



REO núm: 917
Data: 29/03/2019



Informe de resultats Collblanc

Enquesta satisfacció familiars residència. 2018

Organisme promotor: Consorci Sanitari Integral (CSI)



**Centre
d'Estudis
d'Opinió**



**Generalitat
de Catalunya**

Consorci



Sanitari Integral

Enquesta satisfacció 2018

Residència Collblanc Companys Socials

- Assistència residencial
- Assistència centre de dia

Opinió del Ciutadà, febrer de 2019

1. METODOLOGIA ENQUESTES SATISFACCIÓ 2018

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: 7
- Familiars Residència Collblanc 41
- Usuaris Centre de dia Collblanc: 8
- Familiars Centre de dia Collblanc: 17

METODOLOGIA ENQUESTES SATISFACCIÓ 2018

Instrument:

- Enquestes autoadministrades: Usuaris formularis Google drive (prova pilot) i familiars formularis en paper.
- Respostes en escala ordinal de 5 categories en substitució de l'escala Likert (0-10), canvi metodològic el 2015 per homogeneïtzar els models d'enquesta amb les de l'àmbit sanitari, excepte la pregunta de satisfacció global que es valora del 0 al 10. 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 17 preguntes de resposta tancada i 1 oberta. Es disposa també del sexe i el temps de permanència en el centre.

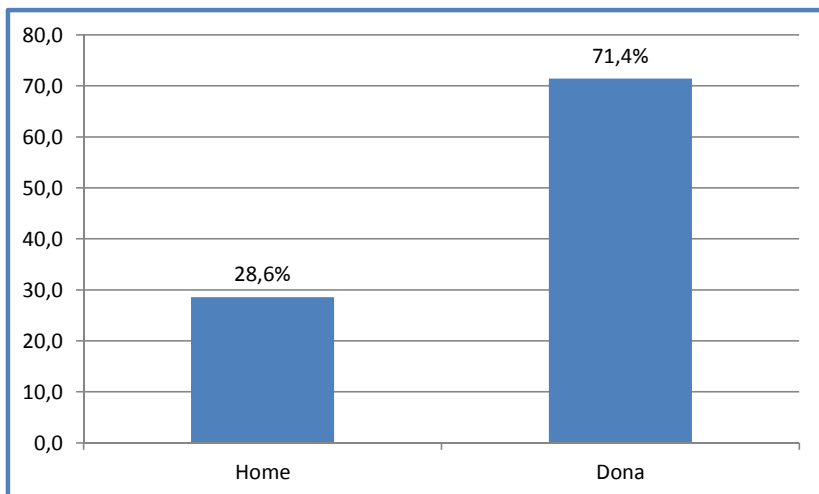
Familiars Centre de dia: El qüestionari està format per 18 preguntes de resposta tancada i 1 oberta. Es disposa també del sexe, el temps de permanència en el centre i el vincle amb l'usuari.

Anàlisi de les dades:

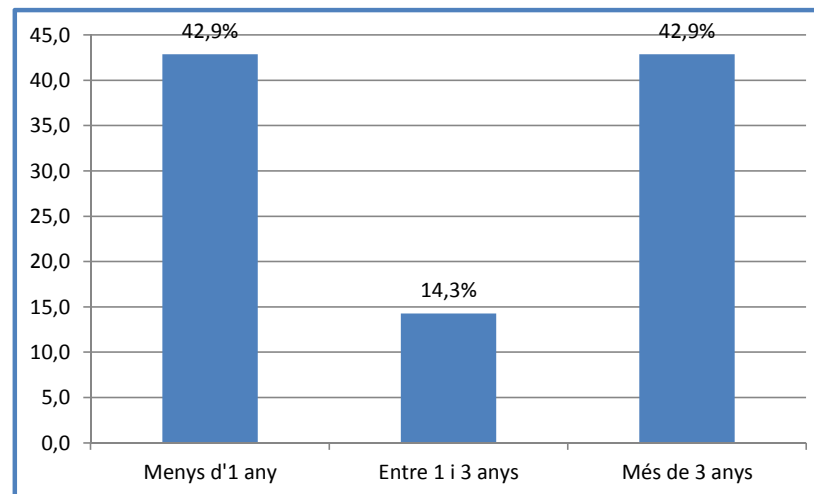
Per a cadascuna de les preguntes es presenta la distribució de les respostes en diferents categories i el percentatge de respostes positives, comparant el resultat de cada pregunta en funció del resultat <75% com àrea de millora i resultat >=90% com excel·lent.

Amb tu, per la teva salut

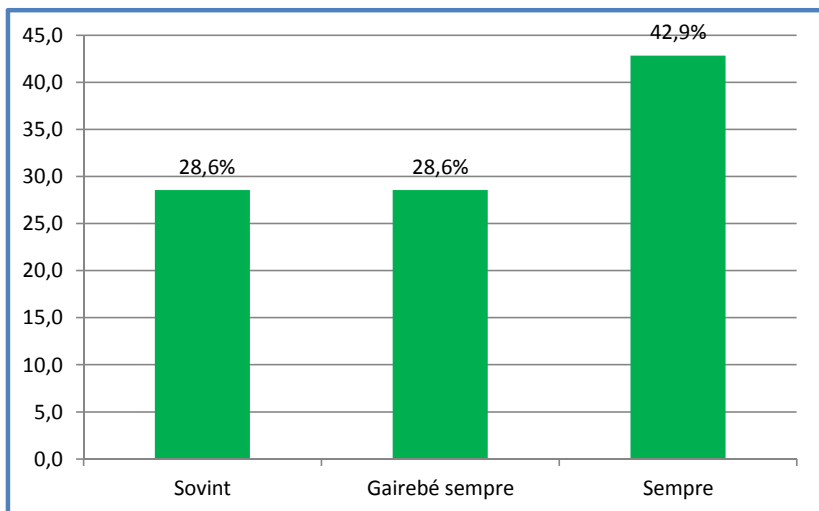
2. GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA USUARIS RESIDÈNCIA 2018



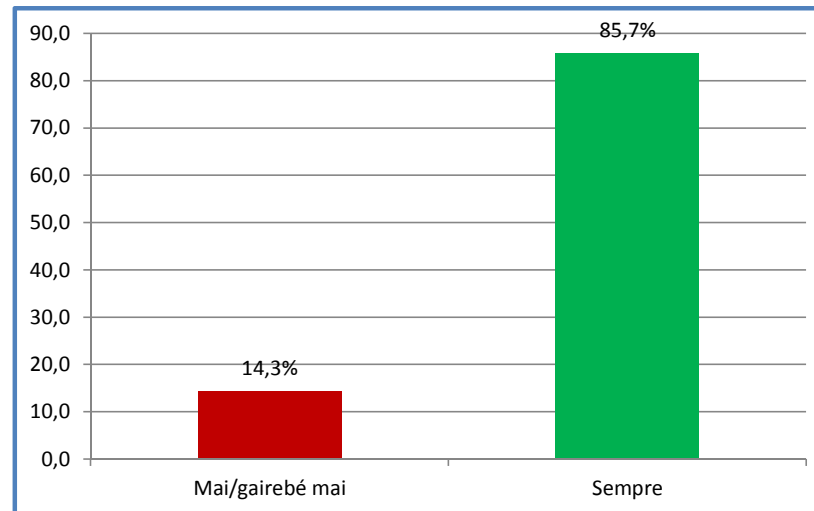
Sexe



1. Quant temps fa que està en aquest centre?



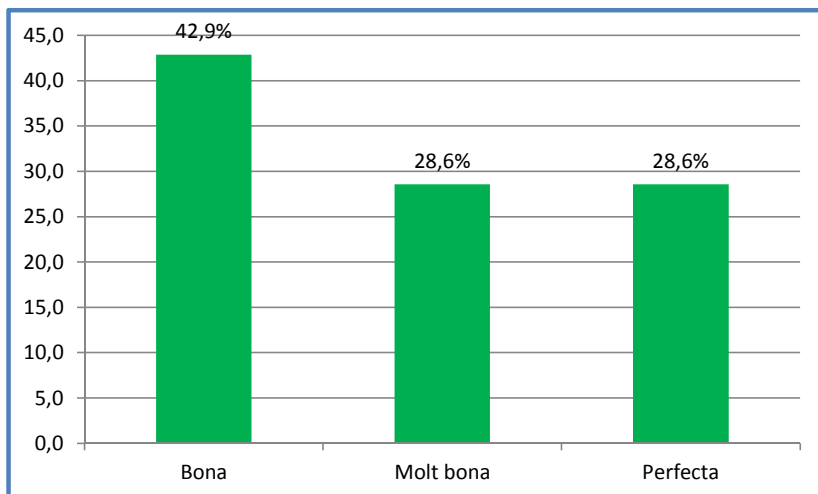
2. Quan venen a visitar-lo, té possibilitat d'estar a soles amb el seu familiar?



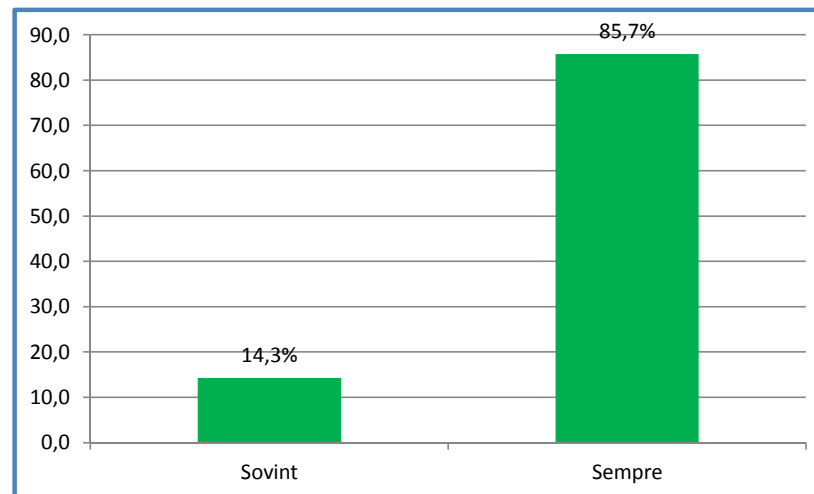
3. Li demanen opinió en relació a les activitats d'oci i animació que es realitzen al centre?

Amb tu, per la teva salut

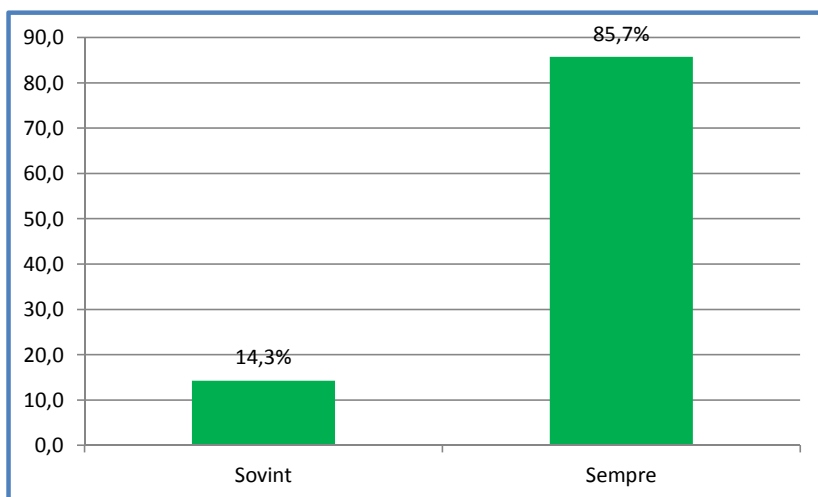
GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA USUARIS RESIDÈNCIA 2018



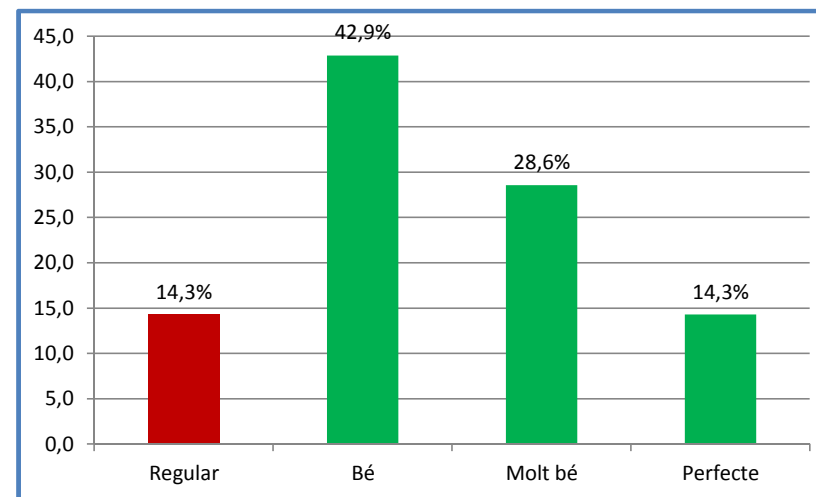
4. Com considera la informació que li proporcionen habitualment els professionals?



5. Si ha de fer algun tràmit fora de la residència, li donen facilitats des del propi centre (informes, ambulància..etc.)?

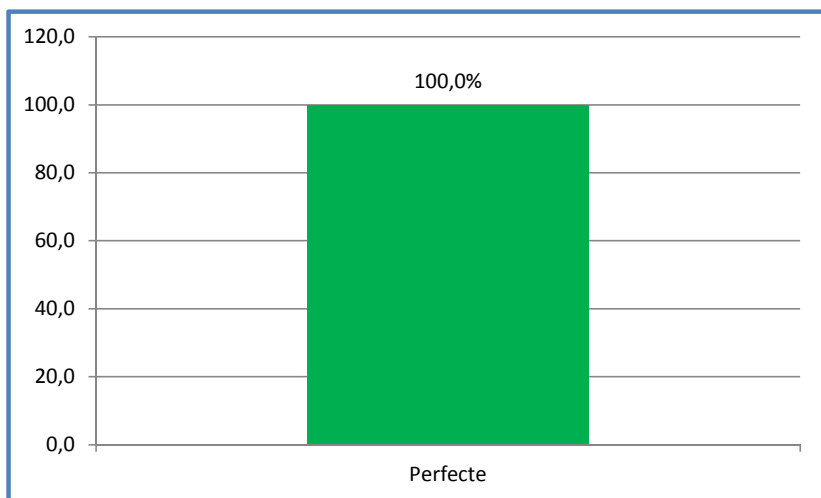


6. Pot fer tots les preguntes que desitja als professionals del centre?

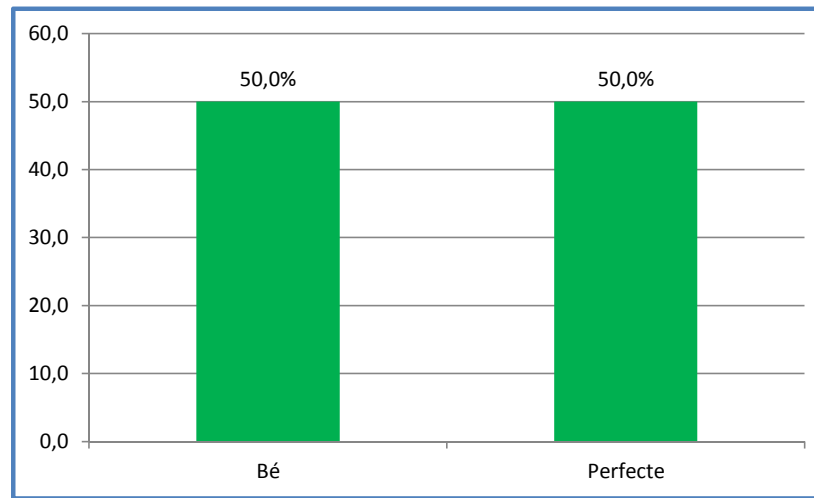


7. Com considera el tracte dels professionals cap a vostè?

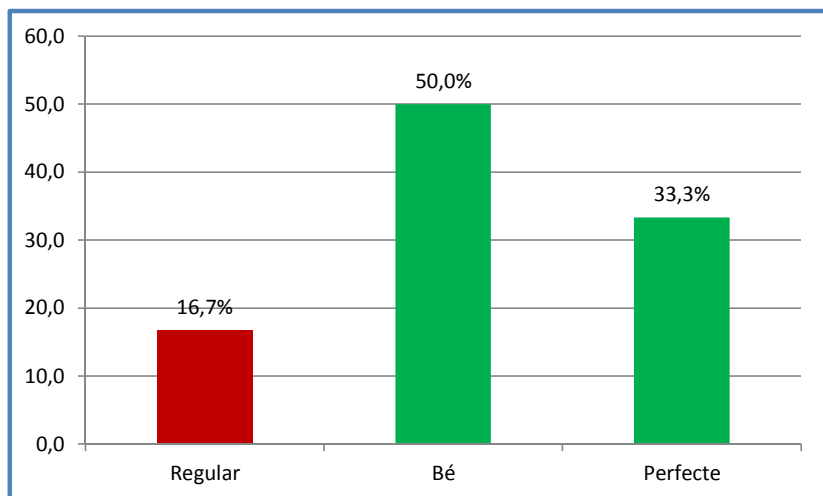
GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA USUARIS RESIDÈNCIA 2018



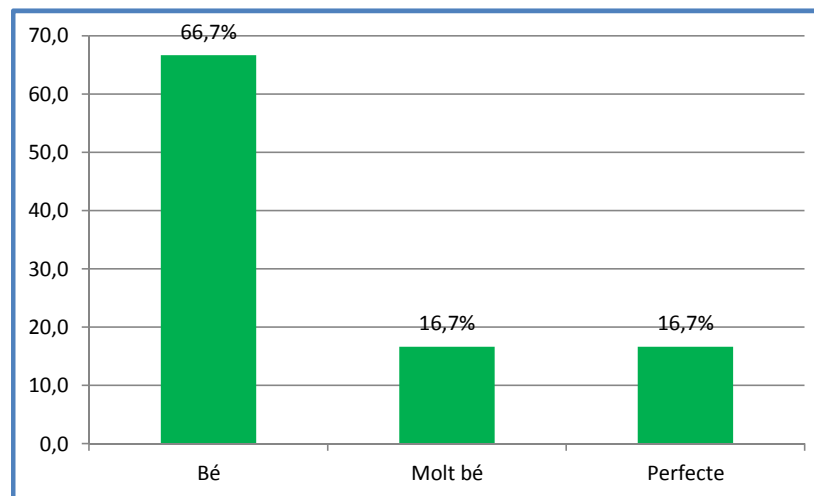
8.1 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Direcció



8.2 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Administració

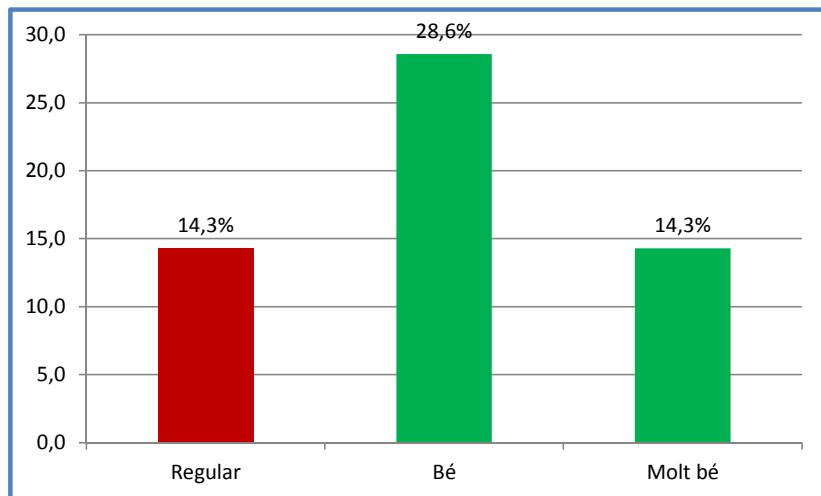


8.3 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?:
Responsable higiènic-sanitari

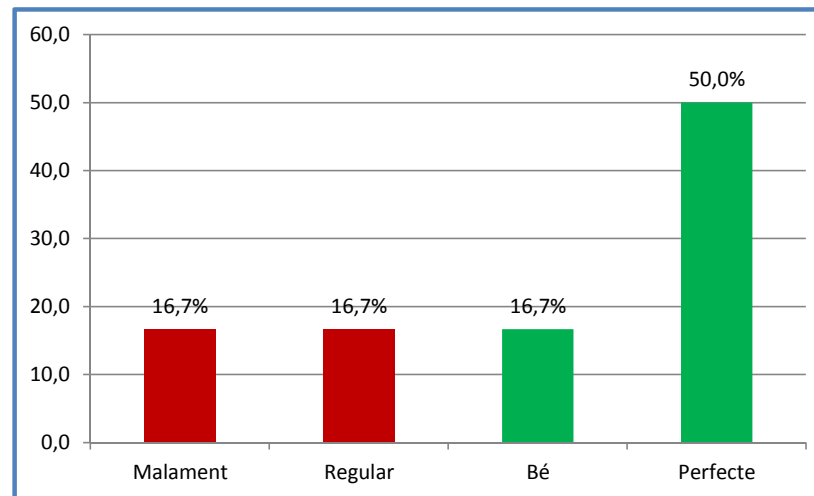


8.4 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Metge

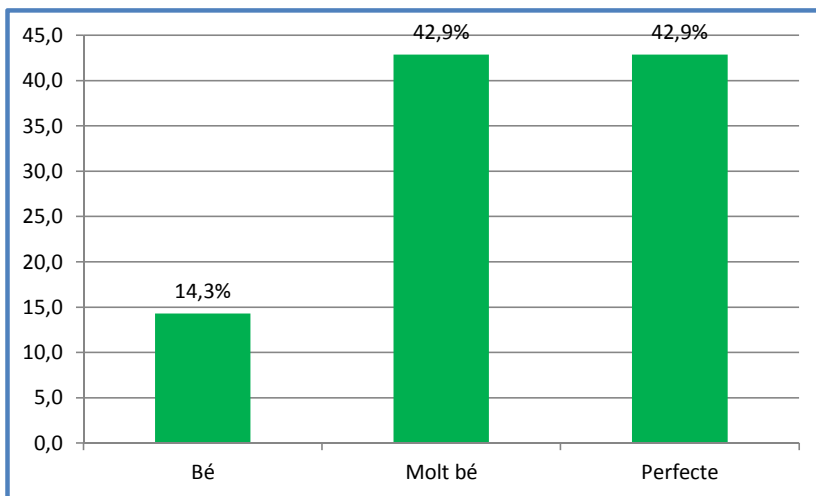
GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA USUARIS RESIDÈNCIA 2018



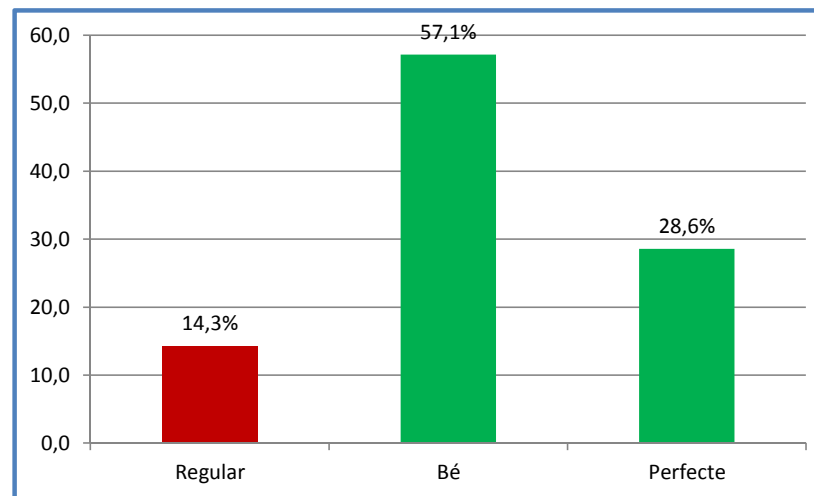
8.5 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Infermeria



8.6 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Psicòloga

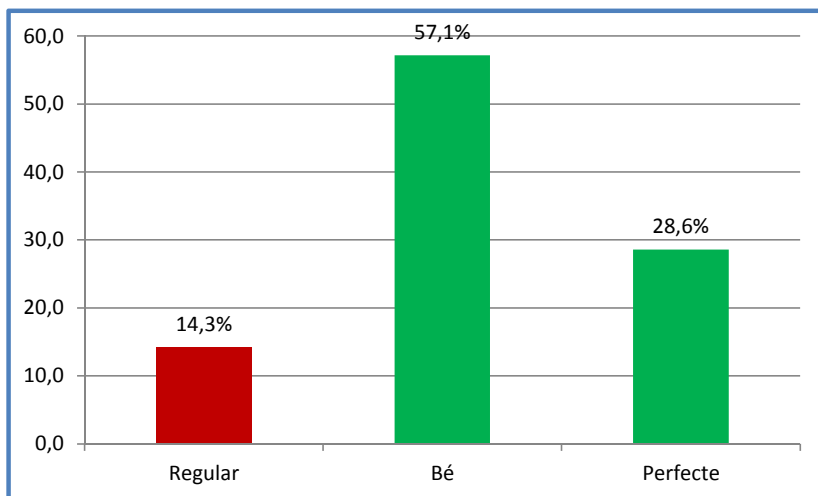


8.7 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?:
Treballadora/assistent social

