



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**

Consortis



Sanitari Integral

INFORME ENQUESTA SATISFACCIÓ 2017 RESIDÈNCIA FRANCISCO PADILLA:

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

**Opinió del Ciutadà
Gener 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: 30
- Familiars Residència Padilla: 44
- Usuaris Centre de dia Padilla: 12
- Familiars Centre de dia Padilla: 23

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

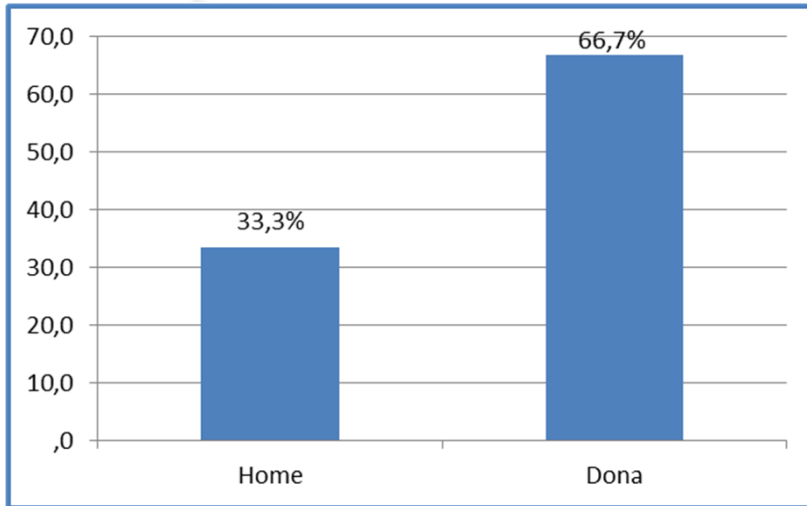
de l'àmbit sanitari, excepte la pregunta de satisfacció global que es valora del 0 al 10.

S'utilitzen quatre qüestionaris diferents:

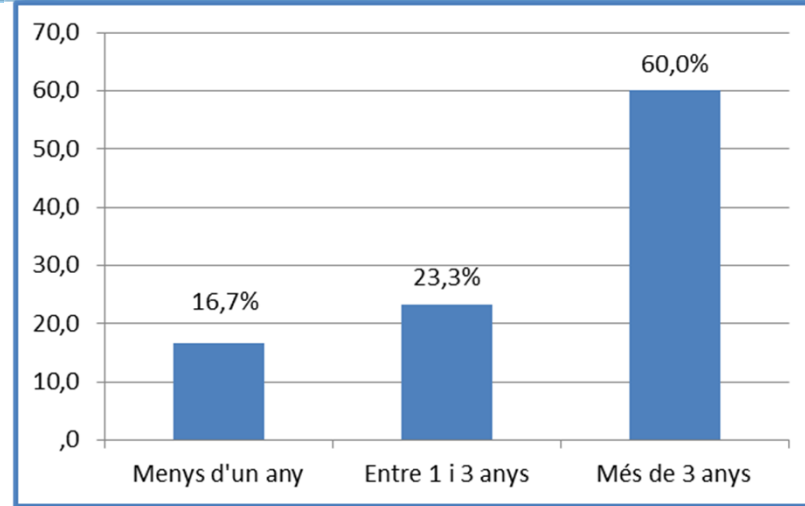
- ❑ **Usuaris Residència:** El qüestionari està format per 20 preguntes de resposta tancada i 1 oberta. Es disposa també del sexe i el temps de permanència en el centre.
- ❑ **Familiars Residència:** El qüestionari està format per 21 preguntes de resposta tancada i 1 oberta. Es disposa també del sexe,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

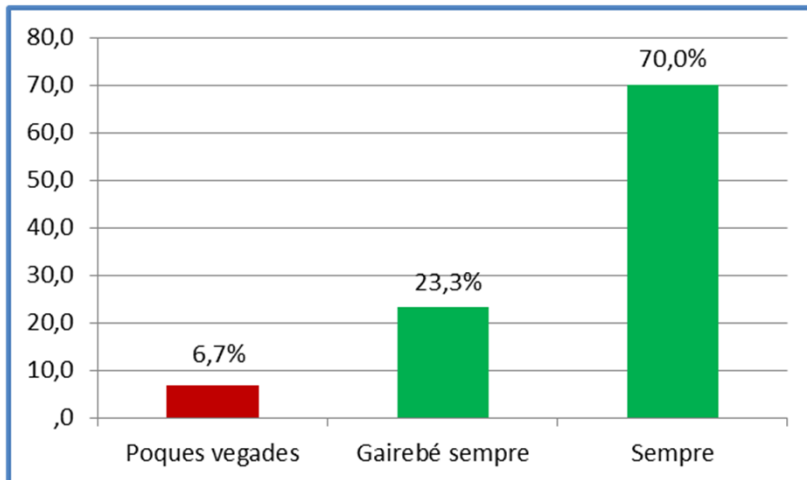
Per a cadascuna de les preguntes es presenta la distribució de les respostes en diferents categories i el percentatge de respostes positives, comparant el resultat de cada pregunta en funció del resultat <75% com àrea de millora i resultat $\geq 90\%$ com excel·lent.



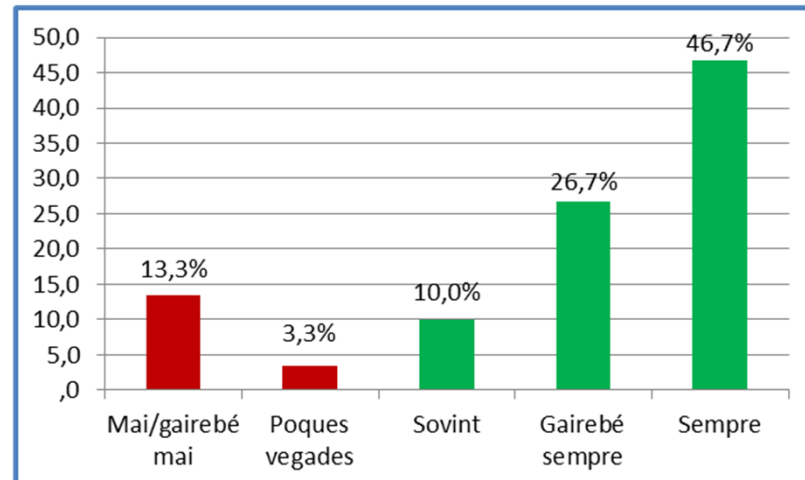
Sexe



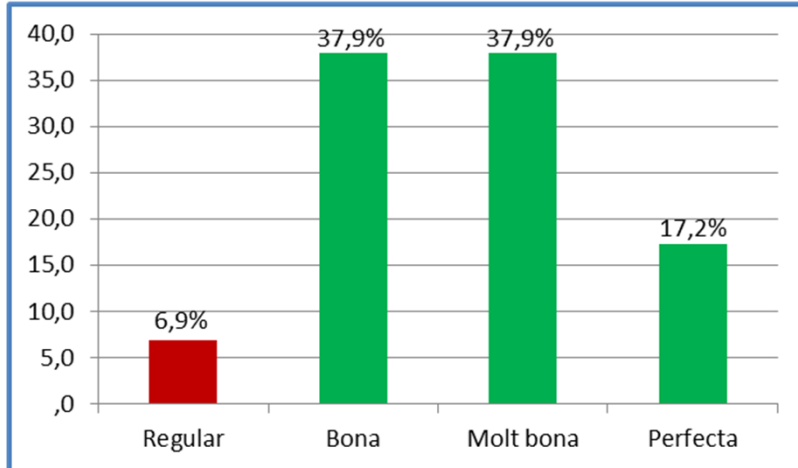
1. Quant temps fa que està en aquest centre?



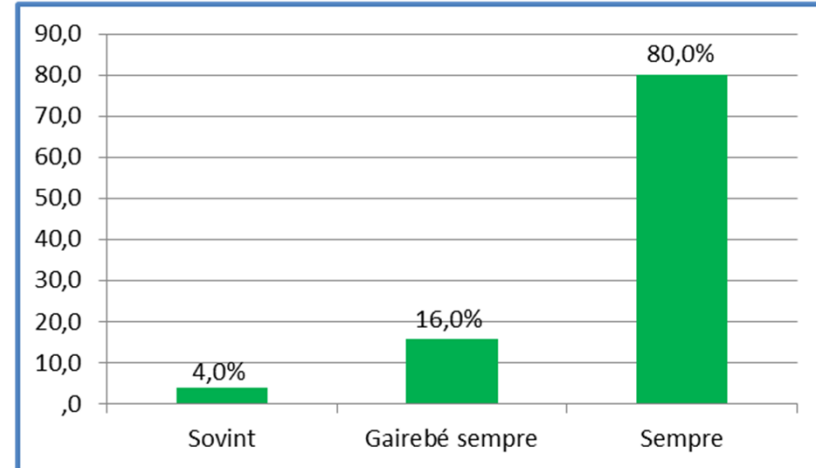
2. Quan venen a visitar-lo, té possibilitat d'estar a soles amb el seu familiar?



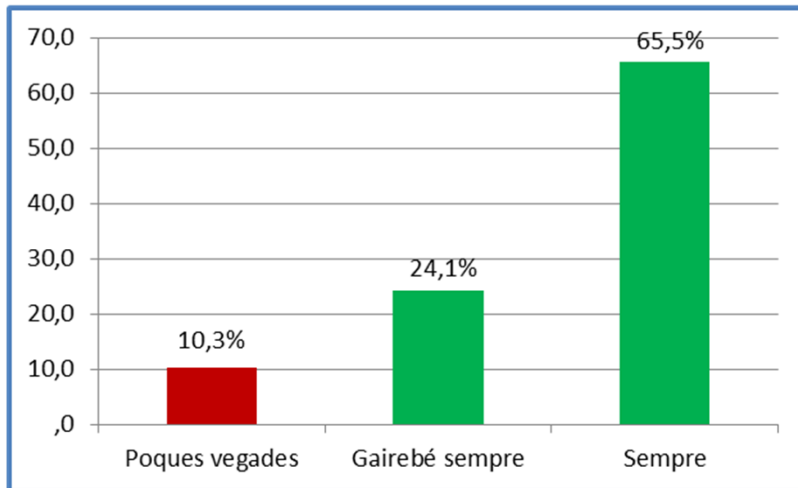
3. Li demanen opinió en relació a les activitats d'oci i animació que es realitzen al centre?



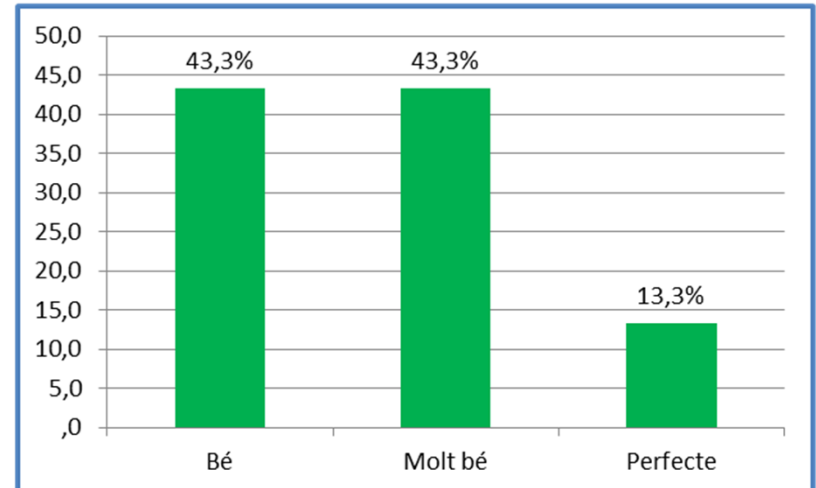
4. Com considera la informació que li proporcionen habitualment els professionals?



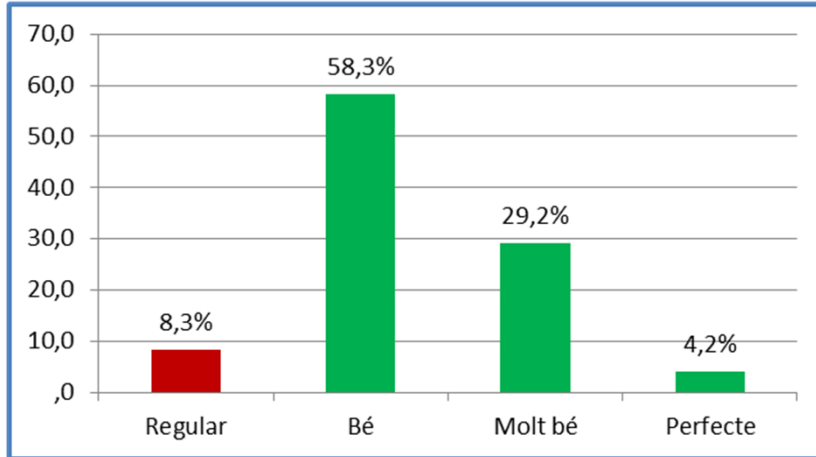
5. Si ha de fer algun tràmit fora de la residència, li donen facilitats des del propi centre (informes, ambulància..etc.)?



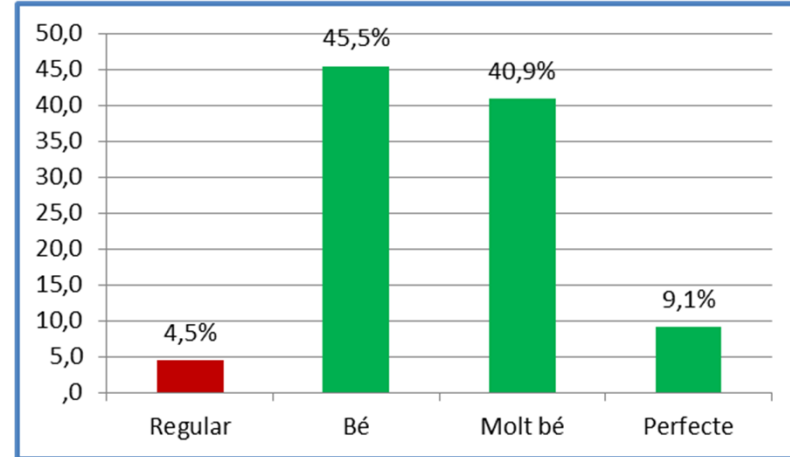
6. Pot fer tots les preguntes que desitja als professionals del centre?



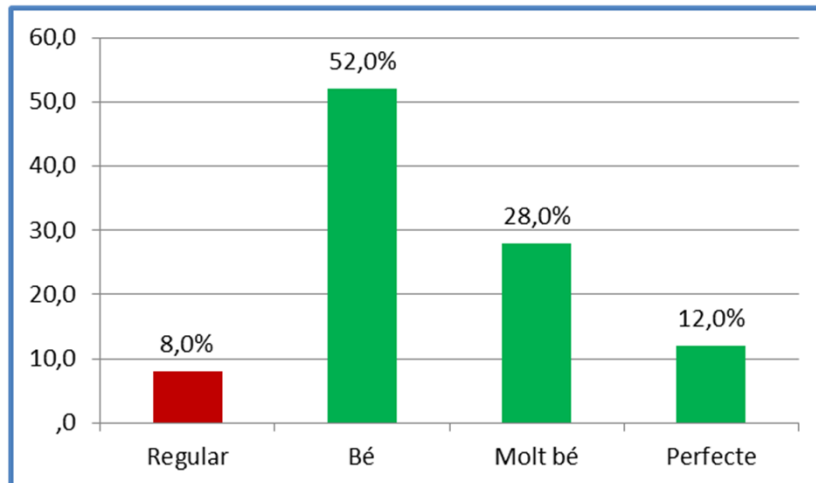
7. Com considera el tracte dels professionals cap a vostè?



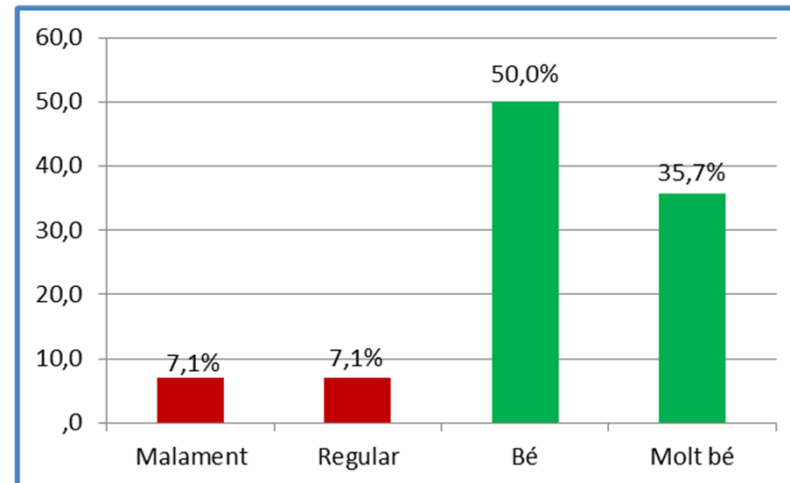
8.1 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Direcció



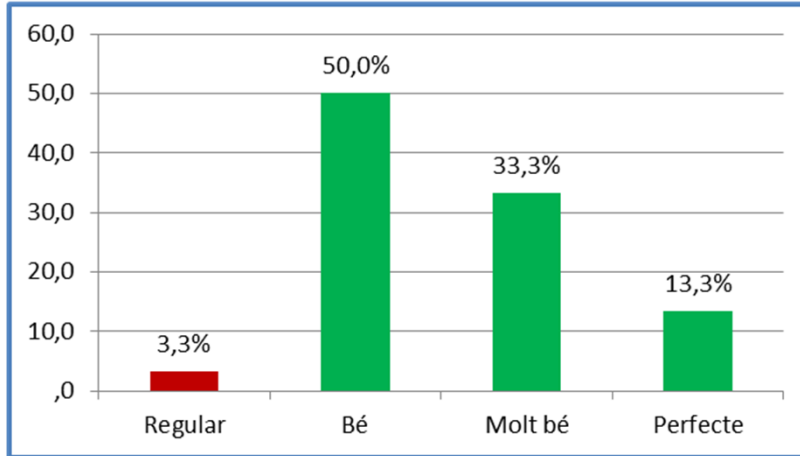
8.2 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Administració



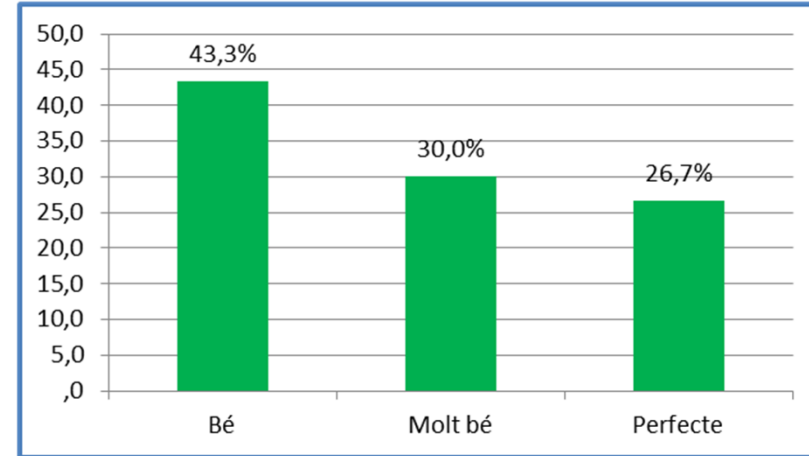
8.3 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Responsable higiènic-sanitari



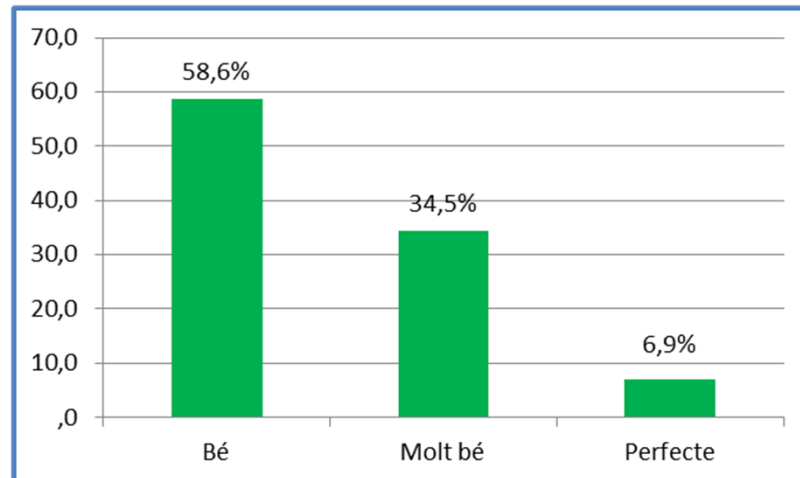
8.4 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Metge



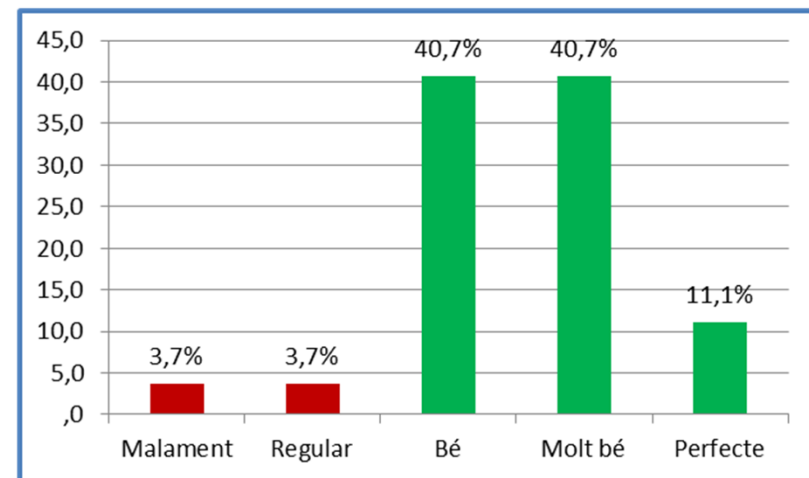
8.5 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Infermeria



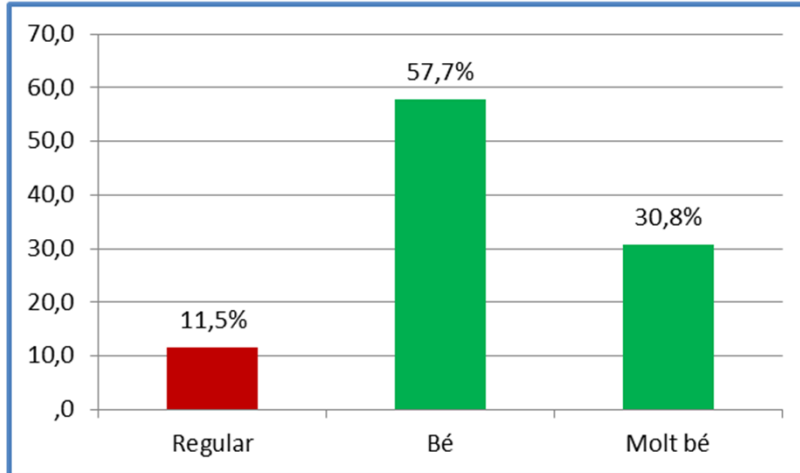
8.6 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Psicòloga



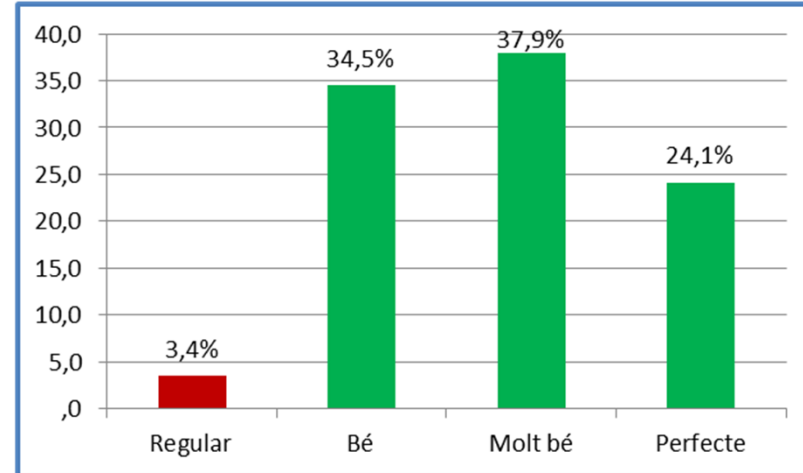
8.7 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Treballadora/assistent social



