



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:

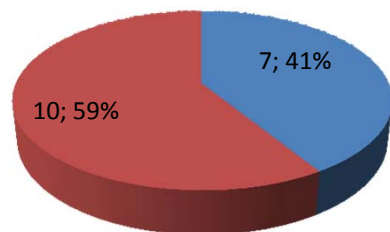
- Enquestes autoadministrades.
- Respostes en escala Likert (0-10) o dicotòmiques.
- S'utilitzen quatre qüestionaris diferents:
 - ❑ **Usuaris Residència:** El qüestionari està format per 20 preguntes de resposta tancada i 1 oberta. Es disposa també del sexe i el temps de permanència en el centre.
 -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

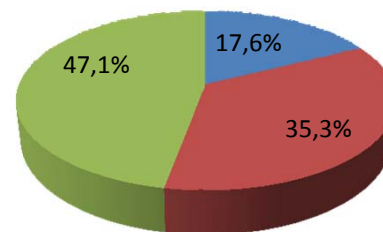
2. Gràfics resultats enquesta usuaris residència 2014

Sexe



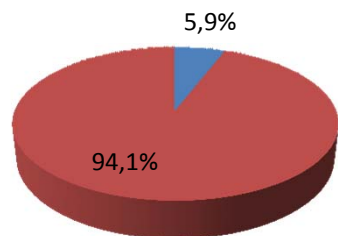
■ Home ■ Dona

Temps en el centre



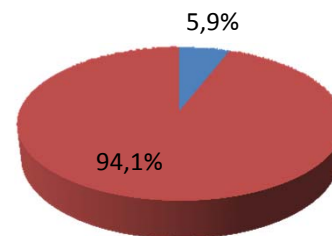
■ Menys d'1 any ■ Entre 1 i 3 anys ■ Més de 3 anys

Possibilitat a soles amb el familiar



■ <7 ■ >=7

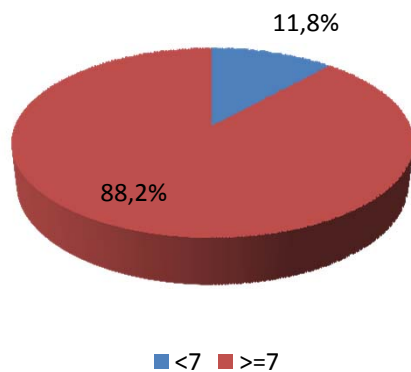
Li demanen opinió activitats d'oci



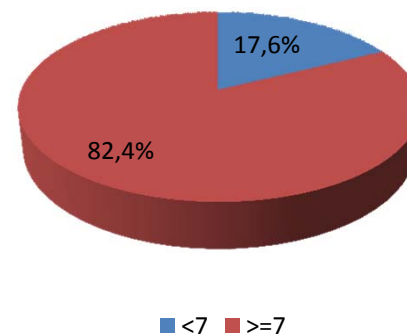
■ <7 ■ >=7

Gràfics resultats enquesta usuaris residència 2014

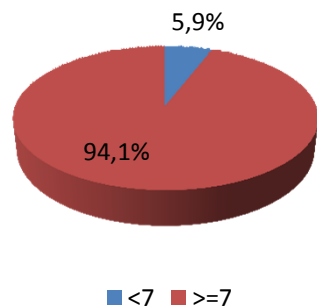
Informació dels professionals



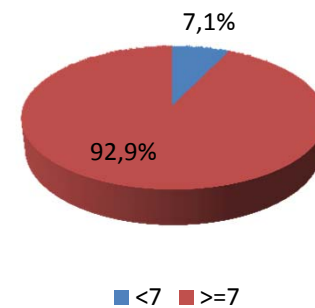
Facilitats tràmits fora de centre



Pot fer preguntes als professionals

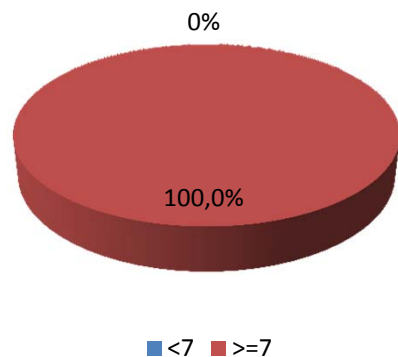


Tracte professionals vers l'entrevistat

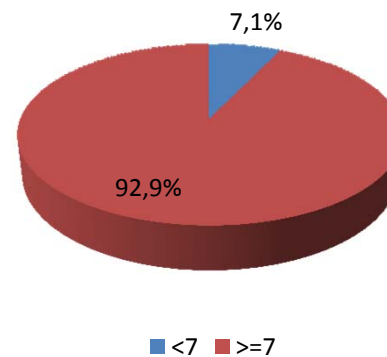


Gràfics resultats enquesta usuaris residència 2014

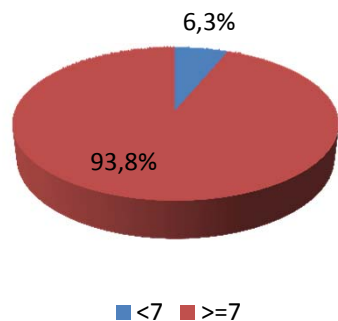
Tracte Direcció



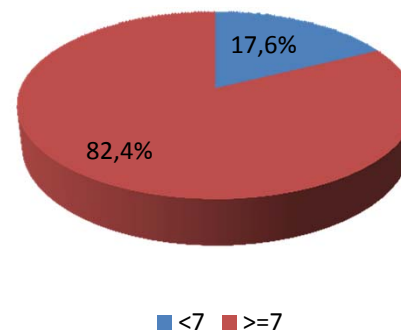
Tracte Administració



Tracte Responsable higiènic-sanitari

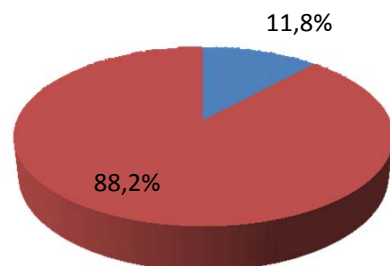


Tracte metge



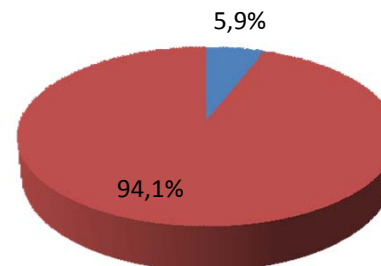
Gràfics resultats enquesta usuaris residència 2014

