



REO núm: 870
Data: 08/02/2018



Informe de resultats

Enquesta de satisfacció del client extern atès a les residències de gent gran del Consorci Sanitari Integral (CSI): Satisfacció dels familiars dels usuaris de residència. 2017

Organisme promotor: Consorci Sanitari Integral



**Centre
d'Estudis
d'Opinió**



**Generalitat
de Catalunya**



INFORME ENQUESTA SATISFACCIÓ 2017 RESIDÈNCIA COLLBLANC COMPANYS SOCIALS:

- **Assistència Residencial**
- **Assistència Centre de dia**

**Opinió del Ciutadà
Gener 2018**

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: 44
- Usuaris Centre de dia Collblanc: 5
- Familiars Centre de dia Collblanc: 22

Instrument:

- Enquestes autoadministrades.
- 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

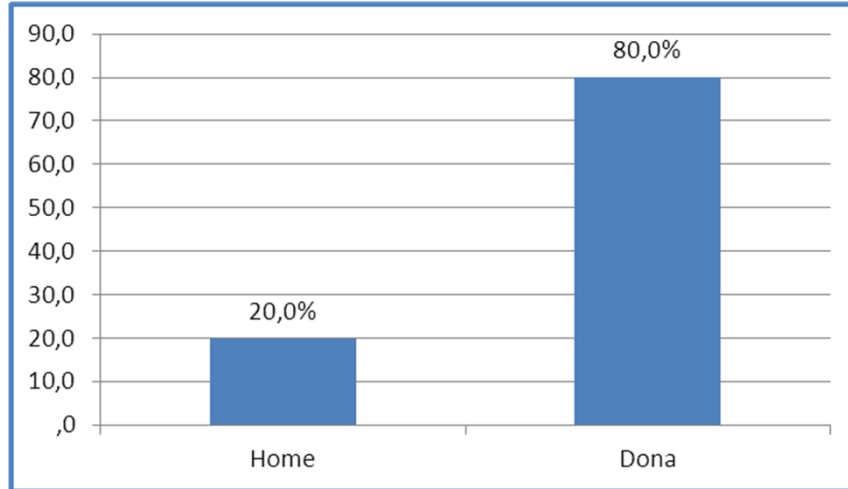
de l'àmbit sanitari, excepte la pregunta de satisfacció global que es valora del 0 al 10.

S'utilitzen quatre qüestionaris diferents:

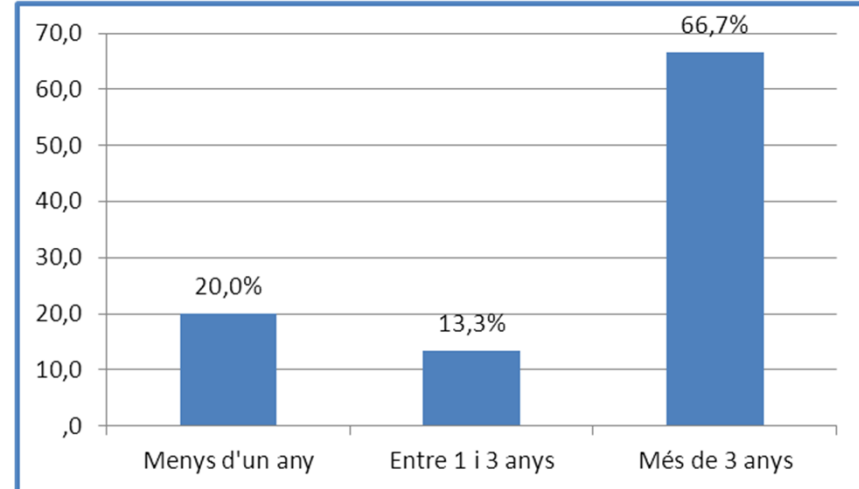
- ❑ **Usuaris Residència:** El qüestionari està format per 20 preguntes de resposta tancada i 1 oberta. Es disposa també del sexe i el temps de permanència en el centre.
- ❑ **Familiars Residència:** El qüestionari està format per 21 preguntes de resposta tancada i 1 oberta. Es disposa també del sexe,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

Anàlisi de les dades:

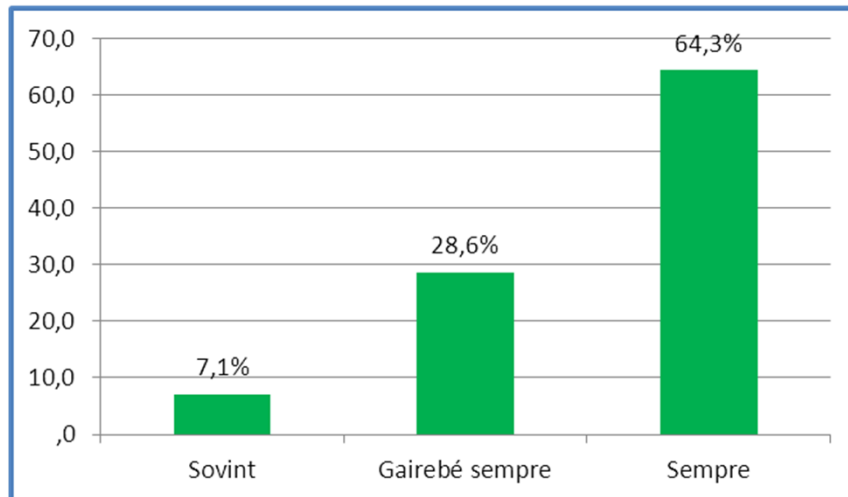
Per a cadascuna de les preguntes es presenta la distribució de les respostes en diferents categories i el percentatge de respostes positives, comparant el resultat de cada pregunta en funció del resultat <75% com àrea de millora i resultat $\geq 90\%$ com excel·lent.



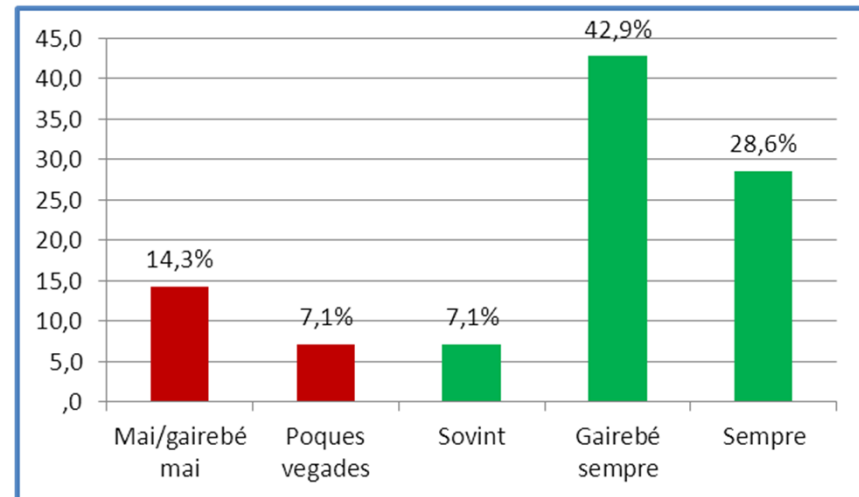
Sexe



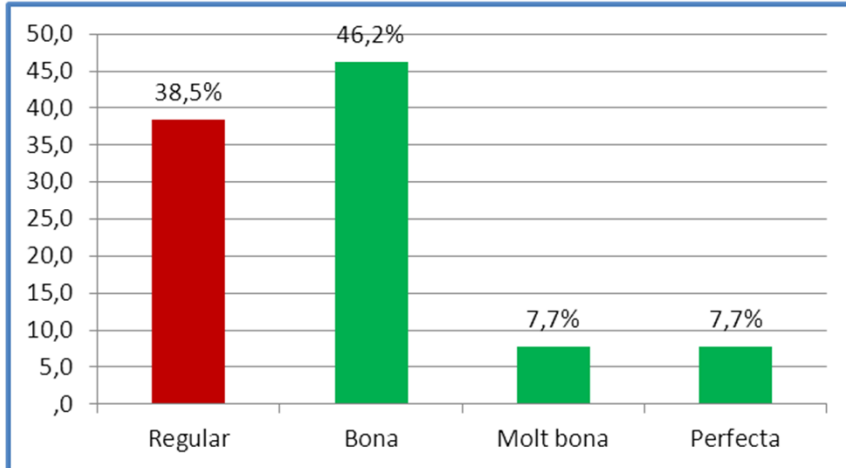
1. Quant temps fa que està en aquest centre?



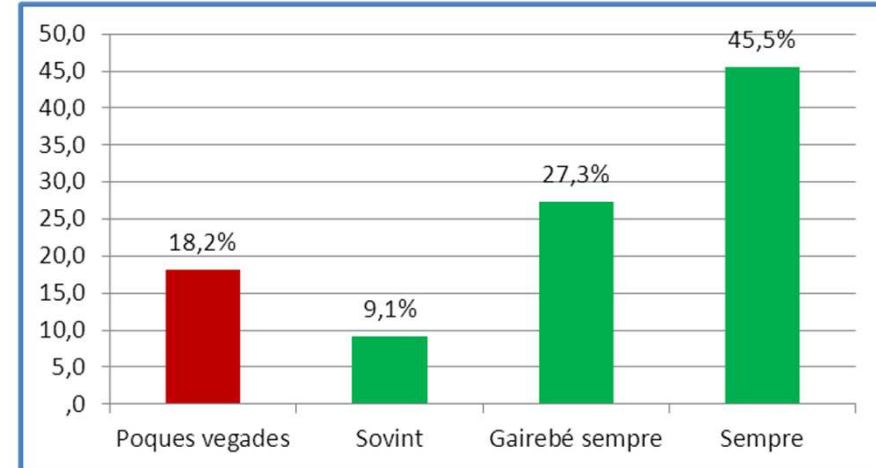
2. Quan venen a visitar-lo, té possibilitat d'estar a soles amb el seu familiar?



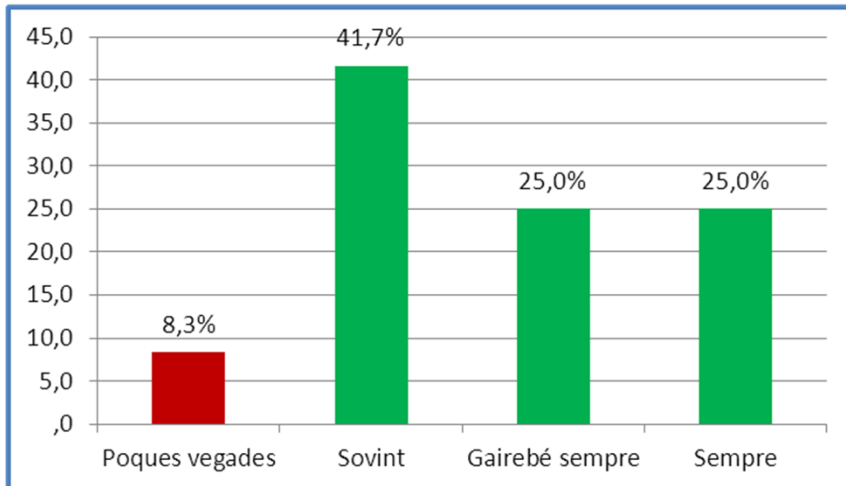
3. Li demanen opinió en relació a les activitats d'oci i animació que es realitzen al centre?



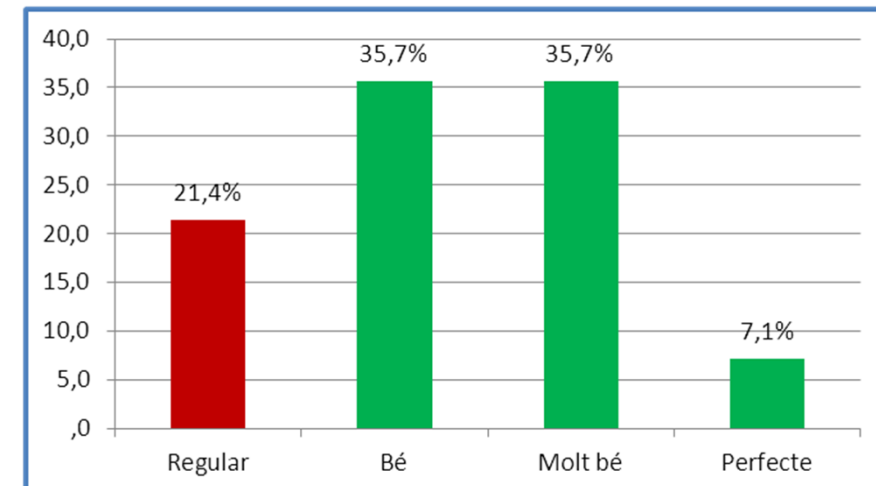
4. Com considera la informació que li proporcionen habitualment els professionals?



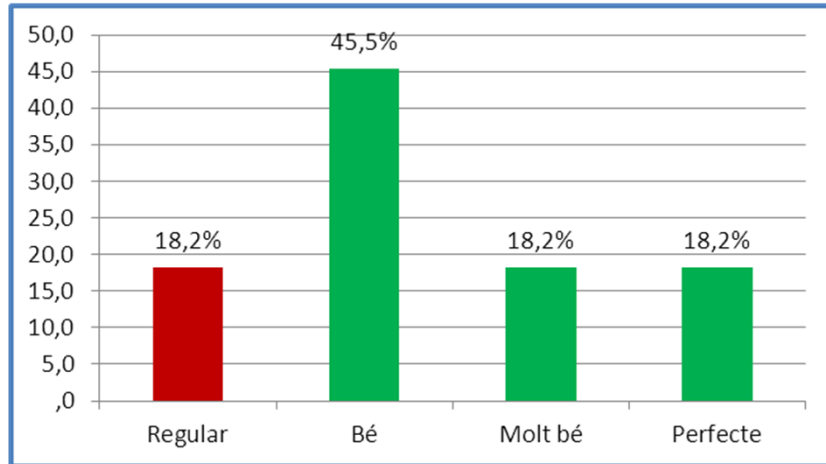
5. Si ha de fer algun tràmit fora de la residència, li donen facilitats des del propi centre (informes, ambulància..etc.)?



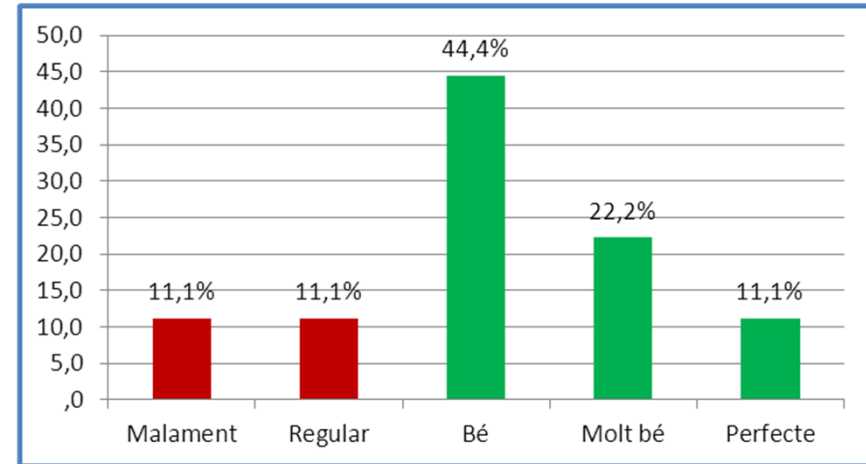
6. Pot fer tots les preguntes que desitja als professionals del centre?



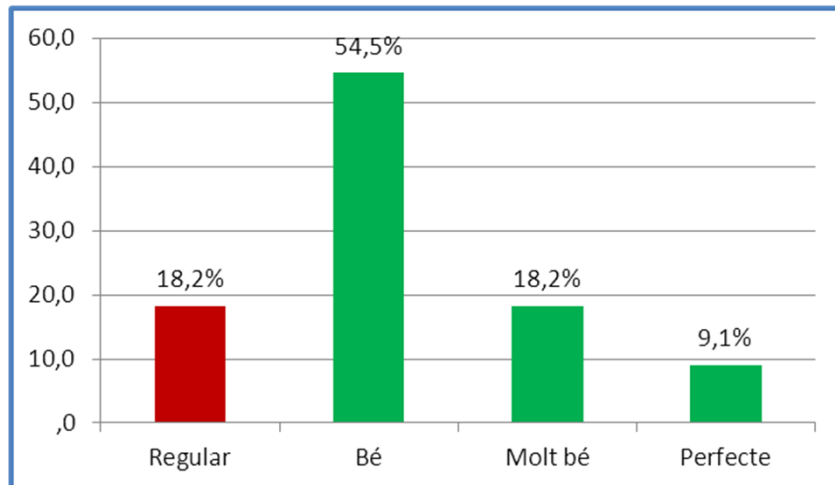
7. Com considera el tracte dels professionals cap a vostè?



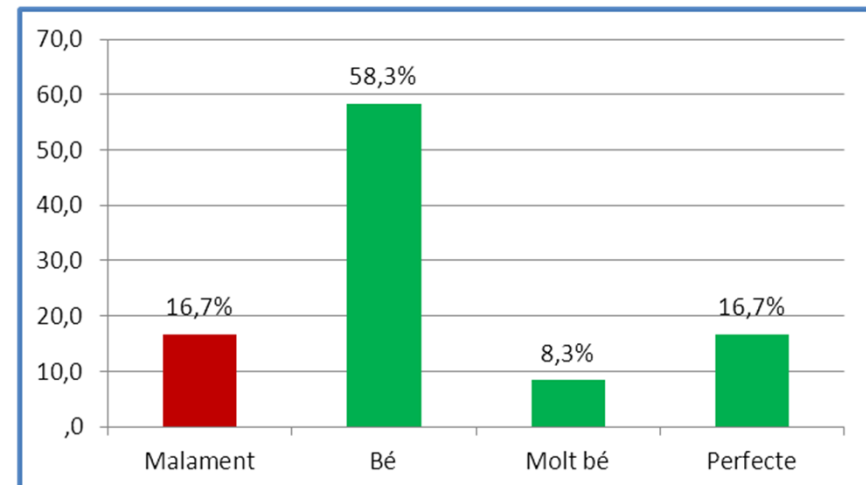
8.1 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Direcció



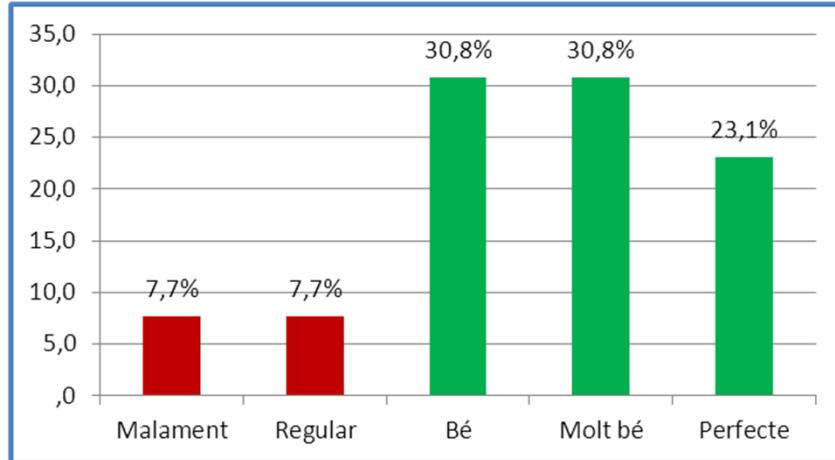
8.2 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Administració



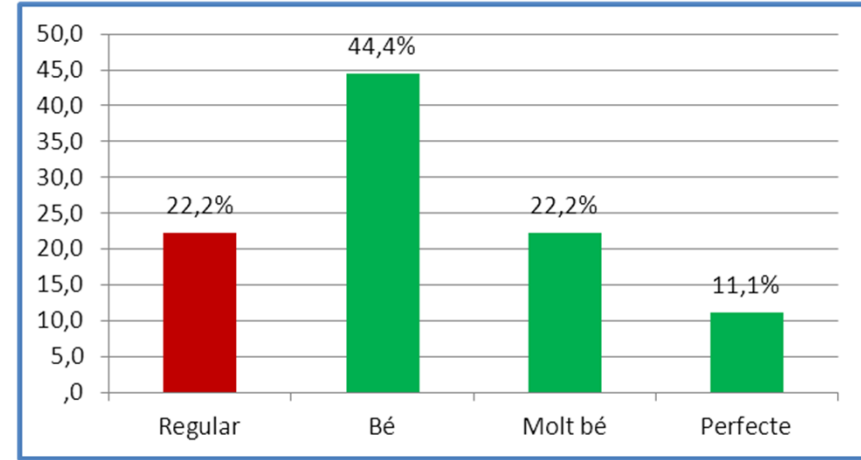
8.3 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Responsable higiènic-sanitari



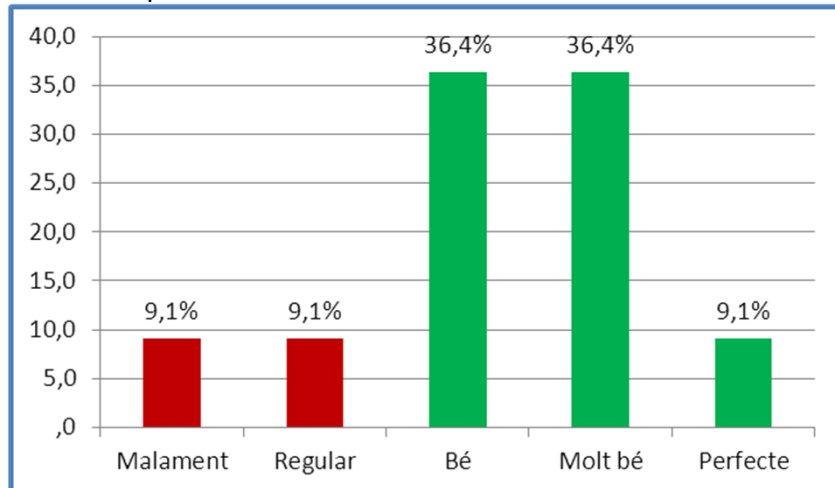
8.4 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Metge



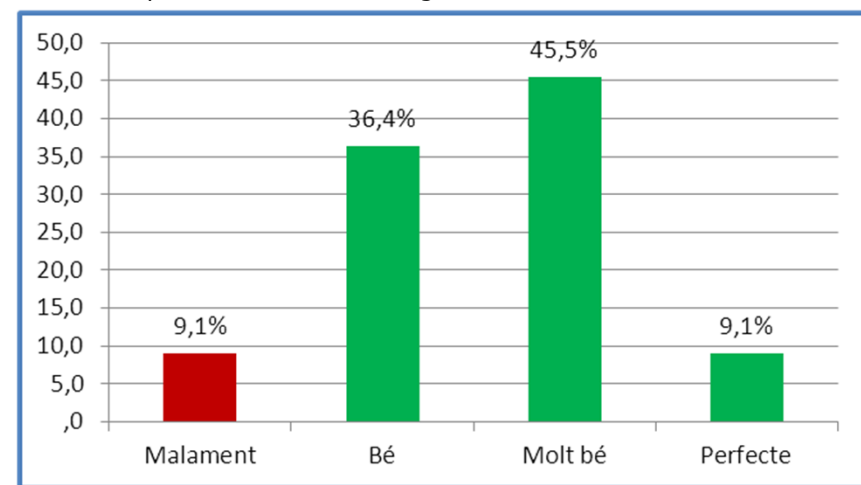
8.5 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Infermeria



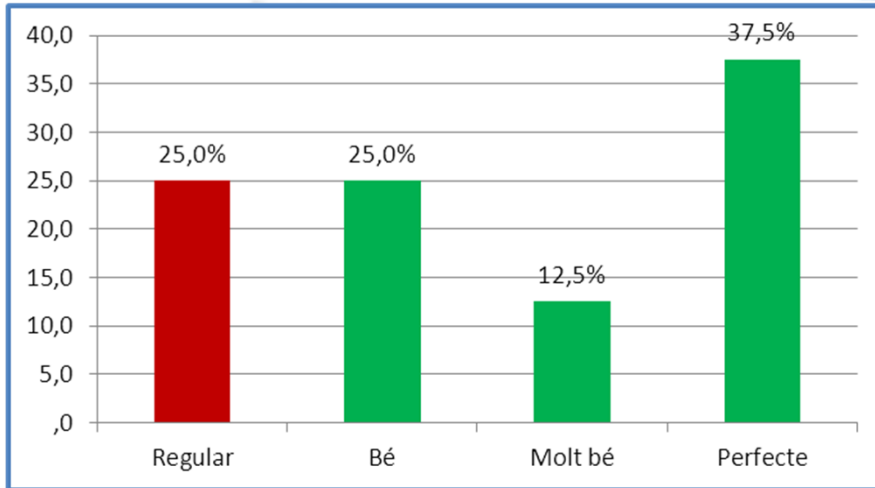
8.6 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Psicòloga



