



REO núm: 964  
Data: 22/04/2020

**Enquesta satisfacció residència. 2019-2020**

**Informe de resultats Padilla**





# Enquesta satisfacció 2019 Residència Francisco Padilla

- 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 Francisco Padilla i dels usuaris que acudeixen al Centre de dia Francisco Padilla en la data del treball del camp.

**Disseny:** Estudi descriptiu transversal.

**Subjectes enquestats:**

- Familiars Residència Padilla : 38
- Familiars Centre de dia Padilla: 22

**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:

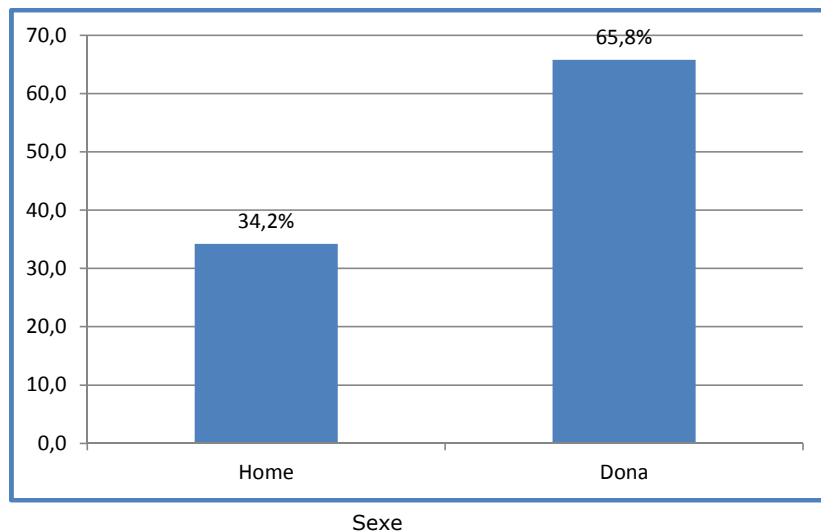
**Familiars Residència\*:** El qüestionari està format per 21 preguntes de resposta tancada i 1 oberta. Es disposa també del sexe, el temps de permanència en el centre i el vincle amb l'usuari.

**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.

\* Incidència: Per error es va lliurar als familiars de residència el qüestionari corresponent a l'enquesta d'usuaris. D'acord amb el Centre d'Estudis d'Opinió (CEO) s'ha optat per analitzar només les preguntes que estan formulades de manera idèntica en ambdós qüestionaris i que inclouen els indicadors estratègics.

## 2. GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA FAMILIARS RESIDÈNCIA 2019



Sexe

Pregunta anul·lada

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

Pregunta anul·lada

Pregunta anul·lada

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

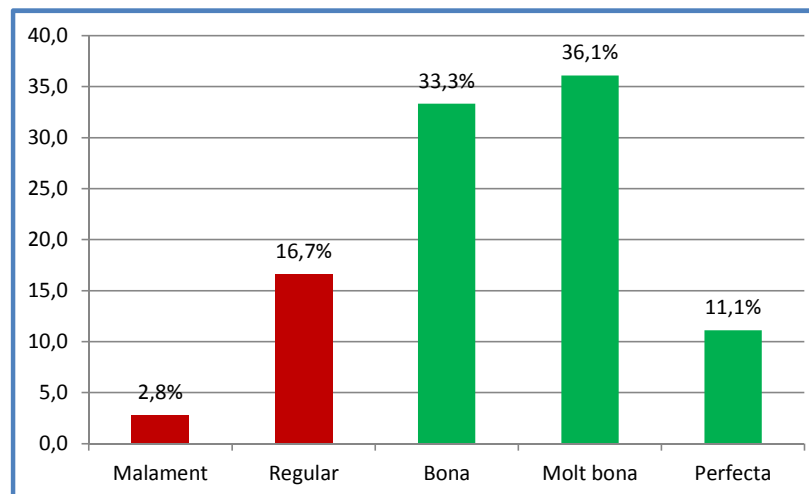
3. Quan ve a visitar el seu familiar, té possibilitat d'estar a soles amb ell?

*Amb tu, per la teva salut*

# GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA FAMILIARS RESIDÈNCIA 2019

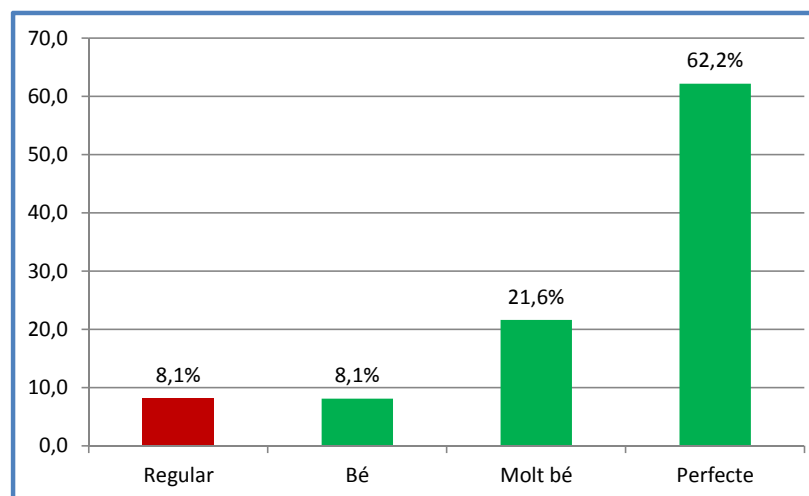
Pregunta anul·lada

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?

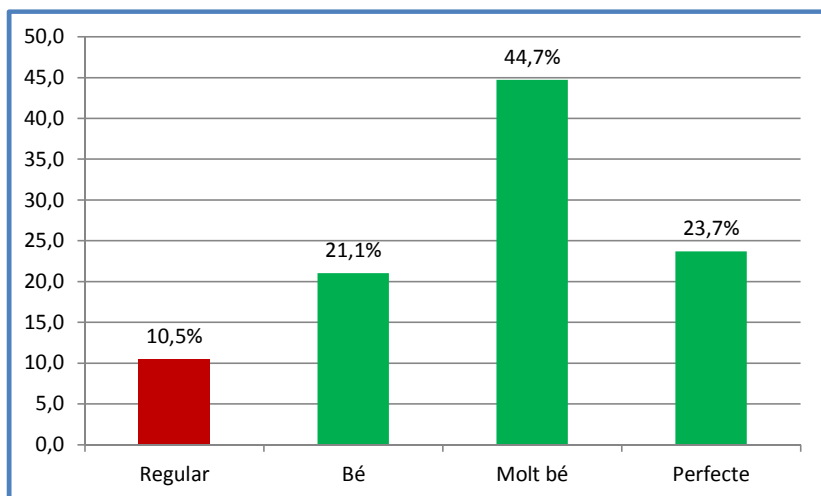
Pregunta anul·lada



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?

Pregunta anul·lada

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

Pregunta anul·lada

Pregunta anul·lada

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

---

Pregunta anul·lada

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

Pregunta anul·lada

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

Pregunta anul·lada

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

Pregunta anul·lada

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

# GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA FAMILIARS RESIDÈNCIA 2019

---

Pregunta anul·lada

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

Pregunta anul·lada

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

Pregunta anul·lada

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

Pregunta anul·lada

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



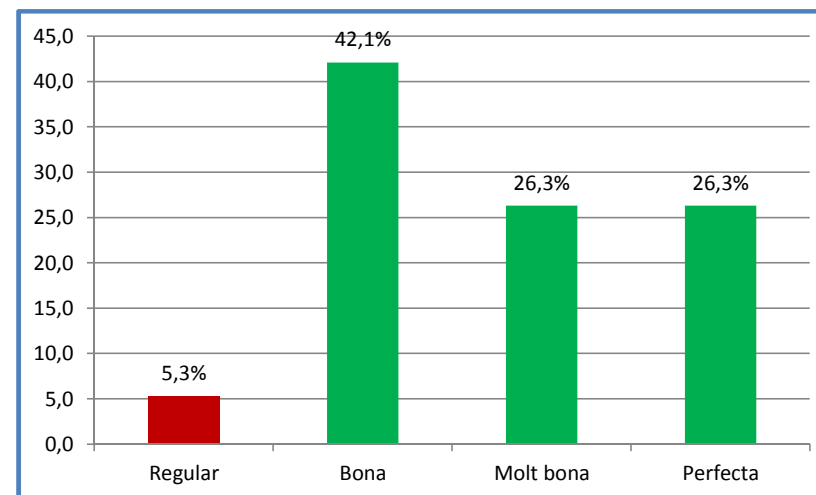
# GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA FAMILIARS RESIDÈNCIA 2019

Pregunta anul·lada

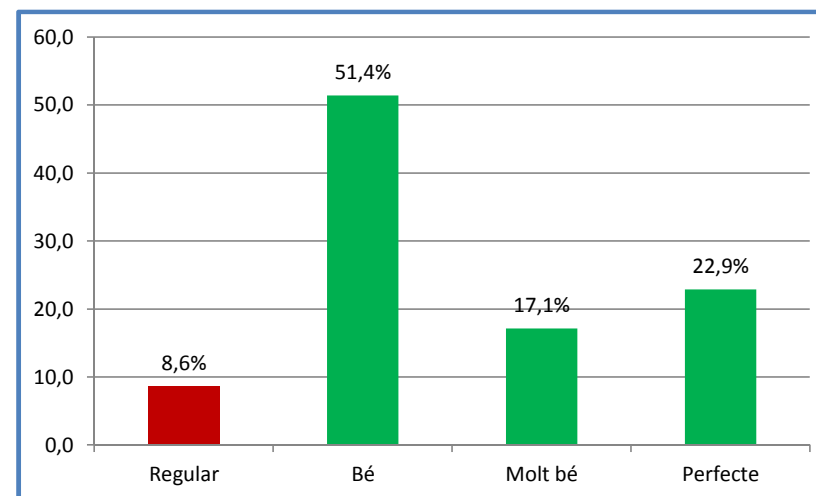
9.12 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Conserge

