



## INFORME ENQUESTA SATISFACCIÓ 2014 RESIDÈNCIA PADILLA:

- Assistència Residencial
- Assistència de Centre de Dia

Opinió del Ciutadà

Gener 2015



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

# 1. Metodologia enquesta satisfacció 2014

**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: 51
- Usuaris Centre de Dia Padilla: 17
- Familiars Centre de Dia Padilla: 17

## Metodologia enquesta satisfacció 2014

### Instrument:

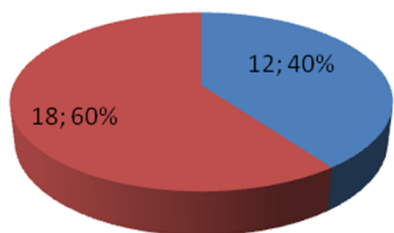
- Enquestes autoadministrades.
- Respostes en escala Likert (0-10) o dicotòmiques.
- S'utilitzen quatre qüestionaris diferents:
  - ❑ **Usuaris Residència:** El qüestionari està format per 20 preguntes de resposta tancada i 1 oberta. Es disposa també del sexe i el temps de permanència en el centre.
  - ❑ **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 el percentatge de respostes positives ( $\geq 7$ ) si la resposta és de 0 a 10. Es defineix el resultat  $< 75\%$  com àrea de millora i el resultat  $\geq 90\%$  com excel·lent.

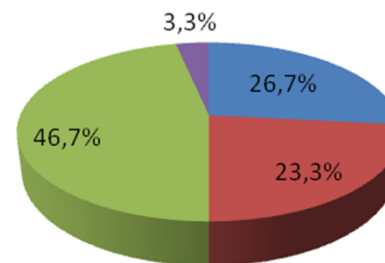
## 2. Gràfics resultats enquesta usuaris residència 2014

**Sexe**



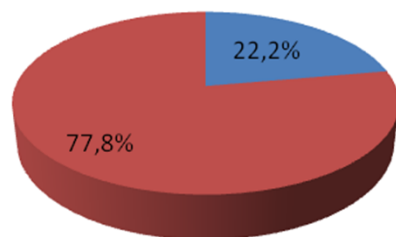
■ Home ■ Dona

**Temps en el centre**



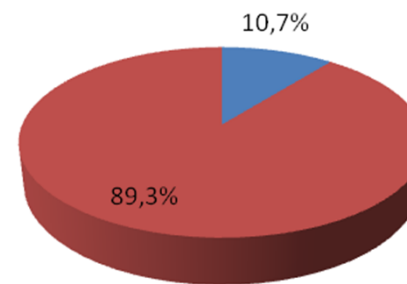
■ Menys d'1 any ■ Entre 1 i 3 anys ■ Més de 3 anys ■ NS/NC

**Possibilitat a soles amb el familiar**



■ <7 ■ >=7

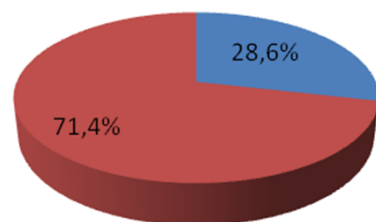
**Li demanen opinió activitats d'oci**



■ <7 ■ >=7

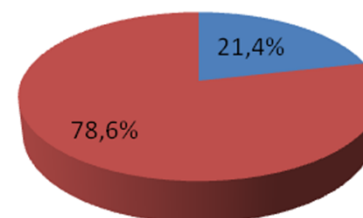
# Gràfics resultats enquesta usuaris residència 2014

**Informació dels professionals**



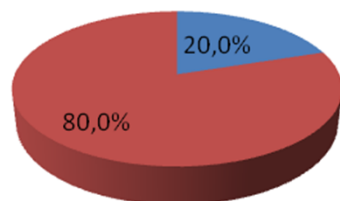
■ <7 ■ >=7

**Facilitats tràmits fora del centre**



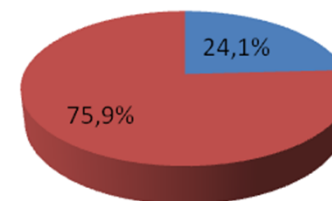
■ <7 ■ >=7

**Pot fer preguntes als professionals**



■ <7 ■ >=7

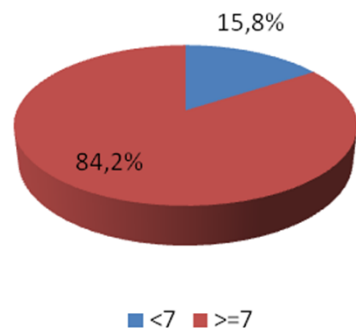
**Tracte professionals vers l'entrevistat**



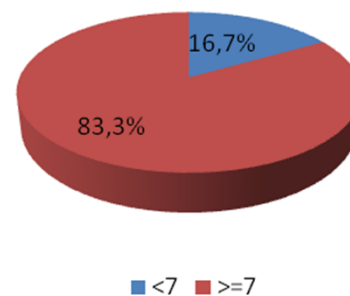
■ <7 ■ >=7

# Gràfics resultats enquesta usuaris residència 2014

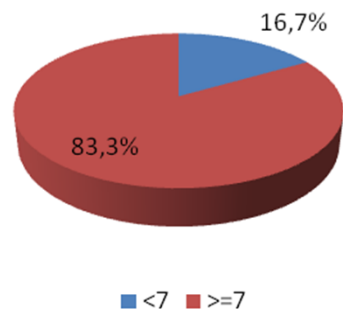
**Tracte Direcció**



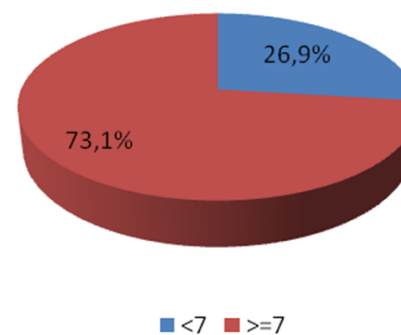
**Tracte Administració**



**Tracte Responsable higiènic-sanitari**

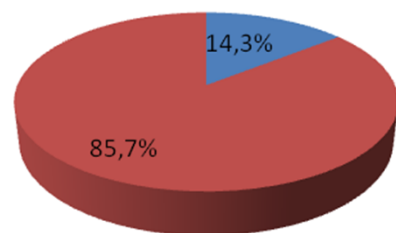


**Tracte metge**



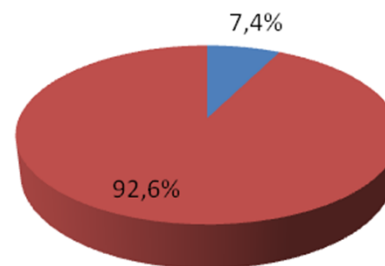
# Gràfics resultats enquesta usuaris residència 2014

**Tracte Infermeria**



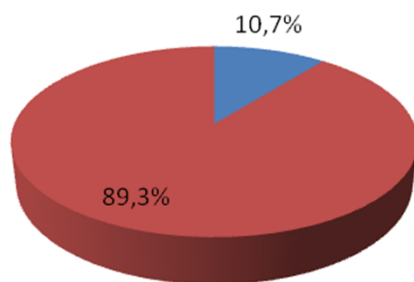
■ <7 ■ >=7

**Tracte Psicòloga**



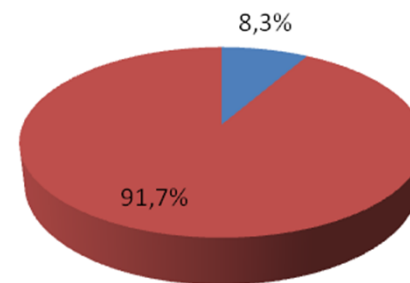
■ <7 ■ >=7

**Tracte Treballadora social**



■ <7 ■ >=7

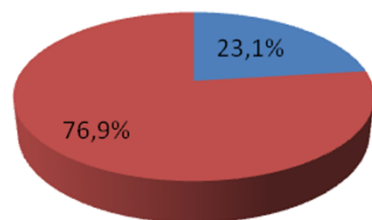
**Tracte Dinamitzadora**



■ <7 ■ >=7

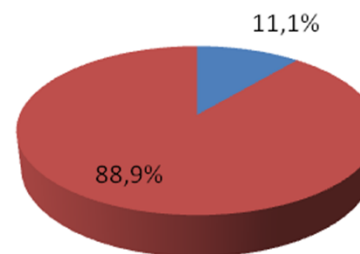
# Gràfics resultats enquesta usuaris residència 2014

