



## INFORME ENQUESTA SATISFACCIÓ 2016 RESIDÈNCIA PADILLA:

- 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 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: 36
- Familiars Residència Padilla: 42
- Usuaris Centre de dia Padilla: 18
- Familiars Centre de dia Padilla: 23

## **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.

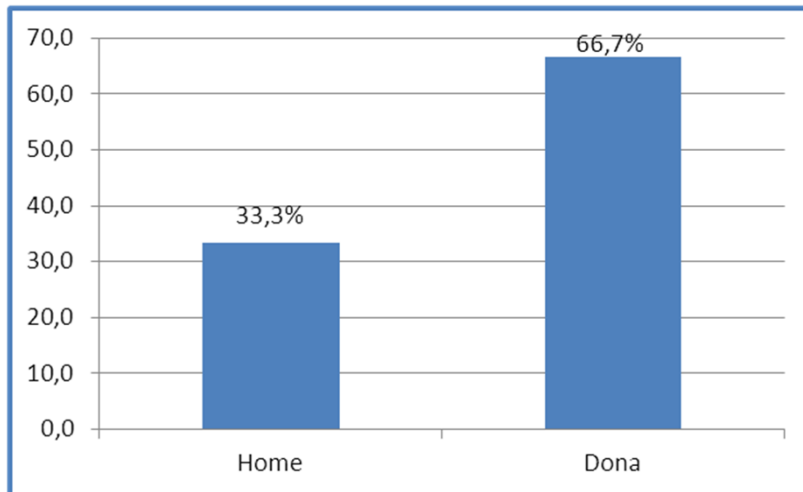
S'utilitzen quatre qüestionaris diferents:

- ❑ **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.

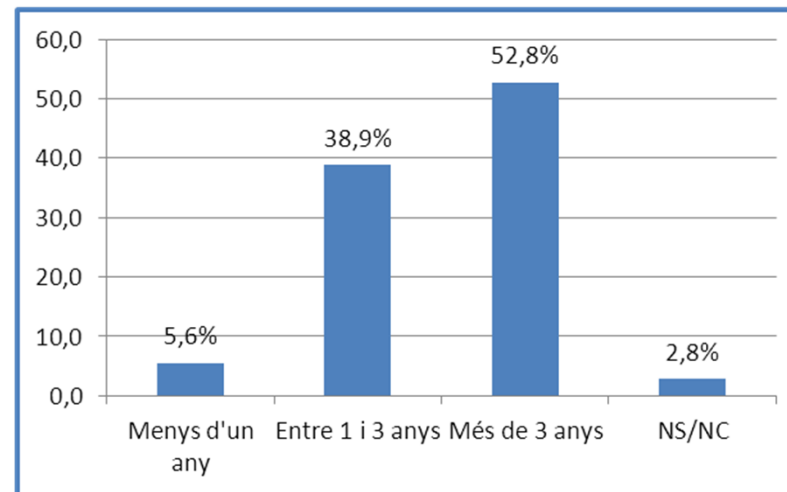
### **Anàlisi de les dades:**

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  $\geq 90\%$  com excel·lent.

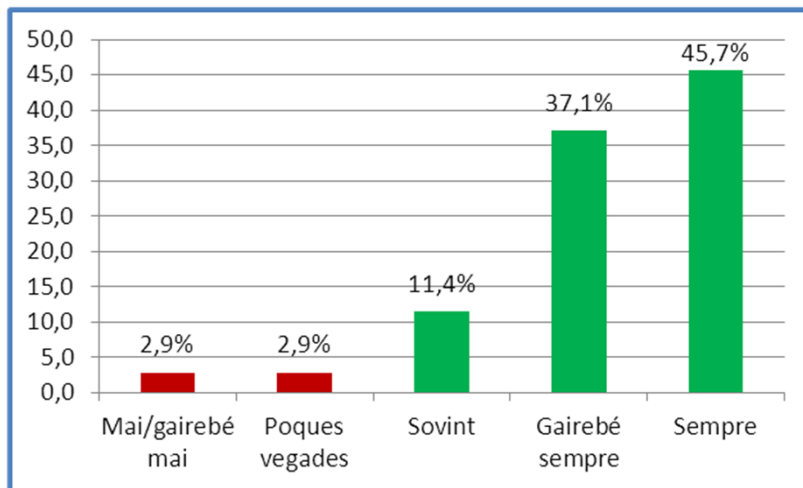
## 2. Gràfics resultats enquesta Usuaris Residència 2016



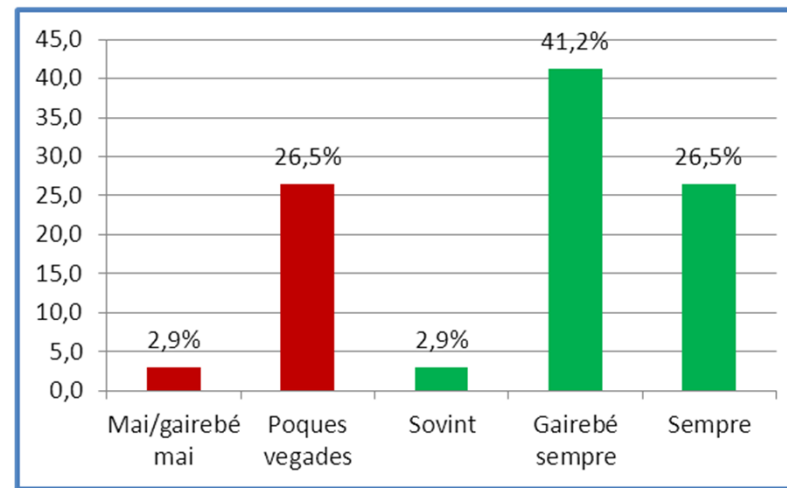
Sexe



1. Quant temps fa que està en aquest centre?

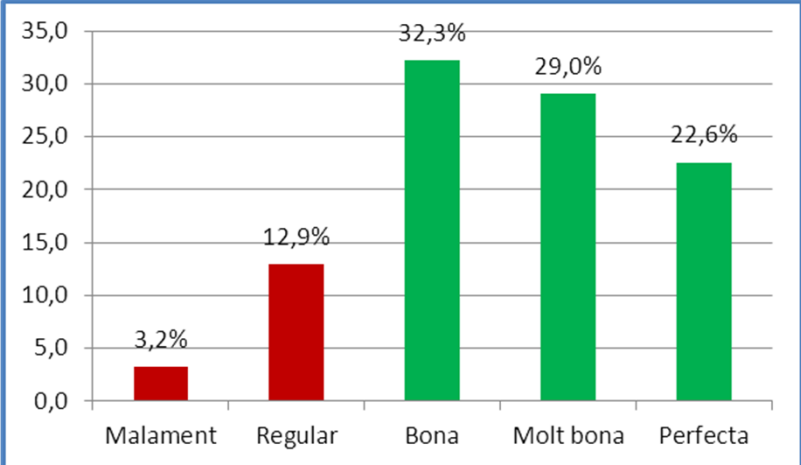


2. Quan venen a visitar-lo, té possibilitat d'estar a soles amb el seu familiar?

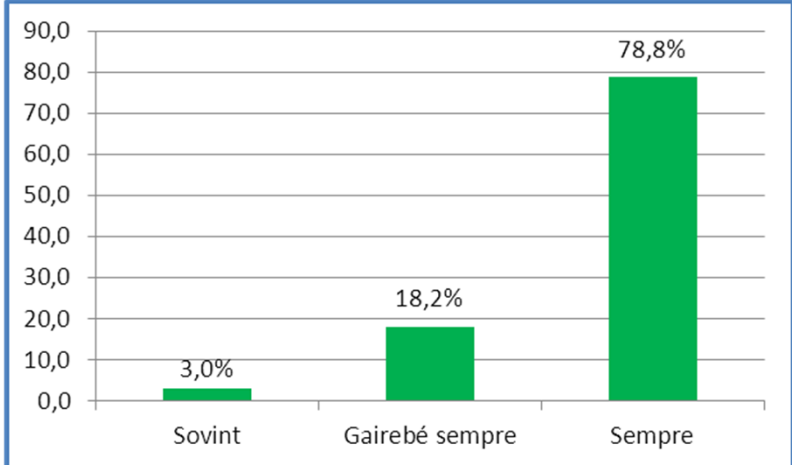


3. Li demanen opinió en relació a les activitats d'oci i animació que es realitzen al centre?

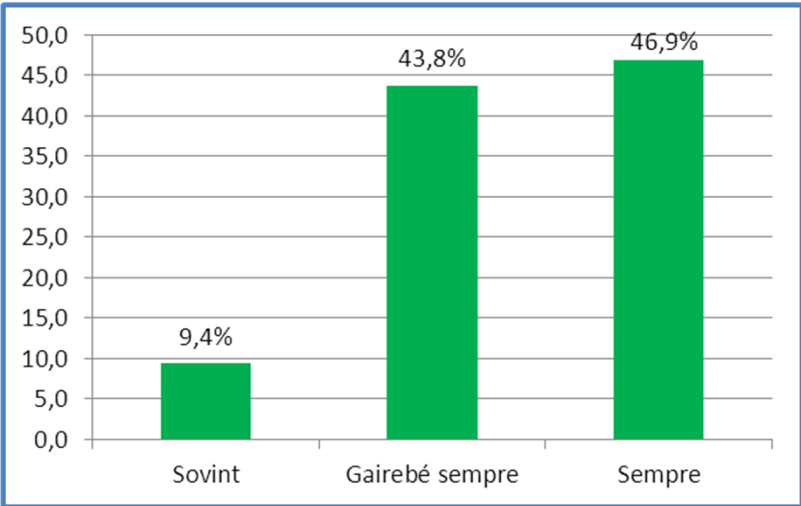
# Gràfics resultats enquesta Usuaris Residència 2016



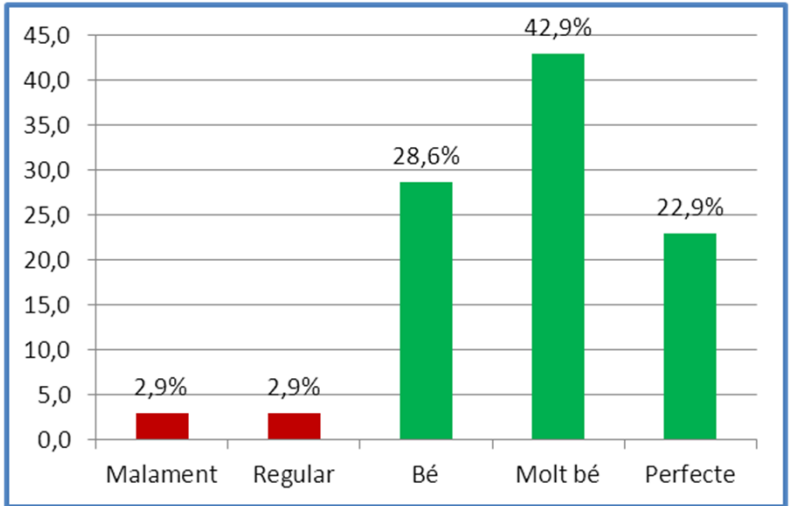
4. Com considera la informació que li proporcionen habitualment els professionals?



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

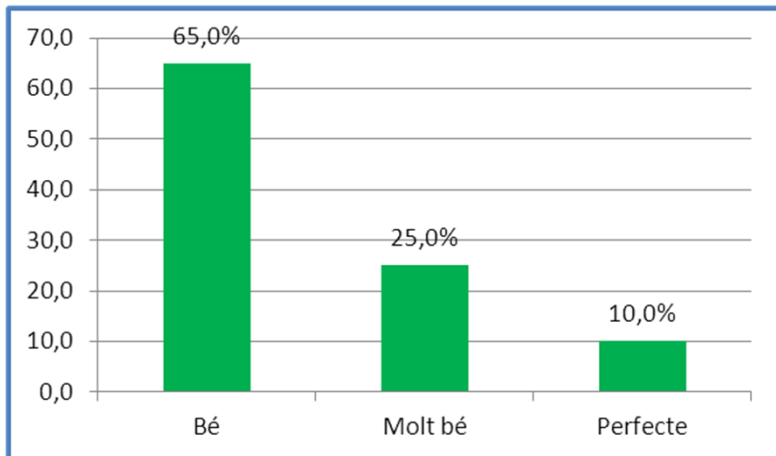


6. Pot fer tots les preguntes que desitja als professionals del centre?

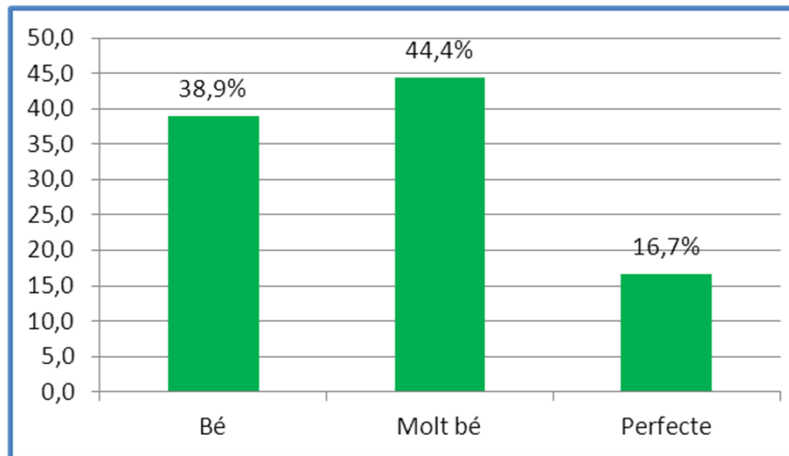


7. Com considera el tracte dels professionals cap a vostè?

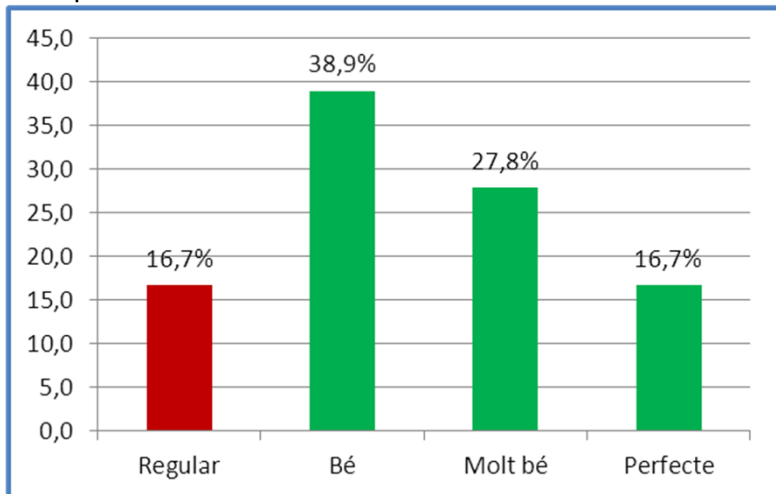
# Gràfics resultats enquesta Usuaris Residència 2016



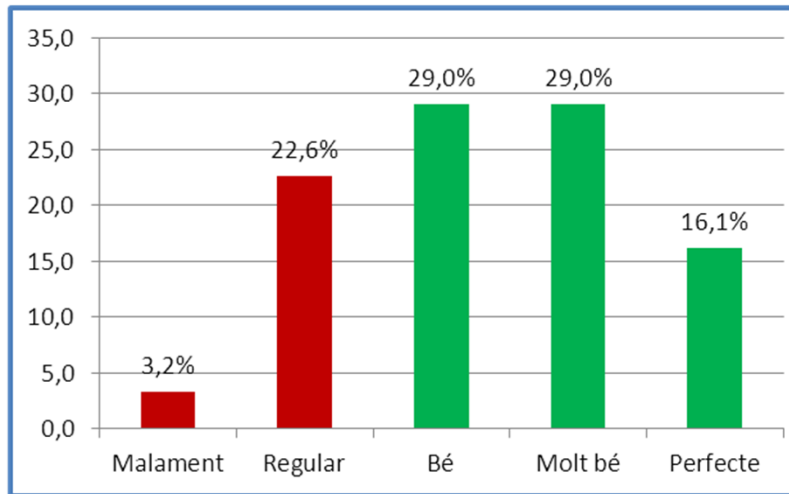
8.1 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Direcció



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

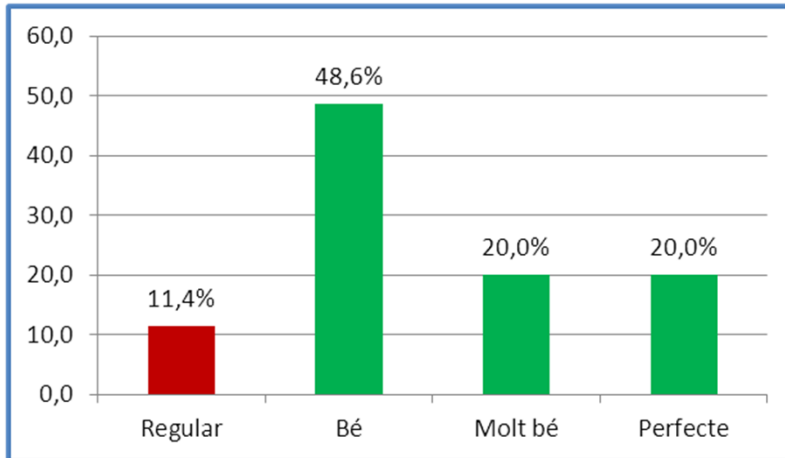


8.3 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Responsable higiènic-sanitari

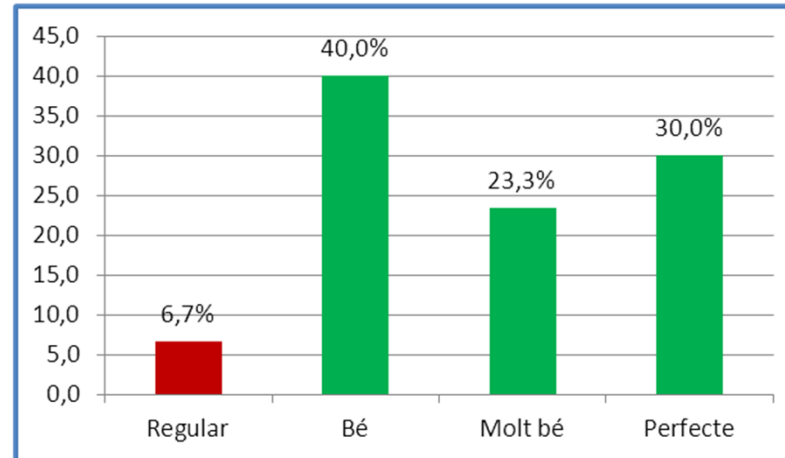


8.4 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Metge

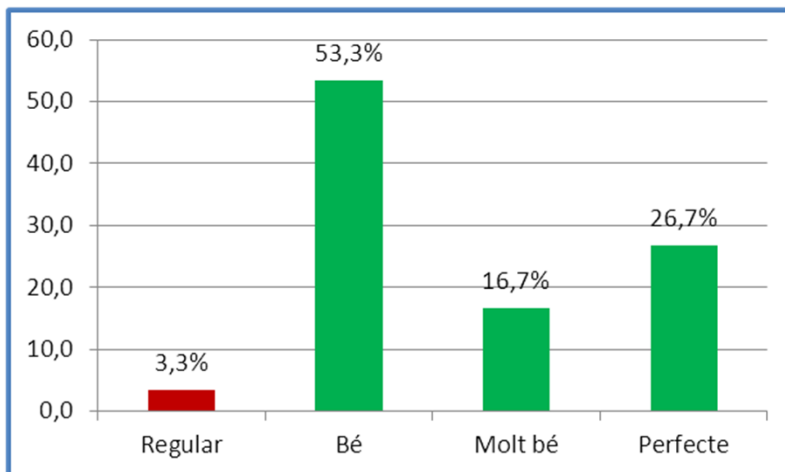
# Gràfics resultats enquesta Usuaris Residència 2016



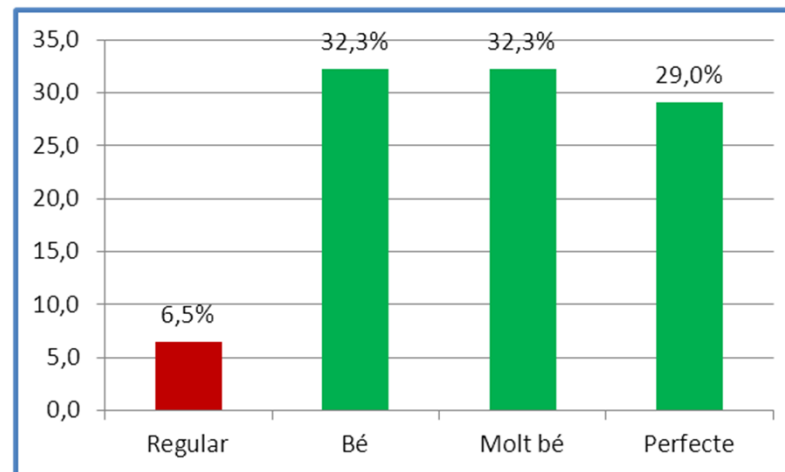
8.5 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Infermeria



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

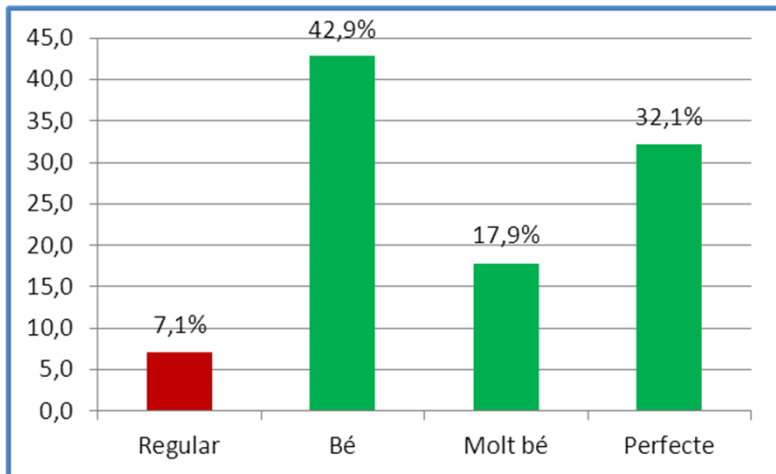


8.7 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Treballadora/assistent social

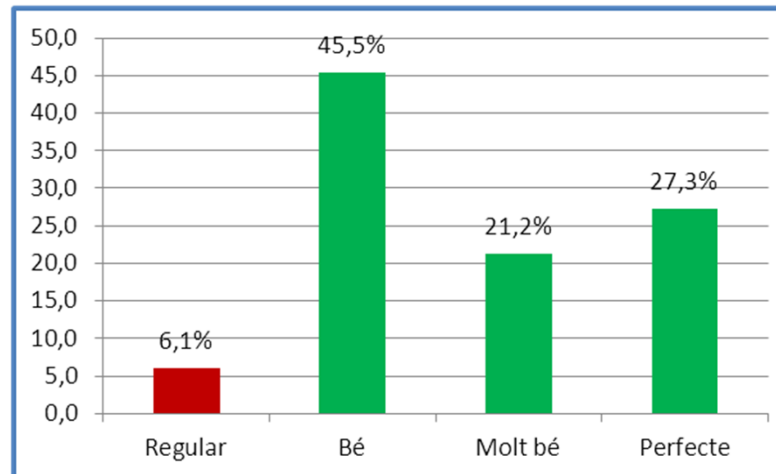


8.8 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Dinamitzadora/animadora

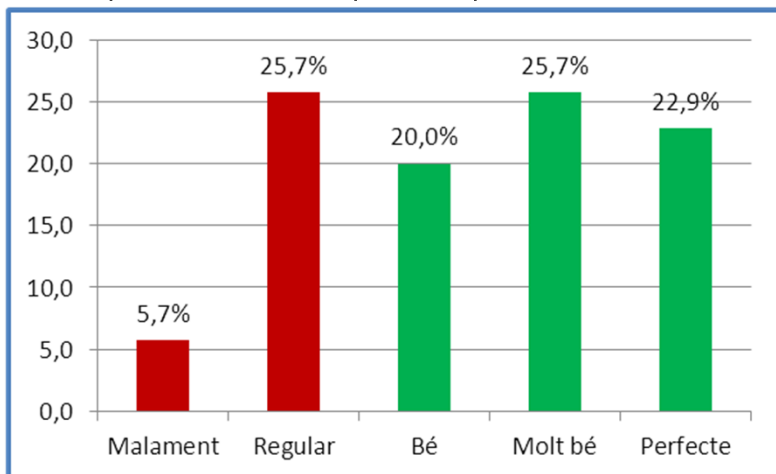
# Gràfics resultats enquesta Usuaris Residència 2016



