

**Residències i centres de dia de l'ICASS per a les
persones grans. Enquesta de satisfacció. Informe de resultats,
juny de 1998**

Enquesta encarregada per l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials

Maig de 1998

RPEEO 108

Residències i centres de dia de l'ICASS per a la gent gran

Enquesta de satisfacció

Informe de resultats

Juny de 1998



Generalitat de Catalunya
Departament de Benestar Social
**Institut Català d'Assistència
i Serveis Socials**

	<i>Pàgina</i>
I. Introducció.....	1
I.1. Objectius.....	2
I.2. Metodologia.....	3
II. Valoració de diferents àmbits del centre.....	7
II.1. Desenvolupament de l'autonomia personal.....	8
II.2. Horaris de visita i d'accés al centre.....	9
II.3. Neteja.....	10
II.4. Menjar.....	12
II.5. Instal·lacions.....	14
II.6. Atenció davant els dubtes i consultes.....	16
II.7. Panoràmica general dels àmbits estudiats.....	18
III. Valoració general: aspectes positius i negatius.....	19
III.1. Valoració general.....	20
III.2. Aspectes positius i negatius.....	22

I.1. Objectius

- L'objectiu principal d'aquest estudi és contribuir a millorar la qualitat de l'assistència en els centres de dia i residències per a la gent gran a Catalunya a partir de l'avaluació de la satisfacció que els usuaris tenen d'aquests centres.

A més, la funció de l'estudi és també la d'establir un pont de comunicació directa amb els usuaris d'aquests centres, a través de la invitació que s'ha fet als usuaris i els seus familiars a aportar els seus suggeriments i idees per tal d'ajudar a perfeccionar l'atenció que es dona en el centre.

- Més específicament, es persegueixen dos objectius:

- Saber quina valoració fan els usuaris i els familiars sobre uns àmbits concrets del centre on l'ICASS té un interès especial.

Aquests àmbits són els següents:

- ✓ Desenvolupament de l'autonomia personal
 - ✓ Horaris de visita i d'accés al centre
 - ✓ Neteja del centre
 - ✓ Menjar que se subministra
 - ✓ Confortabilitat amb les instal·lacions del centre
 - ✓ Atenció rebuda davant els dubtes i consultes
- Veure la satisfacció global amb el centre, tot aprofundint en els aspectes positius i negatius que espontàniament suggereixen les persones vinculades als centres.

I.2. Metodologia

A. Dades tècniques

Universos d'estudi

1. Per una banda, s'avalua la satisfacció dels usuaris que tenen autonomia per a respondre un qüestionari i que gaudeixen dels serveis de residència i centres de dia de gent gran que són propis de l'ICASS¹.
— En conjunt es tracta de 51 centres (38 residències i 14 centres de dia), dels quals 26 són establiments que integren serveis residencials i de centre de dia.

El nombre total d'usuaris autònoms d'aquests centres és de 1.488.

2. D'altra banda, s'avalua la satisfacció que els familiars tenen sobre les residències i centres de dia on acudeix algun dels seus membres.

El nombre d'unitats familiars consultades es correspon amb el nombre total d'usuaris dels centres: 2.740.

Mètode

- Per obtenir la informació, s'ha tramés via correu postal un qüestionari semi-estructurat amb una carta de presentació signada pel Director de l'ICASS on es demanava la participació voluntària i la possibilitat de fer qualsevol suggeriment.

¹ La consideració sobre la capacitat o no de l'usuari per manifestar la seva satisfacció amb el servei s'ha deixat a criteri de cada centre.

B. Procés metodològic

- Disseny i aprovació del qüestionari.
- Tramesa del qüestionari.
 - En el cas dels usuaris autònoms, la carta s'ha enviat a la residència i s'ha donat un termini d'una setmana per retornar-lo, en un sobre tancat, al director del centre on resideix.
 - En el cas dels familiars dels usuaris, el qüestionari s'ha enviat al domicili particular i s'ha deixat un termini de 15 dies per retornar-lo a l'ICASS.
 - La tramesa dels qüestionaris s'ha realitzat en el mes de desembre de l'any 1997 i s'han recollit qüestionaris fins l'última setmana de gener de 1998.
- Classificació i recompte de les enquestes rebudes.
- Depuració i codificació de les respostes.
- Gravació i processament estadístic de les dades.
- Anàlisi de les dades i informe de resultats conjunt dels 51 centres.
- Elaboració de les fitxes de resultats per cadascun dels 51 centres consultats.

C. Grau de participació

- S'ha obtingut resposta d'usuaris i/o familiars de tots els centres. En total es disposa de 1.264 qüestionaris vàlids d'usuaris i de 1.019 de familiars.

La participació dels usuaris ha estat del 85% i la dels familiars del 37%.

Nivell de resposta en relació a la vinculació amb el centre

Vinculació	Qüestionaris enviats	Qüestionaris rebuts	% de participació
Usuaris autònoms	1.488	1.264	84,9
Familiars d'usuaris	2.740	1.019	37,2

- L'informe ha prestat una atenció especial a les opinions d'usuaris i familiars segons estiguin vinculats a residències, centres de dia o establiments que combinen ambdós serveis.

El nivell de participació més alt es dona en els establiments que combinen ambdós serveis (69%), seguit dels centres de dia (46%) i de les residències (39%)².

Nivell de resposta en relació al tipus de centre

Vinculació	Qüestionaris enviats	Qüestionaris rebuts	% de participació
Residència	1.889	732	38,8
Centre de Dia	276	126	45,7
Residència + Centre de Dia	2.063	1.424	69,0

Aquests graus de participació es valoren com a positius en comparar-los amb d'altres processos equivalents on no hi ha un seguiment i control de les persones que responen.

² En les taules de l'informe, l'abreviatura dels establiments que combinen serveis de residència i de centre de dia és "Residència + C. de Dia".

D. Lectura de taules

Per facilitar la lectura de les taules i gràfics que s'inclouen en l'informe cal tenir present:

- Les dades de les taules estan en percentatge i la seva lectura és vertical.
- Les bases de les taules indiquen el nombre total de persones que han respost cada una de les opcions. Aquestes bases serveixen per calcular el percentatge que apareix en cadà casella.