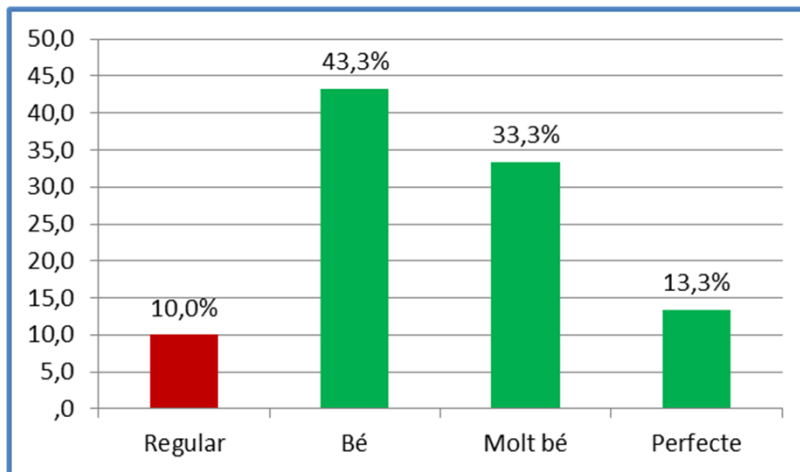
8.8 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Dinamitzadora/animadora



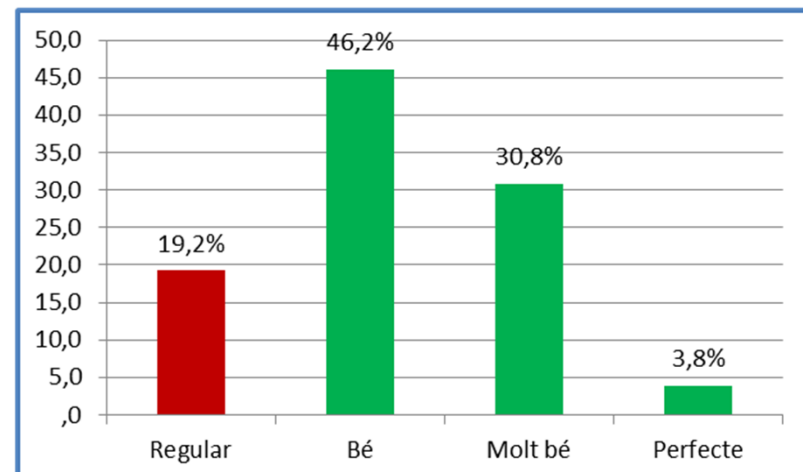
8.9 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Terapeuta ocupacional



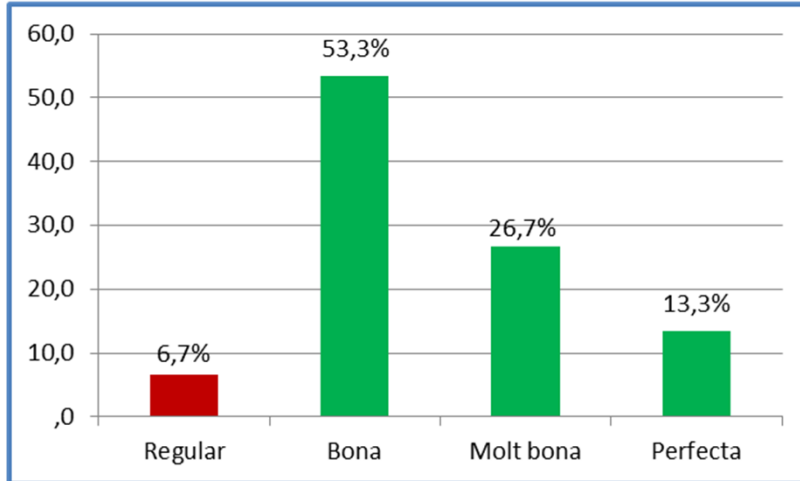
8.10 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Fisioterapeuta



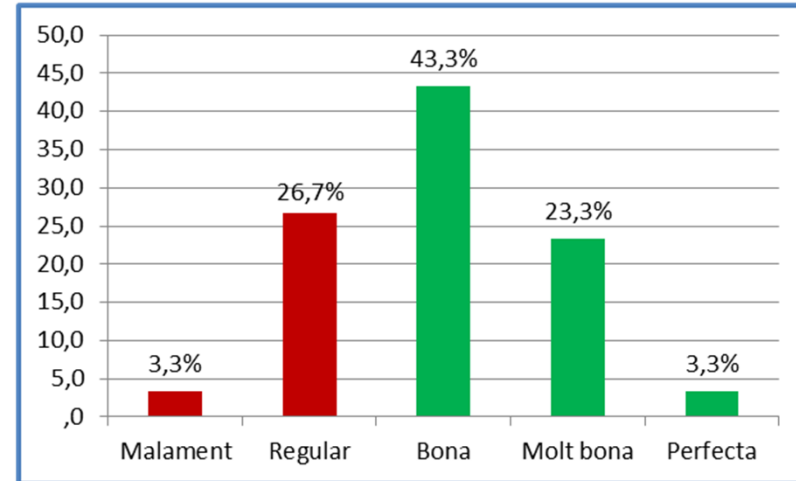
8.11 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Auxiliars de geriatría



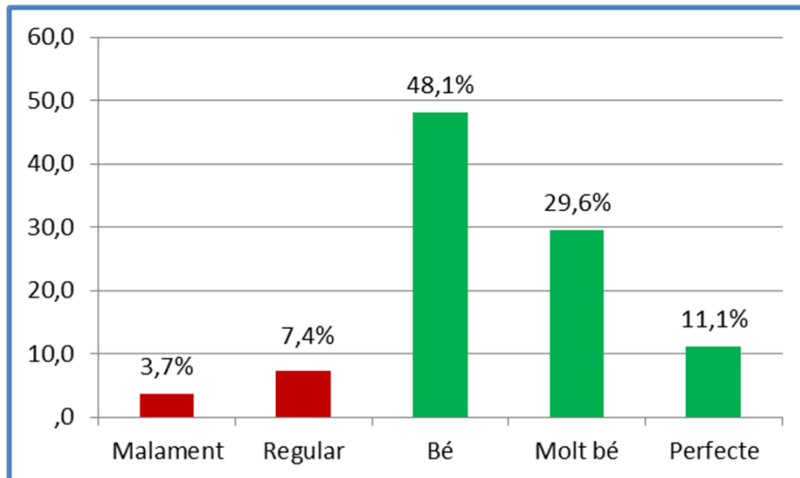
8.12 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Conserge



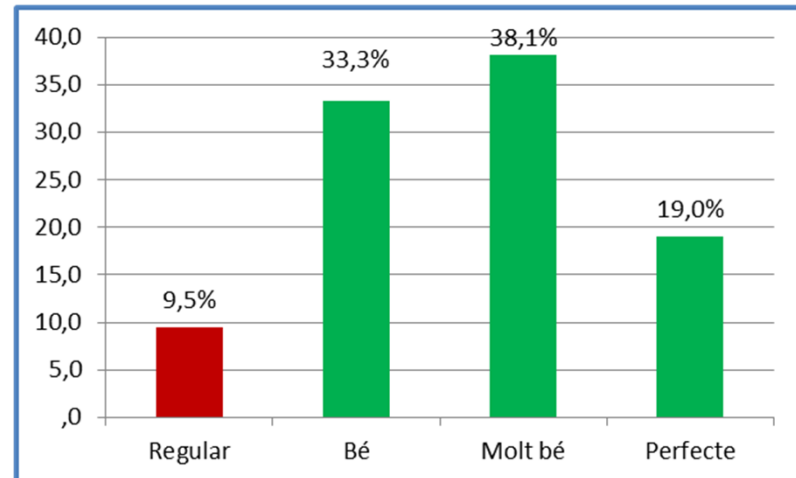
9. Quina valoració fa de la neteja del centre?



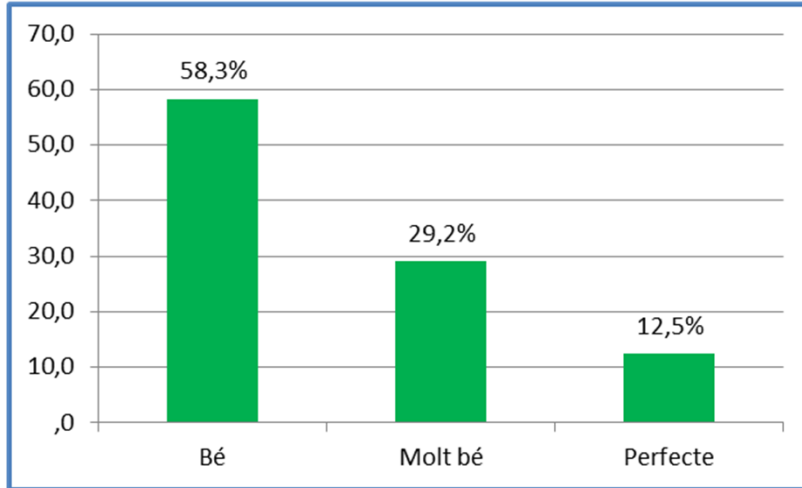
10. Quina opinió li mereix la qualitat dels àpats que li ofereixen?



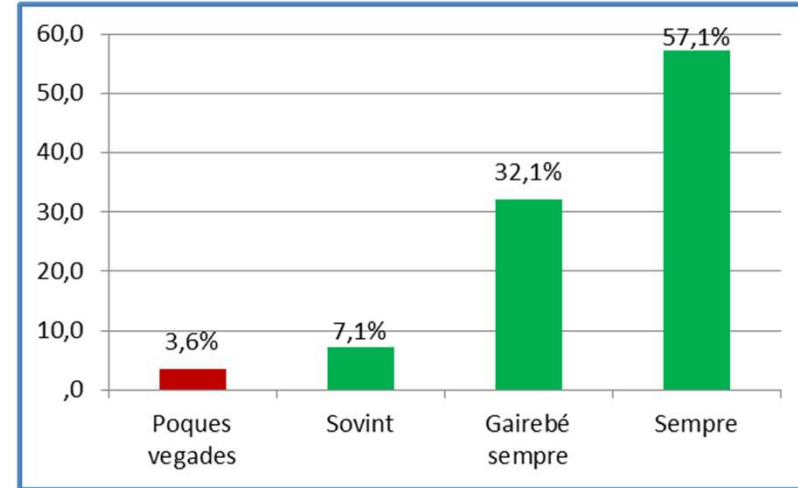
11. Què opina del servei de manteniment i reparacions del centre?



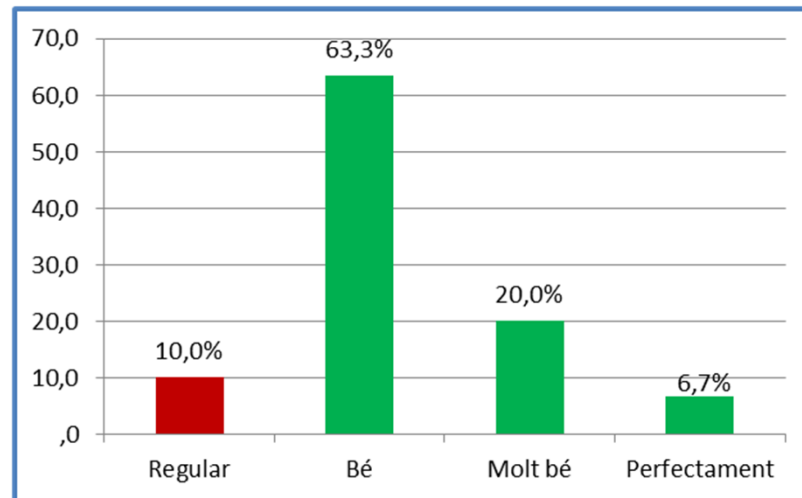
12. Com valora el servei de podologia?



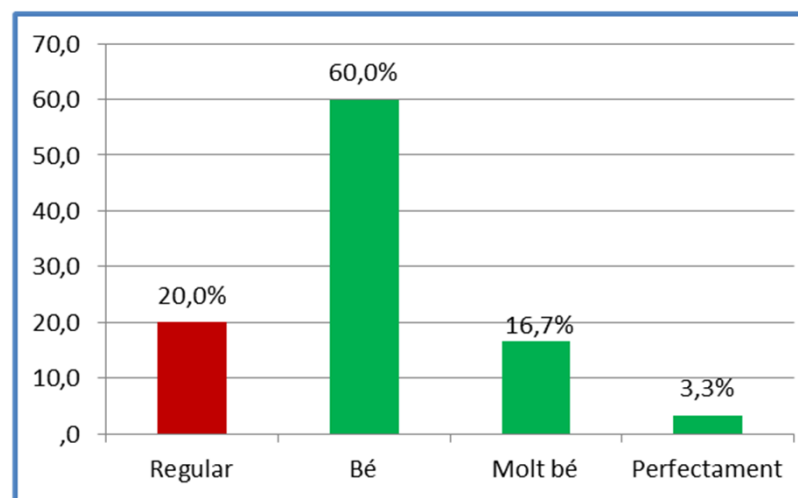
13. Com valora el servei de perruqueria?



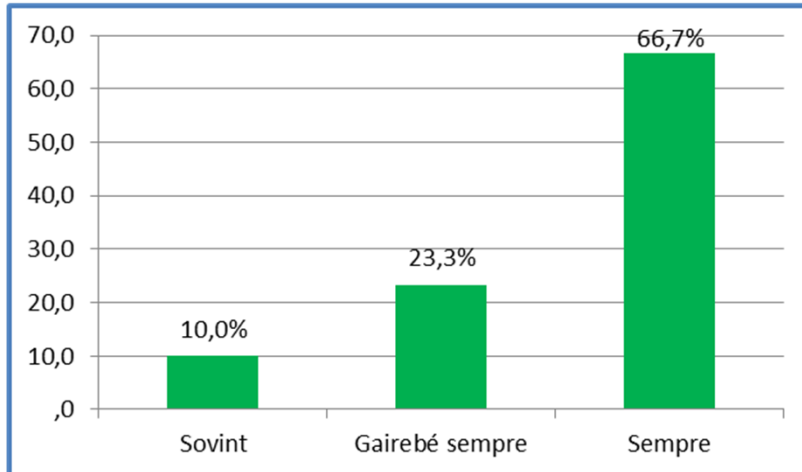
14. Considera que quan està malalt és atès de seguida?



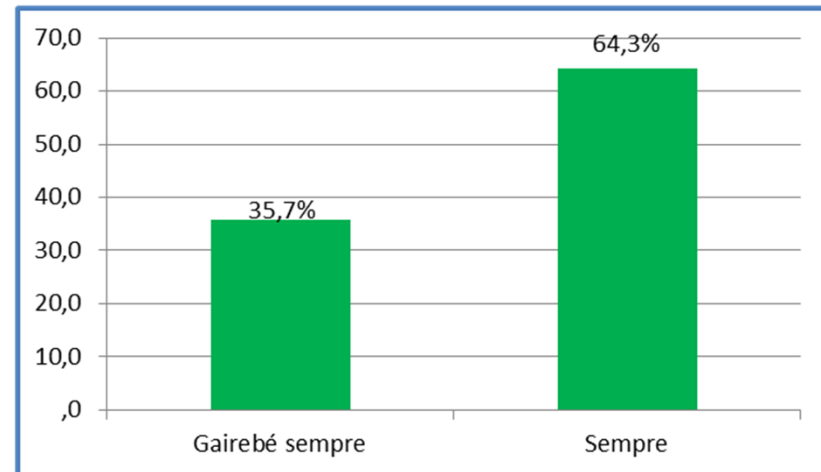
15. Com valora que és atès els caps de setmana i dies festius?



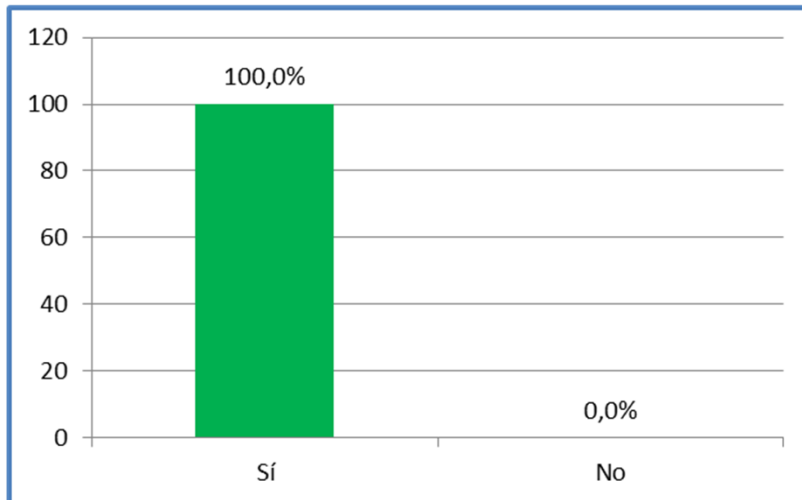
16. Com valora que és atès de nit?



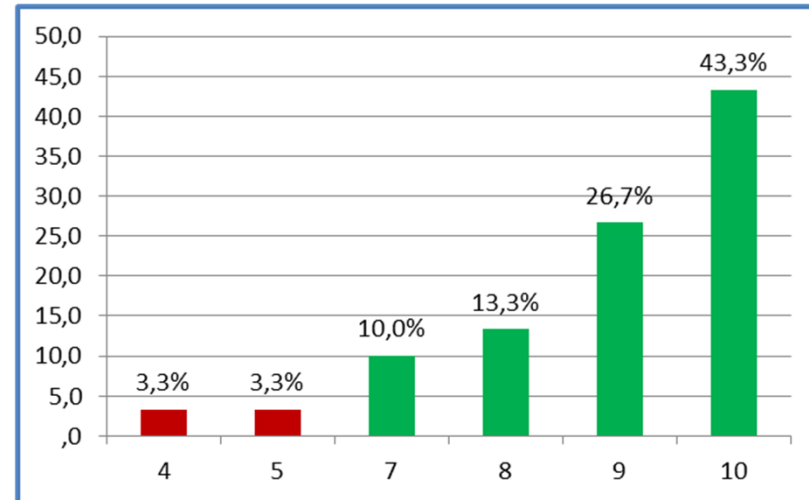
17. Té la sensació d'estar en bones mans?



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?

Hay un conserge que me gusta y el otro no.

La cuina posa molt gaspatxo i pollastre, vull que facin coses diferents.

Creo que aquí no hay médico.

Tendrían que cambiar la forma de tratarte.

M'agradaria que a les nits hi hagués una noia per planta (4ª).

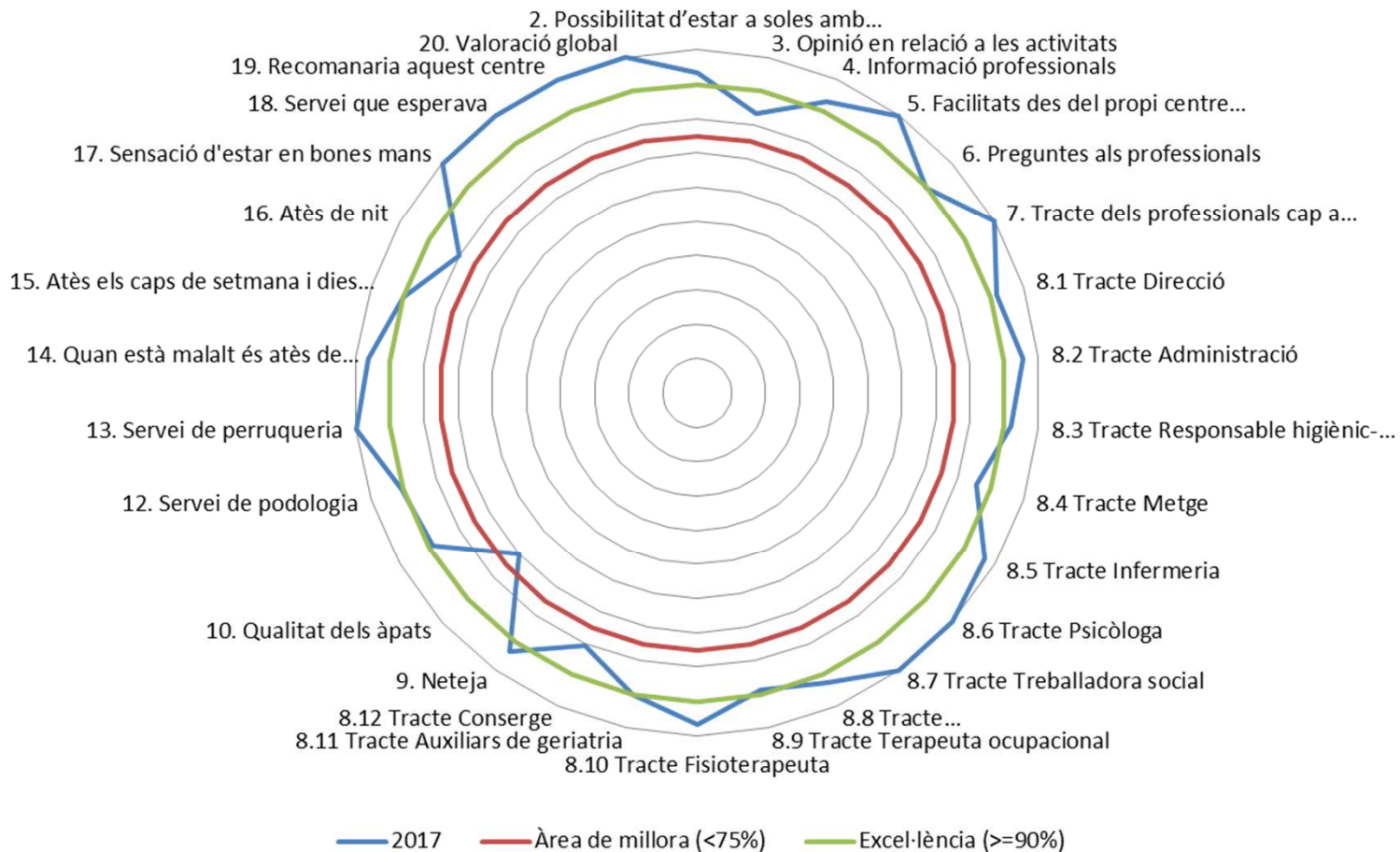
En la habitación no hay aire y por las noches, en verano, paso mucho calor.

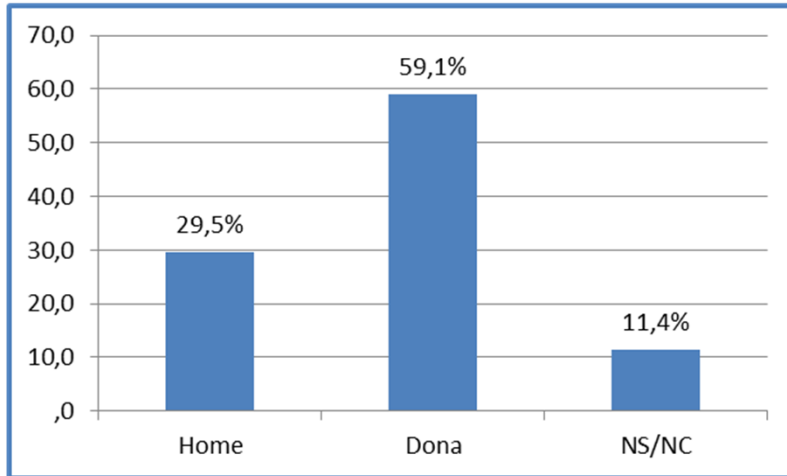
Todo me parece bonito en esta residencia.

Que las auxiliares del turno del medio día tengan más paciencia.