Pregunta anul·lada

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

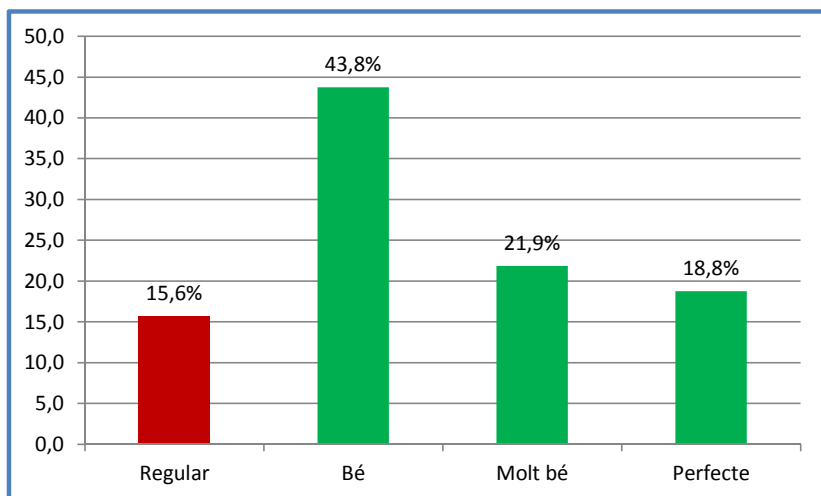


10. Quina valoració fa de la neteja del centre?

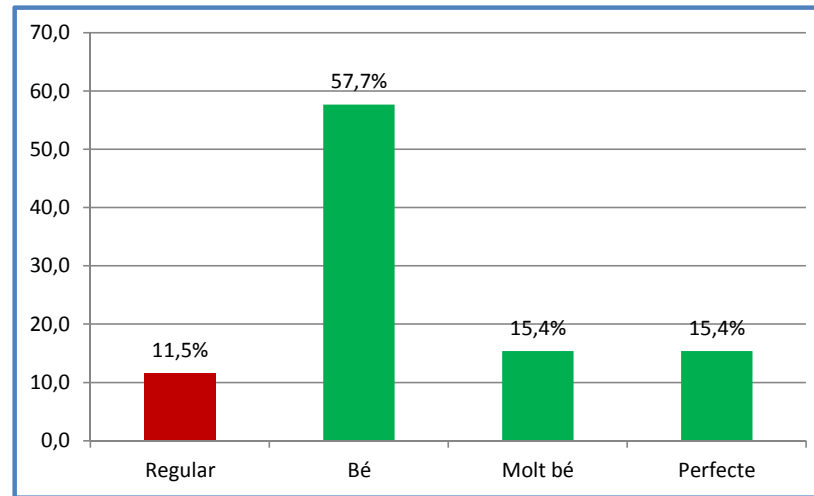


12. Què opina del servei de manteniment i reparacions del centre?

## GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA FAMILIARS RESIDÈNCIA 2019



13. Com valora el servei de podologia?



14. Com valora el servei de perruqueria?

Pregunta anul·lada

Pregunta anul·lada

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

*Amb tu, per la teva salut*

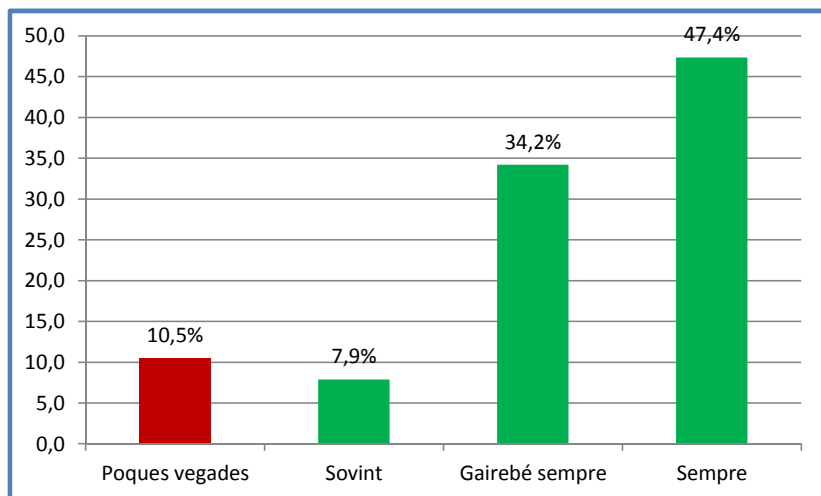
16. Com valora que és atès el seu familiar els caps de setmana i dies festius?

# GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA FAMILIARS RESIDÈNCIA 2019

Pregunta anul·lada

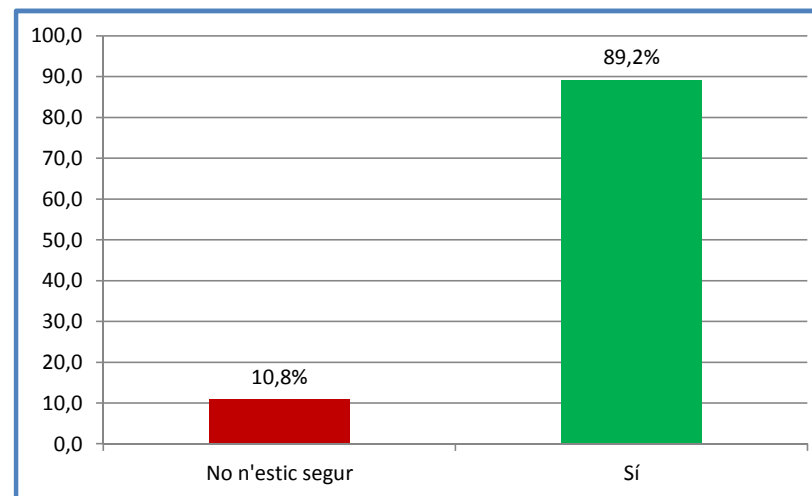
Pregunta anul·lada

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



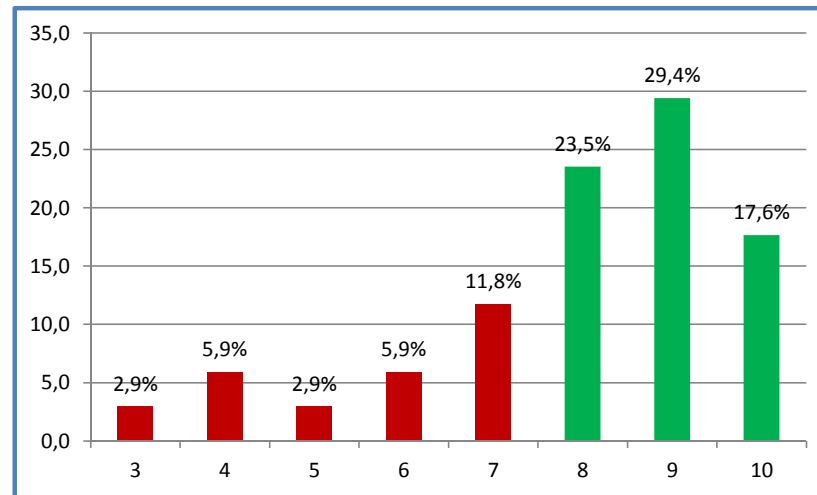
19. Considera que el centre li està oferint el servei que esperava?

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



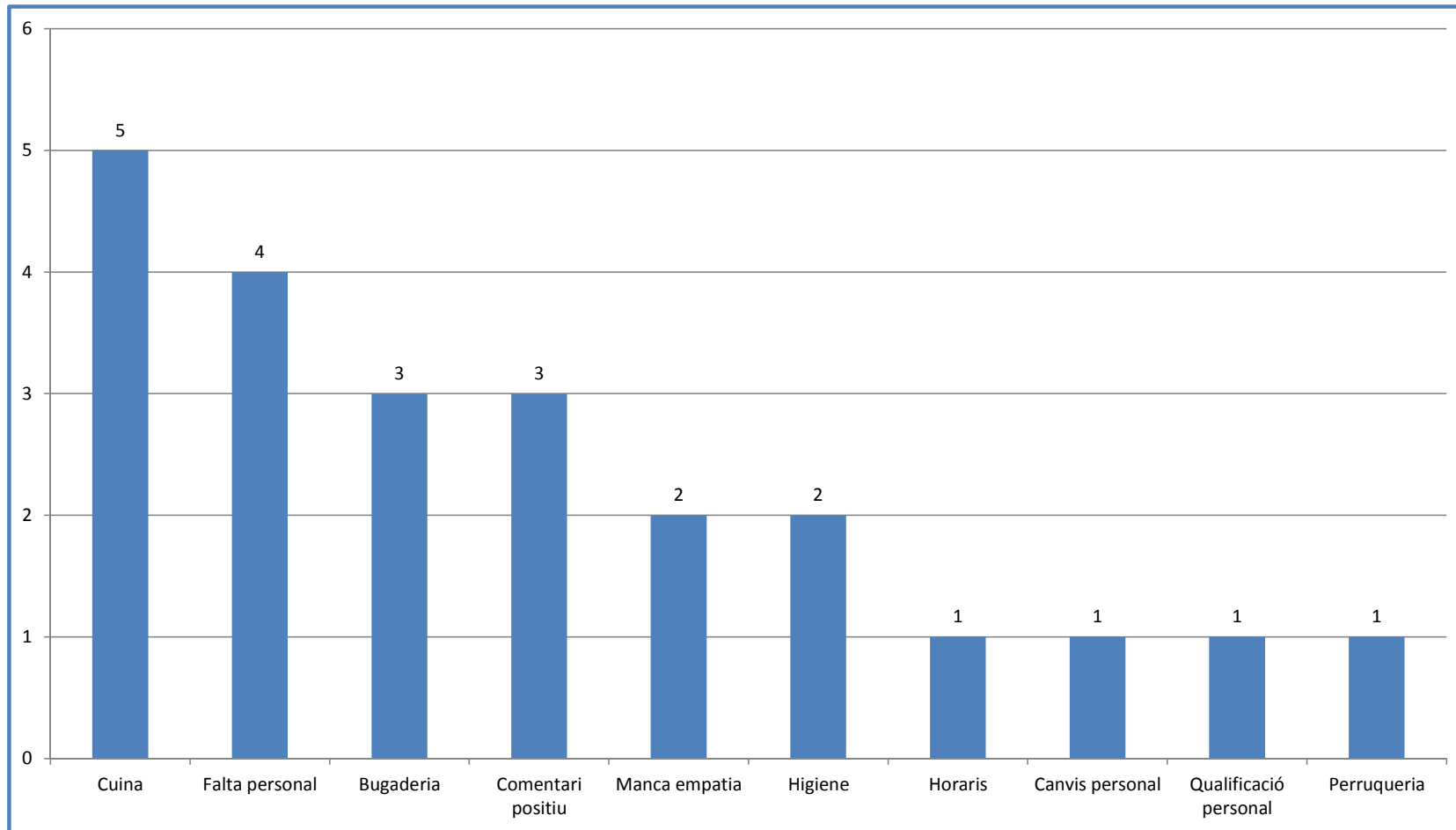
20. Recomanaria aquest centre a un familiar o amic?

## GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA FAMILIARS RESIDÈNCIA 2019



21. Quina és la seva valoració global del centre?

### 3. TIPOLOGIA OBSERVACIONS FAMILIARS RESIDÈNCIA 2019





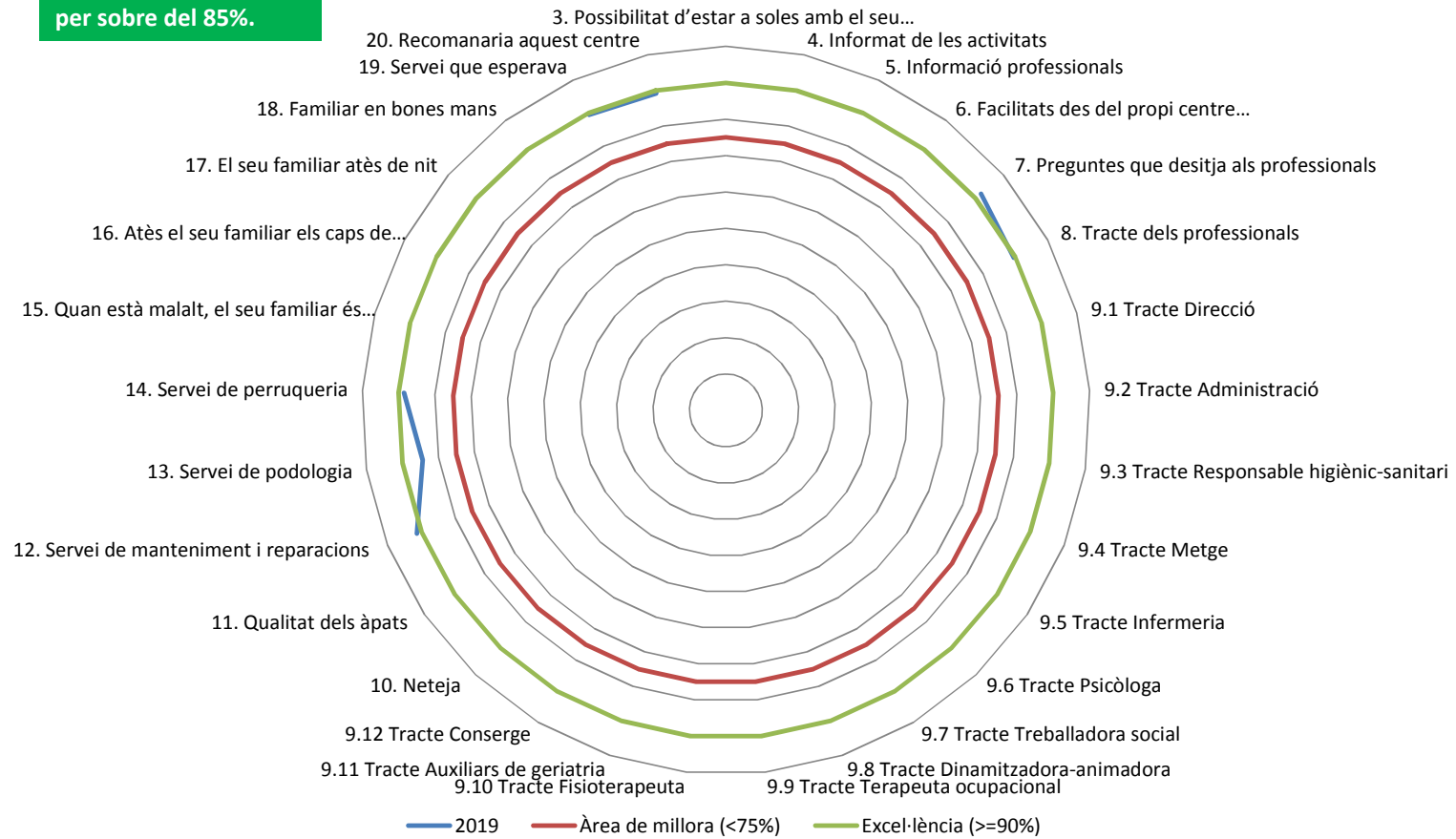
## 4. INDICADOR POSITIU FAMILIARS RESIDÈNCIA 2018-2019

<b>PREGUNTA RESUMIDA ENQUESTA FAMILIARS RESIDENCIA PADILLA</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
3. Possibilitat d'estar a soles amb el seu familiar	100,0%	-
4. Informat de les activitats	79,2%	-
5. Informació professionals	79,2%	80,6%
6. Facilitats des del propi centre (informes, ambulància..etc.)	100,0%	-
7. Preguntes que desitja als professionals	95,8%	91,9%
8. Tracte dels professionals	91,7%	89,5%
9.1 Tracte Direcció	92,5%	-
9.2 Tracte Administració	88,6%	-
9.3 Tracte Responsable higiènic-sanitari	78,7%	-
9.4 Tracte Metge	82,1%	-
9.5 Tracte Infermeria	85,1%	-
9.6 Tracte Psicòloga	97,1%	-
9.7 Tracte Treballadora social	85,7%	-
9.8 Tracte Dinamitzadora-animadora	91,9%	-
9.9 Tracte Terapeuta ocupacional	94,4%	-
9.10 Tracte Fisioterapeuta	92,5%	-
9.11 Tracte Auxiliars de geriatria	75,0%	-
9.12 Tracte Conserge	97,9%	-
10. Neteja	79,2%	94,7%
11. Qualitat dels àpats	<b>70,2%</b>	-
12. Servei de manteniment i reparacions	<b>66,7%</b>	91,4%
13. Servei de podologia	83,3%	84,4%
14. Servei de perruqueria	80,6%	88,5%
15. Quan està malalt, el seu familiar és atès de seguida	95,2%	-
16. Atès el seu familiar els caps de setmana i dies festius	<b>62,2%</b>	-
17. El seu familiar atès de nit	<b>63,3%</b>	-
18. Familiar en bones mans	95,8%	-
19. Servei que esperava	87,2%	89,5%
20. Recomanaria aquest centre	<b>80,4%</b>	<b>89,2%</b>
21. Valoració global	<b>7,32</b>	<b>7,94</b>

# 5. GRÀFIC RADIAL FAMILIARS RESIDÈNCIA 2019

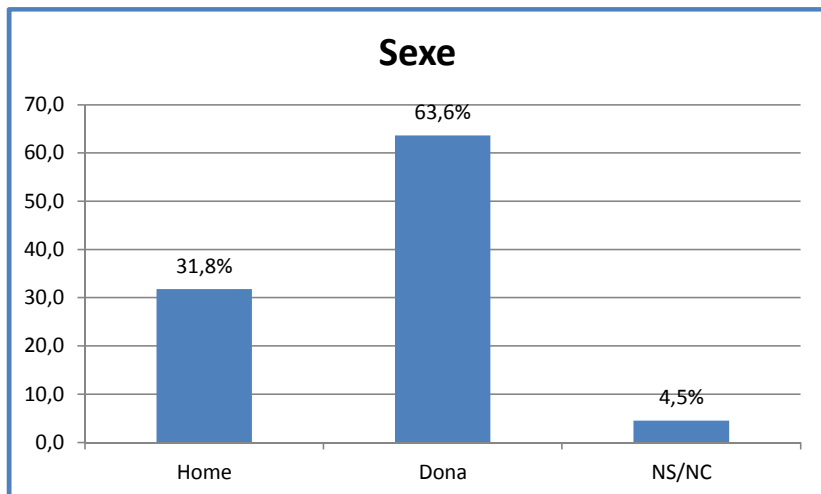
**Recomanaria el centre per sobre del 85%.**

