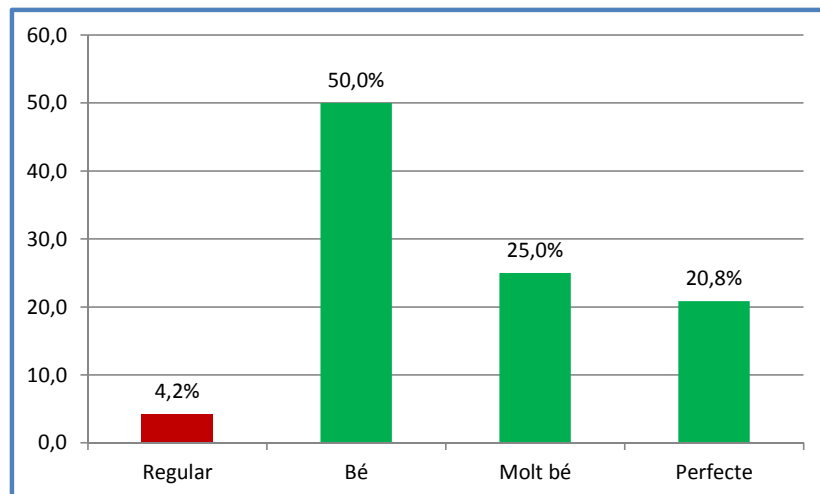
## GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA USUARIS RESIDÈNCIA 2018



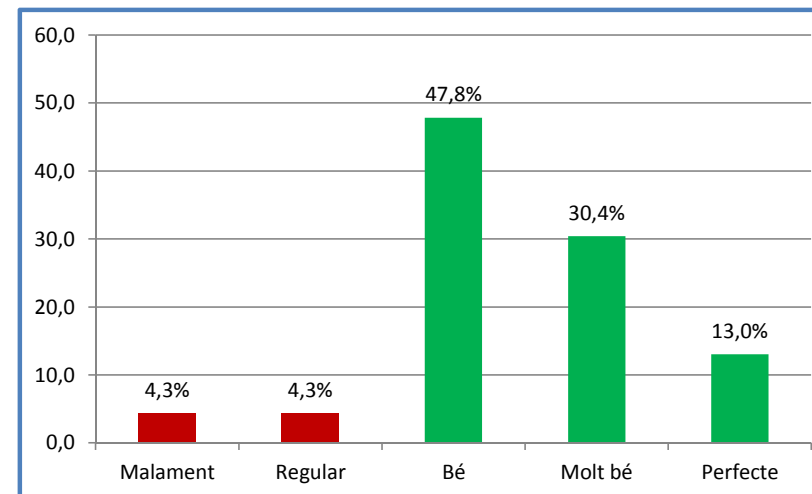
8.1 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Direcció



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

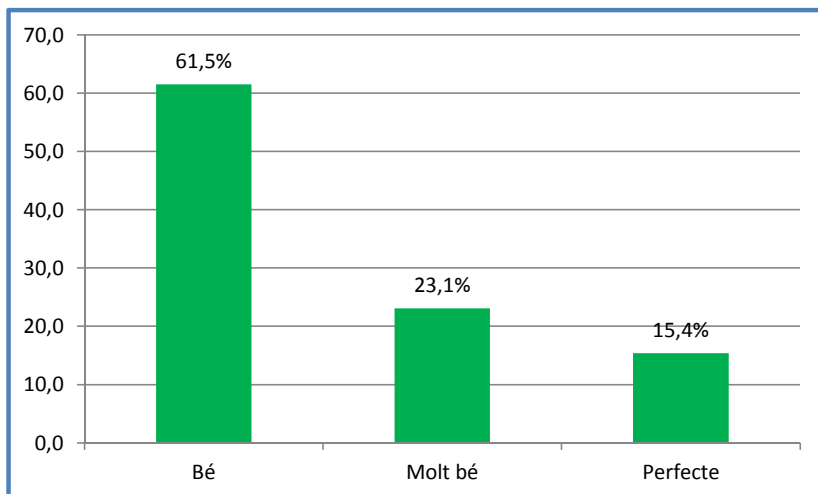


8.3 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?:  
Responsable higiènic-sanitari

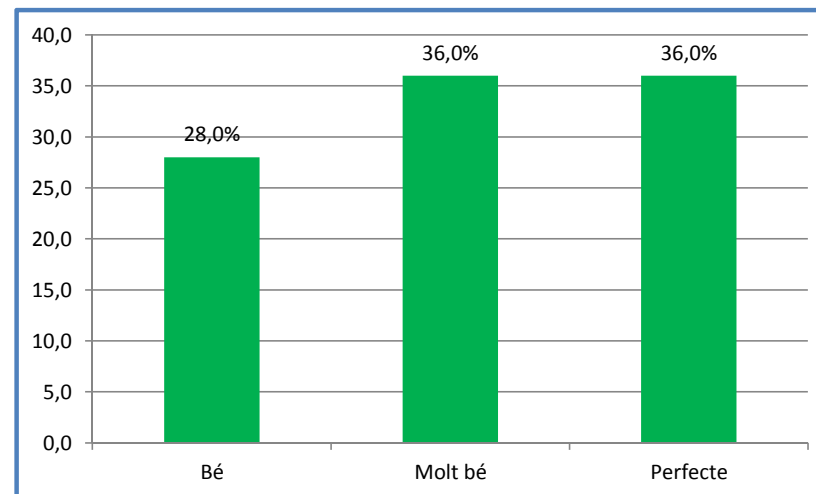


8.4 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Metge

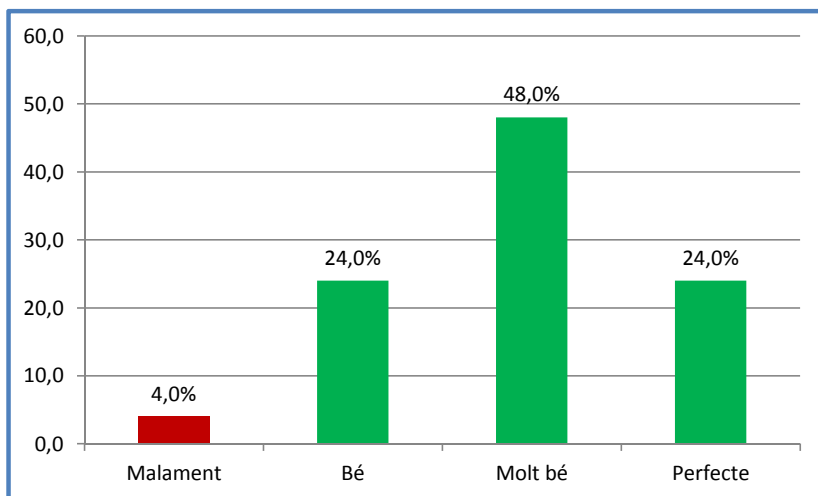
## GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA USUARIS RESIDÈNCIA 2018



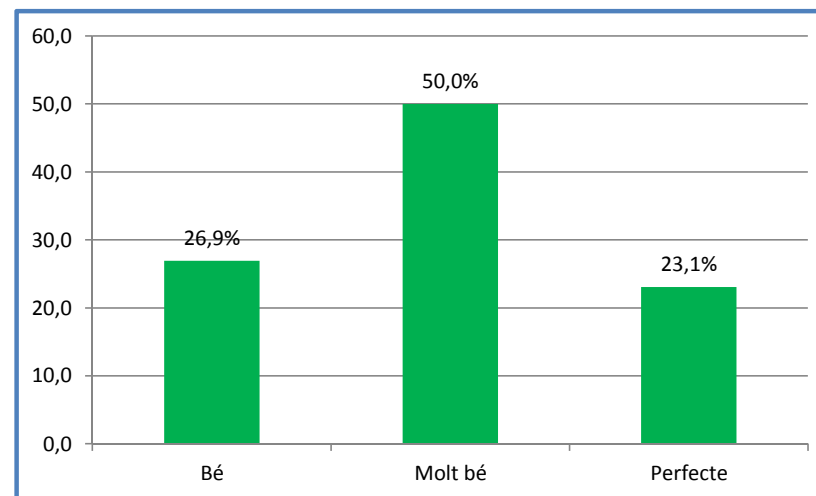
8.5 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Infermeria



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

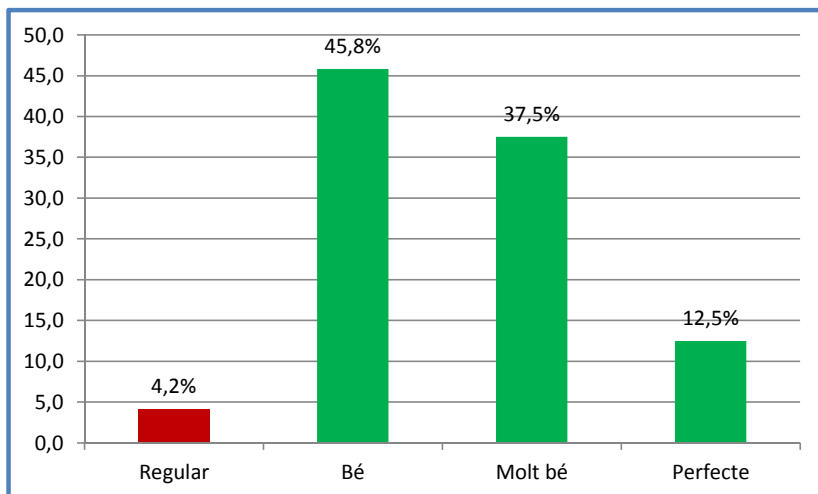


8.7 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?:  
Treballadora/assistent social

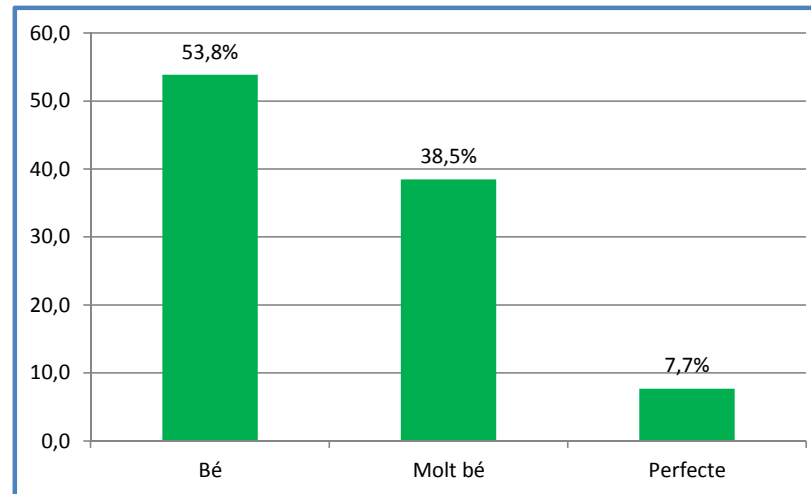


8.8 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?:  
Educadora social

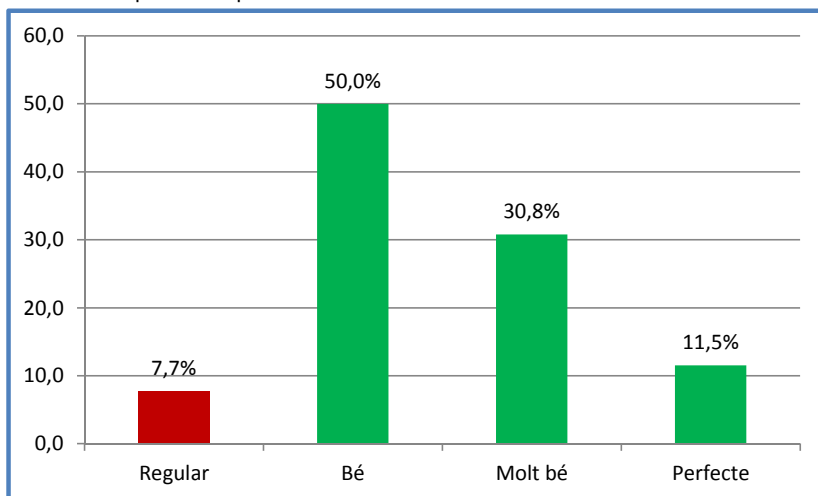
## GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA USUARIS RESIDÈNCIA 2018



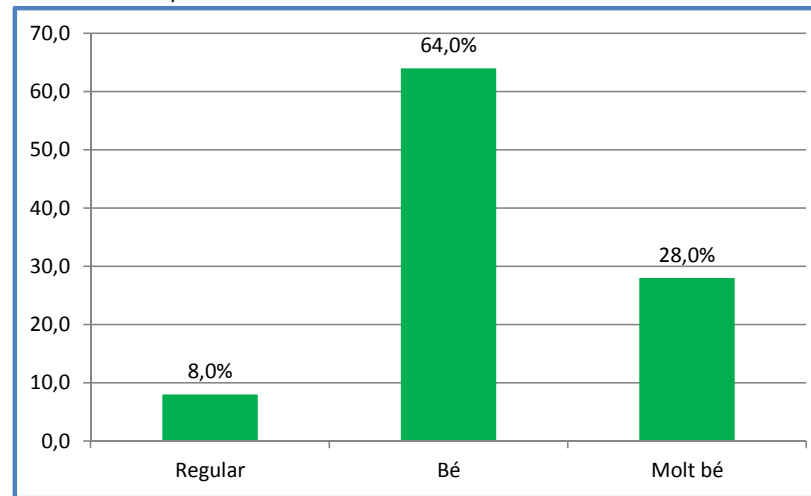
8.9 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?:  
Terapeuta ocupacional



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



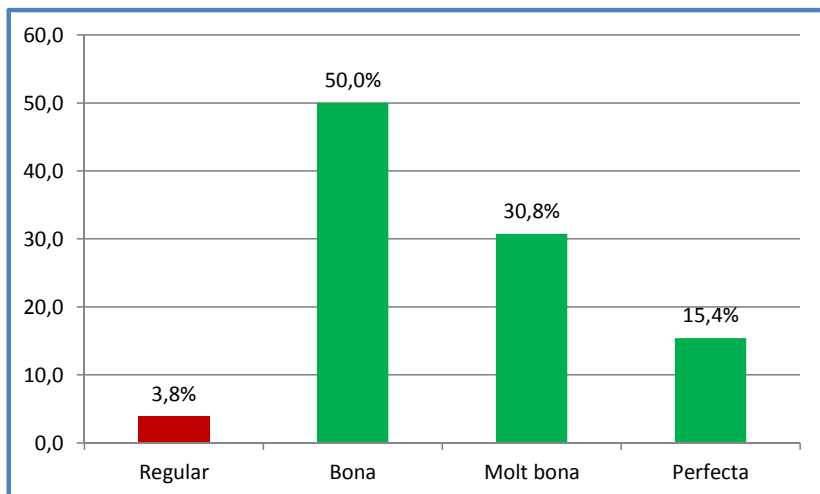
8.11 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Auxiliars  
de geriatria



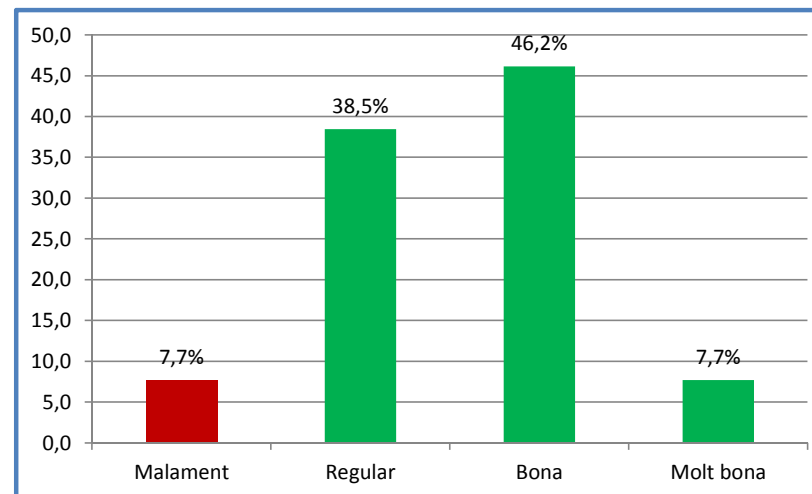
8.12 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?:  
Conserge

Amb tu, per la teva salut

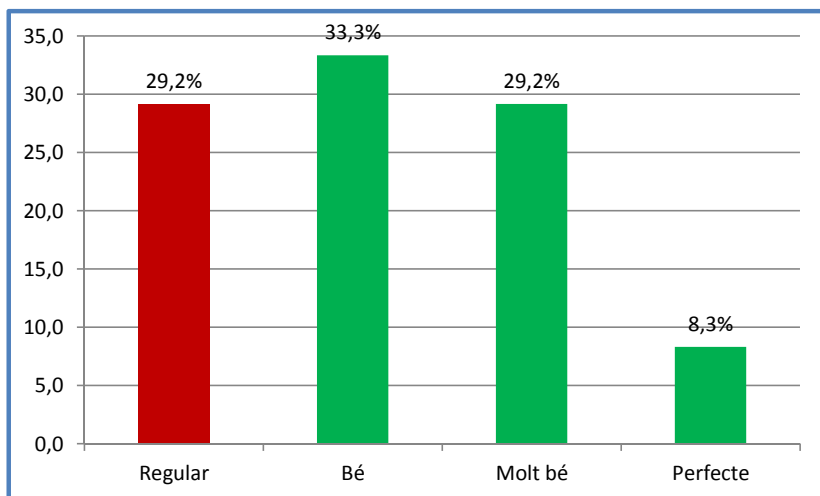
## GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA USUARIS RESIDÈNCIA 2018



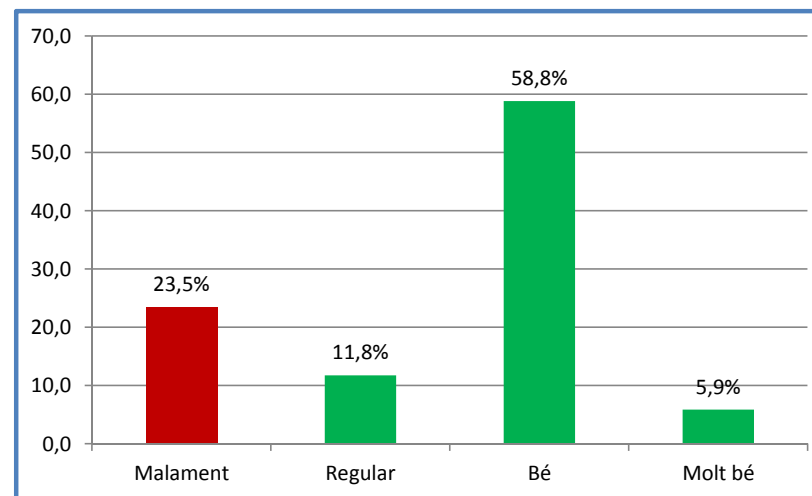
9. Quina valoració fa de la neteja del centre?



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



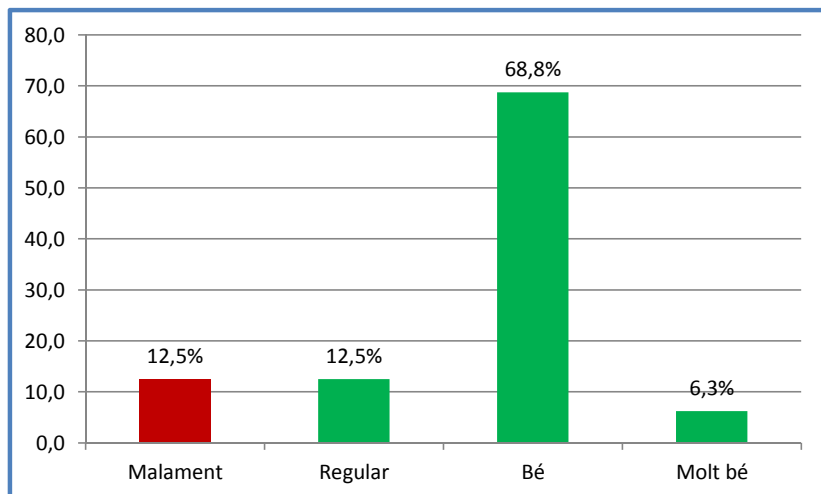
11. Què opina del servei de manteniment i reparacions del centre?



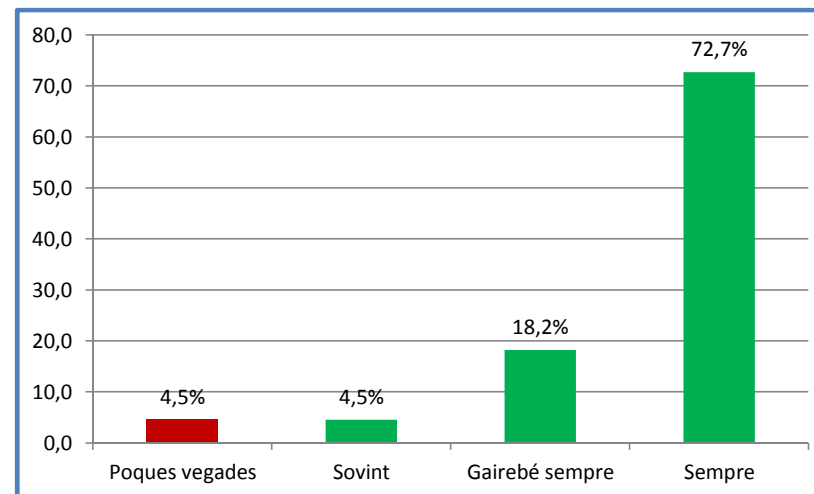
12. Com valora el servei de podologia?

Amb tu, per la teva salut

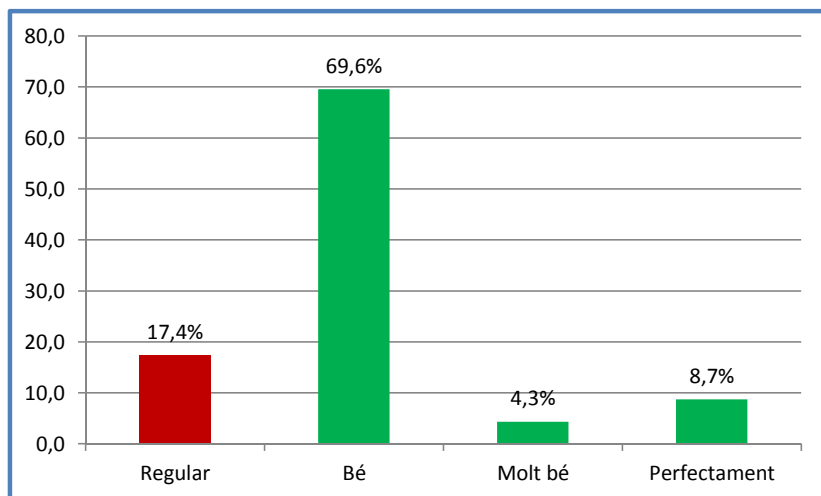
## GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA USUARIS RESIDÈNCIA 2018



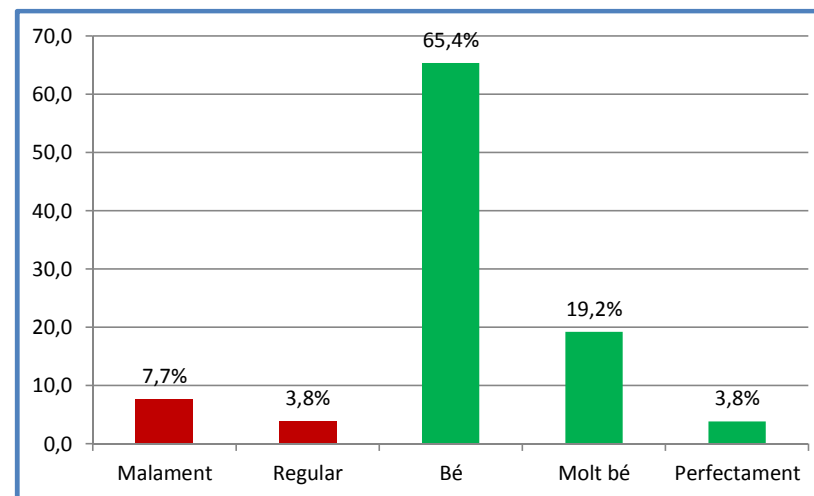
13. Com valora el servei de perruqueria?