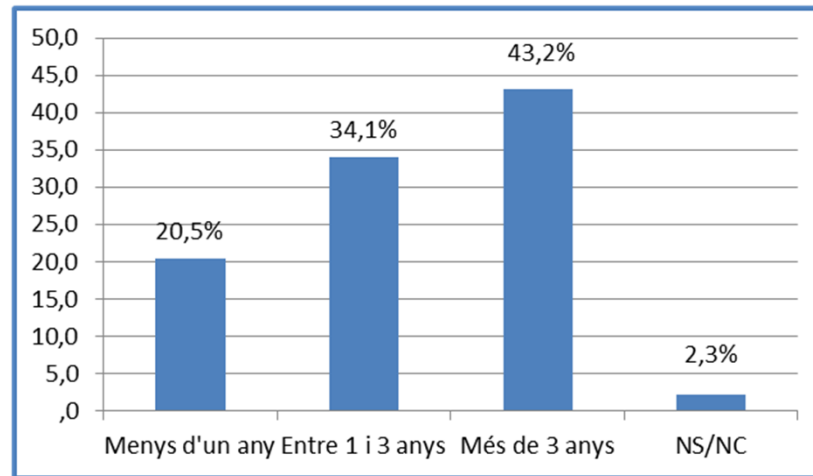
| PREGUNTA RESUMIDA ENQUESTA USUARIS RESIDENCIA PADILLA | 2016 | 2017 |
|---|--------------|--------------|
| 2. Possibilitat d'estar a soles amb el seu familiar | 94,3% | 93,3% |
| 3. Opinió en relació a les activitats | 70,6% | 83,3% |
| 4. Informació professionals | 83,9% | 93,1% |
| 5. Facilitats des del propi centre (informes, ambulància..etc.) | 100,0% | 100,0% |
| 6. Preguntes als professionals | 100,0% | 89,7% |
| 7. Tracte dels professionals cap a vostè | 94,3% | 100,0% |
| 8.1 Tracte Direcció | 100,0% | 91,7% |
| 8.2 Tracte Administració | 100,0% | 95,5% |
| 8.3 Tracte Responsable higiènic-sanitari | 83,3% | 92,0% |
| 8.4 Tracte Metge | 74,2% | 85,7% |
| 8.5 Tracte Infermeria | 88,6% | 96,7% |
| 8.6 Tracte Psicòloga | 93,3% | 100,0% |
| 8.7 Tracte Treballadora social | 96,7% | 100,0% |
| 8.8 Tracte Dinamitzadora/animadora | 93,5% | 92,6% |
| 8.9 Tracte Terapeuta ocupacional | 92,9% | 88,5% |
| 8.10 Tracte Fisioterapeuta | 93,9% | 96,6% |
| 8.11 Tracte Auxiliars de geriatria | 68,6% | 90,0% |
| 8.12 Tracte Conserge | 100,0% | 80,8% |
| 9. Neteja | 94,4% | 93,3% |
| 10. Qualitat dels àpats | 73,5% | 70,0% |
| 11. Servei de manteniment i reparacions | 100,0% | 88,9% |
| 12. Servei de podologia | 100,0% | 90,5% |
| 13. Servei de perruqueria | 85,7% | 100,0% |
| 14. Quan està malalt és atès de seguida | 100,0% | 96,4% |
| 15. Atès els caps de setmana i dies festius | 81,8% | 90,0% |
| 16. Atès de nit | 87,9% | 80,0% |
| 17. Sensació d'estar en bones mans | 97,2% | 100,0% |
| 18. Servei que esperava | 96,8% | 100,0% |
| 19. Recomanaria aquest centre | 80,0% | 100,0% |
| 20. Valoració global | 88,6% | 100,0% |
| Mitjana valoració global | 8,31 | 8,8 |

Usuaris Residència Padilla 2017

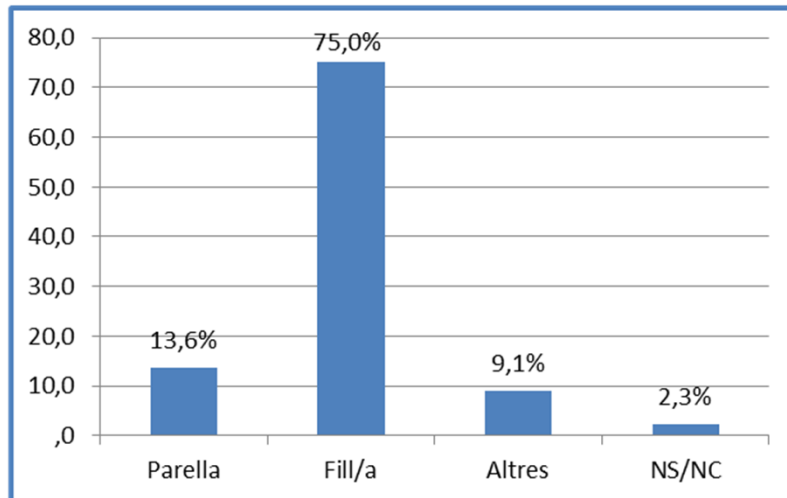




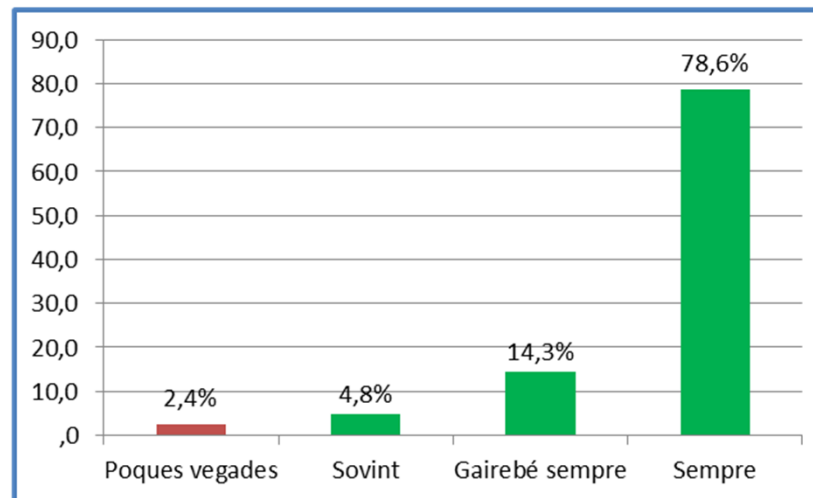
Sexe



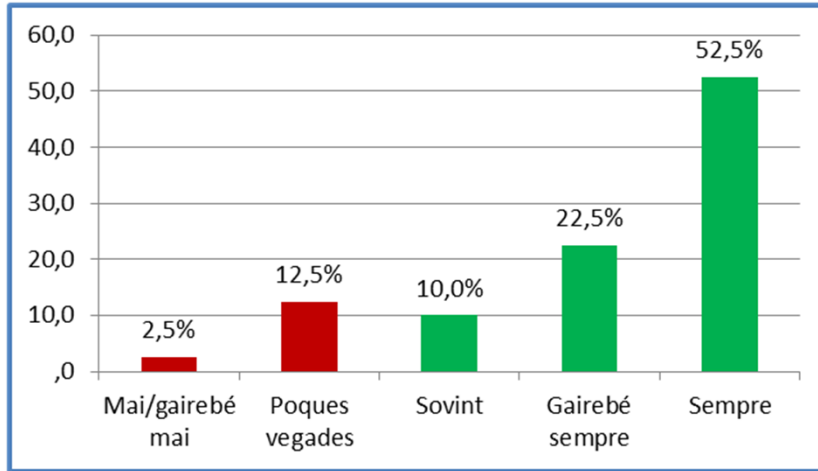
1. Quant temps fa que el seu familiar està en aquest centre?



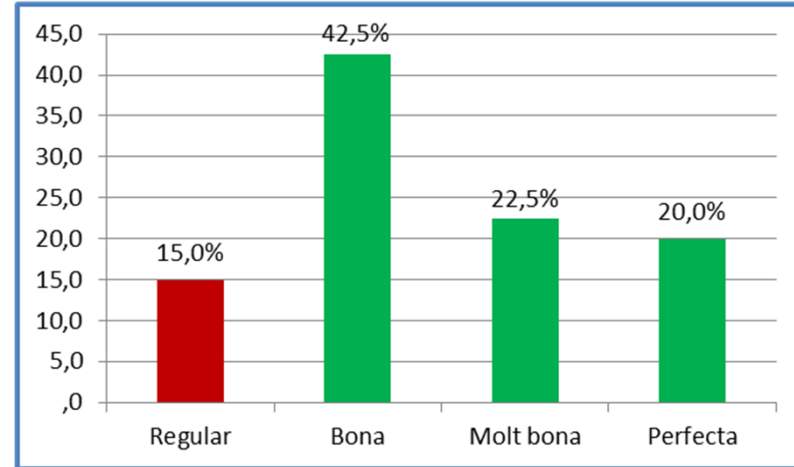
2. Quin és el seu vincle amb l'usuari del centre?



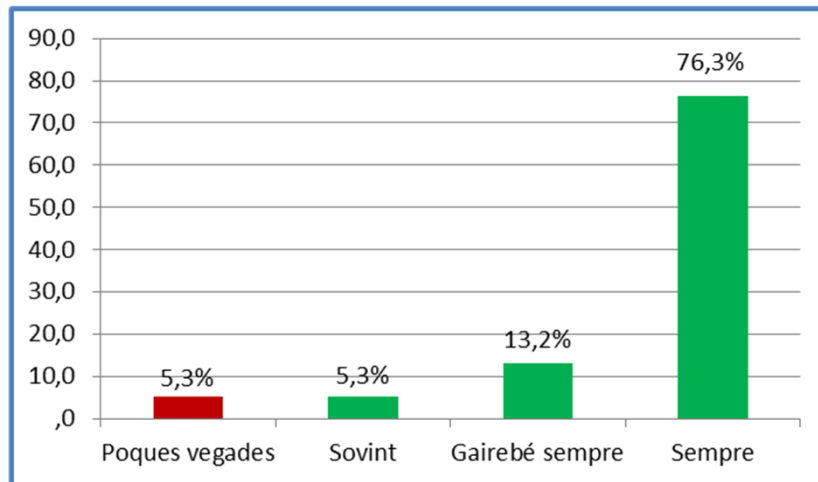
3. Quan ve a visitar el seu familiar, té possibilitat d'estar a soles amb ell?



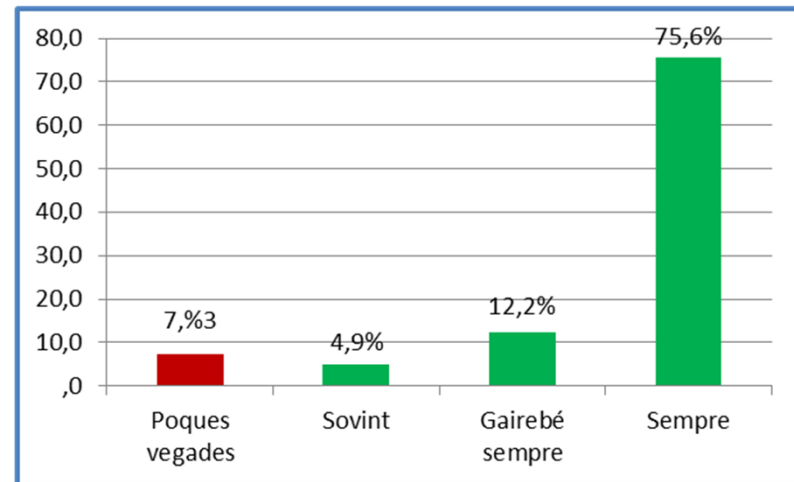
4. Considera que està informat de les activitats (psicoeducatives, festivitats, grups d'ajuda a familiars..etc.) que es realitzen al centre?



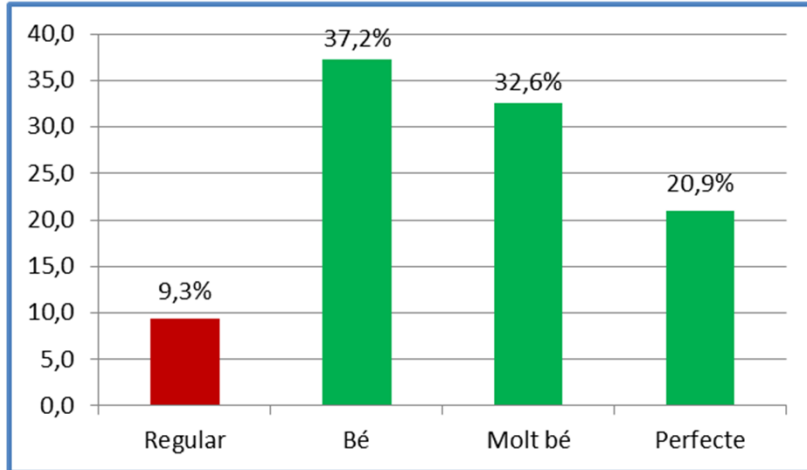
5. Com considera la informació que li proporcionen habitualment els professionals?



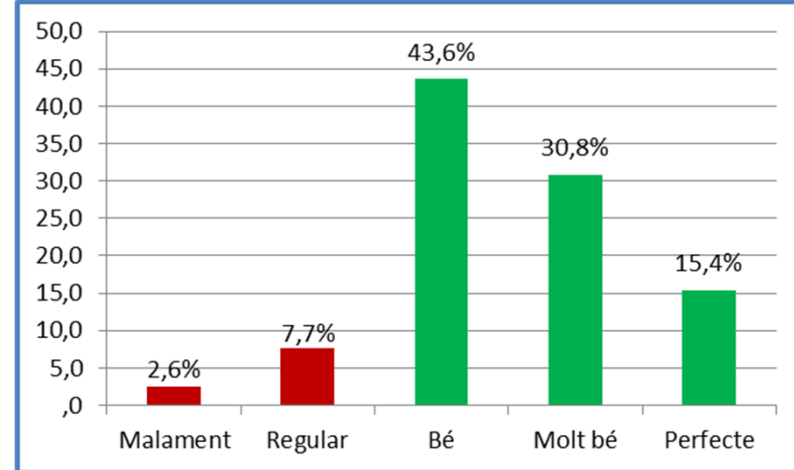
6. Si el seu familiar ha de fer algun tràmit fora de la residència li donen facilitats des del propi centre (informes, ambulància..etc.)?



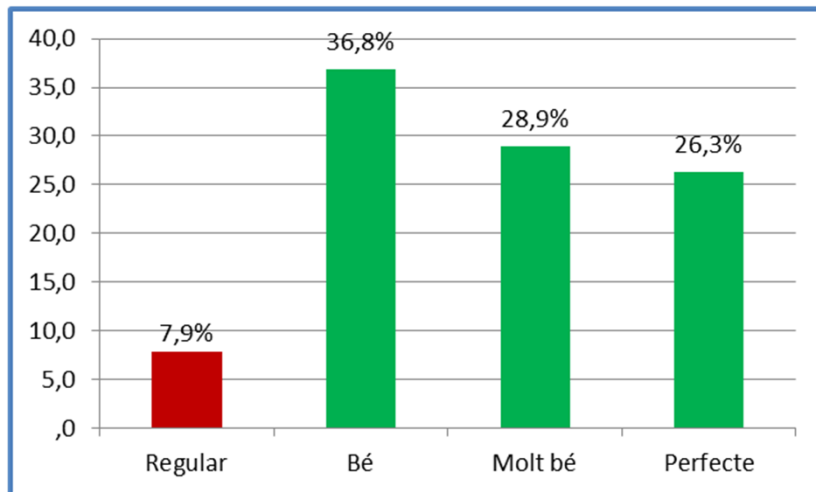
7. Pot fer tots les preguntes que desitja als professionals del centre?



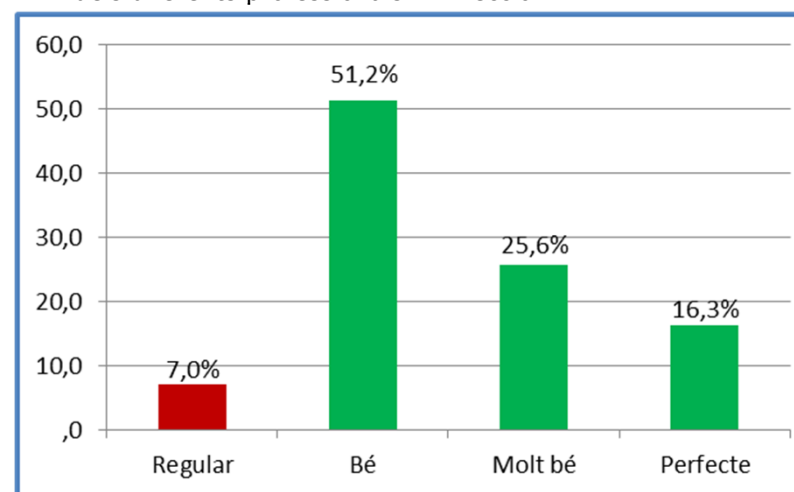
8. Com considera el tracte dels professionals cap a vostè?



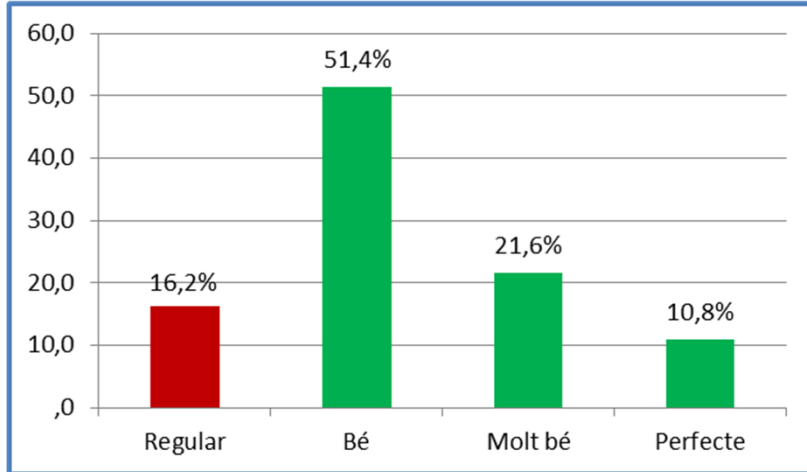
9.1 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Direcció



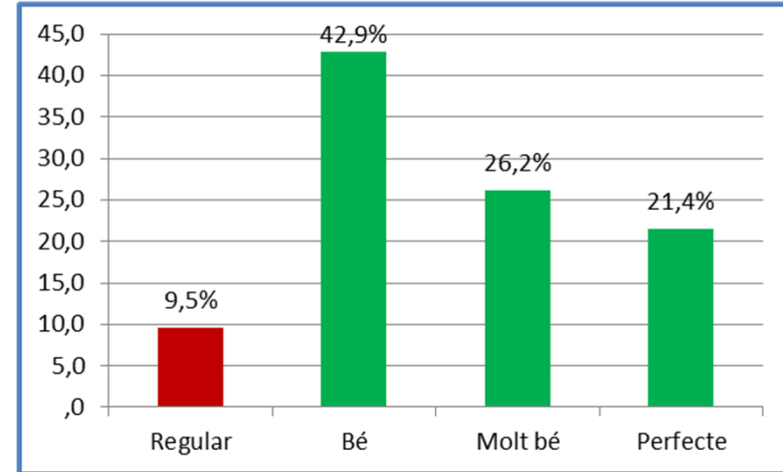
9.2 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Administració



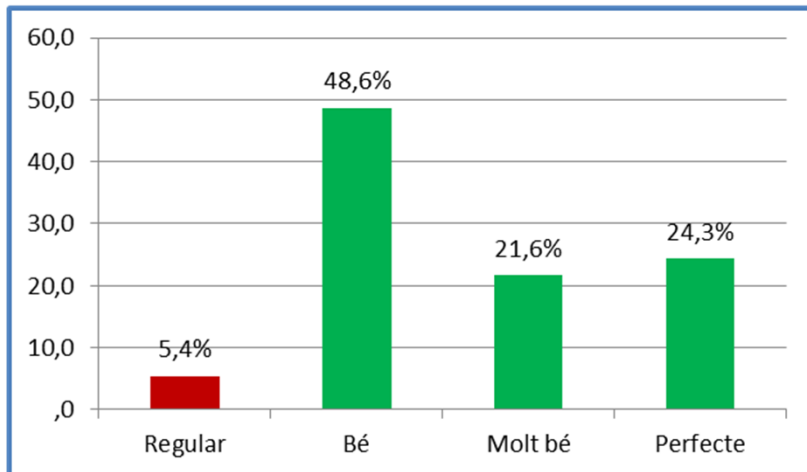
9.3 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Responsable higiènic-sanitari



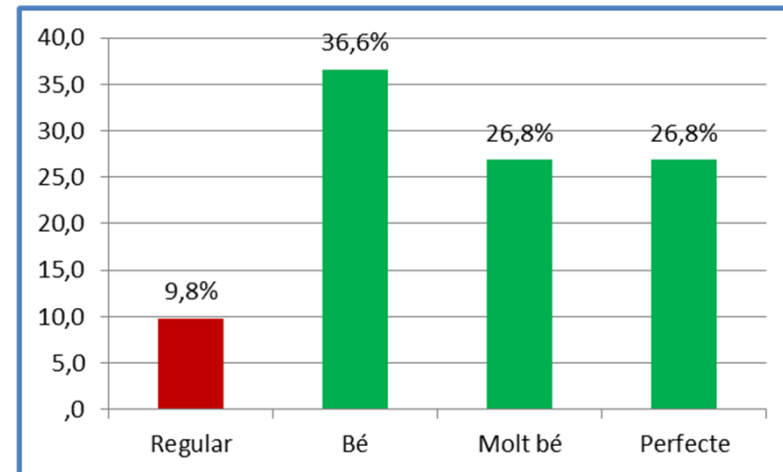
9.4 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Metge



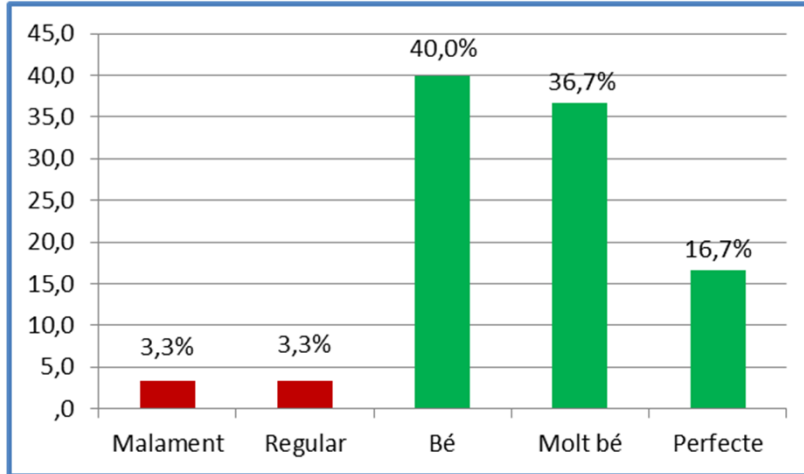
9.5 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Infermeria



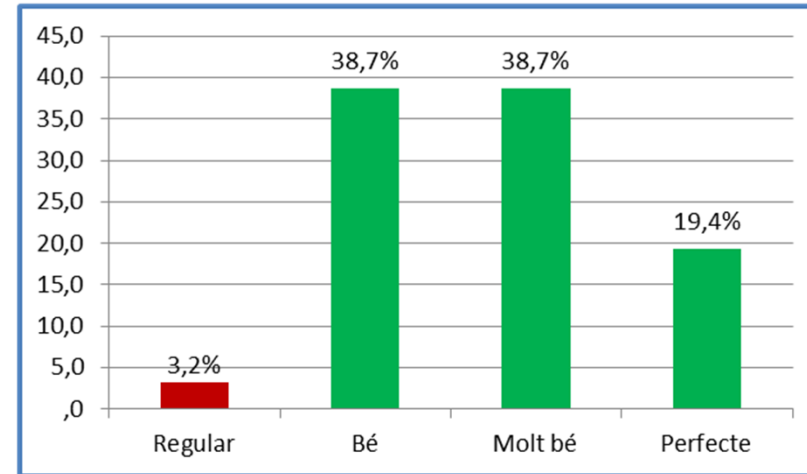
9.6 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Psicòloga