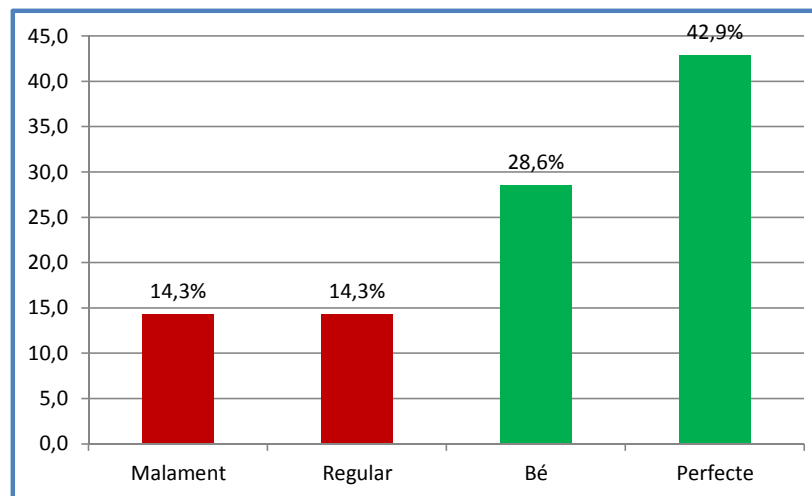


8.8 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?:
Dinamitzadora/animadora

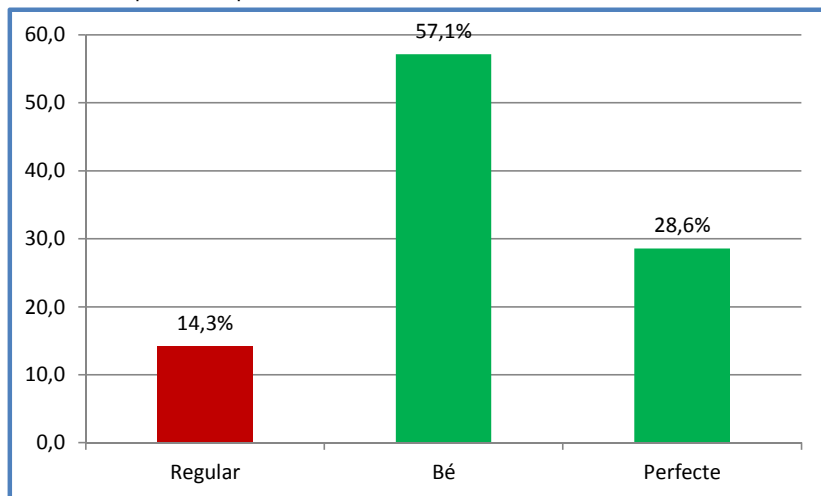
GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA USUARIS RESIDÈNCIA 2018



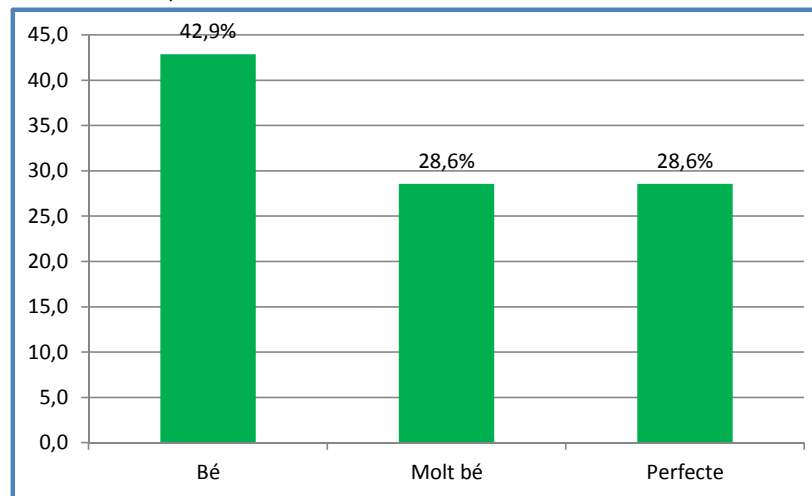
8.9 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?:
Terapeuta ocupacional



8.10 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?:
Fisioterapeuta

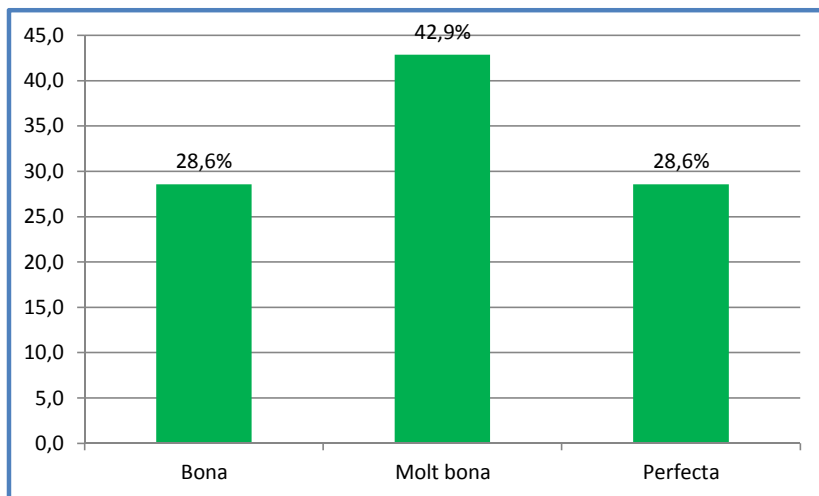


8.11 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Auxiliars
de geriatría

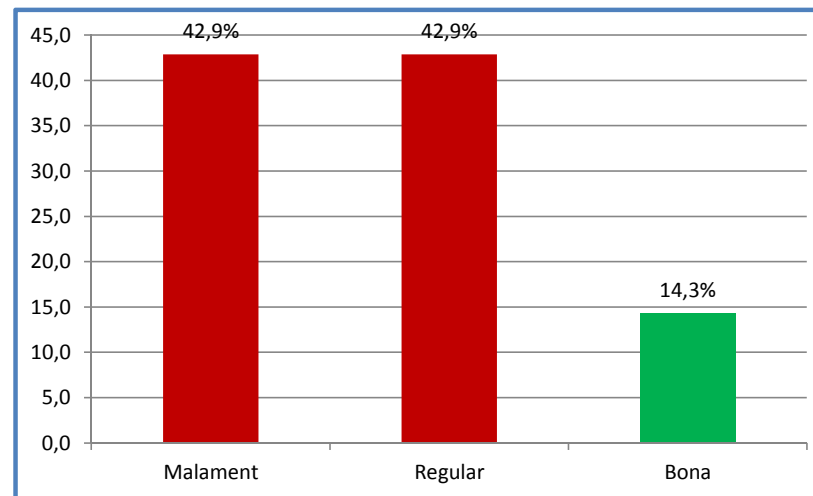


8.12 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?:
Conserge

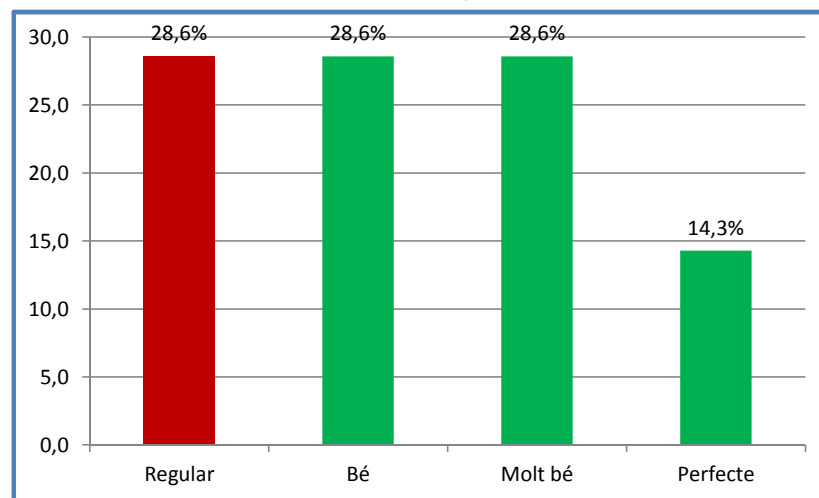
GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA USUARIS RESIDÈNCIA 2018



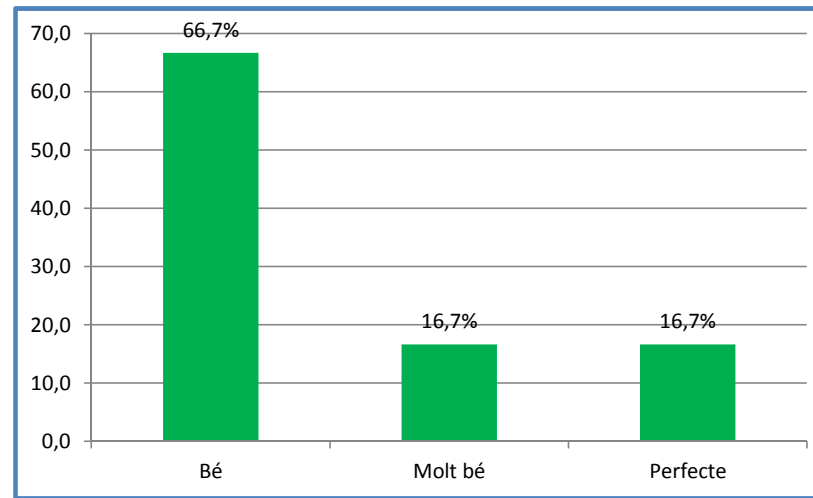
9. Quina valoració fa de la neteja del centre?



10. Quina opinió li mereix la qualitat dels àpats que li ofereixen?

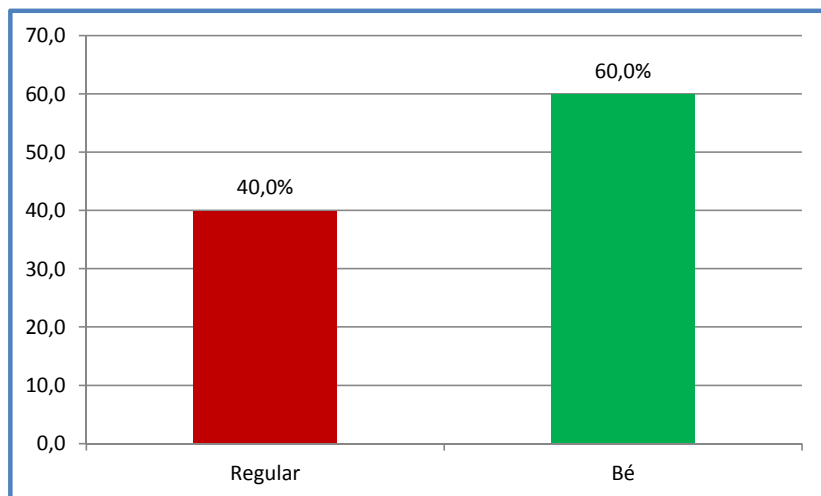


11. Què opina del servei de manteniment i reparacions del centre?

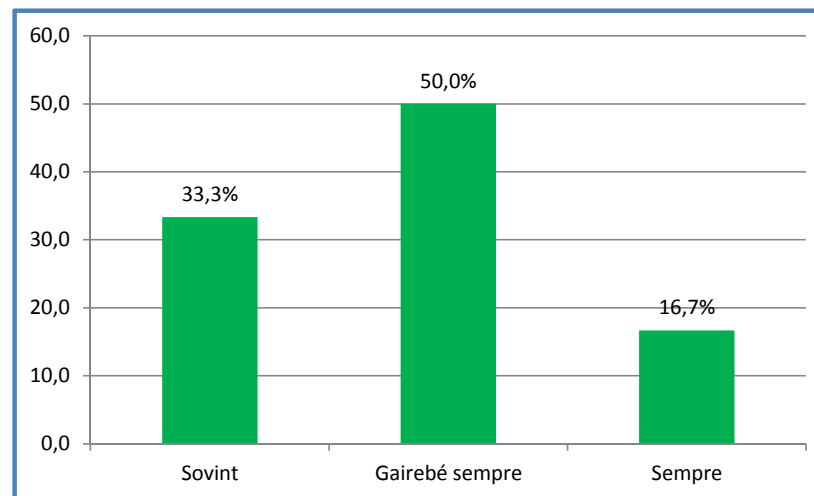


12. Com valora el servei de podologia?

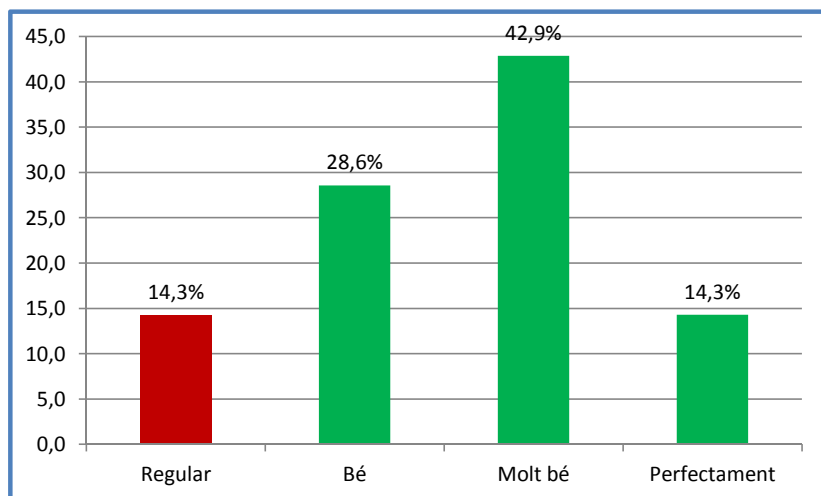
GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA USUARIS RESIDÈNCIA 2018



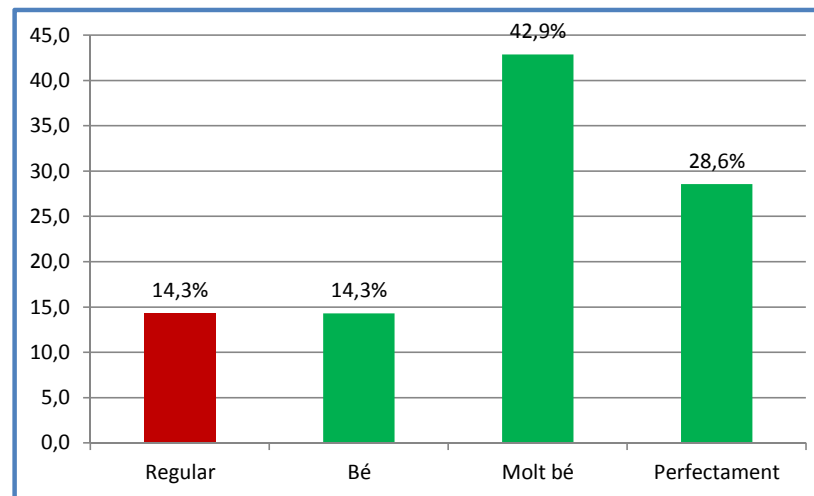
13. Com valora el servei de perruqueria?



14. Considera que quan està malalt és atès de seguida?

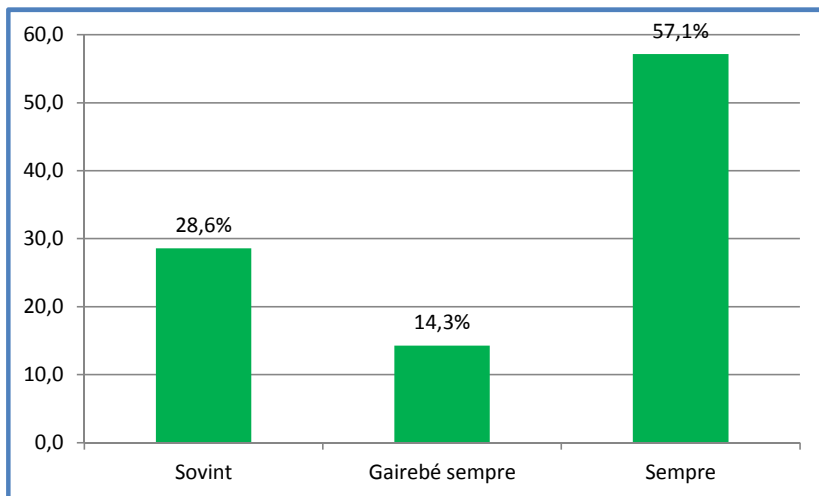


15. Com valora que és atès els caps de setmana i dies festius?

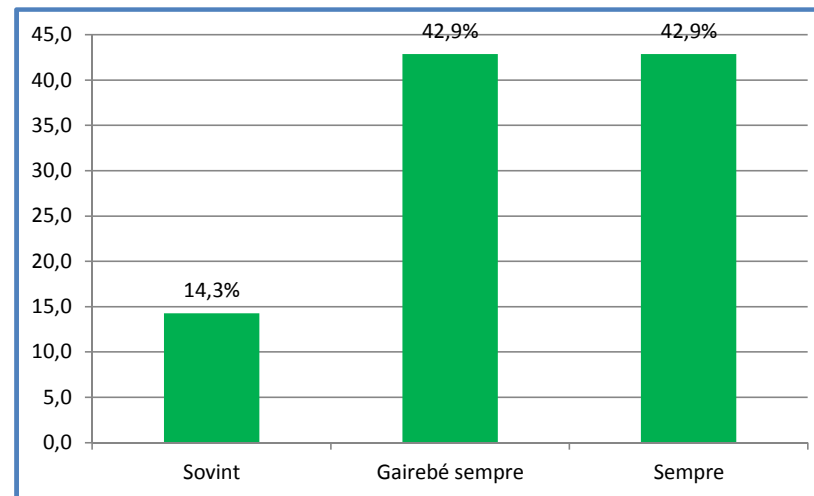


16. Com valora que és atès de nit?

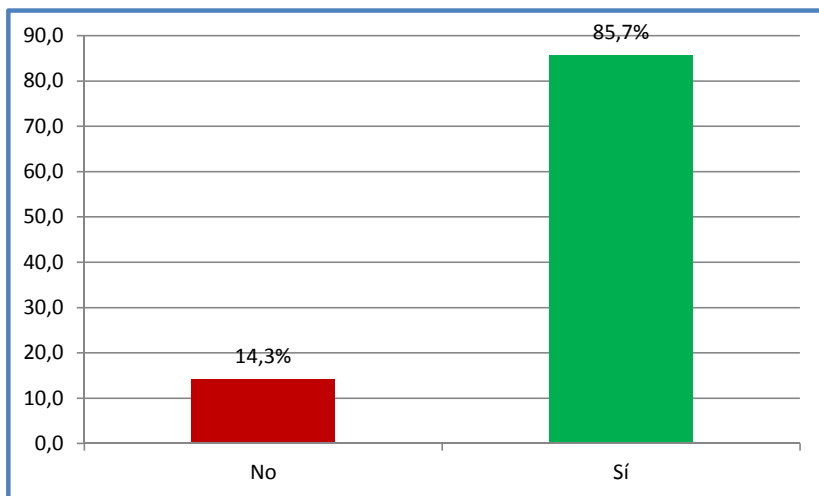
GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA USUARIS RESIDÈNCIA 2018



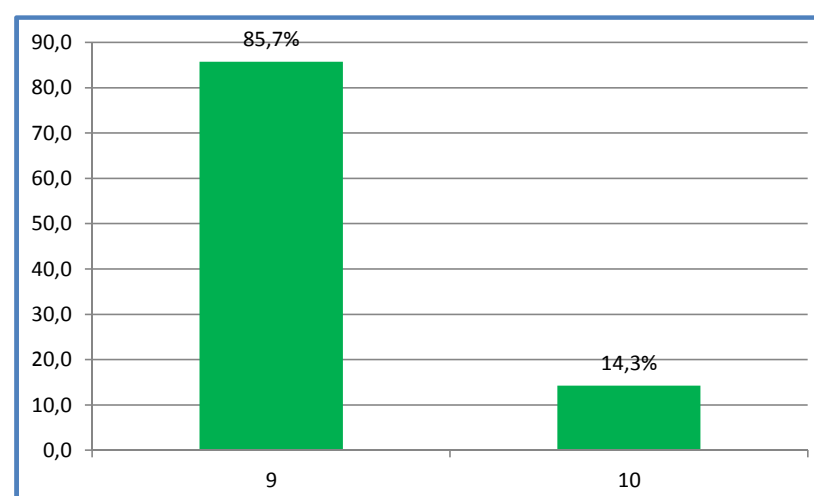
17. Té la sensació d'estar en bones mans?



18. Considera que el centre li està oferint el servei que esperava?



19. Recomanaria aquest centre a un familiar o amic?



20. Quina és la seva valoració global del centre?

3. OBSERVACIONS USUARIS RESIDÈNCIA 2018

No m' agrada el peix que es serveix al centre.
--

Ha ido empeorando el servicio con el paso del tiempo.

Mejorar la comida, antes era mucho mejor.

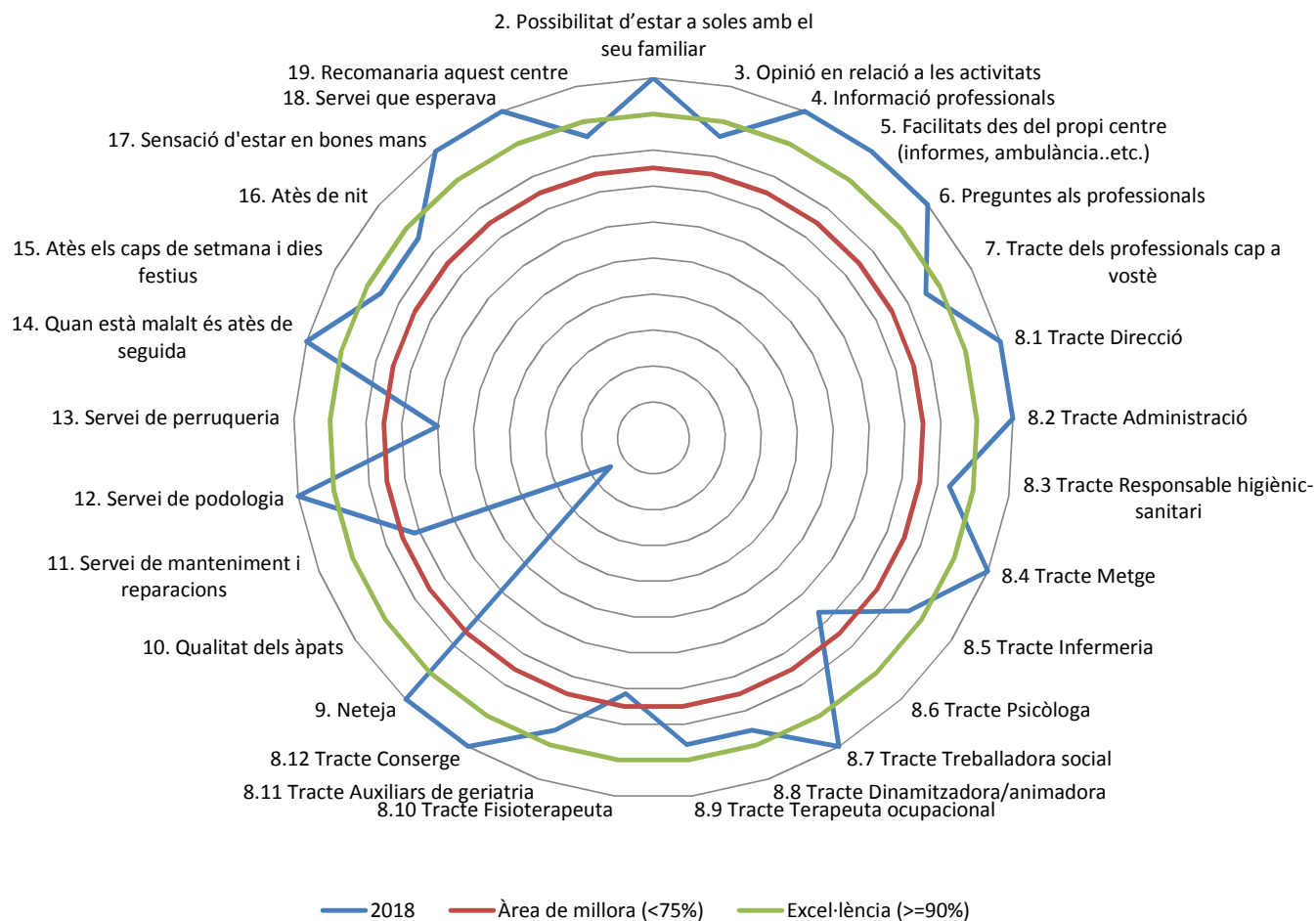
Al inicio de mi estancia era un servicio exquisito pero ha ido a menos.