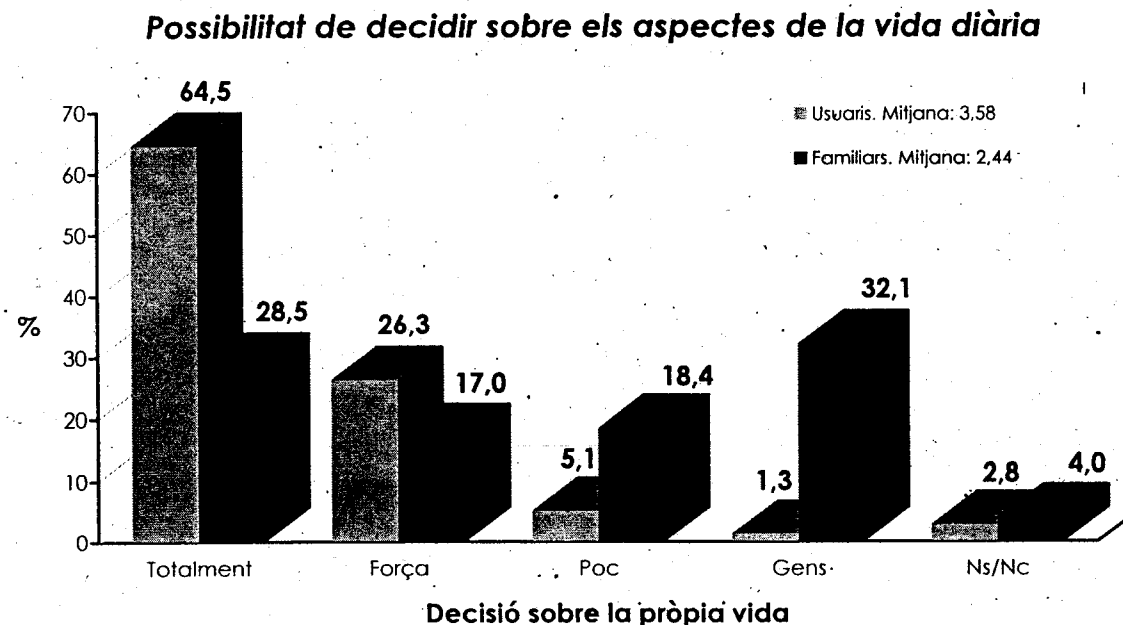
En el cas dels gràfics, la base es correspon sempre amb el total de persones que han contestat el qüestionari (277).

- Les dades ombrejades de les taules reflecteixen informació divergent a les dades globals.
- Sempre que no s'especifiqui que es tracta d'una pregunta amb resposta múltiple, cal sobreentendre que les preguntes són de tipus tancat i amb possibilitat d'una única resposta.

II. Valoració de diferents àmbits del centre

II.1. Desenvolupament de l'autonomia personal

- Nou de cada deu usuaris de centres destinats a la gent gran perceben tenir força o total possibilitat per a decidir sobre els aspectes de la seva vida diària.
 - Cal tenir present que els usuaris que han emplenat el qüestionari són els que tenen capacitat per a respondre'l. Les dades dels usuaris es refereixen, per tant, només a aquells més autònoms.
- En el cas dels familiars només un de cada dos té la percepció que l'usuari pot decidir sobre la seva vida. Aquesta diferència entre usuaris i familiars es pot explicar perquè molts d'aquests últims són familiars d'usuaris no autònoms.

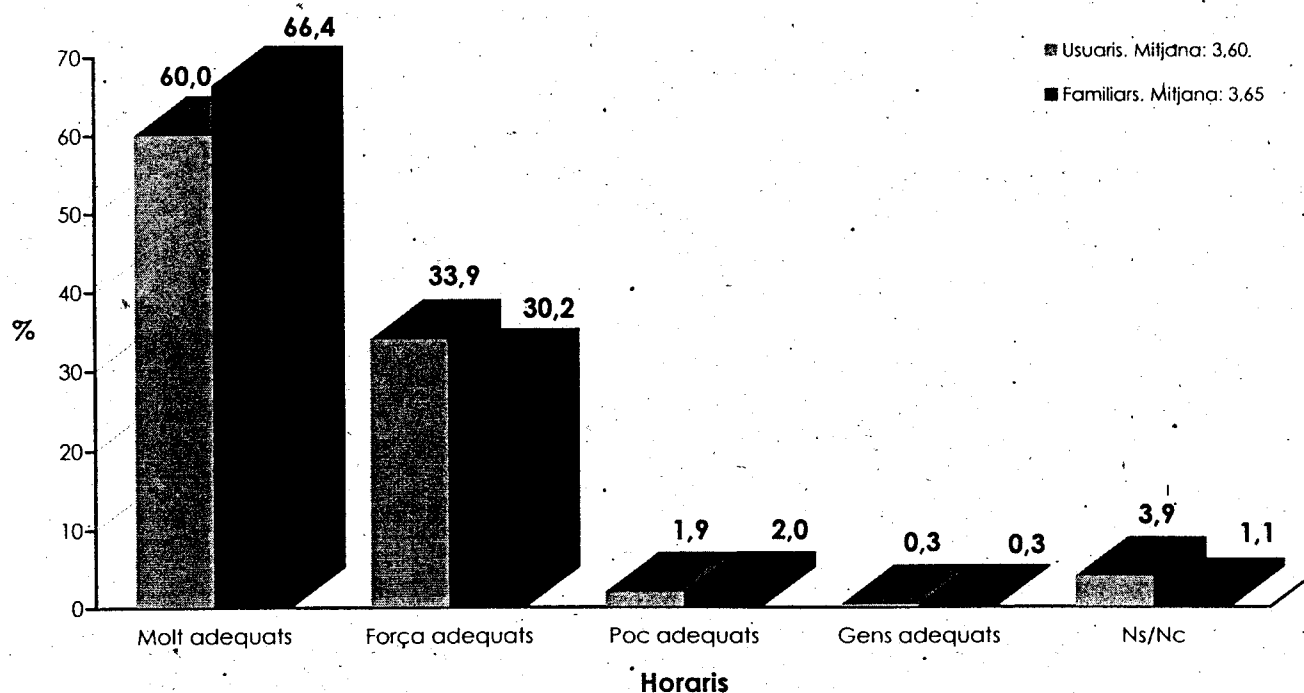


II.2. Horaris de visita i d'accés al centre

Els horaris de visita i d'accés al centre són considerats com a molt o força adequats tant pels usuaris com pels familiars.

- Cal remarcar que aquesta alta satisfacció d'usuaris i familiars es dona tant en les residències com en els centres de dia.