## Familiars Residència Padilla 2019

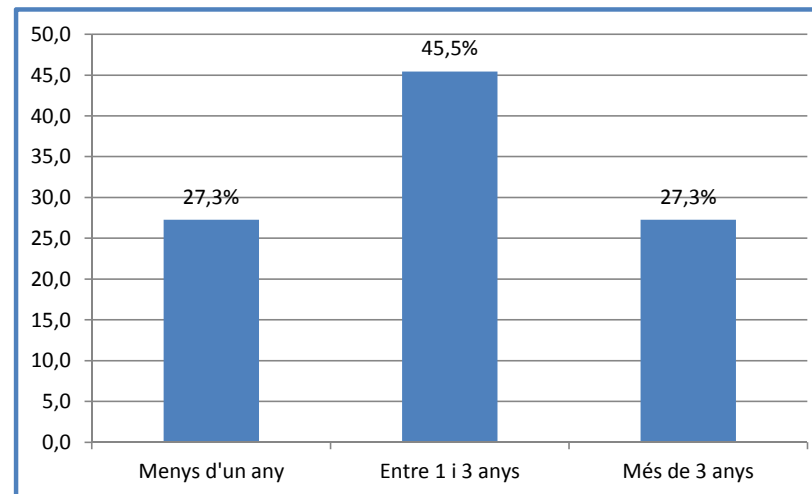


**Satisfacció global per sota de 8.**

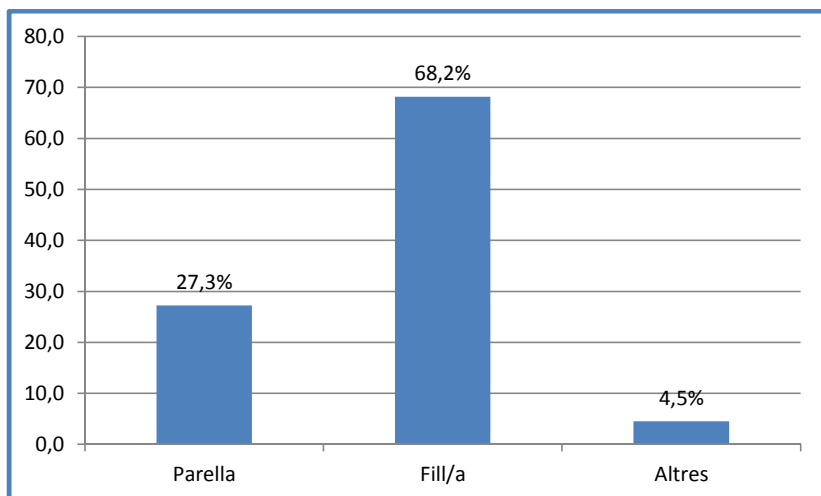
## 6. GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA FAMILIARS CENTRE DIA 2019



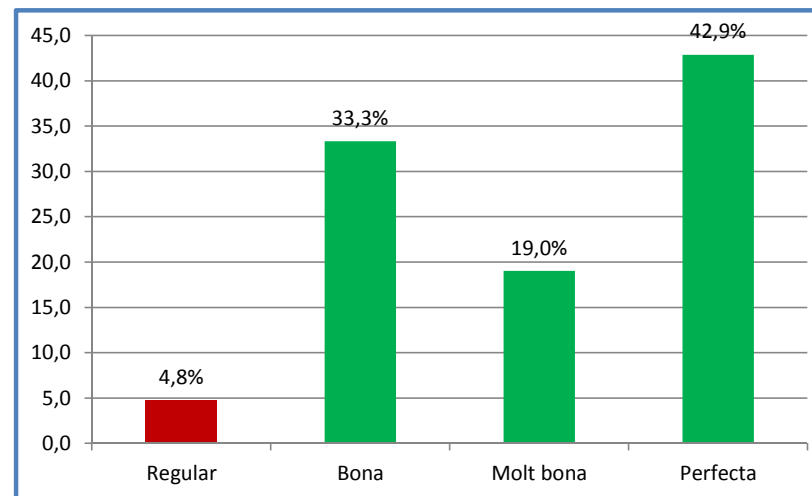
Sexe



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

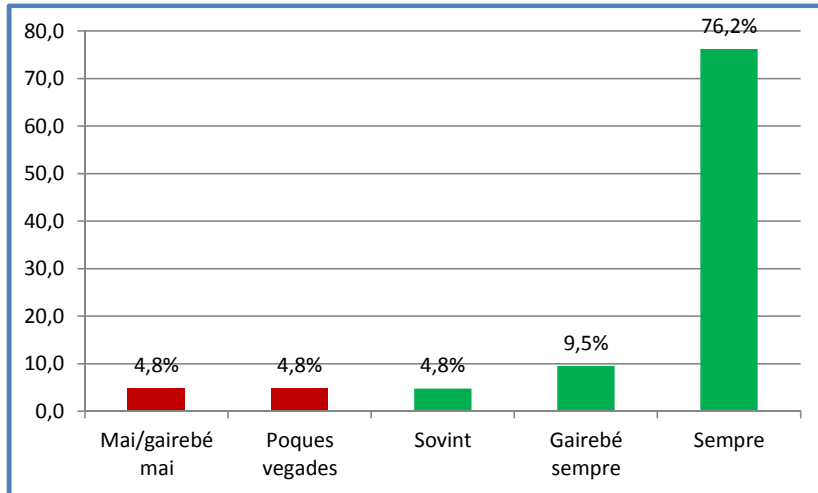


2. Quin és el seu vincle amb l'usuari del centre?

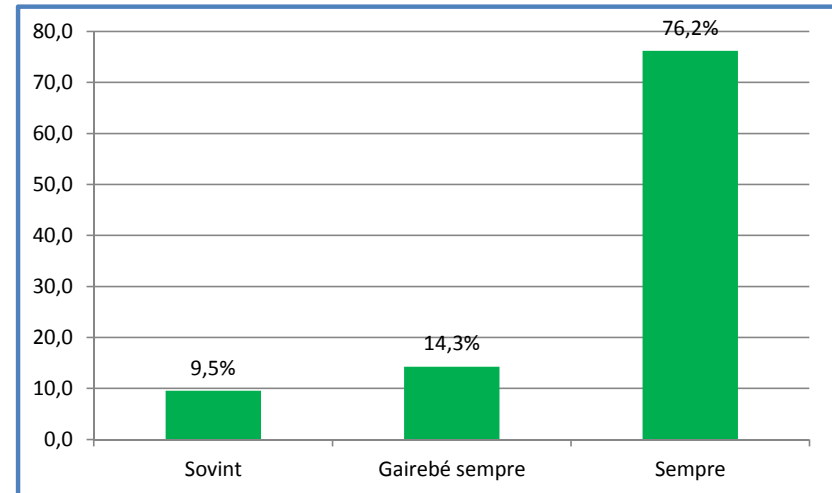


3. Com considera la informació que li proporcionen habitualment els professionals?

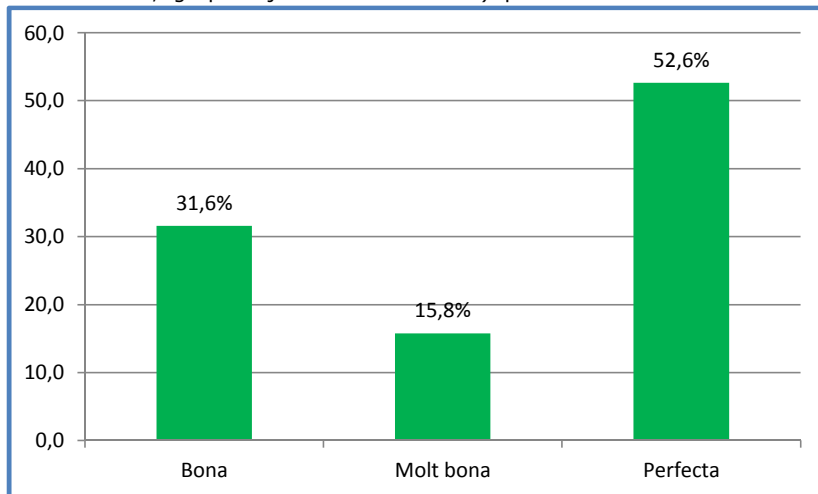
# GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA FAMILIARS CENTRE DIA 2019



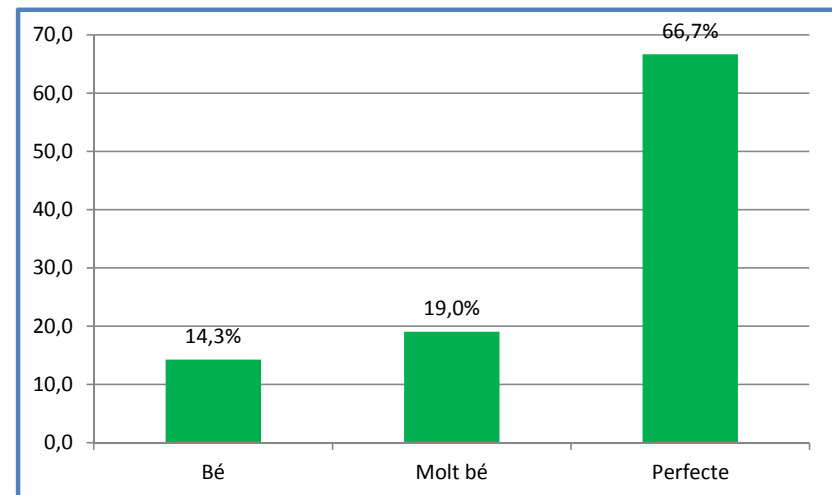
4. Considera que està informat de les activitats (psicoeducatives, festivitats, grups d'ajuda a familiars..etc.) que es realitzen al centre?