Tracte Infermeria



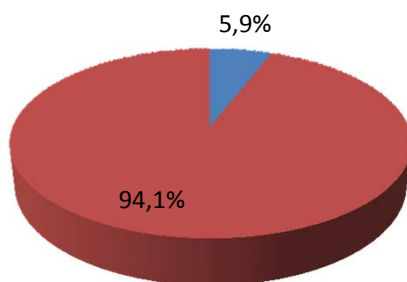
■ <7 ■ >=7

Tracte Psicòloga



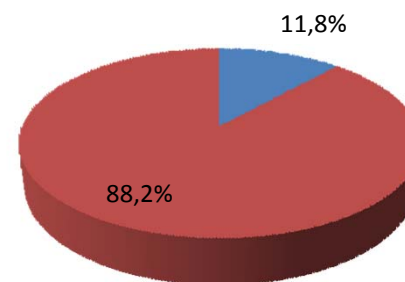
■ <7 ■ >=7

Tracte Treballadora social



■ <7 ■ >=7

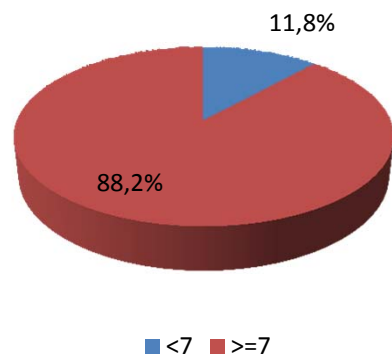
Tracte Dinamitzadora



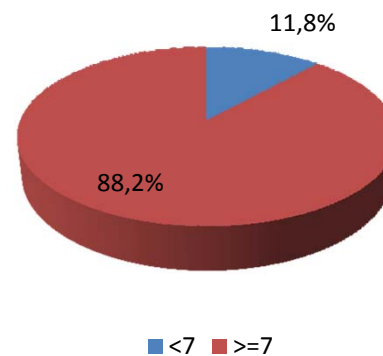
■ <7 ■ >=7

Gràfics resultats enquesta usuaris residència 2014

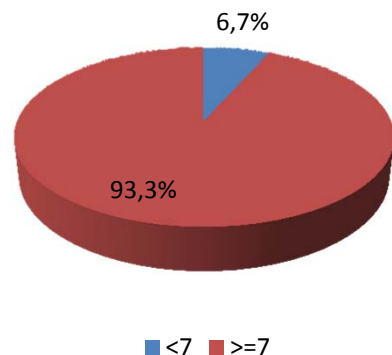
Tracte Terapeuta ocupacional



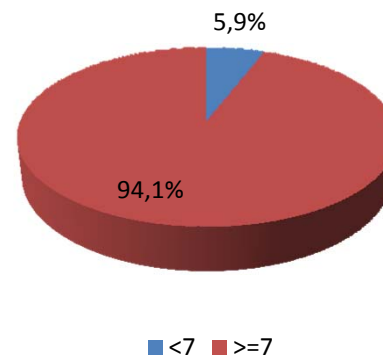
Tracte Fisioterapeuta



Tracte Auxiliars geriatrica

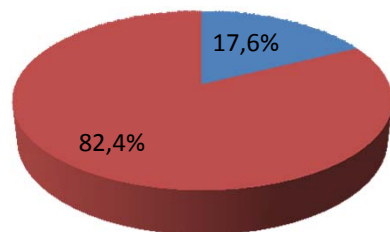


Tracte Conserge



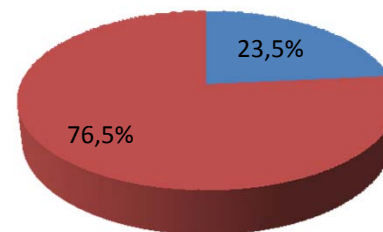
Gràfics resultats enquesta usuaris residència 2014

Neteja



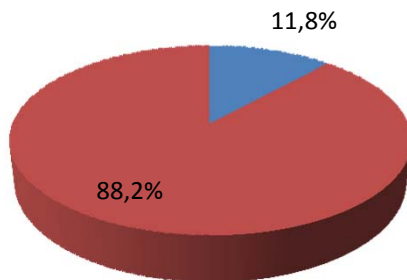
■ <7 ■ >=7

Qualitat àpats



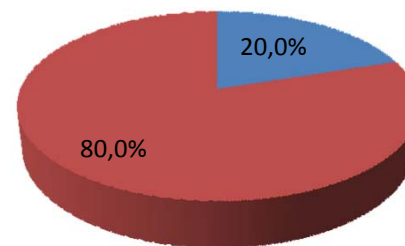
■ <7 ■ >=7

Manteniment



■ <7 ■ >=7

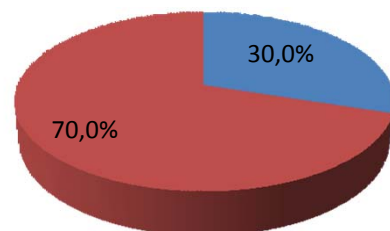
Podologia



■ <7 ■ >=7

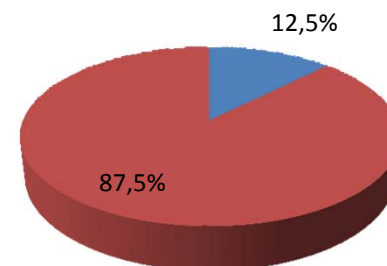
Gràfics resultats enquesta usuaris residència 2014

Perruqueria



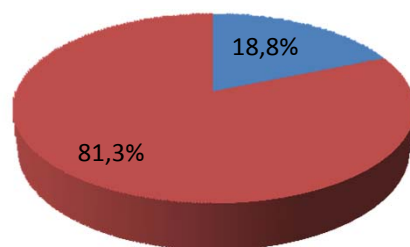
■ <7 ■ >=7

Si malalt, és atès de seguida



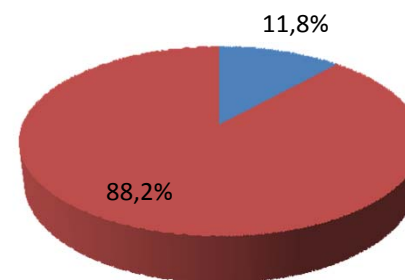
■ <7 ■ >=7

Atenció caps de setmana/festius



■ <7 ■ >=7

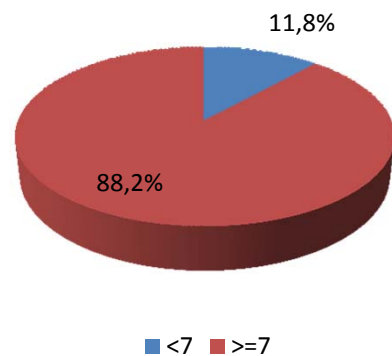
Atenció de nit



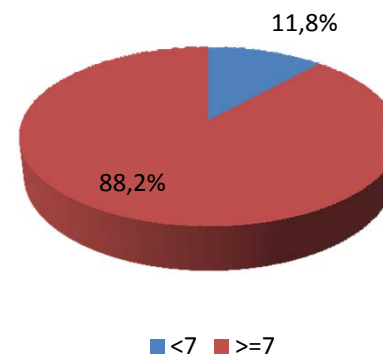
■ <7 ■ >=7

Gràfics resultats enquesta usuaris residència 2014

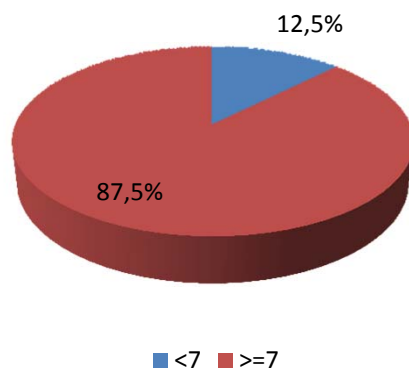
Confiança equip professionals



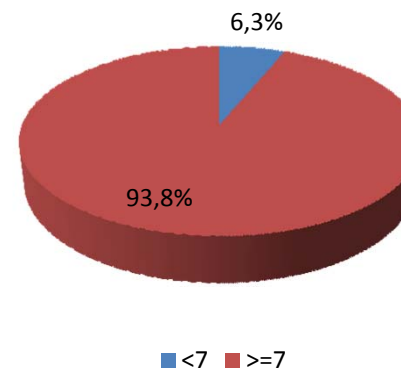
Servei que esperava



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.

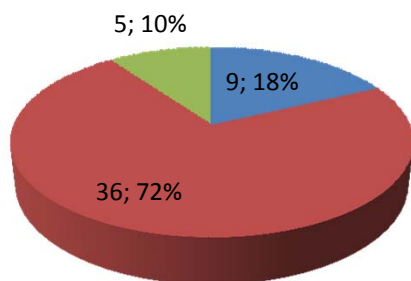
Según qué cuidadoras no son responsables y otras lo son muy correctamente.

Para mí todo funciona muy bien.

