



## INFORME ENQUESTA SATISFACCIÓ 2016 RESIDÈNCIA COLLBLANC:

- Assistència Residencial
- Assistència Centre de dia

Opinió del Ciutadà

Gener 2017



ELS NOSTRES VALORS: Qualitat professional, Equip, Desenvolupament i Compromís

# 1. Metodologia enquesta satisfacció 2016

**Població diana:**

Població ingressada a la Residència Collblanc Companys Socials i població usuària del Centre de dia Collblanc Companys Socials en la data del treball del camp, essent els

**criteris d'exclusió:**

- Grau 4 o més en l'Escala de Deteriorament Global (GDS)
- Quadre de confusió agut
- Alteració nivell de consciència
- Malaltia psiquiàtrica descompensada
- Hipoacúsia severa
- Afàsia
- Agonia

**Disseny:**

Estudi descriptiu transversal.

**Subjectes enquestats:**

- Usuaris Residència Collblanc: 4
- Familiars Residència Collblanc: 40
- Usuaris Centre de dia Collblanc: 11
- Familiars Centre de dia Collblanc: 25

**Instrument:**

- Enquestes autoadministrades.
- 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

## Metodologia enquesta satisfacció 2016

de l'àmbit sanitari, excepte la pregunta de satisfacció global que es valora del 0 al 10.

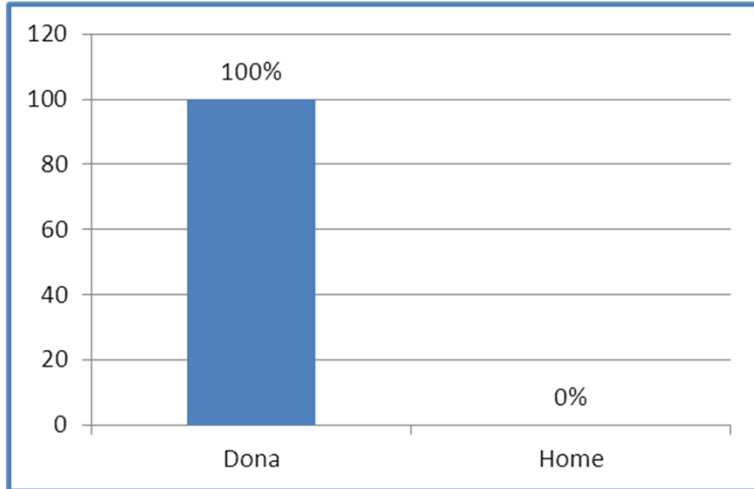
S'utilitzen quatre qüestionaris diferents:

- ❑ **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 18 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 19 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.

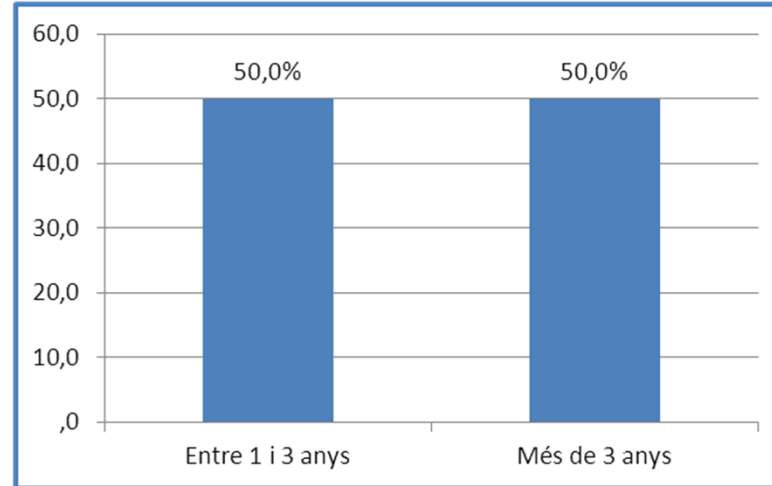
### **Anàlisi de les dades:**

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.

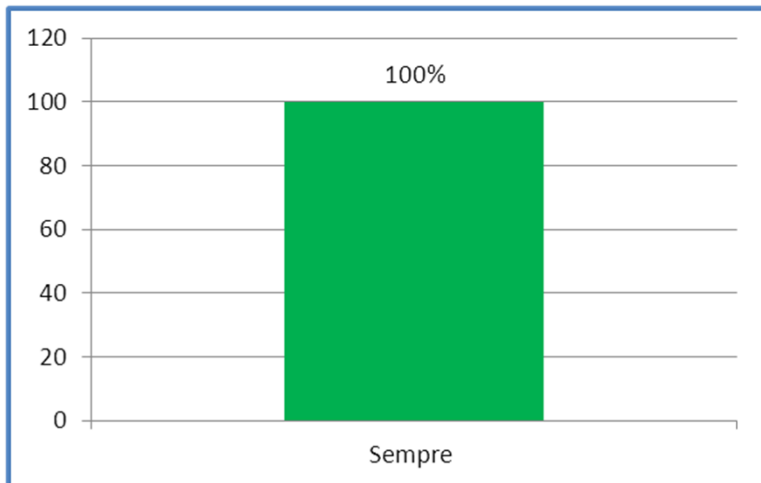
## 2. Gràfics resultats enquesta Usuaris Residència 2016



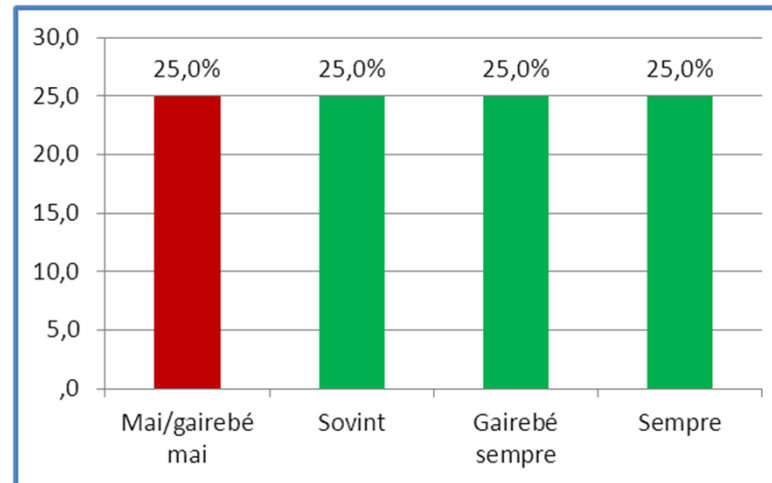
Sexe



1. Quant temps fa que està en aquest centre?

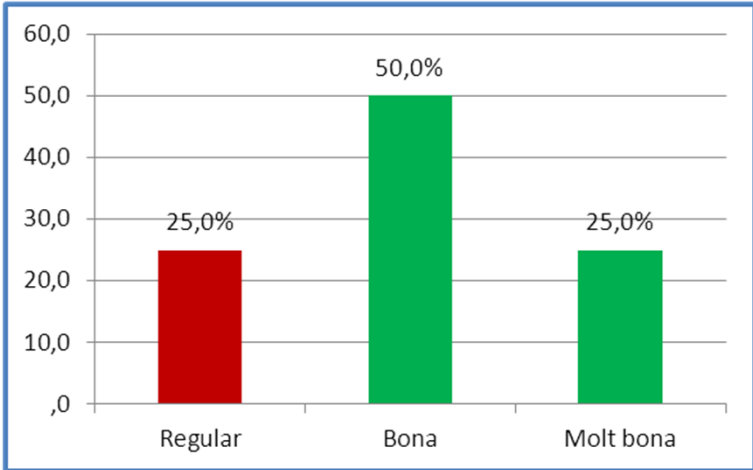


2. Quan venen a visitar-lo, té possibilitat d'estar a soles amb el seu familiar?

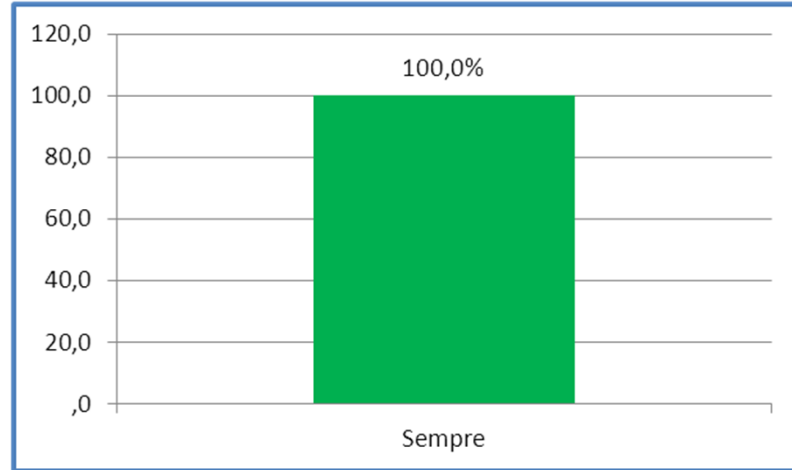


3. Li demanen opinió en relació a les activitats d'oci i animació que es realitzen al centre?

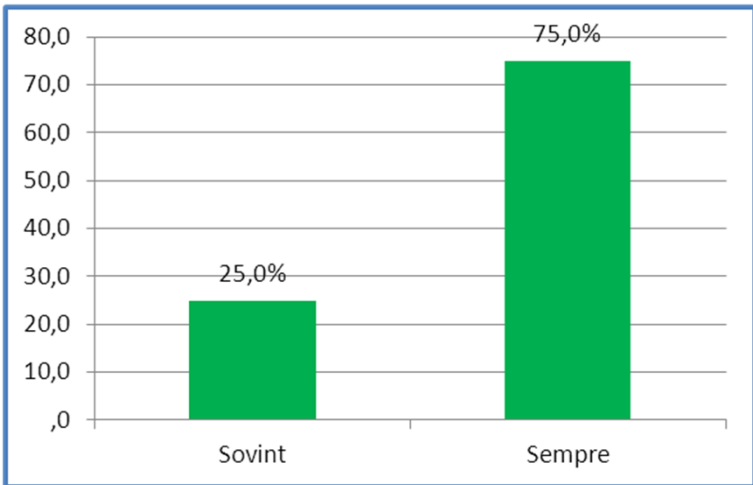
# Gràfics resultats enquesta Usuaris Residència 2016



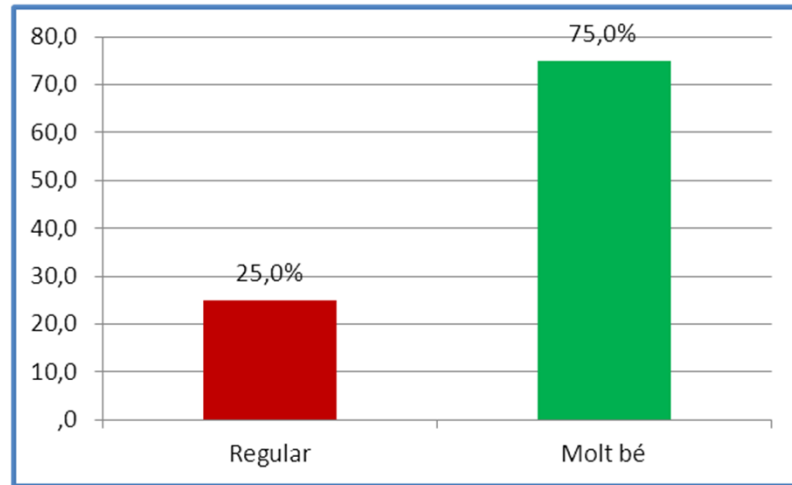
4. Com considera la informació que li proporcionen habitualment els professionals?



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

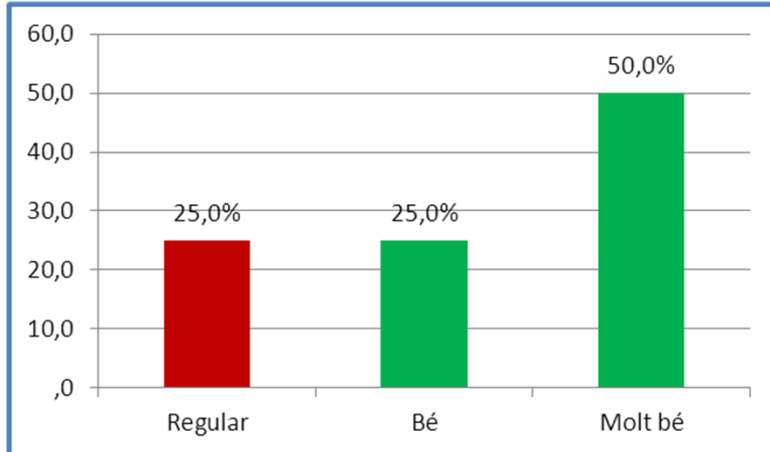


6. Pot fer tots les preguntes que desitja als professionals del centre?

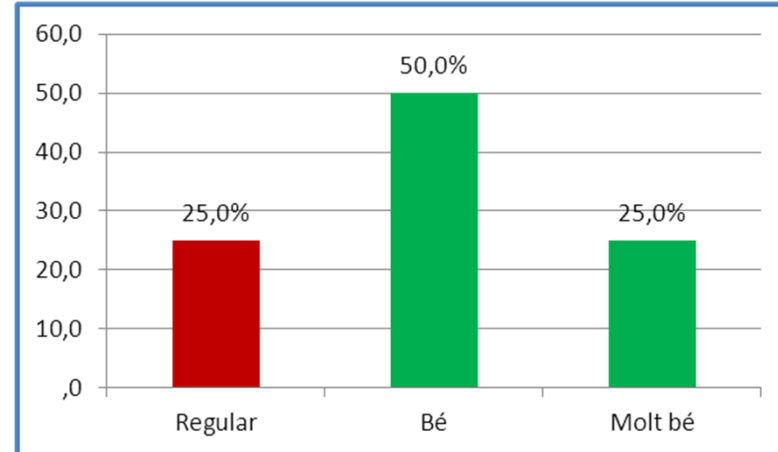


7. Com considera el tracte dels professionals cap a vostè?

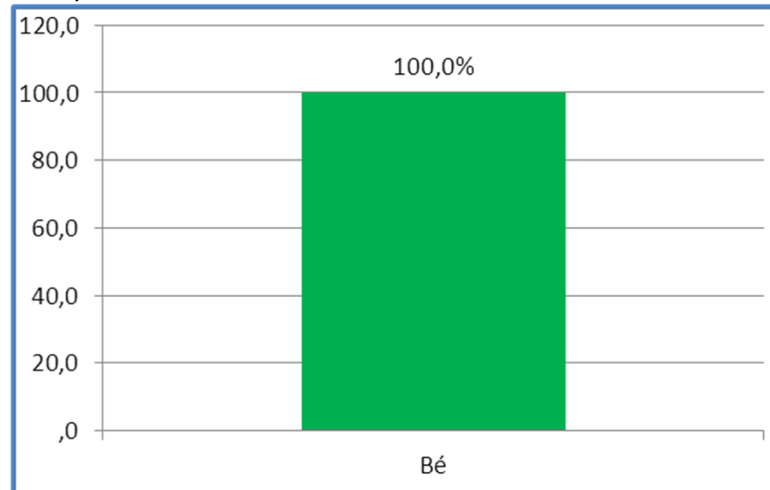
# Gràfics resultats enquesta Usuaris Residència 2016



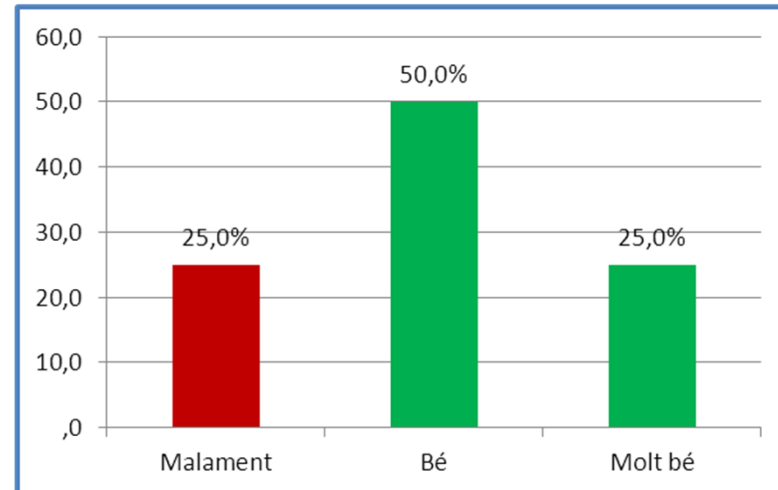
8.1 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Direcció



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

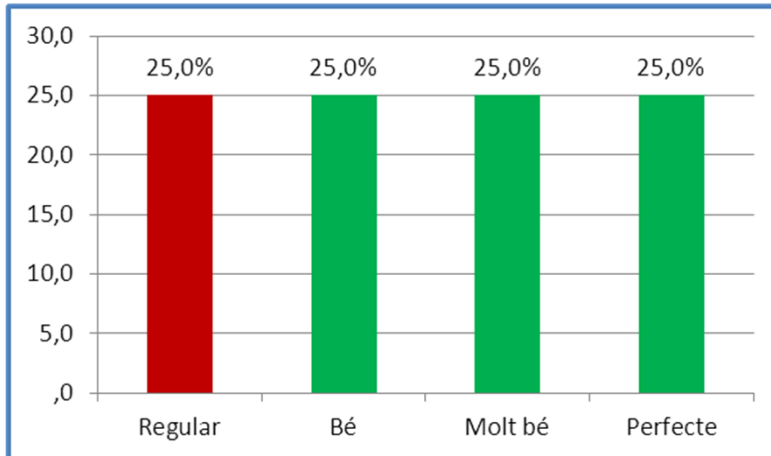


8.3 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Responsable higiènic-sanitari

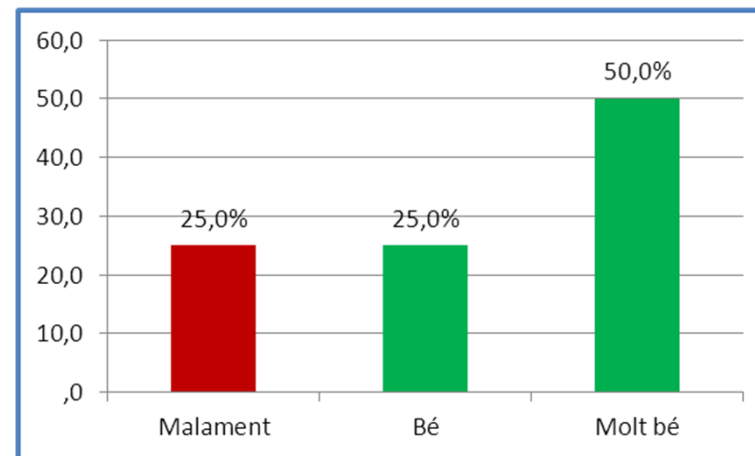


8.4 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Metge

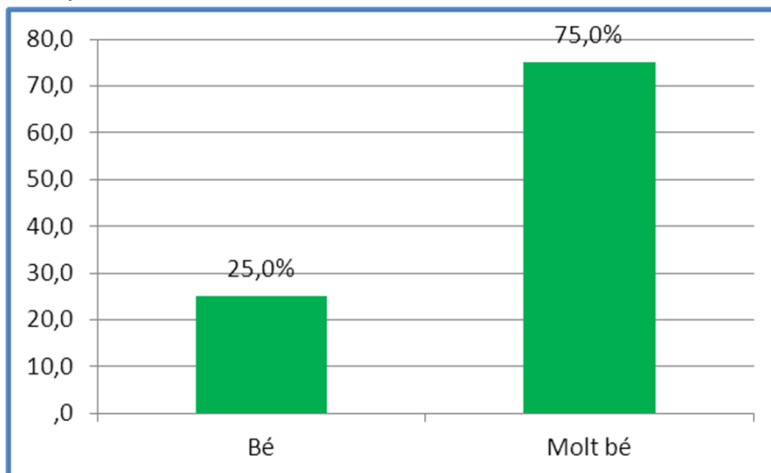
# Gràfics resultats enquesta Usuaris Residència 2016



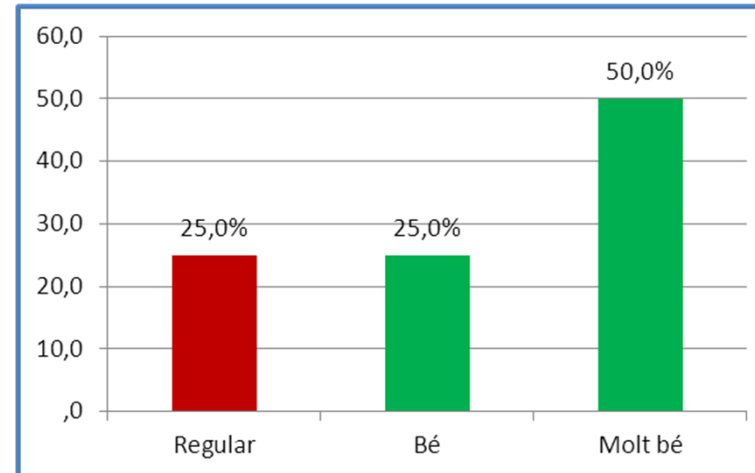
8.5 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Infermeria



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

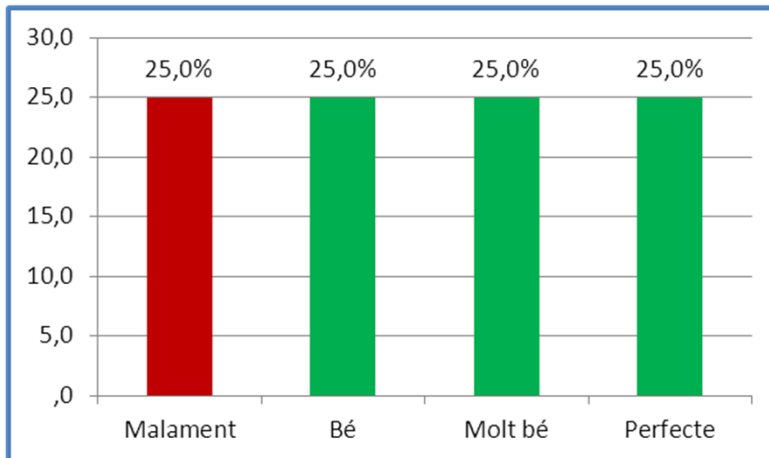


8.7 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Treballadora/assistent social

