

**Residències de l'ICASS per a persones amb disminució.
Enquesta de satisfacció. Informe de resultats, juny 1998**

Enquesta encarregada per l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials

Juny de 1998

RPEEO 107

Residències de l'ICASS per a persones amb disminució

Enquesta de satisfacció

Informe de resultats

Juny de 1998



Generalitat de Catalunya
Departament de Benestar Social
**Institut Català d'Assistència
i Serveis Socials**

	Pàgina
I. Introducció	1
I.1. Objectius.....	2
I.2. Metodologia.....	3
II. Valoració de diferents àmbits del centre	7
II.1. Desenvolupament de l'autonomia personal	8
II.2. Horaris de visita i d'accés al centre	9
II.3. Neteja	11
II.4. Menjar.....	12
II.5. Instal·lacions	14
II.6. Atenció davant els dubtes i consultes	16
II.7. Panoràmica general dels àmbits valorats.....	17
III. Valoració general: aspectes positius i negatius	19
III.1. Valoració general.....	20
III.2. Aspectes positius i negatius.....	22

I. Introducció

I.1. Objectius

- L'objectiu principal d'aquest estudi és contribuir a millorar la qualitat de l'assistència en els centres residencials per a persones amb disminució a Catalunya a partir de l'avaluació de la satisfacció que els usuaris tenen d'aquests centres.

A més, la funció de l'estudi és també la d'establir un pont de comunicació directa amb els usuaris d'aquests centres, a través de la invitació que s'ha fet als usuaris i els seus familiars a aportar els seus suggeriments i idees per tal d'ajudar a perfeccionar l'atenció que es dona en els centres.

- Més específicament es persegueixen dos objectius:

- Saber quina valoració fan els usuaris sobre uns àmbits concrets del centre, on l'ICASS té un interès especial.

Aquests àmbits són els següents:

- ✓ Desenvolupament de l'autonomia personal
 - ✓ Horaris de visita i d'accés al centre
 - ✓ Neteja del centre
 - ✓ Menjar que se subministra
 - ✓ Confortabilitat amb les instal·lacions del centre
 - ✓ Atenció rebuda davant els dubtes i consultes
- Veure la satisfacció global amb el centre, tot aprofundint en els aspectes positius i negatius que espontàniament suggereixen les persones vinculades als centres.

I.2. Metodologia

A. Dades tècniques

Univers de l'estudi

- 661 usuaris dels 14 Serveis de Centres residencials per a persones amb disminució propis de l'ICASS.

En els casos que les persones no han pogut donar la seva opinió degut a la disminució que pateixen, s'ha demanat als familiars que s'expressin per ells¹.

Mètode

- Per obtenir la informació, s'ha tramés via correu postal un qüestionari semi-estructurat amb una carta de presentació signada pel Director de l'ICASS on es demanava la participació voluntària i s'ofereix la possibilitat de fer qualsevol suggeriment.

¹ La consideració sobre la capacitat o no de l'usuari per manifestar la seva satisfacció amb el servei s'ha deixat a criteri de cada centre.

B. Procés metodològic

- Disseny i aprovació del qüestionari.
- Tramesa del qüestionari.
 - En el cas dels usuaris autònoms, la carta s'ha enviat a la residència i s'ha donat un termini d'una setmana per retornar-lo, en un sobre tancat, al director del centre on resideix.
 - En el cas dels familiars dels usuaris no autònoms, el qüestionari s'ha enviat al domicili particular i s'ha deixat un termini de 15 dies per retornar-lo a l'ICASS.
 - La tramesa dels qüestionaris s'ha realitzat en el mes de desembre de l'any 1997 i s'han recollit qüestionaris fins l'última setmana de gener de 1998.
- Classificació i recompte de les enquestes rebudes.
- Depuració i codificació de les respostes.
- Gravació i processament estadístic de les dades.
- Anàlisi de les dades i informe de resultats conjunt dels 14 centres.
- Elaboració de les fitxes de resultats per cadascun dels 14 centres consultats.

C. Grau de participació

- S'ha obtingut resposta d'usuaris i/o familiars de tots els centres. En total es disposa de 277 qüestionaris vàlids, que corresponen a 49 usuaris i 228 familiars.

Aquestes xifres suposen un nivell de participació global del 42%. Concretament, ha contestat el 68% dels usuaris i el 39% dels familiars.

Nivell de resposta en relació als qüestionaris enviats

Vinculació	Núm. de qüestionaris enviats	Núm. de qüestionaris rebuts	% de participació
Usuaris autònoms	72	49*	68,1
Familiars d'usuaris no autònoms	589	228	38,7
TOTAL	661	277	41,9

Aquest grau de participació es valora com a positiu si es compara amb d'altres processos equivalents on no hi ha un seguiment i control de les persones que responen.

