



## INFORME ENQUESTA SATISFACCIÓ 2014 RESIDÈNCIA COLLBLANC:

- 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 Collblanc Companys Socials i població usuària del Centre de Dia Collblanc Companys Socials 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 Collblanc: 17
- Familiars Residència Collblanc: 50
- Usuaris Centre de Dia Collblanc: 6
- Familiars Centre de Dia Collblanc: 17

## Metodologia enquesta satisfacció 2014

### Instrument:

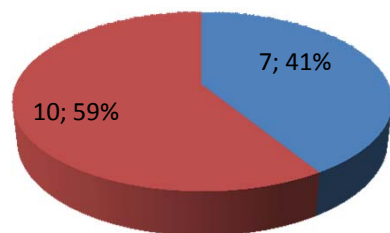
- Enquestes autoadministrades.
- Respostes en escala Likert (0-10) o dicotòmiques.
- S'utilitzen quatre qüestionaris diferents:
  - ❑ **Usuaris Residència:** El qüestionari està format per 20 preguntes de resposta tancada i 1 oberta. Es disposa també del sexe i el temps de permanència en el centre.
  - ❑ **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.

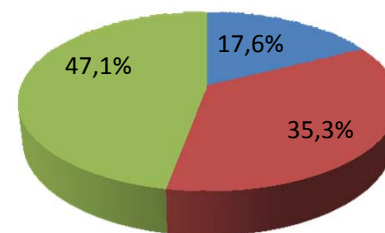
## 2. Gràfics resultats enquesta usuaris residència 2014

**Sexe**



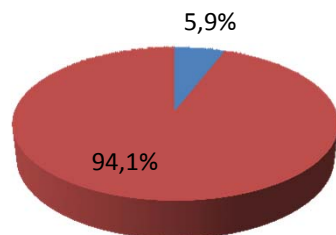
■ Home ■ Dona

**Temps en el centre**



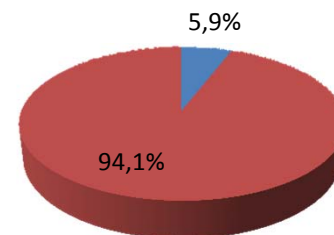
■ Menys d'1 any ■ Entre 1 i 3 anys ■ Més de 3 anys

**Possibilitat a soles amb el familiar**



■ <7 ■ >=7

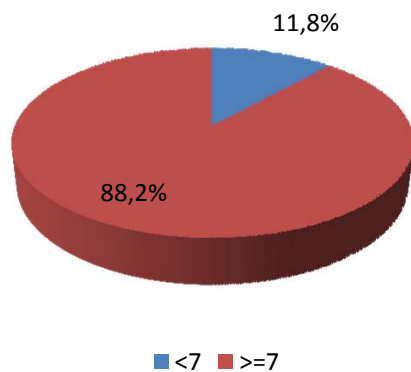
**Li demanen opinió activitats d'oci**



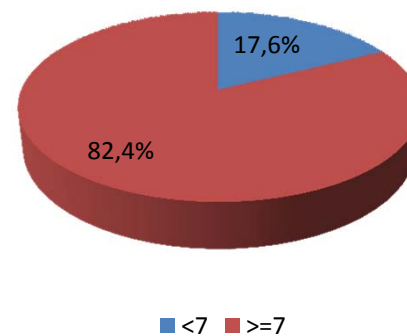
■ <7 ■ >=7

# Gràfics resultats enquesta usuaris residència 2014

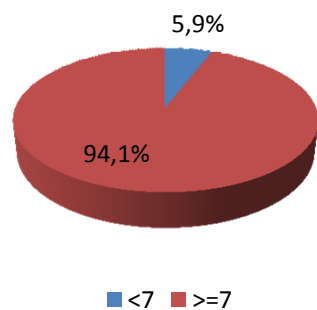
**Informació dels professionals**



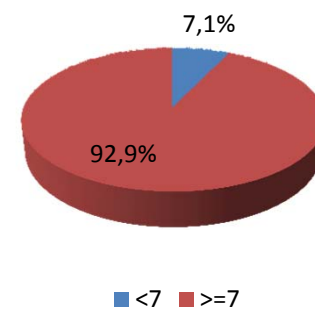
**Facilitats tràmits fora de centre**



**Pot fer preguntes als professionals**

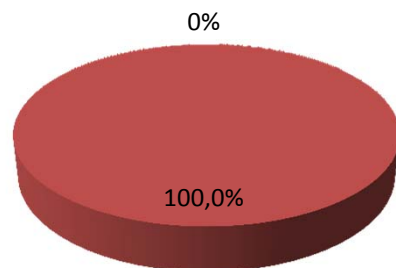


**Tracte professionals vers l'entrevistat**



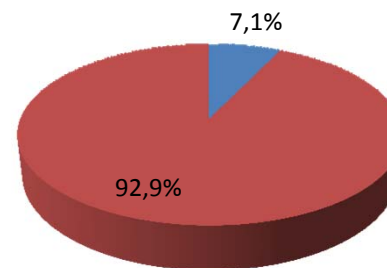
# Gràfics resultats enquesta usuaris residència 2014

**Tracte Direcció**



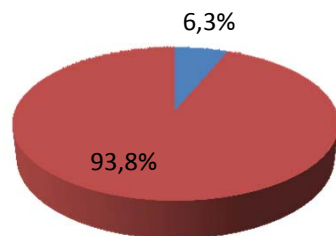
■ <7 ■ >=7

**Tracte Administració**



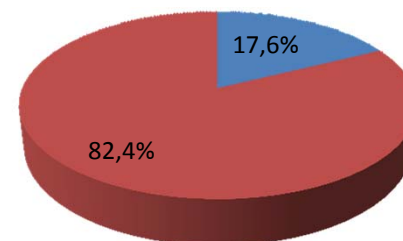
■ <7 ■ >=7

**Tracte Responsable higiènic-sanitari**



■ <7 ■ >=7

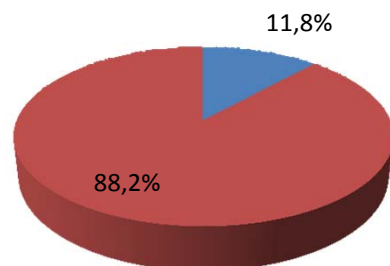
**Tracte metge**



■ <7 ■ >=7

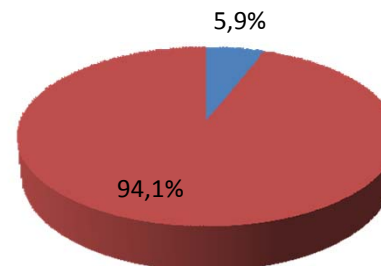
# Gràfics resultats enquesta usuaris residència 2014

**Tracte Infermeria**



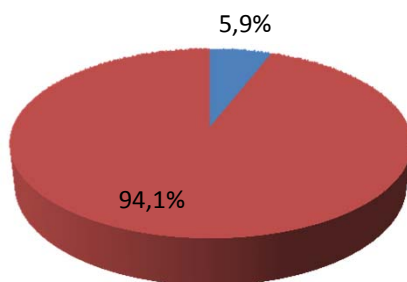
■ <7 ■ >=7

**Tracte Psicòloga**



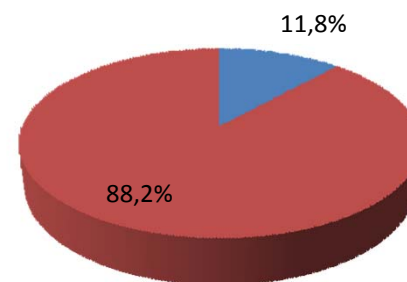
■ <7 ■ >=7

**Tracte Treballadora social**



■ <7 ■ >=7

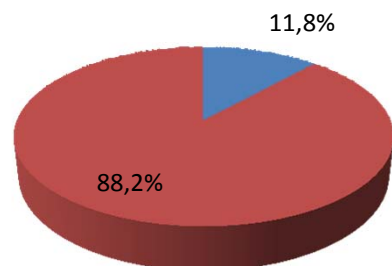
**Tracte Dinamitzadora**



■ <7 ■ >=7

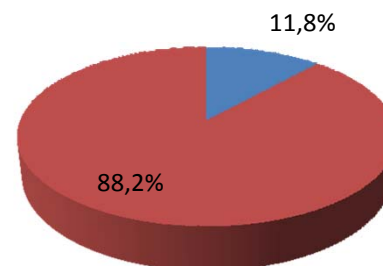
# Gràfics resultats enquesta usuaris residència 2014