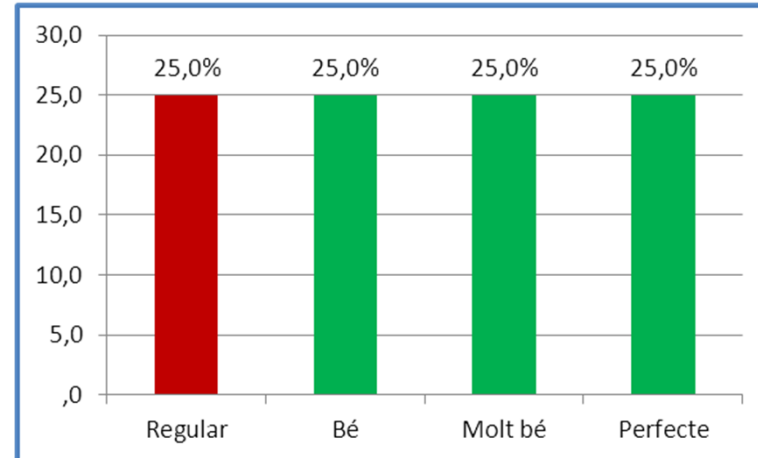


8.8 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Dinamitzadora/animadora

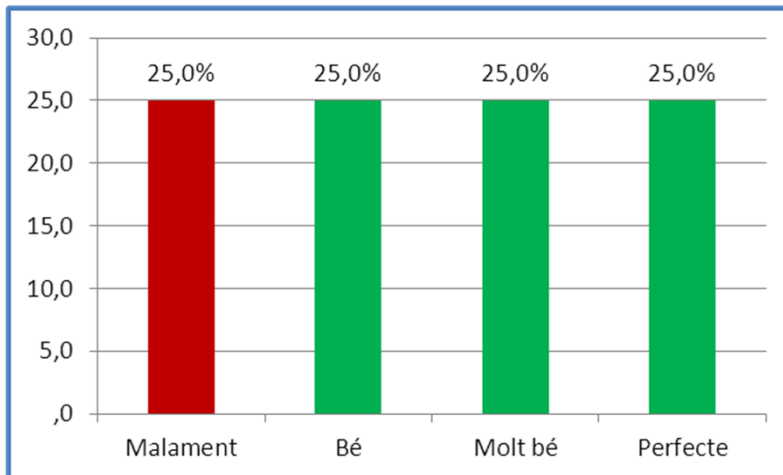
# Gràfics resultats enquesta Usuaris Residència 2016



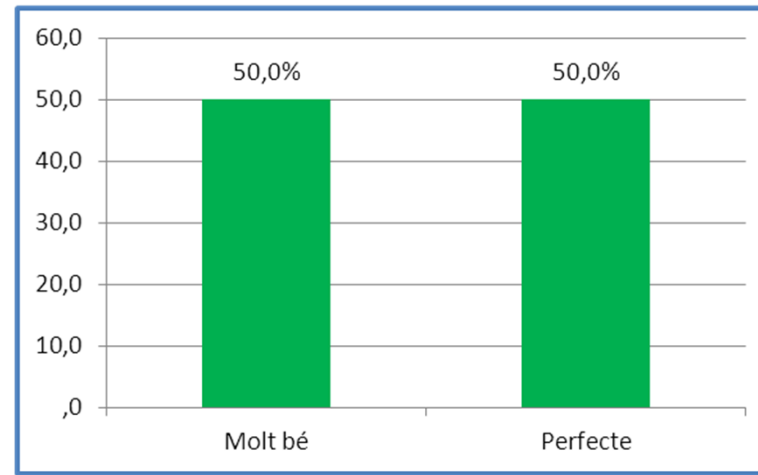
8.9 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Terapeuta ocupacional



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



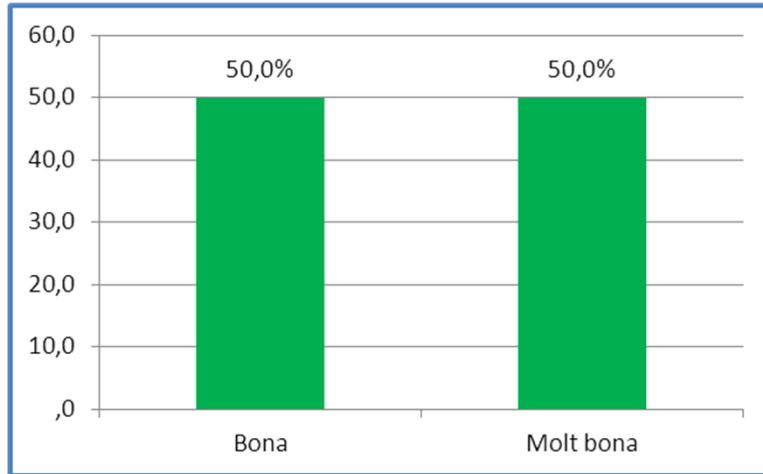
8.11 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Auxiliars de geriatría



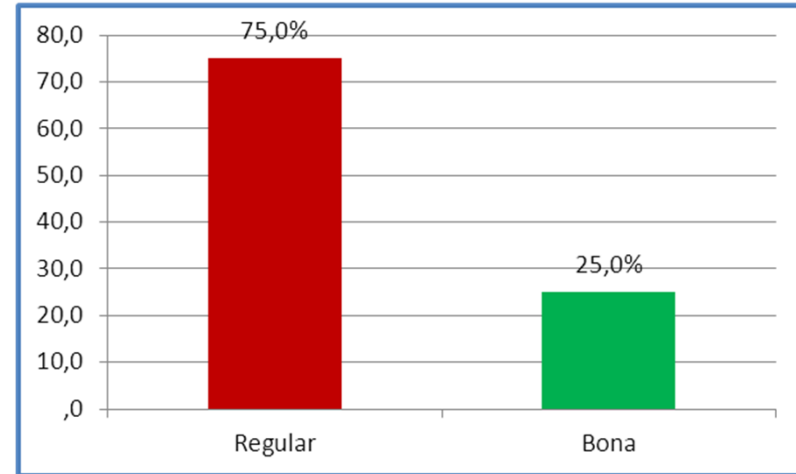
8.12 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Conserge



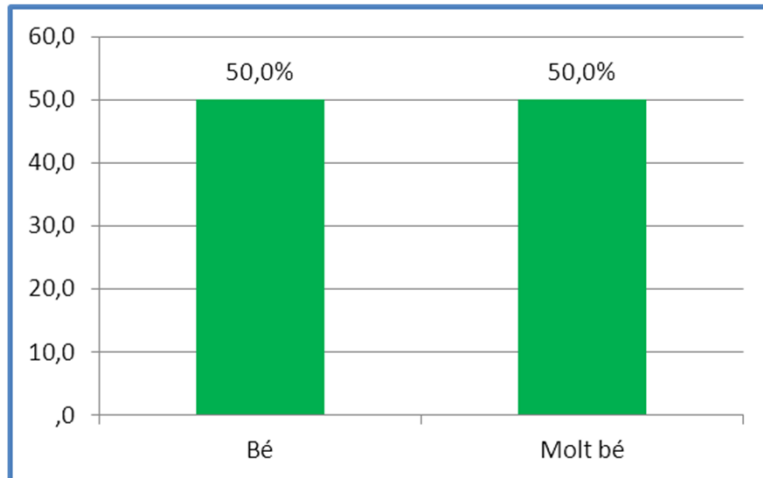
# Gràfics resultats enquesta Usuaris Residència 2016



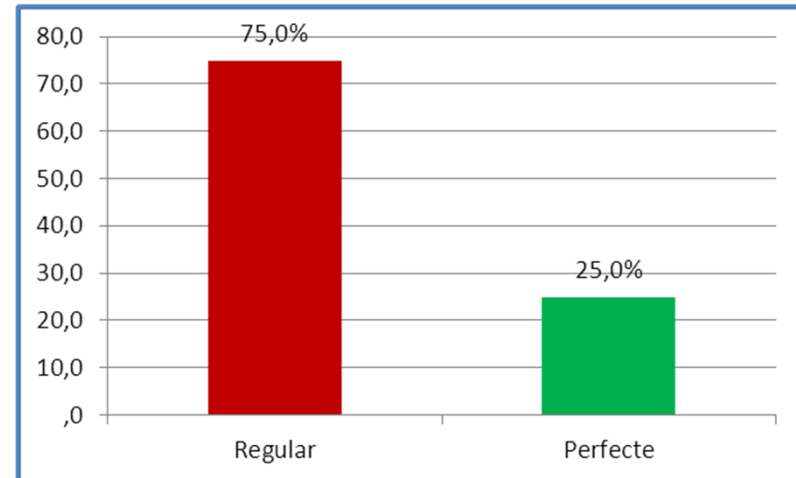
9. Quina valoració fa de la neteja del centre?



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

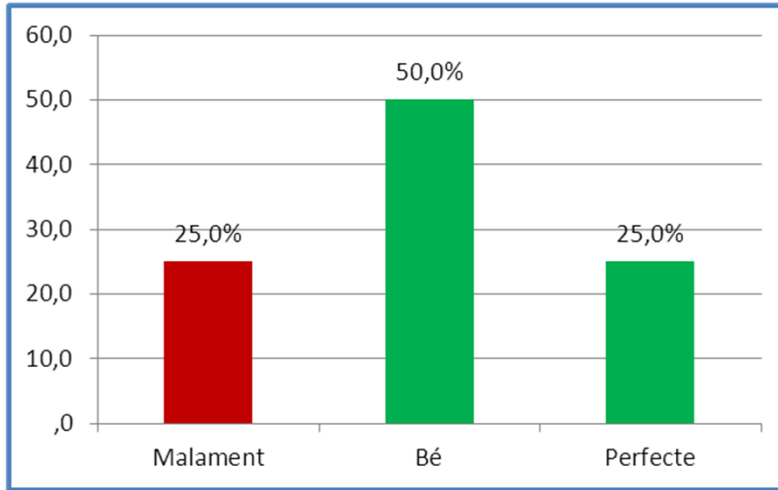


11. Què opina del servei de manteniment i reparacions del centre?

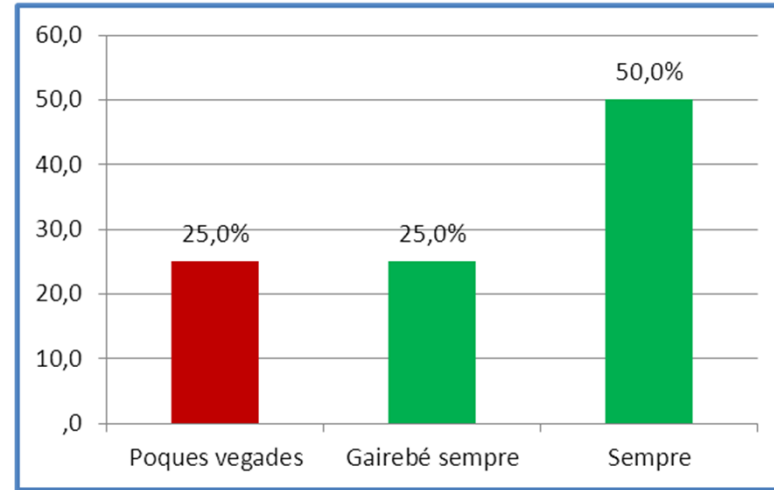


12. Com valora el servei de podologia?

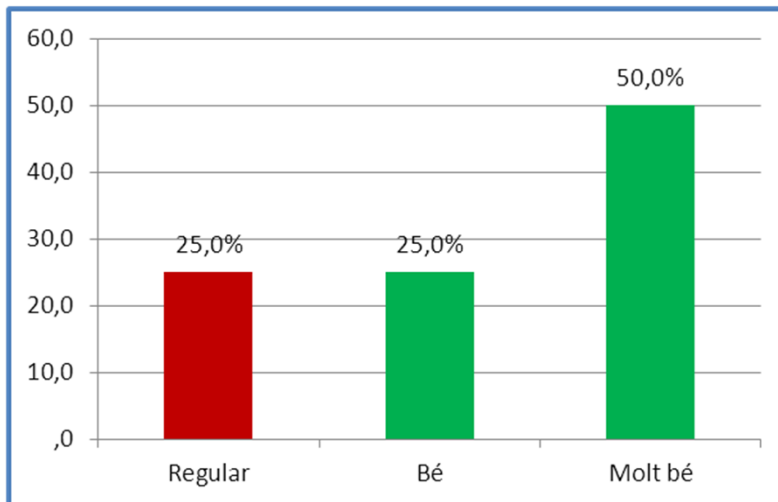
# Gràfics resultats enquesta Usuaris Residència 2016



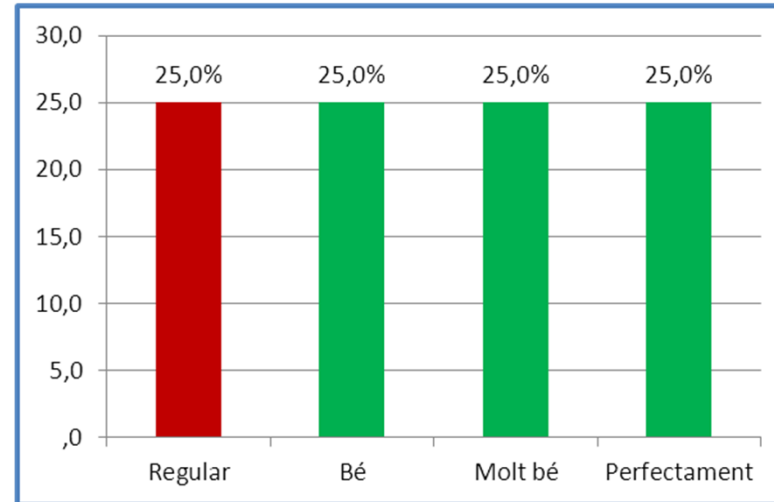
13. Com valora el servei de perruqueria?



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

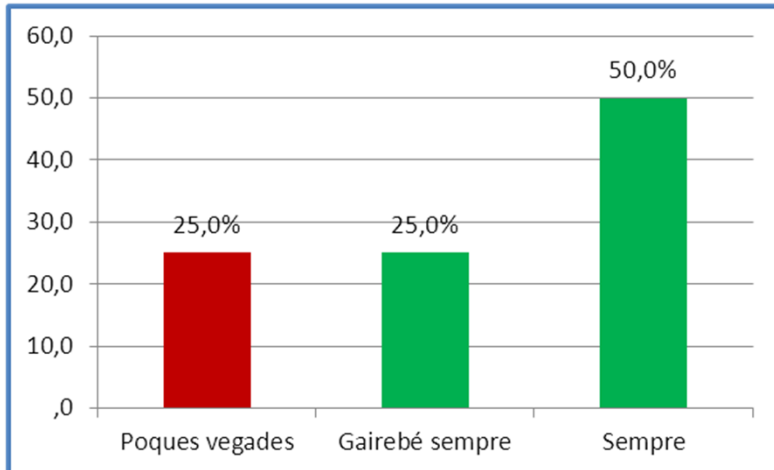


15. Com valora que és atès els caps de setmana i dies festius?

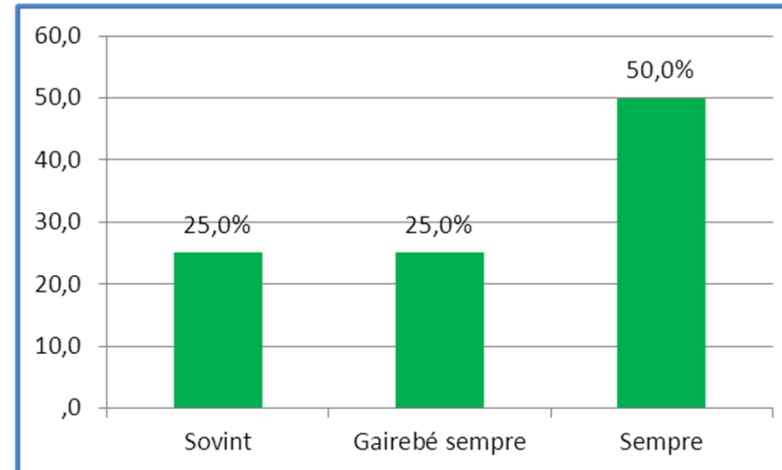


16. Com valora que és atès de nit?

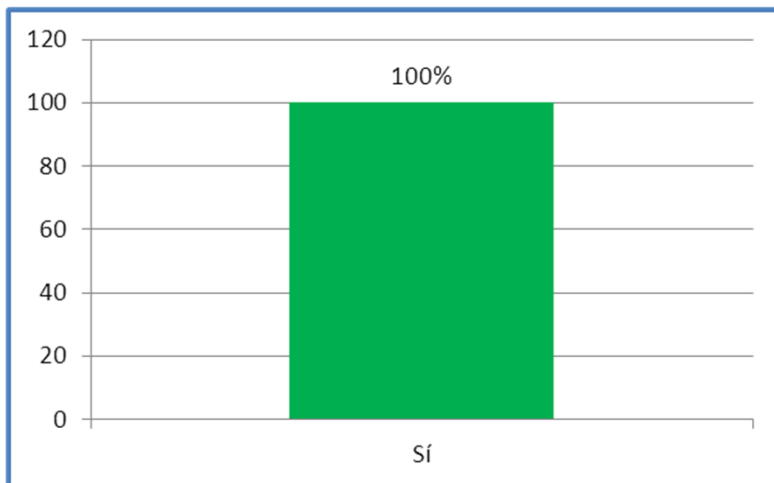
# Gràfics resultats enquesta Usuaris Residència 2016



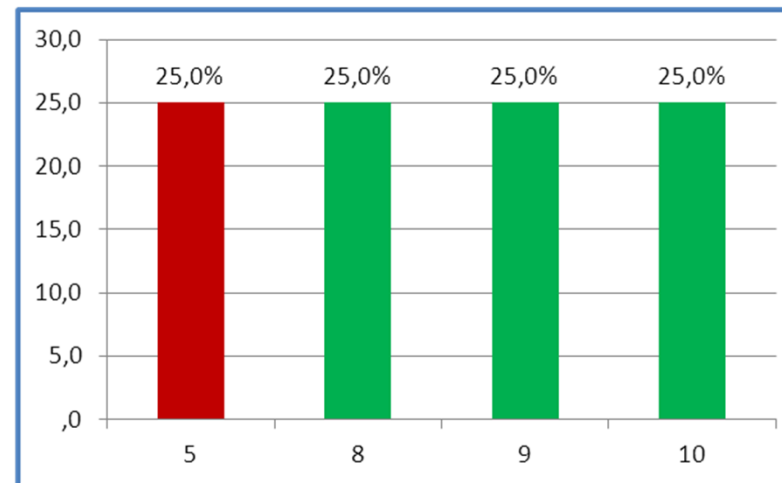
17. Té la sensació d'estar en bones mans?



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 enquesta Usuaris Residència 2016

Algunas de las que trabajan aquí son muy soberbias, nos contestan muy mal y nos dan malas contestaciones.

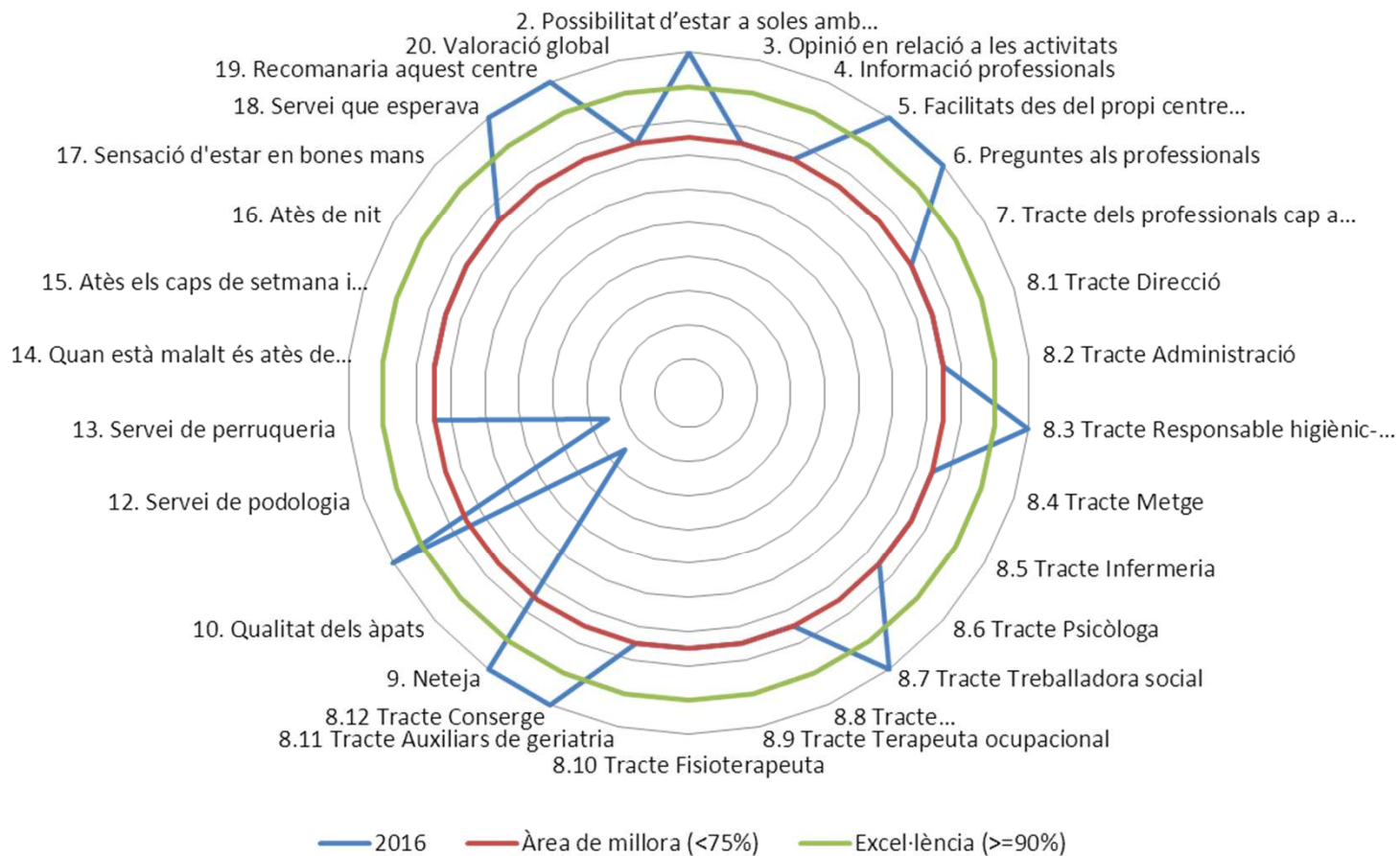
Que haya mejor servicio de cuidadoras. Hay días que desayunamos a las 11 horas.