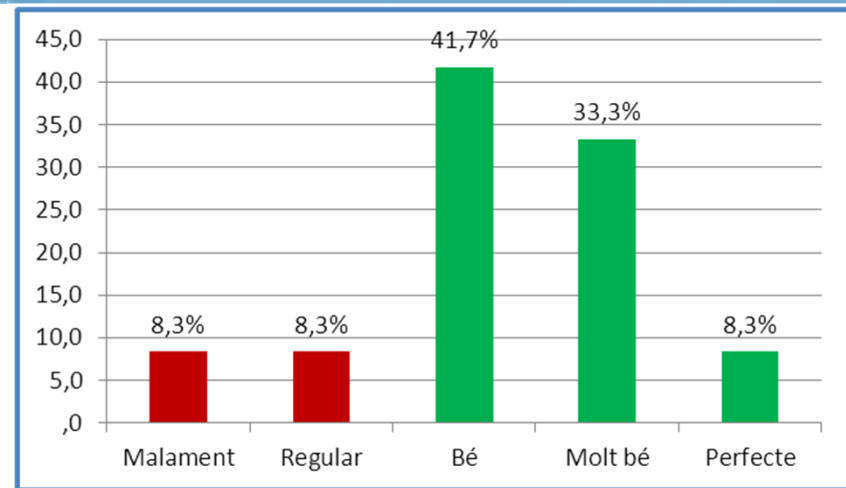
8.7 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Treballadora/assistent social



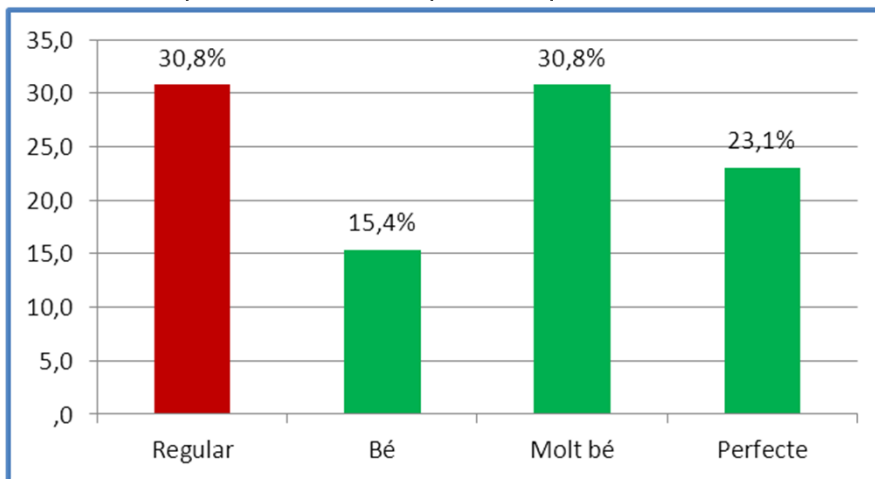
8.8 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Dinamitzadora/animadora



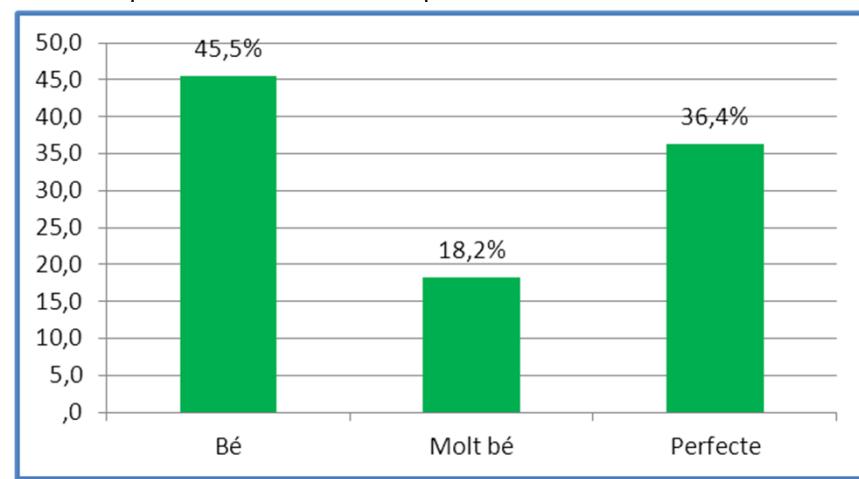
8.9 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Terapeuta ocupacional



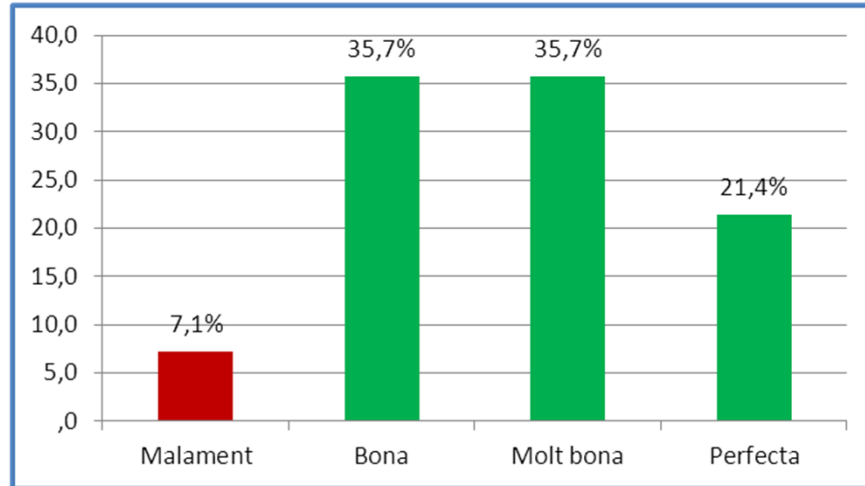
8.10 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Fisioterapeuta



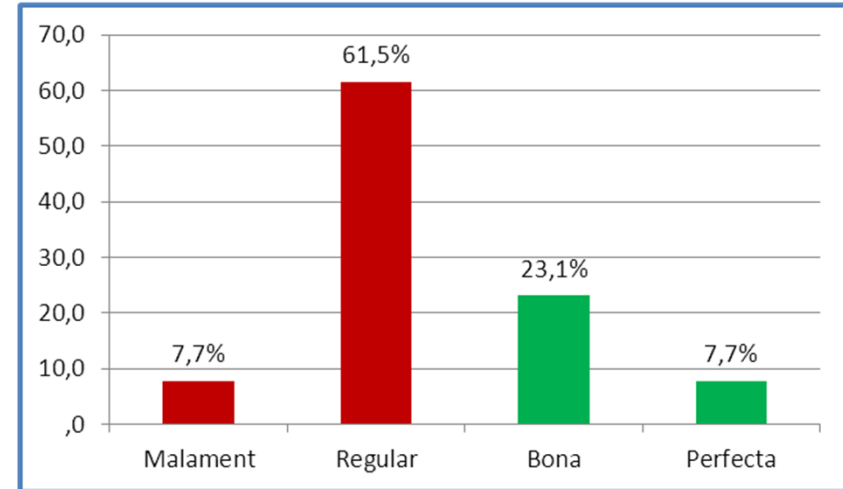
8.11 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Auxiliars de geriatria



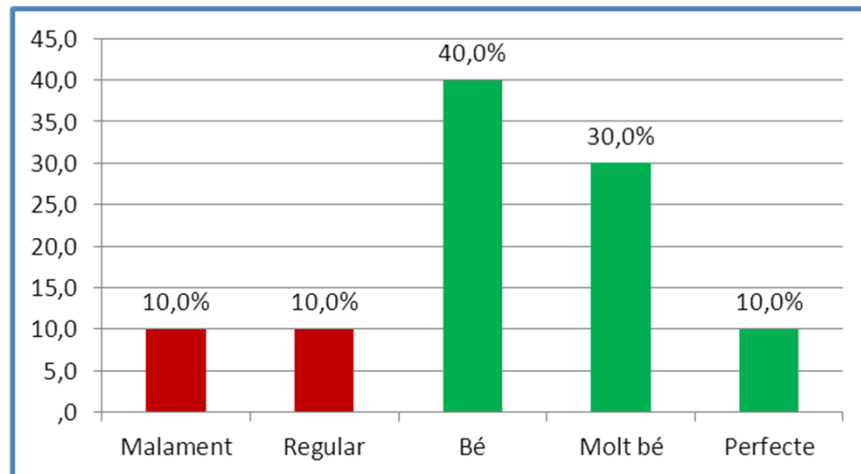
8.12 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Conserge



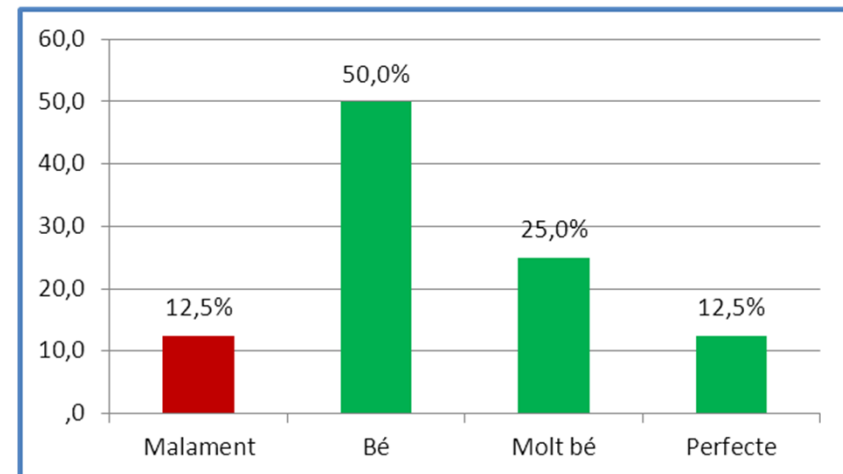
9. Quina valoració fa de la neteja del centre?



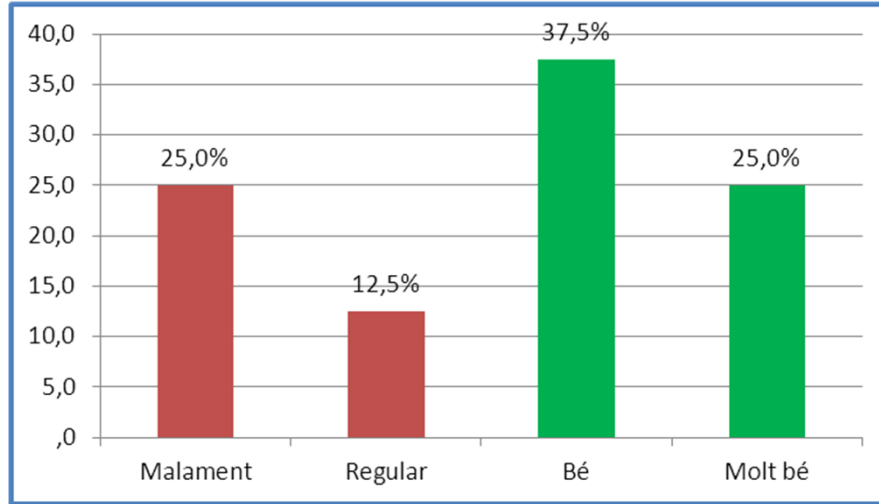
10. Quina opinió li mereix la qualitat dels àpats que li ofereixen?



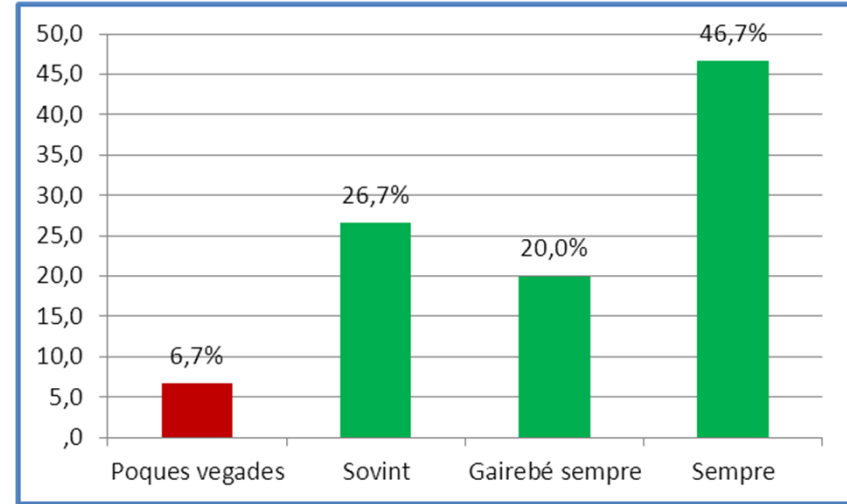
11. Què opina del servei de manteniment i reparacions del centre?



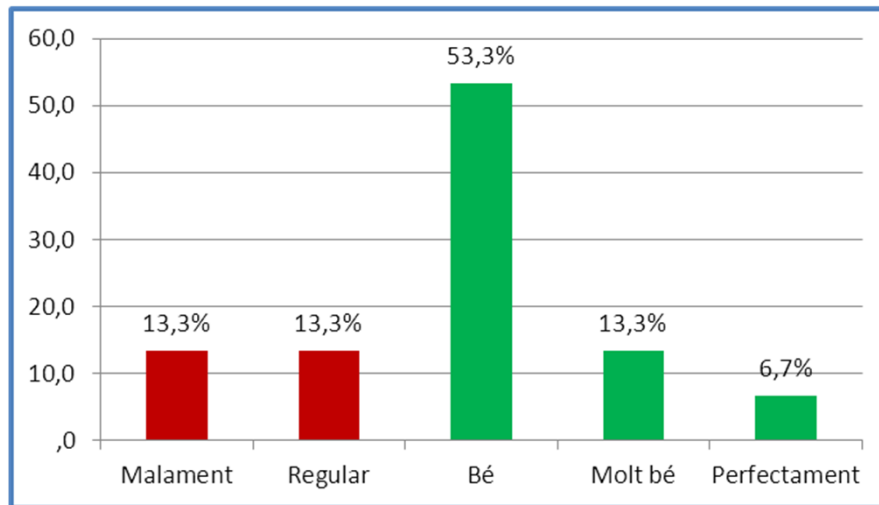
12. Com valora el servei de podologia?



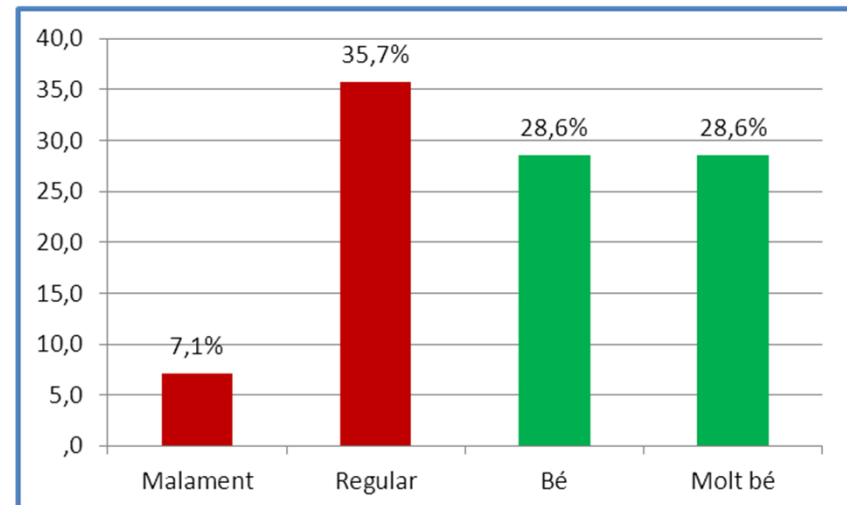
13. Com valora el servei de perruqueria?



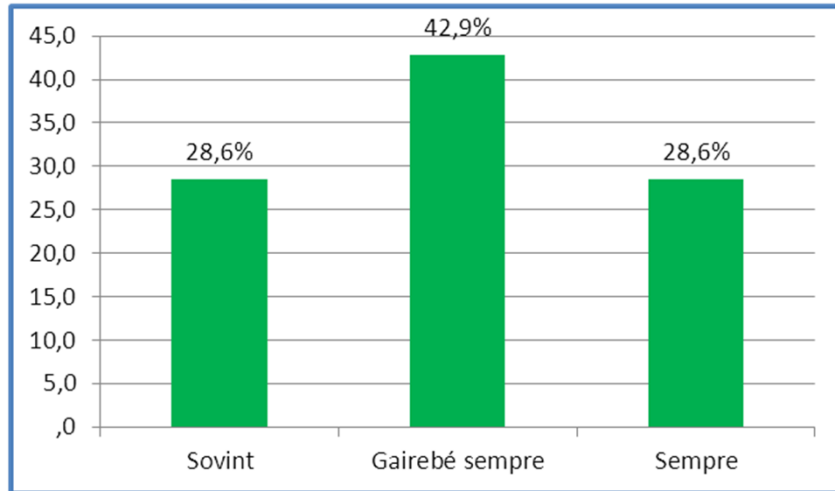
14. Considera que quan està malalt és atès de seguida?



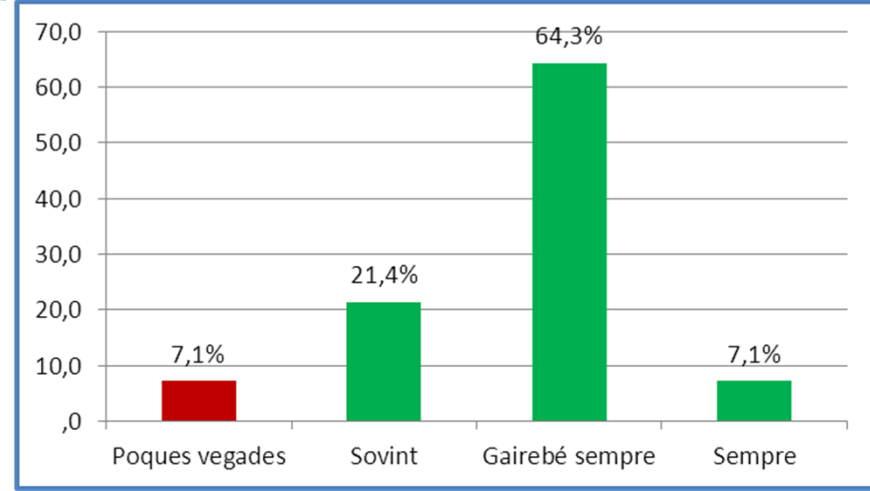
15. Com valora que és atès els caps de setmana i dies festius?



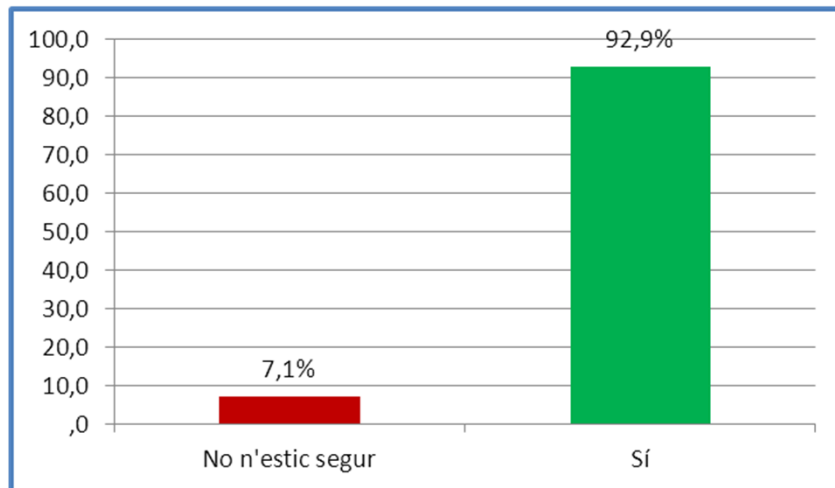
16. Com valora que és atès de nit?



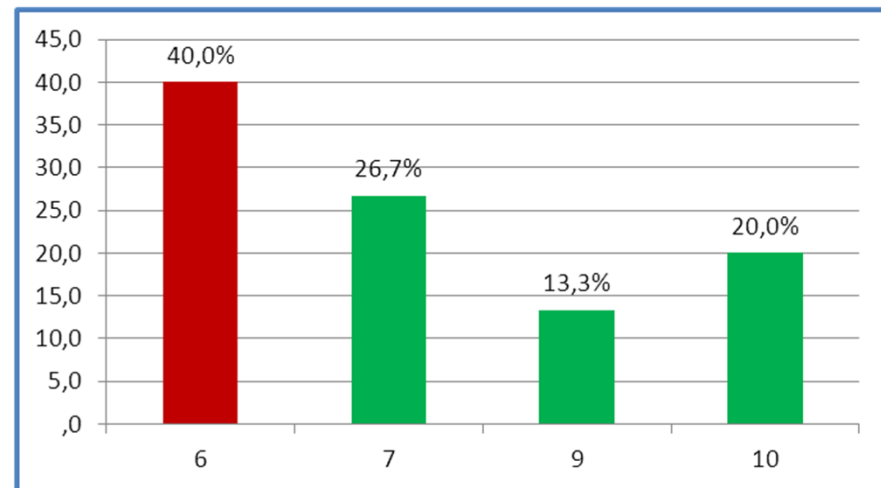
17. Té la sensació d'estar en bones mans?



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



19. Recomanaria aquest centre a un familiar o amic?

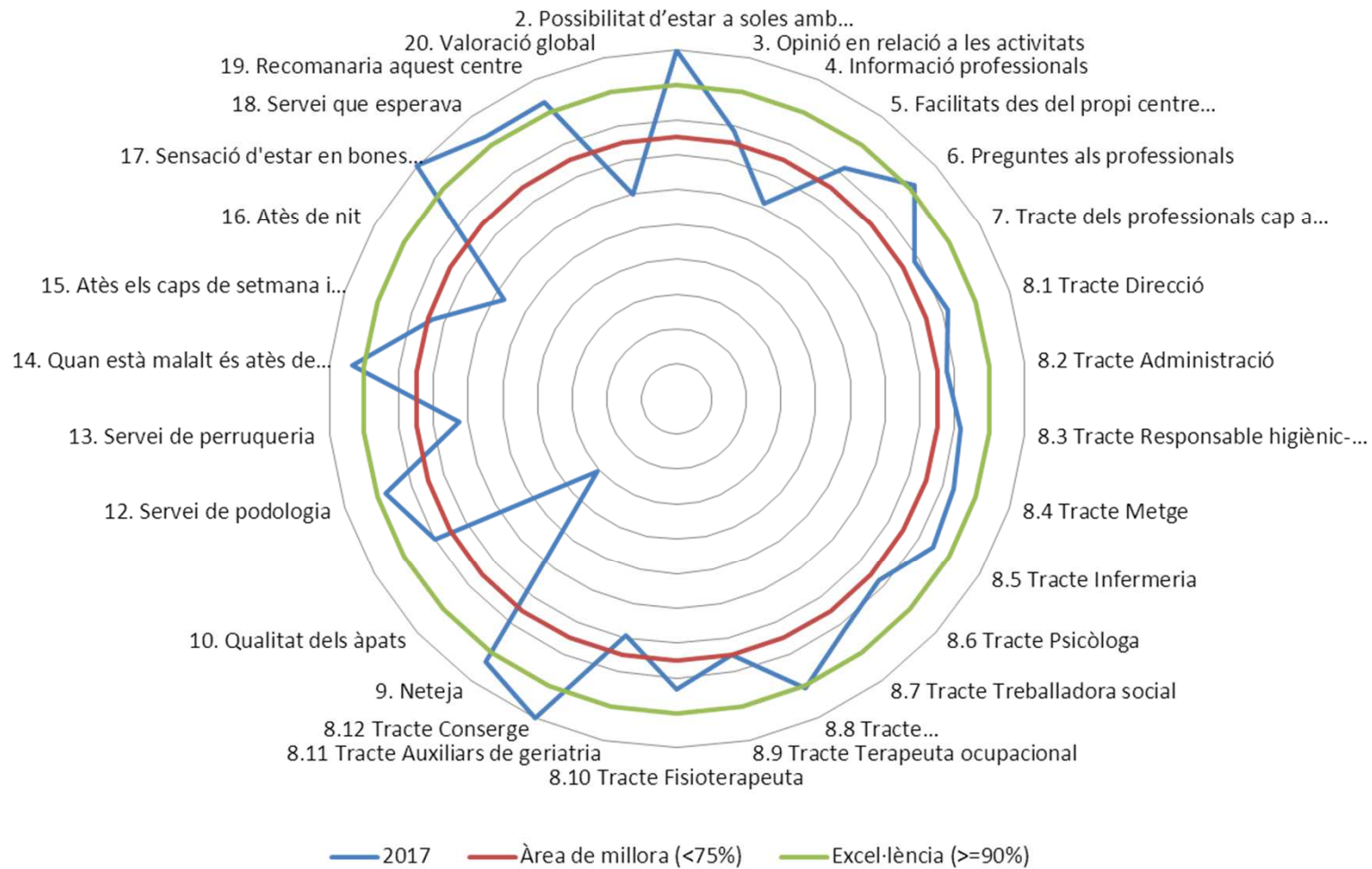


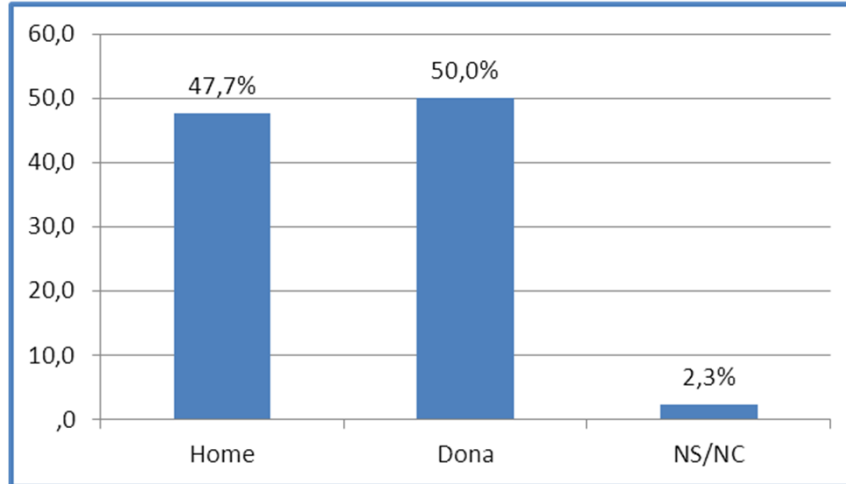
20. Quina és la seva valoració global del centre?

