



REO núm: 964
Data: 22/04/2020

Enquesta satisfacció familiars residència. 2019-2020

Informe de resultats Collblanc



Enquesta satisfacció 2019 Residència Collblanc Companys Socials

- Assistència residencial
- Assistència centre de dia

Opinió del Ciutadà, gener de 2020

1. METODOLOGIA ENQUESTES SATISFACCIÓ 2019

Població diana: Familiars dels usuaris que viuen a la Residència Collblanc Companys Socials i dels usuaris que acudeixen al Centre de dia Collblanc Companys Socials en la data del treball del camp.

Disseny: Estudi descriptiu transversal.

Subjectes enquestats:

- Familiars Residència Collblanc : 25
- Familiars Centre de dia Collblanc: 14

Instrument:

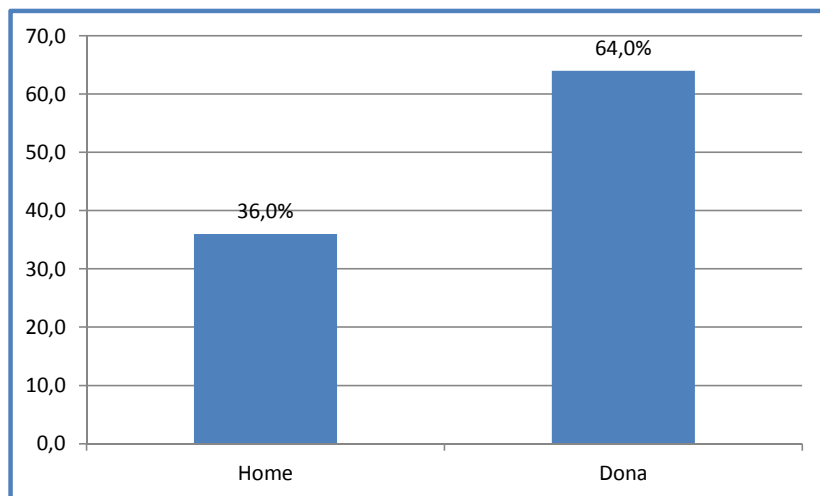
- Enquestes autoadministrades en suport paper.
- Respostes en escala ordinal de 5 categories excepte la pregunta de satisfacció global que es valora del 0 al 10. S'utilitzen dos models de qüestionari:

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.

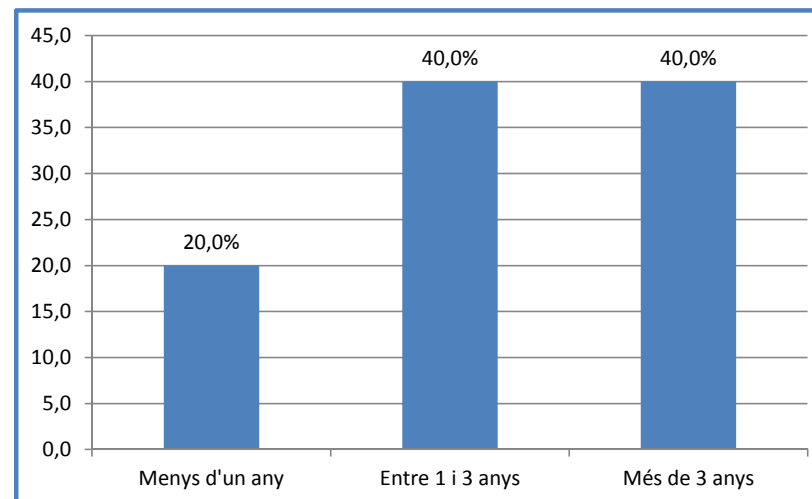
Familiars Centre de dia: El qüestionari està format per 18 preguntes de resposta tancada i 1 oberta. Es disposa també del sexe, el temps de permanència en el centre i el vincle amb l'usuari.

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.

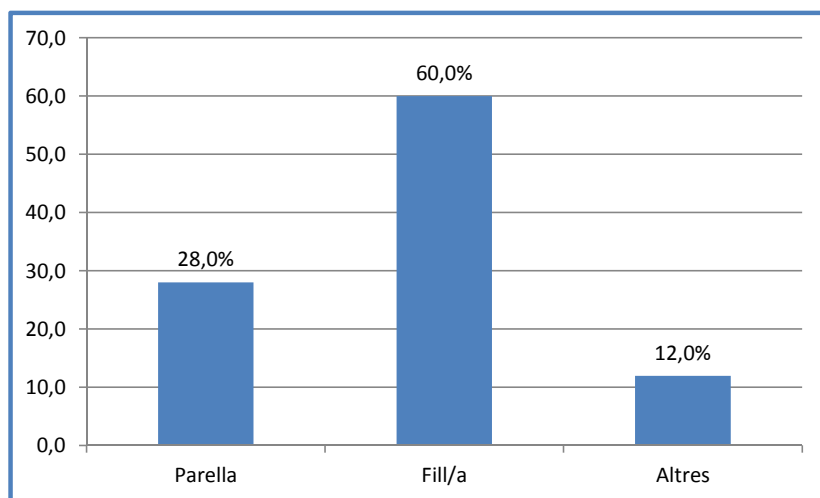
2. GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA FAMILIARS RESIDÈNCIA 2019



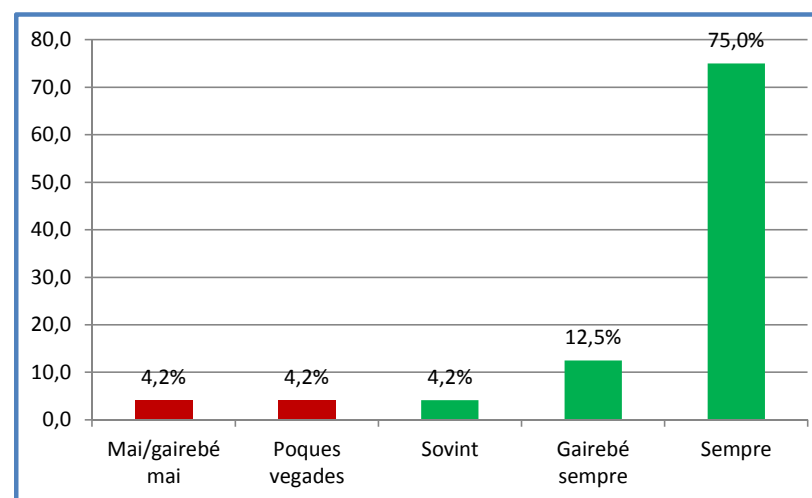
Sexe



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

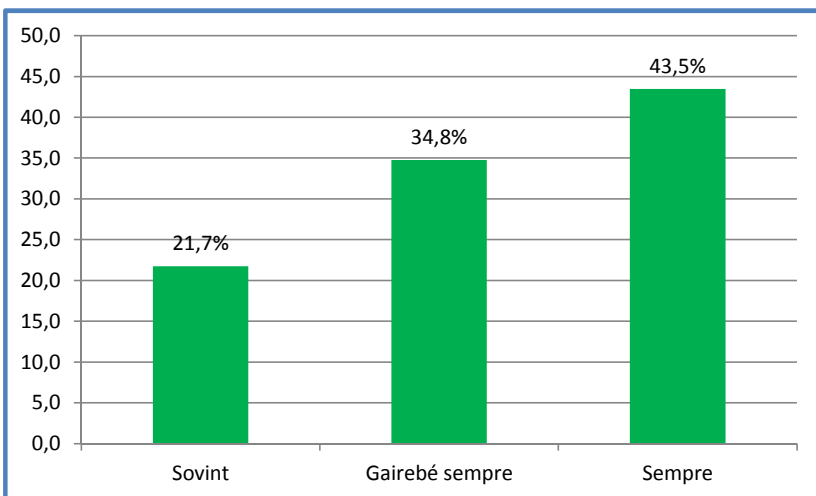


2. Quin és el seu vincle amb l'usuari del centre?

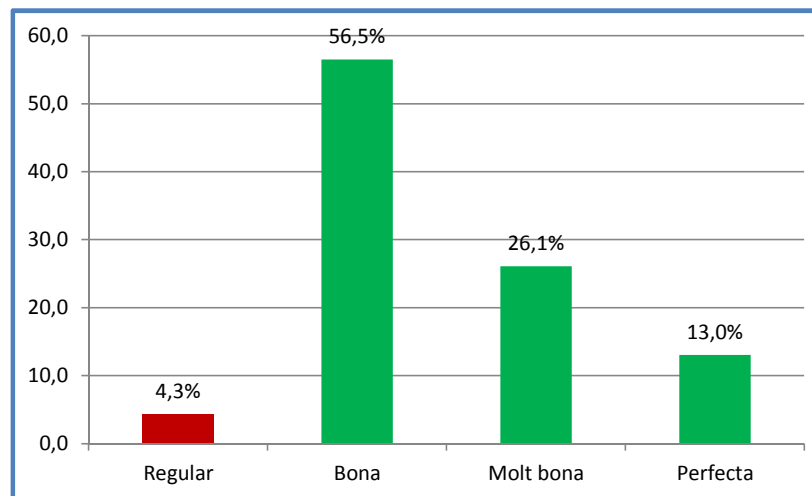


3. Quan ve a visitar el seu familiar, té possibilitat d'estar a soles amb ell?

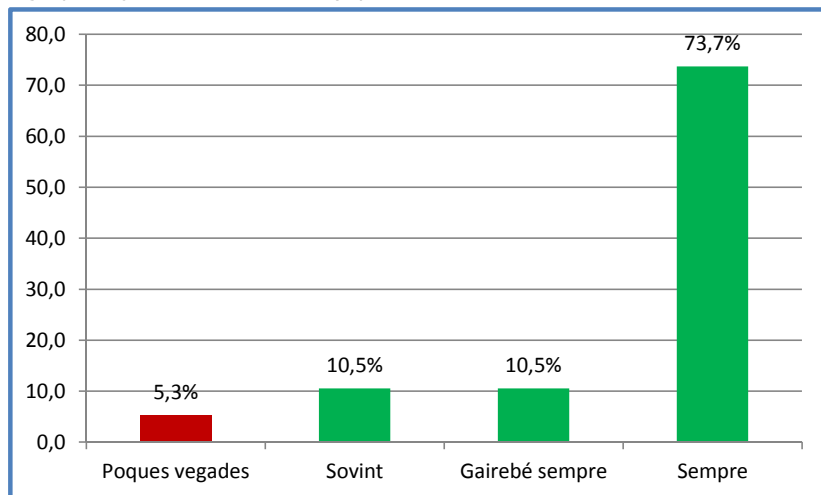
GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA FAMILIARS RESIDÈNCIA 2019



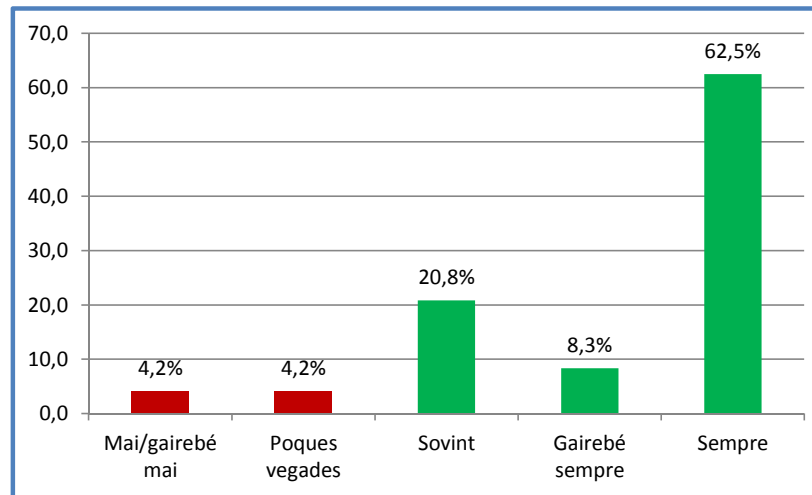
4. Considera que està informat de les activitats (psicoeducatives, festivitats, grups d'ajuda a familiars...etc.) que es realitzen al centre?



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

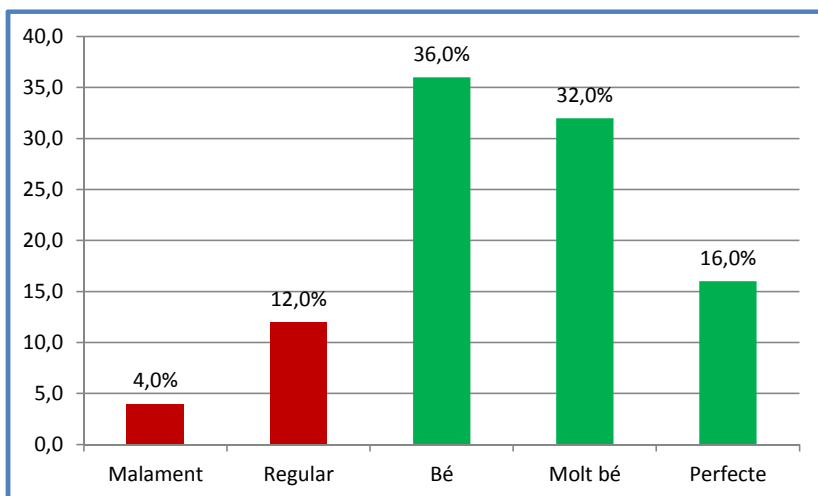


6. Si el seu familiar ha de fer algun tràmit fora de la residència li donen facilitats des del propi centre (informes, ambulància...etc.)?