D. Lectura de taules

□ Per facilitar la lectura de les taules i gràfics que s'inclouen en l'informe cal tenir present:

- Les dades de les taules estan en percentatge i la seva lectura és vertical.
- Les bases de les taules indiquen el nombre total de persones que han respost cada una de les opcions. Aquestes bases serveixen per calcular el percentatge que apareix en cada casella.

En el cas dels gràfics, la base es correspon sempre amb el total de persones que han contestat el qüestionari (277).

- Les dades ombrejades de les taules reflecteixen informació divergent a les dades globals.
- Sempre que no s'especifiqui que es tracta d'una pregunta amb resposta múltiple, cal sobreentendre que les preguntes són de tipus tancat i amb possibilitat d'una única resposta.

II. Valoració de diferents àmbits del centre

II.1. Desenvolupament de l'autonomia personal

□ La majoria d'usuaris sent que té total o força autonomia personal per decidir sobre els aspectes de la seva vida diària. No obstant això, els familiars dels usuaris no autònoms valoren, en general, que aquests no poden decidir sobre la seva vida diària.

Si es té en compte que la majoria d'enquestats són familiars, no ha d'estranyar que en termes globals el desenvolupament de l'autonomia personal dins les residències no estigui prou valorat. Els que manifesten tenir possibilitats de prendre decisions no arriben al 30%.

- Com s'ha indicat en l'apartat de metodologia, els usuaris enquestats són els que tenen capacitat per respondre a l'enquesta. En canvi, els familiars són els d'aquells usuaris que per la seva disminució no poden contestar el qüestionari. Aquest fet pot explicar perquè el 85,7% d'usuaris afirma poder decidir sobre la seva vida diària, mentre que el 79,4% dels familiars afirma exactament el contrari.

Taula 1: Possibilitat de decidir sobre els aspectes de la seva vida diària

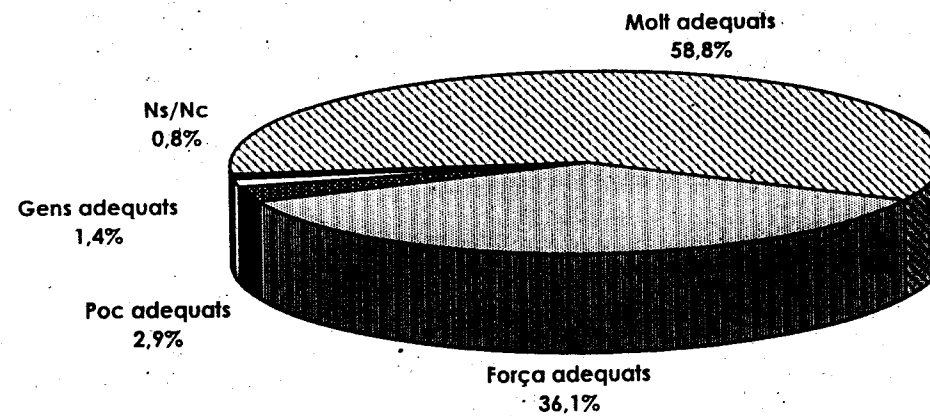
Grau de decisió	Total	Vinculació	
		Usuari	Familiar
Totalment	16,2	57,1	7,5
Força	11,6	28,6	7,9
Poc	13,4	6,1	14,9
Gens	54,5	8,2	64,5
Ns/Nc	4,3	—	5,2
Mitjana	1,89	3,35	1,56
Base	277	49	228

Mitjana: De 1 = Gens a 4 = Totalment

II.2. Horaris de visita i d'accés al centre

- De manera gairebé absoluta, els horaris de visita al centre són considerats adequats, i molt pocs enquestats consideren que aquests s'haurien d'ampliar o adaptar millor a les seves necessitats.

Adequació dels horaris de visita i d'accés al centre



II. Àmbits valorats

Residències per a disminuïts

- En comparar les respostes dels familiars i usuaris es pot observar com els primers manifesten una major satisfacció amb els horaris d'accés al centre.
- Tot i la satisfacció global, quant més temps d'internament té la persona més satisfacció hi ha amb els horaris de visita. Aquest fet suggereix una adaptació progressiva a l'organització i forma de vida del centre per part dels usuaris i els familiars.