**Tracte Terapeuta ocupacional**



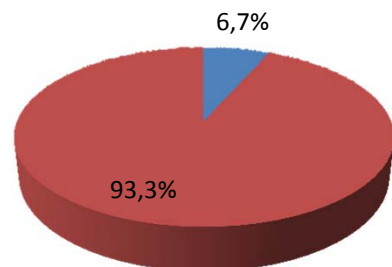
■ <7 ■ >=7

**Tracte Fisioterapeuta**



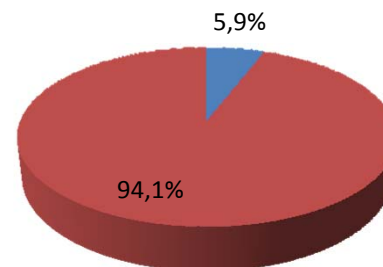
■ <7 ■ >=7

**Tracte Auxiliars geriatría**



■ <7 ■ >=7

**Tracte Conserge**



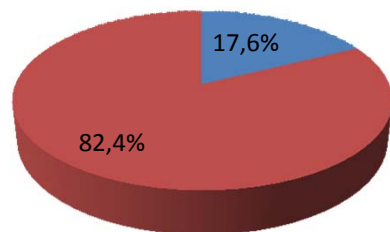
■ <7 ■ >=7





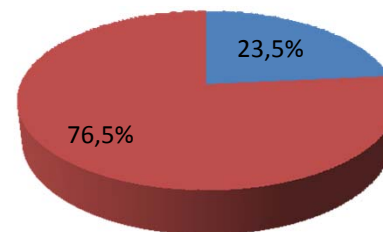
# Gràfics resultats enquesta usuaris residència 2014

### Neteja



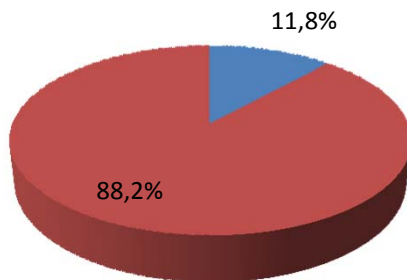
■ <7 ■ >=7

### Qualitat àpats



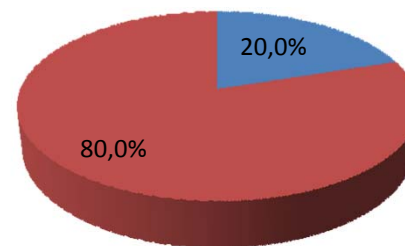
■ <7 ■ >=7

### Manteniment



■ <7 ■ >=7

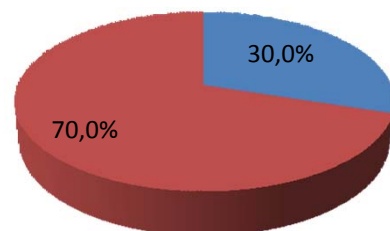
### Podologia



■ <7 ■ >=7

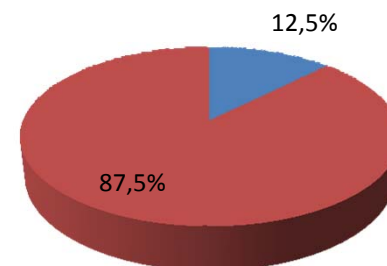
# Gràfics resultats enquesta usuaris residència 2014

### Perruqueria



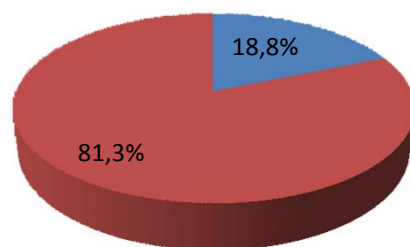
■ <7 ■ >=7

### Si malalt, és atès de seguida



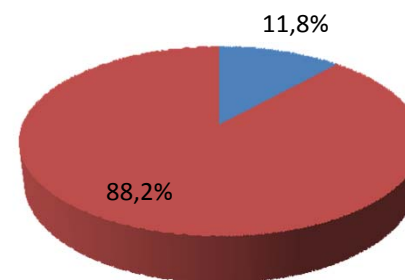
■ <7 ■ >=7

### Atenció caps de setmana/festius



■ <7 ■ >=7

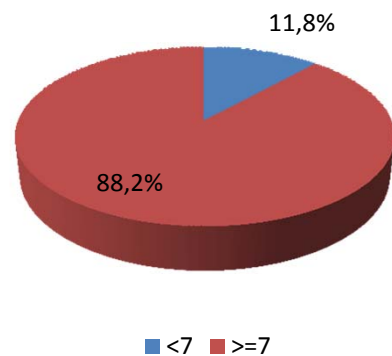
### Atenció de nit



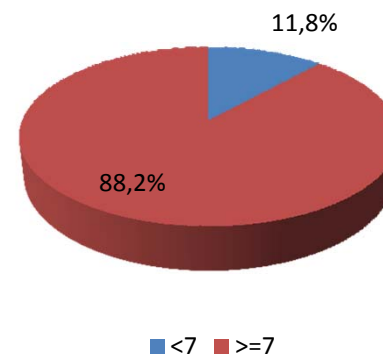
■ <7 ■ >=7

# Gràfics resultats enquesta usuaris residència 2014

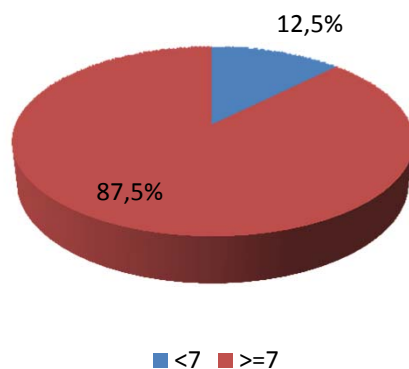
### Confiança equip professionals



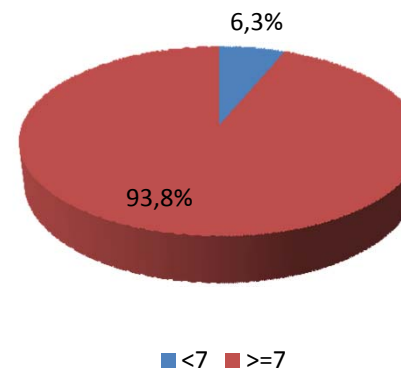
### Servei que esperava



### Recomanaria el centre



### Valoració global del centre



### 3. Observacions enquesta usuaris residència 2014

**Informar a mi hijo de los temas médicos y poder pedir reunión con el médico para información.**

**El servicio de mantenimiento es pésimo y lento. Tardan demasiado en cosas de necesidad.**

**Que la Dra. visite con más frecuencia y se ocupe de los enfermos.**

**Descongelar bien los alimentos al cocinarlos.**

**Que la medicación no falte. Pasa en muchos casos que no me queda porque sin receta no te la dan por farmacia.**

**Falta servicio de acompañantes para gestiones fuera del centro. Tardan mucho en proporcionar los medicamentos y las visitas al médico especialista. La mayor parte de las veces las comidas están frías y a medio cocinar (la carne sobretodo). El mantenimiento se retrasa por falta de material.**

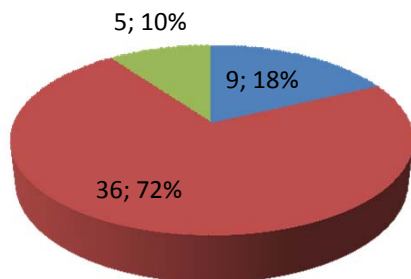
**Según qué cuidadoras no son responsables y otras lo son muy correctamente.**

**Para mí todo funciona muy bien.**

**Se necesita una enfermera de noche. Mejorar el servicio al usuario, al preparar el menú.**

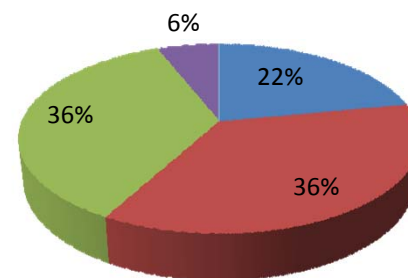
## 4. Gràfics resultats enquesta familiars residència 2014

**Sexe**



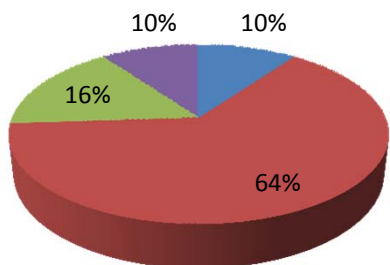
■ Home ■ Dona ■ NS/NC

**Temps familiar en el centre**



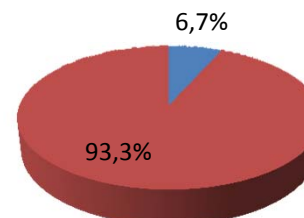
■ Menys d'1 any ■ Entre 1 i 3 anys ■ Més de 3 anys ■ NS/NC

**Vincle amb l'usuari**



■ Parella ■ Fills ■ Altres ■ NS/NC

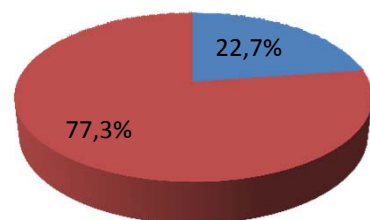
**Possibilitat a soles amb el familiar**