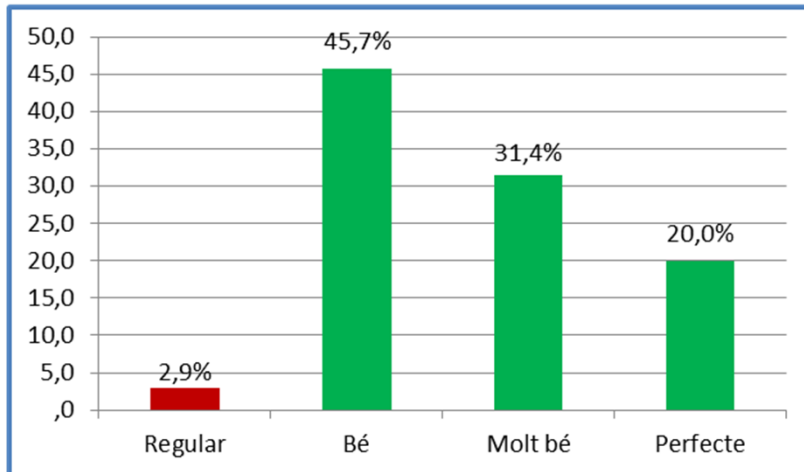
9.7 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Treballadora/assistent social



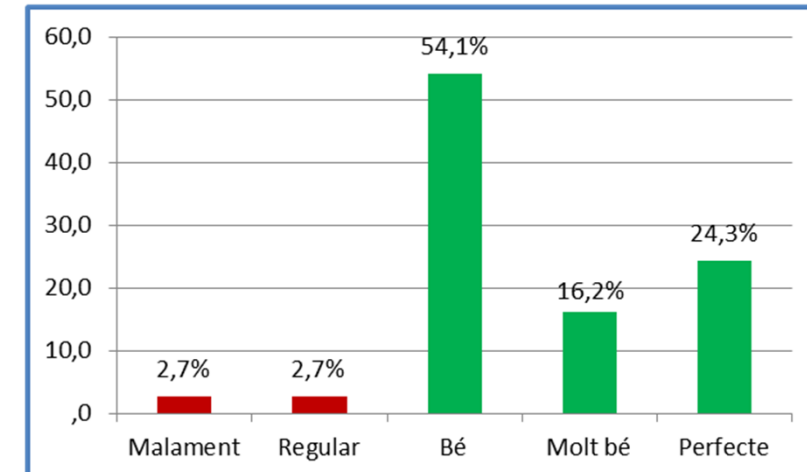
9.8 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Dinamitzadora-animadora



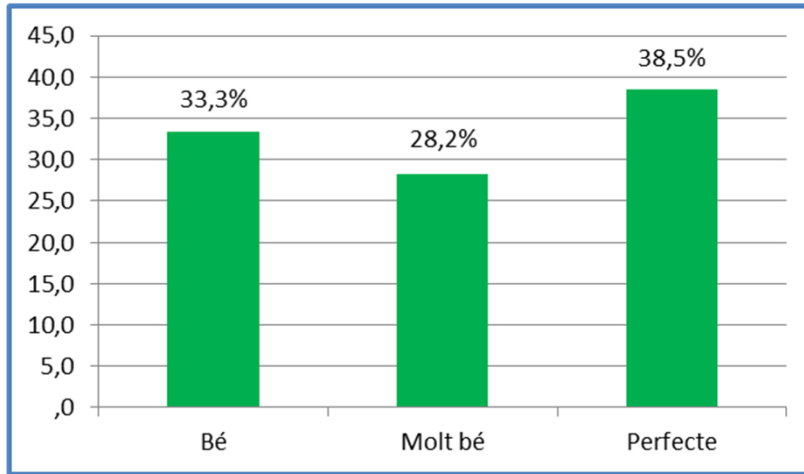
9.9 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Terapeuta ocupacional



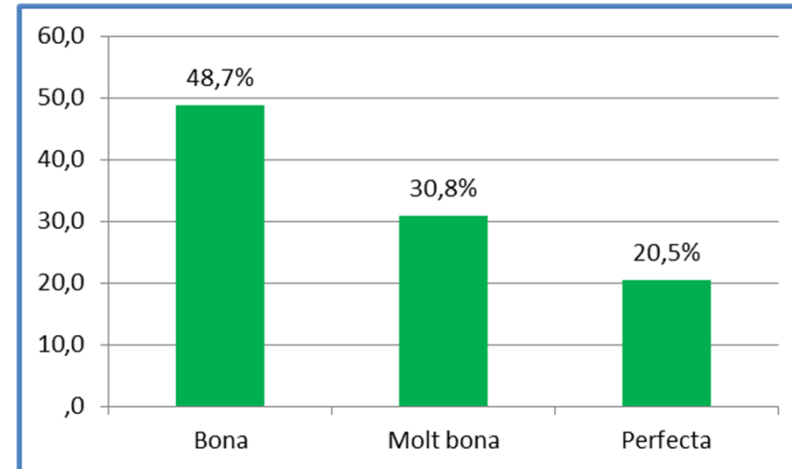
9.10 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Fisioterapeuta



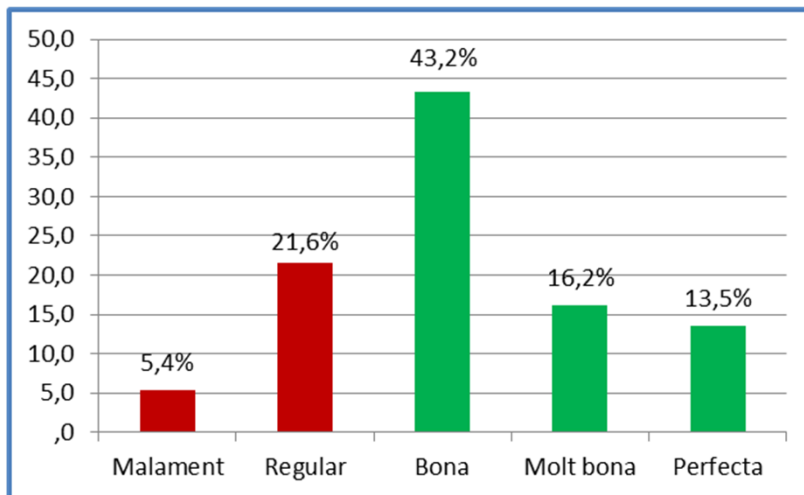
9.11 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Auxiliars de geriatria



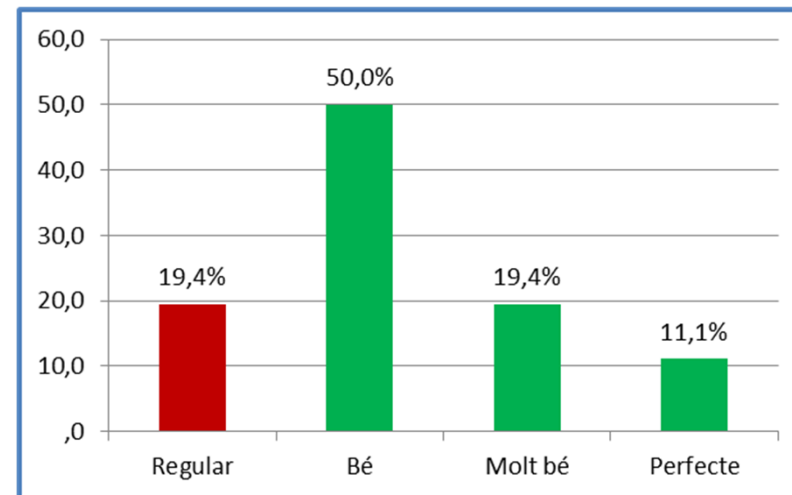
9.12 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Conserge



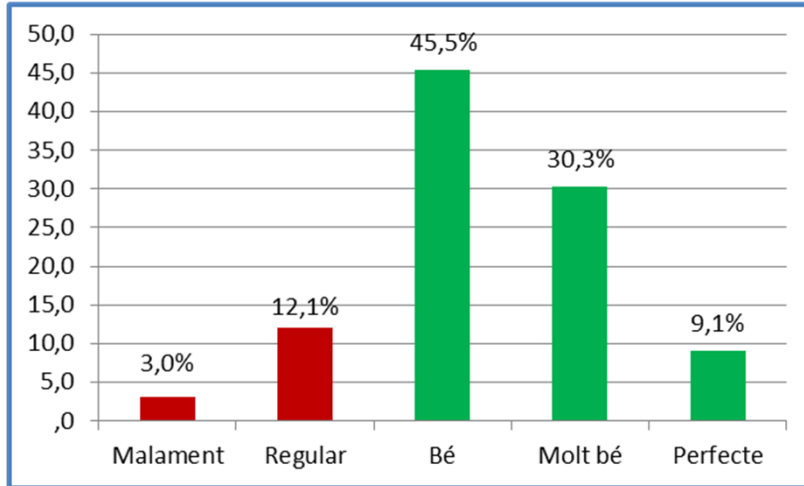
10. Quina valoració fa de la neteja del centre?



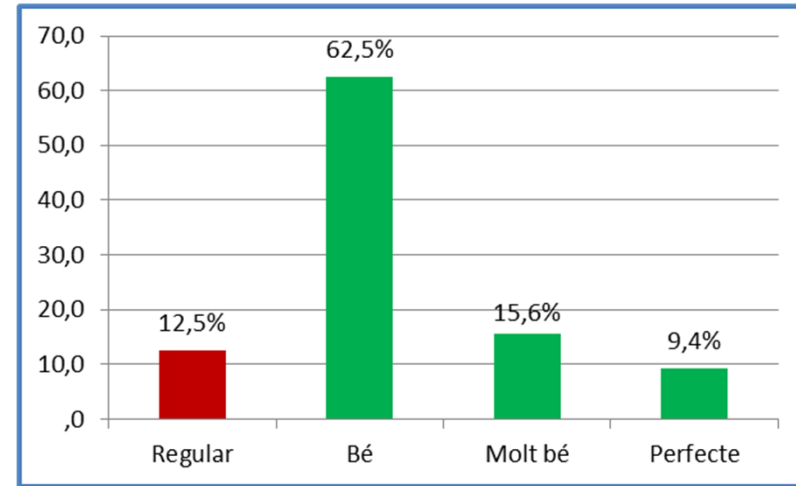
11. Quina opinió li mereix la qualitat dels àpats que li ofereixen al seu familiar?



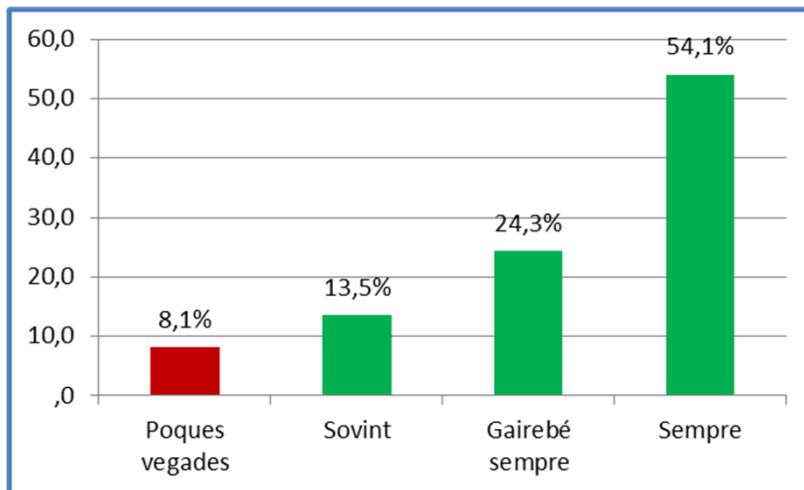
12. Què opina del servei de manteniment i reparacions del centre?



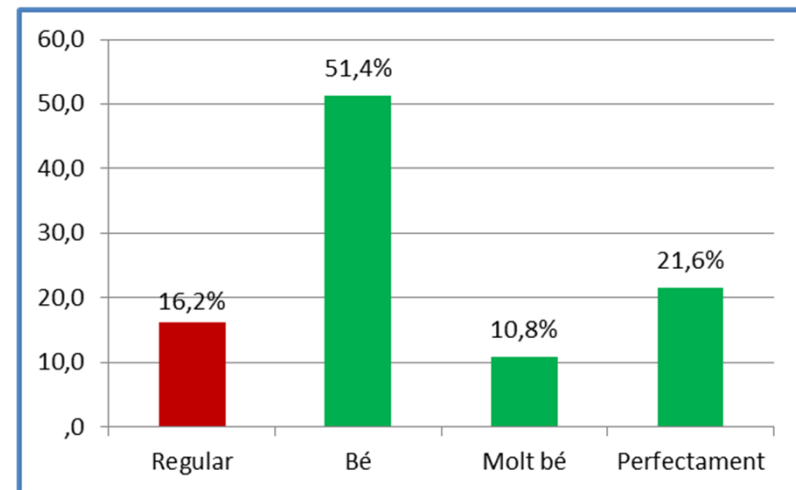
13. Com valora el servei de podologia?



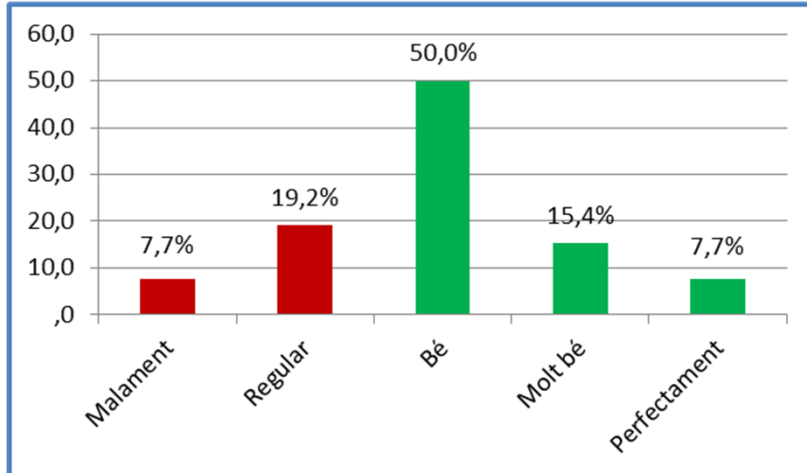
14. Com valora el servei de perruqueria?



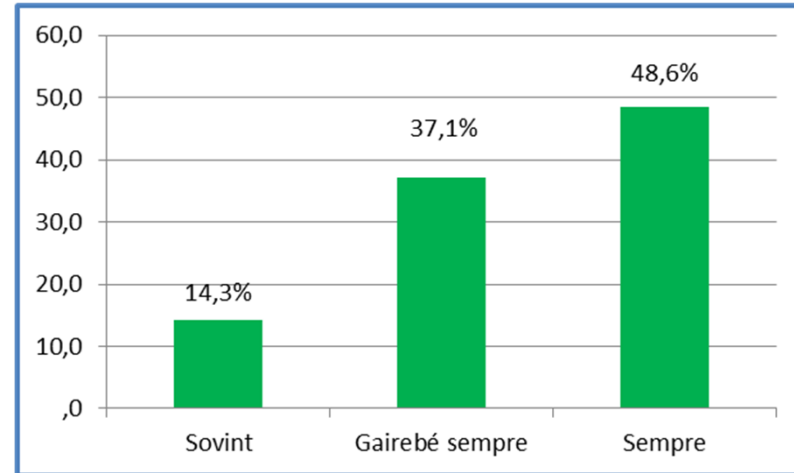
15. Considera que, quan està malalt, el seu familiar és atès de seguida?



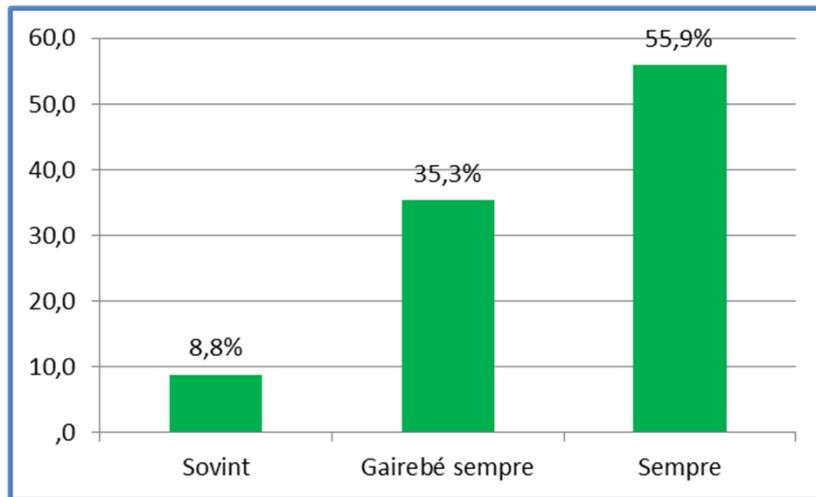
16. Com valora que és atès el seu familiar els caps de setmana i dies festius?



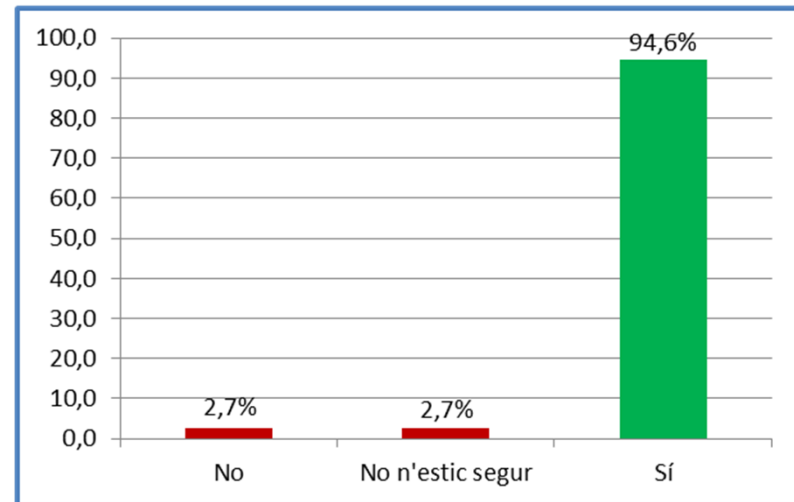
17. Com valora que el seu familiar és atès de nit?



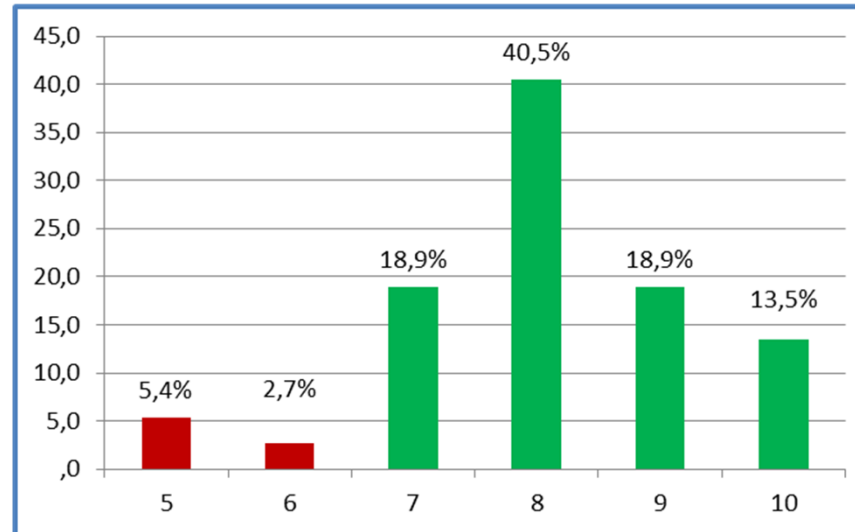
18. Considera que el seu familiar està en bones mans?



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?

| |
|--|
| Falta personal de noche. |
| Falta personal de noche. |
| Informar de las actividades con más tiempo para mejor organización. Por la noche creo que una sola persona para la 3ª y 4ª planta es poco. La calidad del servicio de peluquería ha bajado en los últimos años. Los fines de semana echo a faltar alguna actividad con la gente que se queda en la residencia, aunque sólo fuera el sábado. Gracias por todo. |
| Más personal. |
| Mi madre es diabética y no hay dieta diabética, con una dieta diabética creo que estaría mejor. |
| Que tengan cuidado con la ropa ya que a veces lleva ropa que no es suya. |
| Falta un trato más profesional sobretodo a nivel médico y asistencial. |
| No tenemos ninguna duda de que intentan hacerlo de la mejor manera posible. No obstante, como familiares, en los tiempos que estamos allí observamos ciertas cosas que nos gustaría se intentaran mejorar. Por ejemplo, que los equipos de mañana o tarde se comuniquen entre ellos, además de empatizar con los residentes, sobretodo cuando están en algún momento delicado para que se traten de la manera adecuada. Sí que siento decir que hay personas que no realizan el trabajo como deberían, o sea, por ejemplo la higiene íntima, tan importante para los dependientes. Por el contrario hay equipos muy buenos que dan tranquilidad y empatizan muy bien tanto con los residentes como con los familiares, cosa a ser valorada por la Dirección ya que gracias a ellos puede estar tranquila. Una cosa importante, abrochar chalecos grúas, no se tiende a hacer y ello puede provocar accidentes. Espero que sirva para que entre todos aún se realicen mejor las cosas. Gracias. Por cierto, por favor, revisión de menús, a veces las cosas están muy duras para ellos y con ciertos tropezones que causan ahogos posibles. |
| Volvemos a insistir en el servicio de lavandería y pérdida de ropa. Además de la pérdida de objetos de su propia habitación. |
| Mejorar la comida cena que se sirve en el centro. |
| Más personal en las plantas. |
| Creo conveniente mejorar el desayuno de los residentes, ya hubo malestar en los familiares. Gracias. |
| No, ya está mejor como está. |
| Considero que cuando me acerco a algún profesional (Dirección) con alguna opinión no se me critique y me pongan verdad como me pusieron, cuando no vengo a todas horas a darle a mi familiar de comer, duchar... Gracias. |

Mejorar la comida y la atención personal.

Reconozco que la doctora viene pocos días, menos mal las enfermeras, nada de nada, gracias a ellas, sino, no podemos comunicarnos con el médico, gracias a ellas, son un cielo. Yo estoy muy agradecida a ellas, se merecen todo y más.

La atención a los pacientes sobretodo por las noches en la 3ª y 4ª planta, comparten cuidador y debería de haber uno por planta. La vigilancia por parte del cuidador en las salas de estar debería ser más visible desde sus despachos ya que si están los despachos no hay visibilidad desde la sala de estar porque hay un muro ciego y no acristalado para verlos y ellos a su vez ver al cuidador y si intentan levantarse o llamarlos no se les ve.

Como familia estoy satisfecha con la atención.

Se necesita más personal, a veces hay dos auxiliares en la 1ª planta y no pueden atender al usuario como se debe.

Creo que la ducha a la semana es insuficiente aunque se le haga una higiene diaria. El que está por la tarde que sea más amable (portero). No contesta ni el saludo.

Que no quiten personas que los entienden por nuevas. Están cambiando demasiado.

No tenéis precio con la labor que estáis haciendo desde la directora a la mujer de limpieza. Sois maravillosos todos.