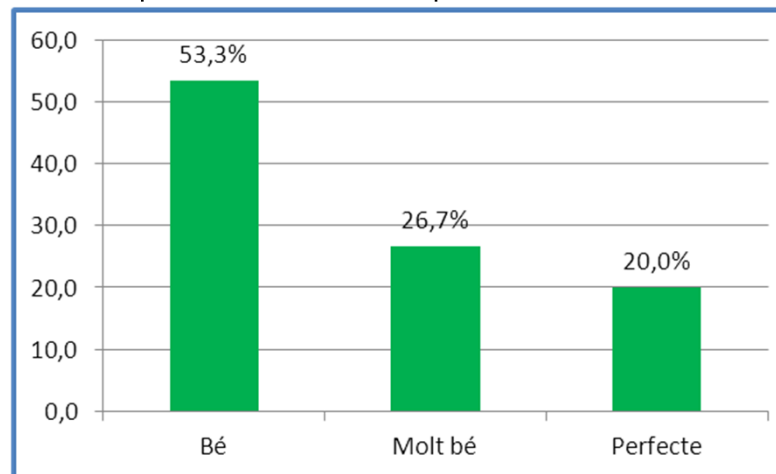
8.9 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Terapeuta ocupacional



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



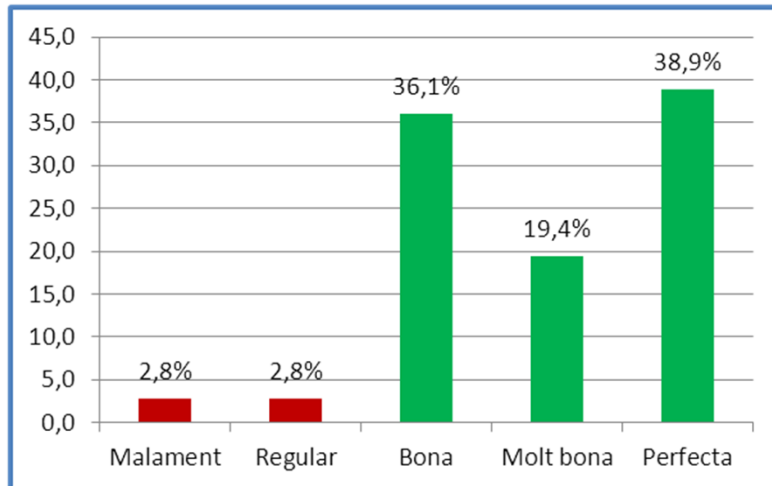
8.11 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Auxiliars de geriatria



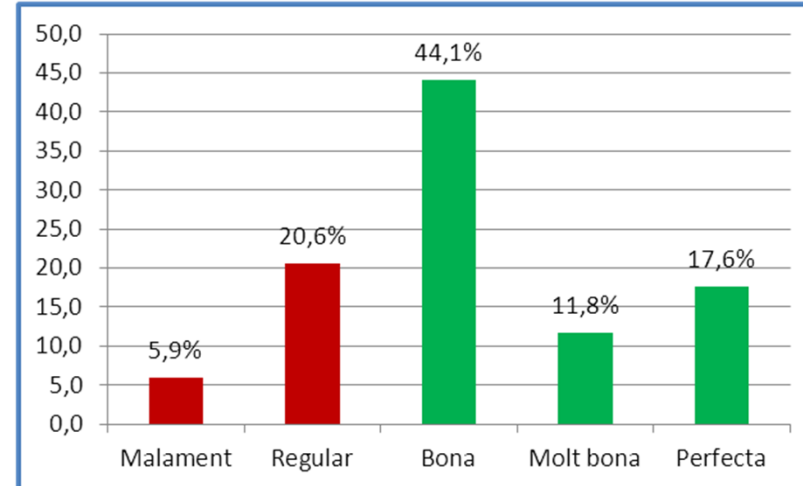
8.12 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Conserge



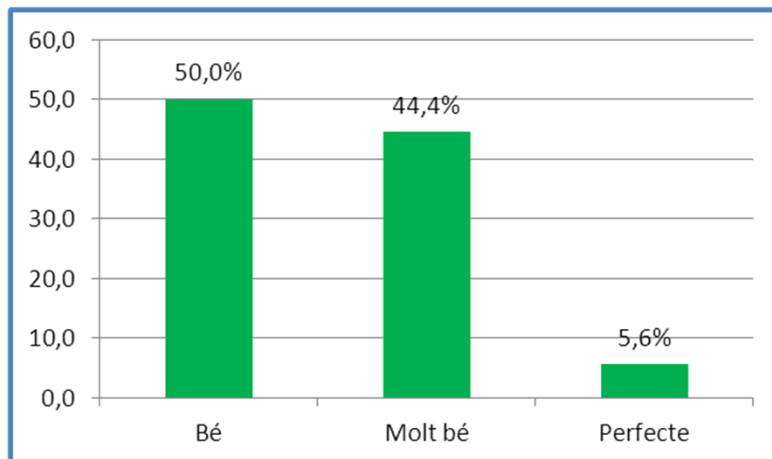
# Gràfics resultats enquesta Usuaris Residència 2016



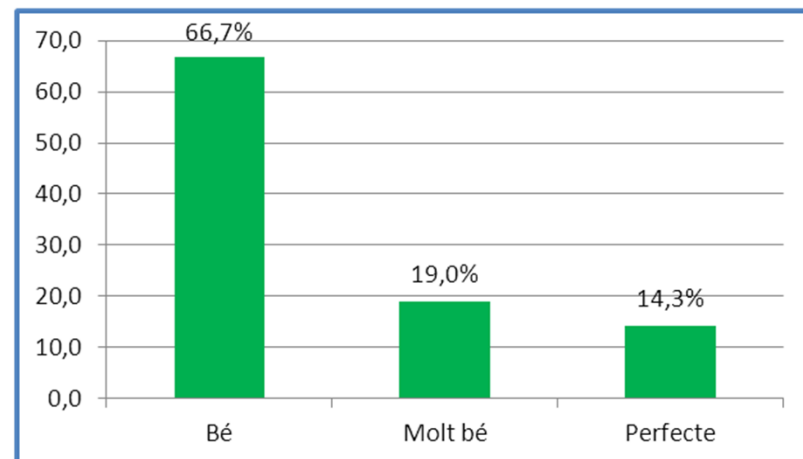
9. Quina valoració fa de la neteja del centre?



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

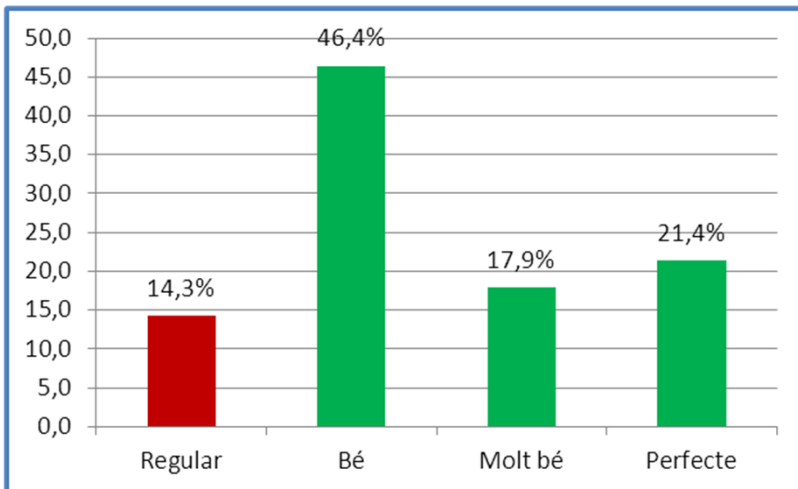


11. Què opina del servei de manteniment i reparacions del centre?

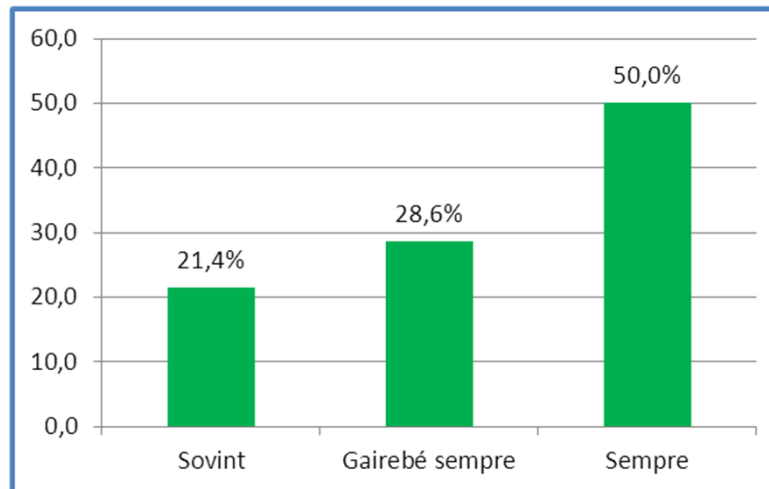


12. Com valora el servei de podologia?

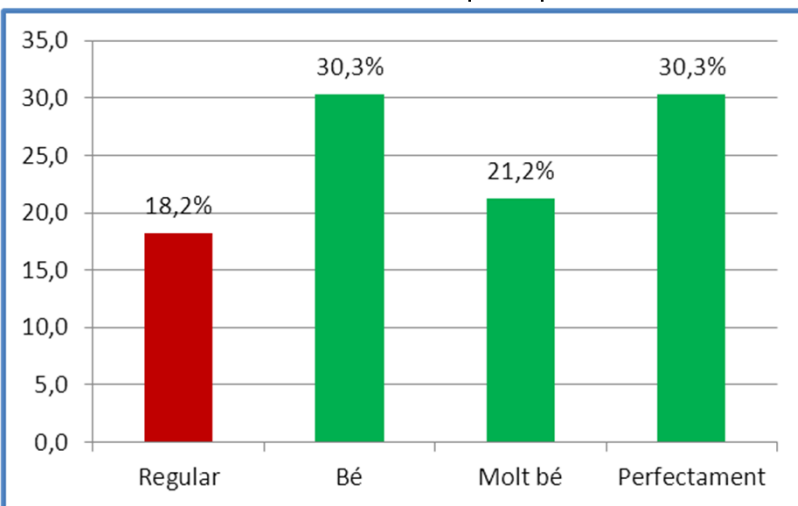
# Gràfics resultats enquesta Usuaris Residència 2016



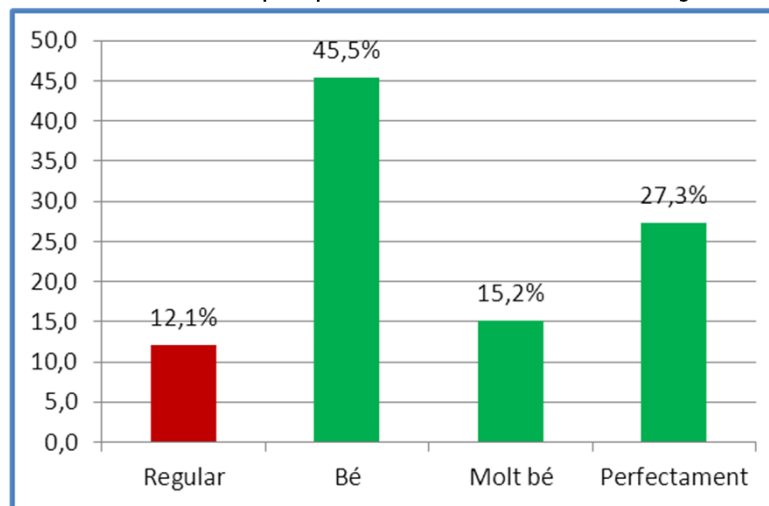
13. Com valora el servei de perruqueria?



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

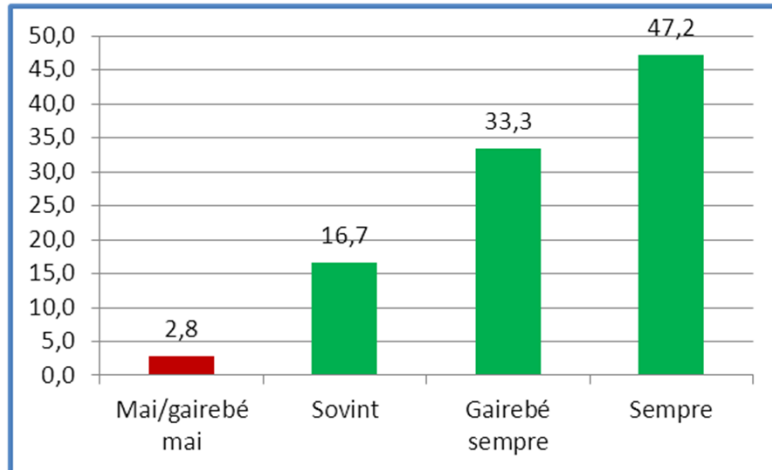


15. Com valora que és atès els caps de setmana i dies festius?

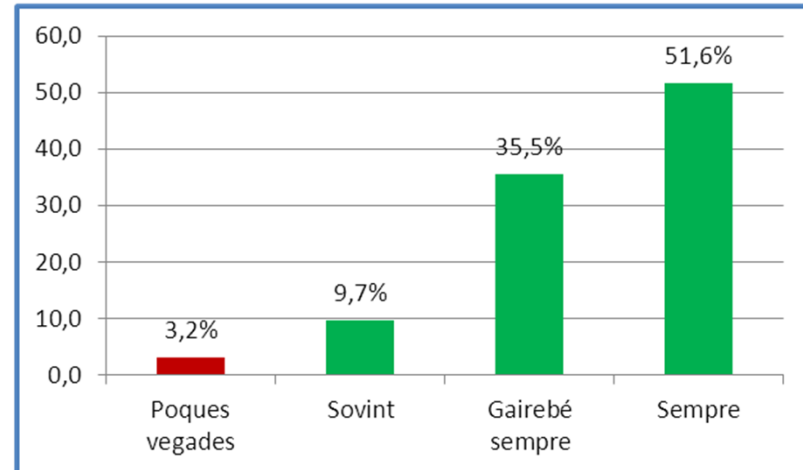


16. Com valora que és atès de nit?

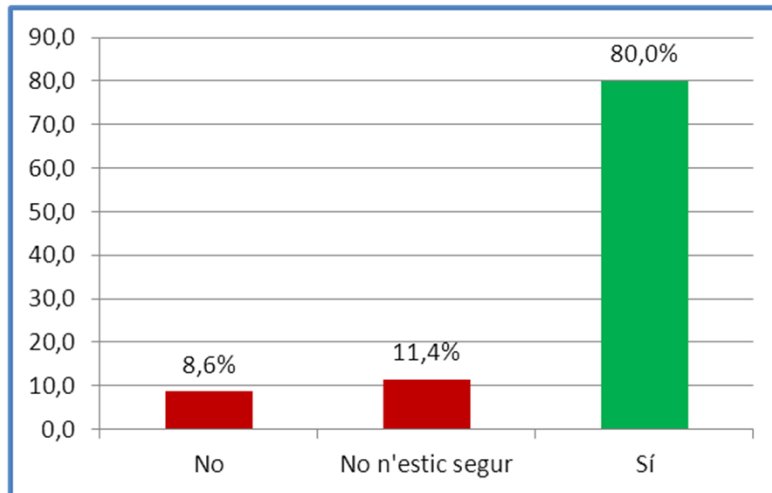
# Gràfics resultats enquesta Usuaris Residència 2016



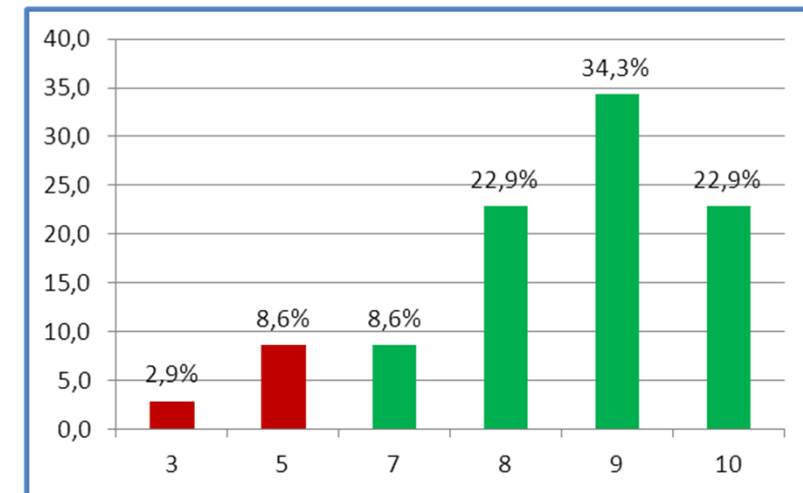
17. Té la sensació d'estar en bones mans?



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

Que haya más silencio a la hora de hacer la siesta.

Me gustaría levantarme más tarde.

M'agrada tot però sempre he d'esperar, de vegades vull anar al WC i no puc.

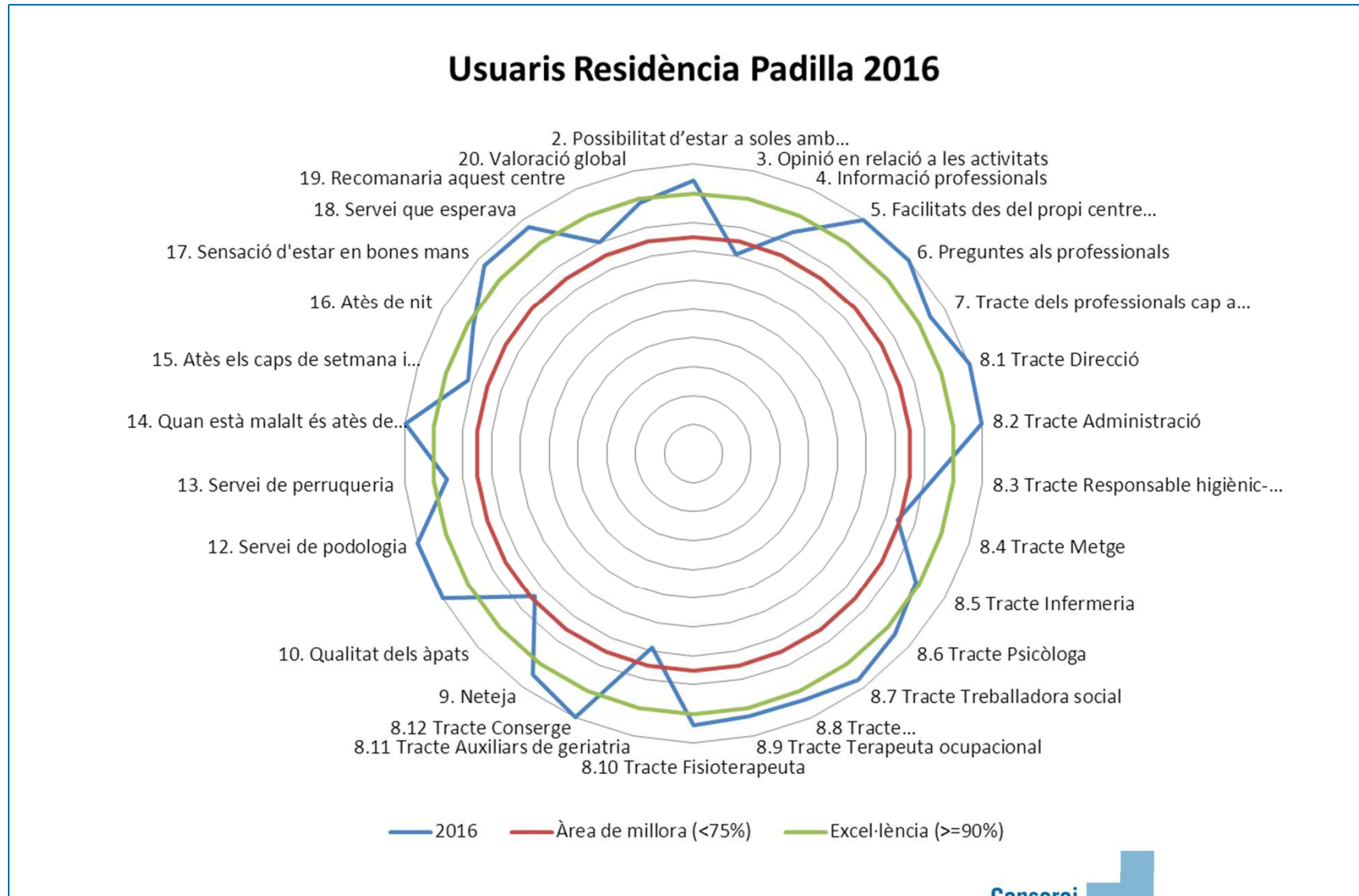
Hi ha alguna gerocultora que a la nit no fa bé la seva feina.

Estic molt content amb la fisioterapeuta.