**Tracte Terapeuta ocupacional**



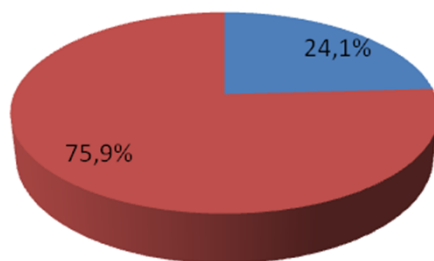
■ <7 ■ >=7

**Tracte Fisioterapeuta**



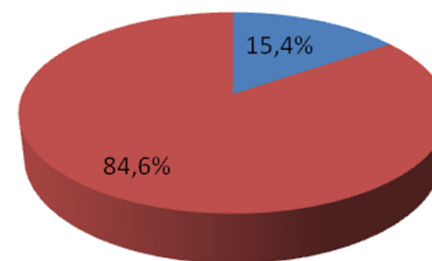
■ <7 ■ >=7

**Tracte Auxiliars geriatría**



■ <7 ■ >=7

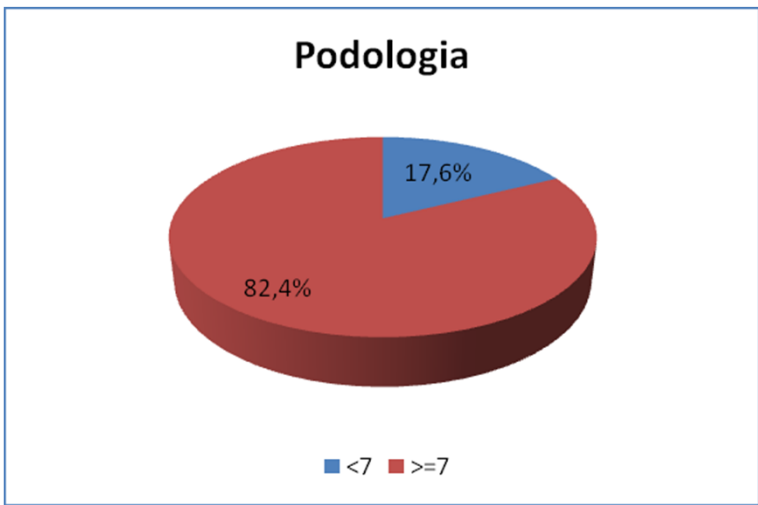
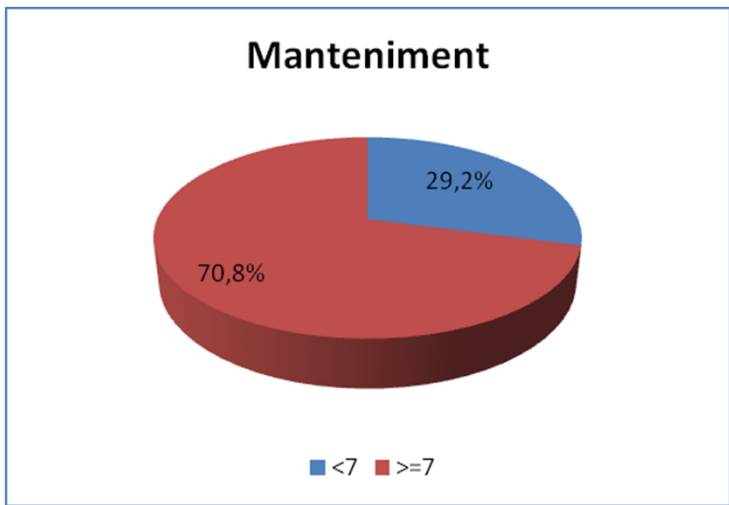
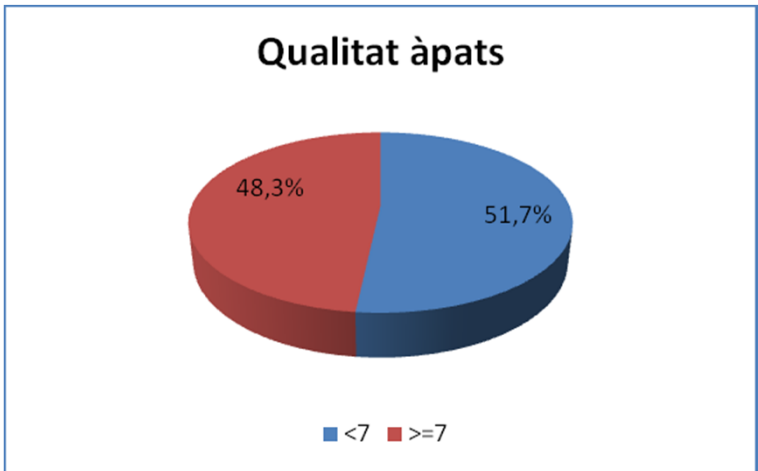
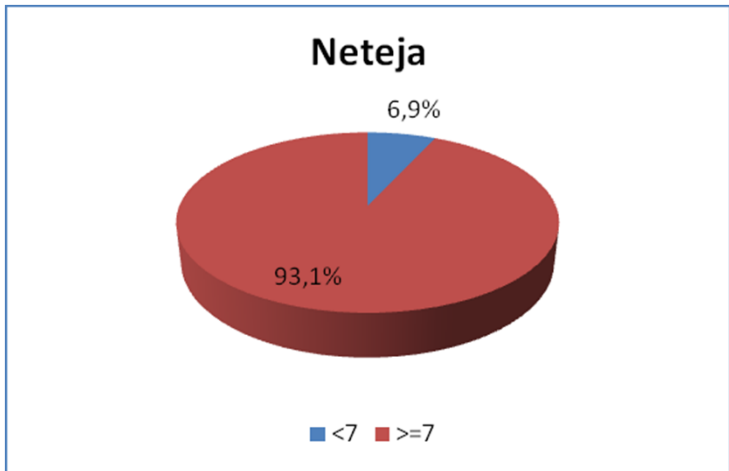
**Tracte Conserge**



■ <7 ■ >=7

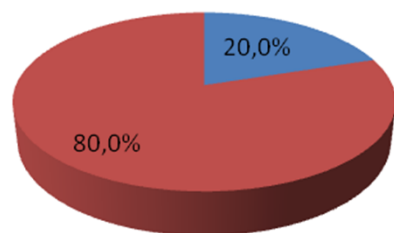


# Gràfics resultats enquesta usuaris residència 2014



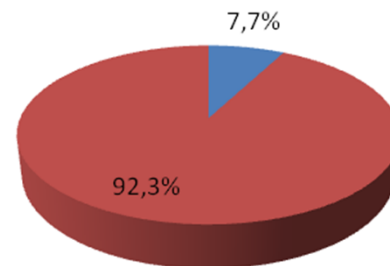
# Gràfics resultats enquesta usuaris residència 2014

**Perruqueria**



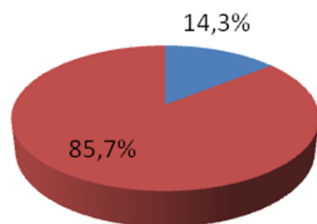
■ <7 ■ >=7

**Si malalt, és atès de seguida**



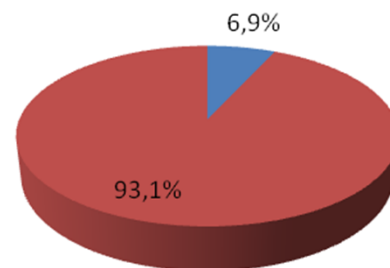
■ <7 ■ >=7

**Atenció caps de setmana/festius**



■ <7 ■ >=7

**Atenció de nit**

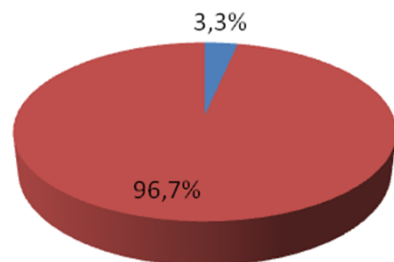


■ <7 ■ >=7



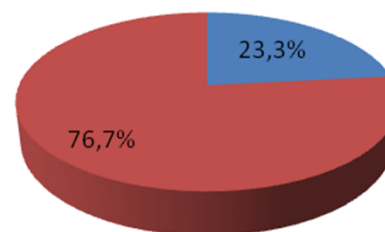
# Gràfics resultats enquesta usuaris residència 2014

**Confiança equip professionals**



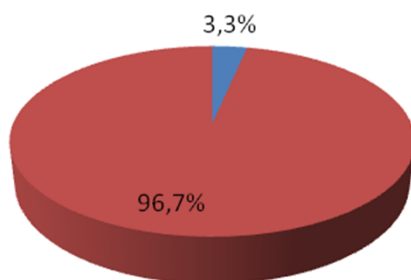
■ <7 ■ >=7

**Servei que esperava**



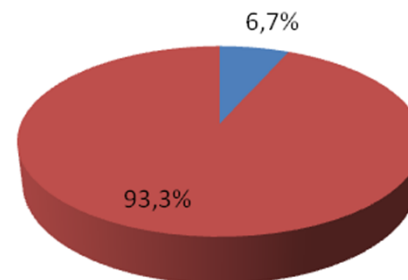
■ <7 ■ >=7

**Recomanaria el centre**



■ <7 ■ >=7

**Valoració global del centre**



■ <7 ■ >=7

### 3. Observacions enquesta usuaris residència 2014

Mejorar calidad comidas.

Las puertas del patio por la puerta de dentro deberían llevar un tirador porque cuesta abrir y cerrar.

Las comidas que se esmeren un poco más.

Las puertas del patio deberían llevar un tirador por dentro porque cuesta mucho abrirlas y cerrarlas.

Hay días que no me gusta la comida.

Mejorar calidad comidas.

Que sean más variadas las comidas y patatas fritas y menos sal.

Comida.

Que las comidas sean más variadas y pongan patatas fritas y menos sal.

Comida / sopa.

Comida.

Falta arreglar baños.

La comida y las camas fatales.

Las comidas muy malas (sólo caldo para bañarse). Bien atendido de todo menos de las comidas que no le gustan nada.

Comida.

Comida. Calefacción.

Comida. Las duchas que se realicen por las mañanas.

Comida.