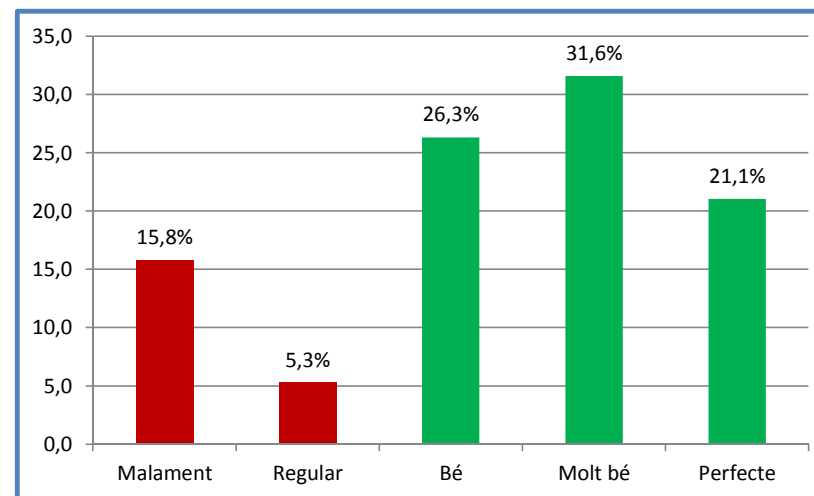


7. Pot fer tots les preguntes que desitja als professionals del centre?

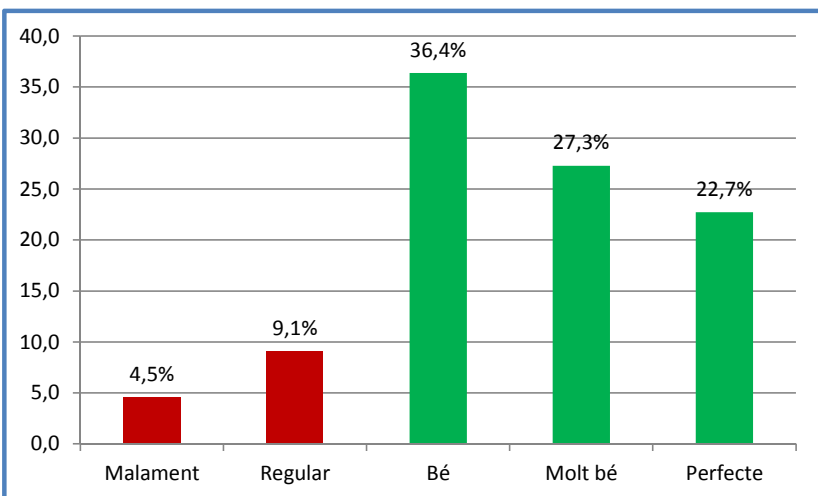
GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA FAMILIARS RESIDÈNCIA 2019



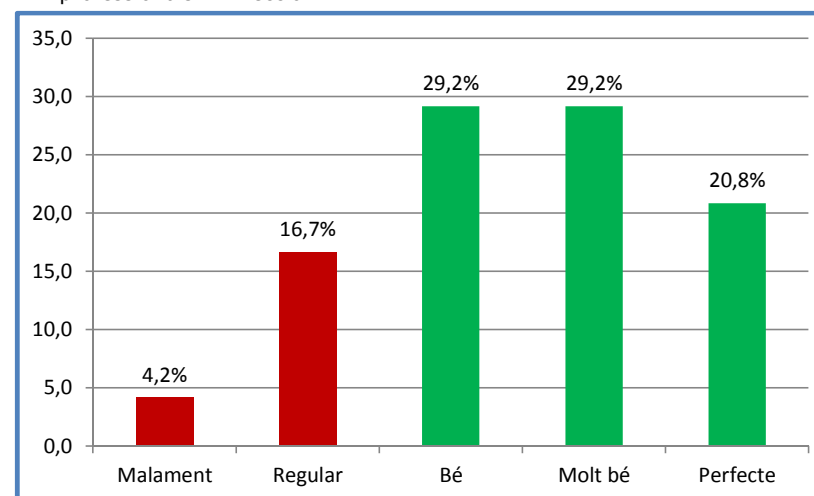
8. Com considera el tracte dels professionals cap a vostè?



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

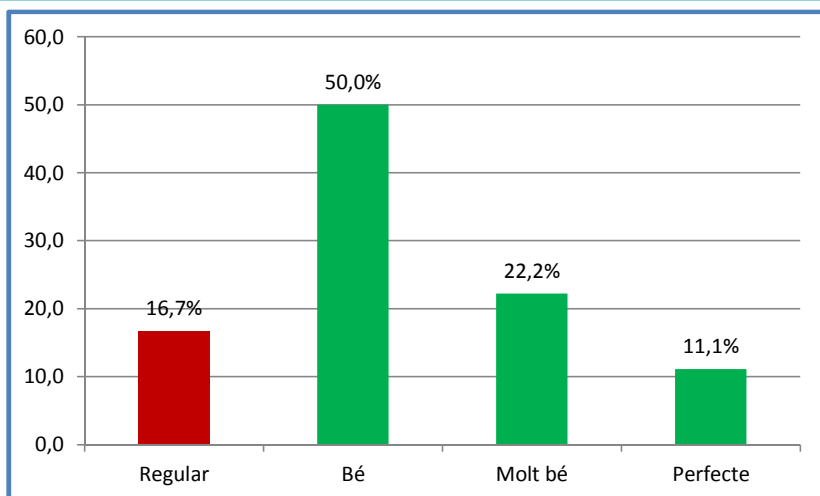


9.2 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Administració

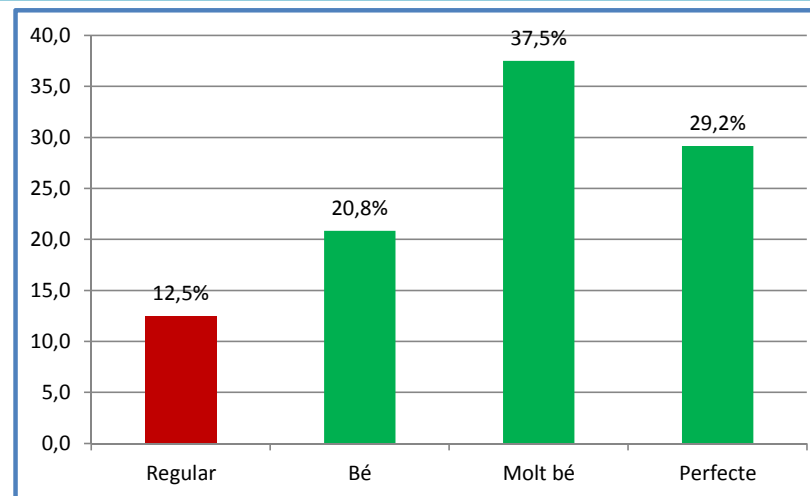


9.3 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Responsable higiènic-sanitari

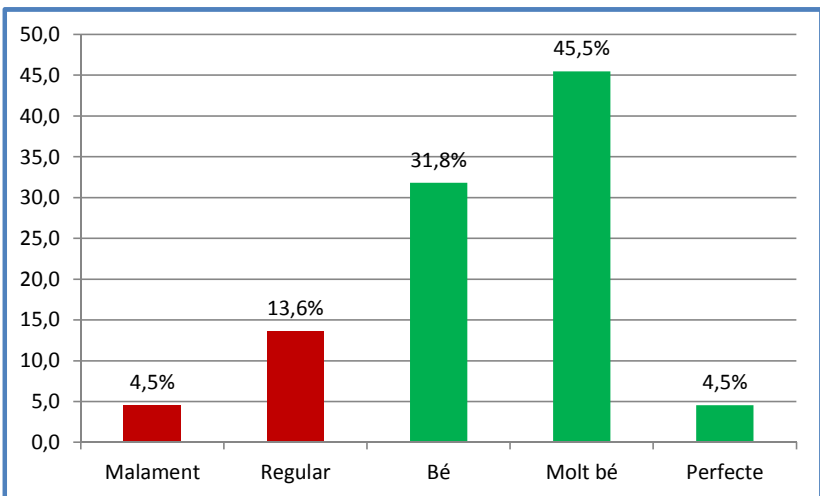
GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA FAMILIARS RESIDÈNCIA 2019



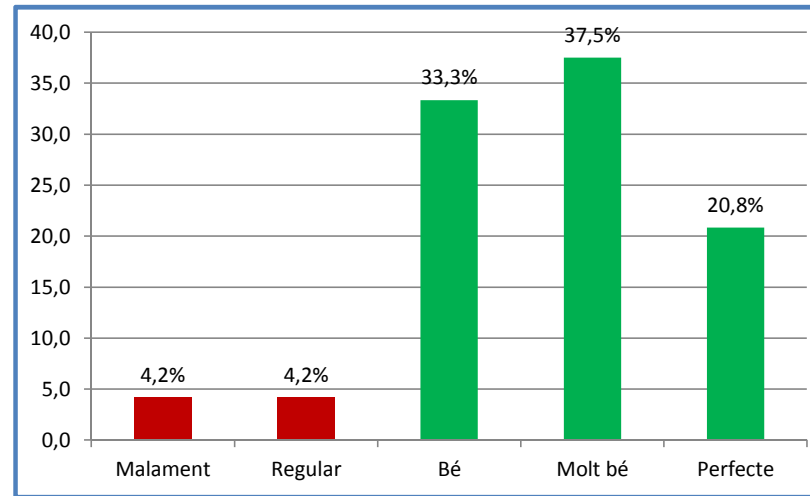
9.4 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Metge



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

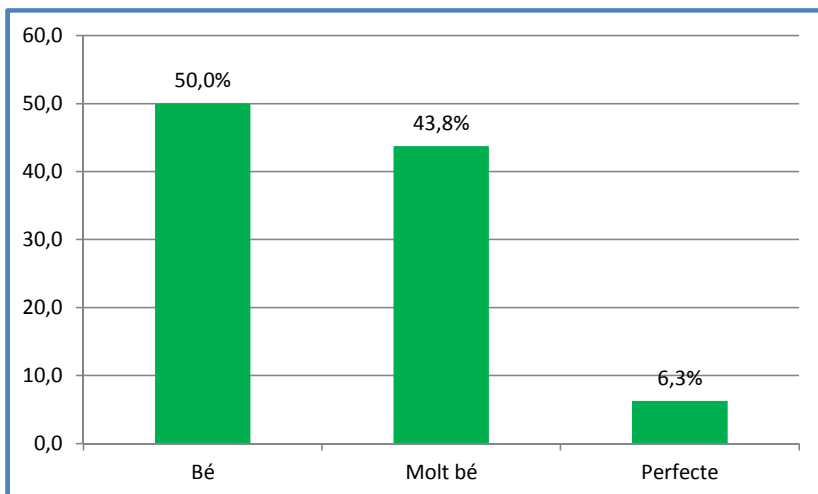


9.6 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Psicòloga

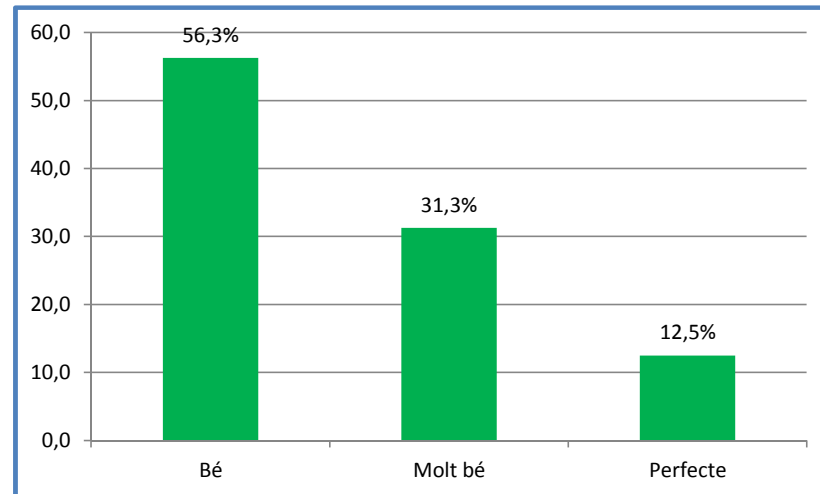


9.7 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Treballadora/assistenta social

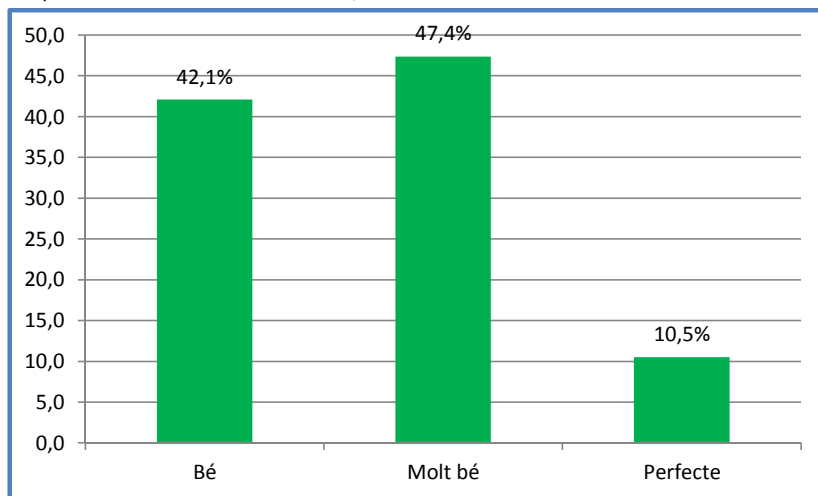
GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA FAMILIARS RESIDÈNCIA 2019