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

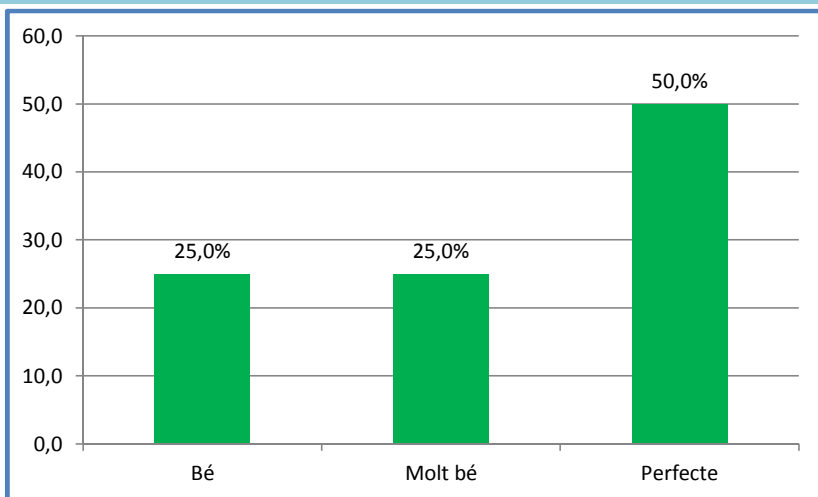


6. Com valora la col·laboració del centre quan el seu familiar té visites o seguiment amb algun especialista mèdic (informes..etc.)?

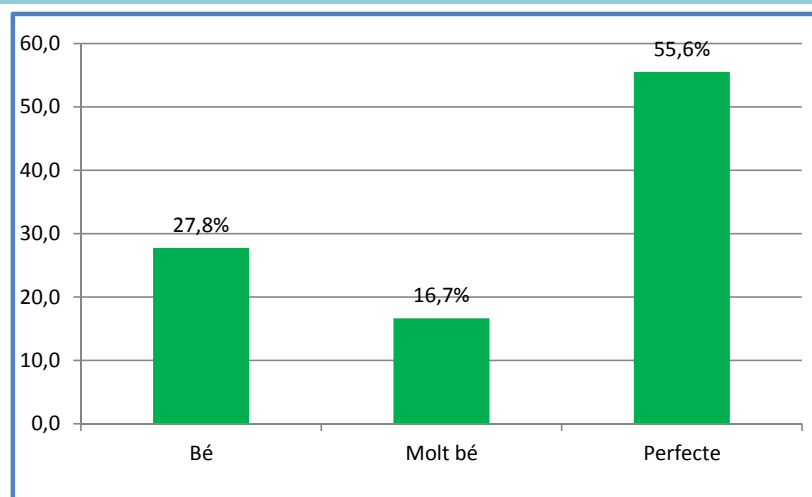


7. Com considera el tracte dels professionals cap a vostè?

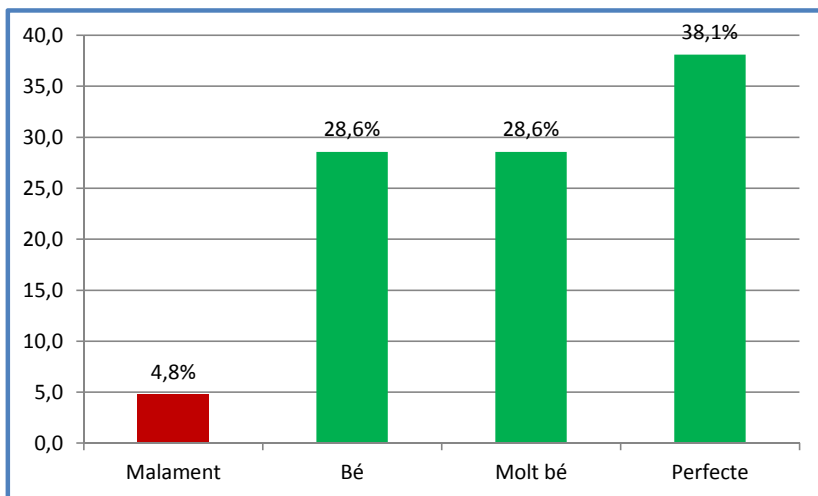
# GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA FAMILIARS CENTRE DIA 2019



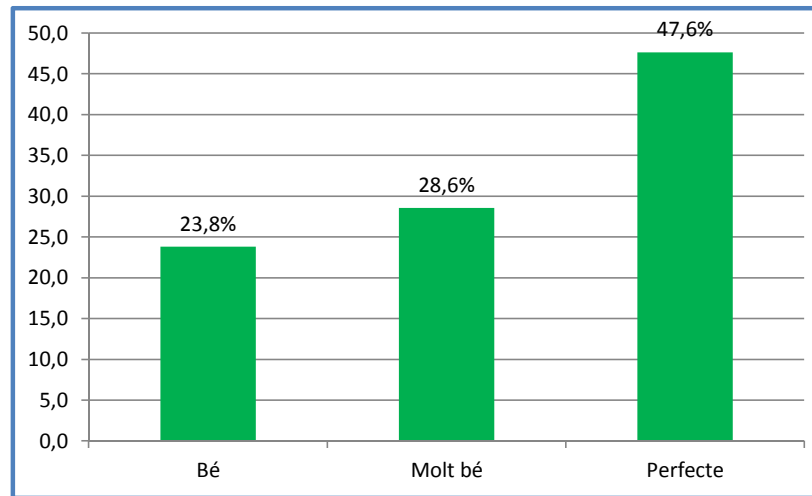
8.1 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Direcció



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

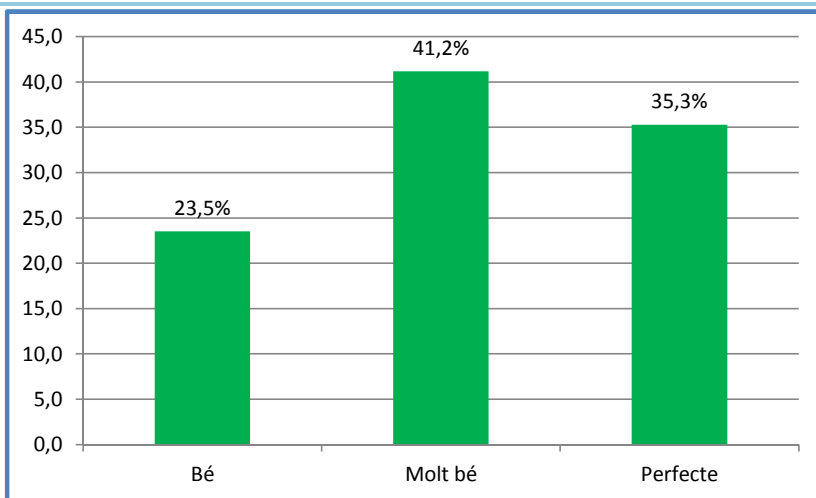


8.4 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Infermeria

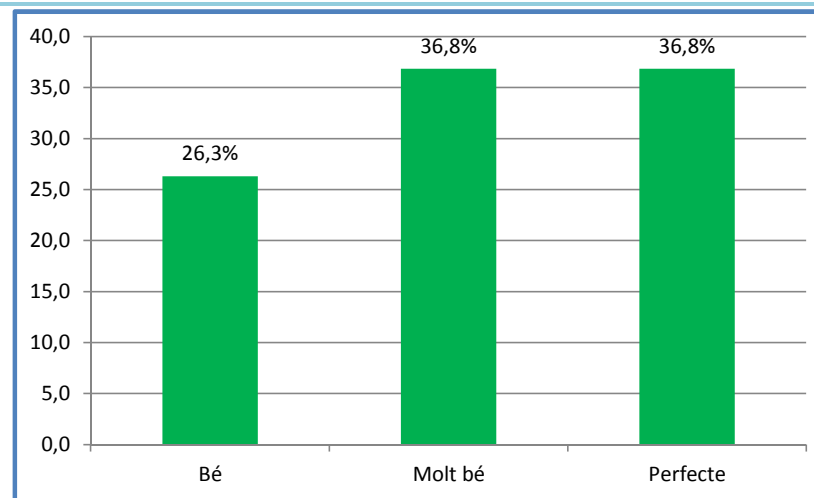
Amb tu, per la teva salut



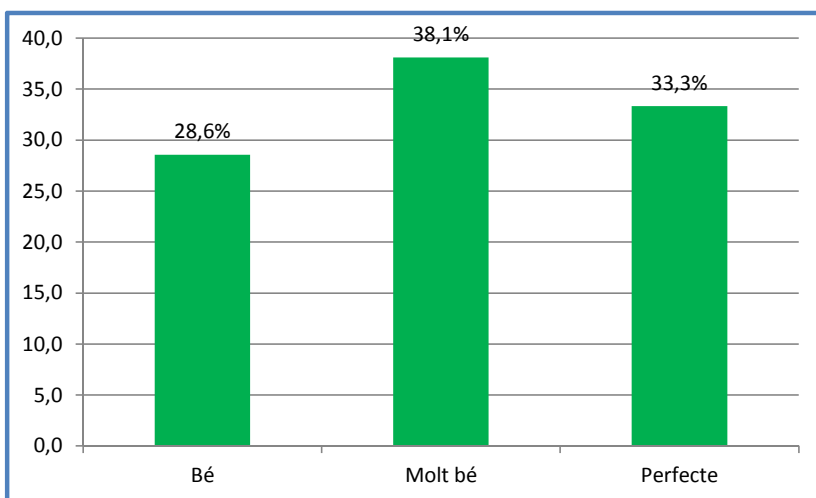
# GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA FAMILIARS CENTRE DIA 2019



