



REO núm: 917  
Data: 29/03/2019



Informe de resultats Padilla

## **Enquesta satisfacció familiars residència. 2018**

Organisme promotor: Consorci Sanitari Integral (CSI)



**Centre  
d'Estudis  
d'Opinió**



**Generalitat  
de Catalunya**



# Enquesta satisfacció 2018 Residència Francisco Padilla

- Assistència residencial
- Assistència centre de dia

Opinió del Ciutadà, febrer de 2019

# 1. METODOLOGIA ENQUESTES SATISFACCIÓ 2018

## **Població diana:**

Població ingressada a la Residència Francisco Padilla i població usuària del Centre de dia Francisco Padilla 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 Padilla: 26
- Familiars Residència Padilla: 48
- Usuaris Centre de dia Padilla: 19
- Familiars Centre de dia Padilla: 24

# 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.

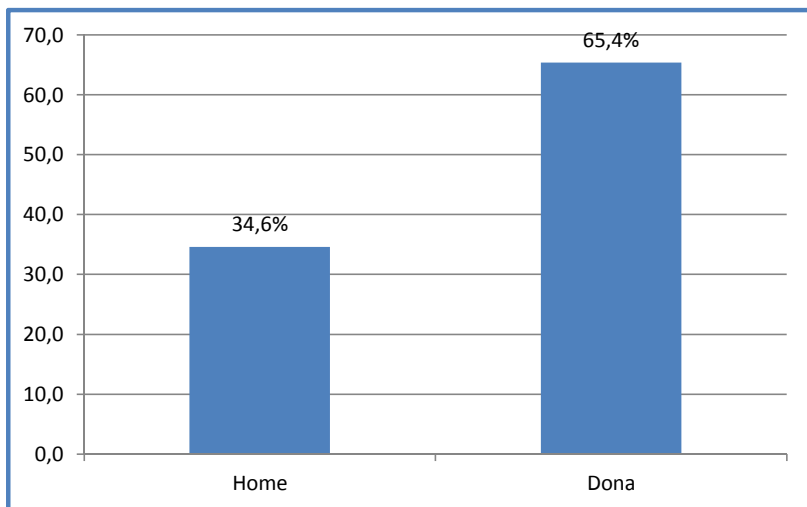
**Familiars Centre de dia:** El qüestionari està format per 18 preguntes de resposta tancada i 1 oberta. Es disposa també del sexe, el temps de permanència en el centre i el vincle amb l'usuari.

## Anàlisi de les dades:

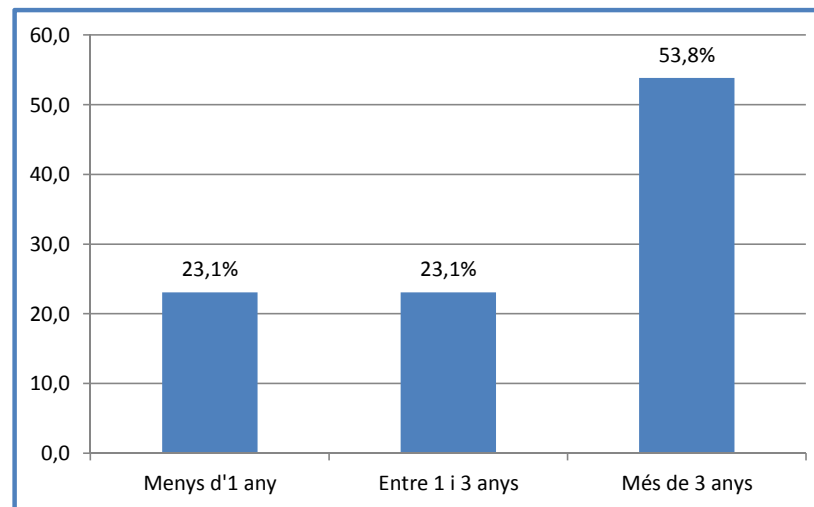
Per a cadascuna de les preguntes es presenta la distribució de les respostes en diferents categories i el percentatge de respostes positives, comparant el resultat de cada pregunta en funció del resultat <75% com àrea de millora i resultat >=90% com excel·lent.

*Amb tu, per la teva salut*

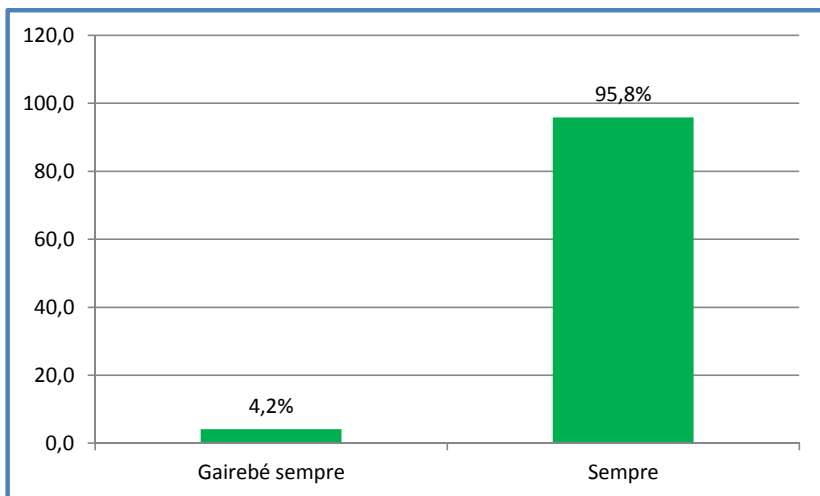
## 2. GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA USUARIS RESIDÈNCIA 2018



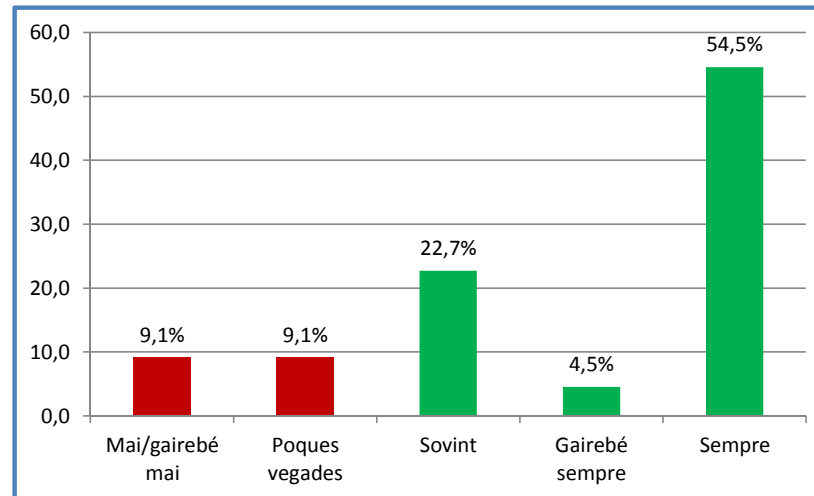
Sexe



1. Quant temps fa que està en aquest centre?

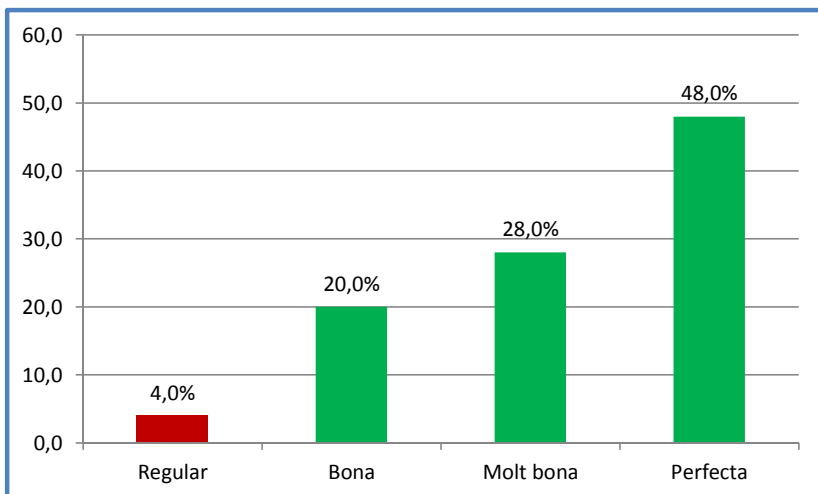


2. Quan venen a visitar-lo, té possibilitat d'estar a soles amb el seu familiar?

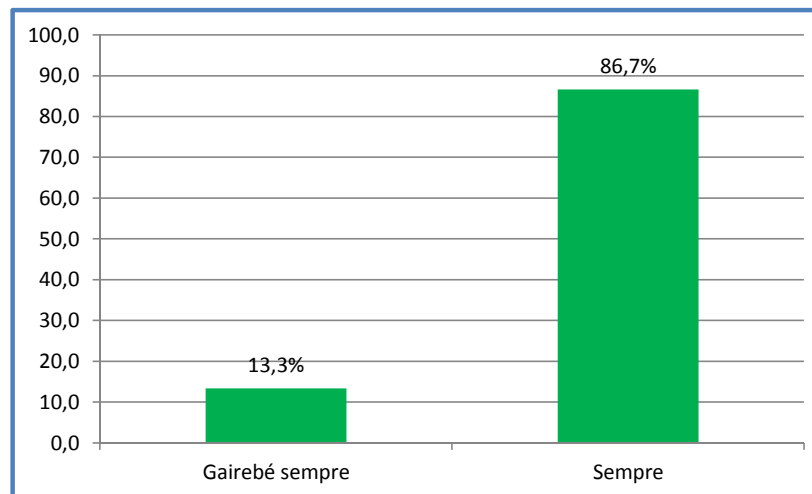


3. Li demanen opinió en relació a les activitats d'oci i animació que es realitzen al centre?

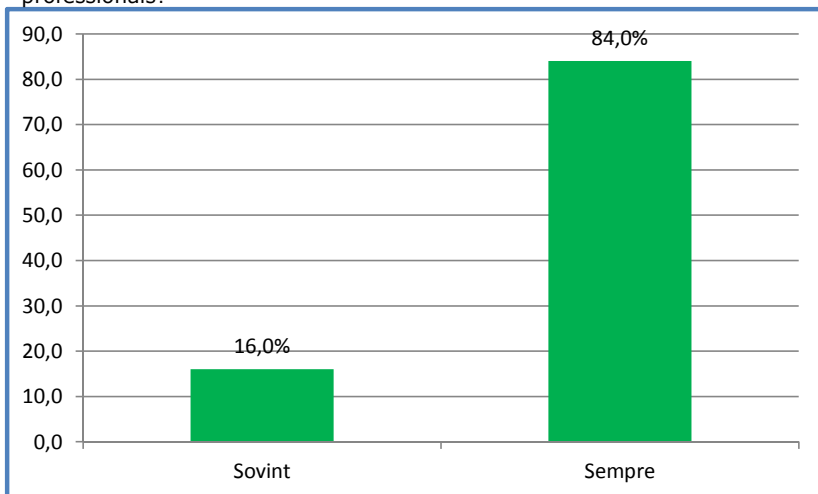
## GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA USUARIS RESIDÈNCIA 2018



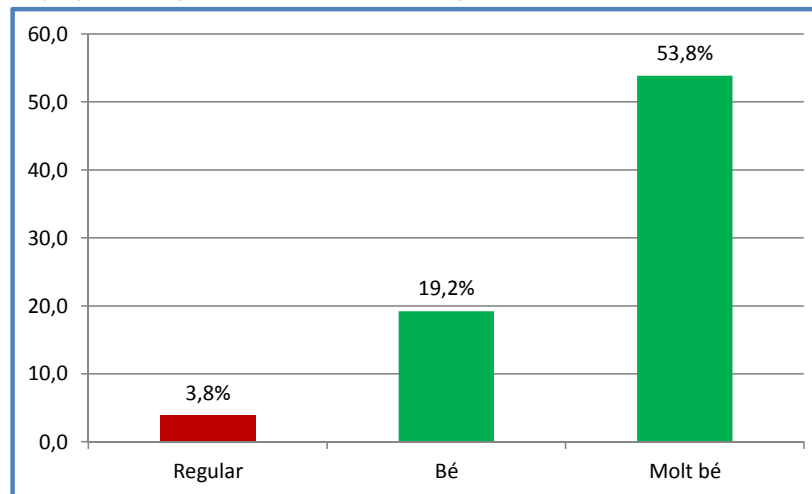
4. Com considera la informació que li proporcionen habitualment els professionals?



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

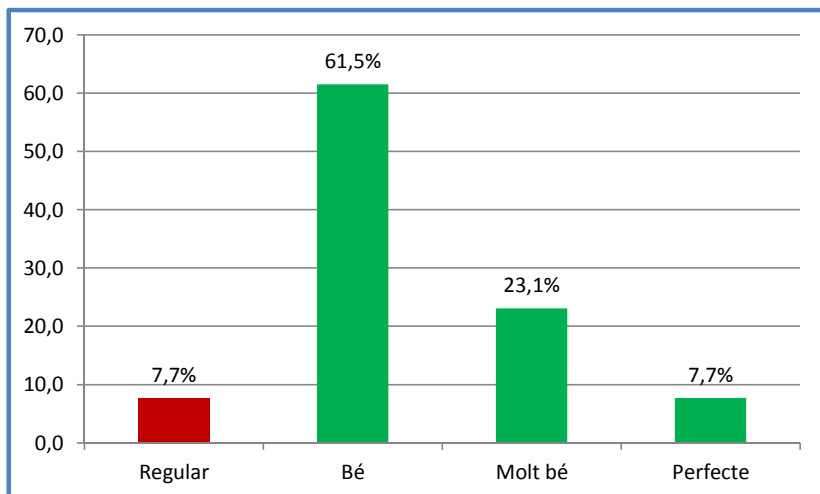


6. Pot fer tots les preguntes que desitja als professionals del centre?

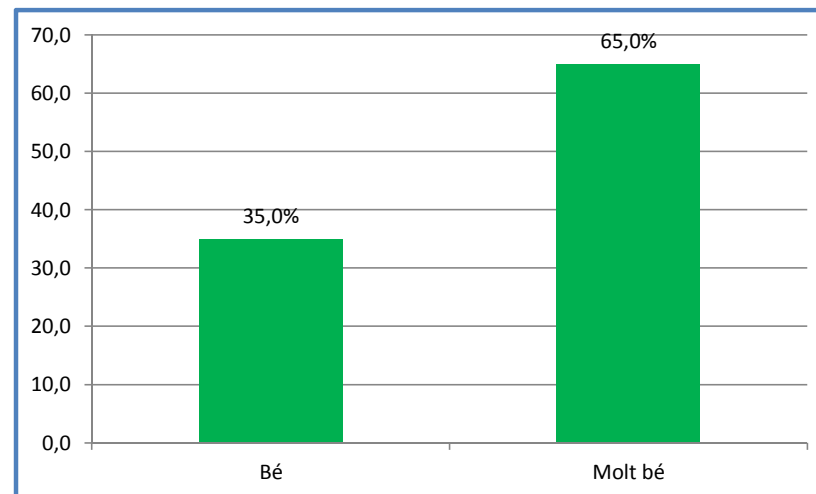


7. Com considera el tracte dels professionals cap a vostè?

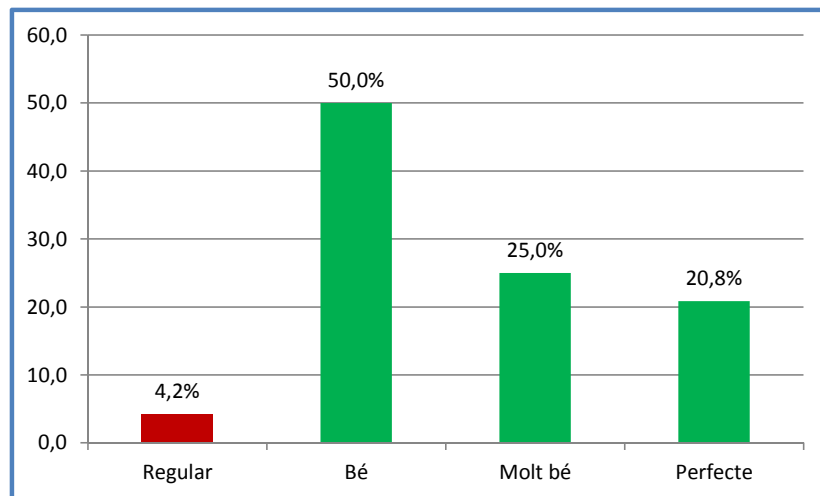
## GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA USUARIS RESIDÈNCIA 2018



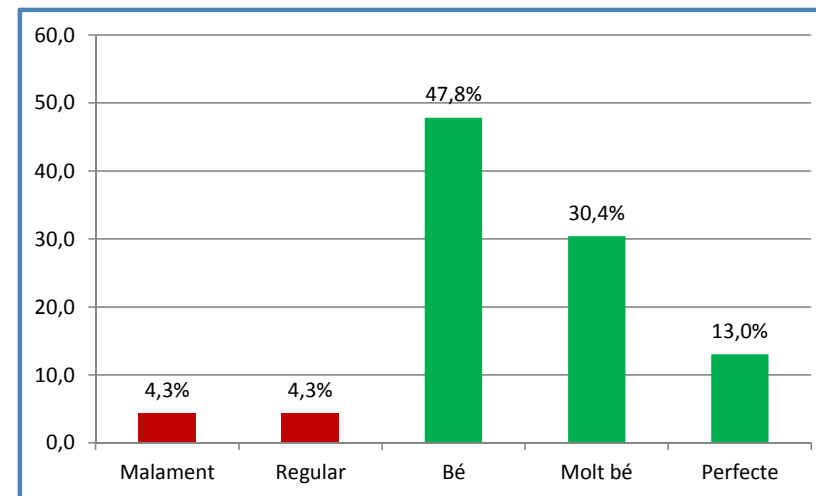
8.1 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Direcció



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

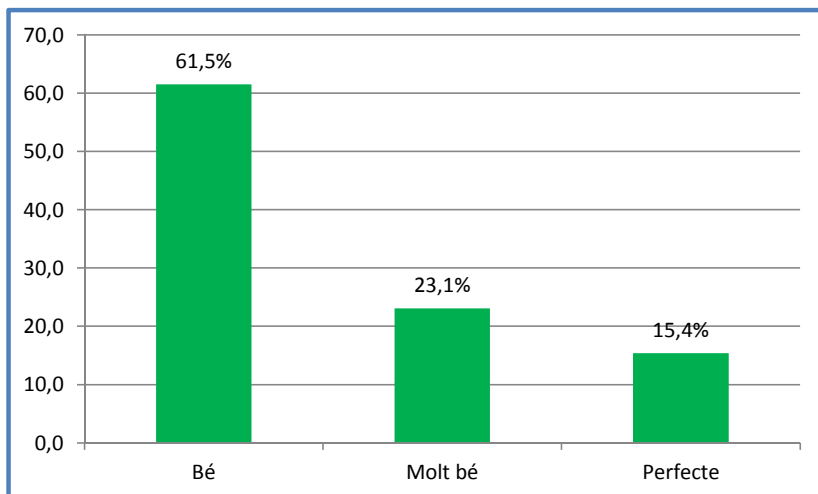


8.3 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?:  
Responsable higiènic-sanitari

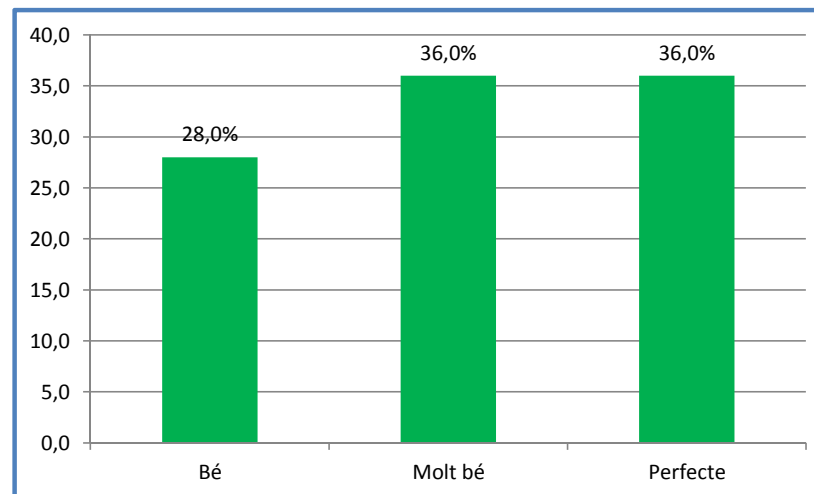


8.4 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Metge

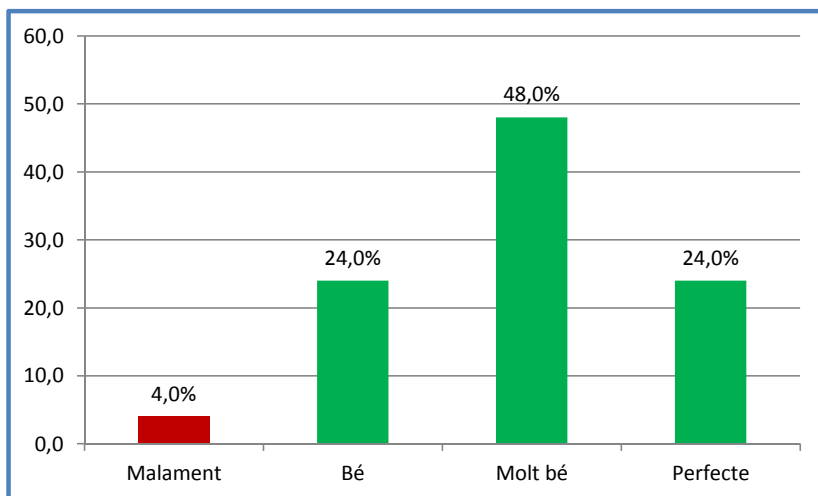
## GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA USUARIS RESIDÈNCIA 2018



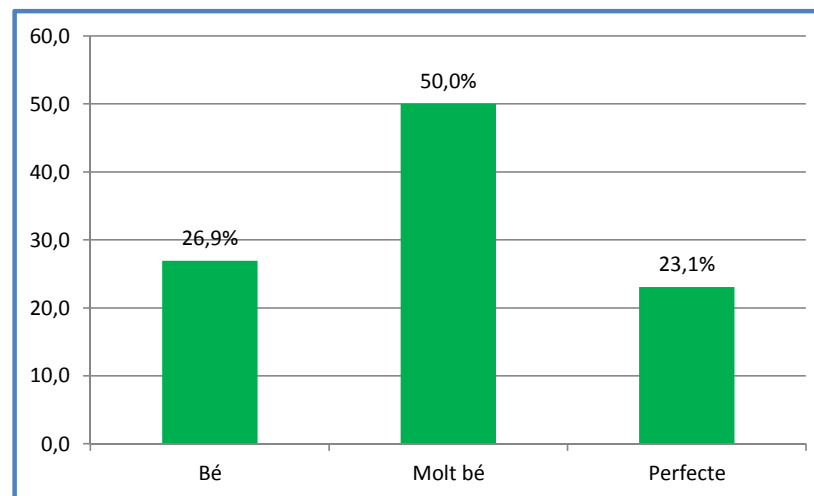
8.5 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Infermeria



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



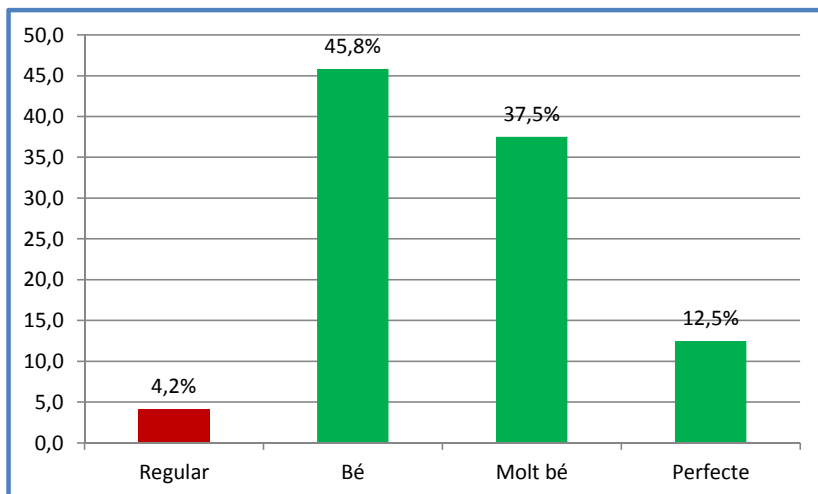
8.7 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?:  
Treballadora/assistent social