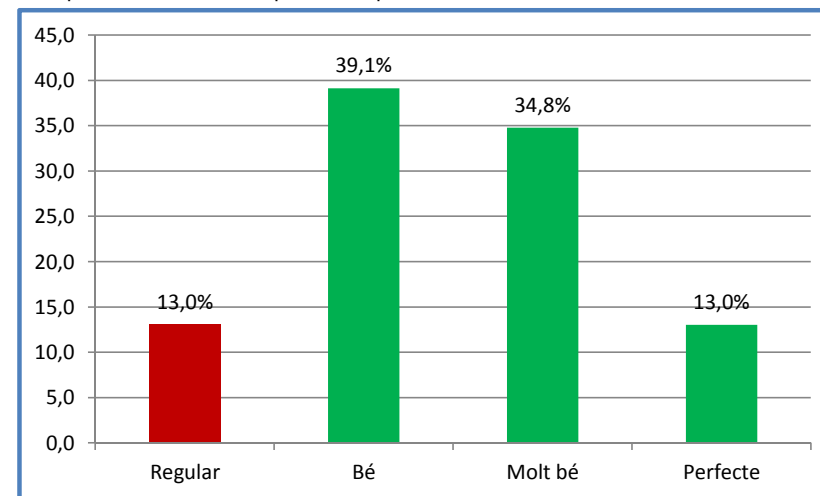
9.8 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Dinamitzadora/animadora



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

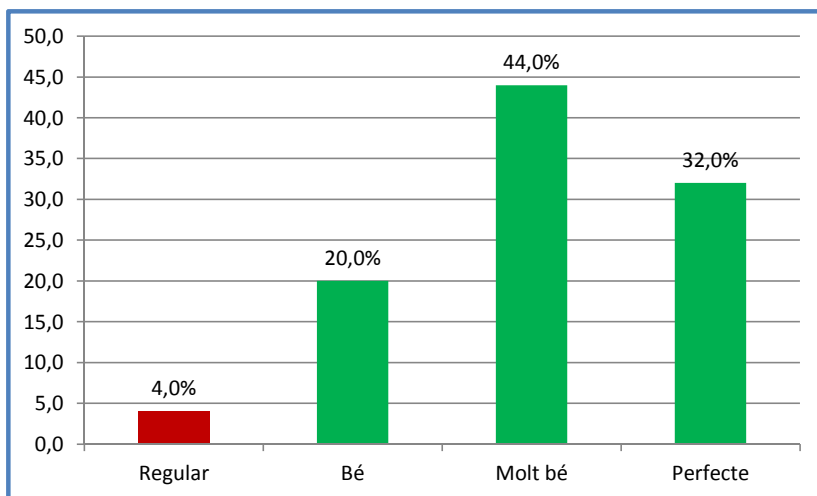


9.10 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Fisioterapeuta

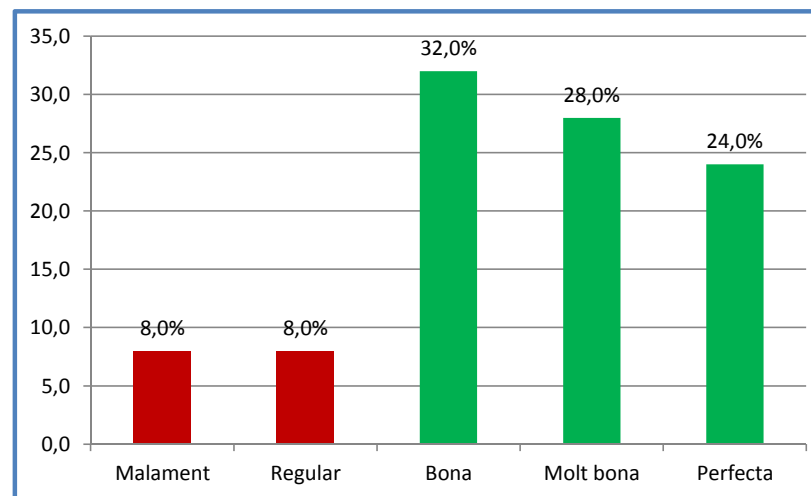


9.11 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Auxiliars de geriatría

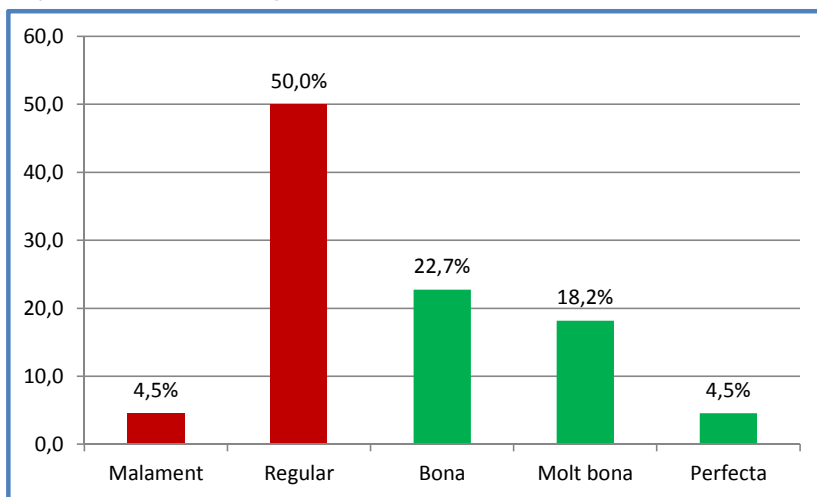
GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA FAMILIARS RESIDÈNCIA 2019



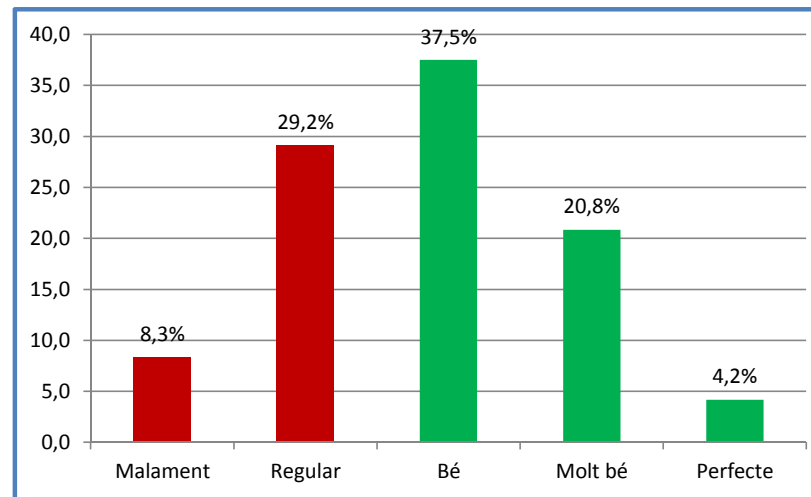
9.12 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Conserge



10. Quina valoració fa de la neteja del centre?

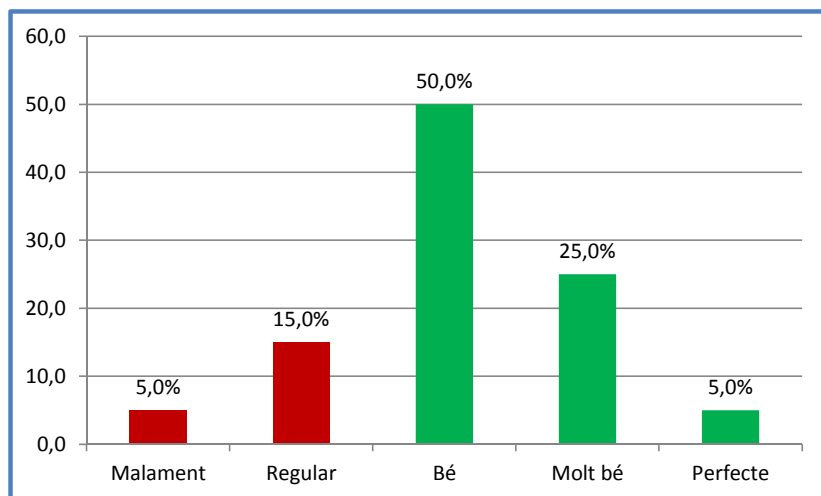


11. Quina opinió li mereix la qualitat dels àpats que li ofereixen al seu familiar?

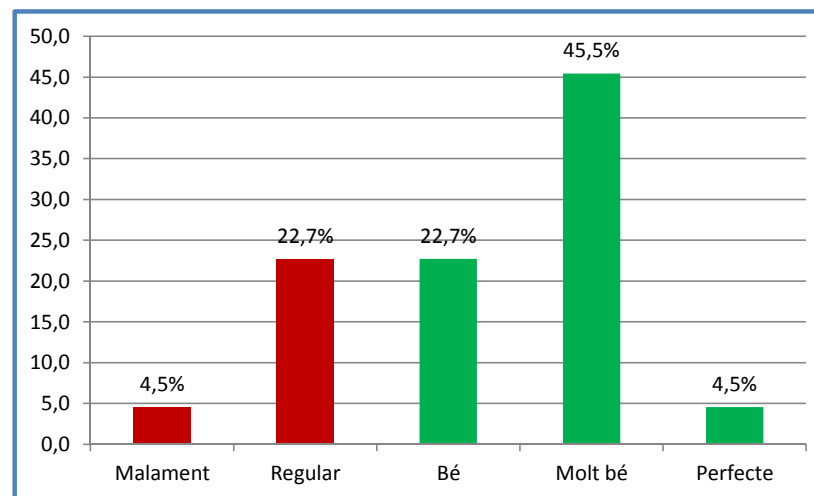


12. Què opina del servei de manteniment i reparacions del centre?

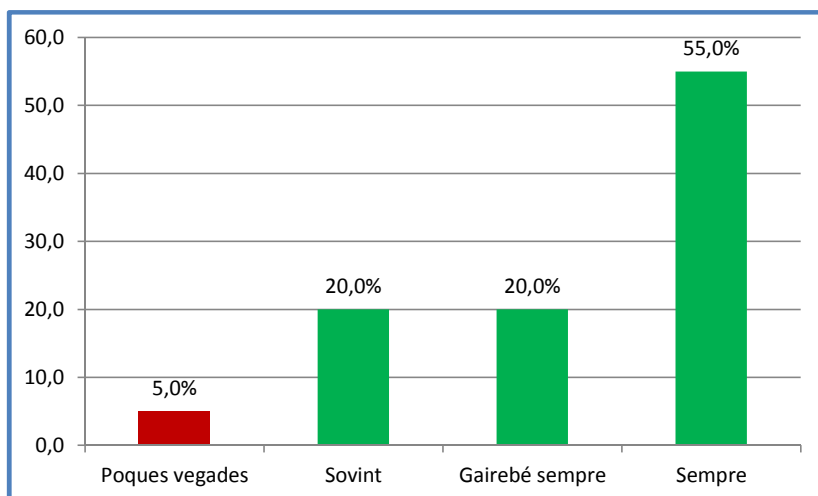
GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA FAMILIARS RESIDÈNCIA 2019



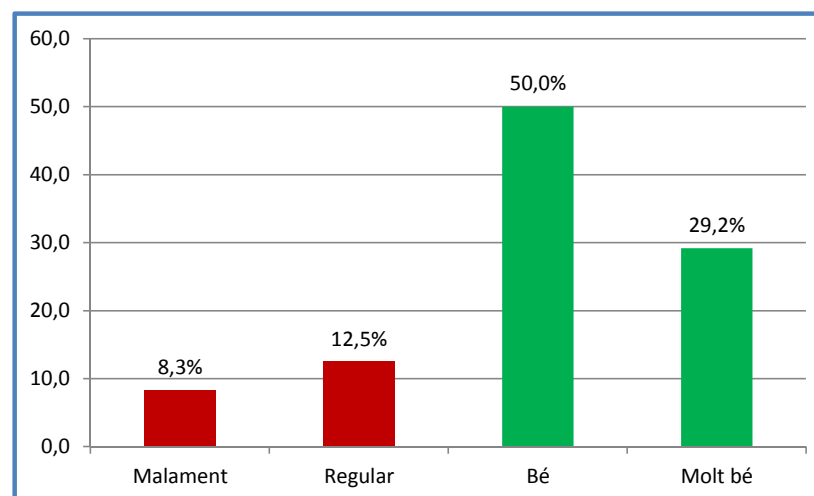
13. Com valora el servei de podologia?



