



REO núm: 870  
Data: 08/02/2018



## **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**

Senyor/Senyora,  
tenim interès en conèixer la seva opinió respecte a aquest centre. El seu temps en respondre aquest qüestionari ens ajudarà a millorar el servei prestat. Moltes gràcies per la seva col·laboració.

**Señor/Señora,**  
**Tenemos interés en conocer su opinión respecto a este centro. Su tiempo en responder este cuestionario nos ayudará a mejorar el servicio prestado. Muchas gracias por su colaboración.**

Home   
**Hombre**

Dona   
**Mujer**

1. Quant temps fa que el seu familiar està en aquest centre?  
**¿Cuanto tiempo hace que su familiar está en este centro?**

Menys d'1 any   
**Menos de 1 año**

Entre 1 i 3 anys   
**Entre 1 y 3 años**

Més de 3 anys   
**Más de 3 años**

2. Quin és el seu vincle amb l'usuari del centre?  
**¿Cuál es su vínculo con el usuario del centro?**

Parella   
**Pareja**

Fill/a   
**Hijo/a**

Altres   
**Otros**

3. Quan ve a visitar el seu familiar, té possibilitat d'estar a soles amb ell?  
**¿Cuando viene a visitar a su familiar, tiene posibilidad de estar a solas con él?**

- 5. Sempre-**Siempre**
- 4. Gairebé sempre-**Casi siempre**
- 3. Sovint-**A menudo**
- 2. Poques vegades-**Pocas veces**
- 1. Mai/gairebé mai-**Nunca/casi nunca**
- 9. NS/NC-**NS/NC**

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

***¿Considera que está informado de las actividades (psicoeducativas, festividades, grupos de ayuda a familiares..etc.) que se realizan en el centro?***

- 5. Sempre-**Siempre**
- 4. Gairebé sempre-**Casi siempre**
- 3. Sovint-**A menudo**
- 2. Poques vegades-**Pocas veces**
- 1. Mai/gairebé mai-**Nunca/casi nunca**
- 9. NS/NC-**NS/NC**

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

***¿Cómo considera la información que le proporcionan habitualmente los profesionales?***

- 5. Perfecta-**Perfecta**
- 4. Molt bona-**Muy buena**
- 3. Bona-**Buena**
- 2. Regular-**Regular**
- 1. Malament-**Mal**
- 8. No em donen informació-**No me dan información**
- 9. NS/NC-**NS/NC**

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

***Si su familiar tiene que hacer algun trámite fuera de la residencia ¿le dan facilidades desde el propio centro (informes, ambulancia..etc.)?***

- 5. Sempre-**Siempre**
- 4. Gairebé sempre-**Casi siempre**
- 3. Sovint-**A menudo**
- 2. Poques vegades-**Pocas veces**
- 1. Mai/gairebé mai-**Nunca/casi nunca**
- 8. No ha fet tràmits-**No ha hecho trámites**
- 9. NS/NC-**NS/NC**

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

***¿Puede hacer todas las preguntas que desea a los profesionales del centro?***

- 5. Sempre-**Siempre**
- 4. Gairebé sempre-**Casi siempre**
- 3. Sovint-**A menudo**
- 2. Poques vegades-**Pocas veces**
- 1. Mai/gairebé mai-**Nunca/casi nunca**
- 8. No he necessitat fer preguntes- **No he necesitado hacer preguntas**

## 9. NS/NC-NS/NC

8. Com considera el tracte dels professionals cap a vostè?  
*¿Cómo considera el trato de los profesionales hacia usted?*

- 5. Perfecte-**Perfecto**
- 4. Molt bé-**Muy bien**
- 3. Bé-**Bien**
- 2. Regular-**Regular**
- 1. Malament-**Mal**
- 8. No he tingut contacte-**No he tenido contacto**
- 9. NS/NC-**NS/NC**

9. Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?:

*¿Qué opinión le merece el trato que recibe su familiar de los diferentes profesionales?:*

### 9.1 Direcció

#### *Dirección*

- 5. Perfecte-**Perfecto**
- 4. Molt bé-**Muy bien**
- 3. Bé-**Bien**
- 2. Regular-**Regular**
- 1. Malament-**Mal**
- 8. No ha tingut contacte-**No ha tenido contacto**
- 9. NS/NC-**NS/NC**