Adequació dels horaris de visita i d'accés al centre

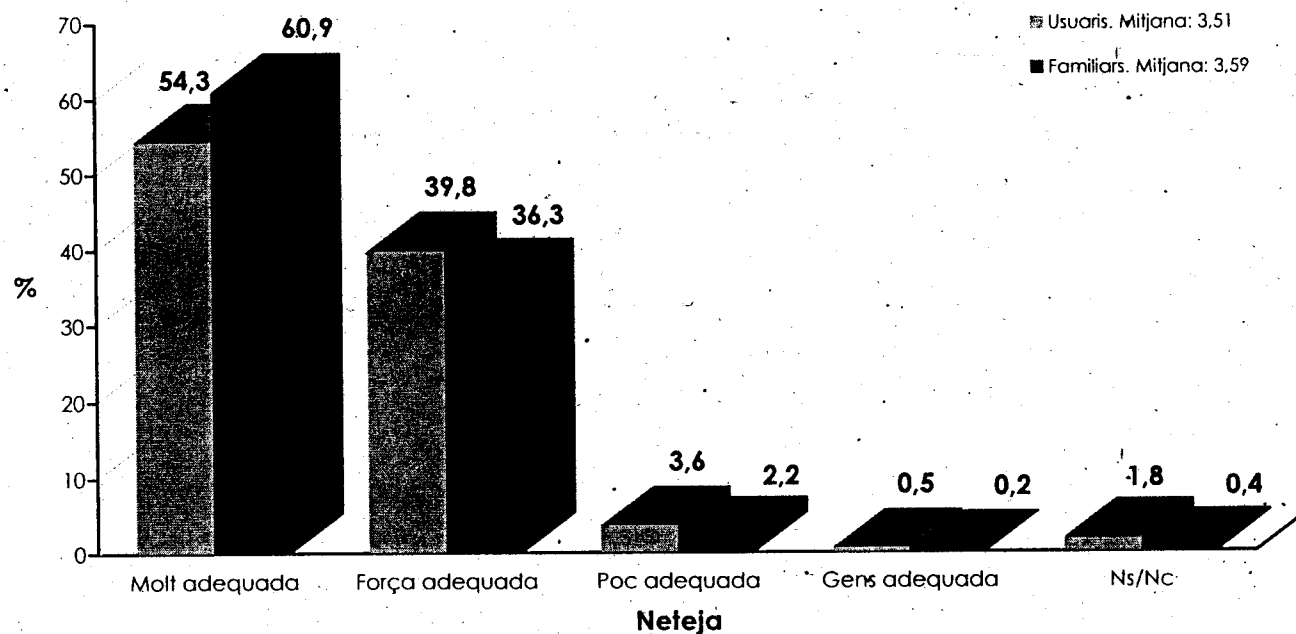


II.3. Neteja

□ El 94% dels usuaris d'establiments per a gent gran està satisfet amb la neteja.

Aquest percentatge puja fins el 97% entre els familiars.

Adequació de la neteja del centre



- Comparativament, els usuaris i familiars vinculats a les residències són els que mostren una certa menor satisfacció per la neteja del centre, tot i que continua essent molt elevada.

Taula 1: Adequació de la neteja del centre (usuaris)

Neteja	Total USUARIS	Tipus de Centre		
		Residència	Centre de Dia	Residència + C. de Dia
Molt adequada	54,3	49,0	60,3	56,8
Força adequada	39,8	40,6	39,7	39,4
Poc adequada	3,6	5,8	—	2,7
Gens adequada	0,5	0,9	—	0,3
Ns/Nc	1,8	3,7	—	0,8
Mitjana	3,51	3,43	3,60	3,54
Base	1.264	451	78	734

Mitjana: d'1 = Gens adequada a 4 = Molt adequada

Taula 2: Adequació de la neteja del centre (familiars)

Neteja	Total FAMILIARS	Tipus de centre		
		Residència	Centre de Dia	Residència + C. de Dia
Molt adequada	60,9	53,0	64,5	63,9
Força adequada	36,3	42,0	29,2	34,5
Poc adequada	2,2	3,6	2,1	1,6
Gens adequada	0,2	0,4	2,1	—
Ns/Nc	0,4	1,0	2,1	—
Mitjana	3,59	3,49	3,60	3,62
Base	1.019	281	48	690

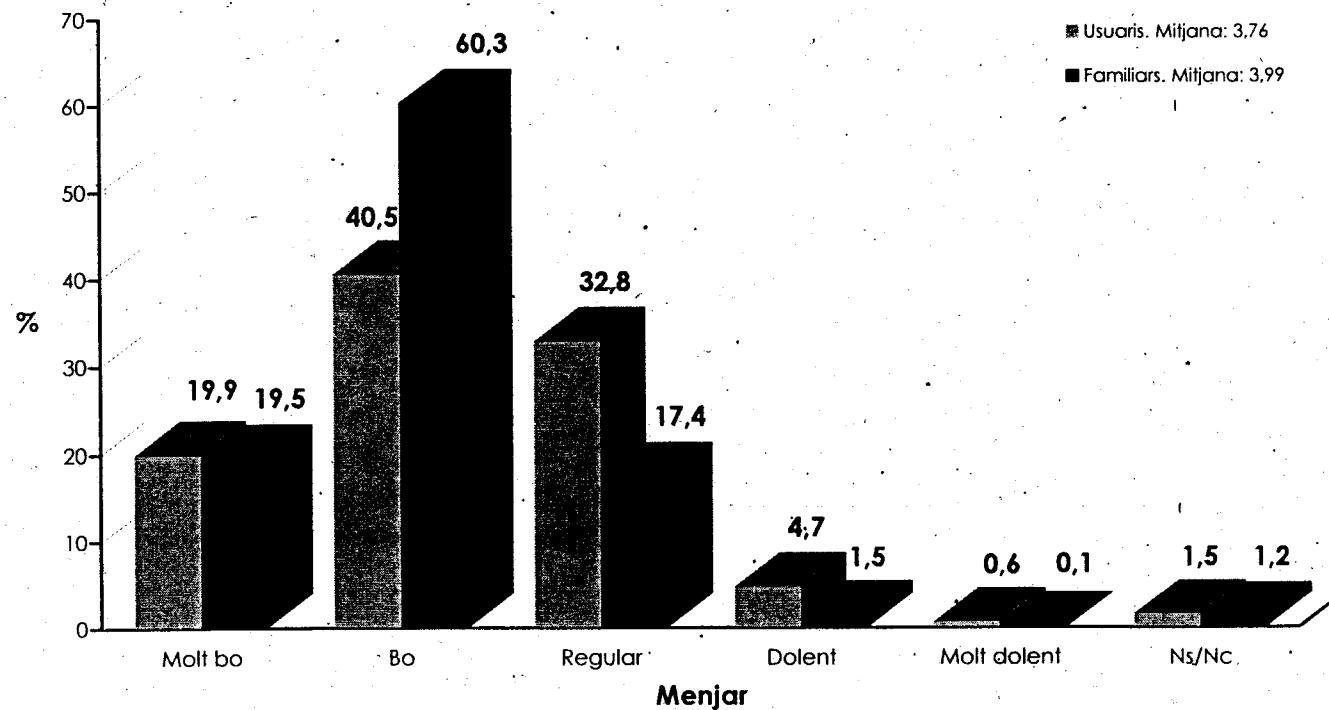
Mitjana: d'1 = Gens adequada a 4 = Molt adequada

II.4. Menjar

□ Tot i que la majoria considera que el menjar és bo o molt bo, aquest no es pot avaluar com a excepcional ja que una tercera part dels usuaris el valoren com a regular i un 5% com a dolent.