Taula 2: Adequació dels horaris de visita i d'accés al centre

Horaris	Total	Vinculació		Temps d'estada al centre		
		Usuari	Familiar	Menys d'1 any	Entre 1 i 3 anys	Més de 3 anys
Molt adequats	58,8	44,9	61,8	38,5	47,8	63,5
Força adequats	36,1	42,9	34,6	30,8	50,0	33,7
Poc adequats	2,9	10,2	1,3	23,1	2,2	1,0
Gens adequats	1,4	2,0	1,3	7,6	—	1,4
Ns/Nc	0,8	—	1,0	—	—	0,4
Mitjana	3,53	3,31	3,58	3,00	3,46	3,60
Base	277	49	228	13	46	208

Mitjana: Dè 1 = Gens adequats a 4 = Molt adequats

II.3. Neteja

☐ Amb rotunditat, la neteja dels centres és considerada com a bona o molt bona.

- En general, els usuaris es mostren sensiblement menys satisfets amb la neteja del centre que els seus familiars, cosa que resulta òbvia donat que és una qüestió que els afecta directament.

Taula 3: Adequació de la neteja del centre

Neteja	Total	Vinculació	
		Usuari	Familiar
Molt adequada	66,1	46,9	70,2
Força adequada	31,8	49,0	28,1
Poc adequada	0,7	4,1	—
Gens adequada	0,4	—	0,4
Ns/Nc	1,0	—	1,3
Mitjana	3,65	3,43	3,70
Base	277	49	228

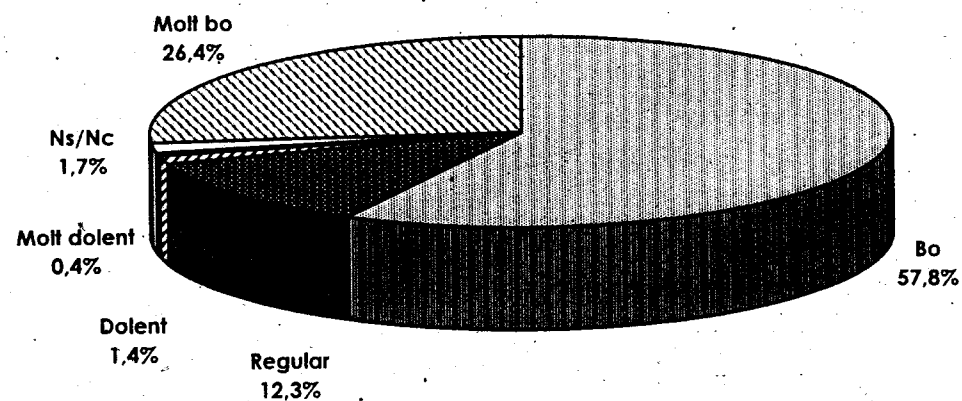
Mitjanà: De 1 = Gens adequada a 4 = Molt adequada

II.4. Menjar

□ L'opinió majoritària és que **el menjar és bo o molt bo**.

Amb tot, és remarcable advertir que un de cada deu enquestats (12,3%) pensa que el menjar és regular.

Fins a quin punt és bo el menjar?



II. Àmbits valorats

Residències per a disminuïts

- En comparar les opinions dels usuaris i els familiars, s'observa com els usuaris autònoms manifesten un menor entusiasme pel menjar que els familiars dels usuaris no autònoms.
- Quant major és el temps de vinculació amb el centre, major és la satisfacció vers el menjar.

Taula 4: Fins a quin punt és bo el menjar?

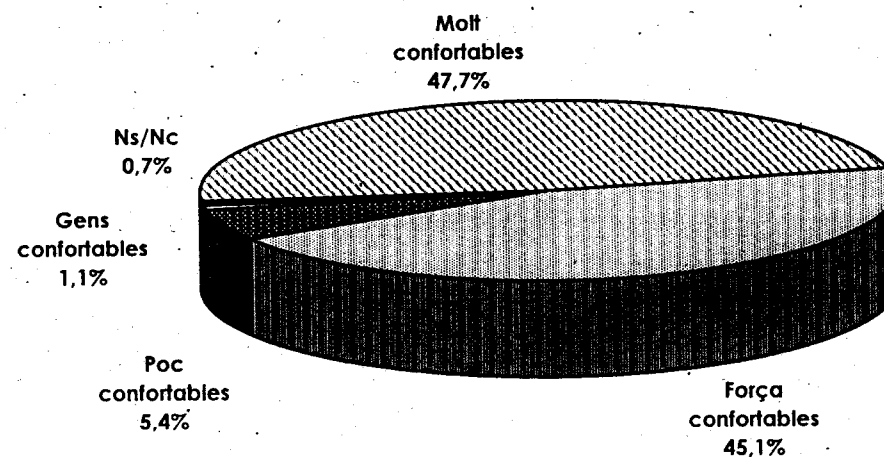
Menjar	Total	Vinculació		Temps d'estada al centre		
		Usuari	Familiar	Menys d'1 any	Entre 1 i 3 anys	Més de 3 anys
Molt bo	26,4	12,2	29,4	7,7	13,0	31,7
Bo	57,8	42,9	61,0	46,2	50,0	59,1
Regular	12,3	38,8	6,6	38,5	32,6	6,7
Dolent	1,4	6,1	0,4	—	4,4	1,0
Molt dolent	0,4	—	0,4	—	—	0,5
Ns/Nc	1,7	—	2,2	7,6	—	1,0
Mitjana	4,10	3,61	4,21	3,67	3,72	4,22
Base	277	49	228	13	46	208