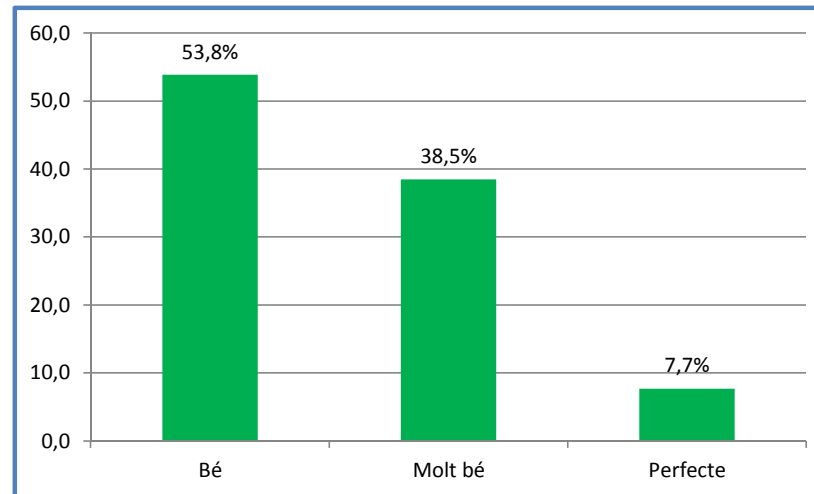
8.8 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?:  
Educadora social



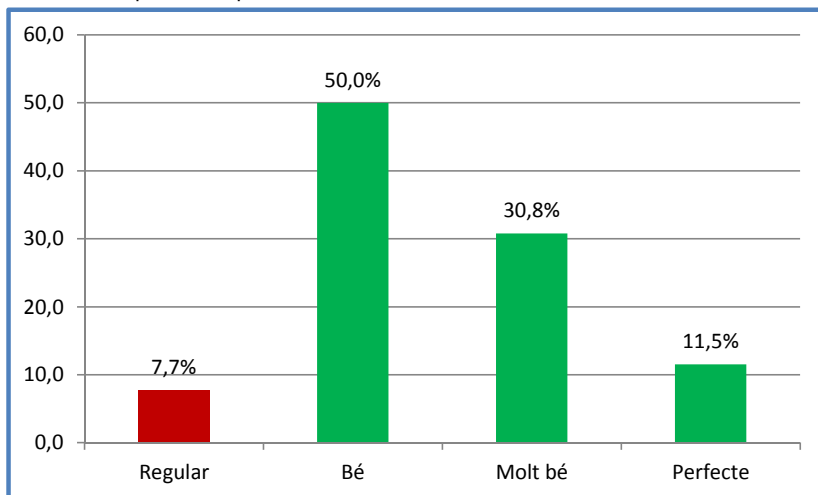
## GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA USUARIS RESIDÈNCIA 2018



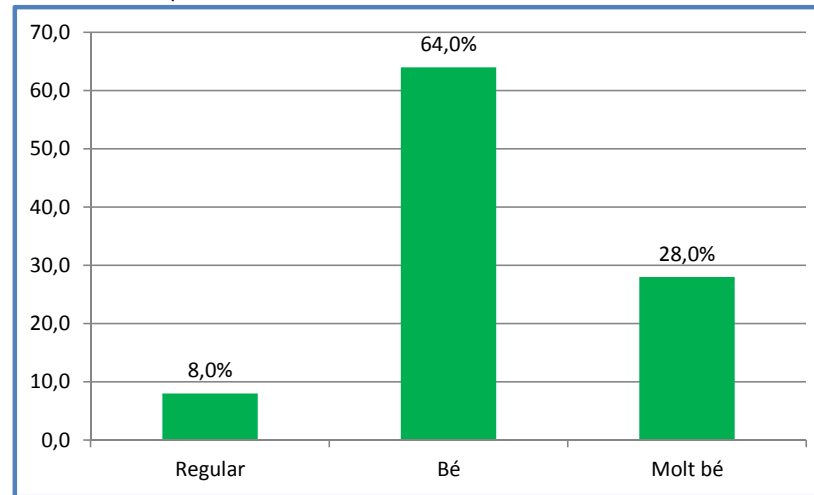
8.9 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?:  
Terapeuta ocupacional



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

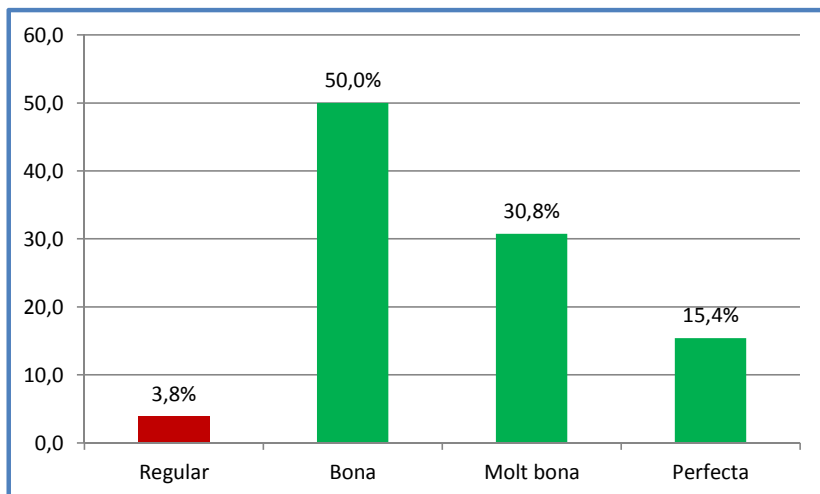


8.11 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Auxiliars  
de geriatria

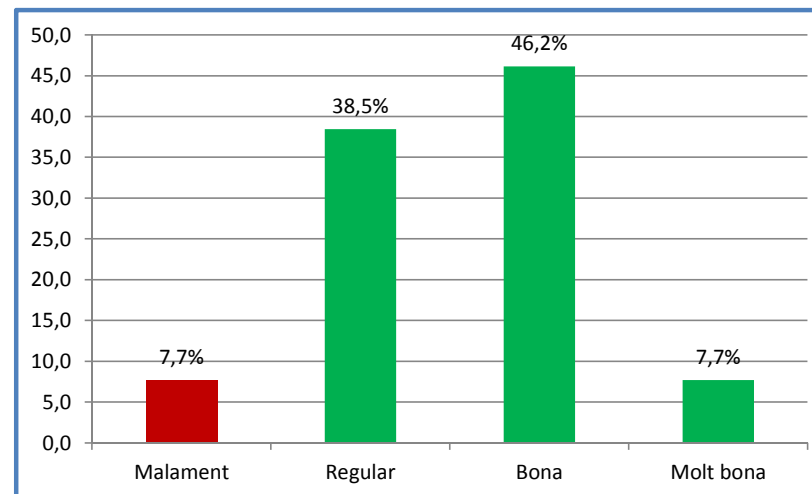


8.12 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?:  
Conserge

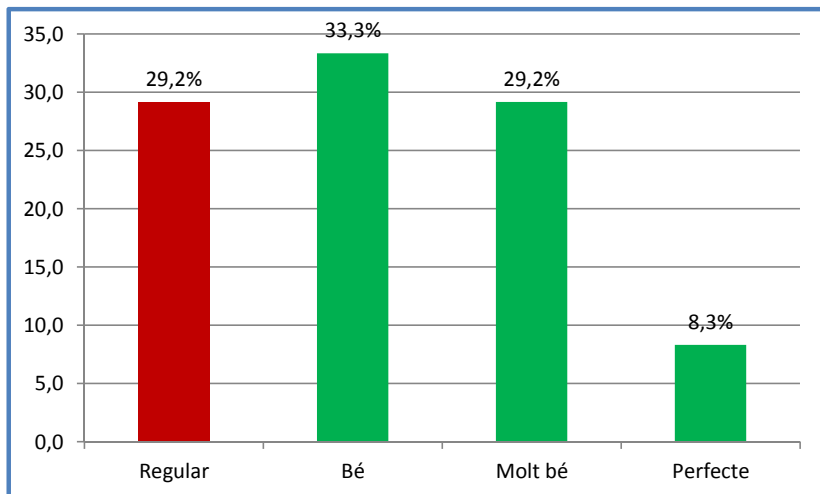
## GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA USUARIS RESIDÈNCIA 2018



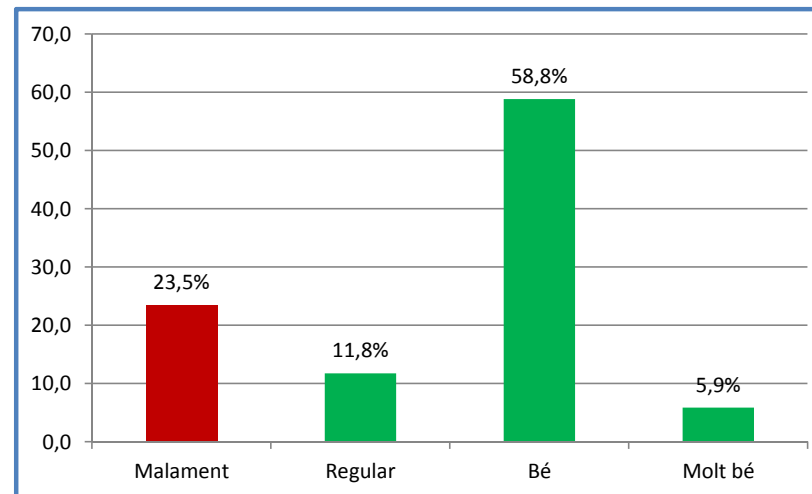
9. Quina valoració fa de la neteja del centre?



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

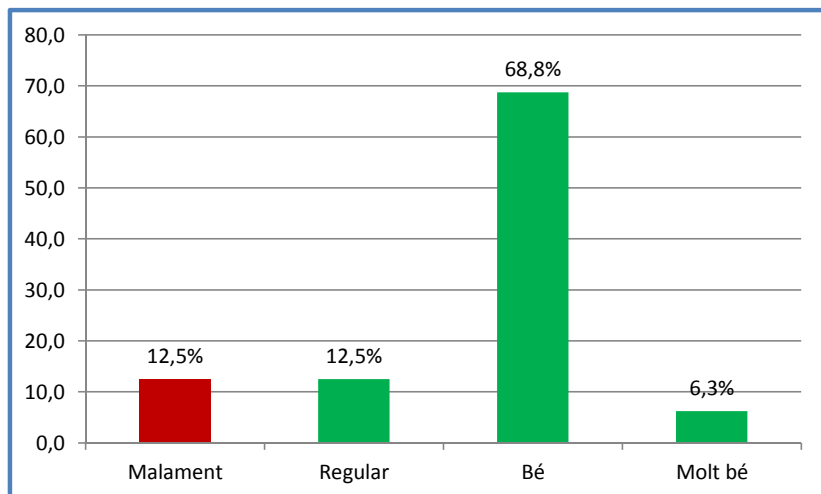


11. Què opina del servei de manteniment i reparacions del centre?

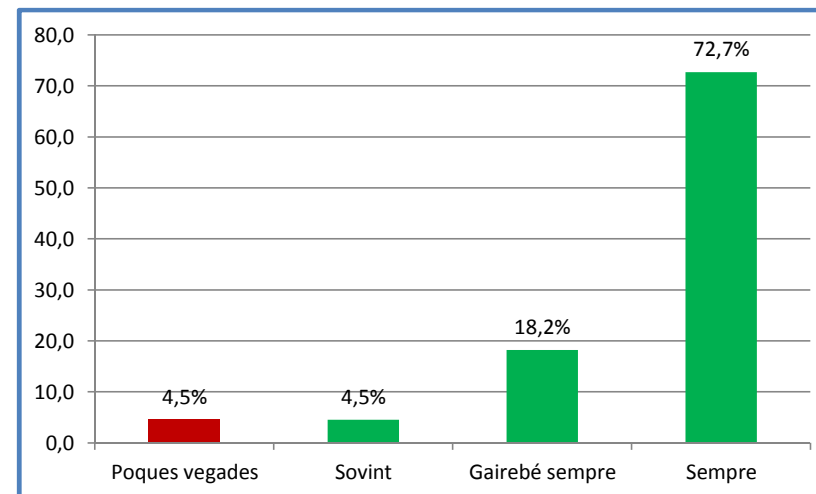


12. Com valora el servei de podologia?

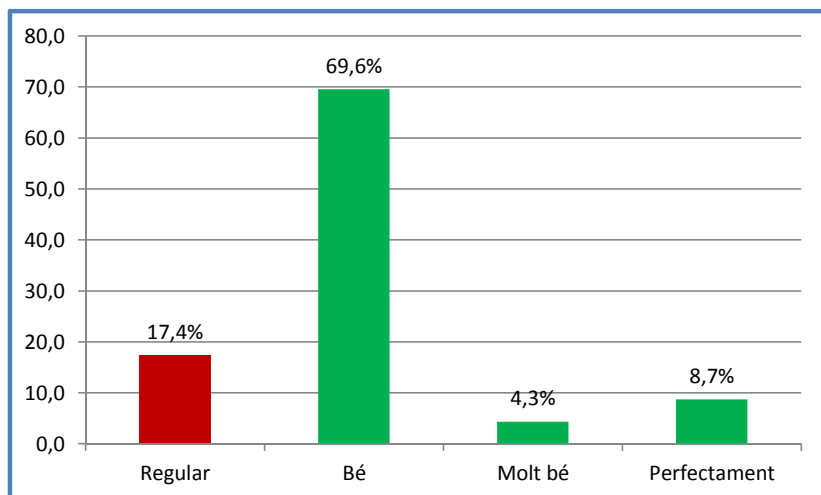
## GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA USUARIS RESIDÈNCIA 2018



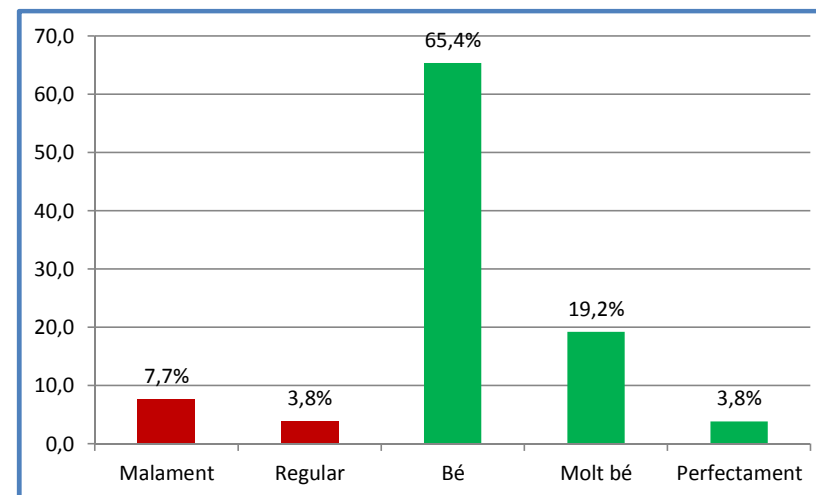
13. Com valora el servei de perruqueria?



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

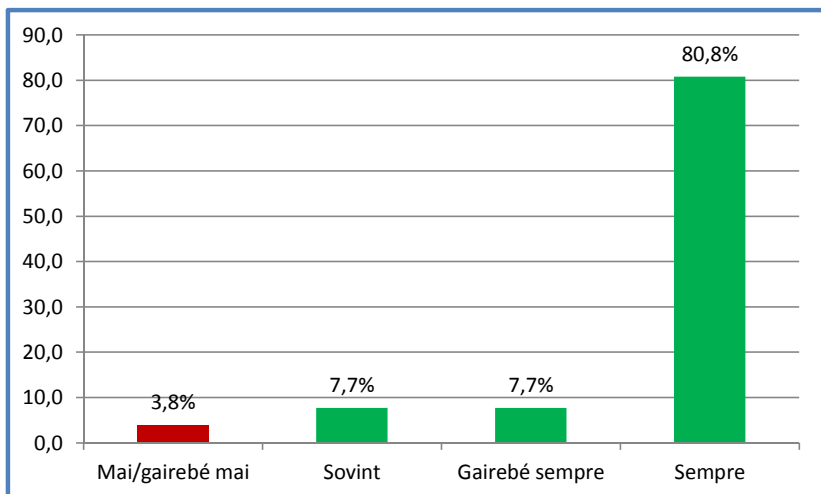


15. Com valora que és atès els caps de setmana i dies festius?

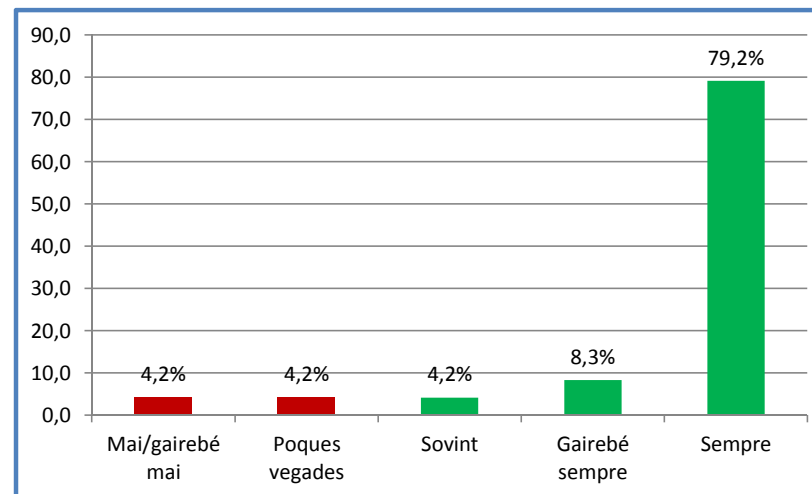


16. Com valora que és atès de nit?

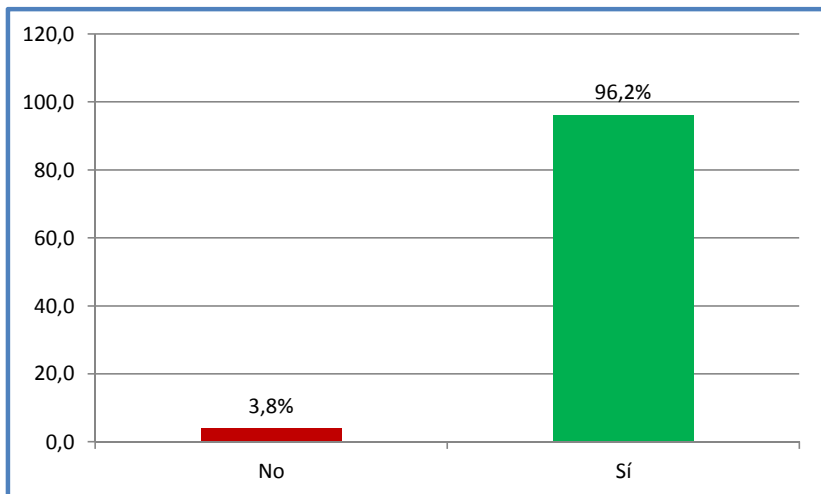
## GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA USUARIS RESIDÈNCIA 2018



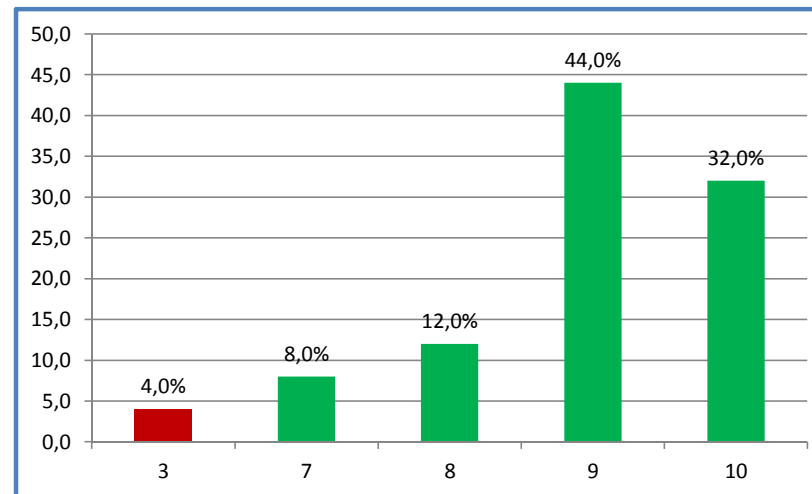
17. Té la sensació d'estar en bones mans?



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

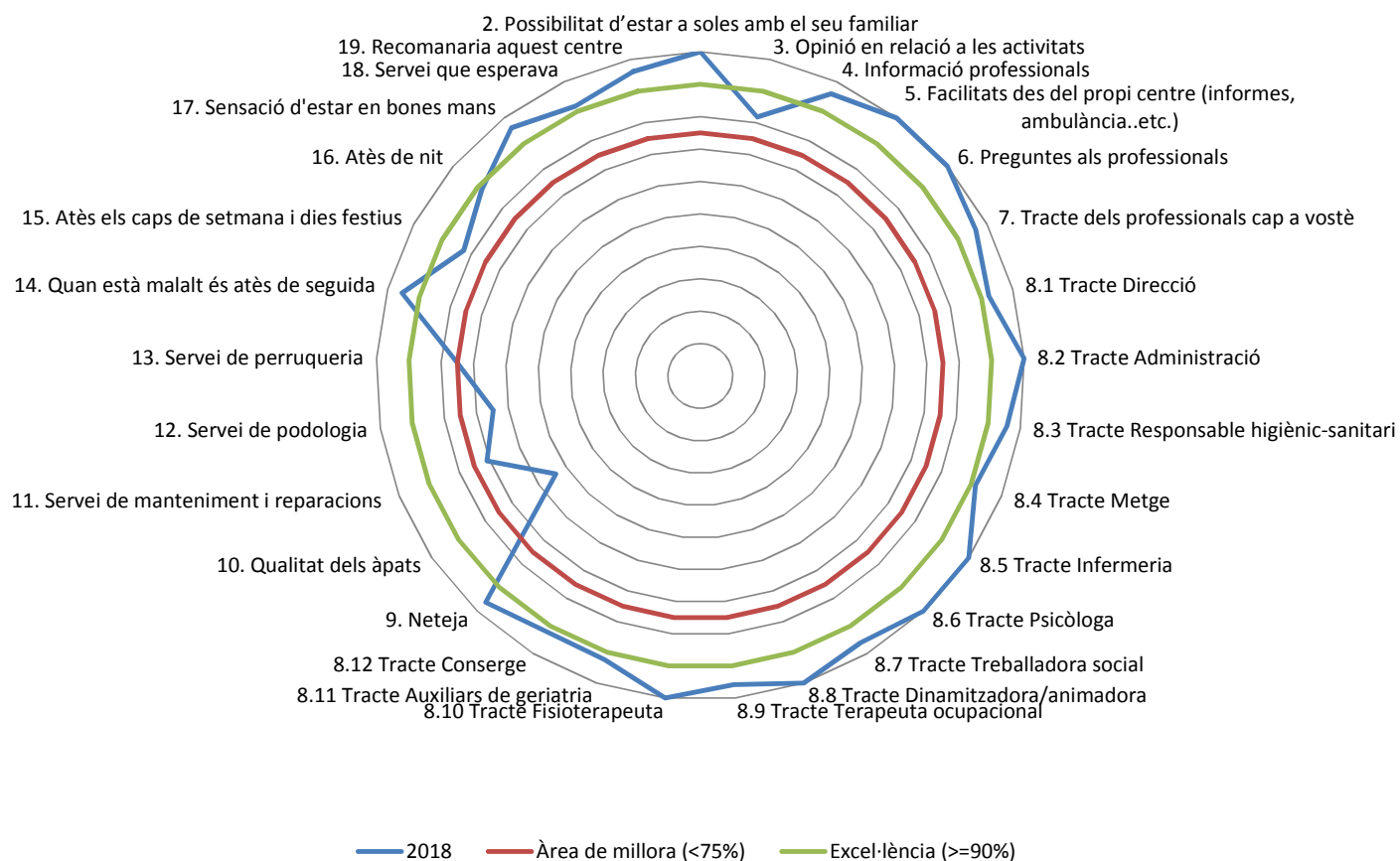
M'agraden les fotos de la nova enquesta.
No tengo queja de nadie, estoy muy bien y encantada de estar aquí.
Cal renovar alguns aspectes de la residència, com el sistema de calefacció.
La gerocultora del turno de mañana de la planta tres grita mucho y da muchas órdenes.
Falta una sala para recibir visitas. Poco personal durante las comidas. Las comidas podrían mejorar.
La calidad de la comida debería mejorar. La podóloga me dijo que no me podía cortar las uñas y no me quedó muy claro el porqué. Las peluqueras no hacen su trabajo bien.
La nueva podóloga no me ha venido a buscar nunca, digo yo que habrá cogido la lista de la anterior. La comida podría mejorar en cuanto a elaboración.
Molt descontent amb la podòloga, vaig perdre la unglà per la seva culpa.
El reposamanos del lavabo hace mucho tiempo que está roto y nadie lo arregla. No me gusta mucho la comida, la dieta no está nada equilibrada y por las noches es muy pesada.
Les perruqueres m'insisteixen per que vagi més sovint, això no està bé. La podòloga deixa la feina a mig fer. Depèn quin menjar jo el faig millor.
Els àpats no estan ben cuinats (carns crues), s'hauria de millorar el servei de cuina.
La comida que se pide al día siguiente sube de manera diferente. Hace falta más personal.
Estoy muy contenta de estar aquí.
Diversos temes: Culleretes petites de postre: manquen sempre, a més, acaben amb marques d'aigua perquè no s'asequen. Tema manteniment: Els fluorescents de la 4a planta triguen molt a canviar-se.
La Celina neteja molt bé.