■ <7 ■ >=7

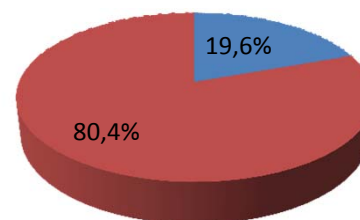
# Gràfics resultats enquesta familiars residència 2014

**Informació activitats del centre**



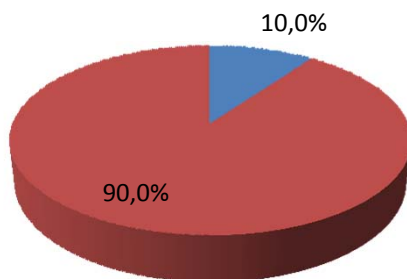
■ <7 ■ >=7

**Informació dels professionals**



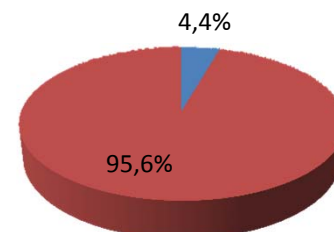
■ <7 ■ >=7

**Facilitats tràmits fora del centre**



■ <7 ■ >=7

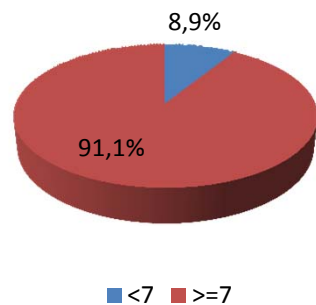
**Pot fer preguntes als professionals**



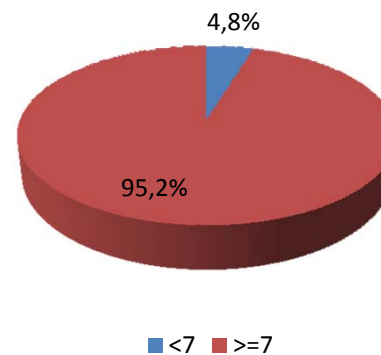
■ <7 ■ >=7

# Gràfics resultats enquesta familiars residència 2014

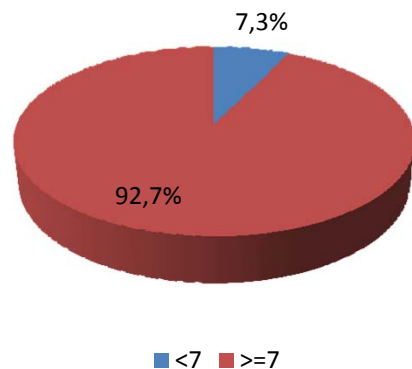
**Tracte professionals vers l'entrevistat**



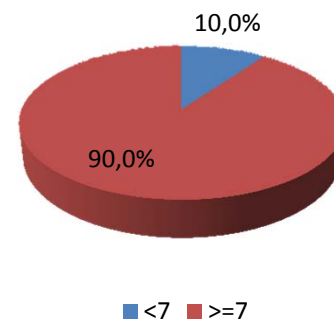
**Tracte Direcció**



**Tracte Administració**

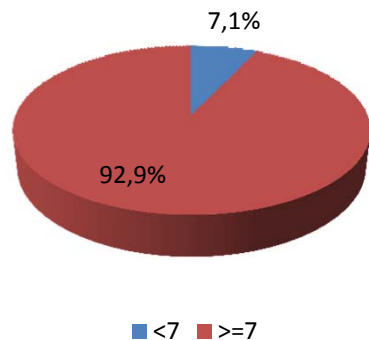


**Tracte Responsable higiènic-sanitari**

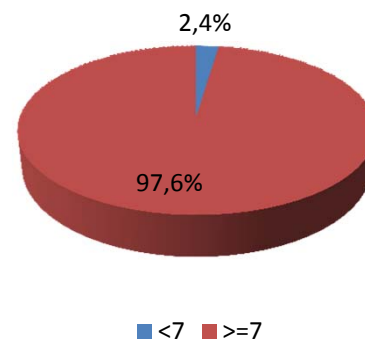


# Gràfics resultats enquesta familiars residència 2014

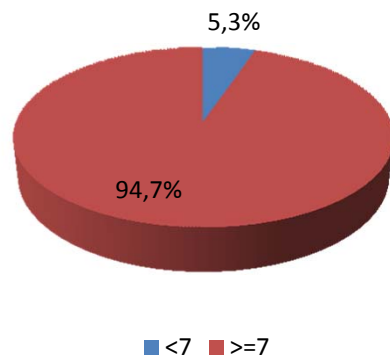
**Tracte Metge**



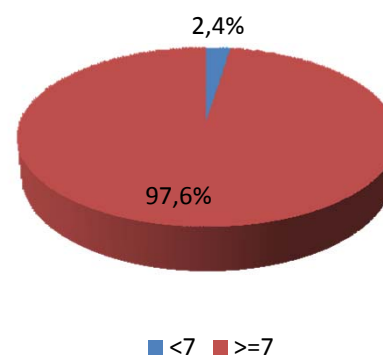
**Tracte Infermeria**



**Tracte Psicòloga**



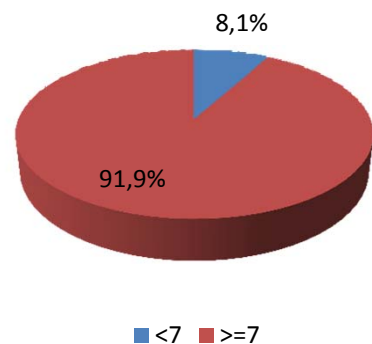
**Tracte Treballadora social**



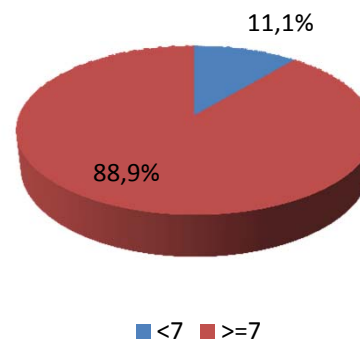


# Gràfics resultats enquesta familiars residència 2014

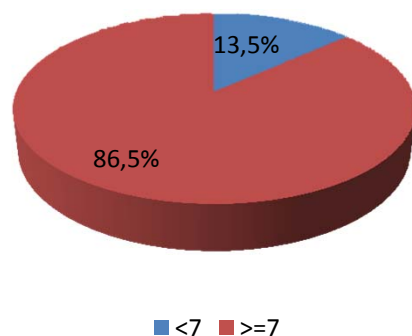
**Tracte Dinamitzadora**



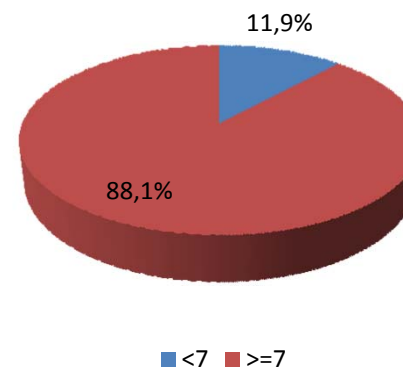
**Tracte Terapeuta ocupacional**



**Tracte Fisioterapeuta**

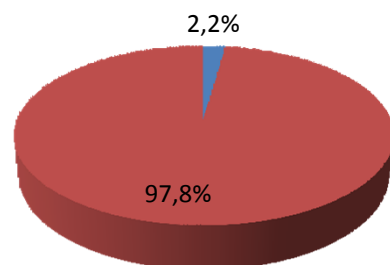


**Tracte Auxiliars geriatria**



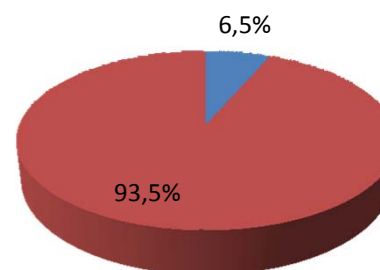
# Gràfics resultats enquesta familiars residència 2014