14. Com valora el servei de perruqueria?

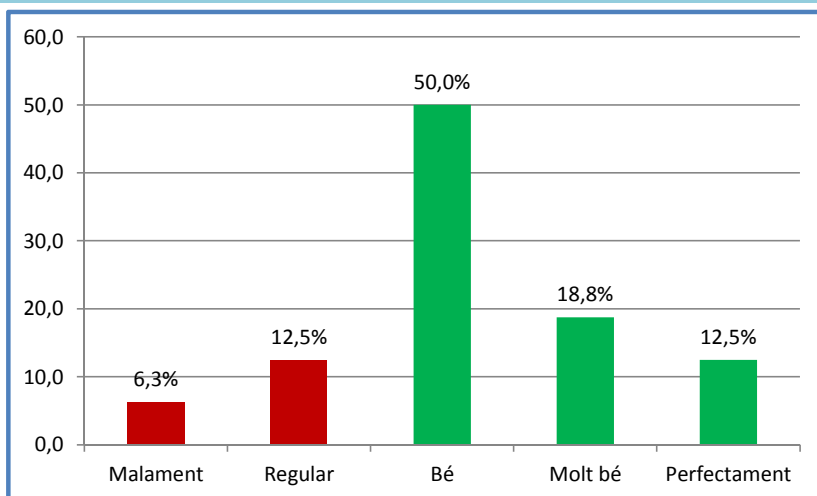


15. Considera que, quan està malalt, el seu familiar és atès de seguida?

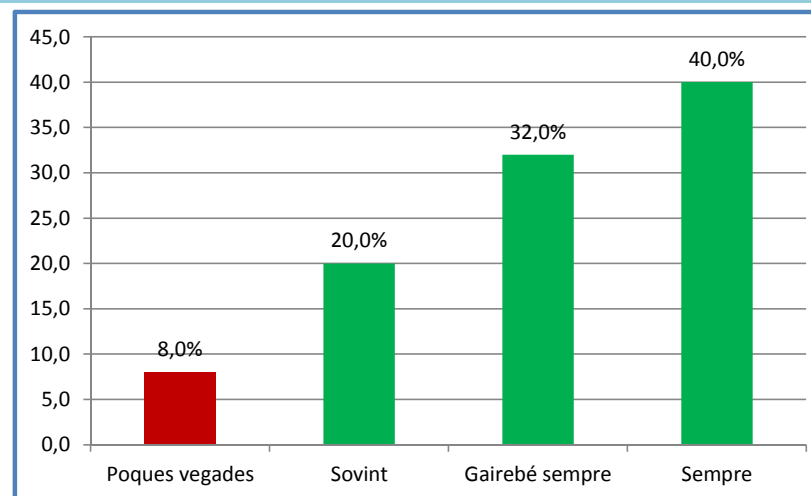


16. Com valora que és atès el seu familiar els caps de setmana i dies festius?

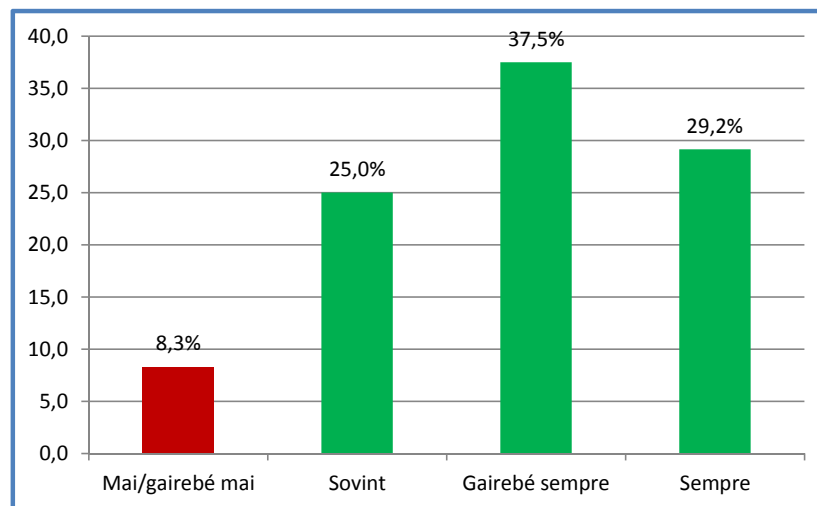
GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA FAMILIARS RESIDÈNCIA 2019



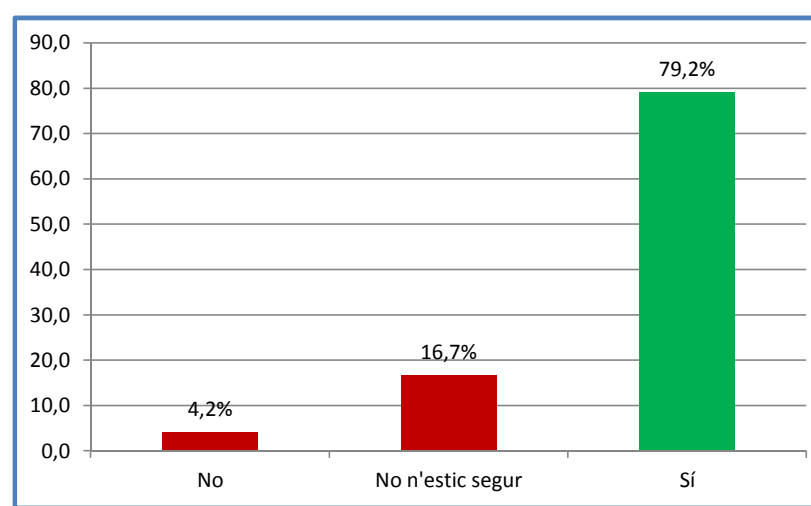
17. Com valora que el seu familiar és atès de nit?



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

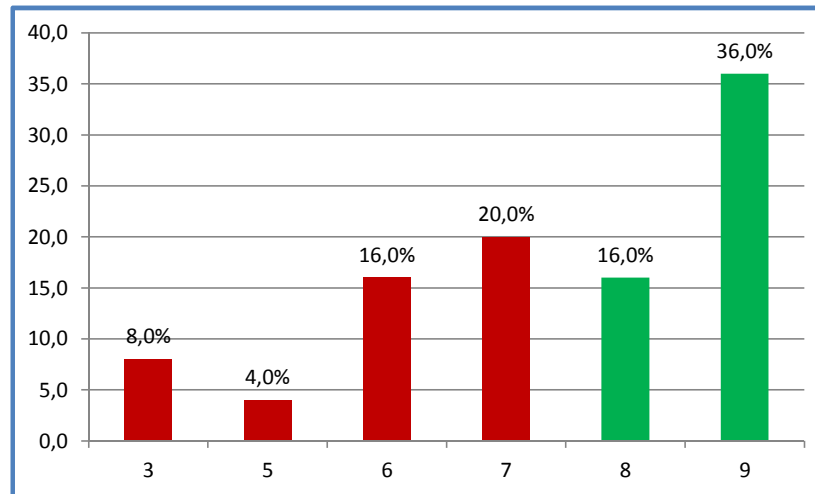


19. Considera que el centre li està oferint el servei que esperava?



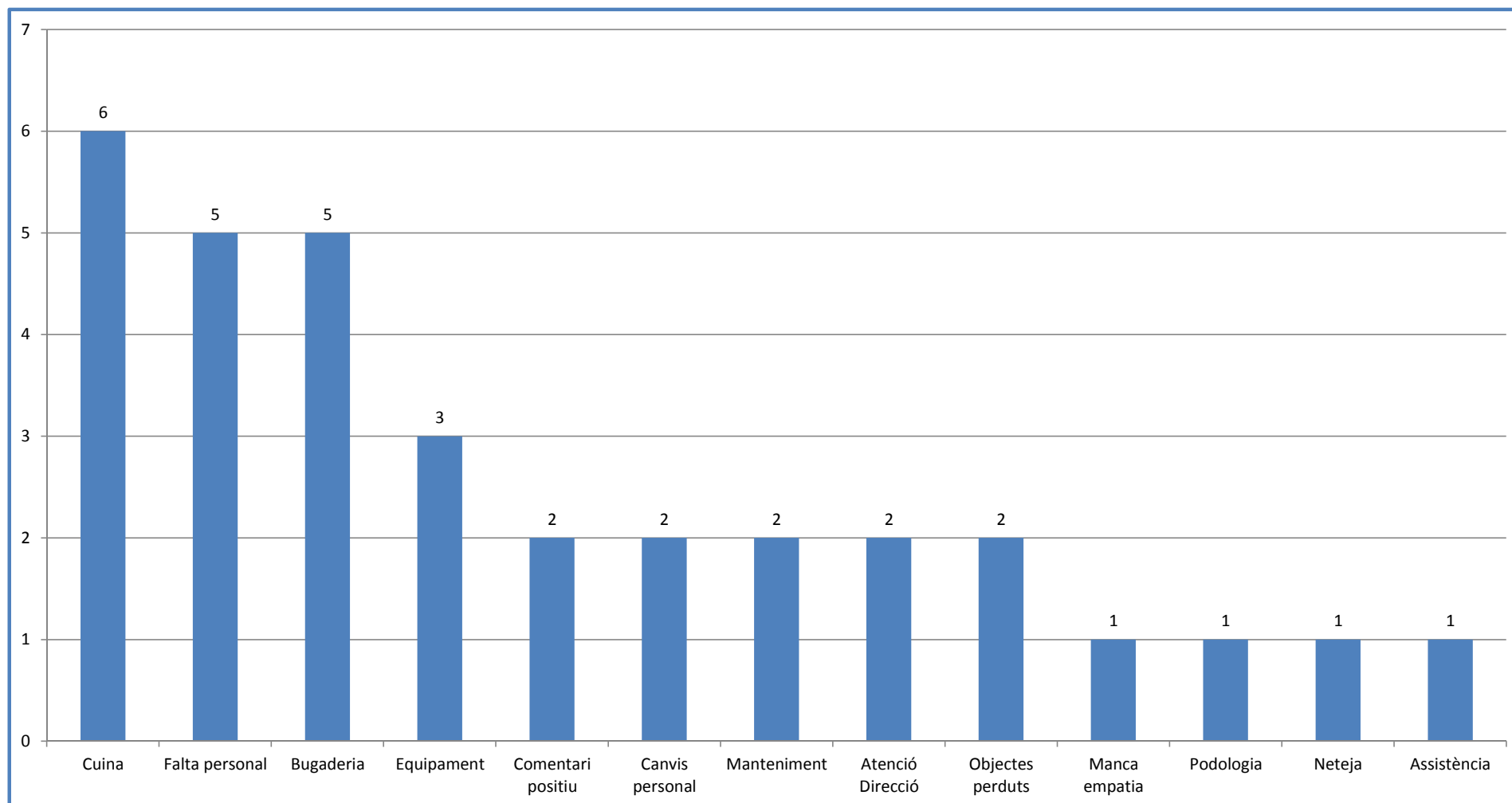
20. Recomanaria aquest centre a un familiar o amic?

GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA FAMILIARS RESIDÈNCIA 2019



21. Quina és la seva valoració global del centre?

3. TIPOLOGIA OBSERVACIONS FAMILIARS RESIDÈNCIA 2019



4. INDICADOR POSITIU FAMILIARS RESIDÈNCIA 2018-2019

PREGUNTA RESUMIDA ENQUESTA FAMILIARS RESIDENCIA COLLBLANC	2018	2019
3. Possibilitat d'estar a soles amb el seu familiar	92,5%	91,7%
4. Informat de les activitats	72,5%	100,0%
5. Informació professionals	73,2%	95,7%
6. Facilitats des del propi centre (informes, ambulància..etc.)	92,0%	94,7%
7. Preguntes que desitja als professionals	92,7%	91,7%
8. Tracte dels professionals	92,5%	84,0%
9.1 Tracte Direcció	89,7%	78,9%
9.2 Tracte Administració	87,1%	86,4%
9.3 Tracte Responsable higiènic-sanitari	88,9%	79,2%
9.4 Tracte Metge	60,0%	83,3%
9.5 Tracte Infermeria	97,6%	87,5%
9.6 Tracte Psicòloga	82,4%	81,8%
9.7 Tracte Treballadora social	89,5%	91,7%
9.8 Tracte Dinamitzadora-animadora	84,0%	100,0%
9.9 Tracte Terapeuta ocupacional	92,0%	100,0%
9.10 Tracte Fisioterapeuta	90,9%	100,0%
9.11 Tracte Auxiliars de geriatria	91,4%	87,0%
9.12 Tracte Conserge	100,0%	96,0%
10. Neteja	78,0%	84,0%
11. Qualitat dels àpats	58,5%	45,5%
12. Servei de manteniment i reparacions	58,3%	62,5%
13. Servei de podologia	90,3%	80,0%
14. Servei de perruqueria	77,4%	72,7%
15. Quan està malalt, el seu familiar és atès de seguida	97,2%	95,0%
16. Atès el seu familiar els caps de setmana i dies festius	73,7%	79,2%
17. El seu familiar atès de nit	75,9%	81,3%
18. Familiar en bones mans	100,0%	92,0%
19. Servei que esperava	95,0%	91,7%
20. Recomanaria aquest centre	78,9%	79,2%
21. Valoració global	7,24	7,32