## 4. INDICADOR POSITIU USUARIS RESIDÈNCIA 2017-2018

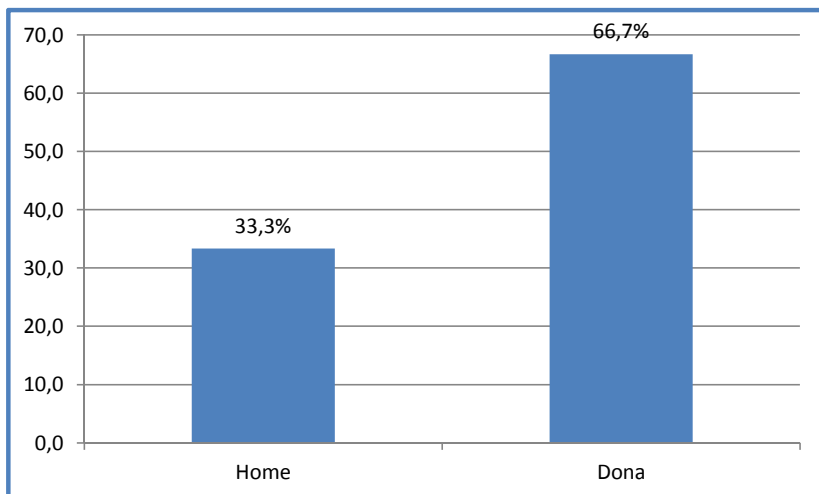
PREGUNTA RESUMIDA ENQUESTA USUARIS RESIDENCIA PADILLA	2017	2018
2. Possibilitat d'estar a soles amb el seu familiar	93,3%	100,0%
3. Opinió en relació a les activitats	83,3%	81,8%
4. Informació professionals	93,1%	96,0%
5. Facilitats des del propi centre (informes, ambulància..etc.)	100,0%	100,0%
6. Preguntes als professionals	89,7%	100,0%
7. Tracte dels professionals cap a vostè	100,0%	96,2%
8.1 Tracte Direcció	91,7%	92,3%
8.2 Tracte Administració	95,5%	100,0%
8.3 Tracte Responsable higiènic-sanitari	92,0%	95,8%
8.4 Tracte Metge	85,7%	91,3%
8.5 Tracte Infermeria	96,7%	100,0%
8.6 Tracte Psicòloga	100,0%	100,0%
8.7 Tracte Treballadora social	100,0%	96,0%
8.8 Tracte Educadora social	92,6%	100,0%
8.9 Tracte Terapeuta ocupacional	88,5%	95,8%
8.10 Tracte Fisioterapeuta	96,6%	100,0%
8.11 Tracte Auxiliars de geriatria	90,0%	92,3%
8.12 Tracte Conserge	80,8%	92,0%
9. Neteja	93,3%	96,2%
10. Qualitat dels àpats	<b>70,0%</b>	<b>53,8%</b>
11. Servei de manteniment i reparacions	88,9%	<b>70,8%</b>
12. Servei de podologia	90,5%	<b>64,7%</b>
13. Servei de perruqueria	100,0%	75,0%
14. Quan està malalt és atès de seguida	96,4%	95,5%
15. Atès els caps de setmana i dies festius	90,0%	82,6%
16. Atès de nit	80,0%	88,5%
17. Sensació d'estar en bones mans	100,0%	96,2%
18. Servei que esperava	100,0%	91,7%
19. Recomanaria aquest centre	<b>100,0%</b>	<b>96,2%</b>
20. Valoració global	<b>8,8</b>	<b>8,8</b>

## 5. GRÀFIC RADIAL USUARIS RESIDÈNCIA 2018

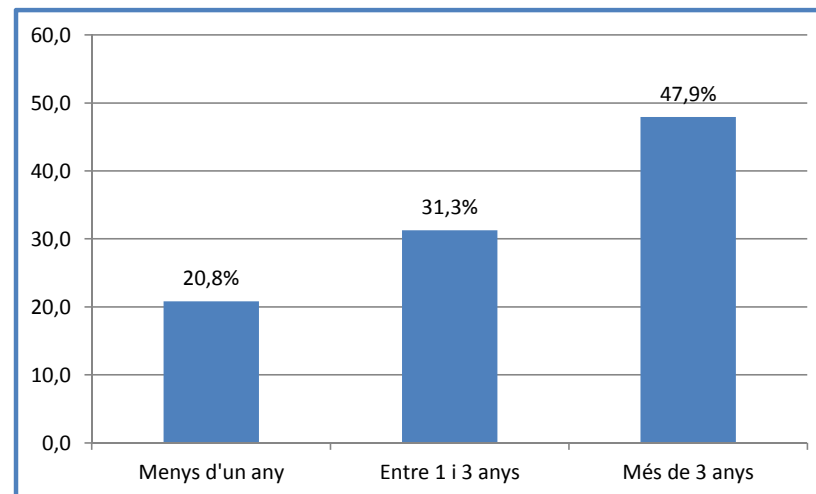
### Usuaris Residència Padilla 2018



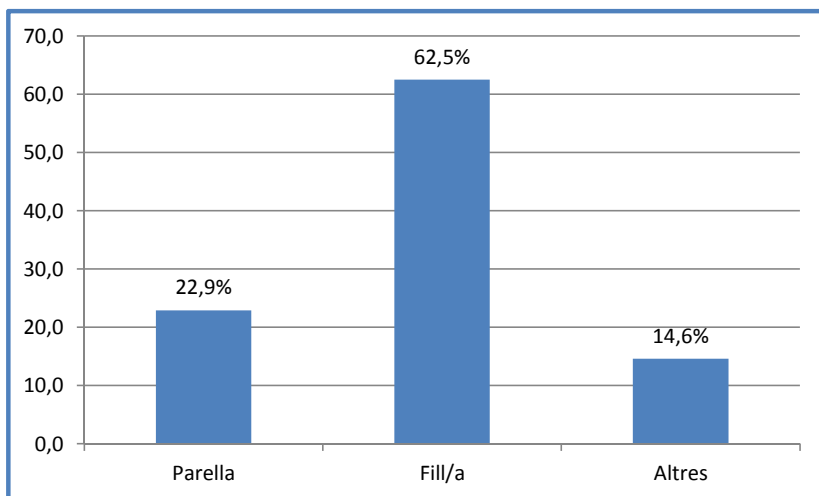
## 6. GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA FAMILIARS RESIDÈNCIA 2018



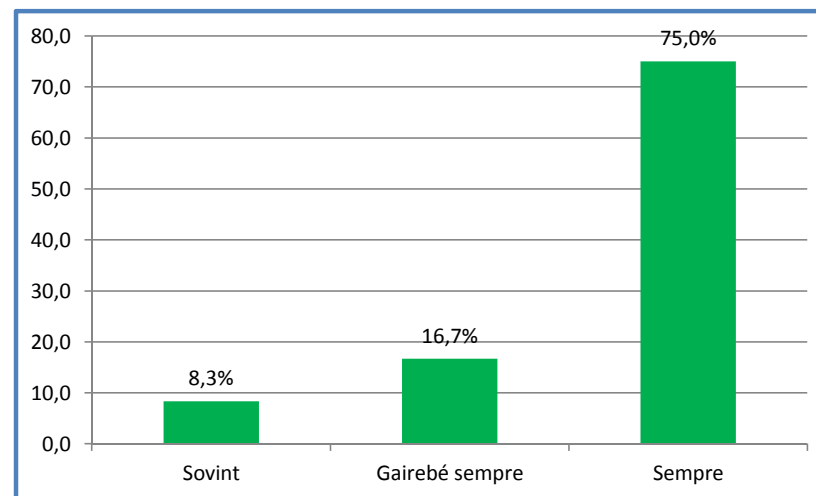
Sexe



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



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

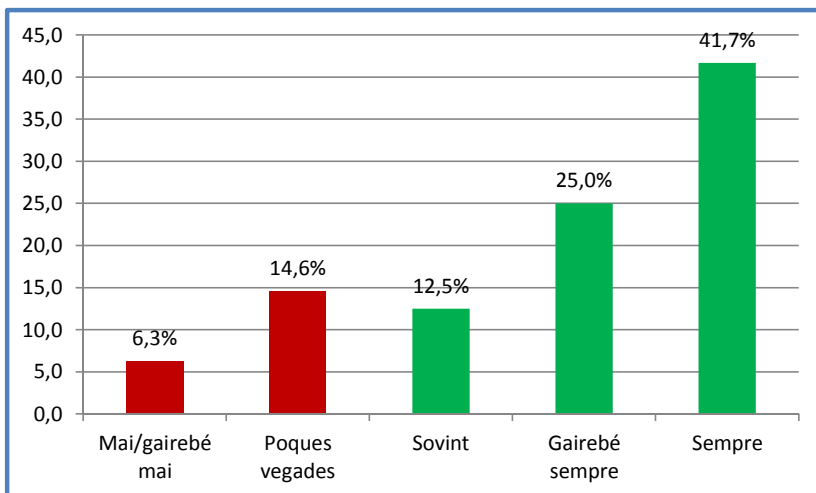


3. Quan ve a visitar el seu familiar, té possibilitat d'estar a soles amb ell?

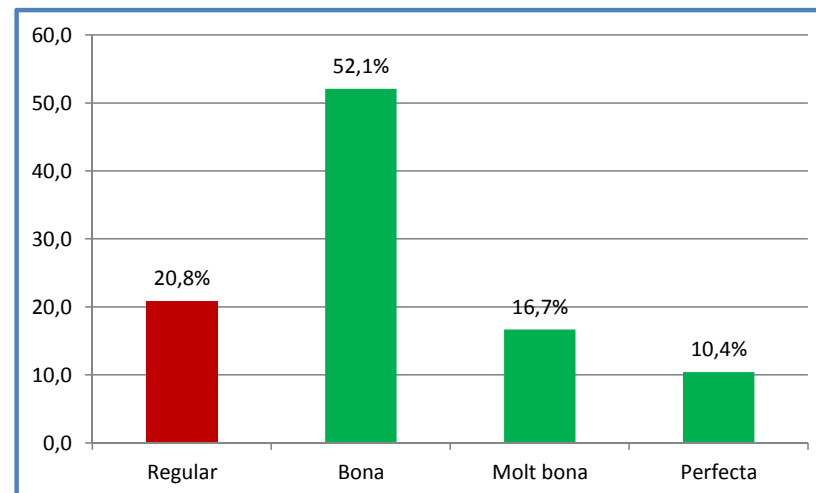
Amb tu, per la teva salut



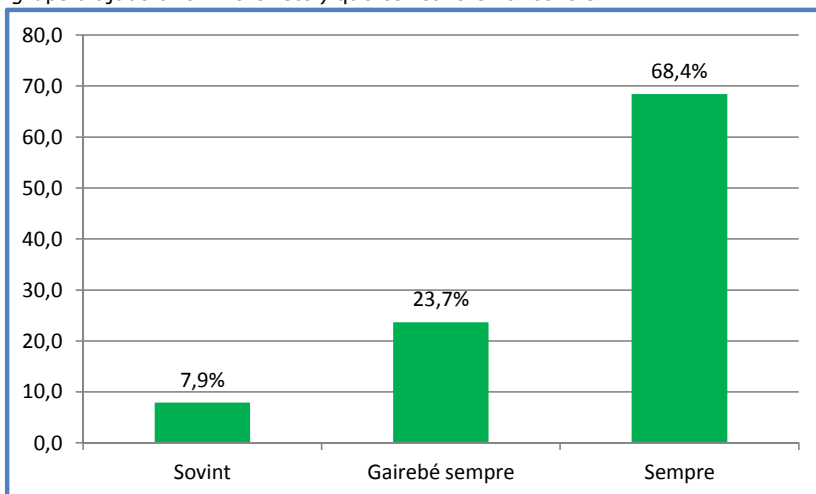
## GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA FAMILIARS RESIDÈNCIA 2018



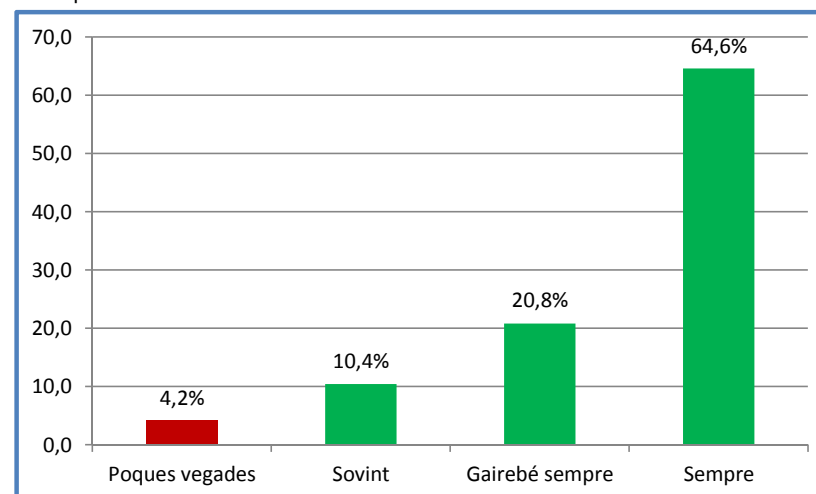
4. Considera que està informat de les activitats (psicoeducatives, festivitats, grups d'ajuda a familiars...etc.) que es realitzen al centre?



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



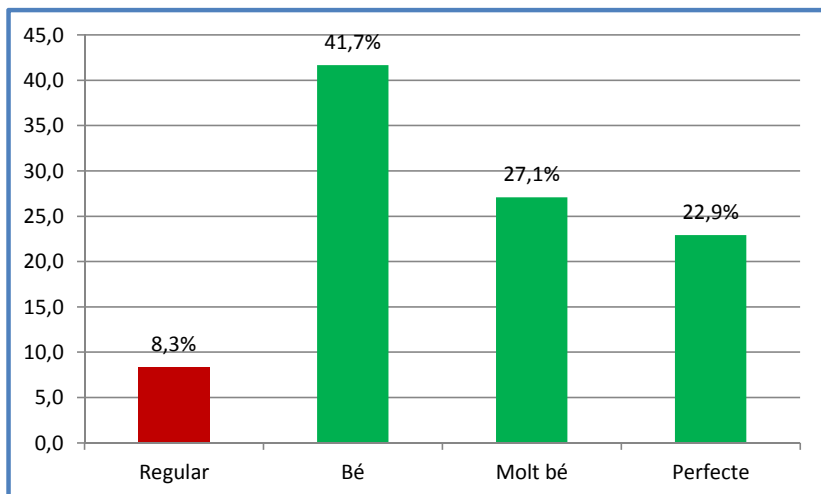
6. Si el seu familiar ha de fer algun tràmit fora de la residència li donen facilitats des del propi centre (informes, ambulància...etc.)?



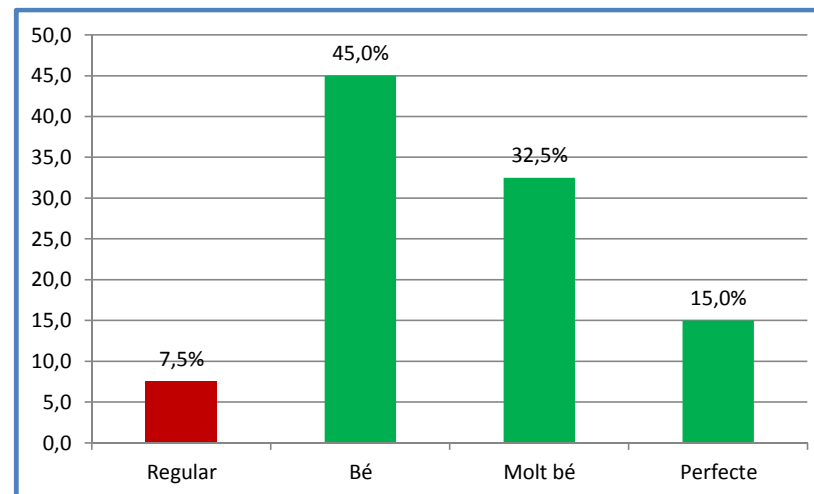
7. Pot fer tots les preguntes que desitja als professionals del centre?

Amb tu, per la teva salut

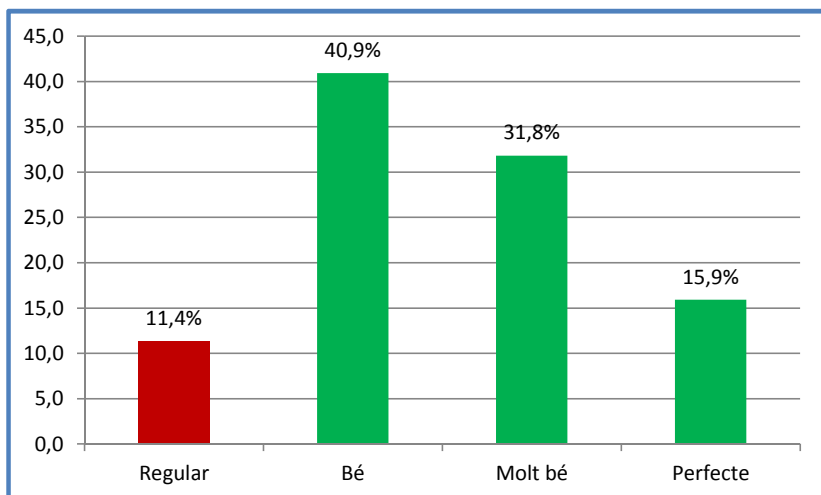
## GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA FAMILIARS RESIDÈNCIA 2018



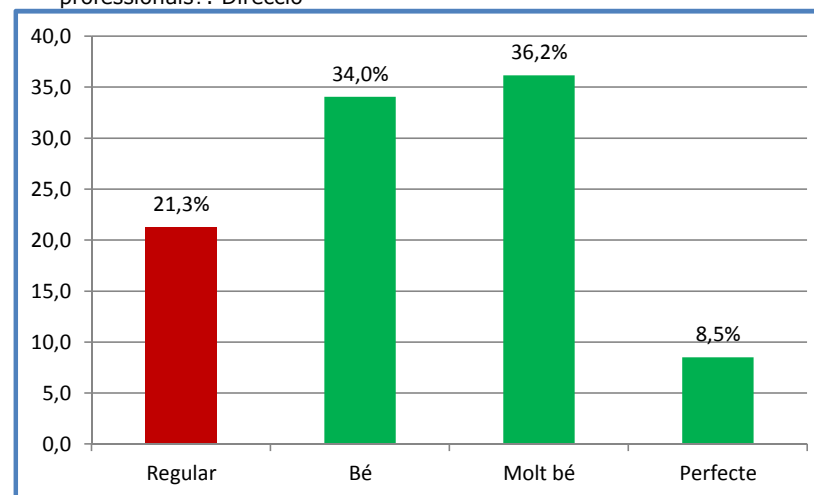
8. Com considera el tracte dels professionals cap a vostè?



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

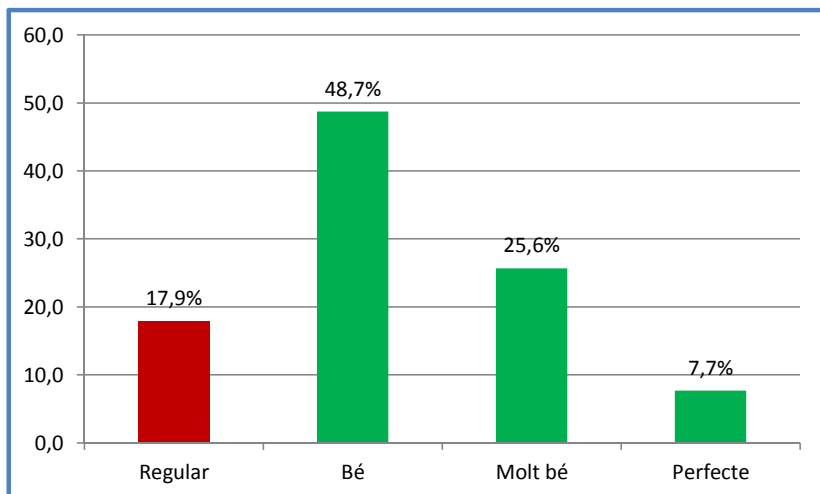


9.2 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Administració

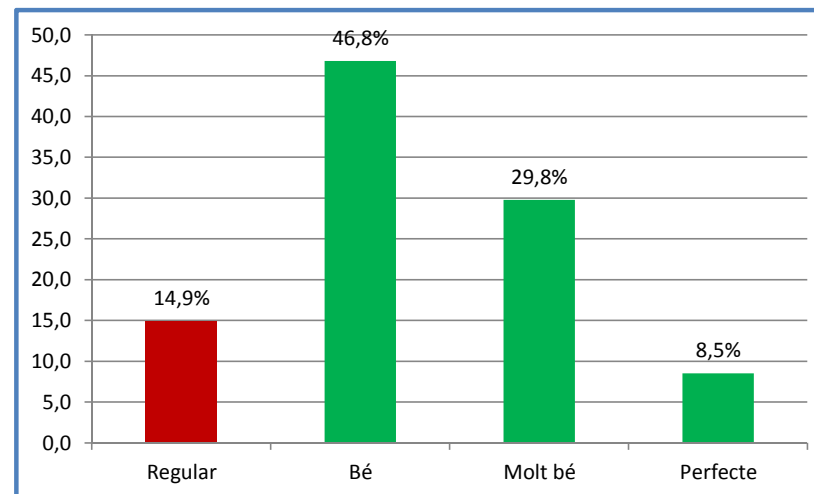


9.3 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Responsable higiènic-sanitari

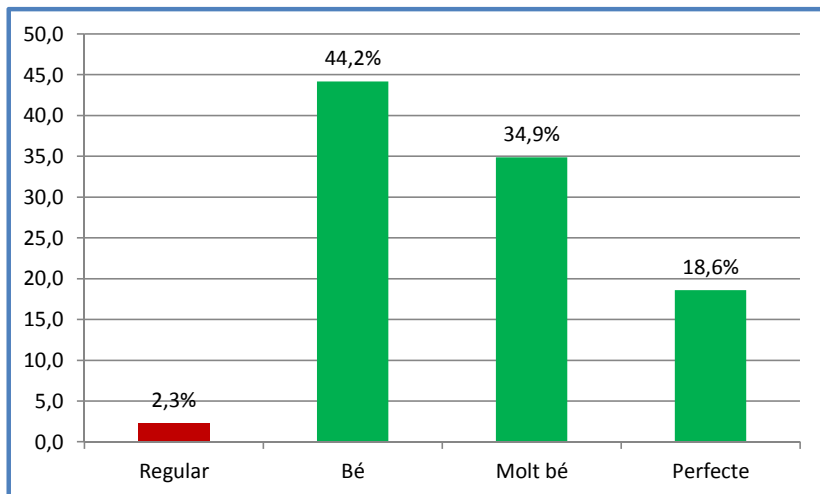
## GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA FAMILIARS RESIDÈNCIA 2018



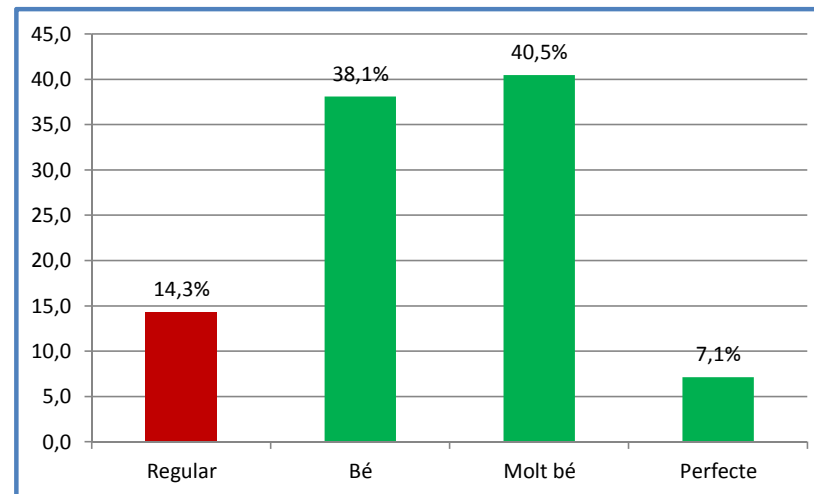
9.4 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Metge