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

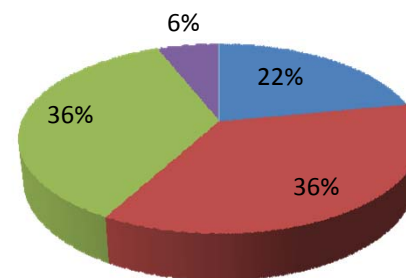
4. Gràfics resultats enquesta familiars residència 2014

Sexe



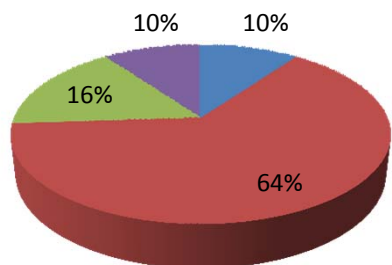
■ Home ■ Dona ■ NS/NC

Temps familiar en el centre



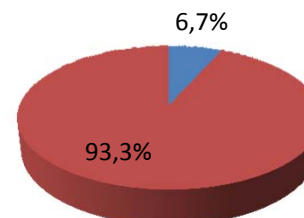
■ Menys d'1 any ■ Entre 1 i 3 anys ■ Més de 3 anys ■ NS/NC

Vincle amb l'usuari



■ Parella ■ Fills ■ Altres ■ NS/NC

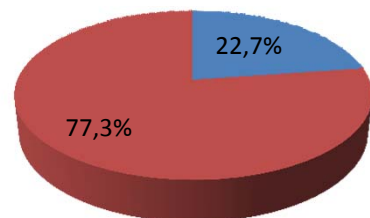
Possibilitat a soles amb el familiar



■ <7 ■ >=7

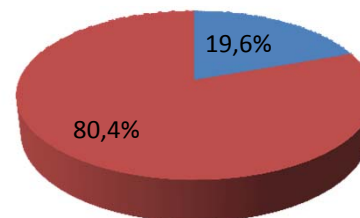
Gràfics resultats enquesta familiars residència 2014

Informació activitats del centre



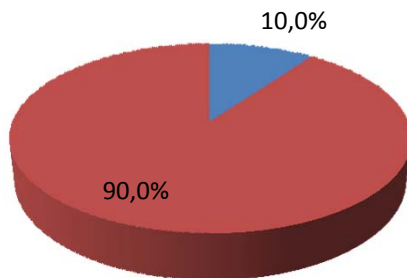
■ <7 ■ >=7

Informació dels professionals



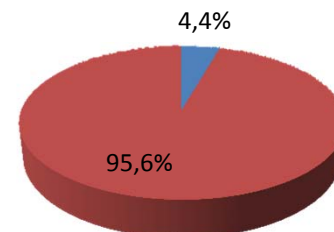
■ <7 ■ >=7

Facilitats tràmits fora del centre



■ <7 ■ >=7

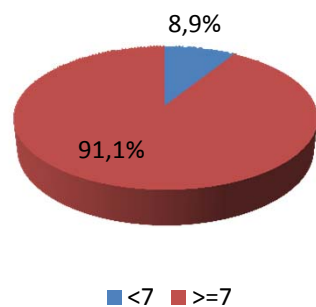
Pot fer preguntes als professionals



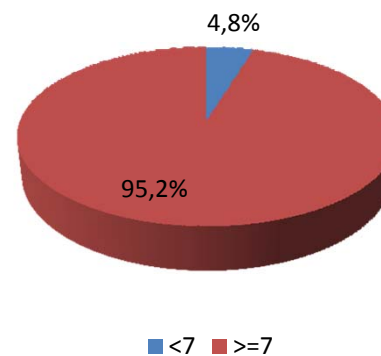
■ <7 ■ >=7

Gràfics resultats enquesta familiars residència 2014

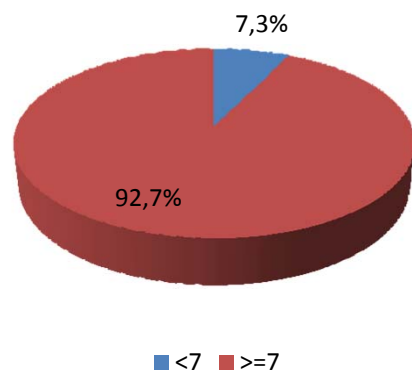
Tracte professionals vers l'entrevistat



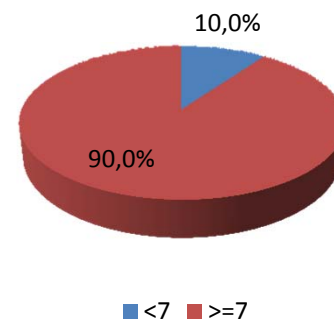
Tracte Direcció



Tracte Administració

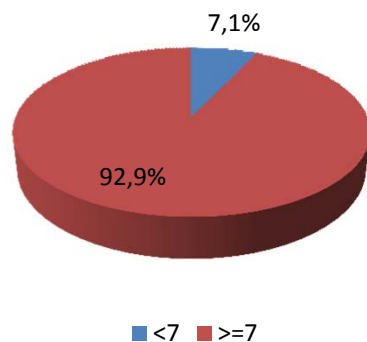


Tracte Responsable higiènic-sanitari

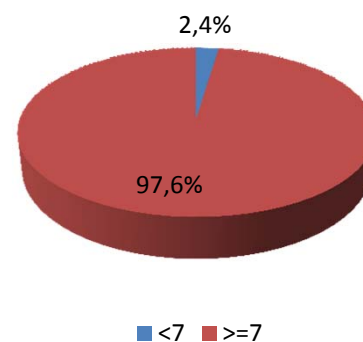


Gràfics resultats enquesta familiars residència 2014

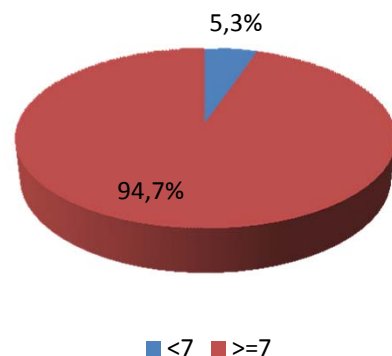
Tracte Metge



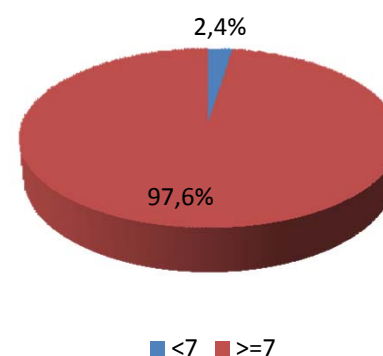
Tracte Infermeria



Tracte Psicòloga

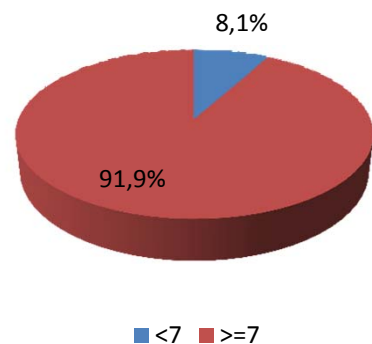


Tracte Treballadora social

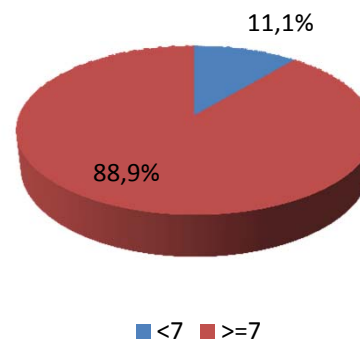


Gràfics resultats enquesta familiars residència 2014

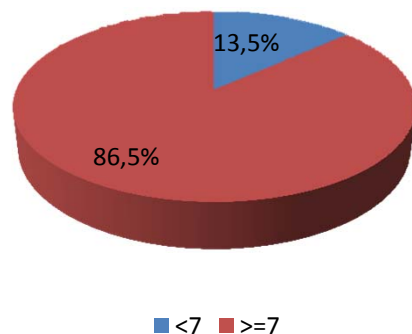
Tracte Dinamitzadora



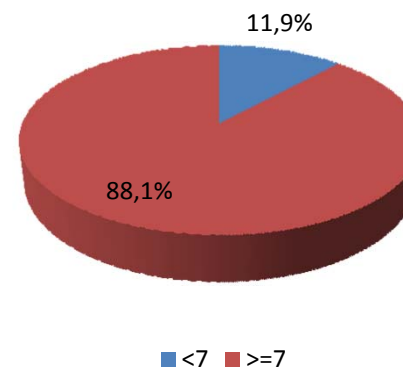
Tracte Terapeuta ocupacional



Tracte Fisioterapeuta

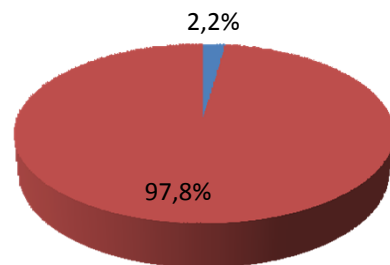


Tracte Auxiliars geriatria



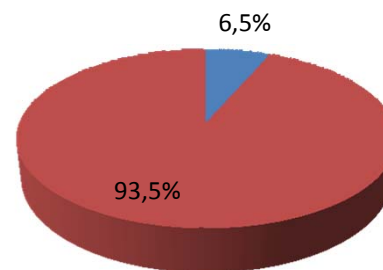
Gràfics resultats enquesta familiars residència 2014