4. INDICADOR POSITIU USUARIS RESIDÈNCIA 2017-2018

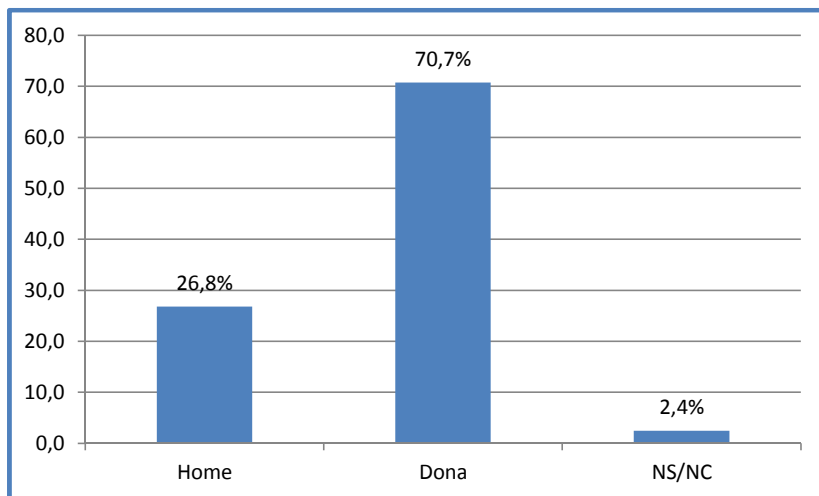
PREGUNTA RESUMIDA ENQUESTA USUARIS RESIDENCIA COLLBLANC	2017	2018
2. Possibilitat d'estar a soles amb el seu familiar	100,0%	100,0%
3. Opinió en relació a les activitats	78,6%	85,7%
4. Informació professionals	61,5%	100,0%
5. Facilitats des del propi centre (informes, ambulància..etc.)	81,8%	100,0%
6. Preguntes als professionals	91,7%	100,0%
7. Tracte dels professionals cap a vostè	78,6%	85,7%
8.1 Tracte Direcció	81,8%	100,0%
8.2 Tracte Administració	77,8%	100,0%
8.3 Tracte Responsable higiènic-sanitari	81,8%	83,3%
8.4 Tracte Metge	83,3%	100,0%
8.5 Tracte Infermeria	84,6%	85,7%
8.6 Tracte Psicòloga	77,8%	66,7%
8.7 Tracte Treballadora social	81,8%	100,0%
8.8 Tracte Dinamitzadora/animadora	90,9%	85,7%
8.9 Tracte Terapeuta ocupacional	75,0%	85,7%
8.10 Tracte Fisioterapeuta	83,3%	71,4%
8.11 Tracte Auxiliars de geriatría	69,2%	85,7%
8.12 Tracte Conserge	100,0%	100,0%
9. Neteja	92,9%	100,0%
10. Qualitat dels àpats	30,8%	14,3%
11. Servei de manteniment i reparacions	80,0%	71,4%
12. Servei de podologia	87,5%	100,0%
13. Servei de perruqueria	62,5%	60,0%
14. Quan està malalt és atès de seguida	93,3%	100,0%
15. Atès els caps de setmana i dies festius	73,3%	85,7%
16. Atès de nit	57,1%	85,7%
17. Sensació d'estar en bones mans	100,0%	100,0%
18. Servei que esperava	92,9%	100,0%
19. Recomanaria aquest centre	92,9%	85,7%
20. Valoració global	7,47	9,14

5. GRÀFIC RADIAL USUARIS RESIDÈNCIA 2018

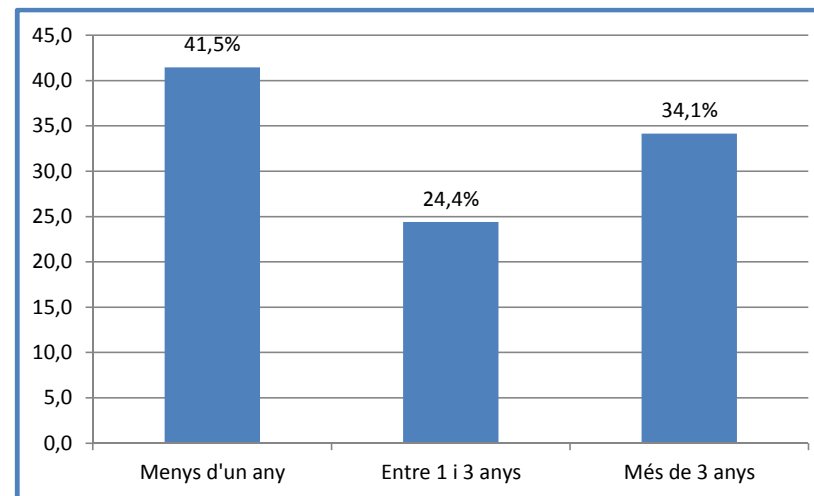
Usuaris Residència Collblanc 2018



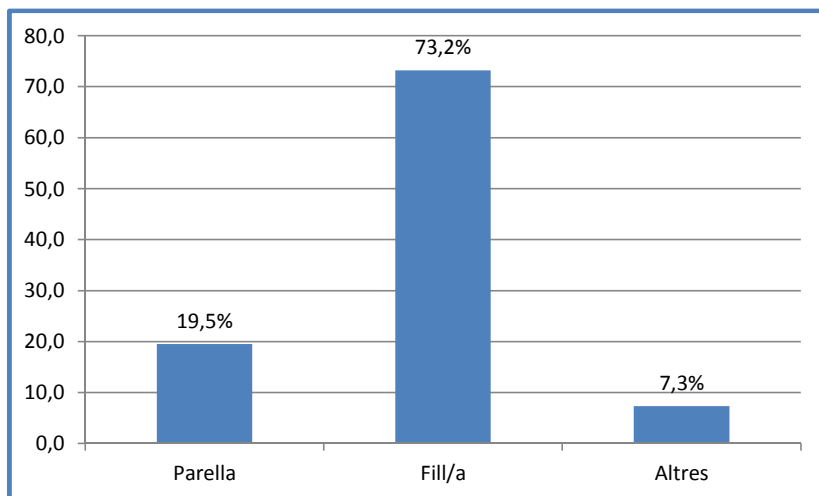
6. GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA FAMILIARS RESIDÈNCIA 2018



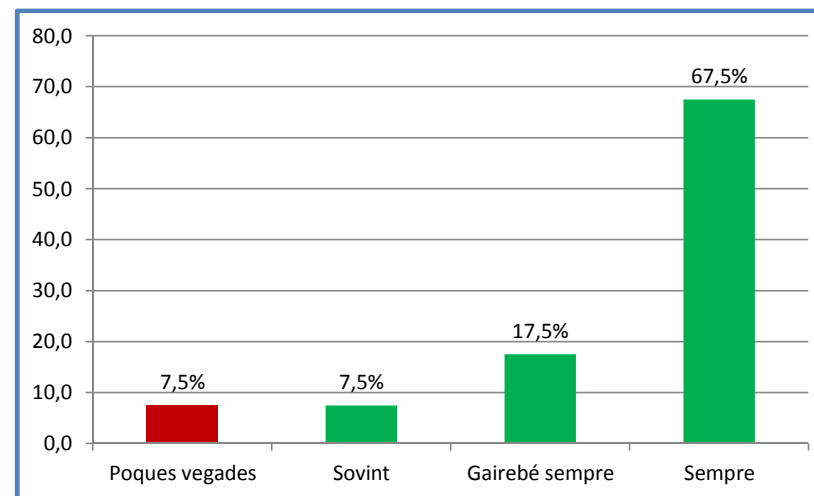
Sexe



1. Quant temps fa que el seu familiar està en aquest centre?

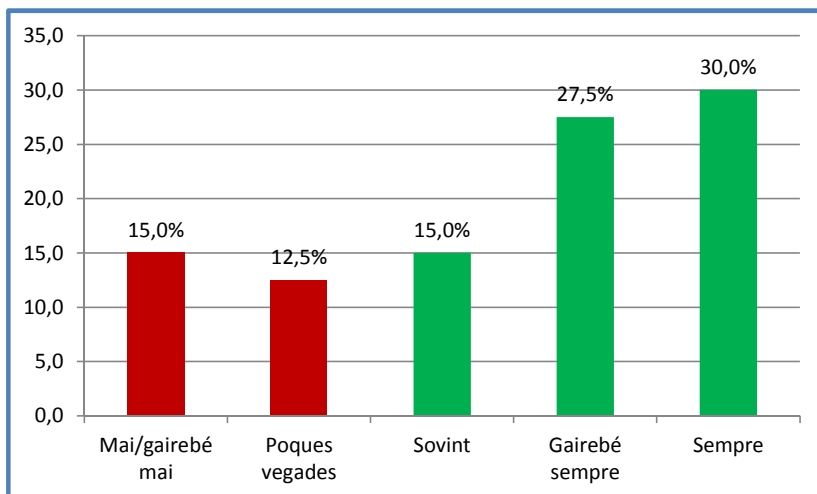


2. Quin és el seu vincle amb l'usuari del centre?

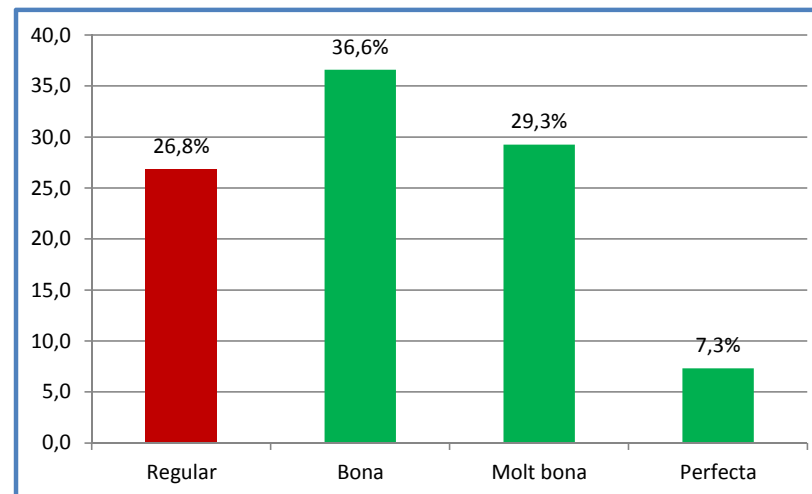


3. Quan ve a visitar el seu familiar, té possibilitat d'estar a soles amb ell?

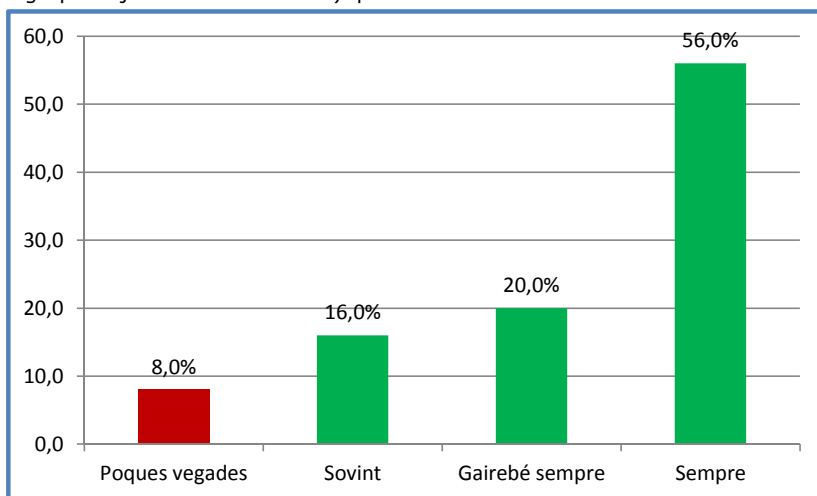
GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA FAMILIARS RESIDÈNCIA 2018



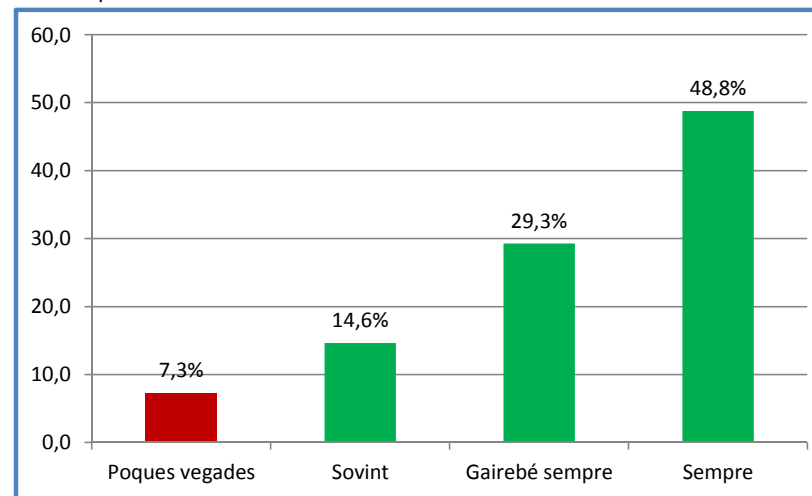
4. Considera que està informat de les activitats (psicoeducatives, festivitats, grups d'ajuda a familiars...etc.) que es realitzen al centre?



5. Com considera la informació que li proporcionen habitualment els professionals?

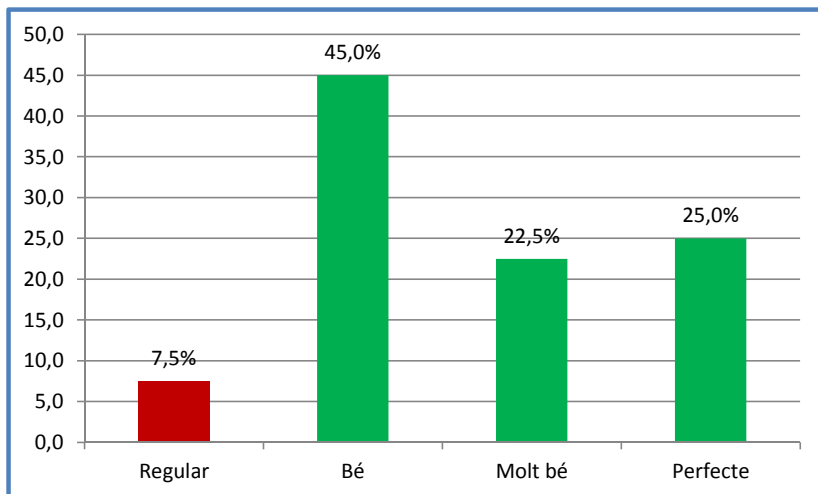


6. Si el seu familiar ha de fer algun tràmit fora de la residència li donen facilitats des del propi centre (informes, ambulància...etc.)?

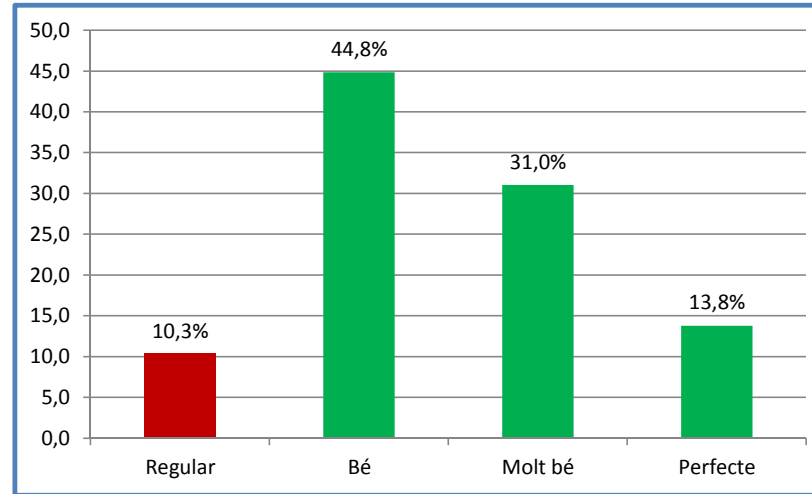


7. Pot fer tots les preguntes que desitja als professionals del centre?

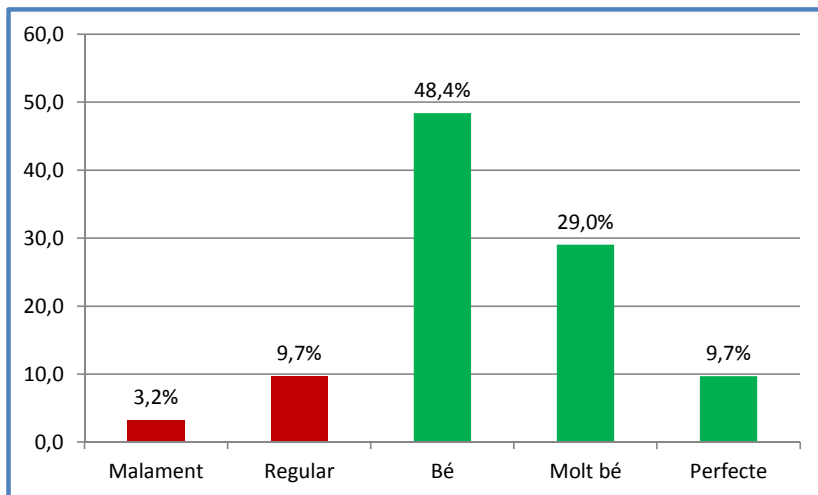
GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA FAMILIARS RESIDÈNCIA 2018



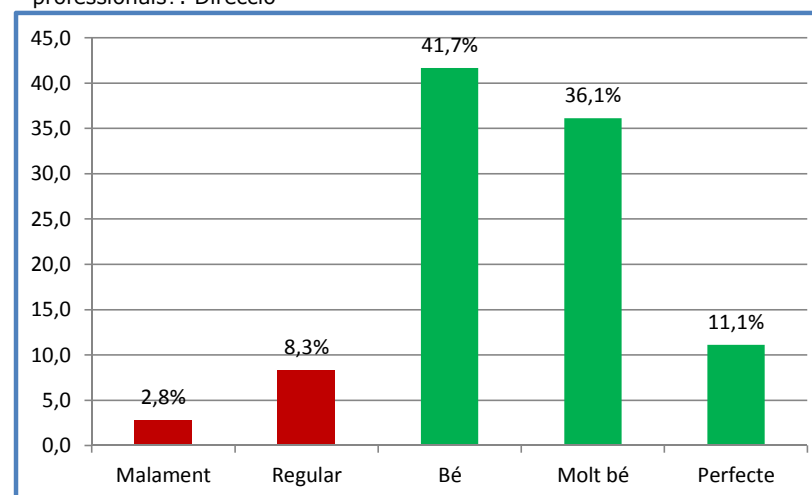
8. Com considera el tracte dels professionals cap a vostè?



9.1 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Direcció

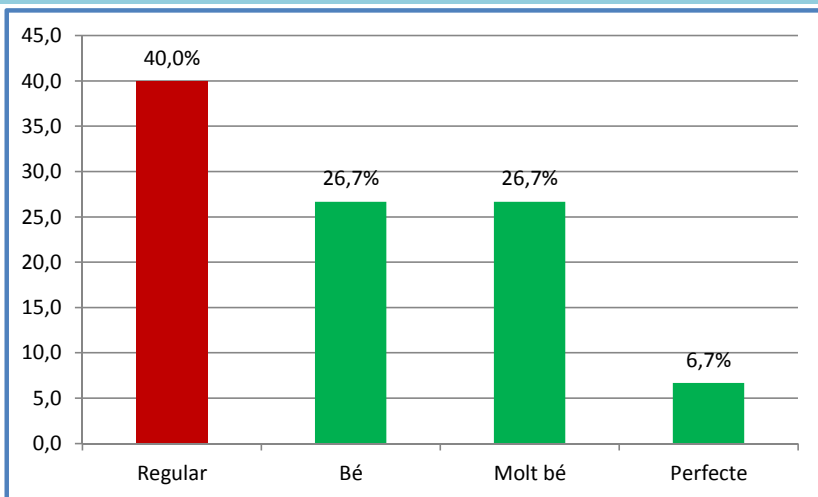


9.2 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Administració

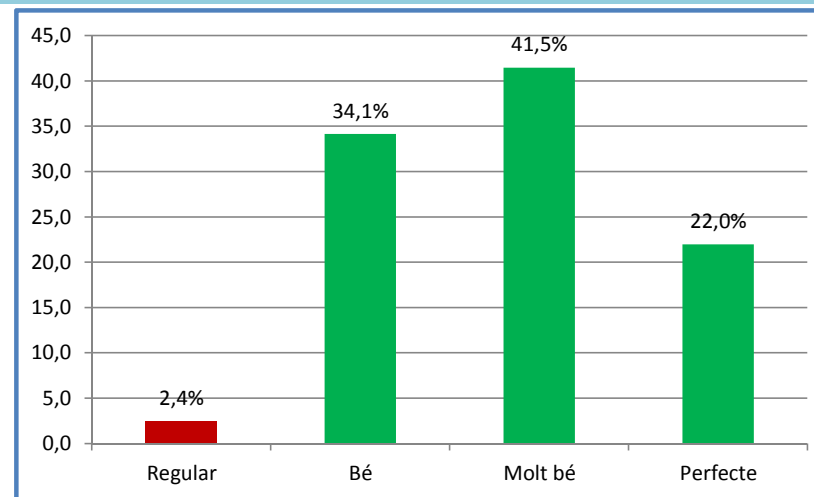


9.3 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Responsable higiènic-sanitari

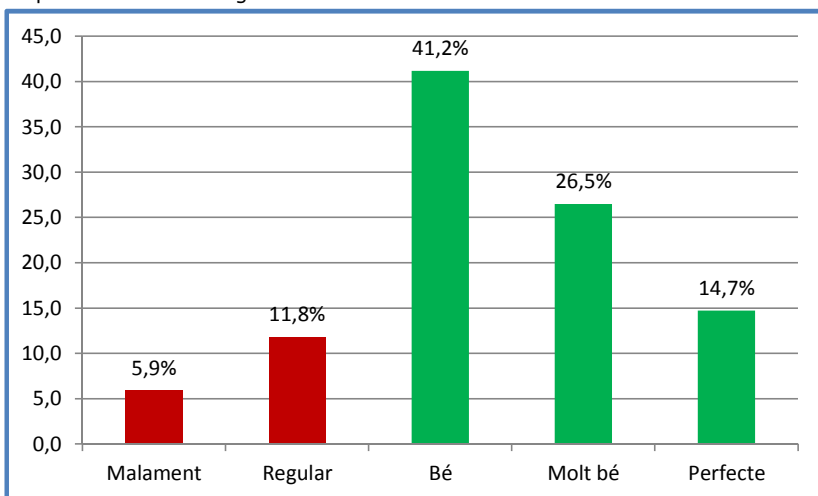
GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA FAMILIARS RESIDÈNCIA 2018



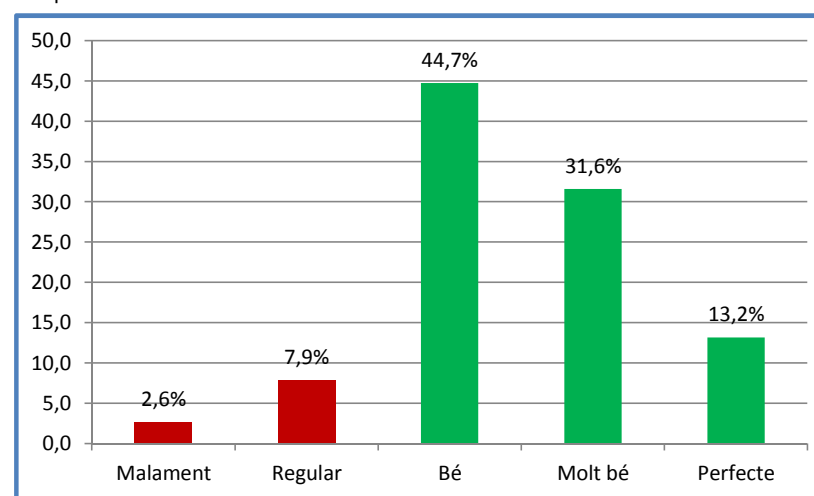
9.4 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Metge