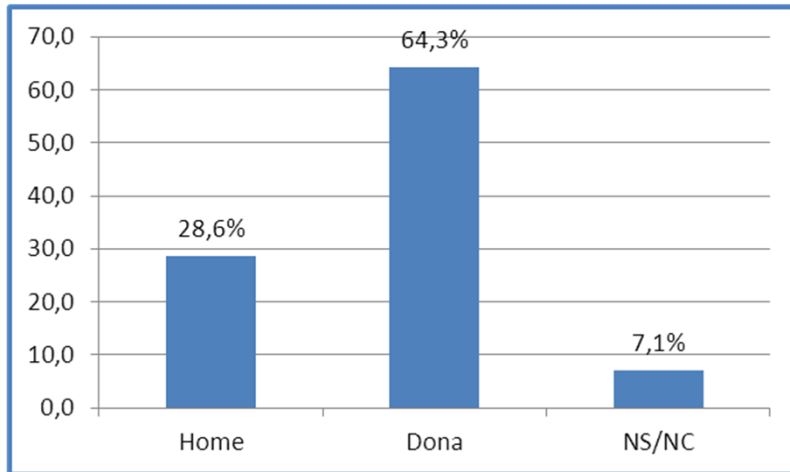
## 4. Resultats indicador positiu Usuaris Residència 2016

<b>PREGUNTA RESUMIDA ENQUESTA USUARIS RESIDENCIA PADILLA</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
2. Possibilitat d'estar a soles amb el seu familiar	97,5%	94,3%
3. Opinió en relació a les activitats	82,5%	<b>70,6%</b>
4. Informació professionals	83,3%	83,9%
5. Facilitats des del propi centre (informes, ambulància..etc.)	92,6%	100,0%
6. Preguntes als professionals	100,0%	100,0%
7. Tracte dels professionals cap a vostè	92,9%	94,3%
8.1 Tracte Direcció	93,5%	100,0%
8.2 Tracte Administració	96,0%	100,0%
8.3 Tracte Responsable higiènic-sanitari	93,9%	83,3%
8.4 Tracte Metge	<b>75,0%</b>	<b>74,2%</b>
8.5 Tracte Infermeria	95,0%	88,6%
8.6 Tracte Psicòloga	100,0%	93,3%
8.7 Tracte Treballadora social	92,9%	96,7%
8.8 Tracte Dinamitzadora/animadora	94,6%	93,5%
8.9 Tracte Terapeuta ocupacional	97,2%	92,9%
8.10 Tracte Fisioterapeuta	91,7%	93,9%
8.11 Tracte Auxiliars de geriatria	90,0%	<b>68,6%</b>
8.12 Tracte Conserge	97,1%	100,0%
9. Neteja	92,9%	94,4%
10. Qualitat dels àpats	<b>70,0%</b>	<b>73,5%</b>
11. Servei de manteniment i reparacions	83,3%	100,0%
12. Servei de podologia	88,5%	100,0%
13. Servei de perruqueria	96,7%	85,7%
14. Quan està malalt és atès de seguida	96,0%	100,0%
15. Atès els caps de setmana i dies festius	90,0%	81,8%
16. Atès de nit	84,2%	87,9%
17. Sensació d'estar en bones mans	100,0%	97,2%
18. Servei que esperava	92,3%	96,8%
19. Recomanaria aquest centre	85,4%	80,0%
20. Valoració global	90,2%	88,6%
Mitjana valoració global	8,76	8,31

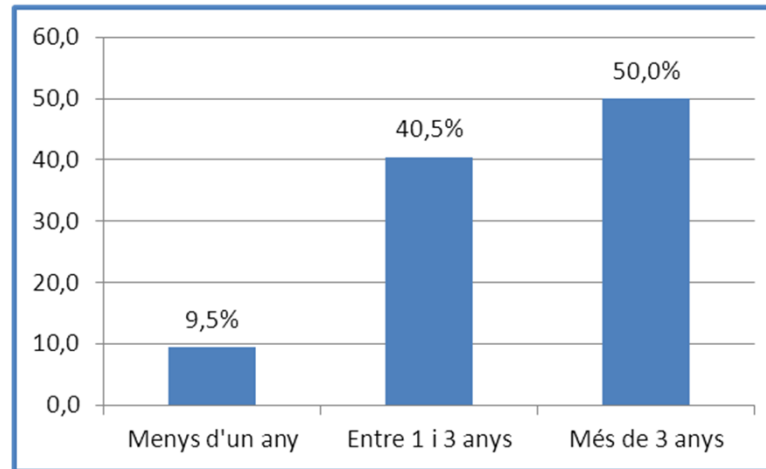
## 5. Gràfic radial resultats Usuaris Residència 2016



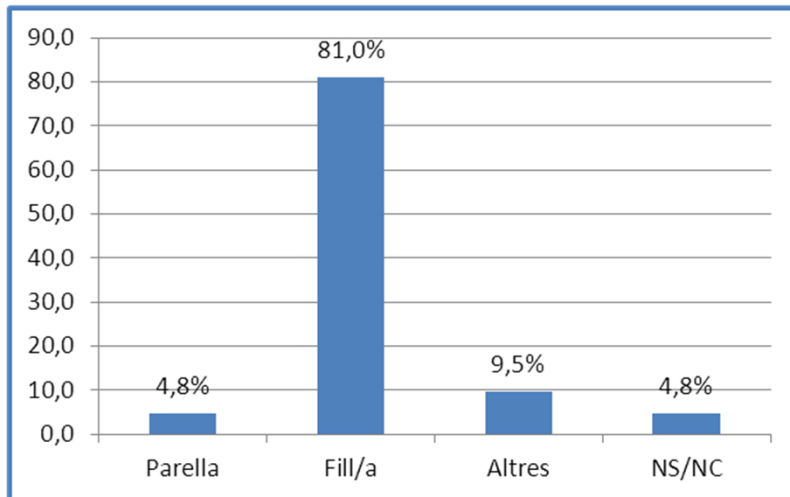
## 6. Gràfics resultats enquesta Familiars Residència 2016



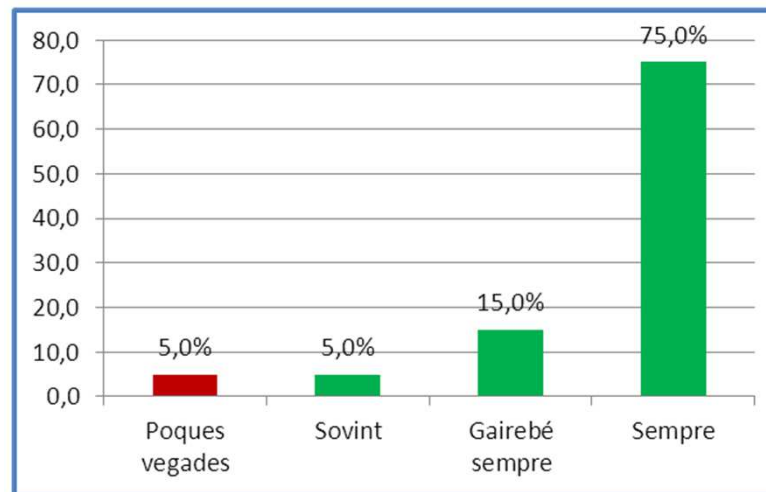
Sexe



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

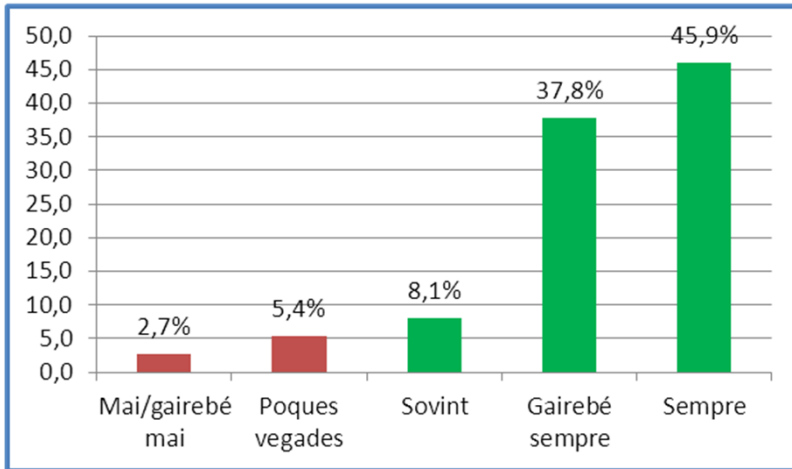


2. Quin és el seu vincle amb l'usuari del centre?

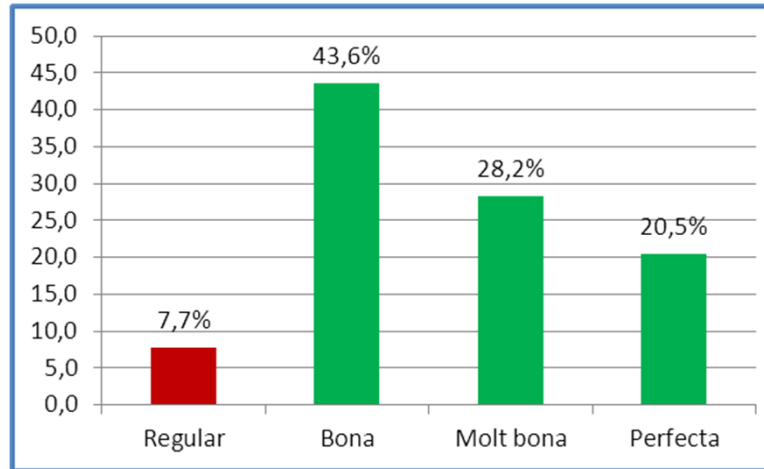


3. Quan ve a visitar el seu familiar, té possibilitat d'estar a soles amb ell?

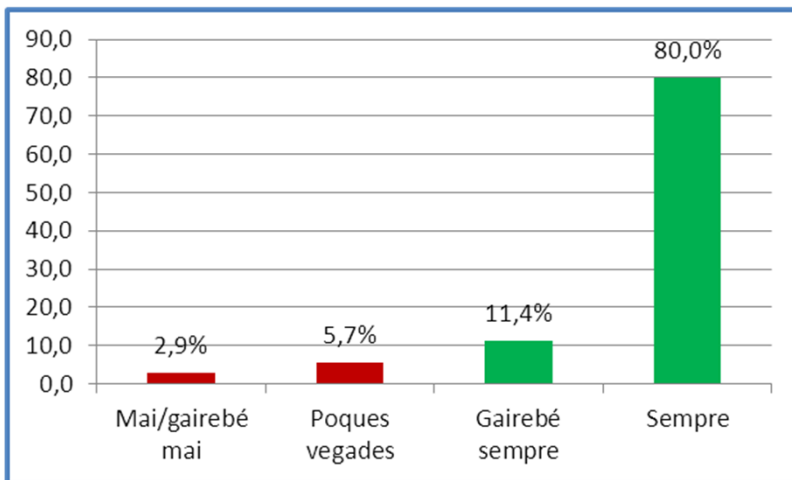
# Gràfics resultats enquesta Familiars Residència 2016



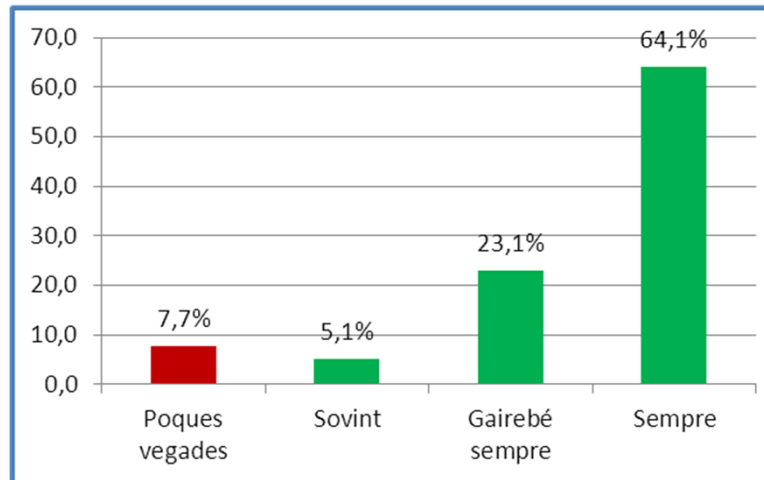
4. Considera que està informat de les activitats (psicoeducatives, festivitats, grups d'ajuda a familiars..etc.) que es realitzen al centre?



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



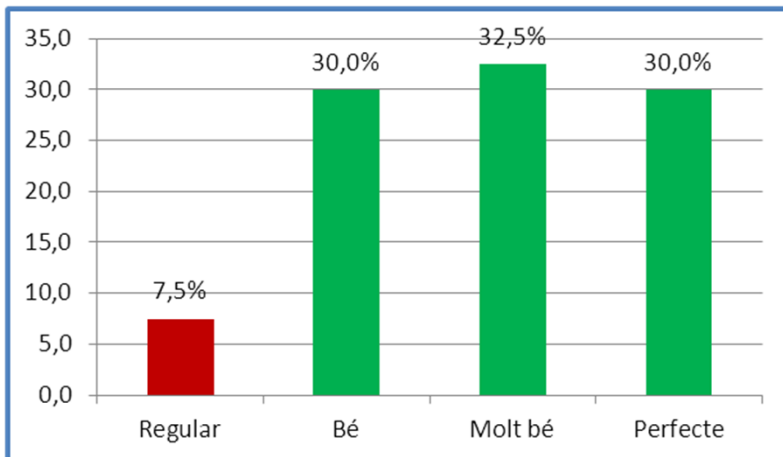
6. Si el seu familiar ha de fer algun tràmit fora de la residència li donen facilitats des del propi centre (informes, ambulància..etc.)?



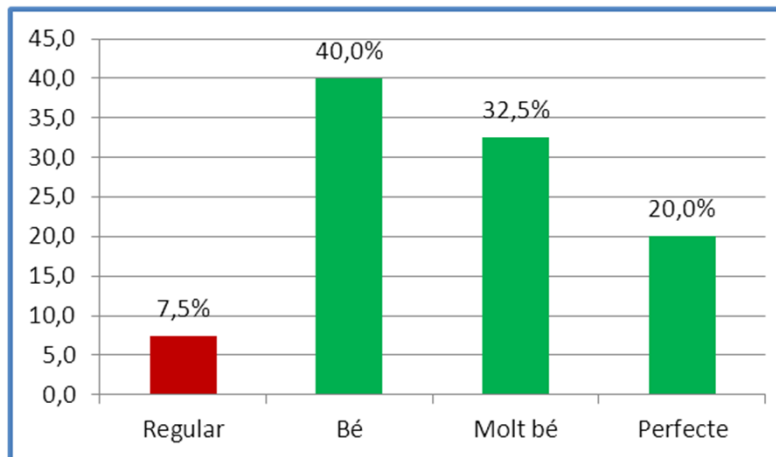
7. Pot fer tots les preguntes que desitja als professionals del centre?



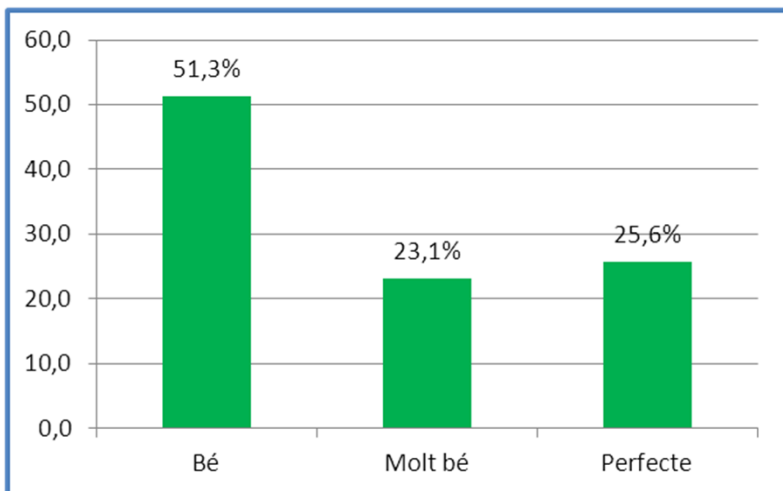
# Gràfics resultats enquesta Familiars Residència 2016



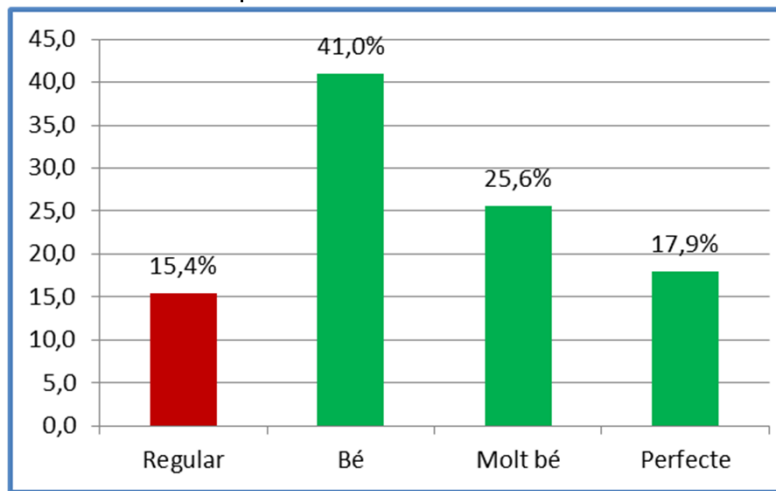
8. Com considera el tracte dels professionals cap a vostè?



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

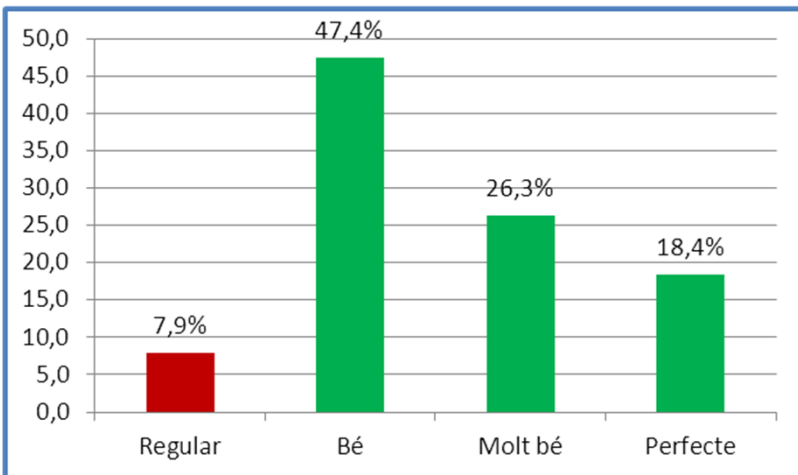


9.2 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Administració

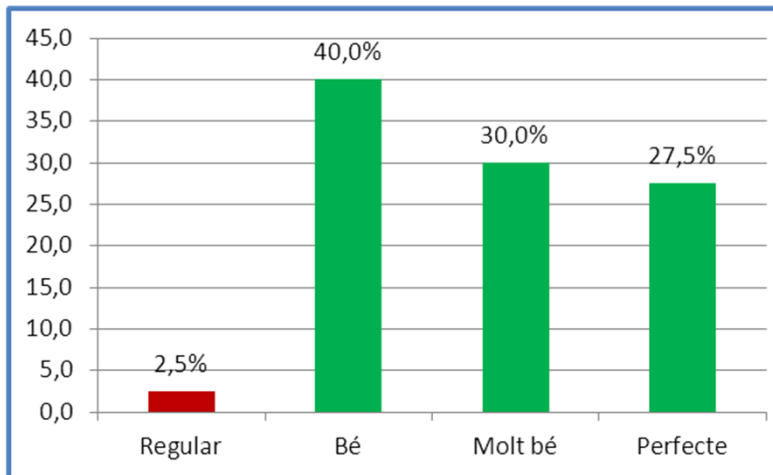


9.3 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Responsable higiènic-sanitari

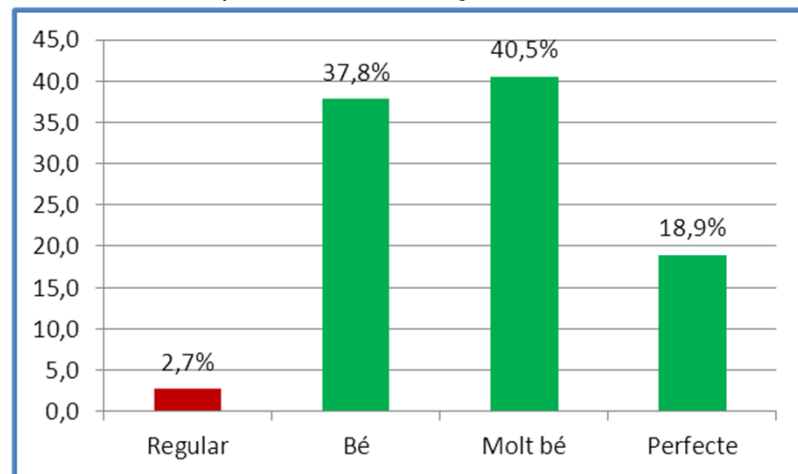
# Gràfics resultats enquesta Familiars Residència 2016



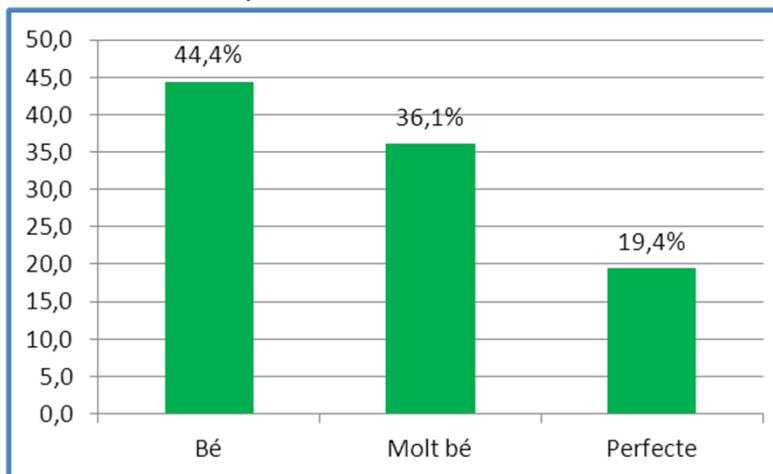
9.4 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Metge



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

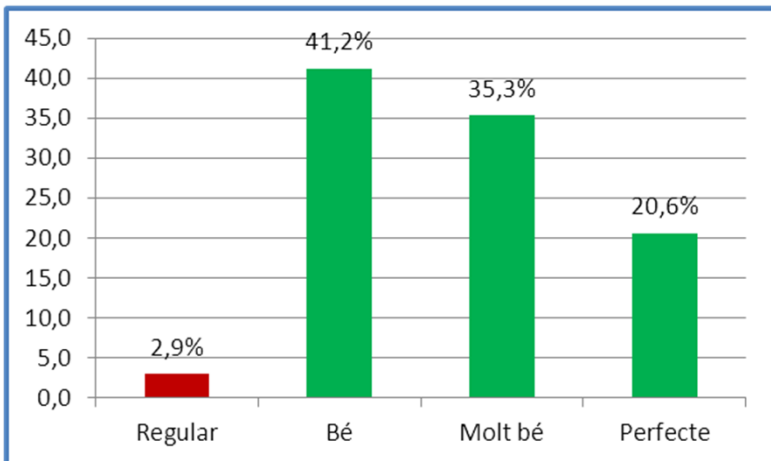


9.6 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Psicòloga

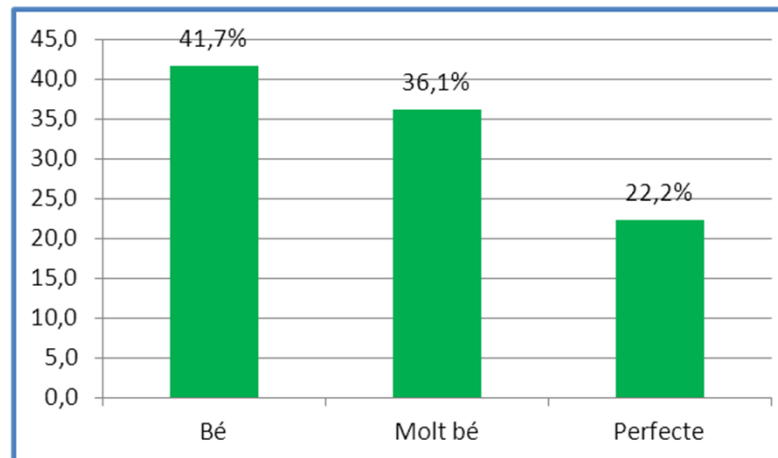


9.7 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Treballadora/assistent social

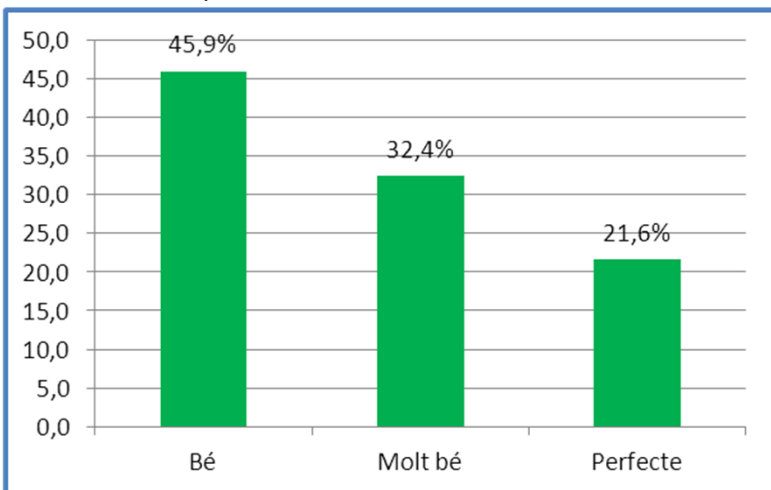
# Gràfics resultats enquesta Familiars Residència 2016