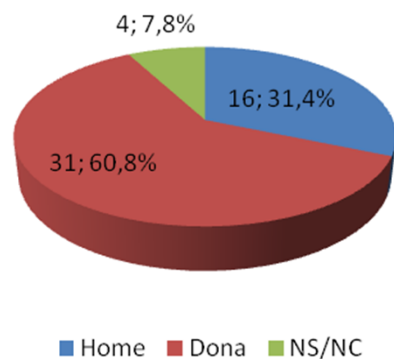
Comida.

Comida.

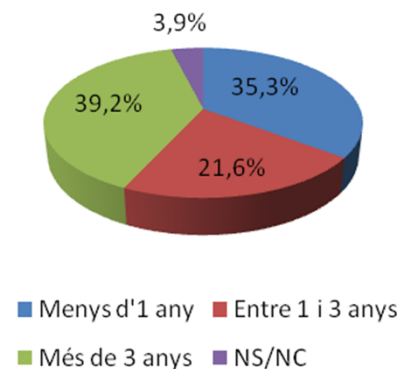


## 4. Gràfics resultats enquesta familiars residència 2014

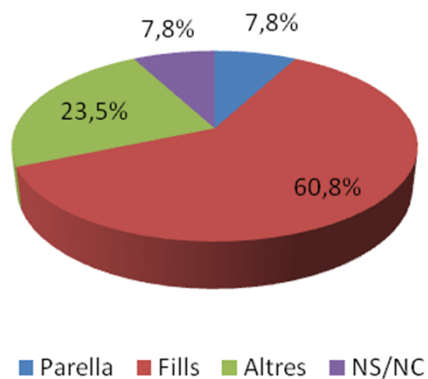
**Sexe**



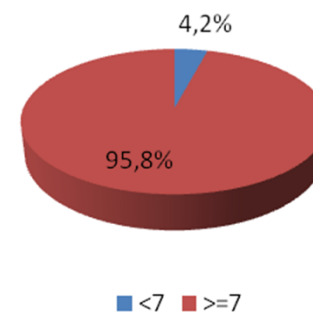
**Temps familiar en el centre**



**Vincle amb l'usuari**

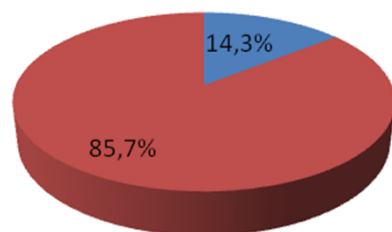


**Possibilitat a soles amb el familiar**



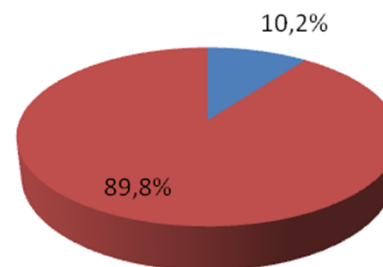
# Gràfics resultats enquesta familiars residència 2014

**Informació activitats del centre**



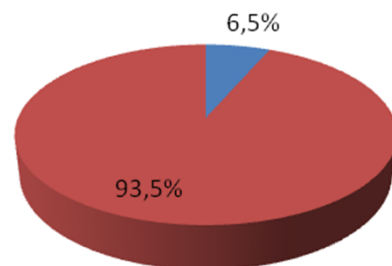
■ <7 ■ >=7

**Informació dels professionals**



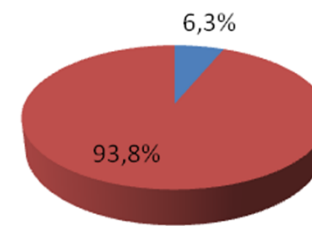
■ <7 ■ >=7

**Facilitats tràmits fora del centre**



■ <7 ■ >=7

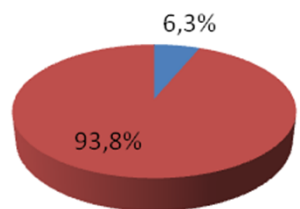
**Pot fer preguntes als professionals**



■ <7 ■ >=7

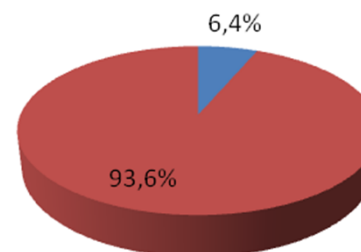
# Gràfics resultats enquesta familiars residència 2014

**Tracte professionals vers l'entrevistat**



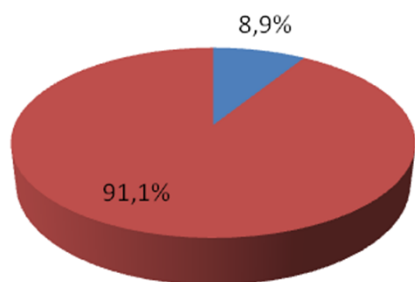
■ <7 ■ >=7

**Tracte Direcció**



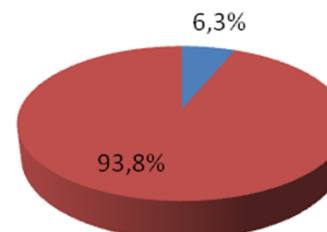
■ <7 ■ >=7

**Tracte Administració**



■ <7 ■ >=7

**Tracte Responsable higiènic-sanitari**

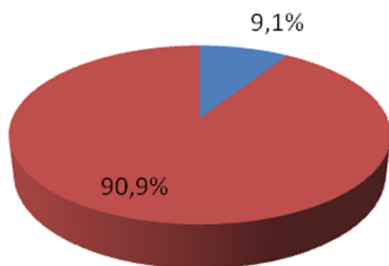


■ <7 ■ >=7



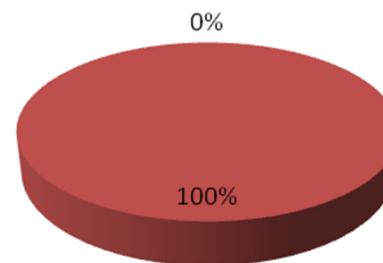
# Gràfics resultats enquesta familiars residència 2014

**Tracte Metge**



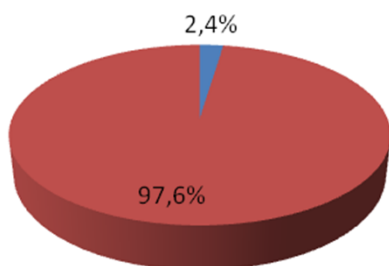
■ <7 ■ >=7

**Tracte Infermeria**



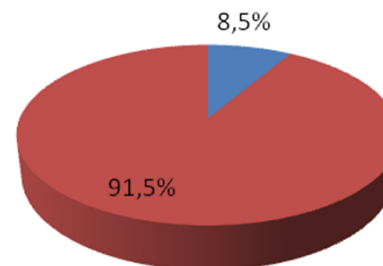
■ <7 ■ >=7

**Tracte Psicòloga**



■ <7 ■ >=7

**Tracte Treballadora social**



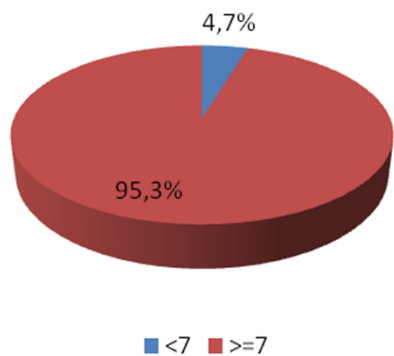
■ <7 ■ >=7



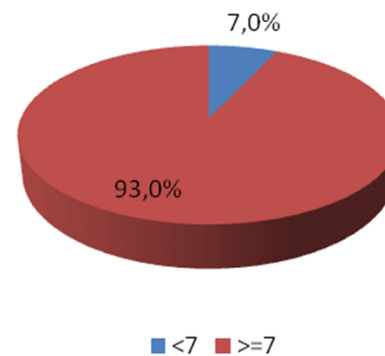


# Gràfics resultats enquesta familiars residència 2014

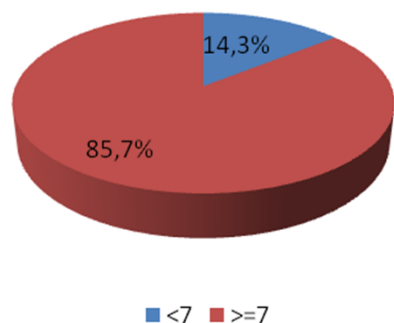
**Tracte Dinamitzadora**



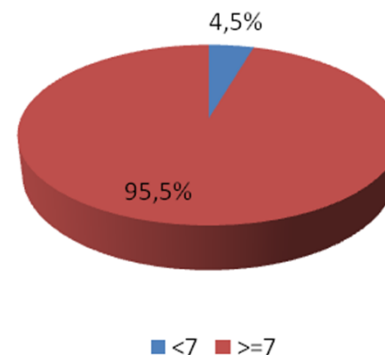
**Tracte Terapeuta ocupacional**



**Tracte Fisioterapeuta**

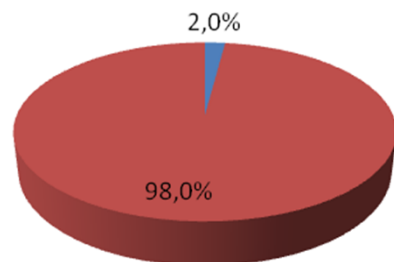


**Tracte Auxiliars geriatria**



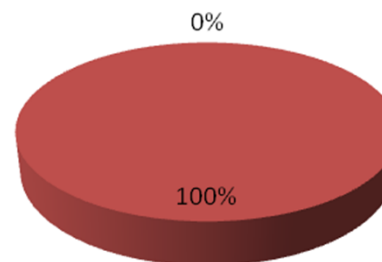
# Gràfics resultats enquesta familiars residència 2014