Mitjana: De 1 = Molt dolent a 5 = Molt bo

II.5. Instal·lacions

- Per a la pràctica totalitat dels enquestats, les instal·lacions del centre són confortables. Només un 6,5% dels participants en l'estudi afirma que aquestes són poc o gens confortables:

Confortabilitat de les instal·lacions del centre



- En aquest cas, cal remarcar que tant els usuaris autònoms com els familiars dels no autònoms comparteixen la idea de la confortabilitat de les instal·lacions dels centres.
- Cal fer notar, però, que a mida que augmenta el temps d'estada en el centre, augmenta també la sensació de confort.

Taula 5: Confortabilitat de les instal·lacions del centre

Instal·lacions	Total	Vinculació		Temps d'estada al centre		
		Usuari	Familiar	Menys d'1 any	Entre 1 i 3 anys	Més de 3 anys
Molt confortables	47,7	40,8	49,1	30,8	34,8	51,4
Força confortables	45,1	49,0	44,3	46,2	60,9	41,8
Poc confortables	5,4	8,2	4,8	15,4	4,3	5,3
Gens confortables	1,1	2,0	0,9	7,6	—	1,0
Ns/Nc	0,7	—	0,9	—	—	0,5
Mitjana	3,40	3,29	3,43	3,00	3,30	3,44
Base	277	49	228	13	46	208

Mitjana: De 1 = Gens confortable a 4 = Molt confortable

II.6. Atenció davant els dubtes i consultes

□ En termes generals, la satisfacció amb les respostes que dóna el centre davant els dubtes o consultes formulats és molt elevada.

- Amb tot, cal tenir en compte que la satisfacció és força major entre els familiars que entre els usuaris.

Taula 6: Satisfacció amb les respostes del centre davant dubtes i consultes

Dubtes i consultes	Total	Vinculació	
		Usuari	Familiar
Molt satisfet	41,5	28,6	44,3
Satisfet	40,1	44,9	39,0
Ni satisfet ni insatisfet	9,0	10,2	8,8
Insatisfet	4,7	12,2	3,1
Molt insatisfet	0,7	4,1	—
Ns/Nc	4,0	—	4,8
Mitjana	4,22	3,82	4,31
Base	277	49	228

Mitjana: De 1 = Molt insatisfet a 5 = Molt satisfet

II.7. Panoràmica general dels àmbits valorats

- En síntesi, pot afirmar-se que els diferents aspectes sobre els que s'ha demanat l'opinió són molt ben valorats tant pels usuaris com pels seus familiars.
- Els àmbits que reben el major grau de satisfacció per part dels usuaris i els seus familiars són el de la neteja i el dels horaris.
 - El confort i l'atenció davant els dubtes són dos aspectes que tot i estar ben valorats no superen el 50% de suport a la màxima satisfacció.
 - Els àmbits pitjor valorats són els referents al menjar i, sobretot, a la llibertat que els usuaris tenen per decidir sobre aspectes de la seva vida diària.

Taula 7: Satisfacció amb els diferents àmbits valorats

Ambits	Màxima satisfacció *
Neteja	66,1
Horaris	58,8
Confort	47,7
Atenció als dubtes	41,5
Menjar	26,4
Llibertat per decidir	16,2

* % d'enquestats que ha donat la resposta més positiva a cada àmbit (molt adequat, molt satisfet, ...)

- Cal tenir en compte, però, que les valoracions dels familiars acostumen a ésser més positives que les dels usuaris.
- Tanmateix, a mesura que es porta més temps d'estada en el centre major acostuma a ésser la satisfacció amb els diferents àmbits estudiats.
 - Aquest efecte s'aprecia clarament en les valoracions sobre els horaris de visita, el menjar i les instal·lacions del centre.