## 4. Resultats indicador positiu Usuaris Residència 2016

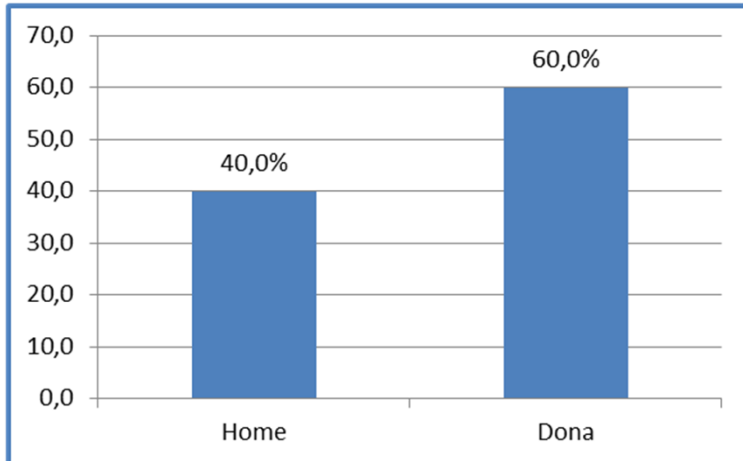
<b>PREGUNTA RESUMIDA ENQUESTA USUARIS RESIDENCIA COLLBLANC</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
2. Possibilitat d'estar a soles amb el seu familiar	100,0%	100,0%
3. Opinió en relació a les activitats	78,6%	75,0%
4. Informació professionals	100,0%	75,0%
5. Facilitats des del propi centre (informes, ambulància..etc.)	100,0%	100,0%
6. Preguntes als professionals	100,0%	100,0%
7. Tracte dels professionals cap a vostè	100,0%	75,0%
8.1 Tracte Direcció	100,0%	75,0%
8.2 Tracte Administració	100,0%	75,0%
8.3 Tracte Responsable higiènic-sanitari	100,0%	100,0%
8.4 Tracte Metge	93,3%	75,0%
8.5 Tracte Infermeria	100,0%	75,0%
8.6 Tracte Psicòloga	91,7%	75,0%
8.7 Tracte Treballadora social	100,0%	100,0%
8.8 Tracte Dinamitzadora/animadora	100,0%	75,0%
8.9 Tracte Terapeuta ocupacional	100,0%	75,0%
8.10 Tracte Fisioterapeuta	100,0%	75,0%
8.11 Tracte Auxiliars de geriatria	100,0%	75,0%
8.12 Tracte Conserge	100,0%	100,0%
9. Neteja	92,9%	100,0%
10. Qualitat dels àpats	<b>64,3%</b>	<b>25,0%</b>
11. Servei de manteniment i reparacions	76,9%	100,0%
12. Servei de podologia	90,0%	<b>25,0%</b>
13. Servei de perruqueria	87,5%	75,0%
14. Quan està malalt és atès de seguida	100,0%	75,0%
15. Atès els caps de setmana i dies festius	84,6%	75,0%
16. Atès de nit	92,9%	75,0%
17. Sensació d'estar en bones mans	100,0%	75,0%
18. Servei que esperava	92,9%	100,0%
19. Recomanaria aquest centre	100,0%	100,0%
20. Valoració global	93,3%	75,0%
Mitjana valoració global	8,47	8,00

# 5. Gràfic radial resultats Usuaris Residència 2016

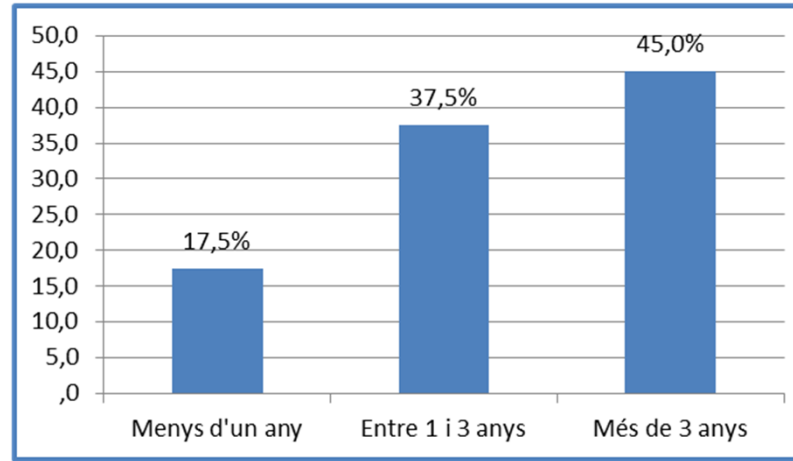
## Usuaris Residència Collblanc 2016



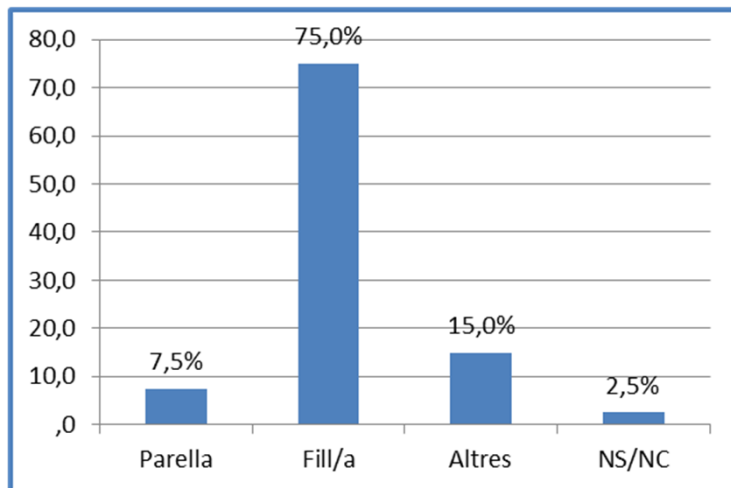
## 6. Gràfics resultats enquesta Familiars Residència 2016



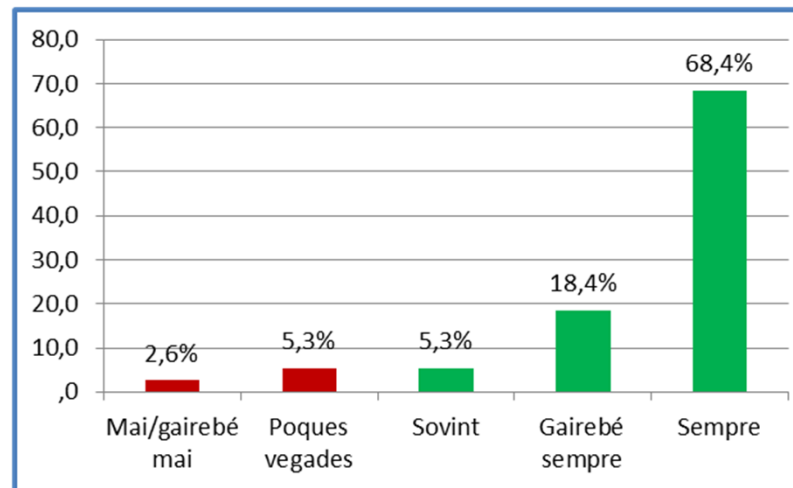
Sexe



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

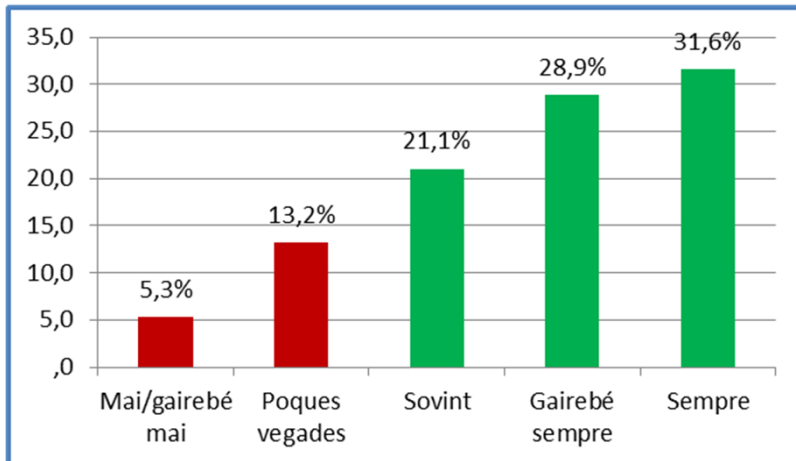


2. Quin és el seu vincle amb l'usuari del centre?

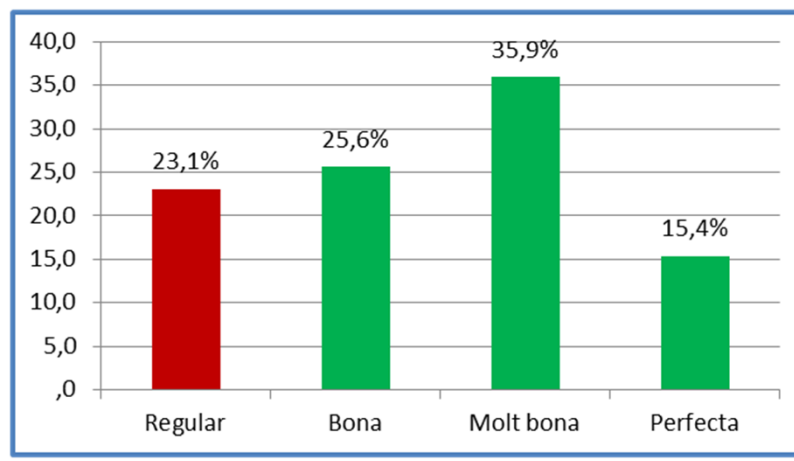


3. Quan ve a visitar el seu familiar, té possibilitat d'estar a soles amb ell?

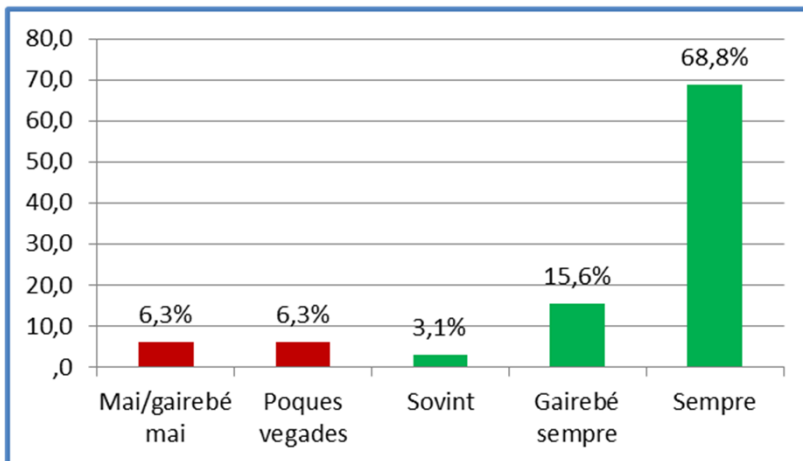
# Gràfics resultats enquesta Familiars Residència 2016



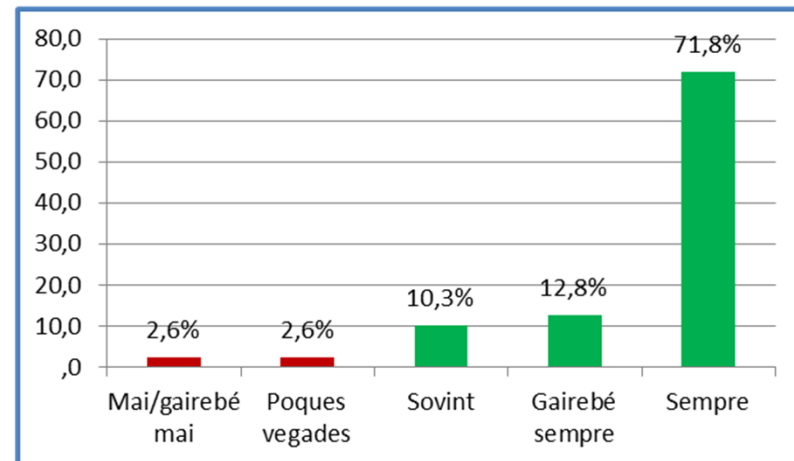
4. Considera que està informat de les activitats (psicoeducatives, festivitats, grups d'ajuda a familiars..etc.) que es realitzen al centre?



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



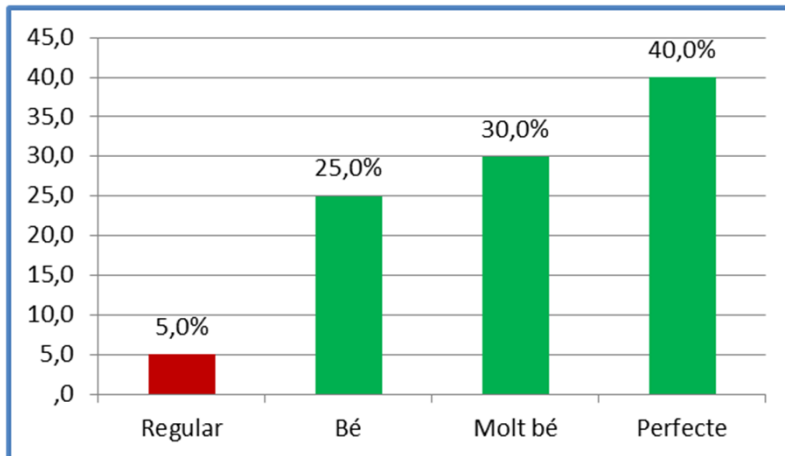
6. Si el seu familiar ha de fer algun tràmit fora de la residència li donen facilitats des del propi centre (informes, ambulància..etc.)?



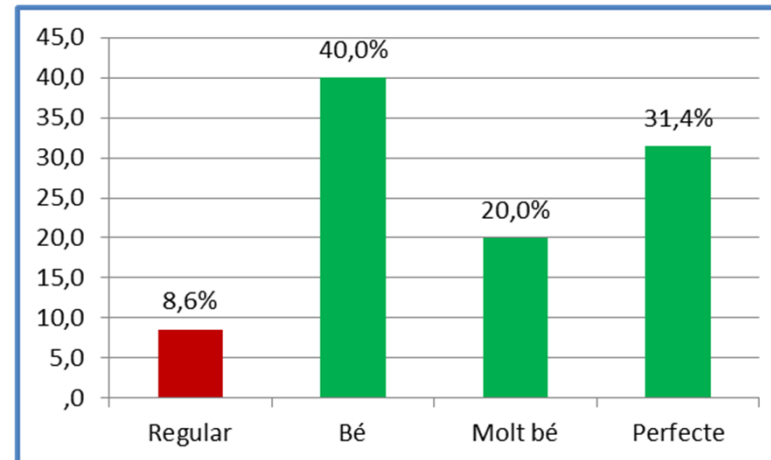
7. Pot fer tots les preguntes que desitja als professionals del centre?



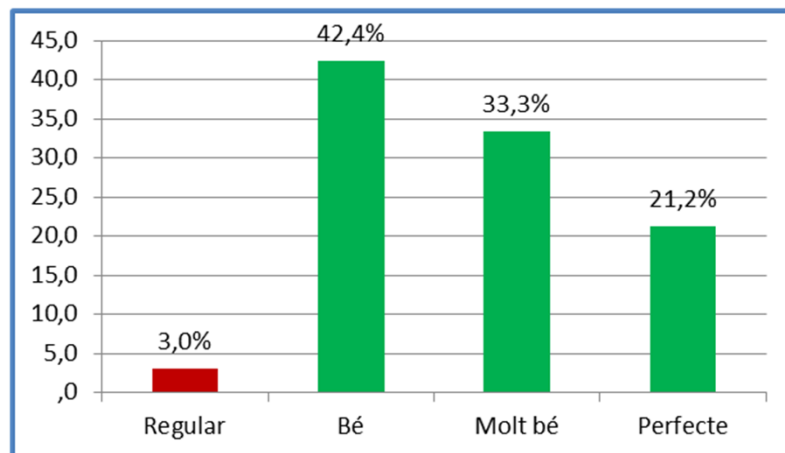
# Gràfics resultats enquesta Familiars Residència 2016



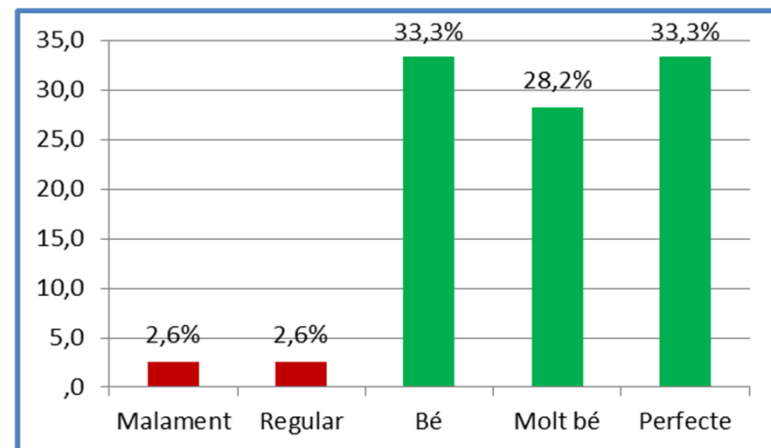
8. Com considera el tracte dels professionals cap a vostè?



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

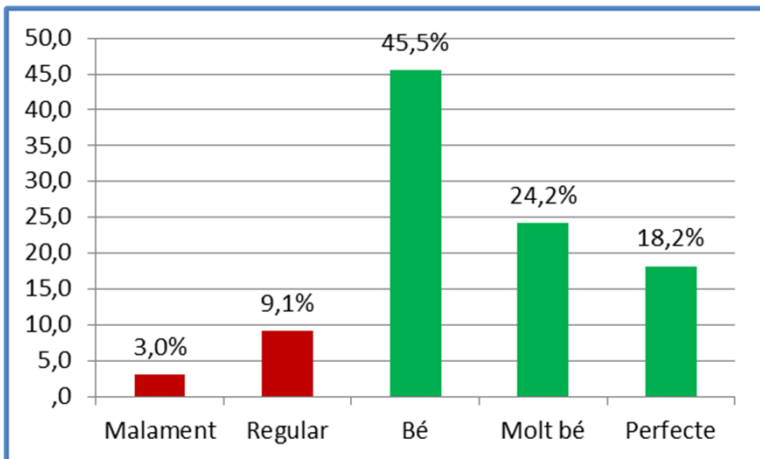


9.2 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Administració

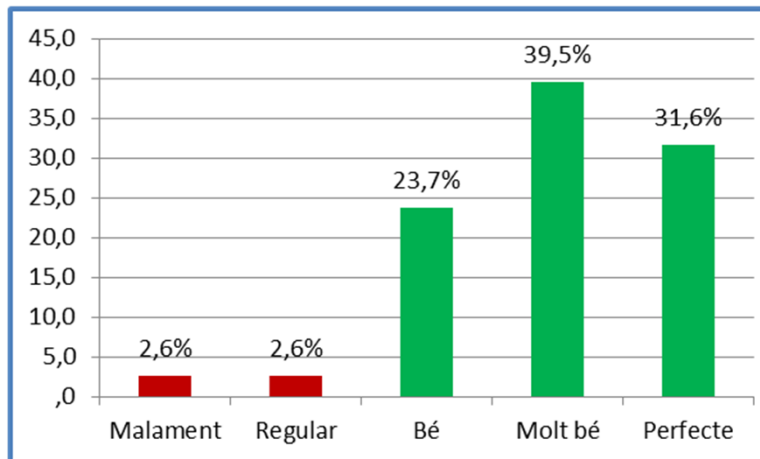


9.3 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Responsable higiènic-sanitari

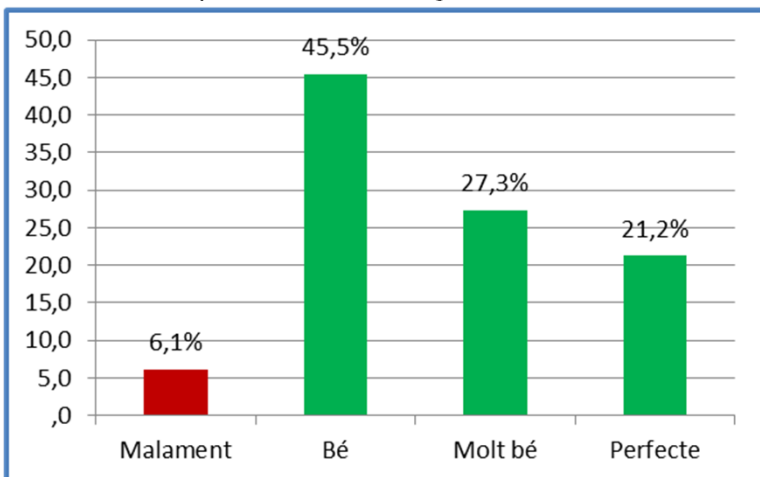
# Gràfics resultats enquesta Familiars Residència 2016



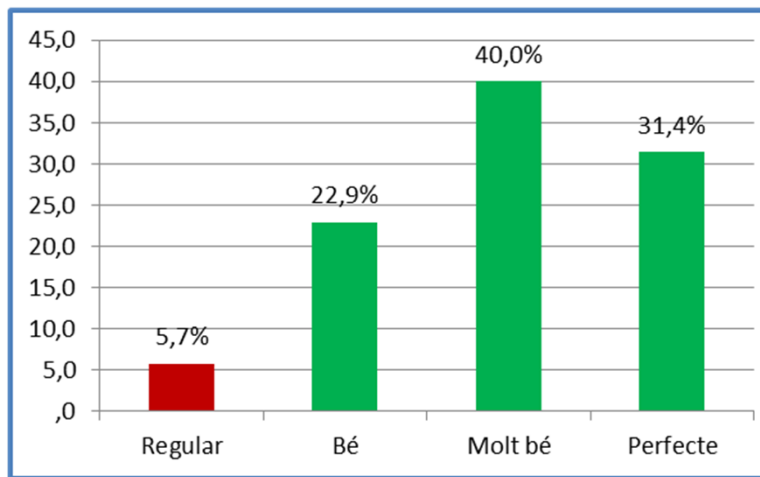
9.4 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Metge



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

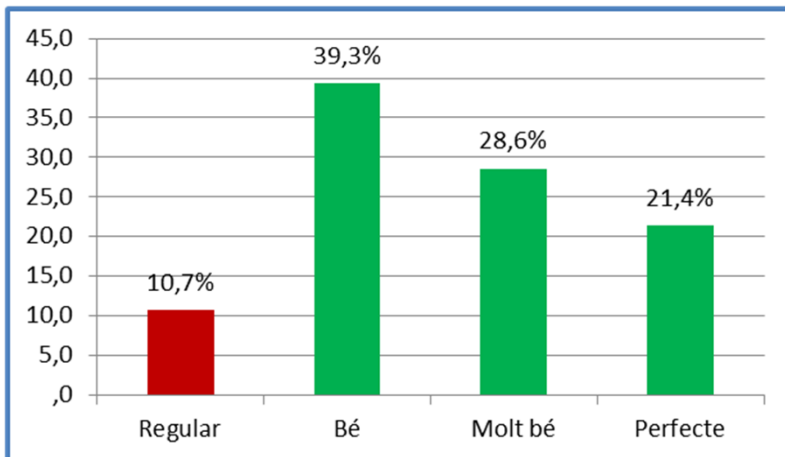


9.6 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Psicòloga

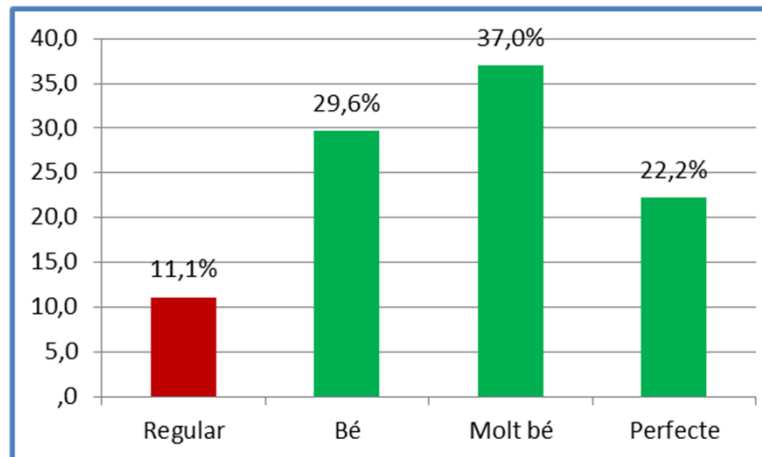


9.7 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Treballadora/assistent social