Más afecto en el personal.
La comida.
Mejorar cocina.
Que el personal gerocultor sea más porque dos o tres para duchar, vestir y dar de comer a 20 o 25 es poco.
Muchos trabajadores me tratan bien como personas que somos, hay dos que nos tratan muy mal.
No, eso es cosa de los profesionales del centro.
La calidad de la comida malísima. El fin de semana y por la noche falta personal.
Las comidas.

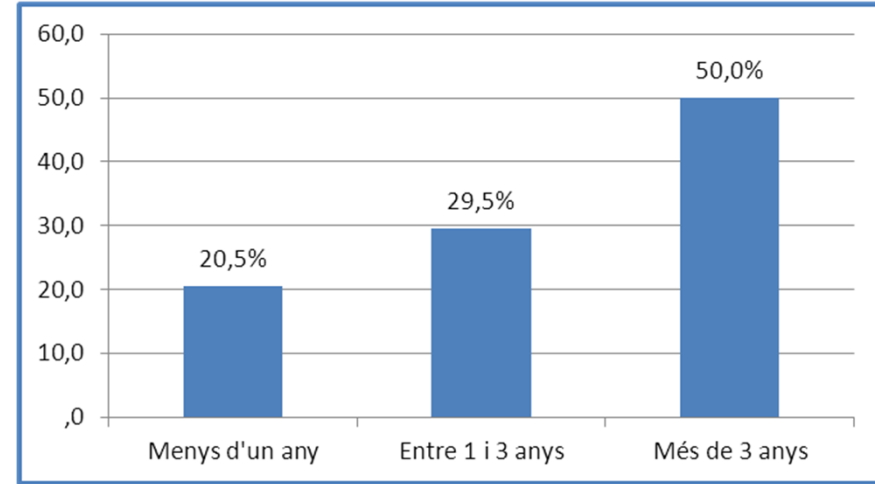
PREGUNTA RESUMIDA ENQUESTA USUARIS RESIDENCIA COLLBLANC	2016	2017
2. Possibilitat d'estar a soles amb el seu familiar	100,0%	100,0%
3. Opinió en relació a les activitats	75,0%	78,6%
4. Informació professionals	75,0%	61,5%
5. Facilitats des del propi centre (informes, ambulància..etc.)	100,0%	81,8%
6. Preguntes als professionals	100,0%	91,7%
7. Tracte dels professionals cap a vostè	75,0%	78,6%
8.1 Tracte Direcció	75,0%	81,8%
8.2 Tracte Administració	75,0%	77,8%
8.3 Tracte Responsable higiènic-sanitari	100,0%	81,8%
8.4 Tracte Metge	75,0%	83,3%
8.5 Tracte Infermeria	75,0%	84,6%
8.6 Tracte Psicòloga	75,0%	77,8%
8.7 Tracte Treballadora social	100,0%	81,8%
8.8 Tracte Dinamitzadora/animadora	75,0%	90,9%
8.9 Tracte Terapeuta ocupacional	75,0%	75,0%
8.10 Tracte Fisioterapeuta	75,0%	83,3%
8.11 Tracte Auxiliars de geriatria	75,0%	69,2%
8.12 Tracte Conserge	100,0%	100,0%
9. Neteja	100,0%	92,9%
10. Qualitat dels àpats	25,0%	30,8%
11. Servei de manteniment i reparacions	100,0%	80,0%
12. Servei de podologia	25,0%	87,5%
13. Servei de perruqueria	75,0%	62,5%
14. Quan està malalt és atès de seguida	75,0%	93,3%
15. Atès els caps de setmana i dies festius	75,0%	73,3%
16. Atès de nit	75,0%	57,1%
17. Sensació d'estar en bones mans	75,0%	100,0%
18. Servei que esperava	100,0%	92,9%
19. Recomanaria aquest centre	100,0%	92,9%
20. Valoració global	75,0%	60,0%
Mitjana valoració global	8,00	7,47

Usuaris Residència Collblanc 2017

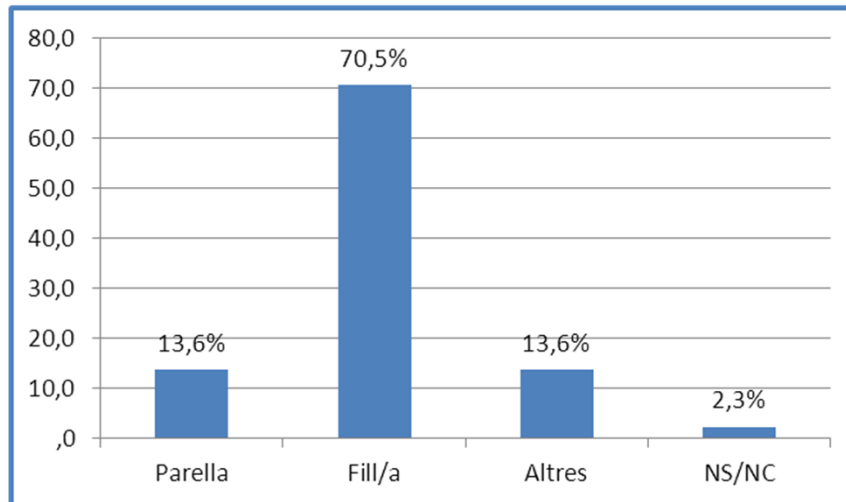




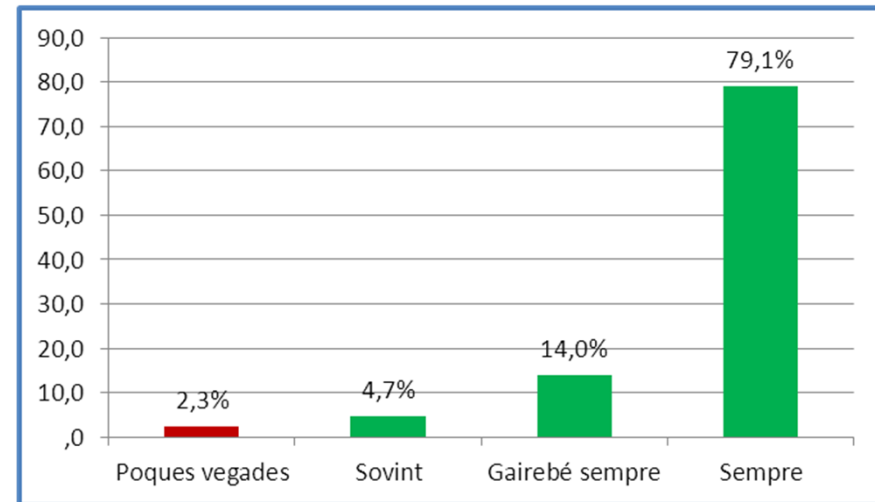
Sexe



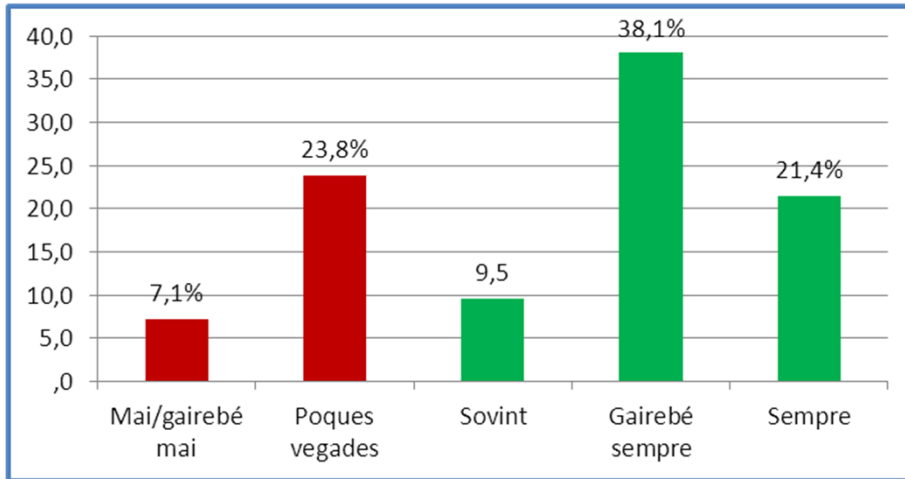
1. Quant temps fa que el seu familiar està en aquest centre?



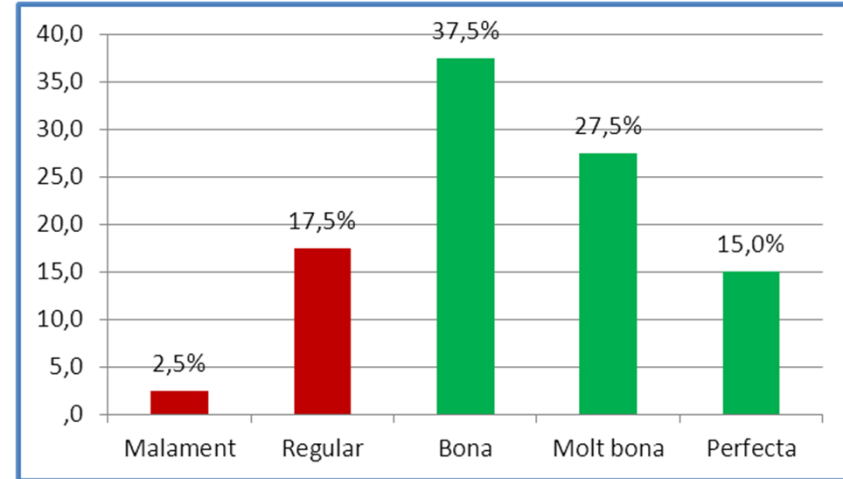
2. Quin és el seu vincle amb l'usuari del centre?



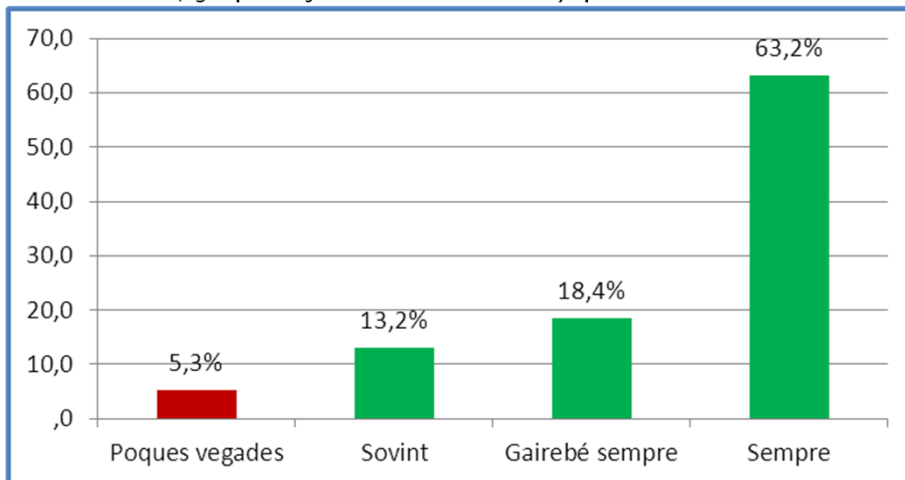
3. Quan ve a visitar el seu familiar, té possibilitat d'estar a soles amb ell?



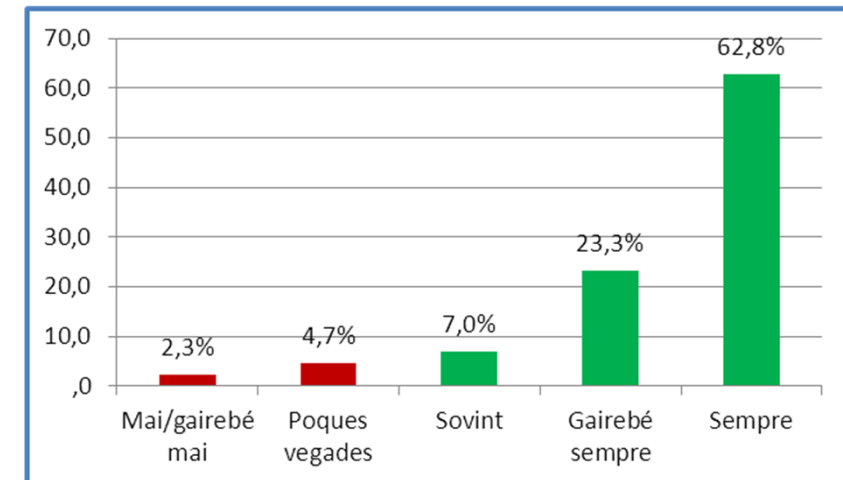
4. Considera que està informat de les activitats (psicoeducatives, festivitats, grups d'ajuda a familiars..etc.) que es realitzen al centre?



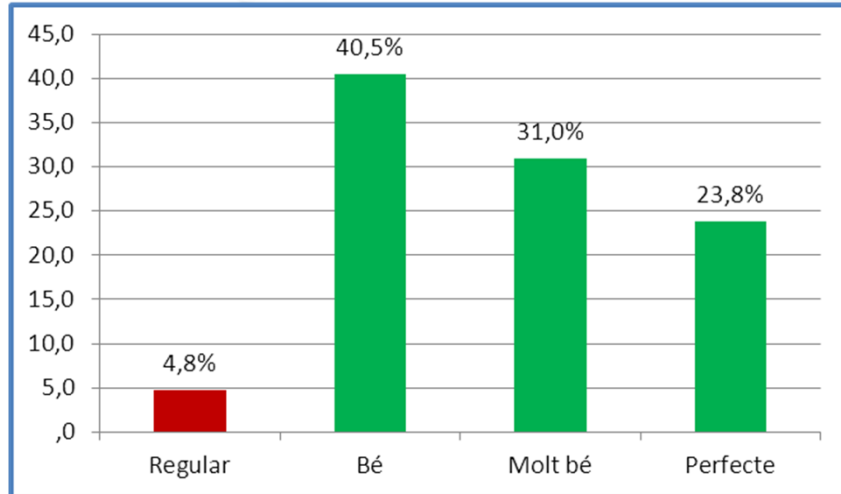
5. Com considera la informació que li proporcionen habitualment els professionals?



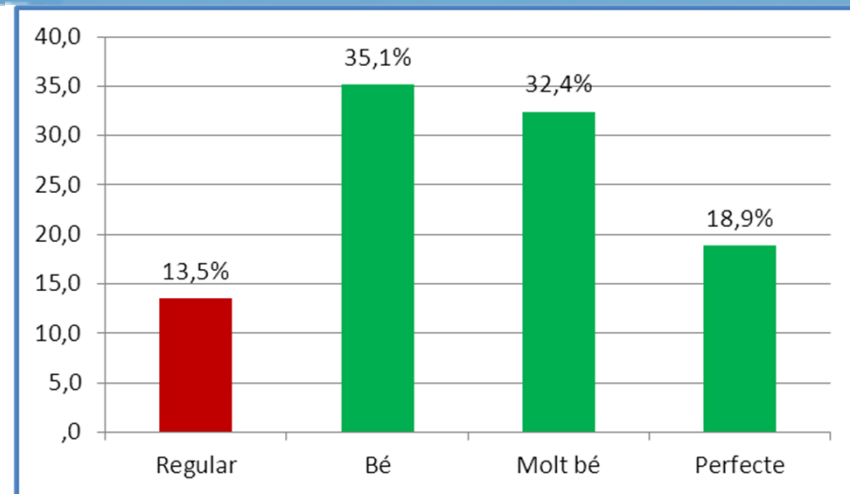
6. Si el seu familiar ha de fer algun tràmit fora de la residència li donen facilitats des del propi centre (informes, ambulància..etc.)?



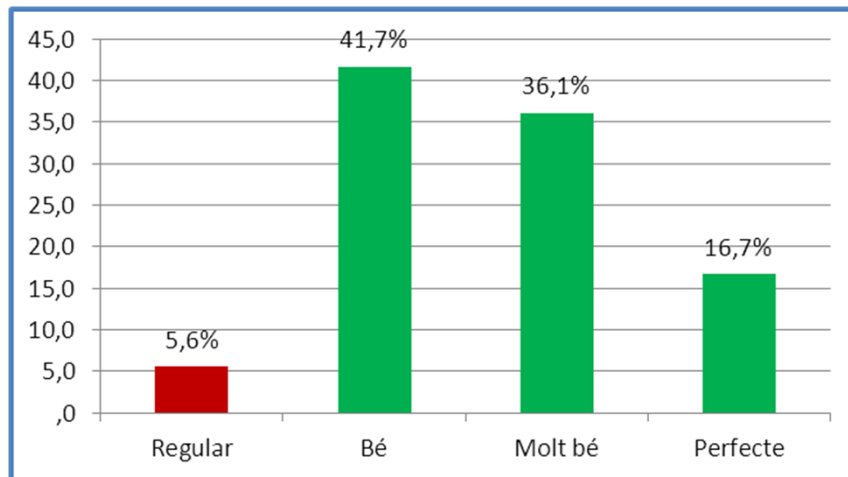
7. Pot fer tots les preguntes que desitja als professionals del centre?



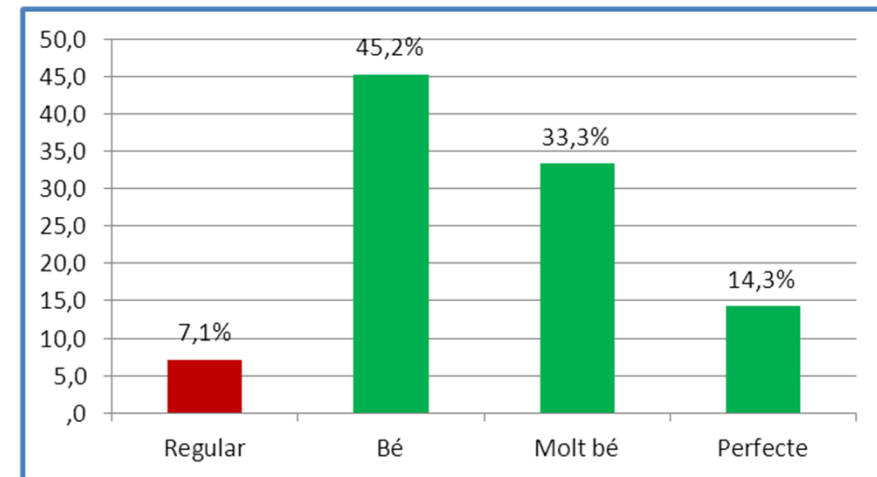
8. Com considera el tracte dels professionals cap a vostè?



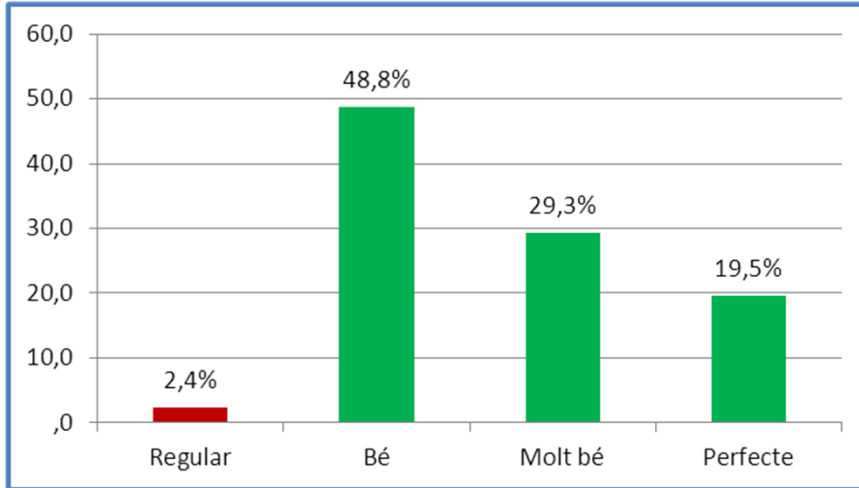
9.1 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Direcció



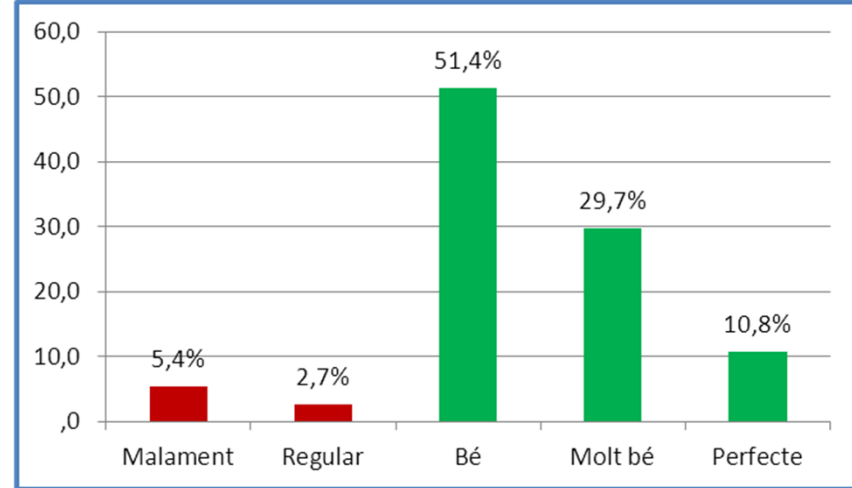
9.2 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Administració



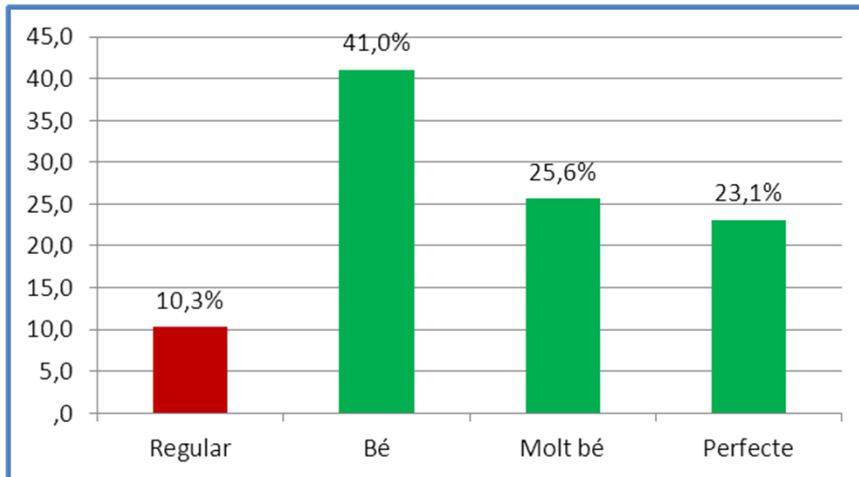
9.3 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Responsable higiènic-sanitari



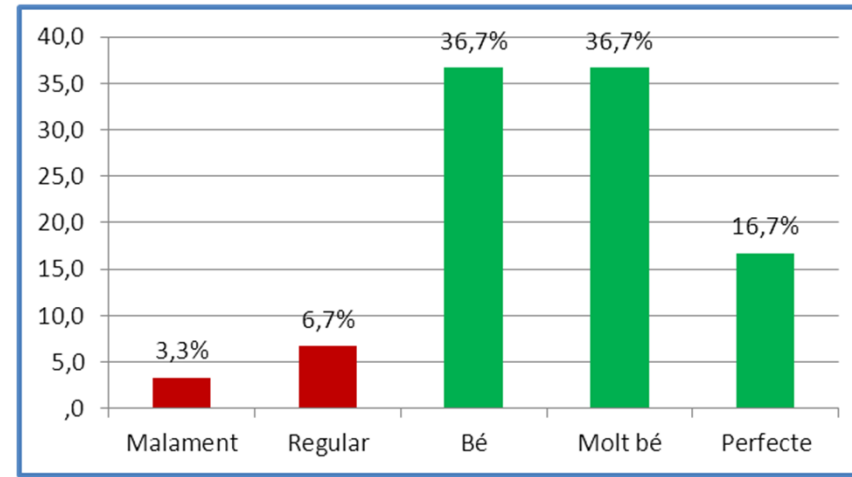
9.4 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Metge



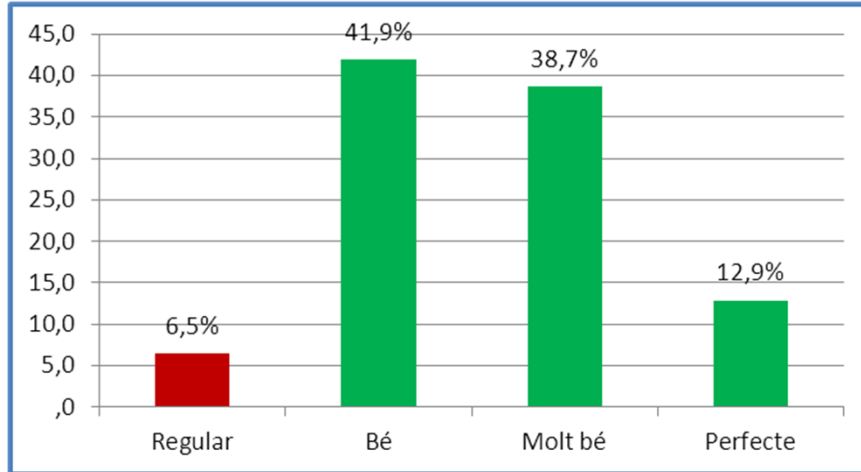
9.5 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Infermeria