### Tracte Conserge



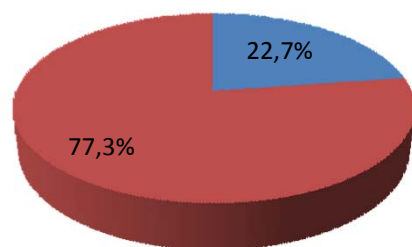
■ <7 ■ >=7

### Neteja



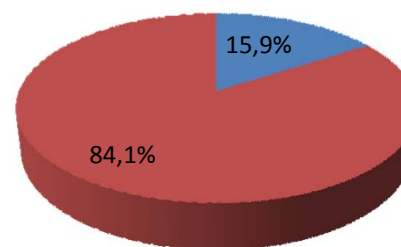
■ <7 ■ >=7

### Qualitat àpats



■ <7 ■ >=7

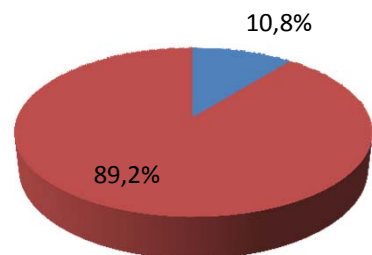
### Manteniment



■ <7 ■ >=7

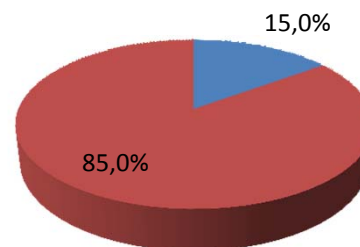
# Gràfics resultats enquesta familiars residència 2014

**Podologia**



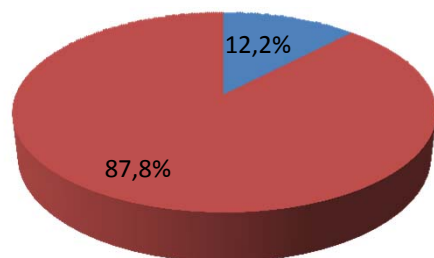
■ <7 ■ >=7

**Perruqueria**



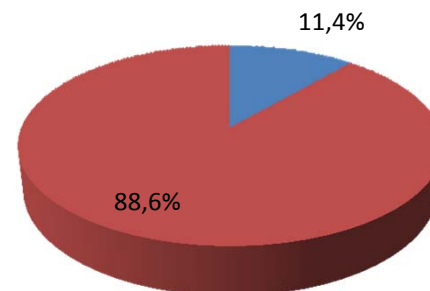
■ <7 ■ >=7

**Si malalt, és atès de seguida**



■ <7 ■ >=7

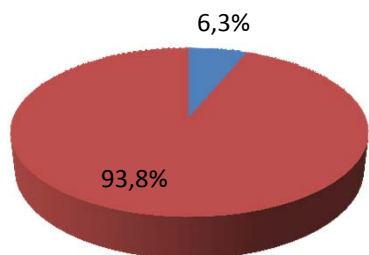
**Atenció caps de setmana/festius**



■ <7 ■ >=7

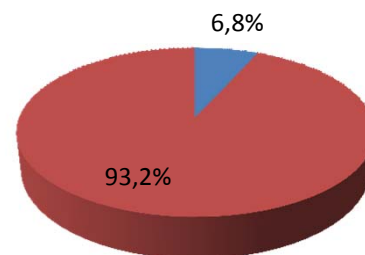
# Gràfics resultats enquesta familiars residència 2014

**Atenció de nit**



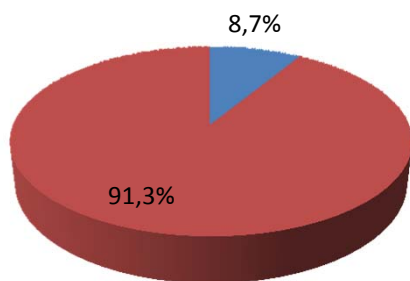
■ <7 ■ >=7

**Confiança equip professionals**



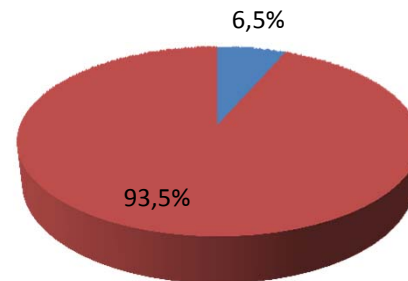
■ <7 ■ >=7

**Servei que esperava**



■ <7 ■ >=7

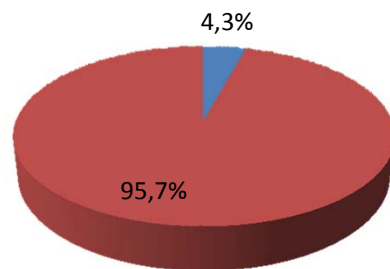
**Recomanaria el centre**



■ <7 ■ >=7

## Gràfics resultats enquesta familiars residència 2014

### Valoració global del centre



■ <7 ■ >=7

## 5. Observacions enquesta familiars residència 2014

Para las personas encamadas, una ayudante más, porque las chicas no pueden con el comedor y comidas encamados.

Felicitar a todo el personal por su entrega y su atención.

Considero que es un centro excelente donde se trata al anciano como lo que es (con las atenciones que se merecen y lograr al máximo su bienestar). Hay poco que mejorar, a mi parecer.

Los fines de semana nos parece insuficiente el personal del centro. Muy monótonos en general.

Falta de personal a las horas de comida.

Gestión de la medicación, hay periodos que se recibe la medicación con retraso generando que el paciente se angustie.

Mi familiar es muy dependiente por lo que lo que no valoro es porque no tengo datos. Los fines de semana y festivos donde hay personas muy dependientes es algo corto el personal.

Debido a mi profesión y mi lugar de domicilio no puedo visitar y atender a mi madre con más frecuencia. Considero que el centro hace una buena función con ella en general. Las valoraciones son a razón de lo que ella me explica.

Existe falta de coordinación e información entre los profesionales. Falta de información de actividades. Falta de información periódicas a los familiares, actualmente solo se hace una reunión.

Hay momentos que están solos y debería haber más personal, sobretodo a las horas de las comidas y que tengan más atención.

Falta personal. La comida triturada no es satisfactoria (grumos, demasiado espesa). A pesar de tener la ropa marcada hay cierto descontrol.

Tot molt correcte, només el manteniment, fa mesos que hi ha persianes espatllades i no es reparen.

Tener más personal sería bueno.

Falta de personal en los horarios de las comidas para dar de comer a gente que lo necesita.

Agradecer la atención, dedicación y cariño con la que atienden a nuestros seres más queridos.

Pues sí, se agradecería mucho poder salir a la terraza cuando hace buen tiempo, jamás hemos visto a nadie.

Comidas: el segundo plato, sobretodo en cenas "los fritos" no son adecuados para personas con problemas de masticación. Aunque puedan tener sólidos, los rebozados y fritos no son adecuados.

Todo correcto.

Todo se puede mejorar.

Se necesita una enfermera de noche.

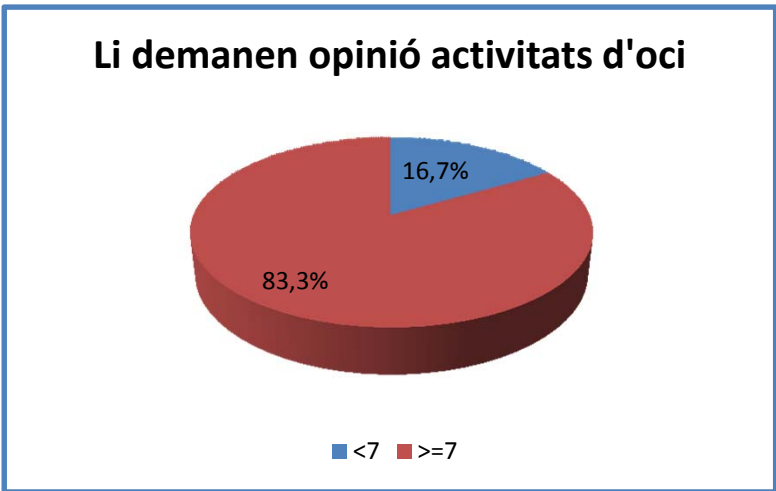
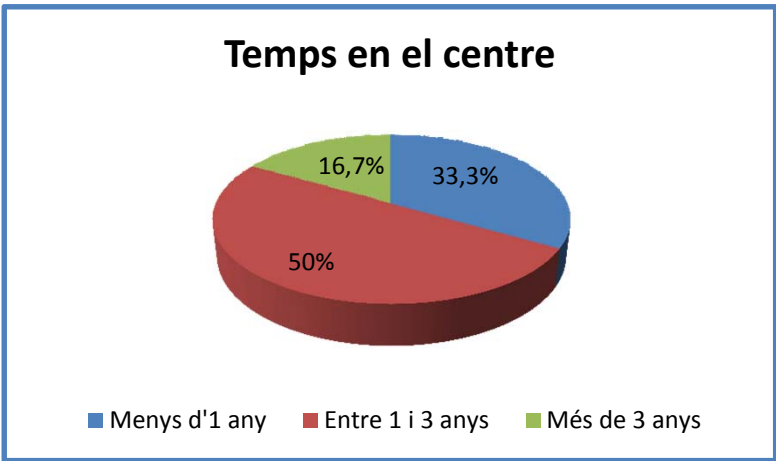
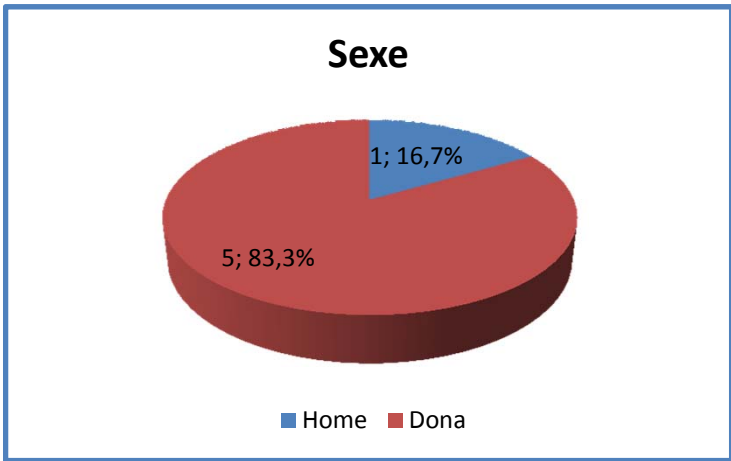
Más información cuando el paciente está enfermo por parte del médico y enfermera, sobre la medicación y curas de heridas (evolución).