- En comparació amb els usuaris, els familiars tenen una clara millor opinió del menjar.

Fins a quin punt és bo el menjar?



II. Àmbits valorats

Centres per a gent gran

- Comparativament, els usuaris de les residències són els que manifesten una menor satisfacció pel menjar, mentre que els usuaris dels centres de dia són els que en fan una millor valoració.

Pel que fa als familiars, no s'observen diferències significatives per tipus de centre.

Taula 3: Fins a quin punt és bo el menjar? (usuaris)

Menjar	Total USUARIS	Tipus de Centre		
		Residència	Centre de Dia	Residència + C. de Dia
Molt bo	19,9	9,3	42,3	24,0
Bo	40,5	40,4	42,3	40,3
Regular	32,8	41,7	14,1	29,3
Dolent	4,7	5,8	1,3	4,4
Molt dolent	0,6	0,7	—	0,5
Ns/Nc	1,5	2,1	—	1,5
Mitjana	3,76	3,53	4,26	3,84
Base	1.264	451	78	734

Mitjana: De 1 = Molt dolent a 5 = Molt bo

Taula 4: Fins a quin punt és bo el menjar? (familiars)

Menjar	Total FAMILIARS	Tipus de Centre		
		Residència	Centre de Dia	Residència + C. de Dia
Molt bo	19,5	15,3	16,7	21,4
Bo	60,3	63,7	60,4	58,8
Regular	17,4	17,8	20,8	17,0
Dolent	1,5	1,1	2,1	1,6
Molt dolent	0,1	0,4	—	—
Ns/Nc	1,2	1,7	—	1,2
Mitjana	3,99	3,94	3,92	4,01
Base	1.019	281	48	690

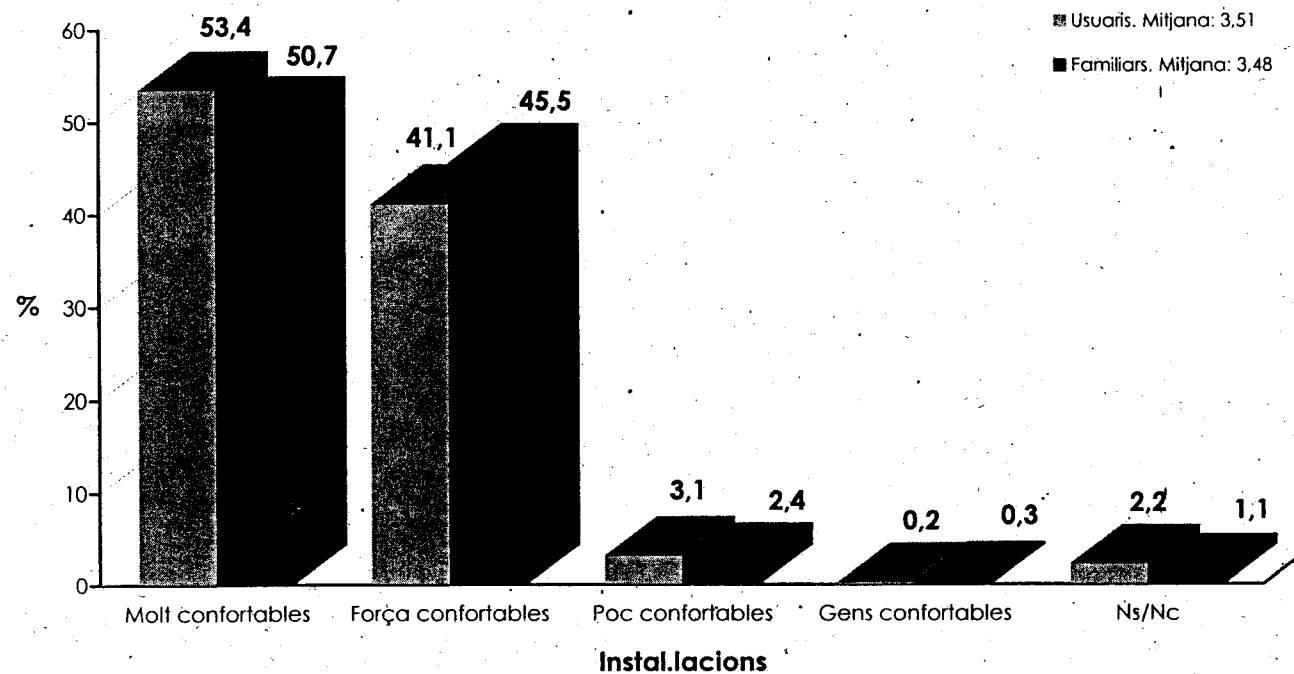
Mitjana: De 1 = Molt dolent a 5 = Molt bo

II.5. Instal·lacions

- La majoria d'usuaris i familiars manifesta una total satisfacció amb les instal·lacions dels centres (banys, habitacions, sales d'estar, etc.).

Un de cada dos diu que aquestes són molt còmodes i agradables.

Confortabilitat de les instal·lacions del centre



- Els usuaris dels establiments que integren residències i centres de dia són els més satisfets amb les instal·lacions dels centres, i els dels centres residencials els que menys.

Taula 5: Confortabilitat de les instal·lacions del centre (usuaris)

Instal·lacions	Total USUARIS	Tipus de Centre		
		Residència	Centre de Dia	Residència + C. de Dia
Molt confortables	53,4	45,5	44,9	59,3
Força confortables	41,1	45,7	51,3	37,1
Poc confortables	3,1	5,1	1,3	2,0
Gens confortables	0,2	0,2	—	0,1
Ns/Nc	2,2	3,5	2,5	1,5
Mitjana	3,51	3,41	3,45	3,58
Base	1.264	451	78	734

Mitjana: De 1 = Gens confortable a 4 = Molt confortable

Taula 6: Confortabilitat de les instal·lacions del centre (familiars)