9.5 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Infermeria

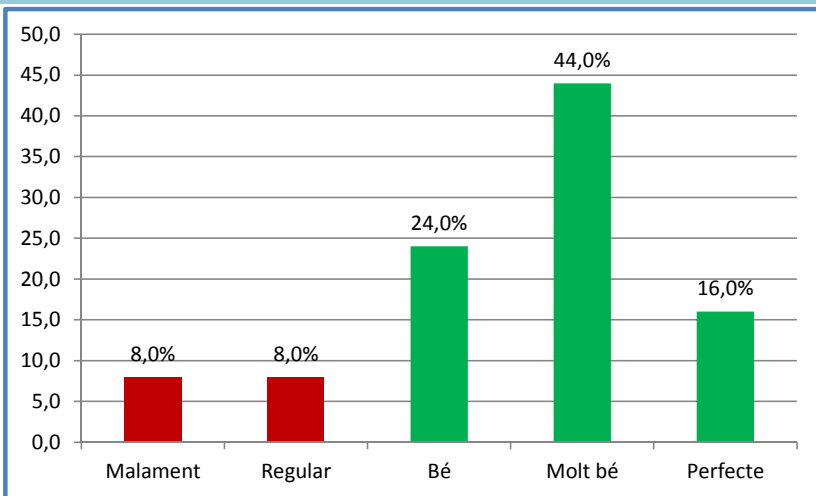


9.6 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Psicòloga

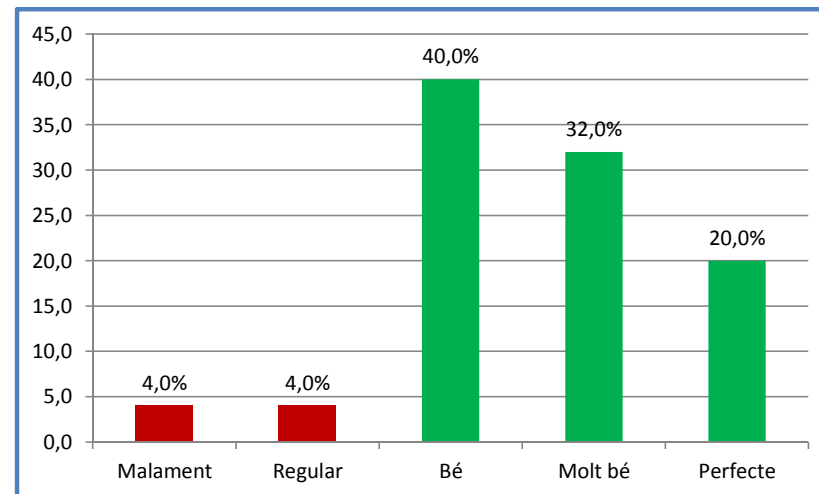


9.7 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Treballadora/assistenta social

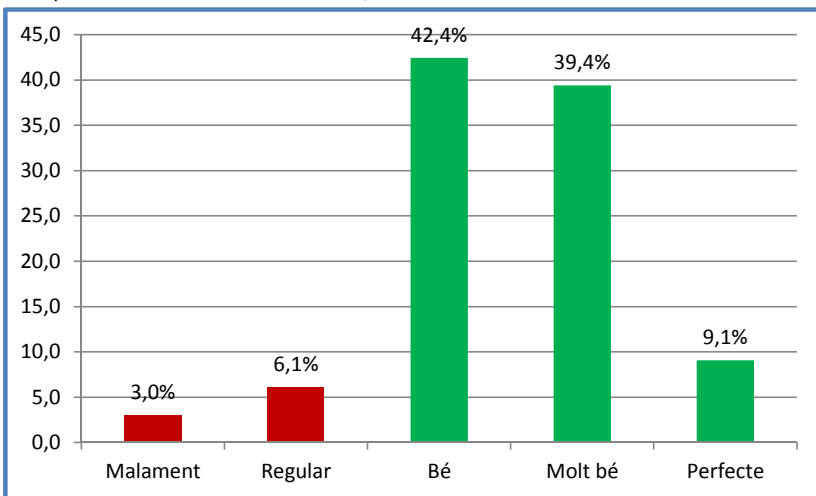
GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA FAMILIARS RESIDÈNCIA 2018



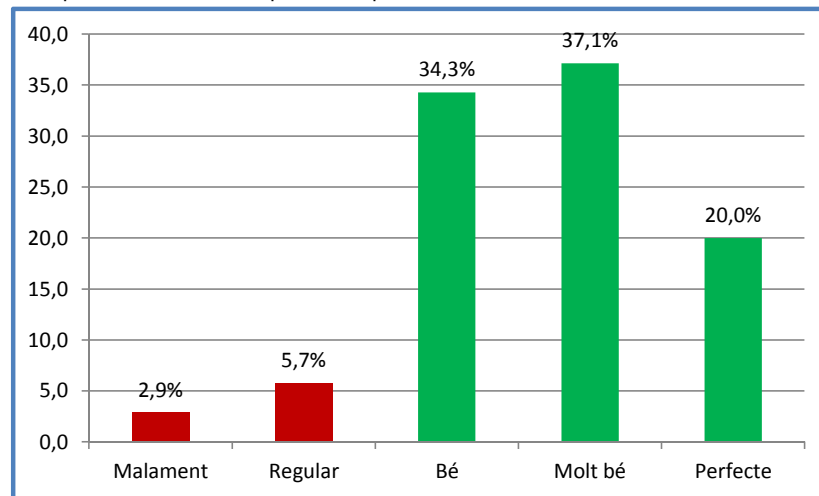
9.8 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Dinamitzadora/animadora



9.9 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Terapeuta ocupacional

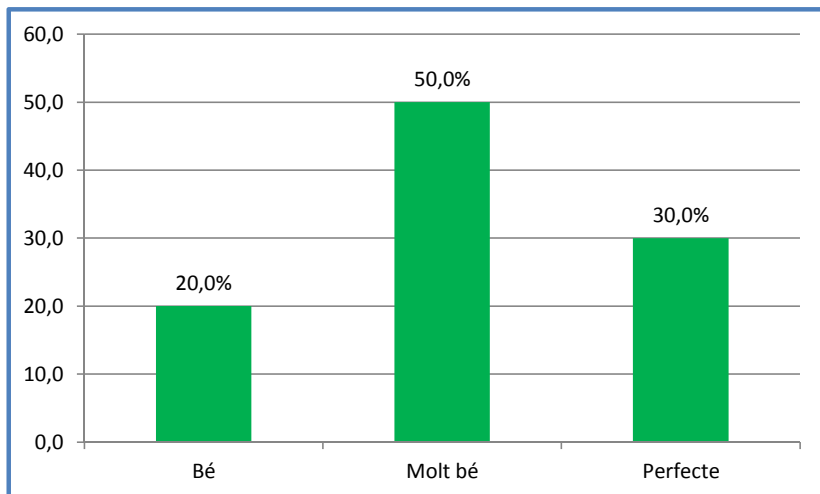


9.10 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Fisioterapeuta

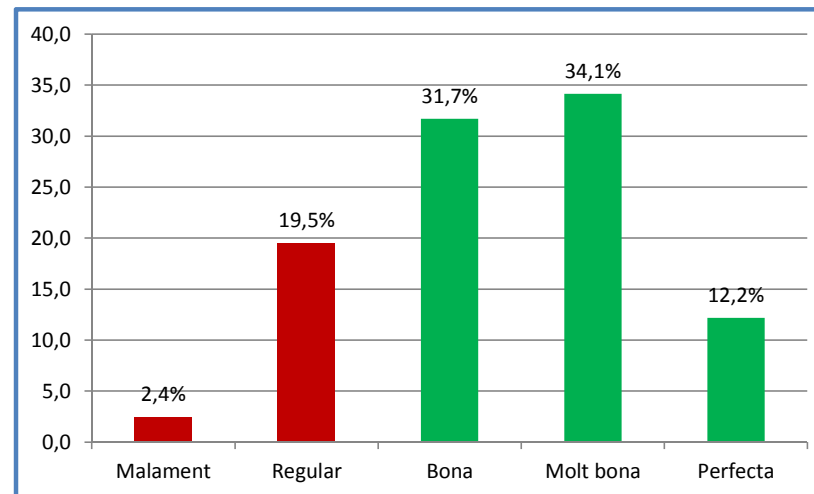


9.11 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Auxiliars de geriatría

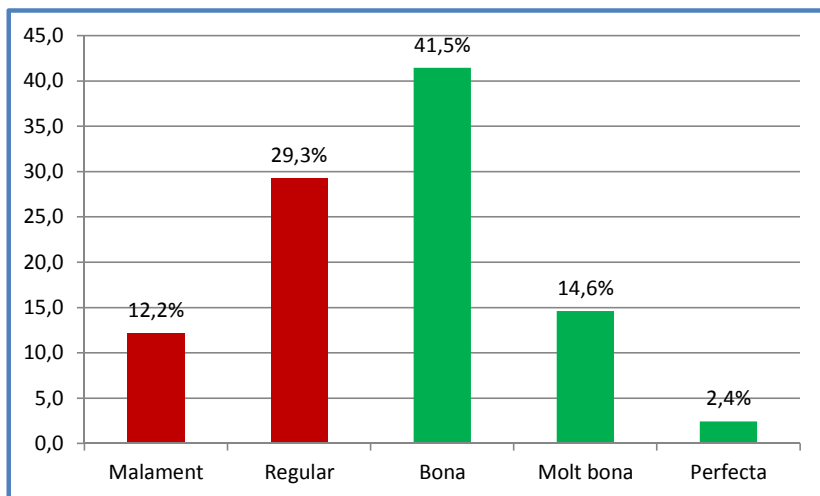
GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA FAMILIARS RESIDÈNCIA 2018



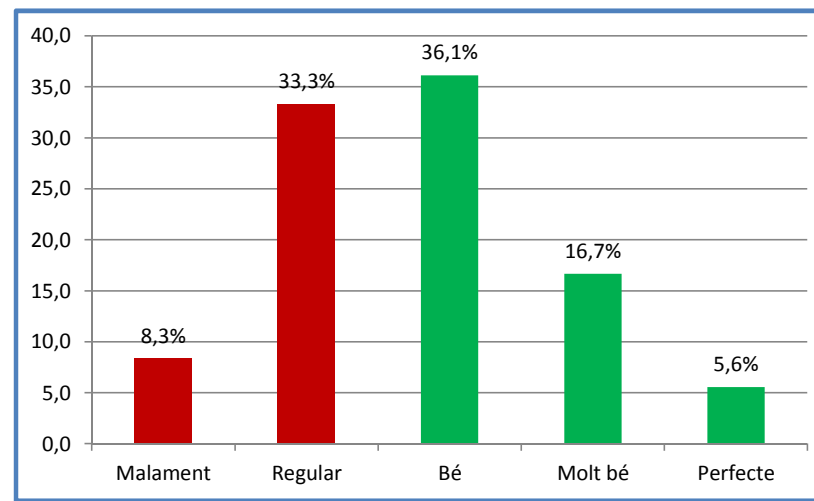
9.12 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Conserge



10. Quina valoració fa de la neteja del centre?

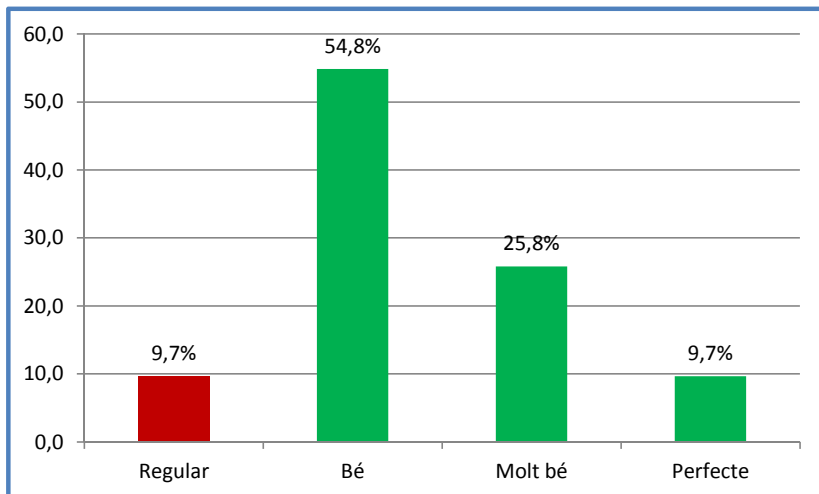


11. Quina opinió li mereix la qualitat dels àpats que li ofereixen al seu familiar?

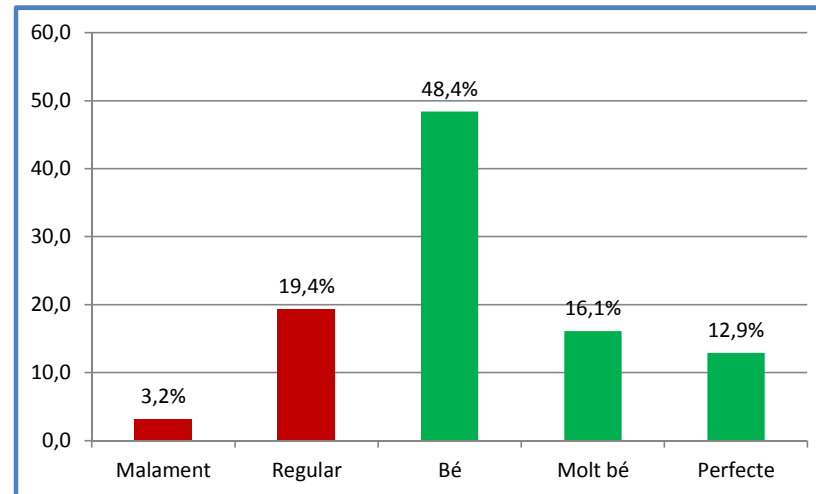


12. Què opina del servei de manteniment i reparacions del centre?

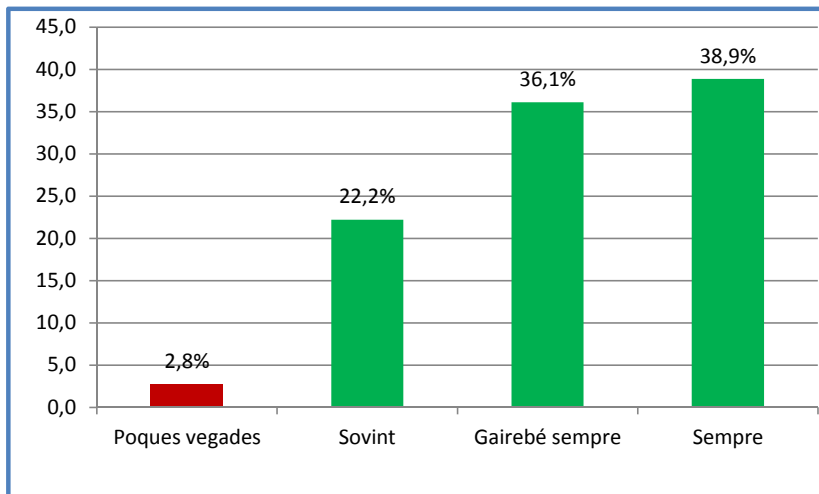
GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA FAMILIARS RESIDÈNCIA 2018



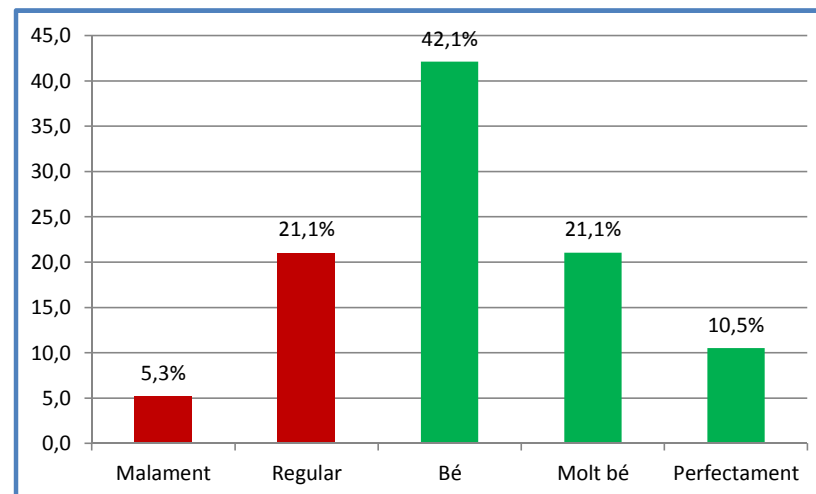
13. Com valora el servei de podologia?



14. Com valora el servei de perruqueria?

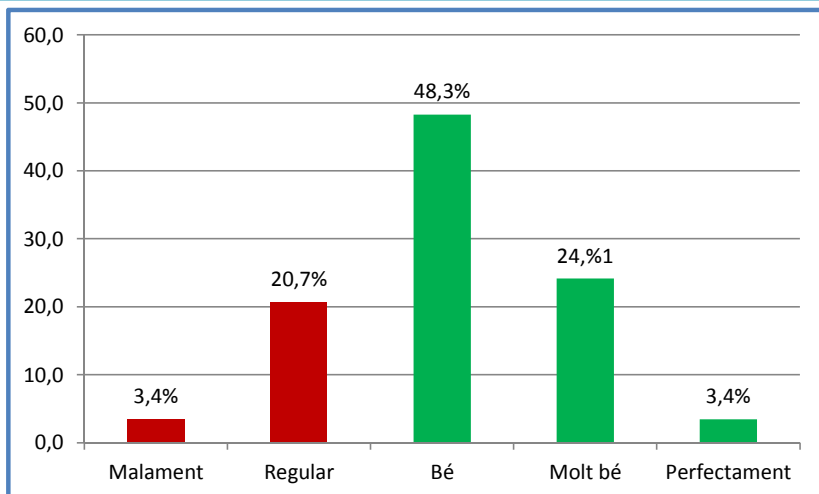


15. Considera que, quan està malalt, el seu familiar és atès de seguida?

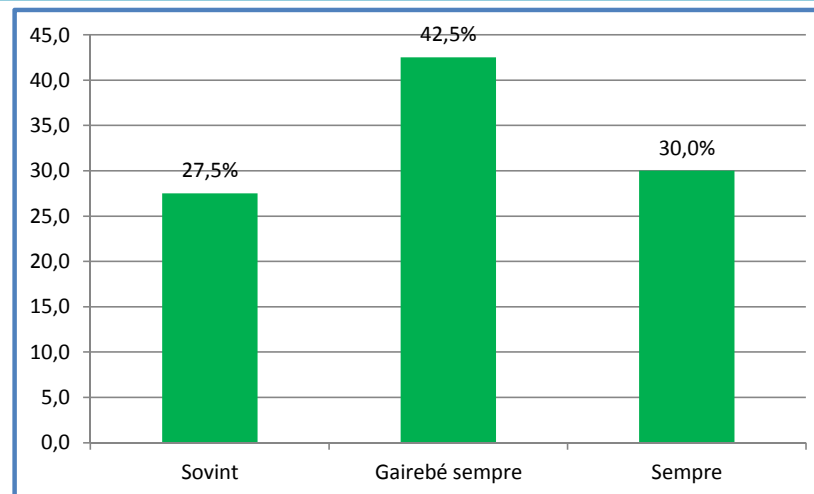


16. Com valora que és atès el seu familiar els caps de setmana i dies festius?

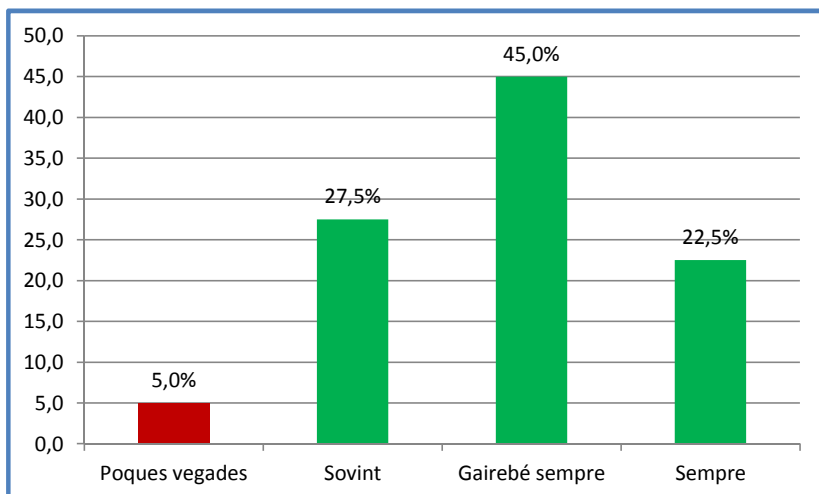
GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA FAMILIARS RESIDÈNCIA 2018



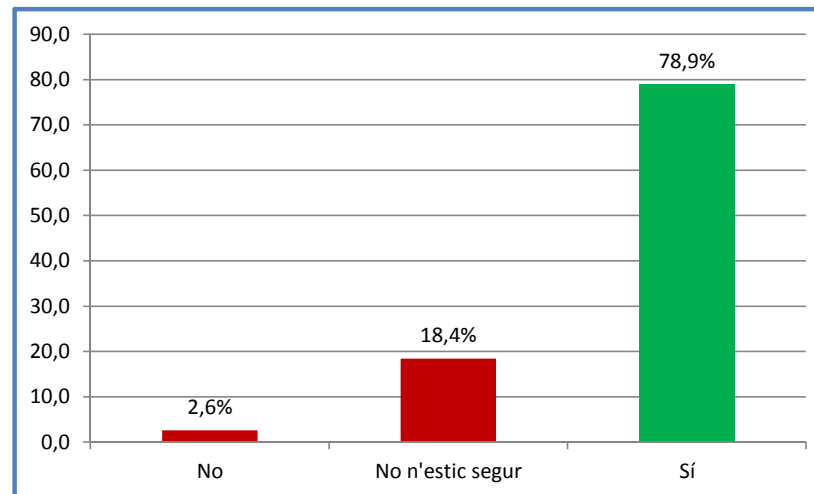
17. Com valora que el seu familiar és atès de nit?



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

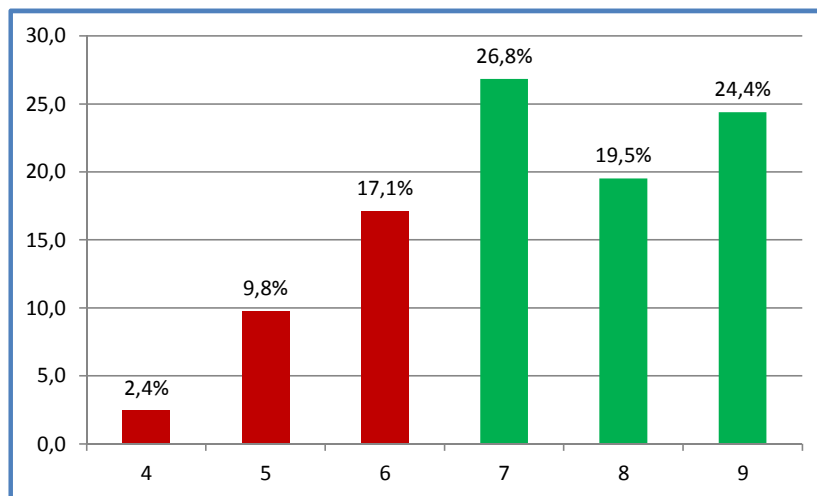


19. Considera que el centre li està oferint el servei que esperava?



20. Recomanaria aquest centre a un familiar o amic?

GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA FAMILIARS RESIDÈNCIA 2018



21. Quina és la seva valoració global del centre?

7. OBSERVACIONS FAMILIARS RESIDÈNCIA 2018

Des de l'estiu fins ara hi ha hagut molts canvis de personal. A vegades en un mateix torn he vist tot de persones (auxiliars) noves, que no coneixen cap d'elles als pacients. He tingut la sensació de que la meua mare de vegades no ha estat atesa correctament degut a tanta gent nova. Els auxiliars donen tot el que poden de si però sembla que falti personal. I últimament personal que estava molt capacitat i de gran vàlua ja no segueix al centre. La meua observació és que s'ha de valorar molt més el treball del auxiliars i escollir una mica millor de vegades. No és treball fàcil i no tothom serveix per fer-ho.

Millorar la neteja de les instal·lacions i la diària. Millorar la neteja de la roba a la bugaderia i més control per evitar pèrdues de peces de roba. Millorar el desordre dels espais i la pèrdua d'objectes. Gràcies per cuidar dels nostres avis i àvies.

Crec que hi ha poc personal per atendre la complexitat i quantitat de malalts.

El servicio de lavandería extravía piezas de ropa que no se recuperan. "Avisado constantemente". A menudo los auxiliares de planta son insuficientes, sobretodo a la hora de servir las comidas/cenas.

Millorar el servei de menjador.

No estoy de acuerdo con tantos cambios de auxiliares, pues desde julio, hasta la fecha de hoy son muchas las caras nuevas que nuestros familiares están viendo y a mi parecer esto no es conveniente. Lo mismo que creo que no puede haber tres suplentes llevando una planta, llevando pocos días trabajando en el centro, y por desgracia ésto desde el verano está ocurriendo. Para terminar, pienso que a las horas puntas falta refuerzo. Pues hay muchos abuelos dependientes total, o con un grado de dependencia elevado.

Hace poco que está aquí y de momento estoy contenta.

Tot i que el personal fix del centre és eficient, els treballadors en pràctiques de vegades no tenen el nivell desitjable. Caldria vigilar-los més.