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



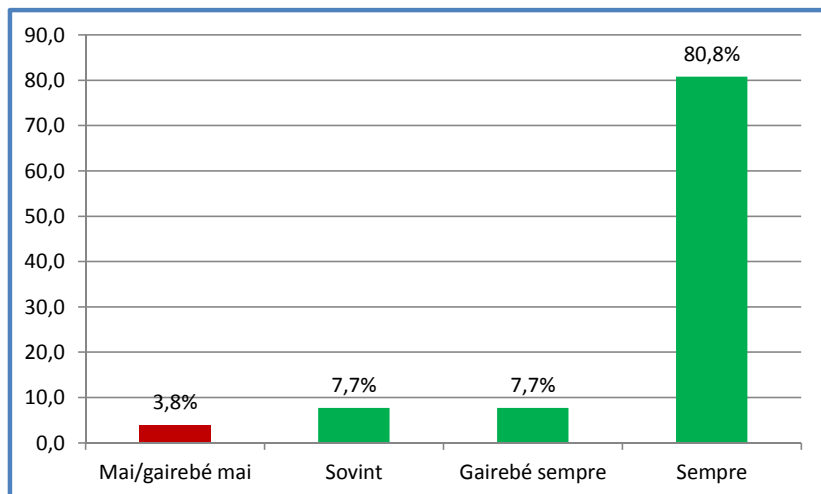
15. Com valora que és atès els caps de setmana i dies festius?



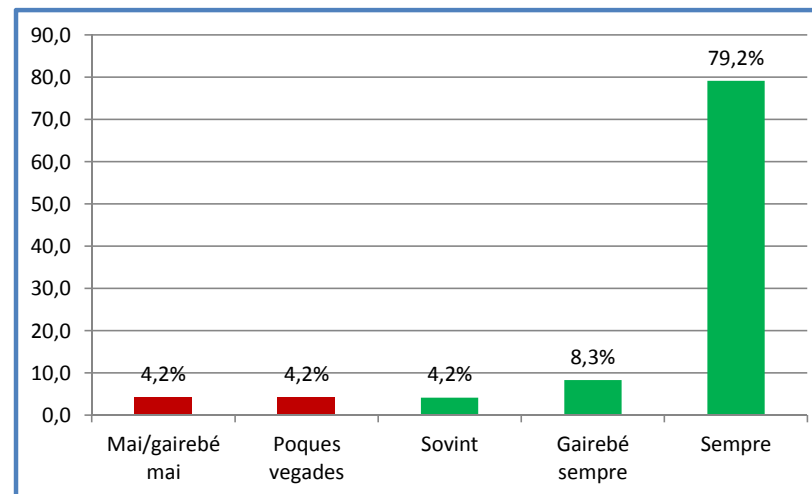
16. Com valora que és atès de nit?

Amb tu, per la teva salut

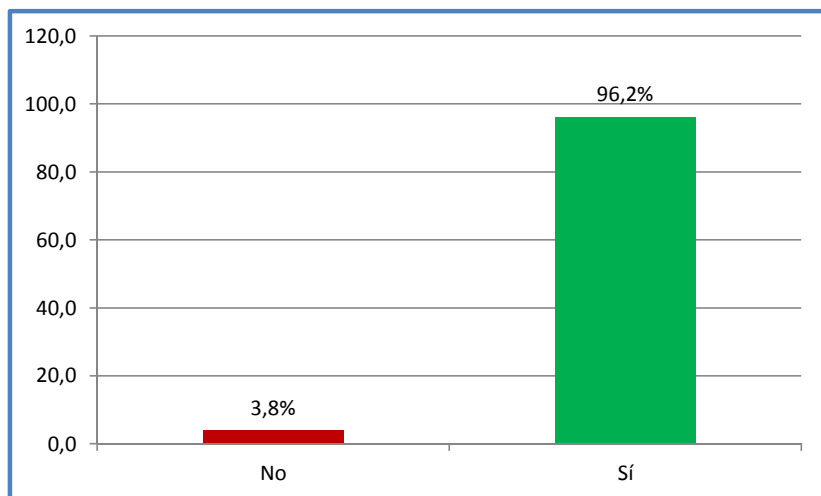
## GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA USUARIS RESIDÈNCIA 2018



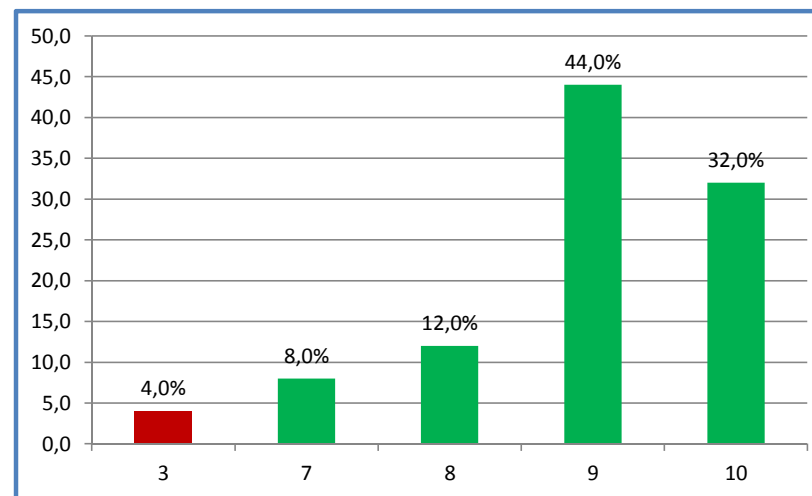
17. Té la sensació d'estar en bones mans?



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?

Amb tu, per la teva salut

### 3. OBSERVACIONS USUARIS RESIDÈNCIA 2018

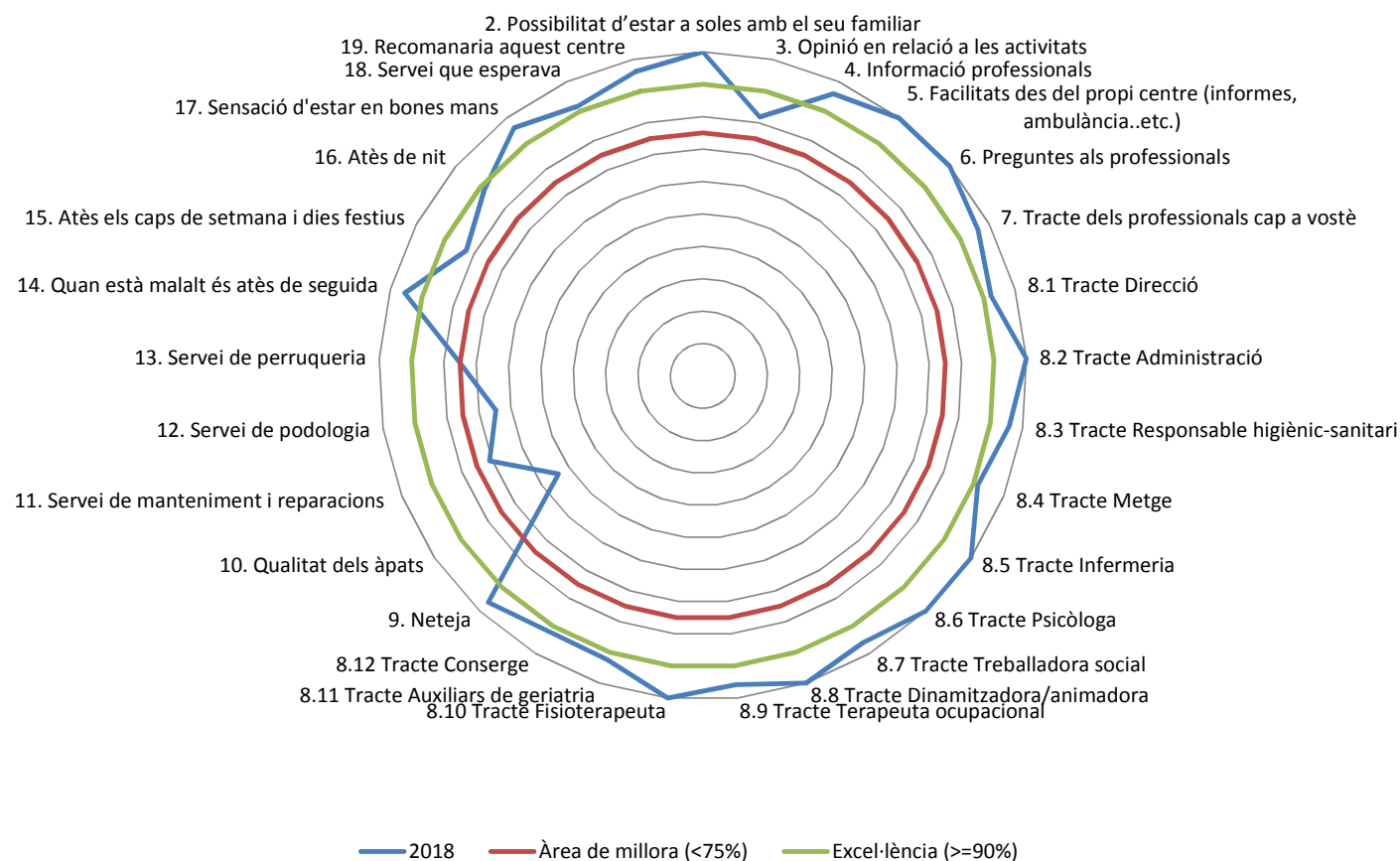
|                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| M'agraden les fotos de la nova enquesta.                                                                                                                                                           |
| No tengo queja de nadie, estoy muy bien y encantada de estar aquí.                                                                                                                                 |
| Cal renovar alguns aspectes de la residència, com el sistema de calefacció.                                                                                                                        |
| La gerocultora del turno de mañana de la planta tres grita mucho y da muchas órdenes.                                                                                                              |
| Falta una sala para recibir visitas. Poco personal durante las comidas. Las comidas podrían mejorar.                                                                                               |
| La calidad de la comida debería mejorar. La podóloga me dijo que no me podía cortar las uñas y no me quedó muy claro el porqué. Las peluqueras no hacen su trabajo bien.                           |
| La nueva podóloga no me ha venido a buscar nunca, digo yo que habrá cogido la lista de la anterior. La comida podría mejorar en cuanto a elaboración.                                              |
| Molt descontent amb la podòloga, vaig perdre la ungla per la seva culpa.                                                                                                                           |
| El reposamanos del lavabo hace mucho tiempo que está roto y nadie lo arregla. No me gusta mucho la comida, la dieta no está nada equilibrada y por las noches es muy pesada.                       |
| Les perruqueres m'insisteixen per que vagi més sovint, això no està bé. La podòloga deixa la feina a mig fer. Depèn quin menjar jo el faig millor.                                                 |
| Els àpats no estan ben cuinats (carns crues), s'hauria de millorar el servei de cuina.                                                                                                             |
| La comida que se pide al día siguiente sube de manera diferente. Hace falta más personal.                                                                                                          |
| Estoy muy contenta de estar aquí.                                                                                                                                                                  |
| Diversos temes: Culleretes petites de postre: manquen sempre, a més, acaben amb marques d'aigua perquè no s'asequen. Tema manteniment: Els fluorescents de la 4a planta triguen molt a canviar-se. |
| La Celina neteja molt bé.                                                                                                                                                                          |

## 4. INDICADOR POSITIU USUARIS RESIDÈNCIA 2017-2018

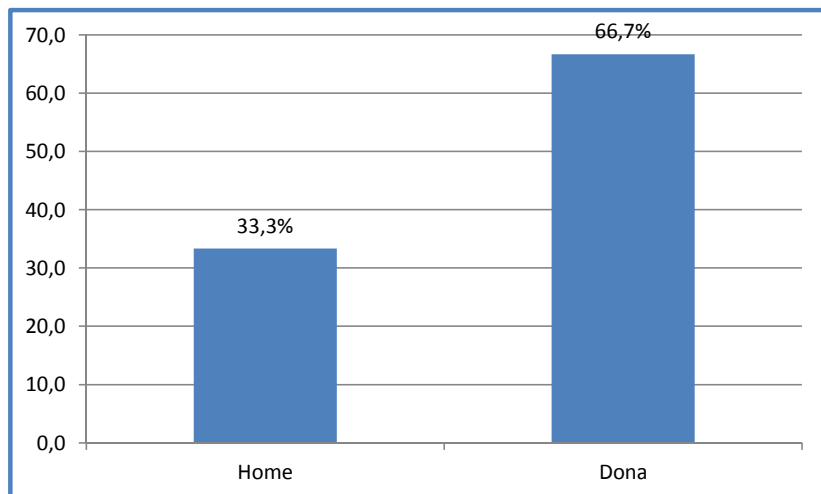
| PREGUNTA RESUMIDA ENQUESTA USUARIS RESIDENCIA PADILLA           | 2017   | 2018   |
|-----------------------------------------------------------------|--------|--------|
| 2. Possibilitat d'estar a soles amb el seu familiar             | 93,3%  | 100,0% |
| 3. Opinió en relació a les activitats                           | 83,3%  | 81,8%  |
| 4. Informació professionals                                     | 93,1%  | 96,0%  |
| 5. Facilitats des del propi centre (informes, ambulància..etc.) | 100,0% | 100,0% |
| 6. Preguntes als professionals                                  | 89,7%  | 100,0% |
| 7. Tracte dels professionals cap a vostè                        | 100,0% | 96,2%  |
| 8.1 Tracte Direcció                                             | 91,7%  | 92,3%  |
| 8.2 Tracte Administració                                        | 95,5%  | 100,0% |
| 8.3 Tracte Responsable higiènic-sanitari                        | 92,0%  | 95,8%  |
| 8.4 Tracte Metge                                                | 85,7%  | 91,3%  |
| 8.5 Tracte Infermeria                                           | 96,7%  | 100,0% |
| 8.6 Tracte Psicòloga                                            | 100,0% | 100,0% |
| 8.7 Tracte Treballadora social                                  | 100,0% | 96,0%  |
| 8.8 Tracte Educadora social                                     | 92,6%  | 100,0% |
| 8.9 Tracte Terapeuta ocupacional                                | 88,5%  | 95,8%  |
| 8.10 Tracte Fisioterapeuta                                      | 96,6%  | 100,0% |
| 8.11 Tracte Auxiliars de geriatria                              | 90,0%  | 92,3%  |
| 8.12 Tracte Conserge                                            | 80,8%  | 92,0%  |
| 9. Neteja                                                       | 93,3%  | 96,2%  |
| 10. Qualitat dels àpats                                         | 70,0%  | 53,8%  |
| 11. Servei de manteniment i reparacions                         | 88,9%  | 70,8%  |
| 12. Servei de podologia                                         | 90,5%  | 64,7%  |
| 13. Servei de perruqueria                                       | 100,0% | 75,0%  |
| 14. Quan està malalt és atès de seguida                         | 96,4%  | 95,5%  |
| 15. Atès els caps de setmana i dies festius                     | 90,0%  | 82,6%  |
| 16. Atès de nit                                                 | 80,0%  | 88,5%  |
| 17. Sensació d'estar en bones mans                              | 100,0% | 96,2%  |
| 18. Servei que esperava                                         | 100,0% | 91,7%  |
| 19. Recomanaria aquest centre                                   | 100,0% | 96,2%  |
| 20. Valoració global                                            | 8,8    | 8,8    |

## 5. GRÀFIC RADIAL USUARIS RESIDÈNCIA 2018

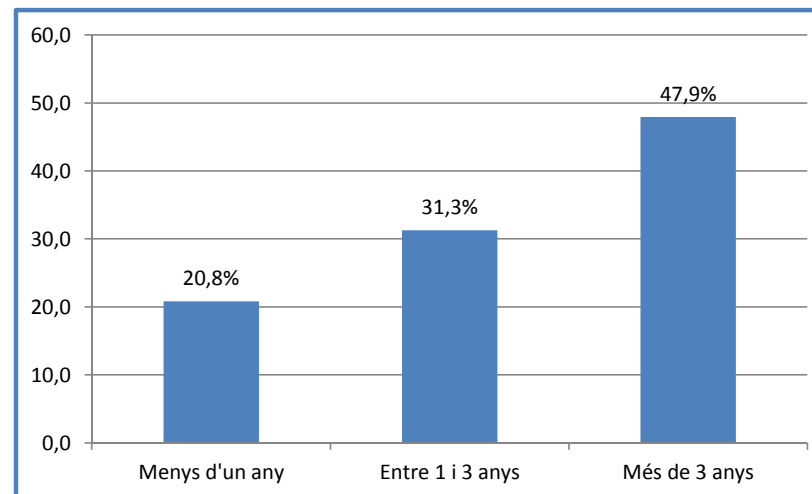
### Usuaris Residència Padilla 2018



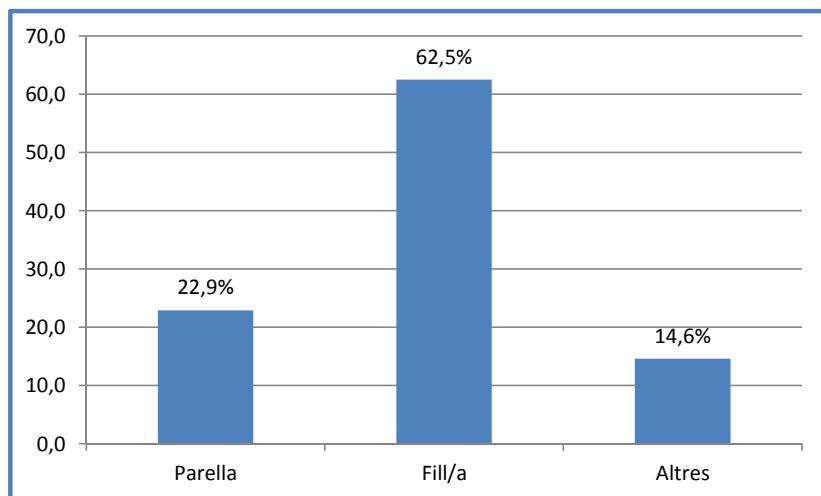
## 6. GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA FAMILIARS RESIDÈNCIA 2018



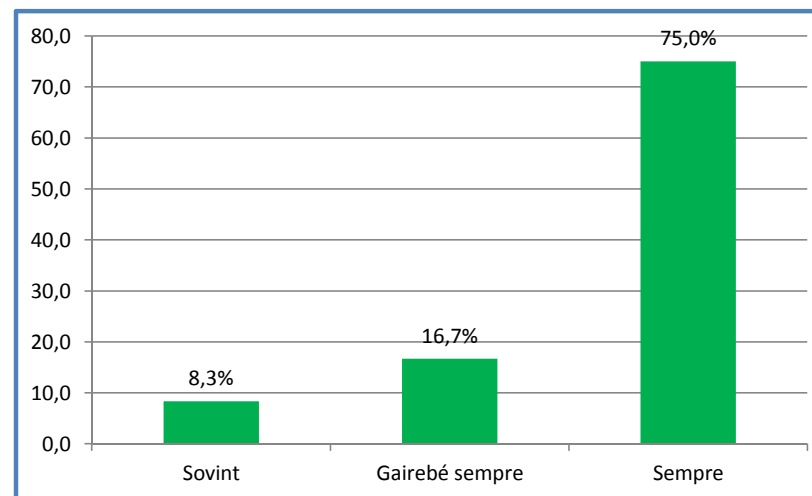
Sexe



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



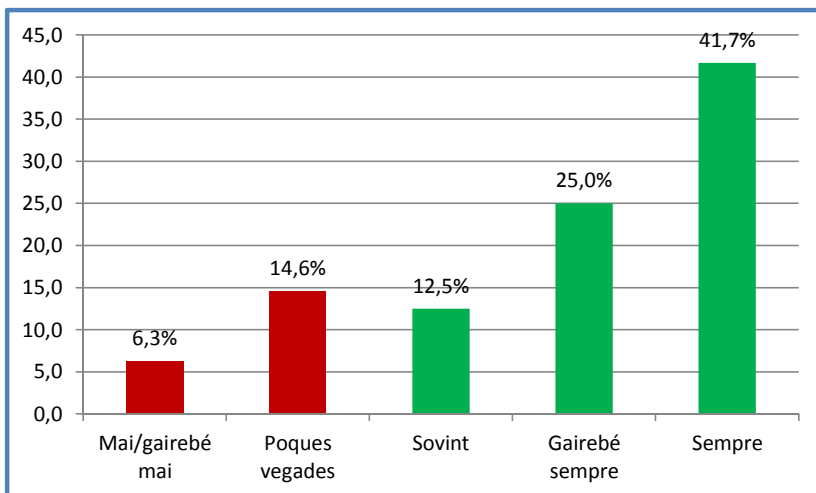
2. Quin és el seu vincle amb l'usuari del centre?



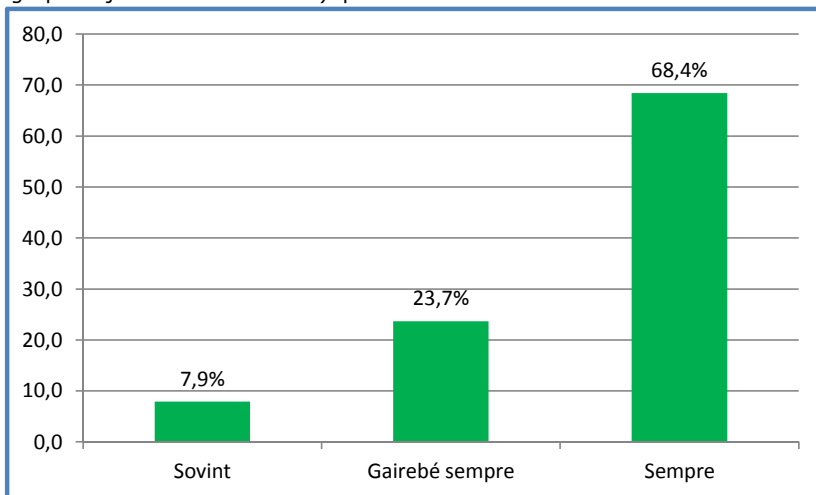
3. Quan ve a visitar el seu familiar, té possibilitat d'estar a soles amb ell?