Para mí está muy bien.

Los cristales de la 1ª planta no se limpiaron nunca. Más cuidado en el lavado de jerseys para que no encojan.

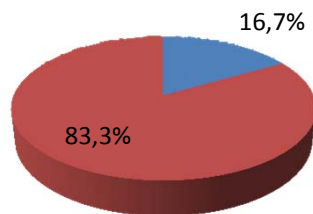
Se debería pasar más a menudo por las habitaciones de las personas que están permanentemente en cama para vigilar si están correctamente atendidas.

# 6. Gràfics resultats enquesta usuaris centre de dia 2014



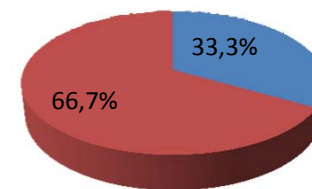
# Gràfics resultats enquesta usuaris centre de dia 2014

**Pot fer preguntes als professionals**



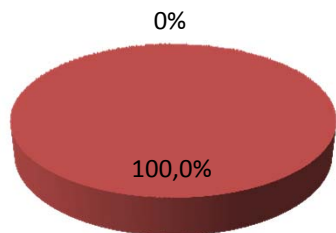
■ <7 ■ >=7

**Col·laboració centre visites o seguiment**



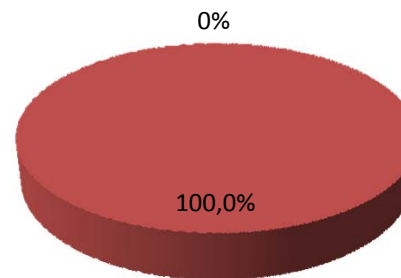
■ <7 ■ >=7

**Tracte professionals vers l'entrevistat**



■ <7 ■ >=7

**Tracte Direcció**

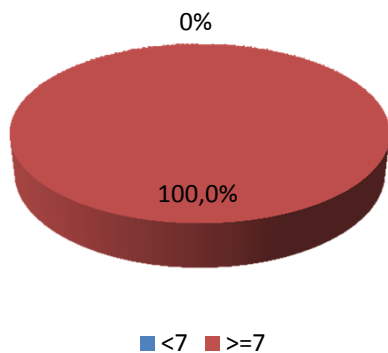


■ <7 ■ >=7

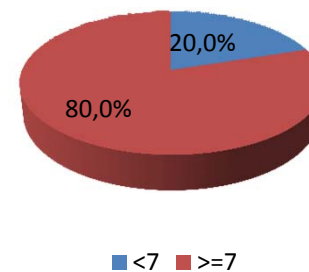


# Gràfics resultats enquesta usuaris centre de dia 2014

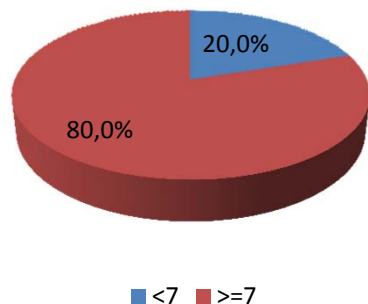
**Tracte Administració**



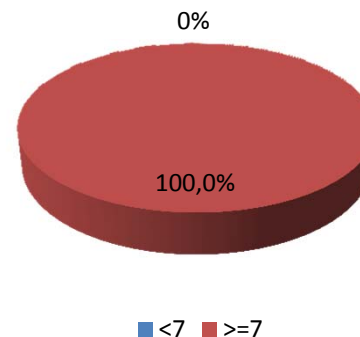
**Tracte Responsable higiènic-sanitari**



**Tracte Infermeria**

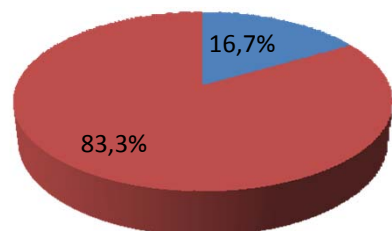


**Tracte Psicòloga**



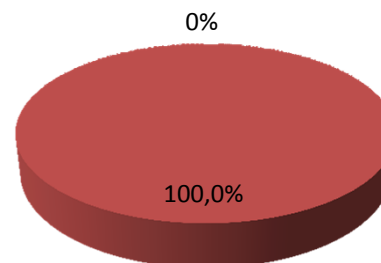
# Gràfics resultats enquesta usuaris centre de dia 2014

**Tracte Treballadora social**



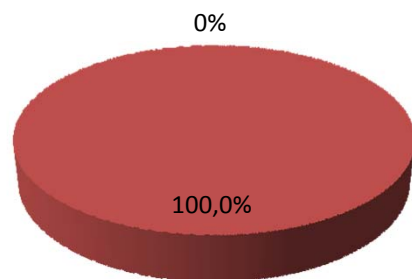
■ <7 ■ >=7

**Tracte Dinamitzadora**



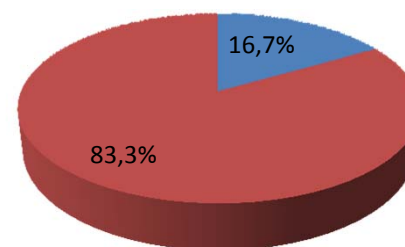
■ <7 ■ >=7

**Tracte Terapeuta ocupacional**



■ <7 ■ >=7

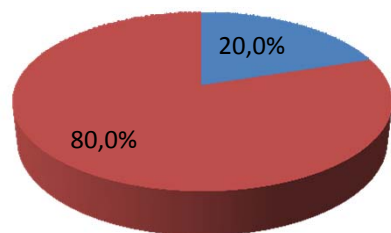
**Tracte Fisioterapeuta**



■ <7 ■ >=7

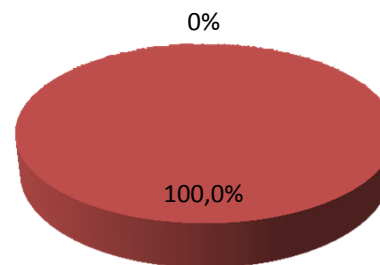
# Gràfics resultats enquesta usuaris centre de dia 2014

**Tracte Auxiliars geriatria**



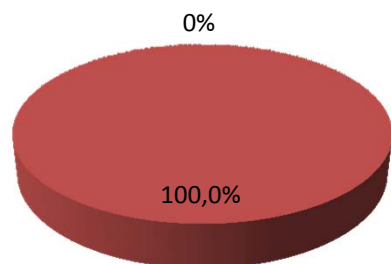
■ <7 ■ >=7

**Tracte Conserge**



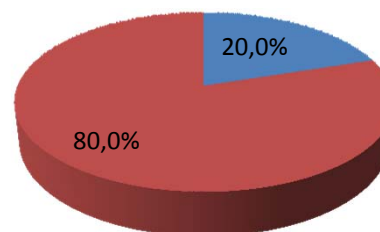
■ <7 ■ >=7

**Neteja**



■ <7 ■ >=7

**Qualitat àpats**

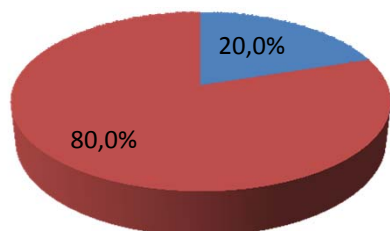


■ <7 ■ >=7



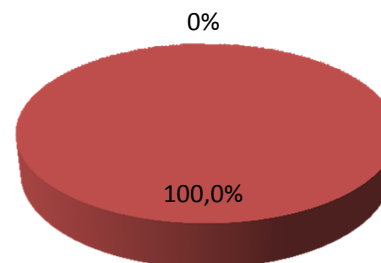
# Gràfics resultats enquesta usuaris centre de dia 2014