**Tracte Conserge**



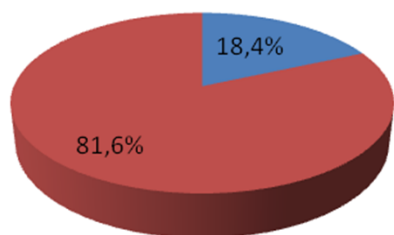
■ <7 ■ >=7

**Neteja**



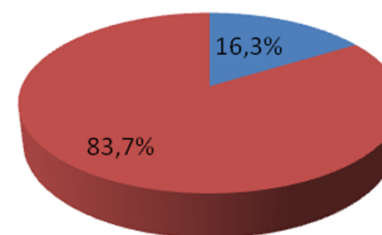
■ <7 ■ >=7

**Qualitat àpats**



■ <7 ■ >=7

**Manteniment**

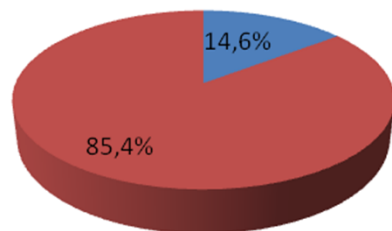


■ <7 ■ >=7



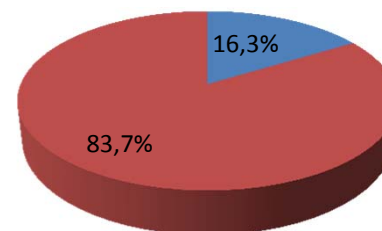
# Gràfics resultats enquesta familiars residència 2014

**Podologia**



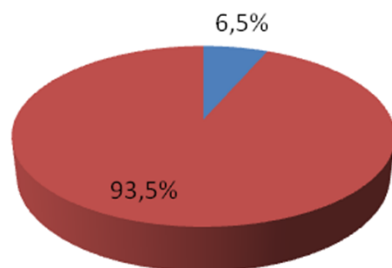
■ <7 ■ >=7

**Perruqueria**



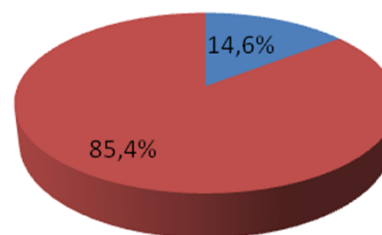
■ <7 ■ >=7

**Si malalt, és atès de seguida**



■ <7 ■ >=7

**Atenció caps de setmana/festius**

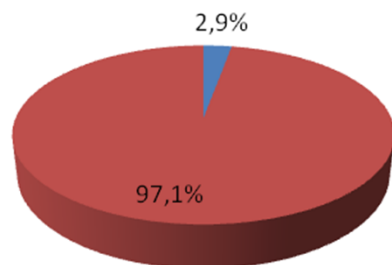


■ <7 ■ >=7



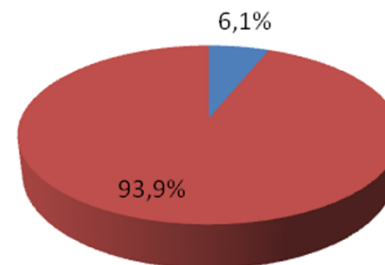
# Gràfics resultats enquesta familiars residència 2014

**Atenció de nit**



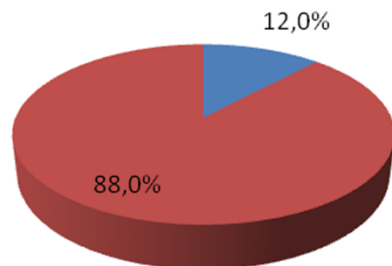
■ <7 ■ >=7

**Confiança equip professionals**



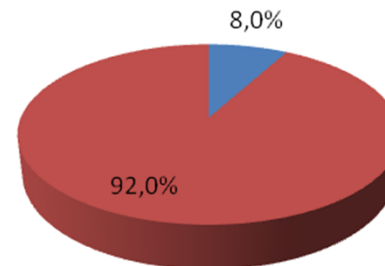
■ <7 ■ >=7

**Servei que esperava**



■ <7 ■ >=7

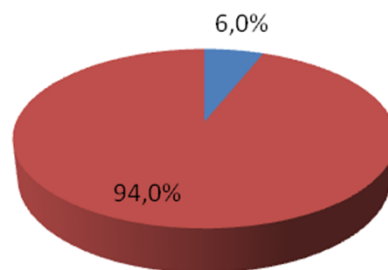
**Recomanaria el centre**



■ <7 ■ >=7

## Gràfics resultats enquesta familiars residència 2014

Valoració global del centre



■ <7 ■ >=7

## 5. Observacions enquesta familiars residència 2014

Desearíamos que el servicio fuera mejor y algunas gerocultoras fueran más amables porque a ellas también les llegará ser mayores si Dios lo quiere.

En general falta personal para atender a los ancianos. No podemos valorar el cuidado por las noches, ni el horario de las comidas porque los familiares no estamos.

El servicio de lavandería muy mal, se pierde mucha ropa.

No se atienden suficientemente las necesidades higiénicas. Encuentro al familiar completamente mojado hasta las zapatillas.

Estamos contentos

Los fines de semana y festivos falta personal y últimamente hay muchos cambios de auxiliares en la planta y esto no favorece a los usuarios

Falta personal tardes y fines de semana.

Quisiéramos que la empresa de las comidas se pusiera las pilas y mejorara lo que es la calidad de los alimentos porque dejan mucho que desear. Espero que este año se cumpla este deseo. Gracias.

Me gustaría sugerir que tuvieran una "Wii" para mejorar el estado mental y físico (en tiendas de segunda mano son más baratas).

En las plantas que los enfermos necesitan más AYUDA ¡¡¡MÁS PERSONAL!!!

Falta una TV en la planta 1ª.

Que haya más personal en las plantas y la comida sea más variada y con poca sal.

Si puede ser que haya más variedad en las comidas y con poca sal.

Mejorar el reparto de la comida ya que a unos se les da más y a otros menos. Mejorar la calidad de la comida.

Más auxiliares.

El servicio de la tarde en la planta primera es insuficiente y precario por los cambios efectuados hace aproximadamente un mes.

## Observacions enquesta familiars residència 2014

Creo que falta personal para comidas, almuerzos y cenas y para cambiar a los pacientes.

Los fines de semana falta personal, lo que hace que algunas veces no pongan a los enfermos en la cama para hacer la siesta. Tengamos en cuenta que por este motivo están 10h. en la silla con las molestias que ello significa.

Lo único que veo que se queja mi familiar es de la comida y veo que ha disminuido la calidad de esta. Si es posible ténganlo en cuenta. Gracias.

Me gustaría que la comunicación entre familiares y profesionales del centro fuera más activa por parte del centro... Saber variaciones en sus actividades semanales. Desaparición de ropa marcada.

Las respuestas NS/NC señaladas se deben al poco tiempo que lleva el usuario en el centro. No tenemos aún valoración. Gracias.

A mi parecer todo esta bien, pienso que con los recortes todos los trabajadores se esfuerzan para atender a a los yayos. Gracias por todo.

Me gustaría que hubiera más personal, para las personas más dependientes, que hubiera más tiempo para escucharlas.

Se paga demasiado por los servicios que se prestan en los tiempos que corren.

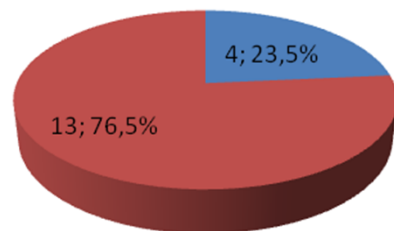
Falta personal más profesional. Mejores actividades para los residentes.

Mejorar la comida.

Las comidas que se esmeren un poco más.

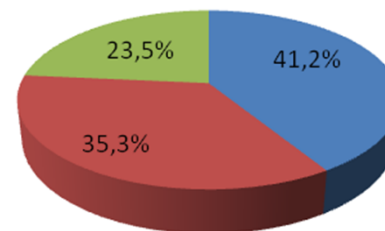
## 6. Gràfics resultats enquesta usuaris centre de dia 2014

**Sexe**



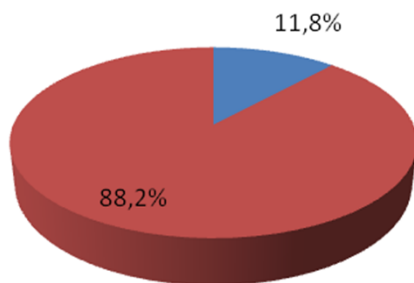
■ Home ■ Dona

**Temps en el centre**



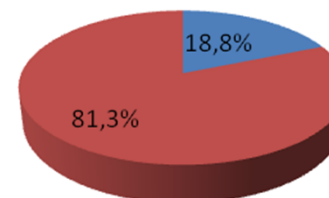
■ Menys d'1 any ■ Entre 1 i 3 anys ■ Més de 3 anys