Que arreglaran el mantenimiento y las suplencias de las asistentes de los enfermos, en vacaciones, verano y Navidad, las chicas o chicos pasan mucho de ellos.

Más limpieza el fin de semana, mejora de las comidas y falta de personal.

7. OBSERVACIONS FAMILIARS RESIDÈNCIA 2018

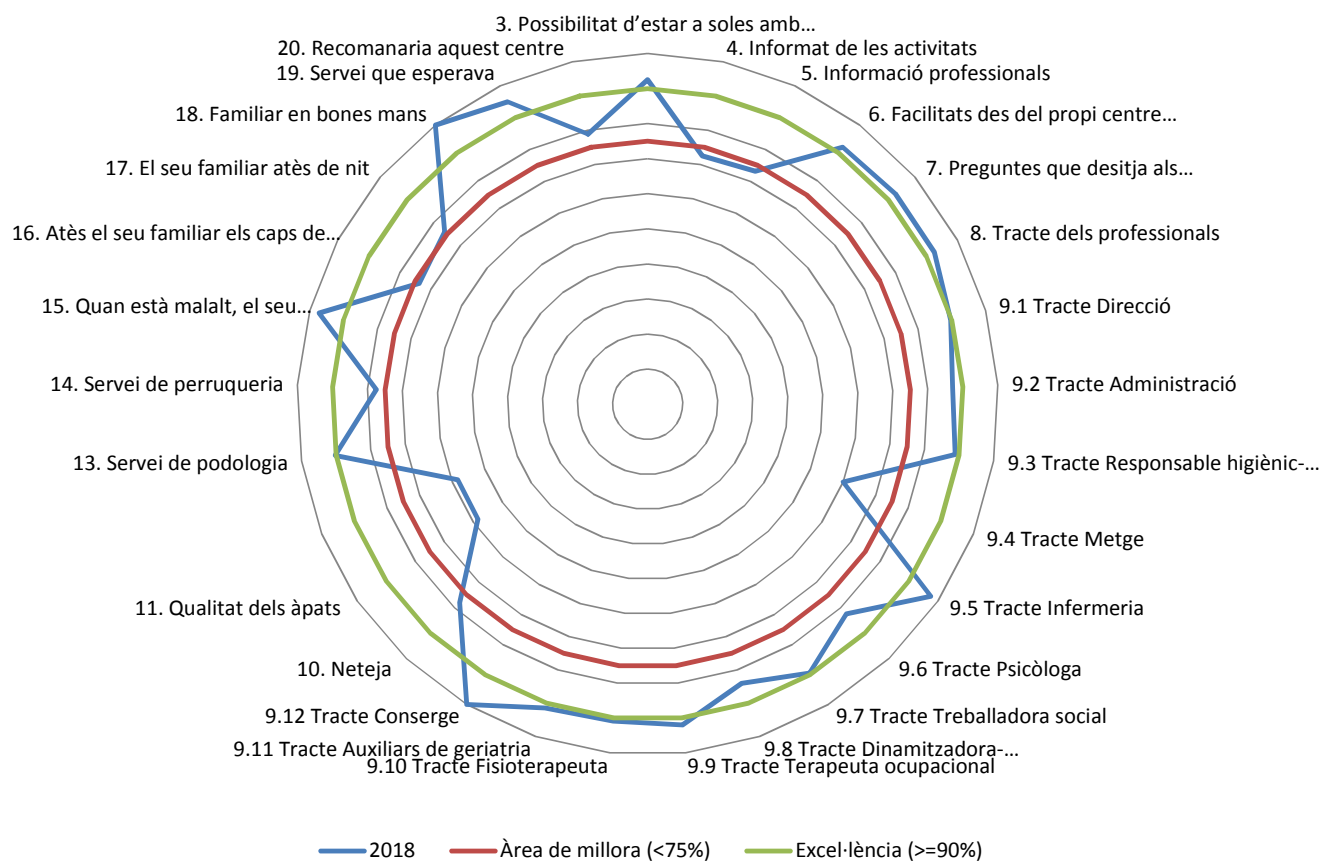
Para estar con mi padre de visita a solas sólo hay una salita muy pequeña en la planta y si no en el vestíbulo, que no me parece un lugar adecuado. Me gustaría que hubiera otra estancia, aunque se comparta con otras familias que estén de visita, pero si no quieres estar en el comedor con todos los residentes, sólo puedes ir al vestíbulo o salir del centro.
Falta de personal (Auxiliares), no hacer tanto cambio de personal y hacer de plantilla al personal que lleva tiempo haciendo suplencias.
Más información con respecto a la situación y valoración del usuario.
No cambiar tanto a los ancianos de sitio, cambiarlos antes que lo pidan y no oler mal , que algunos profesionales sean más amables.
Creo que se necesitaría más información sobre los cambios sobretodo de personal e instalaciones.
Aniria millor més personal per reforçar els professionals.
El cambio de mesas en el comedor es para peor, pues en una mesa no cabe ninguna silla de ruedas pues los otros pacientes no pueden sentarse pues le tocan las piernas.
Demasiados cambios de auxiliares.
Deficiente en el turno de noche por falta de personal sanitario. La comida se podría mejorar.
Falta de personal cualificado. Falta de información médica.
Más interacción entre los residentes e implicación en el buen funcionamiento del centro.
Por lo general hay buen trato a excepción de alguna auxiliar que contesta con malos modos.
Comidas y cenas deprimentes, la calidad malísima.
Tener acceso al código de salida en la tercera planta para una emergencia.
Que mejoraran las comidas, a veces dejan mucho que desear, y la limpieza del centro tampoco es muy buena, gracias.
Estoy muy descontenta con el servicio de lavandería porque a mi familiar le han perdido muchas prendas de ropa aunque estaban debidamente marcadas. No entiendo que nunca más hayan aparecido. Se tendrían que buscar con más interés pues no es cuestión de cambiar el vestuario cada dos meses, que todo cuesta mucho dinero.

8. INDICADOR POSITIU FAMILIARS RESIDÈNCIA 2017-2018

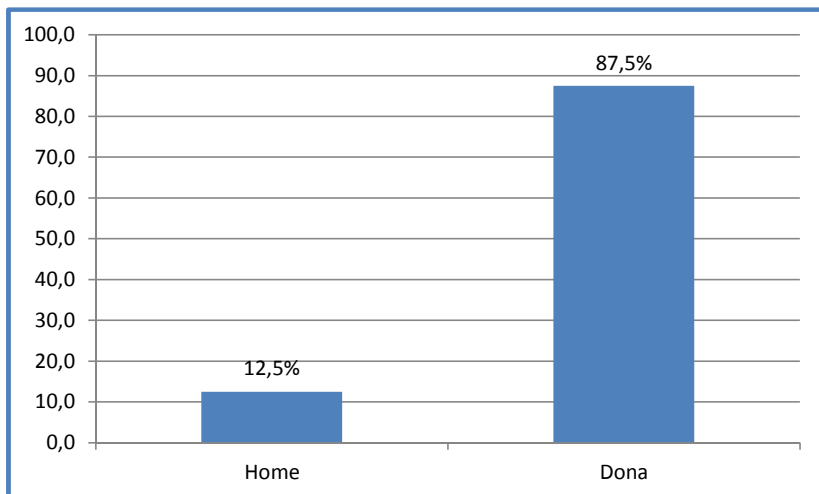
PREGUNTA RESUMIDA ENQUESTA FAMILIARS RESIDENCIA COLLBLANC	2017	2018
3. Possibilitat d'estar a soles amb el seu familiar	97,7%	92,5%
4. Informat de les activitats	69,0%	72,5%
5. Informació professionals	80,0%	73,2%
6. Facilitats des del propi centre (informes, ambulància..etc.)	94,7%	92,0%
7. Preguntes que desitja als professionals	93,0%	92,7%
8. Tracte dels professionals	95,2%	92,5%
9.1 Tracte Direcció	86,5%	89,7%
9.2 Tracte Administració	94,4%	87,1%
9.3 Tracte Responsable higiènic-sanitari	92,9%	88,9%
9.4 Tracte Metge	87,2%	60,0%
9.5 Tracte Infermeria	97,6%	97,6%
9.6 Tracte Psicòloga	91,9%	82,4%
9.7 Tracte Treballadora social	89,7%	89,5%
9.8 Tracte Dinamitzadora-animadora	90,0%	84,0%
9.9 Tracte Terapeuta ocupacional	93,5%	92,0%
9.10 Tracte Fisioterapeuta	88,6%	90,9%
9.11 Tracte Auxiliars de geriatria	88,9%	91,4%
9.12 Tracte Conserge	100,0%	100,0%
10. Neteja	100,0%	78,0%
11. Qualitat dels àpats	77,5%	58,5%
12. Servei de manteniment i reparacions	89,7%	58,3%
13. Servei de podologia	84,8%	90,3%
14. Servei de perruqueria	73,7%	77,4%
15. Quan està malalt, el seu familiar és atès de seguida	100,0%	97,2%
16. Atès el seu familiar els caps de setmana i dies festius	87,2%	73,7%
17. El seu familiar atès de nit	89,3%	75,9%
18. Familiar en bones mans	100,0%	100,0%
19. Servei que esperava	97,6%	95,0%
20. Recomanaria aquest centre	90,2%	78,9%
21. Valoració global	7,75	7,24

9. GRÀFIC RADIAL FAMILIARS RESIDÈNCIA 2018

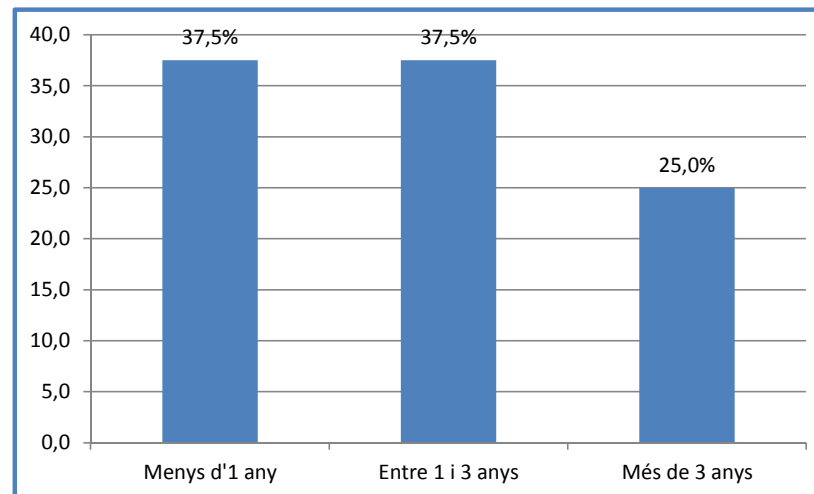
Familiars Residència Collblanc 2018



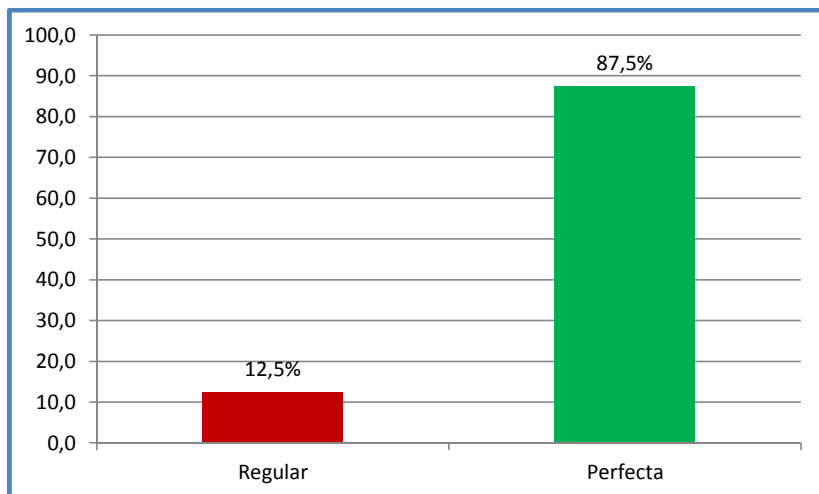
10. GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA USUARIS CENTRE DIA 2018



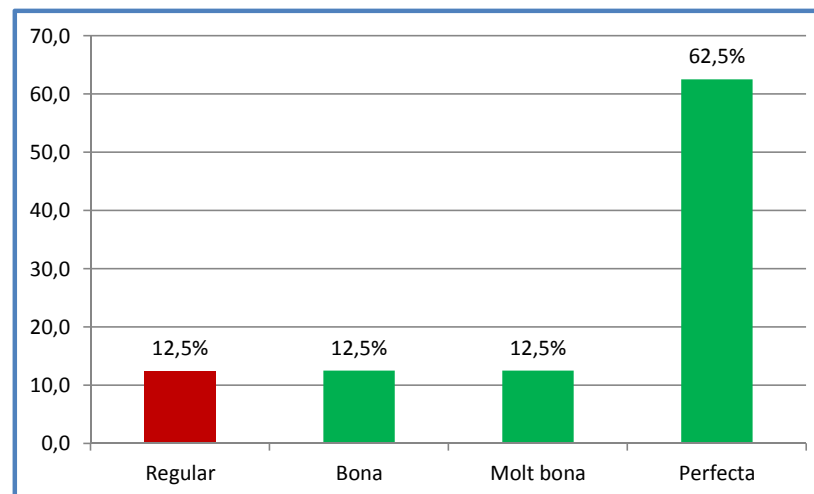
Sexe



1. Quant temps fa que està en aquest centre?



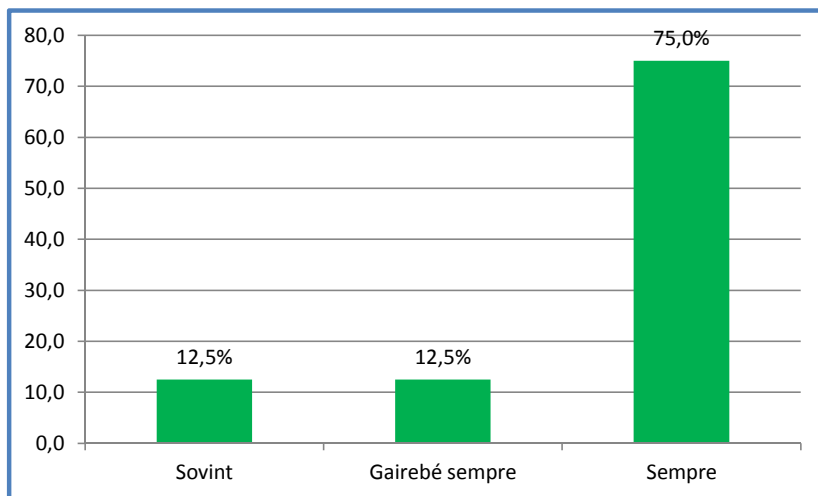
2. Com considera la informació que li proporcionen habitualment els professionals?



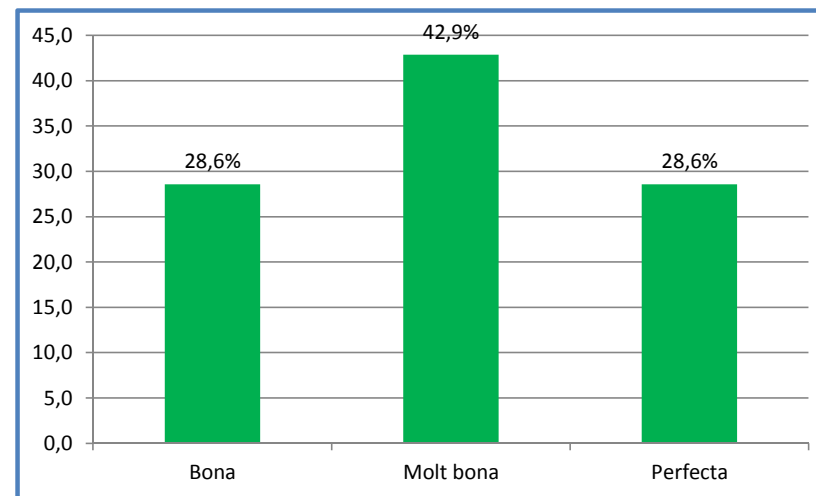
3. Li demanen opinió en relació a les activitats d'oci i animació que es realitzen al centre?

Amb tu, per la teva salut

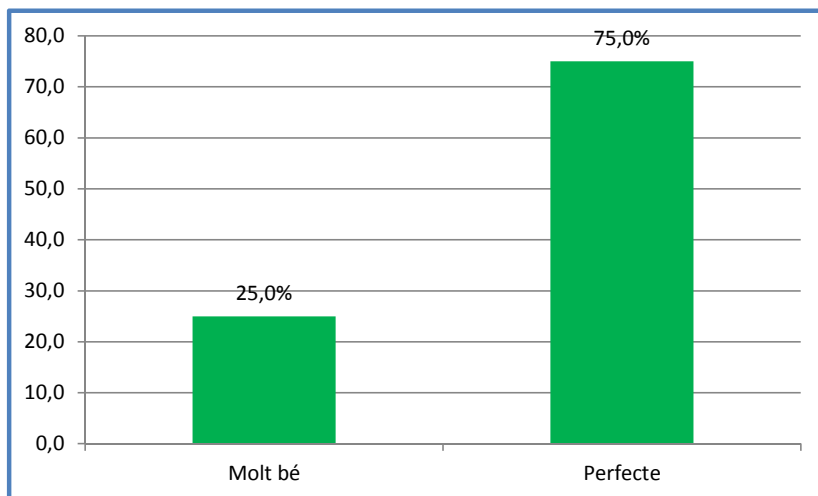
GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA USUARIS CENTRE DIA 2018



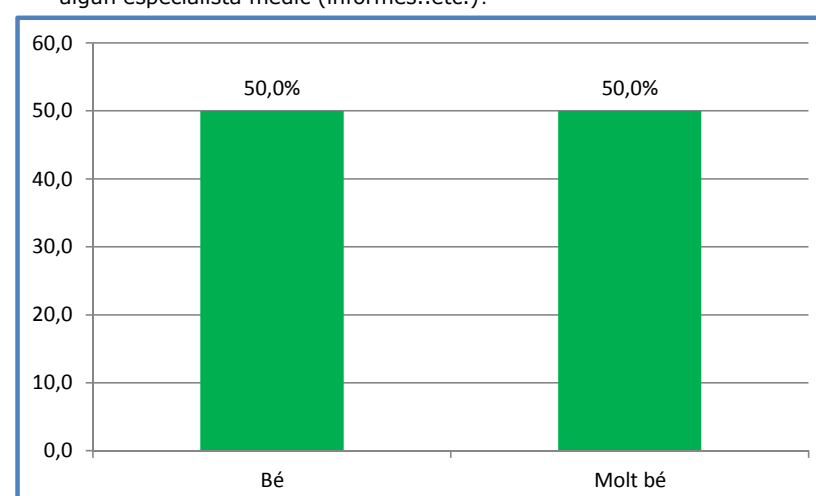
4. Pot fer tots les preguntes que desitja als professionals del centre?



5. Com valora la col·laboració del centre quan té visites o seguiment amb algun especialista mèdic (informes..etc.)?

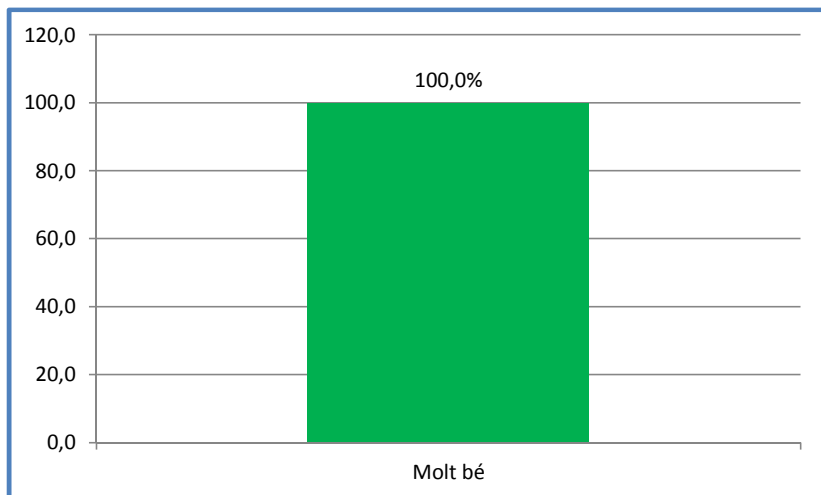


6. Com considera el tracte dels professionals cap a vostè?

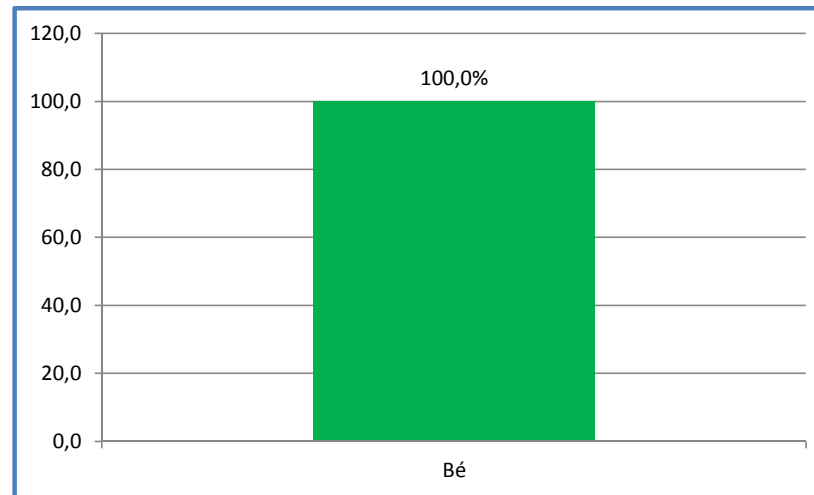


7.1 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Direcció

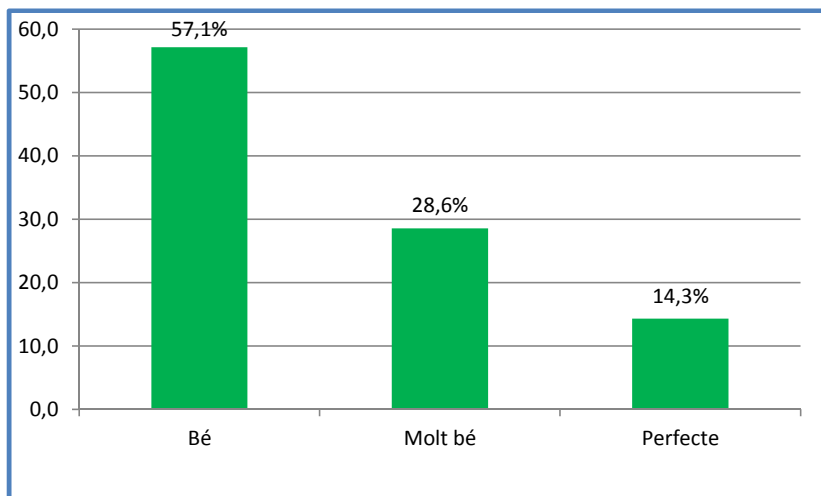
GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA USUARIS CENTRE DIA 2018



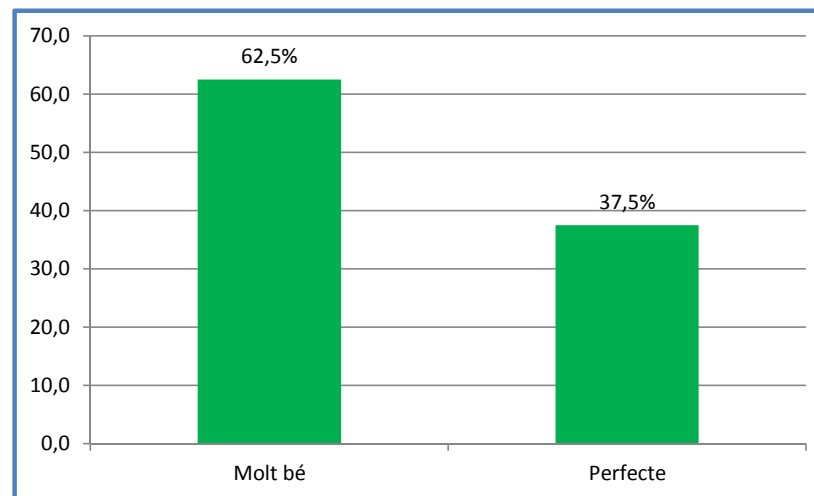
7.2 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?:
Administració



7.3 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?:
Responsable higiènic-sanitari