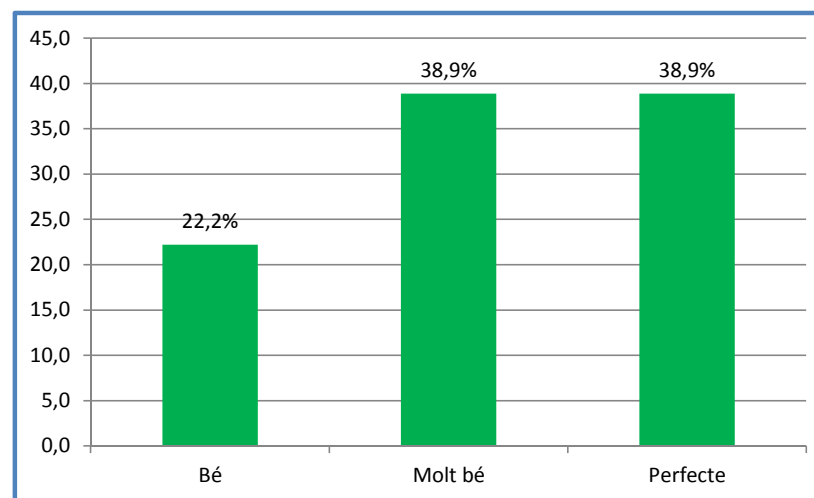
8.5 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Psicòloga



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

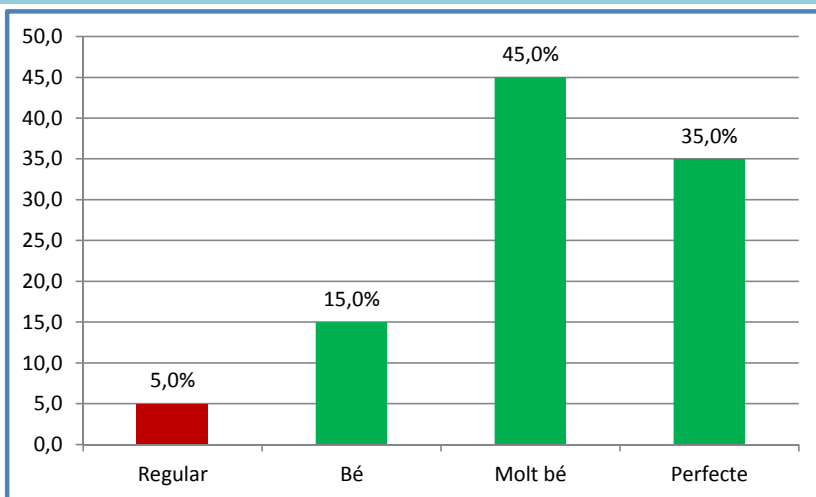


8.7 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Dinamitzadora/animadora

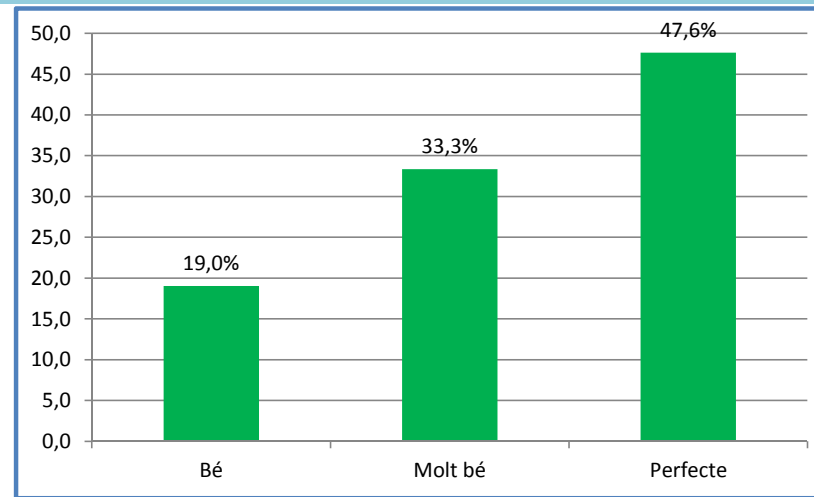


8.8 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Terapeuta ocupacional

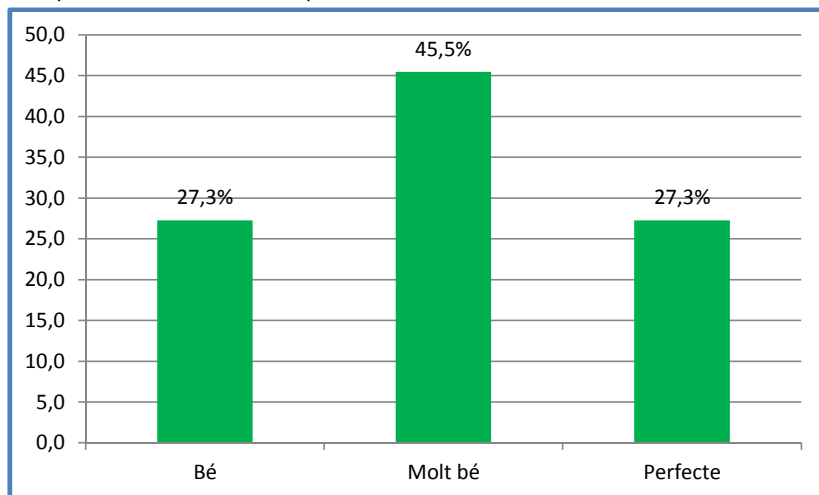
# GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA FAMILIARS CENTRE DIA 2019



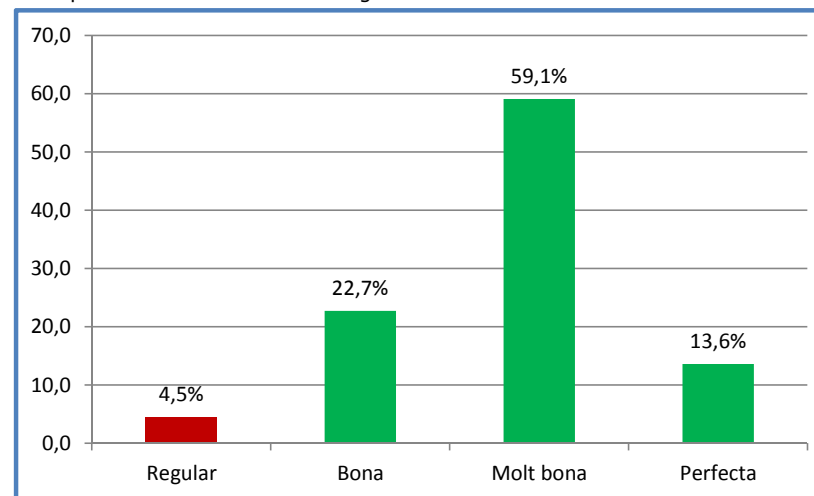
8.9 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Fisioterapeuta



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

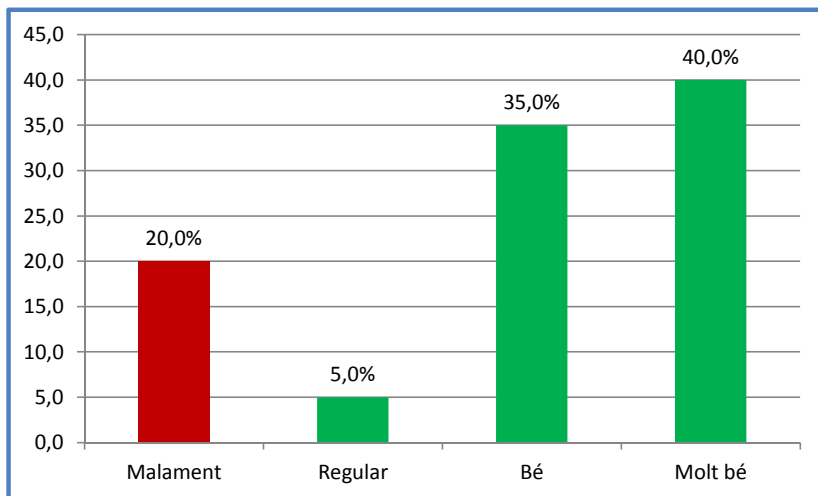


8.11 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Conserge

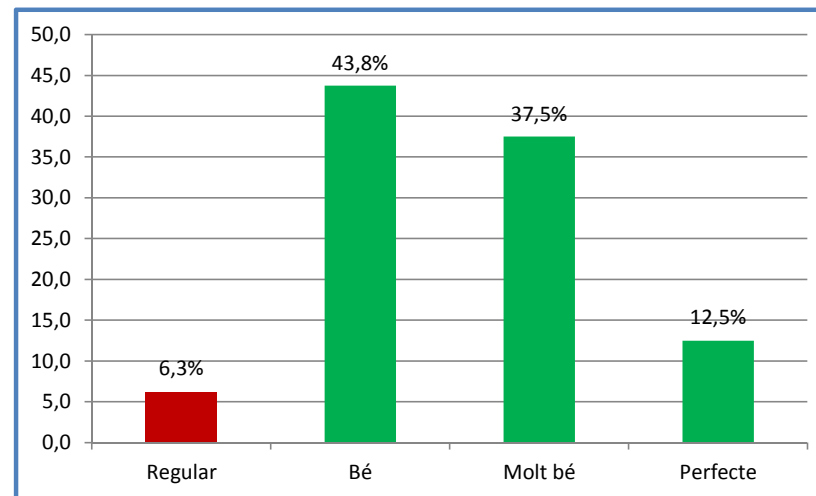


9. Quina valoració fa de la neteja del centre?

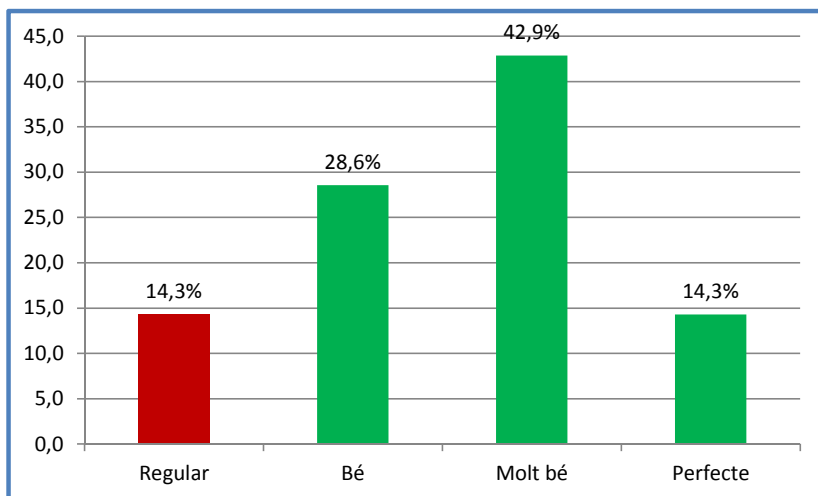
# GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA FAMILIARS CENTRE DIA 2019