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

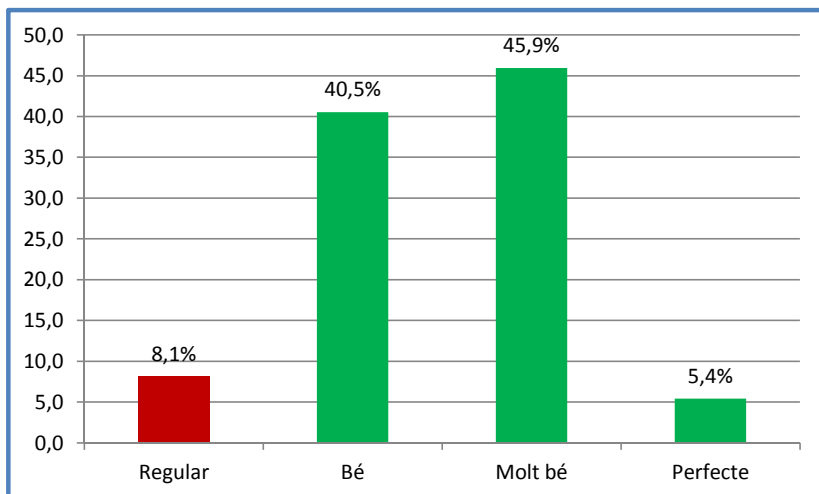


9.6 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Psicòloga

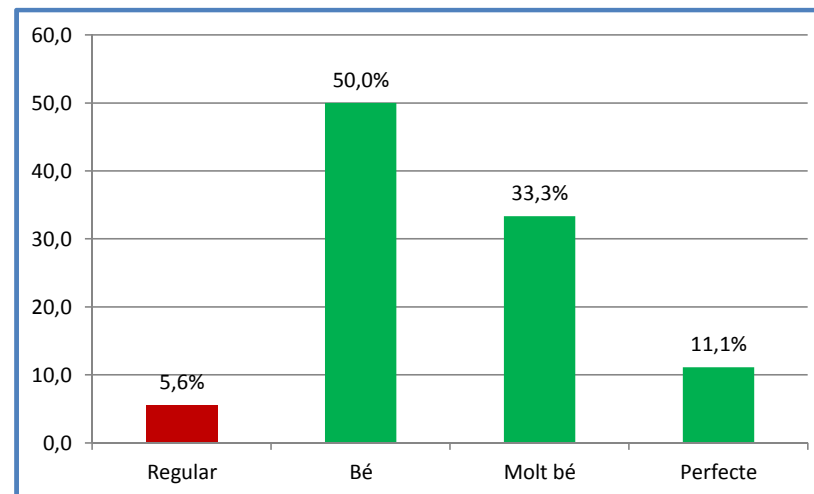


9.7 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Treballadora/assistenta social

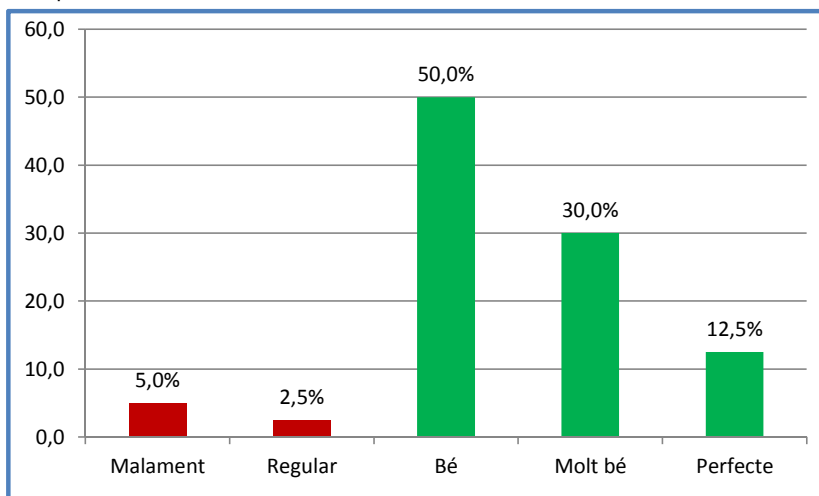
## GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA FAMILIARS RESIDÈNCIA 2018



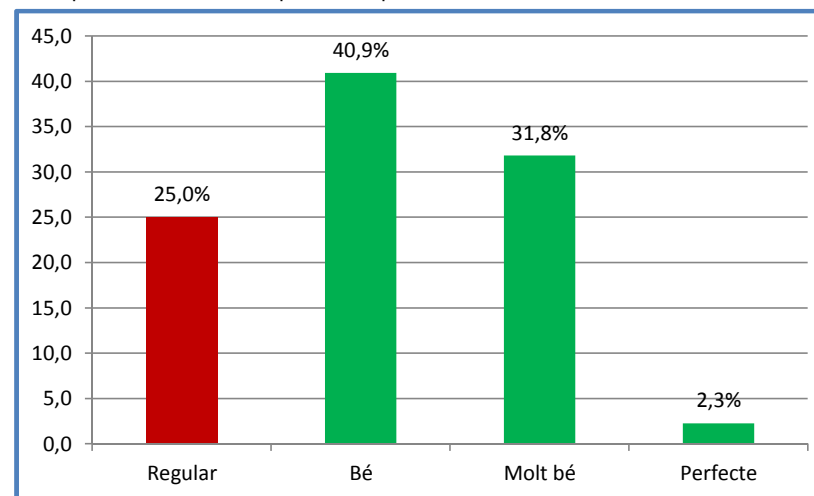
9.8 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Educadora social



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

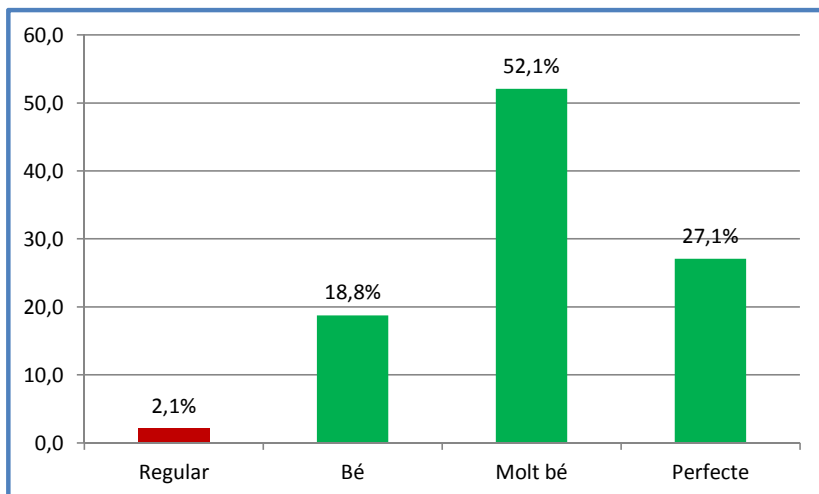


9.10 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Fisioterapeuta

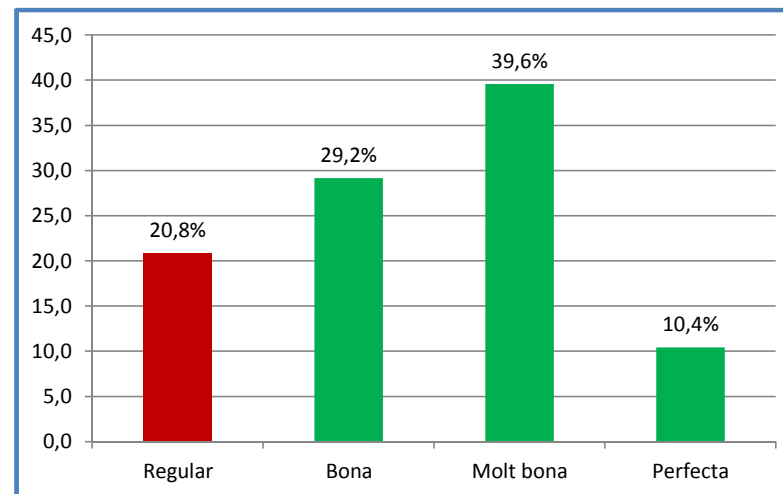


9.11 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Auxiliars de geriatría

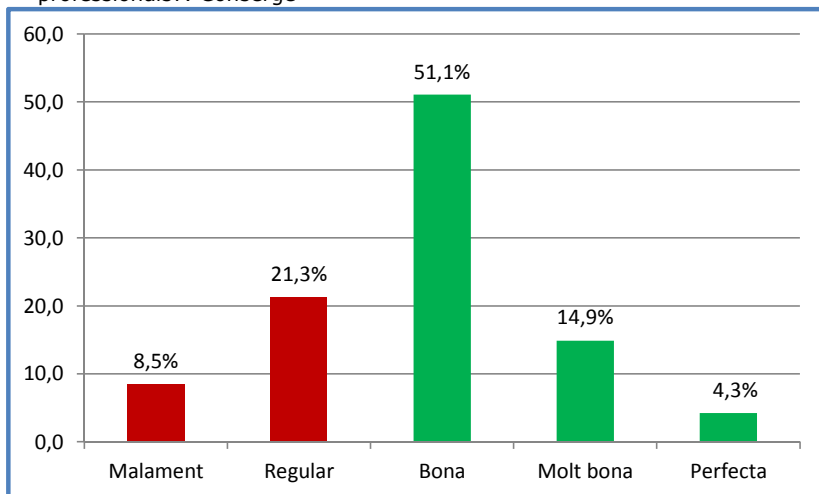
## GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA FAMILIARS RESIDÈNCIA 2018



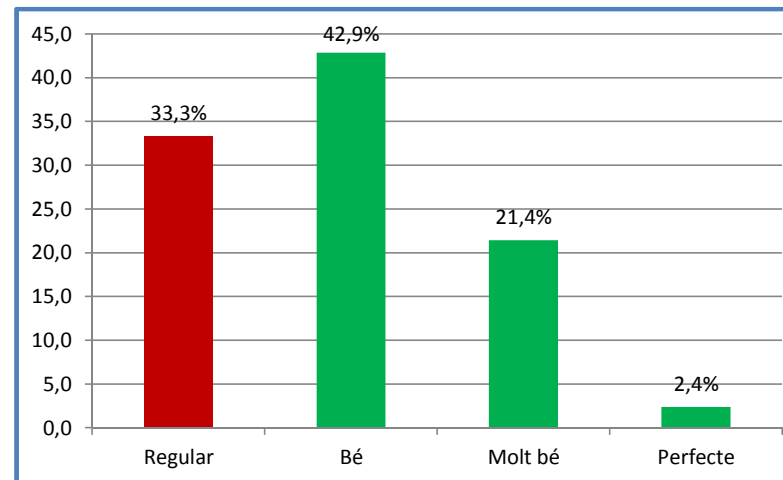
9.12 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Conserge



10. Quina valoració fa de la neteja del centre?



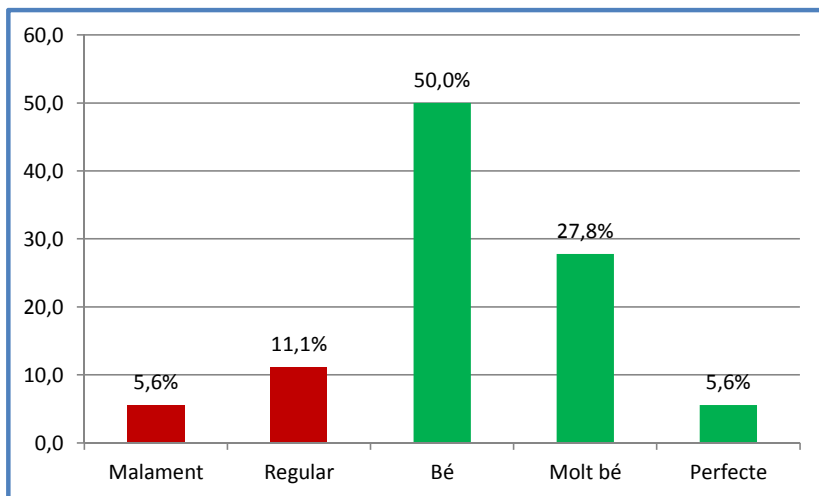
11. Quina opinió li mereix la qualitat dels àpats que li ofereixen al seu familiar?



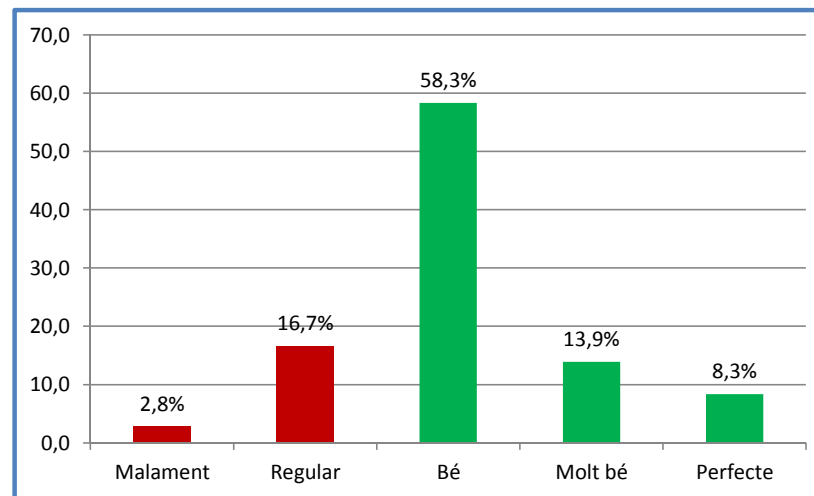
12. Què opina del servei de manteniment i reparacions del centre?

Amb tu, per la teva salut

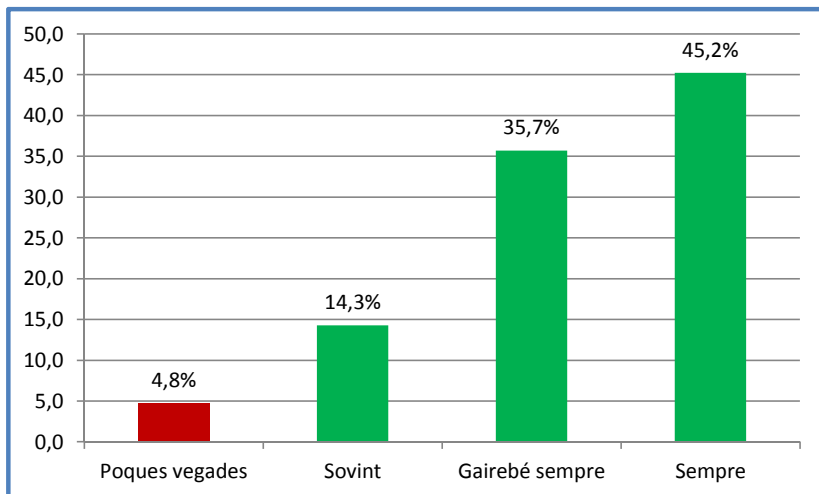
## GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA FAMILIARS RESIDÈNCIA 2018



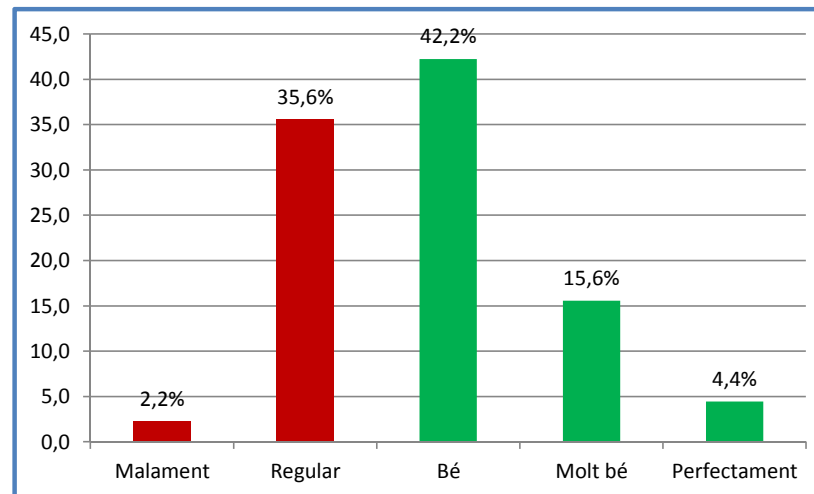
13. Com valora el servei de podologia?



14. Com valora el servei de perruqueria?



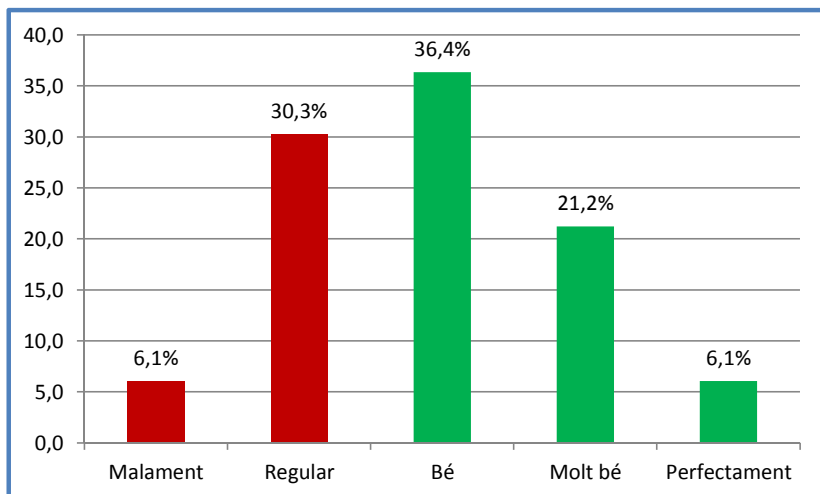
15. Considera que, quan està malalt, el seu familiar és atès de seguida?



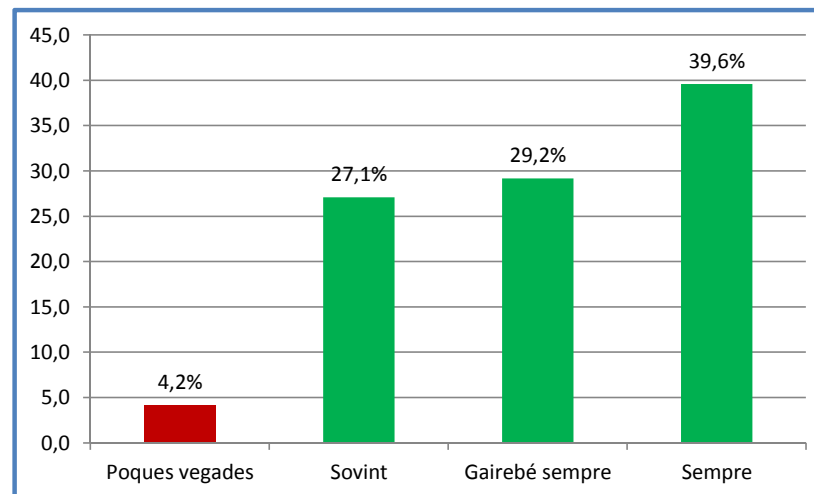
16. Com valora que és atès el seu familiar els caps de setmana i dies festius?

Amb tu, per la teva salut

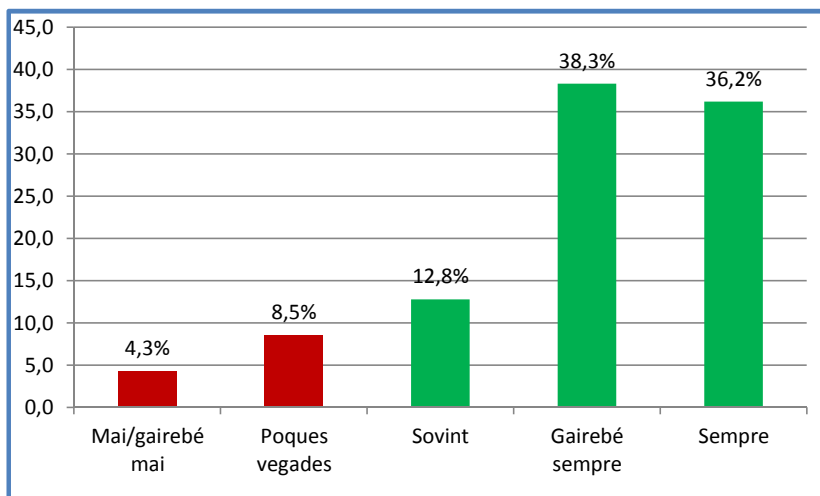
## GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA FAMILIARS RESIDÈNCIA 2018



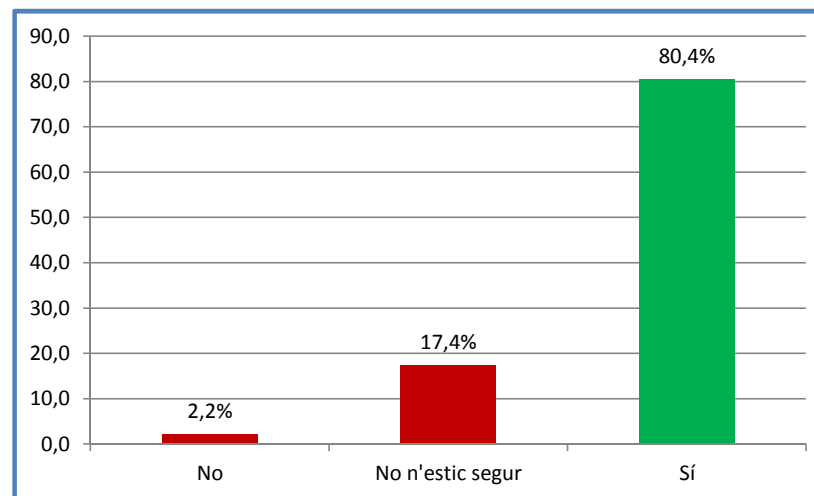
17. Com valora que el seu familiar és atès de nit?



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

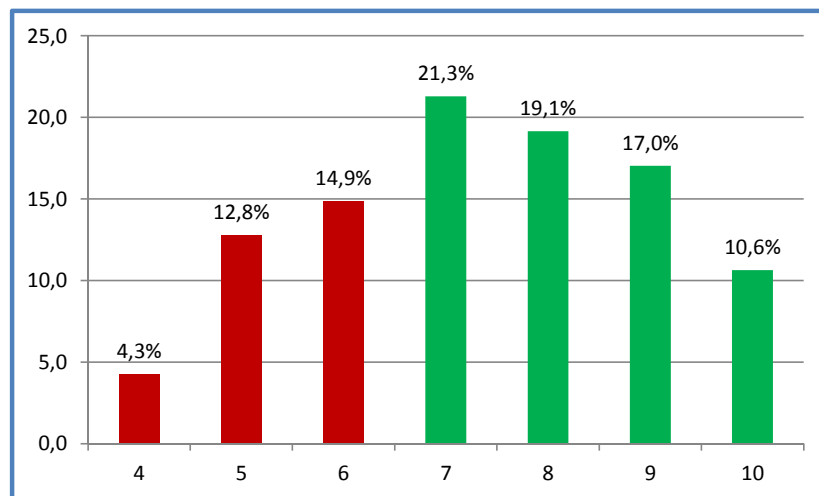


19. Considera que el centre li està oferint el servei que esperava?



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

Falta personal (auxiliares). La cocina mejorar menús y menaje y organización del personal.
Más organización entre los auxiliares, se necesita más personal para poder tener más atendidos a nuestros familiares.
Que el servicio de lavandería mejore un poco, pues a mi madre ya le han desaparecido varias prendas: pantalón, blusas, bragas y camisetas.
Más ducha (higiene personal).
Falta personal y mejorar las comidas y los fines de semana, el comedor va más justo de personal.
Falta personal por planta hay pocos.
Falta personal, diferencia de trabajadores, poner más atención en las personas que están incapacitadas como sentarlos en su mayor comodidad a las tardes,. Cuando faltan cosas y se hacen errores no mentir, más armonía en trabajadores sobre todo la hora de las comidas, más personal fines de semana, festivos... Si se ve que una persona está agresiva hacer medios de que no se deje sola por lo que pueda pasar. Cuando se hace la carta de la comida, mirar si esta persona come eso o hay que darle otra por no ser adecuada. Otra cosa importante, la ropa se pierde, ¿ por qué motivo? Una vez vale, siempre no, si la sabana u otro enser está manchado no se pone a lavar. Evitar corrientes de aire que perjudica la salud de los enfermos.
S'ha de millorar la dieta, canviar més sovint el bolquer, millor atenció individual.
Mejorar el servicio de comida, aumentar la plantilla de trabajadores, mejorar el trato que dan los trabajadores a los familiares (colaborar más cuando se les pide ayuda).
Aquellos pacientes que pueden valerse mínimamente por ellos mismos deberían ser supervisados posteriormente. Sobretudo con el vestirse, vigilar que una vez se han cambiado no vuelvan a meter la ropa sucia en el armario.
Falta de personal en fin de semana, les dan de comer tarde. Hay ropa que no aparece.
Enseguida las acuestan recién cenadas. Considero que deberían esperar más tiempo. A veces se han hecho deposiciones y no las cambian. Nos hemos encontrado por las noches las sábanas sucias y si no nos quejamos no las cambian.

## OBSERVACIONS FAMILIARS RESIDÈNCIA 2018

El centro necesita más personal para que todo funcione mejor.

Está todo muy bien.

La lavandería la ropa limpia pero se pierde mucha ropa desde dentro, marcarla correctamente. Hay unos internos que entran en las habitaciones destapan a la mitad y cogen todo mientras las enfermeras o cuidadoras los buscan no están atendiendo a los demás internos. No tengo nada en contra de ellos, para todos la falta de personal u otras medidas. Valoro el trabajo de todas, espero que se tenga en cuenta. Un saludo a la dirección.

Mejorar la comida y ducha dos veces por semana.

Creo que debería haber más personal en la residencia en todas las actividades. Auxiliares, enfermeros, médicos, etc. No es normal que sólo haya una persona en el turno de noche. Los trabajadores del centro van saturados de trabajo y no pasan más cosas porque son buenos profesionales, se preocupan de los residentes y trabajan lo mejor que pueden. De la lavandería no ponéis nada y se pierde mucha ropa, la ropa que al lavarla se estropee deberíais decirlo para reponer.