**Informació dels professionals**



■ <7 ■ >=7

**Li demanen opinió activitats d'oci**

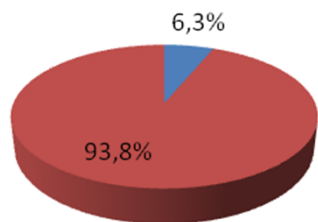


■ <7 ■ >=7



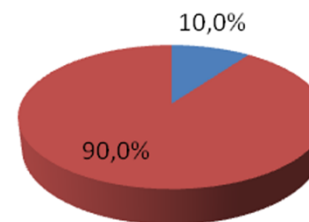
# Gràfics resultats enquesta usuaris centre de dia 2014

**Pot fer preguntes als professionals**



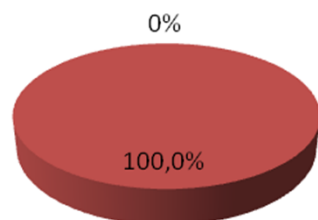
■ <7 ■ >=7

**Col·laboració centre visites o seguiment**



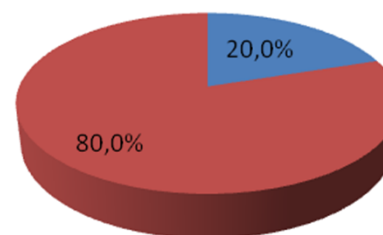
■ <7 ■ >=7

**Tracte professionals vers l'entrevistat**



■ <7 ■ >=7

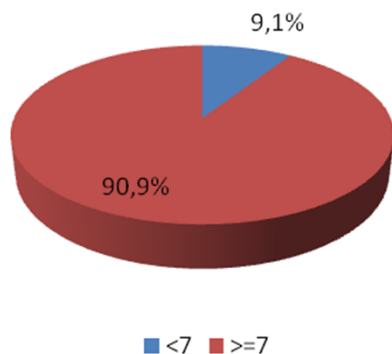
**Tracte Direcció**



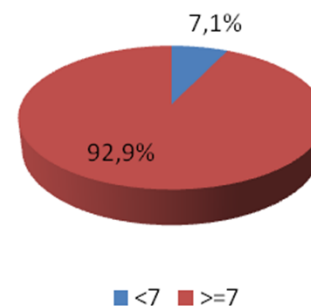
■ <7 ■ >=7

# Gràfics resultats enquesta usuaris centre de dia 2014

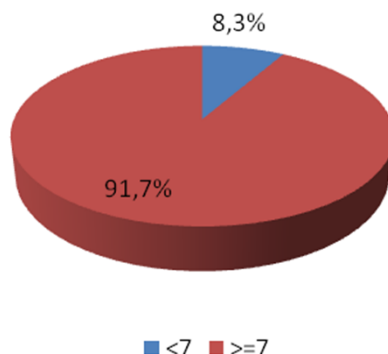
**Tracte Administració**



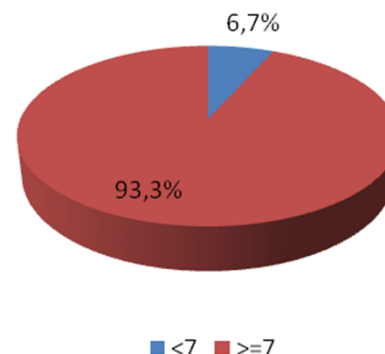
**Tracte Responsable higiènic-sanitari**



**Tracte infermeria**

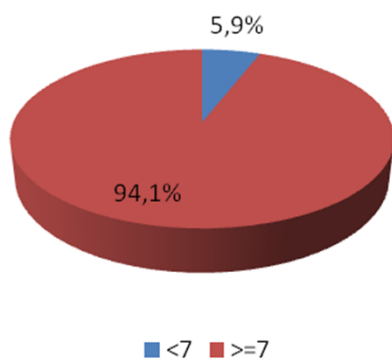


**Tracte Psicòloga**

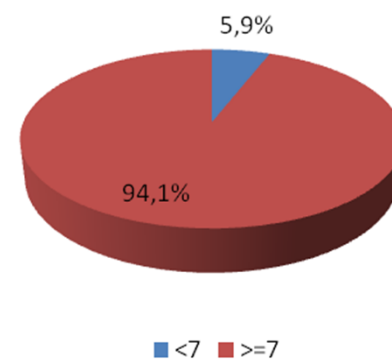


# Gràfics resultats enquesta usuaris centre de dia 2014

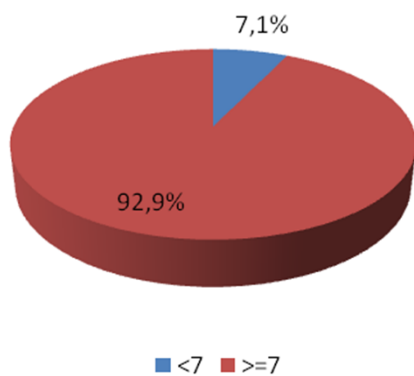
**Tracte Treballadora social**



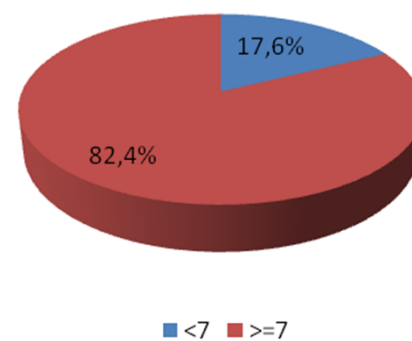
**Tracte Dinamitzadora**



**Tracte Terapeuta ocupacional**

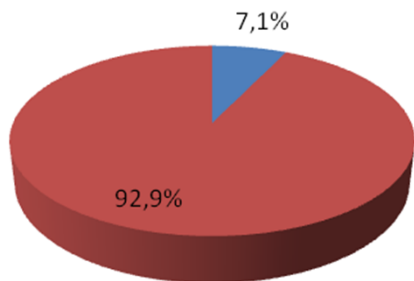


**Tracte Fisioterapeuta**



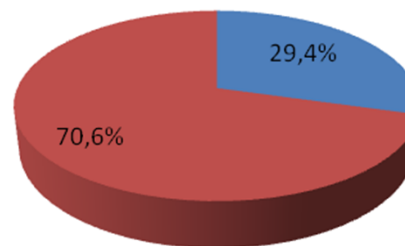
# Gràfics resultats enquesta usuaris centre de dia 2014

**Tracte Auxiliars geriatría**



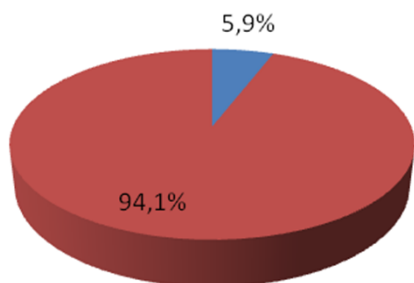
■ <7 ■ >=7

**Tracte Conserge**



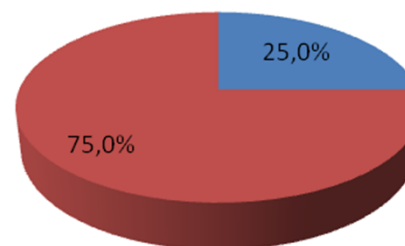
■ <7 ■ >=7

**Neteja**



■ <7 ■ >=7

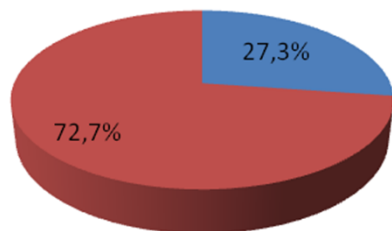
**Qualitat àpats**



■ <7 ■ >=7

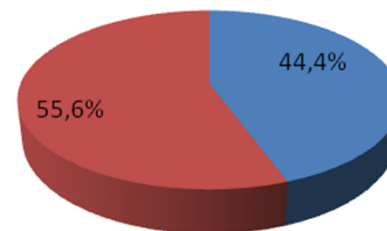
# Gràfics resultats enquesta usuaris centre de dia 2014

### Manteniment



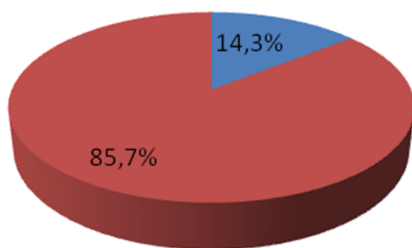
■ <7 ■ >=7

### Podologia



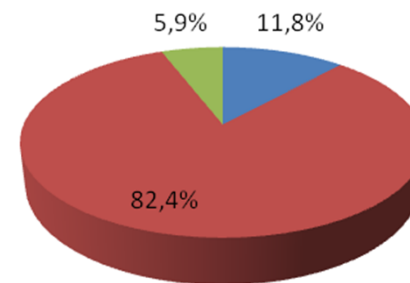
■ <7 ■ >=7

### Perruqueria



■ <7 ■ >=7

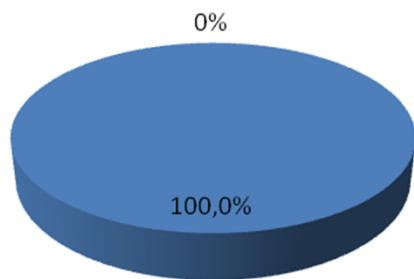
### Utilitza servei de transport



■ Sí ■ No ■ NS/NC

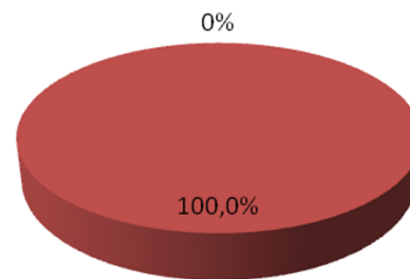
# Gràfics resultats enquesta usuaris centre de dia 2014