5. GRÀFIC RADIAL FAMILIARS RESIDÈNCIA 2019

Familiars Residència Collblanc 2019

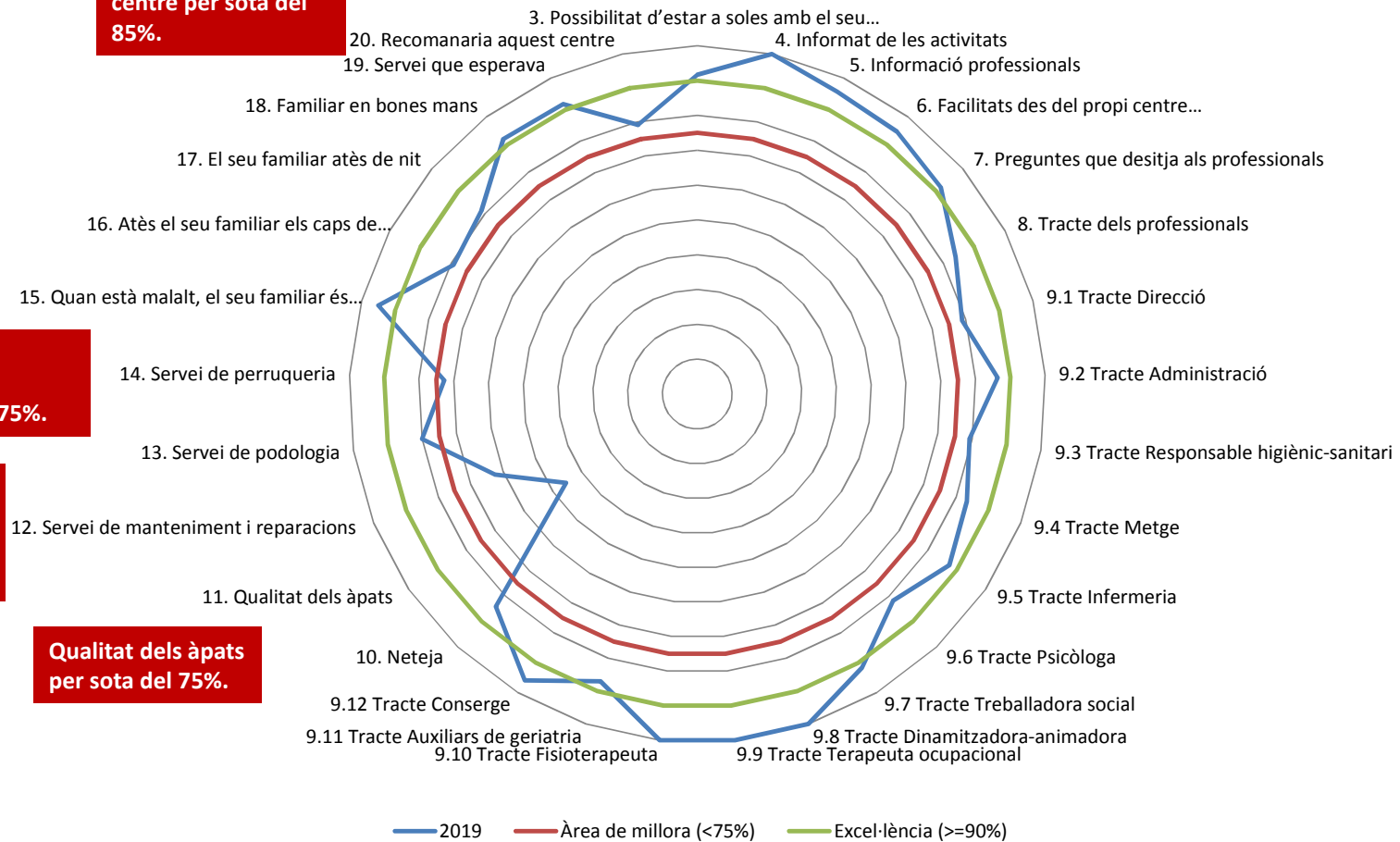
Recomanaria el centre per sota del 85%.

Servei de perruqueria per sota del 75%.

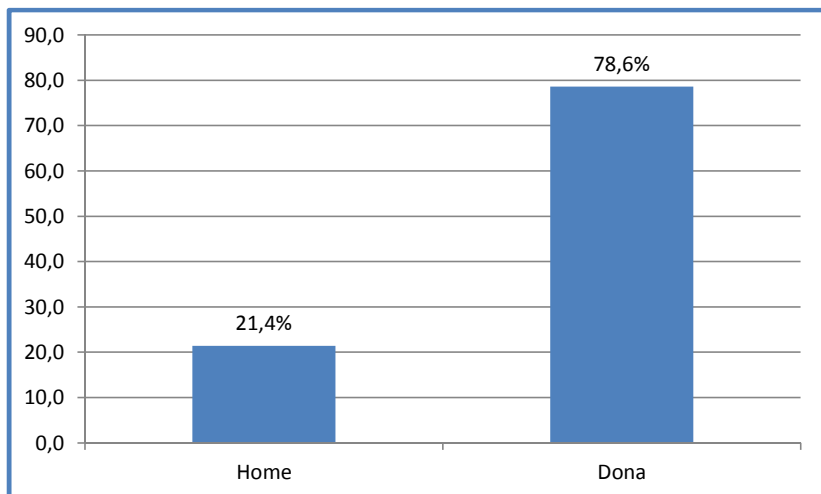
Servei de manteniment i reparacions per sota del 75%.

Qualitat dels àpats per sota del 75%.

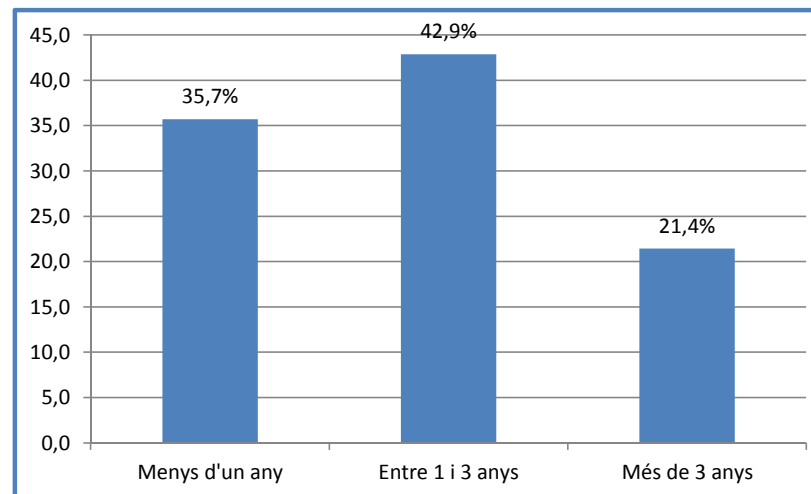
Satisfacció global per sota de 8.



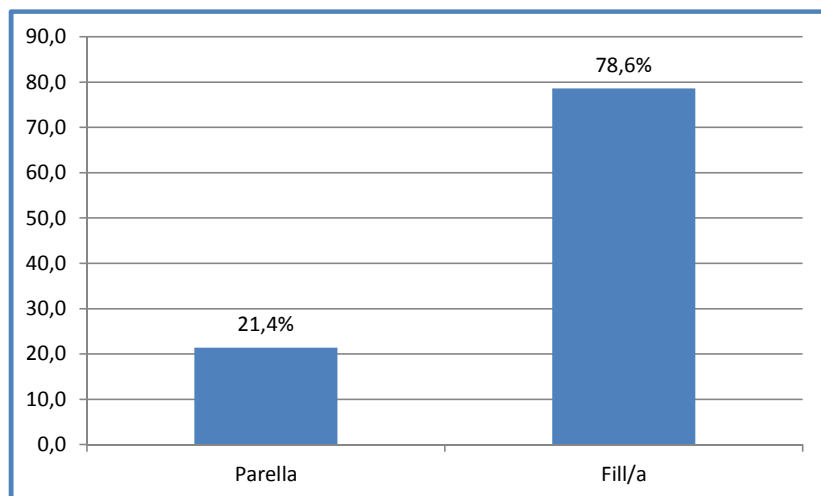
6. GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA FAMILIARS CENTRE DIA 2019



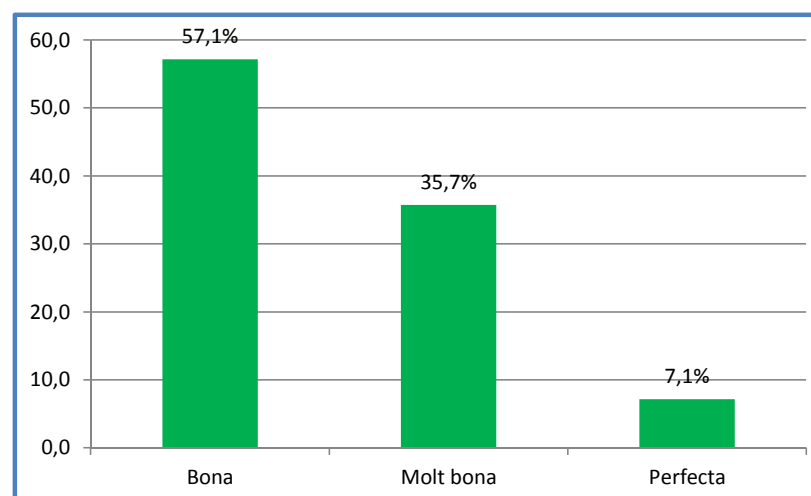
Sexe



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



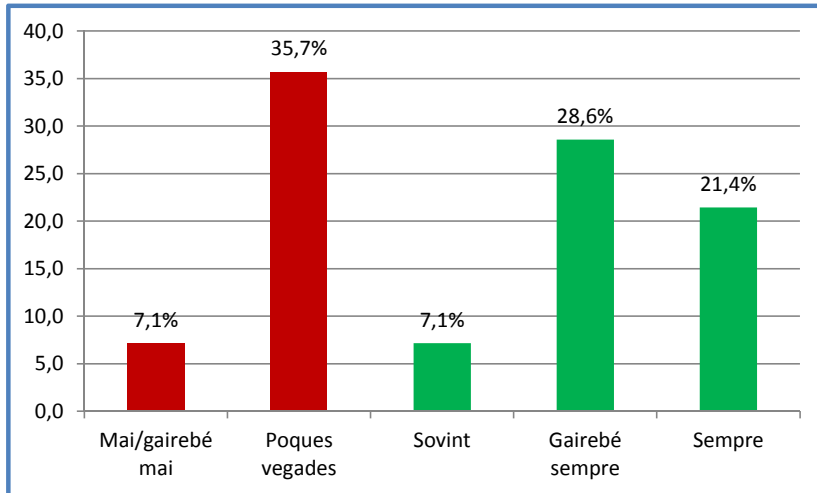
2. Quin és el seu vincle amb l'usuari del centre?



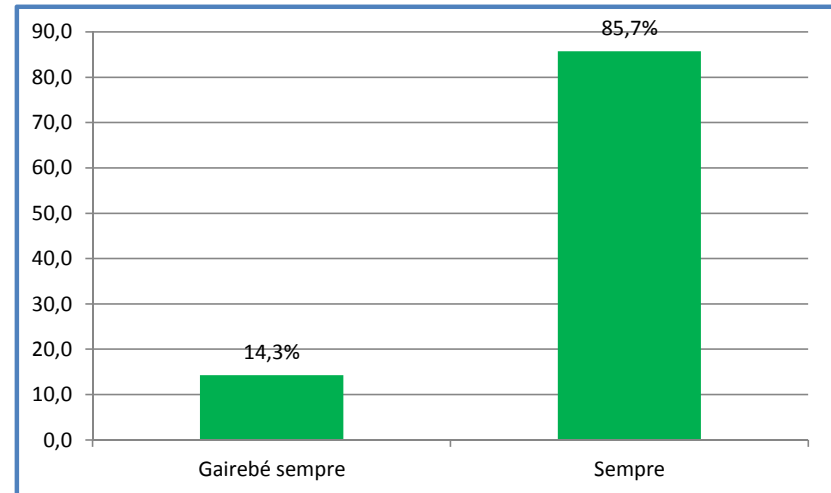
3. Com considera la informació que li proporcionen habitualment els professionals?

Amb tu, per la teva salut

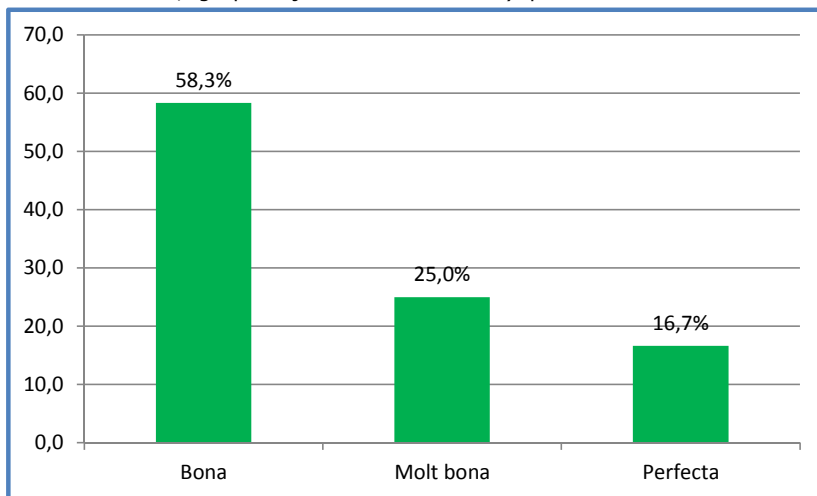
GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA FAMILIARS CENTRE DIA 2019



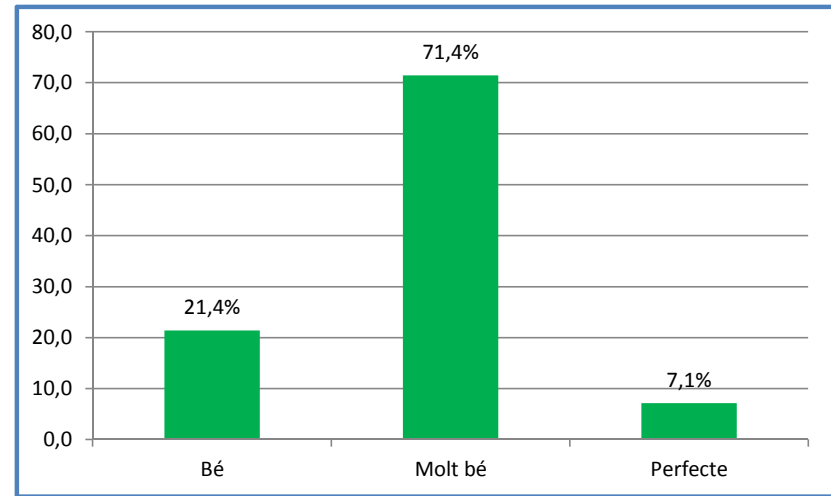
4. Considera que està informat de les activitats (psicoeducatives, festivitats, grups d'ajuda a familiars..etc.) que es realitzen al centre?