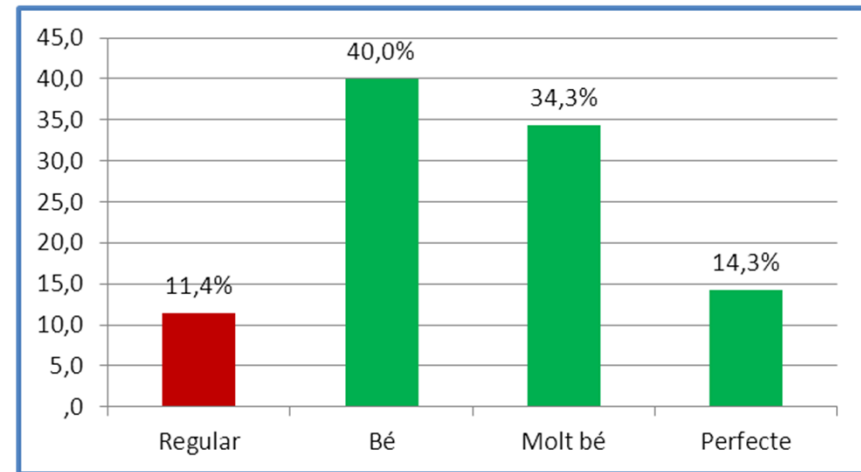
9.6 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Psicòloga



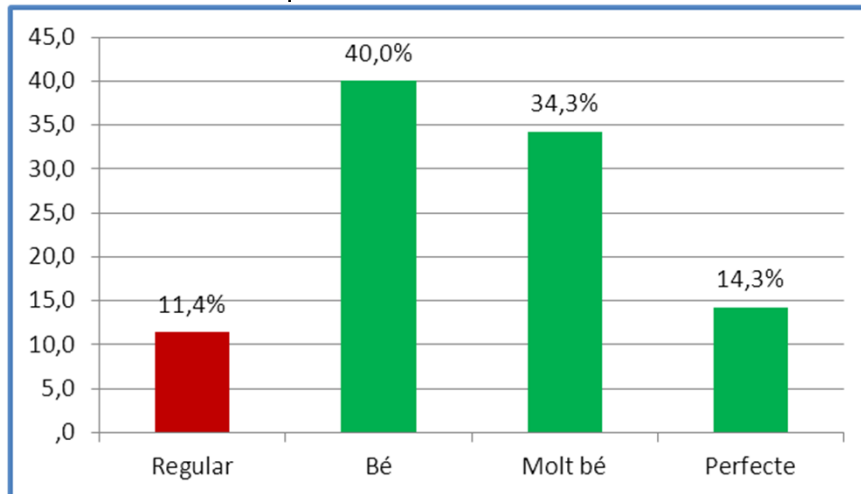
9.7 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Treballadora/assistent social



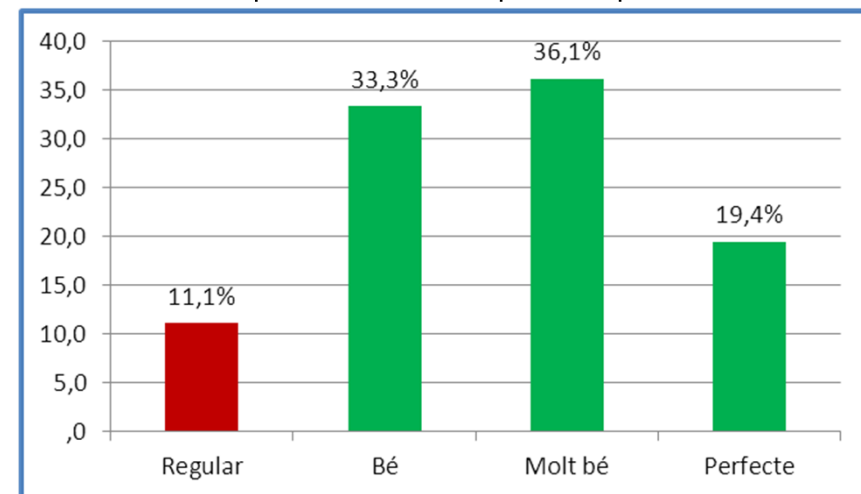
9.8 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Dinamitzadora-animadora



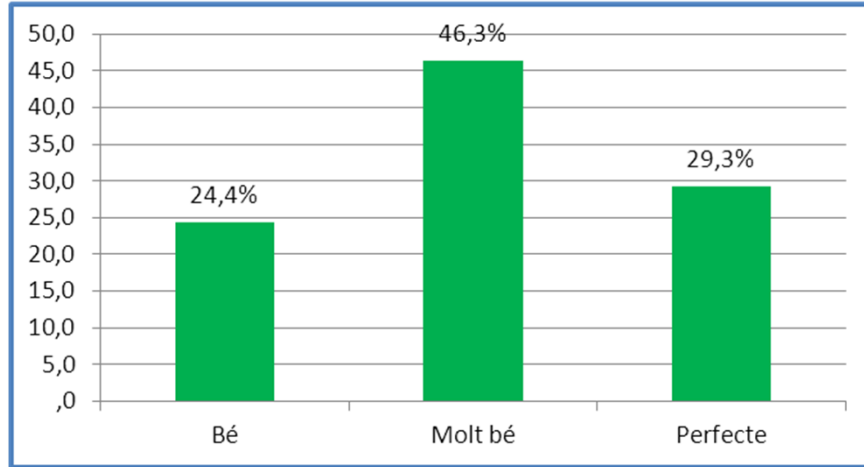
9.9 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Terapeuta ocupacional



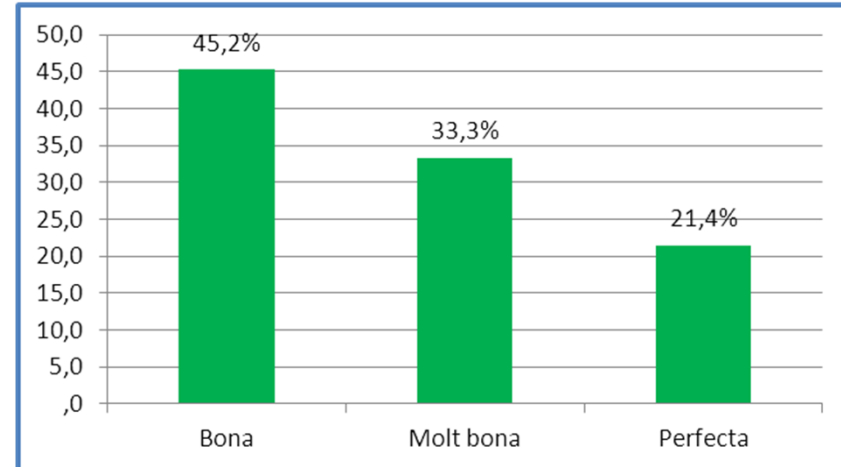
9.10 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Fisioterapeuta



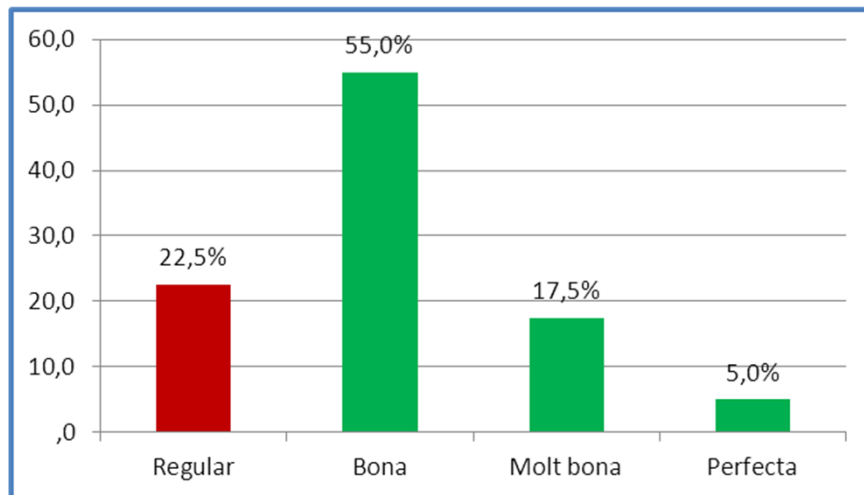
9.11 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Auxiliars de geriatría



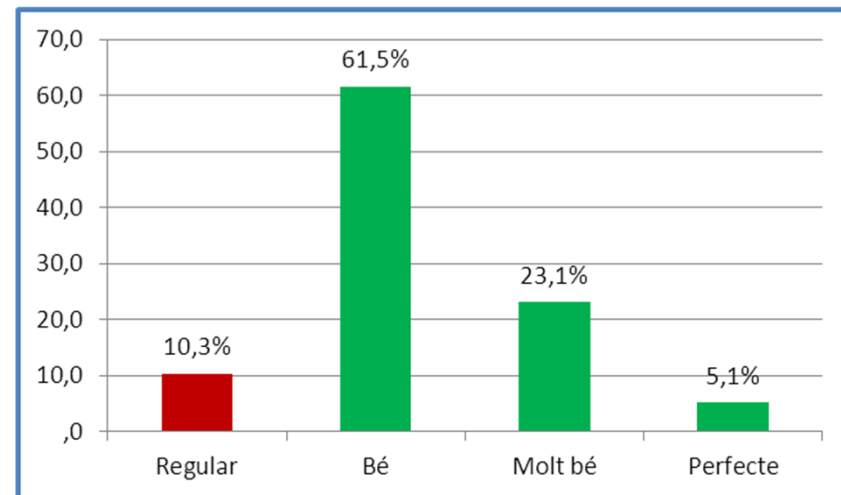
9.12 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Conserge



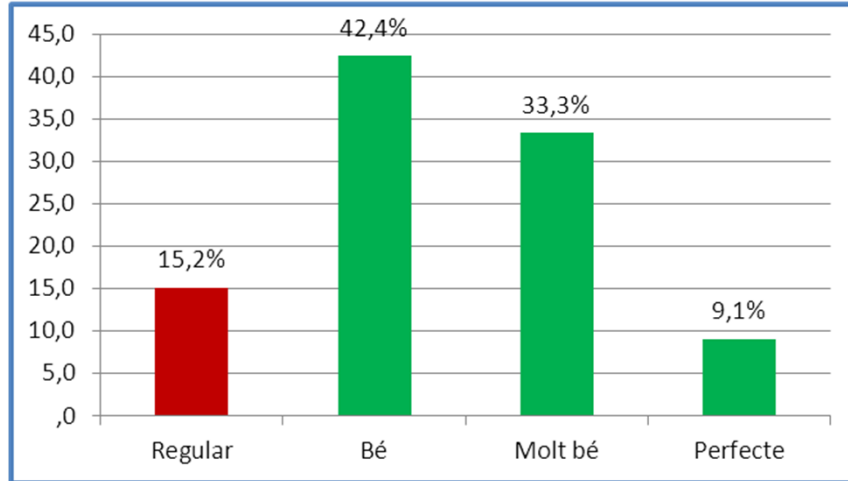
10. Quina valoració fa de la neteja del centre?



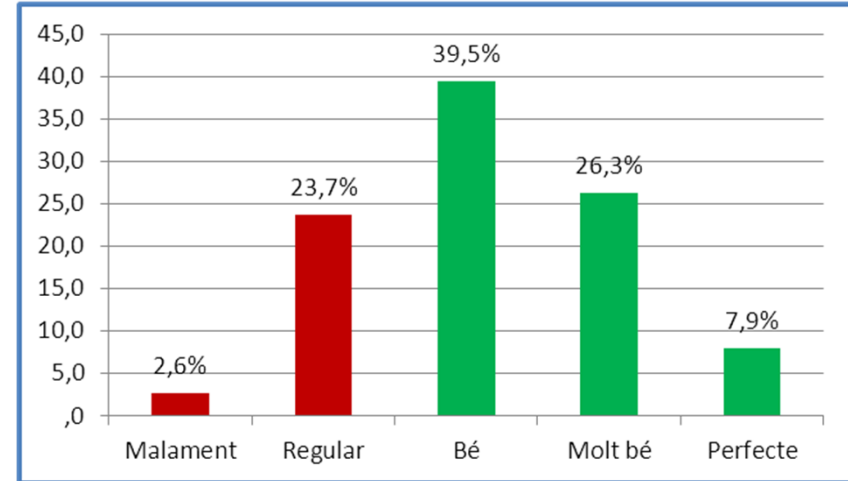
11. Quina opinió li mereix la qualitat dels àpats que li ofereixen al seu familiar?



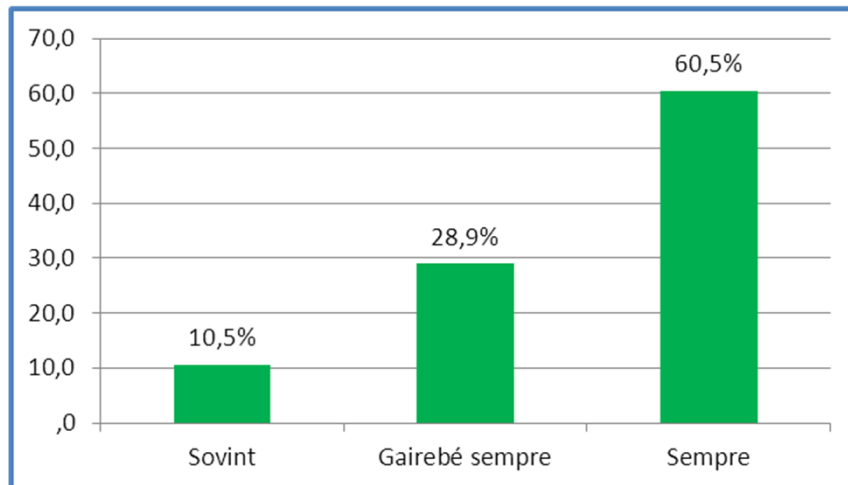
12. Què opina del servei de manteniment i reparacions del centre?



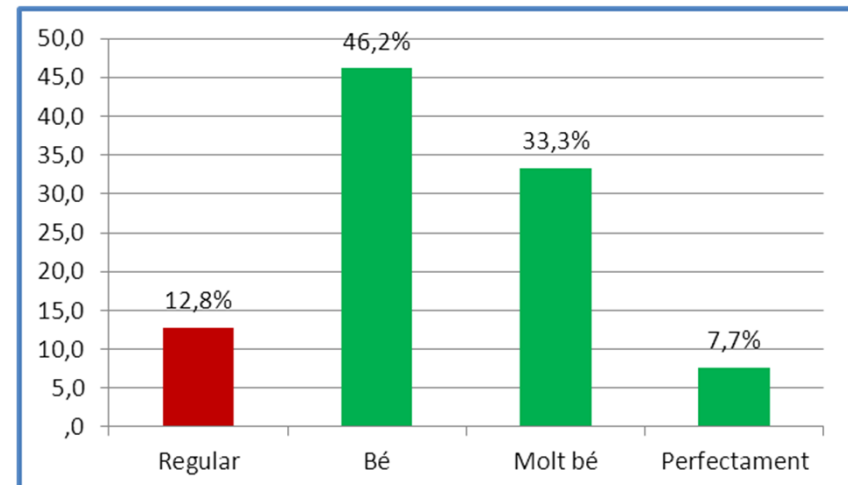
13. Com valora el servei de podologia?



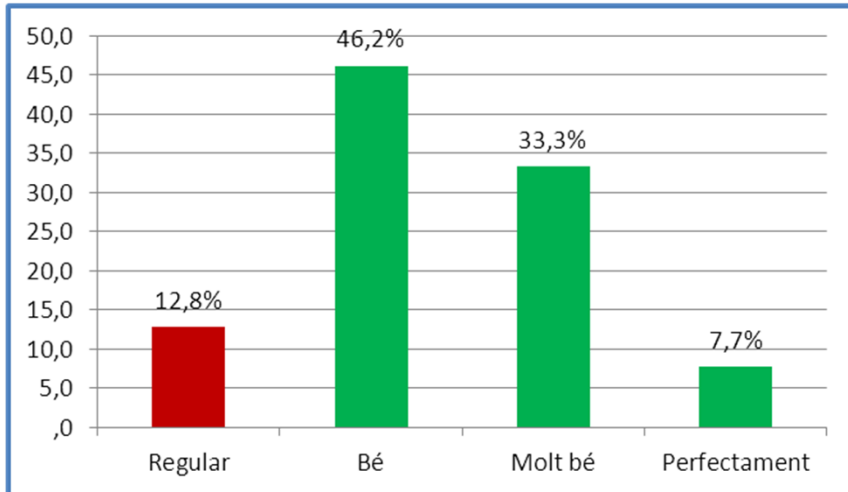
14. Com valora el servei de perruqueria?



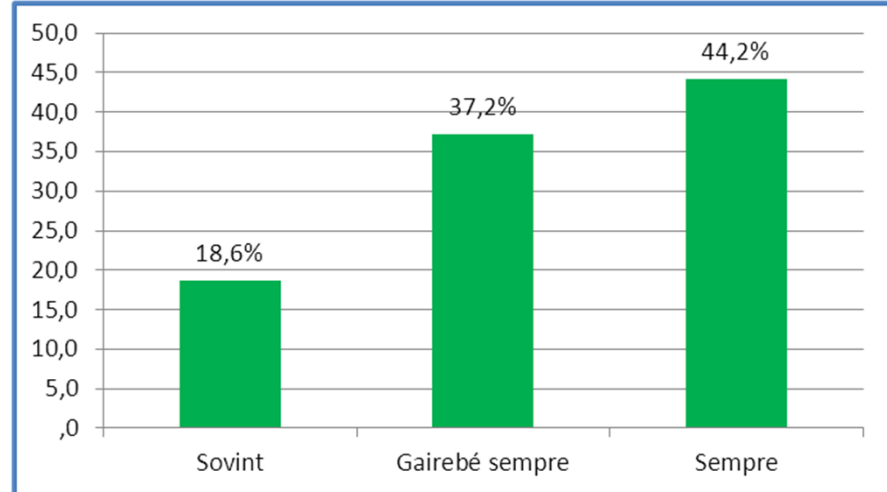
15. Considera que, quan està malalt, el seu familiar és atès de seguida?



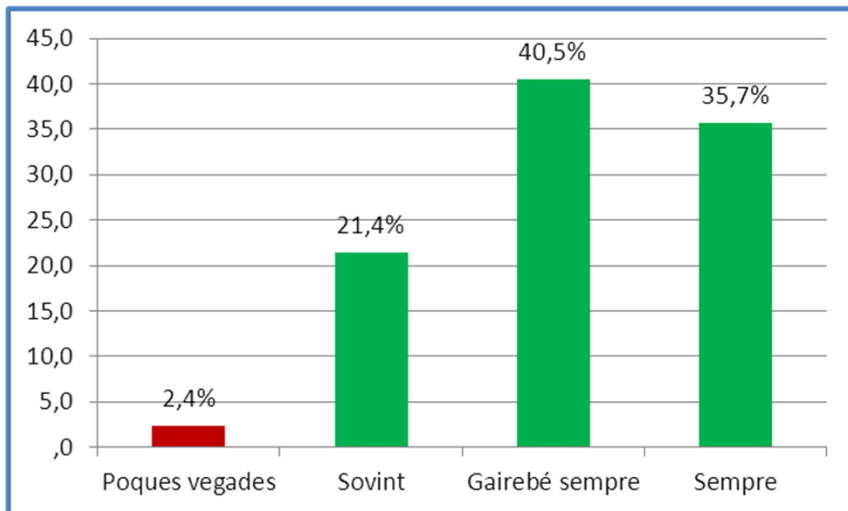
16. Com valora que és atès el seu familiar els caps de setmana i dies festius?



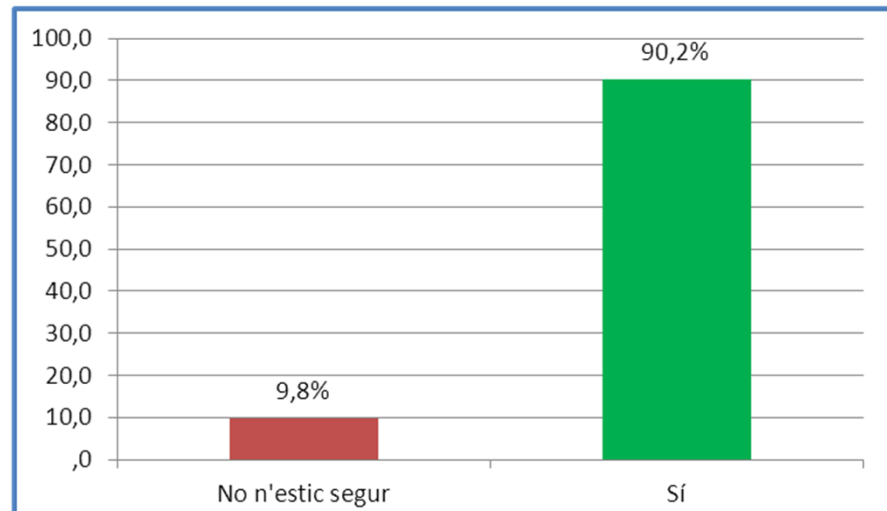
17. Com valora que el seu familiar és atès de nit?



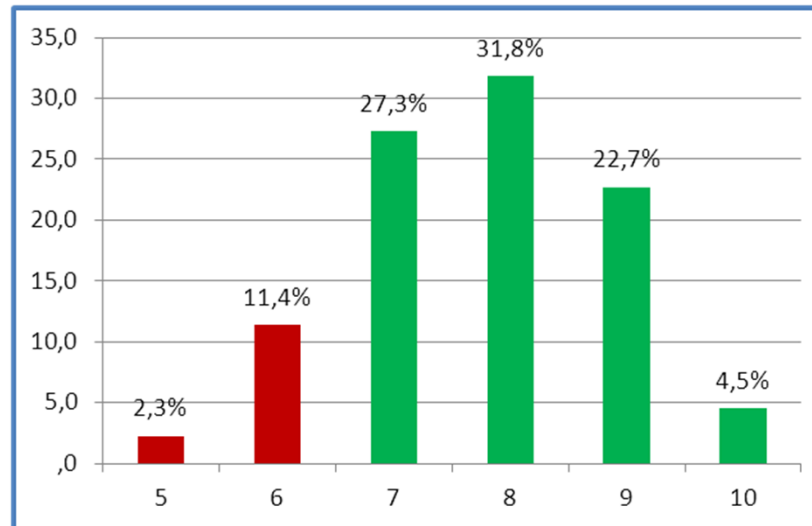
18. Considera que el seu familiar està en bones mans?



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



20. Recomanaria aquest centre a un familiar o amic?



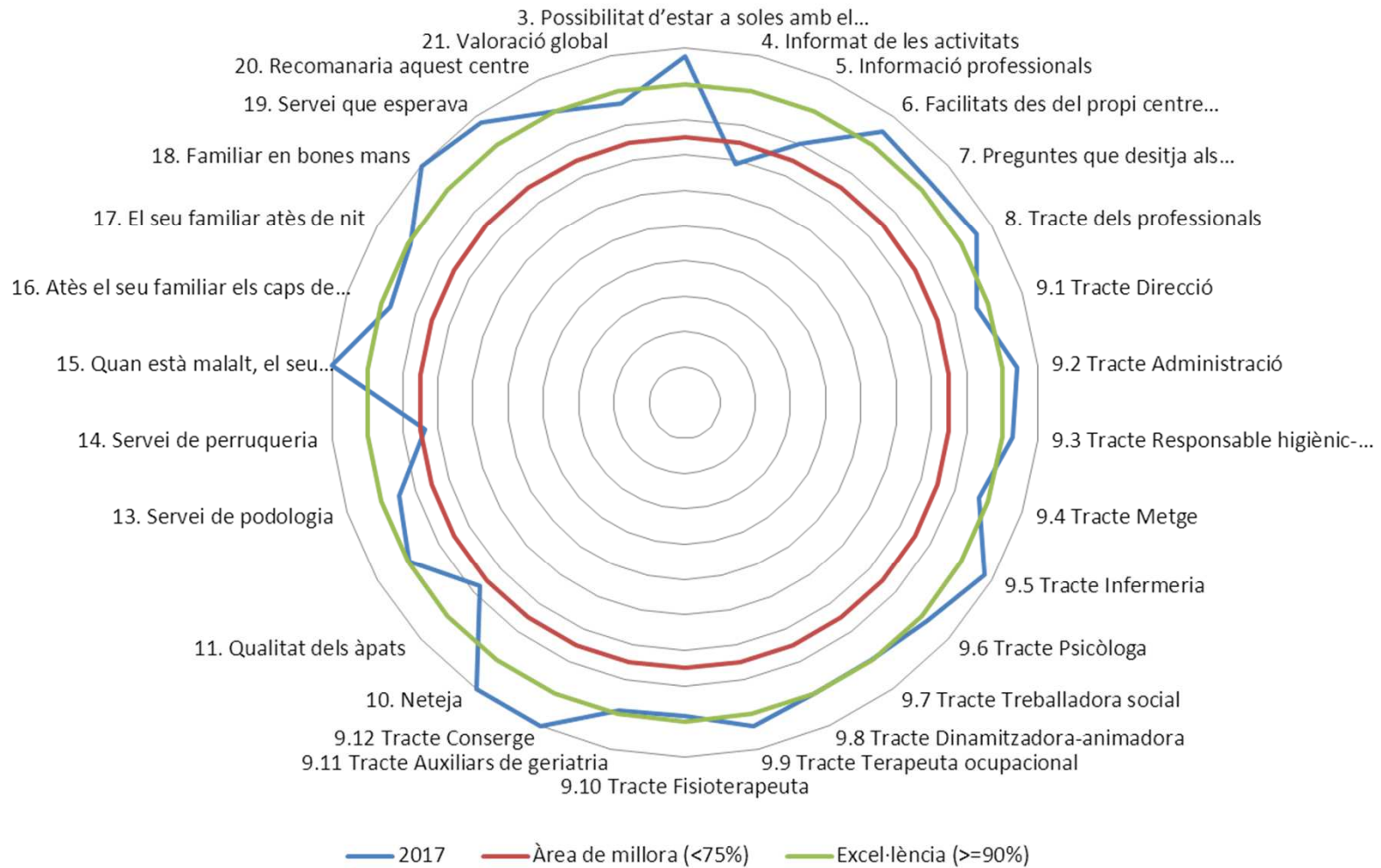
21. Quina és la seva valoració global del centre?