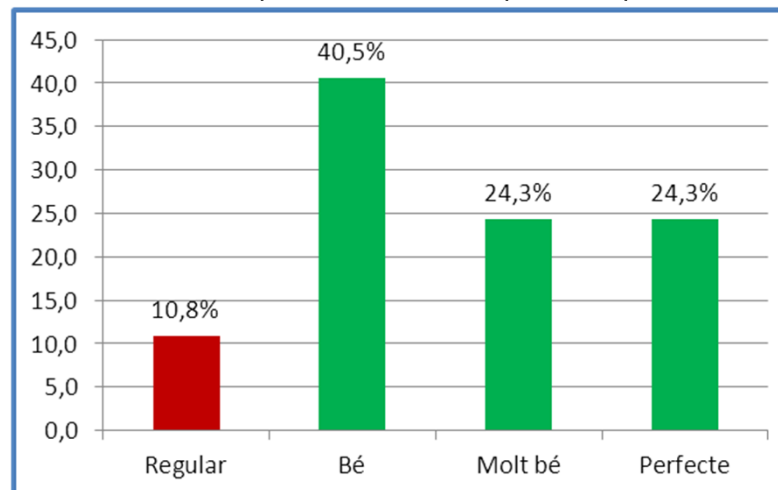
9.8 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Dinamitzadora-animadora



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

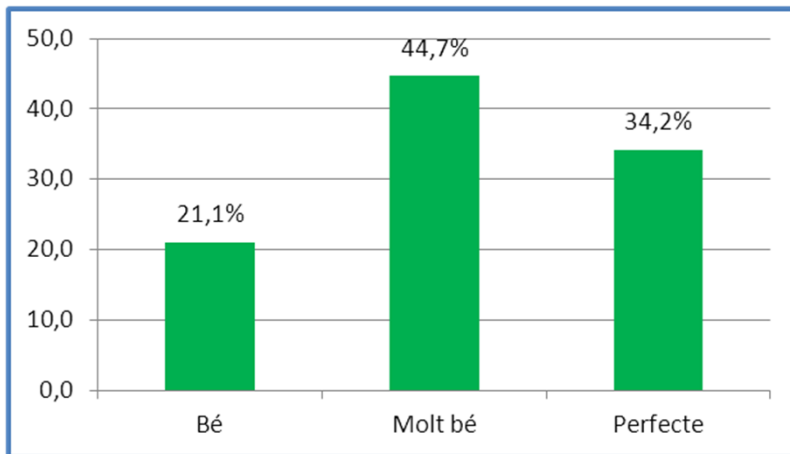


9.10 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Fisioterapeuta

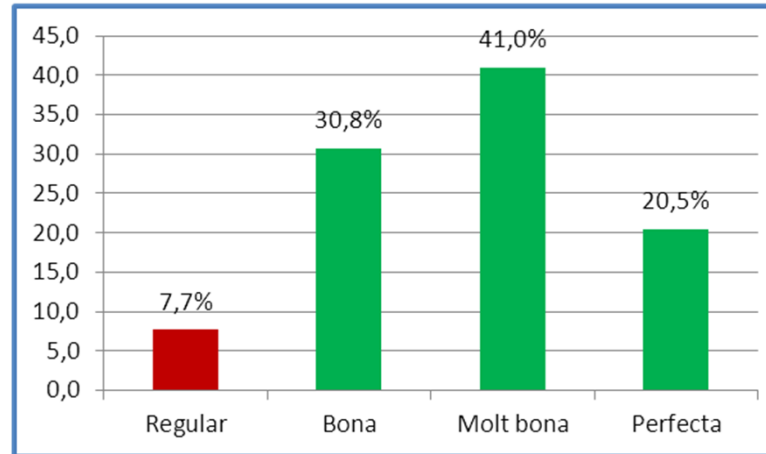


9.11 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Auxiliars de geriatría

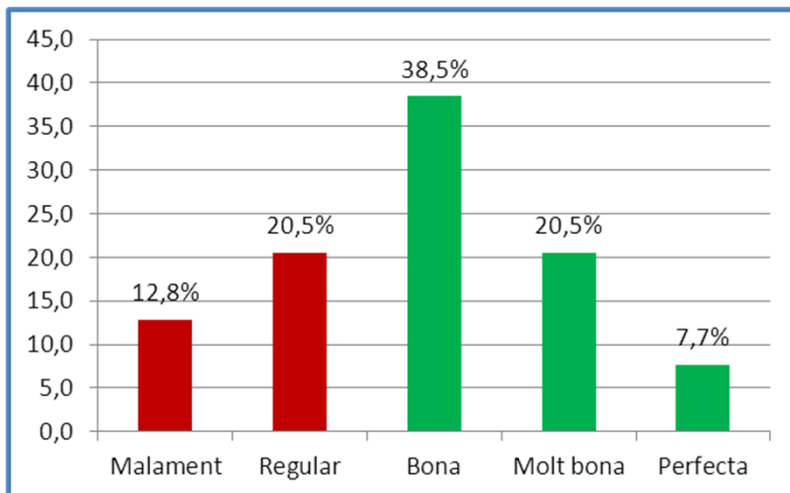
# Gràfics resultats enquesta Familiars Residència 2016



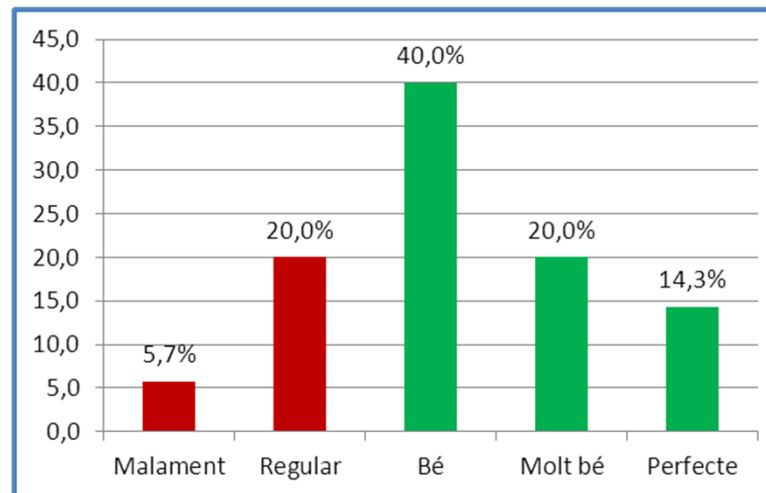
9.12 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Conserge



10. Quina valoració fa de la neteja del centre?

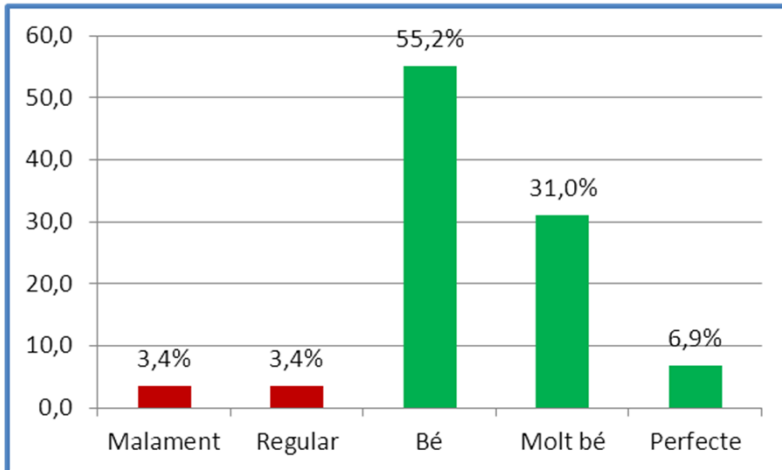


11. Quina opinió li mereix la qualitat dels àpats que li ofereixen al seu familiar?

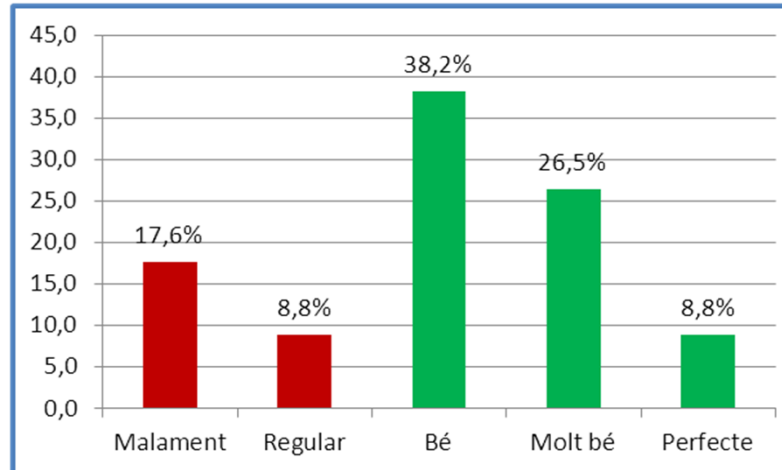


12. Què opina del servei de manteniment i reparacions del centre?

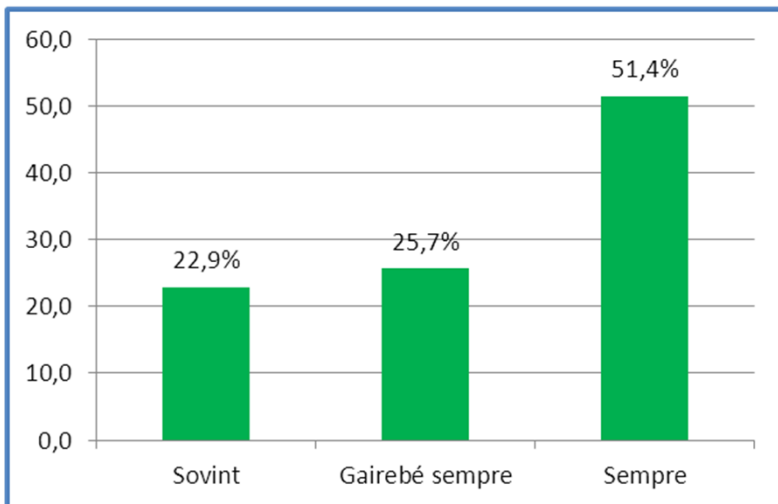
# Gràfics resultats enquesta Familiars Residència 2016



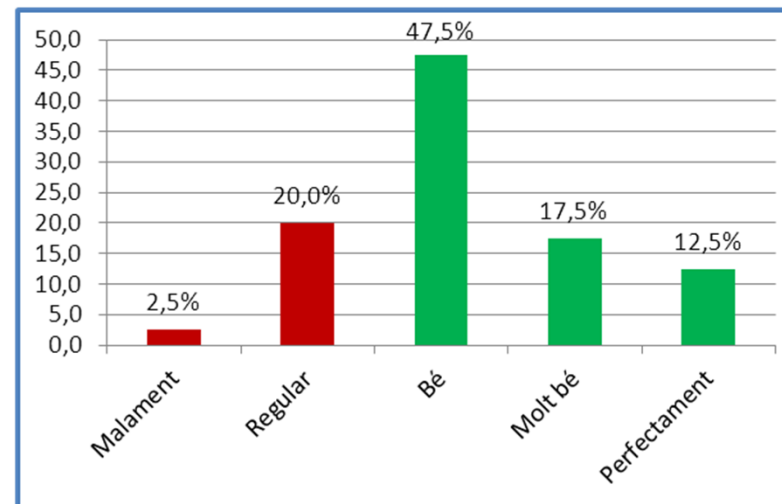
13. Com valora el servei de podologia?



14. Com valora el servei de perruqueria?

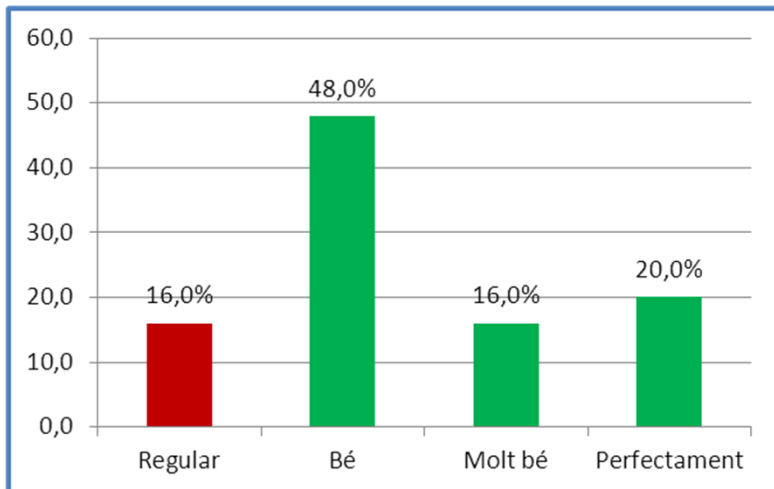


15. Considera que, quan està malalt, el seu familiar és atès de seguida?

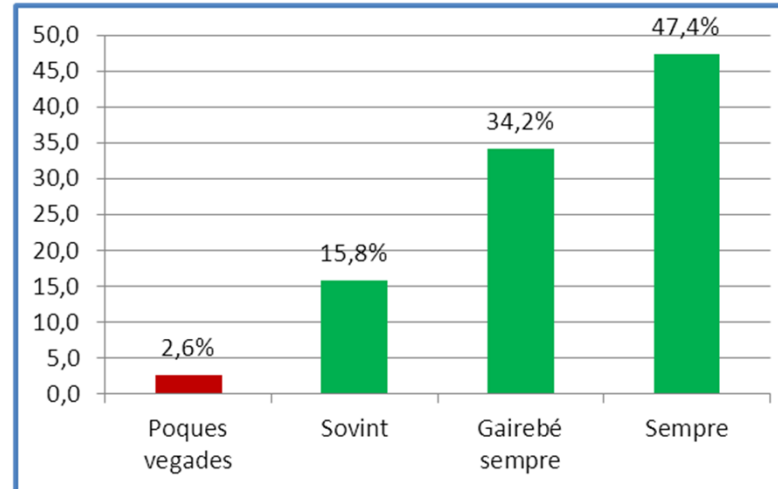


16. Com valora que és atès el seu familiar els caps de setmana i dies festius?

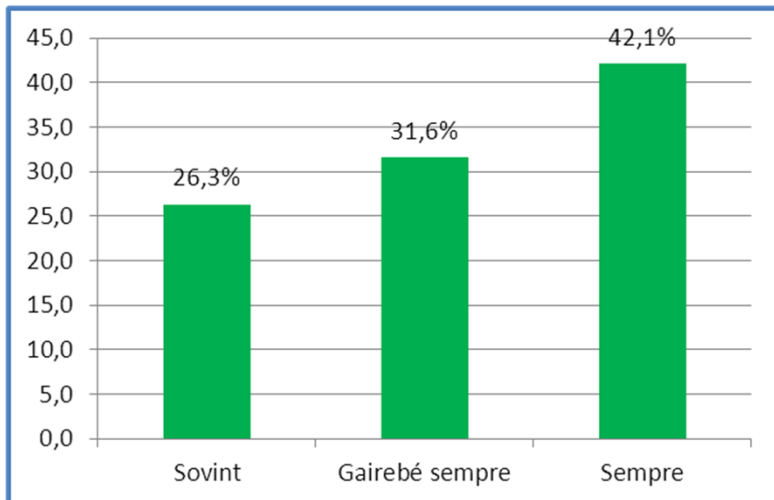
# Gràfics resultats enquesta Familiars Residència 2016



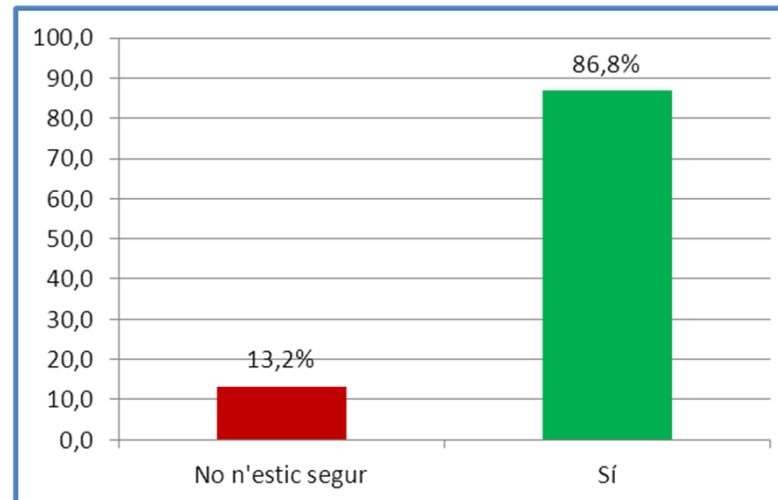
17. Com valora que el seu familiar és atès de nit?



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

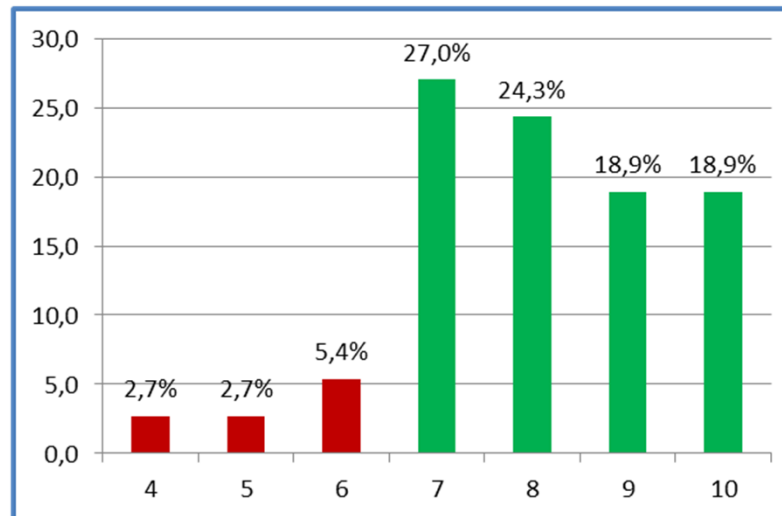


19. Considera que el centre li està oferint el servei que esperava?



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

No, está todo bien
No, está todo bien
Creo que es insuficiente una vez a la semana la ducha aunque el aseo personal se haga a diario.
Lo que se necesita es mejorar las comidas, no son nada recomendables sobre todo a mi madre no le gustan nada. Podrían poner más de parte de la empresa contratada, pero claro supongo que con lo que les pagan ellos pensarán que ya es suficiente y total para lo que necesitan para vivir los abuelos ya está bien. Espero que sirva de algo lo que he puesto y que no quede en saco roto.
Todo perfecto
Las comidas desde hace un tiempo no ofrecen la calidad que tenían. El pescado suele estar seco. Podría haber algún día empanado. La peluquería ha bajado mucho de calidad. Cuando entró mi madre en el centro le duraba mas el peinado y estaba mejor realizado que ahora. El servicio de noche en la cuarta planta lo veo insuficiente, Hay una persona para la 3ª y la 4ª planta y creo que tendría que haber una persona por planta. También a la hora de acostar a los usuarios creo que tendrían que tener una persona más, pues veo insuficiente una sola persona para toda la planta. El servicio de lavandería también lo veo mal. Suelen poner las prendas a lavar a temperaturas muy altas y estropean bastante la ropa. Podrían separar la ropa y lavarla a una temperatura más baja. A veces también he tenido que reclamar alguna prenda que se había perdido.
No puedo opinar porque no estoy continuamente por eso si hay alguna cosa mal creo que queda en vuestras manos para mejorarla.
En cuanto al tema de las comidas creo que sería mas saludable ofrecer fruta natural en lugar de los zumos de tetrabrick y revisar la cantidad de comida que se sirve teniendo en cuenta la actividad física diaria de cada paciente.
La ropa se pierde bastante.
Consideramos que hay poca presencia de personal, debería haber más trabajadores.
La falta de personal sobretodo diurno y nocturno.
Valoro la dedicación y profesionalidad de todo el grupo. Gracias.
Mejorar un poco las comida y que haya mas variación.
Los baños huelen mal, la comida hay días que está fatal (tortillas crudas, carne cruda). Servicio médico insuficiente!
No, todo está muy bien organizado.



## Observacions enquesta Familiars Residència 2016

Lo único que lleva mal mi madre es por la noche, cuando me dice siempre lo explica llorando. Por mi parte no es queja, es comentario. Tengo una queja y para mi muy grande, hoy he venido a buscar a mi madre y sin ponerle calcetines, he traído 20 pares y no tenía ninguno.

Durante el fin de semana hay poco personal en la 2ª planta, los residentes no están bien atendidos. Las comidas se repiten a lo largo de la semana, la misma comida. Solicito un planning de las comidas que se les dan, semanal o mensual. También añadir, que en la 2ª planta, hay un agujero en el techo, al lado del ascensor y que lleva meses descubierto. Por favor, que se repare lo antes posible, ya que por ahí entra aire. Gracias.

Horario de la doctora: jueves 10-3, martes 1 hora por la tarde, jueves de 10 a 3. Ustedes creen que para visitar a 80 enfermos es un horario bueno? Que venga días y lo que vea gracias a las enfermeras que las llevamos locas, si no que sería de los enfermos. Yo creo que esto tiene que tener otra solución me parece a mi, mi madre lleva 5 días con los ojos malos y aún estamos esperándola y sabe que está así.

No funciona el radiador de la habitación. La cortina lleva más de un mes caída y al ser las paredes de pladur por los agujeros entra frío.

Yo reforzaría la atención de los residentes con la incorporación de una persona más por turno y los fines de semana también porque los fines de semana hay los mismos residentes y auxiliares no.

Estoy contenta con el centro. Excepto de algunos auxiliares. Hay gente que ama su profesión y otros que están para cobrar a fin de mes. Y para este trabajo, lo primero humanidad y sensibilidad.

La pérdida de la ropa, sobretodo nueva y no tener acceso a poder localizarla en la lavandería.

Que les hagan más compañía en la sala.

Nuestra estancia es reciente y si hemos solicitado alguna cosa se nos ha solucionado. Quizás en el próximo cuestionario tengamos algo más que aportar. Y la valoración será más concreta.

Uno de los mayores problemas es la ropa. A pesar de estar marcada se pierde y no se encuentran. Servicio de lavandería pésimo!!!

Se pierde mucha ropa. Algunas comidas las repiten sobretodo una verdura que no la quiere nadie y la ponen más que ninguna.

Lavandería.

Lavabos poca limpieza, como mal hechos. Cocina a días fatal. Alguna auxiliar mal carácter a días. Poca vigilancia para el personal trabajador, falta de coordinación y poco personal horas punta y noches.