Amb tu, per la teva salut

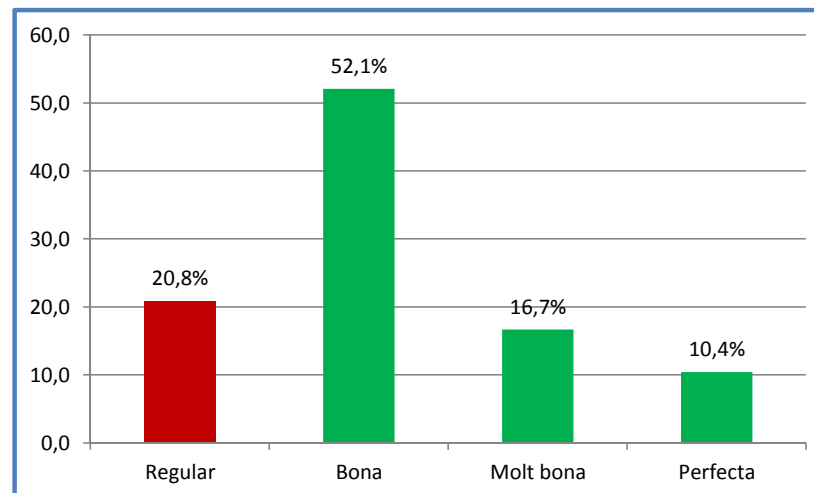
## GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA FAMILIARS RESIDÈNCIA 2018



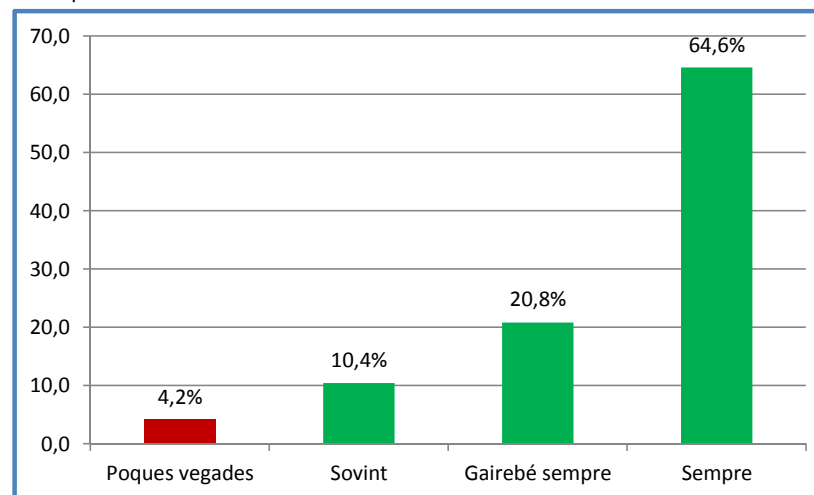
4. Considera que està informat de les activitats (psicoeducatives, festivitats, grups d'ajuda a familiars..etc.) que es realitzen al centre?



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



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



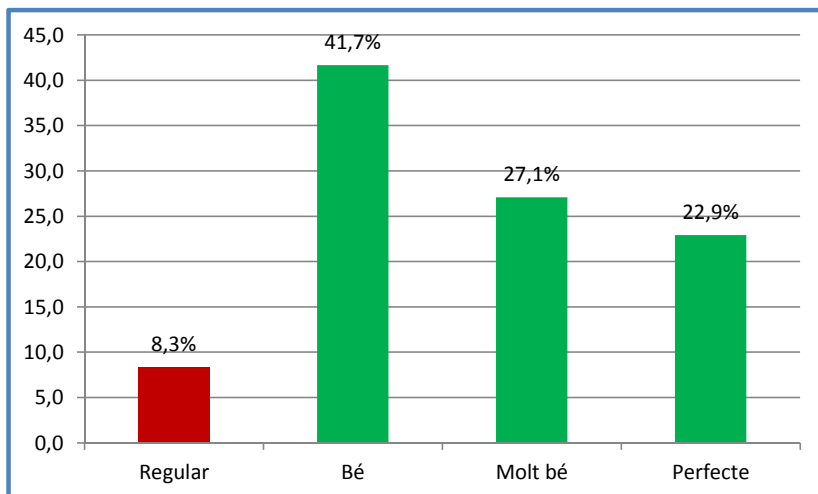
7. Pot fer tots les preguntes que desitja als professionals del centre?

Consorci

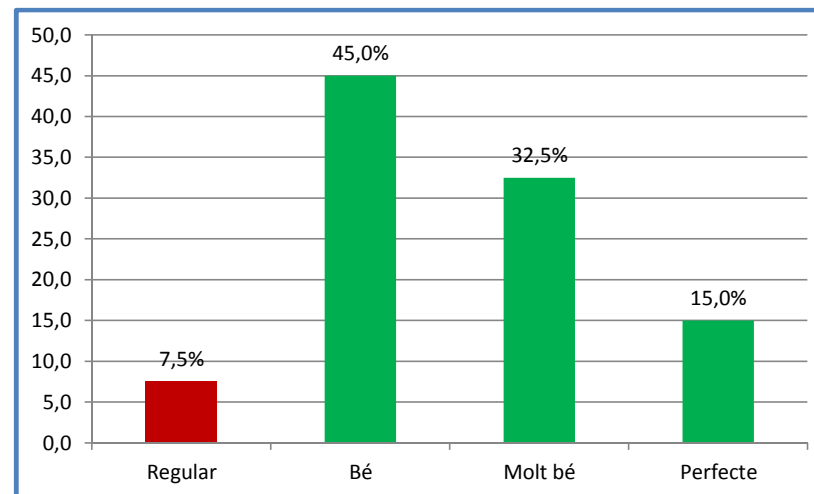
Sanitari Integral

Amb tu, per la teva salut

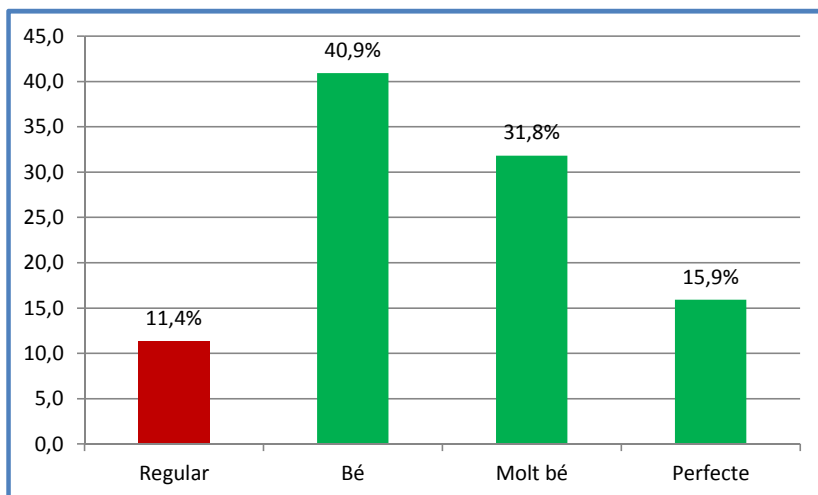
## GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA FAMILIARS RESIDÈNCIA 2018



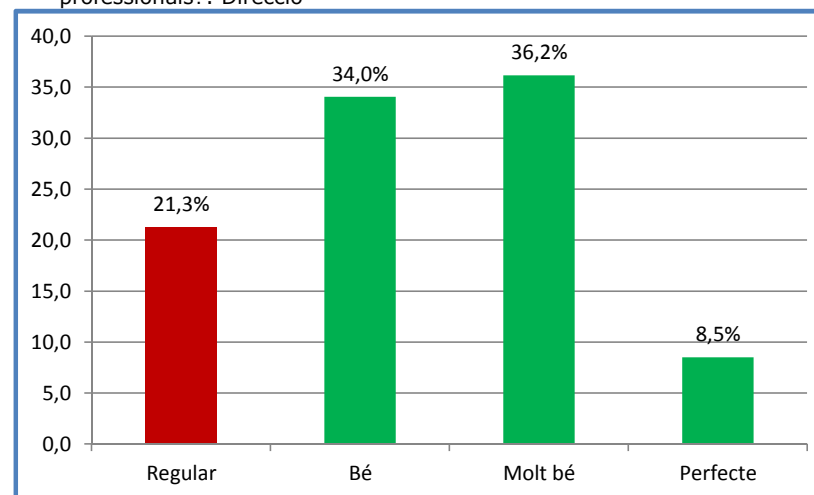
8. Com considera el tracte dels professionals cap a vostè?



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

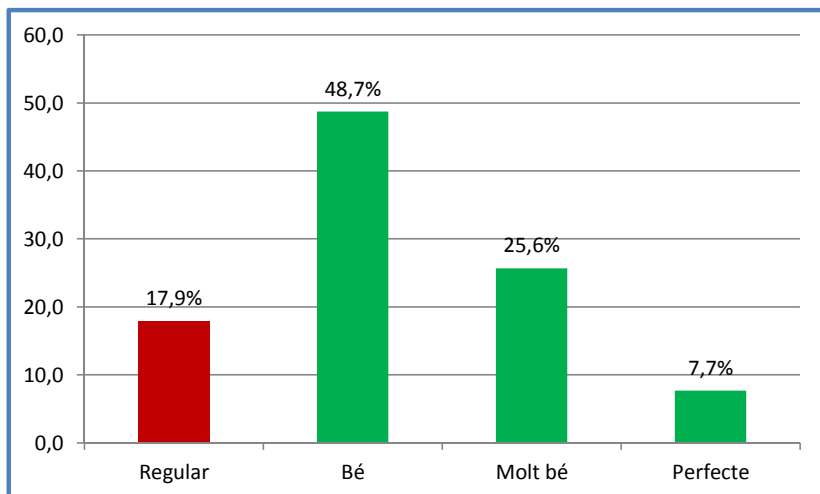


9.2 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Administració

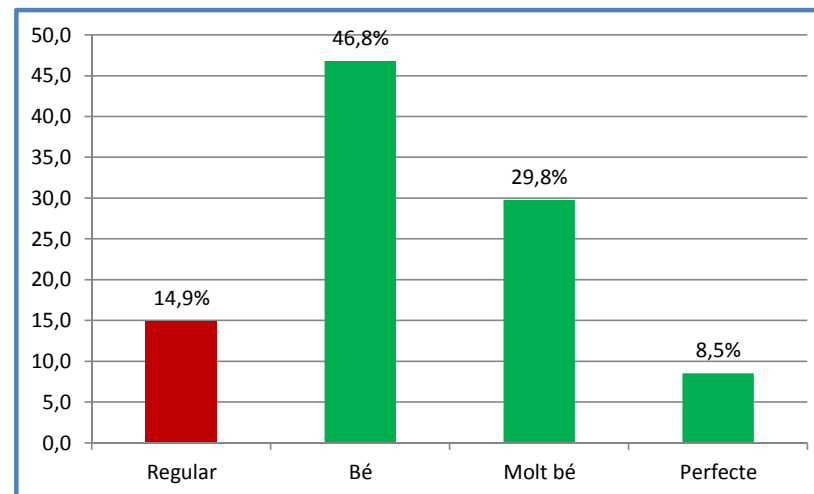


9.3 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Responsable higiènic-sanitari

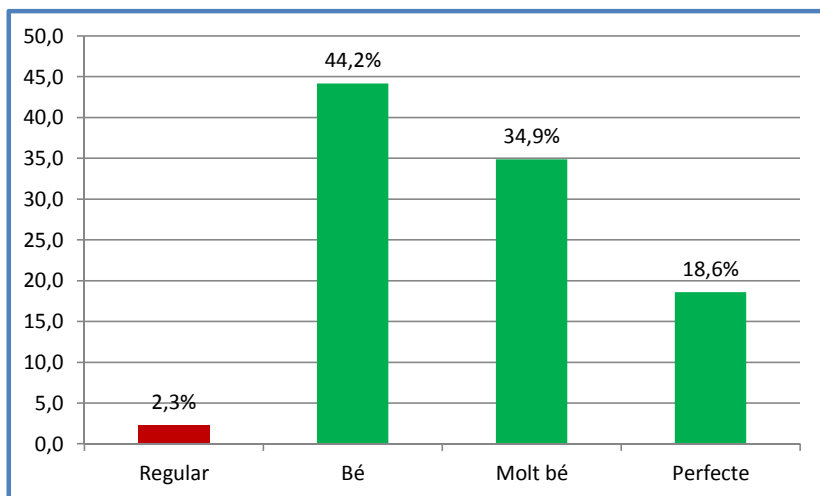
## GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA FAMILIARS RESIDÈNCIA 2018



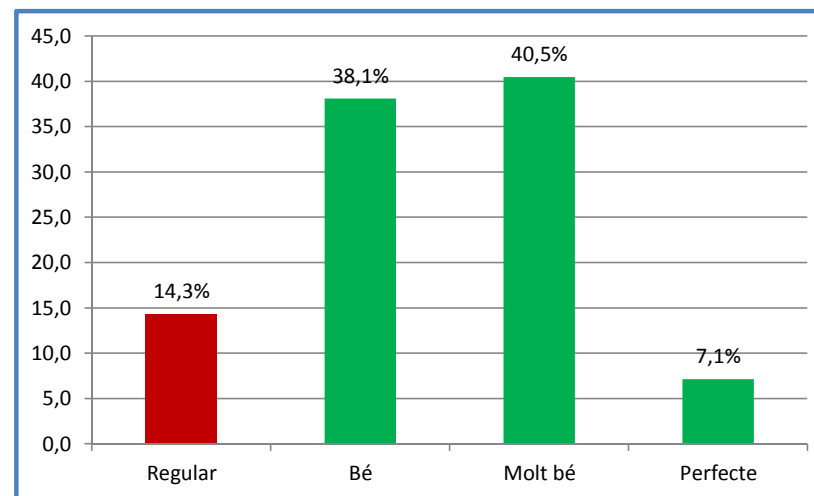
9.4 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Metge



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

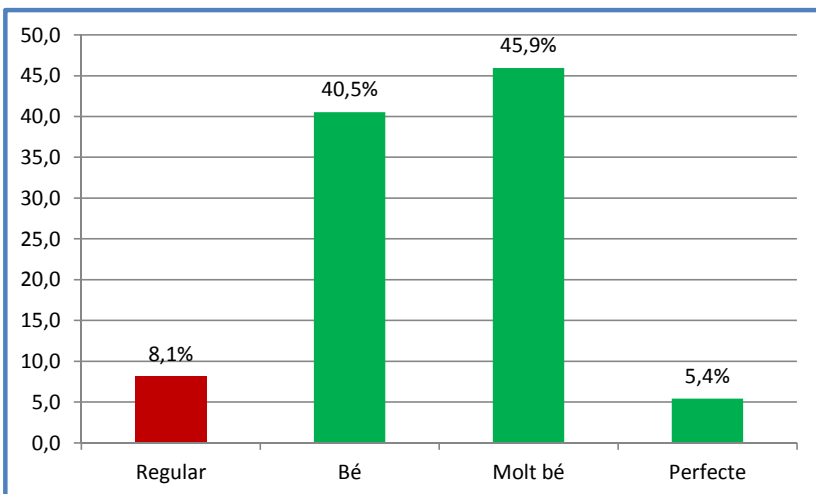


9.6 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Psicòloga

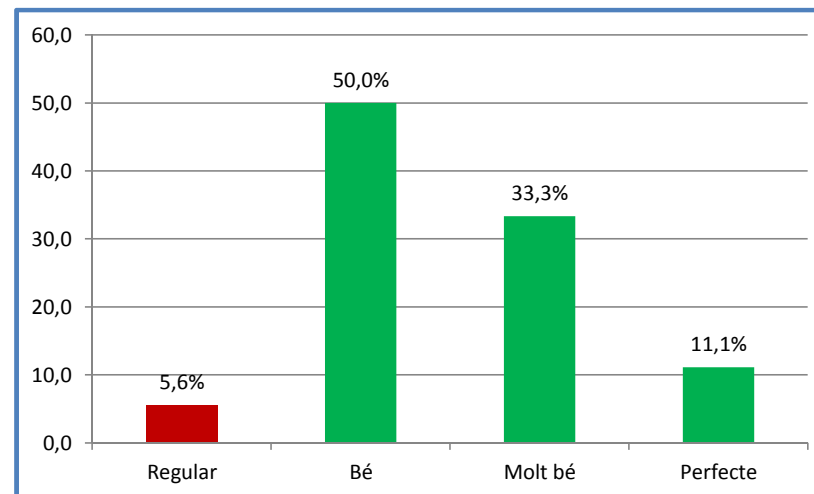


9.7 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Treballadora/assistent social

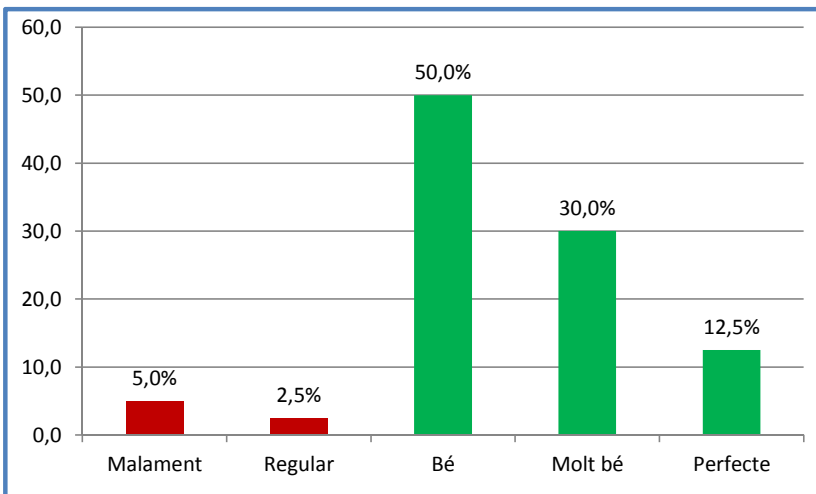
## GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA FAMILIARS RESIDÈNCIA 2018



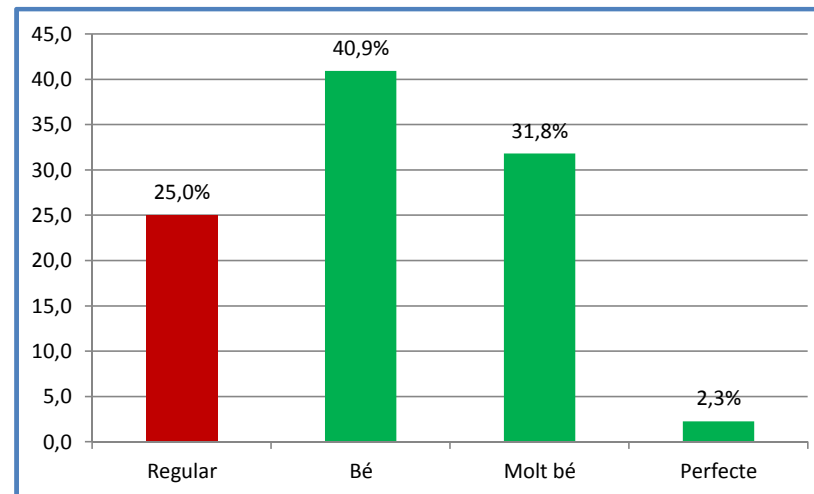
9.8 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Educadora social



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

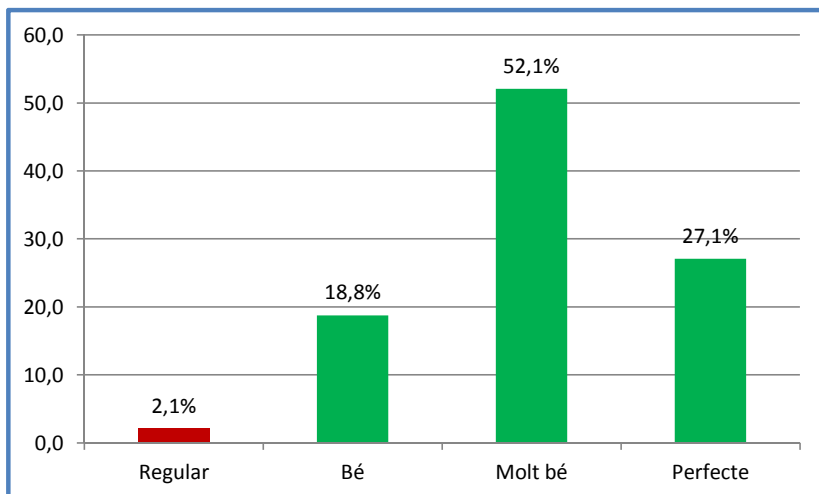


9.10 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Fisioterapeuta

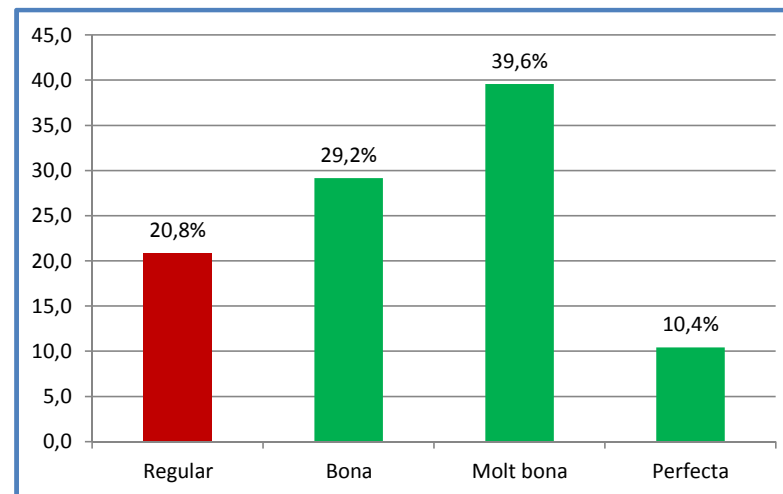


9.11 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Auxiliars de geriatria

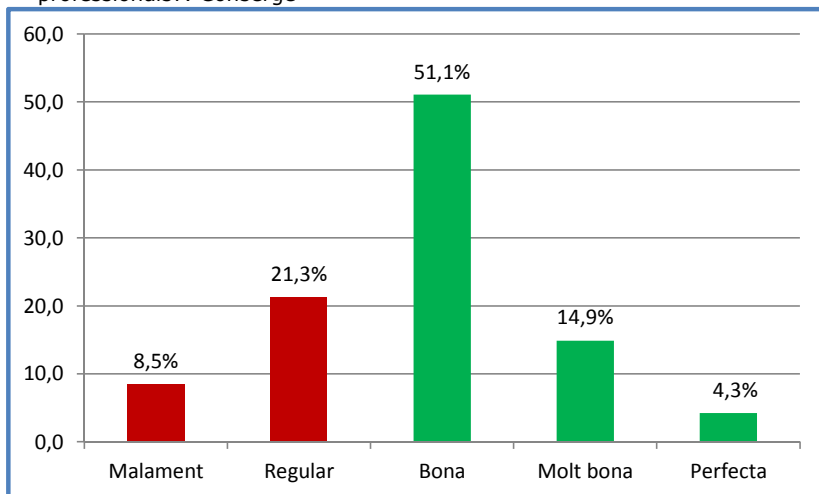
## GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA FAMILIARS RESIDÈNCIA 2018



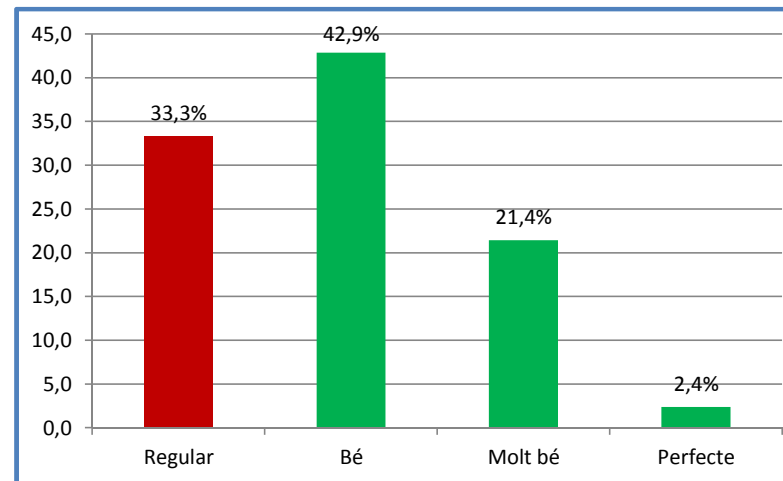
9.12 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Conserge



