



REO núm: 880  
Data: 17/04/2018



Qüestionari

## **Enquesta de satisfacció del client extern atès a les residències de gent gran del Consorci Sanitari Integral (CSI): Satisfacció amb les activitats de lleure dels usuaris i familiars dels usuaris de residència. 2014**

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 està en aquest centre?  
**¿Cuanto tiempo hace que 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. 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**

3. Li demanen opinió en relació a les activitats d'oci i animació que es realitzen al centre?  
**¿Le piden opinión en relación a las actividades de ocio y animación 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**

4. 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**

5. Com valora la col·laboració del centre quan té visites o seguiment amb algun especialista mèdic (informes..etc.)?  
***¿Cómo valora la colaboración del centro cuando tiene visitas o seguimiento con algún especialista médico (informes..etc.)?***

- 5. Perfecta-**Perfecta**
- 4. Molt bona-**Muy buena**
- 3. Bona-**Buena**
- 2. Regular-**Regular**
- 1. Malament-**Mal**
- 8. No he tingut cap visita-**No he tenido ninguna visita**
- 9. NS/NC-**NS/NC**

6. 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**
- 9. NS/NC-**NS/NC**

7. Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?:  
***¿Que opinión le merece el trato de los diferentes profesionales?:***

7.1 Direcció  
***Dirección***

- 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**

#### 7.2 Administració

##### **Administración**

- 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**

#### 7.3 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 he tingut contacte-**No he tenido contacto**
- 9. NS/NC-**NS/NC**

#### 7.4 Infermeria

##### **Enfermería**

- 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**

#### 7.5 Psicòloga

##### **Psicóloga**

- 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**

7.6 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 he tingut contacte-**No he tenido contacto**
- 9. NS/NC-**NS/NC**

7.7 Dinamitzadora/animadora

***Dinamizadora/animadora***

- 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**

7.8 Terapeuta ocupacional

***Terapeuta ocupacional***

- 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**

7.9 Fisioterapeuta

***Fisioterapeuta***

- 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**

7.10 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 he tingut contacte-**No he tenido contacto**
- 9. NS/NC-**NS/NC**

7.11 Conserge  
***Conserje***

- 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**

8. 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**

9. Quina opinió li mereix la qualitat dels àpats que li ofereixen?  
***¿Qué opinión le merece la calidad de las comidas que le ofrecen?***

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

10. 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**

11. 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 he utilitzat aquest servei-**No he utilizado este servicio**
- 9. NS/NC-**NS/NC**

12. 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 he utilitzat aquest servei-**No he utilizado este servicio**
- 9. NS/NC-**NS/NC**

13. Utilitza el servei extern de transport?  
*¿Utiliza el servicio externo de transporte?*

Sí

No

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

*Si ha contestado SI a la pregunta 13, ¿qué opina del servicio externo de transporte?*

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

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

***¿Considera que cuando está enfermo 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 he estat malalt-**No he estado enfermo**
- 9. NS/NC-**NS/NC**

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

***¿Tiene la sensación de estar 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**

16. 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**




17. 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**



18. 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
											
											

19. 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?***

---

---

---