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



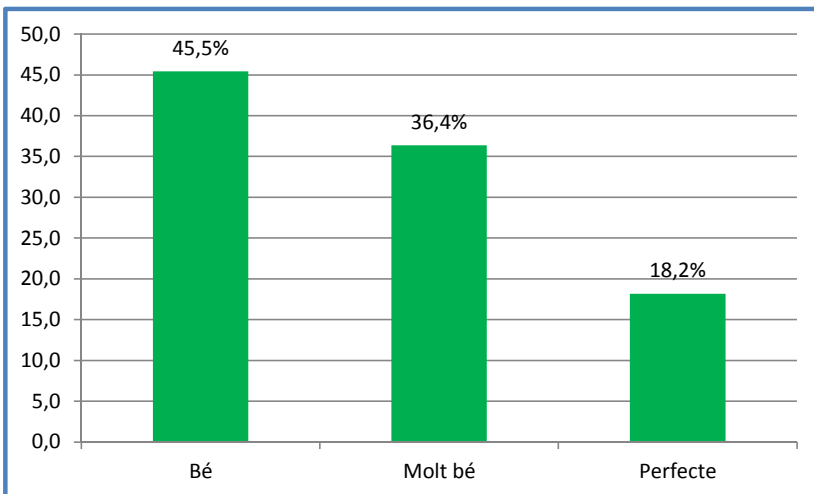
6. Com valora la col·laboració del centre quan el seu familiar té visites o seguiment amb algun especialista mèdic (informes..etc.)?



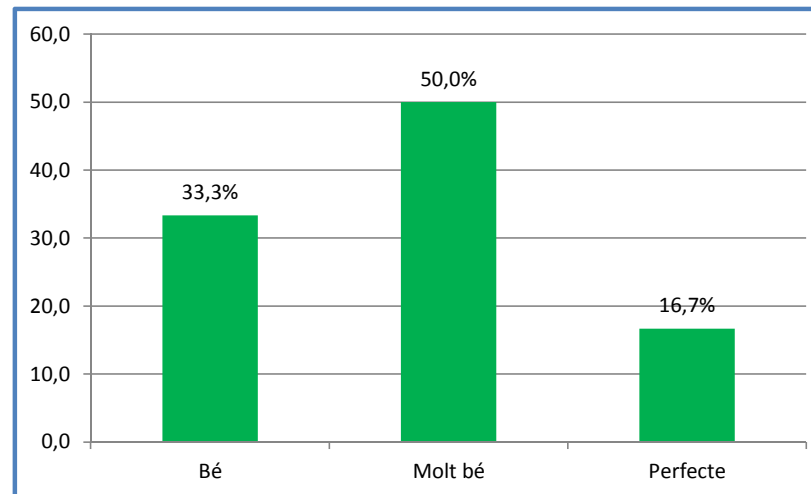
7. Com considera el tracte dels professionals cap a vostè?

Amb tu, per la teva salut

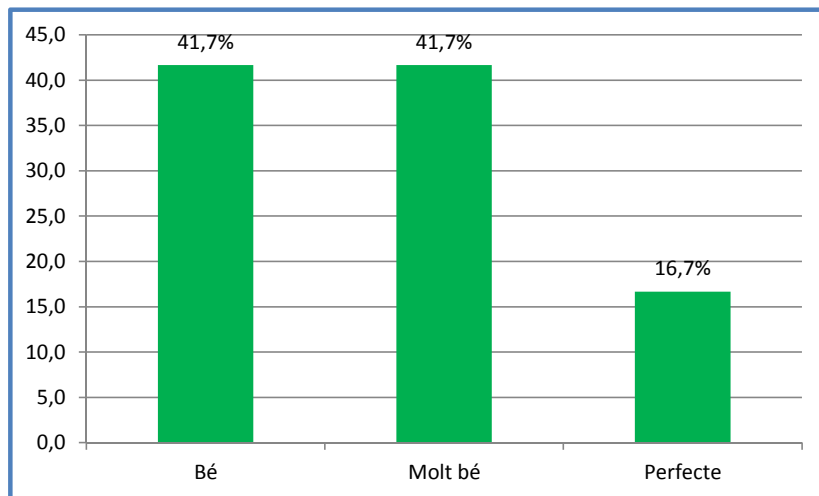
GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA FAMILIARS CENTRE DIA 2019



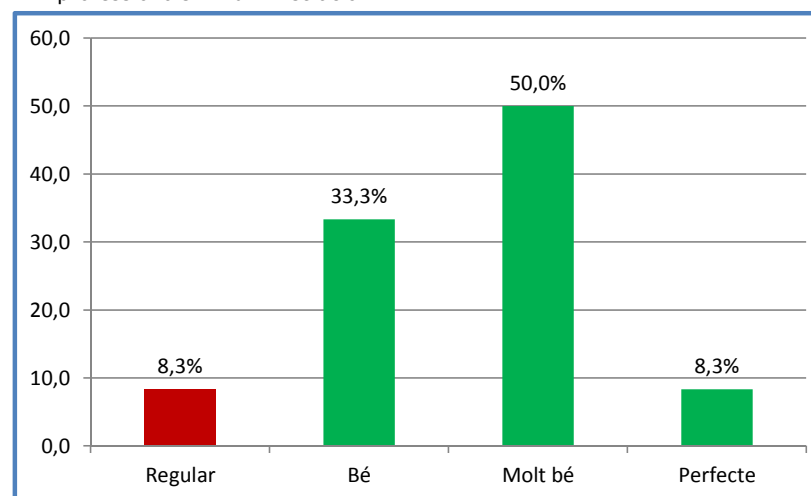
8.1 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Direcció



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

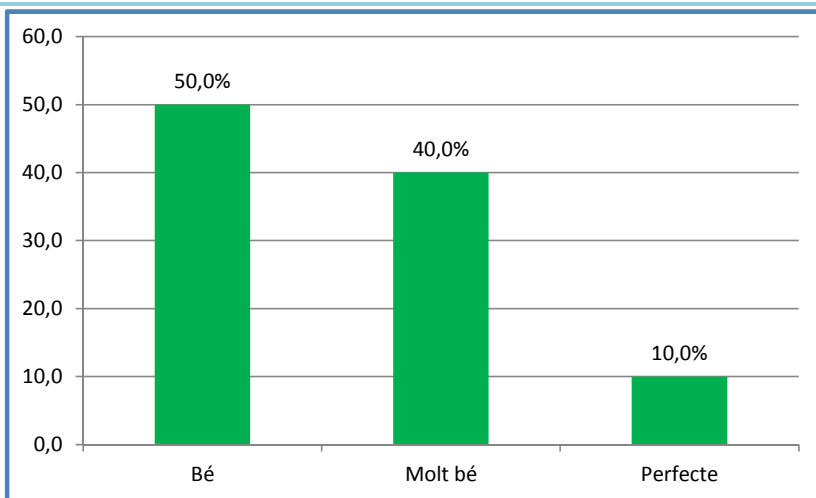


8.3 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Responsable higiènic-sanitari

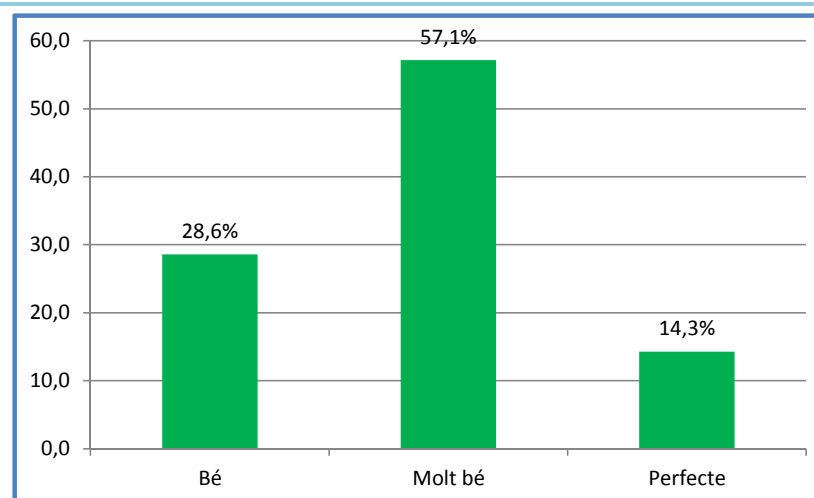


8.4 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Infermeria

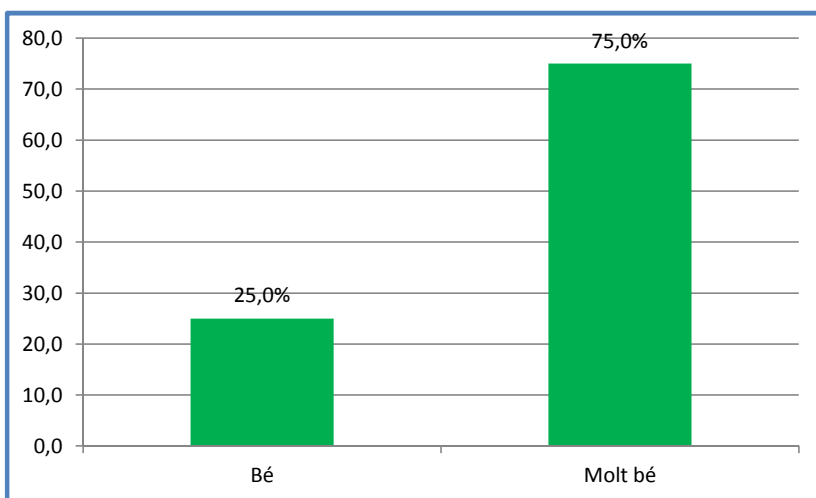
GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA FAMILIARS CENTRE DIA 2019



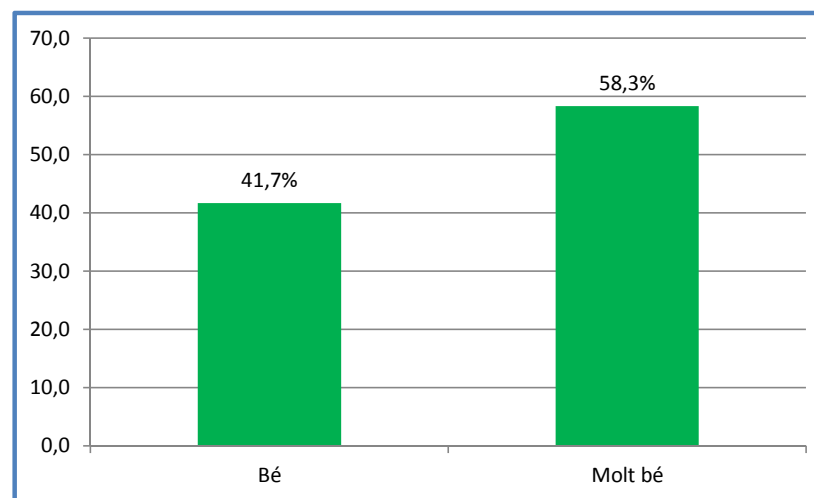
8.5 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Psicòloga