**Opinió servei de transport**



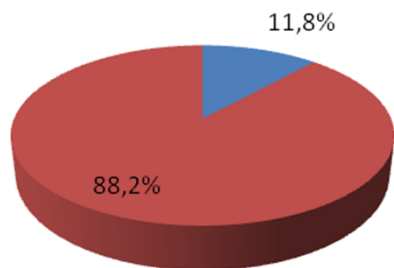
■ <7 ■ >=7

**Si malalt, és atès de seguida**



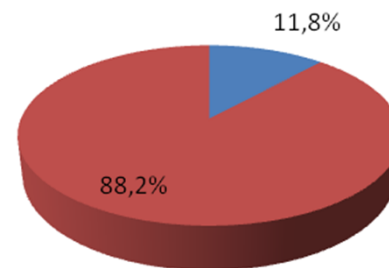
■ <7 ■ >=7

**Confiança equip professionals**



■ <7 ■ >=7

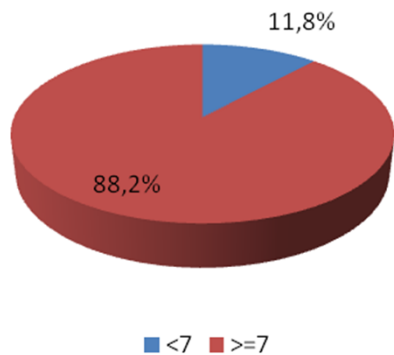
**Servei que esperava**



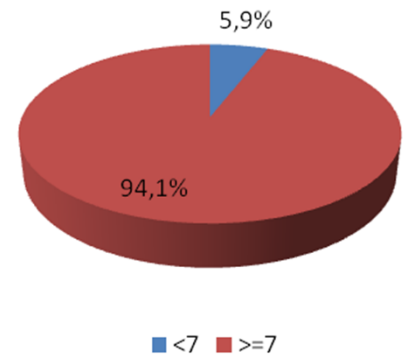
■ <7 ■ >=7

# Gràfics resultats enquesta usuaris centre de dia 2014

**Recomanaria el centre**



**Valoració global del centre**



## 7. Observacions enquesta usuaris centre de dia 2014

**Mejorar la comida.**

**Falta ventana en los lavabos.**

**Un poco justo en material discapacitados (andadores, ...).**

**Servicio fisioterapia.**

**Transporte .**

**Transporte .**

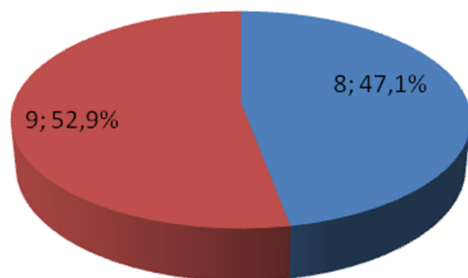
**Todo se puede mejorar en esta vida.**

**Sí, el servicio de podología, está bastante bien, lo malo es que son pocos días al mes para tantas personas.**



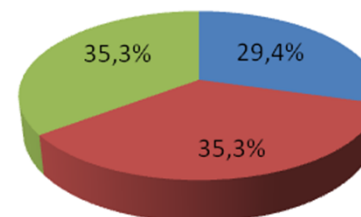
## 8.Gràfics resultats enquesta familiars centre de dia 2014

**Sexe**



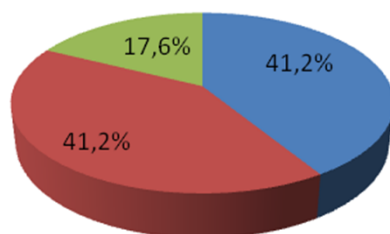
■ Home ■ Dona

**Temps familiar en el centre**



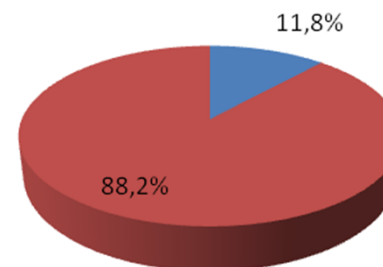
■ Menys d'1any ■ Entre 1 i 3 anys ■ Més de 3 anys

**Vincle amb l'usuari**



■ Parella ■ Fills ■ Altres

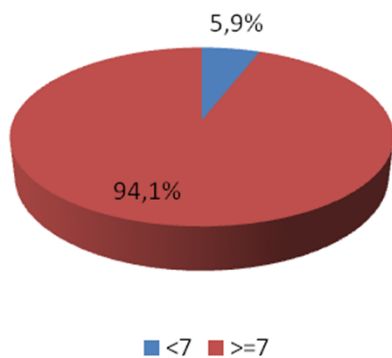
**Informació dels professionals**



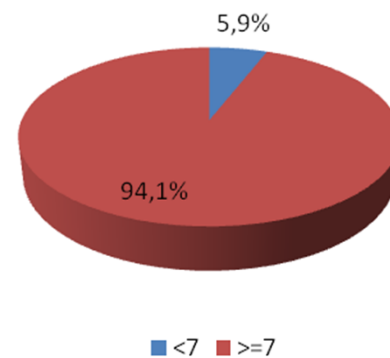
■ <7 ■ >=7

# Gràfics resultats enquesta familiars centre de dia 2014

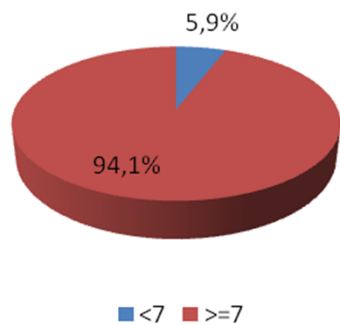
**Informació activitats del centre**



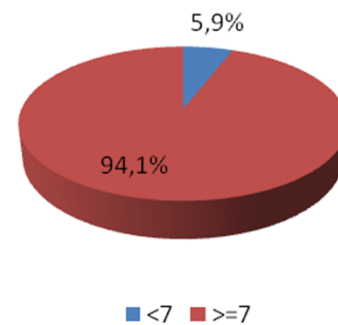
**Preguntes als professionals**



**Col·laboració centre visites o seguiment**

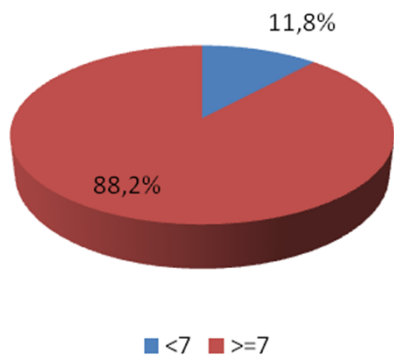


**Tracte professionals vers l'entrevistat**

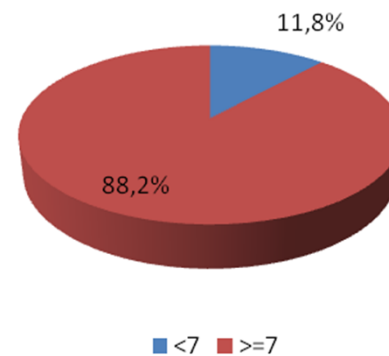


# Gràfics resultats enquesta familiars centre de dia 2014

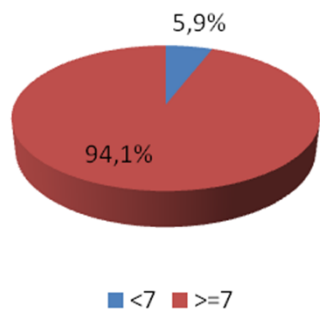
**Tracte Direcció**



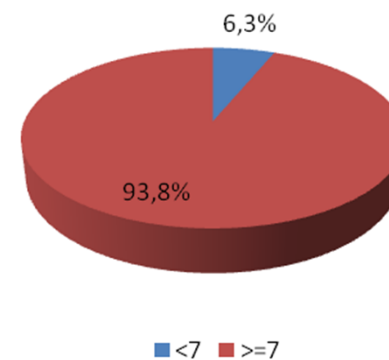
**Tracte Administració**



**Tracte Responsable higiènic-sanitari**

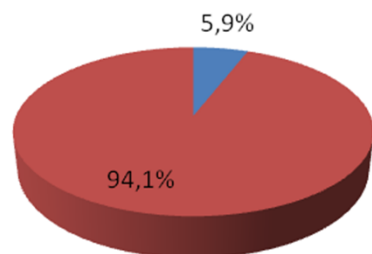


**Tracte Infermeria**



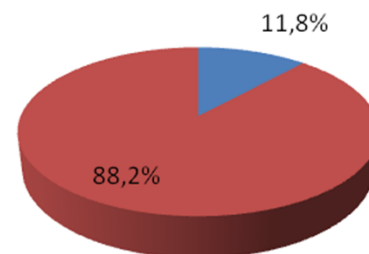
# Gràfics resultats enquesta familiars centre de dia 2014