10. Quina valoració fa de la neteja del centre?

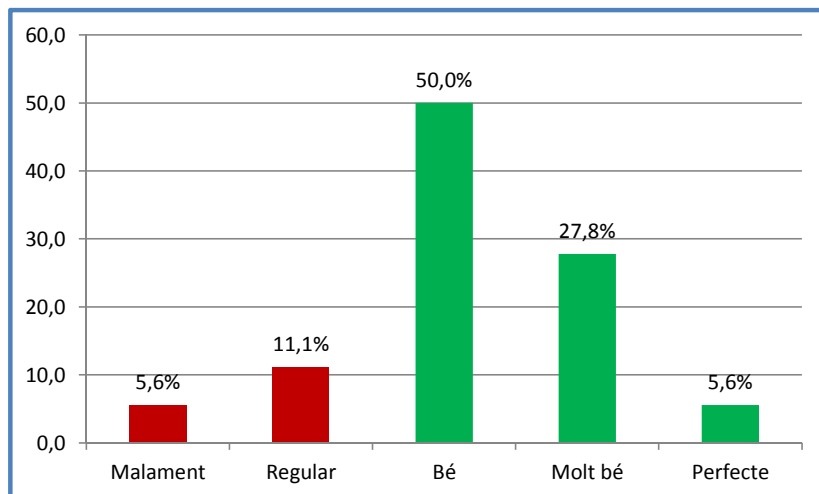


11. Quina opinió li mereix la qualitat dels àpats que li ofereixen al seu familiar?

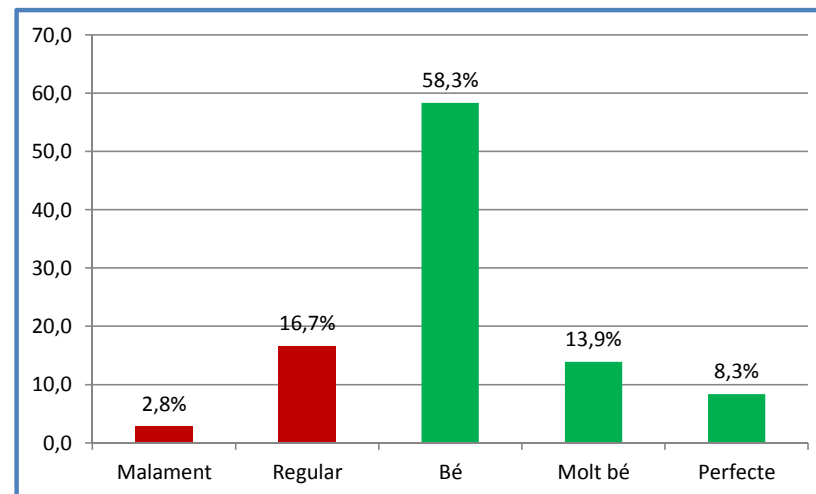


12. Què opina del servei de manteniment i reparacions del centre?

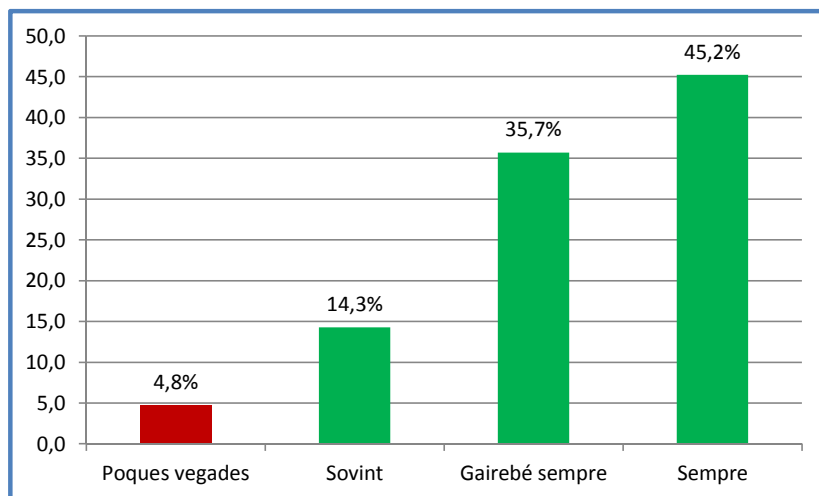
## GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA FAMILIARS RESIDÈNCIA 2018



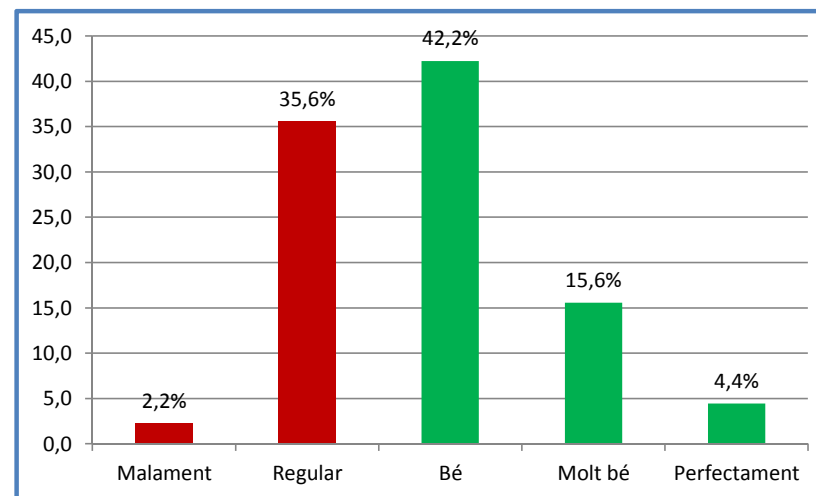
13. Com valora el servei de podologia?



14. Com valora el servei de perruqueria?



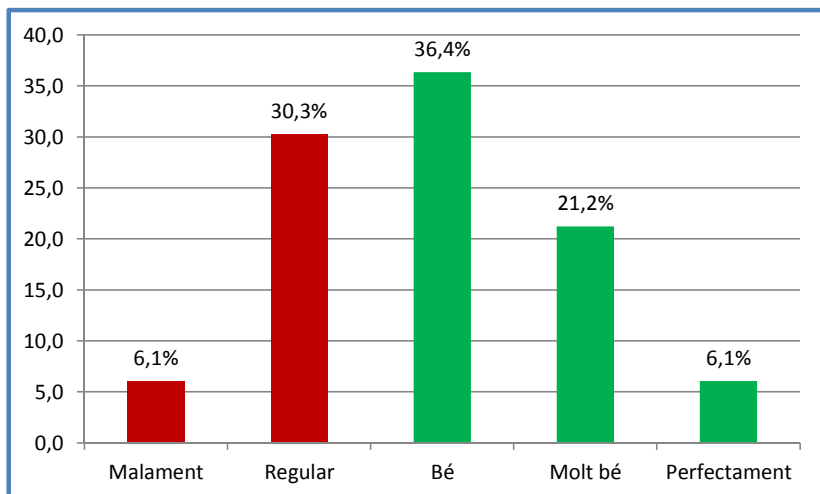
15. Considera que, quan està malalt, el seu familiar és atès de seguida?



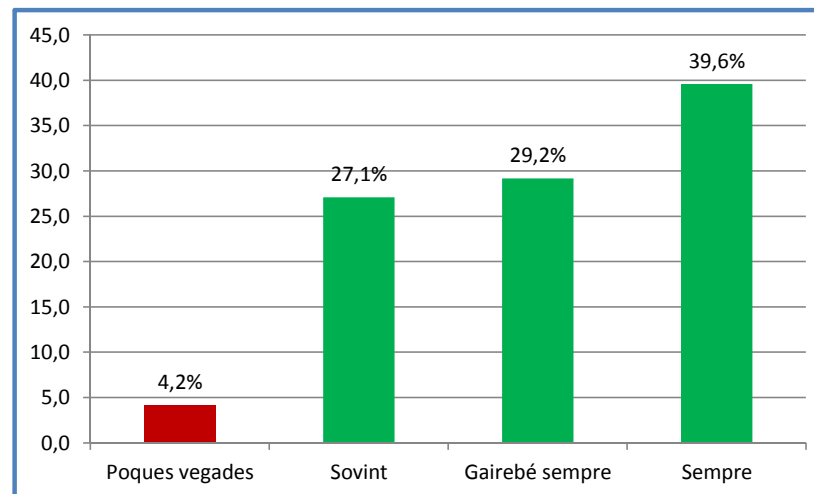
16. Com valora que és atès el seu familiar els caps de setmana i dies festius?

Amb tu, per la teva salut

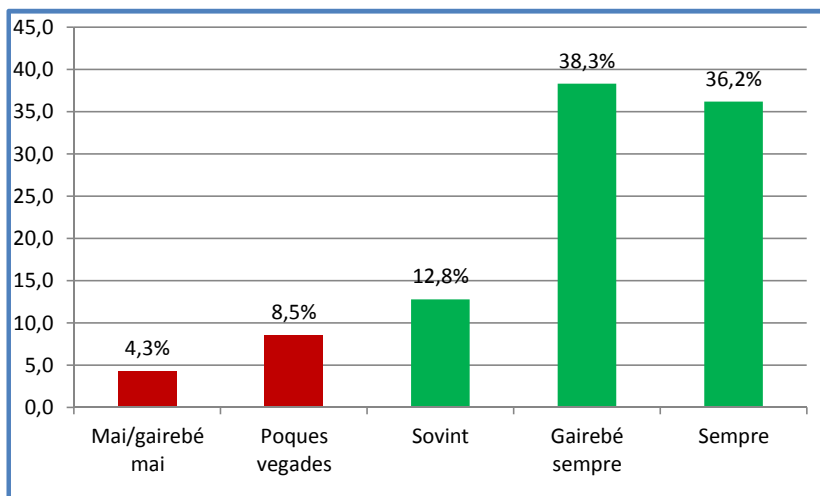
## GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA FAMILIARS RESIDÈNCIA 2018



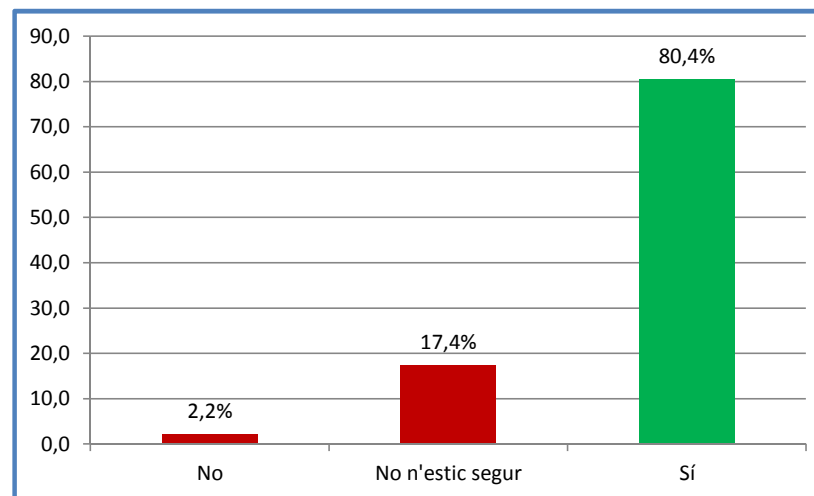
17. Com valora que el seu familiar és atès de nit?



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



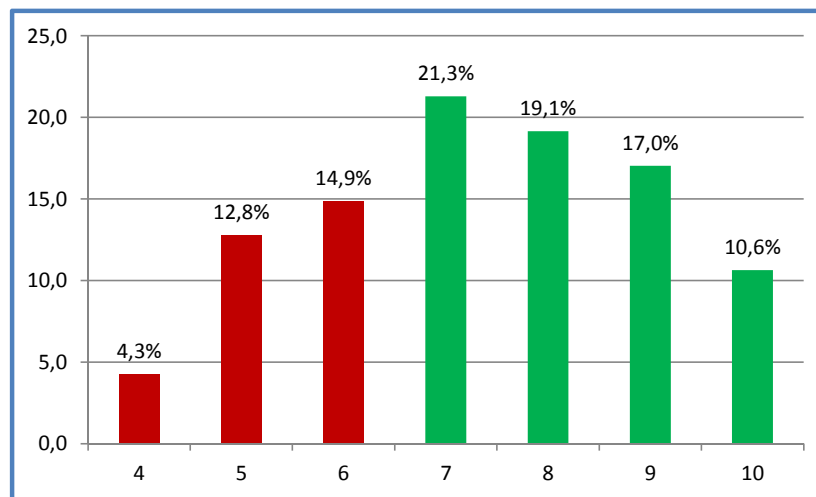
19. Considera que el centre li està oferint el servei que esperava?



20. Recomanaria aquest centre a un familiar o amic?

Amb tu, per la teva salut

## GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA FAMILIARS RESIDÈNCIA 2018



21. Quina és la seva valoració global del centre?

## 7. OBSERVACIONS FAMILIARS RESIDÈNCIA 2018

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Falta personal (auxiliars). La cocina mejorar menús y menaje y organización del personal.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Más organización entre los auxiliares, se necesita más personal para poder tener más atendidos a nuestros familiares.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Que el servicio de lavandería mejore un poco, pues a mi madre ya le han desaparecido varias prendas: pantalón, blusas, bragas y camisetas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Más ducha (higiene personal).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Falta personal y mejorar las comidas y los fines de semana, el comedor va más justo de personal.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Falta personal por planta hay pocos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Falta personal, diferencia de trabajadores, poner más atención en las personas que están incapacitadas como sentarlos en su mayor comodidad a las tardes,. Cuando faltan cosas y se hacen errores no mentir, más armonía en trabajadores sobre todo la hora de las comidas, más personal fines de semana, festivos... Si se ve que una persona está agresiva hacer medios de que no se deje sola por lo que pueda pasar. Cuando se hace la carta de la comida, mirar si esta persona come eso o hay que darle otra por no ser adecuada. Otra cosa importante, la ropa se pierde, ¿ por qué motivo? Una vez vale, siempre no, si la sabana u otro enser está manchado no se pone a lavar. Evitar corrientes de aire que perjudica la salud de los enfermos. |
| S'ha de millorar la dieta, canviar més sovint el bolquer, millor atenció individual.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Mejorar el servicio de comida, aumentar la plantilla de trabajadores, mejorar el trato que dan los trabajadores a los familiares (colaborar más cuando se les pide ayuda).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Aquellos pacientes que pueden valerse mínimamente por ellos mismos deberían ser supervisados posteriormente. Sobre todo con el vestirse, vigilar que una vez se han cambiado no vuelvan a meter la ropa sucia en el armario.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Falta de personal en fin de semana, les dan de comer tarde. Hay ropa que no aparece.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Enseguida las acuestan recién cenadas. Considero que deberían esperar más tiempo. A veces se han hecho deposiciones y no las cambian. Nos hemos encontrado por las noches las sábanas sucias y si no nos quejamos no las cambian.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

## OBSERVACIONS FAMILIARS RESIDÈNCIA 2018

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| El centro necesita más personal para que todo funcione mejor.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Está todo muy bien.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| La lavandería la ropa limpia pero se pierde mucha ropa desde dentro, marcarla correctamente. Hay unos internos que entran en las habitaciones destapan a la mitad y cogen todo mientras las enfermeras o cuidadoras los buscan no están atendiendo a los demás internos. No tengo nada en contra de ellos, para todos la falta de personal u otras medidas. Valoro el trabajo de todas, espero que se tenga en cuenta. Un saludo a la dirección.                                                                                                                                                   |
| Mejorar la comida y ducha dos veces por semana.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Creo que debería haber más personal en la residencia en todas las actividades. Auxiliares, enfermeros, médicos, etc. No es normal que sólo haya una persona en el turno de noche. Los trabajadores del centro van saturados de trabajo y no pasan más cosas porque son buenos profesionales, se preocupan de los residentes y trabajan lo mejor que pueden. De la lavandería no ponéis nada y se pierde mucha ropa, la ropa que al lavarla se estropee deberíais decirlo para reponer.                                                                                                             |
| No sé si es positivo para el paciente tantos cambios de personal cuidador, también creo que haría falta más personal en horas punta (comidas, ir a dormir...).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Ens agradaria més informació de les activitats que fa diàriament, si li han fet analítiques, si ha tingut algun problema de salut... Amb un email seria suficient. Contents amb el centre i amb el seu personal.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Más personal los fines de semana, renovar TV 1ª planta, manteles de 1a planta les hace falta un cambio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Informació caps de setmana als familiars de l' evolució setmanal: mai expliquen, sempre he de preguntar. Gràcies.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Pues encuentro que están bastantes escasos de personal cualificado y se pueden mejorar la comida y la atención a los enfermos pues están escasos de personal y la atención es malísima si no van los familiares a darles comida y cena pasan mucho de los que no va nadie, una cucharada mal dada a quien no tiene familiares. Tienes que estar muy pendiente para que les den primero y segundo, no les dan nunca fruta, se pierde la ropa. Tienen que estar más pendientes de los ancianos pero hay muy poco personal, hay gente que este trabajo le queda grande pues los ancianos están solos. |

## OBSERVACIONS FAMILIARS RESIDÈNCIA 2018

La atención está bien, menos los fines de semana que considero que falta personal. Los familiares nos tenemos que implicar.

Nos gustaría que nuestra madre recibiera más ayuda para no perder su movilidad.

Considero que serían necesarios más auxiliares de geriatría, sobre todo en las cenas y para acostar a los residentes. Deseo puntualizar que el trato que da la auxiliar de geriatría, Maria Toro, a los residentes, no es correcto ni el más adecuado.

Podrían tener más personal en la planta de todo dependientes. A veces no hay personal suficiente a las horas de las comidas. Y renovar los hules de las mesas que están un poco rotos.

Más auxiliares, máquinas expendedoras más baratas.

Mejorar calidad de la comida, servicios fin de semana (falta de personal). Más higiene para los pacientes.

Falta personal, mejorar la calidad de las comidas y el servicio de lavandería o el repartimiento de ropa regular, se pierden las prendas de ropa, se manchan de lejía y a veces suben con las mismas manchas que bajaron y sobre todo se pierden prendas de ropa. Ojo con la desaparición de ropa y objetos de los armarios.

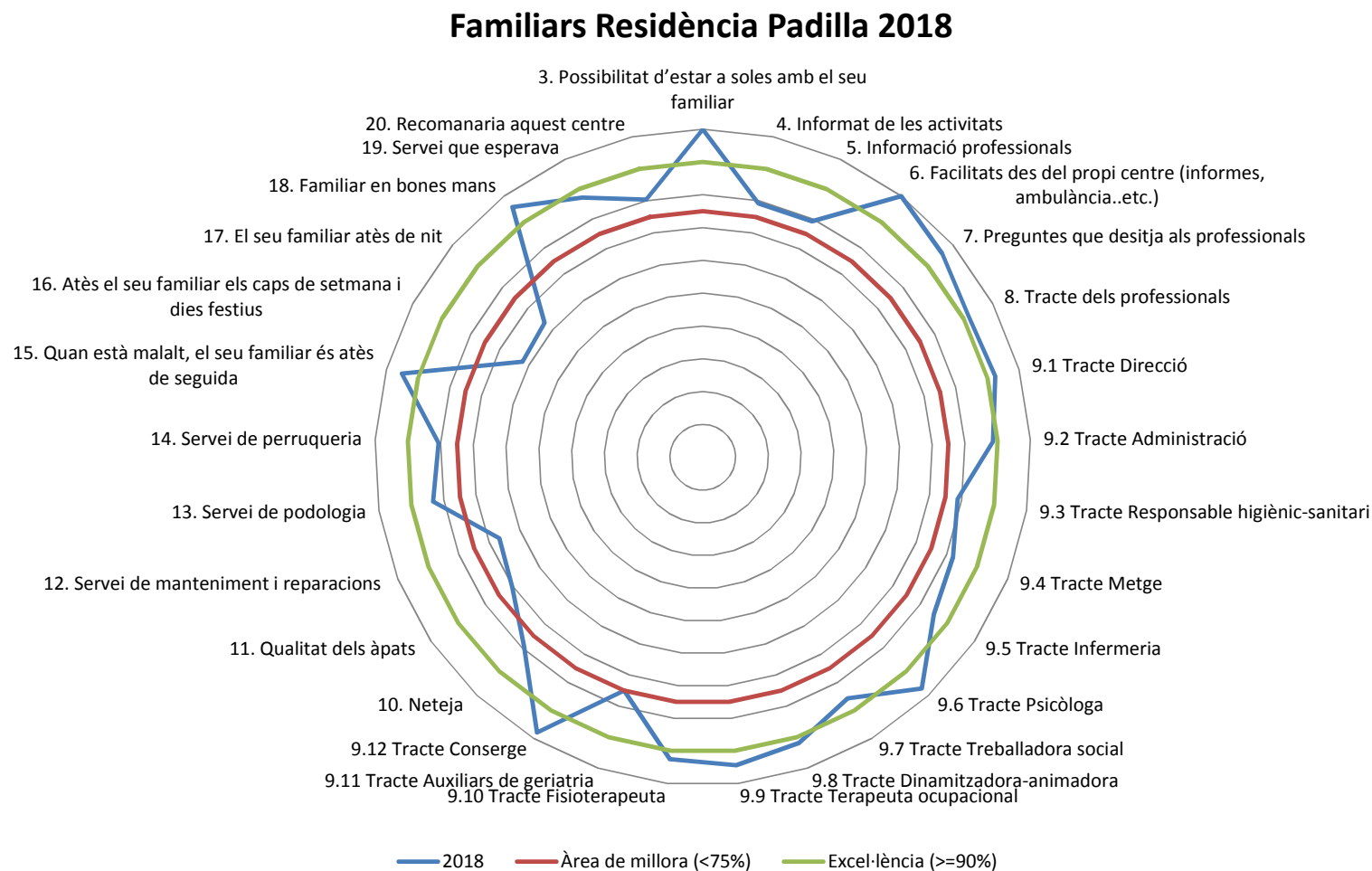
Haría falta mas personal, los que hay son excelentes pero van desbordados de faena.

Des de la meva humil opinió, amb tota la intenció en que serveixi a la millora. S'observa moltes vegades falta d'empatia amb els residents. Pel que el perfil del treballador hauria de mirar-se millor. S'ha de poder preguntar sense que es molestin. Són els nostres familiars i això s'oblida. No han de respondre malament. Molts s'excusen parlant de les seves males condicions laborals però els residents no tenen la culpa. Hi hauria d'haver millor comunicació, que els temes, queixes, situacions covenients de saber, arribin al responsable corresponent. S'evitarien problemes que han succeït. En aquest últim any s'ha sentit moltes queixes en general i semblava que tot era igual. No crec que sigui així però eren de tot tipus. És el resultat que alguna cosa falla. Per exemple, manca de personal a les plantes més dependents dues persones o deixar a una noia sola i sense experiència amb tota una planta fins al torn de la nit. Per aclarir, l'empresa de cuina hauria de tenir revisions, hi ha hagut molts problemes.