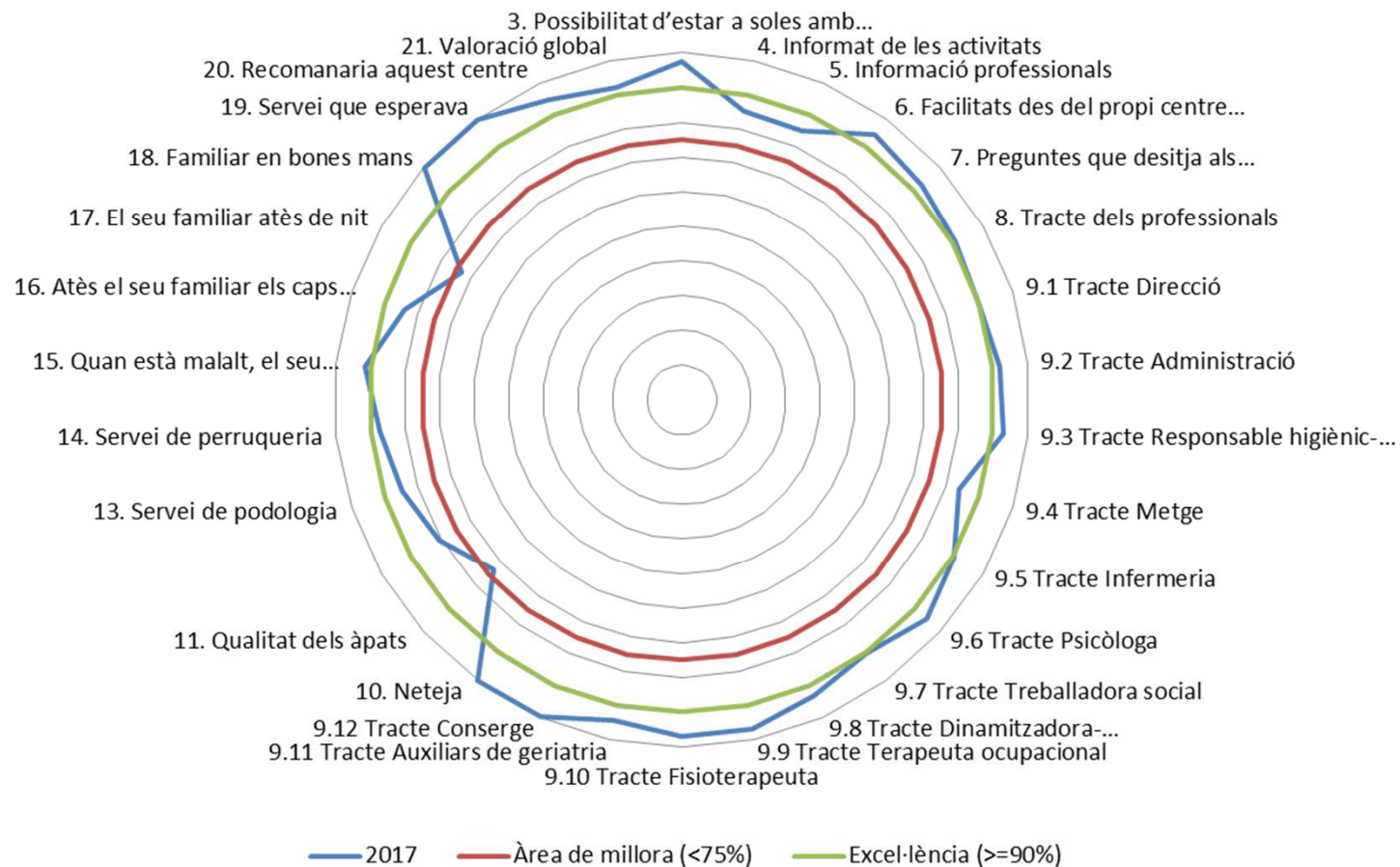
Más control en el servicio de lavandería aún entregando toda la ropa marcada se pierden calcetines, camisetas, etc. También ha desaparecido alguna pertenencia de la habitación.

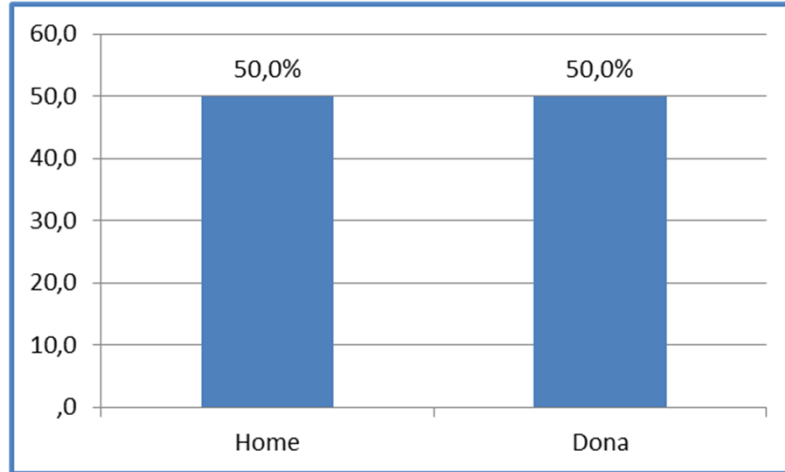
Tener una cuidadora por planta por las noches. Mejorar la visibilidad de los residentes por parte de los cuidadores desde su despacho a la sala de estar. Tener alguna cuidadora más, como refuerzo y sobretodo a las horas de comida y a la hora de acostarse sobretodo en la 3ª y 4ª planta que sólo hay una persona, porque aunque teóricamente esas plantas son más autónomos, cada vez son más dependientes los residentes y necesitan más ayuda para comer, ir al lavabo y acostarse y considero que una persona es muy poco y acompañarlos entre horas. Las comidas a veces están un poco resacas por ejemplo, las hamburguesas, el pollo, la ternera, etc. Deberían de estar un poco más jugosas.

Estoy satisfecha con la atención, interés y calidad de vida de mi padre.

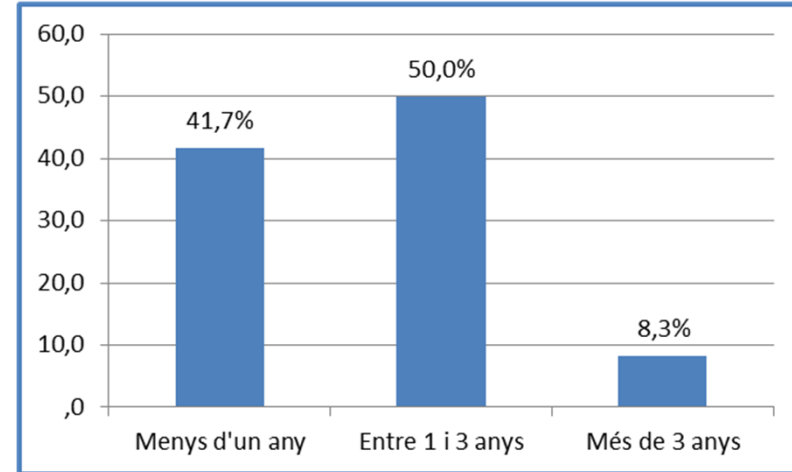
| PREGUNTA RESUMIDA ENQUESTA FAMILIARS RESIDENCIA PADILLA | 2016 | 2017 |
|---|--------------|--------------|
| 3. Possibilitat d'estar a soles amb el seu familiar | 95,0% | 97,6% |
| 4. Informat de les activitats | 91,9% | 85,0% |
| 5. Informació professionals | 92,3% | 85,0% |
| 6. Facilitats des del propi centre (informes, ambulància..etc.) | 91,4% | 94,7% |
| 7. Preguntes que desitja als professionals | 92,3% | 92,7% |
| 8. Tracte dels professionals | 92,5% | 90,7% |
| 9.1 Tracte Direcció | 92,5% | 89,7% |
| 9.2 Tracte Administració | 100,0% | 92,1% |
| 9.3 Tracte Responsable higiènic-sanitari | 84,6% | 93,0% |
| 9.4 Tracte Metge | 92,1% | 83,8% |
| 9.5 Tracte Infermeria | 97,5% | 90,5% |
| 9.6 Tracte Psicòloga | 97,3% | 94,6% |
| 9.7 Tracte Treballadora social | 100,0% | 90,2% |
| 9.8 Tracte Dinamitzadora-animadora | 97,1% | 93,3% |
| 9.9 Tracte Terapeuta ocupacional | 100,0% | 96,8% |
| 9.10 Tracte Fisioterapeuta | 100,0% | 97,1% |
| 9.11 Tracte Auxiliars de geriatria | 89,2% | 94,6% |
| 9.12 Tracte Conserge | 100,0% | 100,0% |
| 10. Neteja | 92,3% | 100,0% |
| 11. Qualitat dels àpats | 66,7% | 73,0% |
| 12. Servei de manteniment i reparacions | 74,3% | 80,6% |
| 13. Servei de podologia | 93,1% | 84,8% |
| 14. Servei de perruqueria | 73,5% | 87,5% |
| 15. Quan està malalt, el seu familiar és atès de seguida | 100,0% | 91,9% |
| 16. Atès el seu familiar els caps de setmana i dies festius | 77,5% | 83,8% |
| 17. El seu familiar atès de nit | 84,0% | 73,1% |
| 18. Familiar en bones mans | 97,4% | 100,0% |
| 19. Servei que esperava | 100,0% | 100,0% |
| 20. Recomanaria aquest centre | 86,8% | 94,6% |
| 21. Valoració global | 89,2% | 91,9% |
| Mitjana valoració global | 8 | 8,05 |

Familiars Residència Padilla 2017

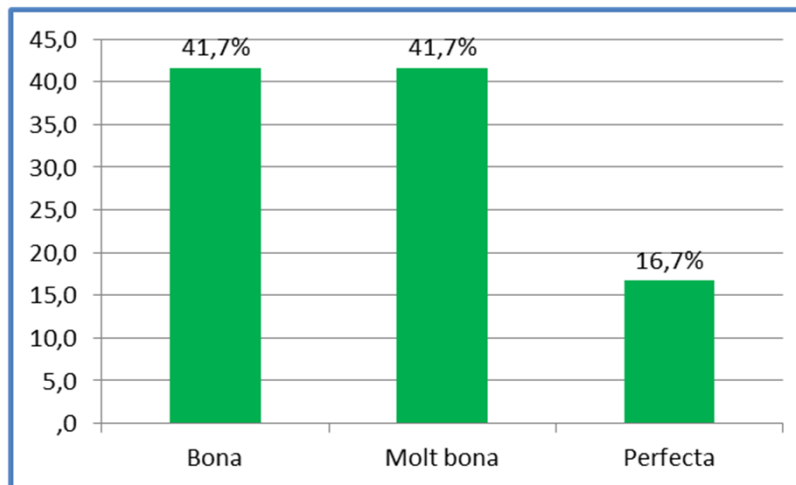




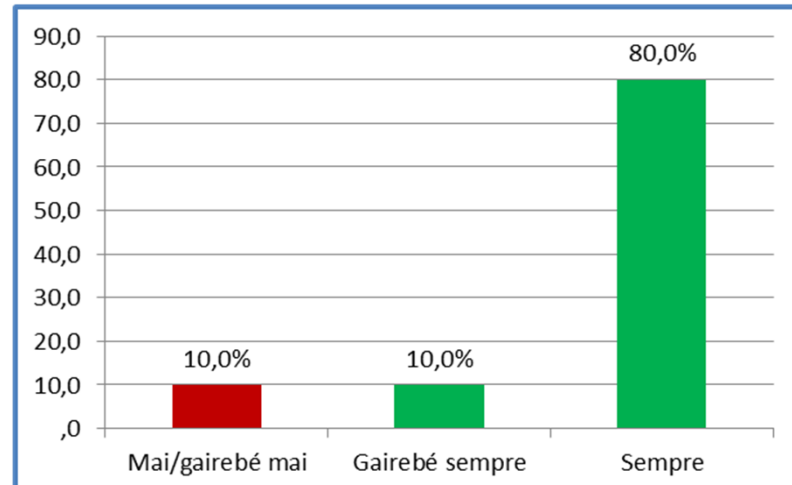
Sexe



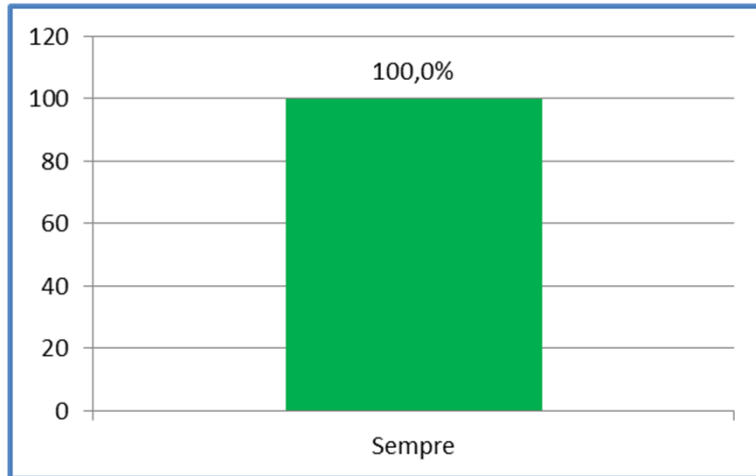
1. Quant temps fa que està en aquest centre?



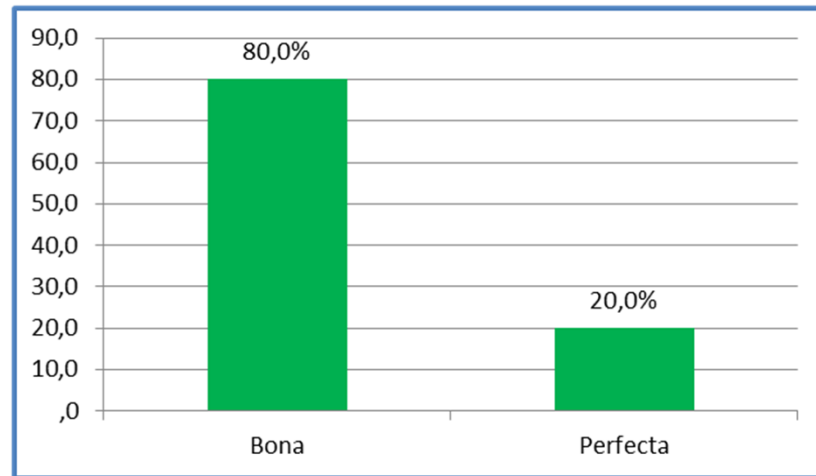
2. Com considera la informació que li proporcionen Habitualment els professionals?



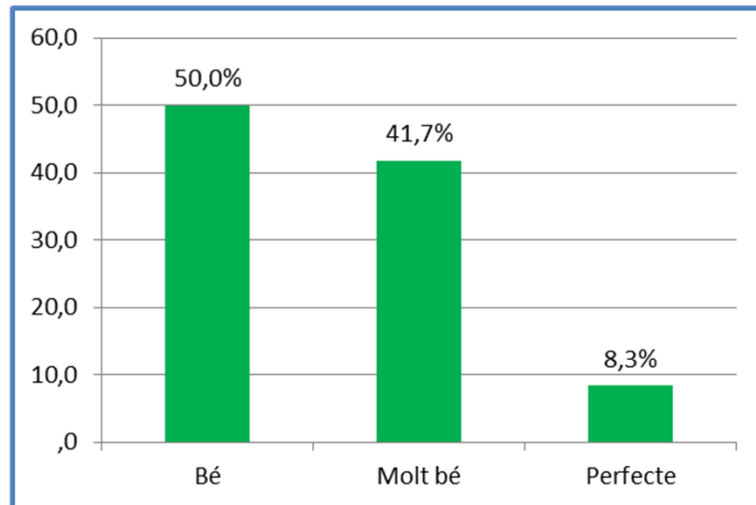
3. Li demanen opinió en relació a les activitats d'oci i animació que es realitzen al centre?



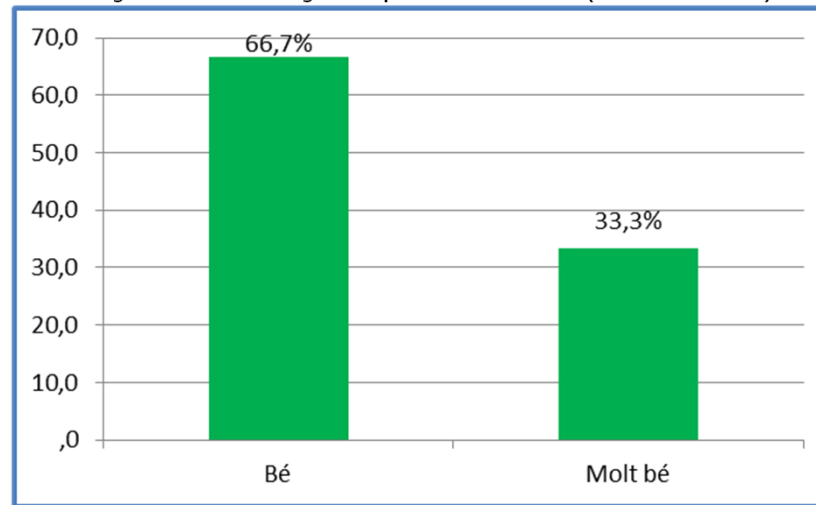
4. Pot fer tots les preguntes que desitja als professionals del centre?



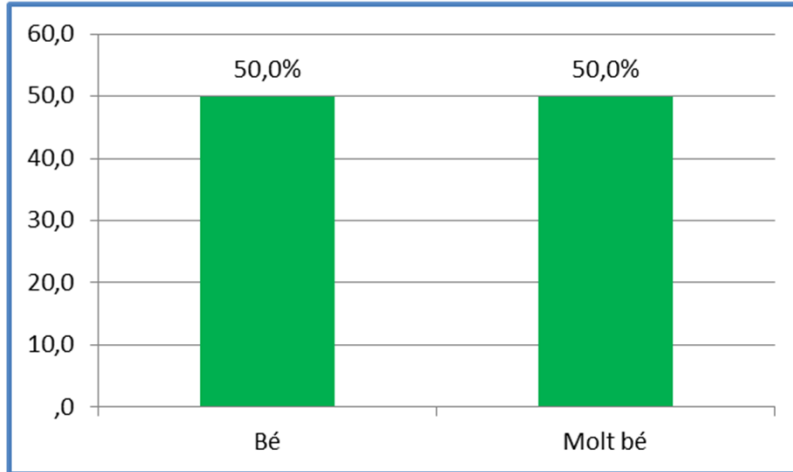
5. Com valora la col·laboració del centre quan té visites o seguiment amb algun especialista mèdic (informes..etc.)?



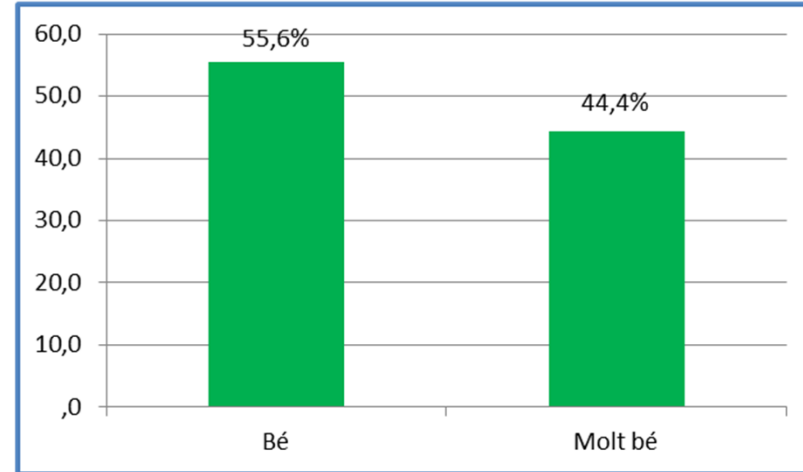
6. Com considera el tracte dels professionals cap a vostè?



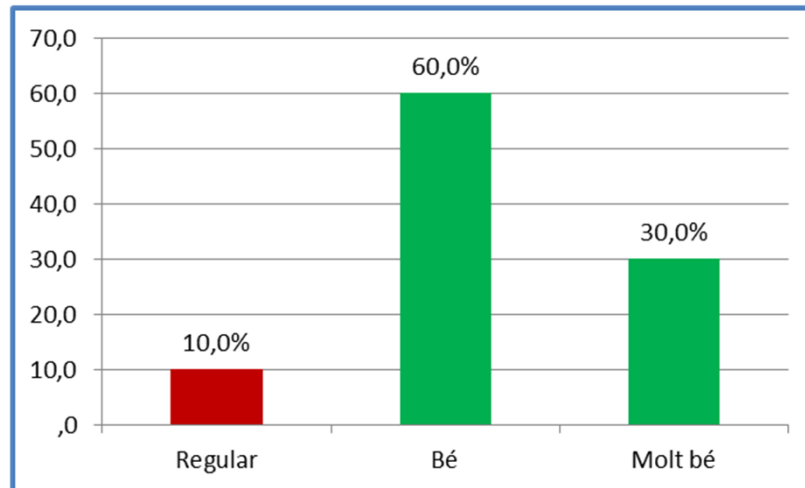
7.1 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Direcció



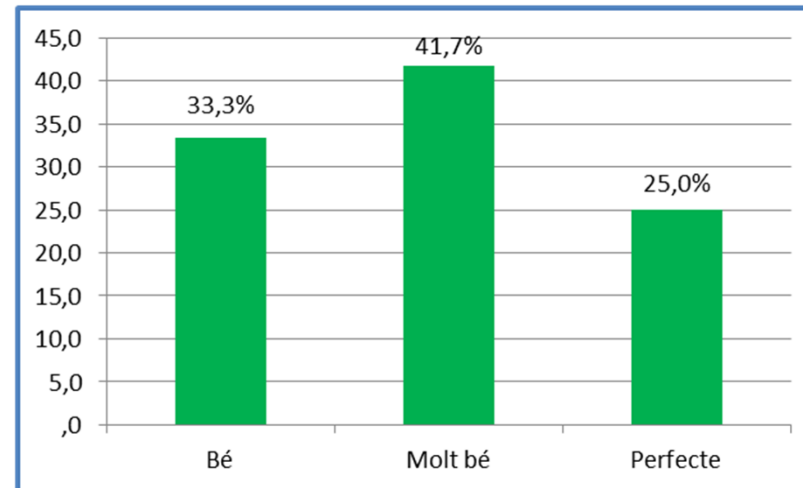
7.2 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Administració



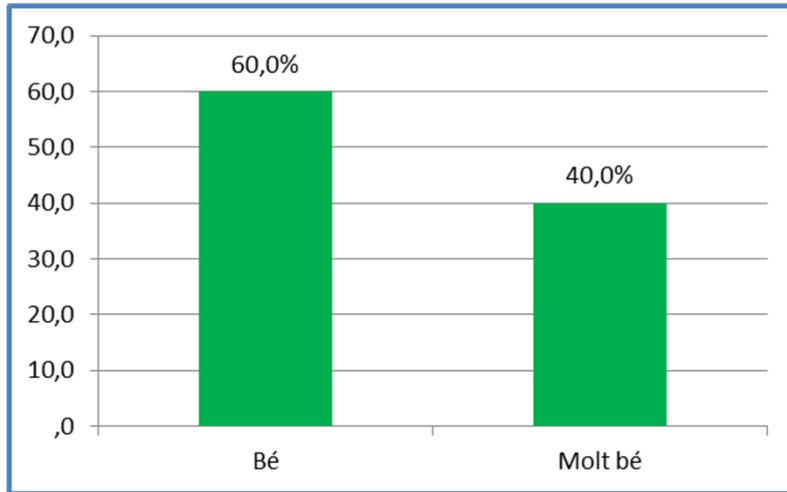
7.3 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Responsable higiènic-sanitari



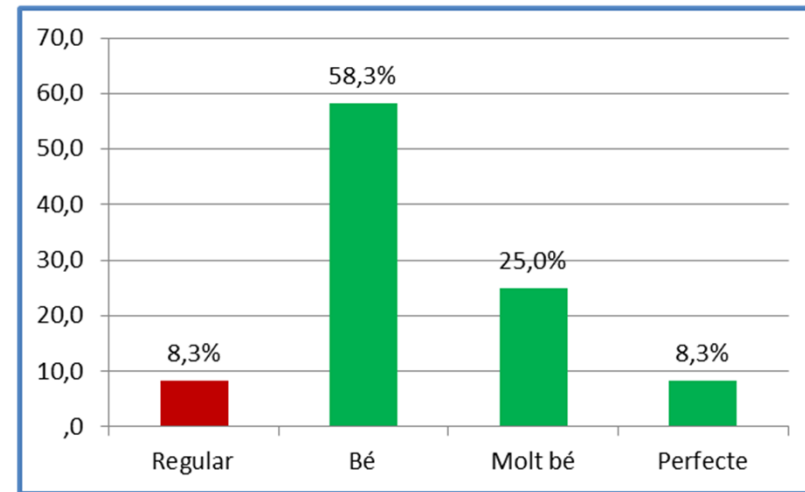
7.4 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Infermeria



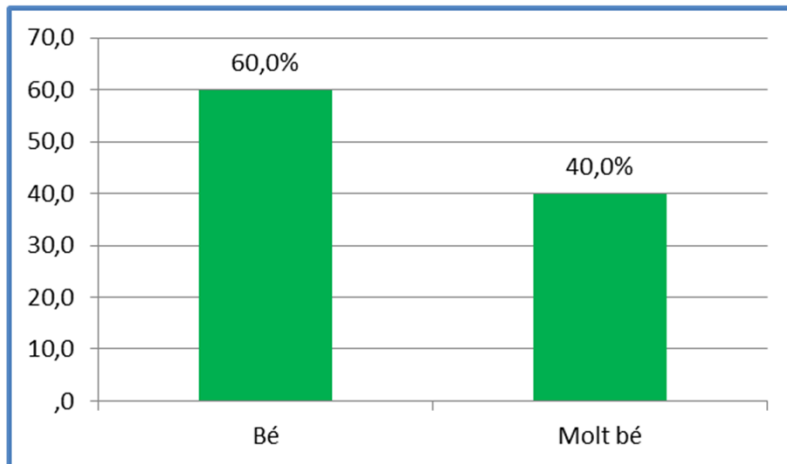
7.5 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Psicòloga