Tracte Conserge



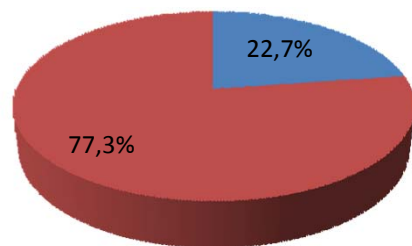
■ <7 ■ >=7

Neteja



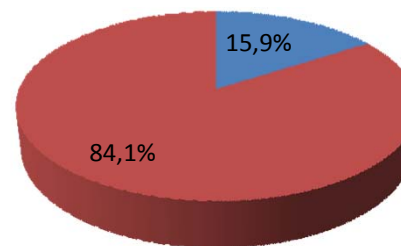
■ <7 ■ >=7

Qualitat àpats



■ <7 ■ >=7

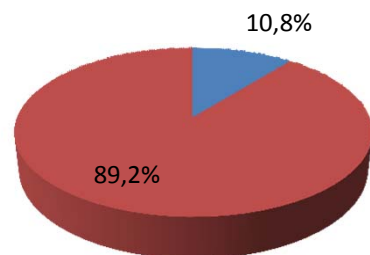
Manteniment



■ <7 ■ >=7

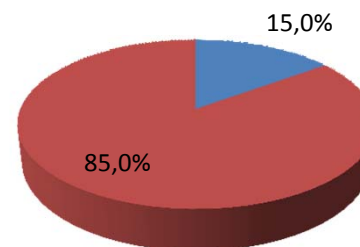
Gràfics resultats enquesta familiars residència 2014

Podologia



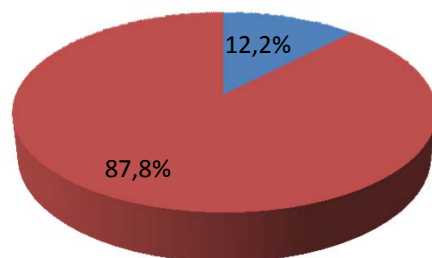
■ <7 ■ >=7

Perruqueria



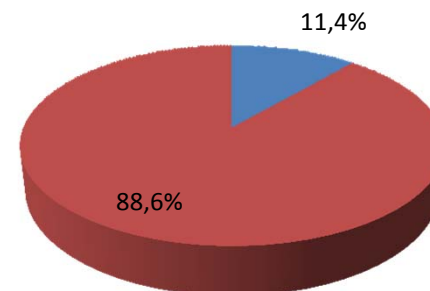
■ <7 ■ >=7

Si malalt, és atès de seguida



■ <7 ■ >=7

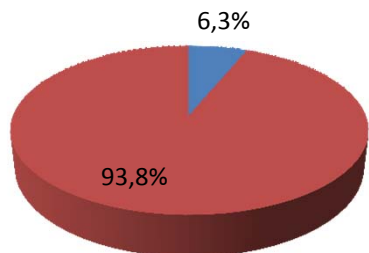
Atenció caps de setmana/festius



■ <7 ■ >=7

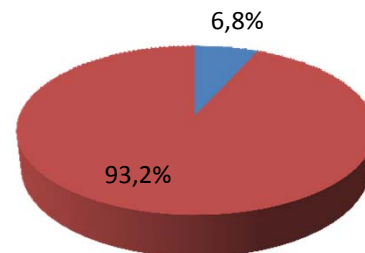
Gràfics resultats enquesta familiars residència 2014

Atenció de nit



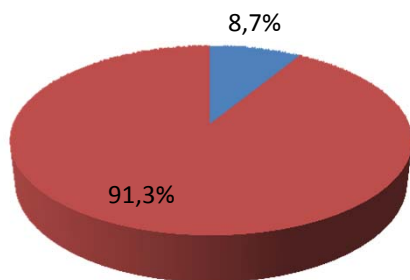
■ <7 ■ >=7

Confiança equip professionals



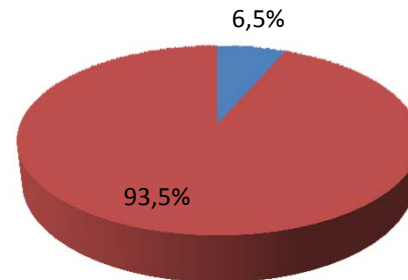
■ <7 ■ >=7

Servei que esperava



■ <7 ■ >=7

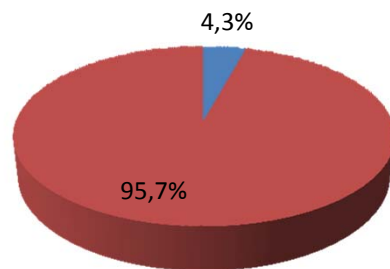
Recomanaria el centre



■ <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.

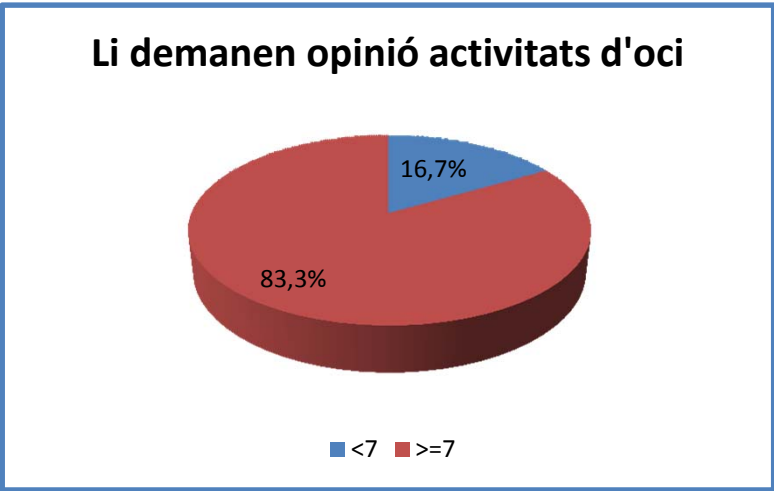
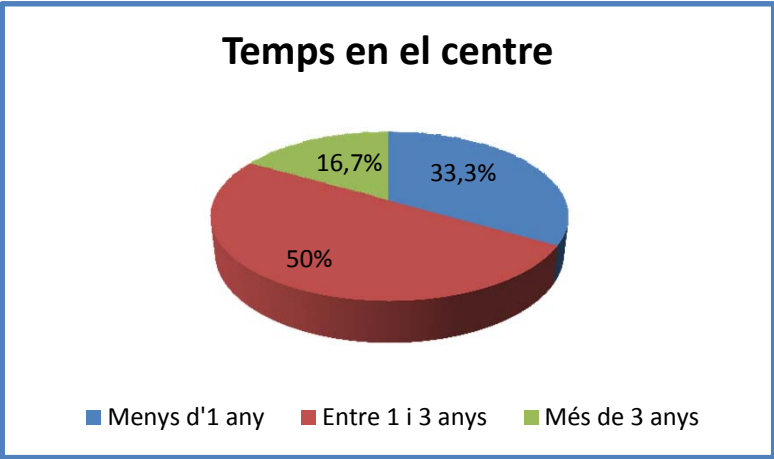
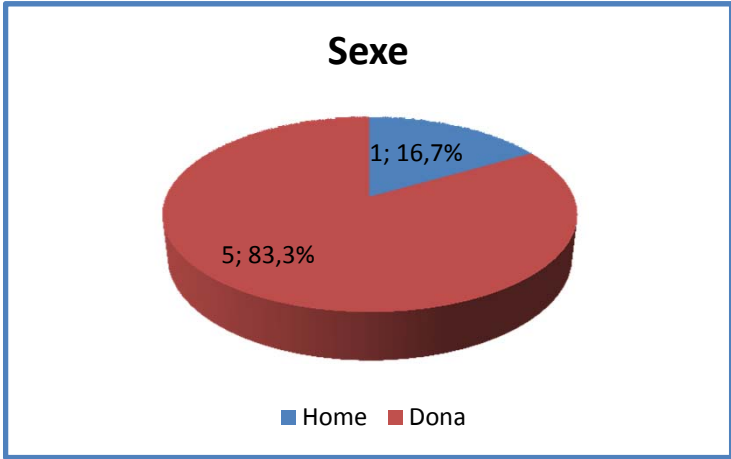
Más información cuando el paciente está enfermo por parte del médico y enfermera, sobre la medicación y curas de heridas (evolución).