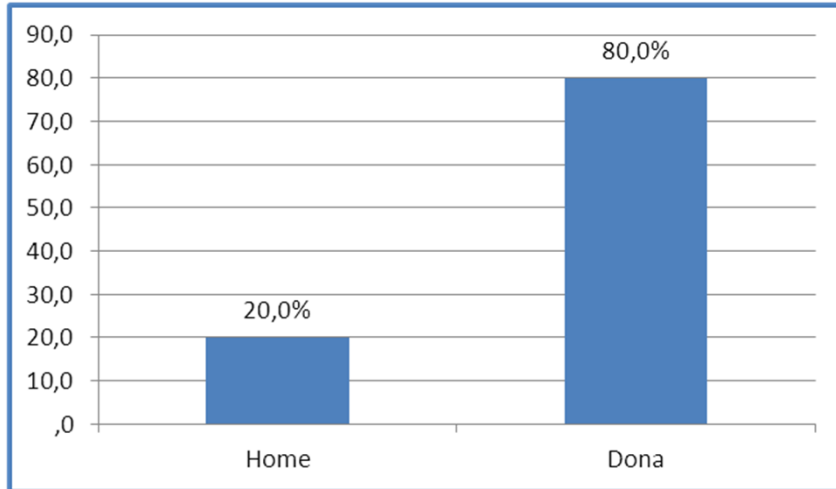
Soy muy exigente conmigo mismo y espero algo menos con los demás (soy tolerante). Me cuesta poner perfecto pero siendo sincero conmigo mismo lo merecen.
Vull fer constar que estem molt contents amb el centre i els professionals que hi treballen. Moltes gràcies per tot.
Todo se puede mejorar.
Quizás necesitaría más personal auxiliar de geriatría.
El fisioterapeuta debería pasar por las habitaciones de los pacientes que no pueden bajar.
Los triturados no vienen siempre en buenas condiciones, o demasiado espeso y con grumos o demasiado líquido. Debido a la falta de personal se nota la presión con la que trabajan los colaboradores y sin duda recae en el cuidado de los enfermos.
El cambio frecuente de auxiliares perjudica la atención del usuario.
Creo que hace falta personal a la hora de la comida (en la 3ª Planta).
Falta més informació de l' estat del pacient i pautes a seguir per part dels professionals del centre.
Los fines de semana cuando hay solo 3 chicas a veces cambian algo como baberos y cojines o hay que esperar demasiado para el lavabo. Pero en general bien.
Me reservo la opinión de momento.
La pregunta 17 depende de quien esté 4 o 2.
Encara que fa RHB necessita més mobilitzacions i més temps.
Instruir más a los auxiliares de noche (más cariño).
Els caps de setmana faltaria personal per agilitzar la feina.
S' hauria d' evitar que en ocasions manquen subministraments bàsics, com tovallons, culleres o fins i tot algun cap de setmana personal.
Que tuviera un jardín para que pudiera pasear con plantas y bancos para sentarse y que se le hiciera más amena la estancia. Una TV en la habitación (no es imprescindible) ¡Pero el jardín sí que lo veo necesario!

A menudo se nota la escasez de personal auxiliar y en algunos casos poco experto.
Se pierde y estropea ropa en lavandería, ruego mayor control. Gracias.
A menudo falta de personal en la planta.
Cuando mi familiar lleve más tiempo quizás lo haga.
Crec que no hi ha un bon control sobre el seu vestuari (per ex. a l' hivern li continuaven calçant amb sandàlies d' estiu. En ocasions no porta la roba planxada, pantalons molt arrugats). Pensem que per algunes peces caldria un servei de planxa. Segona vegada també hem anat per recollir-lo i portar-lo fora a dinar i quan hem arribat no sabien res i, evidentment, havíem avisat abans.
Continueu així. Moltes felicitats per la feina.

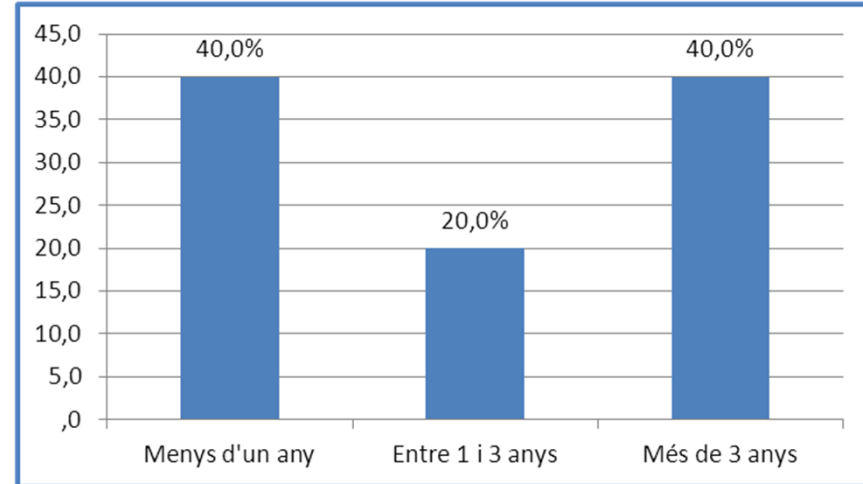
PREGUNTA RESUMIDA ENQUESTA FAMILIARS RESIDENCIA COLLBLANC	2016	2017
3. Possibilitat d'estar a soles amb el seu familiar	92,1%	97,7%
4. Informat de les activitats	81,6%	69,0%
5. Informació professionals	76,9%	80,0%
6. Facilitats des del propi centre (informes, ambulància..etc.)	87,5%	94,7%
7. Preguntes que desitja als professionals	94,9%	93,0%
8. Tracte dels professionals	95,0%	95,2%
9.1 Tracte Direcció	91,4%	86,5%
9.2 Tracte Administració	97,0%	94,4%
9.3 Tracte Responsable higiènic-sanitari	94,9%	92,9%
9.4 Tracte Metge	87,9%	87,2%
9.5 Tracte Infermeria	94,9%	97,6%
9.6 Tracte Psicòloga	93,9%	91,9%
9.7 Tracte Treballadora social	94,3%	89,7%
9.8 Tracte Dinamitzadora-animadora	89,3%	90,0%
9.9 Tracte Terapeuta ocupacional	88,9%	93,5%
9.10 Tracte Fisioterapeuta	88,5%	88,6%
9.11 Tracte Auxiliars de geriatria	100,0%	88,9%
9.12 Tracte Conserge	97,5%	100,0%
10. Neteja	95,0%	100,0%
11. Qualitat dels àpats	78,4%	77,5%
12. Servei de manteniment i reparacions	72,2%	89,7%
13. Servei de podologia	93,9%	84,8%
14. Servei de perruqueria	77,4%	73,7%
15. Quan està malalt, el seu familiar és atès de seguida	97,1%	100,0%
16. Atès el seu familiar els caps de setmana i dies festius	87,5%	87,2%
17. El seu familiar atès de nit	91,2%	89,3%
18. Familiar en bones mans	100,0%	100,0%
19. Servei que esperava	100,0%	97,6%
20. Recomanaria aquest centre	94,9%	90,2%
21. Valoració global	90,0%	86,4%
Mitjana valoració global	8,25	7,75

Familiars Residència Collblanc 2017

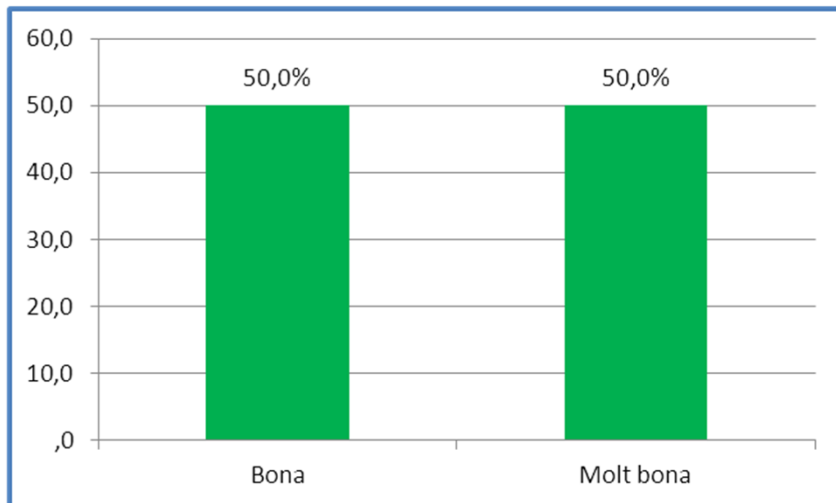




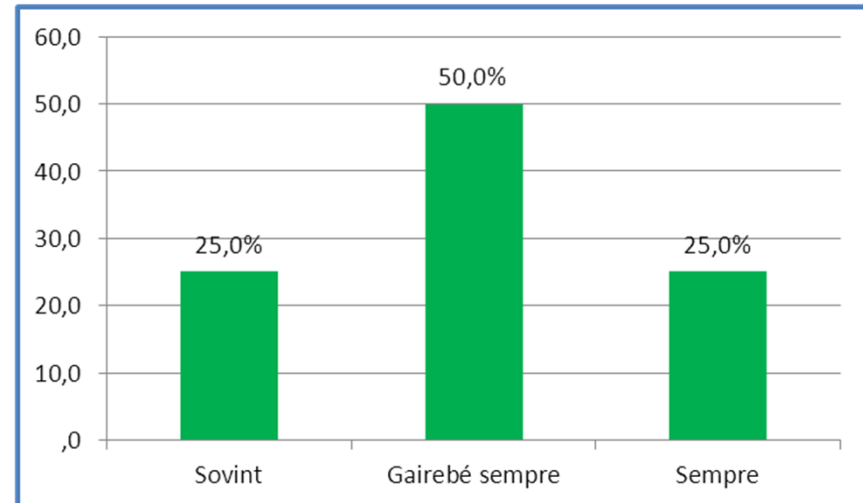
Sexe



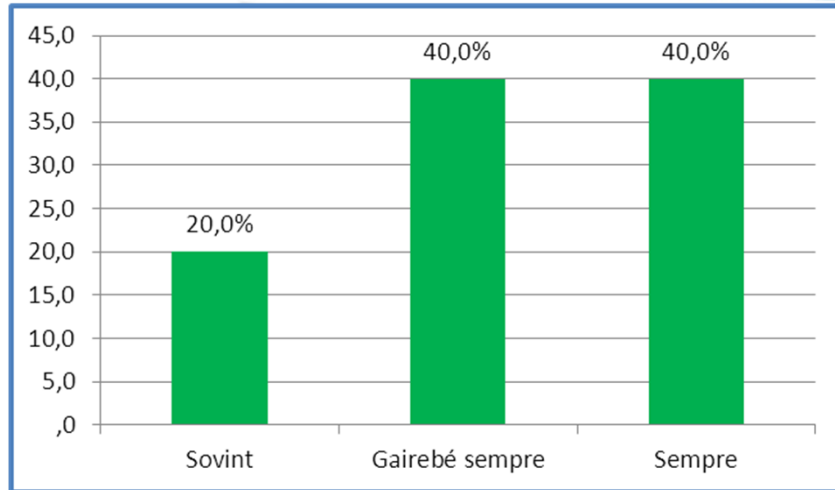
1. Quant temps fa que està en aquest centre?



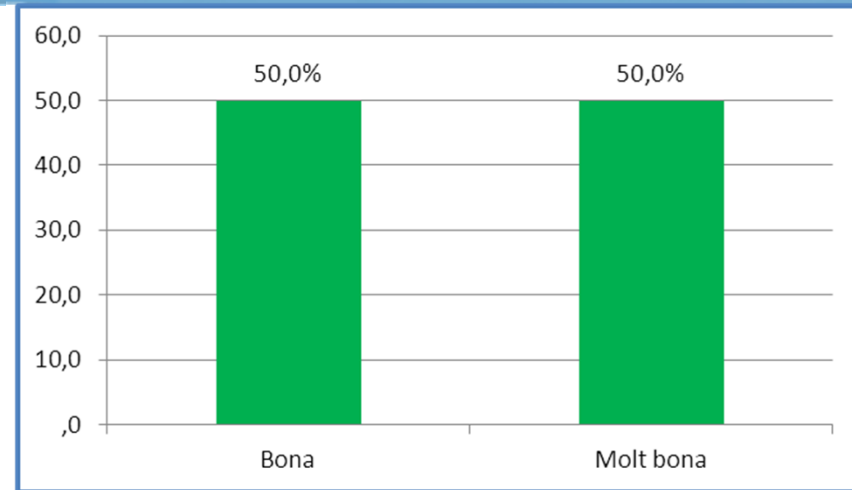
2. Com considera la informació que li proporcionen Habitualment els professionals?



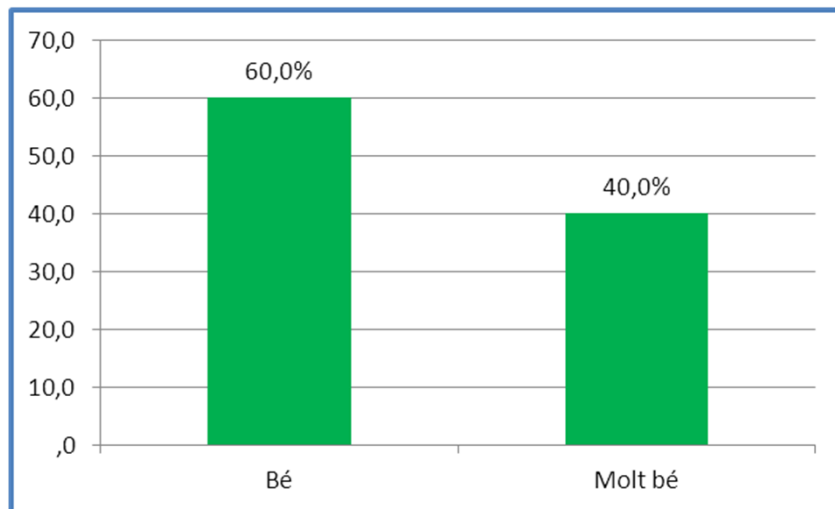
3. Li demanen opinió en relació a les activitats d'oci i animació que es realitzen al centre?



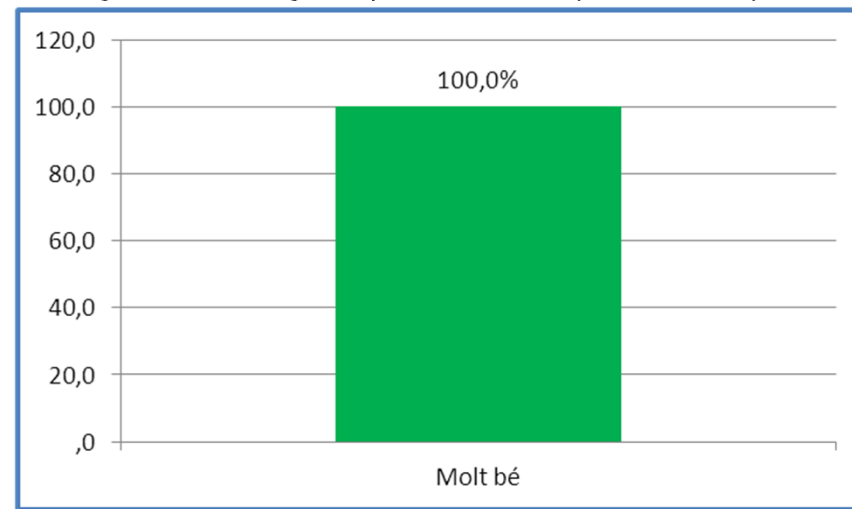
4. Pot fer tots les preguntes que desitja als professionals del centre?



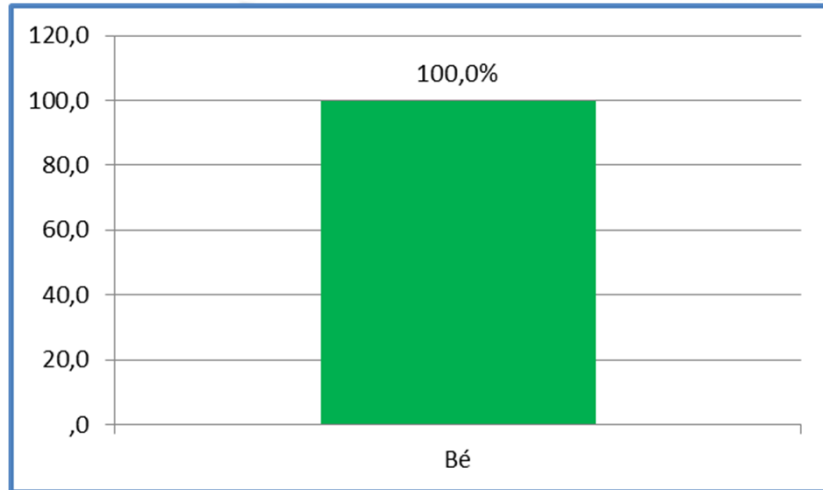
5. Com valora la col·laboració del centre quan té visites o seguiment amb algun especialista mèdic (informes..etc.)?



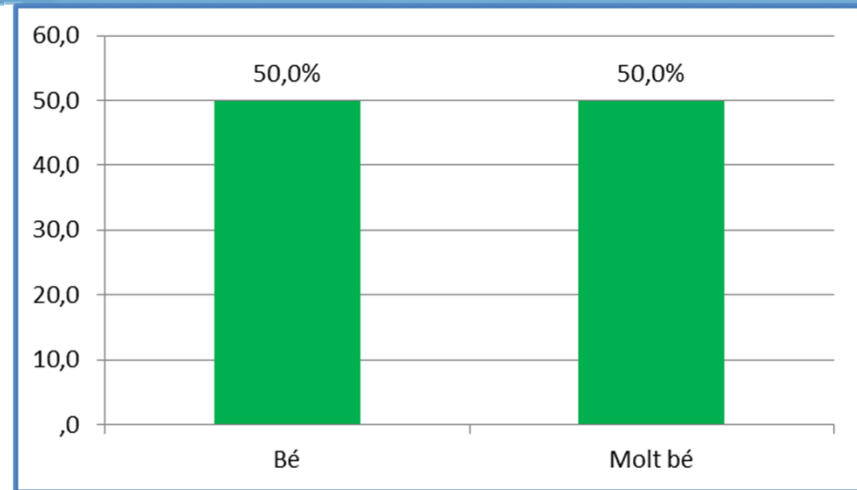
6. Com considera el tracte dels professionals cap a vostè?



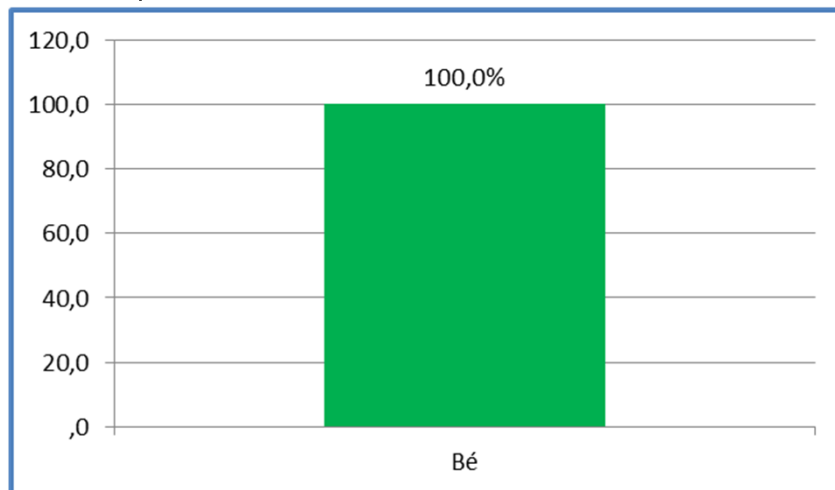
7.1 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Direcció



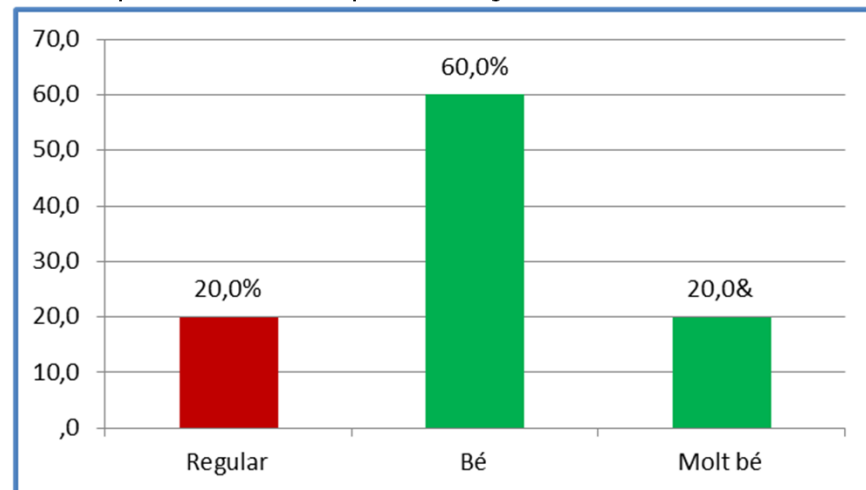
7.2 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Administració



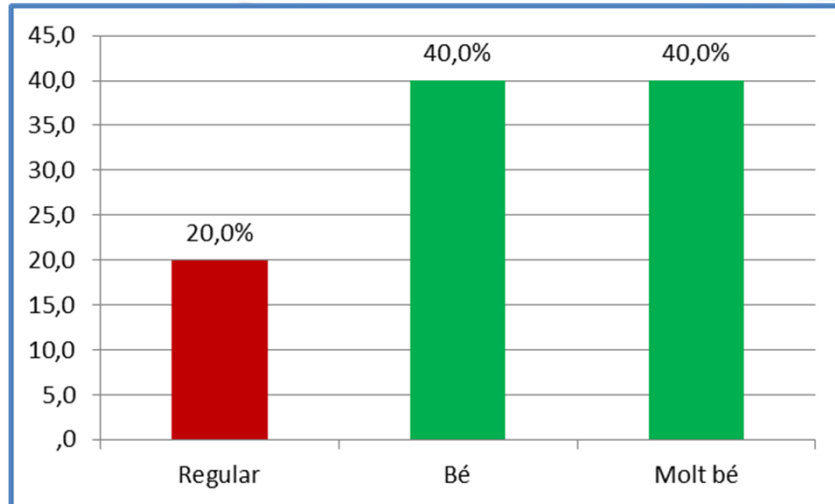
7.3 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Responsable higiènic-sanitari



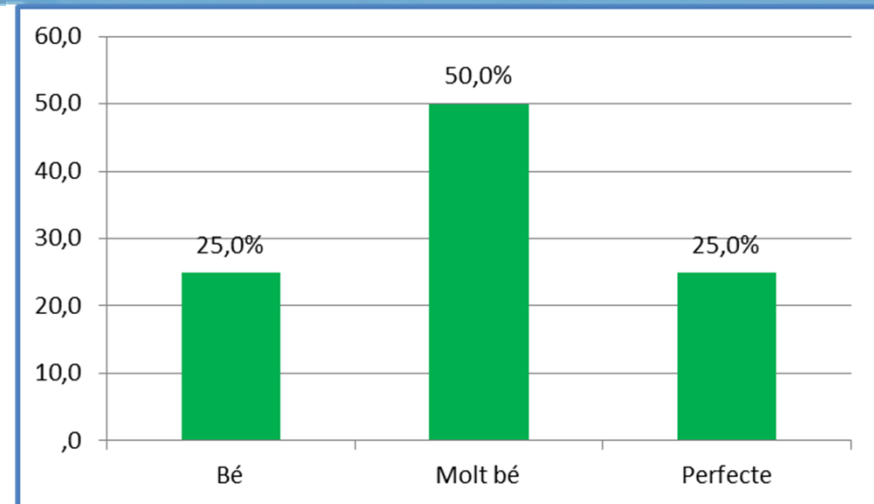
7.4 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Infermeria