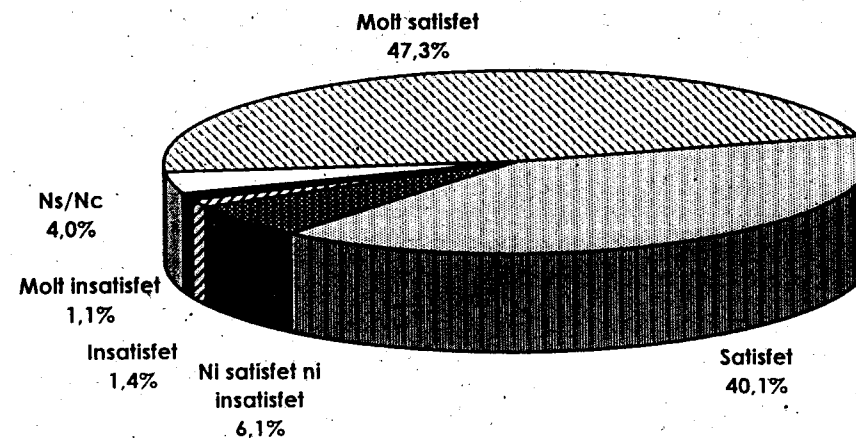
**III. Valoració general:
aspectes positius i negatius**

III.1. Valoració general

- Majoritàriament, la valoració general que es fa dels centres és molt positiva.

En preguntar sobre la satisfacció que en general es té del centre, gairebé el 50% manifesta estar molt satisfet amb ell i el 40% manifesta estar satisfet.

Satisfacció general amb el centre



III. Valoració general

Residències per a disminuïts

- No obstant aquesta satisfacció general amb el centre, és remarcable que els familiars dels usuaris no autònoms estan sensiblement més satisfets amb el centre que els usuaris autònoms.
- Tanmateix cal tenir en compte que, a mida que augmenta el temps d'estada en el centre augmenta també la satisfacció general amb ell.

Taula 8: Satisfacció general amb el centre

Grau de satisfacció	Total	Vinculació		Temps d'estada al centre		
		Usuari	Familiar	Menys d'1 any	Entre 1 i 3 anys	Més de 3 anys
Molt satisfet	47,3	20,4	53,1	23,1	37,0	52,9
Satisfet	40,1	51,0	37,7	69,2	45,7	38,9
Ni satisfet ni insatisfet	6,1	18,4	3,5	—	15,2	4,8
Insatisfet	1,4	6,1	0,4	—	2,1	1,4
Molt insatisfet	1,1	2,0	0,9	7,7	—	1,0
Ns/Nc	4,0	2,1	4,4	—	—	1,0
Mitjana	4,36	3,83	4,48	4,00	4,17	4,43
Base	277	49	228	13	46	208