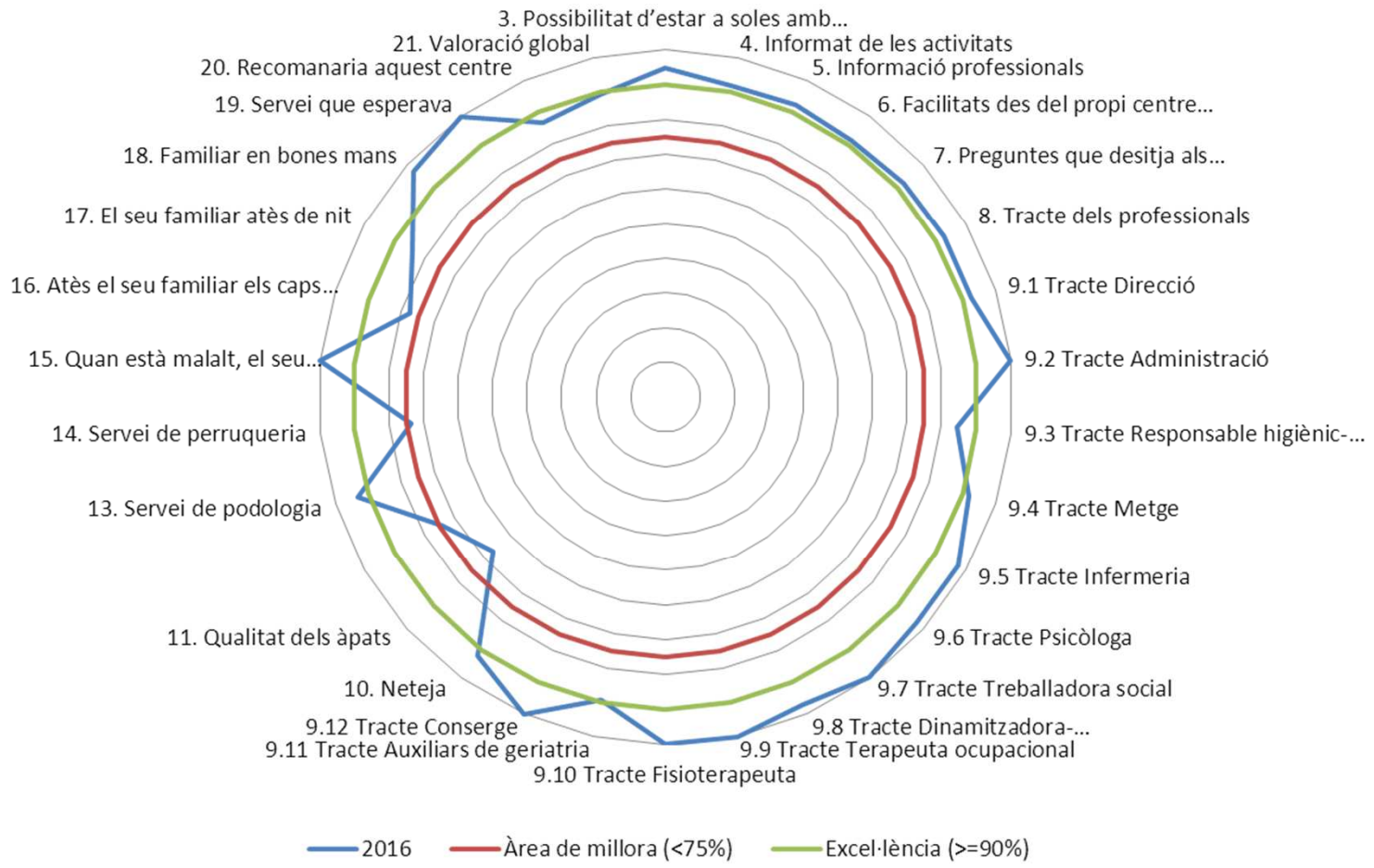
En alguns moments la comunicació entre els diferents professionals implicats no ha estat del tot adient.

## 8. Resultats indicador positiu Familiars Residència 2016

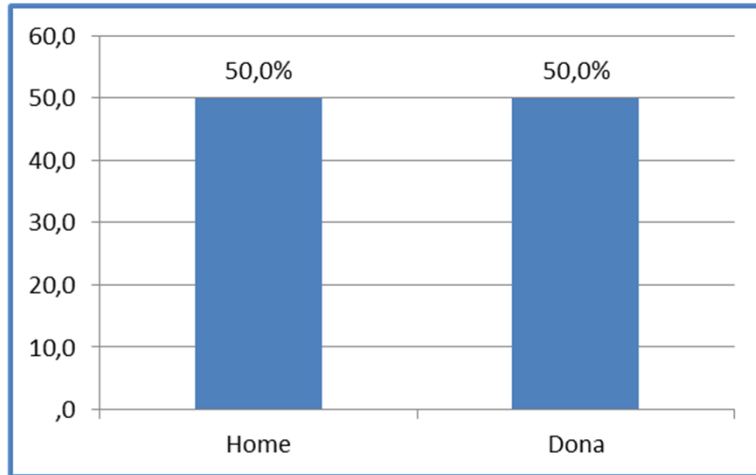
<b>PREGUNTA RESUMIDA ENQUESTA FAMILIARS RESIDENCIA PADILLA</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
3. Possibilitat d'estar a soles amb el seu familiar	100,0%	95,0%
4. Informat de les activitats	97,0%	91,9%
5. Informació professionals	90,9%	92,3%
6. Facilitats des del propi centre (informes, ambulància..etc.)	92,3%	91,4%
7. Preguntes que desitja als professionals	100,0%	92,3%
8. Tracte dels professionals	97,1%	92,5%
9.1 Tracte Direcció	93,9%	92,5%
9.2 Tracte Administració	100,0%	100,0%
9.3 Tracte Responsable higiènic-sanitari	91,2%	84,6%
9.4 Tracte Metge	90,6%	92,1%
9.5 Tracte Infermeria	96,8%	97,5%
9.6 Tracte Psicòloga	100,0%	97,3%
9.7 Tracte Treballadora social	100,0%	100,0%
9.8 Tracte Dinamitzadora-animadora	100,0%	97,1%
9.9 Tracte Terapeuta ocupacional	100,0%	100,0%
9.10 Tracte Fisioterapeuta	100,0%	100,0%
9.11 Tracte Auxiliars de geriatria	93,5%	89,2%
9.12 Tracte Conserge	100,0%	100,0%
10. Neteja	90,6%	92,3%
11. Qualitat dels àpats	80,6%	<b>66,7%</b>
12. Servei de manteniment i reparacions	90,3%	<b>74,3%</b>
13. Servei de podologia	84,0%	93,1%
14. Servei de perruqueria	89,3%	<b>73,5%</b>
15. Quan està malalt, el seu familiar és atès de seguida	92,9%	100,0%
16. Atès el seu familiar els caps de setmana i dies festius	90,9%	77,5%
17. El seu familiar atès de nit	92,9%	84,0%
18. Familiar en bones mans	96,9%	97,4%
19. Servei que esperava	93,9%	100,0%
20. Recomanaria aquest centre	90,6%	86,8%
21. Valoració global	90,3%	89,2%
Mitjana valoració global	8,32	8

# 9. Gràfic radial resultats Familiars Residència 2016

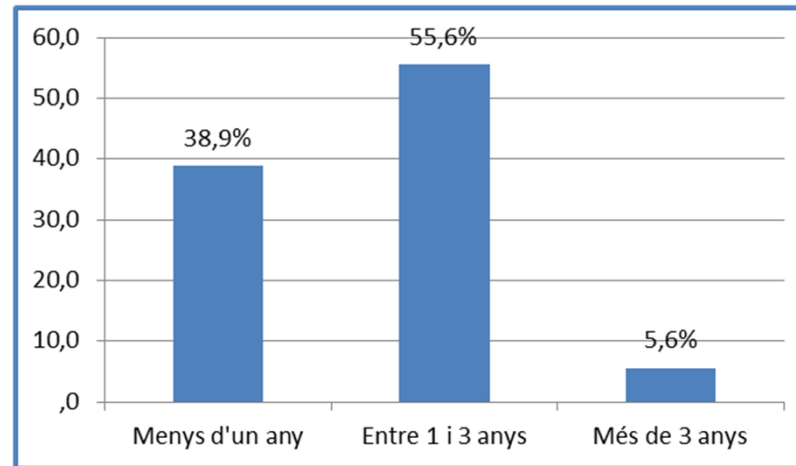
## Familiars Residència Padilla 2016



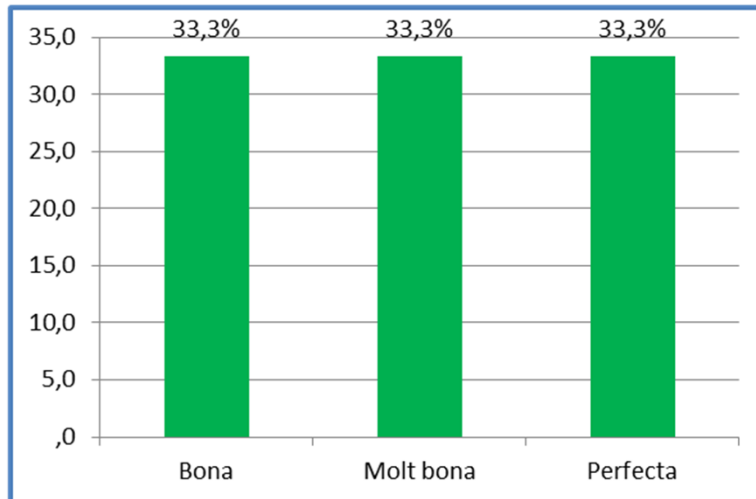
# 10. Gràfics resultats enquesta Usuaris Centre de dia 2016



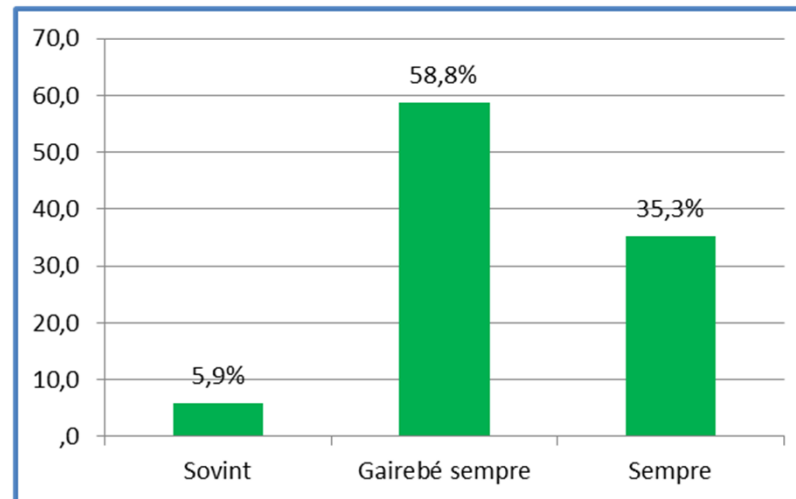
Sexe



1. Quant temps fa que està en aquest centre?

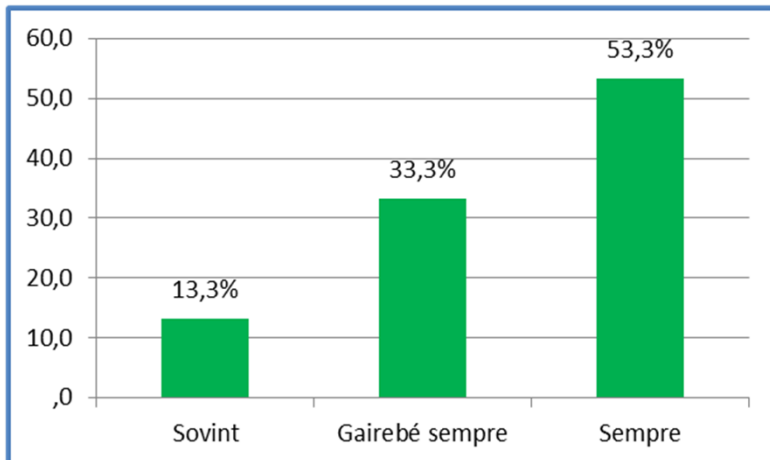


2. Com considera la informació que li proporcionen Habitualment els professionals?

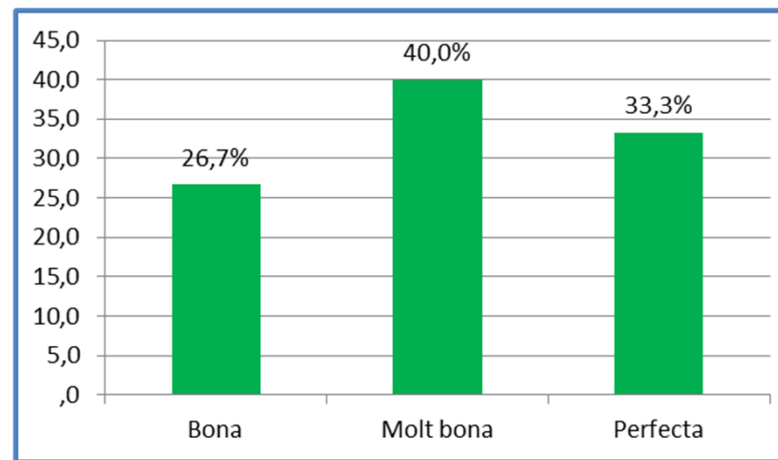


3. Li demanen opinió en relació a les activitats d'oci i animació que es realitzen al centre?

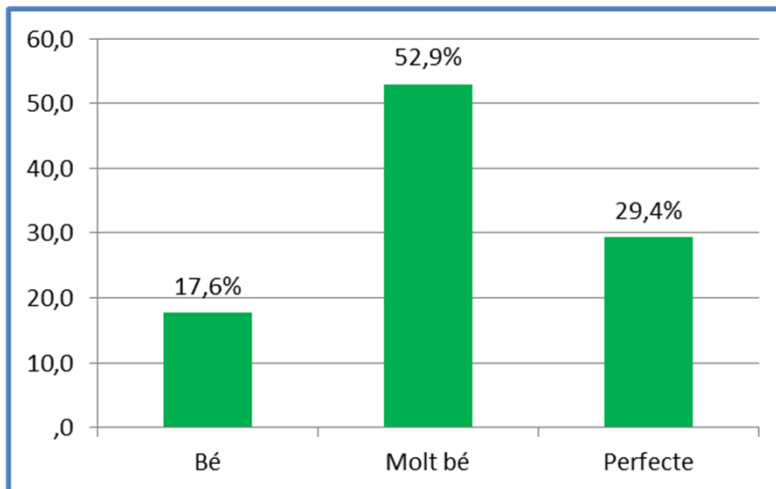
# Gràfics resultats enquesta Usuaris Centre de dia 2016



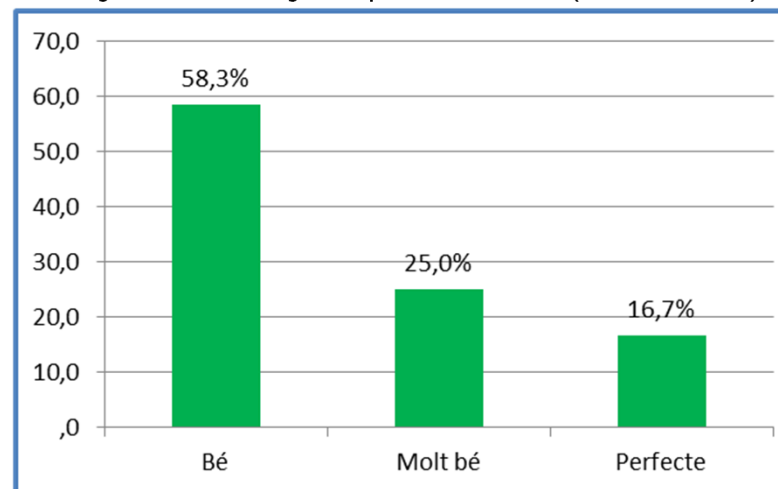
4. Pot fer tots les preguntes que desitja als professionals del centre?



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

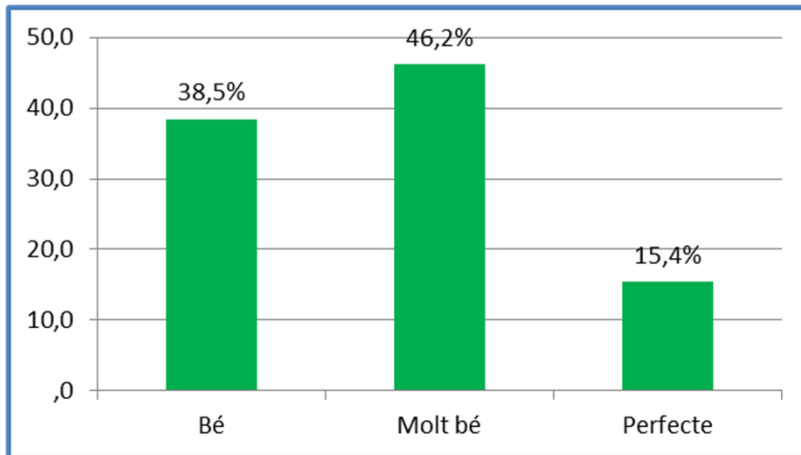


6. Com considera el tracte dels professionals cap a vostè?

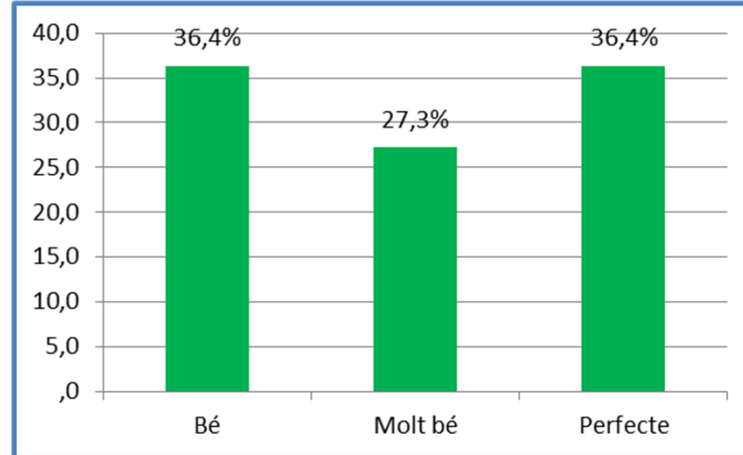


7.1 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Direcció

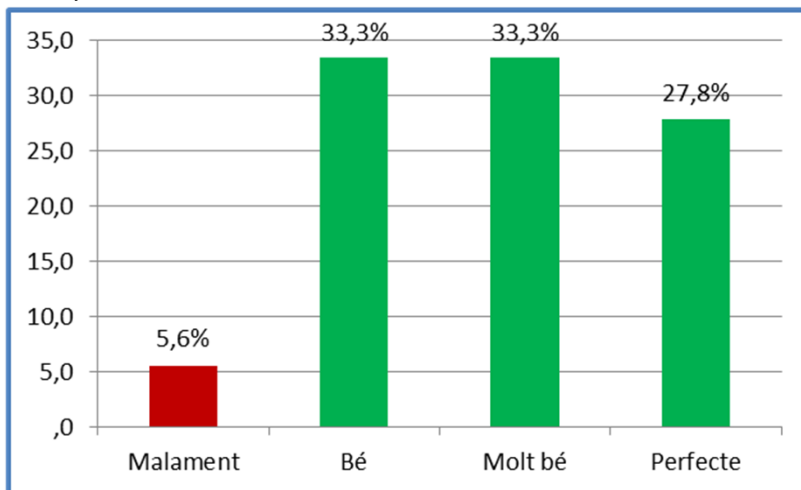
# Gràfics resultats enquesta Usuaris Centre de dia 2016



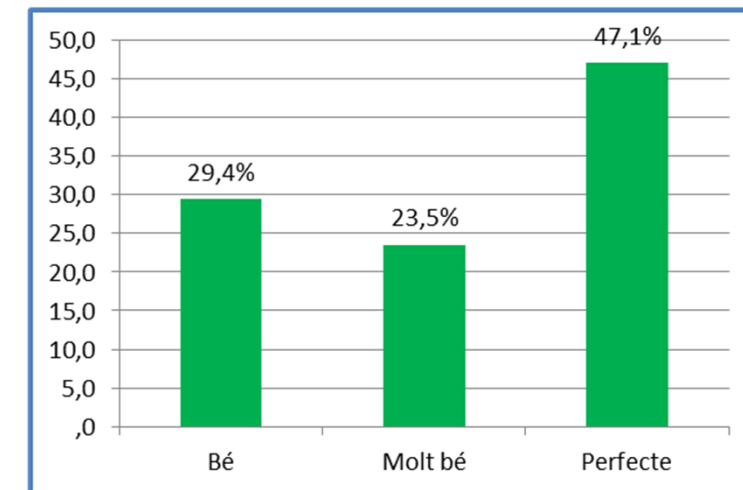
7.2 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Administració



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

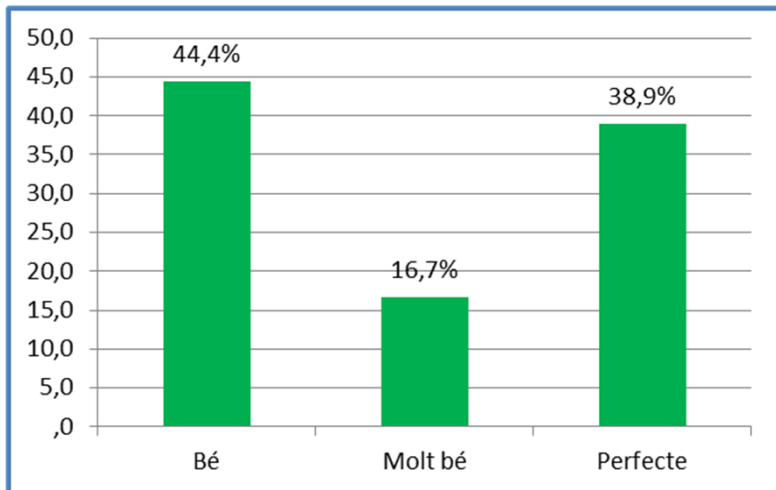


7.4 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Infermeria

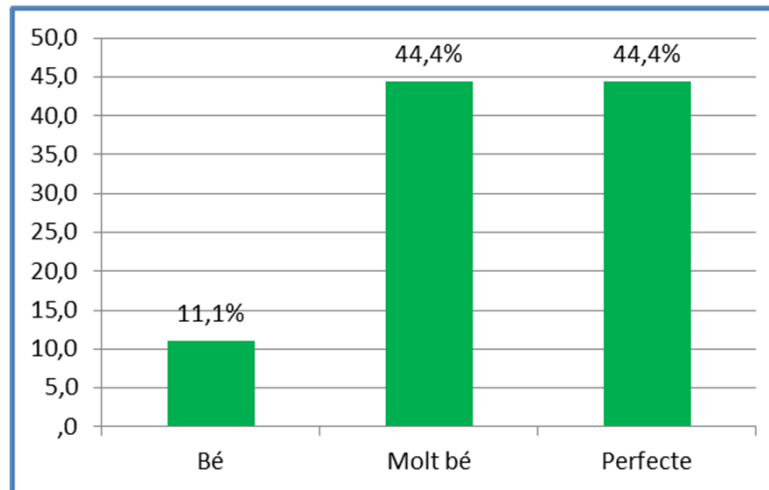


7.5 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Psicòloga

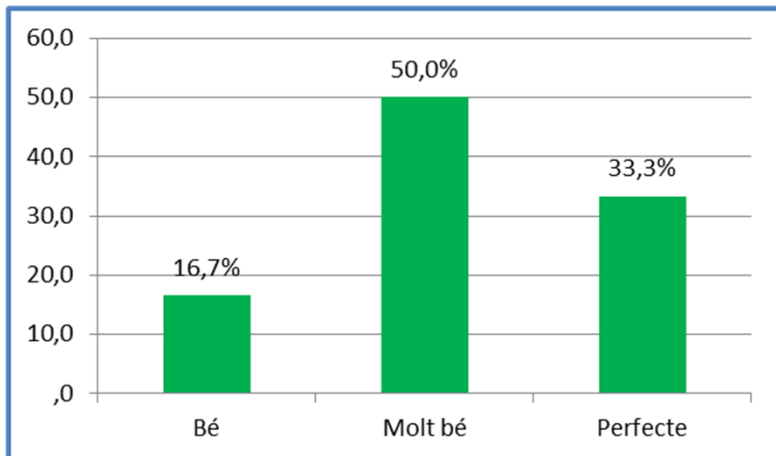
# Gràfics resultats enquesta Usuaris Centre de dia 2016