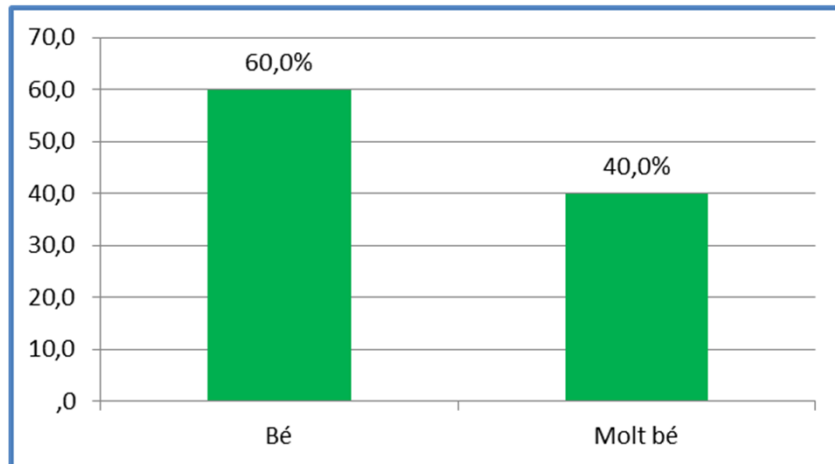
7.5 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Psicòloga



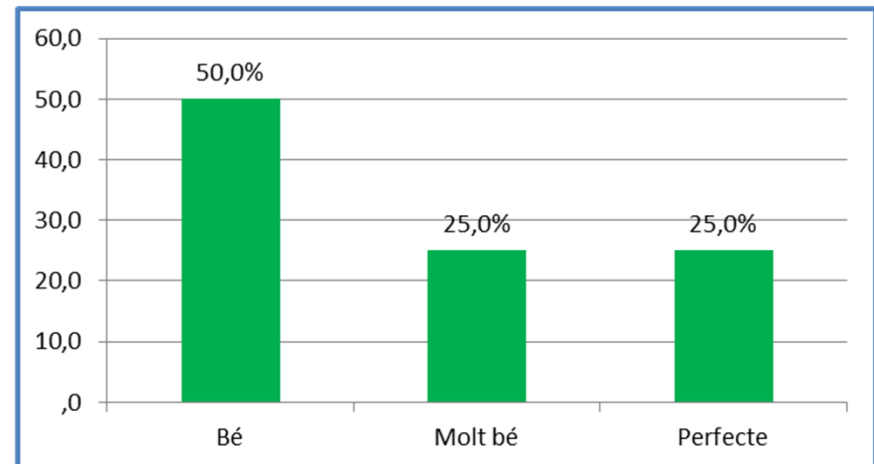
7.6 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Treballadora/assistenta social



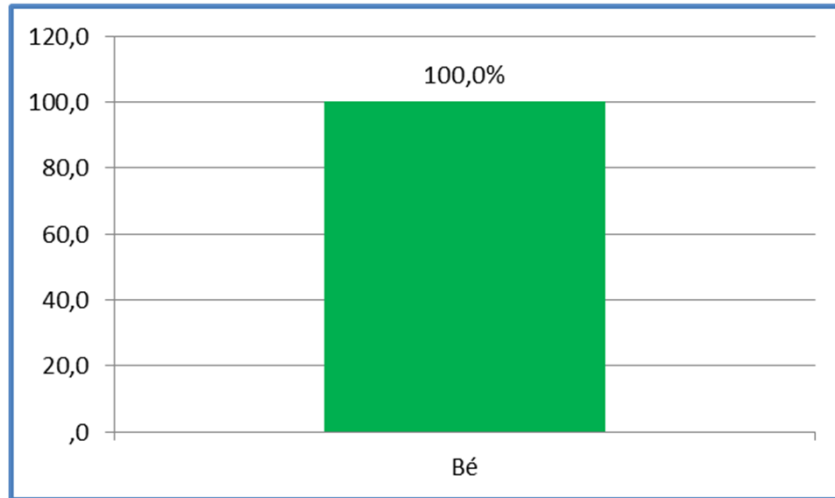
7.7 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Dinamitzadora/animadora



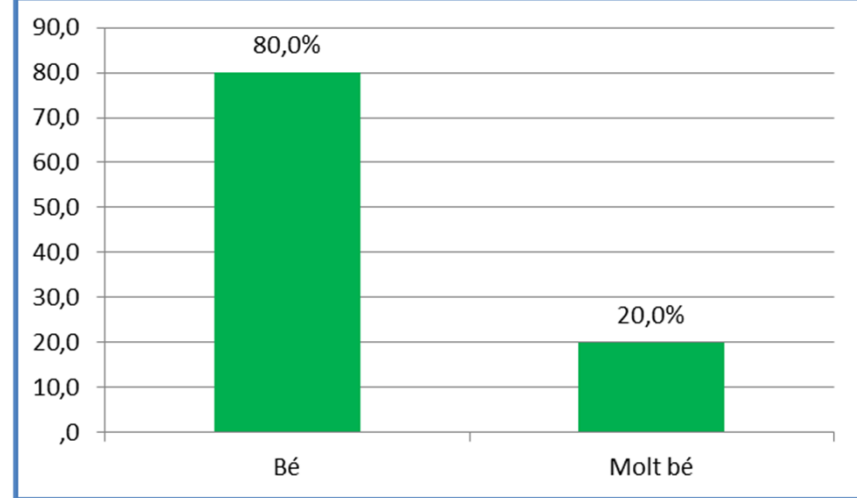
7.8 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Terapeuta ocupacional



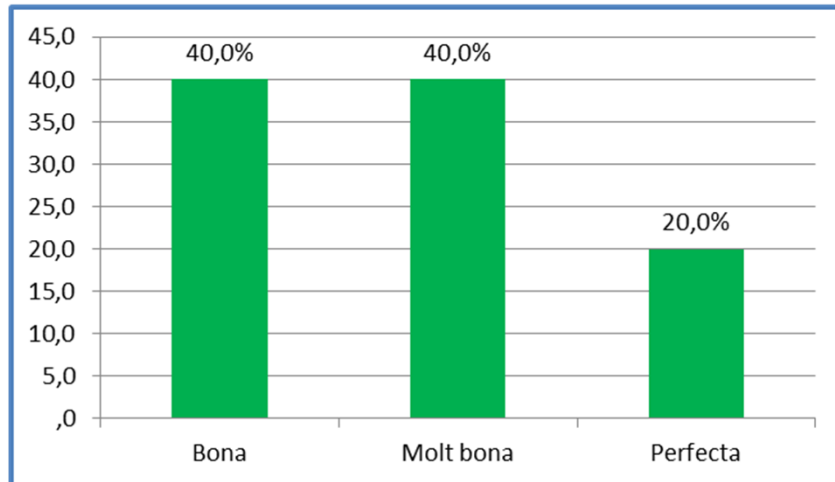
7.9 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Fisioterapeuta



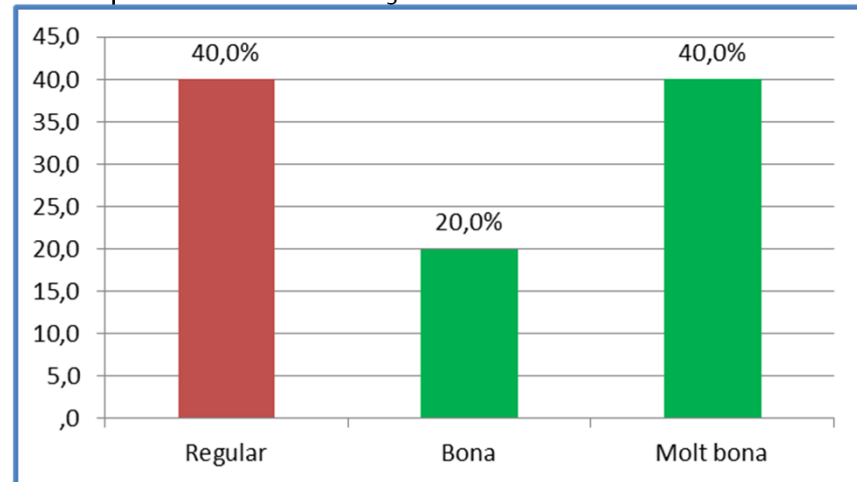
7.10 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Auxiliars de geriatria



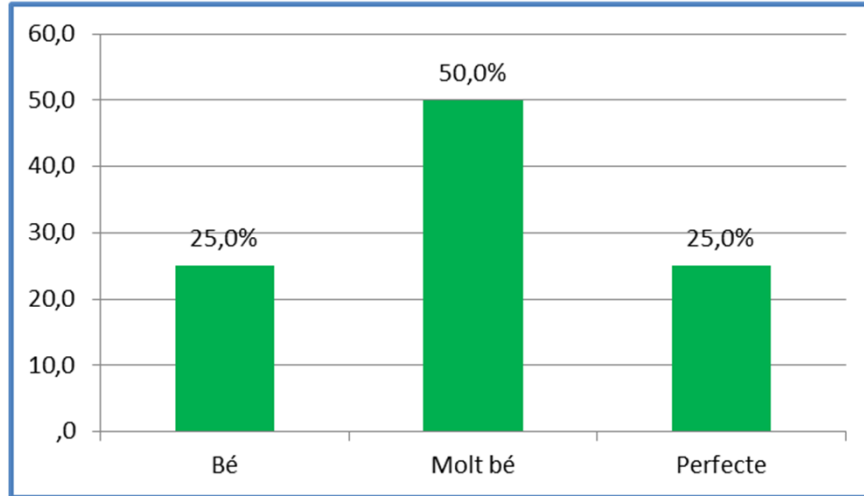
7.11 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Conserge



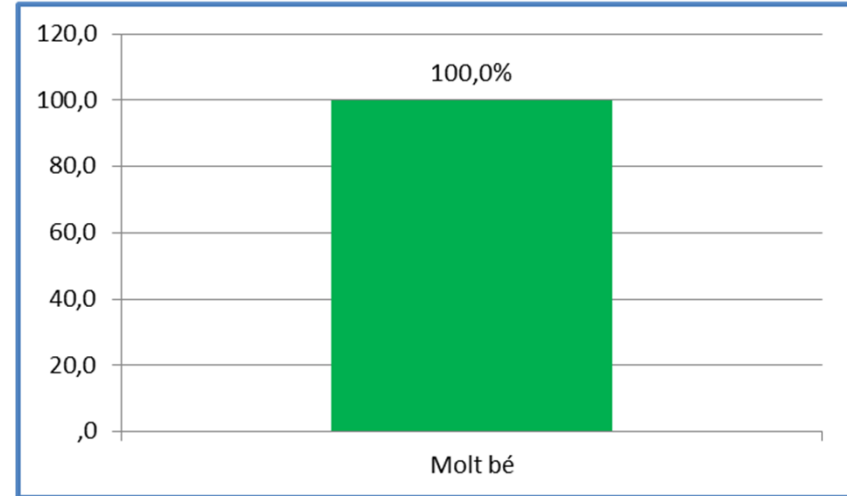
8. Quina valoració fa de la neteja del centre?



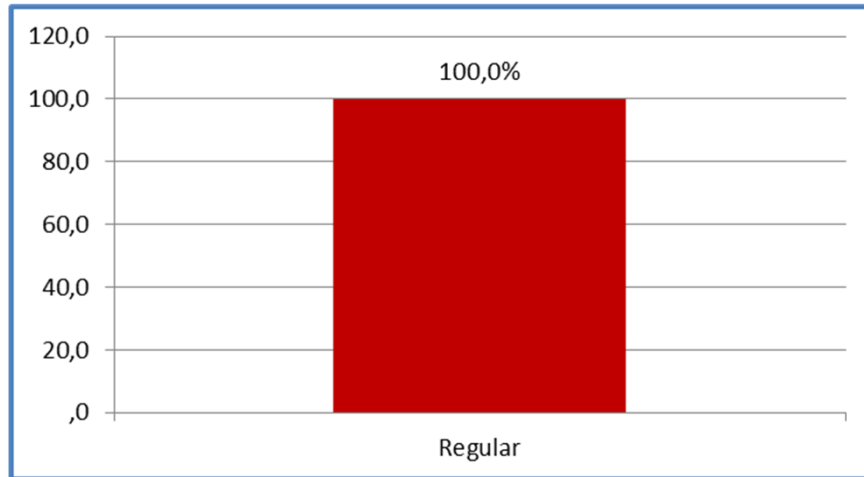
9. Quina opinió li mereix la qualitat dels àpats que li ofereixen?



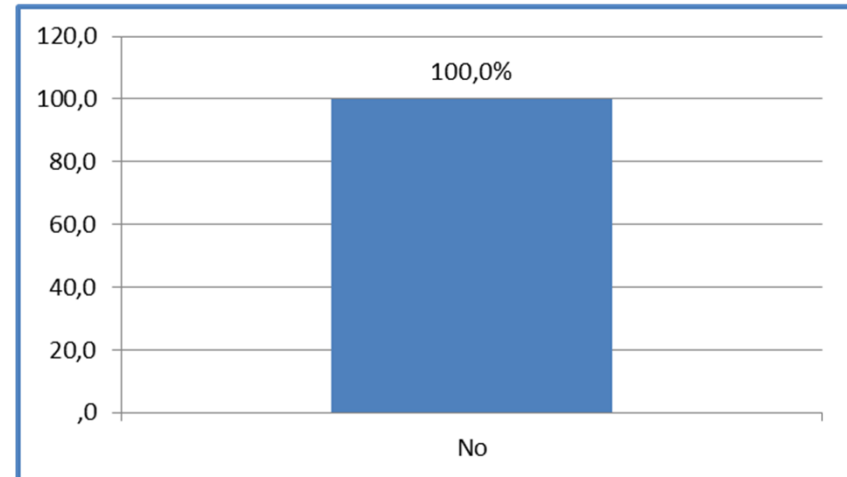
10. Què opina del servei de manteniment i reparacions del centre?



11. Com valora el servei de podologia?

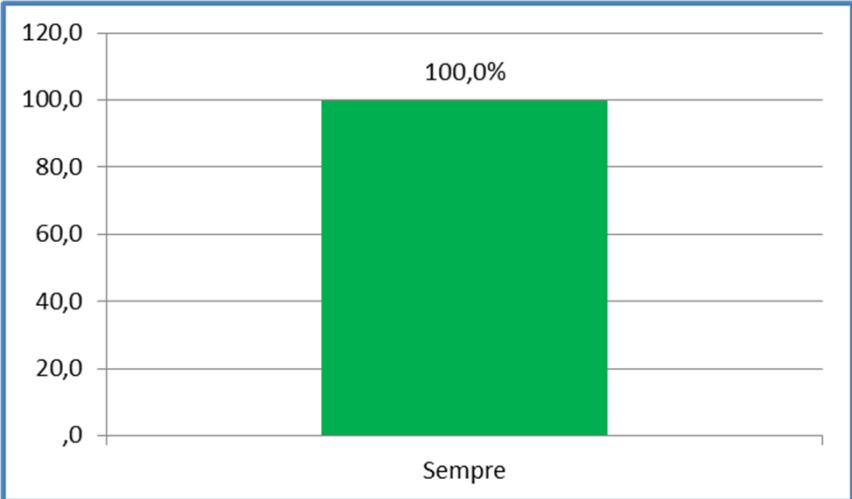


12. Com valora el servei de perruqueria?

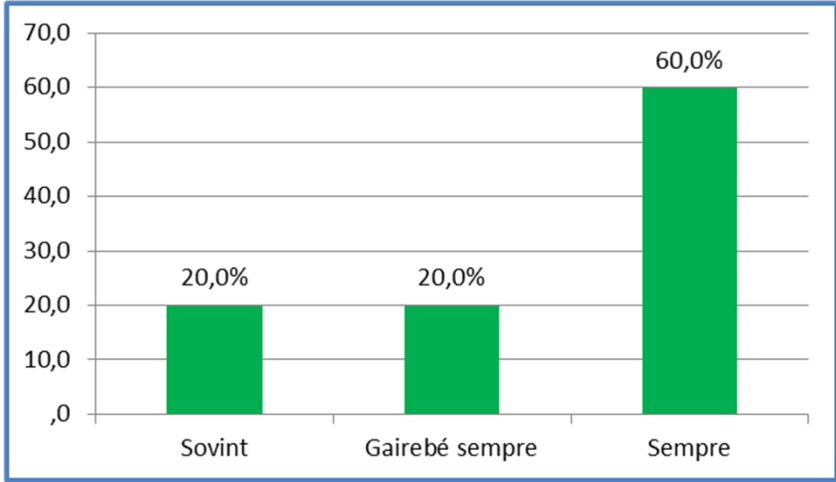


13. Utilitza el servei extern de transport?

Cap pacient enquestat utilitza el servei transport extern.

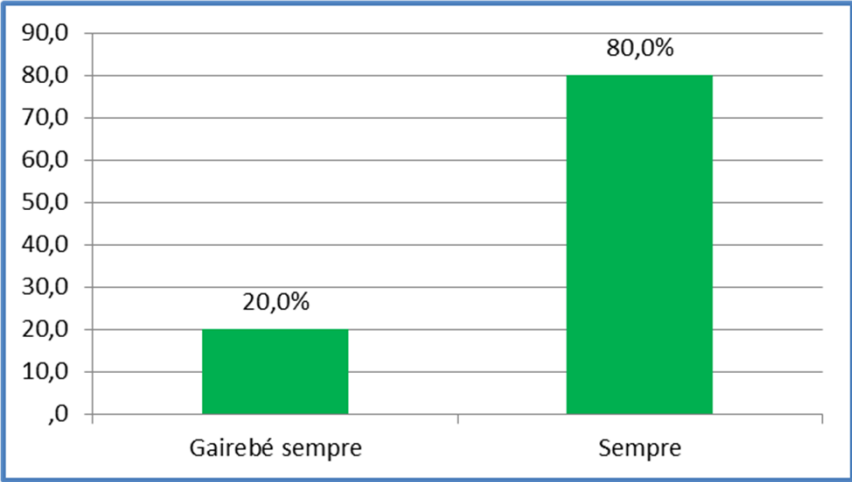


14. Considera que quan està malalt és atès de seguida?

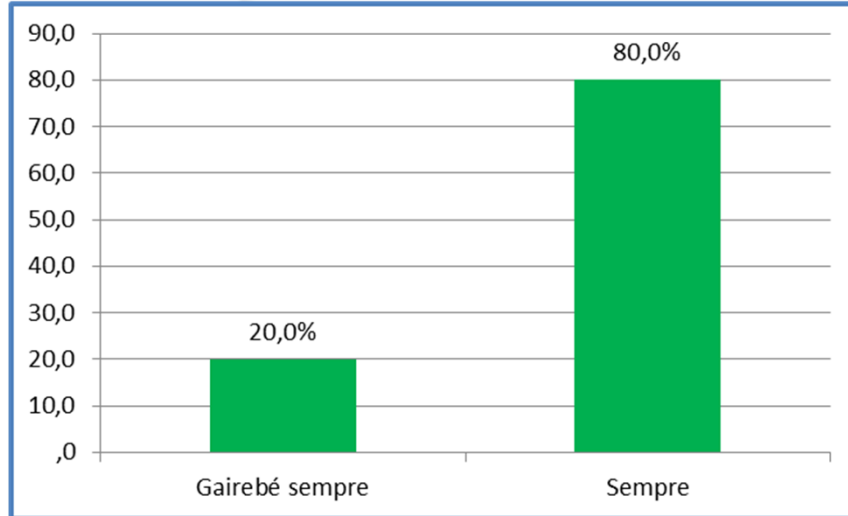


13.1 Si ha contestat SI a la pregunta 13, què opina del servei extern de transport?

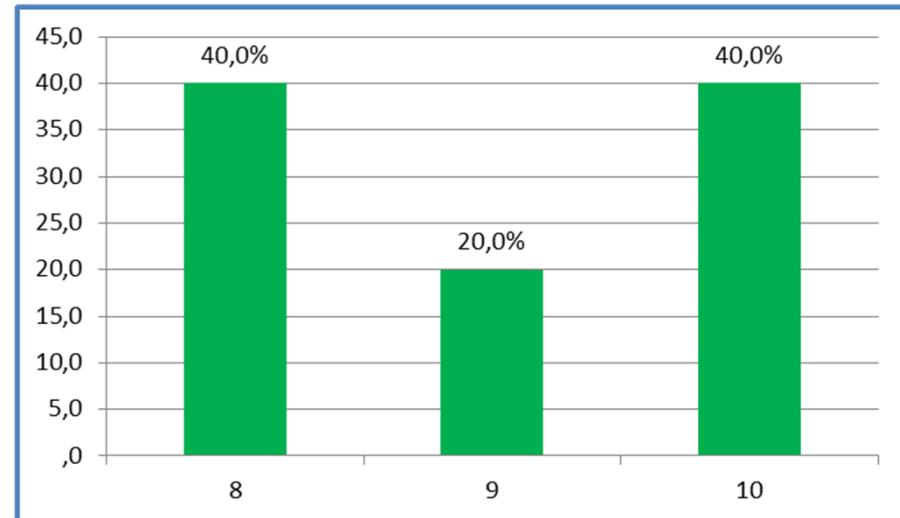
15. Té la sensació d'estar en bones mans?



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



17. Recomanaria aquest centre a un familiar o amic?

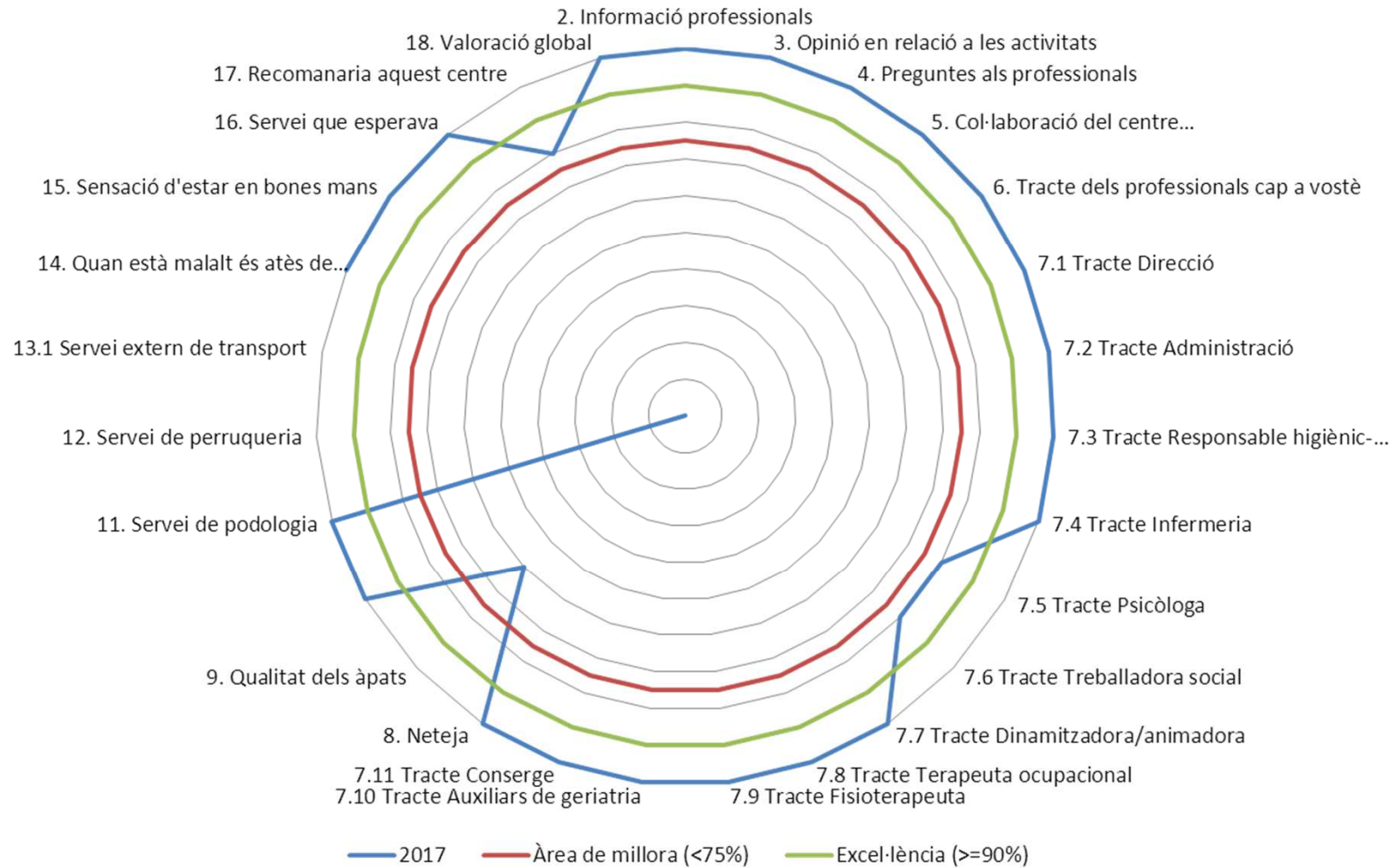


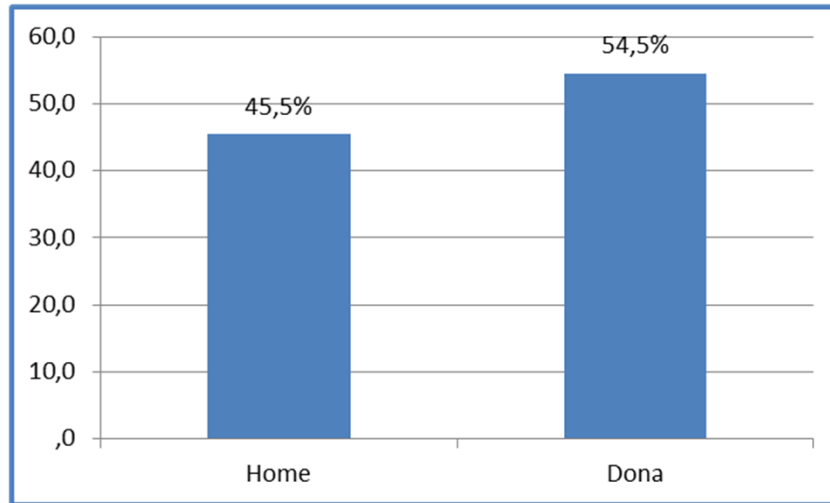
18. Quina és la seva valoració global del centre?