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.

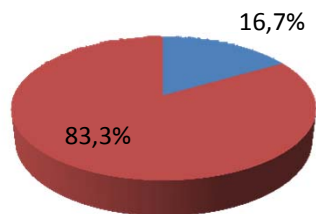
Se debería pasar más a menudo por las habitaciones de las personas que están permanentemente en cama para vigilar si están correctamente atendidas.

6. Gràfics resultats enquesta usuaris centre de dia 2014



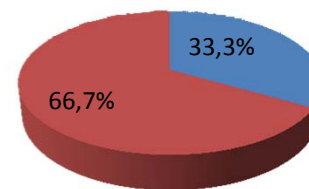
Gràfics resultats enquesta usuaris centre de dia 2014

Pot fer preguntes als professionals



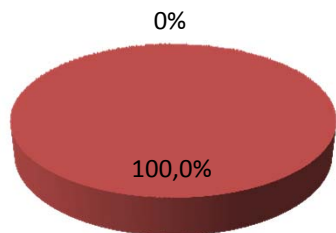
■ <7 ■ >=7

Col·laboració centre visites o seguiment



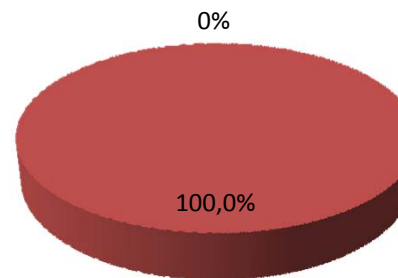
■ <7 ■ >=7

Tracte professionals vers l'entrevistat



■ <7 ■ >=7

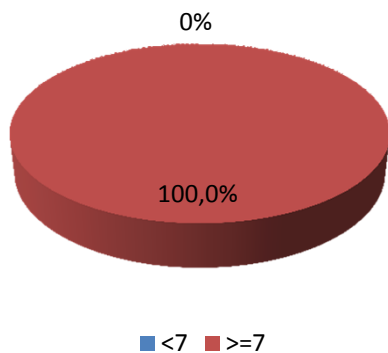
Tracte Direcció



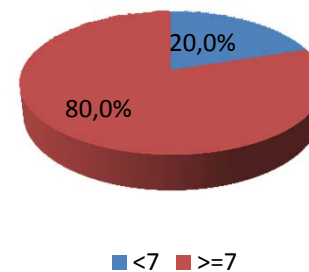
■ <7 ■ >=7

Gràfics resultats enquesta usuaris centre de dia 2014

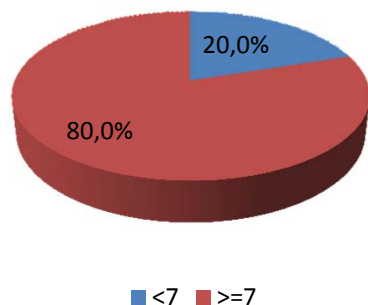
Tracte Administració



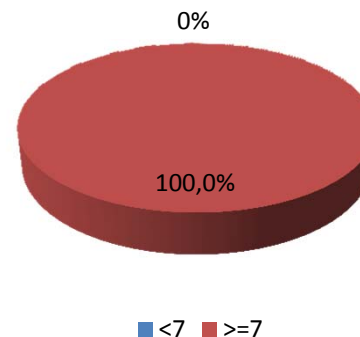
Tracte Responsable higiènic-sanitari



Tracte Infermeria

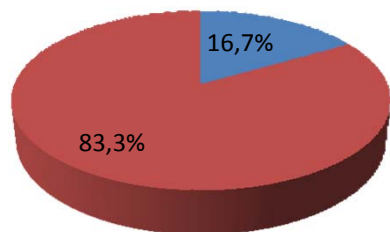


Tracte Psicòloga



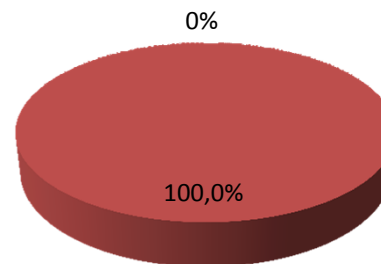
Gràfics resultats enquesta usuaris centre de dia 2014

Tracte Treballadora social



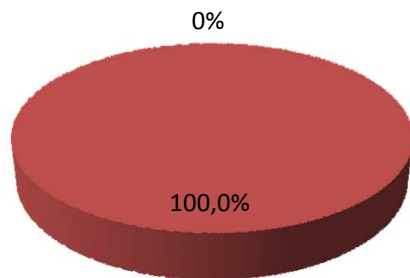
■ <7 ■ >=7

Tracte Dinamitzadora



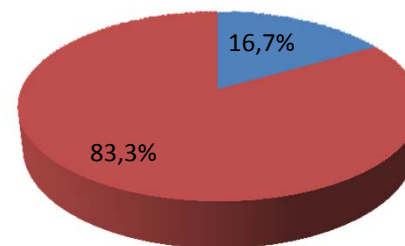
■ <7 ■ >=7

Tracte Terapeuta ocupacional



■ <7 ■ >=7

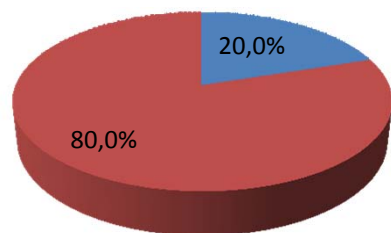
Tracte Fisioterapeuta



■ <7 ■ >=7

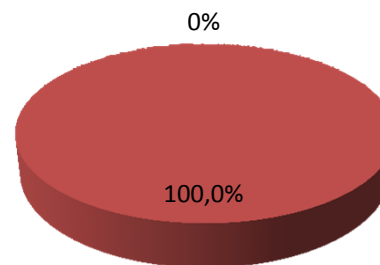
Gràfics resultats enquesta usuaris centre de dia 2014

Tracte Auxiliars geriatria



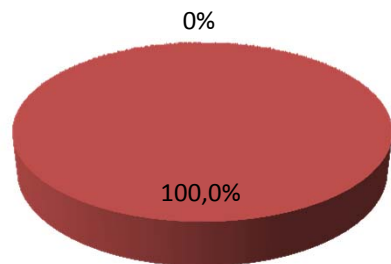
■ <7 ■ >=7

Tracte Conserge



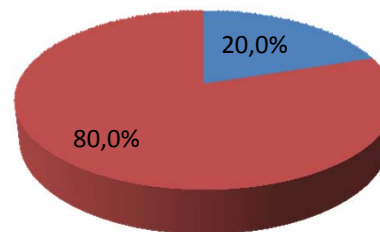
■ <7 ■ >=7

Neteja



■ <7 ■ >=7

Qualitat àpats

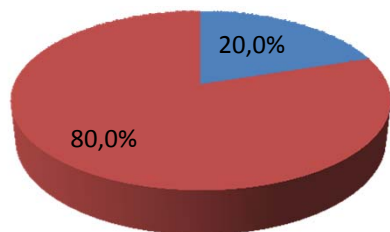


■ <7 ■ >=7



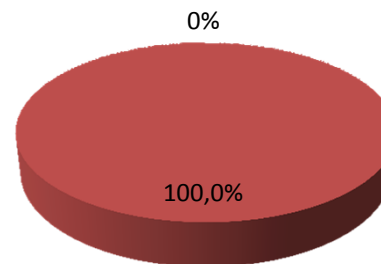
Gràfics resultats enquesta usuaris centre de dia 2014

Manteniment



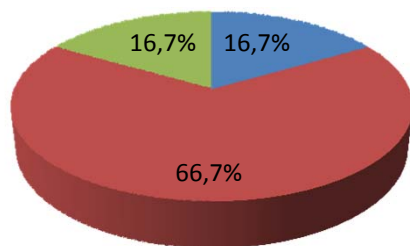
■ <7 ■ >=7

Perruqueria



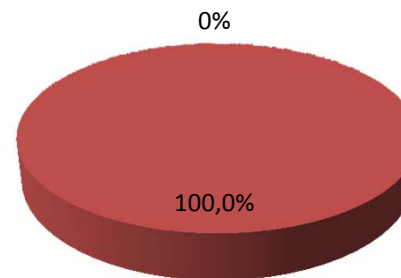
■ <7 ■ >=7

Utilitza servei de transport



■ Sí ■ No ■ NS/NC

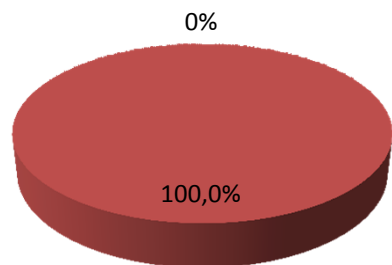
Opinió servei de transport



■ <7 ■ >=7

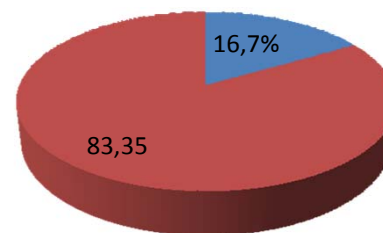
Gràfics resultats enquesta usuaris centre de dia 2014