### Manteniment



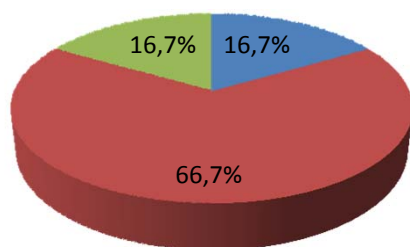
■ <7 ■ >=7

### Perruqueria



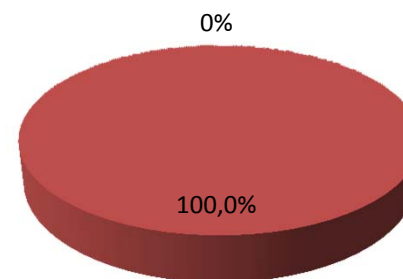
■ <7 ■ >=7

### Utilitza servei de transport



■ Sí ■ No ■ NS/NC

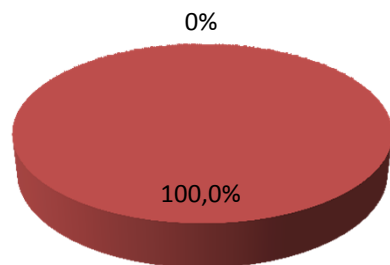
### Opinió servei de transport



■ <7 ■ >=7

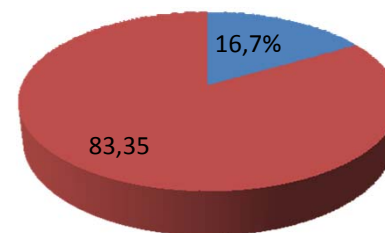
# Gràfics resultats enquesta usuaris centre de dia 2014

**Si malalt, és atès de seguida**



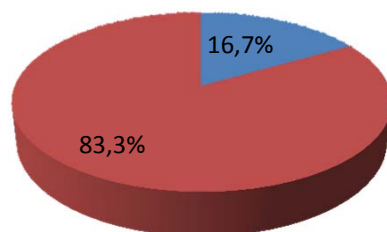
■ <7 ■ >=7

**Confiança equip professionals**



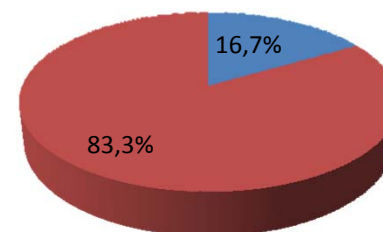
■ <7 ■ >=7

**Servei que esperava**



■ <7 ■ >=7

**Recomanaria el centre**

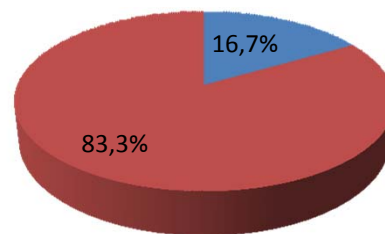


■ <7 ■ >=7



## Gràfics resultats enquesta usuaris centre de dia 2014

Valoració global del centre



■ <7 ■ >=7

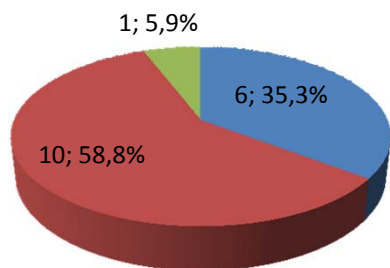
## 7. Observacions enquesta usuaris centre de dia 2014

Estic contenta amb la dieta, però agrairia que la crema fos més calenta.

La falta de personal cuando hay alguien indispuerto un día o de baja por poco tiempo.

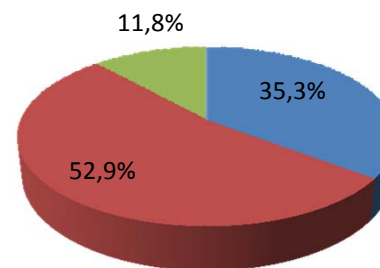
## 8.Gràfics resultats enquesta familiars centre de dia 2014

### Sexe



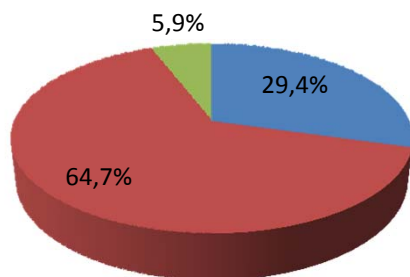
■ Home ■ Dona ■ NS/NC

### Temps familiar en el centre



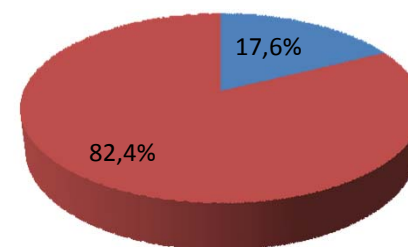
■ Menys d'1any ■ Entre 1 i 3 anys ■ Més de 3 anys

### Vincle amb l'usuari



■ Parella ■ Fills ■ Altres

### Informació dels professionals

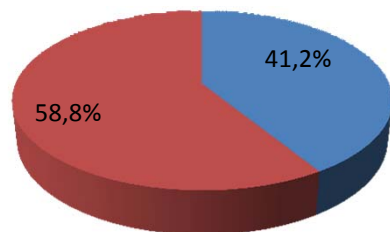


■ <7 ■ >=7



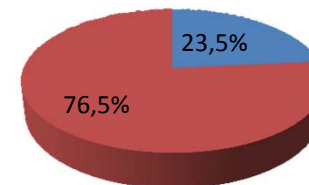
# Gràfics resultats enquesta familiars centre de dia 2014

**Informació activitats del centre**



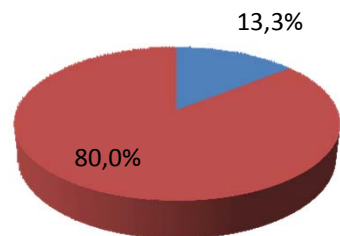
■ <7 ■ >=7

**Pot fer preguntes als professionals**



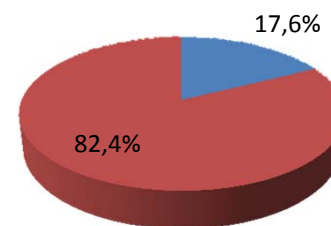
■ <7 ■ >=7

**Col·laboració centre visites o seguiment**



■ <7 ■ >=7

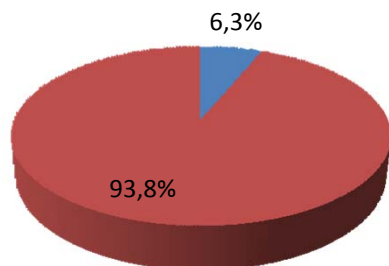
**Tracte professionals vers l'entrevistat**



■ <7 ■ >=7

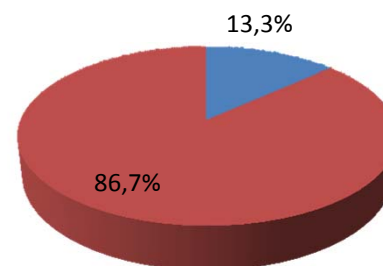
# Gràfics resultats enquesta familiars centre de dia 2014

**Tracte Direcció**



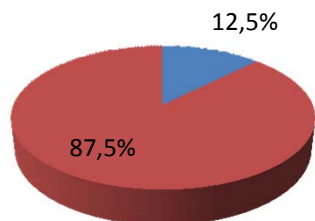
■ <7 ■ >=7

**Tracte Administració**



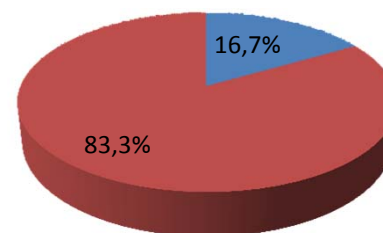
■ <7 ■ >=7

**Tracte Responsable higiènic-sanitari**



■ <7 ■ >=7

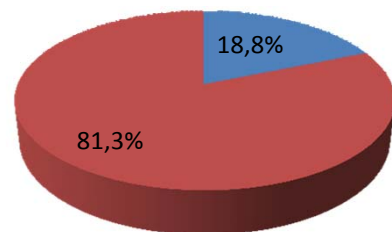
**Tracte Infermeria**



■ <7 ■ >=7

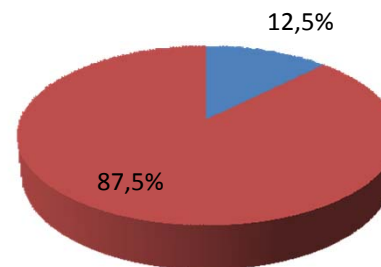
# Gràfics resultats enquesta familiars centre de dia 2014