Falta personal, gerocultoras son pocas.
Mejorar la comida.
Mejorar algunos platos.
Que ponen de comer sopa de ajo dos o tres veces por semana.

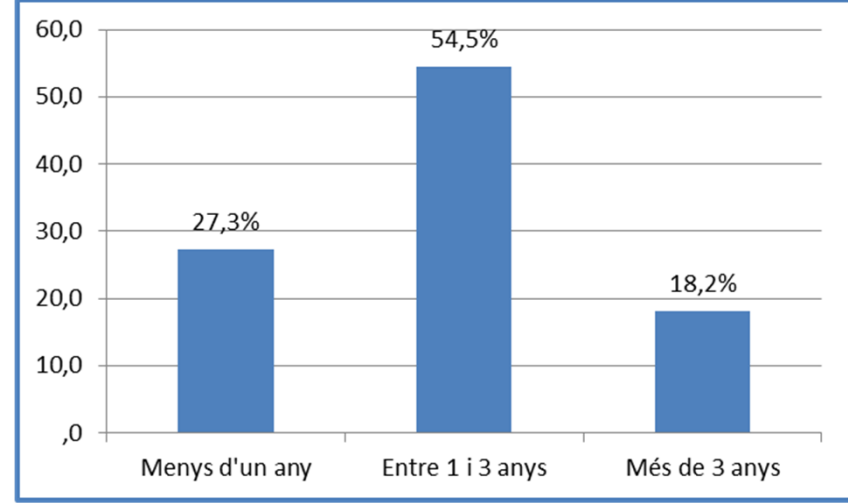
PREGUNTA RESUMIDA ENQUESTA USUARIS CENTRE DE DIA COLLBLANC	2016	2017
2. Informació professionals	100,0%	100,0%
3. Opinió en relació a les activitats	81,8%	100,0%
4. Preguntes als professionals	100,0%	100,0%
5. Col·laboració del centre (informes..etc.)	70,0%	100,0%
6. Tracte dels professionals cap a vostè	90,9%	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	100,0%	100,0%
7.5 Tracte Psicòloga	100,0%	80,0%
7.6 Tracte Treballadora social	100,0%	80,0%
7.7 Tracte Dinamitzadora/animadora	100,0%	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	100,0%	100,0%
8. Neteja	100,0%	100,0%
9. Qualitat dels àpats	70,0%	60,0%
10. Servei de manteniment i reparacions	90,9%	100,0%
11. Servei de podologia	100,0%	100,0%
12. Servei de perruqueria	60,0%	0,0%
13.1 Servei extern de transport	100,0%	-
14. Quan està malalt és atès de seguida	100,0%	100,0%
15. Sensació d'estar en bones mans	100,0%	100,0%
16. Servei que esperava	100,0%	100,0%
17. Recomanaria aquest centre	100,0%	80,0%
18. Valoració global	100,0%	100,0%
Mitjana valoració global	9,64	9,00

Usuaris Centre de Dia Collblanc 2017

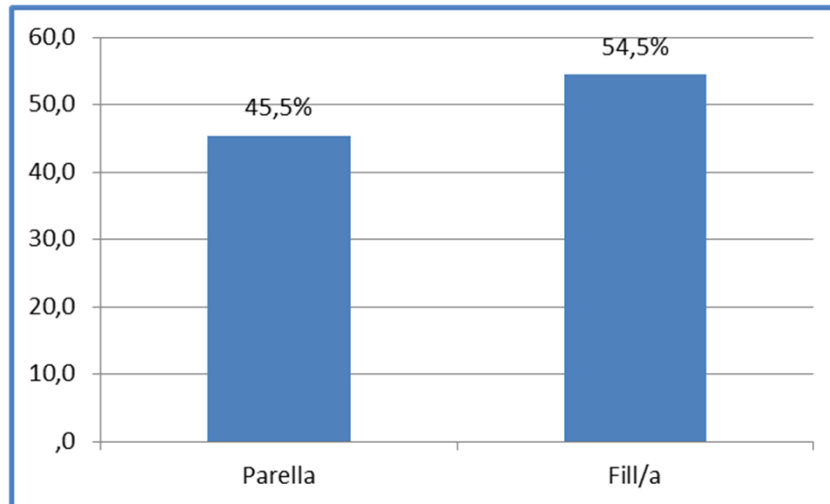




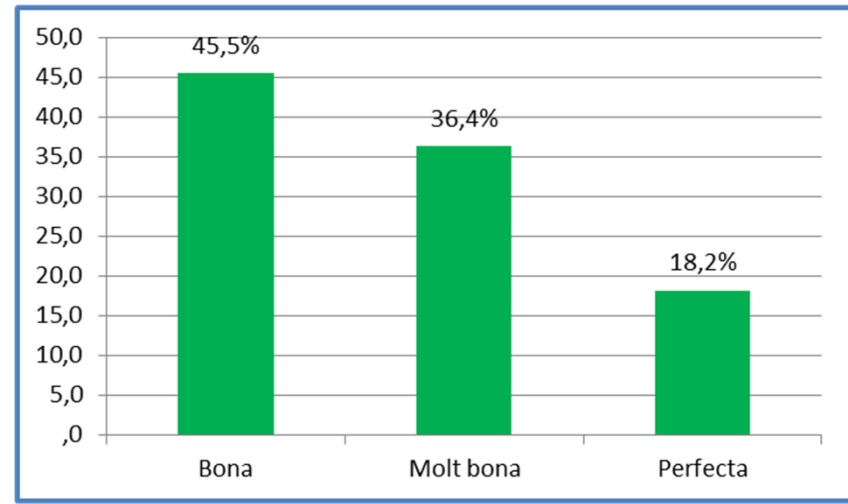
Sexe



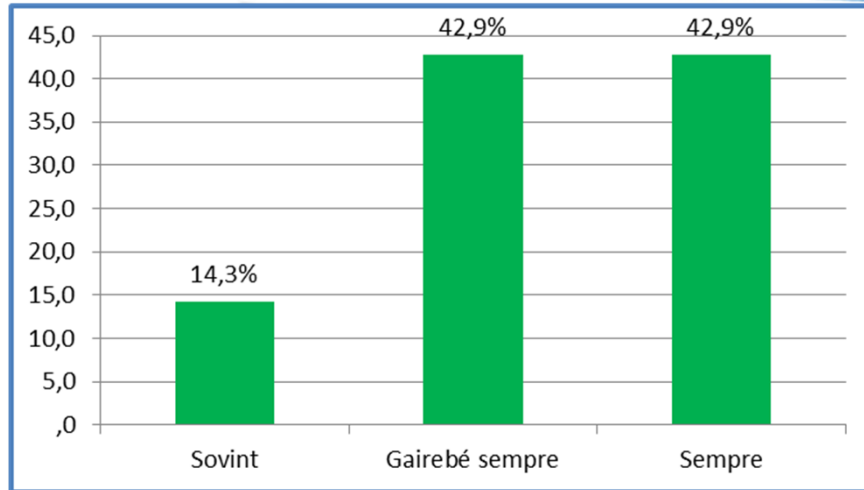
1. Quant temps fa que el seu familiar està en aquest centre?



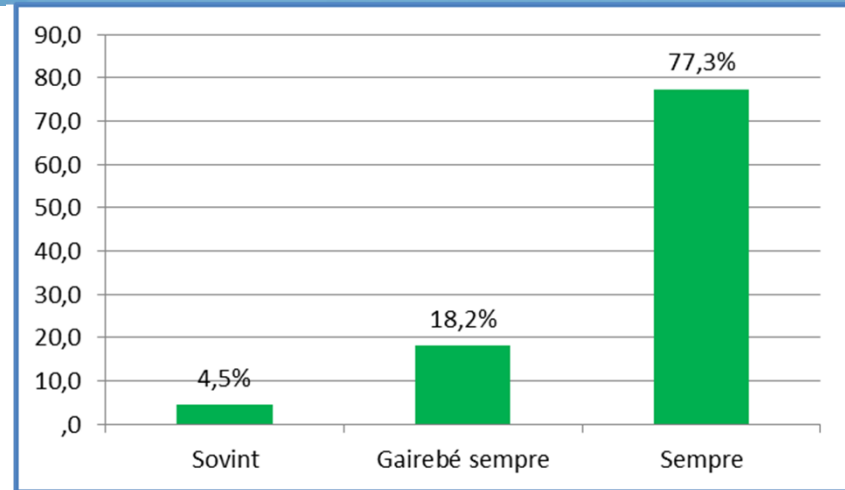
2. Quin és el seu vincle amb l'usuari del centre?



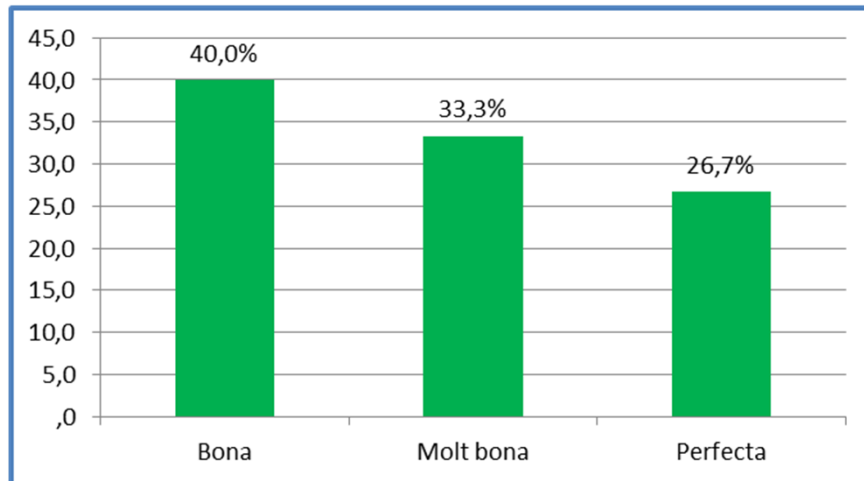
3. Com considera la informació que li proporcionen habitualment els professionals?



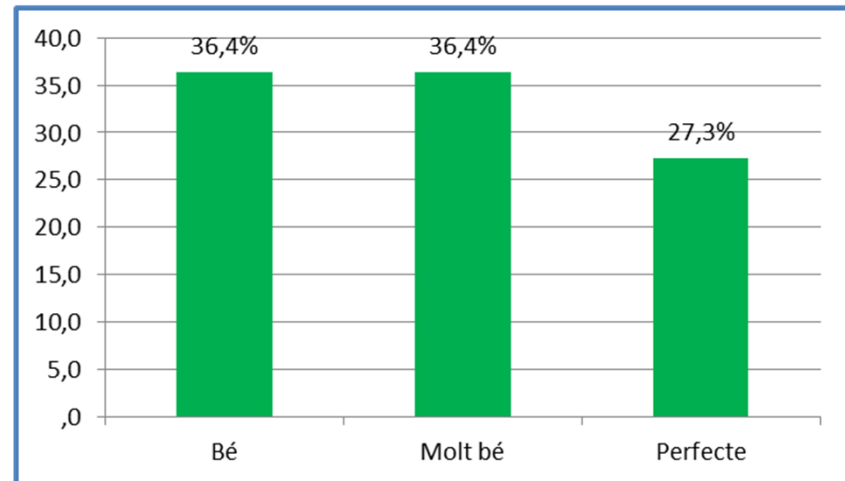
4. Considera que està informat de les activitats (psicoeducatives, festivitats, grups d'ajuda a familiars..etc.) que es realitzen al centre?



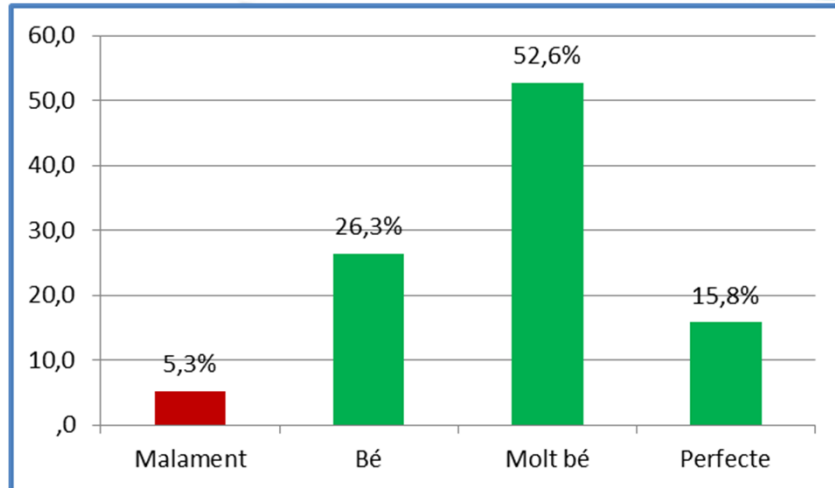
5. Pot fer totes les preguntes que desitja als professionals del centre?



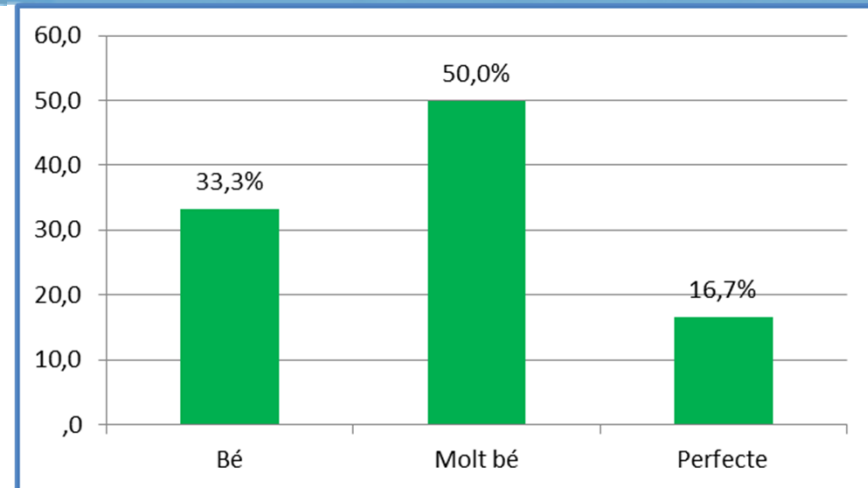
6. Com valora la col·laboració del centre quan el seu familiar té visites o seguiment amb algun especialista mèdic (informes..etc.)?



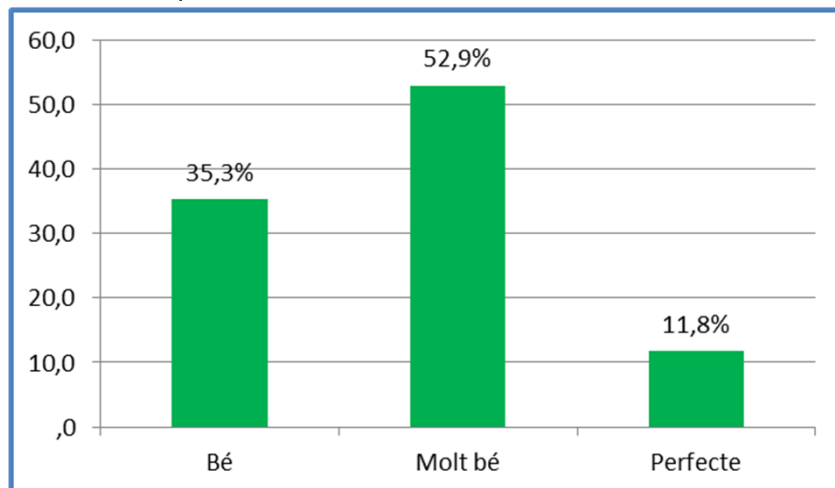
7. Com considera el tracte dels professionals cap a vostè?



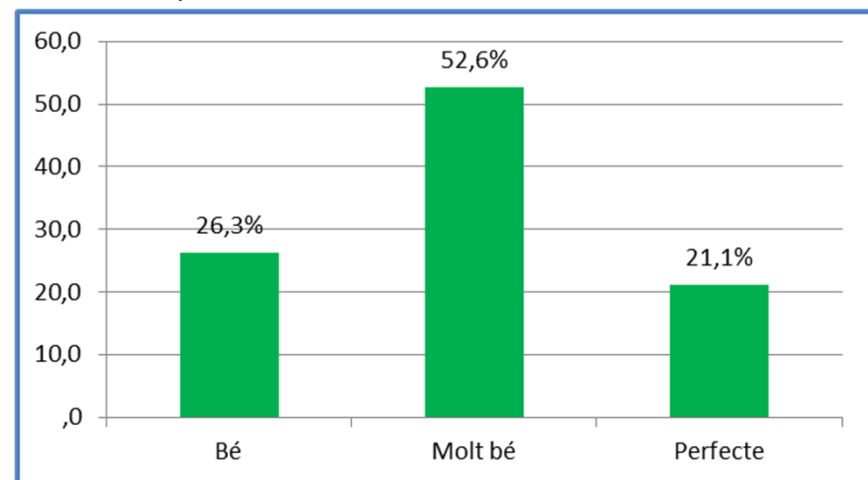
8.1 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Direcció



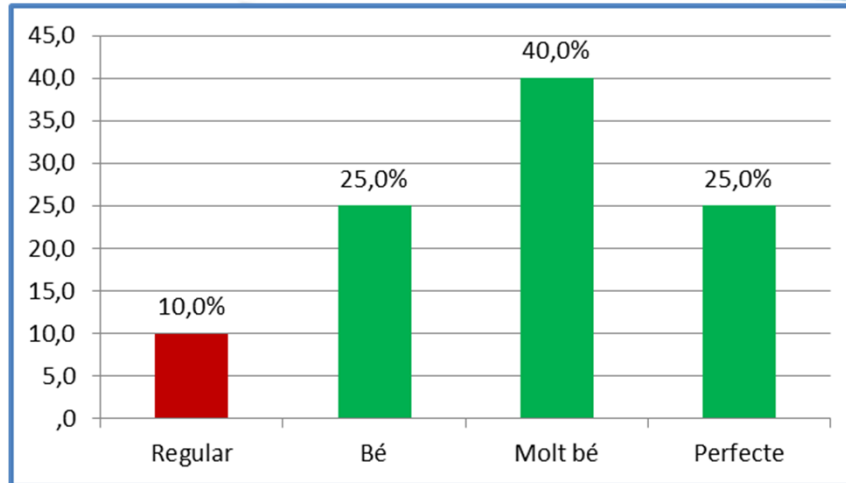
8.2 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Administració



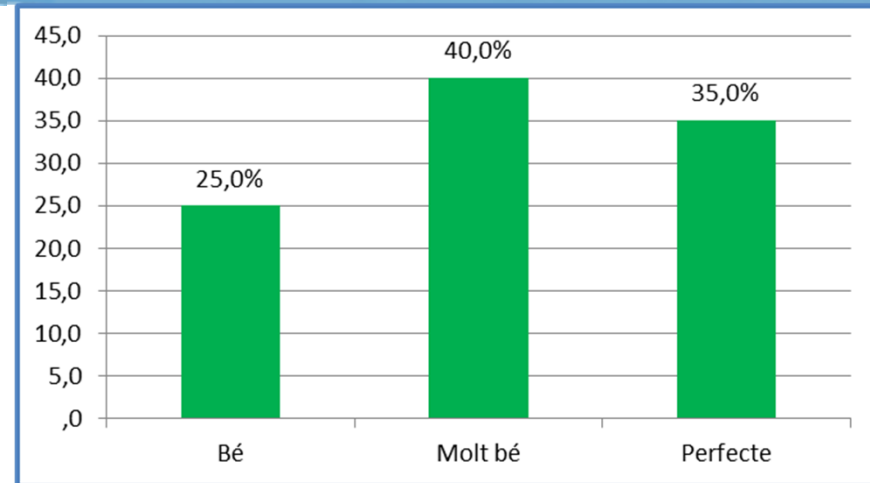
8.3 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Responsable higiènic-sanitari



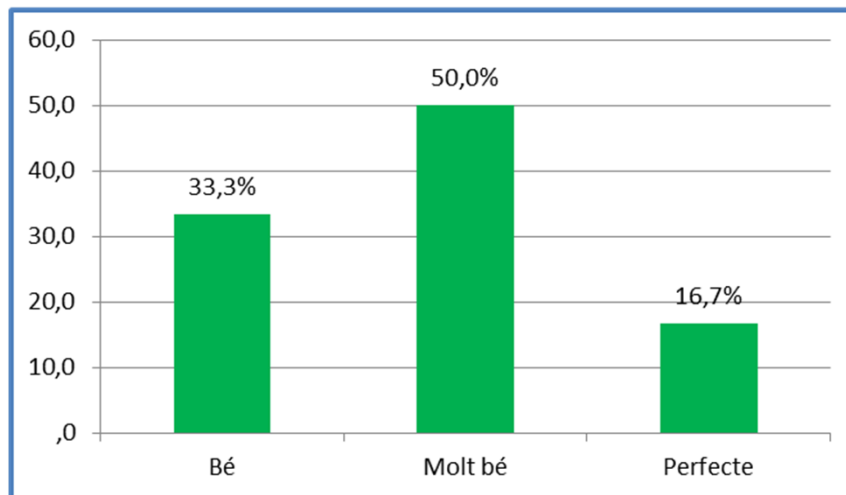
8.4 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Infermeria



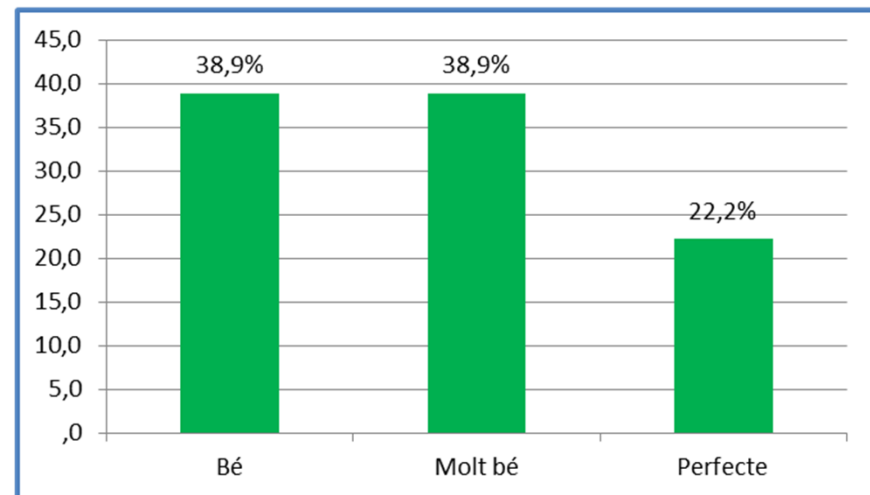
8.5 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Psicòloga



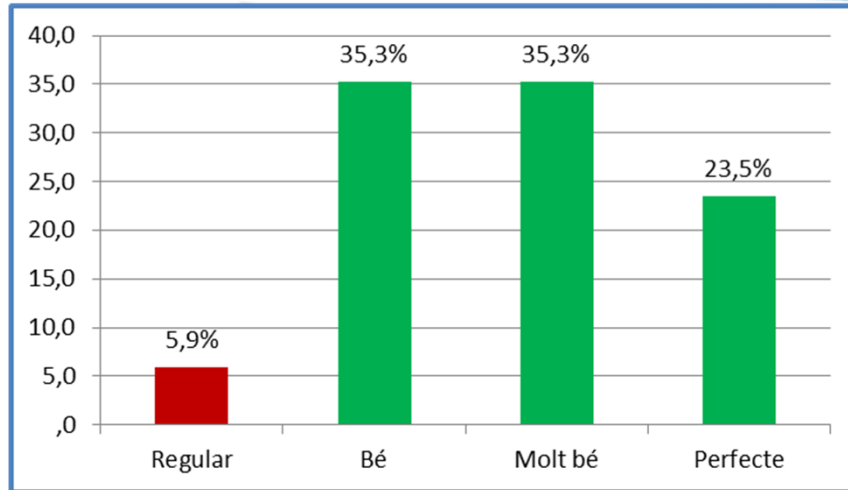
8.6 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Treballadora/assistenta social



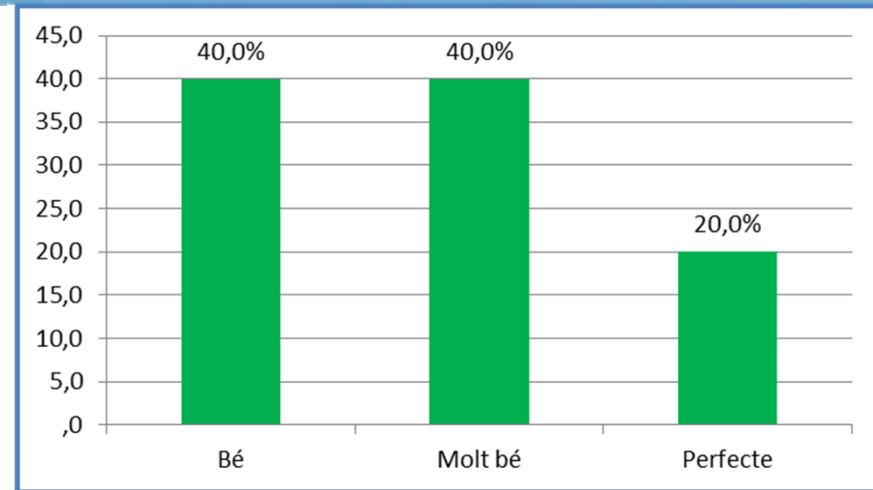
8.7 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Dinamitzadora/animadora