No sé si es positivo para el paciente tantos cambios de personal cuidador, también creo que haría falta más personal en horas punta (comidas, ir a dormir...).

Ens agradaria més informació de les activitats que fa diàriament, si li han fet analítiques, si ha tingut algun problema de salut... Amb un email seria suficient. Contents amb el centre i amb el seu personal.

Más personal los fines de semana, renovar TV 1ª planta, manteles de 1a planta les hace falta un cambio.

Informació caps de setmana als familiars de l' evolució setmanal: mai expliquen, sempre he de preguntar. Gràcies.

Pues encuentro que están bastantes escasos de personal cualificado y se pueden mejorar la comida y la atención a los enfermos pues están escasos de personal y la atención es malísima si no van los familiares a darles comida y cena pasan mucho de los que no va nadie, una cucharada mal dada a quien no tiene familiares. Tienes que estar muy pendiente para que les den primero y segundo, no les dan nunca fruta, se pierde la ropa. Tienen que estar más pendientes de los ancianos pero hay muy poco personal, hay gente que este trabajo le queda grande pues los ancianos están solos.

## OBSERVACIONS FAMILIARS RESIDÈNCIA 2018

La atención está bien, menos los fines de semana que considero que falta personal. Los familiares nos tenemos que implicar.

Nos gustaría que nuestra madre recibiera más ayuda para no perder su movilidad.

Considero que serían necesarios más auxiliares de geriatría, sobre todo en las cenas y para acostar a los residentes. Deseo puntualizar que el trato que da la auxiliar de geriatría, Maria Toro, a los residentes, no es correcto ni el más adecuado.

Podrían tener más personal en la planta de todo dependientes. A veces no hay personal suficiente a las horas de las comidas. Y renovar los hules de las mesas que están un poco rotos.

Más auxiliares, máquinas expendedoras más baratas.

Mejorar calidad de la comida, servicios fin de semana (falta de personal). Más higiene para los pacientes.

Falta personal, mejorar la calidad de las comidas y el servicio de lavandería o el repartimiento de ropa regular, se pierden las prendas de ropa, se manchan de lejía y a veces suben con las mismas manchas que bajaron y sobre todo se pierden prendas de ropa. Ojo con la desaparición de ropa y objetos de los armarios.

Haría falta mas personal, los que hay son excelentes pero van desbordados de faena.

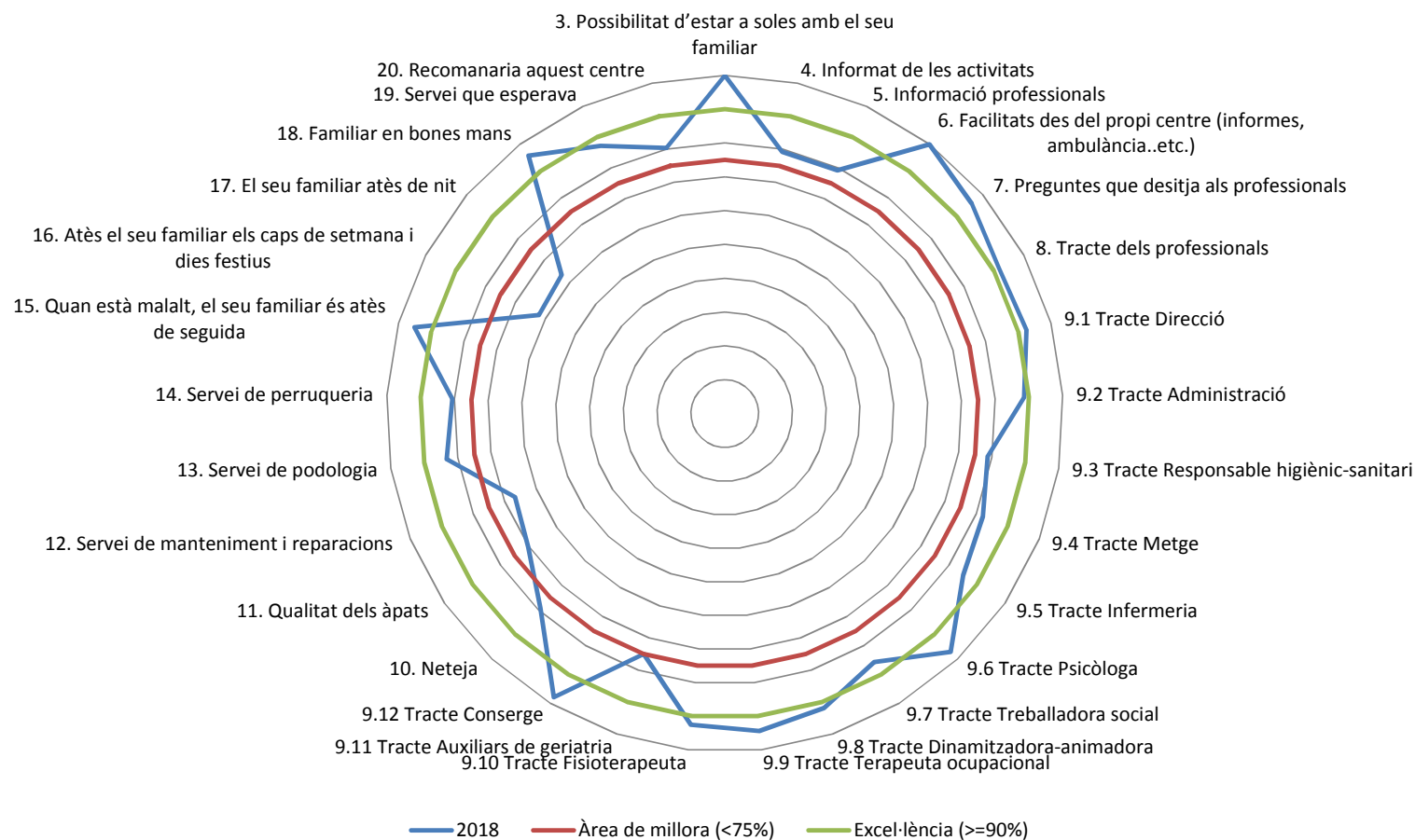
Des de la meva humil opinió, amb tota la intenció en que serveixi a la millora. S'observa moltes vegades falta d'empatia amb els residents. Pel que el perfil del treballador hauria de mirar-se millor. S'ha de poder preguntar sense que es molestin. Són els nostres familiars i això s'oblida. No han de respondre malament. Molts s'excusen parlant de les seves males condicions laborals però els residents no tenen la culpa. Hi hauria d'haver millor comunicació, que els temes, queixes, situacions covenients de saber, arribin al responsable corresponent. S'evitarien problemes que han succeit. En aquest últim any s'ha sentit moltes queixes en general i semblava que tot era igual. No crec que sigui així però eran de tot tipus. És el resultat que alguna cosa falla. Per exemple, manca de personal a les plantes més dependents dues persones o deixar a una noia sola i sense experiència amb tota una planta fins al torn de la nit. Per aclarir, l'empresa de cuina hauria de tenir revisions, hi ha hagut molts problemes.

## 8. INDICADOR POSITIU FAMILIARS RESIDÈNCIA 2017-2018

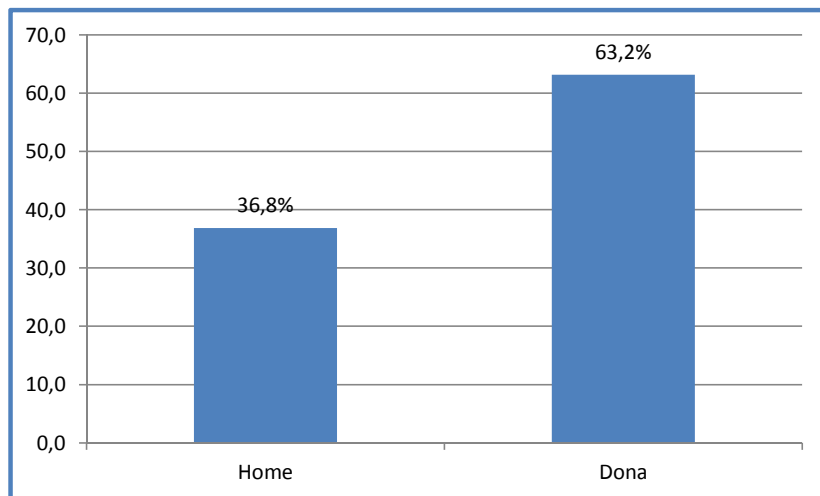
PREGUNTA RESUMIDA ENQUESTA FAMILIARS RESIDENCIA PADILLA	2017	2018
3. Possibilitat d'estar a soles amb el seu familiar	97,6%	100,0%
4. Informat de les activitats	85,0%	79,2%
5. Informació professionals	85,0%	79,2%
6. Facilitats des del propi centre (informes, ambulància..etc.)	94,7%	100,0%
7. Preguntes que desitja als professionals	92,7%	95,8%
8. Tracte dels professionals	90,7%	91,7%
9.1 Tracte Direcció	89,7%	92,5%
9.2 Tracte Administració	92,1%	88,6%
9.3 Tracte Responsable higiènic-sanitari	93,0%	78,7%
9.4 Tracte Metge	83,8%	82,1%
9.5 Tracte Infermeria	90,5%	85,1%
9.6 Tracte Psicòloga	94,6%	97,1%
9.7 Tracte Treballadora social	90,2%	85,7%
9.8 Tracte Educadora social	93,3%	91,9%
9.9 Tracte Terapeuta ocupacional	96,8%	94,4%
9.10 Tracte Fisioterapeuta	97,1%	92,5%
9.11 Tracte Auxiliars de geriatria	94,6%	75,0%
9.12 Tracte Conserge	100,0%	97,9%
10. Neteja	100,0%	79,2%
11. Qualitat dels àpats	<b>73,0%</b>	<b>70,2%</b>
12. Servei de manteniment i reparacions	80,6%	<b>66,7%</b>
13. Servei de podologia	84,8%	83,3%
14. Servei de perruqueria	87,5%	80,6%
15. Quan està malalt, el seu familiar és atès de seguida	91,9%	95,2%
16. Atès el seu familiar els caps de setmana i dies festius	83,8%	<b>62,2%</b>
17. El seu familiar atès de nit	<b>73,1%</b>	<b>63,3%</b>
18. Familiar en bones mans	100,0%	95,8%
19. Servei que esperava	100,0%	87,2%
20. Recomanaria aquest centre	<b>94,6%</b>	<b>80,4%</b>
21. Valoració global	<b>8,05</b>	<b>7,32</b>

## 9. GRÀFIC RADIAL FAMILIARS RESIDÈNCIA 2018

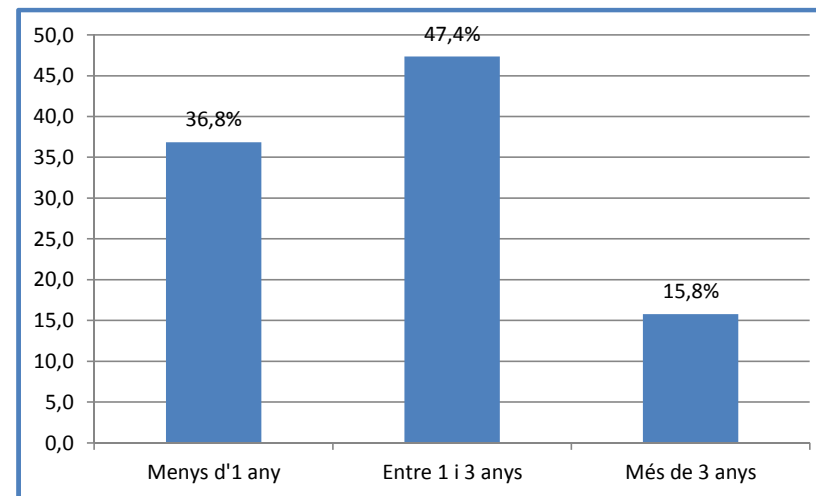
### Familiars Residència Padilla 2018



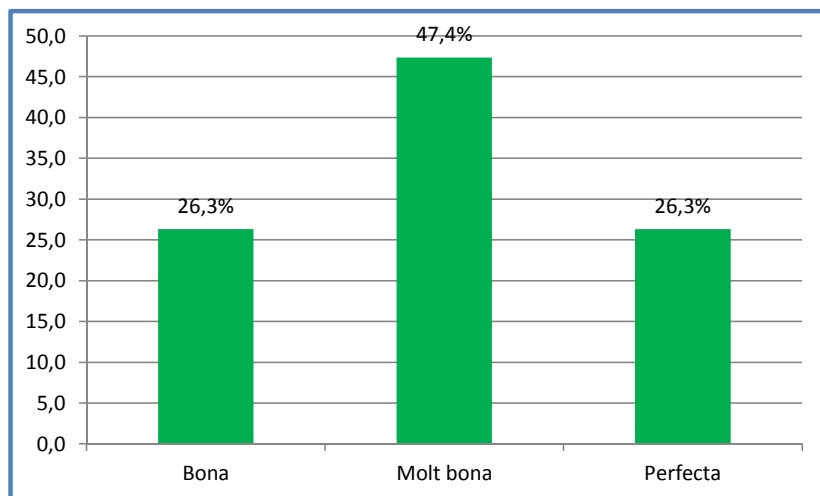
## 10. GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA USUARIS CENTRE DIA 2018



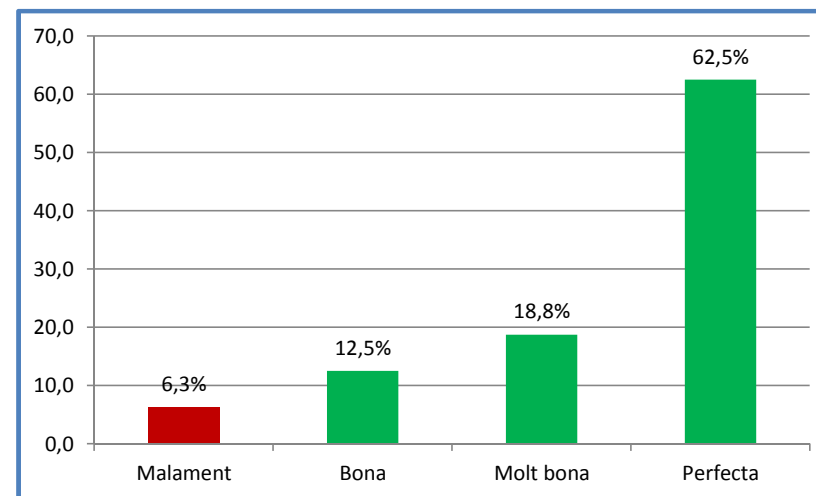
Sexe



1. Quant temps fa que està en aquest centre?



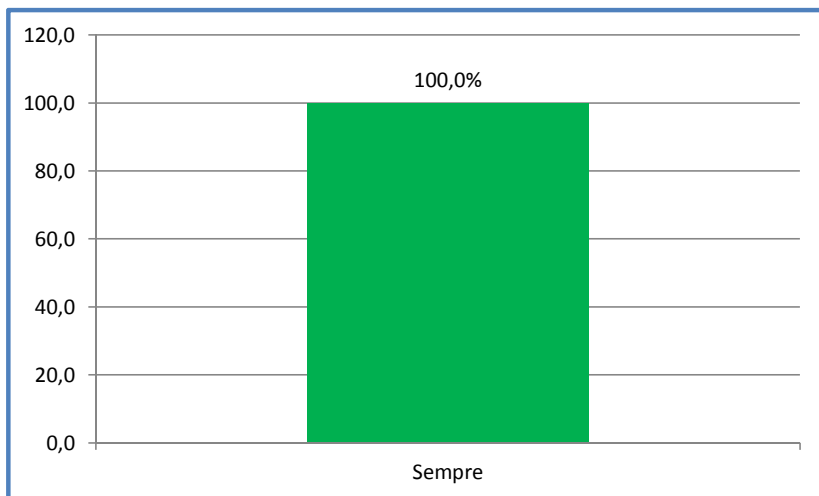
2. Com considera la informació que li proporcionen habitualment els professionals?



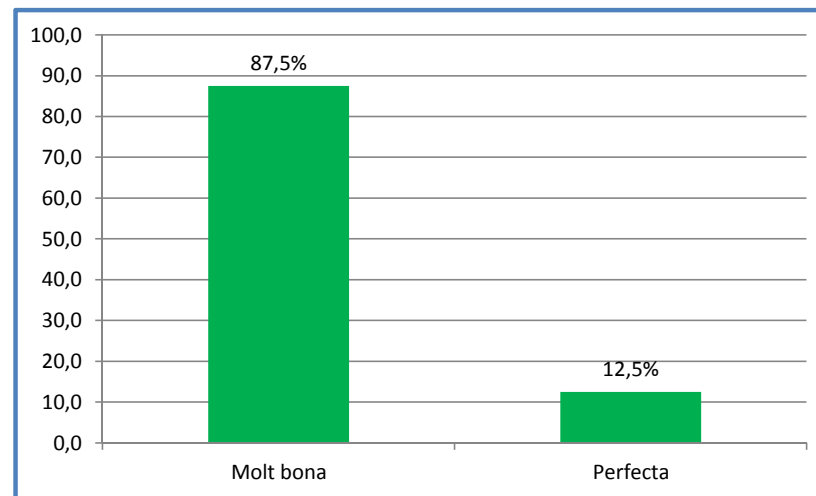
3. Li demanen opinió en relació a les activitats d'oci i animació que es realitzen al centre?

Amb tu, per la teva salut

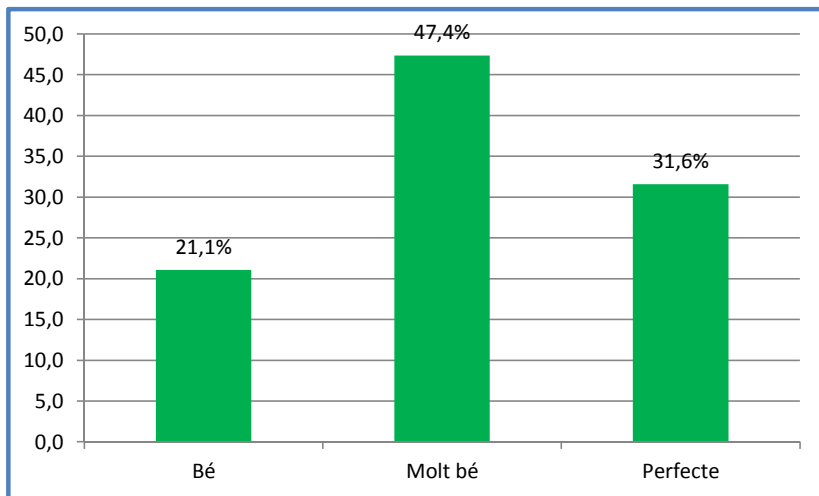
## GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA USUARIS CENTRE DIA 2018



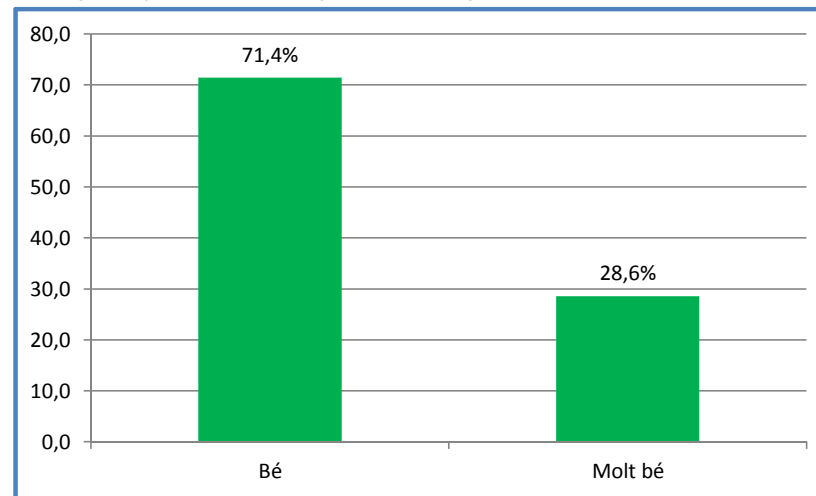
4. Pot fer tots les preguntes que desitja als professionals del centre?



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

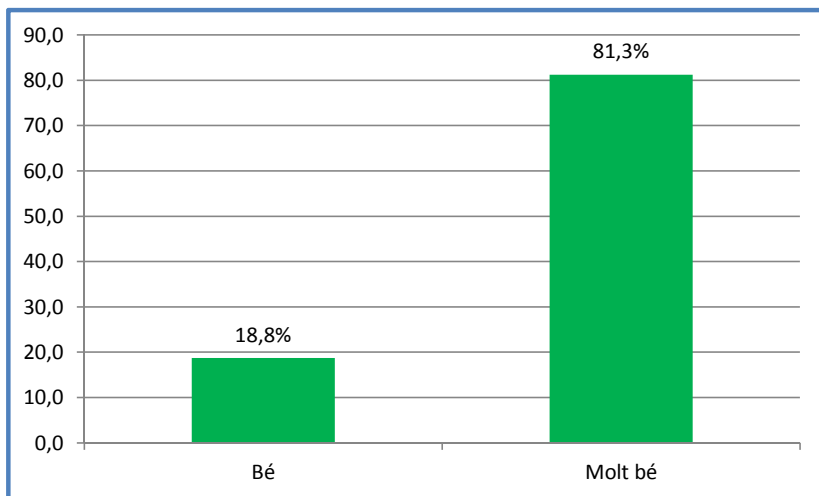


6. Com considera el tracte dels professionals cap a vostè?

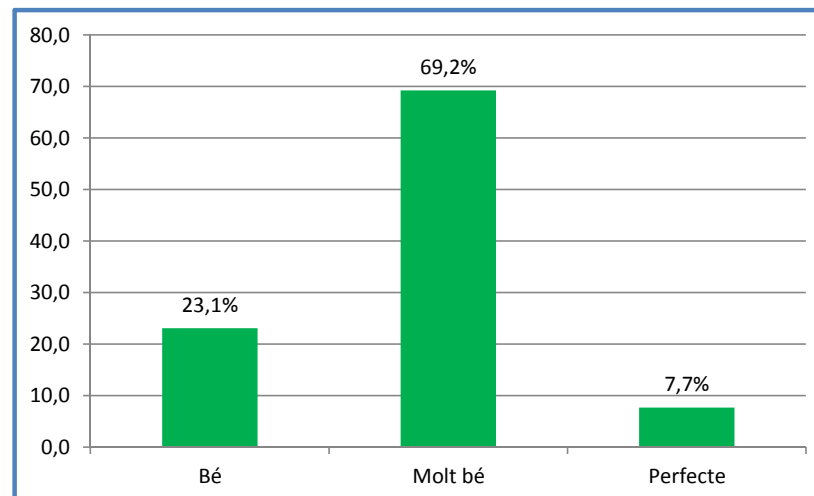


7.1 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Direcció

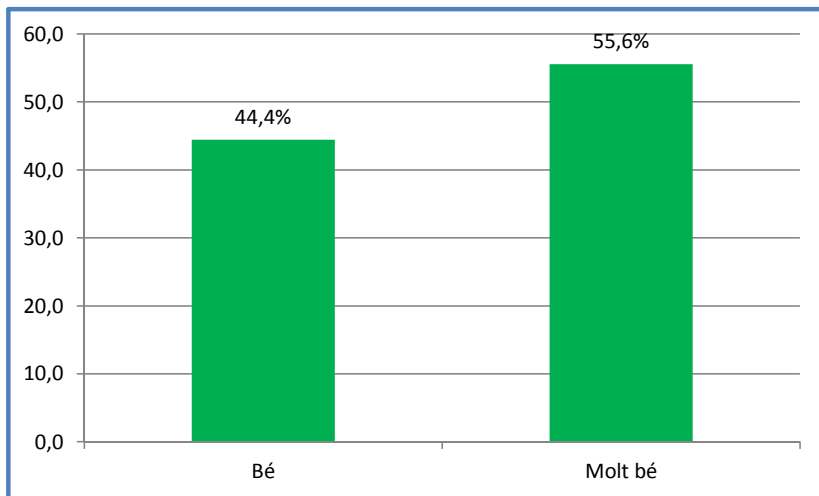
## GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA USUARIS CENTRE DIA 2018



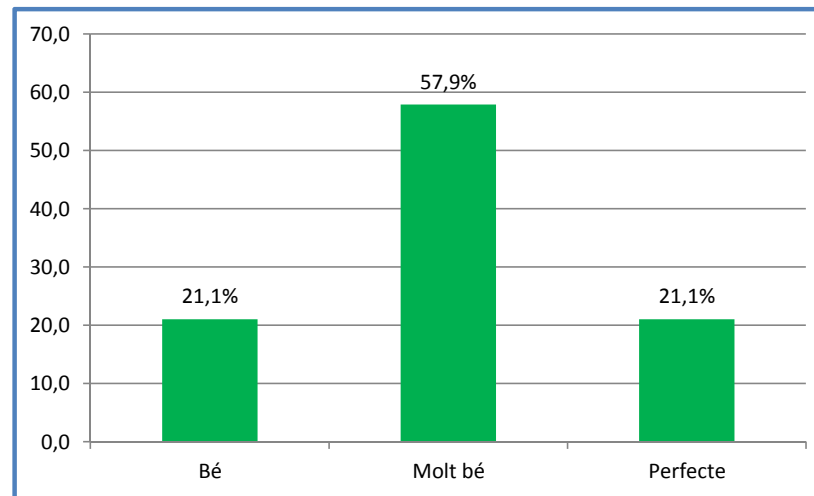
7.2 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?:  
Administració