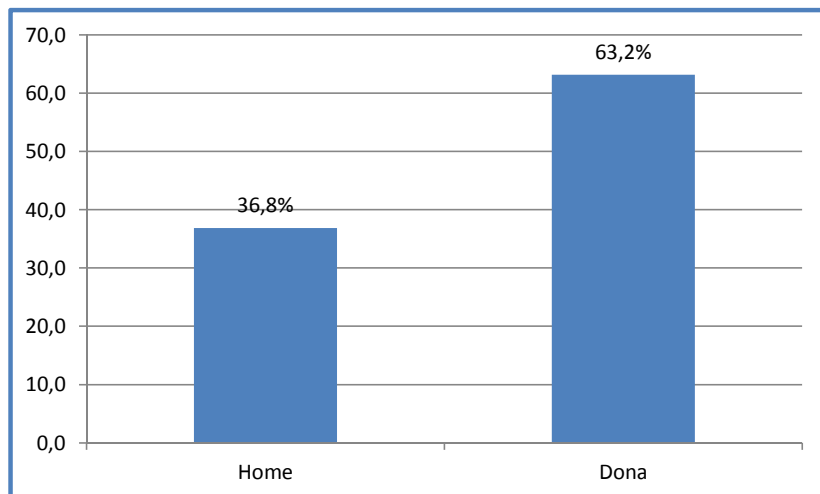
## 8. INDICADOR POSITIU FAMILIARS RESIDÈNCIA 2017-2018

| PREGUNTA RESUMIDA ENQUESTA FAMILIARS RESIDENCIA PADILLA         | 2017   | 2018   |
|-----------------------------------------------------------------|--------|--------|
| 3. Possibilitat d'estar a soles amb el seu familiar             | 97,6%  | 100,0% |
| 4. Informat de les activitats                                   | 85,0%  | 79,2%  |
| 5. Informació professionals                                     | 85,0%  | 79,2%  |
| 6. Facilitats des del propi centre (informes, ambulància..etc.) | 94,7%  | 100,0% |
| 7. Preguntes que desitja als professionals                      | 92,7%  | 95,8%  |
| 8. Tracte dels professionals                                    | 90,7%  | 91,7%  |
| 9.1 Tracte Direcció                                             | 89,7%  | 92,5%  |
| 9.2 Tracte Administració                                        | 92,1%  | 88,6%  |
| 9.3 Tracte Responsable higiènic-sanitari                        | 93,0%  | 78,7%  |
| 9.4 Tracte Metge                                                | 83,8%  | 82,1%  |
| 9.5 Tracte Infermeria                                           | 90,5%  | 85,1%  |
| 9.6 Tracte Psicòloga                                            | 94,6%  | 97,1%  |
| 9.7 Tracte Treballadora social                                  | 90,2%  | 85,7%  |
| 9.8 Tracte Educadora social                                     | 93,3%  | 91,9%  |
| 9.9 Tracte Terapeuta ocupacional                                | 96,8%  | 94,4%  |
| 9.10 Tracte Fisioterapeuta                                      | 97,1%  | 92,5%  |
| 9.11 Tracte Auxiliars de geriatria                              | 94,6%  | 75,0%  |
| 9.12 Tracte Conserge                                            | 100,0% | 97,9%  |
| 10. Neteja                                                      | 100,0% | 79,2%  |
| 11. Qualitat dels àpats                                         | 73,0%  | 70,2%  |
| 12. Servei de manteniment i reparacions                         | 80,6%  | 66,7%  |
| 13. Servei de podologia                                         | 84,8%  | 83,3%  |
| 14. Servei de perruqueria                                       | 87,5%  | 80,6%  |
| 15. Quan està malalt, el seu familiar és atès de seguida        | 91,9%  | 95,2%  |
| 16. Atès el seu familiar els caps de setmana i dies festius     | 83,8%  | 62,2%  |
| 17. El seu familiar atès de nit                                 | 73,1%  | 63,3%  |
| 18. Familiar en bones mans                                      | 100,0% | 95,8%  |
| 19. Servei que esperava                                         | 100,0% | 87,2%  |
| 20. Recomanaria aquest centre                                   | 94,6%  | 80,4%  |
| 21. Valoració global                                            | 8,05   | 7,32   |

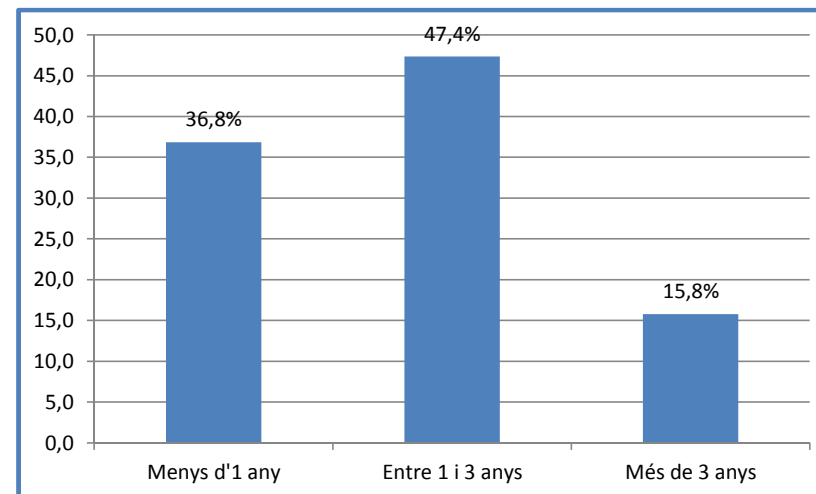
## 9. GRÀFIC RADIAL FAMILIARS RESIDÈNCIA 2018



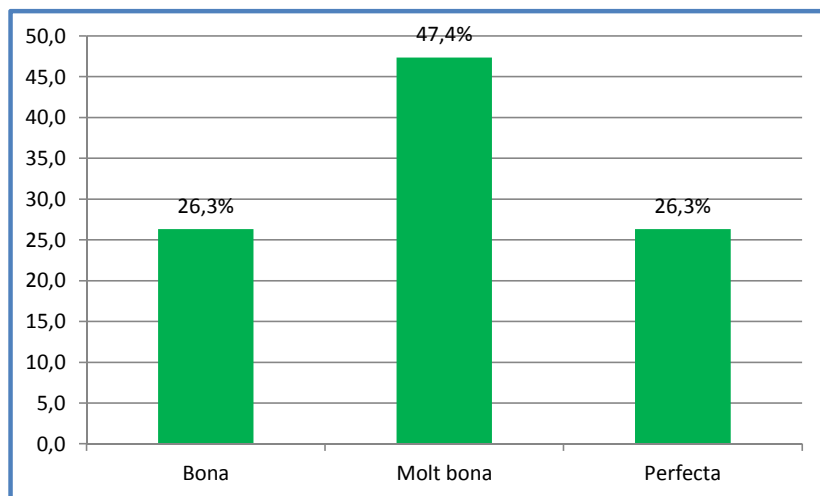
## 10. GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA USUARIS CENTRE DIA 2018



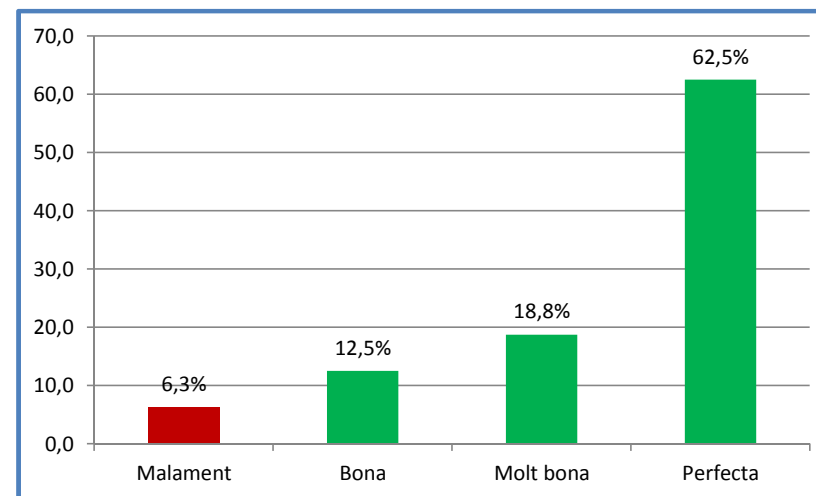
Sexe



1. Quant temps fa que està en aquest centre?

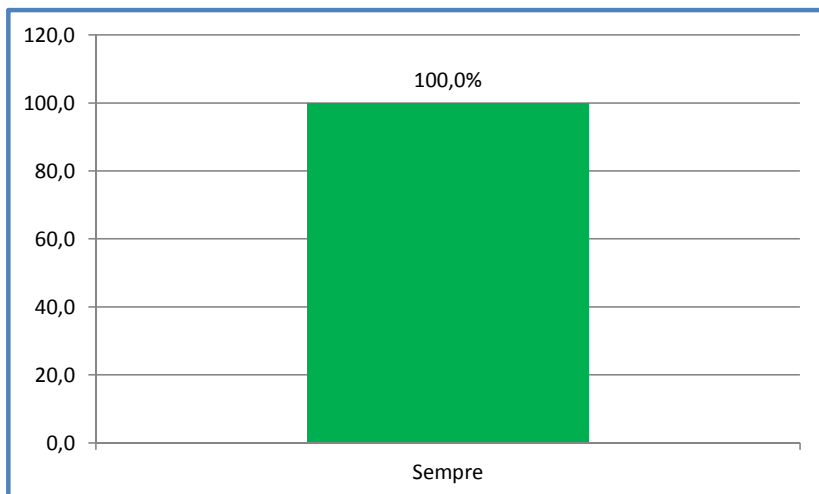


2. Com considera la informació que li proporcionen habitualment els professionals?

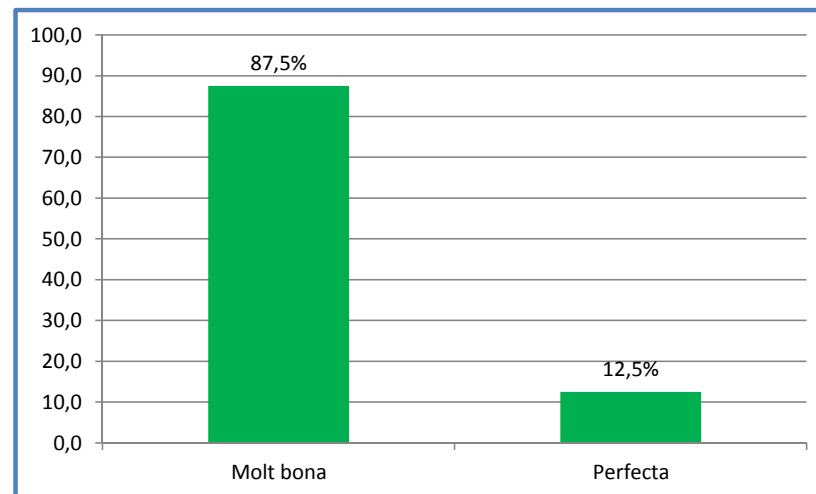


3. Li demanen opinió en relació a les activitats d'oci i animació que es realitzen al centre?

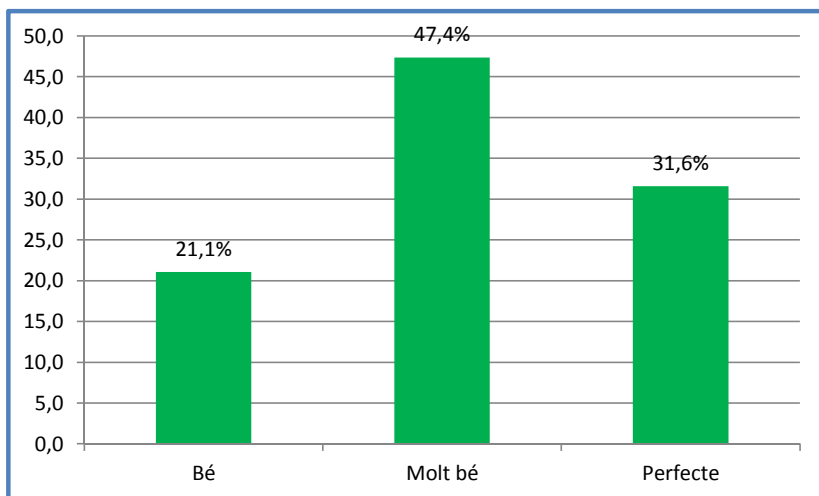
## GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA USUARIS CENTRE DIA 2018



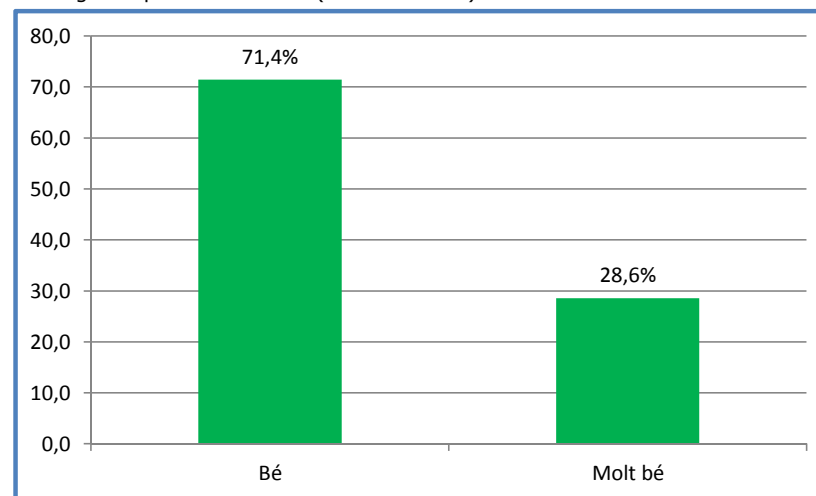
4. Pot fer tots les preguntes que desitja als professionals del centre?



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

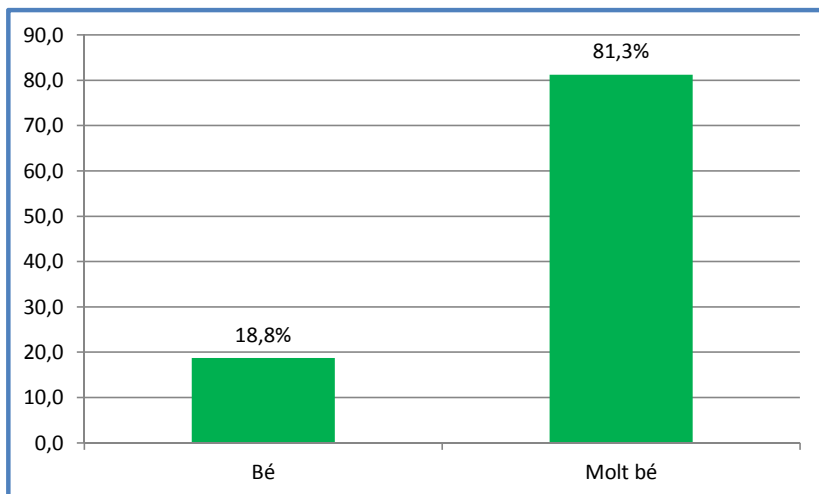


6. Com considera el tracte dels professionals cap a vostè?

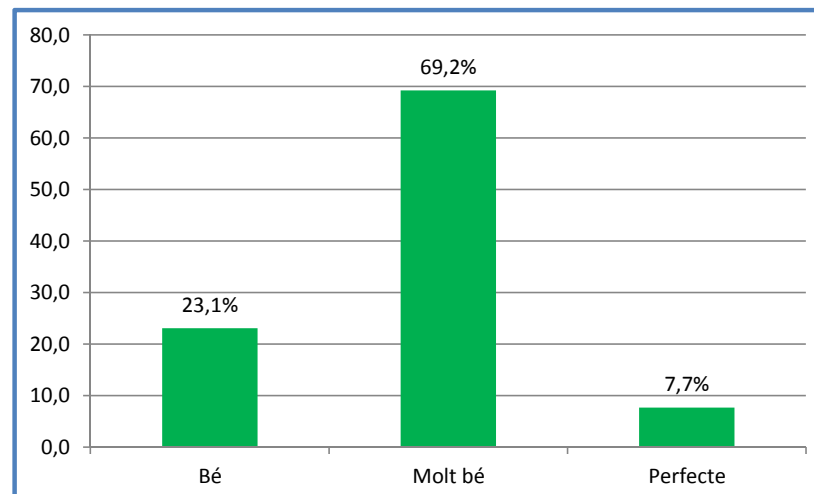


7.1 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Direcció

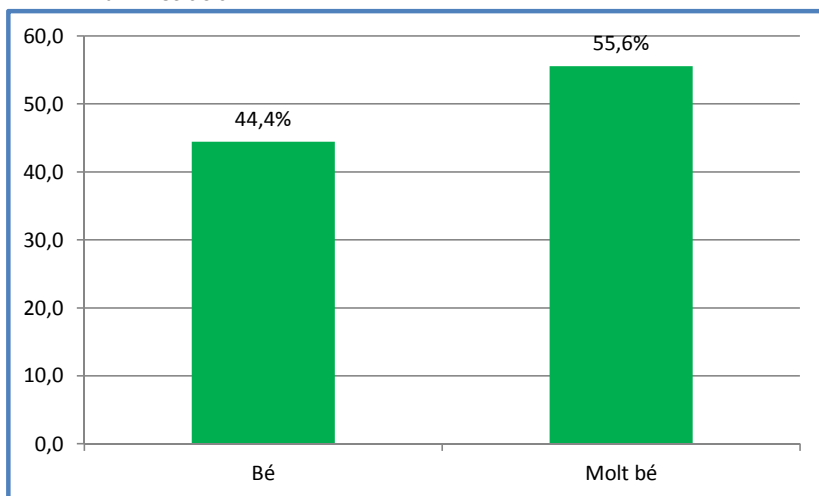
## GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA USUARIS CENTRE DIA 2018



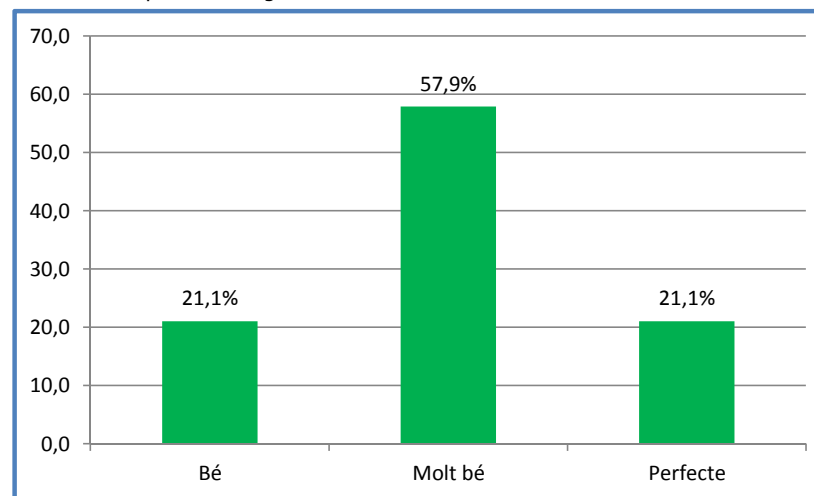
7.2 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?:  
Administració



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

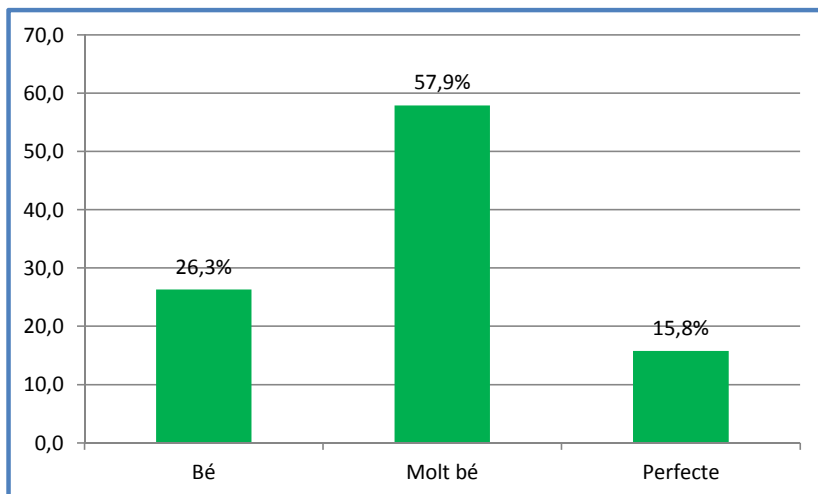


7.4 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Infermeria

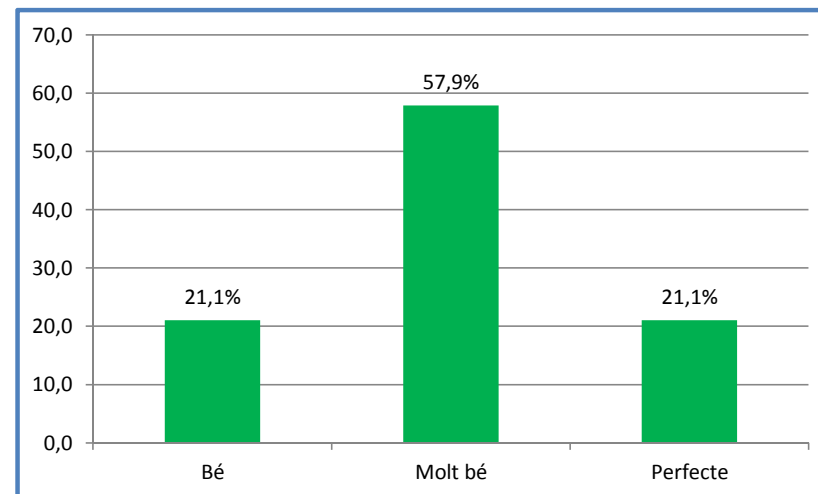


7.5 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Psicòloga

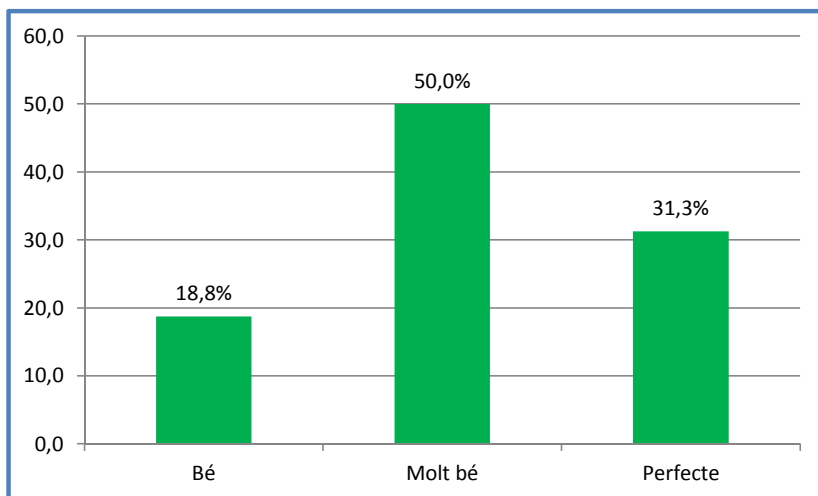
## GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA USUARIS CENTRE DIA 2018



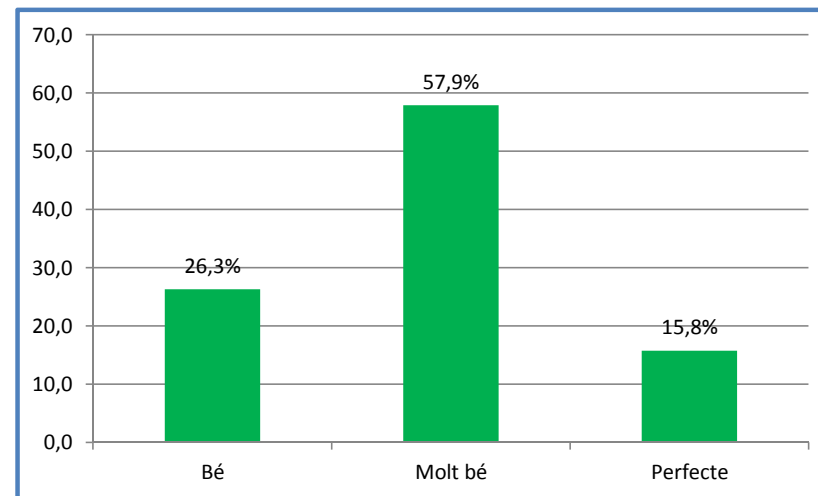
7.6 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Treballadora/assistent social