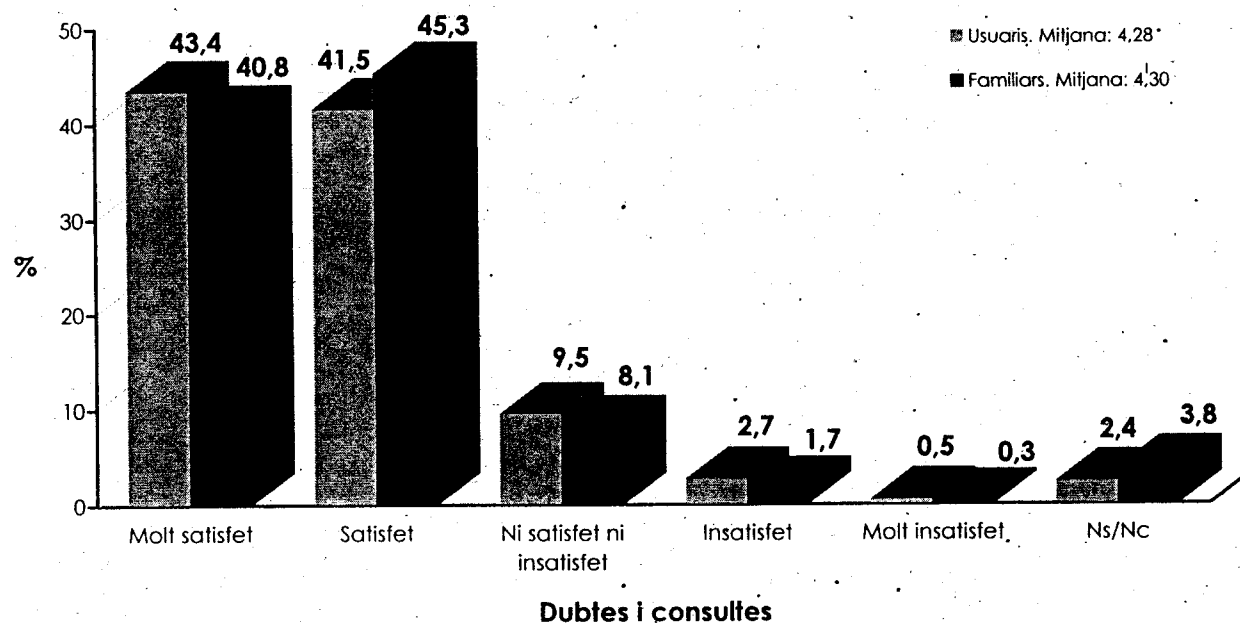
Instal·lacions	Total FAMILIARS	Tipus de Centre		
		Residència	Centre de Dia	Residència + C. de Dia
Molt confortables	50,7	43,8	41,7	54,2
Força confortables	45,5	49,8	54,2	43,2
Poc confortables	2,4	3,9	4,1	1,6
Gens confortables	0,3	1,1	—	—
Ns/Nc	1,1	1,4	—	1,0
Mitjana	3,48	3,38	3,38	3,53
Base	1.019	281	48	690

Mitjana: De 1 = Gens confortable a 4 = Molt confortable

II.6. Atenció davant els dubtes i consultes

- Com és la tònica habitual, també la satisfacció dels usuaris pel que fa a l'atenció rebuda davant dubtes i consultes és molt elevada, amb un percentatge proper al 85%.

Satisfacció amb les respostes del centre davant dubtes i consultes



II. Àmbits valorats

Centres per a gent gran

- Els usuaris dels centres de dia i dels establiments que combinen residència amb serveis diürns són els que es mostren més satisfets per la resposta que reben als dubtes i consultes que plantegen al centre.

Lleugerament per sota d'aquests índexs es troben els usuaris de residències, per bé que gairebé el 80% es manifesta satisfet o molt satisfet.

Taüla 7: Satisfacció amb les respostes del centre davant dubtes i consultes (usuaris)

Dubtes i consultes	Total USUARIS	Tipus de Centre		
		Residència	Centre de Dia	Residència + C. de Dia
Molt satisfet	43,4	31,7	56,4	49,3
Satisfet	41,5	47,9	35,9	38,0
Ni satisfet ni insatisfet	9,5	12,4	5,1	8,2
Insatisfet	2,7	3,5	1,3	2,3
Molt insatisfet	0,5	0,7	—	0,4
Ns/Nc	2,4	3,8	1,3	1,8
Mitjana	4,28	4,11	4,49	4,36
Base	1.264	451	78	734

Mitjana: De 1 = Molt insatisfet a 5 = Molt satisfet

Taüla 8: Satisfacció amb les respostes del centre davant dubtes i consultes (familiars)

Dubtes i consultes	Total FAMILIARS	Tipus de Centre		
		Residència	Centre de Dia	Residència + C. de Dia
Molt satisfet	40,8	38,1	35,4	42,3
Satisfet	45,3	47,0	41,7	44,9
Ni satisfet ni insatisfet	8,1	6,4	16,7	8,3
Insatisfet	1,7	3,6	2,1	0,9
Molt insatisfet	0,3	0,4	—	0,3
Ns/Nc	3,8	4,5	4,1	3,3
Mitjana	4,30	4,25	4,15	4,33
Base	1.019	281	48	690

Mitjana: De 1 = Molt insatisfet a 5 = Molt satisfet

II.7. Panoràmica general dels àmbits valorats

- En síntesi, pot afirmar-se que els diferents àmbits sobre els que s'ha demanat l'opinió són ben valorats tant per part dels usuaris dels centres com pels seus familiars.
- Pel que fa als usuaris, els aspectes amb els que estan més satisfets són els de la llibertat que tenen per decidir, aspectes de la seva vida, els horaris de visita i accés, la neteja i el confort del centre.
 - Comparativament, l'atenció als dubtes i, sobretot, el menjar que serveixen els centres són els àmbits on la proporció d'usuaris que declara màxima satisfacció és menor.
- Per als familiars, els aspectes millor valorats del centre són els horaris de visita, la neteja i el confort.
 - En canvi, i de la mateixa manera que entre els usuaris, el menjar és l'aspecte que rep menys punts quan a màxima satisfacció.
- La principal diferència entre usuaris i familiars es dona en la qüestió referent a la possibilitat d'elecció sobre aspectes de la vida quotidiana.