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



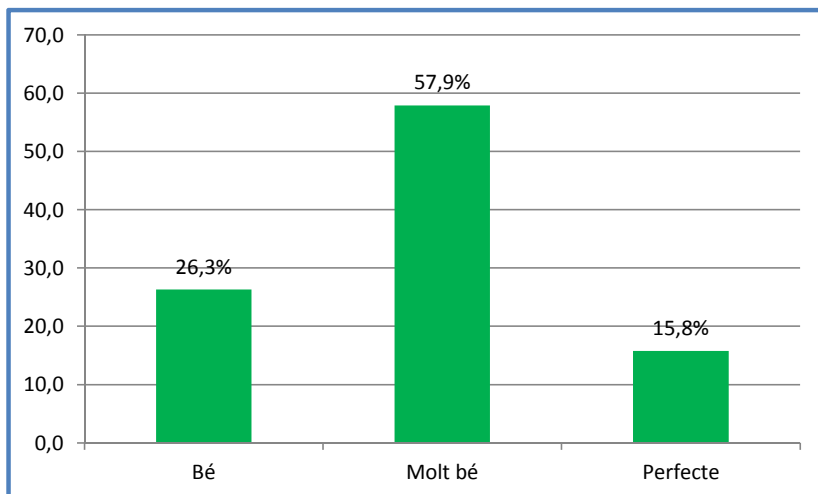
7.4 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Infermeria



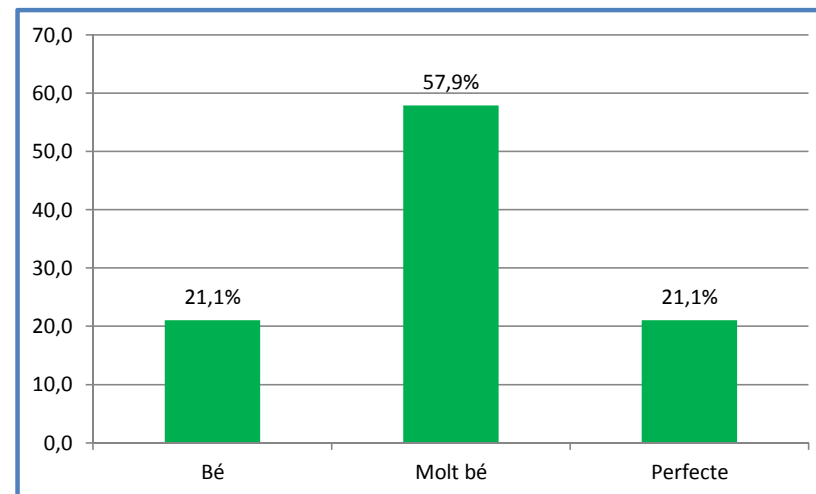
7.5 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Psicòloga



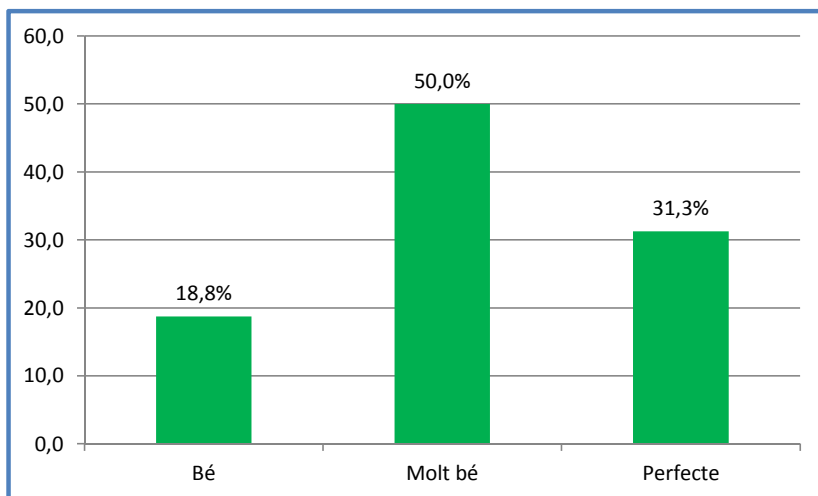
## GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA USUARIS CENTRE DIA 2018



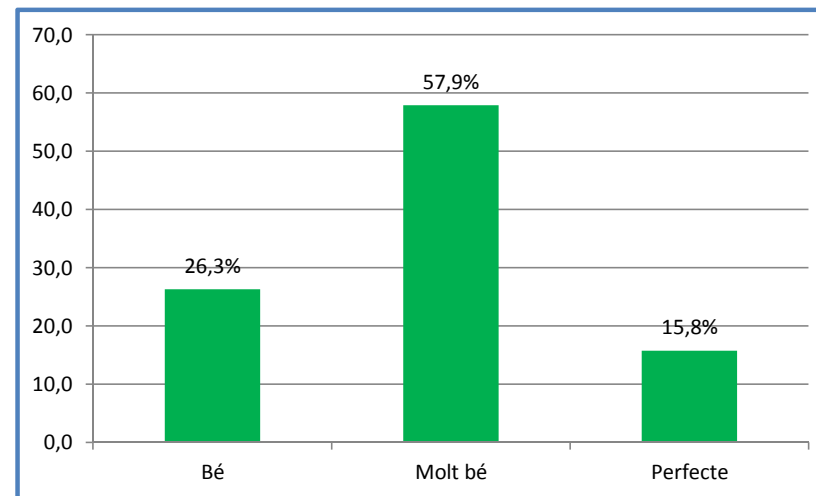
7.6 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Treballadora/assistenta social



7.7 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Educadora social

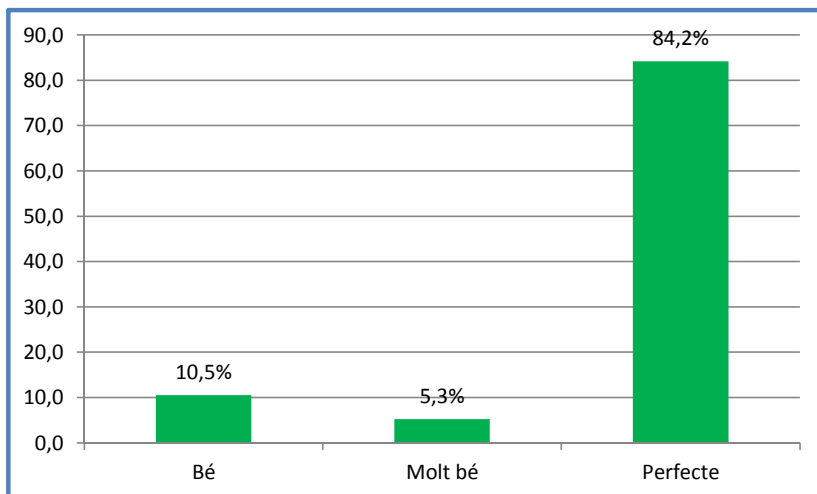


7.8 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Terapeuta ocupacional

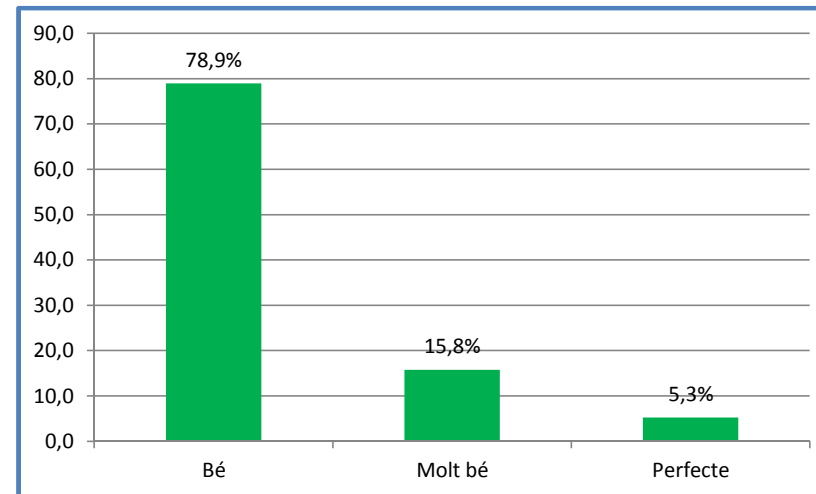


7.9 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Fisioterapeuta

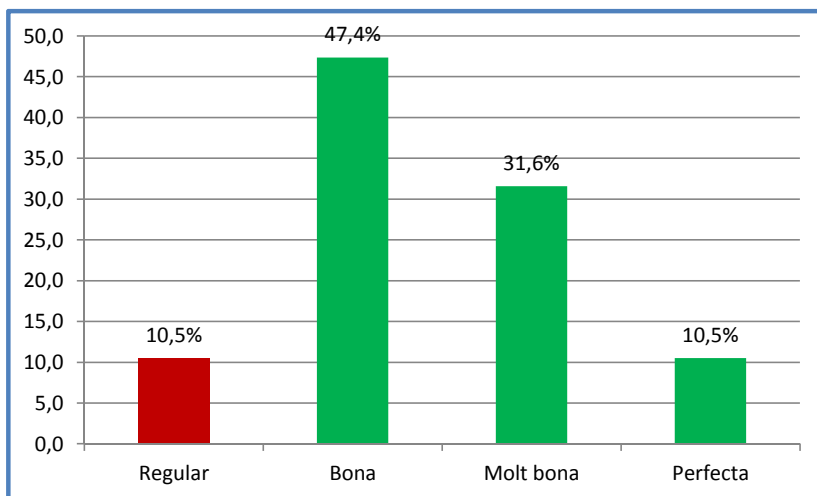
## GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA USUARIS CENTRE DIA 2018



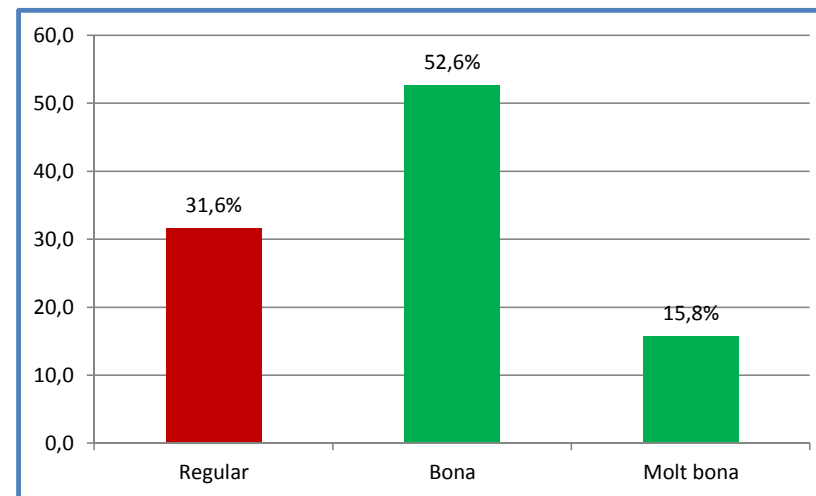
7.10 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Auxiliars de geriatria



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

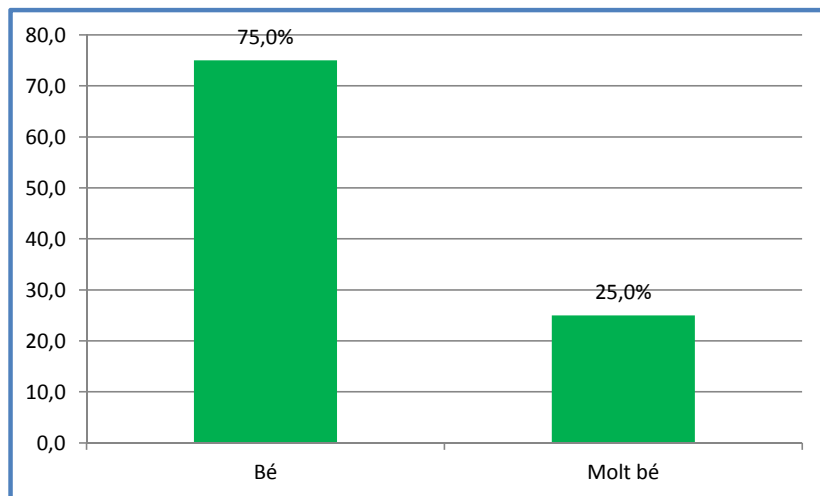


8. Quina valoració fa de la neteja del centre?

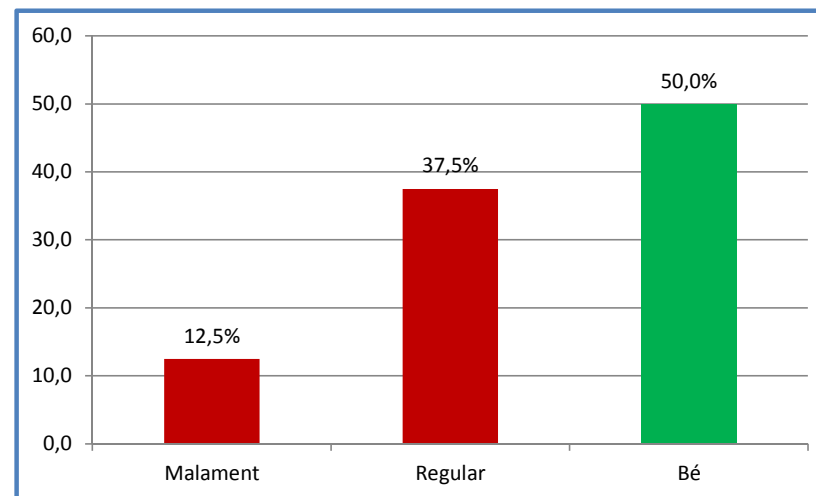


9. Quina opinió li mereix la qualitat dels àpats que li ofereixen?

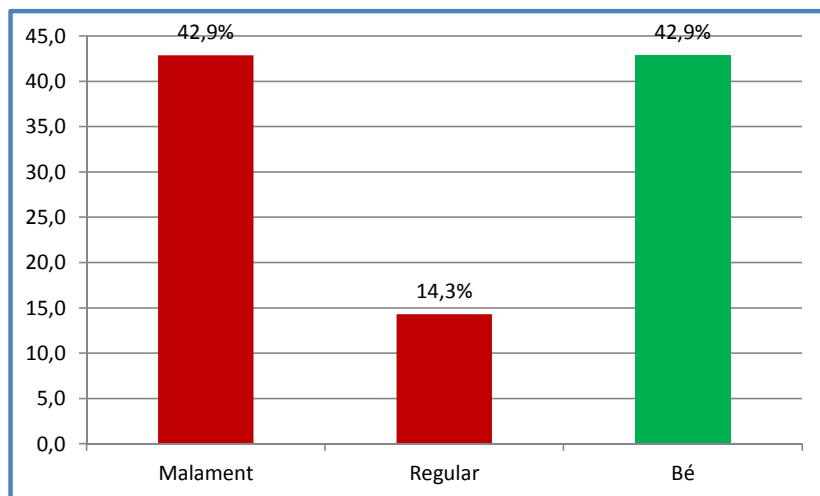
## GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA USUARIS CENTRE DIA 2018



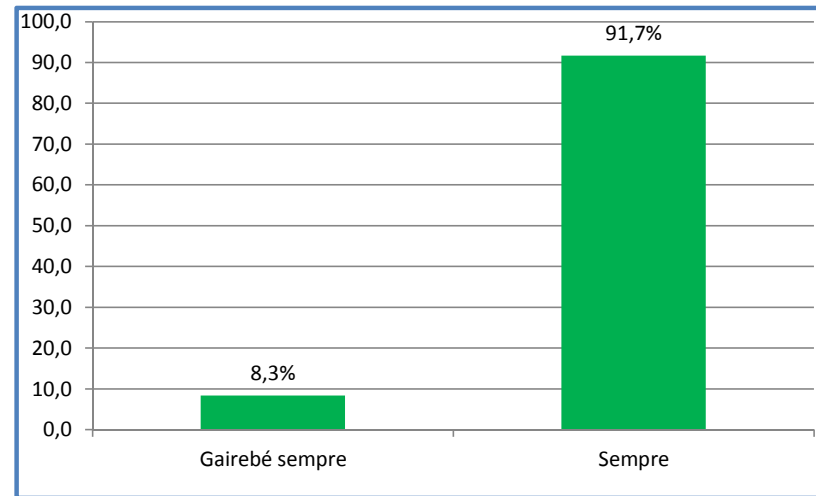
10. Què opina del servei de manteniment i reparacions del centre?



11. Com valora el servei de podologia?

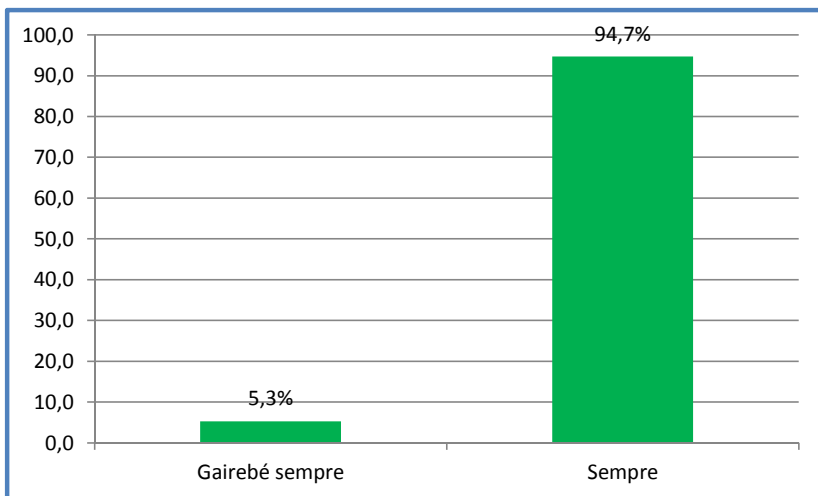


12. Com valora el servei de perruqueria?

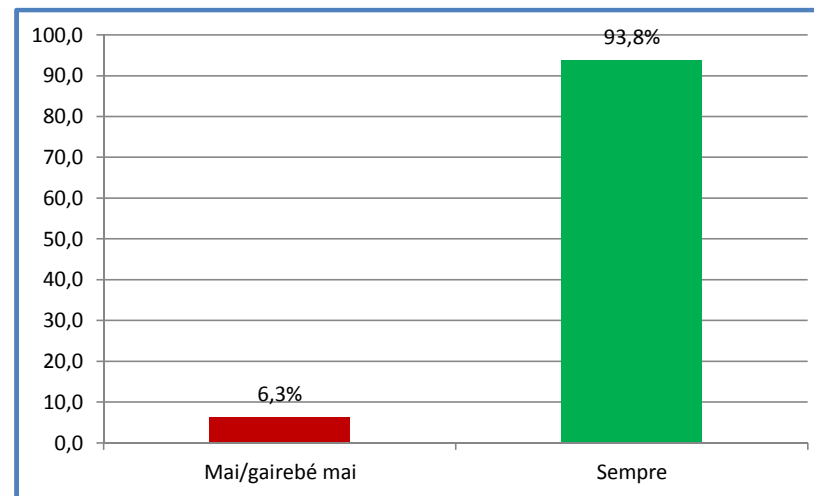


13. Considera que quan està malalt és atès de seguida?

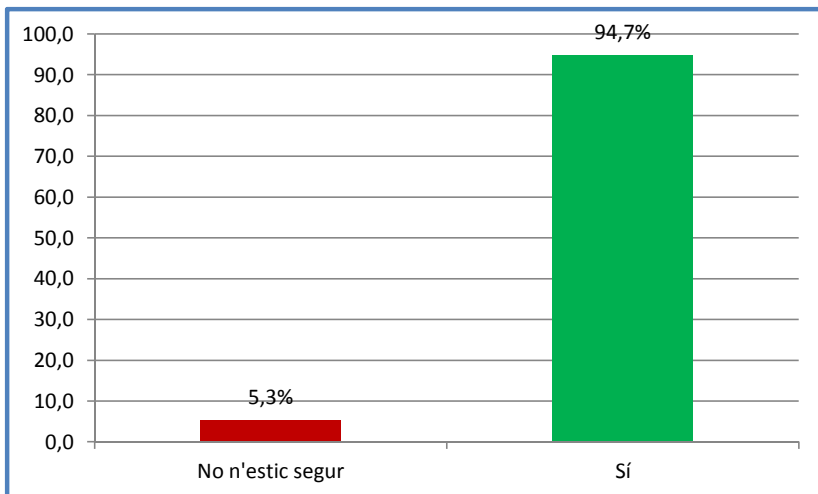
## GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA USUARIS CENTRE DIA 2018



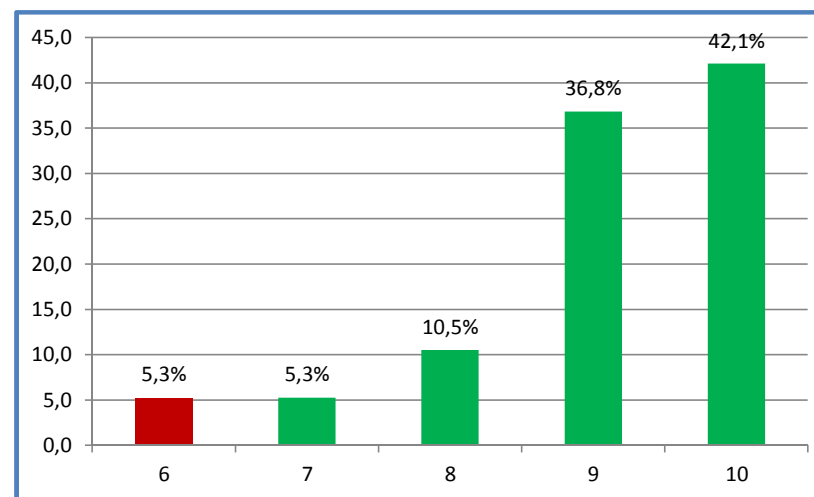
14. Té la sensació d'estar en bones mans?



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

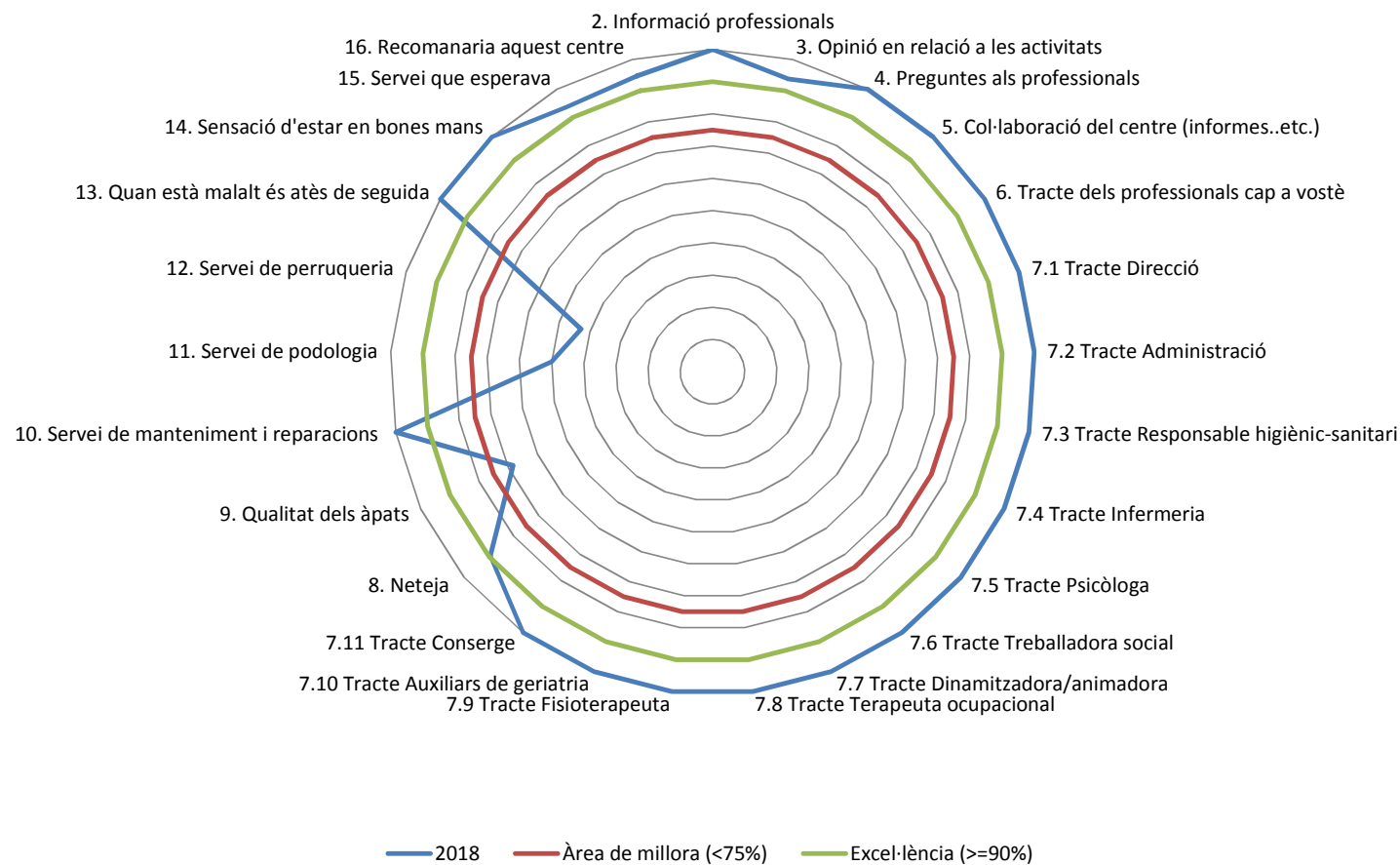
Un conserge és més sec que l'altre. Tant el servei de perruqueria com el de podologia són una mica precaris, no són polits.
Quan hi ha suplents de gerocultors la atenció decau. Les gerocultores són molt resolutives.
A vegades la maquina de cafe esta espatllada i triga molt en arreglar-se. Com en aquest centre de dia no s'està en cap millor.
La Montse i la Mica estupendes.
Todos los profesionales son muy cariñosos.
Els WC podrien separar-se per homes i dones ja que els homes no tenen tanta cura i fa cosa utilitzar un lavabo brut d'orina.
Fiquen molta quantitat als àpats. El servei de podologia és molt pobre, va molt ràpid la noia.
Hace dos años la comida era exquisita, la cosa ha ido perdiendo cada vez más.
La professional de la neteja Joana ho fa molt bé, hauria d'estar fixe. La Mica i la Montse molt, molt bé. Als migdies quan marxen la cosa es "desmadra" una mica, penso que haurien d'anar a dinar en hores diferents per que sempre n'hi hagi alguna.
De vegades els lavabos estan molts bruts però és per la gent.