7.7 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Educadora social

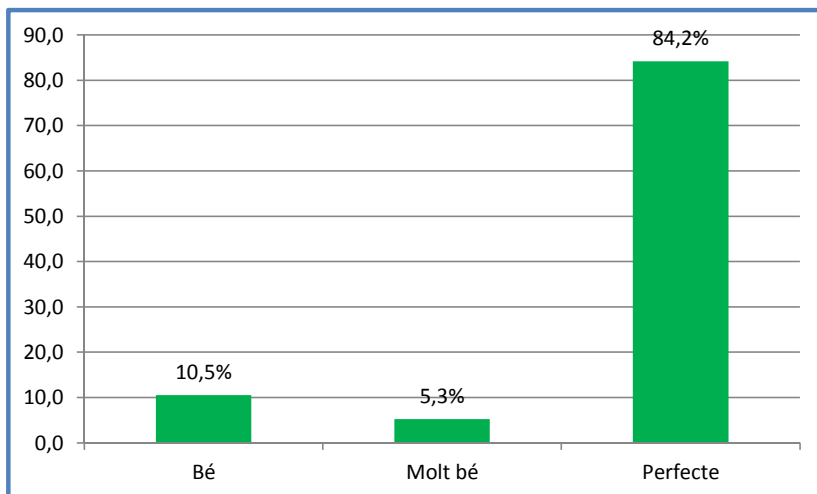


7.8 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Terapeuta ocupacional

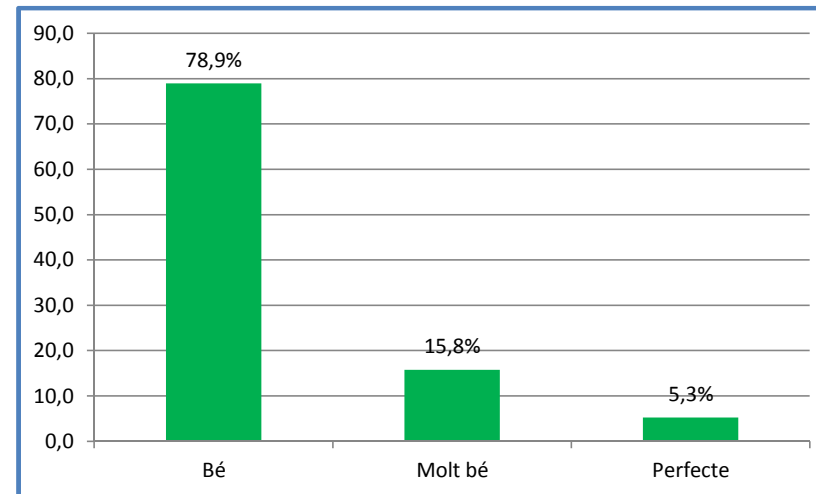


7.9 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Fisioterapeuta

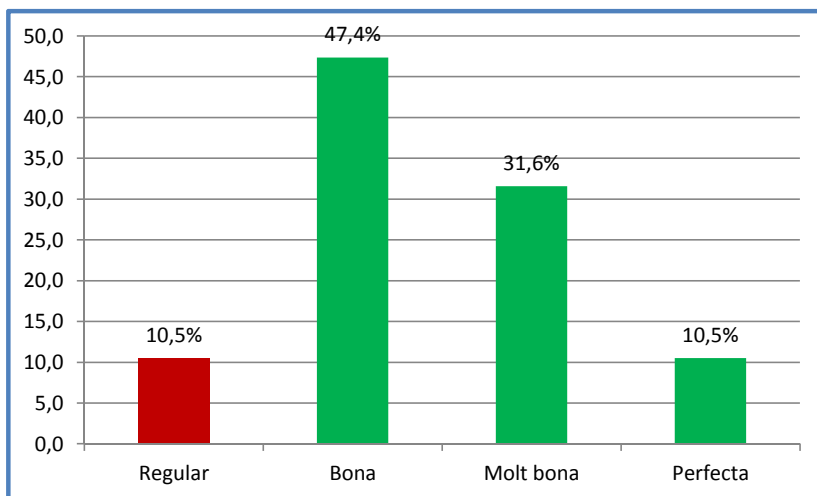
## GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA USUARIS CENTRE DIA 2018



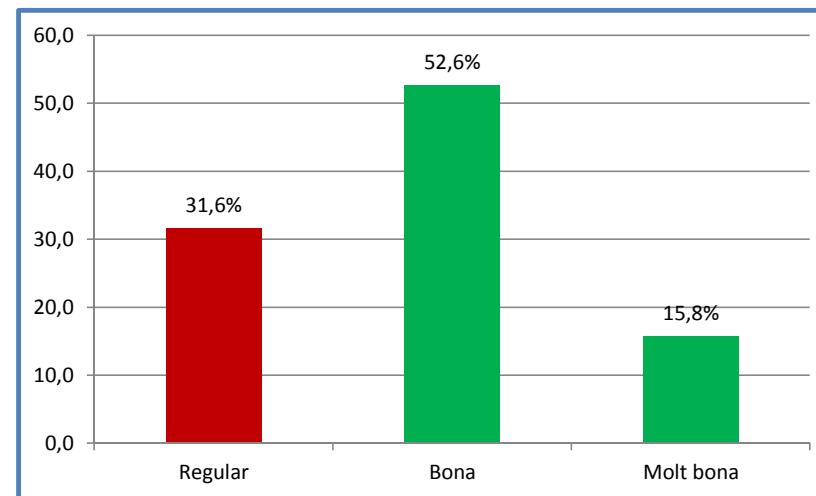
7.10 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Auxiliars de geriatria



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

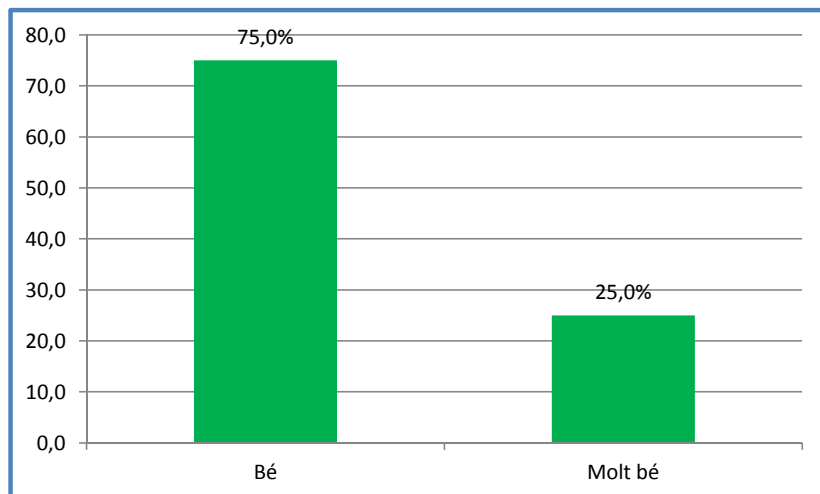


8. Quina valoració fa de la neteja del centre?

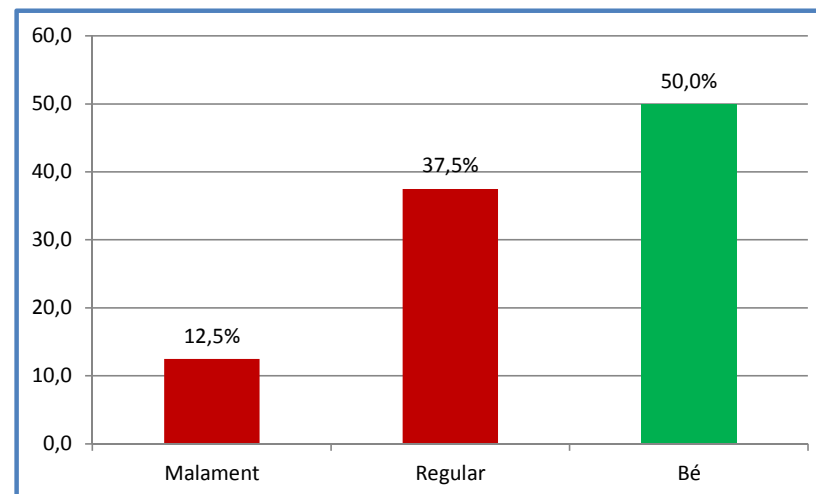


9. Quina opinió li mereix la qualitat dels àpats que li ofereixen?

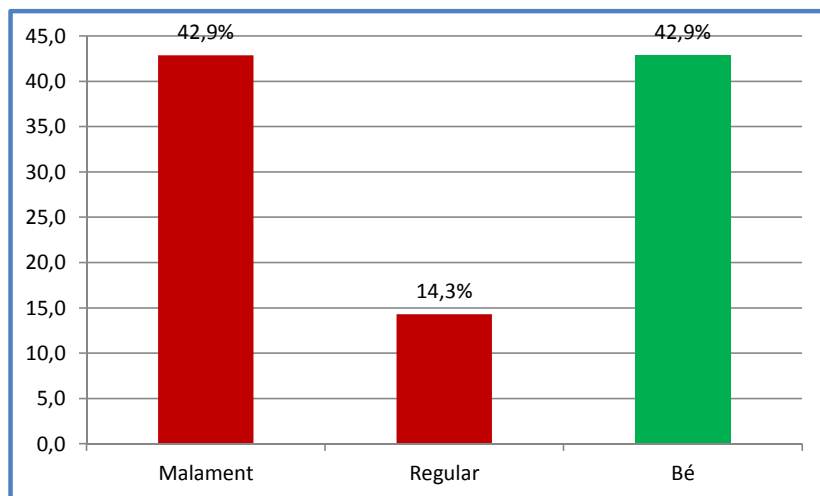
## GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA USUARIS CENTRE DIA 2018



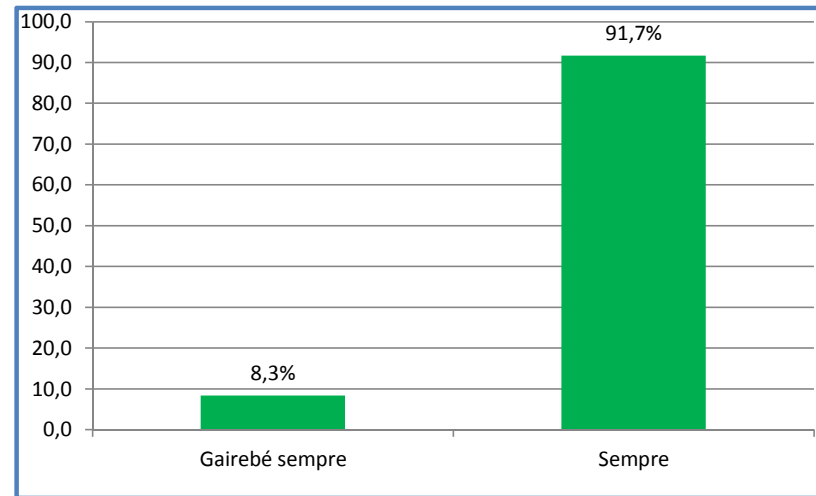
10. Què opina del servei de manteniment i reparacions del centre?



11. Com valora el servei de podologia?

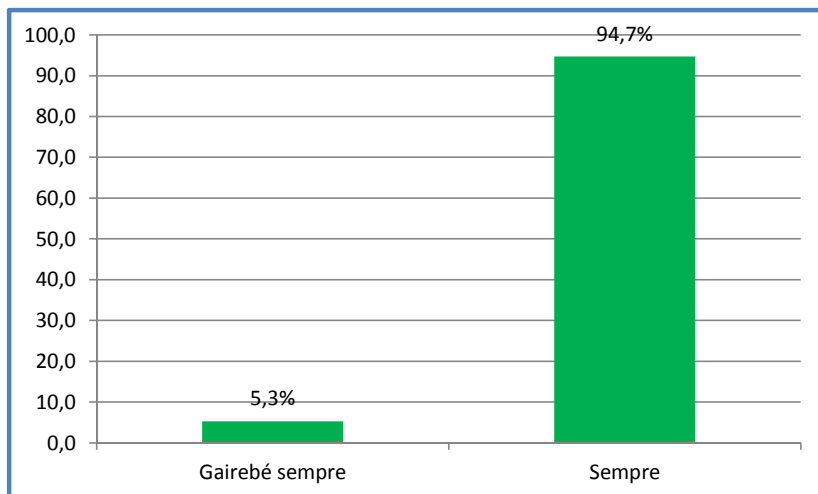


12. Com valora el servei de perruqueria?

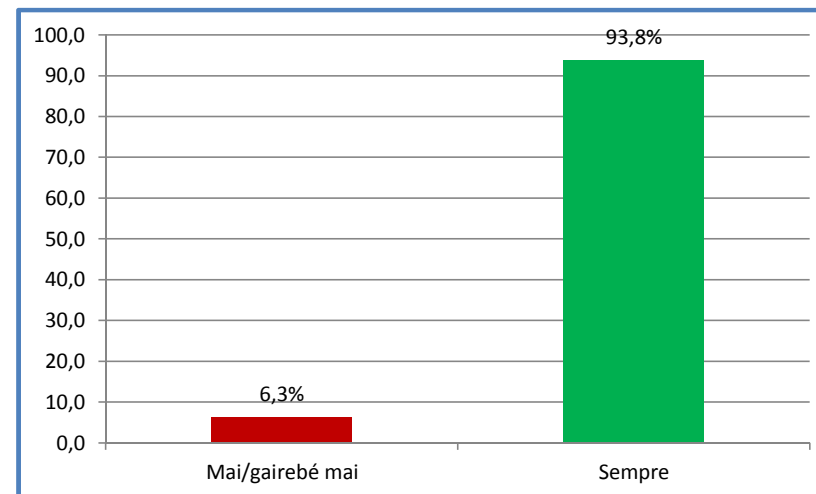


13. Considera que quan està malalt és atès de seguida?

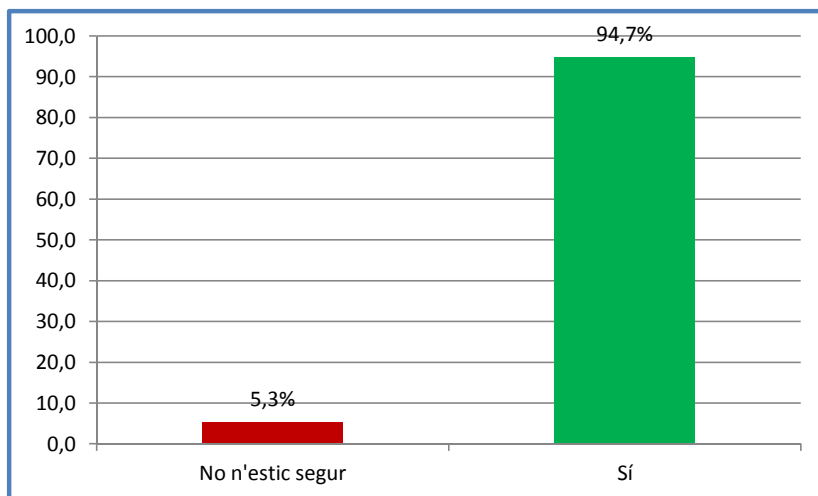
## GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA USUARIS CENTRE DIA 2018



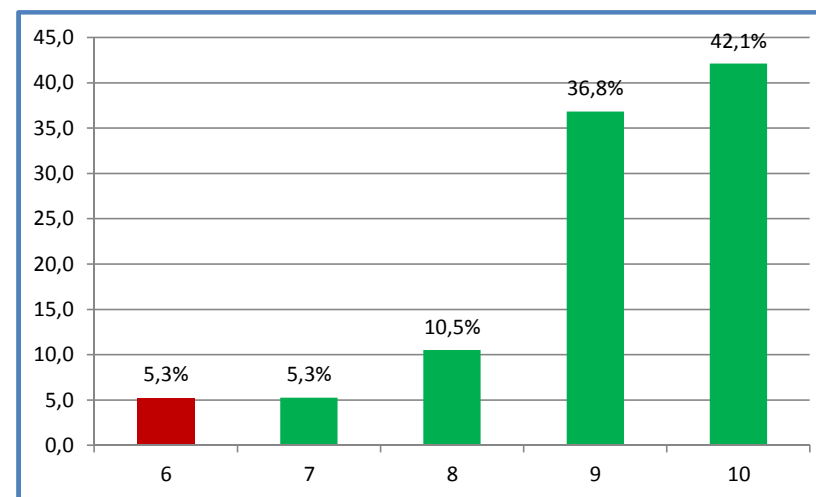
14. Té la sensació d'estar en bones mans?



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



16. Recomanaria aquest centre a un familiar o amic?



17. Quina és la seva valoració global del centre?

## 11. OBSERVACIONS USUARIS CENTRE DIA 2018

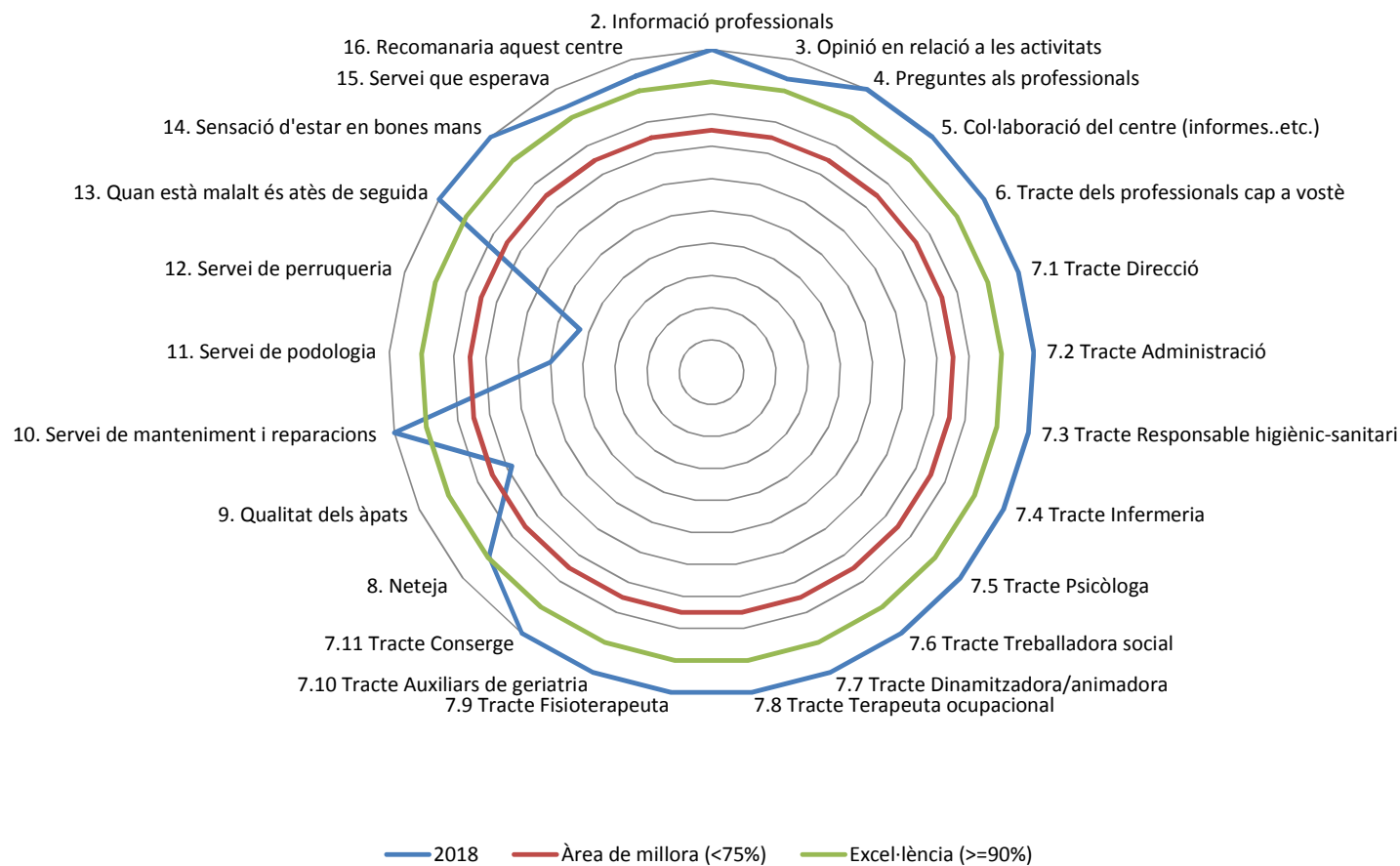
|                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Un conserge és més sec que l'altre. Tant el servei de perruqueria com el de podologia són una mica precaris, no són polits.                                                                                                                            |
| Quan hi ha suplents de gerocultors la atenció decau. Les gerocultores són molt resolutives.                                                                                                                                                            |
| A vegades la maquina de cafe esta espatllada i triga molt en arreglar-se. Com en aquest centre de dia no s'està en cap millor.                                                                                                                         |
| La Montse i la Mica estupendes.                                                                                                                                                                                                                        |
| Todos los profesionales son muy cariñosos.                                                                                                                                                                                                             |
| Els WC podrien separar-se per homes i dones ja que els homes no tenen tanta cura i fa cosa utilitzar un lavabo brut d'orina.                                                                                                                           |
| Fiquen molta quantitat als àpats. El servei de podologia és molt pobre, va molt ràpid la noia.                                                                                                                                                         |
| Hace dos años la comida era exquisita, la cosa ha ido perdiendo cada vez más.                                                                                                                                                                          |
| La professional de la neteja Joana ho fa molt bé, hauria d'estar fixe. La Mica i la Montse molt, molt bé. Als migdies quan marxen la cosa es "desmadra" una mica, penso que haurien d'anar a dinar en hores diferents per que sempre n'hi hagi alguna. |
| De vegades els lavabos estan molts bruts però és per la gent.                                                                                                                                                                                          |

## 12. INDICADOR POSITIU USUARIS CENTRE DIA 2017-2018

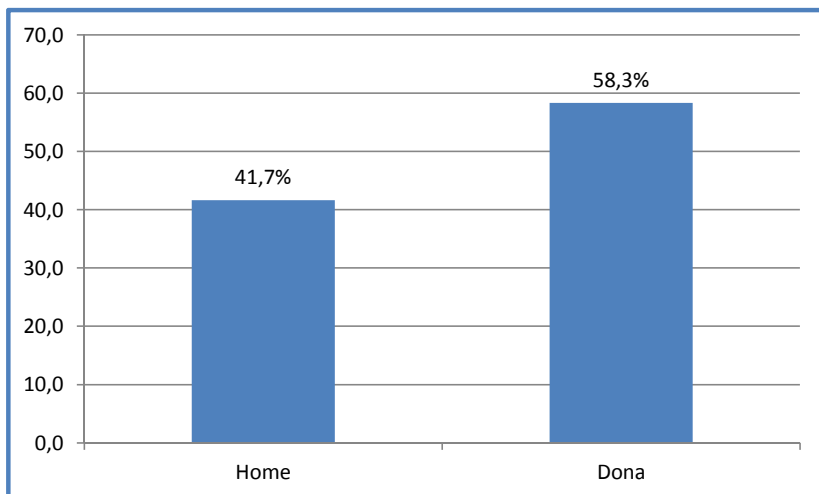
| PREGUNTA RESUMIDA ENQUESTA USUARIS CENTRE DE DIA PADILLA | 2017   | 2018   |
|----------------------------------------------------------|--------|--------|
| 2. Informació professionals                              | 100,0% | 100,0% |
| 3. Opinió en relació a les activitats                    | 90,0%  | 93,8%  |
| 4. Preguntes als professionals                           | 100,0% | 100,0% |
| 5. Col·laboració del centre (informes..etc.)             | 100,0% | 100,0% |
| 6. Tracte dels professionals cap a vostè                 | 100,0% | 100,0% |
| 7.1 Tracte Direcció                                      | 100,0% | 100,0% |
| 7.2 Tracte Administració                                 | 100,0% | 100,0% |
| 7.3 Tracte Responsable higiènic-sanitari                 | 100,0% | 100,0% |
| 7.4 Tracte Infermeria                                    | 90,0%  | 100,0% |
| 7.5 Tracte Psicòloga                                     | 100,0% | 100,0% |
| 7.6 Tracte Treballadora social                           | 100,0% | 100,0% |
| 7.7 Tracte Educadora social                              | 91,7%  | 100,0% |
| 7.8 Tracte Terapeuta ocupacional                         | 100,0% | 100,0% |
| 7.9 Tracte Fisioterapeuta                                | 100,0% | 100,0% |
| 7.10 Tracte Auxiliars de geriatria                       | 100,0% | 100,0% |
| 7.11 Tracte Conserge                                     | 91,7%  | 100,0% |
| 8. Neteja                                                | 83,3%  | 89,5%  |
| 9. Qualitat dels àpats                                   | 83,3%  | 68,4%  |
| 10. Servei de manteniment i reparacions                  | 100,0% | 100,0% |
| 11. Servei de podologia                                  | 75,0%  | 50,0%  |
| 12. Servei de perruqueria                                | 100,0% | 42,9%  |
| 13. Quan està malalt és atès de seguida                  | 100,0% | 100,0% |
| 14. Sensació d'estar en bones mans                       | 100,0% | 100,0% |
| 15. Servei que esperava                                  | 100,0% | 93,8%  |
| 16. Recomanaria aquest centre                            | 100,0% | 94,7%  |
| 17. Valoració global                                     | 8,92   | 9,05   |