Si malalt, és atès de seguida



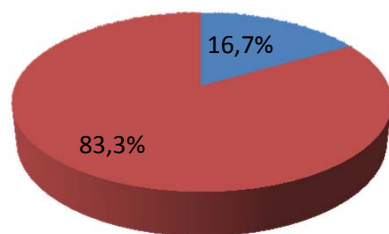
■ <7 ■ >=7

Confiança equip professionals



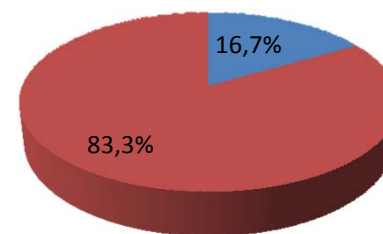
■ <7 ■ >=7

Servei que esperava



■ <7 ■ >=7

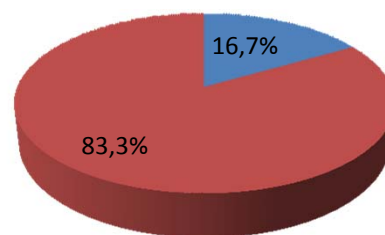
Recomanaria el centre



■ <7 ■ >=7

Gràfics resultats enquesta usuaris centre de dia 2014

Valoració global del centre



■ <7 ■ >=7

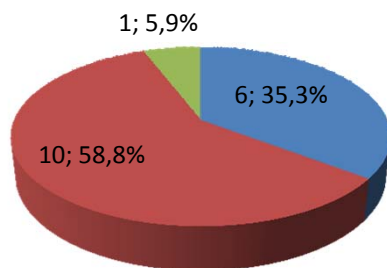
7. Observacions enquesta usuaris centre de dia 2014

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.

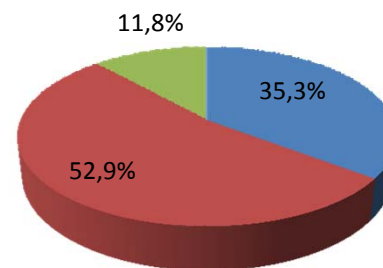
8. Gràfics resultats enquesta familiars centre de dia 2014

Sexe



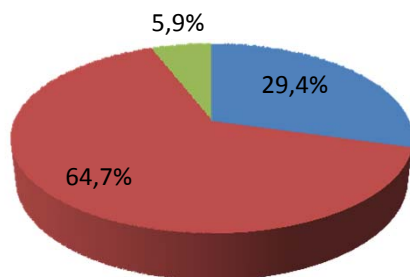
■ Home ■ Dona ■ NS/NC

Temps familiar en el centre



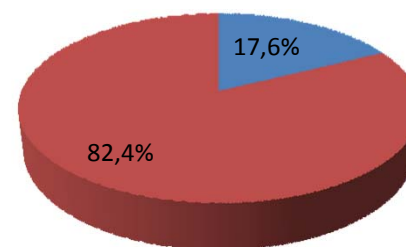
■ Menys d'1any ■ Entre 1 i 3 anys ■ Més de 3 anys

Vincle amb l'usuari



■ Parella ■ Fills ■ Altres

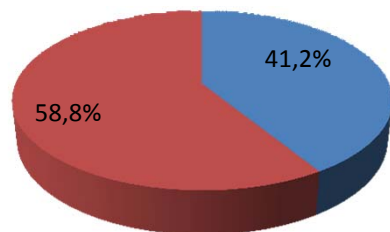
Informació dels professionals



■ <7 ■ >=7

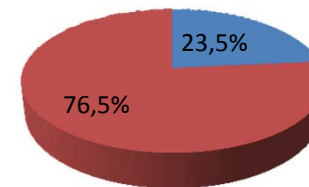
Gràfics resultats enquesta familiars centre de dia 2014

Informació activitats del centre



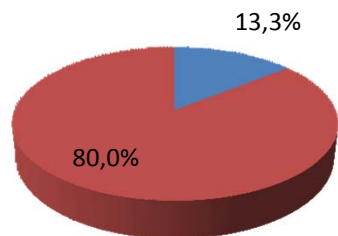
■ <7 ■ >=7

Pot fer preguntes als professionals



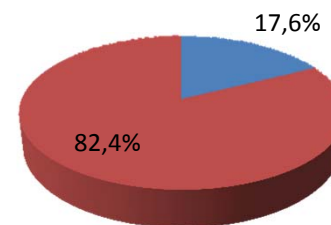
■ <7 ■ >=7

Col·laboració centre visites o seguiment



■ <7 ■ >=7

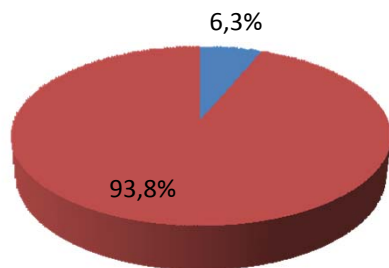
Tracte professionals vers l'entrevistat



■ <7 ■ >=7

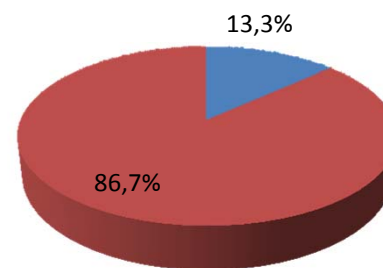
Gràfics resultats enquesta familiars centre de dia 2014

Tracte Direcció



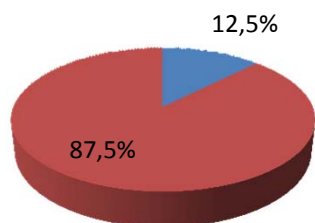
■ <7 ■ >=7

Tracte Administració



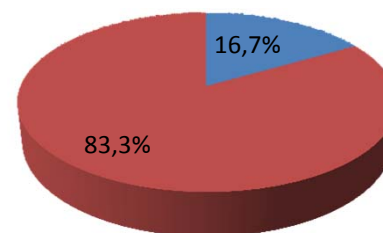
■ <7 ■ >=7

Tracte Responsable higiènic-sanitari



■ <7 ■ >=7

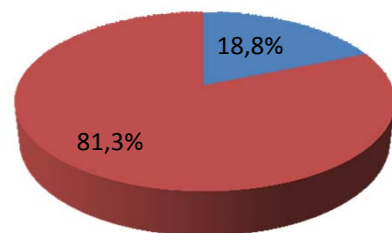
Tracte Infermeria



■ <7 ■ >=7

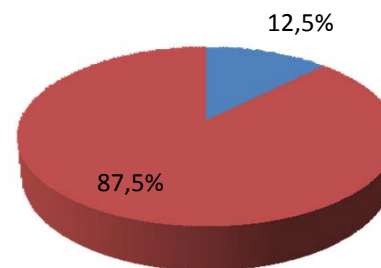
Gràfics resultats enquesta familiars centre de dia 2014