## 12. INDICADOR POSITIU USUARIS CENTRE DIA 2017-2018

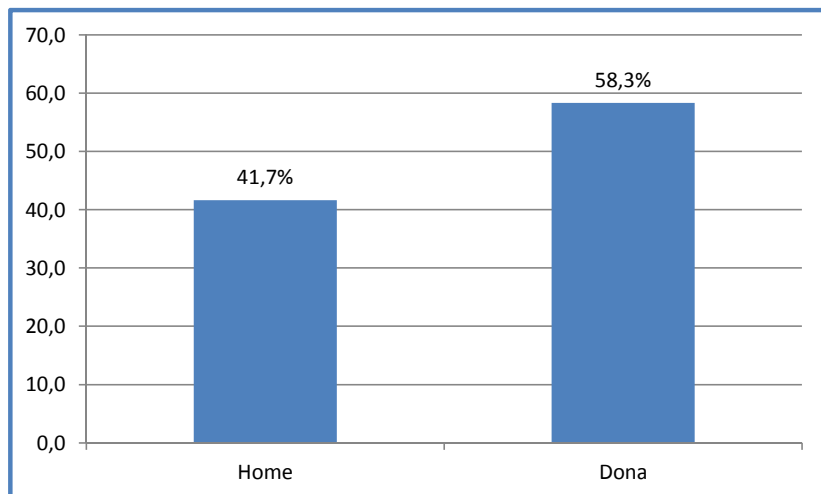
PREGUNTA RESUMIDA ENQUESTA USUARIS CENTRE DE DIA PADILLA	2017	2018
2. Informació professionals	100,0%	100,0%
3. Opinió en relació a les activitats	90,0%	93,8%
4. Preguntes als professionals	100,0%	100,0%
5. Col·laboració del centre (informes..etc.)	100,0%	100,0%
6. Tracte dels professionals cap a vostè	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	90,0%	100,0%
7.5 Tracte Psicòloga	100,0%	100,0%
7.6 Tracte Treballadora social	100,0%	100,0%
7.7 Tracte Educadora social	91,7%	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	91,7%	100,0%
8. Neteja	83,3%	89,5%
9. Qualitat dels àpats	83,3%	<b>68,4%</b>
10. Servei de manteniment i reparacions	100,0%	100,0%
11. Servei de podologia	75,0%	<b>50,0%</b>
12. Servei de perruqueria	100,0%	<b>42,9%</b>
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%	93,8%
16. Recomanaria aquest centre	<b>100,0%</b>	<b>94,7%</b>
17. Valoració global	<b>8,92</b>	<b>9,05</b>

# 13. GRÀFIC RADIAL USUARIS CENTRE DIA 2018

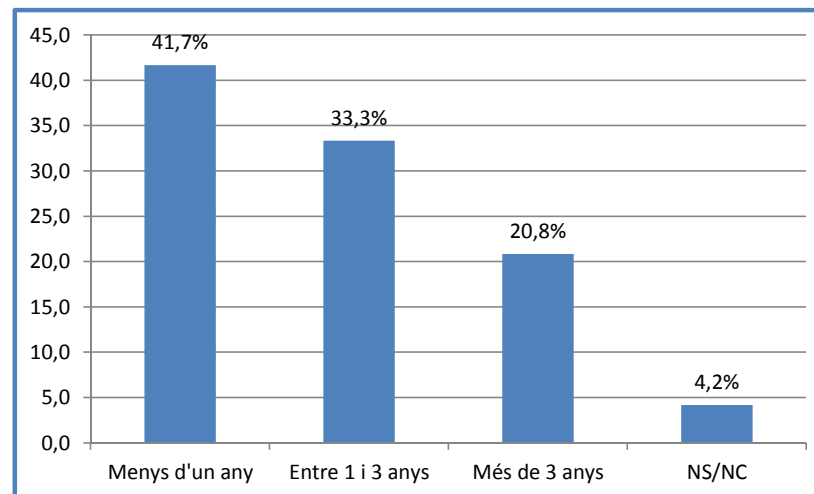
## Usuaris Centre de Dia Padilla 2018



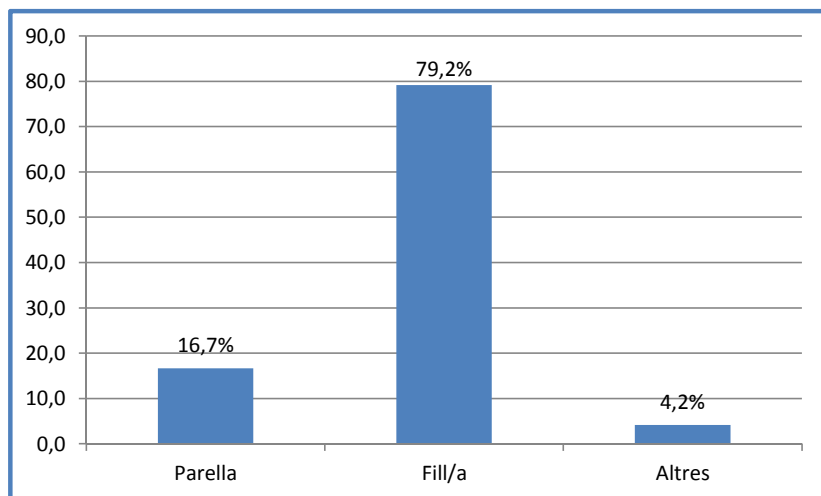
## 14. GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA FAMILIARS CENTRE DIA 2018



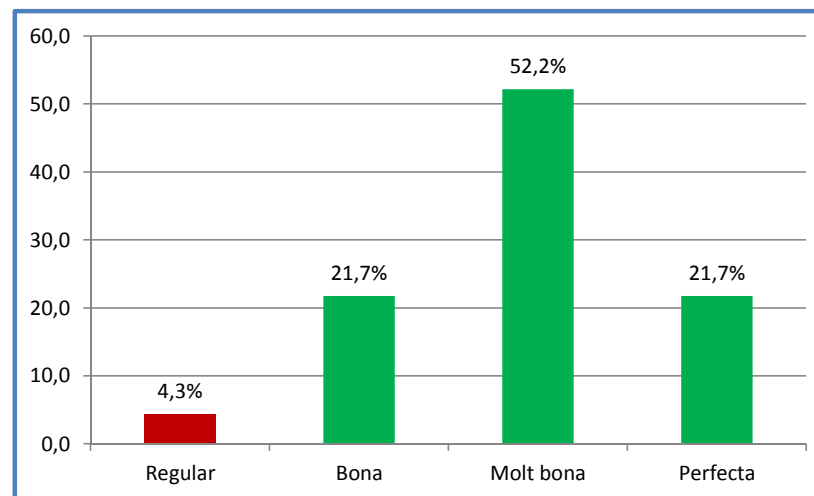
Sexe



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



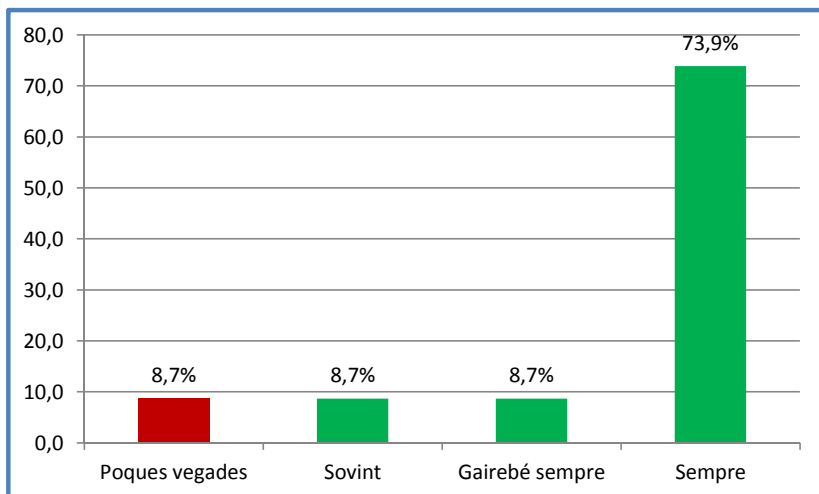
2. Quin és el seu vincle amb l'usuari del centre?



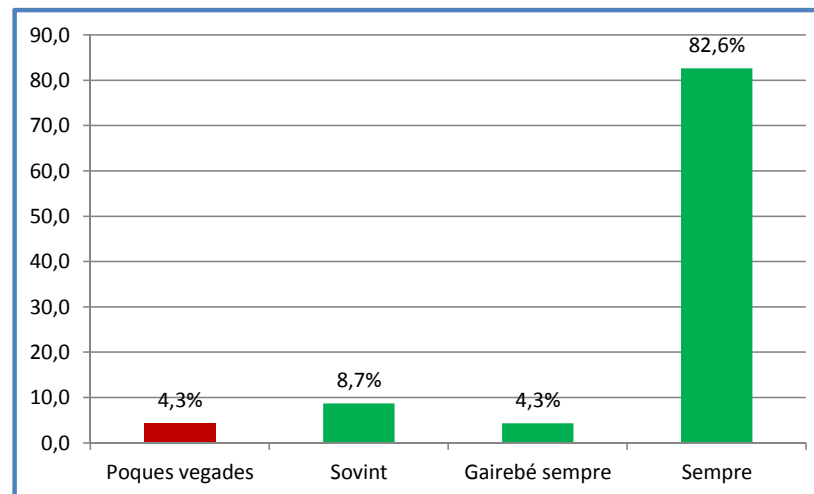
3. Com considera la informació que li proporcionen habitualment els professionals?



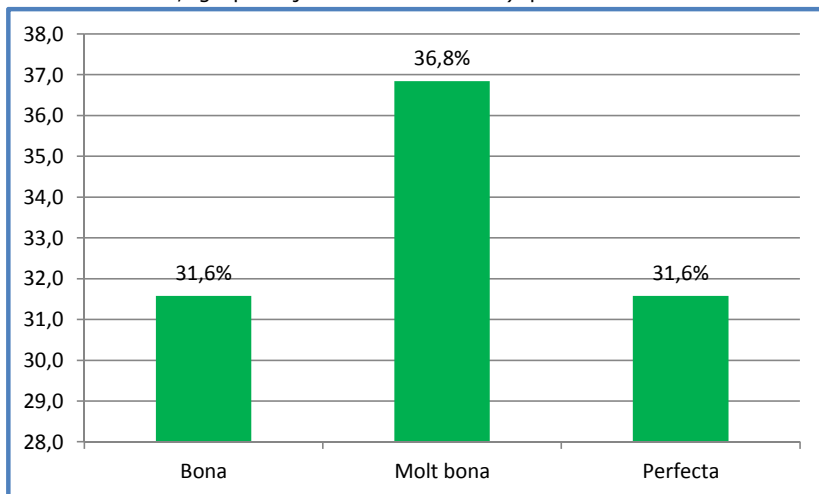
## GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA FAMILIARS CENTRE DIA 2018



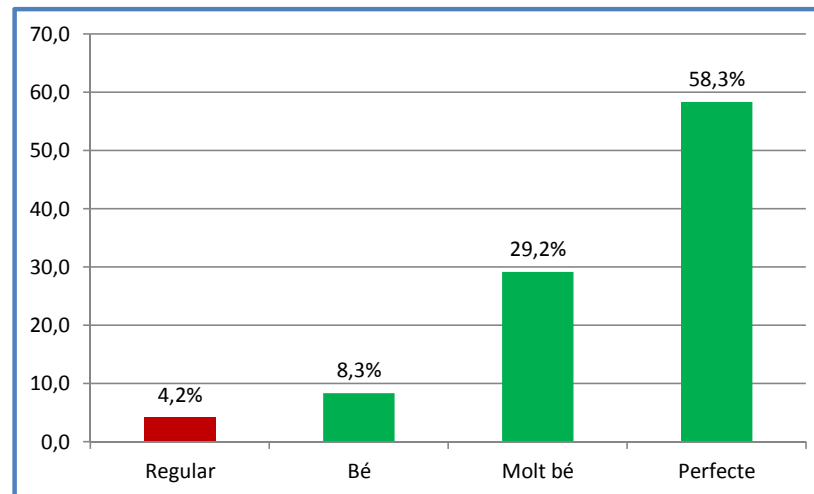
4. Considera que està informat de les activitats (psicoeducatives, festivitats, grups d'ajuda a familiars..etc.) que es realitzen al centre?



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



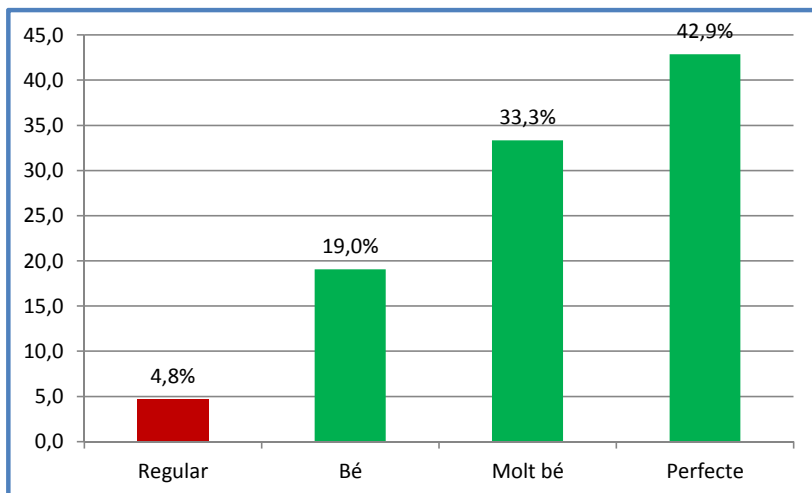
6. Com valora la col·laboració del centre quan el seu familiar té visites o seguiment amb algun especialista mèdic (informes..etc.)?



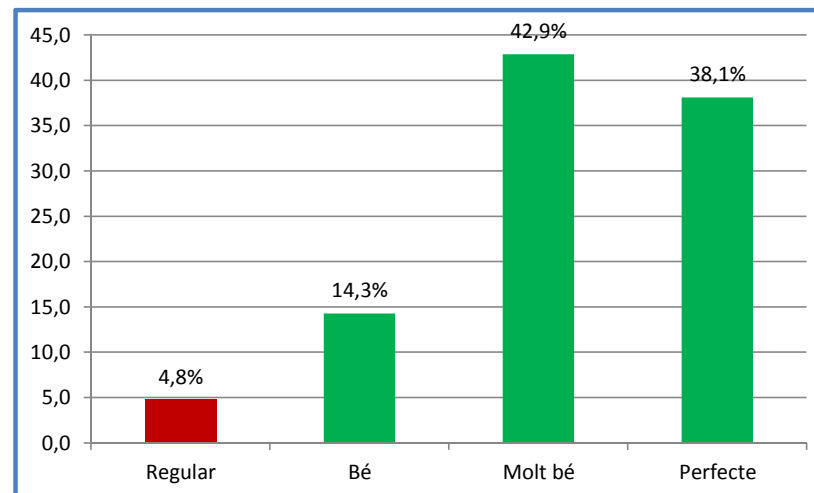
7. Com considera el tracte dels professionals cap a vostè?

Amb tu, per la teva salut

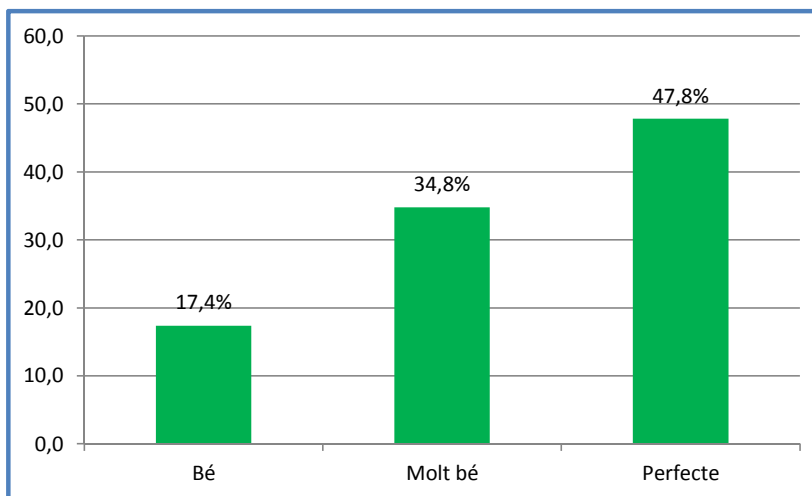
## GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA FAMILIARS CENTRE DIA 2018



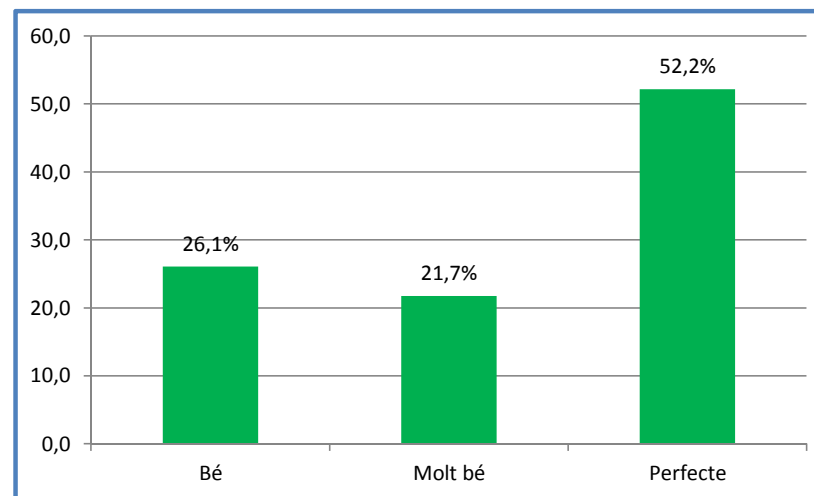
8.1 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Direcció



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

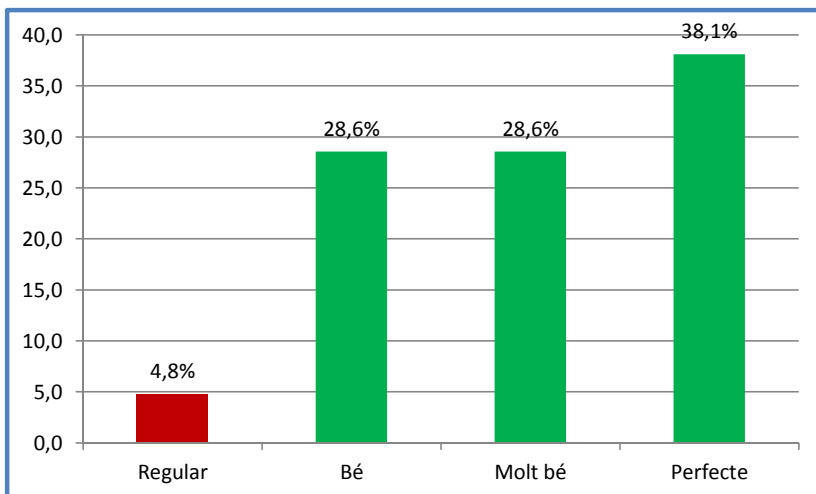


8.3 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Responsable higiènic-sanitari

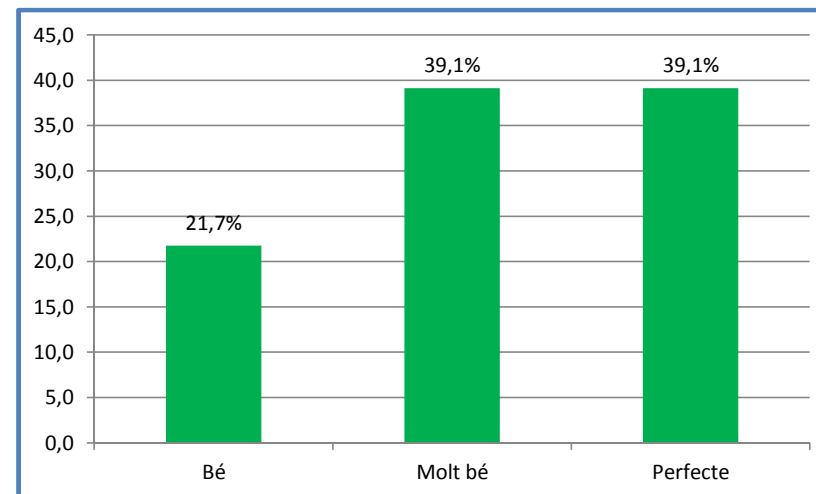


8.4 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Infermeria

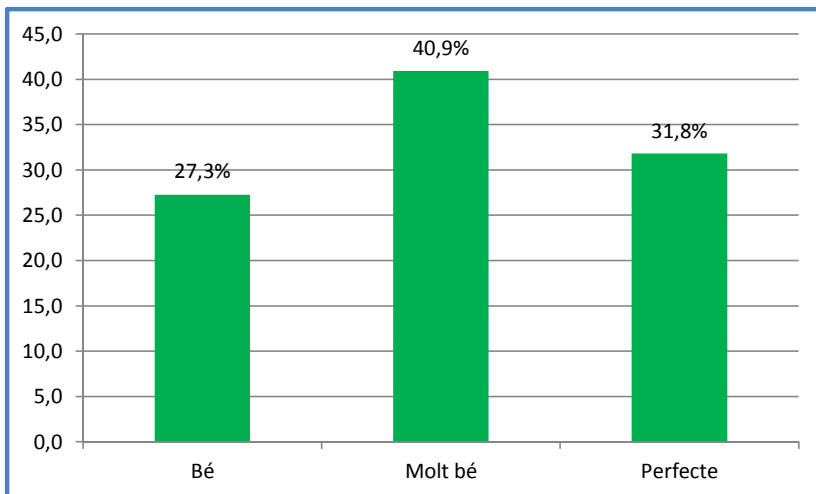
## GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA FAMILIARS CENTRE DIA 2018



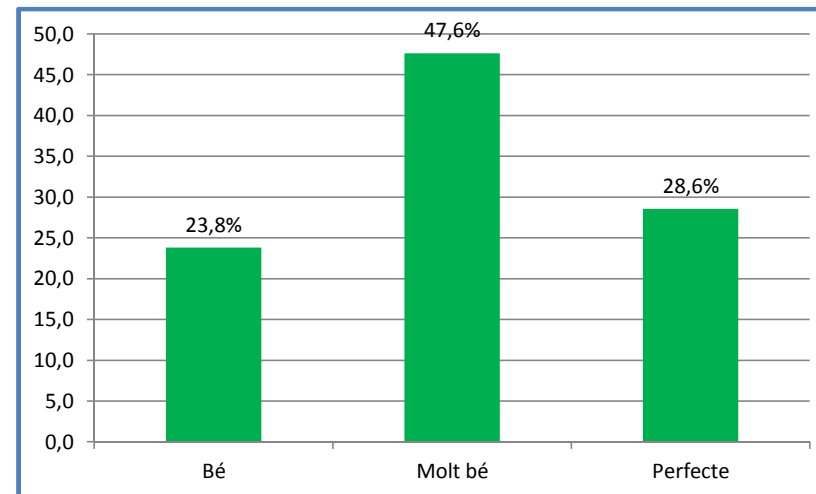
8.5 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Psicòloga