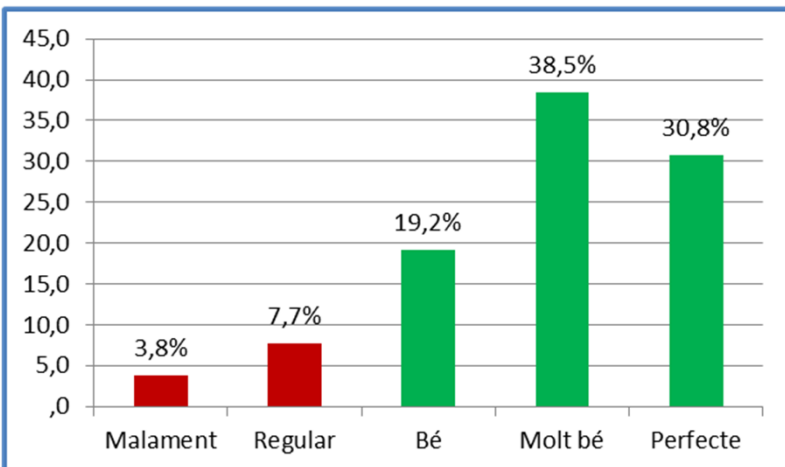
# Gràfics resultats enquesta Familiars Residència 2016



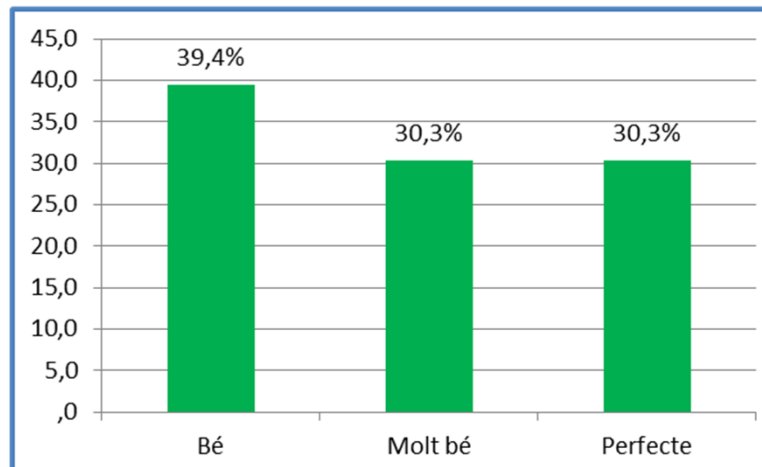
9.8 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Dinamitzadora-animadora



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

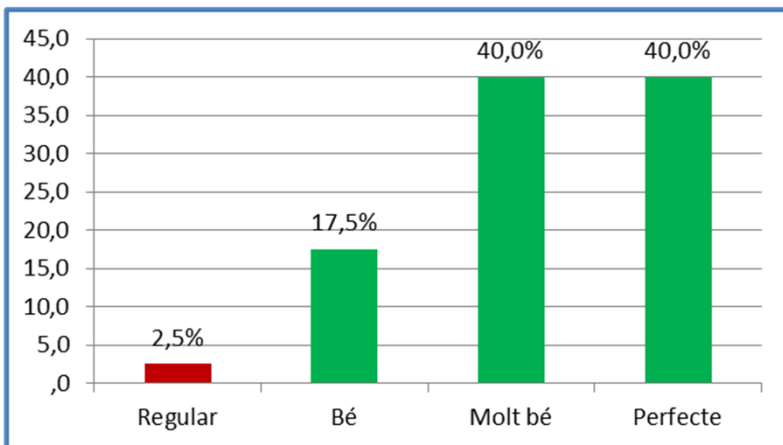


9.10 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Fisioterapeuta

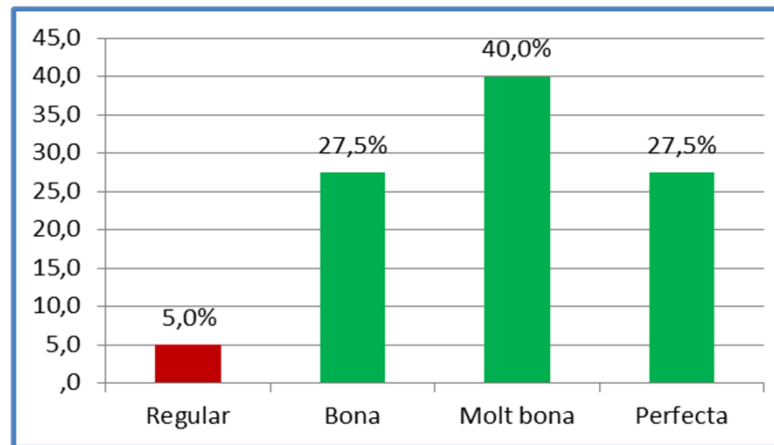


9.11 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Auxiliars de geriatría

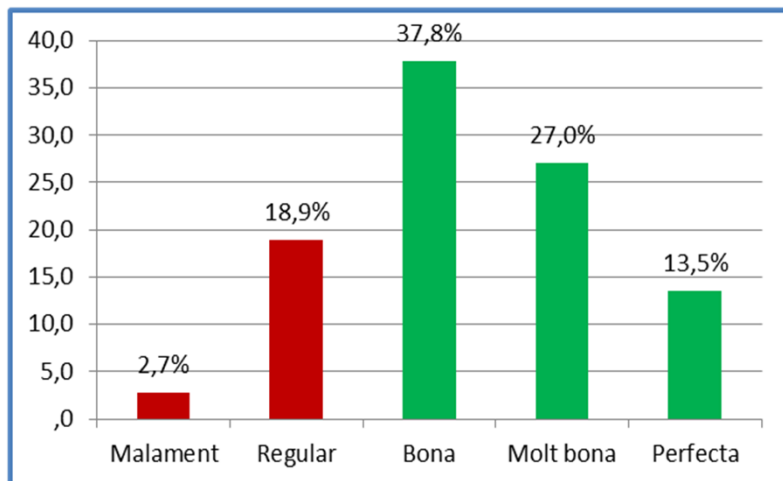
# Gràfics resultats enquesta Familiars Residència 2016



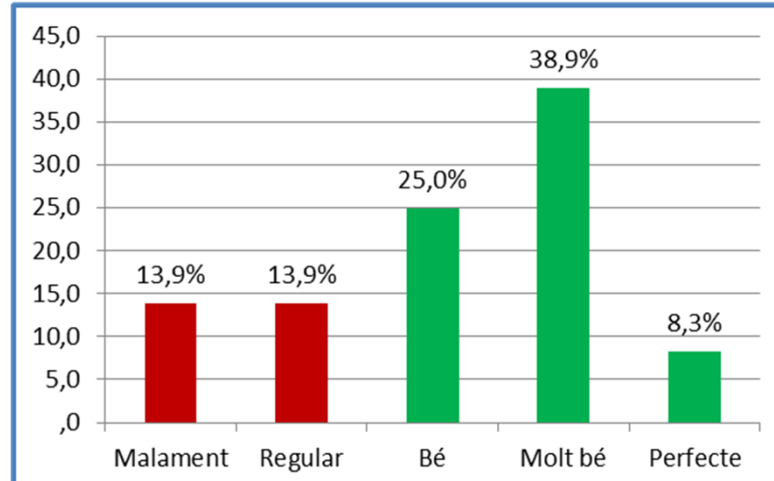
9.12 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Conserge



10. Quina valoració fa de la neteja del centre?

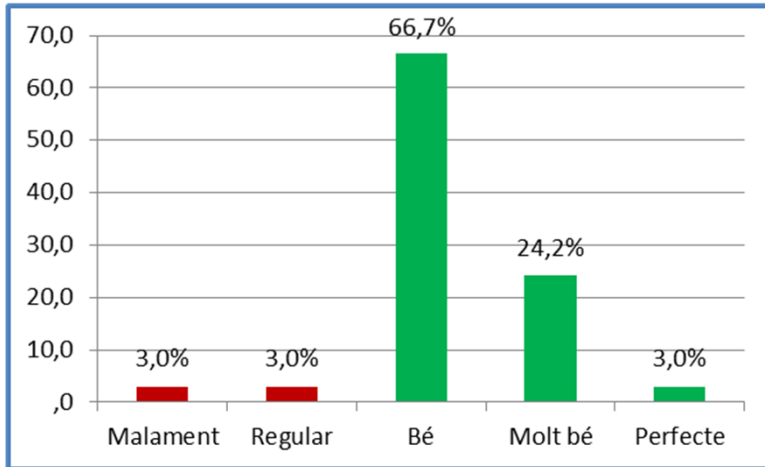


11. Quina opinió li mereix la qualitat dels àpats que li ofereixen al seu familiar?

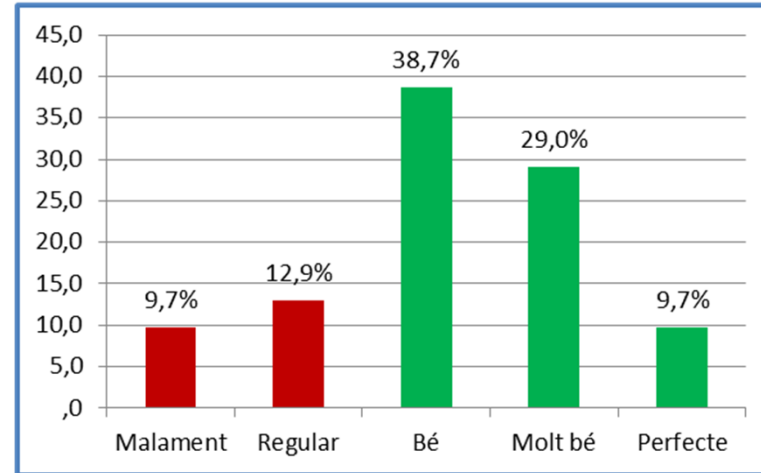


12. Què opina del servei de manteniment i reparacions del centre?

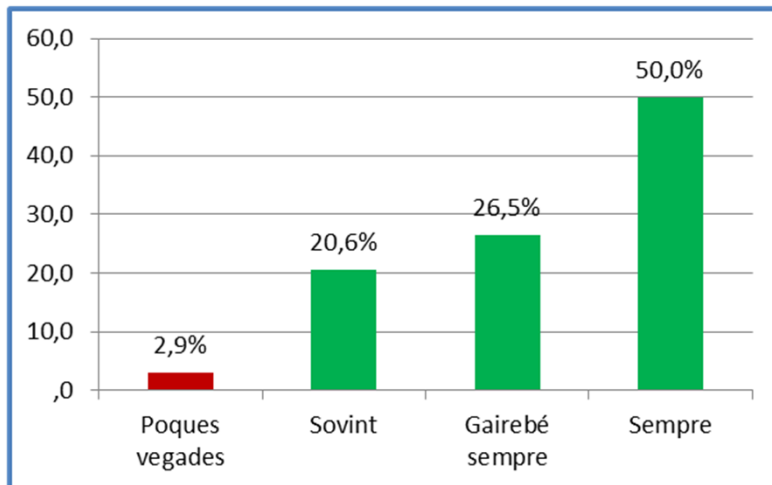
# Gràfics resultats enquesta Familiars Residència 2016



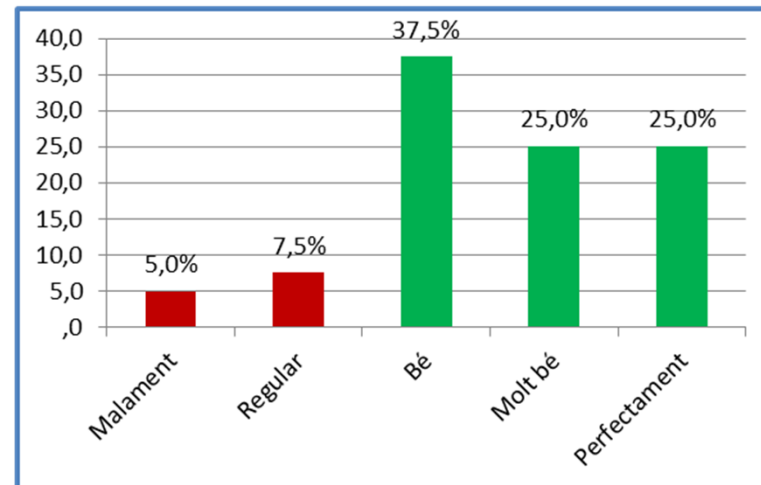
13. Com valora el servei de podologia?



14. Com valora el servei de perruqueria?

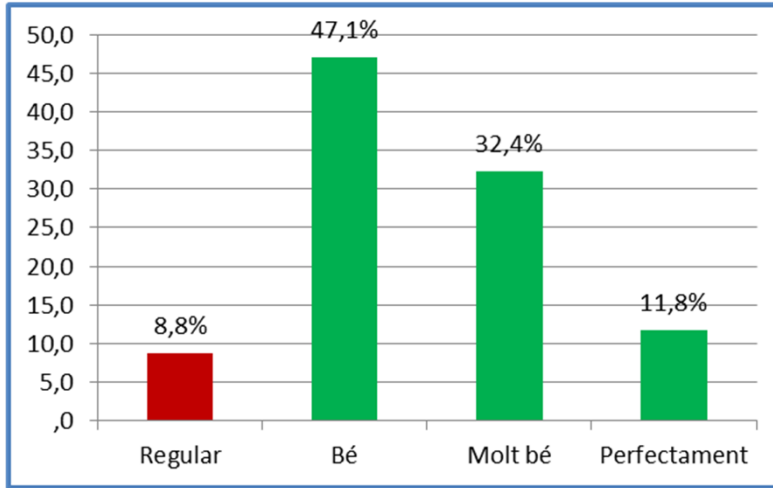


15. Considera que, quan està malalt, el seu familiar és atès de seguida?

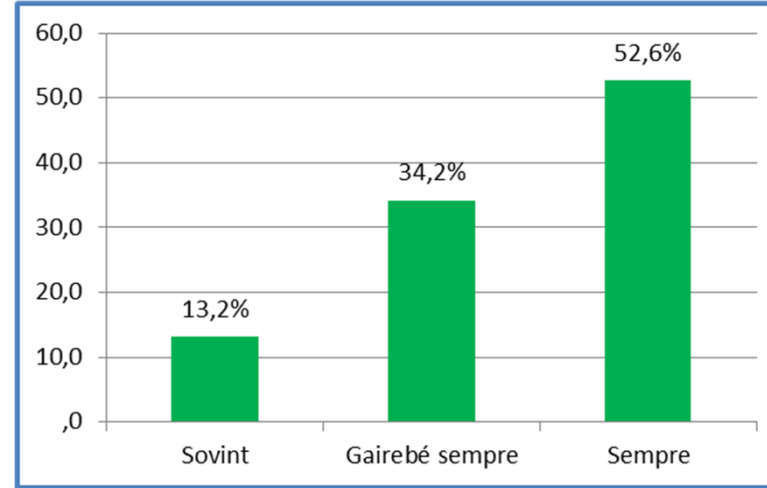


16. Com valora que és atès el seu familiar els caps de setmana i dies festius?

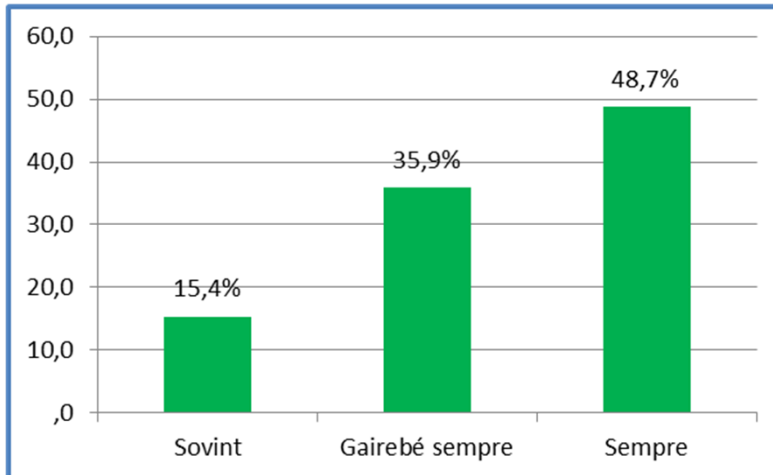
# Gràfics resultats enquesta Familiars Residència 2016



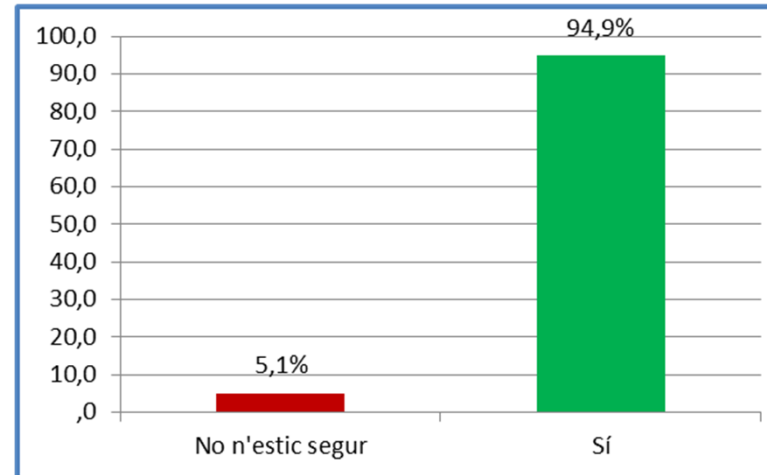
17. Com valora que el seu familiar és atès de nit?



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

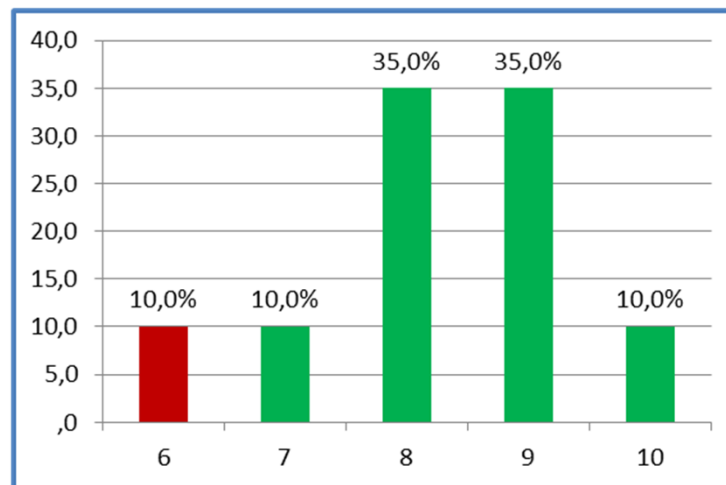


19. Considera que el centre li està oferint el servei que esperava?



20. Recomanaria aquest centre a un familiar o amic?

## Gràfics resultats enquesta Familiars Residència 2016



21. Quina és la seva valoració global del centre?

## 7. Observacions enquesta Familiars Residència 2016

Potser els festius caldria reforçar el personal.

Millorar el menjar. Puntualment sembla que manqui el servei.

Cuidar més de la roba de la meva mare, ja que s' han fet malbé varies. Millorar el servei de bugaderia.

Potser un referent de fisioteràpia o dos per preguntar sobre el meu familiar.

Seients més còmodes, més transferències de les cadires de rodes als sofàs. Més activitats per a les persones més deteriorades.

Últimament em sembla que hi ha poc personal, però el que hi ha sobretot el "fix" és força bo.

Tot està tan bé que és difícil afegir quelcom més, molt bona feina!!

Últimament les cuidadores per molt que s' esforcin no poden atendre al nostres familiars com abans, principalment degut a l' escàs personal i els continus canvis. Aquestes festes ha estat caòtic.

A la hora de l' esmorzar es retarda molt últimament i es diu que és degut a la falta de personal. Hi ha dies que els usuaris no comencen a esmorzar fins passades les 10:30. A vegades els triturats venen espessos.

Molts canvis de gerocultores.

Al canvi de Sabrina per Júlia (treball social) no he tingut contacte suficient per poder opinar.

Flexibilitat a la hora dels horaris per la reunió anual amb l' equip. El manteniment dels espais comuns és deficitari.

Les auxiliars de les plantes on els usuaris són més dependents necessitarien més ajuda en alguns moments.

Estem encantats

Fer més activitats o animació.

Algunes de les persones que treballen aquí es porten malament normalment, són dos les que es porten molt malament.



## Observacions enquesta Familiars Residència 2016

Les cadires de rodes estan brutes de menjar que li cauen. Els pitets no es posen els seus encara que tinguin el nom i el mateix amb els coixins.

S' ha de controlar a qui es contracta, ja que la meva mare ha sofert varis robatoris.

Tenir més personal, tenen massa càrrega, encara que ho fan perfecte.

El mateix problema de sempre, la habitació és el pas de tots per anar al bany (quan cada pacient té el seu propi).

Manca de personal els dies festius. Des del ressopó fins l' esmorzar passen masses hores. La neteja dels dies festius no és complerta. Es llença molt de menjar. Els menús no estan equilibrats. Hi ha cuidadores al torn de nit que haurien de millorar la seva atenció.

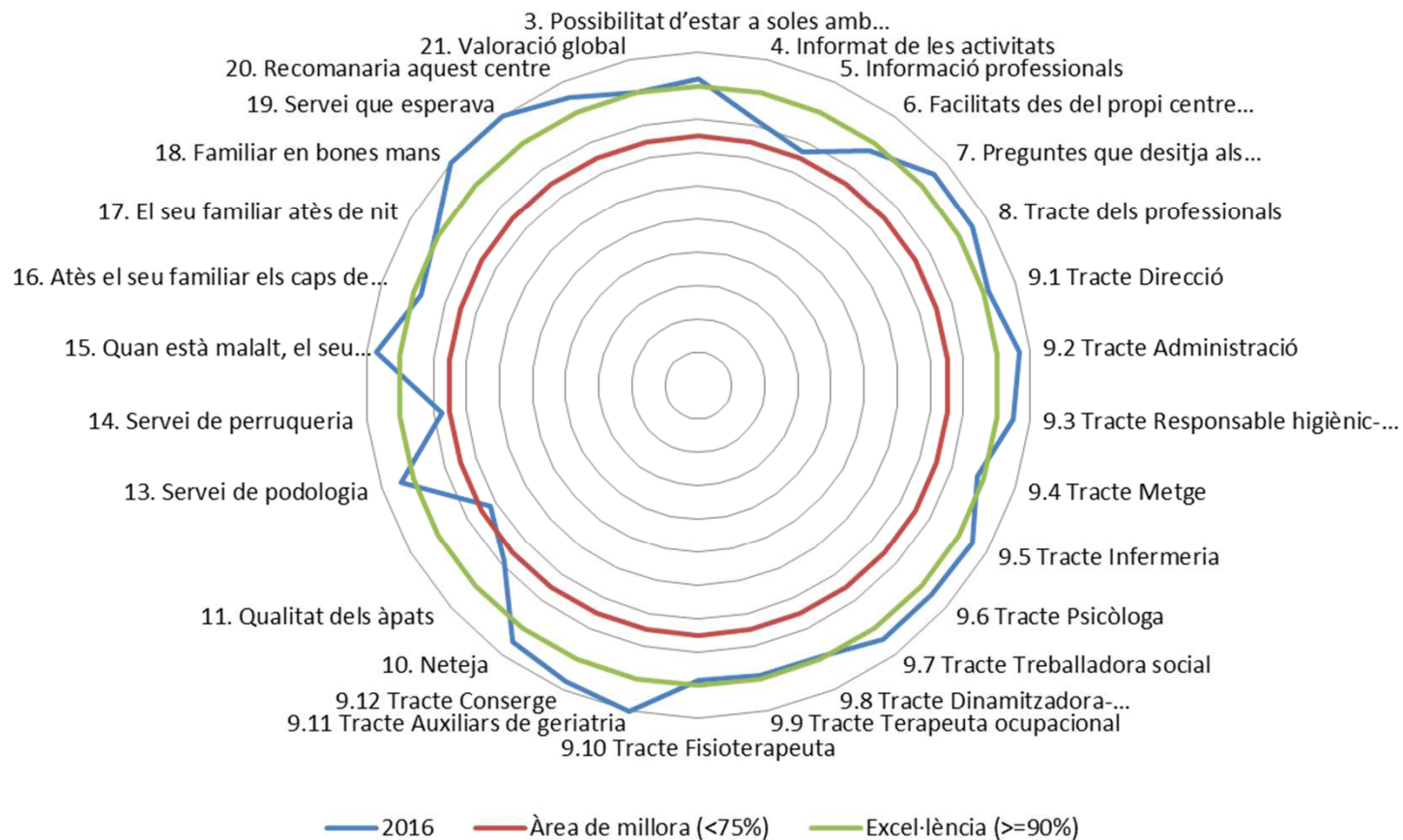
Falta més personal per la nit i caps de setmana. Moltes vegades el menjar no es pot mastegar.