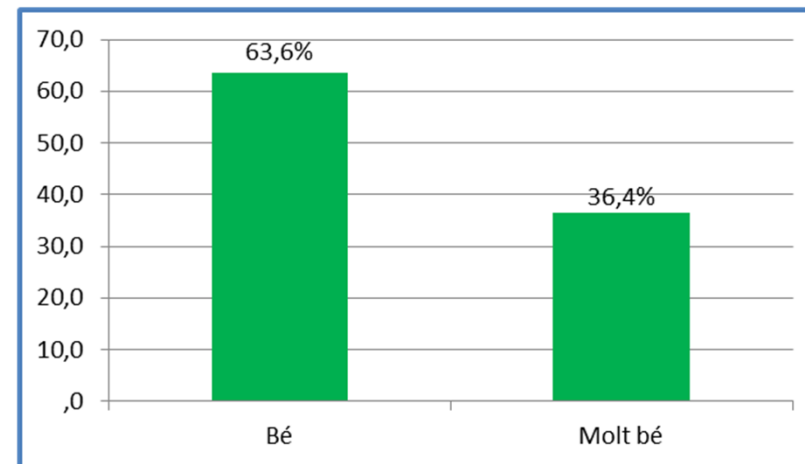
7.6 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Treballadora/assistenta social



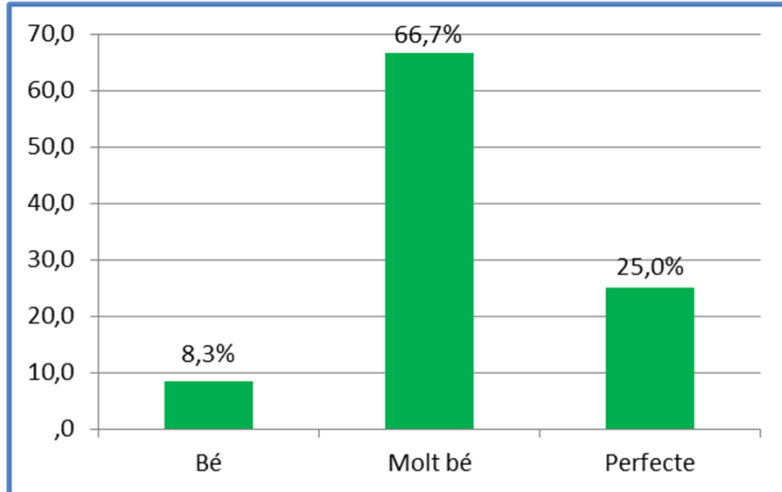
7.7 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Dinamitzadora/animadora



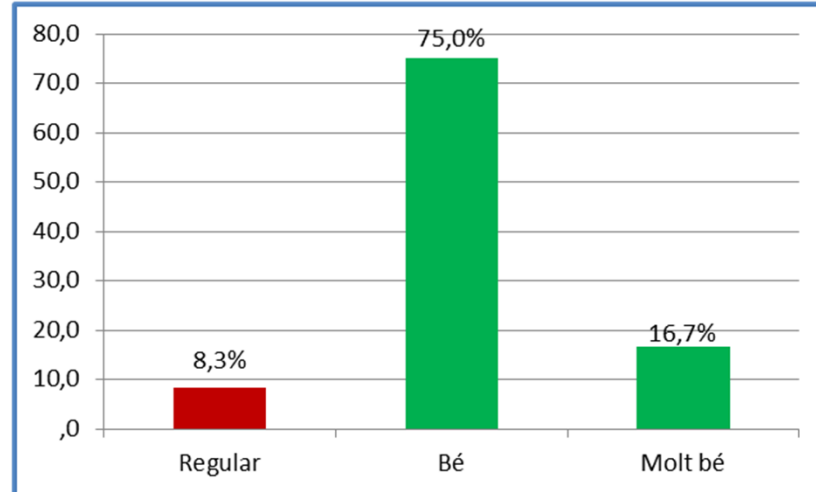
7.8 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Terapeuta ocupacional



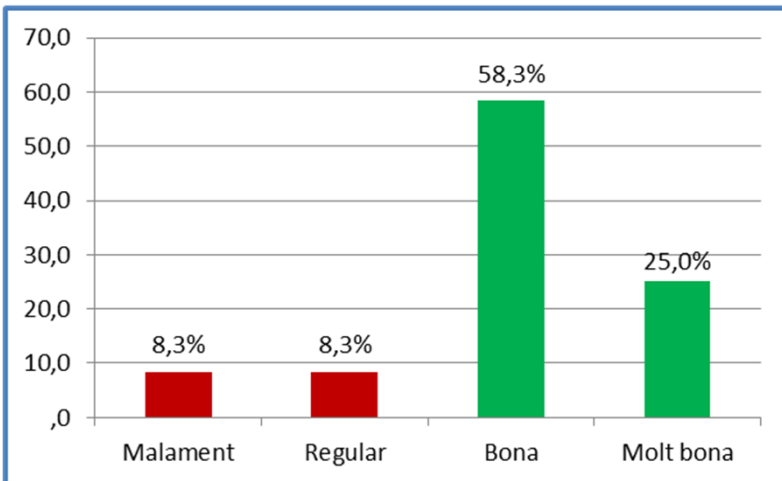
7.9 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Fisioterapeuta



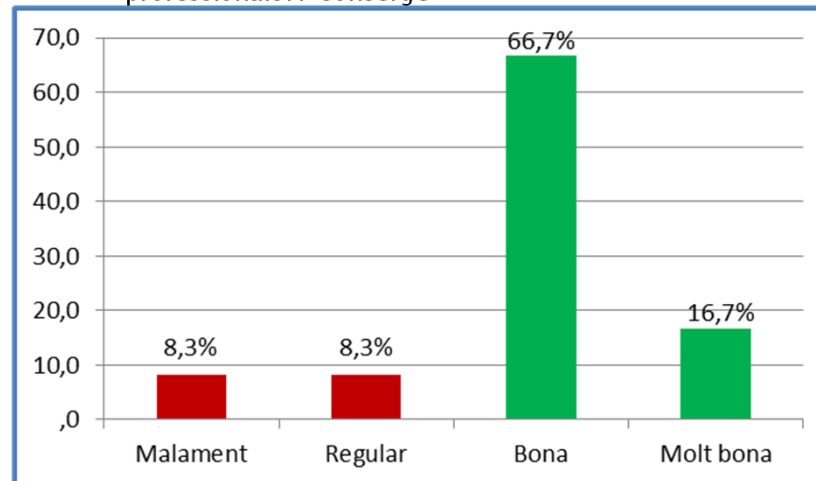
7.10 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Auxiliars de geriatria



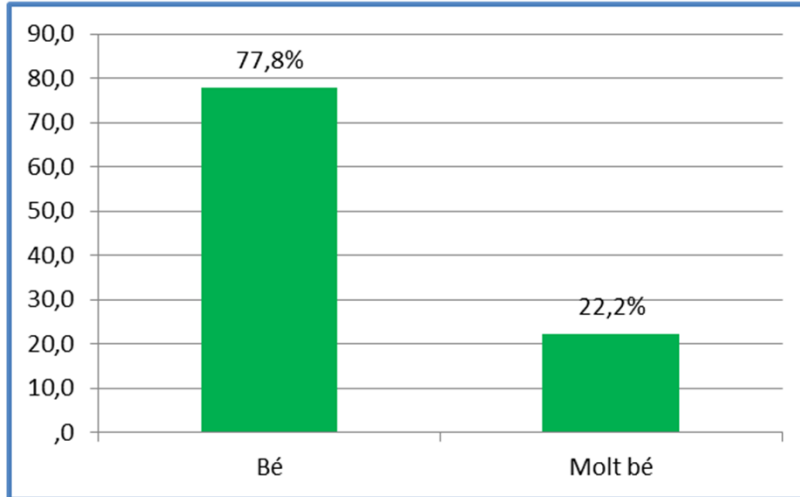
7.11 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Conserge



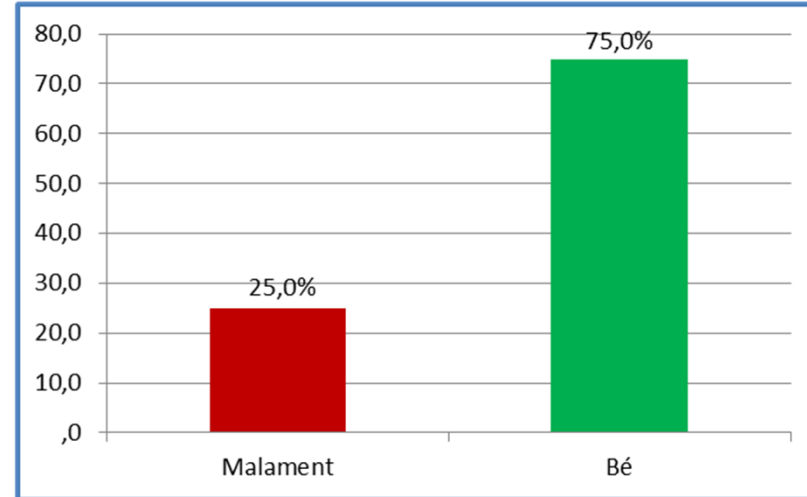
8. Quina valoració fa de la neteja del centre?



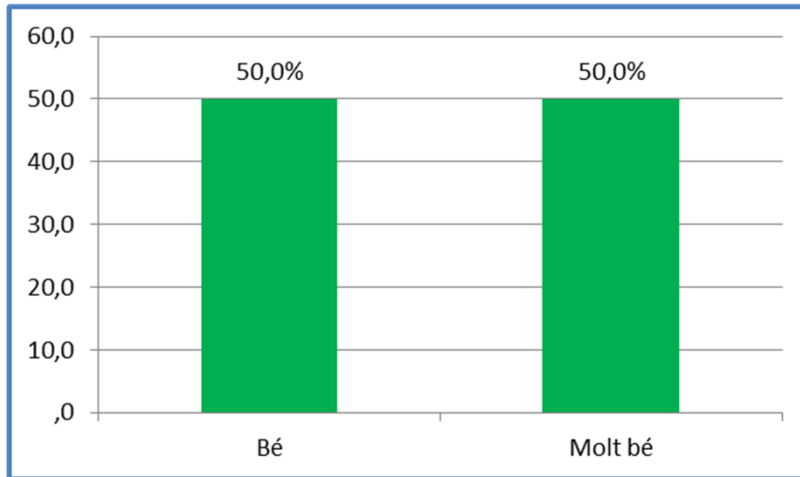
9. Quina opinió li mereix la qualitat dels àpats que li ofereixen?



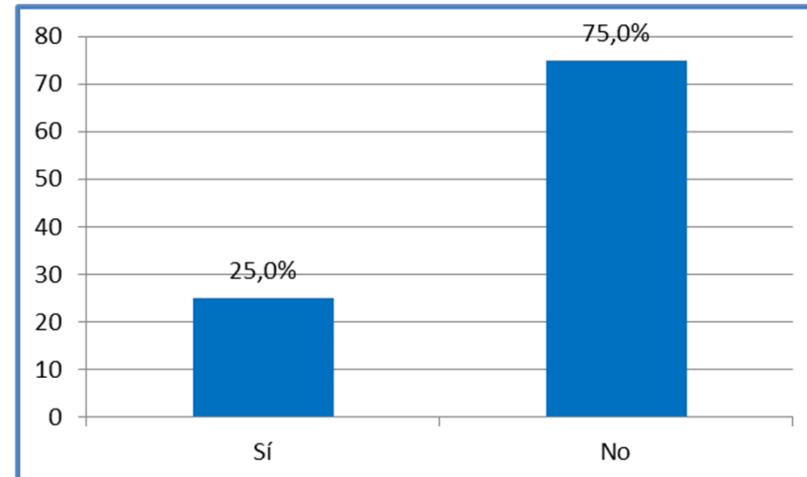
10. Què opina del servei de manteniment i reparacions del centre?



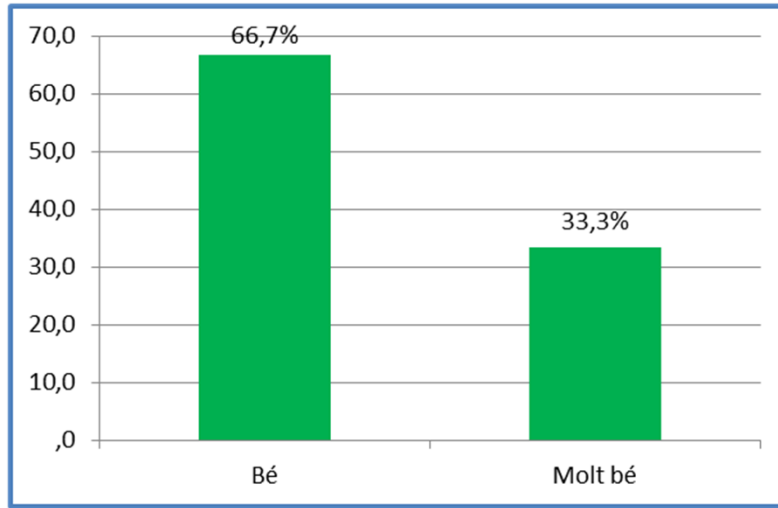
11. Com valora el servei de podologia?



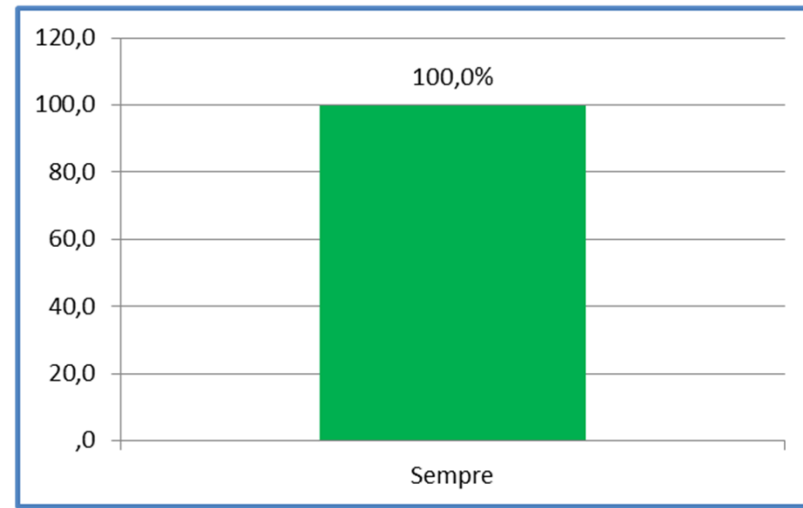
12. Com valora el servei de perruqueria?



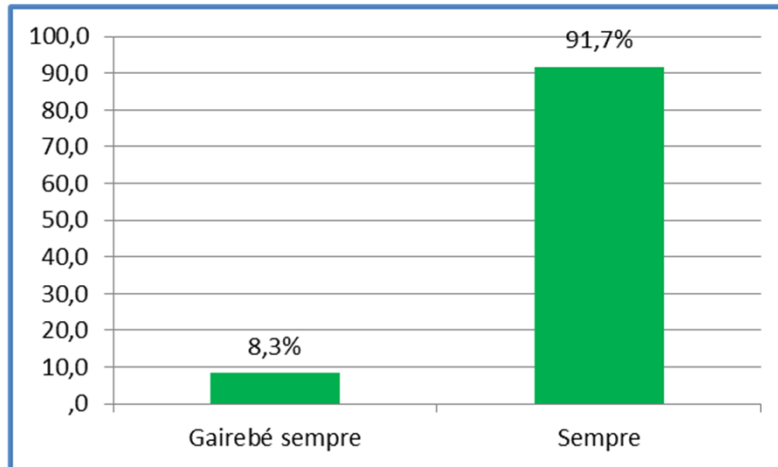
13. Utilitza el servei extern de transport?



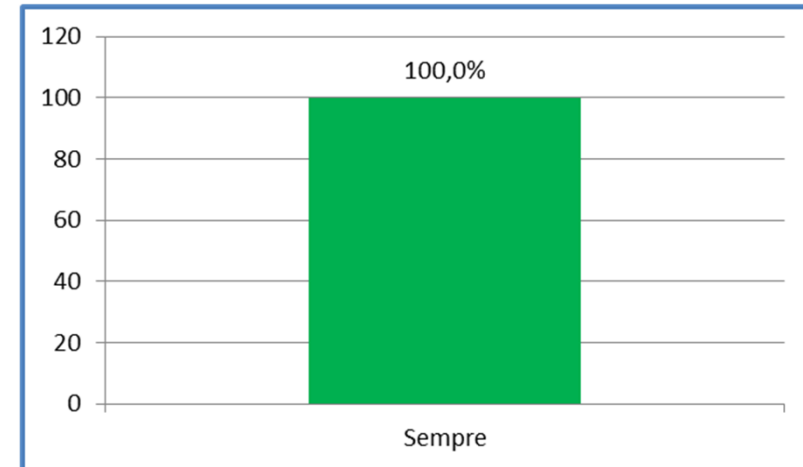
13.1 Si ha contestat SI a la pregunta 13, què opina del servei extern de transport?



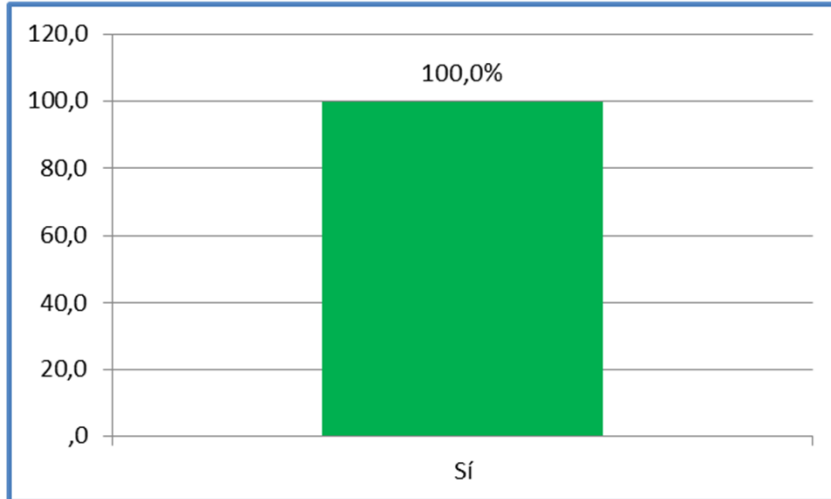
14. Considera que quan està malalt és atès de seguida?



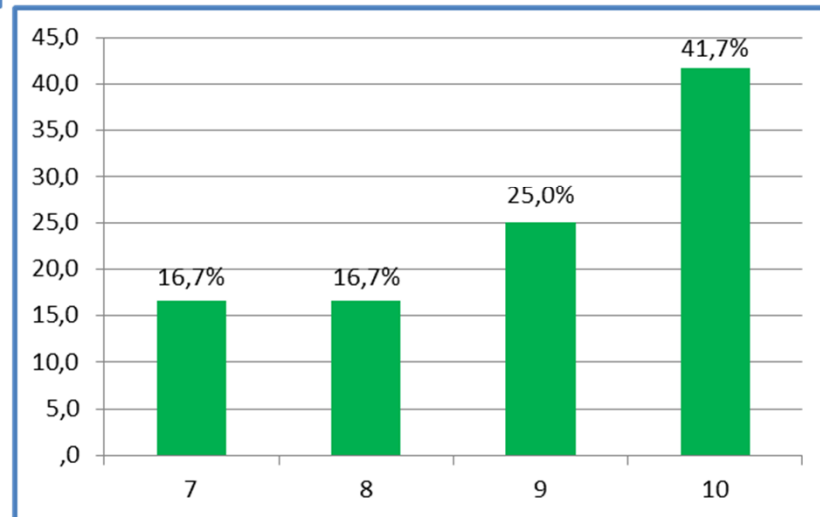
15. Té la sensació d'estar en bones mans?



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



17. Recomanaria aquest centre a un familiar o amic?

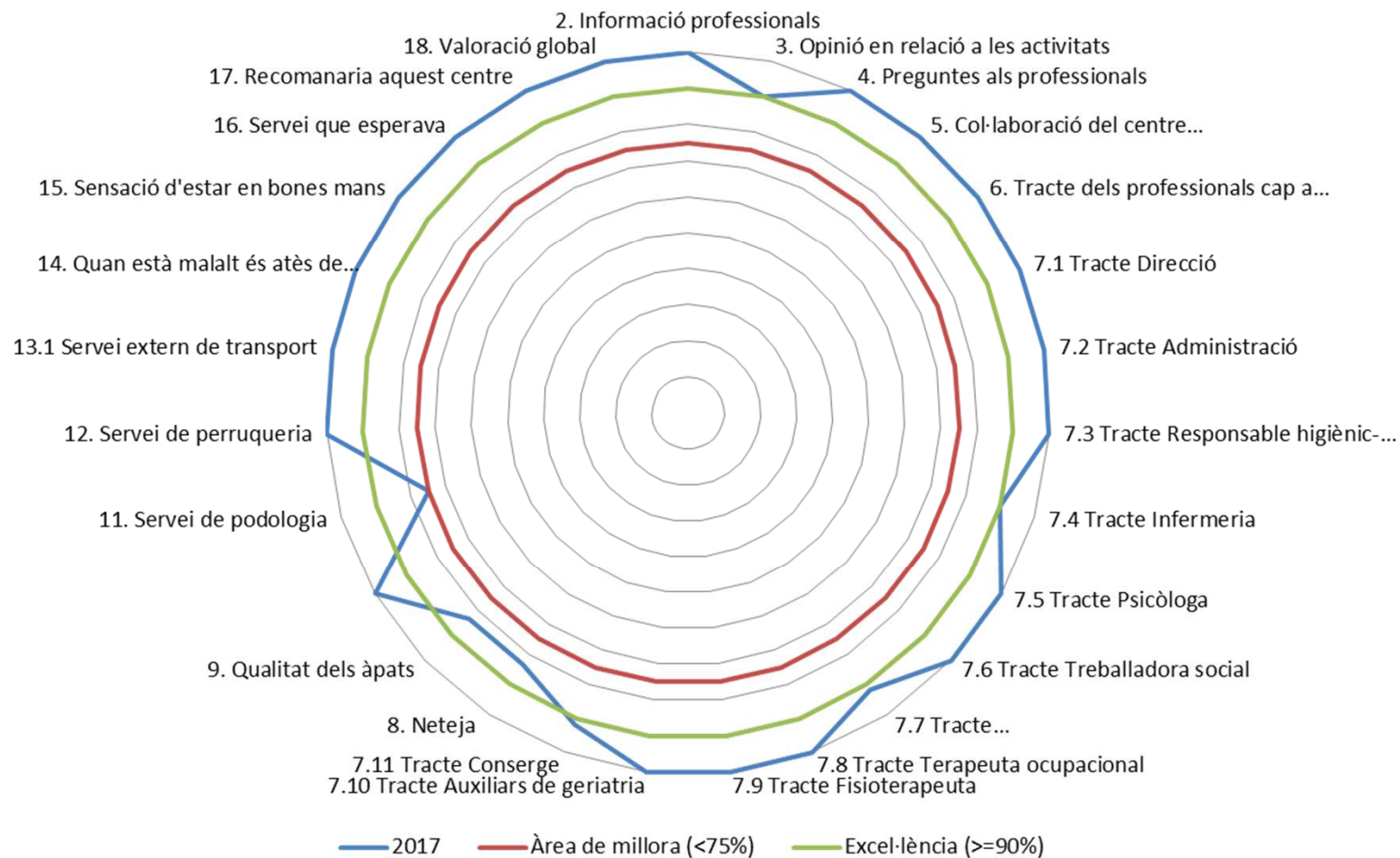


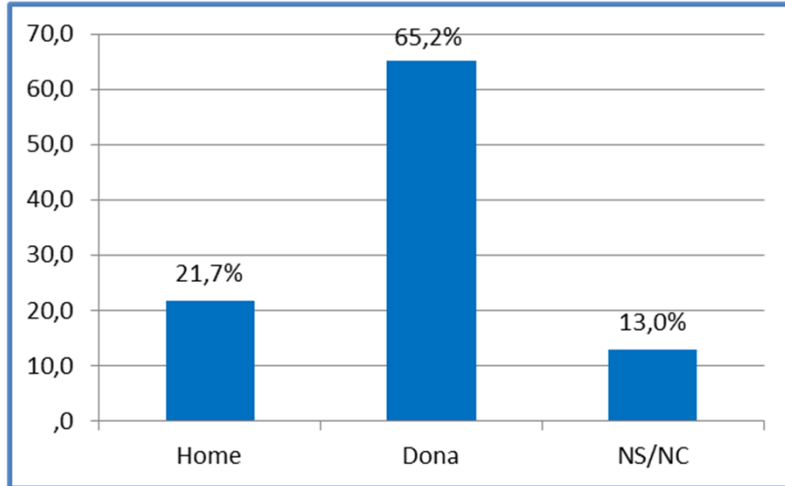
18. Quina és la seva valoració global del centre?