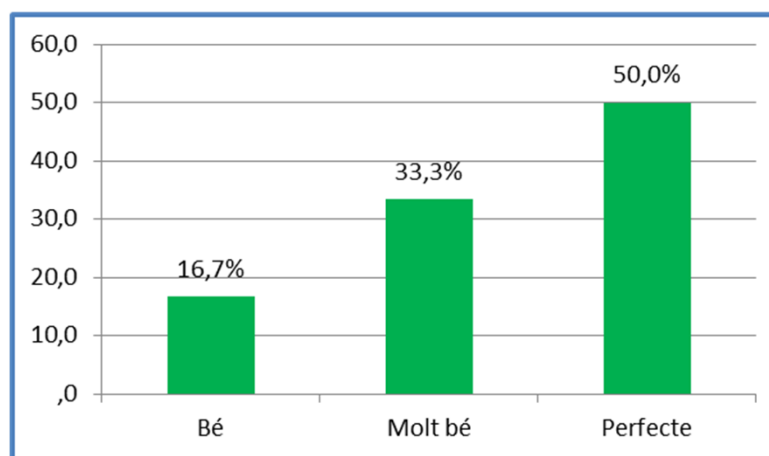
7.6 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Treballadora/assistenta social



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

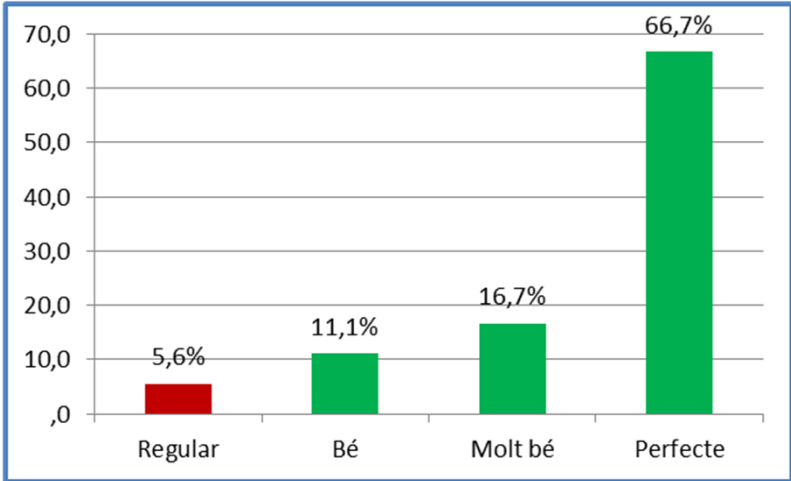


7.8 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Terapeuta ocupacional

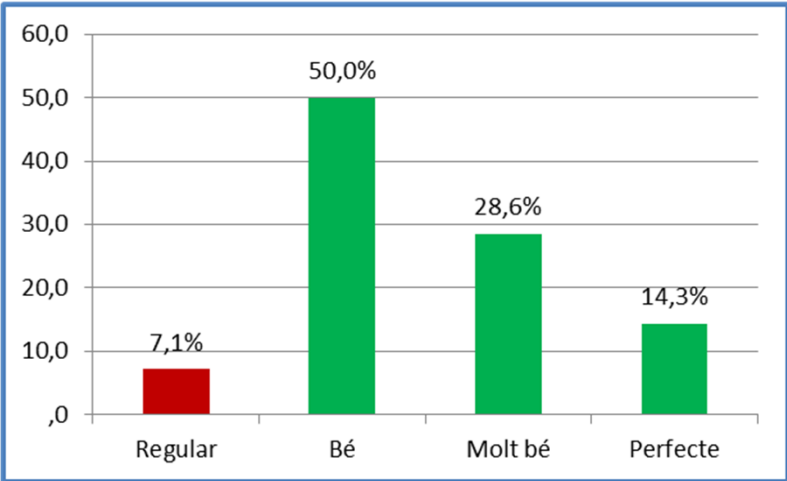


7.9 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Fisioterapeuta

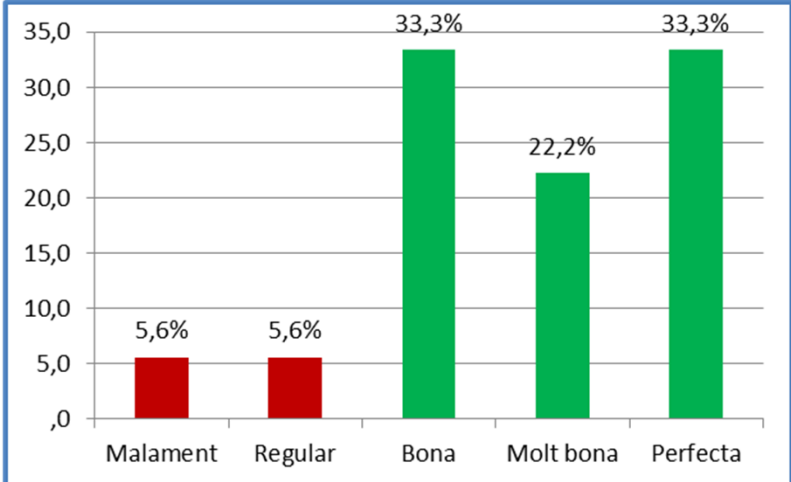
# Gràfics resultats enquesta Usuaris Centre de dia 2016



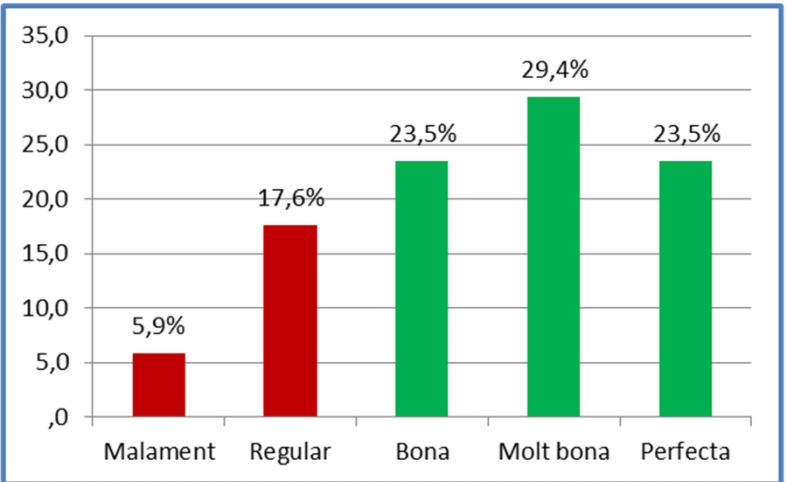
7.10 Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?: Auxiliars de geriatría



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



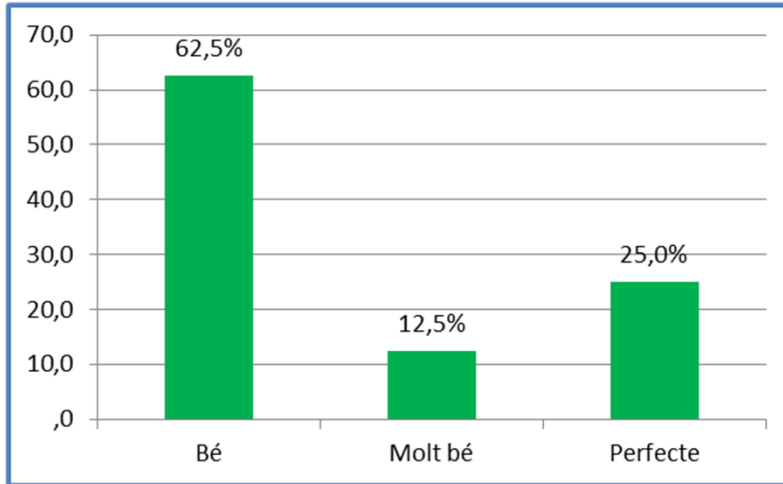
8. Quina valoració fa de la neteja del centre?



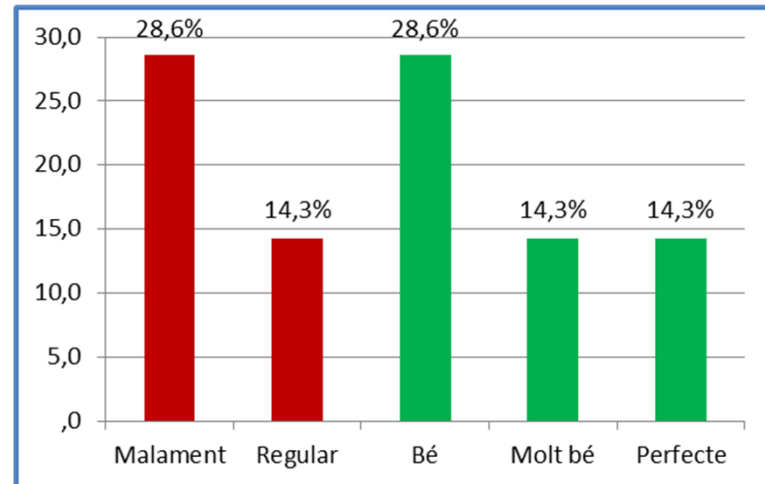
9. Quina opinió li mereix la qualitat dels àpats que li ofereixen?



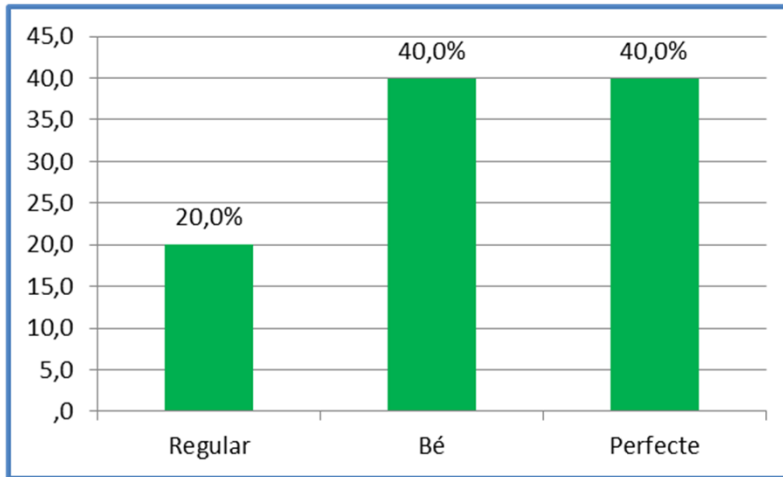
# Gràfics resultats enquesta Usuaris Centre de dia 2016



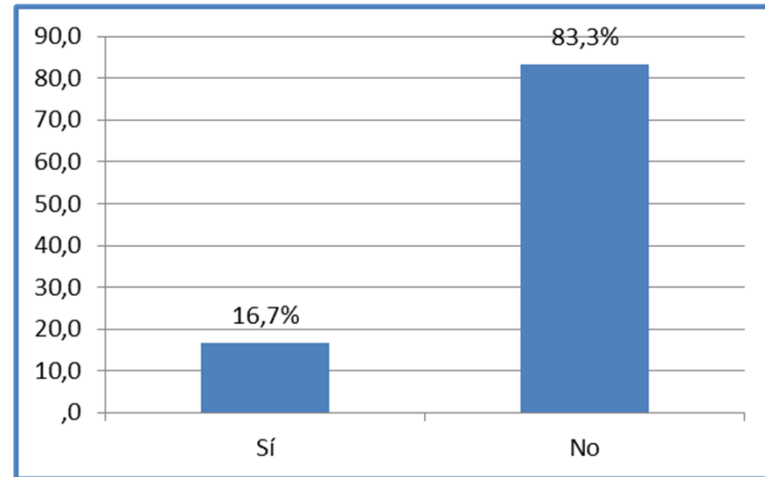
10. Què opina del servei de manteniment i reparacions del centre?



11. Com valora el servei de podologia?

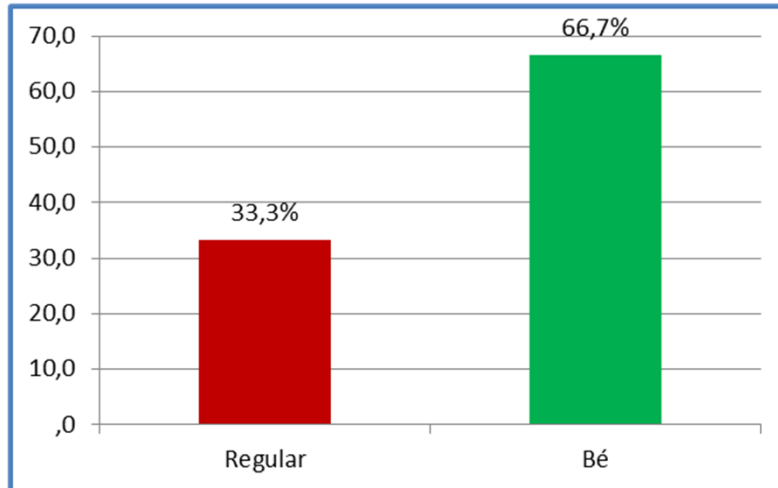


12. Com valora el servei de perruqueria?

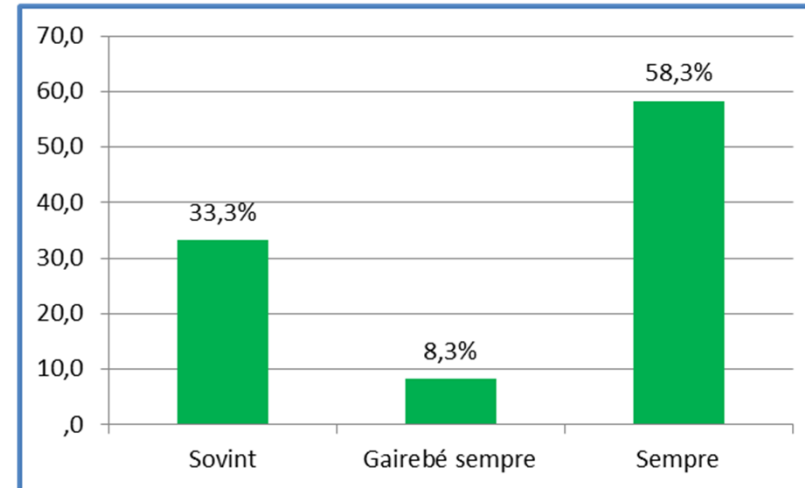


13. Utilitza el servei extern de transport?

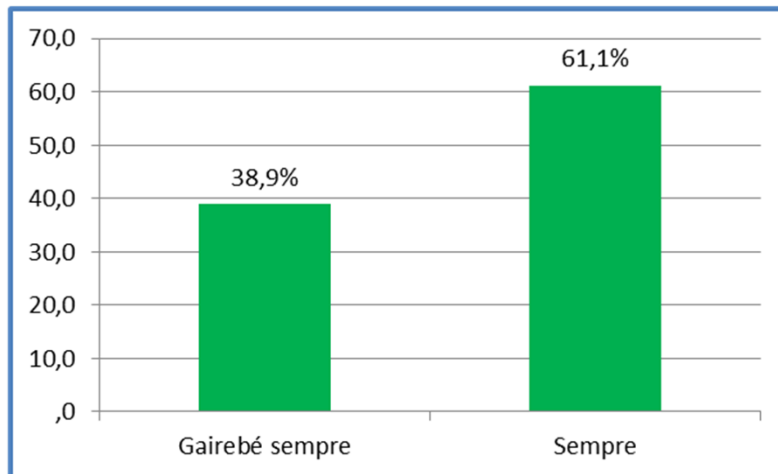
# Gràfics resultats enquesta Usuaris Centre de dia 2016



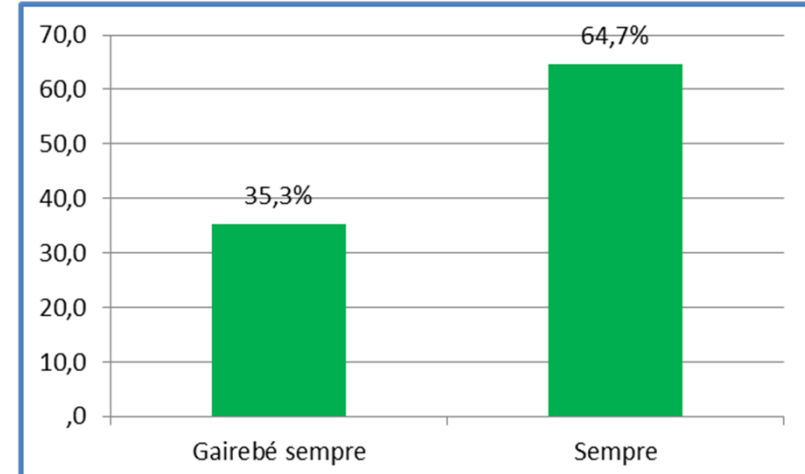
13.1 Si ha contestat SI a la pregunta 13, què opina del servei extern de transport?



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

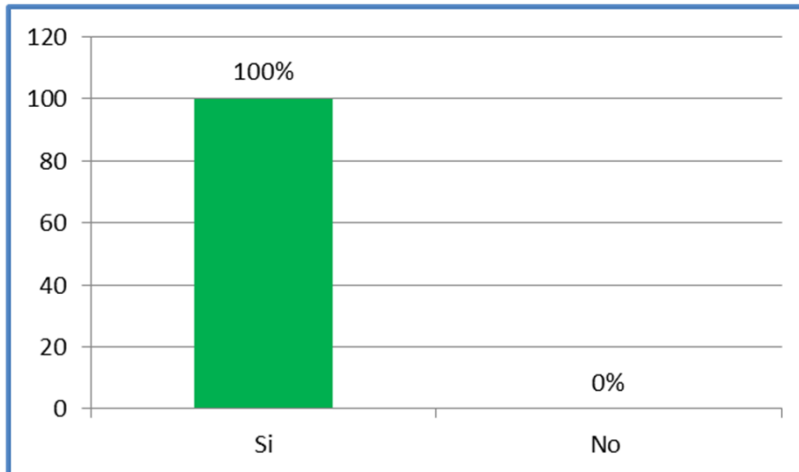


15. Té la sensació d'estar en bones mans?

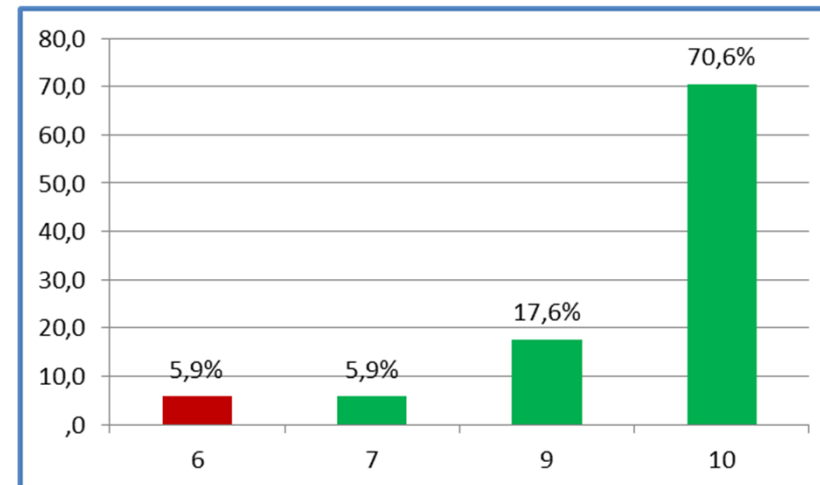


16. Considera que el centre li està oferint el servei que esperava?

## 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

El transporte no siempre viene a la misma hora. El portero a veces no saluda.

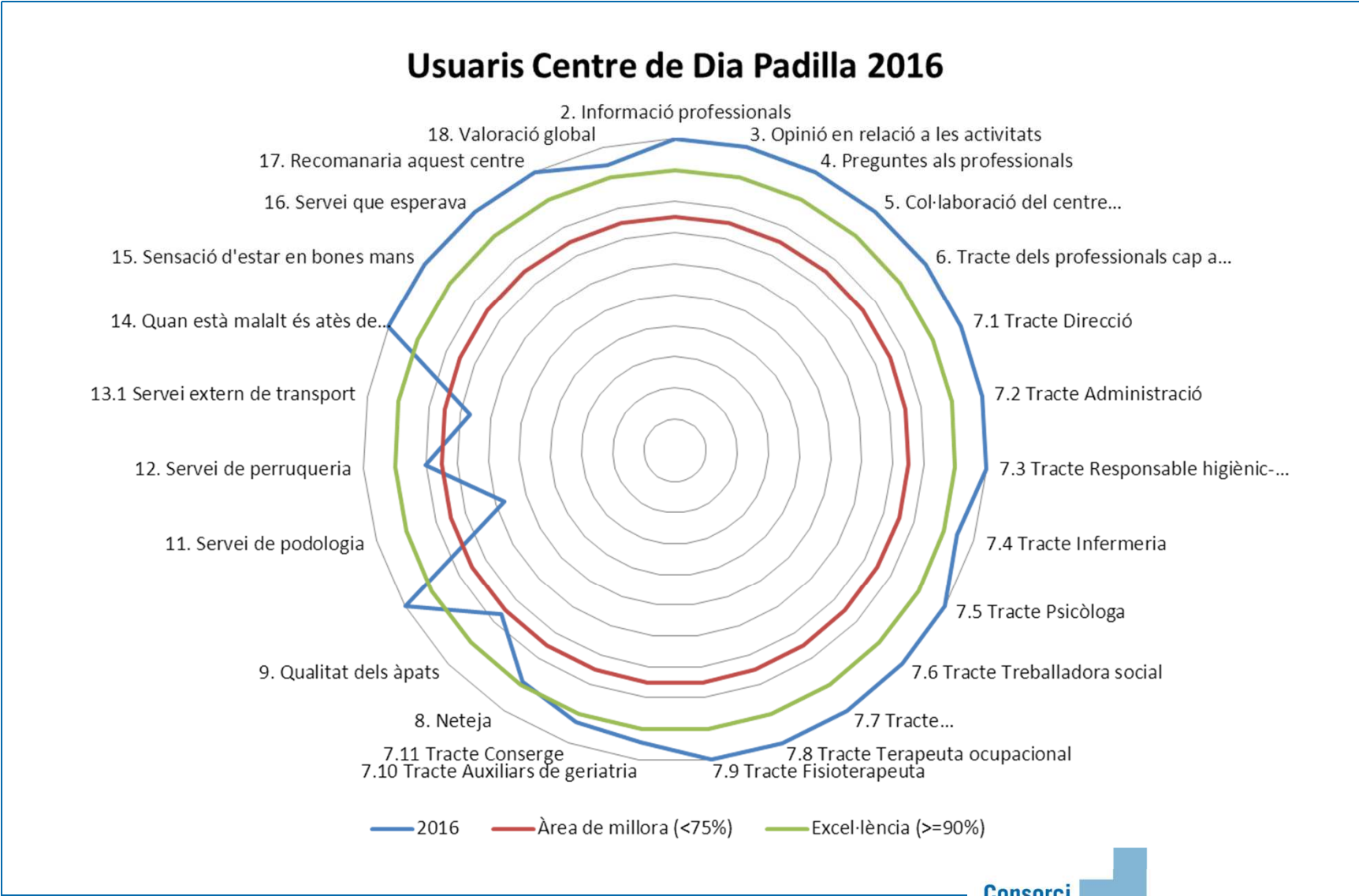
La podologa treballa massa ràpid i les perruqueres no fan un servei de qualitat (dura molt poc el pentinat).