Tracte Psicòloga



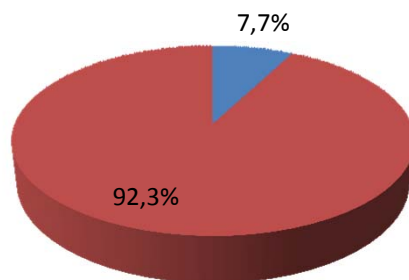
■ <7 ■ >=7

Tracte Treballadora social



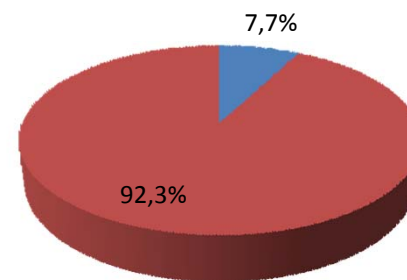
■ <7 ■ >=7

Tracte Dinamitzadora



■ <7 ■ >=7

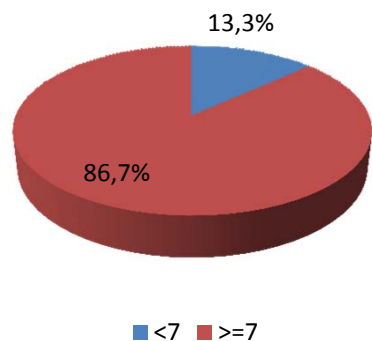
Tracte Terapeuta ocupacional



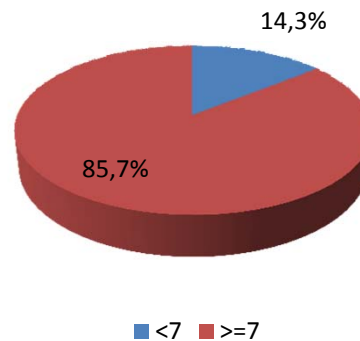
■ <7 ■ >=7

Gràfics resultats enquesta familiars centre de dia 2014

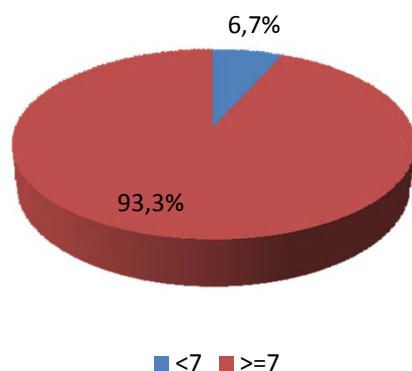
Tracte Fisioterapeuta



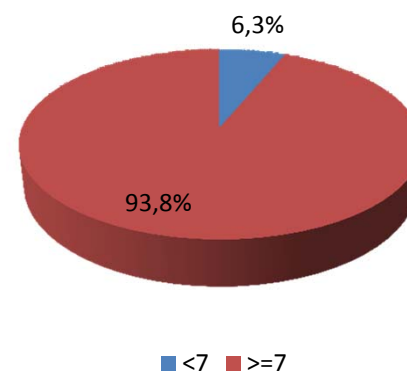
Tracte Auxiliars geriatria



Tracte Conserge

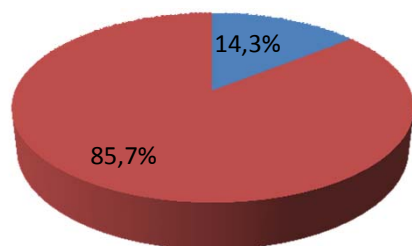


Neteja



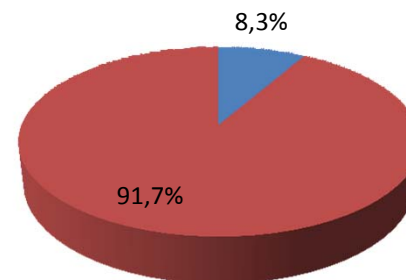
Gràfics resultats enquesta familiars centre de dia 2014