| |
|---|
| Las gerocultoras fantásticas. |
| Es duro ver a la gente enferma. Las comidas están muy mal. |
| Los conserges bien pero uno no es tan agradable como el otro. |
| Estoy muy contento con todo. |
| Estoy muy contento. Se me pasan los días muy cortos. |

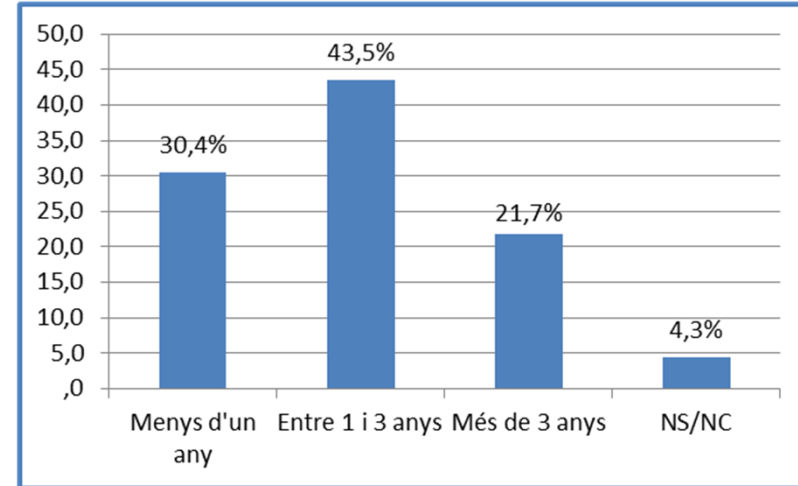
| PREGUNTA RESUMIDA ENQUESTA USUARIS CENTRE DE DIA PADILLA | 2016 | 2017 |
|---|--------------|-------------|
| 2. Informació professionals | 100,0% | 100,0% |
| 3. Opinió en relació a les activitats | 100,0% | 90,0% |
| 4. Preguntes als professionals | 100,0% | 100,0% |
| 5. Col·laboració del centre (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 | 94,4% | 90,0% |
| 7.5 Tracte Psicòloga | 100,0% | 100,0% |
| 7.6 Tracte Treballadora social | 100,0% | 100,0% |
| 7.7 Tracte Dinamitzadora/animadora | 100,0% | 91,7% |
| 7.8 Tracte Terapeuta ocupacional | 100,0% | 100,0% |
| 7.9 Tracte Fisioterapeuta | 100,0% | 100,0% |
| 7.10 Tracte Auxiliars de geriatría | 94,4% | 100,0% |
| 7.11 Tracte Conserge | 92,9% | 91,7% |
| 8. Neteja | 88,9% | 83,3% |
| 9. Qualitat dels àpats | 76,5% | 83,3% |
| 10. Servei de manteniment i reparacions | 100,0% | 100,0% |
| 11. Servei de podologia | 57,1% | 75,0% |
| 12. Servei de perruqueria | 80,0% | 100,0% |
| 13.1 Servei extern de transport | 66,7% | 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% | 100,0% |
| 18. Valoració global | 94,1% | 100,0% |
| Mitjana valoració global | 9,41 | 8,92 |

Usuaris Centre de Dia Padilla 2017

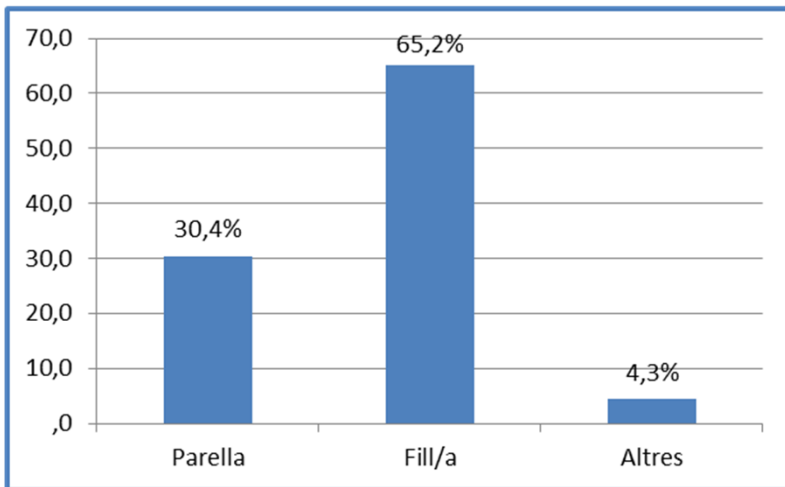




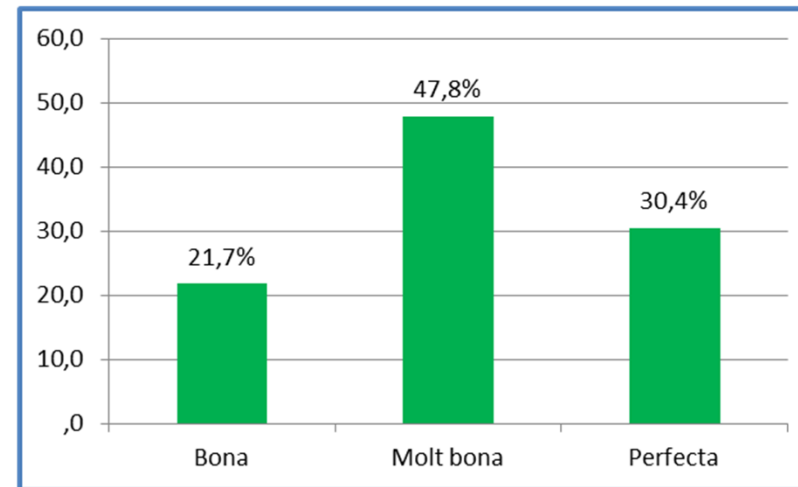
Sexe



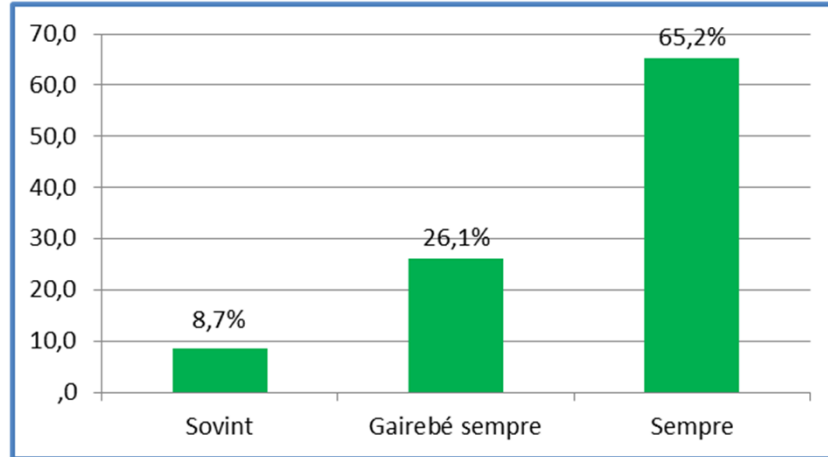
1. Quant temps fa que el seu familiar està en aquest centre?



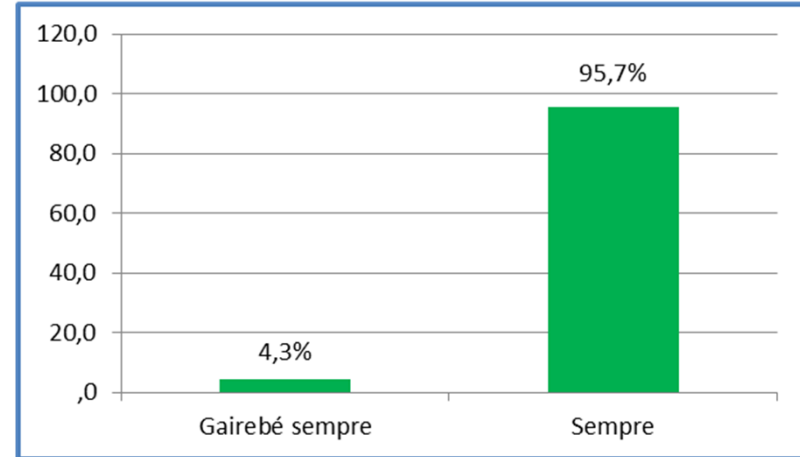
2. Quin és el seu vincle amb l'usuari del centre?



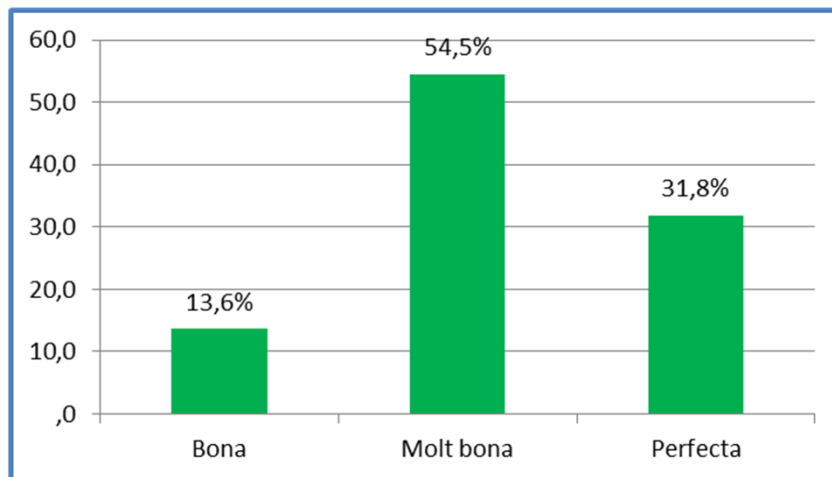
3. Com considera la informació que li proporcionen habitualment els professionals?



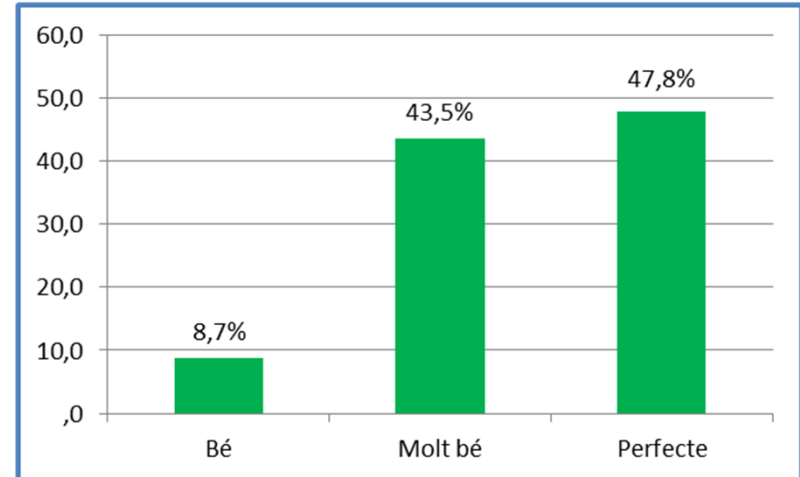
4. Considera que està informat de les activitats (psicoeducatives, festivitats, grups d'ajuda a familiars..etc.) que es realitzen al centre?



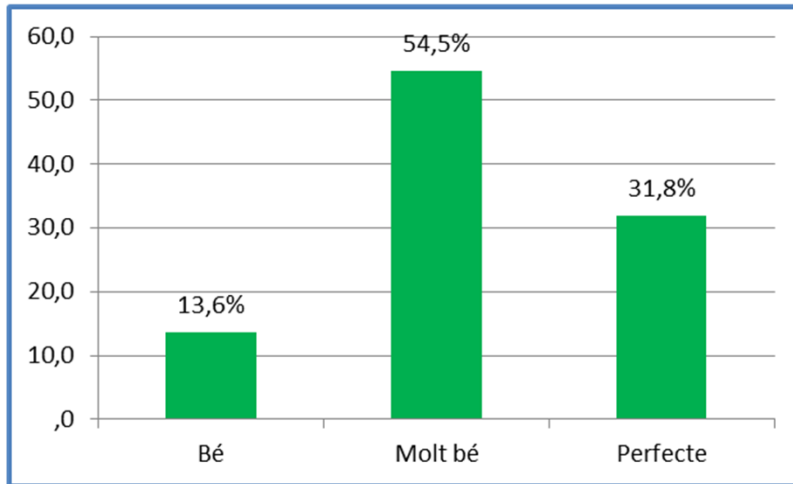
5. Pot fer totes les preguntes que desitja als professionals del centre?



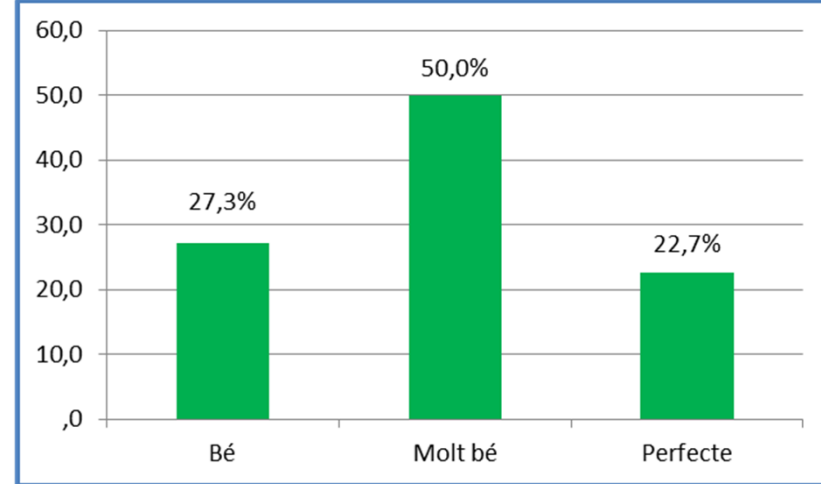
6. Com valora la col·laboració del centre quan el seu familiar té visites o seguiment amb algun especialista mèdic (informes..etc.)?



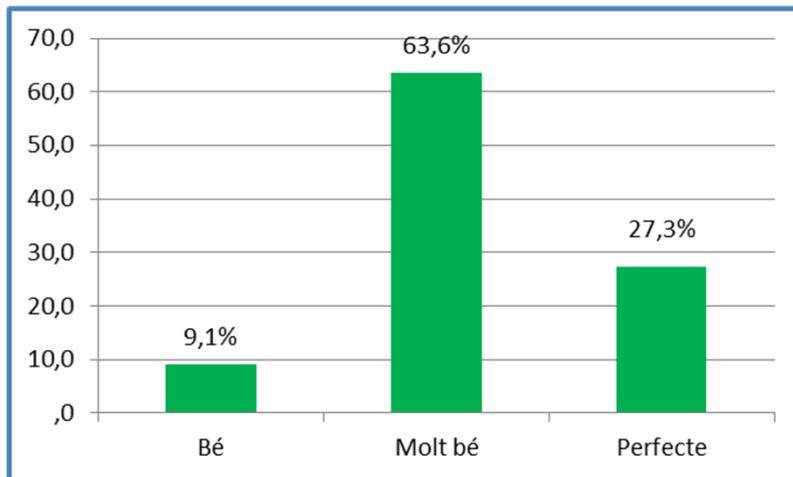
7. Com considera el tracte dels professionals cap a vostè?



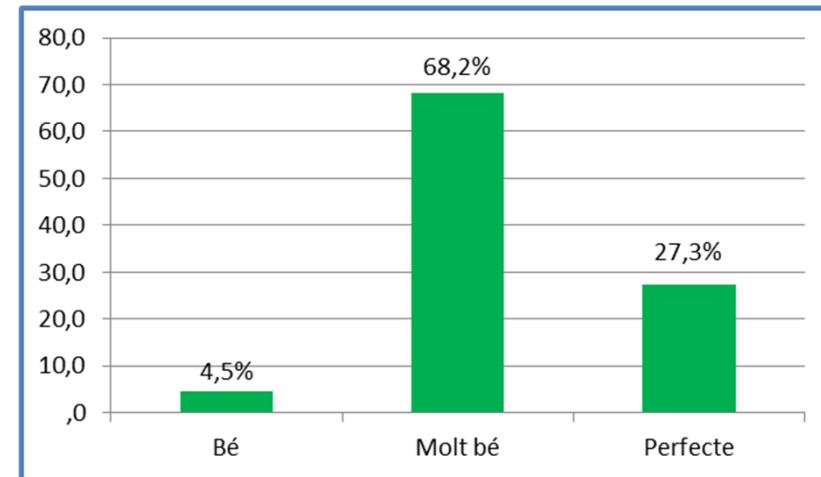
8.1 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Direcció



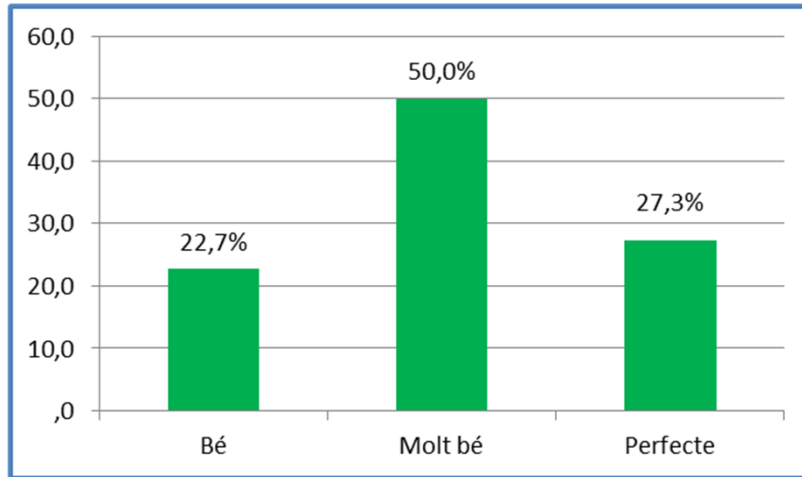
8.2 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Administració



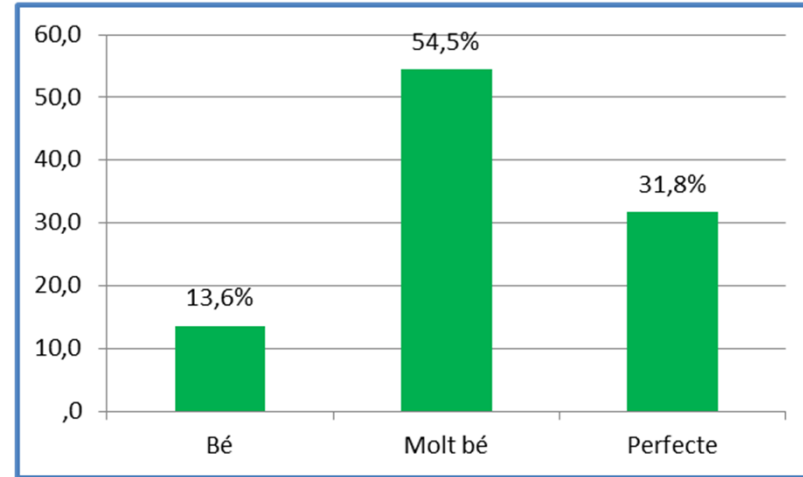
8.3 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Responsable higiènic-sanitari



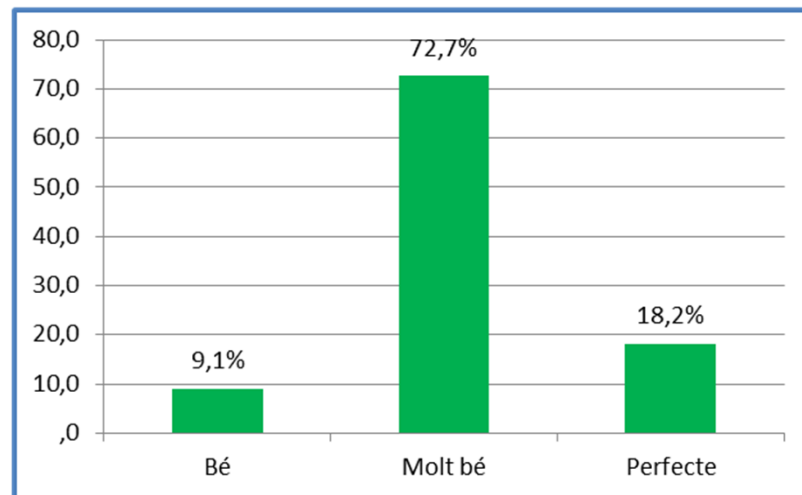
8.4 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Infermeria



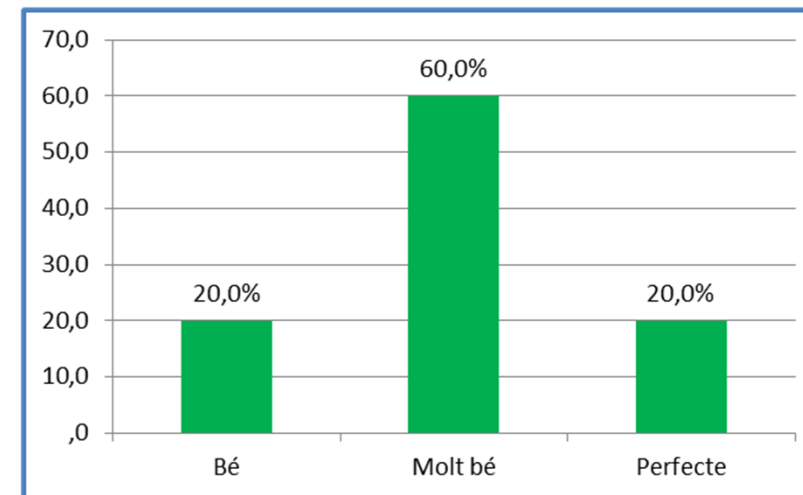
8.5 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Psicòloga



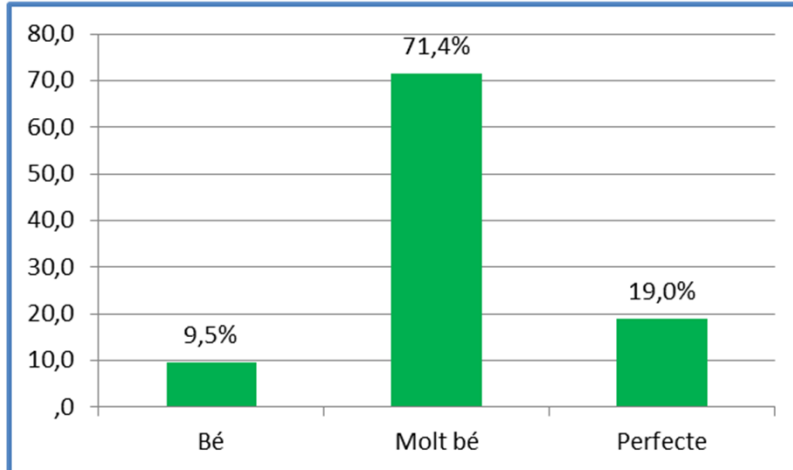
8.6 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Treballadora/assistent social