Taula 9: Màxima satisfacció amb els diferents àmbits valorats

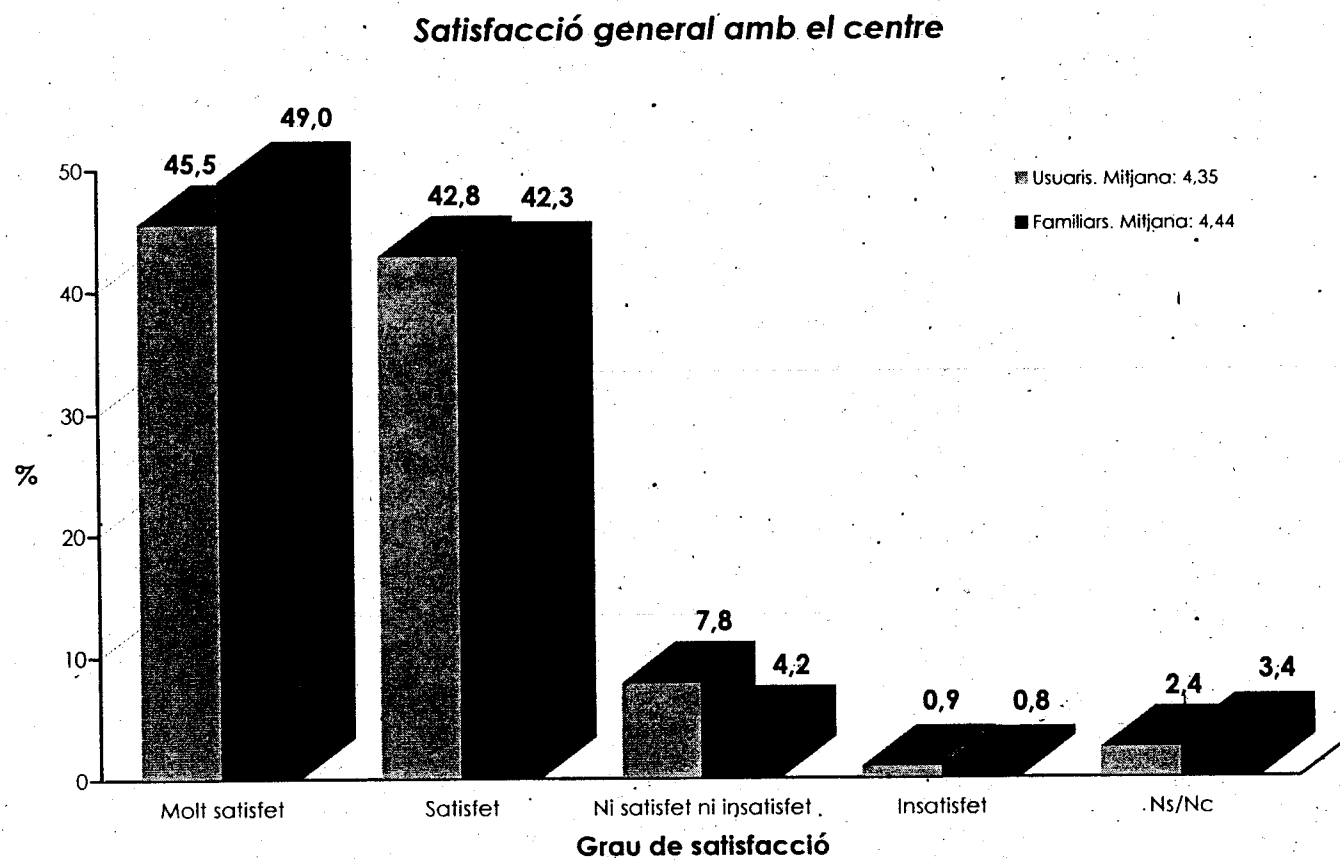
Àmbits	Màxima satisfacció	
	USUARIS	FAMILIARS
Llibertat per decidir	64,5	28,5
Horaris	60,0	66,4
Neteja	54,3	60,9
Confort	53,4	50,7
Atenció als dubtes	43,4	40,8
Menjar	19,9	19,5

* % d'enquestats que ha donat la resposta més positiva a cada àmbit (molt adequat, molt satisfet, ...)

**III. Valoració general:
aspectes positius i negatius**

III.1. Valoració general

□ La pràctica totalitat dels usuaris se sent molt o força satisfet amb el centre. La proporció de satisfets arriba gairebé al 90% mentre que tan sols un 1% té un posicionament obertament crític.



□ En relació al tipus de centre, la menor satisfacció, tot i que continua sent molt alta, es dona en els centre residencials.

Taula 10: Satisfacció general amb el centre (usuaris)

Grau de satisfacció	Total USUARIS	Tipus de centre		
		Residència	Centre de Dia	Residència + C. de Dia
Molt satisfet	45,5	31,9	60,3	52,2
Satisfet	42,8	52,3	35,9	37,7
Ni satisfet ni insatisfet	7,8	9,5	1,3	7,4
Insatisfet	0,9	1,8	—	0,5
Molt insatisfet	0,6	0,7	1,3	0,4
Ns/Nc	2,4	3,8	1,2	1,8
Mitjana	4,35	4,18	4,56	4,43
Base	1.264	451	78	734

Mitjana: De 1 = Molt insatisfet a 4 = Molt satisfet

Taula 11: Satisfacció general amb el centre (familiars)

Grau de satisfacció	Total FAMILIARS	Tipus de centre		
		Residència	Centre de Dia	Residència + C. de Dia
Molt satisfet	49,0	43,8	47,9	51,2
Satisfet	42,3	44,1	43,8	41,4
Ni satisfet ni insatisfet	4,2	5,3	2,1	3,9
Insatisfet	0,8	1,4	—	0,6
Molt insatisfet	0,3	0,7	—	0,1
Ns/Nc	3,4	4,7	6,2	2,8
Mitjana	4,35	4,35	4,49	4,47
Base	1.019	48	690	281

Mitjana: De 1 = Molt insatisfet a 4 = Molt satisfet

III.2. Aspectes positius i negatius

A banda del posicionament en les escales de satisfacció exposades més amunt, a l'enquesta també s'ha demanat l'opinió espontània d'usuaris i familiars envers allò que consideren més positiu i negatiu del centre.

- Les taules del final del capítol recullen aquestes opinions espontànies, que fan referència a aspectes concrets de la vida en el centre. Aquests aspectes s'han agregat, delimitant les següents dimensions: relacions interpersonals, instal·lacions, serveis, confort, ubicació i entorn. Això ha permès realitzar un rànquin dels aspectes positius i negatius que esmenten els usuaris dels centres i els seus familiars (vegi's gràfics adjunts).
- En el comentari de les dades es combina una visió de conjunt (àmbits on se citen més aspectes, ja siguin en positiu com en negatiu) amb una altra més detallada (on s'explica per a cada àmbit els aspectes concrets positius i negatius citats).

En conjunt, i de manera espontània, tant usuaris com familiars han citat més aspectes positius que negatius del centre.

- Els familiars, però, citen més aspectes (positius i negatius) que els usuaris.

Les relacions humanes és l'àmbit on, tant usuaris (32,4%) com familiars (68,6%), citen més aspectes positius. Tot i això, el 15,7% dels usuaris i el 19,2% dels familiars posa de relleu problemes en aquest àmbit.

- Tant usuaris com familiars coincideixen a destacar la relació amb el personal del centre com el principal aspecte positiu, mentre que els problemes en la relació amb altres usuaris (xafarderies, manca de respecte d'alguns usuaris, etc.), la manca de personal i alguns problemes puntuals amb el personal (manca de tacte, d'atenció, la mobilitat dels treballadors, etc.) són els principals aspectes negatius d'aquest àmbit.