**Tracte Psicòloga**



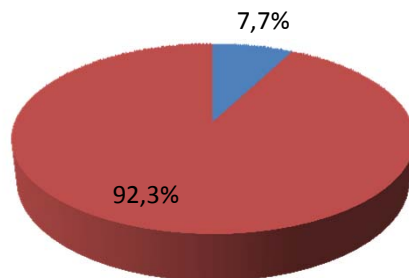
■ <7 ■ >=7

**Tracte Treballadora social**



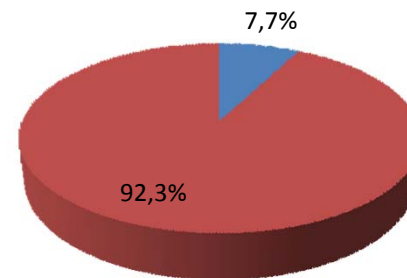
■ <7 ■ >=7

**Tracte Dinamitzadora**



■ <7 ■ >=7

**Tracte Terapeuta ocupacional**

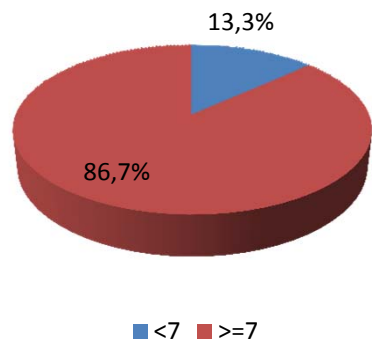


■ <7 ■ >=7

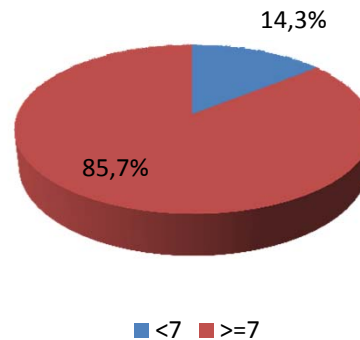


# Gràfics resultats enquesta familiars centre de dia 2014

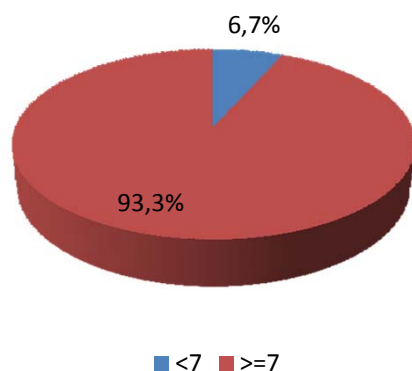
**Tracte Fisioterapeuta**



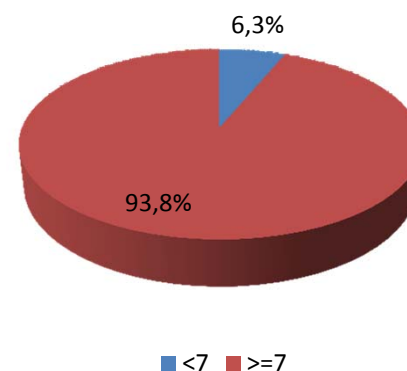
**Tracte Auxiliars geriatria**



**Tracte Conserge**

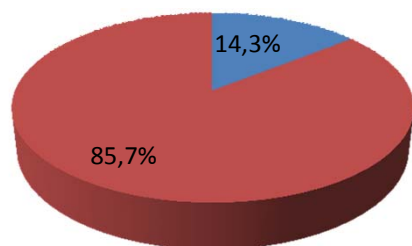


**Neteja**



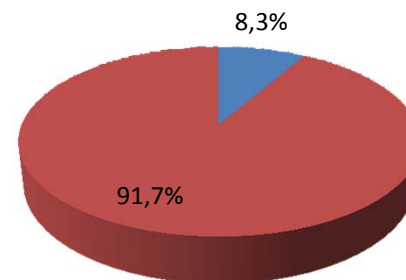
# Gràfics resultats enquesta familiars centre de dia 2014

### Opinió menú



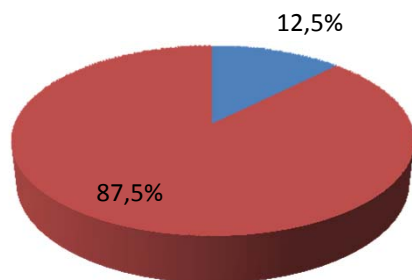
■ <7 ■ >=7

### Manteniment



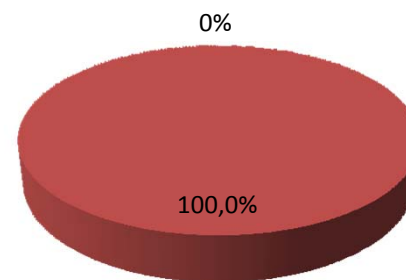
■ <7 ■ >=7

### Podologia



■ <7 ■ >=7

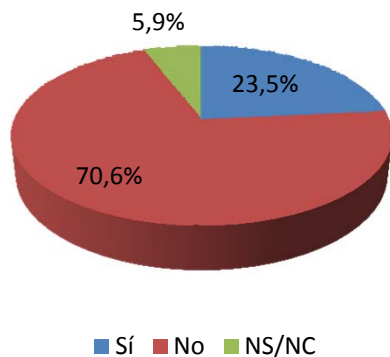
### Perruqueria



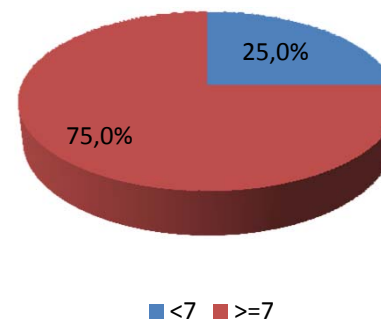
■ <7 ■ >=7

# Gràfics resultats enquesta familiars centre de dia 2014

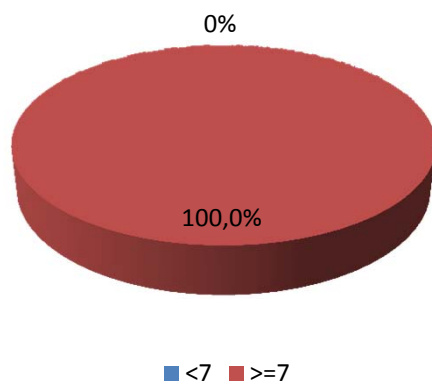
### Utilitza transport



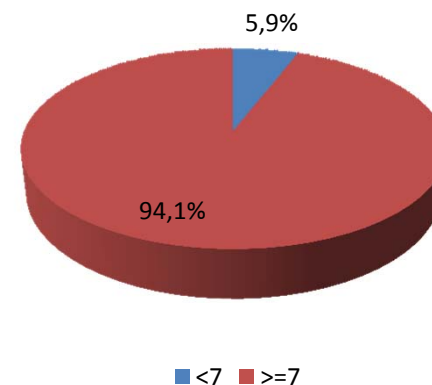
### Opinió servei transport



### Si malalt, és atès de seguida

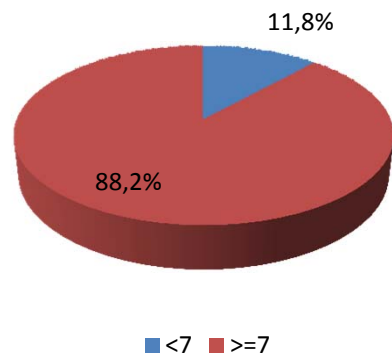


### Confiança equip professionals

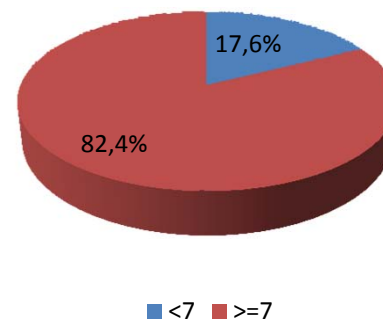


# Gràfics resultats enquesta familiars centre de dia 2014

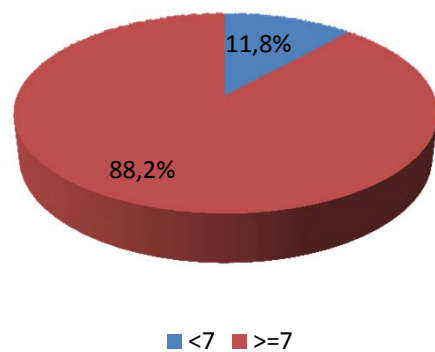
**Servei que esperava**



**Recomanaria el centre**



**Valoració global del centre**



## 9. Observacions enquesta familiars centre de dia 2014

Tot correcte i estic agraïda del seu servei.