La comida no me gusta nada.

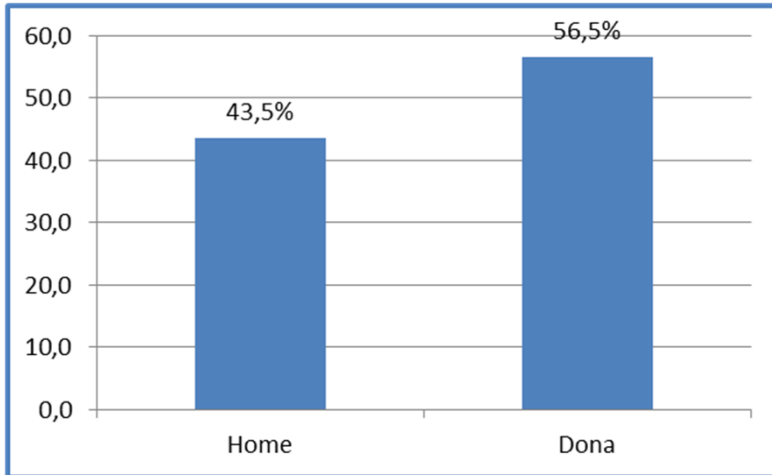
## 12. Resultats indicador positiu Usuaris Centre de dia 2016

<b>PREGUNTA RESUMIDA ENQUESTA USUARIS CENTRE DE DIA PADILLA</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
2. Informació professionals	93,3%	100,0%
3. Opinió en relació a les activitats	80,0%	100,0%
4. Preguntes als professionals	86,7%	100,0%
5. Col·laboració del centre (informes..etc.)	92,3%	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	81,8%	100,0%
7.4 Tracte Infermeria	100,0%	94,4%
7.5 Tracte Psicòloga	100,0%	100,0%
7.6 Tracte Treballadora social	100,0%	100,0%
7.7 Tracte Dinamitzadora/animadora	84,6%	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%	94,4%
7.11 Tracte Conserge	85,7%	92,9%
8. Neteja	86,7%	88,9%
9. Qualitat dels àpats	<b>33,3%</b>	76,5%
10. Servei de manteniment i reparacions	81,8%	100,0%
11. Servei de podologia	<b>70,0%</b>	<b>57,1%</b>
12. Servei de perruqueria	<b>55,6%</b>	80,0%
13.1 Servei extern de transport	75,0%	<b>66,7%</b>
14. Quan està malalt és atès de seguida	100,0%	100,0%
15. Sensació d'estar en bones mans	93,3%	100,0%
16. Servei que esperava	92,9%	100,0%
17. Recomanaria aquest centre	92,9%	100,0%
18. Valoració global	93,3%	94,1%
Mitjana valoració global	8,80	9,41

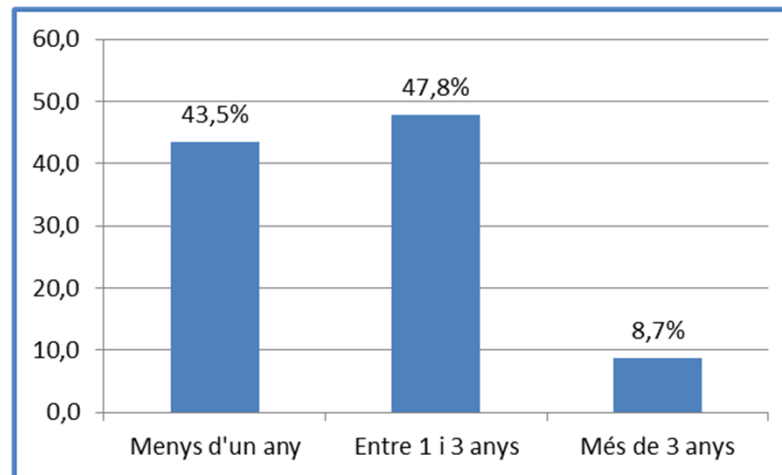
# 13. Gràfic radial resultats Usuaris Centre de dia 2016



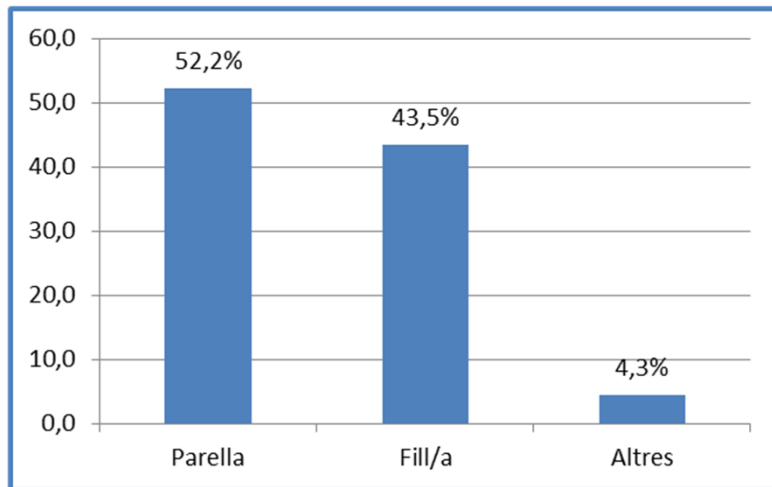
# 14. Gràfics resultats enquesta Familiars Centre de dia 2016



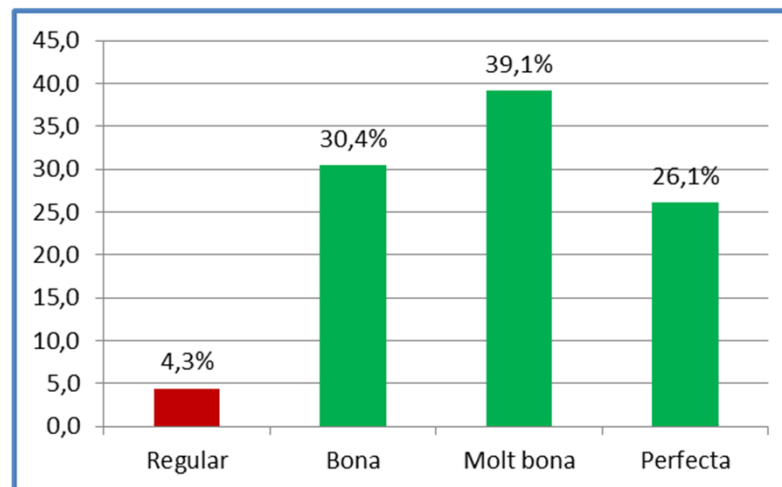
Sexe



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

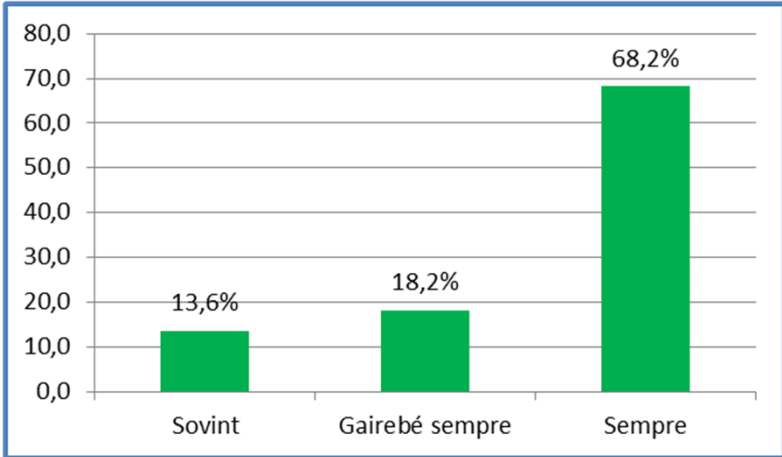


2. Quin és el seu vincle amb l'usuari del centre?

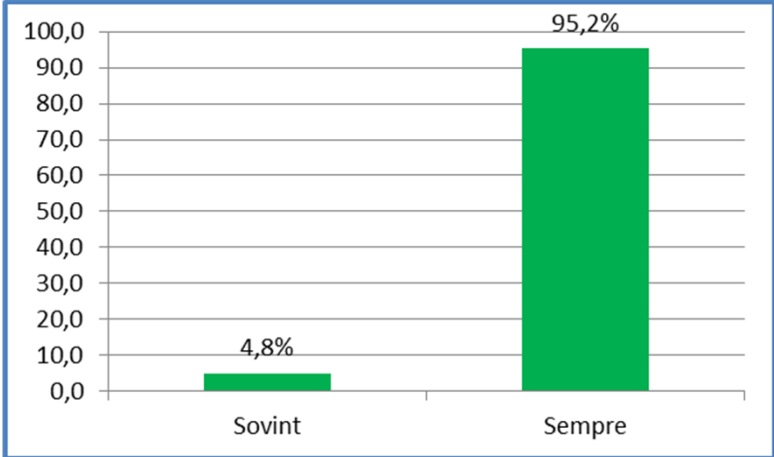


3. Com considera la informació que li proporcionen habitualment els professionals?

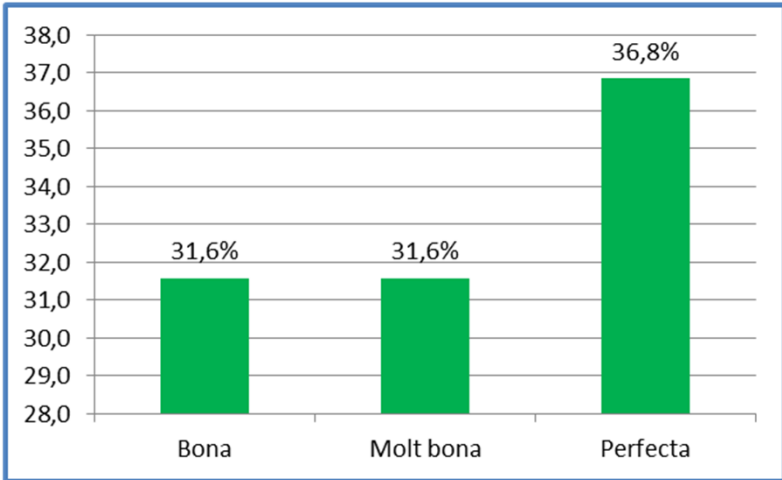
# Gràfics resultats enquesta Familiars Centre de dia 2016



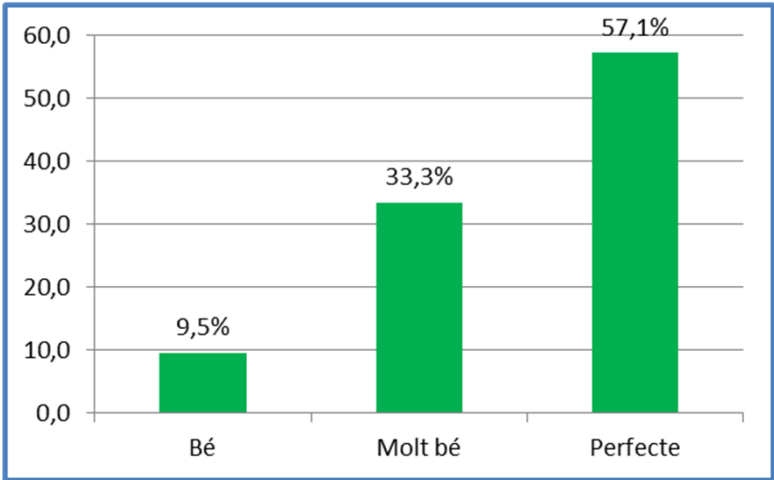
4. Considera que està informat de les activitats (psicoeducatives, festivitats, grups d'ajuda a familiars..etc.) que es realitzen al centre?



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



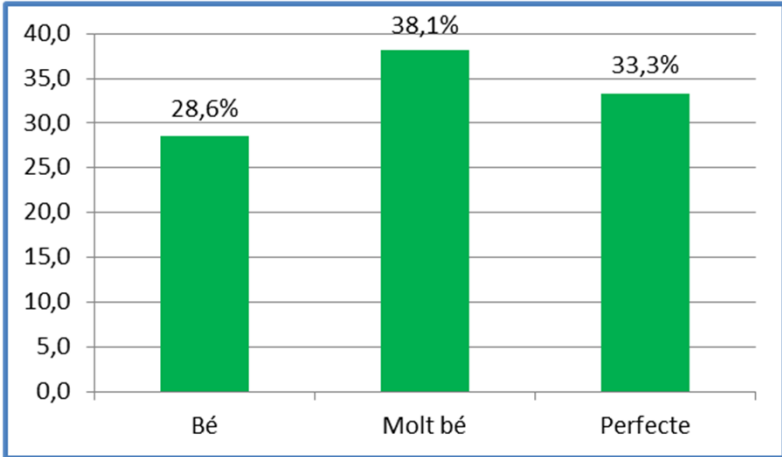
6. Com valora la col·laboració del centre quan el seu familiar té visites o seguiment amb algun especialista mèdic (informes..etc.)?



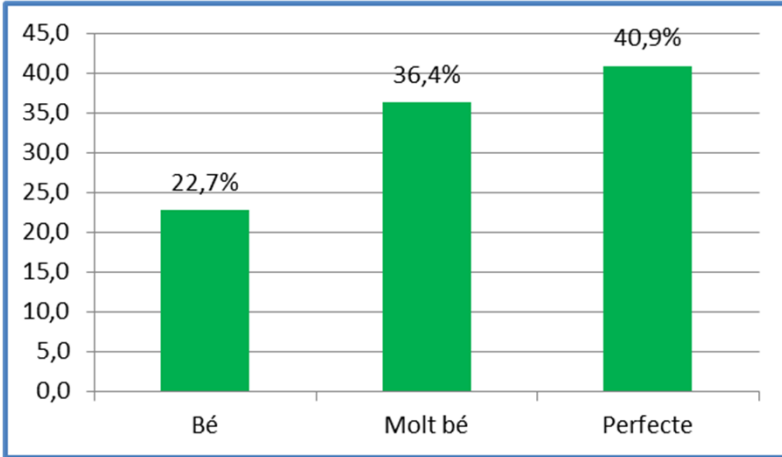
7. Com considera el tracte dels professionals cap a vostè?



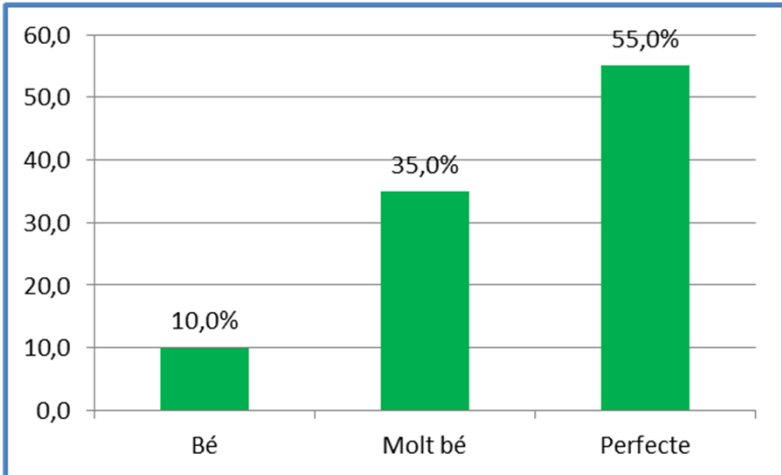
# Gràfics resultats enquesta Familiars Centre de dia 2016



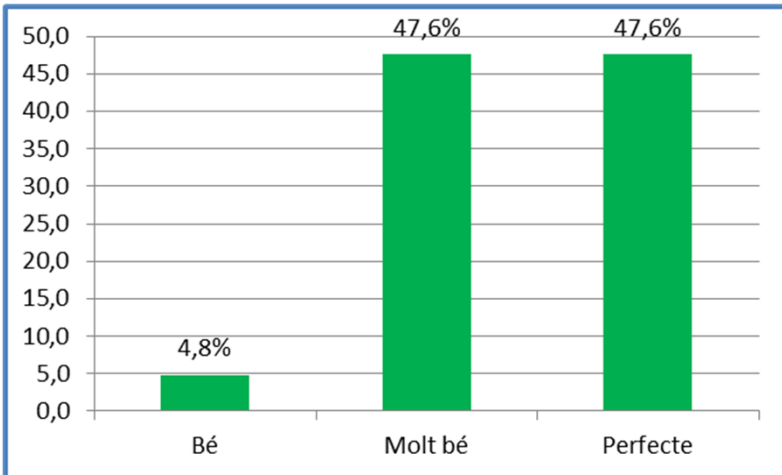
8.1 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Direcció



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

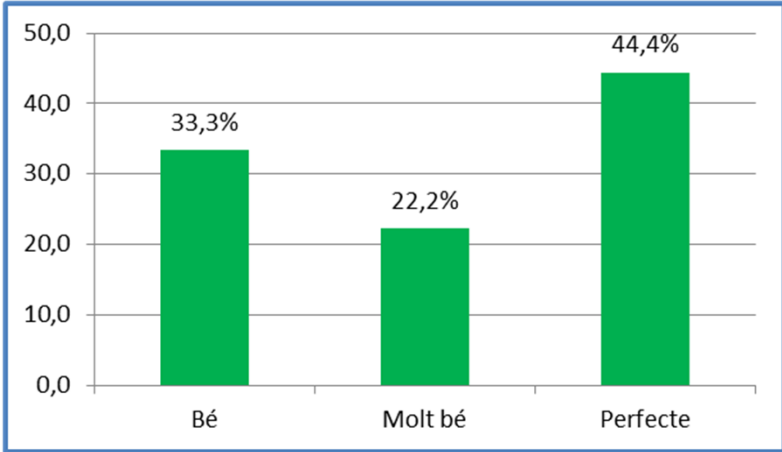


8.3 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Responsable higiènic-sanitari

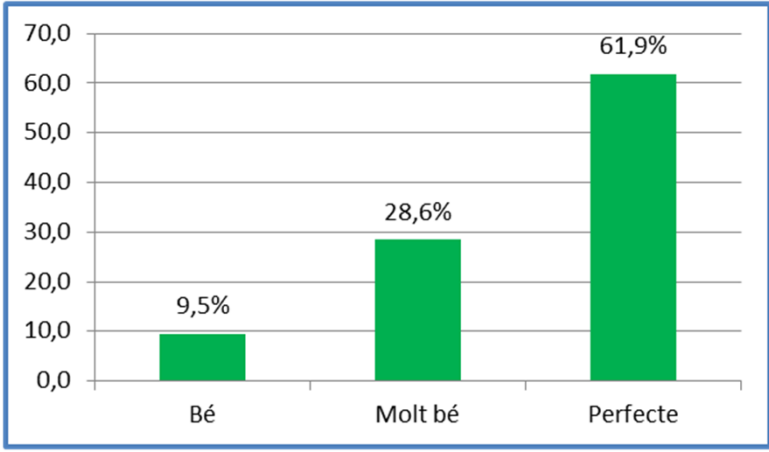


8.4 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Infermeria

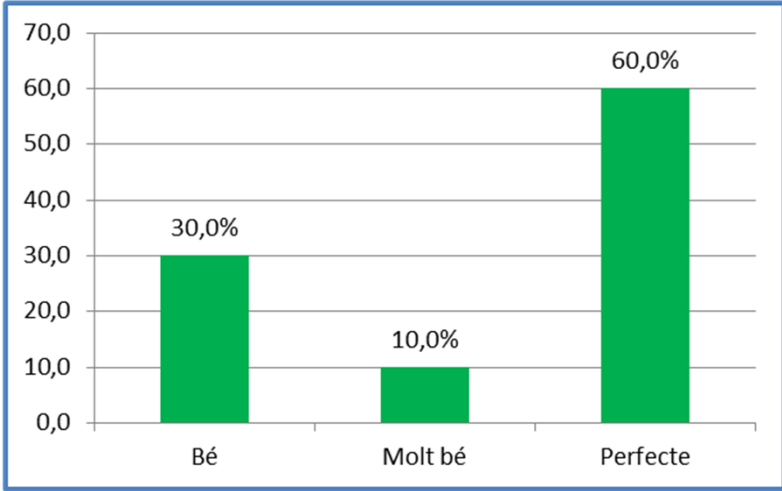
# Gràfics resultats enquesta Familiars Centre de dia 2016



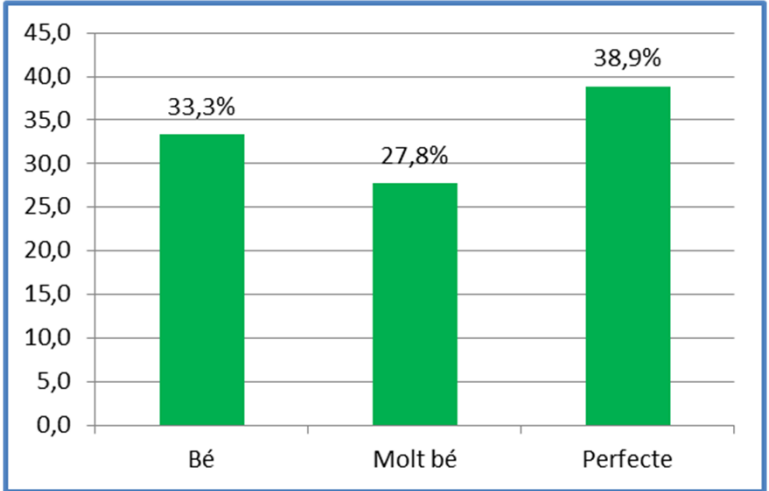
8.5 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Psicòloga



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

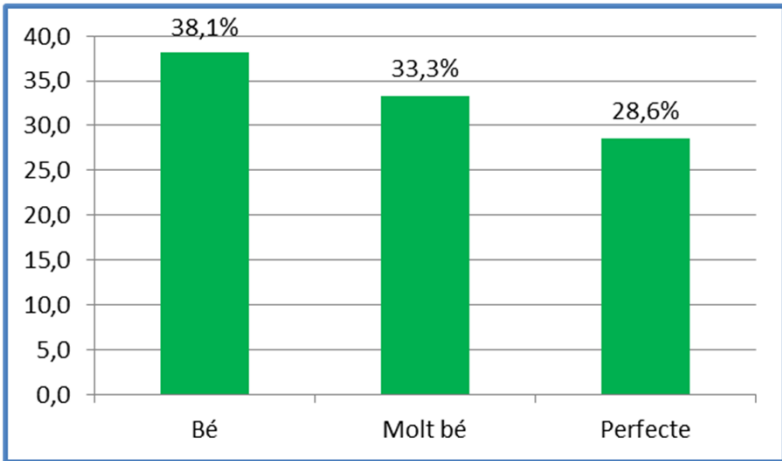


8.7 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Dinamitzadora/animadora

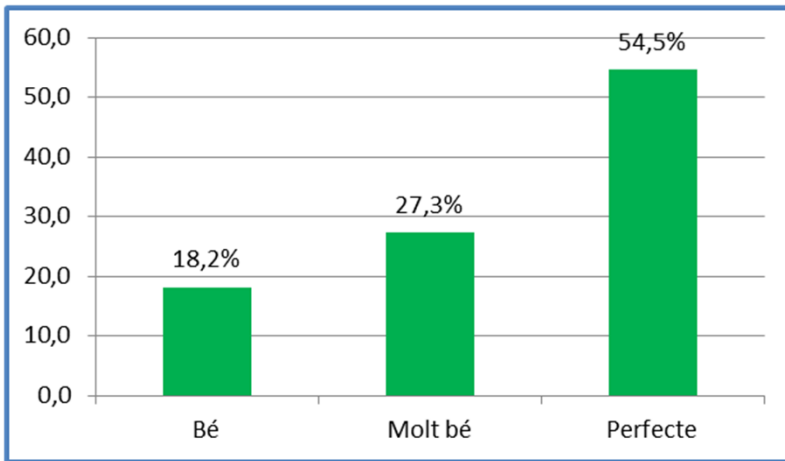


8.8 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Terapeuta ocupacional

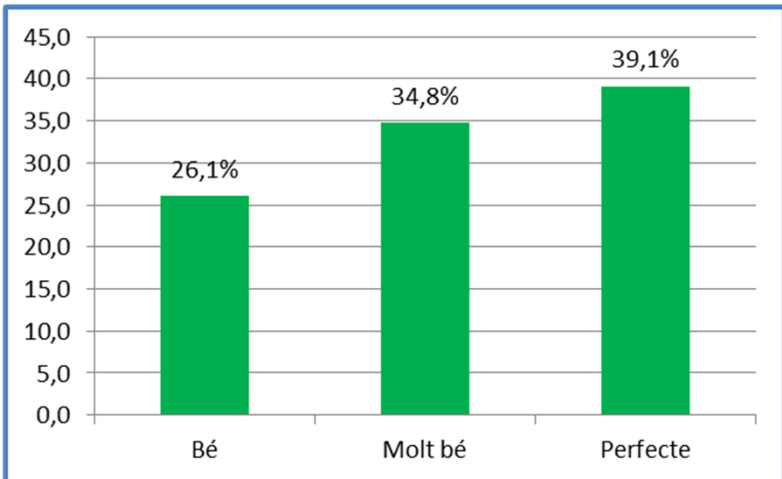
# Gràfics resultats enquesta Familiars Centre de dia 2016