- **El segon àmbit destacat positivament per usuaris (27,1%) i familiars (44,2%) és el de les instal·lacions.** Tot i això, el 7,5% dels usuaris i el 10,5% dels familiars n'assenyalen aspectes negatius.
 - Positivament, entre el 7,5% i el 9% dels usuaris fan referència a l'espai personal (habitació individual, lavabo dins l'habitació, etc.), l'estat de manteniment i neteja del centre així com a la disposició que es té dels espais comuns i l'ús que se'n fa com a principals aspectes positius d'aquest àmbit. Per la seva banda, els familiars destaquen el manteniment i la neteja del centre (23,9%) i l'estat general de les instal·lacions (9,5%) com els principals avantatges d'aquest àmbit.
 - Negativament, tan sols el 2,5% dels usuaris critiquen les característiques de l'espai personal. Tanmateix, percentatges que no arriben al 4% dels familiars esmenten problemes que tenen a veure amb les característiques concretes de l'edifici, la manca d'espais comuns i l'estat de manteniment i neteja del centre.
- **Una quarta part dels usuaris i una tercera dels familiars destaquen aspectes positius dels serveis.** Malgrat això, el 15,5% dels usuaris i el 20,5% dels familiars citen aspectes negatius d'aquest àmbit.
 - Positivament, els usuaris esmenten molt especialment l'existència d'una oferta lúdica (11,1%) i una satisfacció remarcable pel funcionament dels serveis de menjador (6,6%) i sanitaris (5,9%). Paral·lelament, entre el 12% i el 13% dels familiars destaquen sobretot el funcionament dels serveis sanitaris i l'oferta lúdica dels centres.
 - Negativament, l'11,6% dels usuaris posen de relleu problemes en el servei de menjador (qualitat i quantitat, netedat dels coberts, etc.) i els serveis sanitaris (2,5%). Per la seva banda, entre el 5,5% i el 8% dels familiars també destaquen problemes en el funcionament dels serveis de menjador, en altres serveis concrets (acompanyament, transport, roba, etc.) i en els serveis sanitaris.

□ Entorn el 15% d'usuaris i de familiars citen espontàniament, com a punts forts, aspectes relacionats amb la confortabilitat del centre (confort + normes de convivència). En canvi, el 7,0% dels usuaris i el 13,8% dels familiar remarquen aspectes negatius d'aquest àmbit.

- Dintre d'aquest àmbit, els aspectes més citats com a positius són els relacionats amb la percepció personal d'acolliment, la llibertat i la bona convivència. En canvi, els aspectes relacionats amb les normes internes i pautes de conducta (horaris de visita, de menjar, d'anar a dormir, etc.) són els principals inconvenients d'aquest àmbit.

□ Un últim àmbit mencionat espontàniament és el referent a la ubicació i entorn del centre. Cal dir, però, que aquest àmbit ha estat posat de relleu especialment pels familiars.

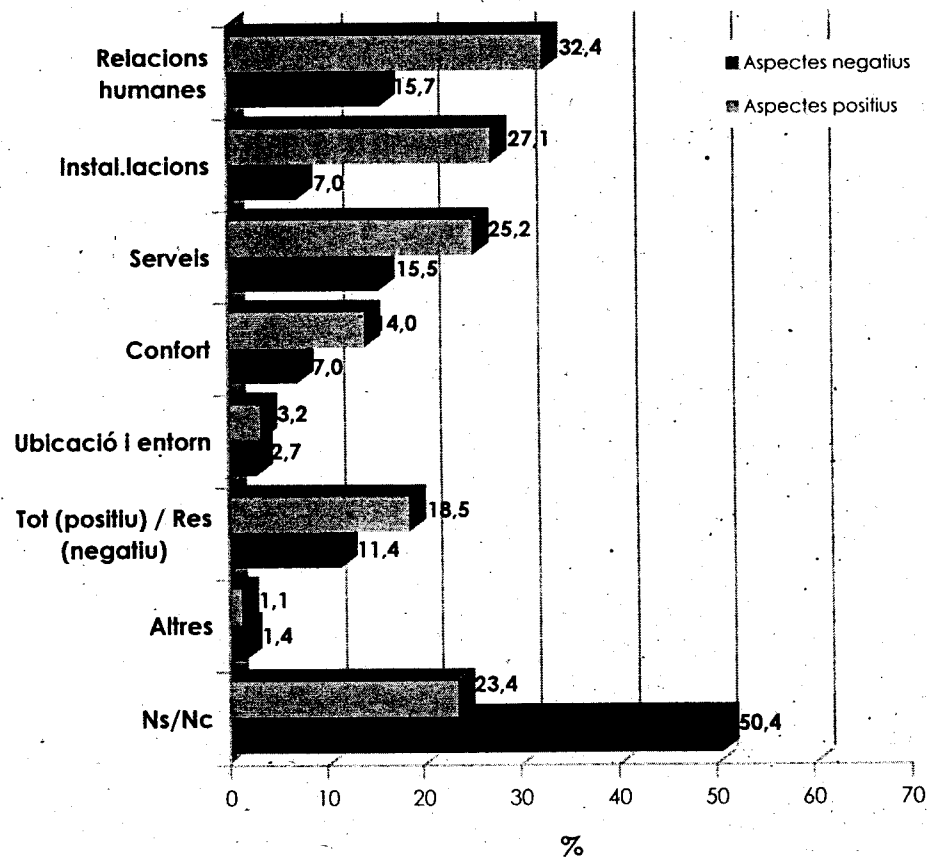
- Com aspectes positius l'11,5% dels familiars ha citat l'entorn natural o geogràfic (llum, paisatge, vistes, etc.) on es troba el centre.

En canvi, aquesta part positiva de la ubicació geogràfica del centre només la valora espontàniament un 2,9% dels propis usuaris.

- Com aspectes negatius un 4,4% dels familiars menciona la difícil combinació de transports públics, sorolls, espais excessivament oberts o abandonament del bosc circumdant.