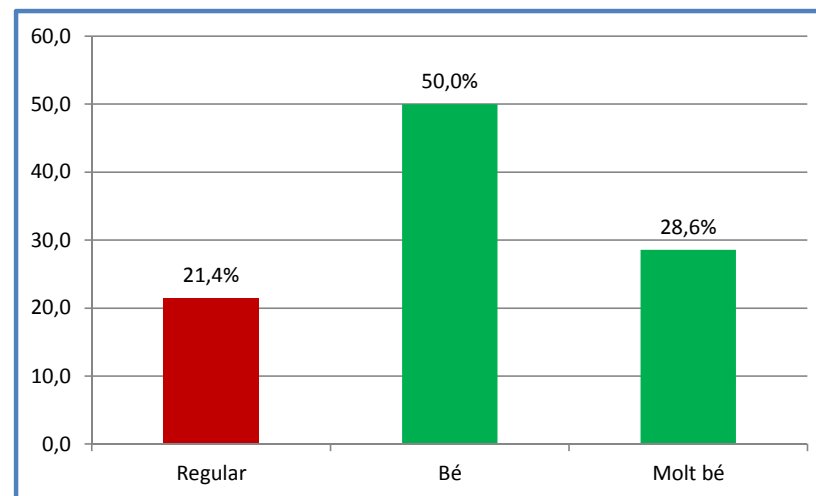
10. Quina opinió li mereix el menú que ofereix el centre de dia?



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

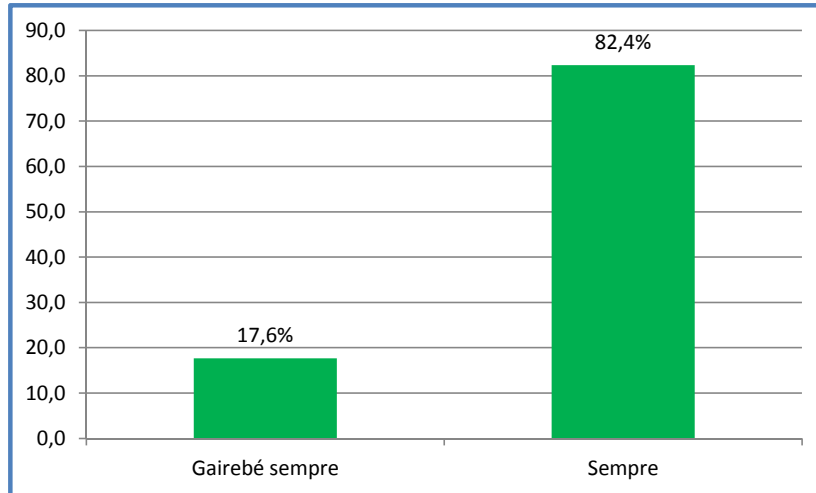


12. Com valora el servei de podologia?

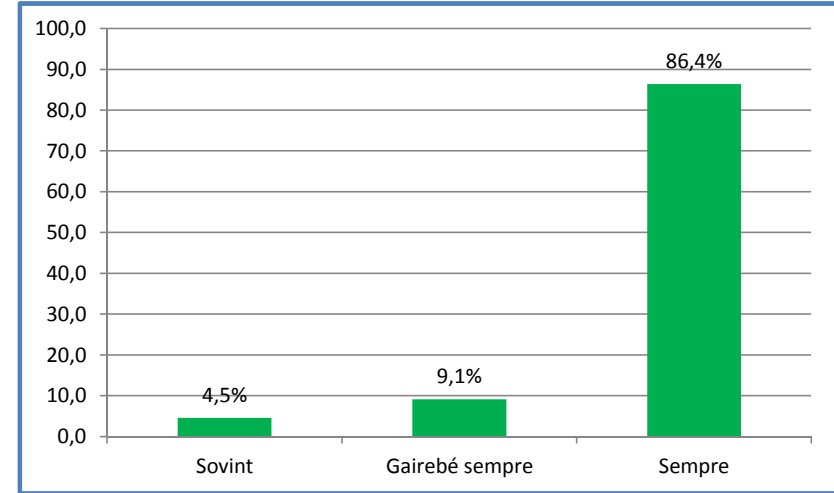


13. Com valora el servei de perruqueria?

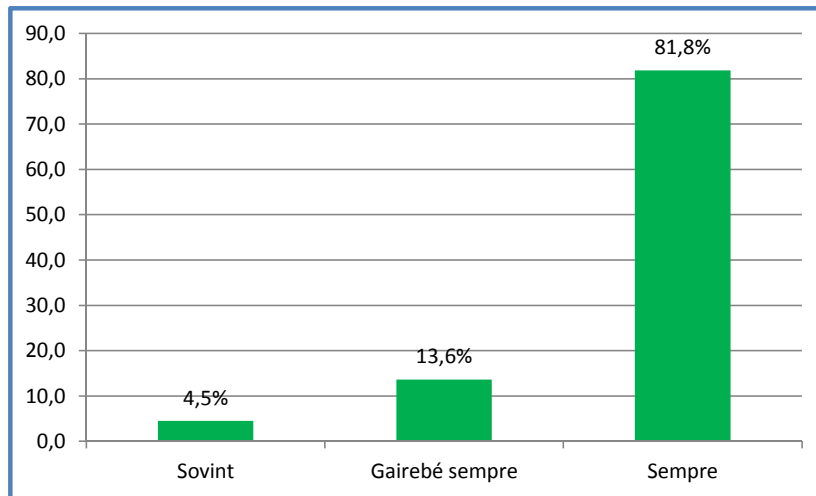
# GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA FAMILIARS CENTRE DIA 2019



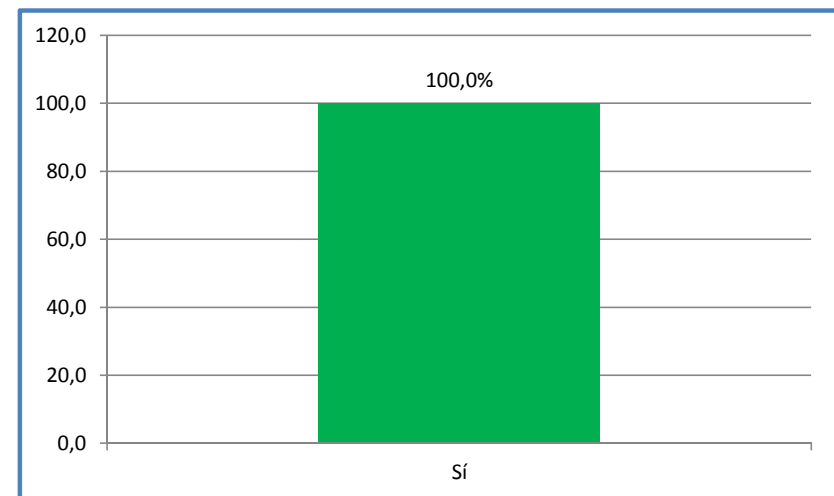
14. Considera que, quan està malalt, el seu familiar és atès de seguida?