## 8. Resultats indicador positiu Familiars Residència 2016

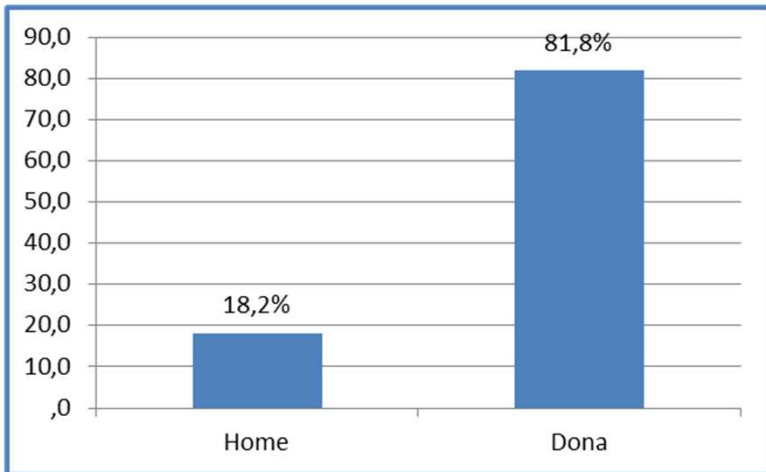
<b>PREGUNTA RESUMIDA ENQUESTA FAMILIARS RESIDENCIA COLLBLANC</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
3. Possibilitat d'estar a soles amb el seu familiar	94,1%	92,1%
4. Informat de les activitats	83,0%	81,6%
5. Informació professionals	86,3%	76,9%
6. Facilitats des del propi centre (informes, ambulància..etc.)	100,0%	87,5%
7. Preguntes que desitja als professionals	98,1%	94,9%
8. Tracte dels professionals	96,2%	95,0%
9.1 Tracte Direcció	97,9%	91,4%
9.2 Tracte Administració	97,9%	97,0%
9.3 Tracte Responsable higiènic-sanitari	96,1%	94,9%
9.4 Tracte Metge	95,9%	87,9%
9.5 Tracte Infermeria	98,0%	94,9%
9.6 Tracte Psicòloga	97,7%	93,9%
9.7 Tracte Treballadora social	100,0%	94,3%
9.8 Tracte Dinamitzadora-animadora	94,3%	89,3%
9.9 Tracte Terapeuta ocupacional	100,0%	88,9%
9.10 Tracte Fisioterapeuta	97,6%	88,5%
9.11 Tracte Auxiliars de geriatría	95,9%	100,0%
9.12 Tracte Conserge	100,0%	97,5%
10. Neteja	96,1%	95,0%
11. Qualitat dels àpats	80,4%	78,4%
12. Servei de manteniment i reparacions	76,2%	<b>72,2%</b>
13. Servei de podologia	95,6%	93,9%
14. Servei de perruqueria	81,4%	77,4%
15. Quan està malalt, el seu familiar és atès de seguida	100,0%	97,1%
16. Atès el seu familiar els caps de setmana i dies festius	88,2%	87,5%
17. El seu familiar atès de nit	100,0%	91,2%
18. Familiar en bones mans	100,0%	100,0%
19. Servei que esperava	100,0%	100,0%
20. Recomanaria aquest centre	96,1%	94,9%
21. Valoració global	93,9%	90,0%
Mitjana valoració global	8,45	8,25

# 9. Gràfic radial resultats Familiars Residència 2016

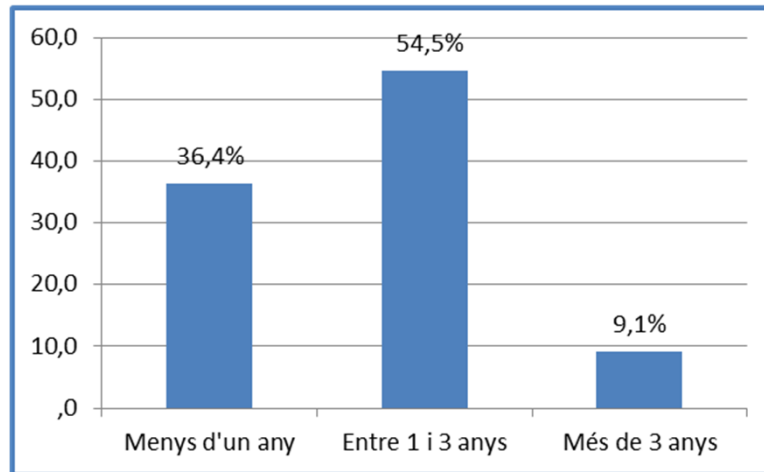
## Familiars Residència Collblanc 2016



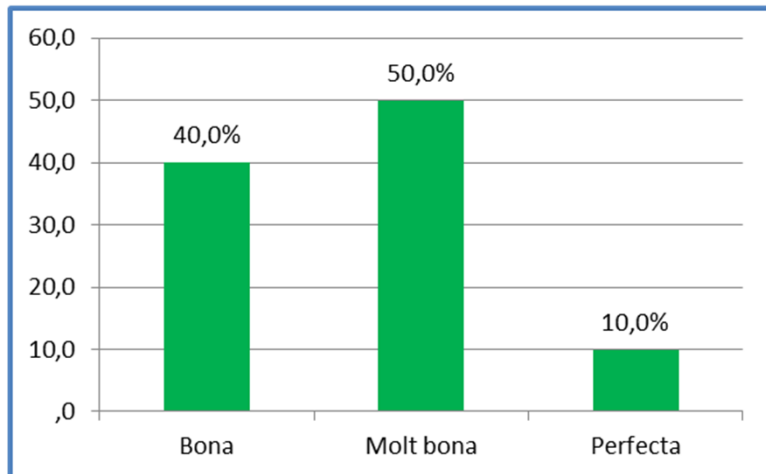
# 10. Gràfics resultats enquesta Usuaris Centre de dia 2016



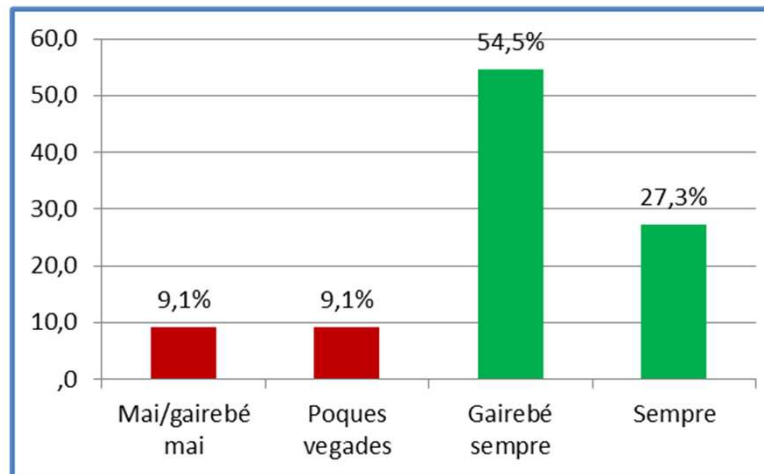
Sexe



1. Quant temps fa que està en aquest centre?

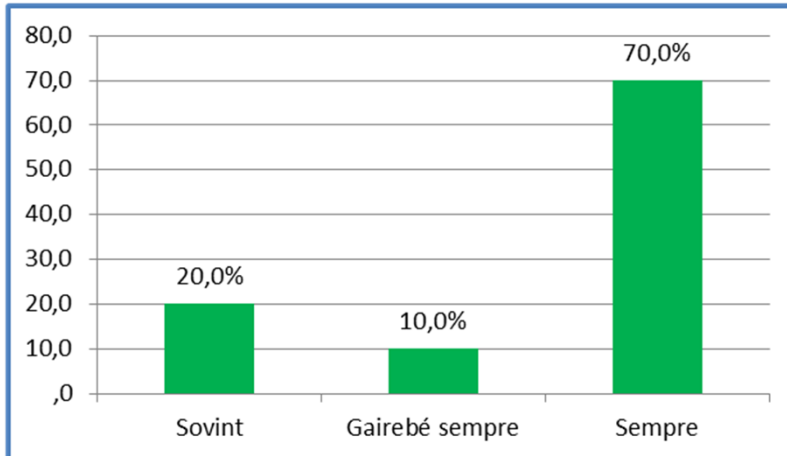


2. Com considera la informació que li proporcionen Habitualment els professionals?

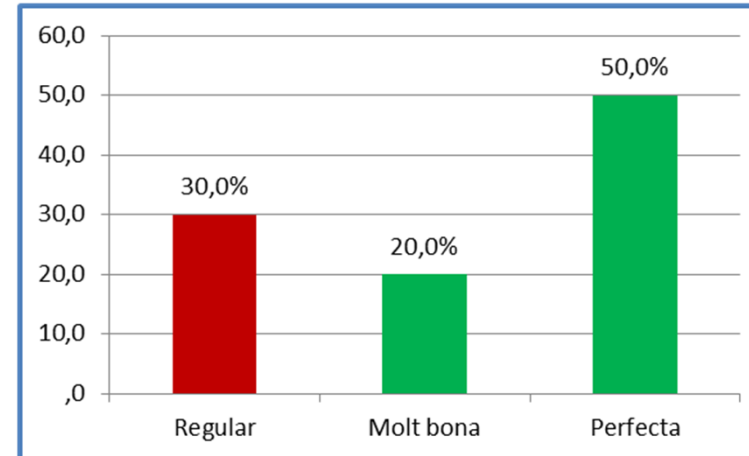


3. Li demanen opinió en relació a les activitats d'oci i animació que es realitzen al centre?

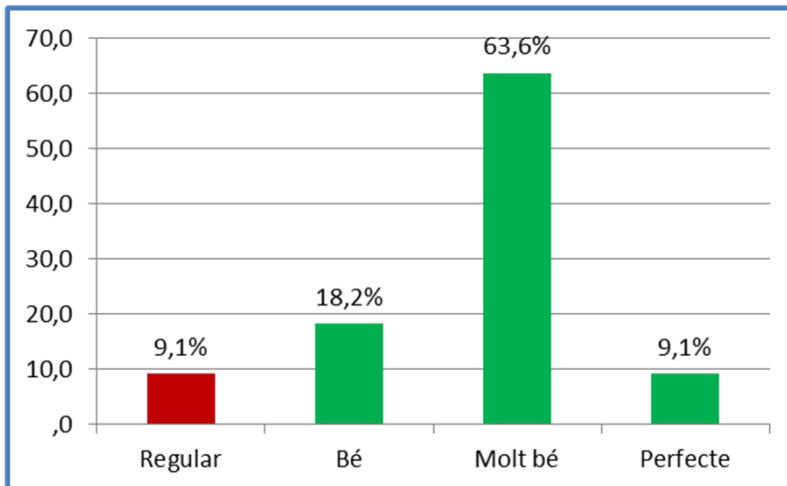
# Gràfics resultats enquesta Usuaris Centre de dia 2016



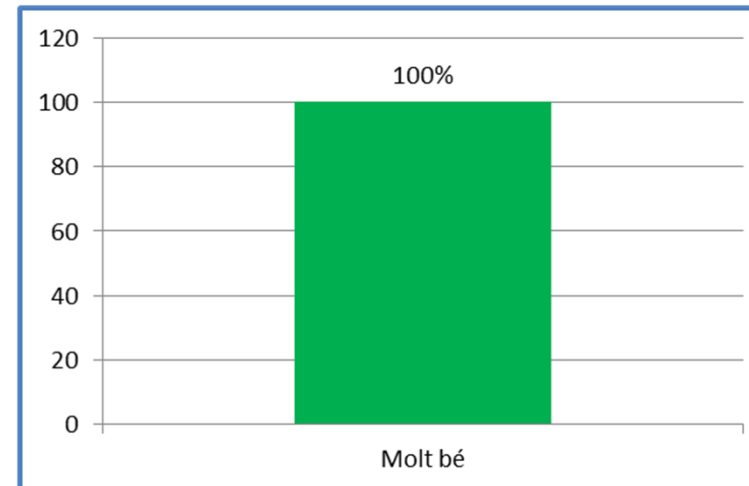
4. Pot fer tots les preguntes que desitja als professionals del centre?



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

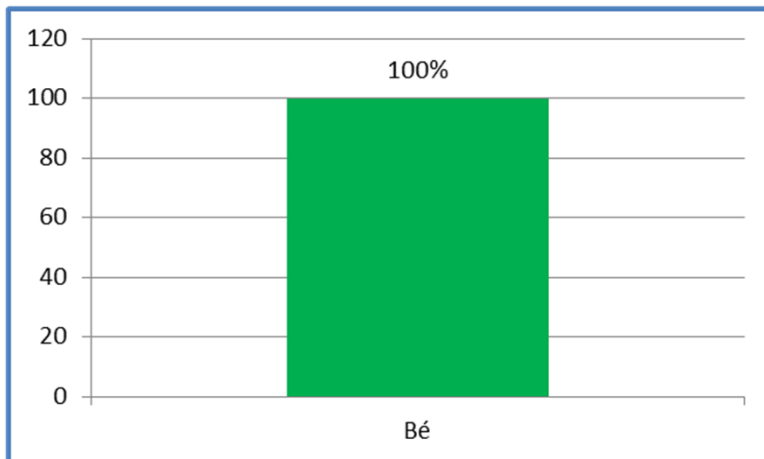


6. Com considera el tracte dels professionals cap a vostè?

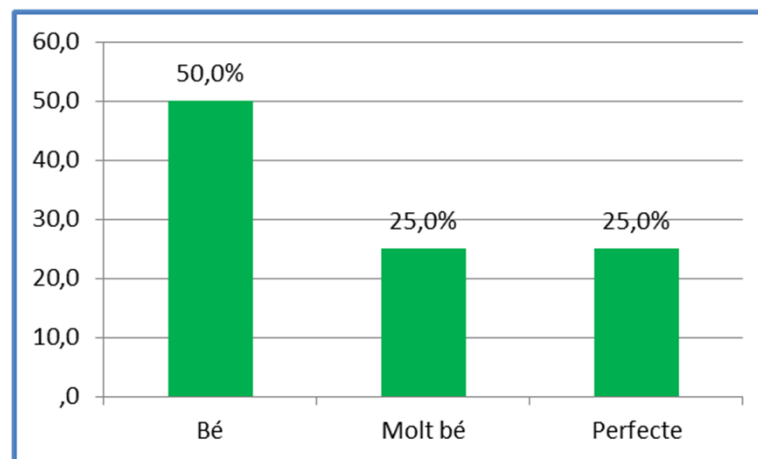


7.1 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Direcció

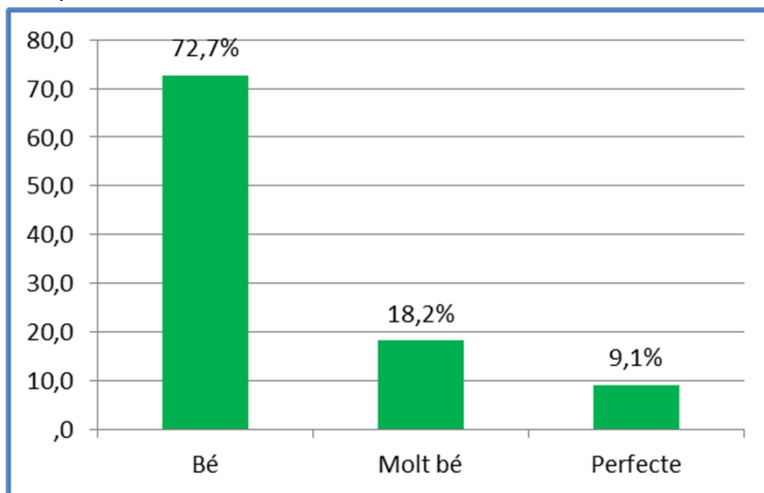
# Gràfics resultats enquesta Usuaris Centre de dia 2016



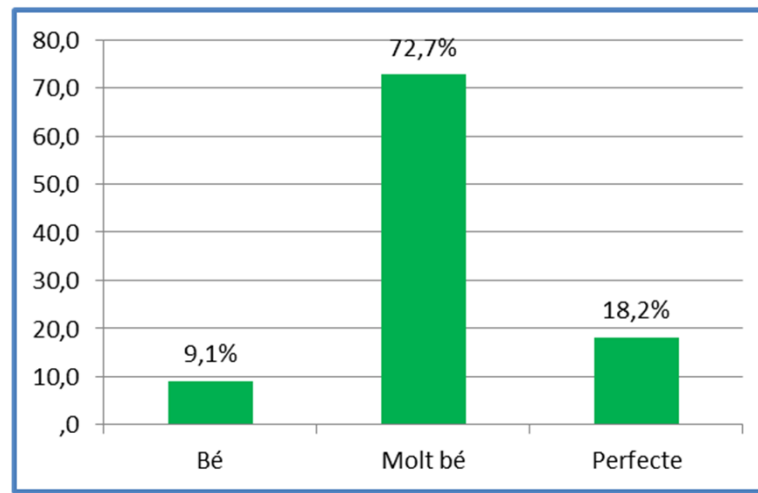
7.2 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Administració



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

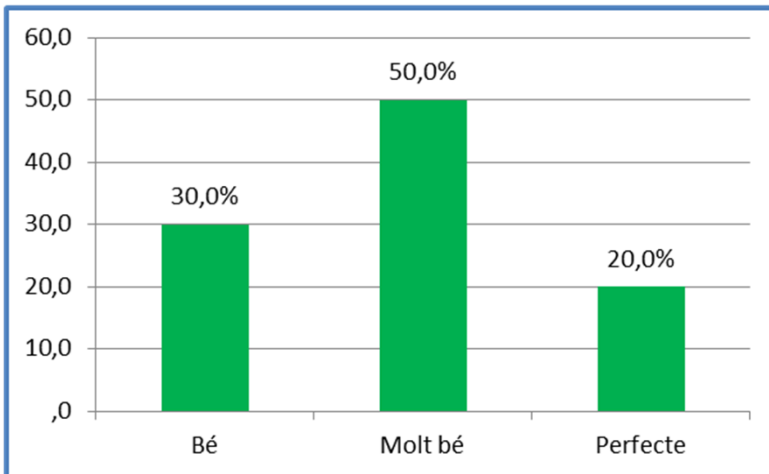


7.4 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Infermeria

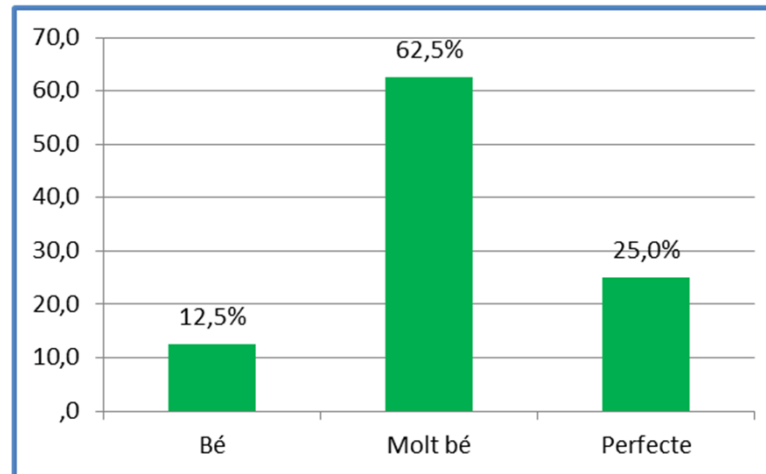


7.5 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Psicòloga

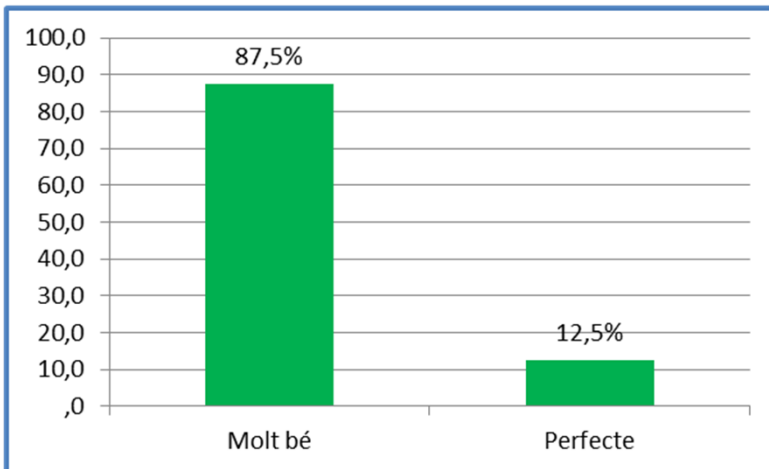
# Gràfics resultats enquesta Usuaris Centre de dia 2016



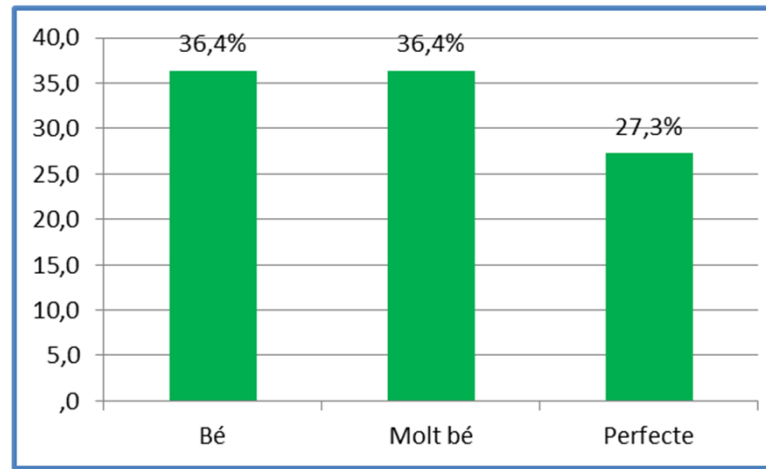
7.6 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Treballadora/assistenta social