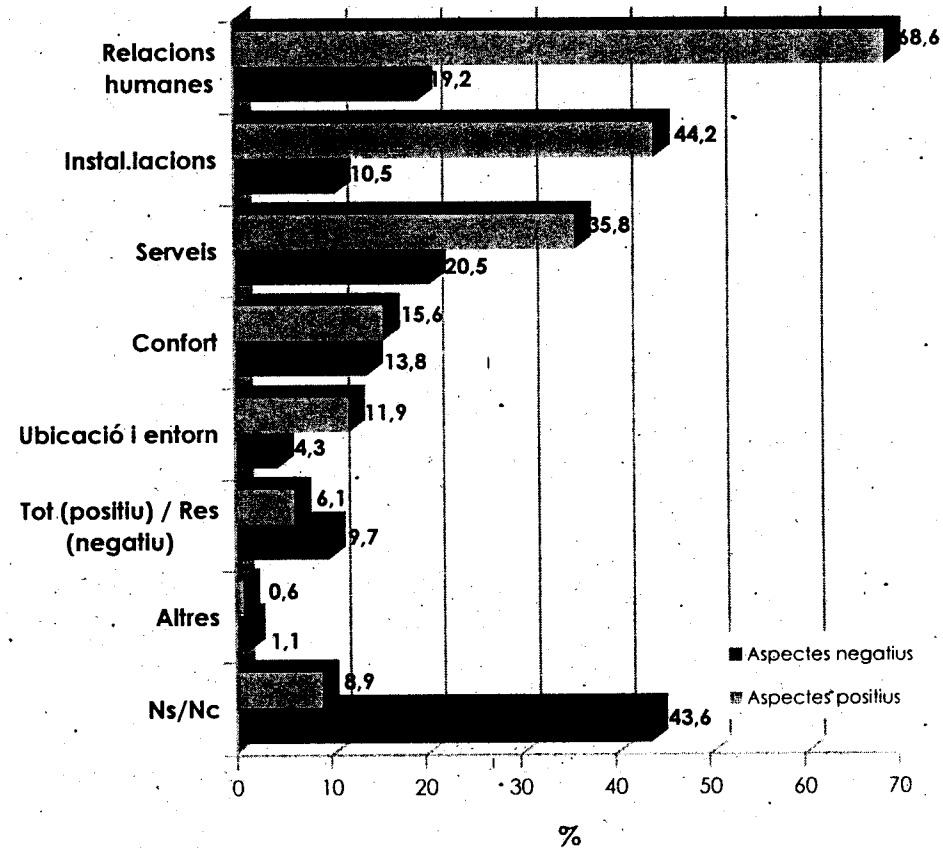
Pel que fa als usuaris les queixes, tot i que poques, van dirigides a la ubicació del centre. En canvi, aquests no mencionen l'aspecte d'accessibilitat.

Aspectes positius i negatius del centre per àmbits (usuaris) *



* Resposta múltiple

Aspectes positius i negatius del centre per àmbits (familiars) *



* Resposta múltiple

Taula 12: Aspectes positius del centre citats espontàniament pels usuaris *

Aspectes positius (usuaris)	%
Relació amb el personal del centre en general	22,3
Confort (percepció personal d'acolliment, bona convivència i llibertat)	11,7
Activitats lúdiques	11,1
Espai personal (habitació)	8,9
Manteniment i neteja del centre	7,9
Relació amb el personal de la resta de serveis	7,8
Espais comuns	7,6
Serveis de menjador	6,6
Serveis sanitaris	5,9
Característiques concretes del centre/edifici	4,6
Serveis i centre en general	3,8
Relació amb el personal d'administració	3,6
Relació entre els usuaris	3,3
Normes internes i pautes de conducta	3,0
Entorn natural/geogràfic	2,9
Relació amb el personal sanitari	2,6
Instal·lacions en general	2,2
Altres serveis concrets	1,5
Cura i higiene personal	0,8
Accessibilitat externa i interna	0,2
Tot	18,5
Altres	1,1
Ns/Nc	23,4
Base	1.264

* Resposta múltiple

Taula 13: Aspectes positius del centre citats espontàniament pels familiars *

Aspectes positius (familiars)	%
Relació amb el personal del centre en general	61,8
Manteniment i neteja del centre	23,9
Serveis sanitaris	12,9
Activitats lúdiques	12,2
Entorn natural/geogràfic	11,5
Instal·lacions en general	9,5
Confort (percepció personal d'acolliment, bona convivència i llibertat)	8,5
Característiques concretes del centre/edifici	7,4
Normes internes i pautes de conducta	7,4
Espais comuns	6,5
Espai personal (habitació)	6,4
Relació amb el personal d'administració	6,0
Relació amb el personal de la resta de serveis	6,0
Serveis i centre en general	5,8
Serveis de menjador	5,3
Cura i higiene personal	4,9
Altres serveis concrets	2,8
Relació entre els usuaris	1,5
Accessibilitat externa i interna	0,6
Relació amb el personal sanitari	3,3
Tot	6,1
Altres	0,6
Ns/Nc	8,9
Base	1.019

* Resposta múltiple

III. Valoració general

Centres per a gent gran

Taula 14: Aspectes negatius del centre citats espontàniament pels usuaris *

Aspectes negatius (usuaris)	%
Serveis de menjador	11,6
Problemes entre els usuaris	7,5
Normes internes i pautes de conducta (horaris, etc.)	4,7
Manca de personal	3,9
Problemes amb el personal del centre	3,2
Serveis sanitaris	2,5
Espai personal (habitació)	2,5
Entorn natural/geogràfic	2,0
Altres serveis concrets (roba, transport, acompanyament, informació, etc.)	1,8
Confort (intimitat i percepció personal d'acolliment, bon clima i convivència)	1,7
Espais comuns (manca d'algun tipus de sala, manca de jardí, màquines de begudes, sales poc aprofitades)	1,3
WC-Bany	1,3
Característiques concretes de l'edifici/centre (barreres arquitectòniques, sistema d'evacuació)	1,2
Manteniment i neteja del centre	1,2
Barreja d'usuaris amb problemàtiques diferents	1,2
Accessibilitat externa i interna (ubicació)	0,9
Relació amb la direcció	0,9
Inseguretat/manca de vigilància	0,8
Activitats lúdiques	0,6
Control i limitacions	0,5
Cura i higiene personal	0,3
Res	11,4
Altres	1,4
Ns/Nc	50,4
Base	1.264

* Resposta múltiple

Taula 15: Aspectes negatius del centre citats espontàniament pels familiars *

Aspectes negatius (familiars)	%
Manca de personal	10,5
Normes internes i pautes de conducta (horaris)	10,2
Serveis de menjador	7,9
Altres serveis concrets (roba, transport, acompanyament, informació, etc.)	6,0
Problemes amb el personal del centre	5,8
Serveis sanitaris	5,6
Activitats lúdiques	3,6
Característiques concretes de l'edifici/centre (barreres arquitectòniques, sistema d'evacuació)	3,4
Espais comuns (manca d'algun tipus de sala, manca de jardí, màquines de begudes, sales poc aprofitades)	3,1
Barreja d'usuaris amb problemàtiques diferents	2,7
Manteniment i neteja del centre	2,5
Entorn natural/geogràfic	2,4
Inseguretat/manca de vigilància	2,3
Accessibilitat externa i interna (ubicació)	2,0
Confort (intimitat i percepció personal d'acolliment, bon clima i convivència)	1,8
Espai personal (habitació)	1,7
Problemes entre els usuaris	1,3
Relació amb la direcció	1,1
Cura i higiene personal	0,9
WC-Bany	0,7
Control i limitacions	0,2
Res	9,7
Altres	1,1
Ns/Nc	43,6
Base	1.019

* Resposta múltiple