



REO núm: 872
Data: 08/02/2018



Qüestionari

Enquesta de satisfacció del client extern atès a les residències de gent gran del Consorci Sanitari Integral (CSI): Satisfacció dels familiars dels usuaris de centre de dia. 2017

Organisme promotor: Consorci Sanitari Integral



**Centre
d'Estudis
d'Opinió**



**Generalitat
de Catalunya**

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

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

Home
Hombre

Dona
Mujer

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

Menys d'1 any
Menos de 1 año

Entre 1 i 3 anys
Entre 1 y 3 años

Més de 3 anys
Más de 3 años

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

Parella
Pareja

Fill/a
Hijo/a

Altres
Otros

3. Com considera la informació que li proporcionen habitualment els professionals?
¿Cómo considera la información que le proporcionan habitualmente los profesionales?

5. Perfecta-**Perfecta**

4. Molt bona-**Muy buena**

3. Bona-**Buena**

2. Regular-**Regular**

1. Dolenta-**Mala**

8. No em donen informació-**No me dan información**

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

4. Considera que està informat de les activitats (psicoeducatives, festivitats, grups d'ajuda a familiars..etc.) que es realitzen al centre?
¿Considera que está informado de las actividades (psicoeducativas, festividades, grupos de ayuda a familiares..etc.) que se realizan en el centro?

- 5. Sempre-**Siempre**
- 4. Gairebé sempre-**Casi siempre**
- 3. Sovint-**A menudo**
- 2. Poques vegades-**Pocas veces**
- 1. Mai/gairebé mai-**Nunca/casi nunca**
- 8. No em donen informació-**No me dan información**
- 9. NS/NC-**NS/NC**

5. Pot fer totes les preguntes que desitja als professionals del centre?
¿Puede hacer todas las preguntas que desea a los profesionales del centro?

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

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

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

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

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

9. NS/NC-NS/NC

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

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

8.1 Direcció

Dirección

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

8.2 Administració

Administración

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

8.3 Responsable higiènic-sanitari

Responsable higiénico-sanitario

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

8.4 Infermeria

Enfermería

- 5. Perfecte-**Perfecto**
- 4. Molt bé-**Muy bien**
- 3. Bé-**Bien**

- 2. Regular-**Regular**
- 1. Malament-**Mal**
- 8. No ha tingut contacte-**No ha tenido contacto**
- 9. NS/NC-**NS/NC**

8.5 Psicòloga
Psicòloga

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

8.6 Treballadora/assistent social
Trabajadora/asistente social

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

8.7 Dinamitzadora/animadora
Dinamizadora/animadora

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

8.8 Terapeuta ocupacional
Terapeuta ocupacional

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

8.9 Fisioterapeuta
Fisioterapeuta

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

8.10 Auxiliars de geriatria
Auxiliares de geriatría

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

8.11 Conserge
Conserje

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

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

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

10. Quina opinió li mereix el menú que ofereix el centre de dia?

¿Qué opinión le merece el menú que ofrece el centro de día?

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

11. Què opina del servei de manteniment i reparacions del centre?

¿Qué opina del servicio de mantenimiento y reparaciones del centro?

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

12. Com valora el servei de podologia?

¿Cómo valora el servicio de podología?

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

13. Com valora el servei de perruqueria?

¿Cómo valora el servicio de peluquería?

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

14. Utilitza el servei extern de transport?

¿Utiliza el servicio externo de transporte?

Sí
Sí

No
No

14.1 Si ha contestat SI a la pregunta 14, què opina del servei extern de transport?

Si ha contestado SI a la pregunta 14, ¿qué opina del servicio externo de transporte?

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

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

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

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

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

¿Considera que su familiar está en buenas manos?

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




17. Considera que el centre li està oferint el servei que esperava?
¿Considera que el centro le está ofreciendo el servicio que esperaba?

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

18. Recomanaria aquest centre a un familiar o amic?
¿Recomendaría este centro a un familiar o amigo?

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

19. Quina és la seva valoració global del centre?
¿Cuál es su valoración global del centro?

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

20. Desitja fer alguna observació que ens ajudi a millorar l'atenció que ofereix aquest centre?
¿Desea hacer alguna observación que nos ayude a mejorar la atención que ofrece este centro?