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

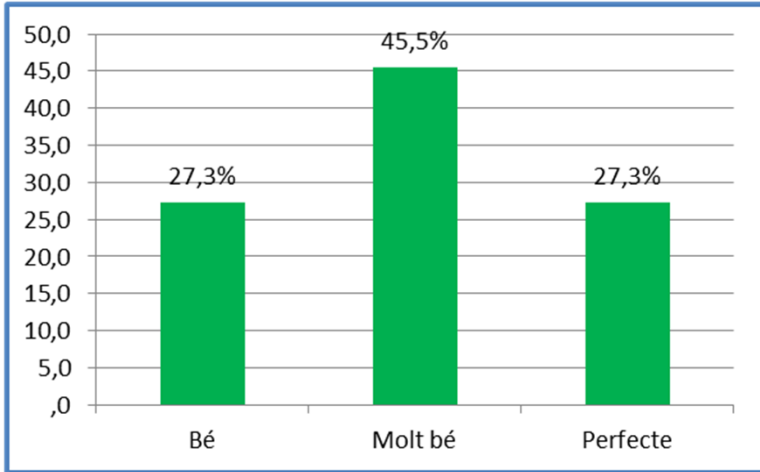


7.8 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Terapeuta ocupacional

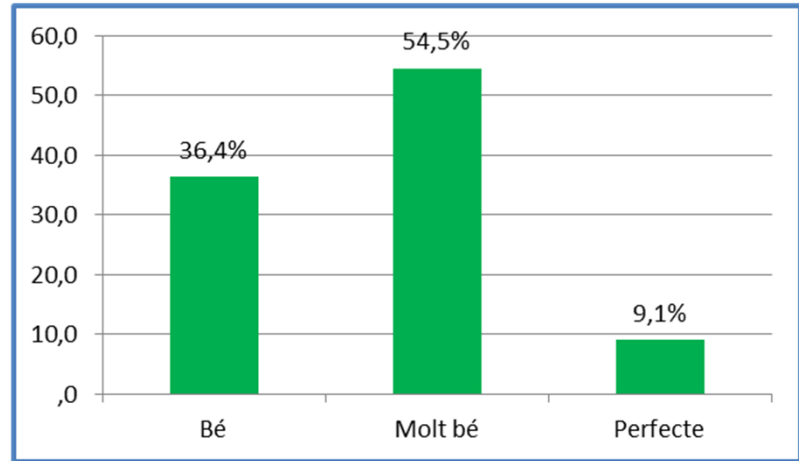


7.9 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Fisioterapeuta

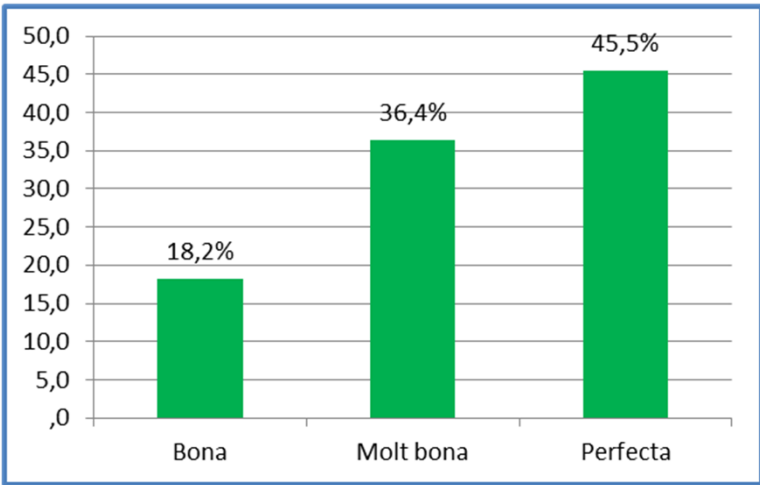
# Gràfics resultats enquesta Usuaris Centre de dia 2016



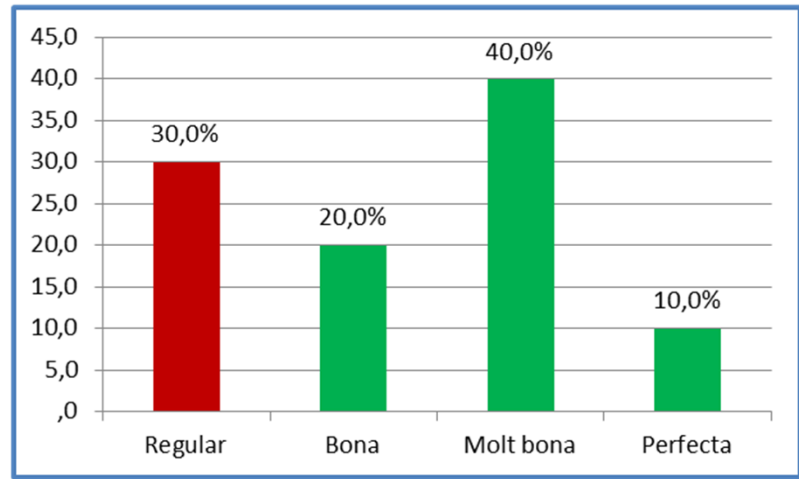
7.10 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Auxiliars de geriatría



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



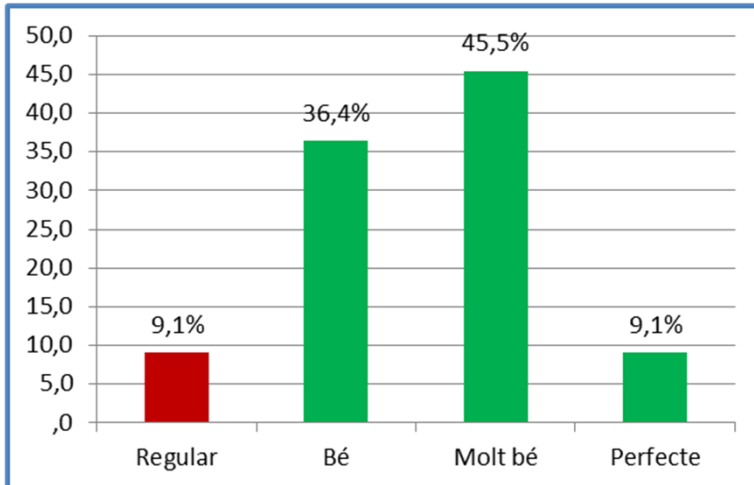
8. Quina valoració fa de la neteja del centre?



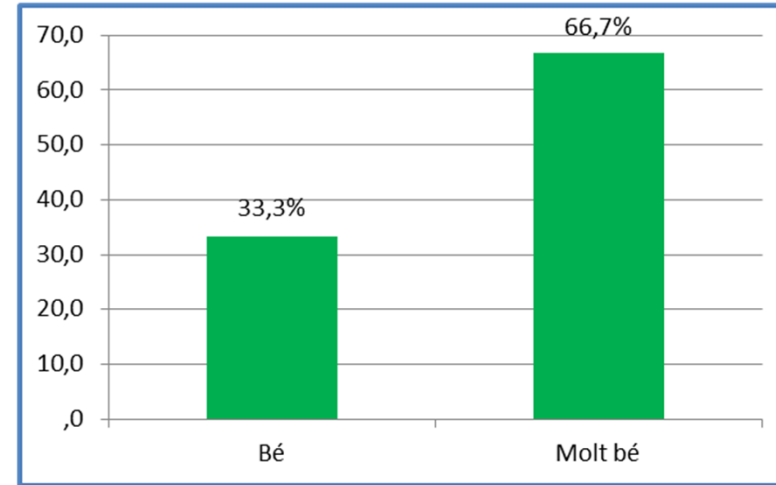
9. Quina opinió li mereix la qualitat dels àpats que li ofereixen?



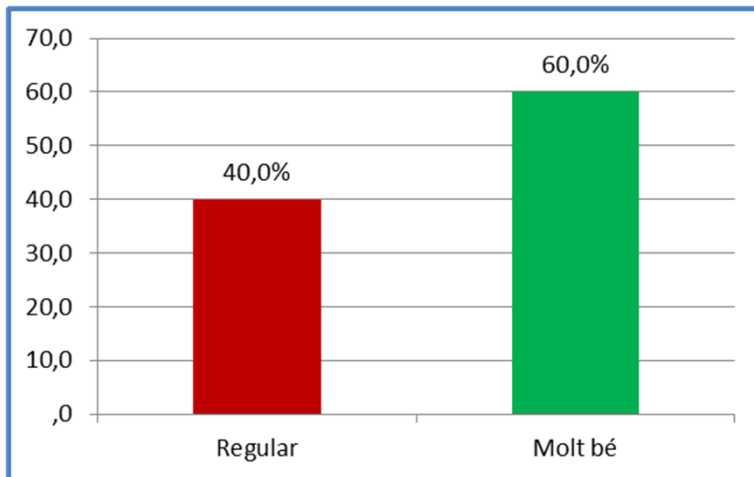
# Gràfics resultats enquesta Usuaris Centre de dia 2016



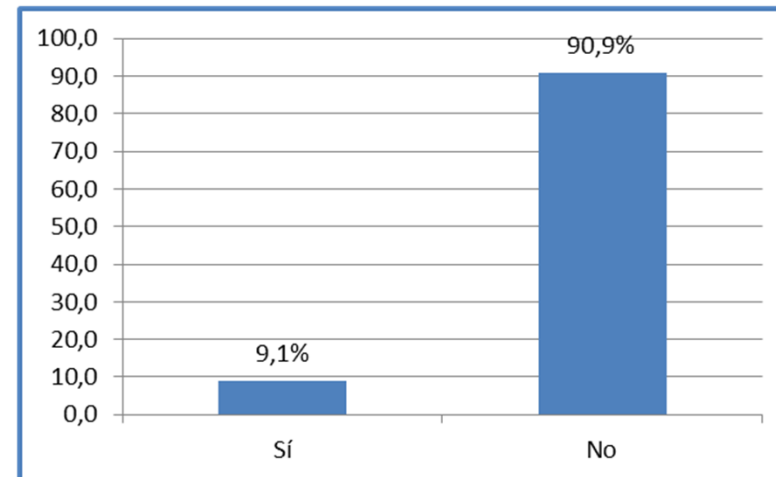
10. Què opina del servei de manteniment i reparacions del centre?



11. Com valora el servei de podologia?

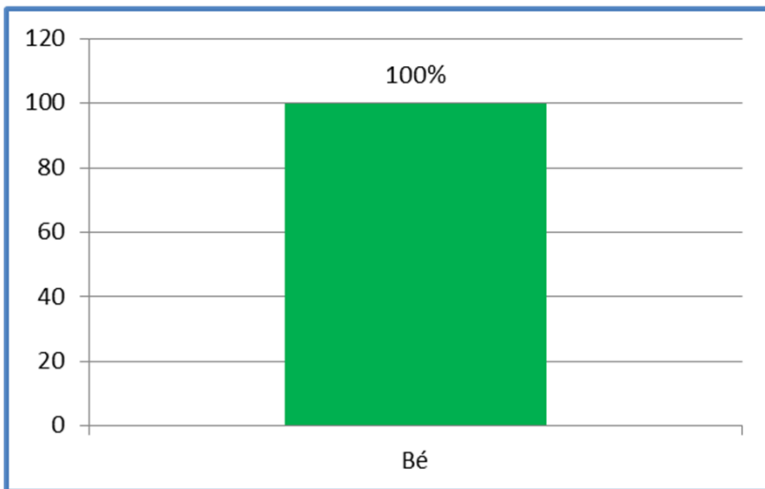


12. Com valora el servei de perruqueria?

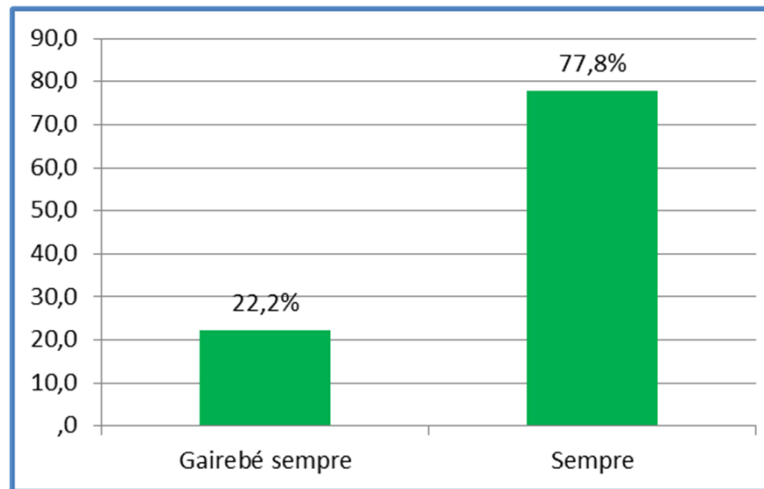


13. Utilitza el servei extern de transport?

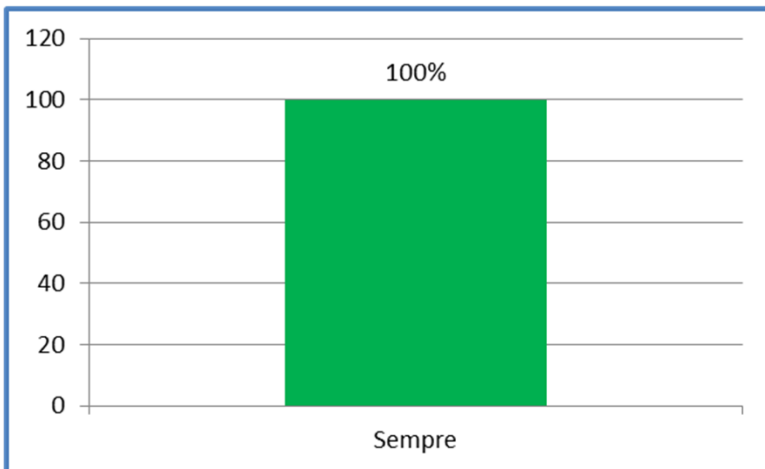
# Gràfics resultats enquesta Usuaris Centre de dia 2016



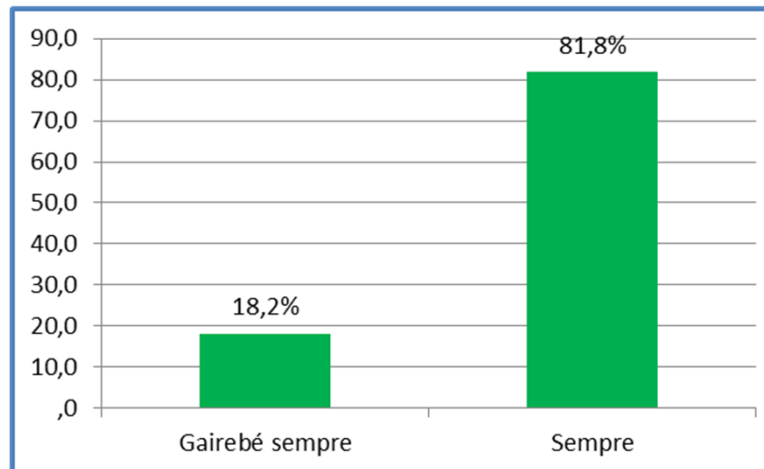
13.1 Si ha contestat SI a la pregunta 13, què opina del servei extern de transport?



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

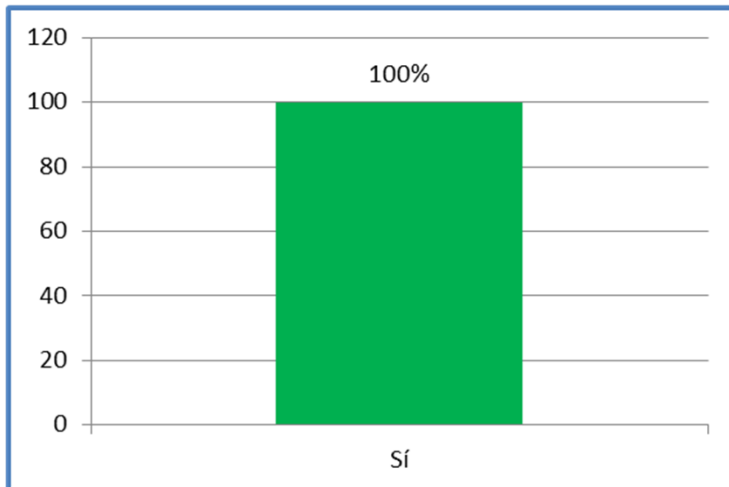


15. Té la sensació d'estar en bones mans?

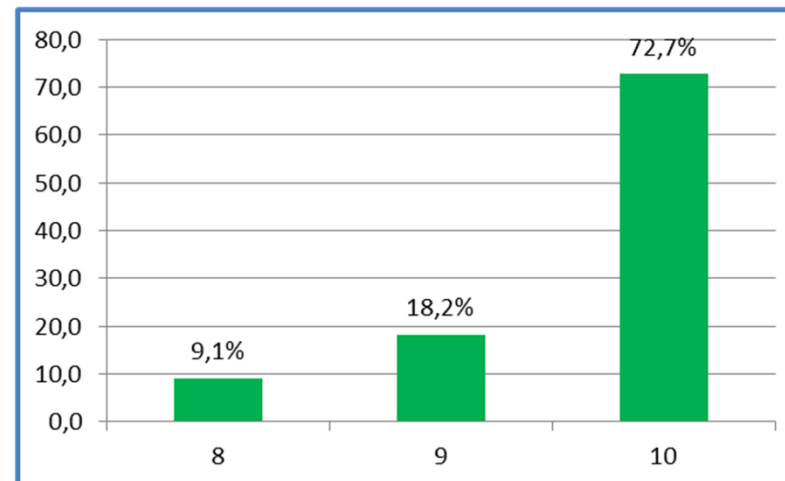


16. Considera que el centre li està oferint el servei que esperava?

## Gràfics resultats enquesta Usuaris Centre de dia 2016



17. Recomanaria aquest centre a un familiar o amic?



18. Quina és la seva valoració global del centre?

## 11. Observacions enquesta Usuaris Centre de dia 2016

M'agradaria fer més sortides i excursions, oferir peix sense salsa.

Agradecer que se cambiara de planta a una auxiliar por la que no me sentía bien atendida.

La comida lleva unos días que viene muy salada.

El trato de las auxiliares fijas es muy bueno pero cuando son suplentes algunas no trabajan muy bien, falta experiencia. Se ha notado el cambio de la cocinera a mejor.

El pescado está muy seco.

Ha mejorado un poco la comida pero aún se puede mejorar más.

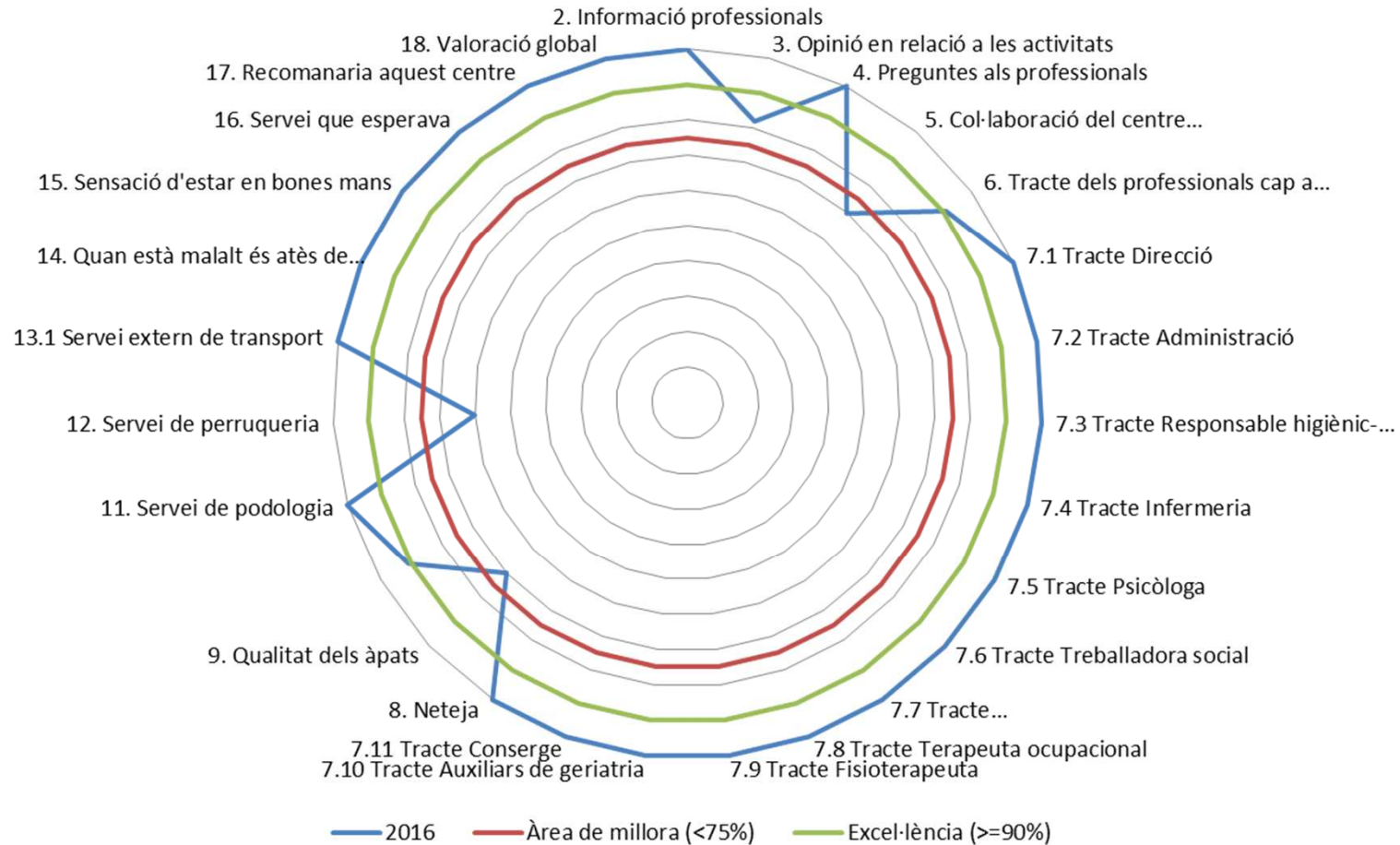
El menjar ha millorat.