Mitjana: De 1 = Molt insatisfet a 5 = Molt satisfet

III.2. Aspectes positius i negatius

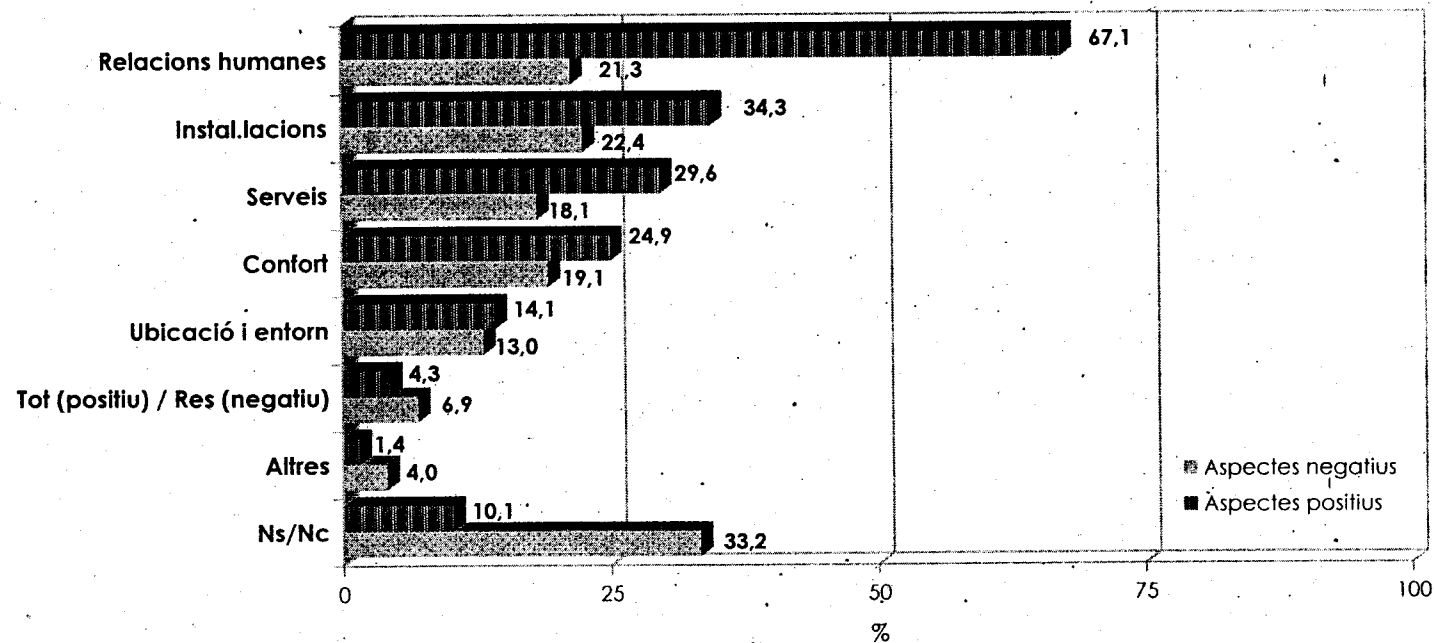
- A banda del posicionament en les escales de satisfacció exposades més amunt, a l'enquesta també s'ha demanat **l'opinió espontània d'usuaris i familiars envers allò que consideren positiu i negatiu del centre.**
 - Les taules del final del capítol recullen aquestes opinions espontànies, que fan referència a aspectes concrets de la vida en el centre. Aquests aspectes s'han agregat, delimitant les següents dimensions: relacions interpersonals, instal·lacions, serveis, confort, ubicació i entorn. Això ha permès realitzar un rànquin dels aspectes positius i negatius dels centres (vegi's gràfic adjunt).
 - Els comentaris de les dades inclouen una visió de conjunt (veient de quins àmbits se citen més aspectes —tant positius com negatius— i de quins menys) i una més detallada (fent èmfasi en els aspectes concrets —tant positius com negatius— més citats de cada àmbit). També es presta atenció a les diferències d'opinió entre usuaris i familiars, i a les seves opinions en relació al temps de vinculació amb el centre.
- Tenint en compte que globalment els enquestats han destacat més aspectes positius que negatius (un 33,2% no ha citat cap aspecte negatiu) i que el percentatge d'aquells que assenyalen que no hi ha "res" negatiu és del 6,9%, pot afirmar-se que, en conjunt, **els aspectes positius pesen més que els negatius en les crítiques espontànies que els usuaris i familiars fan sobre els centres.**
- L'aspecte més important pels usuaris i familiars és el referent a les **relacions humanes.**
 - Com a factor de bon funcionament l'ha citat el 67,1% i com a factor que genera malestar el 21,3% (malgrat és un percentatge sensiblement inferior, és el segon factor més citat pel que fa als aspectes negatius).
 - Des de la vessant positiva destaca la **relació amb el personal del centre en general (52,3%).**

- Des de la vessant negativa els enquestats assenyalen com un dels problemes més greus la **manca de personal (11,6%)**. La relació amb el personal i la seva renovació o rotació (vacances, canvis de torn, etc.) són també aspectes problemàtics en algun cas.
- Un altre aspecte important és el referent a les **instal·lacions dels centres**.
- Pel que fa als aspectes negatius les qüestions relacionades amb les instal·lacions són, precisament, les més citades (22,4%).
Com a factor positiu és el segon més mencionat, encara que a una distància important de les relacions interpersonals (34,3% vs. 67,1%).
 - L'aspecte negatiu més citat en aquest àmbit és el referent al **d'espais comuns (12,3%)**, l'ús que se'n fa, la manca d'aquests o el seu manteniment.
 - L'aspecte positiu més citat en aquest àmbit és el referent al **manteniment i neteja del centre (19,1%)**.
 - Altres aspectes citats, tant en positiu com en negatiu i en petits percentatges, són els relacionats amb les característiques concretes de l'edifici com poden ser l'espai, la llum natural o la ventilació.
- Entre un 20% i un 30% de la població enquestada fa comentaris positius i negatius al voltant dels **serveis i el confort del centre**:
- Globalment es destaquen **positivament** els aspectes relatius a l'**oferta d'activitats lúdiques** de tallers o sortides (17%) i els serveis sanitaris (7,2%). Pel que fa al confort destaca l'acord amb les **normes internes** (16,6%), sobretot, i la llibertat que ofereix el centre (10,8%).
 - No obstant això, cal destacar que una proporció semblant d'enquestats (14,1%) es queixa precisament de les **normes internes** que té el centre, sobretot pel que fa als horaris que marca el centre (per menjar, dormir, etc.). Pel que fa als serveis, es troben a faltar serveis concrets (6,5%) com de neteja de roba, transport, informació, etc., que tenen a veure amb les característiques i peculiaritats de cada centre.