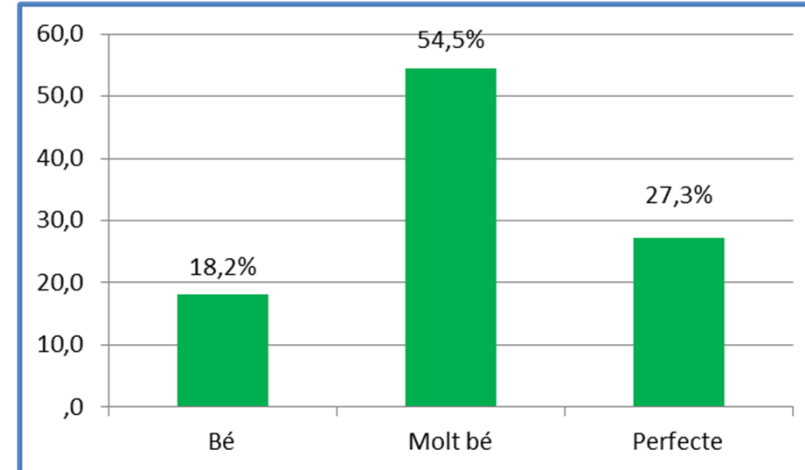
8.7 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Dinamitzadora/animadora



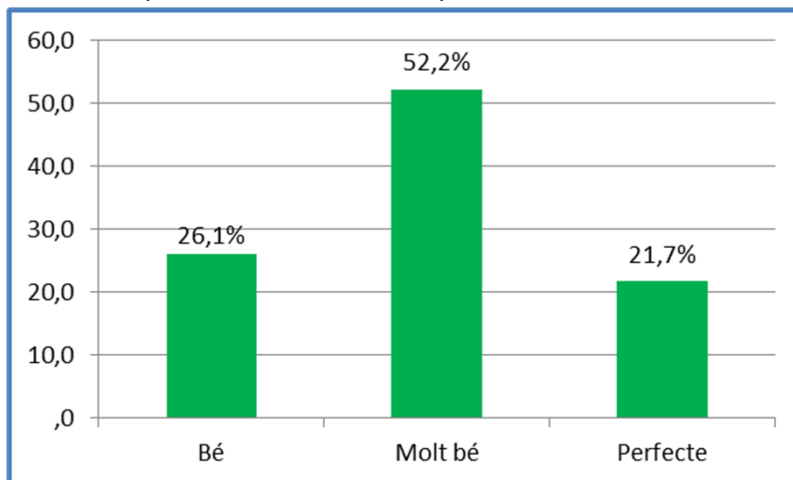
8.8 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Terapeuta ocupacional



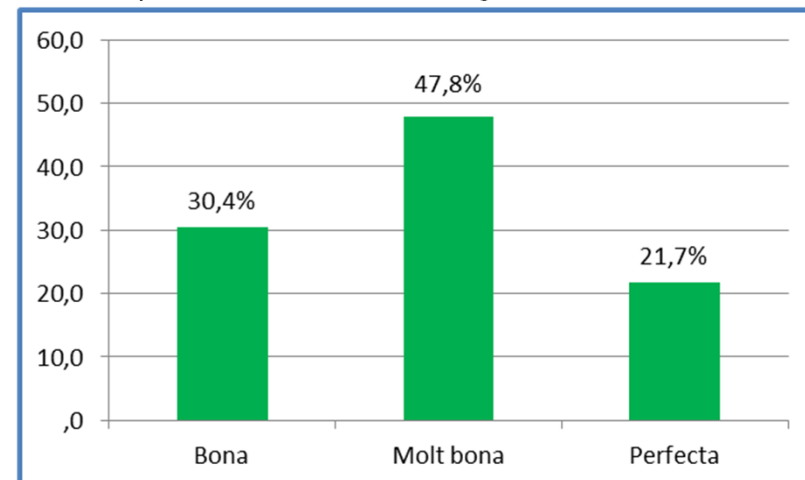
8.9 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Fisioterapeuta



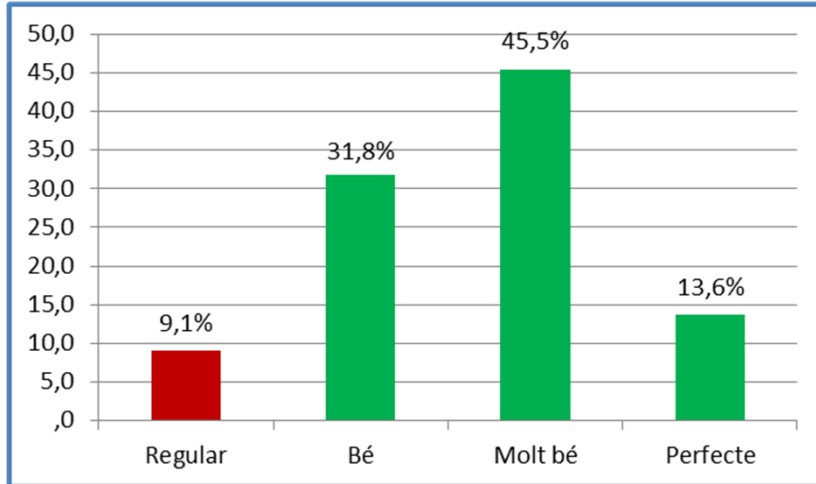
8.10 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Auxiliars de geriatría



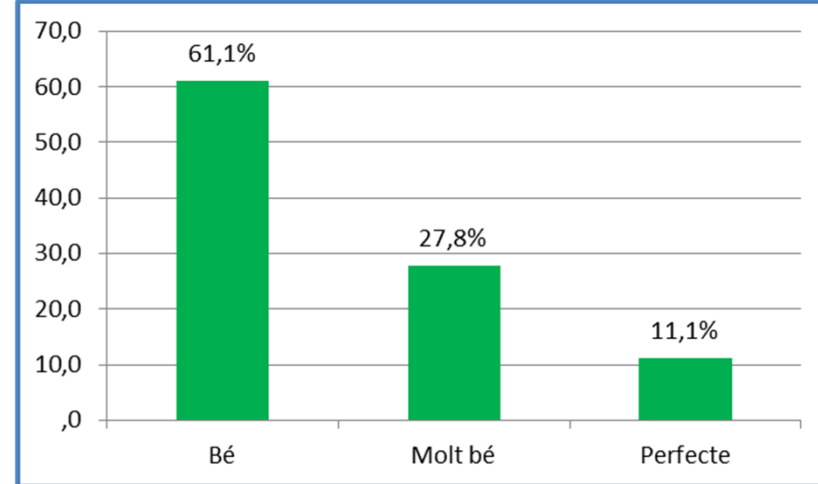
8.11 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Conserge



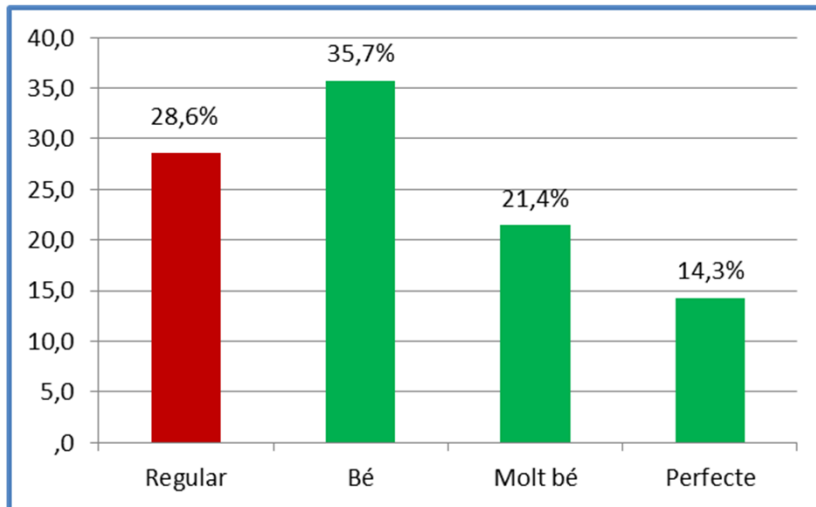
9. Quina valoració fa de la neteja del centre?



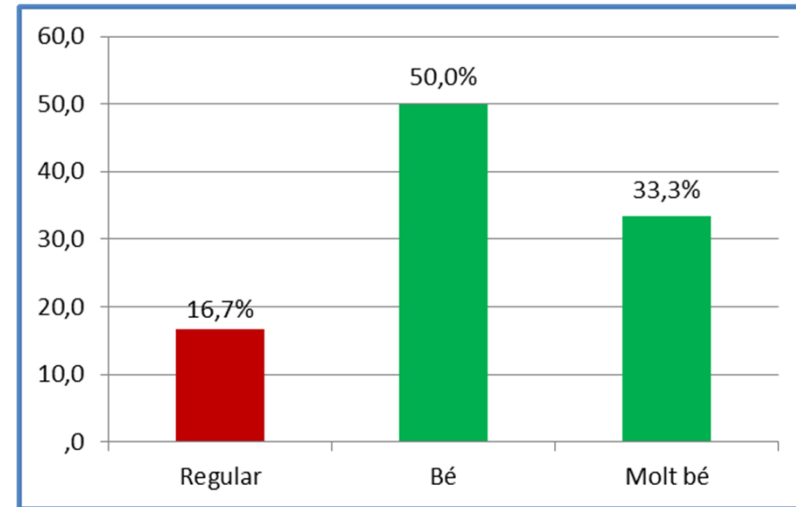
10. Quina opinió li mereix el menú que ofereix el centre de dia?



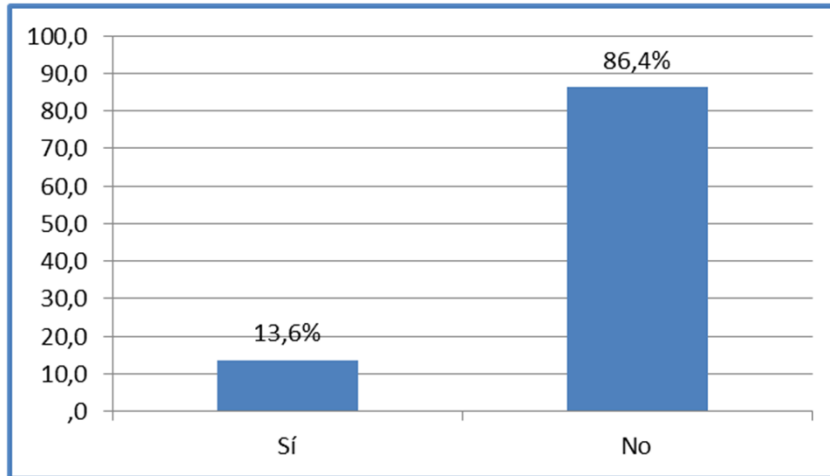
11. Què opina del servei de manteniment i reparacions del centre?



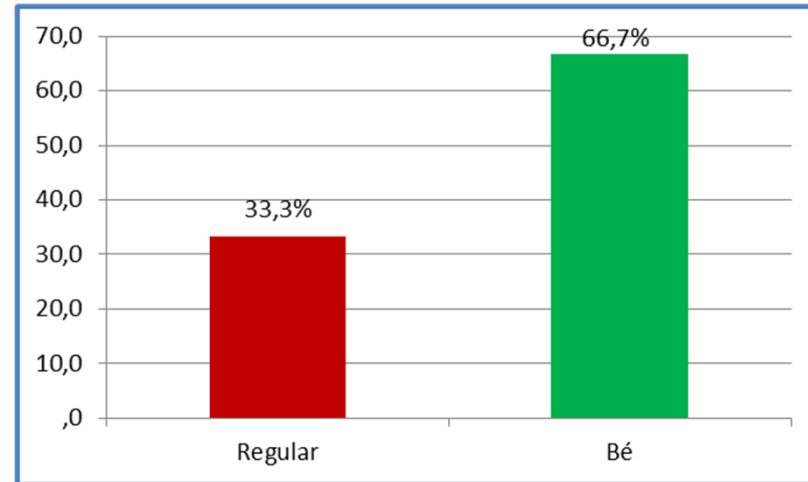
12. Com valora el servei de podologia?



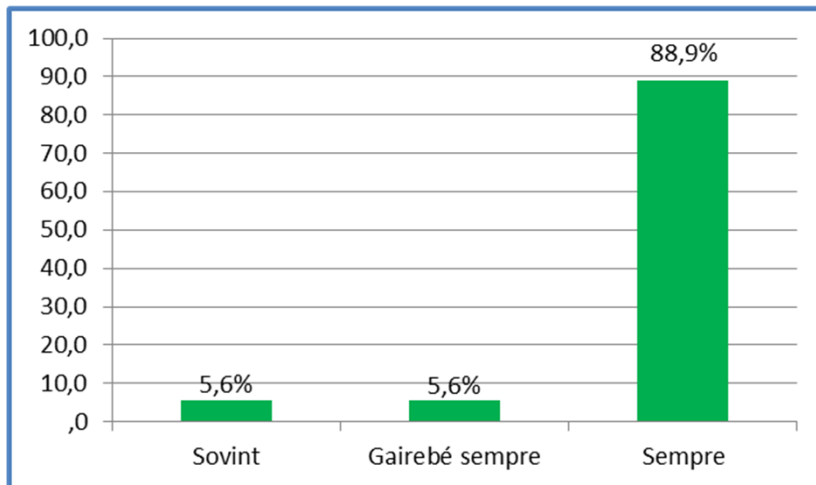
13. Com valora el servei de perruqueria?



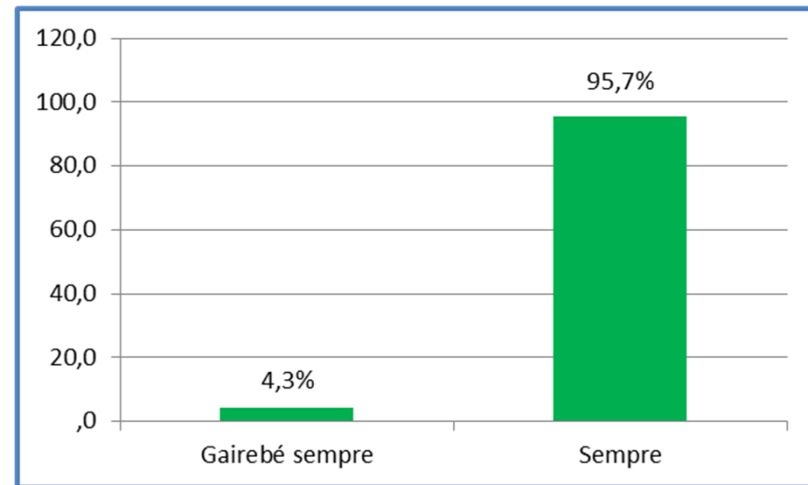
14. Utilitza el servei extern de transport?



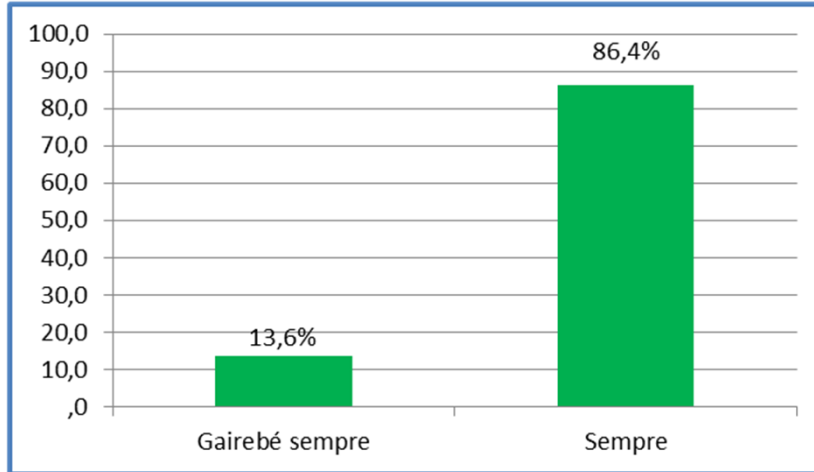
14.1 Si ha contestat SI a la pregunta 14, què opina del servei extern de transport?



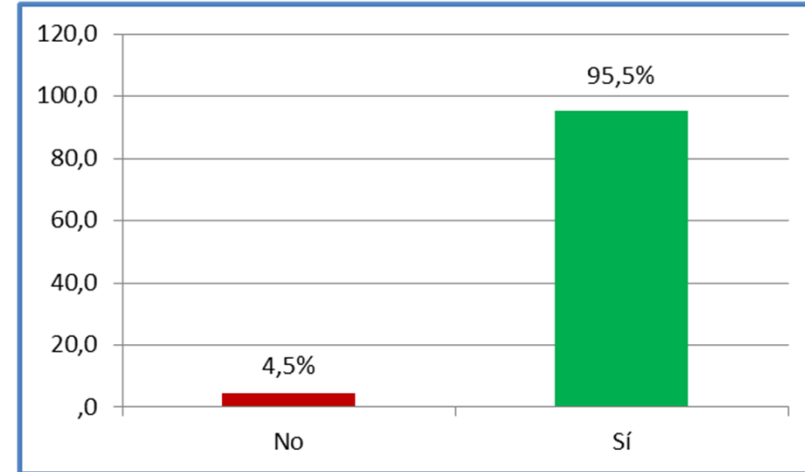
15. Considera que, quan està malalt, el seu familiar és atès de seguida?



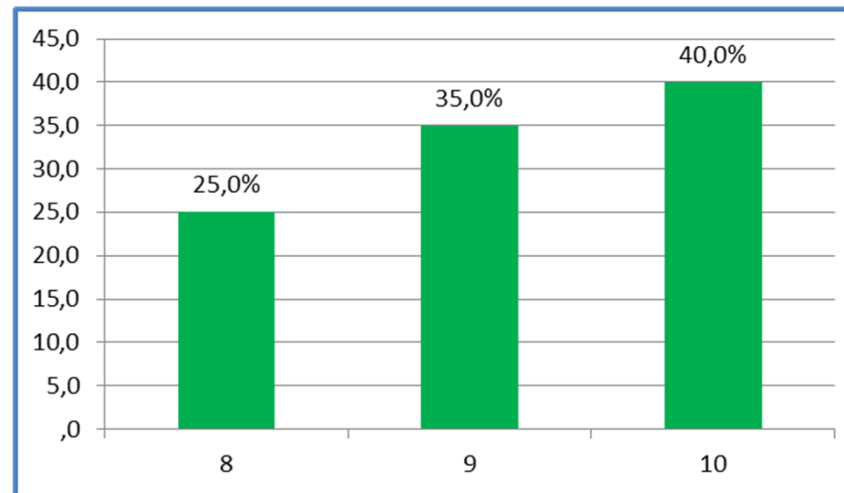
16. Considera que el seu familiar està en bones mans?



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



18. Recomanaria aquest centre a un familiar o amic?

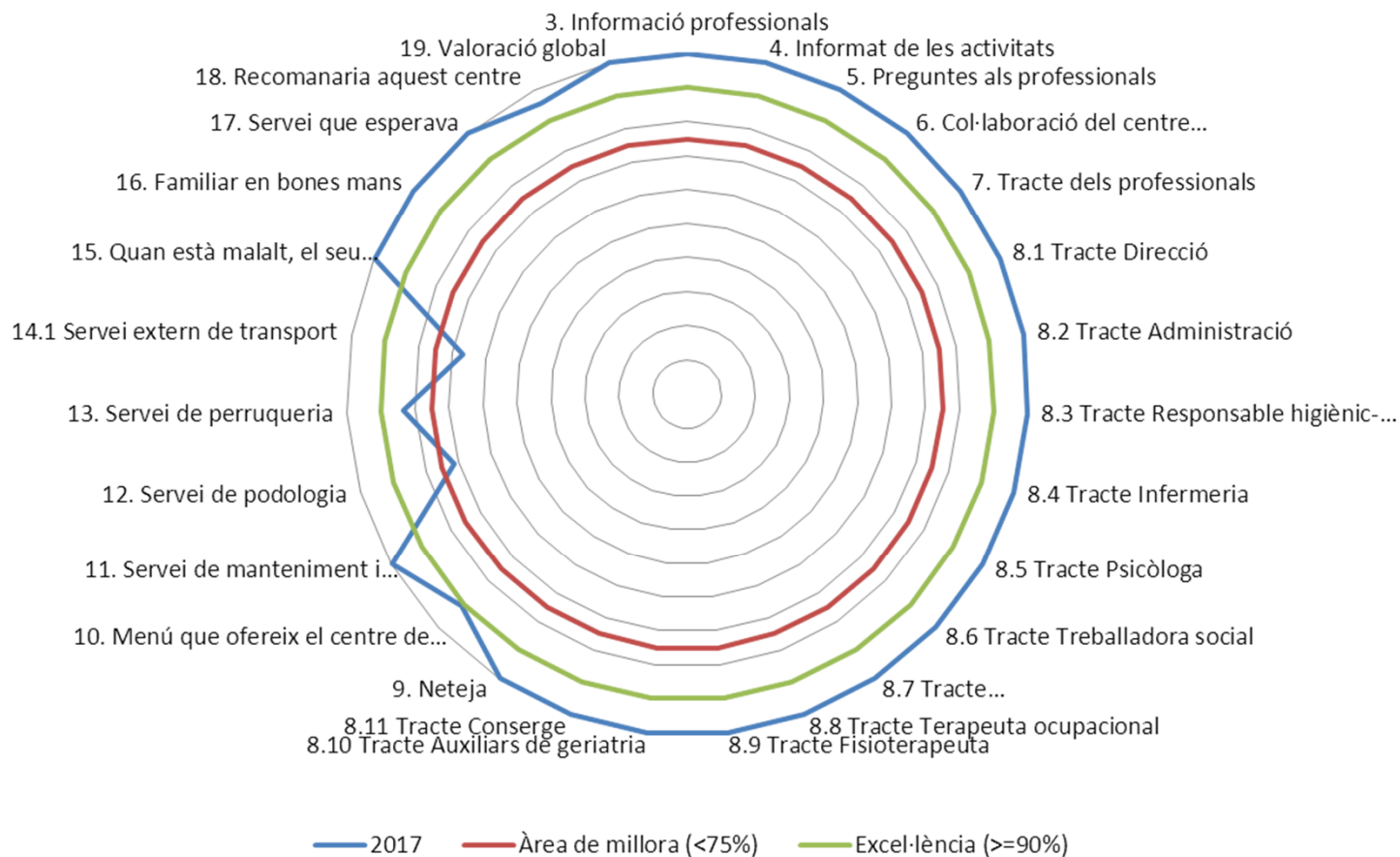


19. Quina és la seva valoració global del centre?

| |
|---|
| Me gustaría saber el menú, cada día, saber qué comer o qué no, en formato nota. |
| El método de la lista de espera podría cambiarse. |
| Felicitar el servicio recibido. |
| Tener la posibilidad de dejarla de noche, mil gracias por todo. |

| PREGUNTA RESUMIDA ENQUESTA FAMILIARS CENTRE DE DIA PADILLA | 2016 | 2017 |
|---|--------------|--------------|
| 3. Informació professionals | 95,7% | 100,0% |
| 4. Informat de les activitats | 100,0% | 100,0% |
| 5. Preguntes als professionals | 100,0% | 100,0% |
| 6. Col·laboració del centre (informes..etc.) | 100,0% | 100,0% |
| 7. Tracte dels professionals | 100,0% | 100,0% |
| 8.1 Tracte Direcció | 100,0% | 100,0% |
| 8.2 Tracte Administració | 100,0% | 100,0% |
| 8.3 Tracte Responsable higiènic-sanitari | 100,0% | 100,0% |
| 8.4 Tracte Infermeria | 100,0% | 100,0% |
| 8.5 Tracte Psicòloga | 100,0% | 100,0% |
| 8.6 Tracte Treballadora social | 100,0% | 100,0% |
| 8.7 Tracte Dinamitzadora/animadora | 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 | 95,7% | 100,0% |
| 10. Menú que ofereix el centre de dia | 90,5% | 90,9% |
| 11. Servei de manteniment i reparacions | 94,7% | 100,0% |
| 12. Servei de podologia | 100,0% | 71,4% |
| 13. Servei de perruqueria | 85,7% | 83,3% |
| 14.1 Servei extern de transport | 50,0% | 66,7% |
| 15. Quan està malalt, el seu familiar és atès de seguida | 100,0% | 100,0% |
| 16. Familiar en bones mans | 95,5% | 100,0% |
| 17. Servei que esperava | 95,5% | 100,0% |
| 18. Recomanaria aquest centre | 100,0% | 95,5% |
| 19. Valoració global | 100,0% | 100,0% |
| Mitjana valoració global | 9 | 9,15 |

Familiars Centre de Dia Padilla 2017



- Qualitat dels àpats (usuaris i familiars)
- Atenció de nit (familiars)
- Servei de podologia (familiars)
- Servei de transport extern (familiars)

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