### 9.2 Administració

#### *Administración*

- 5. Perfecte-**Perfecto**
- 4. Molt bé-**Muy bien**
- 3. Bé-**Bien**
- 2. Regular-**Regular**
- 1. Malament-**Mal**
- 8. No ha tingut contacte-**No ha tenido contacto**
- 9. NS/NC-**NS/NC**

### 9.3 Responsable higiènic-sanitari

#### *Responsable higiénico-sanitario*

- 5. Perfecte-**Perfecto**
- 4. Molt bé-**Muy bien**
- 3. Bé-**Bien**
- 2. Regular-**Regular**
- 1. Malament-**Mal**
- 8. No ha tingut contacte-**No ha tenido contacto**

## 9. NS/NC-NS/NC

### 9.4 Metge

#### *Médec*

- 5. Perfecte-**Perfecto**
- 4. Molt bé-**Muy bien**
- 3. Bé-**Bien**
- 2. Regular-**Regular**
- 1. Malament-**Mal**
- 9. No ha tingut contacte-**No ha tenido contacto**
- 9. NS/NC-**NS/NC**

### 9.5 Infermeria

#### *Enfermería*

- 5. Perfecte-**Perfecto**
- 4. Molt bé-**Muy bien**
- 3. Bé-**Bien**
- 2. Regular-**Regular**
- 1. Malament-**Mal**
- 8. No ha tingut contacte-**No ha tenido contacto**
- 9. NS/NC-**NS/NC**

### 9.6 Psicòloga

#### *Psicóloga*

- 5. Perfecte-**Perfecto**
- 4. Molt bé-**Muy bien**
- 3. Bé-**Bien**
- 2. Regular-**Regular**
- 1. Malament-**Mal**
- 8. No ha tingut contacte-**No ha tenido contacto**
- 9. NS/NC-**NS/NC**

### 9.7 Treballadora/assistent social

#### *Trabajadora/asistente social*

- 5. Perfecte-**Perfecto**
- 4. Molt bé-**Muy bien**
- 3. Bé-**Bien**
- 2. Regular-**Regular**
- 1. Malament-**Mal**
- 8. No ha tingut contacte-**No ha tenido contacto**

9. NS/NC-**NS/NC**

9.8 Dinamitzadora/animadora  
***Dinamitzadora/animadora***

- 5. Perfecte-**Perfecto**
- 4. Molt bé-**Muy bien**
- 3. Bé-**Bien**
- 2. Regular-**Regular**
- 1. Malament-**Mal**
- 8. No ha tingut contacte-**No ha tenido contacto**
- 9. NS/NC-**NS/NC**

9.9 Terapeuta ocupacional  
***Terapeuta ocupacional***

- 5. Perfecte-**Perfecto**
- 4. Molt bé-**Muy bien**
- 3. Bé-**Bien**
- 2. Regular-**Regular**
- 1. Malament-**Mal**
- 8. No ha tingut contacte-**No ha tenido contacto**
- 9. NS/NC-**NS/NC**

9.10 Fisioterapeuta  
***Fisioterapeuta***

- 5. Perfecte-**Perfecto**
- 4. Molt bé-**Muy bien**
- 3. Bé-**Bien**
- 2. Regular-**Regular**
- 1. Malament-**Mal**
- 8. No ha tingut contacte-**No ha tenido contacto**
- 9. NS/NC-**NS/NC**

9.11 Auxiliars de geriatria  
***Auxiliares de geriatría***

- 5. Perfecte-**Perfecto**
- 4. Molt bé-**Muy bien**
- 3. Bé-**Bien**
- 2. Regular-**Regular**
- 1. Malament-**Mal**
- 8. No ha tingut contacte-**No ha tenido contacto**
- 9. NS/NC-**NS/NC**

9.12 Conserge  
**Conserje**

- 5. Perfecte-**Perfecto**
- 4. Molt bé-**Muy bien**
- 3. Bé-**Bien**
- 2. Regular-**Regular**
- 1. Malament-**Mal**
- 8. No ha tingut contacte-**No ha tenido contacto**
- 9. NS/NC-**NS/NC**