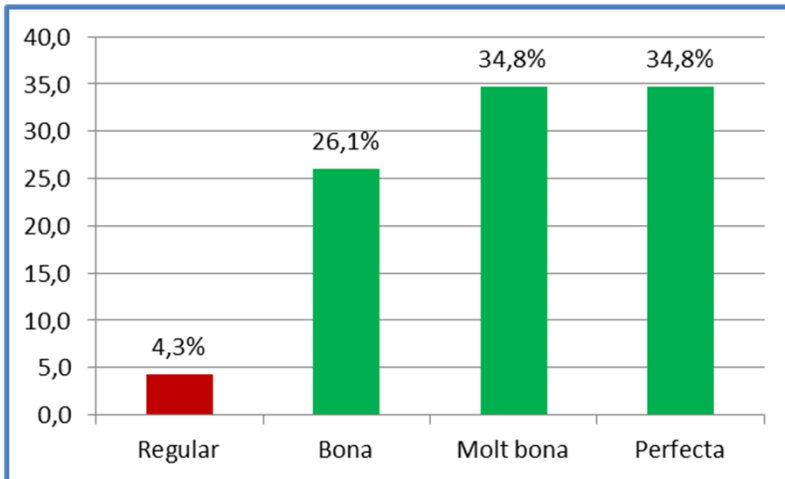
8.9 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Fisioterapeuta



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

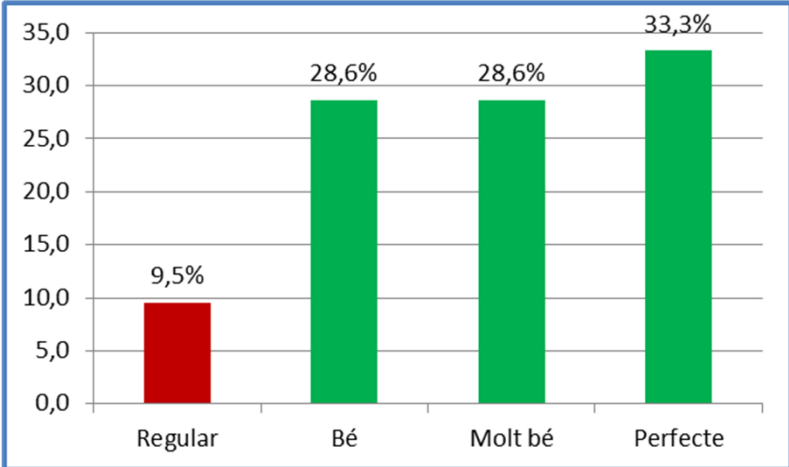


8.11 Quina opinió li mereix el tracte que rep el seu familiar dels diferents professionals?: Conserge

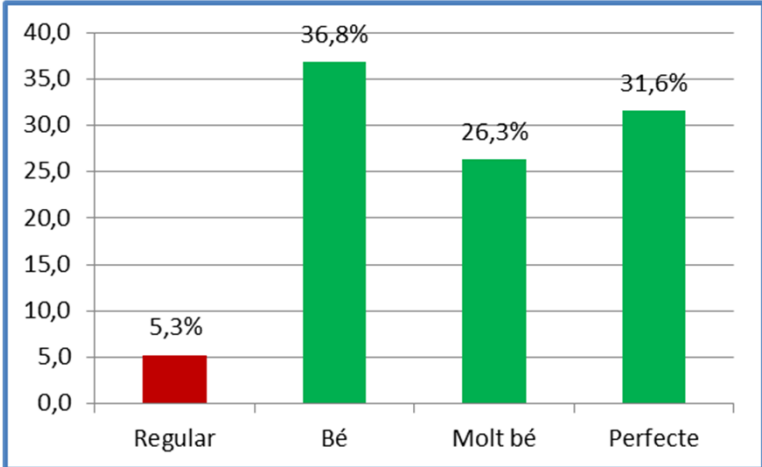


9. Quina valoració fa de la neteja del centre?

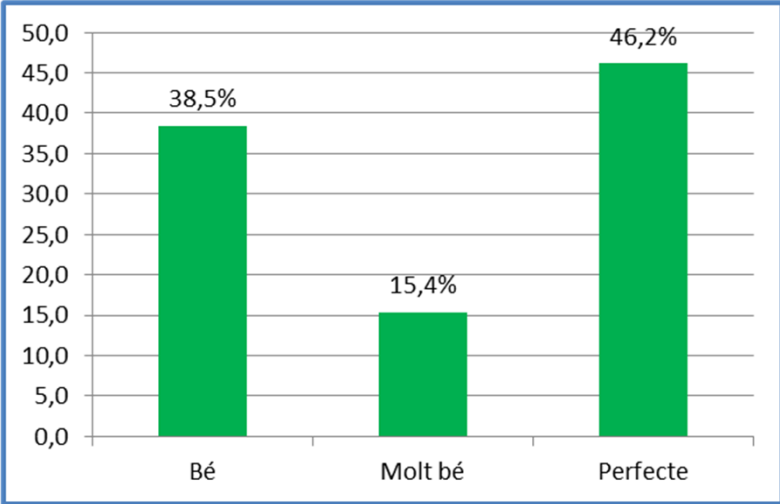
# Gràfics resultats enquesta Familiars Centre de dia 2016



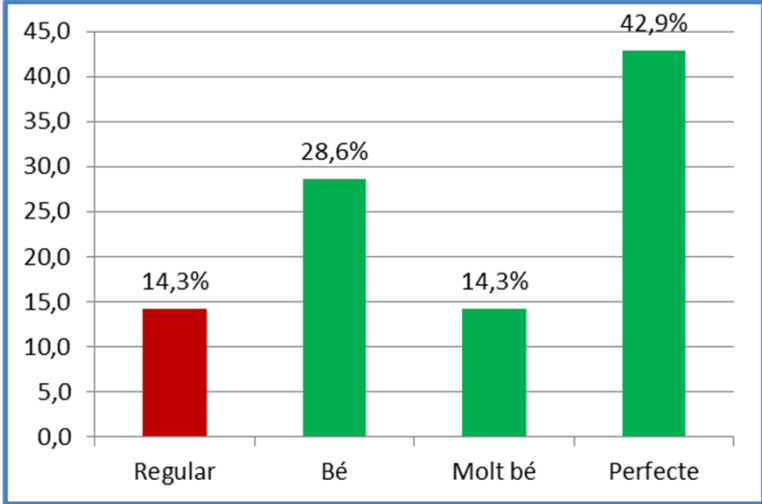
10. Quina opinió li mereix el menú que ofereix el centre de dia?



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

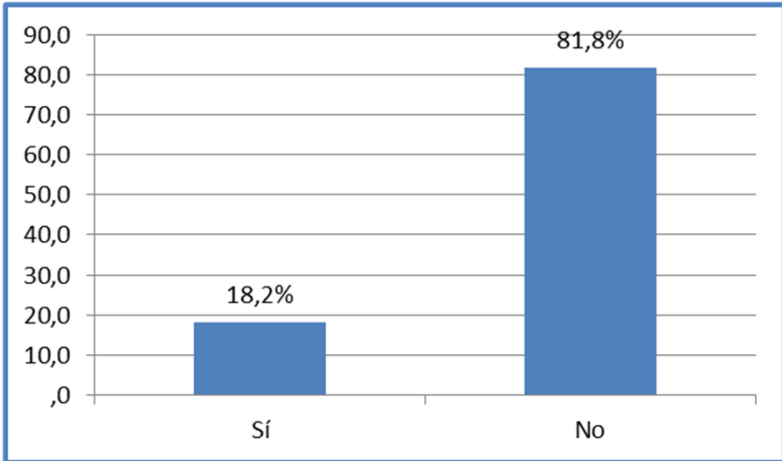


12. Com valora el servei de podologia?

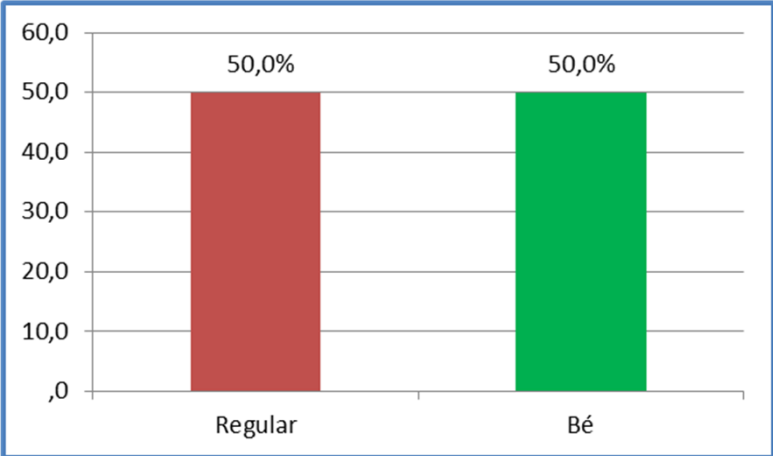


13. Com valora el servei de perruqueria?

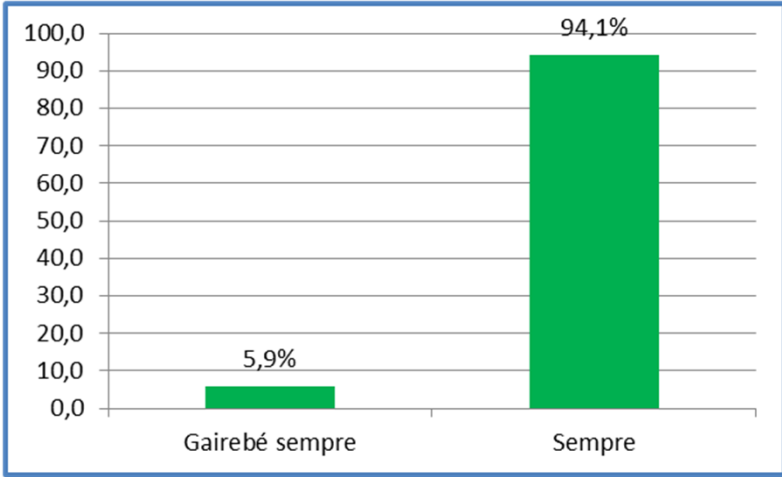
# Gràfics resultats enquesta Familiars Centre de dia 2016



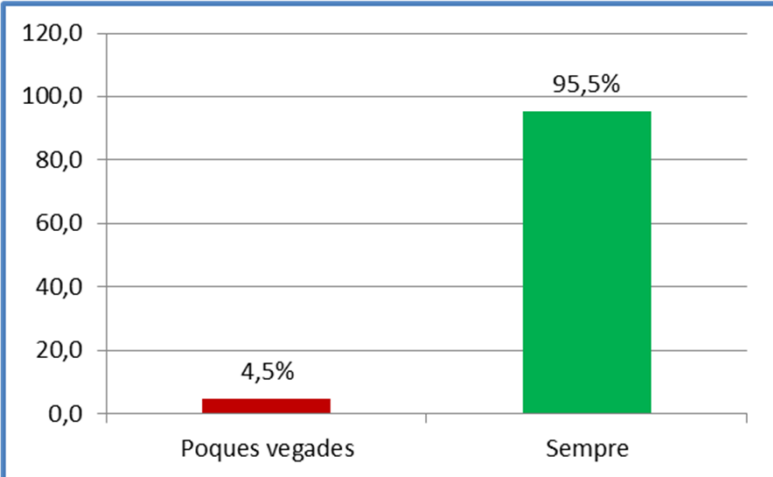
14. Utilitza el servei extern de transport?



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

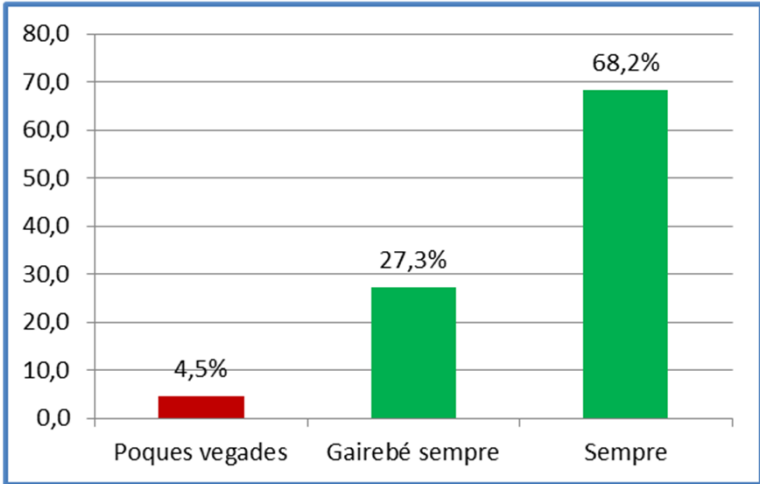


15. Considera que, quan està malalt, el seu familiar és atès de seguida?

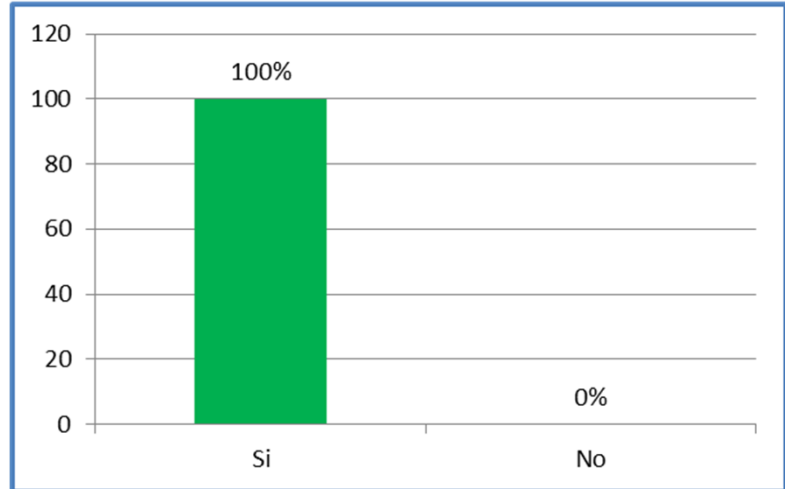


16. Considera que el seu familiar està en bones mans?

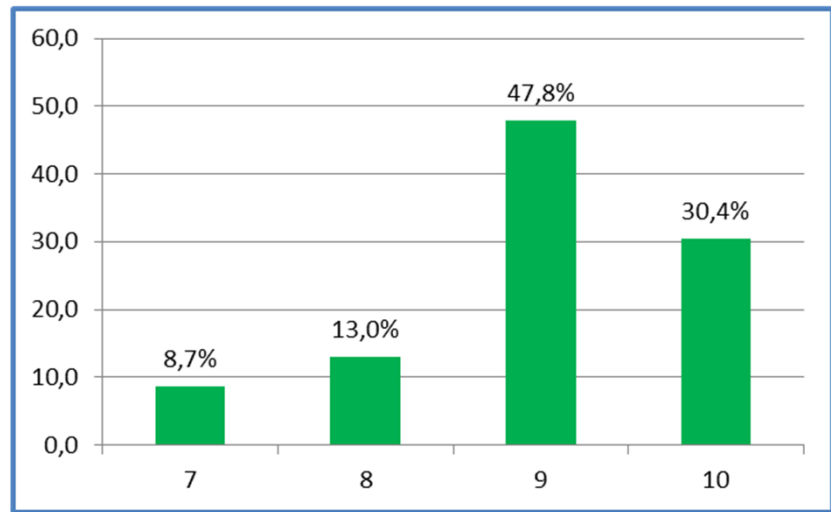
# Gràfics resultats enquesta Familiars Centre de dia 2016



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

Me gustaría que se reiniciara el juego del bingo de los viernes
Nosotros pensamos que estaría bien algo más de personal. Seguramente será por problemas ajenos o que no puede llegar la administración. Gracias.
Gracias por vuestra paciencia.
Mejorar gimnasia (más días) y la comida (comentar que al principio de usar el recurso nuestro familiar comentaba que se comía mejor).
Correcta.
Estamos muy contentos. Por todos los recursos, tanto por el conserje, las administrativas, las enfermeras. Muy agradecidos por todos sus cuidados. Muchas gracias
Tener más información de los ejercicios y los resultados que le realizan el terapeuta y el fisioterapeuta ya que no estamos en esos horarios.

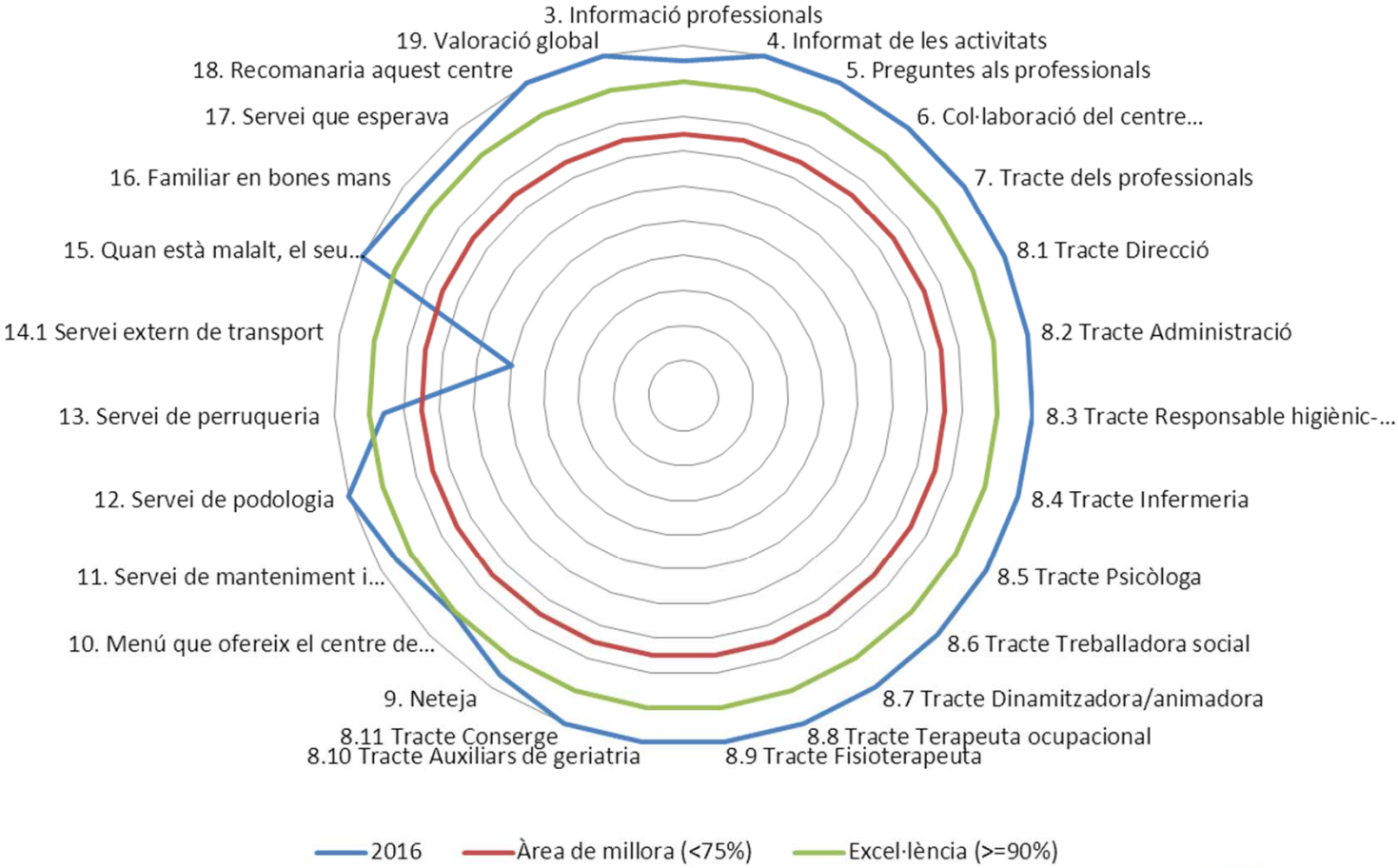
## 16. Resultats indicador positiu Familiars Centre de dia 2016

<b>PREGUNTA RESUMIDA ENQUESTA FAMILIARS CENTRE DE DIA PADILLA 2015</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
3. Informació professionals	94,1%	95,7%
4. Informat de les activitats	94,1%	100,0%
5. Preguntes als professionals	94,7%	100,0%
6. Col·laboració del centre (informes..etc.)	100,0%	100,0%
7. Tracte dels professionals	100,0%	100,0%
8.1 Tracte Direcció	100,0%	100,0%
8.2 Tracte Administració	100,0%	100,0%
8.3 Tracte Responsable higiènic-sanitari	100,0%	100,0%
8.4 Tracte Infermeria	100,0%	100,0%
8.5 Tracte Psicòloga	94,1%	100,0%
8.6 Tracte Treballadora social	94,7%	100,0%
8.7 Tracte Dinamitzadora/animadora	94,1%	100,0%
8.8 Tracte Terapeuta ocupacional	86,7%	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	82,4%	95,7%
10. Menú que ofereix el centre de dia	82,4%	90,5%
11. Servei de manteniment i reparacions	100,0%	94,7%
12. Servei de podologia	<b>70,0%</b>	100,0%
13. Servei de perruqueria	<b>75,0%</b>	85,7%
14.1 Servei extern de transport	100,0%	<b>50,0%</b>
15. Quan està malalt, el seu familiar és atès de seguida	88,9%	100,0%
16. Familiar en bones mans	100,0%	95,5%
17. Servei que esperava	94,4%	95,5%
18. Recomanaria aquest centre	89,5%	100,0%
19. Valoració global	94,7%	100,0%
Mitjana valoració global	8,47	9



# 17. Gràfic radial resultats Familiars Centre de dia 2016

## Familiars Centre de Dia Padilla 2016



## 18. Àrees de millora enquesta satisfacció 2016

- Opinió en relació activitats de lleure
- Tracte del metge
- Tracte auxiliars geriatria
- Qualitat dels àpats
- Servei de podologia
- Servei de perruqueria
- Servei de transport extern