**Tracte Psicòloga**



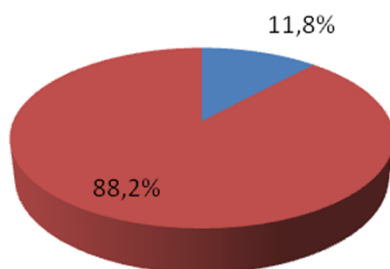
■ <7 ■ >=7

**Tracte Treballadora social**



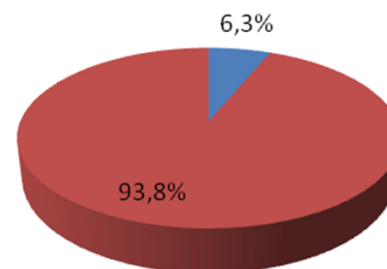
■ <7 ■ >=7

**Tracte Dinamitzadora**



■ <7 ■ >=7

**Tracte Terapeuta ocupacional**

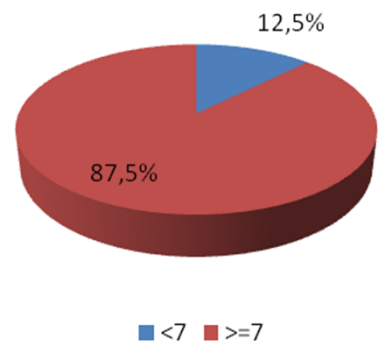


■ <7 ■ >=7

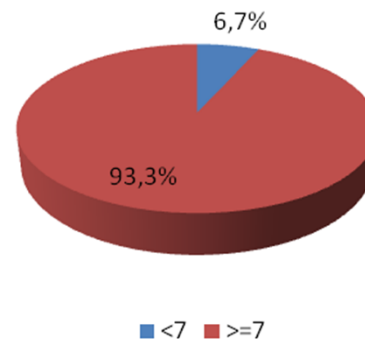


# Gràfics resultats enquesta familiars centre de dia 2014

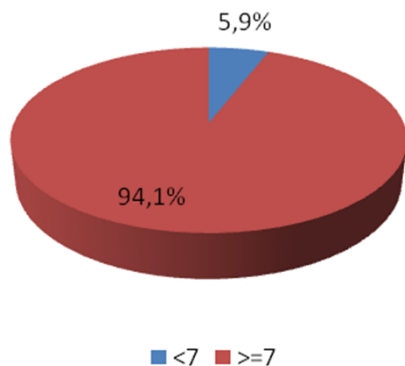
**Tracte Fisioterapeuta**



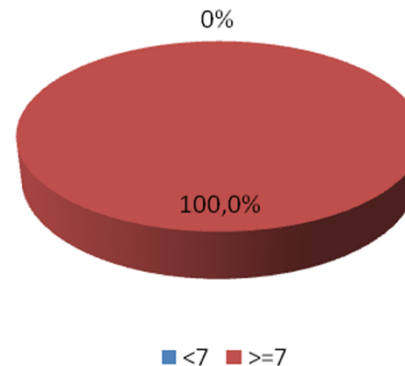
**Tracte Auxiliars geriatria**



**Tracte Conserge**

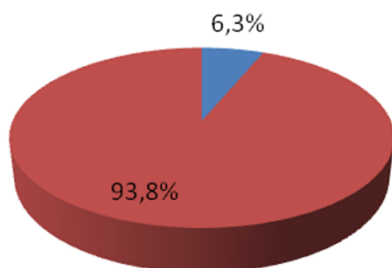


**Neteja**



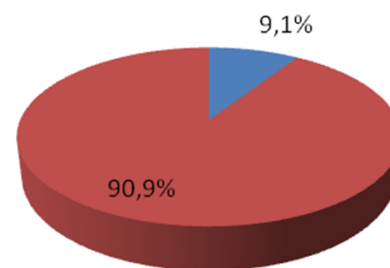
# Gràfics resultats enquesta familiars centre de dia 2014

**Opinió menú**



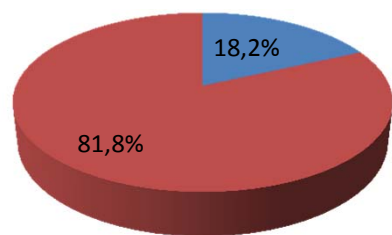
■ <7 ■ >=7

**Manteniment**



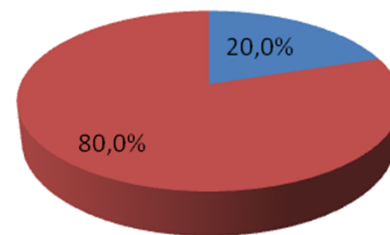
■ <7 ■ >=7

**Podologia**



■ <7 ■ >=7

**Perruqueria**

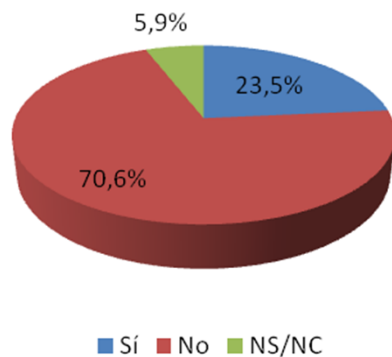


■ <7 ■ >=7

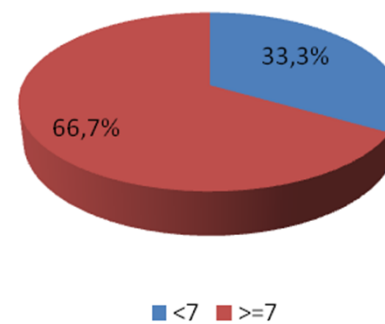


# Gràfics resultats enquesta familiars centre de dia 2014

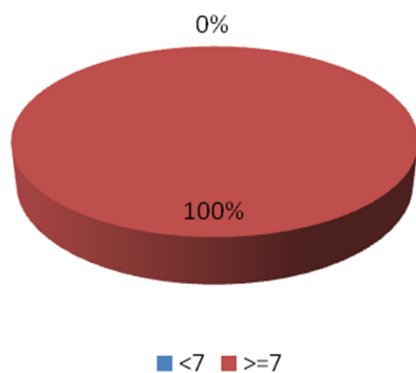
### Utilitza transport



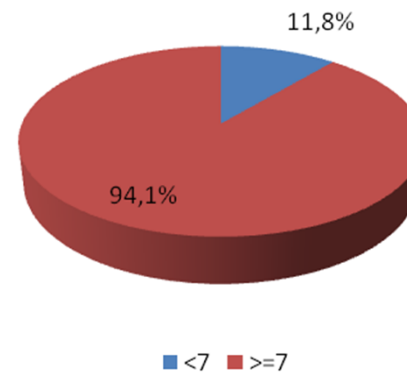
### Opinió transport



### Si malalt, és atès de seguida

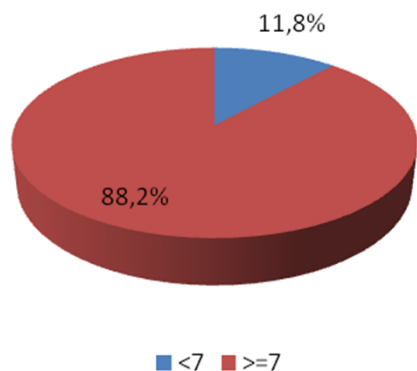


### Confiança equip professionals

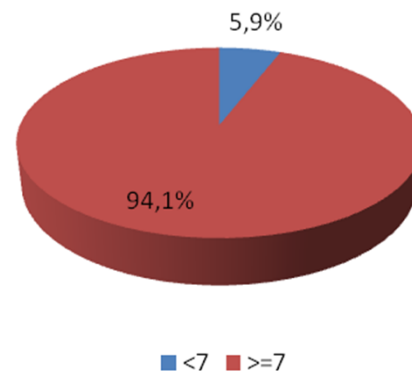


# Gràfics resultats enquesta familiars centre de dia 2014

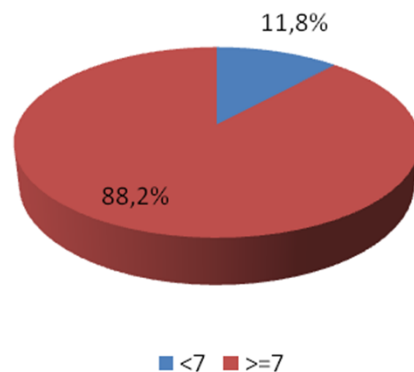
**Servei que esperava**



**Recomanaria el centre**



**Valoració global del centre**





## 9. Observacions enquesta familiars centre de dia 2014

Creo que están un poco justos de material (discapacitados: silla, andador...).

Moltes gràcies. Estic rebent un gran ajut i no em sento sola davant la tasca de cuidar ma mare i això és molt important.

Supongo que siempre se pueden mejorar las atenciones a los pacientes.

Repasseu els protocols que marquen els bombers respecte l'apertura de les portes: totes en general.

Falta personal para que los ancianos estén atendidos en todo momento. Para estar solos sentados en una silla sin hacer nada, mejor quedarse en casa.