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

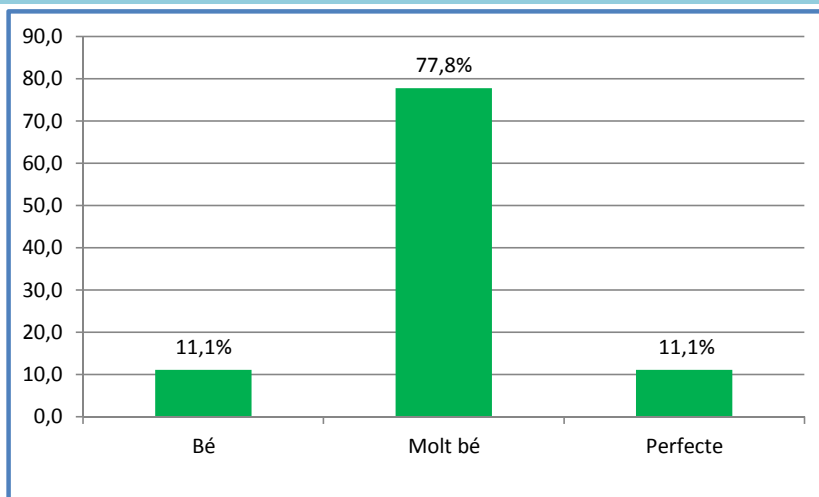


8.7 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Dinamitzadora/animadora

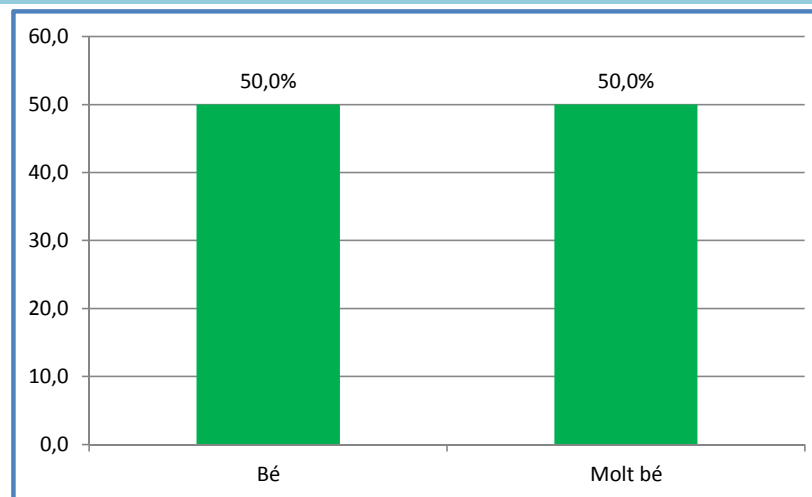


8.8 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Terapeuta ocupacional

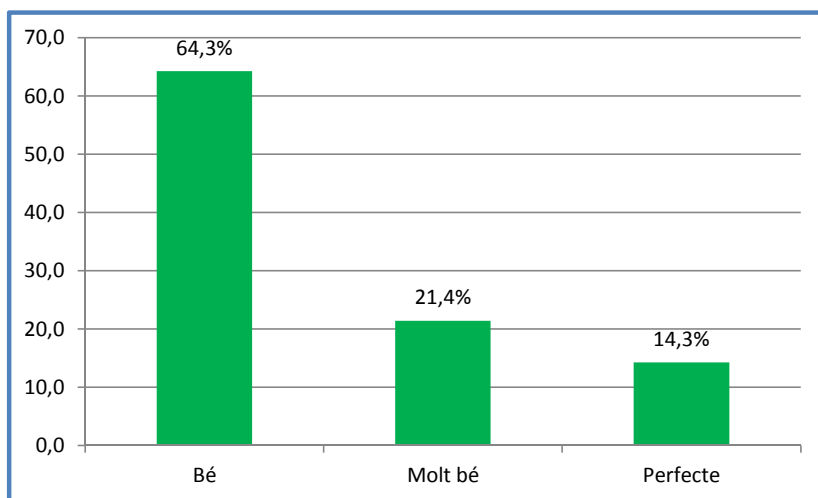
GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA FAMILIARS CENTRE DIA 2019



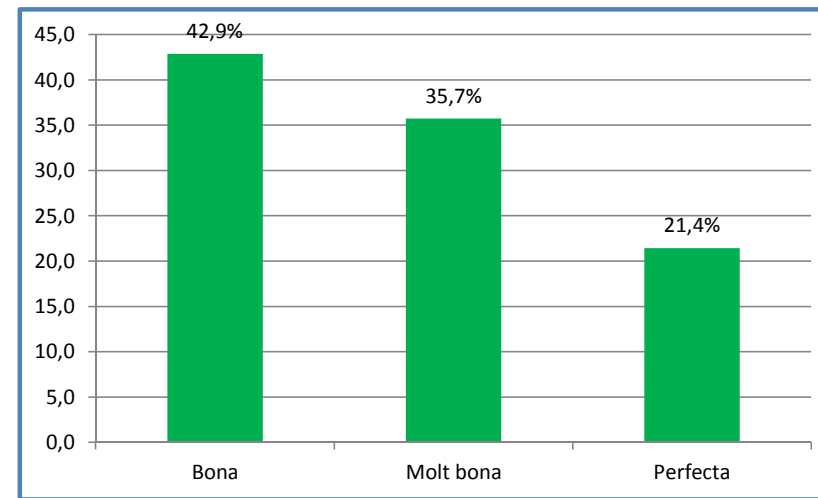
8.9 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Fisioterapeuta



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

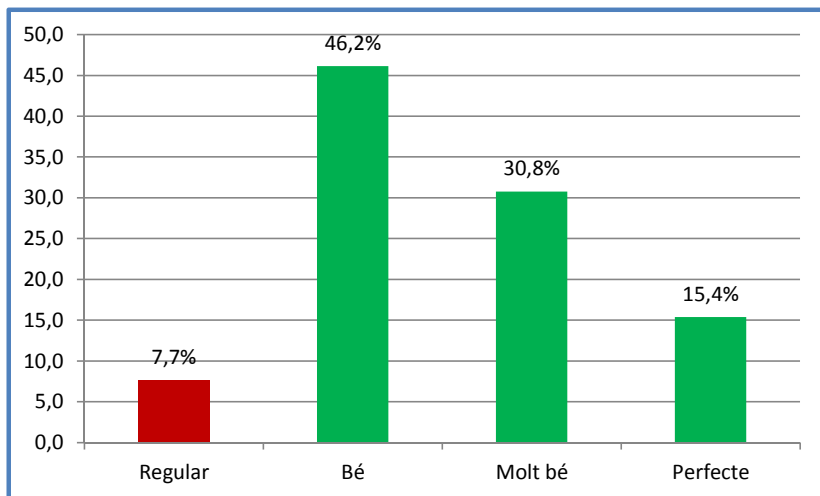


8.11 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Conserge

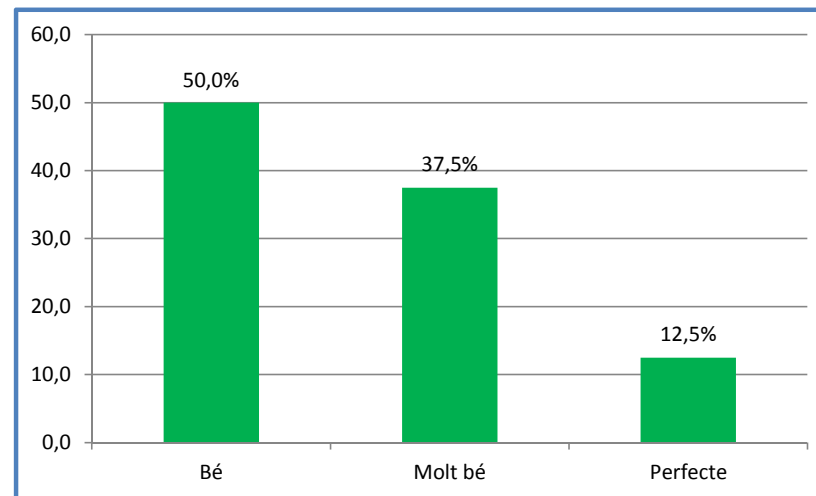


9. Quina valoració fa de la neteja del centre?

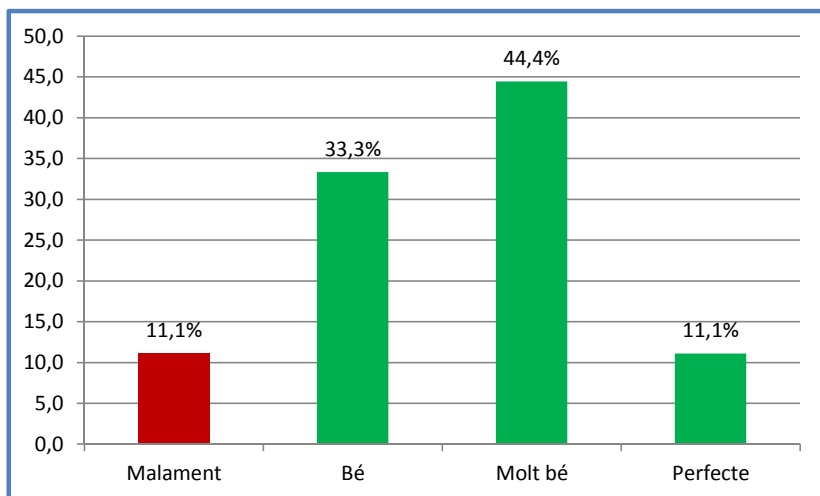
GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA FAMILIARS CENTRE DIA 2019



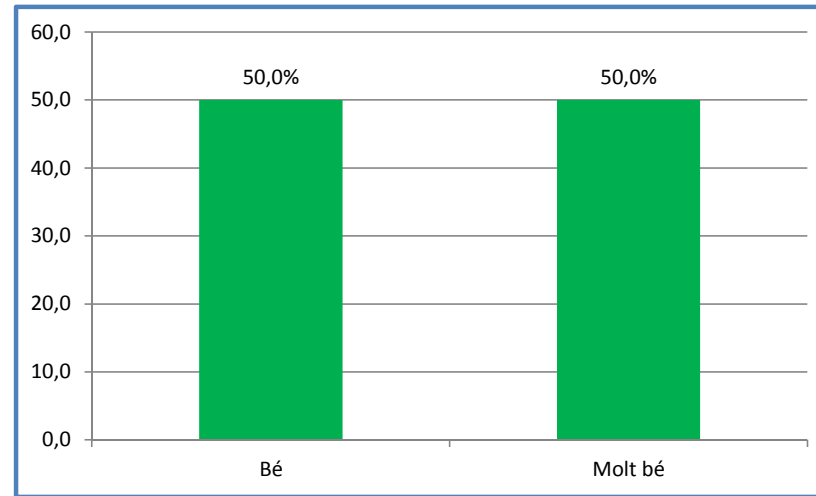
10. Quina opinió li mereix el menú que ofereix el centre de dia?



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

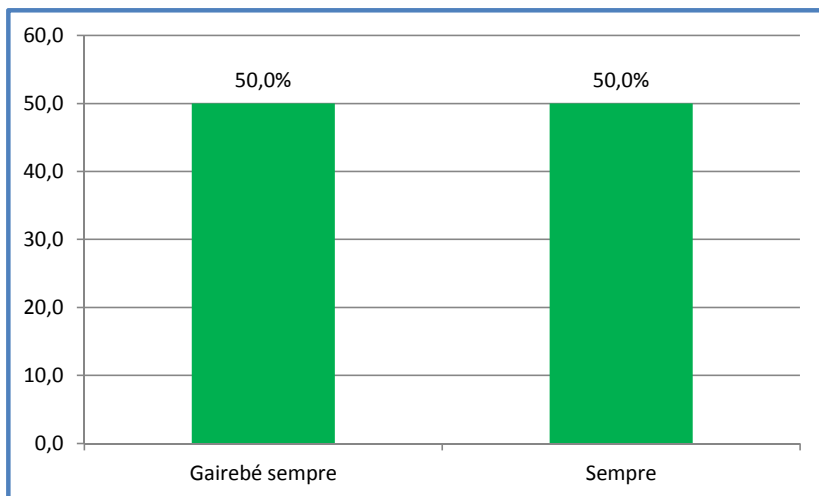


12. Com valora el servei de podologia?

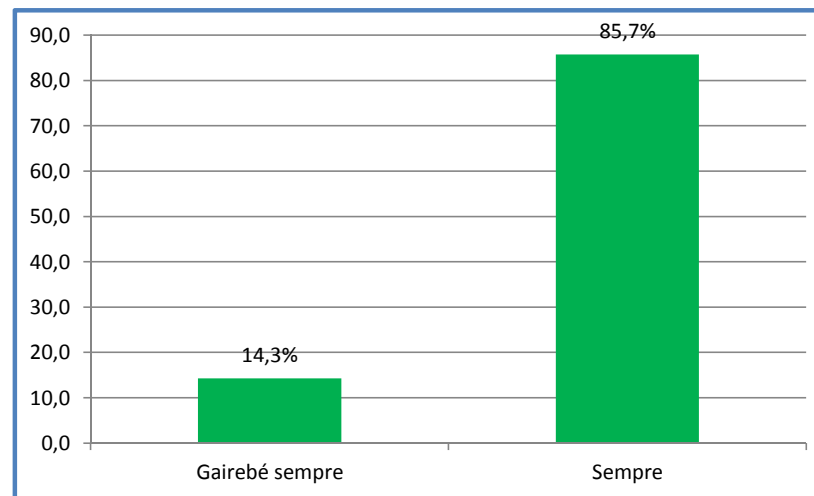


13. Com valora el servei de perruqueria?

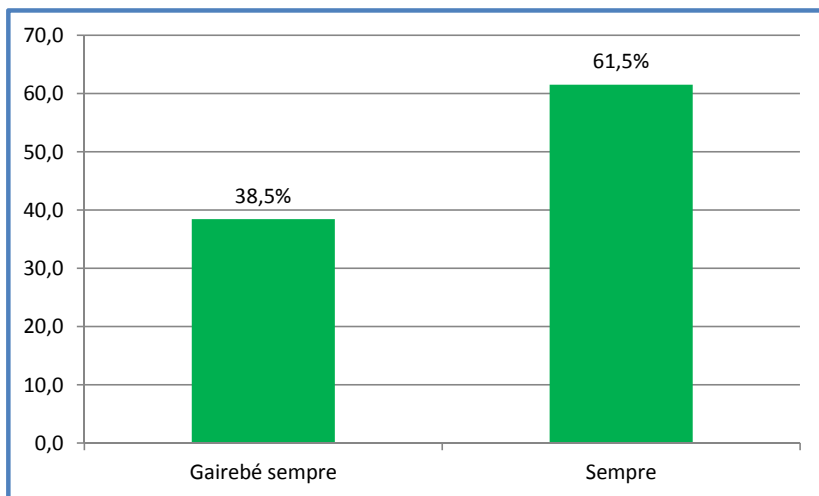
GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA FAMILIARS CENTRE DIA 2019



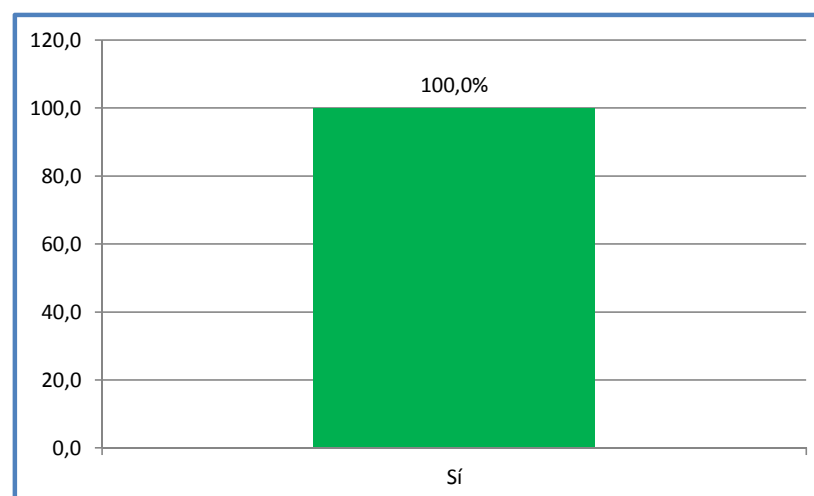
14. Considera que, quan està malalt, el seu familiar és atès de seguida?