## 13. GRÀFIC RADIAL USUARIS CENTRE DIA 2018

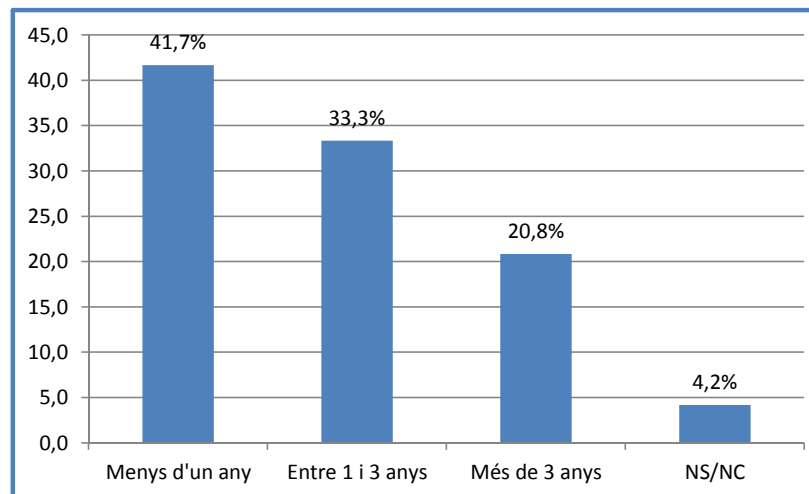
### Usuaris Centre de Dia Padilla 2018



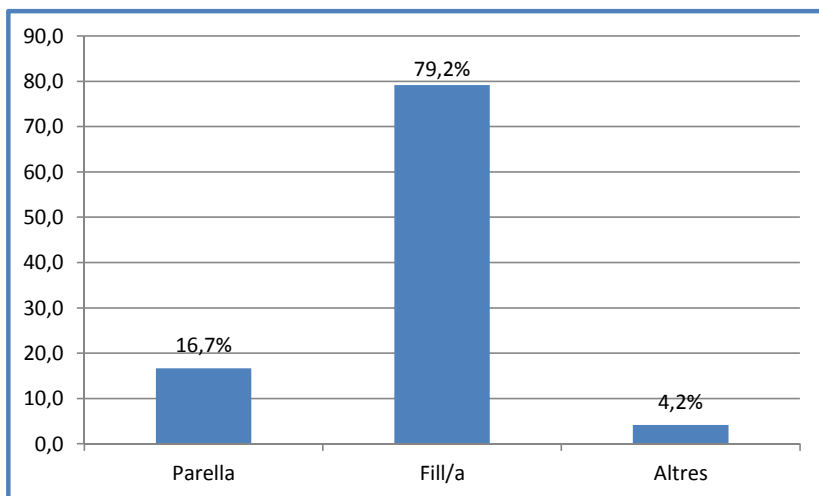
## 14. GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA FAMILIARS CENTRE DIA 2018



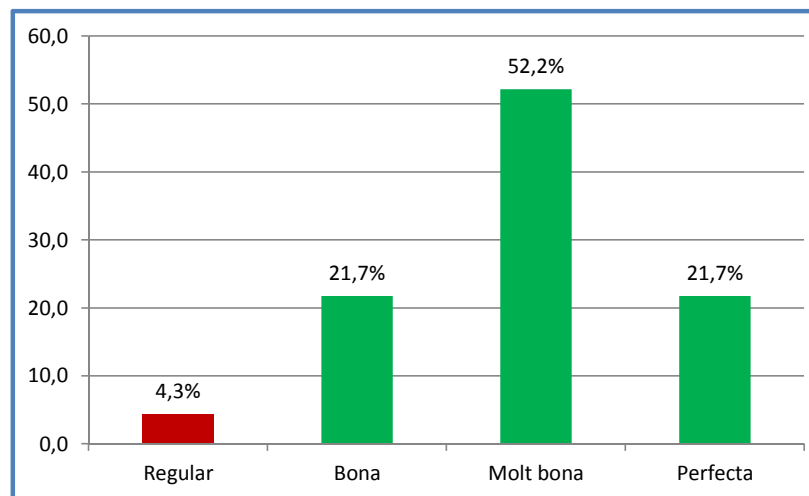
Sexe



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



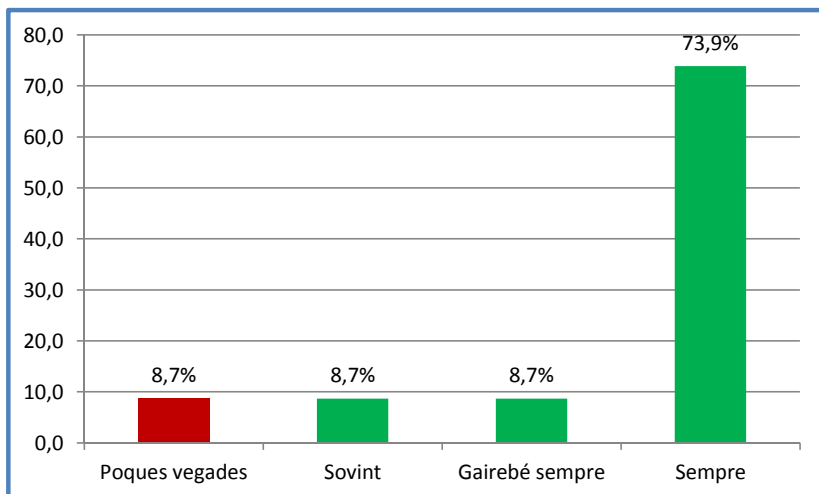
2. Quin és el seu vincle amb l'usuari del centre?



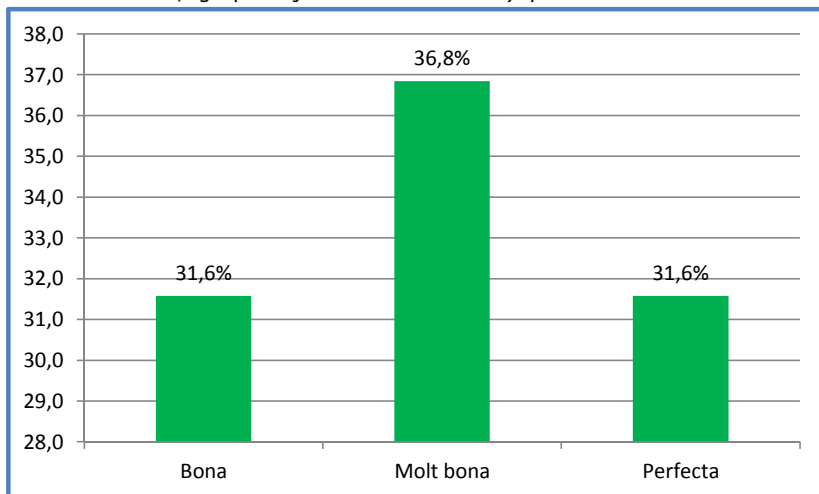
3. Com considera la informació que li proporcionen habitualment els professionals?

Amb tu, per la teva salut

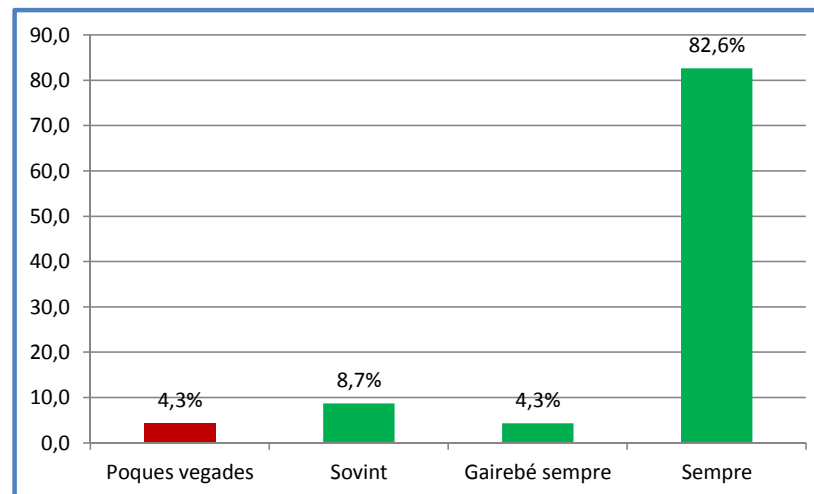
## GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA FAMILIARS CENTRE DIA 2018



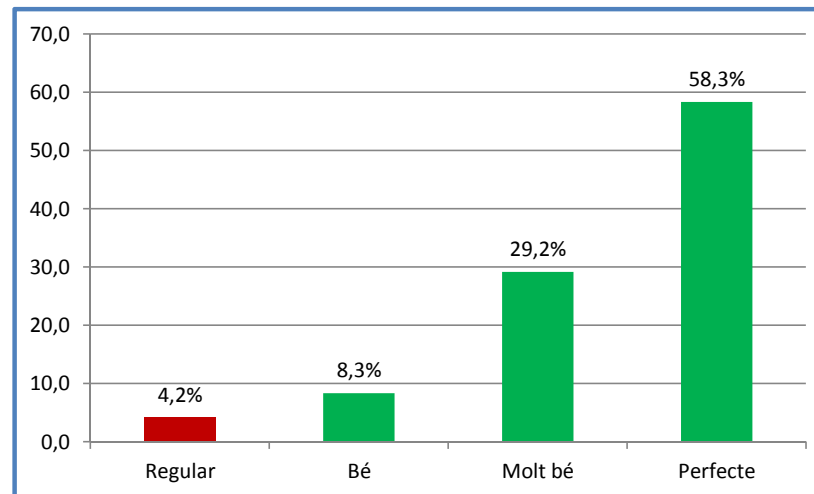
4. Considera que està informat de les activitats (psicoeducatives, festivitats, grups d'ajuda a familiars..etc.) que es realitzen al centre?



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

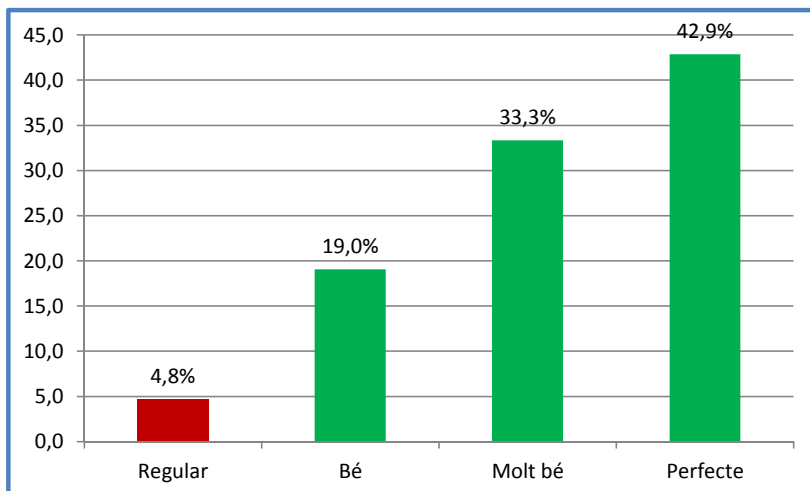


5. Pot fer totes les preguntes que desitja als professionals del centre?

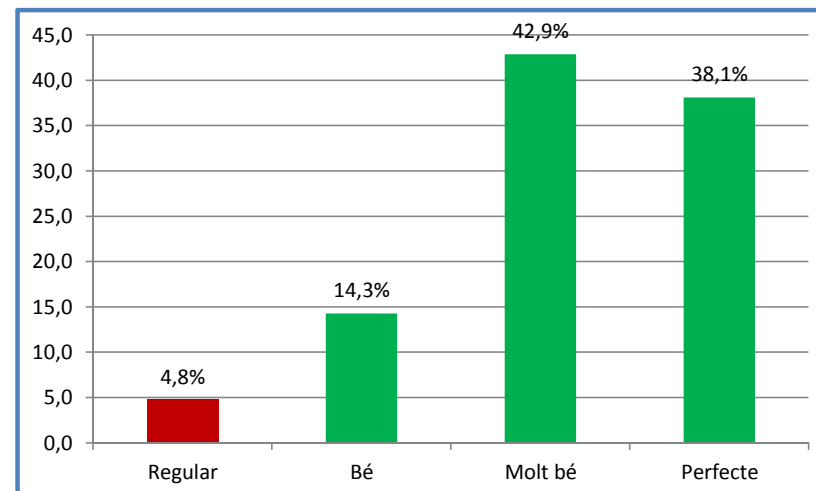


7. Com considera el tracte dels professionals cap a vostè?

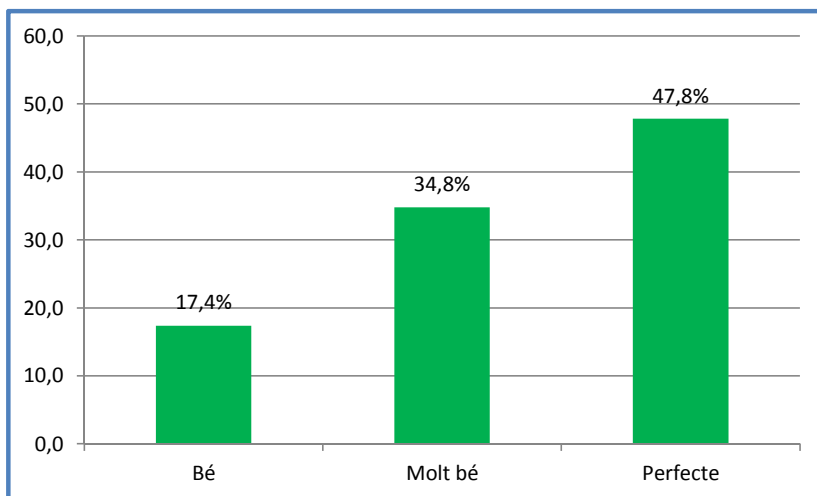
## GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA FAMILIARS CENTRE DIA 2018



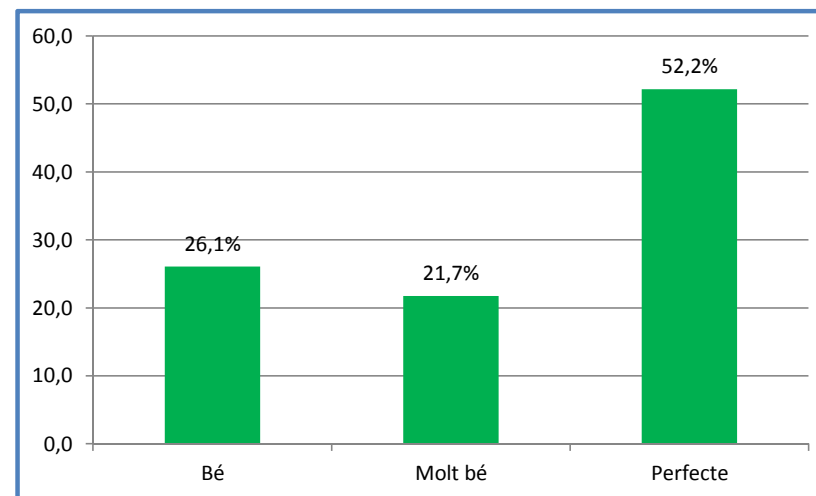
8.1 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Direcció



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

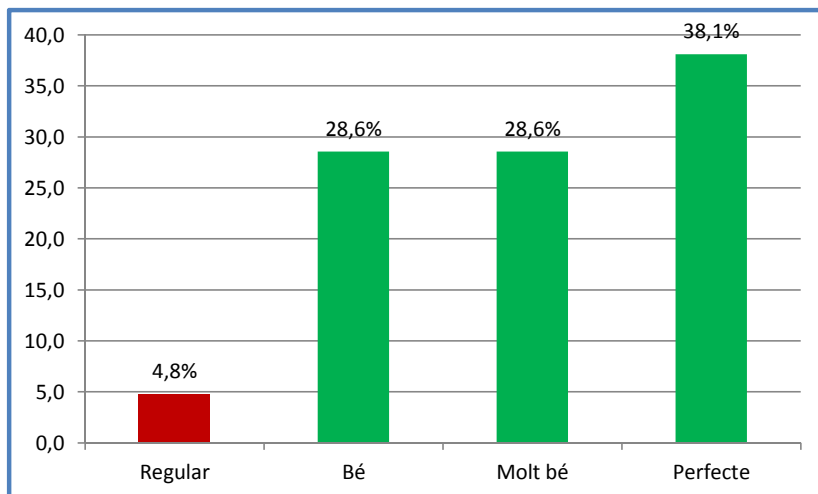


8.3 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Responsable higiènic-sanitari

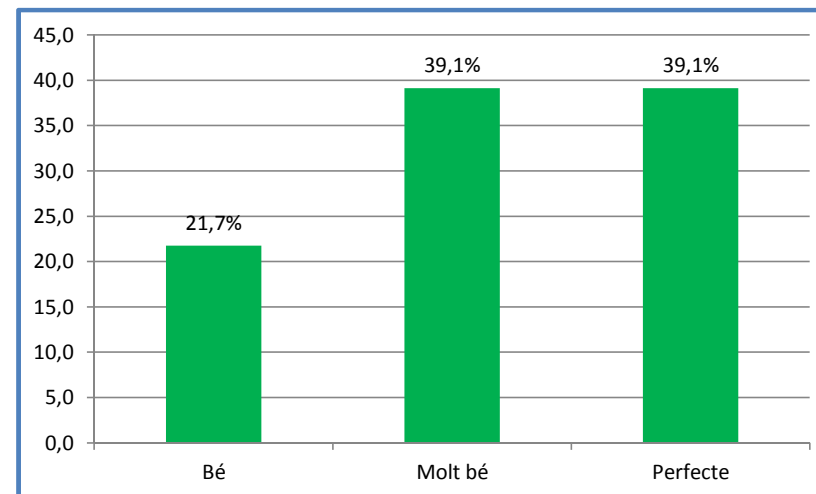


8.4 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Infermeria

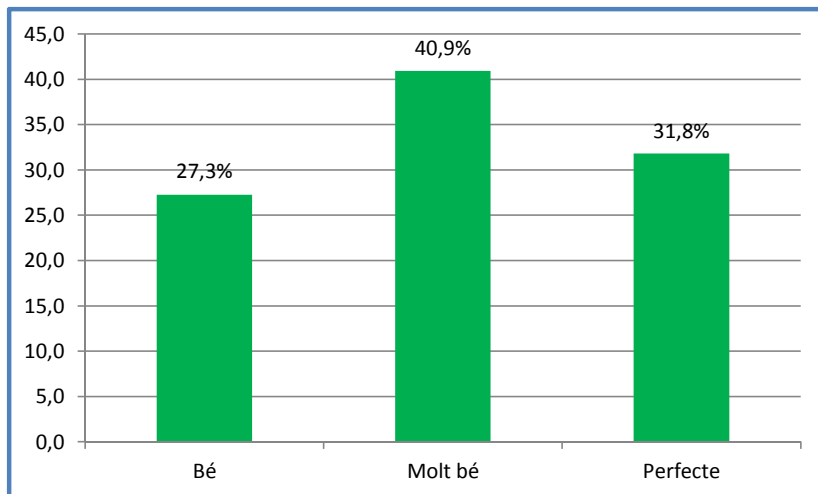
## GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA FAMILIARS CENTRE DIA 2018



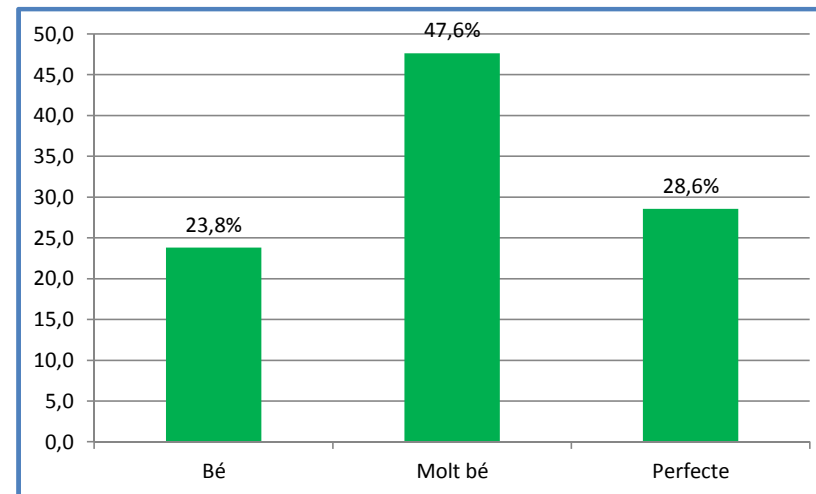
8.5 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Psicòloga



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

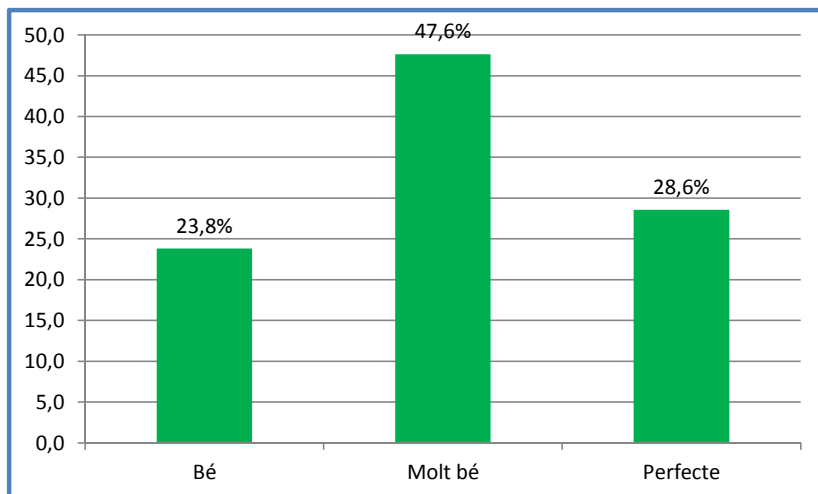


8.7 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Educadora social

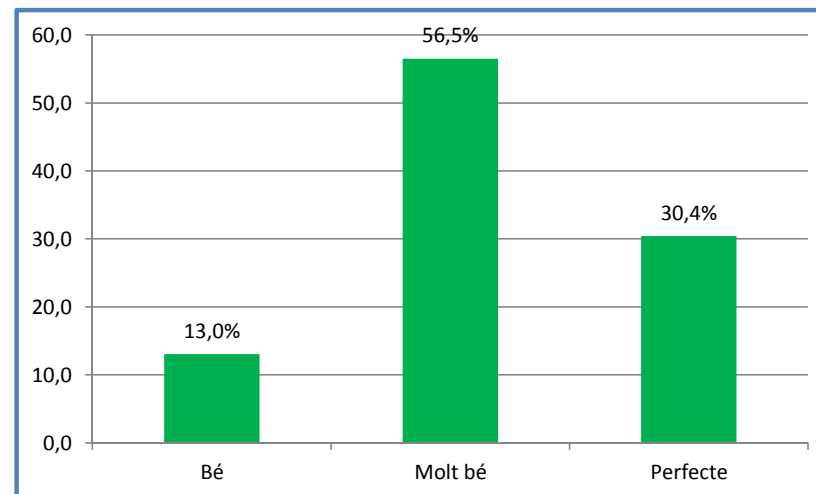


8.8 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Terapeuta ocupacional

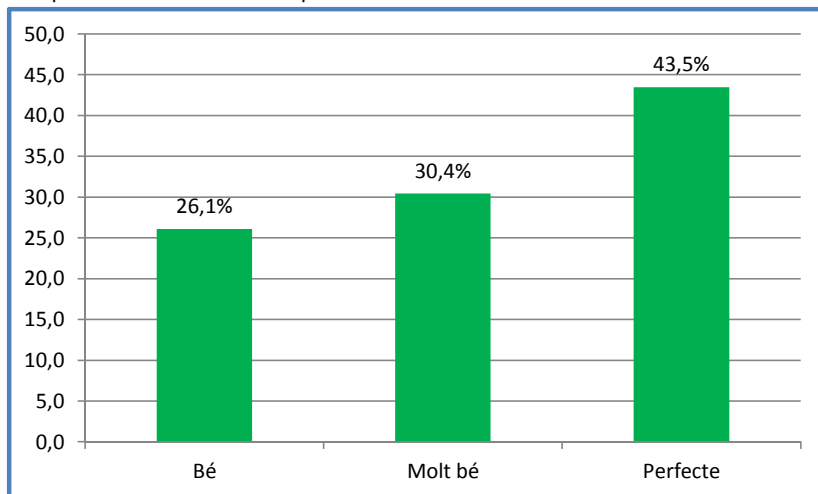
## GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA FAMILIARS CENTRE DIA 2018