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

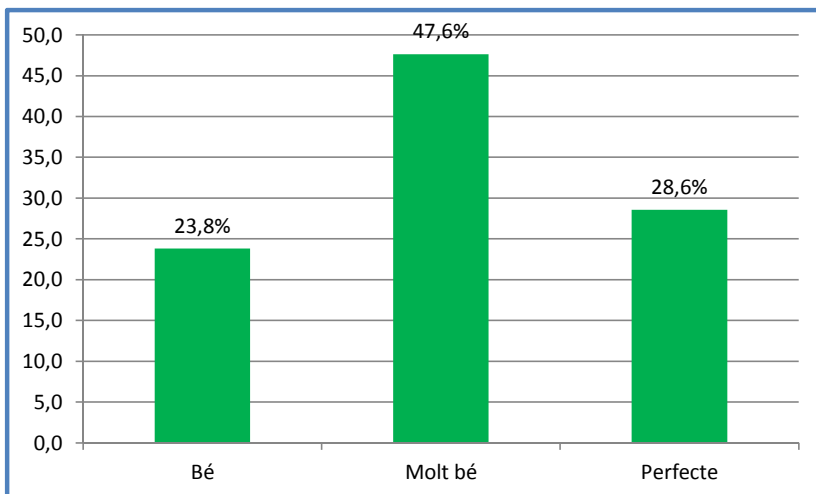


8.7 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Educadora social

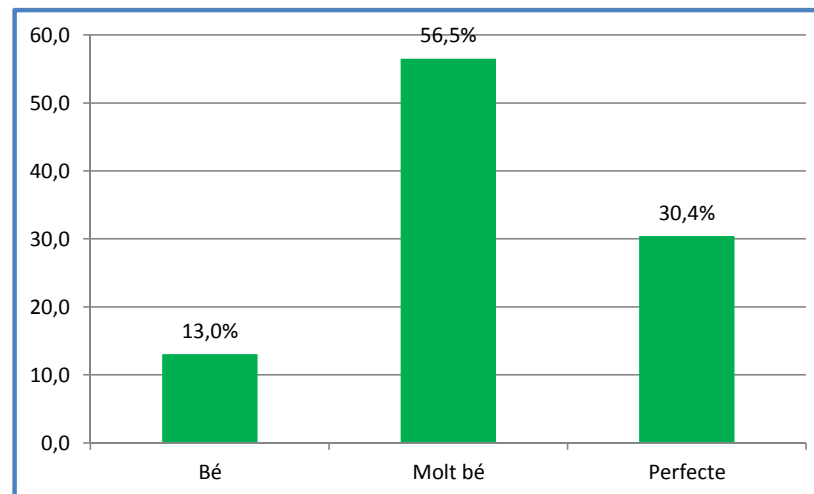


8.8 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Terapeuta ocupacional

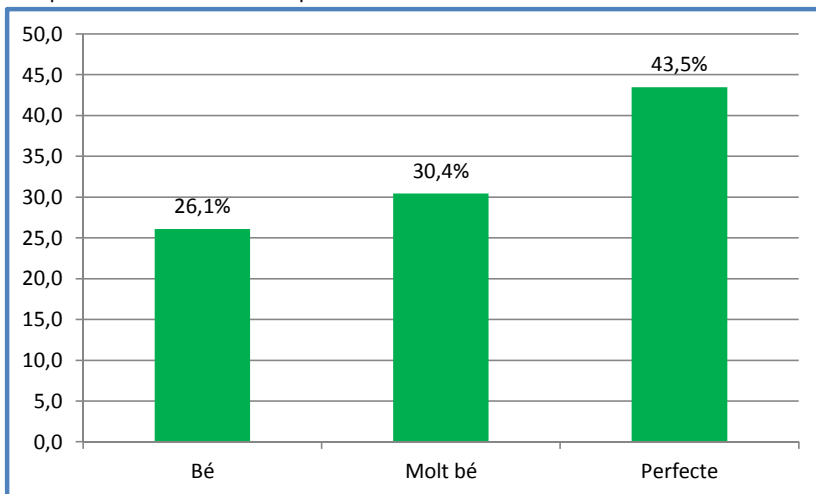
## GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA FAMILIARS CENTRE DIA 2018



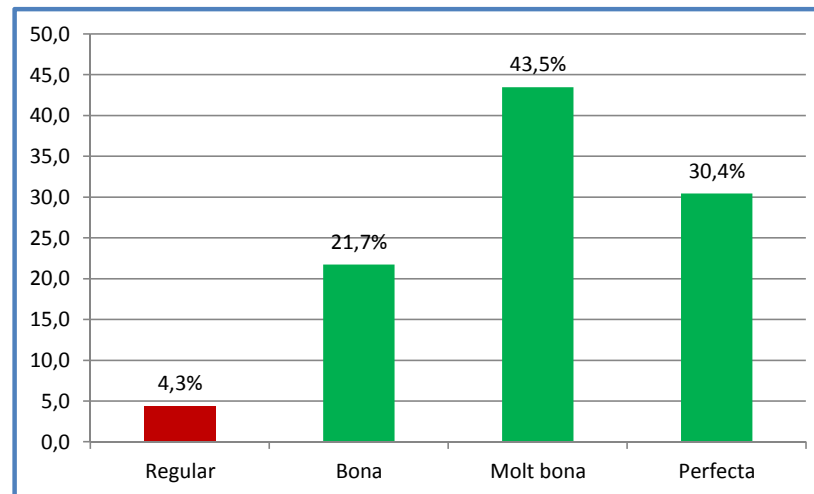
8.9 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Fisioterapeuta



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

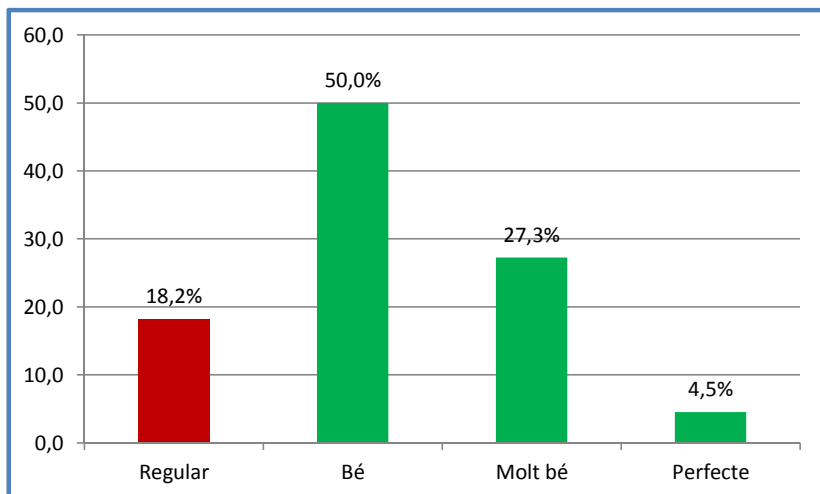


8.11 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Conserge

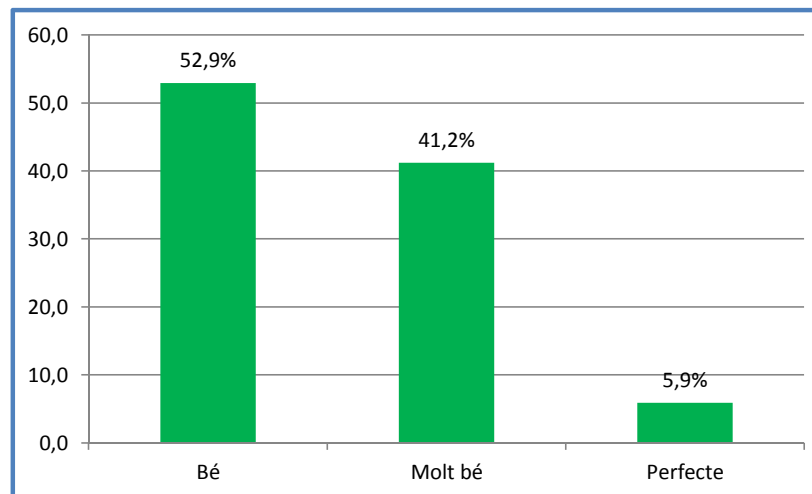


9. Quina valoració fa de la neteja del centre?

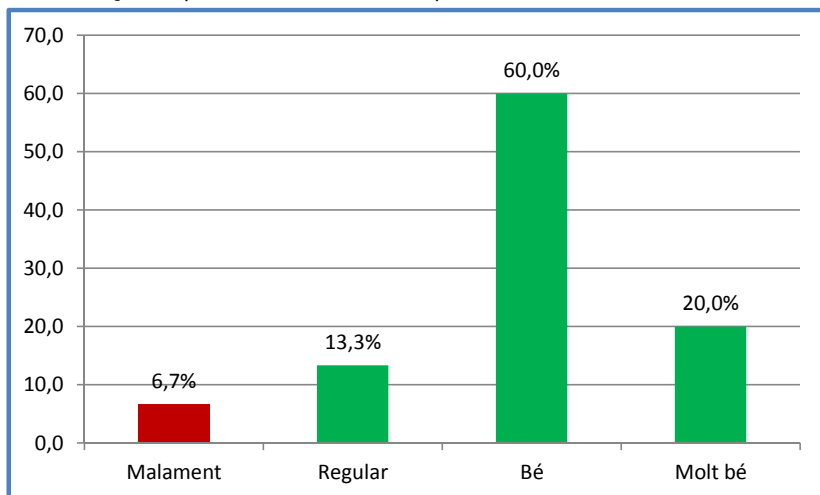
## GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA FAMILIARS CENTRE DIA 2018



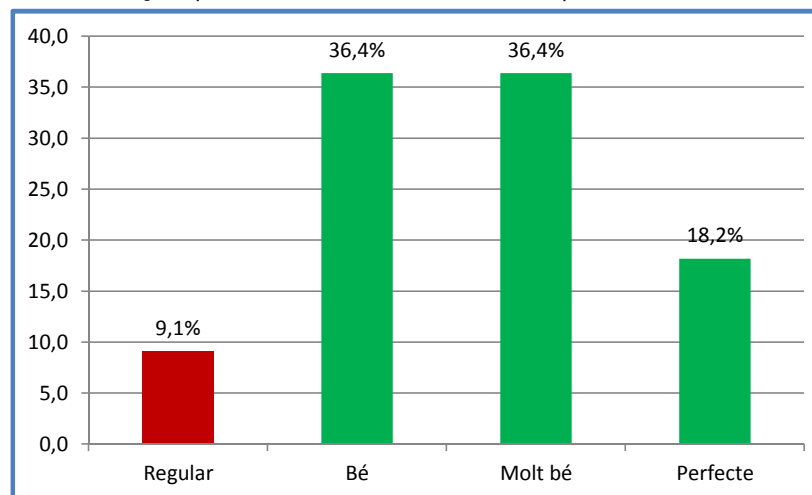
10. Quina opinió li mereix el menú que ofereix el centre de dia?



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

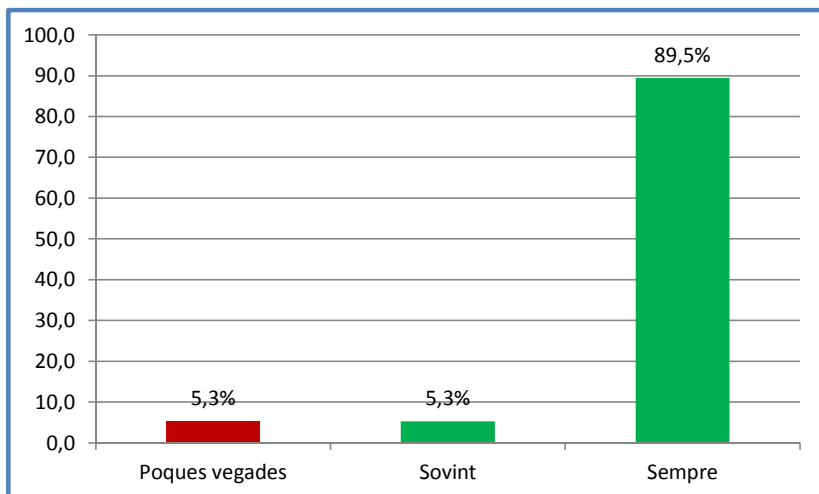


12. Com valora el servei de podologia?

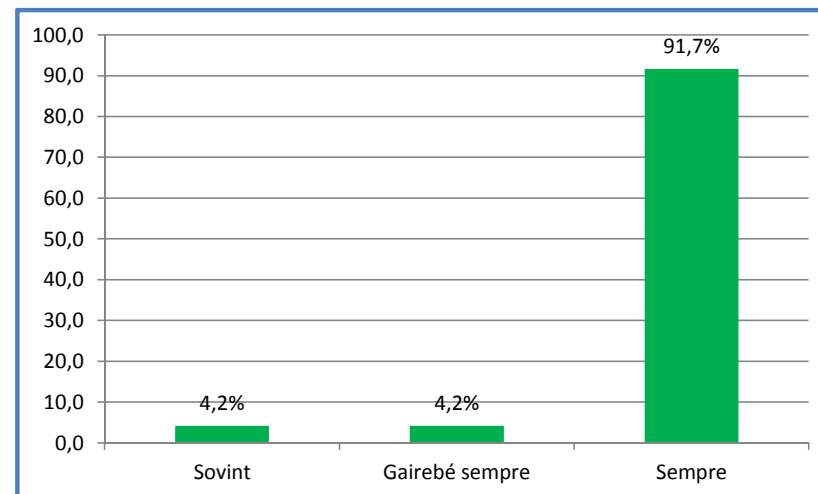


13. Com valora el servei de perruqueria?

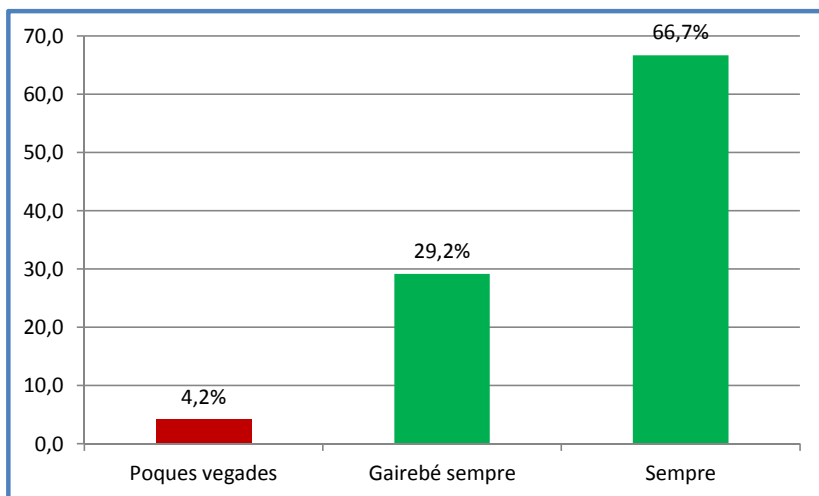
## GRÀFICS RESULTATS ENQUESTA FAMILIARS CENTRE DIA 2018



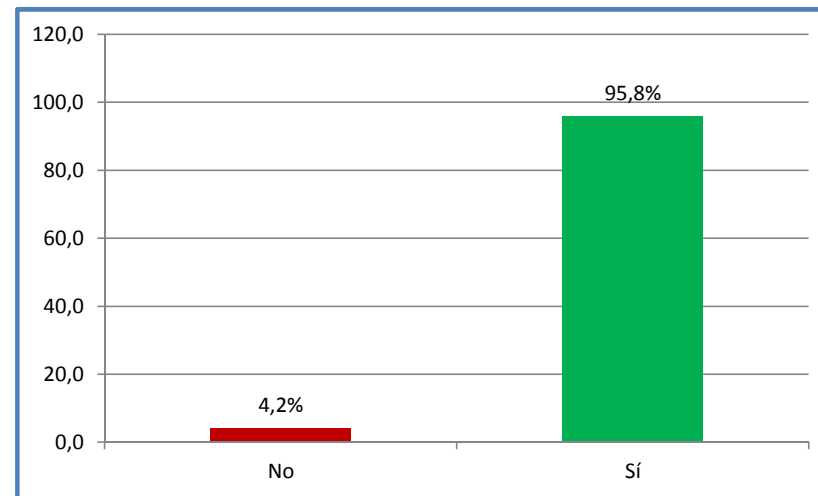
14. Considera que, quan està malalt, el seu familiar és atès de seguida?



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

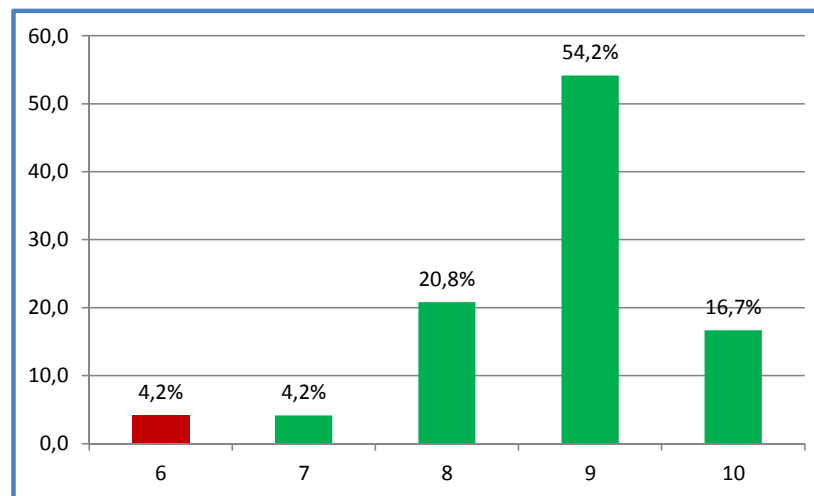


16. Considera que el centre li està oferint el servei que esperava?



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

Información mensual a través de correo o agenda personalizada, sobre comidas, como come, si participa, si está contenta, etc.
Mejorar el servicio de cocina.
El servicio de podología no es bueno, sólo le cortan un poco las uñas. Ni se las cortan bien, ni le arreglan los pies (callos, etc.) Por lo demás, muy contentos.
El podólogo tendría que venir más a menudo.
Más horas para el centro de día, para residencia, la lista de espera muy larga y se tendría que valorar según circunstancias.
Se quedan con hambre la mayoría de veces, les gustaría repetir un plato.
Quisieran repetir algún plato, se quedan con ganas de más.
Valoramos positivamente, prácticamente todo en especial las actividades festivas, de las cuales os animamos a hacerlas frecuentemente ya que es un aliciente para el usuario y los familiares.

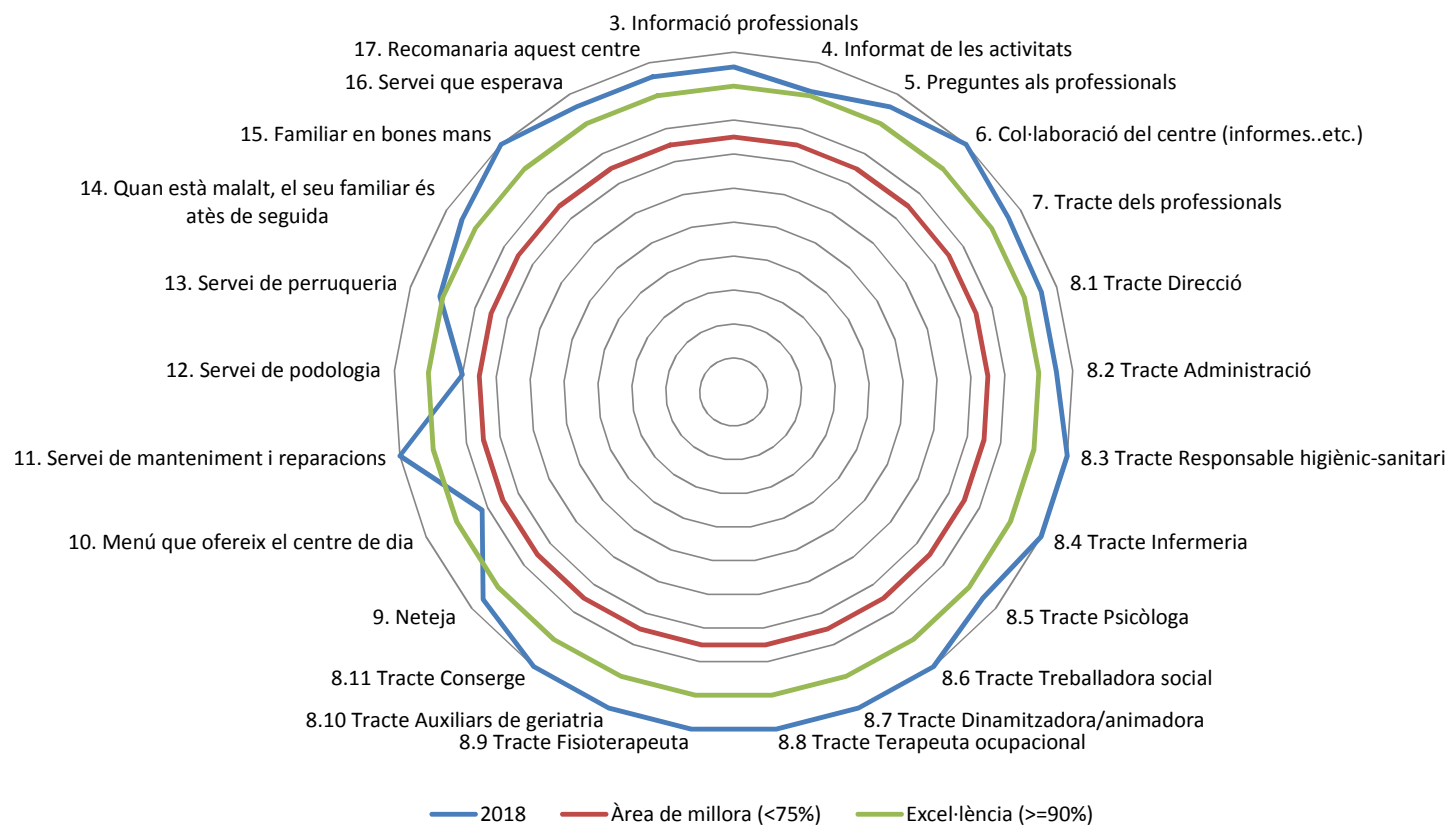


## 16. INDICADOR POSITIU FAMILIARS CENTRE DIA 2017-2018

PREGUNTA RESUMIDA ENQUESTA FAMILIARS CENTRE DE DIA PADILLA	2017	2018
3. Informació professionals	100,0%	95,7%
4. Informat de les activitats	100,0%	91,3%
5. Preguntes als professionals	100,0%	95,7%
6. Col·laboració del centre (informes..etc.)	100,0%	100,0%
7. Tracte dels professionals	100,0%	95,8%
8.1 Tracte Direcció	100,0%	95,2%
8.2 Tracte Administració	100,0%	95,2%
8.3 Tracte Responsable higiènic-sanitari	100,0%	100,0%
8.4 Tracte Infermeria	100,0%	100,0%
8.5 Tracte Psicòloga	100,0%	95,2%
8.6 Tracte Treballadora social	100,0%	100,0%
8.7 Tracte Educadora social	100,0%	100,0%
8.8 Tracte Terapeuta ocupacional	100,0%	100,0%
8.9 Tracte Fisioterapeuta	100,0%	100,0%
8.10 Tracte Auxiliars de geriatria	100,0%	100,0%
8.11 Tracte Conserge	100,0%	100,0%
9. Neteja	100,0%	95,7%
10. Menú que ofereix el centre de dia	90,9%	81,8%
11. Servei de manteniment i reparacions	100,0%	100,0%
12. Servei de podologia	71,4%	80,0%
13. Servei de perruqueria	83,3%	90,9%
14. Quan està malalt, el seu familiar és atès de seguida	100,0%	94,7%
15. Familiar en bones mans	100,0%	100,0%
16. Servei que esperava	100,0%	95,8%
17. Recomanaria aquest centre	95,5%	95,8%
18. Valoració global	9,15	8,75

# 17. GRÀFIC RADIAL FAMILIARS CENTRE DIA 2018

## Familiars Centre de Dia Padilla 2018



## 18. ÀREES DE MILLORA ENQUESTA SATISFACCIÓ 2018

### USUARIS RESIDÈNCIA

- Qualitat dels àpats
- Servei de manteniment i reparacions
- Servei de podologia

### FAMILIARS RESIDÈNCIA

- Qualitat dels àpats
- Servei de manteniment i reparacions
- Servei de podologia
- Atenció caps de setmana i festius
- Atenció de nit
- Recomanaria aquest centre
- Valoració global

### USUARIS CENTRE DIA

- Qualitat dels àpats
- Servei de podologia
- Servei de perruqueria

### FAMILIARS CENTRE DIA

No s'identifiquen àrees de millora

Consorti



Sanitari Integral

*Amb tu, per la teva salut*

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

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