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

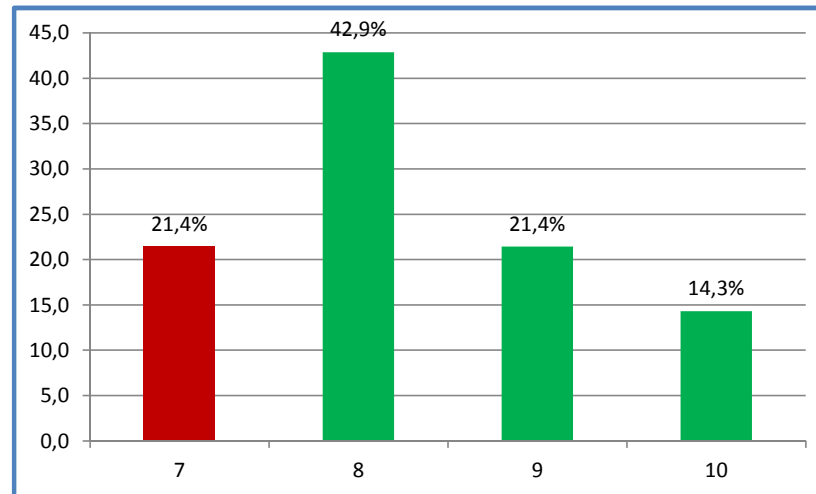


16. Considera que el centre li està oferint el servei que esperava?



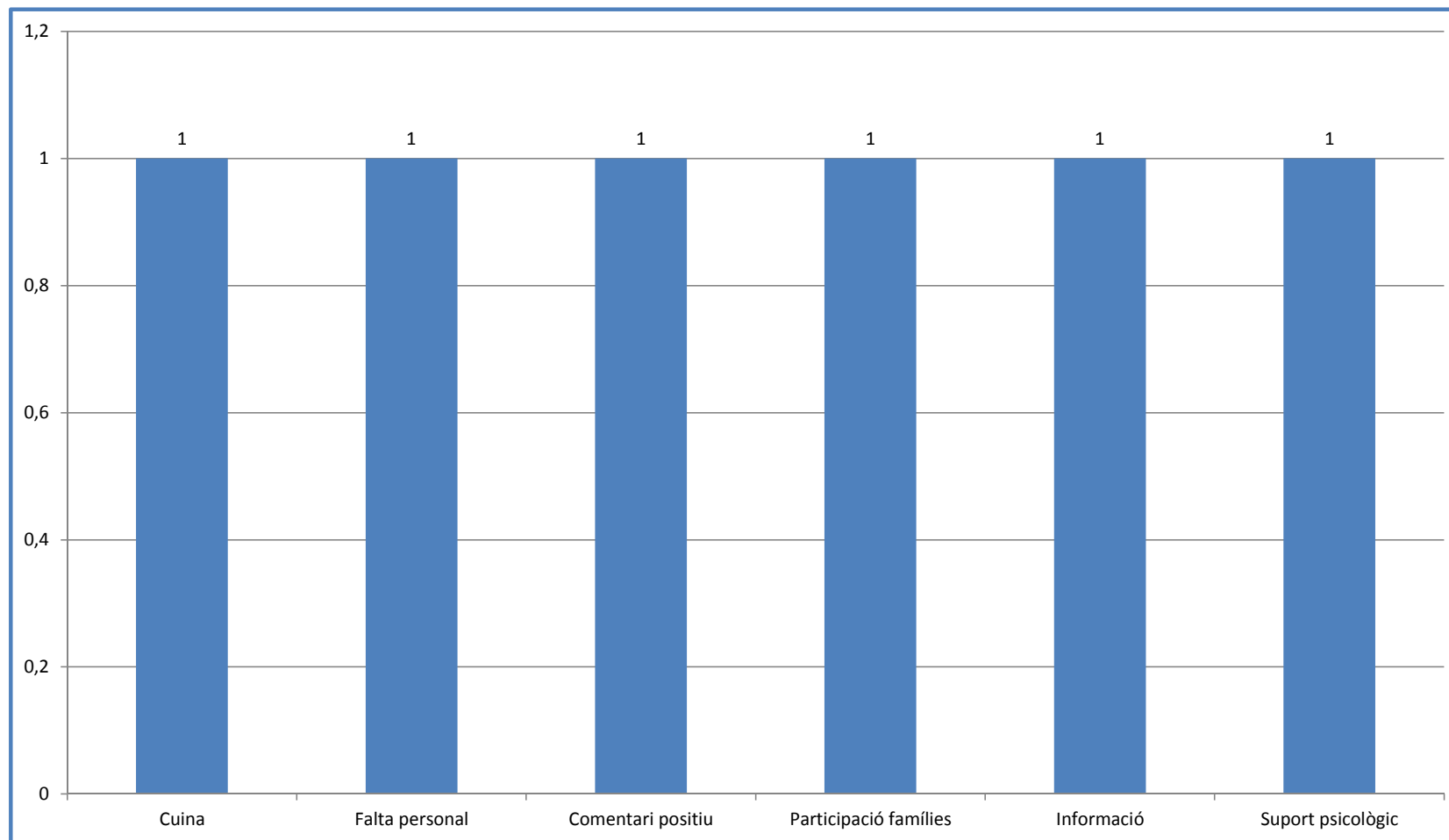
17. Recomanaria aquest centre a un familiar o amic?

GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA FAMILIARS CENTRE DIA 2019



18. Quina és la seva valoració global del centre?

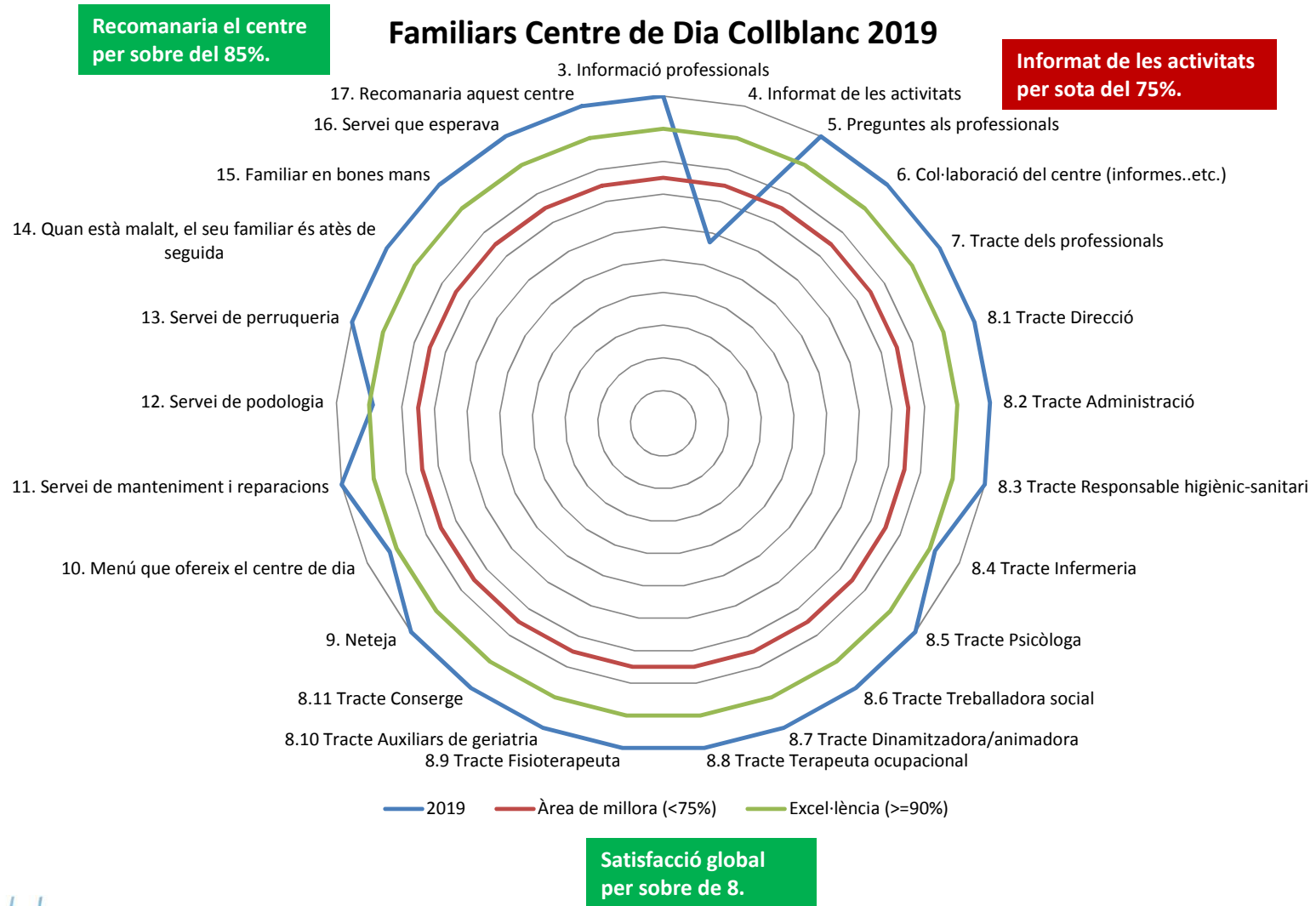
7. TIPOLOGIA OBSERVACIONS FAMILIARS CENTRE DIA 2019



8. INDICADOR POSITIU FAMILIARS CENTRE DIA 2018-2019

PREGUNTA RESUMIDA FAMILIARS CENTRE DE DIA COLLBLANC	2018	2019
3. Informació professionals	100,0%	100,0%
4. Informat de les activitats	87,5%	57,1%
5. Preguntes professionals	94,1%	100,0%
6. Col·laboració del centre (informes..etc.)	100,0%	100,0%
7. Tracte dels professionals	100,0%	100,0%
8.1 Tracte Direcció	93,3%	100,0%
8.2 Tracte Administració	100,0%	100,0%
8.3 Tracte Responsable higiènic-sanitari	100,0%	100,0%
8.4 Tracte Infermeria	100,0%	91,7%
8.5 Tracte Psicòloga	94,1%	100,0%
8.6 Tracte Treballadora social	94,1%	100,0%
8.7 Tracte Dinamitzadora/animadora	94,1%	100,0%
8.8 Tracte Terapeuta ocupacional	92,9%	100,0%
8.9 Tracte Fisioterapeuta	93,3%	100,0%
8.10 Tracte Auxiliars de geriatria	94,1%	100,0%
8.11 Tracte Conserge	100,0%	100,0%
9. Neteja	100,0%	100,0%
10. Menú que ofereix el centre de dia	88,2%	92,3%
11. Servei de manteniment i reparacions	100,0%	100,0%
12. Servei de podologia	85,7%	88,9%
13. Servei de perruqueria	83,3%	100,0%
14. Quan està malalt, el seu familiar és atès de seguida	100,0%	100,0%
15. Familiar en bones mans	100,0%	100,0%
16. Servei que esperava	94,1%	100,0%
17. Recomanaria aquest centre	94,1%	100,0%
18. Valoració global	8,12	8,29

9. GRÀFIC RADIAL FAMILIARS CENTRE DIA 2019



10. ÀREES DE MILLORA ENQUESTES SATISFACCIÓ 2019

FAMILIARS RESIDÈNCIA

Preguntes:

- Qualitat dels àpats
- Servei de manteniment i reparacions
- Servei de perruqueria
- Recomanaria aquest centre
- Satisfacció global

Observacions:

- Cuina
- Falta personal
- Bugaderia
- Equipament
- Canvis personal
- Manteniment
- Atenció Direcció
- Objectes perduts
- Manca empatia
- Podologia
- Neteja
- Assistència

FAMILIARS CENTRE DIA

Preguntes:

- Informació de les activitats

Observacions

- Cuina
- Falta personal
- Participació famílies
- Informació
- Suport psicològic



Amb tu, per la teva salut

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

www.csi.cat