## 10. Preguntes enquesta indicadors objectius estratègics

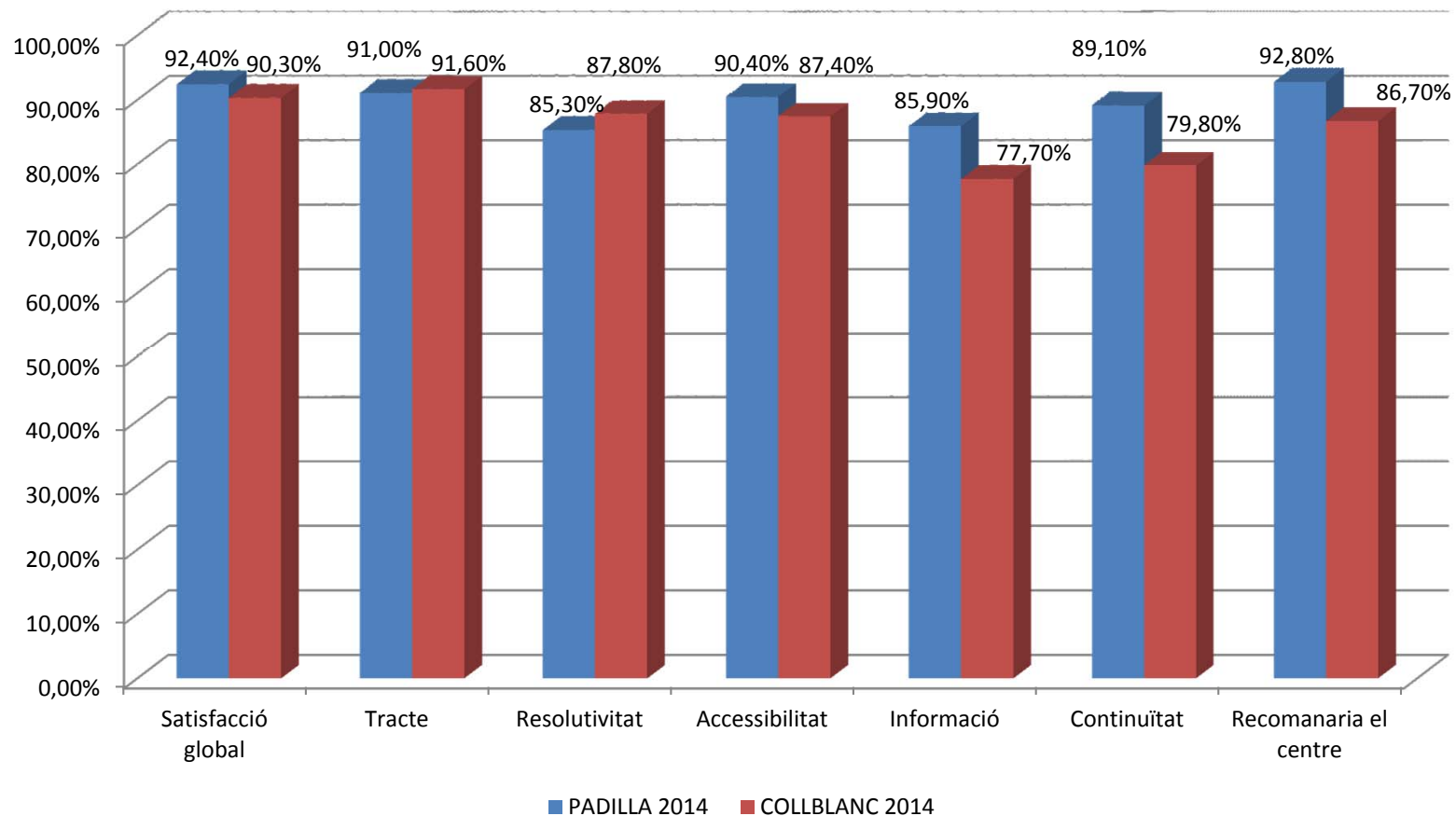
RESIDENCIA/CENTRE DIA	Preguntes enquesta
<b>Satisfacció global</b>	Quina és la seva valoració global del centre?
<b>Tracte</b>	Com considera el tracte dels professionals cap a vostè?
<b>Resolutivitat</b>	Considera que el centre li està oferint el servei que esperava?
<b>Accessibilitat</b>	Pot fer tots 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

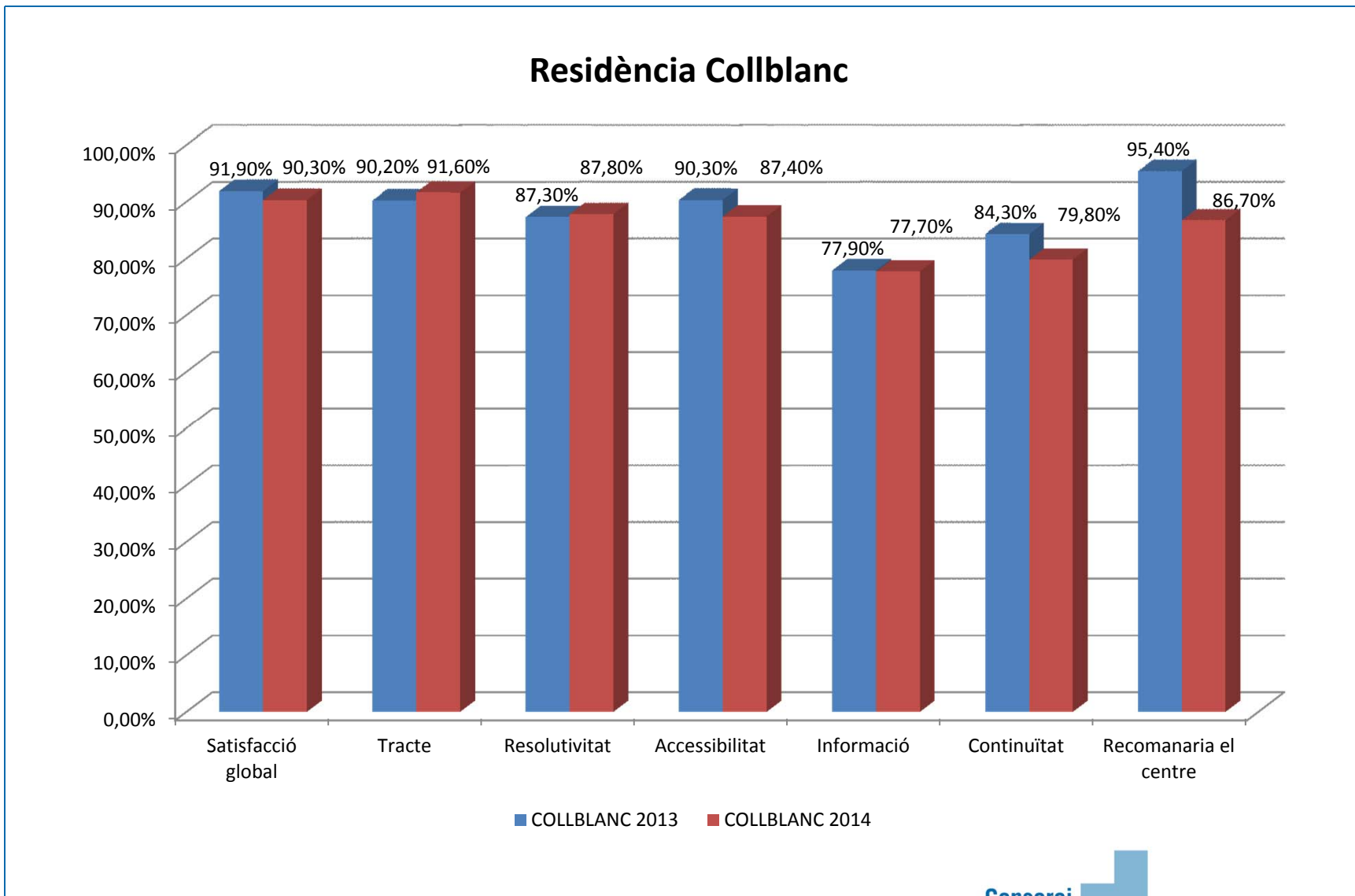
<b>RESIDENCIA COLLBLANC 2014</b>	<b>Usuaris residència</b>	<b>Familiars residència</b>	<b>Usuaris centre dia</b>	<b>Familiars centre dia</b>
<b>Satisfacció global</b>	93,8%	95,7%	83,3%	88,2%
<b>Tracte</b>	92,9%	91,1%	100,0%	82,4%
<b>Resolutivitat</b>	88,2%	91,3%	83,3%	88,2%
<b>Accessibilitat</b>	94,1%	95,6%	83,3%	76,5%
<b>Informació</b>	88,2%	80,4%	83,3%	58,8%
<b>Continuïtat</b>	82,4%	90,0%	66,7%	80,0%
<b>Recomanaria el centre</b>	87,5%	93,5%	83,3%	82,4%

## 12. Gràfic comparatiu indicadors objectius estratègics 2014

### Residències 2014



# 13. Gràfic evolutiu indicadors objectius estratègics 2013-14



## 14. Conclusions enquesta satisfacció 2014

### **Punts forts:**

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

### **Àrees de Millora:**

- Perruqueria (usuaris residència)
- Col·laboració del centre en visites o seguiment (usuaris centre dia)
- Informació activitats del centre (familiars centre dia)