## 12. Resultats indicador positiu Usuaris Centre de dia 2016

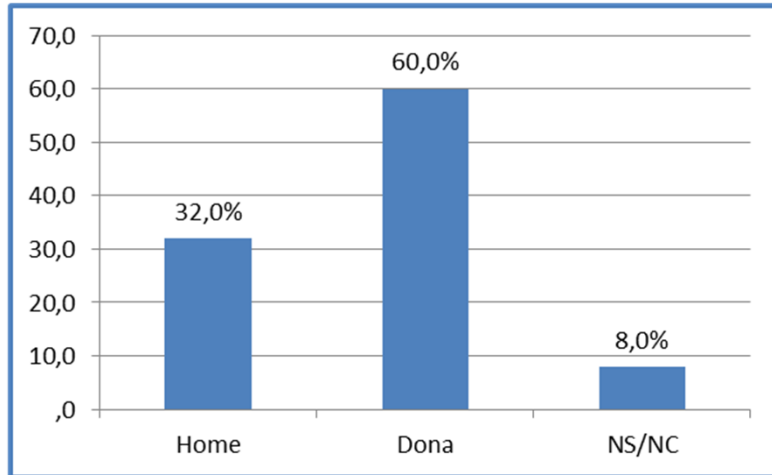
<b>PREGUNTA RESUMIDA ENQUESTA USUARIS CENTRE DE DIA COLLBLANC</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
2. Informació professionals	100,0%	100,0%
3. Opinió en relació a les activitats	88,9%	81,8%
4. Preguntes als professionals	100,0%	100,0%
5. Col·laboració del centre (informes..etc.)	100,0%	<b>70,0%</b>
6. Tracte dels professionals cap a vostè	100,0%	90,9%
7.1 Tracte Direcció	100,0%	100,0%
7.2 Tracte Administració	100,0%	100,0%
7.3 Tracte Responsable higiènic-sanitari	100,0%	100,0%
7.4 Tracte Infermeria	100,0%	100,0%
7.5 Tracte Psicòloga	100,0%	100,0%
7.6 Tracte Treballadora social	100,0%	100,0%
7.7 Tracte Dinamitzadora/animadora	100,0%	100,0%
7.8 Tracte Terapeuta ocupacional	100,0%	100,0%
7.9 Tracte Fisioterapeuta	100,0%	100,0%
7.10 Tracte Auxiliars de geriatria	100,0%	100,0%
7.11 Tracte Conserge	100,0%	100,0%
8. Neteja	100,0%	100,0%
9. Qualitat dels àpats	85,7%	<b>70,0%</b>
10. Servei de manteniment i reparacions	80,0%	90,9%
11. Servei de podologia	<b>66,7%</b>	100,0%
12. Servei de perruqueria	100,0%	<b>60,0%</b>
13.1 Servei extern de transport	-	100,0%
14. Quan està malalt és atès de seguida	100,0%	100,0%
15. Sensació d'estar en bones mans	100,0%	100,0%
16. Servei que esperava	100,0%	100,0%
17. Recomanaria aquest centre	100,0%	100,0%
18. Valoració global	100,0%	100,0%
Mitjana valoració global	9,00	9,64

# 13. Gràfic radial resultats Usuaris Centre de dia 2016

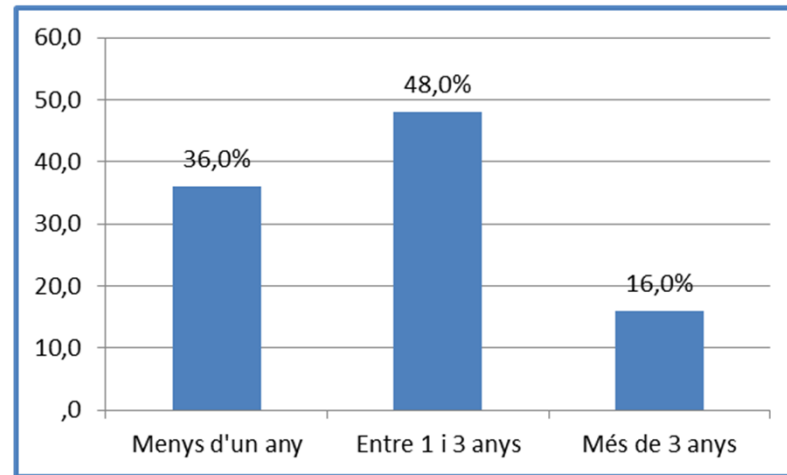
## Usuaris Centre de Dia Collblanc 2016



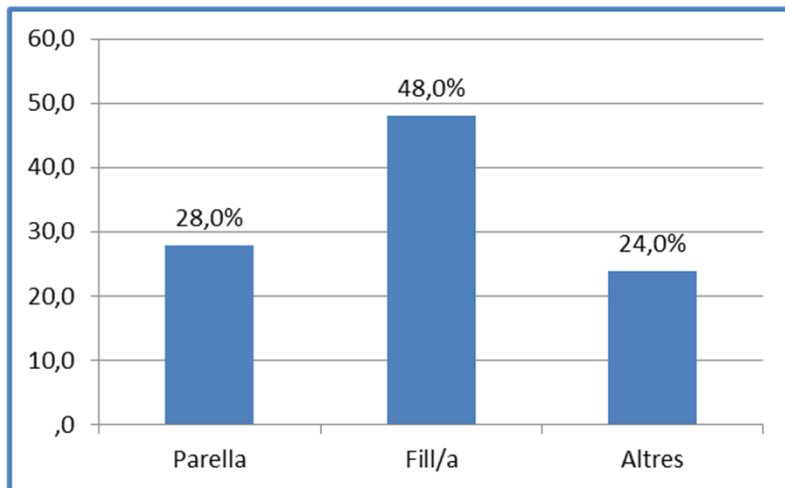
# 14. Gràfics resultats enquesta Familiars Centre de dia 2016



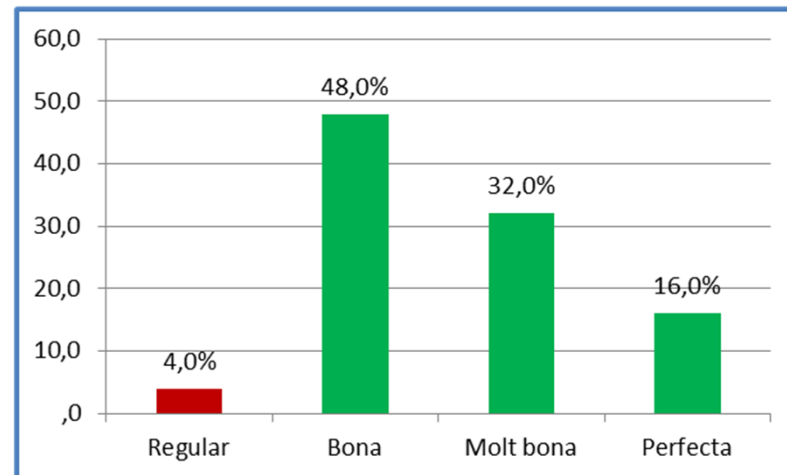
Sexe



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

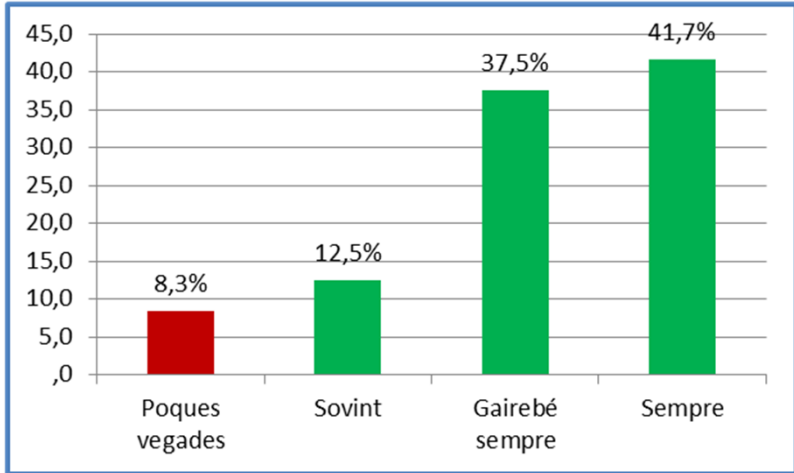


2. Quin és el seu vincle amb l'usuari del centre?

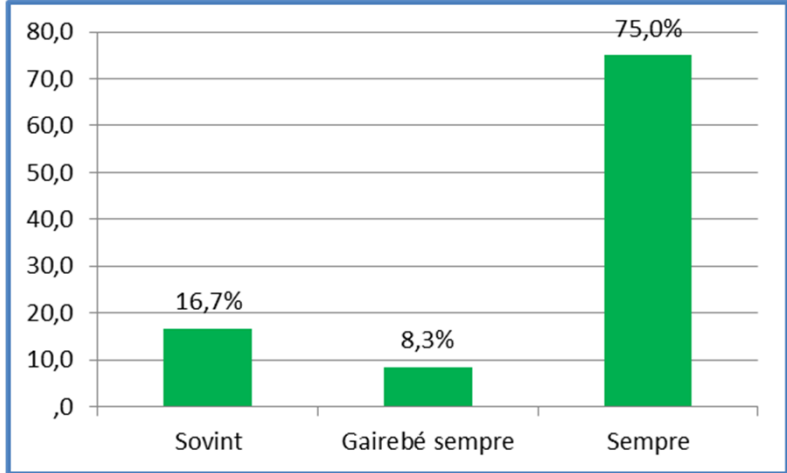


3. Com considera la informació que li proporcionen habitualment els professionals?

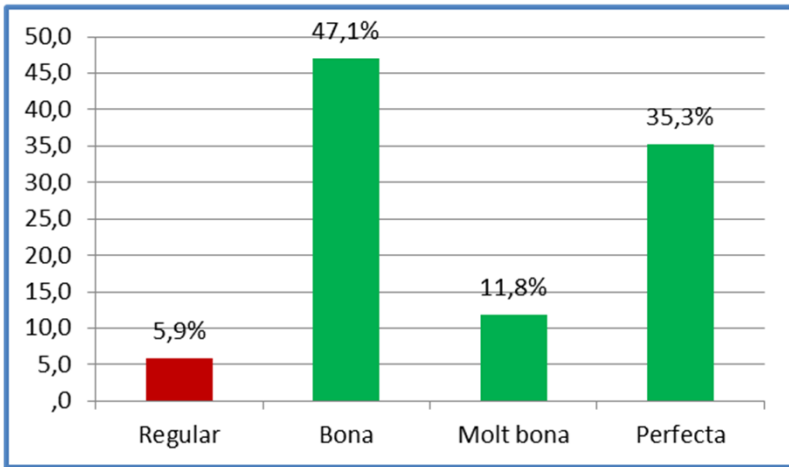
# Gràfics resultats enquesta Familiars Centre de dia 2016



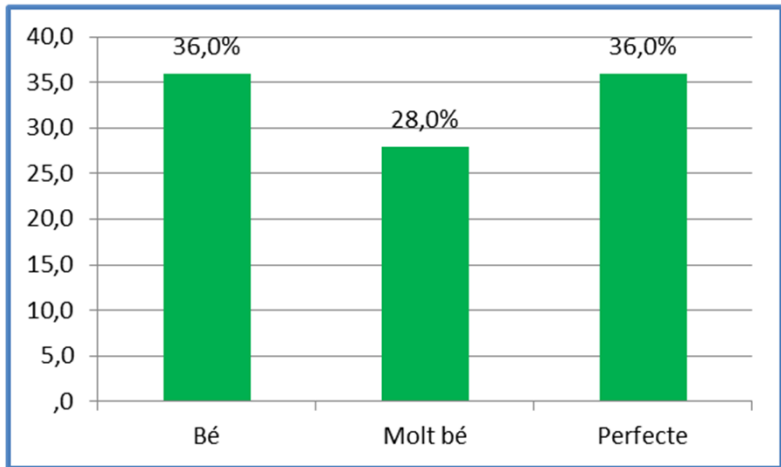
4. Considera que està informat de les activitats (psicoeducatives, festivitats, grups d'ajuda a familiars..etc.) que es realitzen al centre?



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



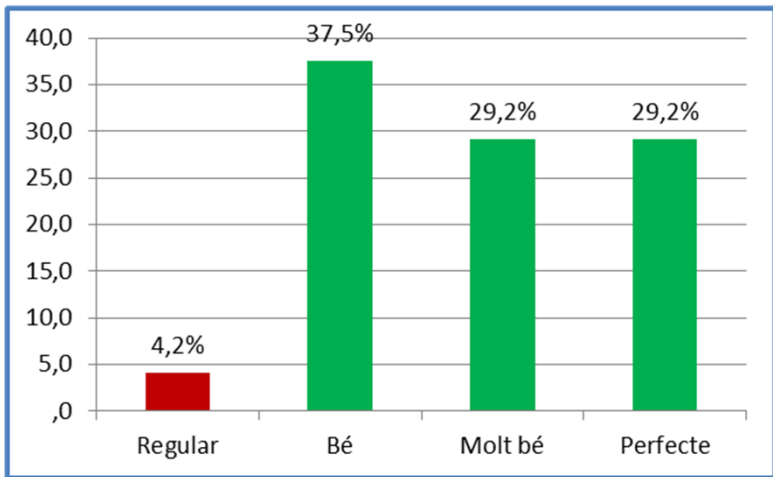
6. Com valora la col·laboració del centre quan el seu familiar té visites o seguiment amb algun especialista mèdic (informes..etc.)?



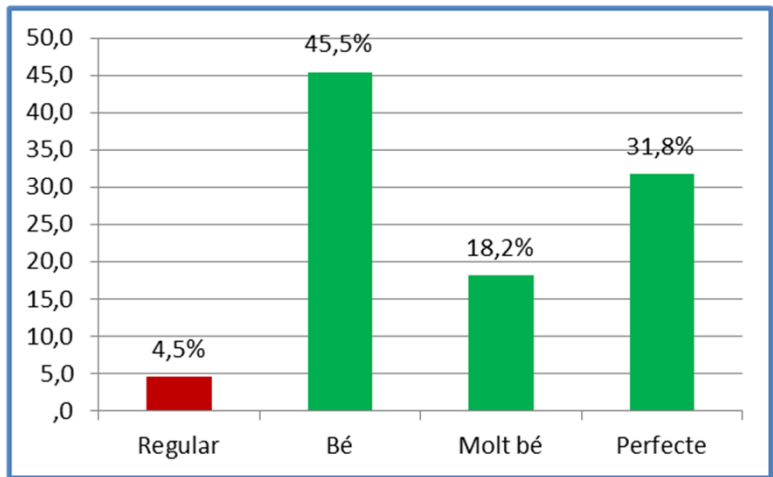
7. Com considera el tracte dels professionals cap a vostè?



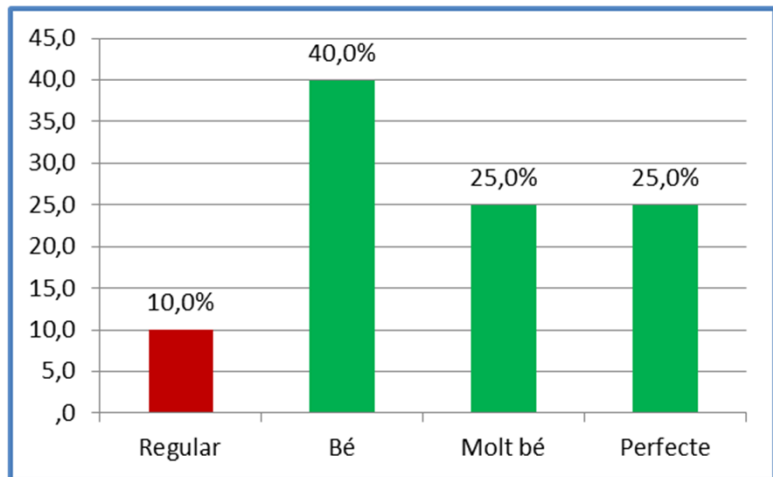
# Gràfics resultats enquesta Familiars Centre de dia 2016



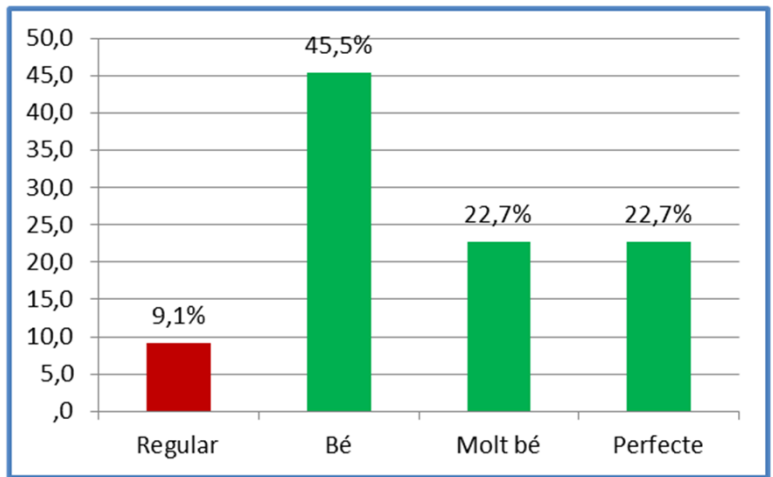
8.1 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Direcció



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

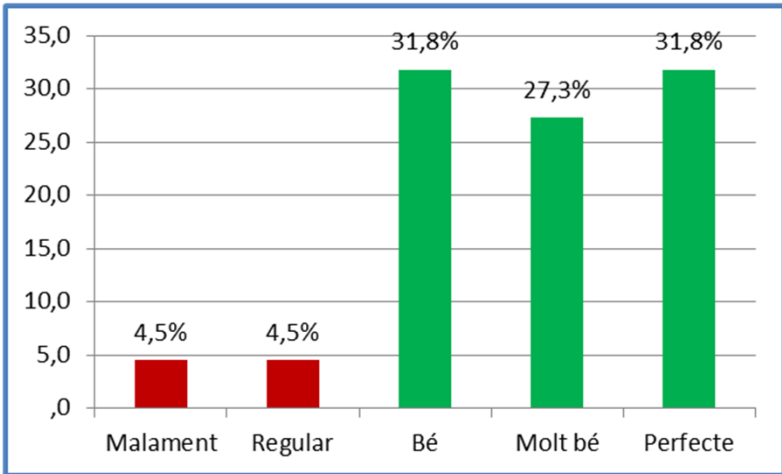


8.3 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Responsable higiènic-sanitari

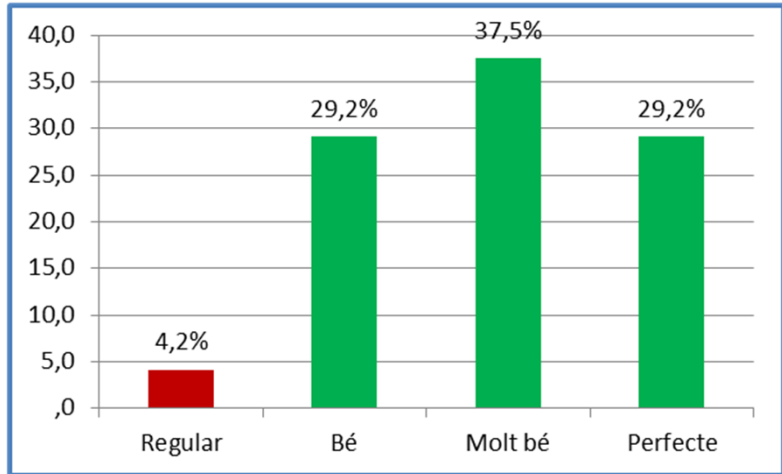


8.4 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Infermeria

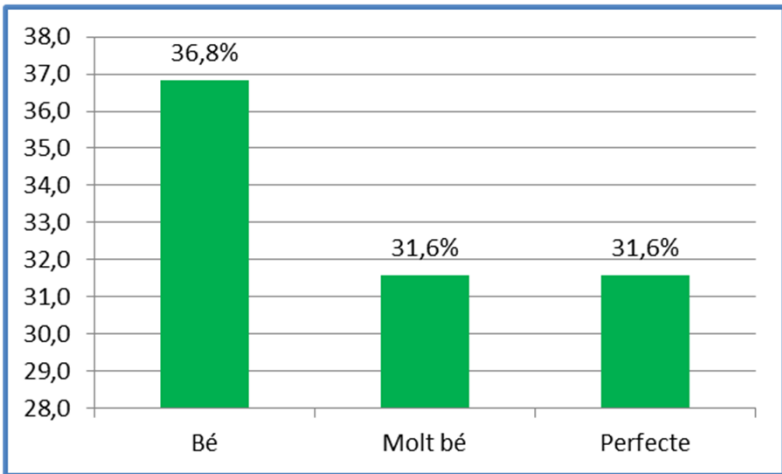
# Gràfics resultats enquesta Familiars Centre de dia 2016



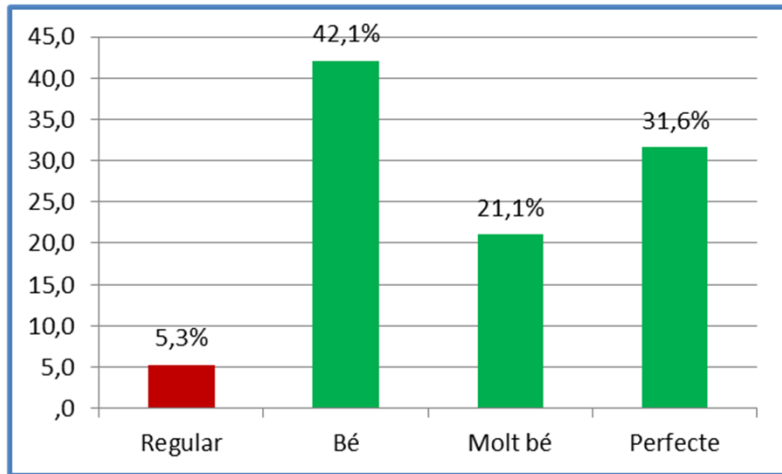
8.5 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Psicòloga



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

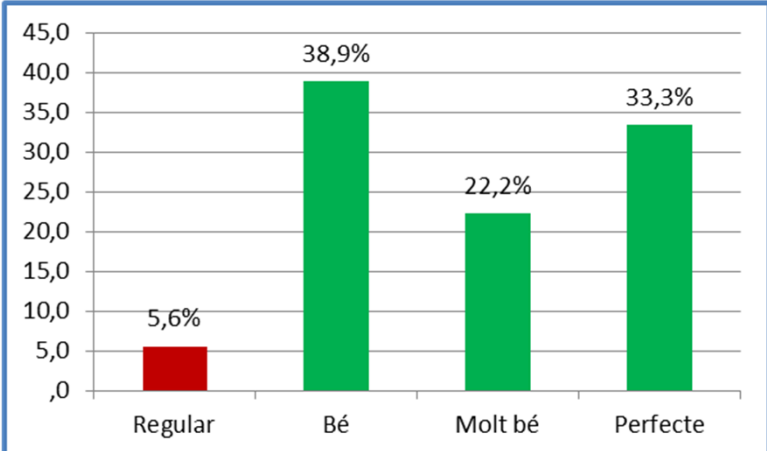


8.7 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Dinamitzadora/animadora

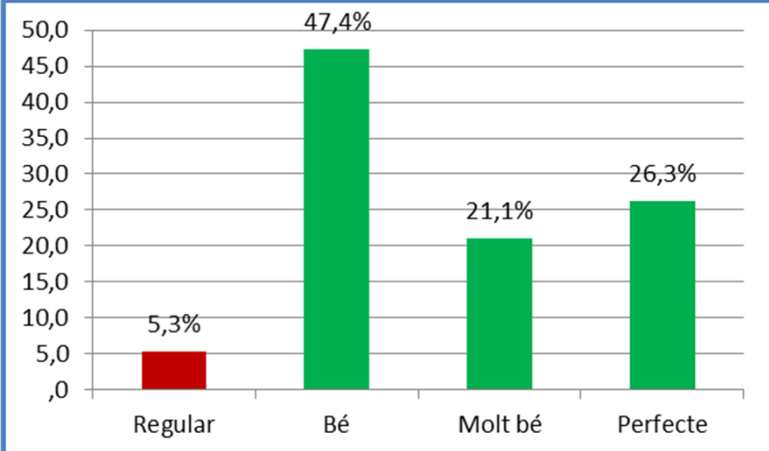


8.8 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Terapeuta ocupacional

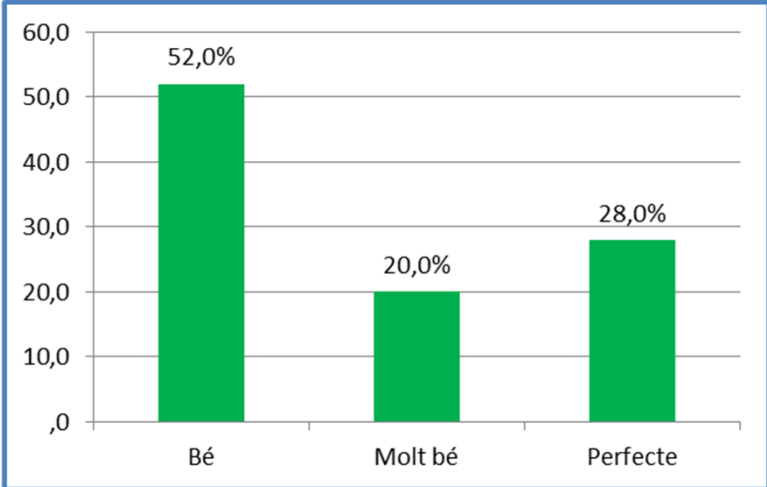
# Gràfics resultats enquesta Familiars Centre de dia 2016