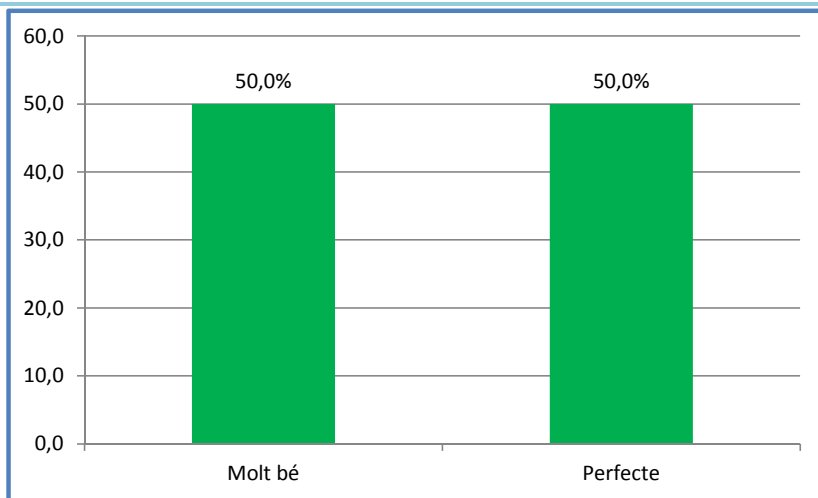


7.4 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Infermeria

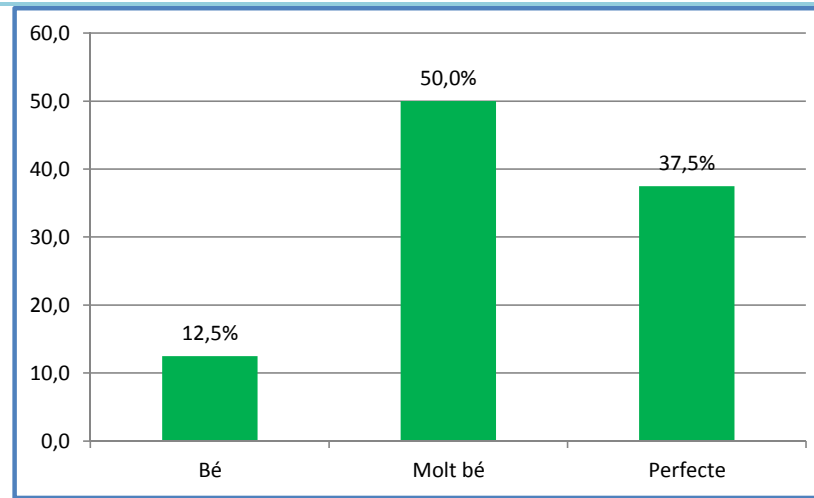


7.5 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Psicòloga

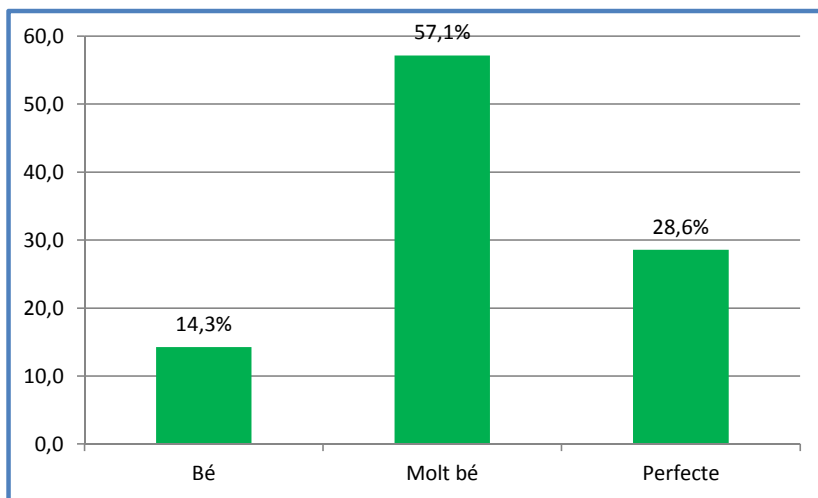
GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA USUARIS CENTRE DIA 2018



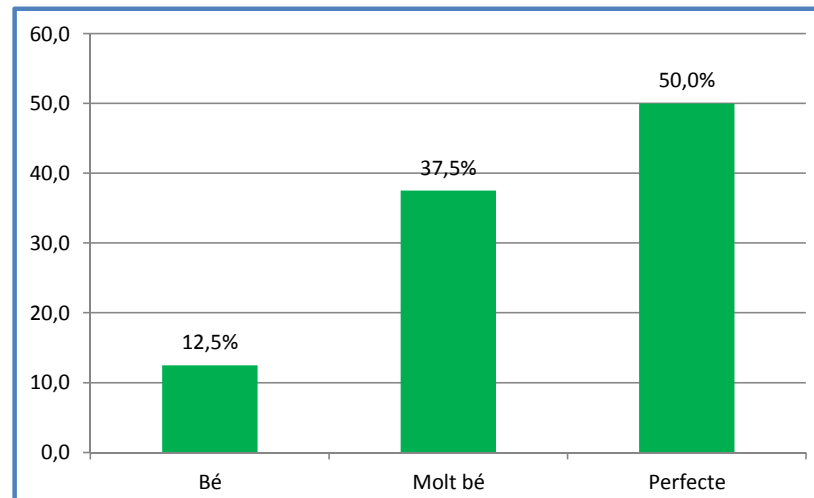
7.6 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Treballadora/assistenta social



7.7 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Dinamitzadora/animadora

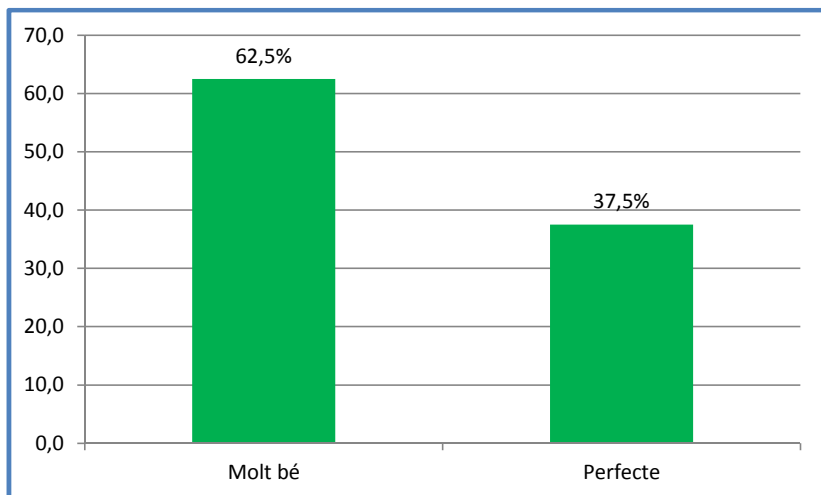


7.8 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Terapeuta ocupacional

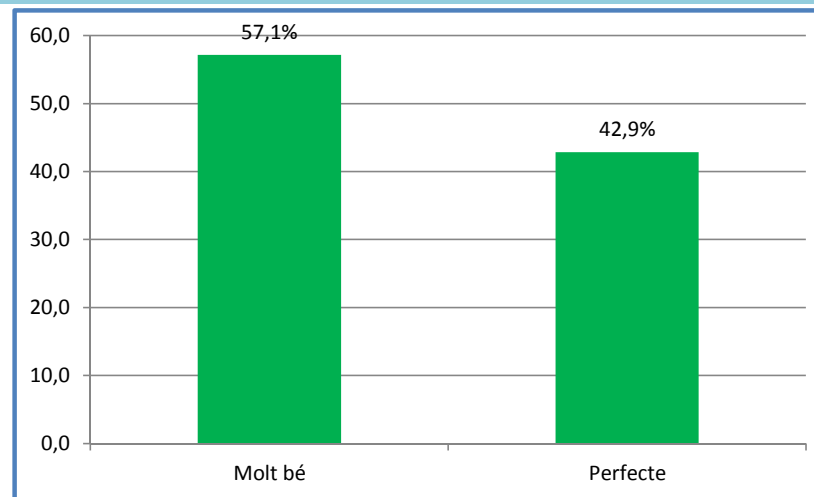


7.9 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Fisioterapeuta

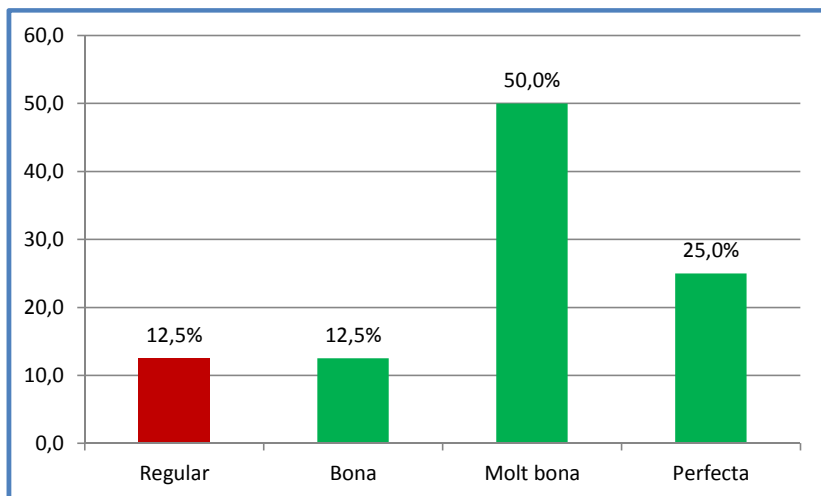
GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA USUARIS CENTRE DIA 2018



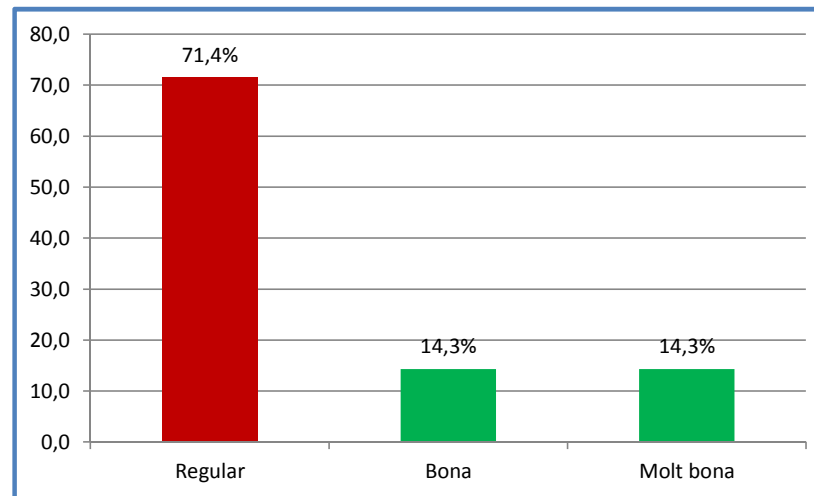
7.10 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Auxiliars de geriatria



7.11 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Conserge

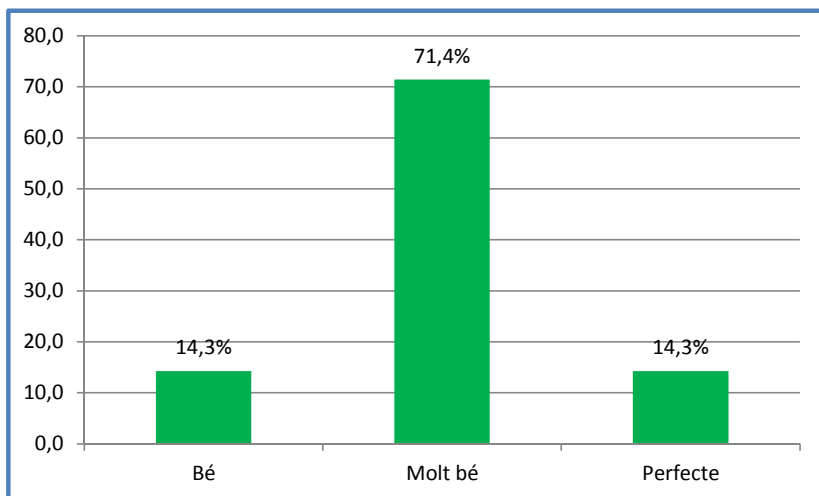


8. Quina valoració fa de la neteja del centre?

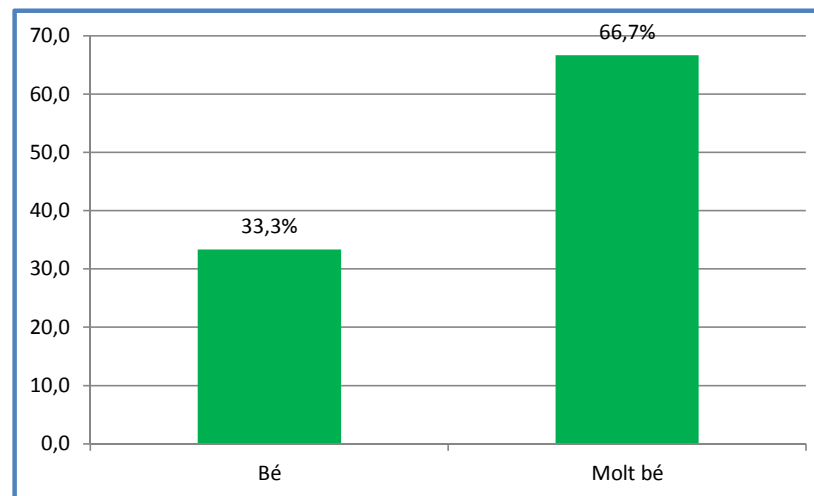


9. Quina opinió li mereix la qualitat dels àpats que li ofereixen?

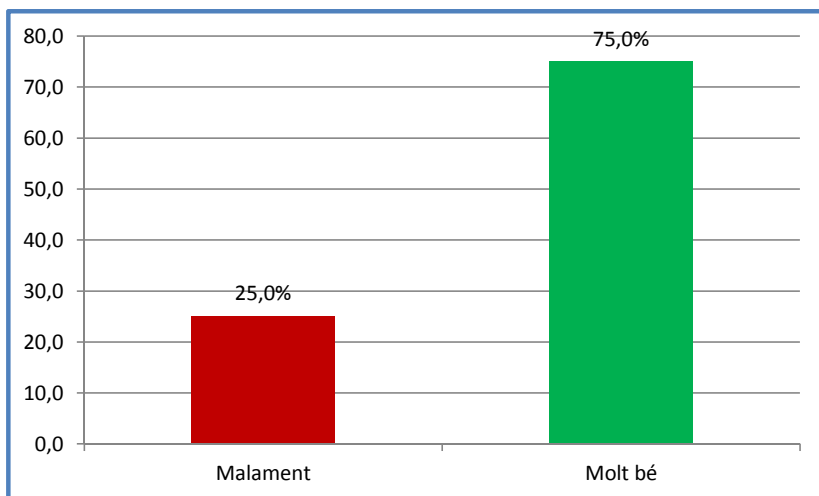
GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA USUARIS CENTRE DIA 2018



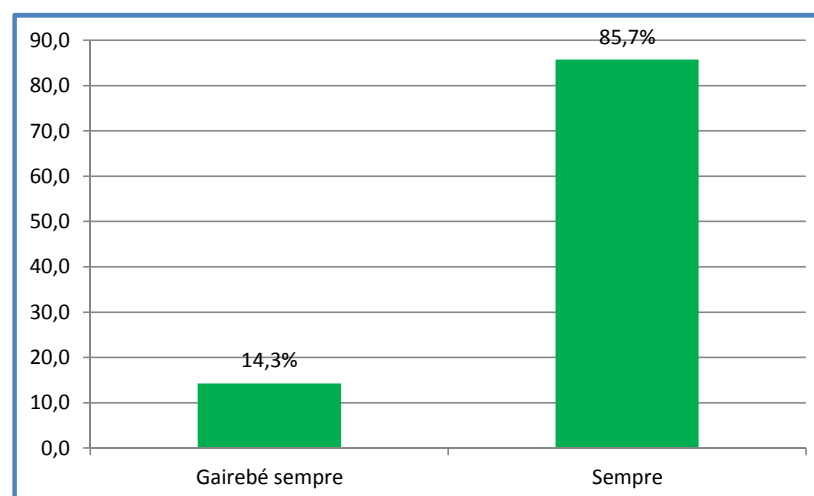
10. Què opina del servei de manteniment i reparacions del centre?



11. Com valora el servei de podologia?

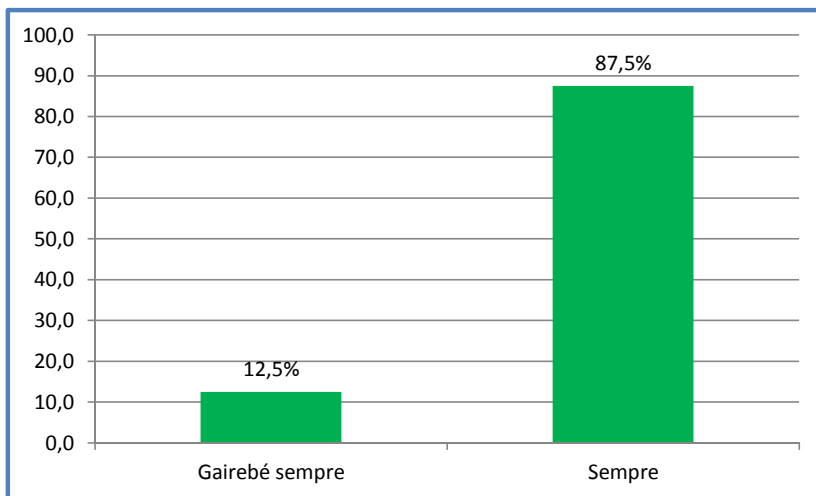


12. Com valora el servei de perruqueria?

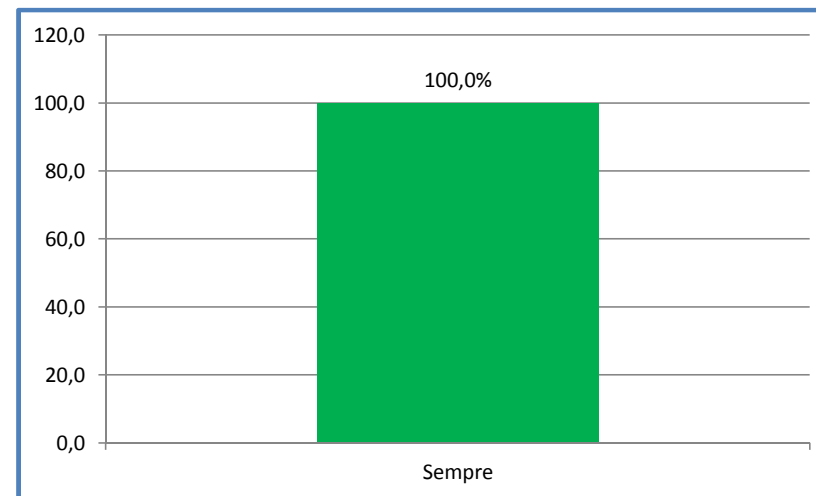


13. Considera que quan està malalt és atès de seguida?

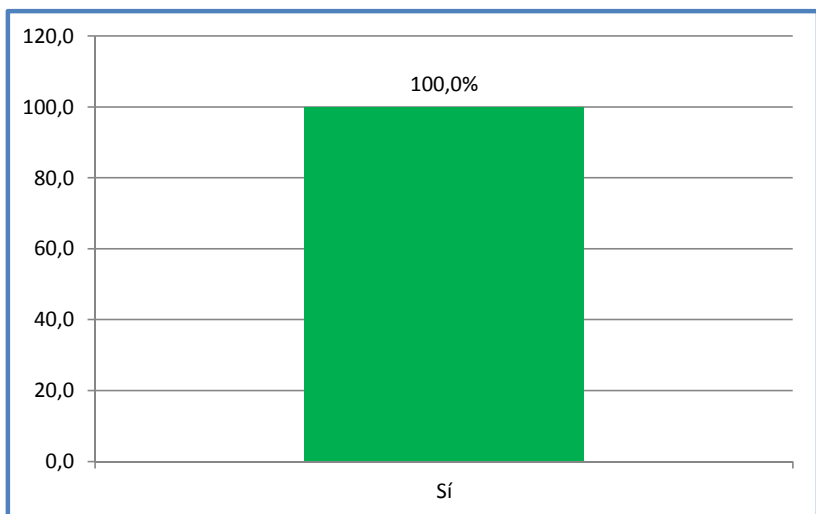
GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA USUARIS CENTRE DIA 2018



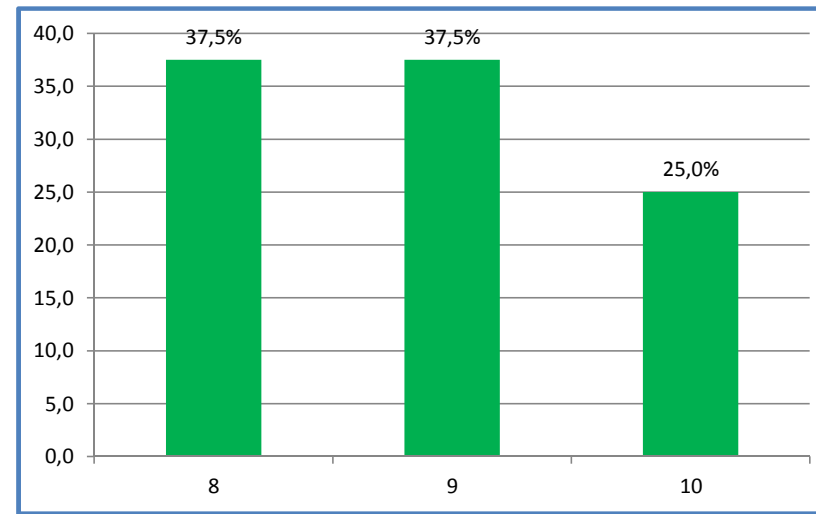
14. Té la sensació d'estar en bones mans?



15. Considera que el centre li està oferint el servei que esperava?



16. Recomanaria aquest centre a un familiar o amic?



17. Quina és la seva valoració global del centre?

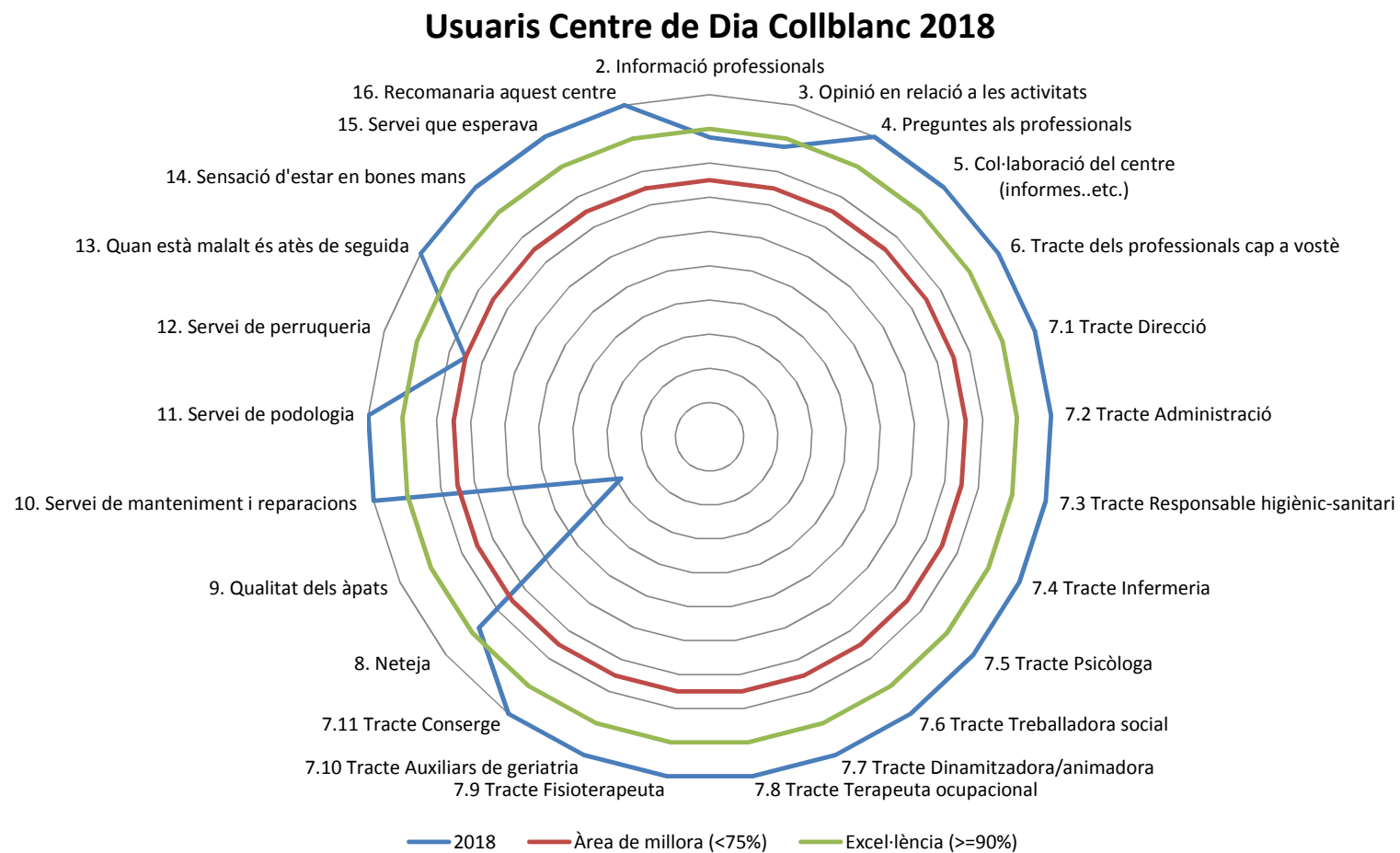
11. OBSERVACIONS USUARIS CENTRE DIA 2018

No s'ha formulat observacions en aquest estudi.