□ Sense ser prioritari, la ubicació i l'entorn de la residència és un element rellevant en la valoració dels pros i contres del centre.

- En aquest sentit, els enquestats valoren bé que el centre estigui ben situat, que per a molts és sinònim d'estar en un entorn natural (13,7%) i tenir un bon paisatge.
- En canvi, la dificultat per accedir al centre destaca com a element negatiu (7,6%).

Aspectes positius i negatius dels centres *



* Resposta múltiple

III. Valoració general

Residències per a disminuïts

Taula 9: Aspectes negatius del centre citats espontàniament

Aspectes Negatius	%
Normes internes i pautes de conducta (horaris)	14,1
Espais comuns (manca d'algun tipus de sala, manca de jardí, màquines begudes, sales poc aprofitades)	12,3
Manca de personal	11,6
Accessibilitat externa i interna (ubicació)	7,6
Problemes amb el personal del centre	7,2
Característiques concretes de l'edifici/centre (barreres arquitectòniques, sistema d'evacuació)	6,9
Altres serveis concrets (roba, acompanyament, transport, informació, etc.)	6,5
Entorn natural/geogràfic	5,4
Serveis sanitaris	5,1
Confort (intimitat i percepció personal d'acolliment, bon clima i convivència)	4,7
Manteniment i neteja del centre	3,2
Activitats lúdiques	2,9
Serveis de menjador	2,5
Relació amb la direcció	2,2
Barreja d'usuaris amb problemàtiques diferents	1,8
Espai personal (habitació)	1,8
Cura i higiene personal	1,8
WC-Bany	1,4
Problemes entre els usuaris	1,1
Inseguretat/ manca de vigilància	0,7
Control i limitacions	0,7
Res	6,9
Altres	4,0
Ns/Nc	33,2
Base	277

* Resposta múltiple

Taula 10: Aspectes positius del centre citats espontàniament

Aspectes Positius	%
Relació amb el personal del centre en general	52,3
Manteniment i neteja del centre	19,1
Activitats lúdiques	17,0
Normes internes i pautes de conducta	16,6
Relació amb el personal de la resta de serveis	14,1
Entorn natural/geogràfic	13,7
Relació amb el personal d'administració	12,3
Confort (percepció personal d'acolliment, bona convivència i llibertat)	10,8
Serveis sanitaris	7,2
Relació amb el personal sanitari	6,9
Instal·lacions en general	5,8
Característiques concretes del centre/edifici	5,8
Cura i higiene personal	5,4
Espais comuns	5,1
Espai personal (habitació)	4,3
Serveis i centre en general	4,0
Serveis de menjador	2,9
Altres serveis concrets	2,5
Relació entre els usuaris	1,4
Accessibilitat externa i interna	0,7
Tot	4,3
Altres	1,4
Ns/Nc	10,1
Base	277

* Resposta múltiple

III. Valoració general

Residències per a disminuïts

Taula 11: Aspectes positius i negatius de les relacions humanes del centre

Relacions humanes	Valoració	
	Positiu	Negatiu
Amb el personal del centre en general	52,3	7,2
Amb el personal de la resta de serveis	14,1	—
Amb el personal d'administració	12,3	—
Amb el personal sanitari	6,9	—
Amb els usuaris	1,4	1,1
Manca de personal	—	11,6
Relació amb la direcció	—	2,2
Barrèja d'usuaris amb problemàtiques diferents	—	1,8

* Resposta múltiple

Taula 12: Aspectes positius i negatius dels serveis del centre

Serveis	Valoració	
	Positiu	Negatiu
Activitats lúdiques	17,0	2,9
Serveis sanitaris	7,2	5,1
Cura i higiene personal	5,4	1,8
Serveis i centre en general	4,0	—
Serveis de menjador	2,9	2,5
Altres serveis concrets (roba, transport, informació)	2,5	6,5