10. Quina valoració fa de la neteja del centre?  
**¿Qué valoración hace de la limpieza del centro?**

- 5. Perfecta-**Perfecta**
- 4. Molt bona-**Muy buena**
- 3. Bona-**Buena**
- 2. Regular-**Regular**
- 1. Malament-**Mal**
- 9. NS/NC-**NS/NC**

11. Quina opinió li mereix la qualitat dels àpats que li ofereixen al seu familiar?  
**¿Qué opinión le merece la calidad de las comidas que le ofrecen a su familiar?**

- 5. Perfecta-**Perfecta**
- 4. Molt bona-**Muy buena**
- 3. Bona-**Buena**
- 2. Regular-**Regular**
- 1. Malament-**Mal**
- 9. NS/NC-**NS/NC**

12. Què opina del servei de manteniment i reparacions del centre?  
**¿Qué opina del servicio de mantenimiento y reparaciones del centro?**

- 5. Perfecte-**Perfecto**
- 4. Molt bé-**Muy bien**
- 3. Bé-**Bien**
- 2. Regular-**Regular**
- 1. Malament-**Mal**
- 9. NS/NC-**NS/NC**

13. Com valora el servei de podologia?

*¿Cómo valora el servicio de podología?*

- 5. Perfecte-**Perfecto**
- 4. Molt bé-**Muy bien**
- 3. Bé-**Bien**
- 2. Regular-**Regular**
- 1. Malament-**Mal**
- 8. No ha utilitzat aquest servei-**No ha utilizado este servicio**
- 9. NS/NC-**NS/NC**

14. Com valora el servei de perruqueria?

*¿Cómo valora el servicio de peluquería?*

- 5. Perfecte-**Perfecto**
- 4. Molt bé-**Muy bien**
- 3. Bé-**Bien**
- 2. Regular-**Regular**
- 1. Malament-**Mal**
- 8. No ha utilitzat aquest servei-**No ha utilizado este servicio**
- 9. NS/NC-**NS/NC**

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

*¿Considera que, cuando está enfermo, su familiar es atendido enseguida?*

- 5. Sempre-**Siempre**
- 4. Gairebé sempre-**Casi siempre**
- 3. Sovint-**A menudo**
- 2. Poques vegades-**Pocas veces**
- 1. Mai/gairebé mai-**Nunca/casi nunca**
- 8. No ha estat malalt-**No ha estado enfermo**
- 9. NS/NC-**NS/NC**

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

*¿Cómo valora que es atendido su familiar los fines de semana y días festivos?*

- 5. Perfectament-**Perfectamente**
- 4. Molt bé-**Muy bien**
- 3. Bé-**Bien**
- 2. Regular-**Regular**
- 1. Malament-**Mal**
- 9. NS/NC-**NS/NC**



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

***¿Cómo valora que su familiar es atendido de noche?***

- 5. Perfectament-**Perfectamente**
- 4. Molt bé-**Muy bien**
- 3. Bé-**Bien**
- 2. Regular-**Regular**
- 1. Malament-**Mal**
- 9. NS/NC-**NS/NC**

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

***¿Considera que su familiar está en buenas manos?***

- 5. Sempre-**Siempre**
- 4. Gairebé sempre-**Casi siempre**
- 3. Sovint-**A menudo**
- 2. Poques vegades-**Pocas veces**
- 1. Mai/gairebé mai- **Nunca/casi nunca**
- 9. NS/NC-**NS/NC**

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

***¿Considera que el centro le está ofreciendo el servicio que esperaba?***

- 5. Sempre-**Siempre**
- 4. Gairebé sempre-**Casi siempre**
- 3. Sovint-**A menudo**
- 2. Poques vegades-**Pocas veces**
- 1. Mai/gairebé mai-**Nunca/casi nunca**
- 9. NS/NC-**NS/NC**



20. Recomanaria aquest centre a un familiar o amic?

***¿Recomendaría este centro a un familiar o amigo?***

- 3. Sí-**Sí**
- 1. No-**No**
- 2. No n'estic segur-**No estoy seguro**
- 9. NS/NC-**NS/NC**

21. Quina és la seva valoració global del centre?

***¿Cuál es su valoración global del centro?***

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
											

22. Desitja fer alguna observació que ens ajudi a millorar l'atenció que ofereix aquest centre?

***¿Desea hacer alguna observación que nos ayude a mejorar la atención que ofrece este centro?***

---

---

---