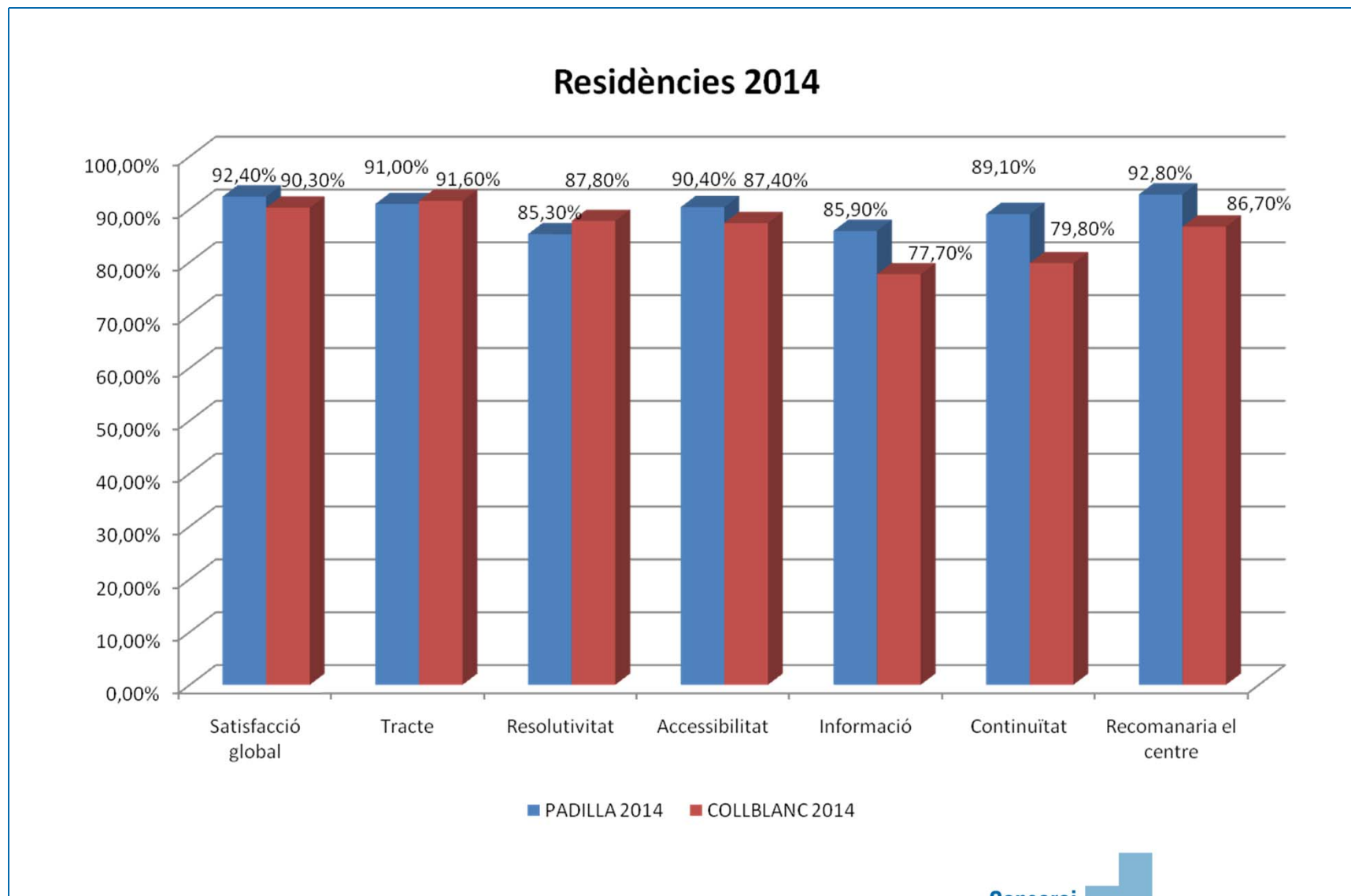
## 10. Preguntes enquesta indicadors objectius estratègics

RESIDENCIA/CENTRE DIA	Preguntes enquesta
<b>Satisfacció global</b>	Quina és la seva valoració global del centre?
<b>Tracte</b>	Com considera el tracte dels professionals cap a vostè?
<b>Resolutivitat</b>	Considera que el centre li està oferint el servei que esperava?
<b>Accessibilitat</b>	Pot fer tots les preguntes que desitja als professionals del centre?
<b>Informació</b>	Com considera la informació que li proporcionen habitualment els professionals?
<b>Continuïtat</b>	Si ha de fer algun tràmit fora de la residència, li donen facilitats des del propi centre (informes, ambulància..etc.)? (Residència) / Com valora la col·laboració del centre quan té visites o seguiment amb algun especialista mèdic (informes..etc.)? (Centre de Dia)
<b>Recomanaria el centre</b>	Recomanaria aquest centre a un familiar o amic?

## 11. Taula resultats indicadors objectius estratègics 2014

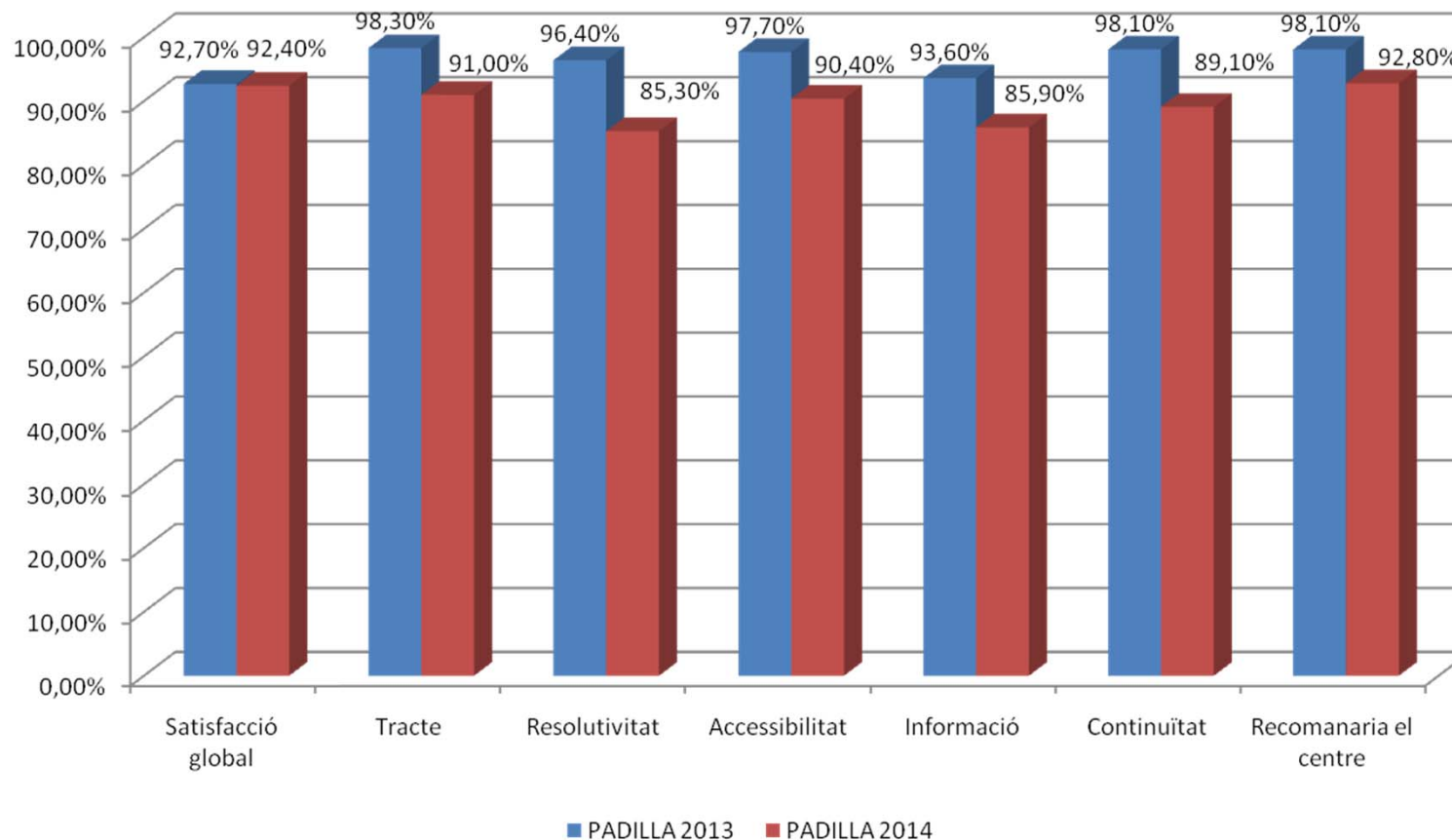
<b>RESIDENCIA PADILLA 2014</b>	<b>Usuaris residència</b>	<b>Familiars residència</b>	<b>Usuaris centre dia</b>	<b>Familiars centre dia</b>
<b>Satisfacció global</b>	93,3%	94,0%	94,1%	88,2%
<b>Tracte</b>	75,9%	93,8%	100,0%	94,1%
<b>Resolutivitat</b>	76,7%	88,0%	88,2%	88,2%
<b>Accessibilitat</b>	80,0%	93,8%	93,8%	94,1%
<b>Informació</b>	71,4%	89,8%	88,2%	94,1%
<b>Continuïtat</b>	78,6%	93,5%	90,0%	94,1%
<b>Recomanaria el centre</b>	96,7%	92,0%	88,2%	94,1%

## 12. Gràfic comparatiu indicadors objectius estratègics 2014



# 13. Gràfic evolutiu indicadors objectius estratègics 2013-14

## Residència Padilla



## 14. Conclusions enquesta satisfacció 2014

### **Punts forts:**

- Possibilitat d'estar a soles amb el familiar
- Opinió activitats d'oci
- Facilitat tràmits fora del centre
- Pot fer preguntes als professionals
- Col·laboració del centre en visites o seguiment
- Tracte dels professionals
- Confiança equip professionals
- Servei esperat
- Recomanaria el centre
- Valoració global

### **Àrees de Millora:**

- Informació dels professionals (usuaris residència)
- Tracte metge (usuaris residència)
- Manteniment (usuaris residència)
- Qualitat àpats (usuaris residència)
- Opinió transport (usuaris centre dia)