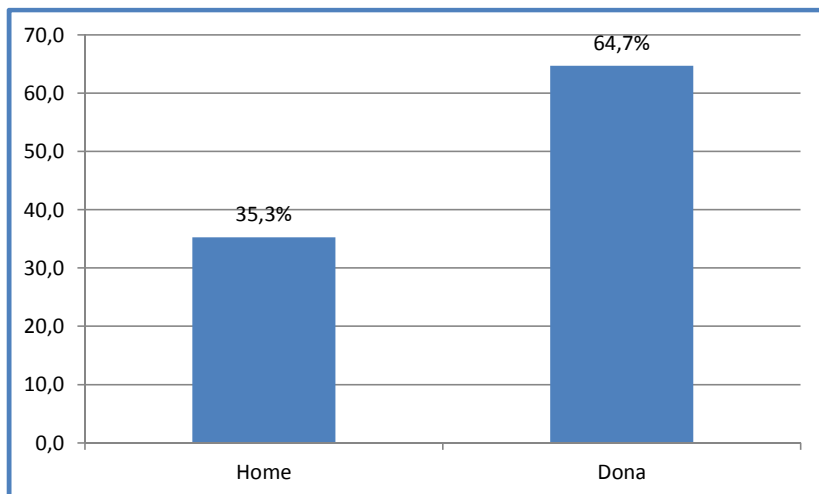
12. INDICADOR POSITIU USUARIS CENTRE DIA 2017-2018

PREGUNTA RESUMIDA ENQUESTA USUARIS CENTRE DE DIA COLLBLANC	2017	2018
2. Informació professionals	100,0%	87,5%
3. Opinió en relació a les activitats	100,0%	87,5%
4. Preguntes als professionals	100,0%	100,0%
5. Col·laboració del centre (informes..etc.)	100,0%	100,0%
6. Tracte dels professionals cap a vostè	100,0%	100,0%
7.1 Tracte Direcció	100,0%	100,0%
7.2 Tracte Administració	100,0%	100,0%
7.3 Tracte Responsable higiènic-sanitari	100,0%	100,0%
7.4 Tracte Infermeria	100,0%	100,0%
7.5 Tracte Psicòloga	80,0%	100,0%
7.6 Tracte Treballadora social	80,0%	100,0%
7.7 Tracte Dinamitzadora/animadora	100,0%	100,0%
7.8 Tracte Terapeuta ocupacional	100,0%	100,0%
7.9 Tracte Fisioterapeuta	100,0%	100,0%
7.10 Tracte Auxiliars de geriatria	100,0%	100,0%
7.11 Tracte Conserge	100,0%	100,0%
8. Neteja	100,0%	87,5%
9. Qualitat dels àpats	60,0%	28,6%
10. Servei de manteniment i reparacions	100,0%	100,0%
11. Servei de podologia	100,0%	100,0%
12. Servei de perruqueria	0,0%	75,0%
13. Quan està malalt és atès de seguida	100,0%	100,0%
14. Sensació d'estar en bones mans	100,0%	100,0%
15. Servei que esperava	100,0%	100,0%
16. Recomanaria aquest centre	80,0%	100,0%
17. Valoració global	9,00	8,88

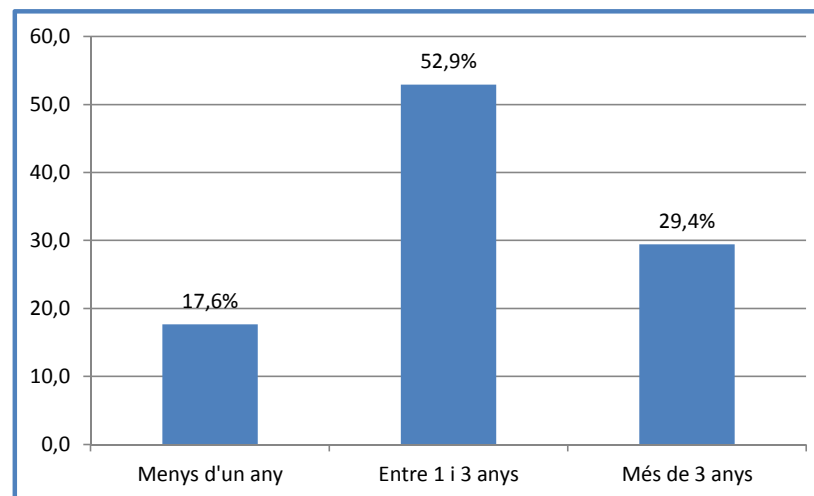
13. GRÀFIC RADIAL USUARIS CENTRE DIA 2018



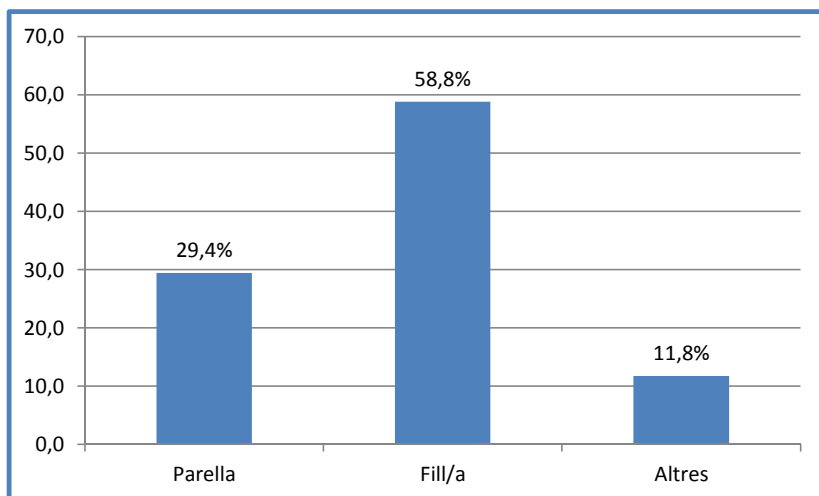
14. GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA FAMILIARS CENTRE DIA 2018



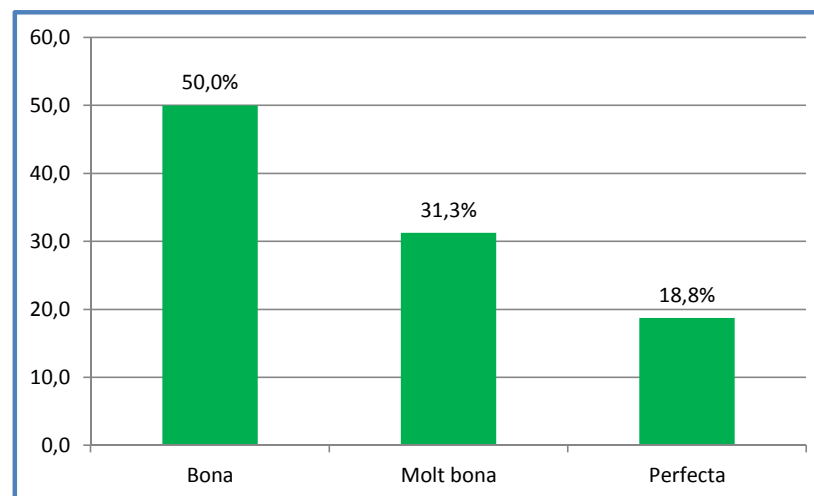
Sexe



1. Quant temps fa que el seu familiar està en aquest centre?

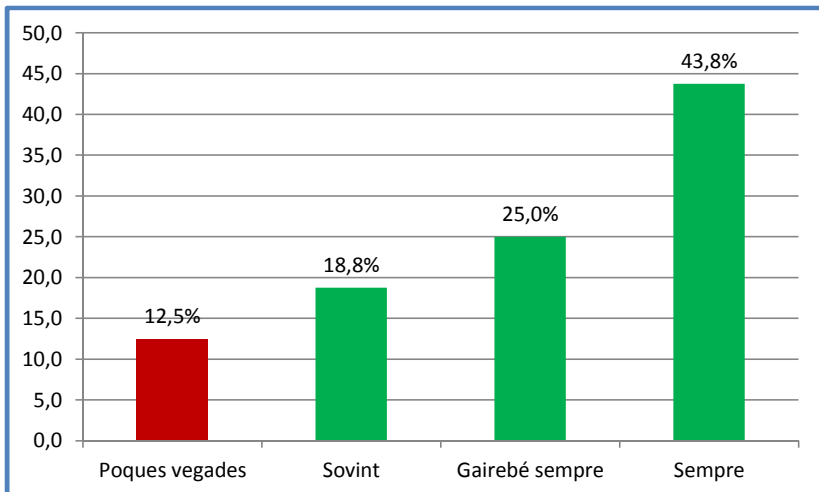


2. Quin és el seu vincle amb l'usuari del centre?

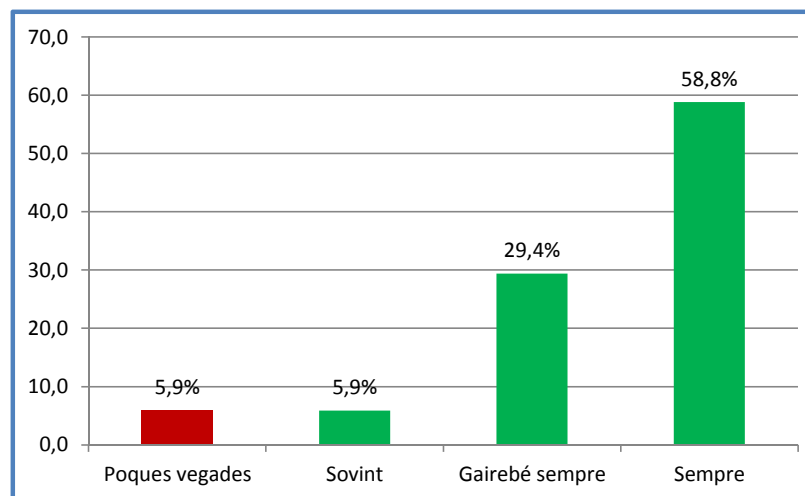


3. Com considera la informació que li proporcionen habitualment els professionals?

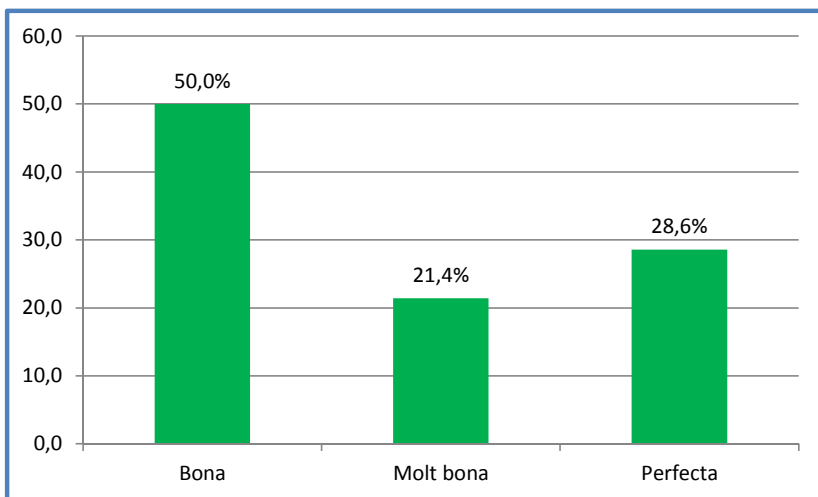
GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA FAMILIARS CENTRE DIA 2018



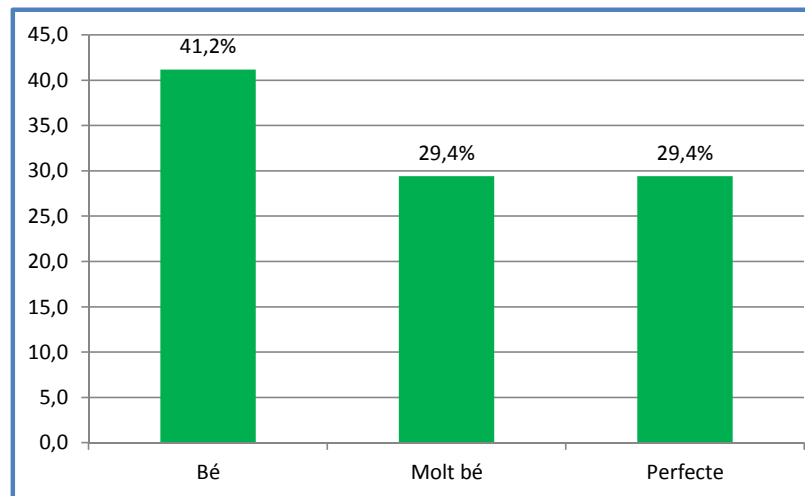
4. Considera que està informat de les activitats (psicoeducatives, festivitats, grups d'ajuda a familiars..etc.) que es realitzen al centre?



5. Pot fer totes les preguntes que desitja als professionals del centre?



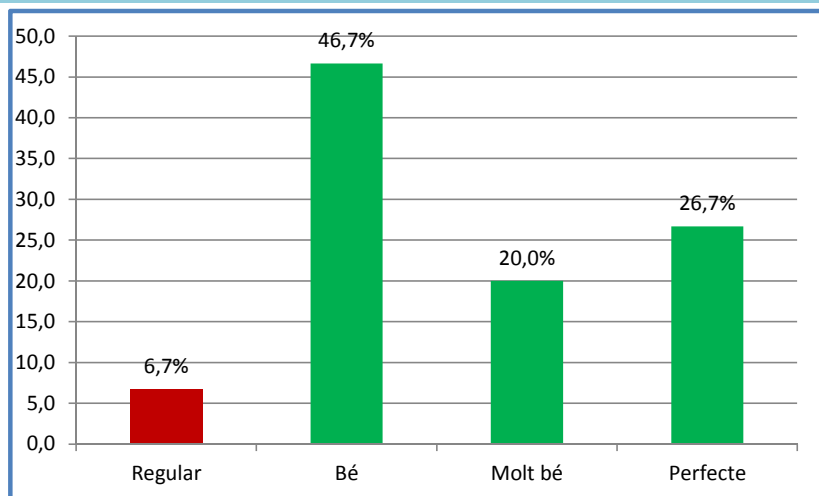
6. Com valora la col·laboració del centre quan el seu familiar té visites o seguiment amb algun especialista mèdic (informes..etc.)?



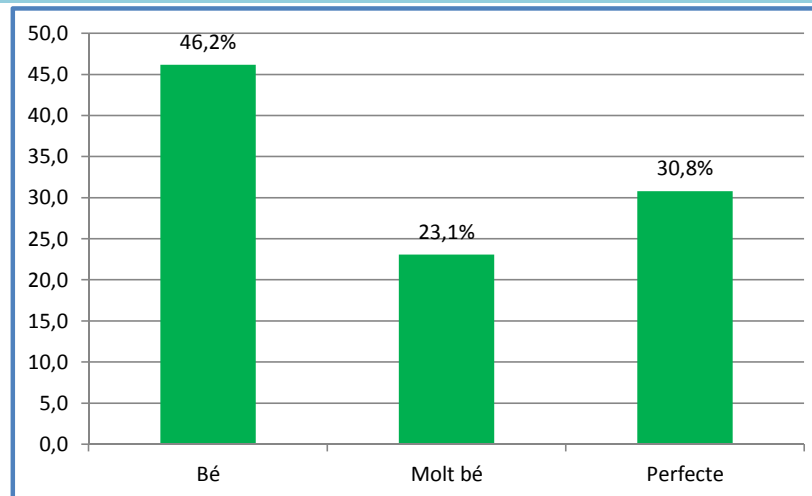
7. Com considera el tracte dels professionals cap a vostè?

Amb tu, per la teva salut

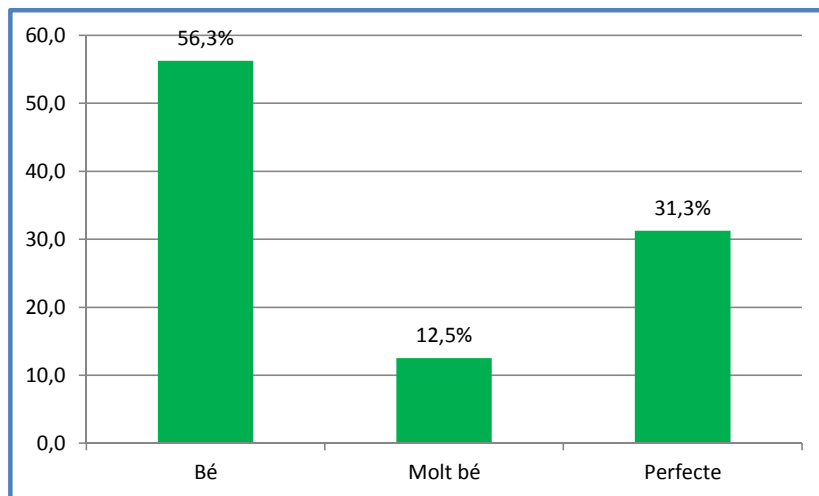
GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA FAMILIARS CENTRE DIA 2018



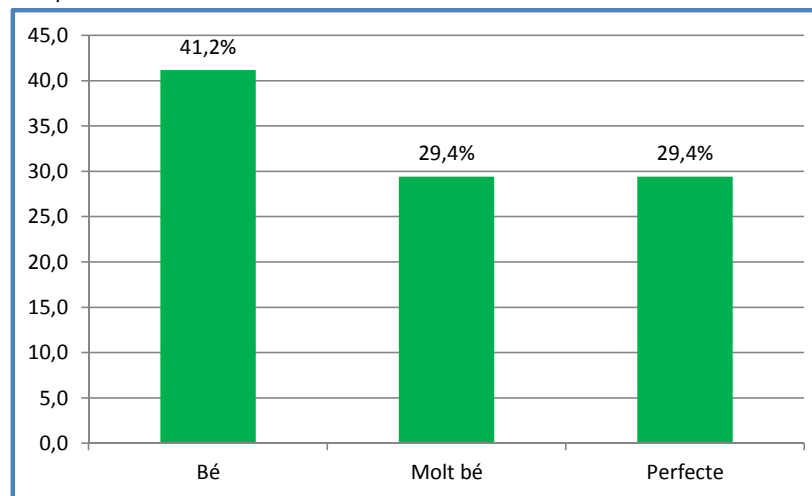
8.1 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Direcció



8.2 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Administració

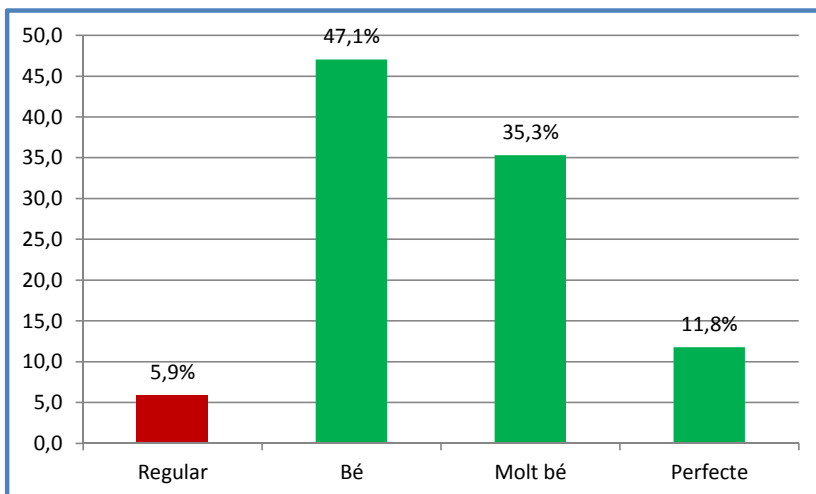


8.3 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Responsable higiènic-sanitari

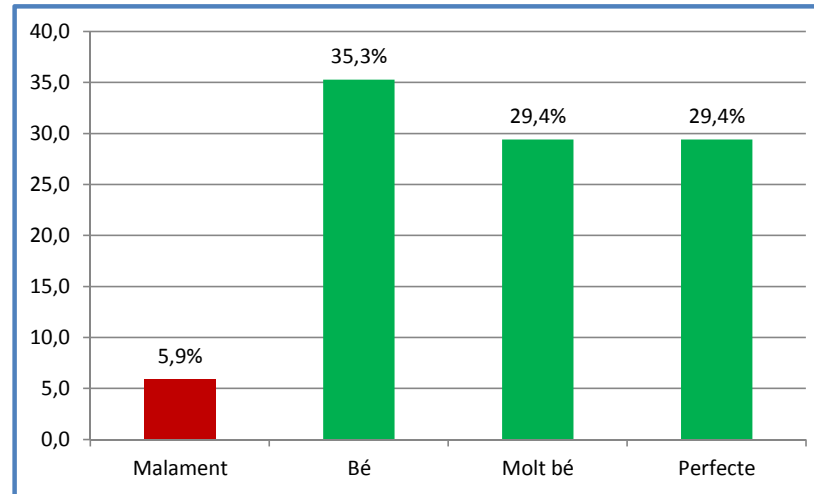


8.4 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Infermeria

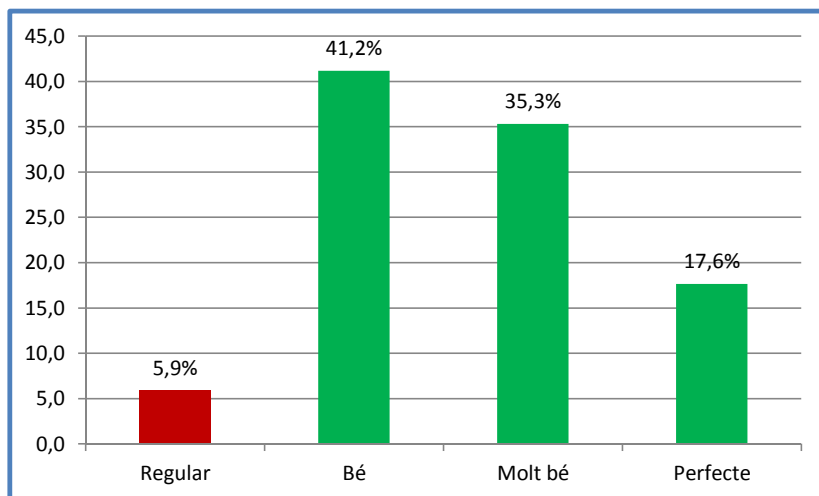
GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA FAMILIARS CENTRE DIA 2018



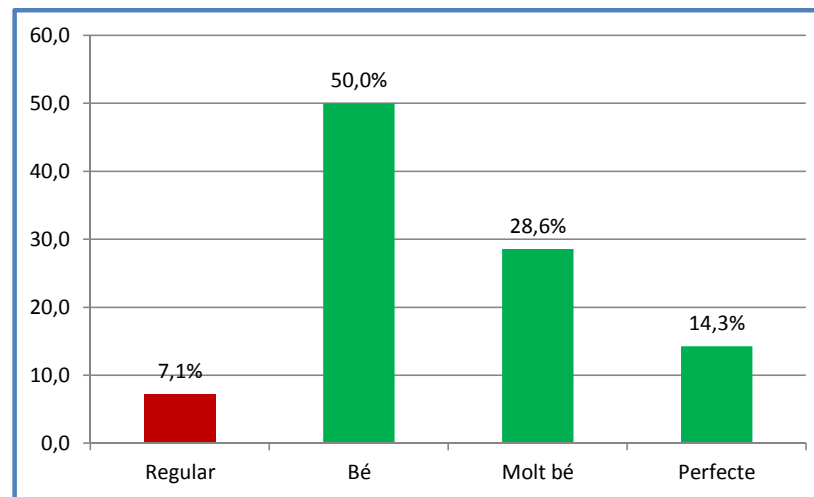
8.5 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Psicòloga



8.6 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Treballadora/assistent social