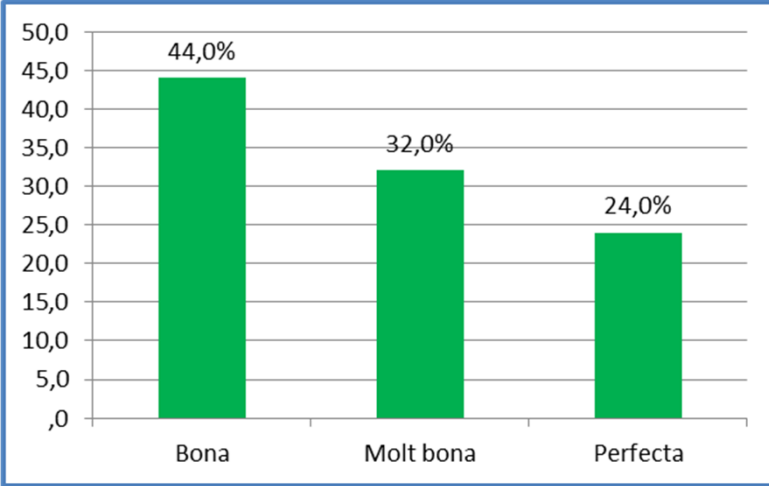
8.9 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Fisioterapeuta



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

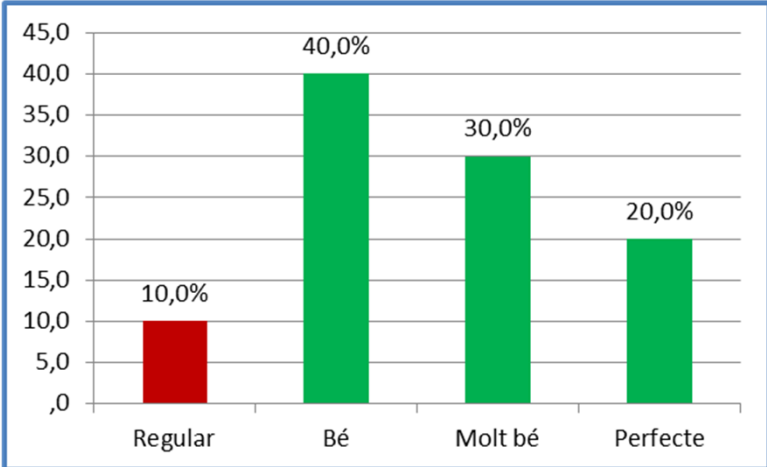


8.11 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Conserge

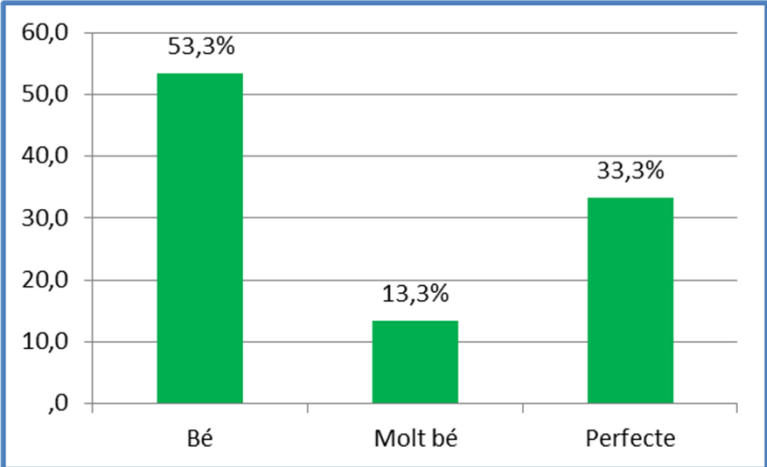


9. Quina valoració fa de la neteja del centre?

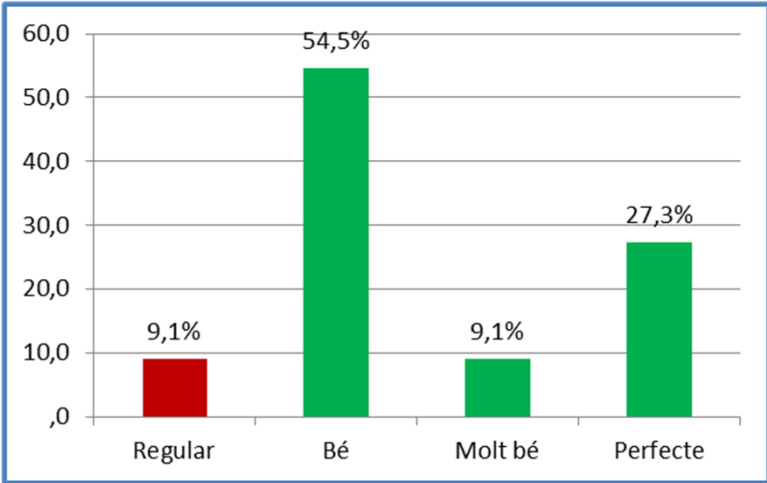
# Gràfics resultats enquesta Familiars Centre de dia 2016



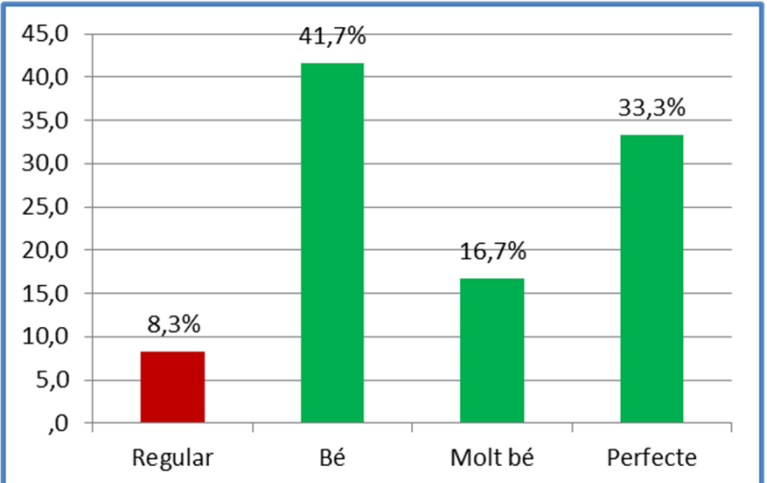
10. Quina opinió li mereix el menú que ofereix el centre de dia?



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

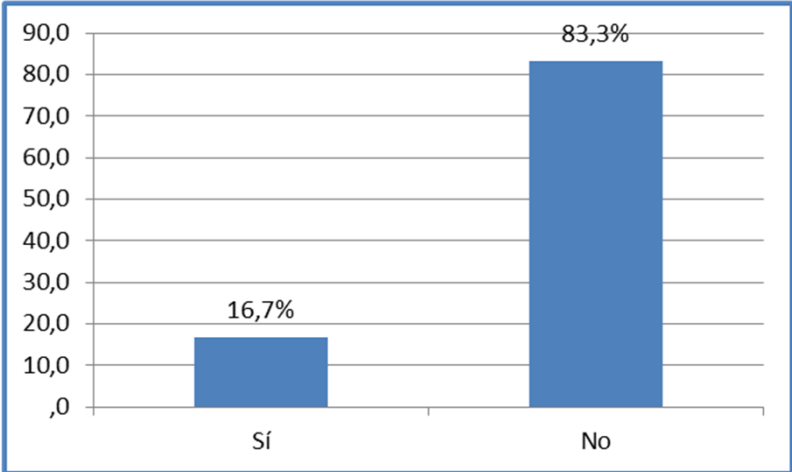


12. Com valora el servei de podologia?

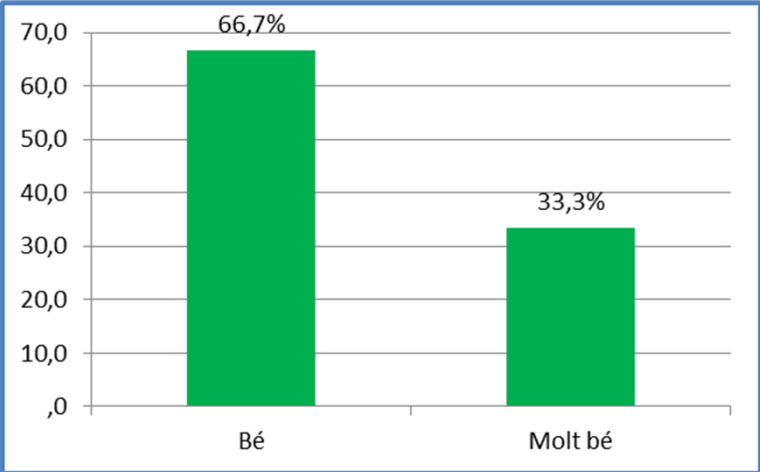


13. Com valora el servei de perruqueria?

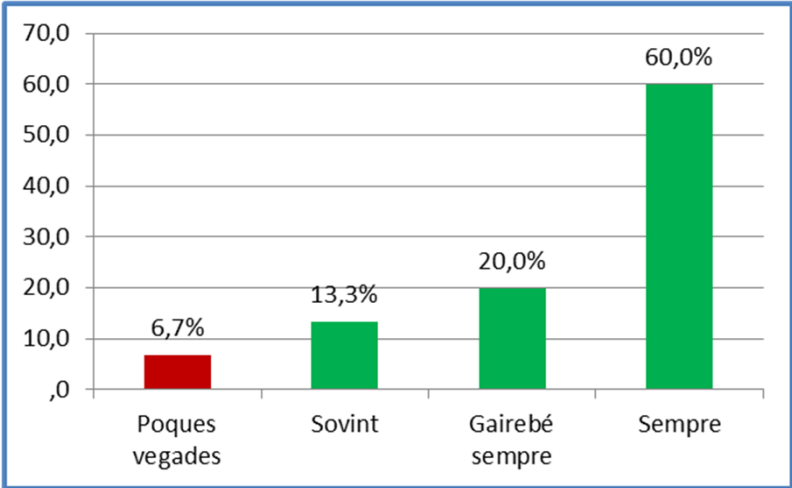
# Gràfics resultats enquesta Familiars Centre de dia 2016



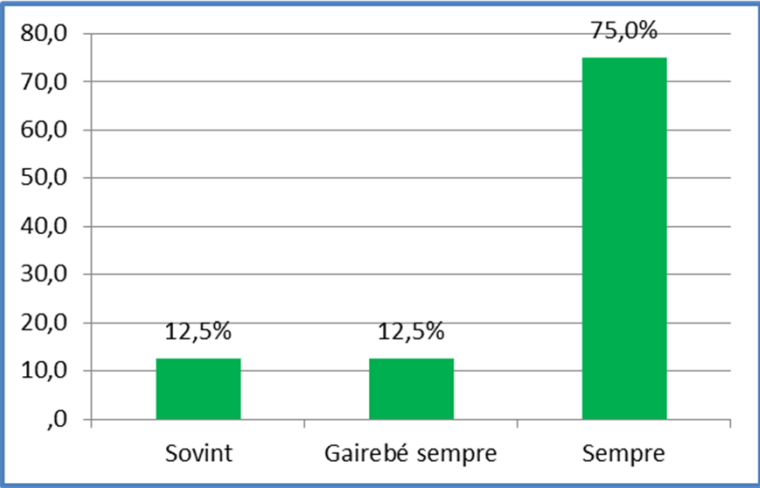
14. Utilitza el servei extern de transport?



14.1 Si ha contestat SI a la pregunta 14, què opina del servei extern de transport?

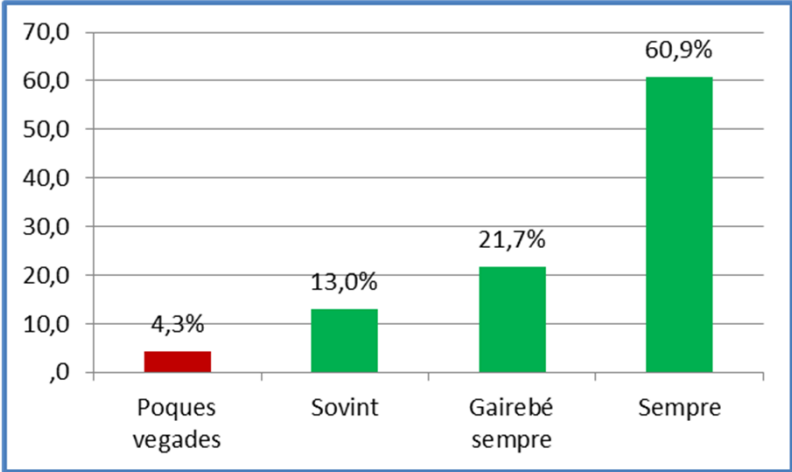


15. Considera que, quan està malalt, el seu familiar és atès de seguida?

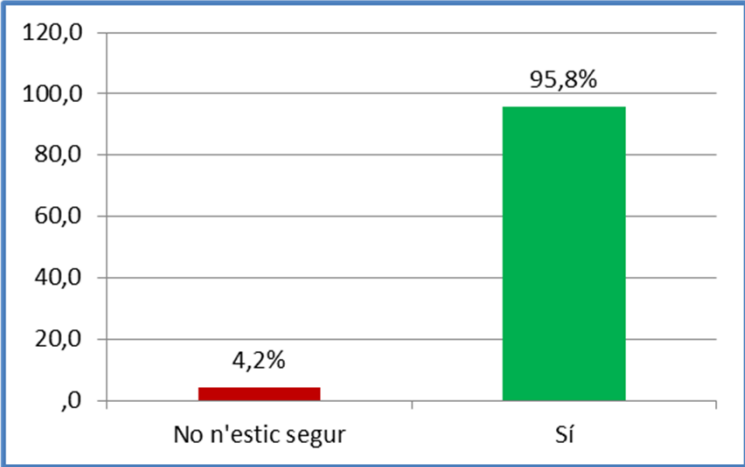


16. Considera que el seu familiar està en bones mans?

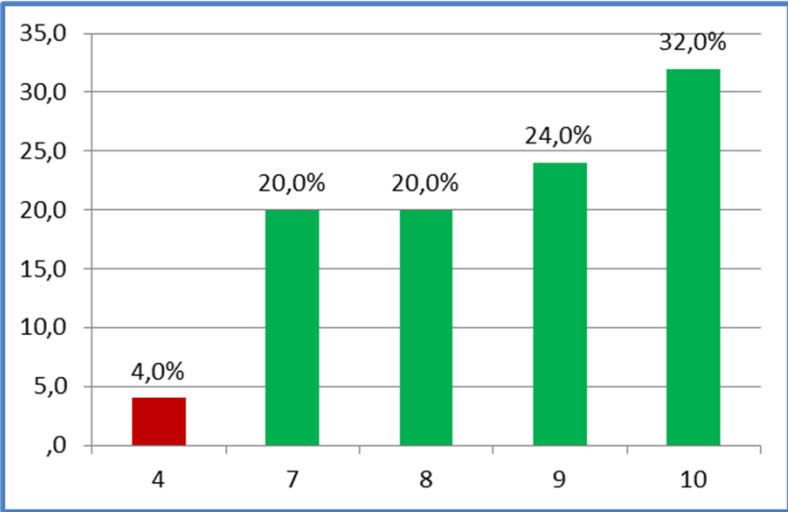
# Gràfics resultats enquesta Familiars Centre de dia 2015



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



18. Recomanaria aquest centre a un familiar o amic?



19. Quina és la seva valoració global del centre?

## 15.Observacions enquesta Familiars Centre de dia 2016

Que sigáis como están hasta ahora y si queréis mejorar en alguna cosa "un poquito la comida".

Disculpe que no conteste a todas las preguntas del test, mi marido hace 8 días que inició en el centro de día.

Más preguntar sobre la comida. Falta de auxiliares en momentos puntuales (horas comidas, cuando hay alguien de baja, hora salida usuarios).

A vegades quan surt a les 19h porta el bolquer molt mullat.

Donar opció a les persones que treballen pel matí a tenir visites concertades amb els professionals per la tarda.

Creo que se debería mejorar el servicio en algunas profesionales veteranas.

Que cuando un usuario se queje de algún dolor lo comuniquen, que se traten todas iguales, cuando pidas para hablar con psicóloga que den hora.

No, està tot força bé, estem molt contents.

Las reuniones deberían ser con más frecuencia, con los diferentes profesionales del centro. Así el seguimiento sería mejor y de forma bidireccional.

Que sigan haciéndolo bien.

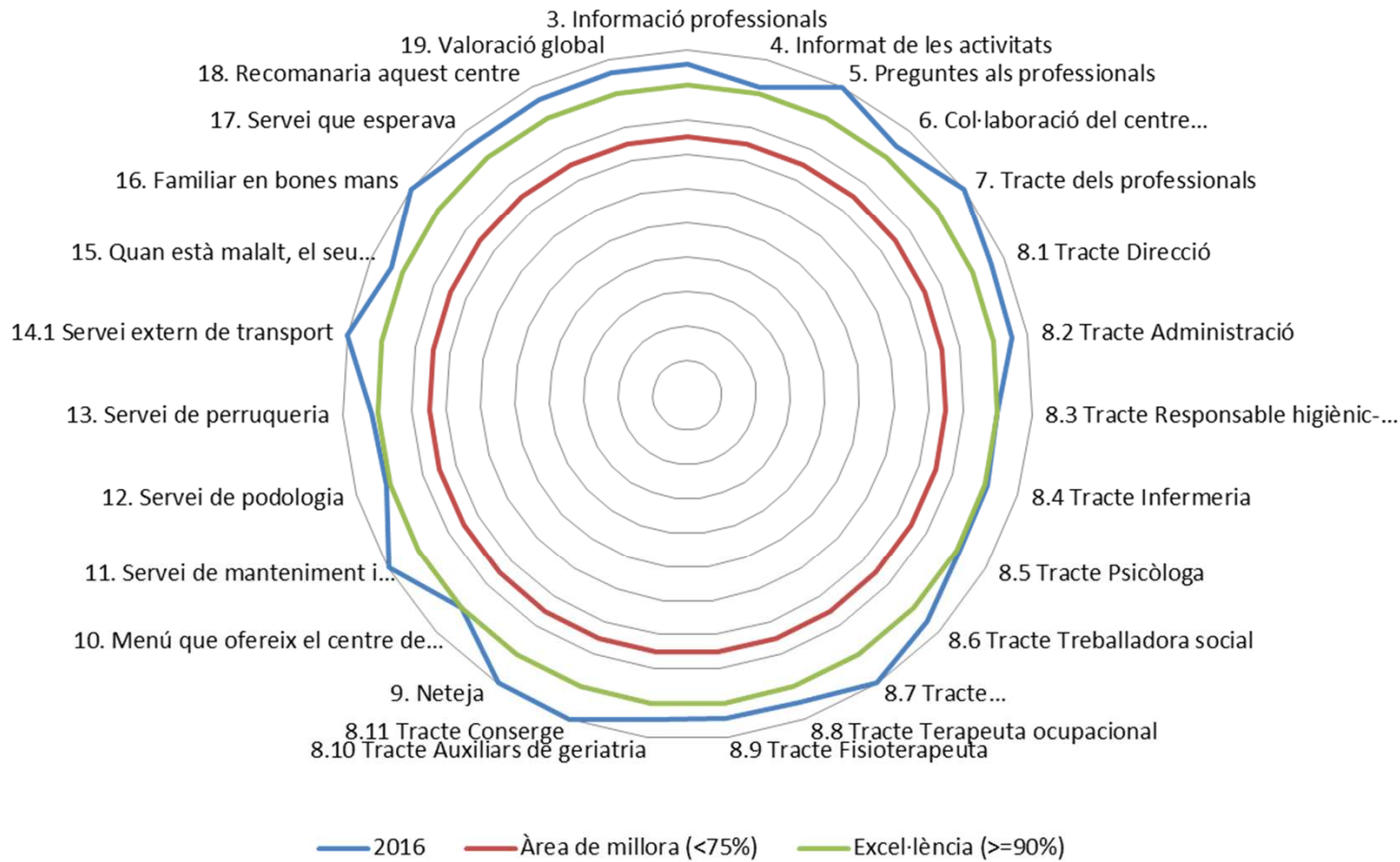
## 16. Resultats indicador positiu Familiars Centre de dia 2016

<b>PREGUNTA RESUMIDA FAMILIARS CENTRE DE DIA COLLBLANC</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
3. Informació professionals	91,7%	96,0%
4. Informat de les activitats	87,0%	91,7%
5. Preguntes professionals	95,8%	100,0%
6. Col·laboració del centre (informes..etc.)	89,5%	94,1%
7. Tracte dels professionals	100,0%	100,0%
8.1 Tracte Direcció	95,5%	95,8%
8.2 Tracte Administració	95,0%	95,5%
8.3 Tracte Responsable higiènic-sanitari	95,0%	90,0%
8.4 Tracte Infermeria	95,7%	90,9%
8.5 Tracte Psicòloga	100,0%	90,9%
8.6 Tracte Treballadora social	100,0%	95,8%
8.7 Tracte Dinamitzadora/animadora	95,5%	100,0%
8.8 Tracte Terapeuta ocupacional	100,0%	94,7%
8.9 Tracte Fisioterapeuta	95,2%	94,4%
8.10 Tracte Auxiliars de geriatria	94,7%	94,7%
8.11 Tracte Conserge	100,0%	100,0%
9. Neteja	100,0%	100,0%
10. Menú que ofereix el centre de dia	90,0%	90,0%
11. Servei de manteniment i reparacions	100,0%	100,0%
12. Servei de podologia	80,0%	90,9%
13. Servei de perruqueria	83,3%	91,7%
14.1 Servei extern de transport	100,0%	100,0%
15. Quan està malalt, el seu familiar és atès de seguida	100,0%	93,3%
16. Familiar en bones mans	100,0%	100,0%
17. Servei que esperava	100,0%	95,7%
18. Recomanaria aquest centre	100,0%	95,8%
19. Valoració global	95,8%	96,0%
Mitjana valoració global	8,50	8,52



# 17. Gràfic radial resultats Familiars Centre de dia 2016

## Familiars Centre de Dia Collblanc 2016



## 18. Àrees de millora enquesta satisfacció 2016

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