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

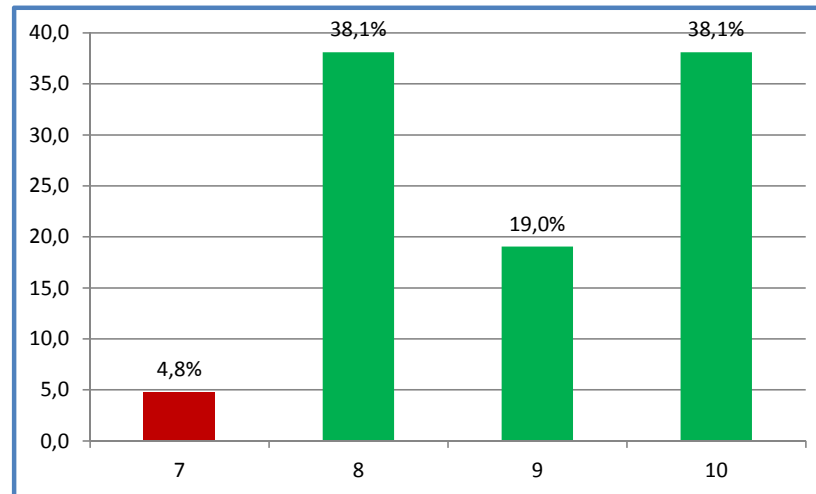


16. Considera que el centre li està oferint el servei que esperava?



17. Recomanaria aquest centre a un familiar o amic?

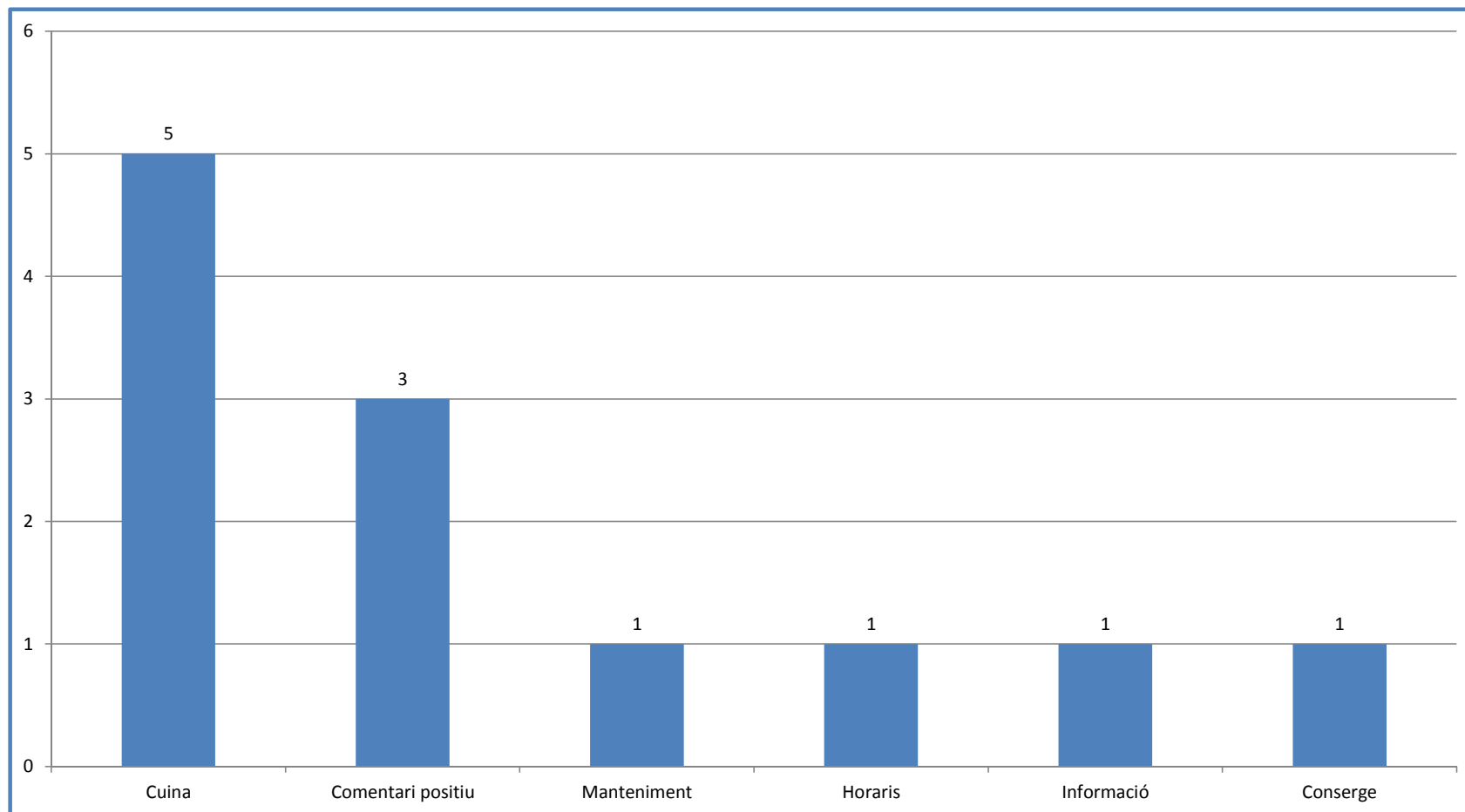
## GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA FAMILIARS CENTRE DIA 2019



18. Quina és la seva valoració global del centre?



## 7. TIPOLOGIA OBSERVACIONS FAMILIARS CENTRE DIA 2019



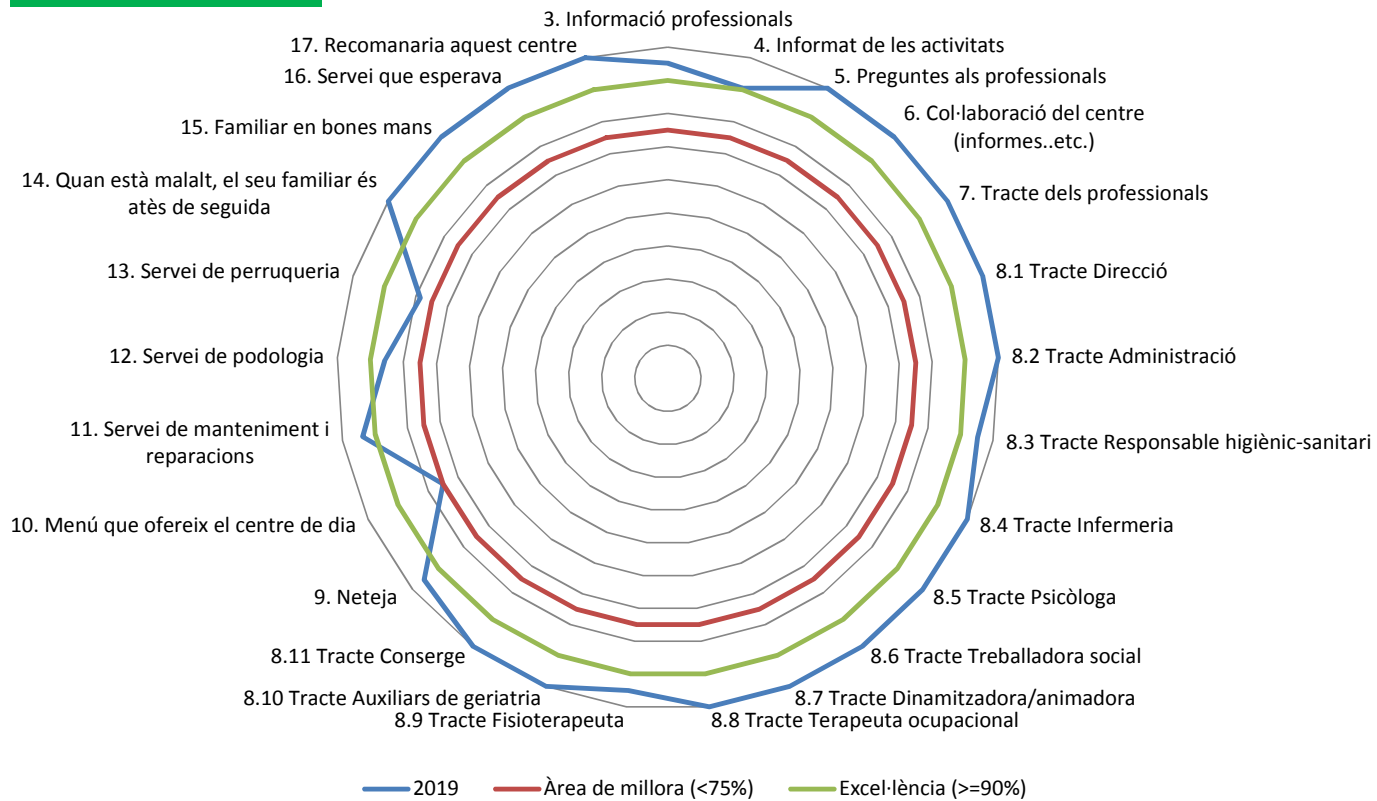
## 8. INDICADOR POSITIU FAMILIARS CENTRE DIA 2018-2019

PREGUNTA RESUMIDA ENQUESTA FAMILIARS CENTRE DE DIA PADILLA	2018	2019
3. Informació professionals	95,7%	95,2%
4. Informat de les activitats	91,3%	90,5%
5. Preguntes als professionals	95,7%	100,0%
6. Col·laboració del centre (informes..etc.)	100,0%	100,0%
7. Tracte dels professionals	95,8%	100,0%
8.1 Tracte Direcció	95,2%	100,0%
8.2 Tracte Administració	95,2%	100,0%
8.3 Tracte Responsable higiènic-sanitari	100,0%	95,2%
8.4 Tracte Infermeria	100,0%	100,0%
8.5 Tracte Psicòloga	95,2%	100,0%
8.6 Tracte Treballadora social	100,0%	100,0%
8.7 Tracte Dinamitzadora/animadora	100,0%	100,0%
8.8 Tracte Terapeuta ocupacional	100,0%	100,0%
8.9 Tracte Fisioterapeuta	100,0%	95,0%
8.10 Tracte Auxiliars de geriatría	100,0%	100,0%
8.11 Tracte Conserge	100,0%	100,0%
9. Neteja	95,7%	95,5%
10. Menú que ofereix el centre de dia	81,8%	75,0%
11. Servei de manteniment i reparacions	100,0%	93,8%
12. Servei de podologia	80,0%	85,7%
13. Servei de perruqueria	90,9%	78,6%
14. Quan està malalt, el seu familiar és atès de seguida	94,7%	100,0%
15. Familiar en bones mans	100,0%	100,0%
16. Servei que esperava	95,8%	100,0%
17. Recomanaria aquest centre	95,8%	100,0%
18. Valoració global	8,75	8,90

# 9. GRÀFIC RADIAL FAMILIARS CENTRE DIA 2019

## Familiars Centre de Dia Padilla 2019

Recomanaria el centre per sobre del 85%.



Satisfacció global per sobre de 8.

## 10. ÀREES DE MILLORA ENQUESTA SATISFACCIÓ 2019

### FAMILIARS RESIDÈNCIA

#### **Preguntes:**

No s'identifiquen resultats per sota del 75%.

#### **Observacions:**

- Cuina
- Falta personal
- Bugaderia
- Manca empatia
- Higiene
- Horaris
- Canvis personal
- Qualificació personal
- Perruqueria

### FAMILIARS CENTRE DIA

#### **Preguntes:**

No s'identifiquen resultats per sota del 75%.

#### **Observacions:**

- Cuina
- Manteniment
- Horaris
- Informació
- Conserge





Amb tu, per la teva salut

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

[www.csi.cat](http://www.csi.cat)