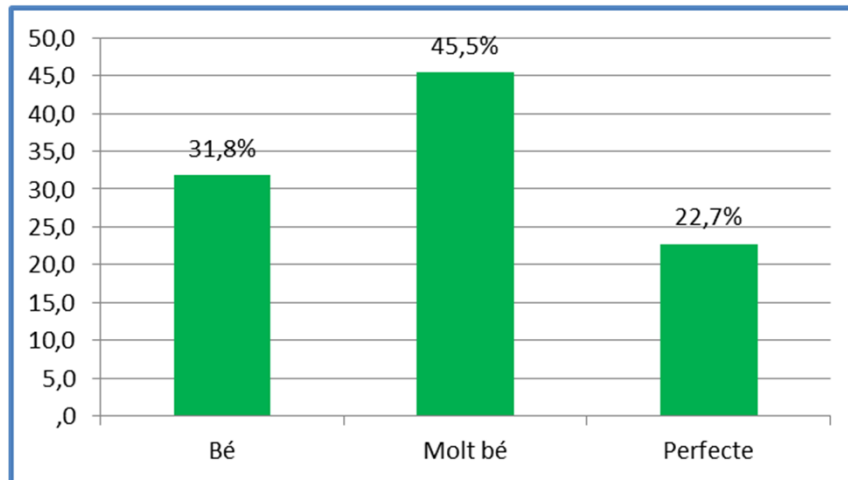
8.8 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Terapeuta ocupacional



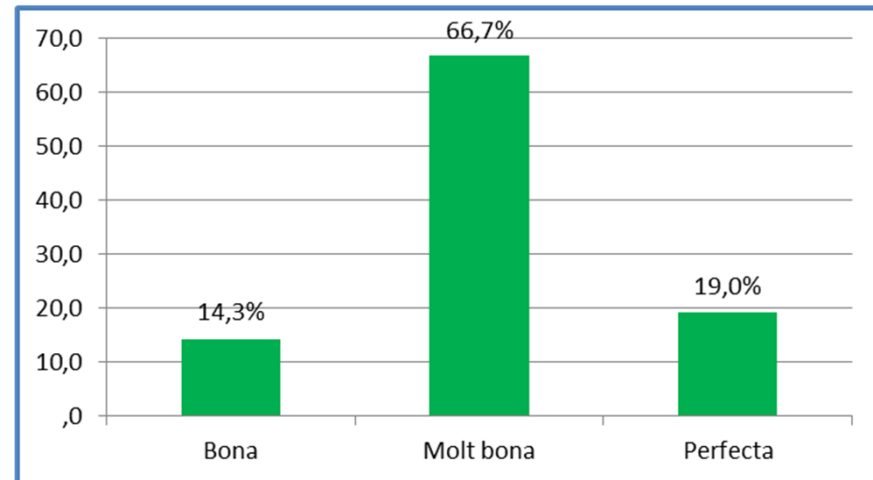
8.9 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Fisioterapeuta



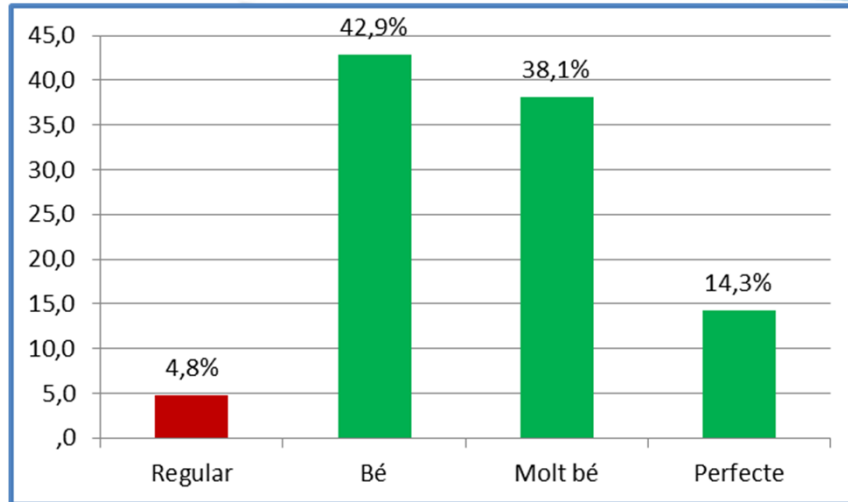
8.10 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Auxiliars de geriatria



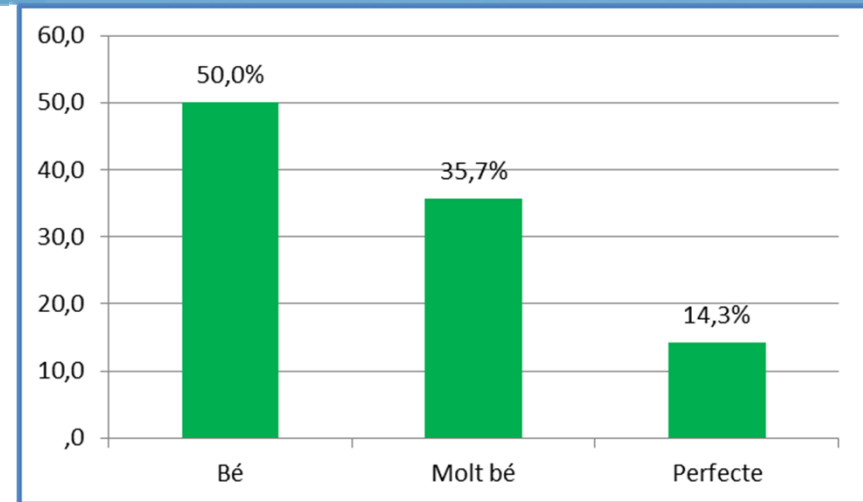
8.11 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Conserge



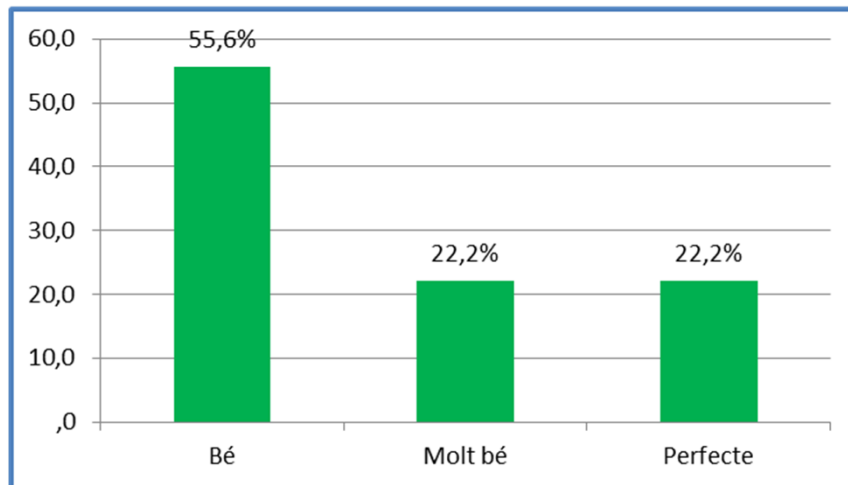
9. Quina valoració fa de la neteja del centre?



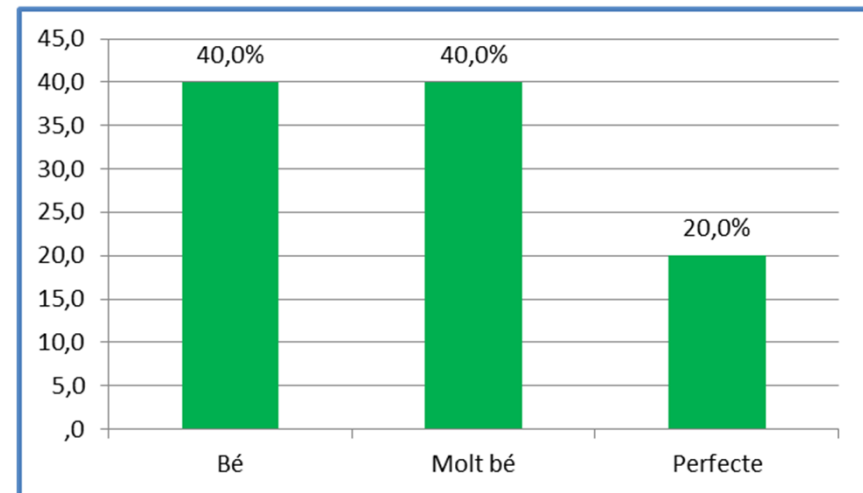
10. Quina opinió li mereix el menú que ofereix el centre de dia?



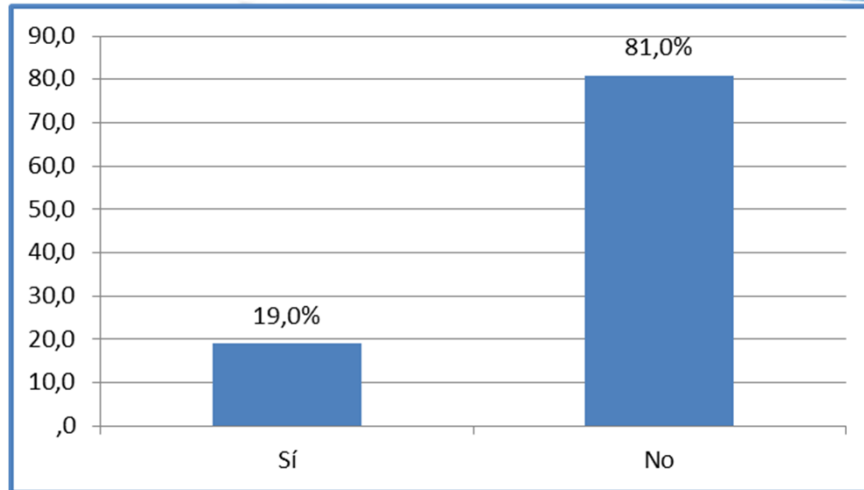
11. Què opina del servei de manteniment i reparacions del centre?



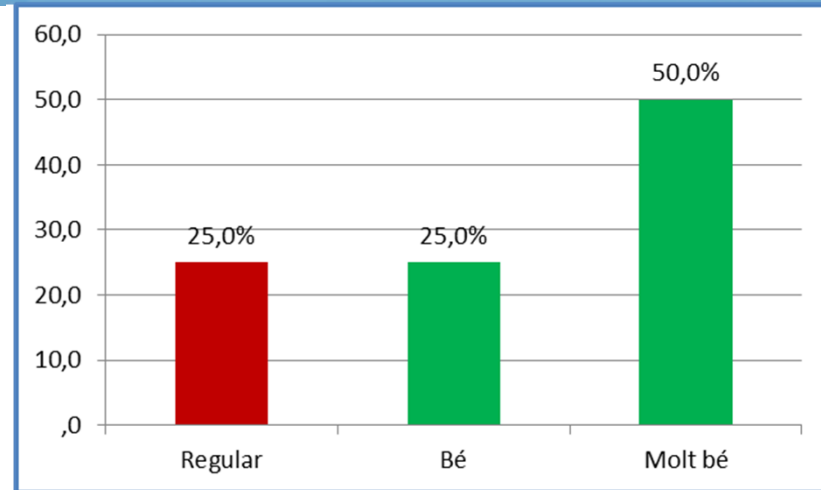
12. Com valora el servei de podologia?



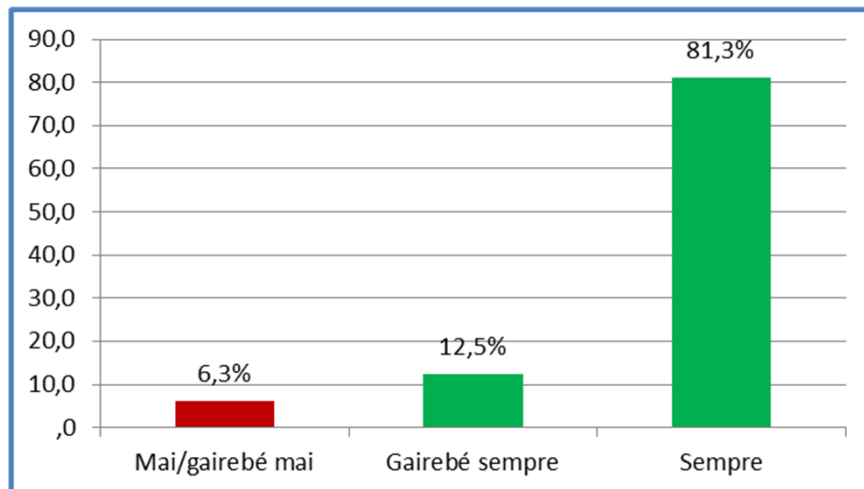
13. Com valora el servei de perruqueria?



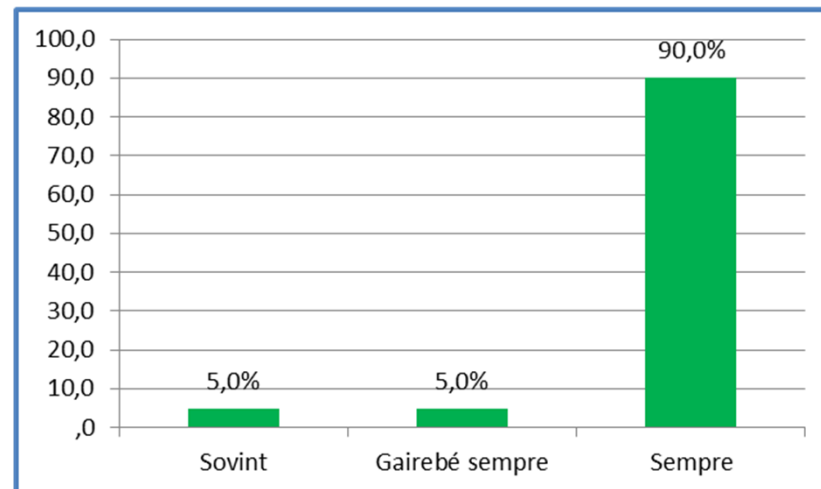
14. Utilitza el servei extern de transport?



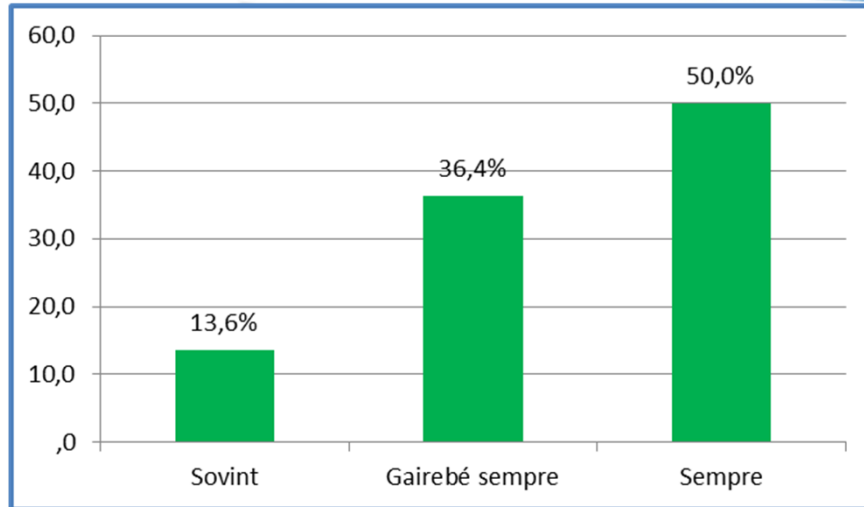
14.1 Si ha contestat SI a la pregunta 14, què opina del servei extern de transport?



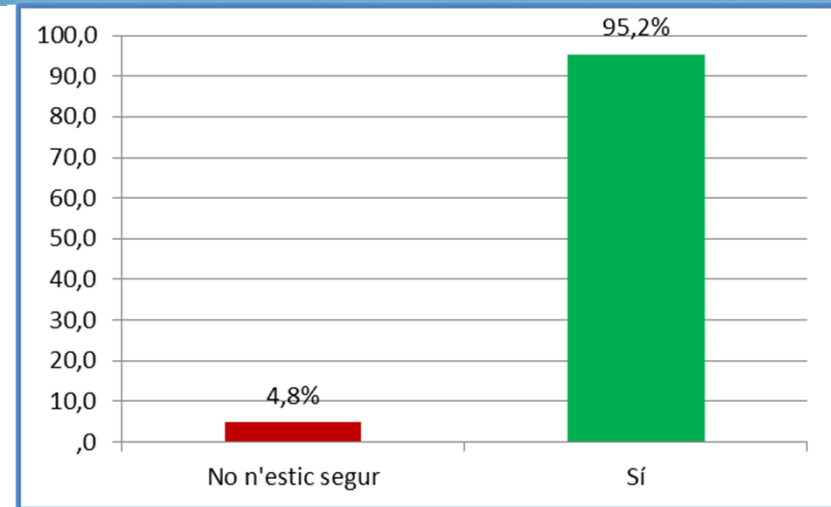
15. Considera que, quan està malalt, el seu familiar és atès de seguida?



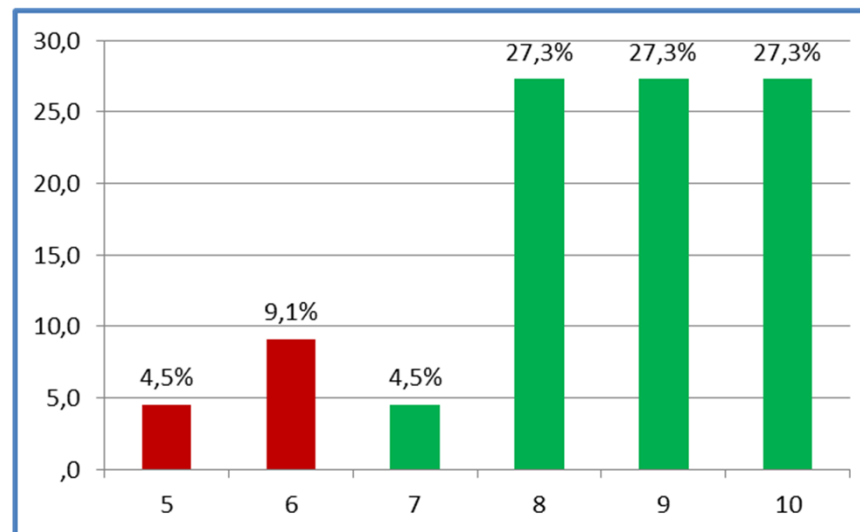
16. Considera que el seu familiar està en bones mans?



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



18. Recomanaria aquest centre a un familiar o amic?

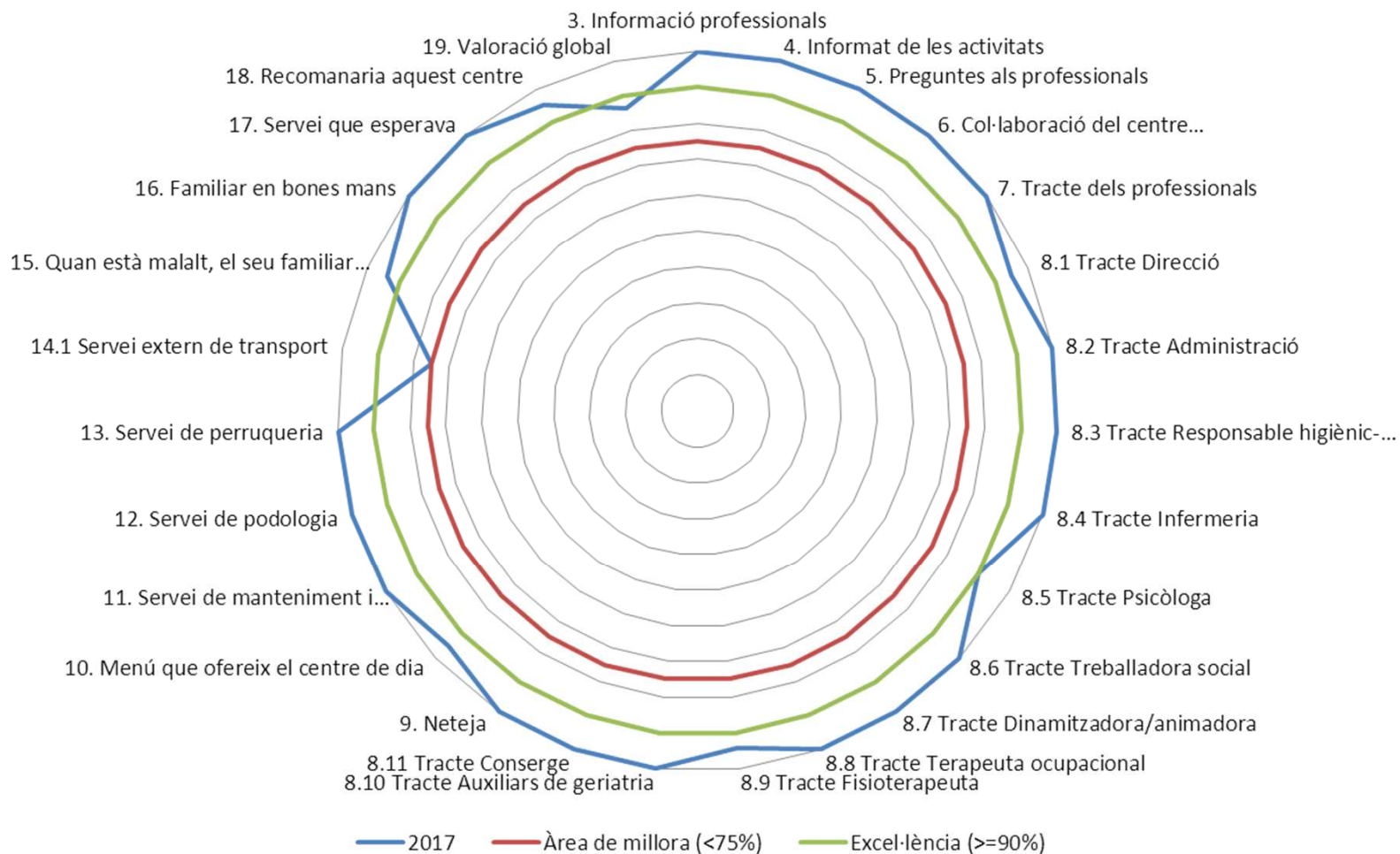


19. Quina és la seva valoració global del centre?

Sembla ser que han disminuït els dies de fisioteràpia. Si és així ens agradaria que ho comunicéssiu per escrit.
Todo perfecto.
Estem molt satisfets amb el tracte rebut.
La hora de salida no es adecuada. El contrato y las normas internas no impone una hora determinada (17:30 a 18:00h).
Que tengan con la pierna izquierda mucho cuidado pues la tiene muy mal.
Creo que demasiadas veces se cambia el personal y eso es negativo para el centro.

PREGUNTA RESUMIDA FAMILIARS CENTRE DE DIA COLLBLANC	2016	2017
3. Informació professionals	96,0%	100,0%
4. Informat de les activitats	91,7%	100,0%
5. Preguntes professionals	100,0%	100,0%
6. Col·laboració del centre (informes..etc.)	94,1%	100,0%
7. Tracte dels professionals	100,0%	100,0%
8.1 Tracte Direcció	95,8%	94,7%
8.2 Tracte Administració	95,5%	100,0%
8.3 Tracte Responsable higiènic-sanitari	90,0%	100,0%
8.4 Tracte Infermeria	90,9%	100,0%
8.5 Tracte Psicòloga	90,9%	90,0%
8.6 Tracte Treballadora social	95,8%	100,0%
8.7 Tracte Dinamitzadora/animadora	100,0%	100,0%
8.8 Tracte Terapeuta ocupacional	94,7%	100,0%
8.9 Tracte Fisioterapeuta	94,4%	94,1%
8.10 Tracte Auxiliars de geriatria	94,7%	100,0%
8.11 Tracte Conserge	100,0%	100,0%
9. Neteja	100,0%	100,0%
10. Menú que ofereix el centre de dia	90,0%	95,2%
11. Servei de manteniment i reparacions	100,0%	100,0%
12. Servei de podologia	90,9%	100,0%
13. Servei de perruqueria	91,7%	100,0%
14.1 Servei extern de transport	100,0%	75,0%
15. Quan està malalt, el seu familiar és atès de seguida	93,3%	93,8%
16. Familiar en bones mans	100,0%	100,0%
17. Servei que esperava	95,7%	100,0%
18. Recomanaria aquest centre	95,8%	95,2%
19. Valoració global	96,0%	86,4%
Mitjana valoració global	8,52	8,45

Familiars Centre de Dia Collblanc 2017



- Informació dels professionals (usuaris)
- Informació de les activitats (familiars)
- Tracte auxiliars de geriatria (usuaris)
- Qualitat dels àpats (usuaris)
- Servei de podologia (usuaris i familiars)
- Servei de perruqueria (usuaris i familiars)
- Atenció caps de setmana i dies festius (usuaris)
- Atenció de nit (usuaris)
- Recomanaria el centre (usuaris)

ConSORCI  Sanitari Integral

ConSORCI Sanitari Integral
Avda. Josep Molins, 29-41
08906 Hospitalet de Llobregat



www.csi.cat



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