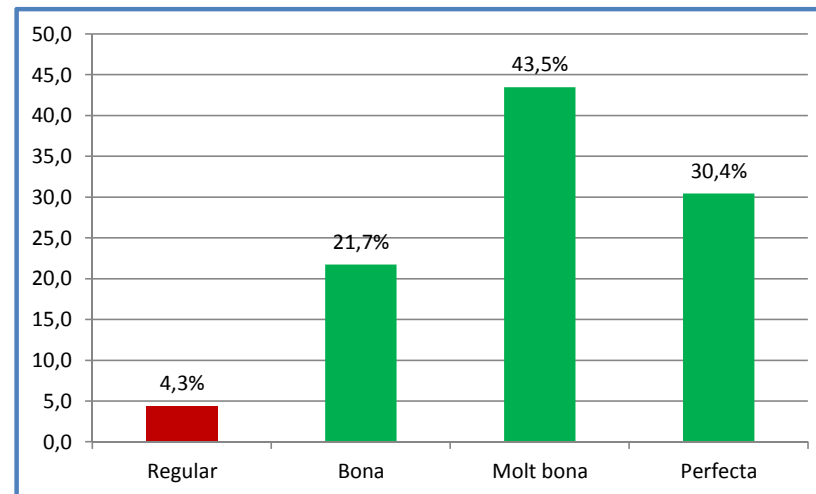
8.9 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Fisioterapeuta



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

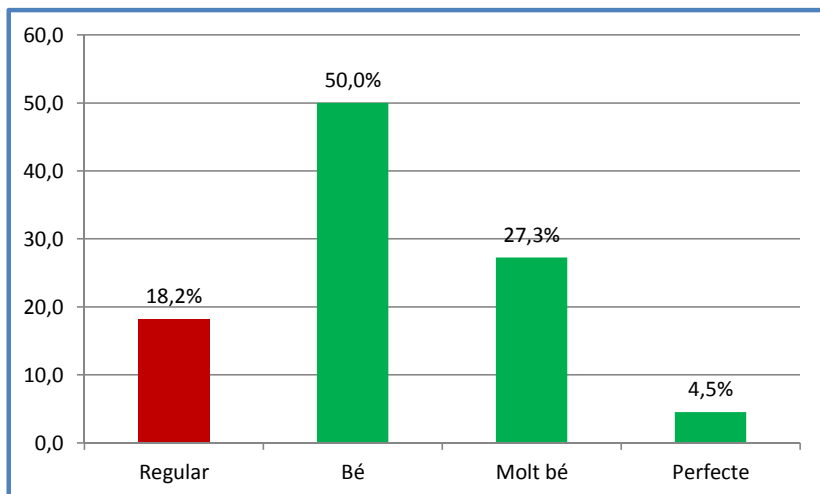


8.11 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Conserge

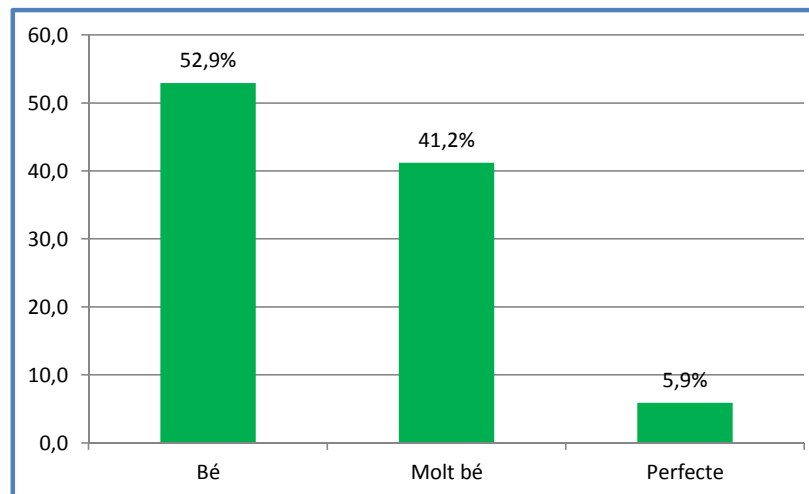


9. Quina valoració fa de la neteja del centre?

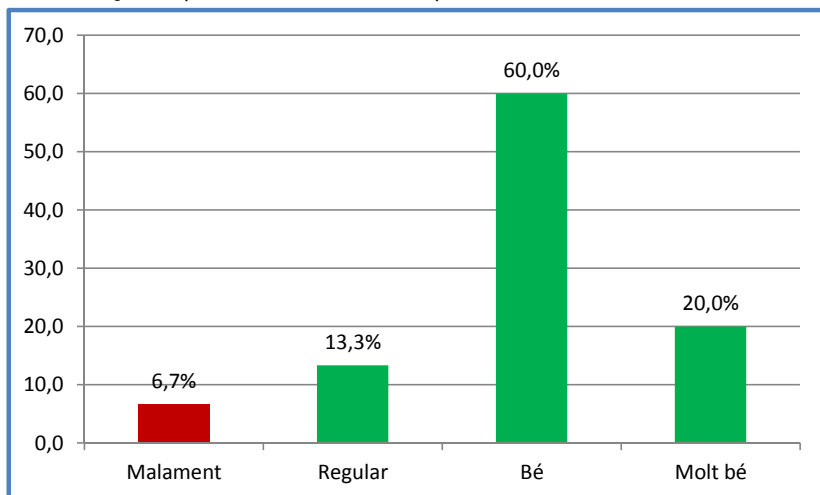
## GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA FAMILIARS CENTRE DIA 2018



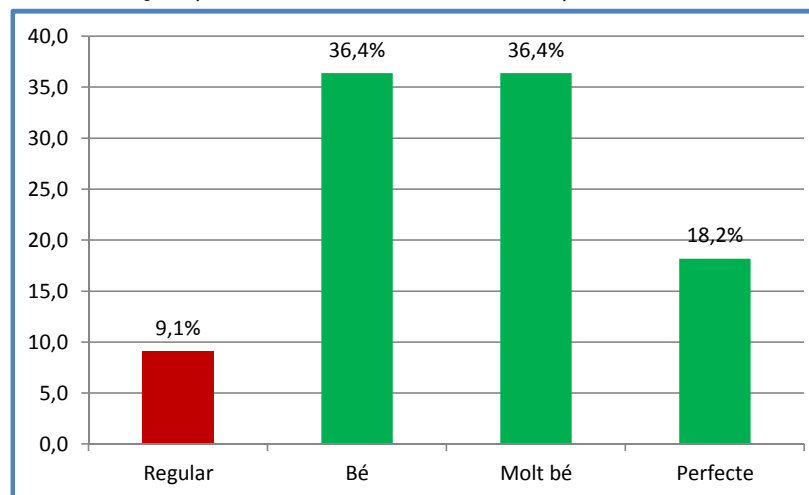
10. Quina opinió li mereix el menú que ofereix el centre de dia?



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

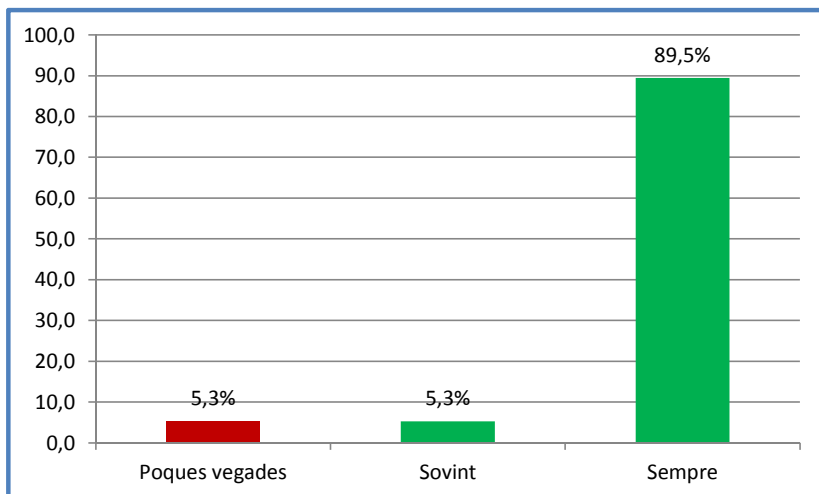


12. Com valora el servei de podologia?

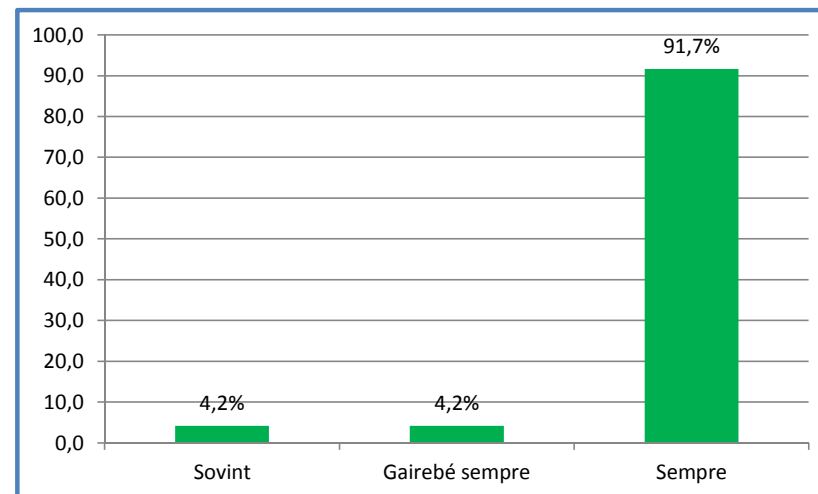


13. Com valora el servei de perruqueria?

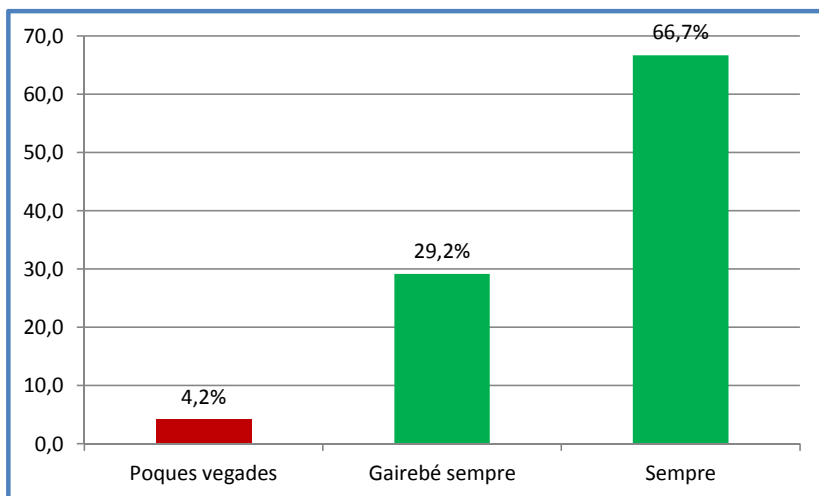
## GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA FAMILIARS CENTRE DIA 2018



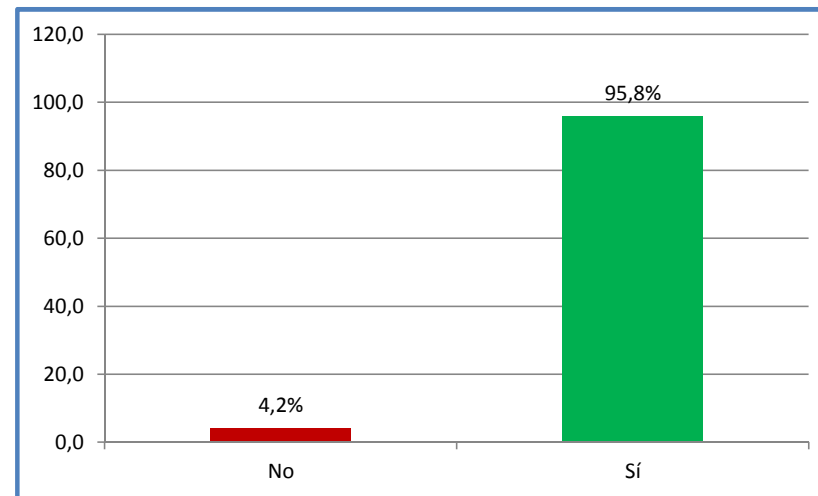
14. Considera que, quan està malalt, el seu familiar és atès de seguida?



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

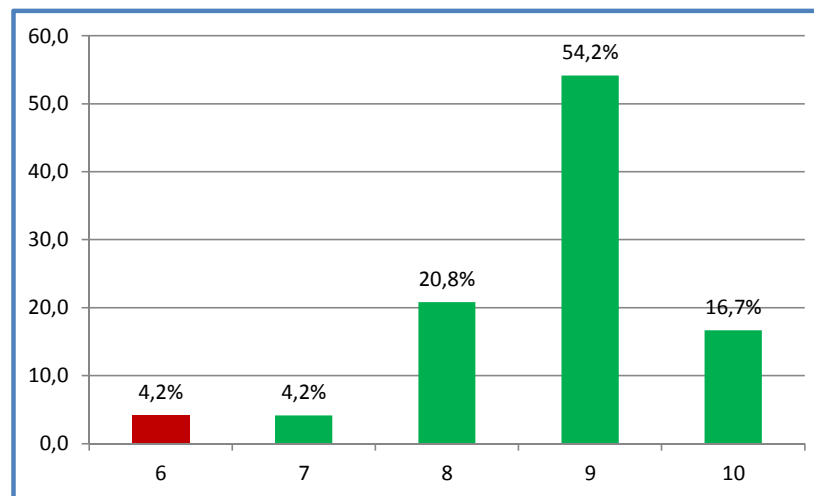


16. Considera que el centre li està oferint el servei que esperava?



17. Recomanaria aquest centre a un familiar o amic?

## GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA FAMILIARS CENTRE DIA 2018



18. Quina és la seva valoració global del centre?

## 15. OBSERVACIONS FAMILIARS CENTRE DIA 2018

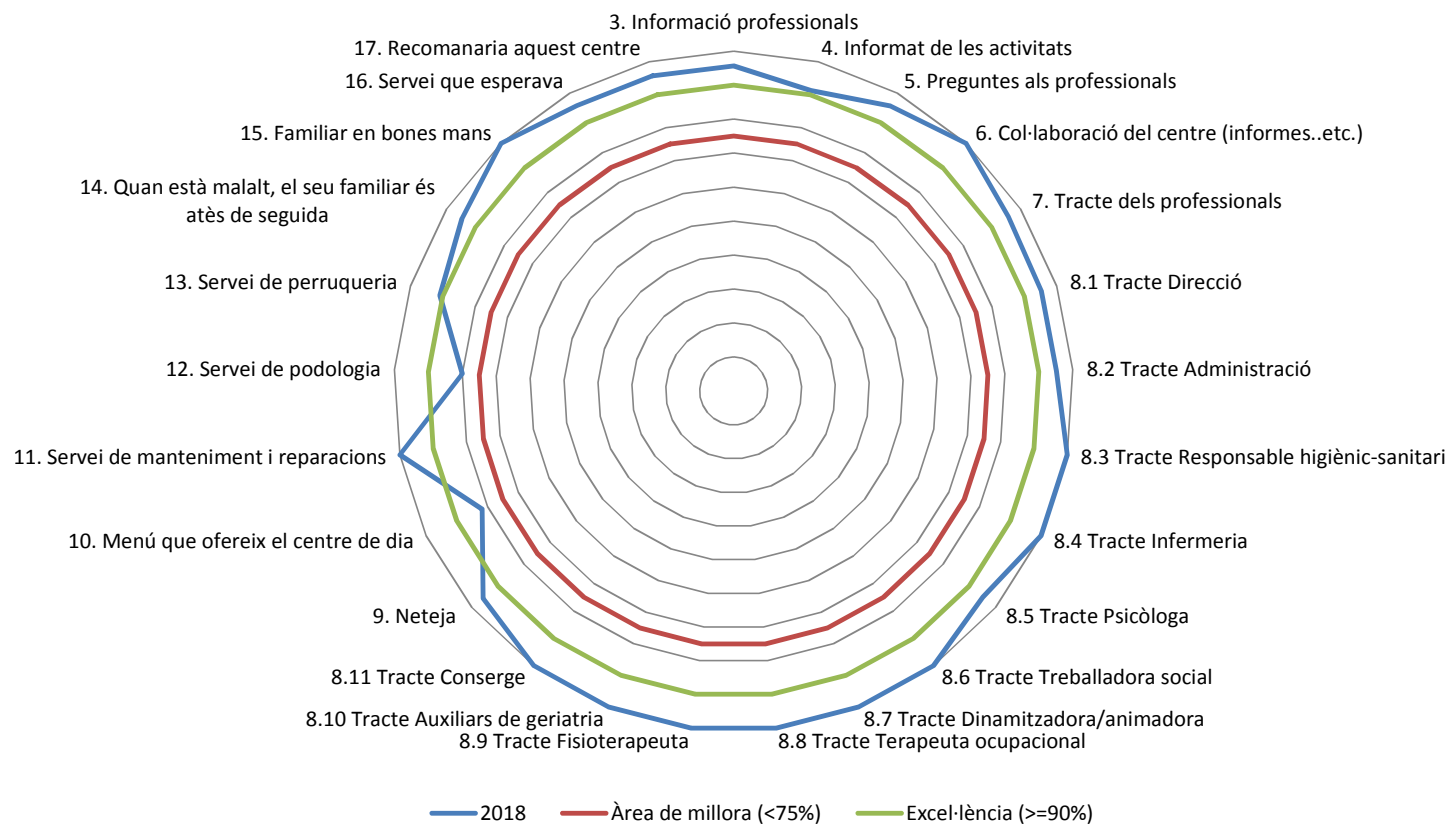
|                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Información mensual a través de correo o agenda personalizada, sobre comidas, como come, si participa, si está contenta, etc.                                                                  |
| Mejorar el servicio de cocina.                                                                                                                                                                 |
| El servicio de podología no es bueno, sólo le cortan un poco las uñas. Ni se las cortan bien, ni le arreglan los pies (callos, etc.) Por lo demás, muy contentos.                              |
| El podólogo tendría que venir más a menudo.                                                                                                                                                    |
| Más horas para el centro de día, para residencia, la lista de espera muy larga y se tendría que valorar según circunstancias.                                                                  |
| Se quedan con hambre la mayoría de veces, les gustaría repetir un plato.                                                                                                                       |
| Quisieran repetir algún plato, se quedan con ganas de más.                                                                                                                                     |
| Valoramos positivamente, prácticamente todo en especial las actividades festivas, de las cuales os animamos a hacerlas frecuentemente ya que es un aliciente para el usuario y los familiares. |

## 16. INDICADOR POSITIU FAMILIARS CENTRE DIA 2017-2018

| PREGUNTA RESUMIDA ENQUESTA FAMILIARS CENTRE DE DIA PADILLA | 2017   | 2018   |
|------------------------------------------------------------|--------|--------|
| 3. Informació professionals                                | 100,0% | 95,7%  |
| 4. Informat de les activitats                              | 100,0% | 91,3%  |
| 5. Preguntes als professionals                             | 100,0% | 95,7%  |
| 6. Col·laboració del centre (informes..etc.)               | 100,0% | 100,0% |
| 7. Tracte dels professionals                               | 100,0% | 95,8%  |
| 8.1 Tracte Direcció                                        | 100,0% | 95,2%  |
| 8.2 Tracte Administració                                   | 100,0% | 95,2%  |
| 8.3 Tracte Responsable higiènic-sanitari                   | 100,0% | 100,0% |
| 8.4 Tracte Infermeria                                      | 100,0% | 100,0% |
| 8.5 Tracte Psicòloga                                       | 100,0% | 95,2%  |
| 8.6 Tracte Treballadora social                             | 100,0% | 100,0% |
| 8.7 Tracte Educadora social                                | 100,0% | 100,0% |
| 8.8 Tracte Terapeuta ocupacional                           | 100,0% | 100,0% |
| 8.9 Tracte Fisioterapeuta                                  | 100,0% | 100,0% |
| 8.10 Tracte Auxiliars de geriatria                         | 100,0% | 100,0% |
| 8.11 Tracte Conserge                                       | 100,0% | 100,0% |
| 9. Neteja                                                  | 100,0% | 95,7%  |
| 10. Menú que ofereix el centre de dia                      | 90,9%  | 81,8%  |
| 11. Servei de manteniment i reparacions                    | 100,0% | 100,0% |
| 12. Servei de podologia                                    | 71,4%  | 80,0%  |
| 13. Servei de perruqueria                                  | 83,3%  | 90,9%  |
| 14. Quan està malalt, el seu familiar és atès de seguida   | 100,0% | 94,7%  |
| 15. Familiar en bones mans                                 | 100,0% | 100,0% |
| 16. Servei que esperava                                    | 100,0% | 95,8%  |
| 17. Recomanaria aquest centre                              | 95,5%  | 95,8%  |
| 18. Valoració global                                       | 9,15   | 8,75   |

## 17. GRÀFIC RADIAL FAMILIARS CENTRE DIA 2018

### Familiars Centre de Dia Padilla 2018



## 18. ÀREES DE MILLORA ENQUESTA SATISFACCIÓ 2018

### USUARIS RESIDÈNCIA

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

### FAMILIARS RESIDÈNCIA

- Qualitat dels àpats
- Servei de manteniment i reparacions
- Servei de podologia
- Atenció caps de setmana i festius
- Atenció de nit
- Recomanaria aquest centre
- Valoració global

### USUARIS CENTRE DIA

- Qualitat dels àpats
- Servei de podologia
- Servei de perruqueria

### FAMILIARS CENTRE DIA

No s'identifiquen àrees de millora



*Amb tu, per la teva salut*

Consorci Sanitari Integral  
Av. Josep Molins, 29-41  
08906 Hospitalet de Llobregat

[www.csi.cat](http://www.csi.cat)