Opinió menú



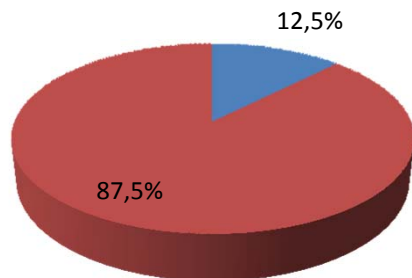
■ <7 ■ >=7

Manteniment



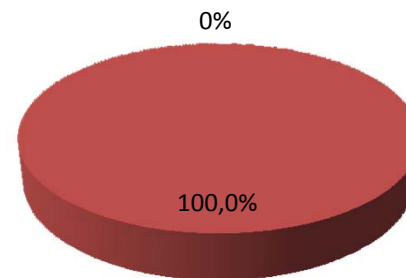
■ <7 ■ >=7

Podologia



■ <7 ■ >=7

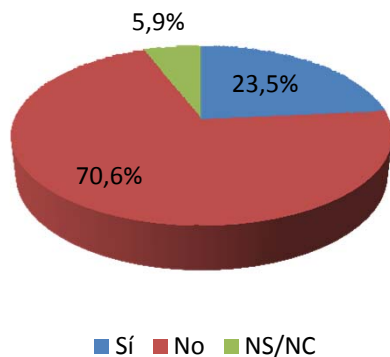
Perruqueria



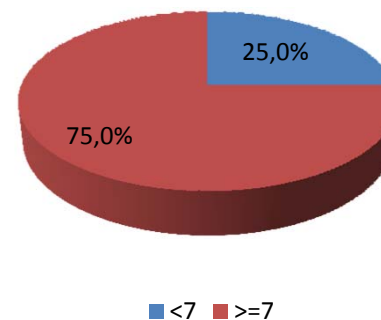
■ <7 ■ >=7

Gràfics resultats enquesta familiars centre de dia 2014

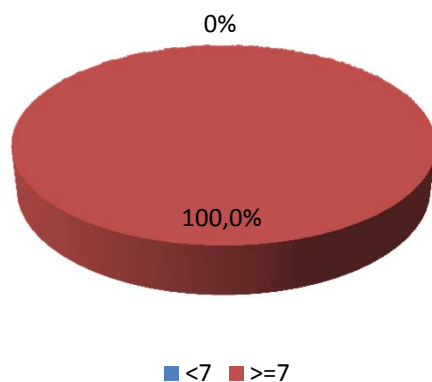
Utilitza transport



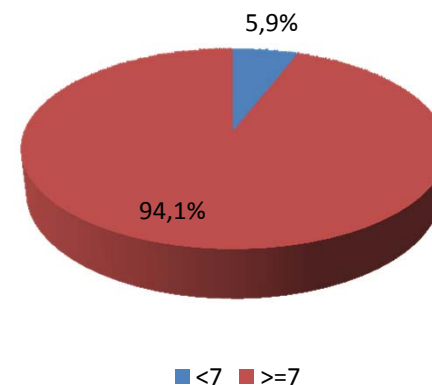
Opinió servei transport



Si malalt, és atès de seguida

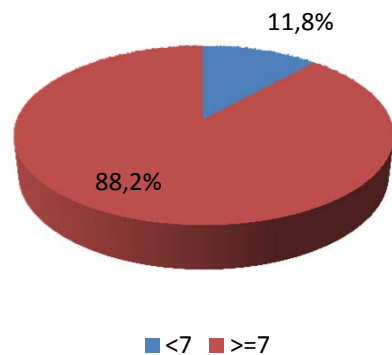


Confiança equip professionals

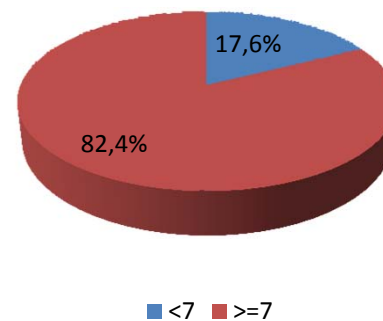


Gràfics resultats enquesta familiars centre de dia 2014

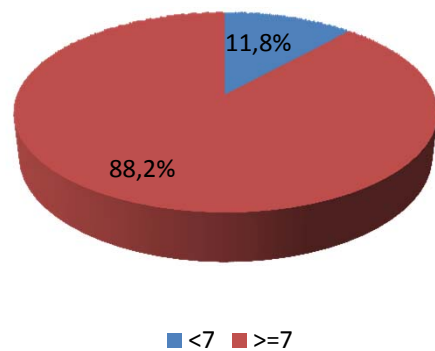
Servei que esperava



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

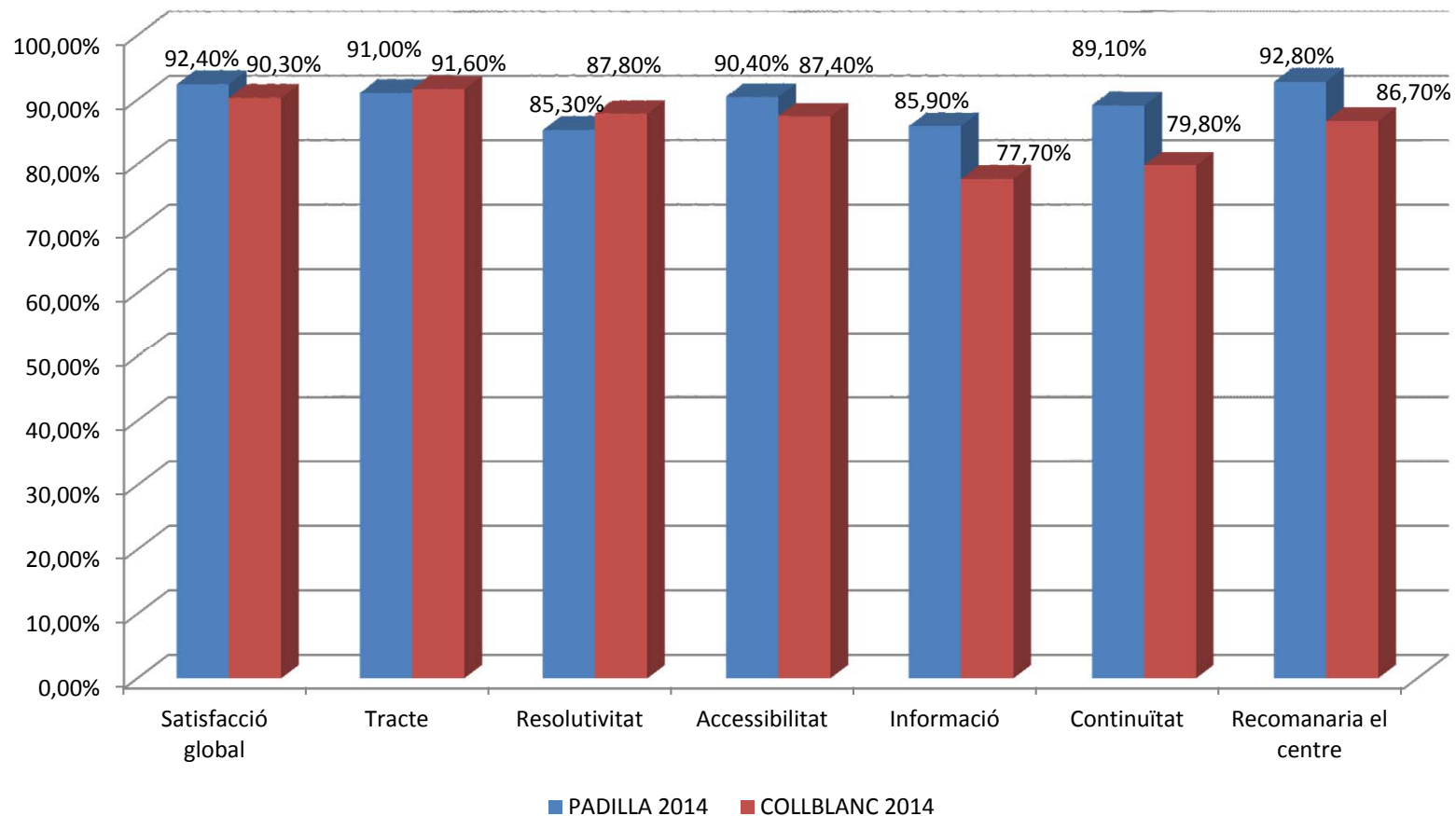
RESIDENCIA/CENTRE DIA	Preguntes enquesta
Satisfacció global	Quina és la seva valoració global del centre?
Tracte	Com considera el tracte dels professionals cap a vostè?
Resolutivitat	Considera que el centre li està oferint el servei que esperava?
Accessibilitat	Pot fer tots les preguntes que desitja als professionals del centre?
Informació	Com considera la informació que li proporcionen habitualment els professionals?
Continuïtat	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)
Recomanaria el centre	Recomanaria aquest centre a un familiar o amic?

11. Taula resultats indicadors objectius estratègics 2014

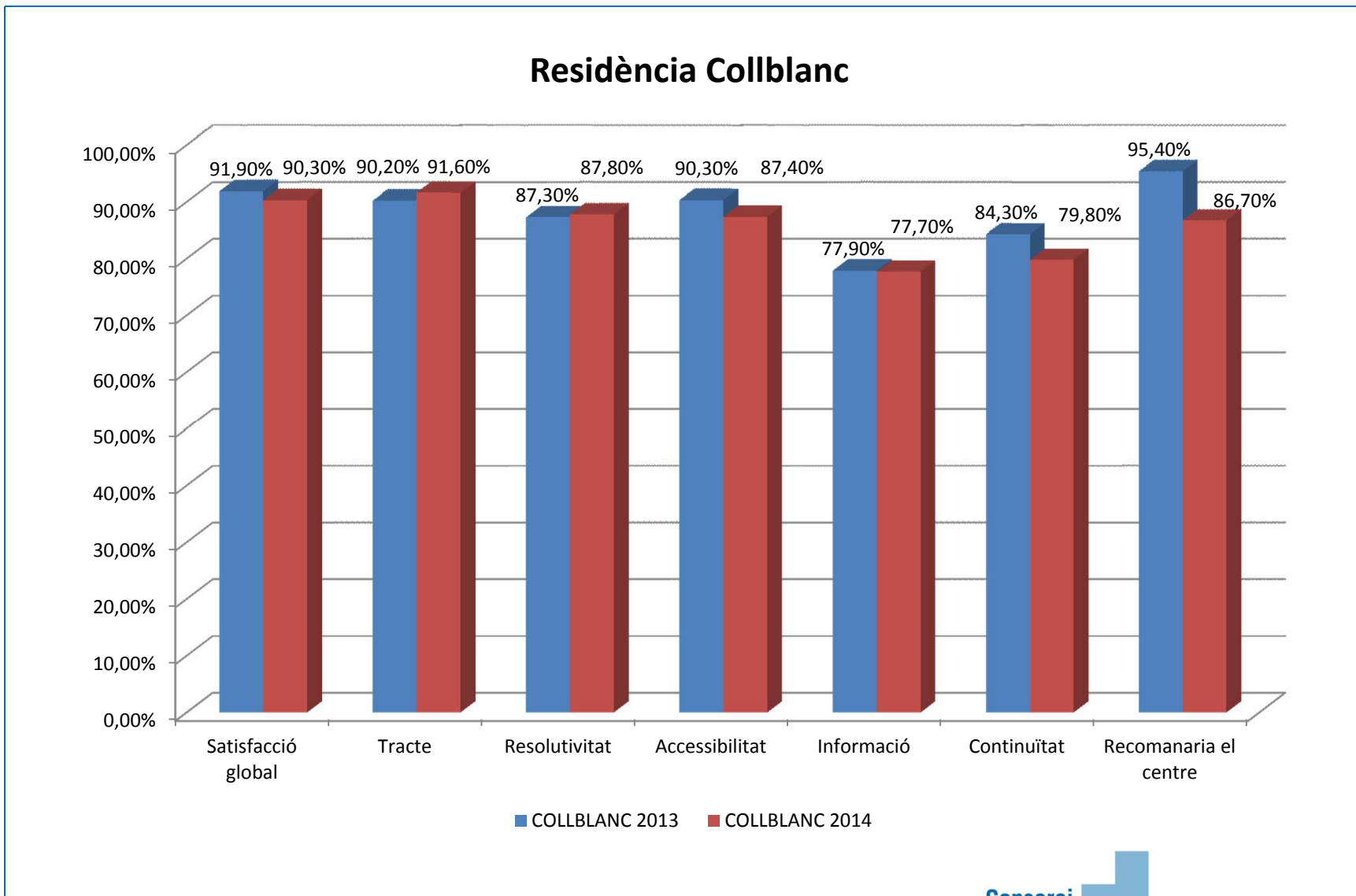
RESIDENCIA COLLBLANC 2014	Usuaris residència	Familiars residència	Usuaris centre dia	Familiars centre dia
Satisfacció global	93,8%	95,7%	83,3%	88,2%
Tracte	92,9%	91,1%	100,0%	82,4%
Resolutivitat	88,2%	91,3%	83,3%	88,2%
Accessibilitat	94,1%	95,6%	83,3%	76,5%
Informació	88,2%	80,4%	83,3%	58,8%
Continuïtat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