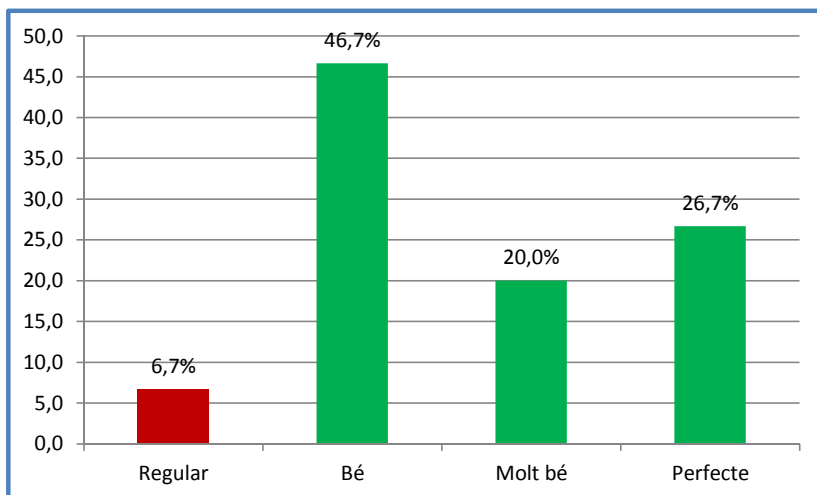


8.7 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Dinamitzadora/animadora

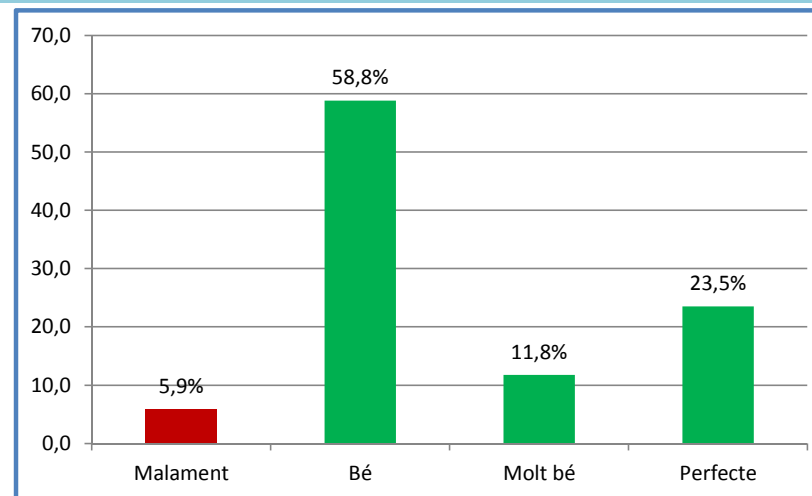


8.8 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Terapeuta ocupacional

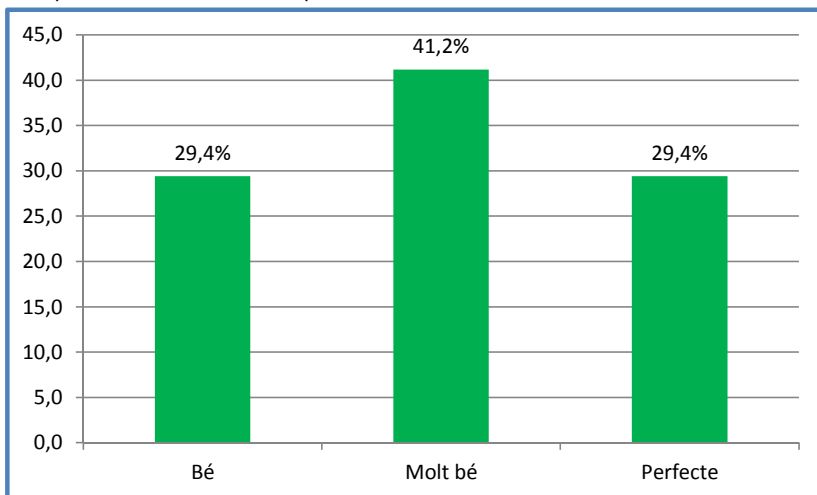
GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA FAMILIARS CENTRE DIA 2018



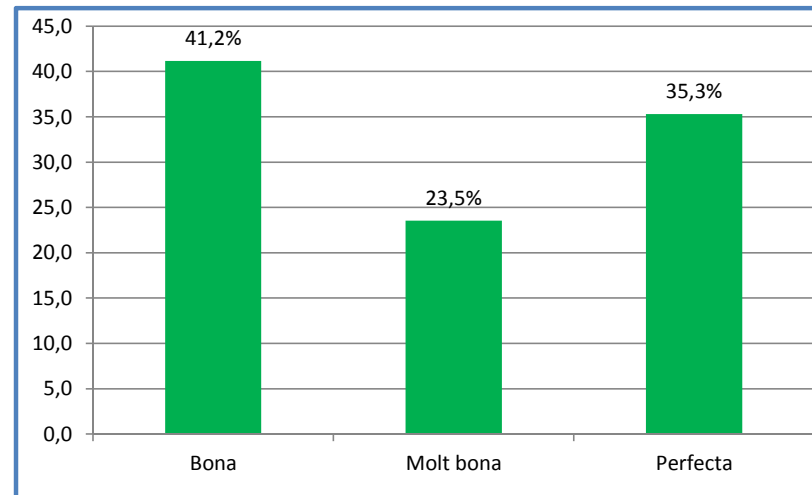
8.9 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Fisioterapeuta



8.10 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Auxiliars de geriatria

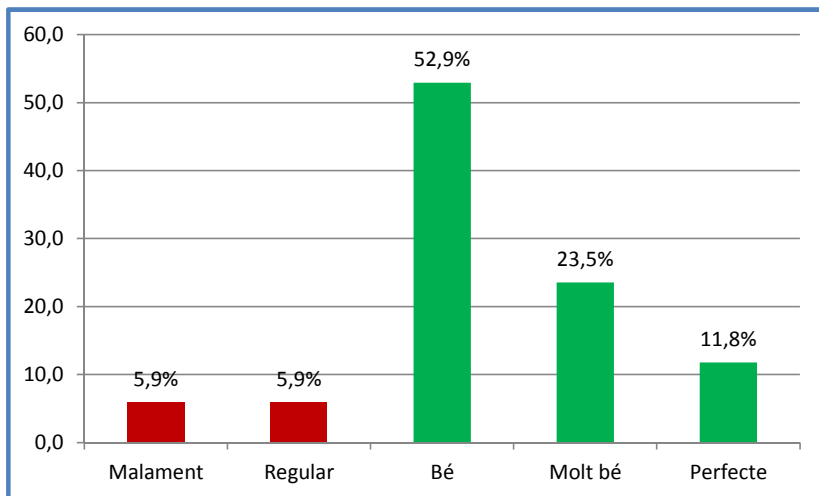


8.11 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Conserge

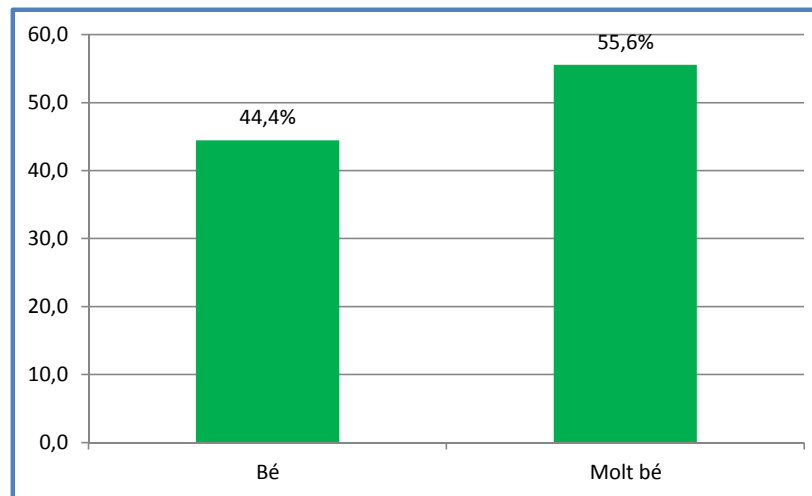


9. Quina valoració fa de la neteja del centre?

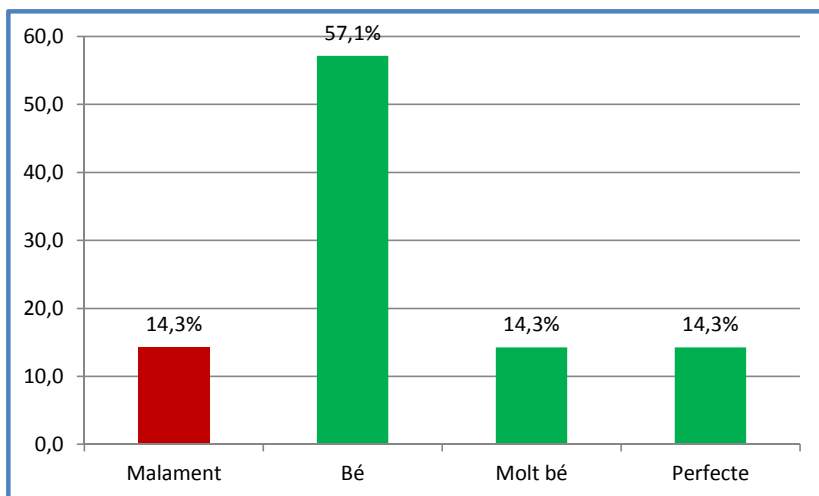
GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA FAMILIARS CENTRE DIA 2018



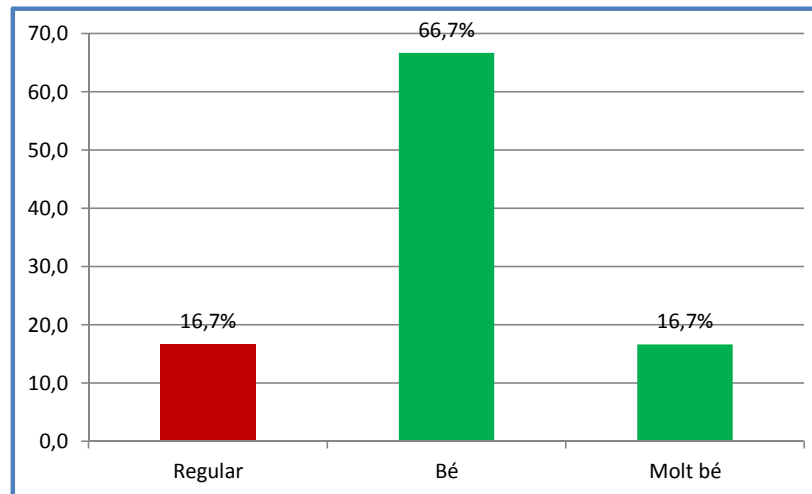
10. Quina opinió li mereix el menú que ofereix el centre de dia?



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

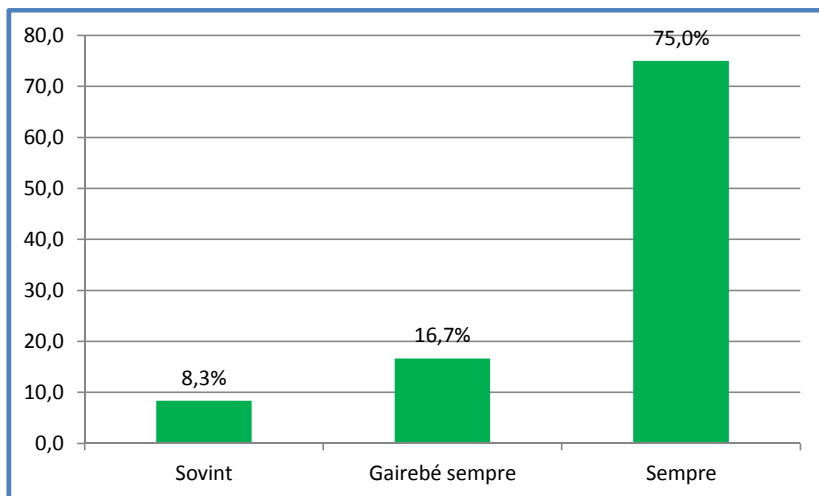


12. Com valora el servei de podologia?

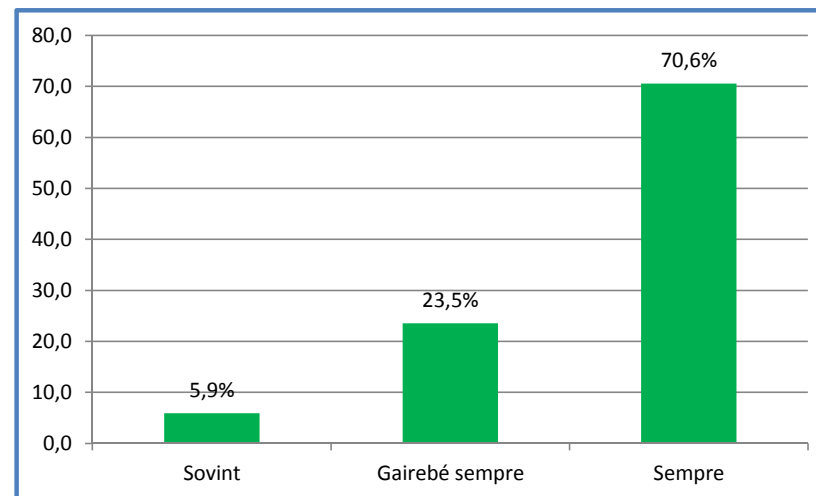


13. Com valora el servei de perruqueria?

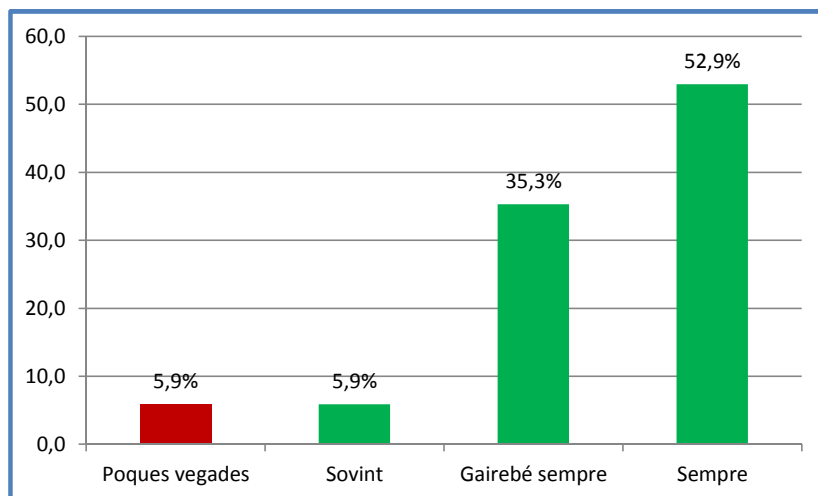
GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA FAMILIARS CENTRE DIA 2018



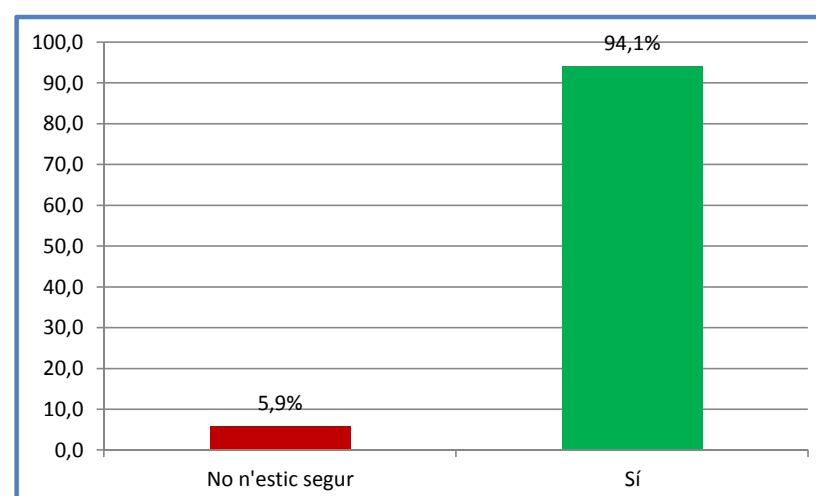
14. Considera que, quan està malalt, el seu familiar és atès de seguida?



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

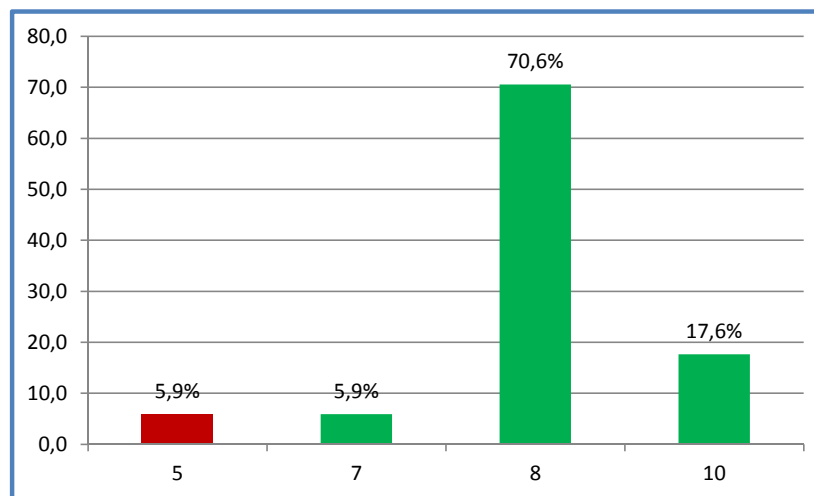


16. Considera que el centre li està oferint el servei que esperava?



17. Recomanaria aquest centre a un familiar o amic?

GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA FAMILIARS CENTRE DIA 2018



18. Quina és la seva valoració global del centre?

15. OBSERVACIONS FAMILIARS CENTRE DIA 2018

Todo bastante bien. En algún momento ha surgido algún mal entendido con los productos de higiene que nos han pedido en periodos inferiores a un mes, siendo imposible que se terminara. También con la peluquería nos ha pasado alguna vez que le han peinado sin que nosotras hayamos avisado. Pero últimamente todo va bastante bien.

Estoy muy satisfecha del trato que recibe en todo momento mi madre. Pero quiero aprovechar esta encuesta para comentar que últimamente han disminuido las actividades que se hacen normalmente y que en períodos con falta de personal del centro se ve muy perjudicada esta actividad, ya que el personal no puede asumir el trabajo de dos personas. Creo que es imprescindible sustituir las ausencias (centro de día y residencia) porque el usuario se ve ciertamente afectado. Gracias por el esfuerzo que por ésta causa tiene que asumir todo el personal.

Más actividades de ocio para los usuarios.

Tenemos una reunión anual para valorar como va pero sería interesante algún informe trimestral, por ejemplo.

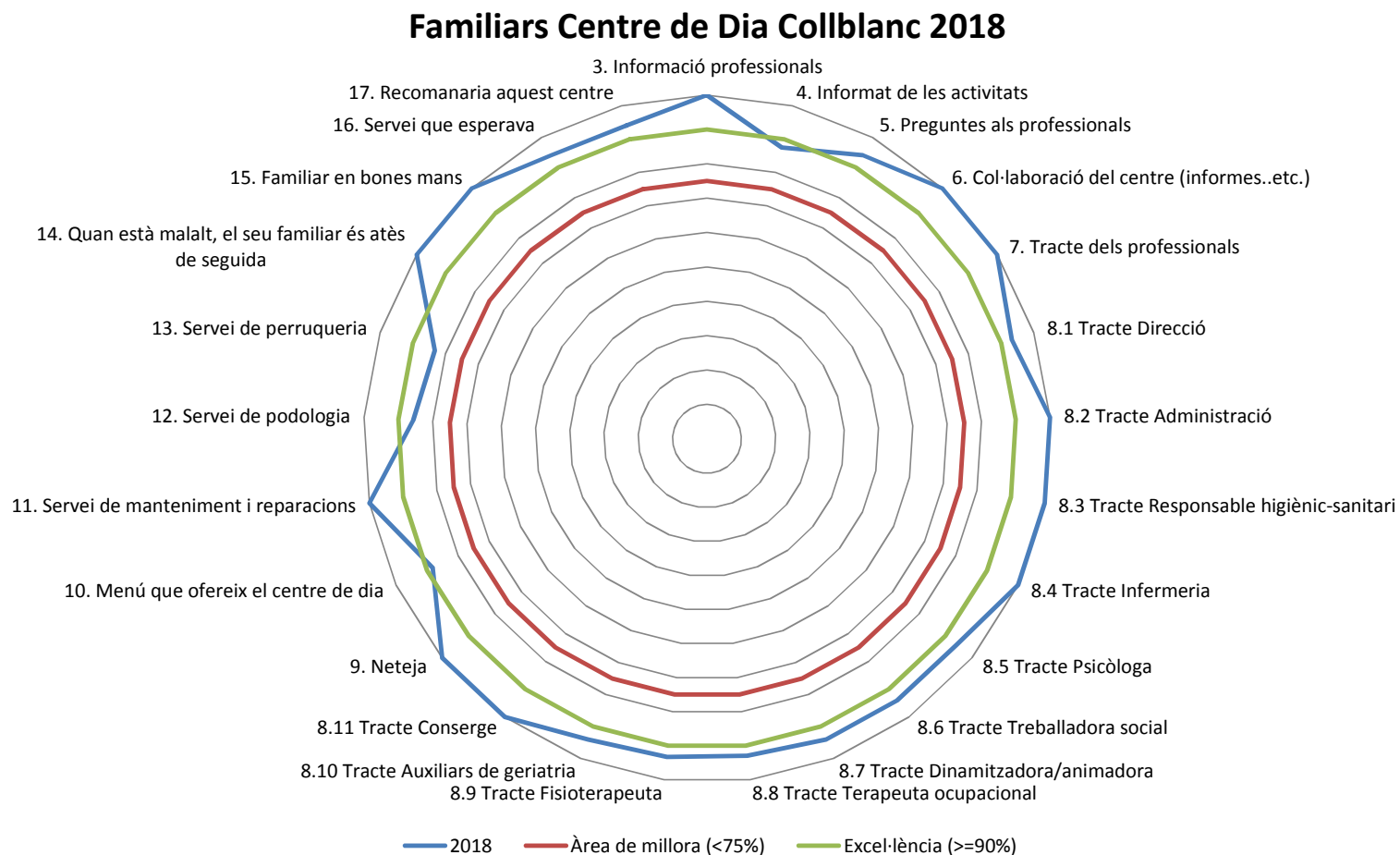
Un poco de mejora en las comidas y en el postre.

Aconseguir més participació en les activitats del centre per part de l'usuari.

16. INDICADOR POSITIU FAMILIARS CENTRE DIA 2017-2018

PREGUNTA RESUMIDA FAMILIARS CENTRE DE DIA COLLBLANC	2017	2018
3. Informació professionals	100,0%	100,0%
4. Informat de les activitats	100,0%	87,5%
5. Preguntes professionals	100,0%	94,1%
6. Col·laboració del centre (informes..etc.)	100,0%	100,0%
7. Tracte dels professionals	100,0%	100,0%
8.1 Tracte Direcció	94,7%	93,3%
8.2 Tracte Administració	100,0%	100,0%
8.3 Tracte Responsable higiènic-sanitari	100,0%	100,0%
8.4 Tracte Infermeria	100,0%	100,0%
8.5 Tracte Psicòloga	90,0%	94,1%
8.6 Tracte Treballadora social	100,0%	94,1%
8.7 Tracte Dinamitzadora/animadora	100,0%	94,1%
8.8 Tracte Terapeuta ocupacional	100,0%	92,9%
8.9 Tracte Fisioterapeuta	94,1%	93,3%
8.10 Tracte Auxiliars de geriatria	100,0%	94,1%
8.11 Tracte Conserge	100,0%	100,0%
9. Neteja	100,0%	100,0%
10. Menú que ofereix el centre de dia	95,2%	88,2%
11. Servei de manteniment i reparacions	100,0%	100,0%
12. Servei de podologia	100,0%	85,7%
13. Servei de perruqueria	100,0%	83,3%
14. Quan està malalt, el seu familiar és atès de seguida	93,8%	100,0%
15. Familiar en bones mans	100,0%	100,0%
16. Servei que esperava	100,0%	94,1%
17. Recomanaria aquest centre	95,2%	94,1%
18. Valoració global	8,45	8,12

17. GRÀFIC RADIAL FAMILIARS CENTRE DIA 2018



18. ÀREES DE MILLORA ENQUESTA SATISFACCIÓ 2018

USUARIS RESIDÈNCIA

- Tracte psicòloga
- Tracte fisioterapeuta
- Qualitat dels àpats
- Servei de manteniment i reparacions
- Servei de perruqueria

FAMILIARS RESIDÈNCIA

- Informació de les activitats
- Informació dels professionals
- Tracte metge
- Qualitat dels àpats
- Servei de manteniment i reparacions
- Atenció caps de setmana i festius
- Recomanaria aquest centre
- Valoració global

USUARIS CENTRE DIA

- Qualitat dels àpats

FAMILIARS CENTRE DIA

No s'identifiquen àrees de millora

ConSORCI



Sanitari Integral

Amb tu, per la teva salut

ConSORCI Sanitari Integral
Av. Josep Molins, 29-41
08906 Hospitalet de Llobregat

www.csi.cat