* Resposta múltiple

Taula 13: Aspectes positius i negatius de les instal·lacions del centre

Instal·lacions	Valoració	
	Positiu	Negatiu
Manteniment i neteja del centre	19,1	3,2
Instal·lacions en general	5,8	—
Característiques concretes del centre	5,8	6,9
Espais comuns	5,1	12,3
Espai personal (habitació)	4,3	1,8
WC- Bany	—	1,4

* Resposta múltiple

Taula 14: Aspectes positius i negatius del confort del centre

Confort	Valoració	
	Positiu	Negatiu
Normes internes i pautes de conducta	16,6	14,1
Confort i percepció personal d'acolliment i bona convivència	10,8	4,7
Inseguretat / manca de vigilància	—	0,7
Control, limitacions	—	0,7

* Resposta múltiple

Taula 15: Aspectes positius i negatius de la ubicació i l'entorn del centre

Entorn	Valoració	
	Positiu	Negatiu
Entorn natural/geogràfic	13,7	5,4
Accessibilitat externa i interna	0,7	7,6

* Resposta múltiple

□ Atenent a les dades agregades i comparant les opinions espontànies **d'usuaris i familiars** en relació als aspectes positius i negatius del centre s'extrauen algunes idees d'interès:

- Globalment, els familiars destaquen com a principals aspectes positius del centre les relacions humanes (75,4%) mentre que els usuaris posen de relleu els serveis (46,9%).

En aquest sentit, convé tenir en compte que el tacte i la professionalitat en el tracte amb els usuaris són els aspectes que millor valoren els familiars. Per als usuaris aquests aspectes són també positius i importants, però valoren sobretot l'existència de serveis de tipus lúdic i sanitari.

□ Pel que fa als aspectes negatius, destaquen diferents aspectes:

- Entre els usuaris hi ha una més alta preocupació que entre els familiars per la situació de les instal·lacions i el confort.

A més, els familiars valoren molt més positivament que els usuaris el manteniment i la neteja del centre (22,8% vs. 2%).

- En canvi, els familiars es queixen més sobre la ubicació del centre.

Aquest fet no resulta estrany si es té en compte que són els familiars els que s'han d'apropar al centre i, per tant, poden tenir dificultats per arribar-hi.

□ En relacionar les dades agregades amb **l'antiguitat dels usuaris** s'observa que, en general, els usuaris autònoms i els familiars dels no autònoms que porten més temps en el centre són els que més valoren com a positives les relacions interpersonals (70,7%), sobretot, i també el manteniment i la neteja del centre (22,1%).

Aquests mateixos, en canvi, són els que tenen més crítiques negatives respecte a l'estat i l'ús dels espais d'ús comú (15,4%).

- Aquells que tenen una vinculació més recent amb el centre donen un major pes positiu als temes relacionats amb els serveis que presten les residències, sobretot pel que fa a les activitats lúdiques (30,4%). Entre els que just acaben d'entrar hi ha una tendència a valorar positivament la ubicació del centre i negativament les instal·lacions i la confortabilitat.

Taula 16: Aspectes positius del centre per àmbits

Aspectes	Total.	Vinculació		Temps d'estada al centre		
		Usuari	Familiar	Menys d'1 any	Entre 1 i 3 anys	Més de 3 anys
Relacions humanes	67,1	28,6	75,4	53,8	65,2	70,7
Instal·lacions	34,3	24,5	36,4	23,1	37,0	35,1
Serveis	29,6	46,9	25,9	23,1	47,8	26,9
Confort	24,9	18,4	26,3	15,4	26,1	26,4
Ubicació i entorn	14,1	12,2	14,5	30,8	10,9	14,4
Tot	4,3	8,2	3,5	—	2,2	5,3
Altres	1,4	—	1,8	—	2,2	1,4
Ns/Nc	10,1	14,3	9,2	23,1	6,5	6,7
Base	277	49	228	13	46	208

Taula 17: Aspectes negatius del centre per àmbits

Aspectes	Total	Vinculació		Temps d'estada al centre		
		Usuari	Familiar	Menys d'1 any	Entre 1 i 3 anys	Més de 3 anys
Relacions humanes	21,3	24,5	20,6	23,1	23,9	21,2
Instal·lacions	22,4	34,7	19,7	38,5	26,1	21,6
Confort	19,1	30,6	16,7	30,8	15,2	19,7
Serveis	18,1	14,3	18,9	—	19,6	19,2
Ubicació i entorn	13,0	4,1	14,9	15,4	6,5	14,9
Res	6,9	2,0	7,9	—	8,7	7,2
Altres	4,0	2,0	4,4	7,7	4,3	3,8
Ns/Nc	33,2	26,5	34,6	38,5	32,6	30,8
Base	277	49	228	13	46	208