



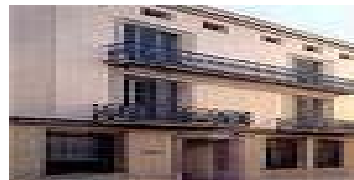
Centre
d'Estudis
d'Ornió



REO núm. 578

Data 12 de maig de 2010

ESTUDI DE SATISFACCIÓ DELS RESIDENTS I FAMILIARS DE LA UNITAT ESTRATÈGICA SOCIOSANITÀRIA. FUNDACIÓ VALLPARADÍS I FUNDACIÓ L'ESPLUGA



FUNDACIÓ
VALLPARADÍS
FUNDACIÓ PRIVADA CATALANA



FUNDACIÓ
L'ESPLUGA
FUNDACIÓ PRIVADA CATALANA

2

SOCIAL/ CIENTÍFICA

CONÈIXER LA PERCEPCIÓ DE LES FAMÍLIES I USUARIS

Falta Rigurositat estadística

Proves inadequades

S. XXI:
a qualitat
e l'usuari

PERMET:

Disposar d'un

Tenir una mes

Tenir una mes

Tenir una mes

Tenir una visi

Resultats no vàlids ni fiables

Impediment de difusió científica

Impediments de plans de millora

- Justificació
- Marc Teòric
- Objectius
- Metodologia
- Resultats
- Discussió
- Conclusions
- Perspectives de futur

PROBLEMES METODOLÒGICS

Marc Teòric

Les distribucions tenen una forta asimetria positiva.

Objectius

Són freqüents els esbiaxaments mostrals.

Metodologia

Existeix poca continuïtat en els instruments utilitzats.

Resultats

No s'ha establert la seva fiabilitat i validesa.

Discussió

Conclusions

Perspectives de futur

Justificació

Marc Teòric

Objectius

Metodologia

Resultats

Discussió

Conclusions

Perspectives
de futur

1

PRINCIPAL

Conèixer el nivell de satisfacció d'usuaris i familiars a partir d'un instrument de mesura estandarditzat.

2

CONCRETS

Construir i validar un instrument per mesurar:

- La satisfacció dels usuaris .
- La satisfacció dels familiars.

Conèixer el grau de satisfacció:

- Dels usuaris.
- Dels familiars.

1 DISSENY DELS QÜESTIONARIS

CONSTRUCCIÓ I VALIDACIÓ DELS QÜESTIONARIS

Recerca bibliogràfica	Àrees d'interès	
Enq. Usuaris	Nombre	Tipsus d'ítems
Enq. Usuaris	Proves de validesa	Proves de confiabilitat
Enq. Usuaris	4 factors	$\alpha = 0.822$
	Sig= .000	
Enq. Familiars	4 factors	$\alpha = 0.871$
	Sig= .000	
Enq. Familiars	<ul style="list-style-type: none"> • Personal d'atenció directa • Assistencials • Físiques del centre • Accés als serveis • Altres 	
	Cons. Interna	$\alpha = 0.7-0.9$

2

DISSENY I PLANIFICACIÓ DE L'ESTUDI

RECOLLIDA I ANÀLISI DE DADES CASOS

CÀLCUL MOSTRAL I SELECCIÓ DE CASOS

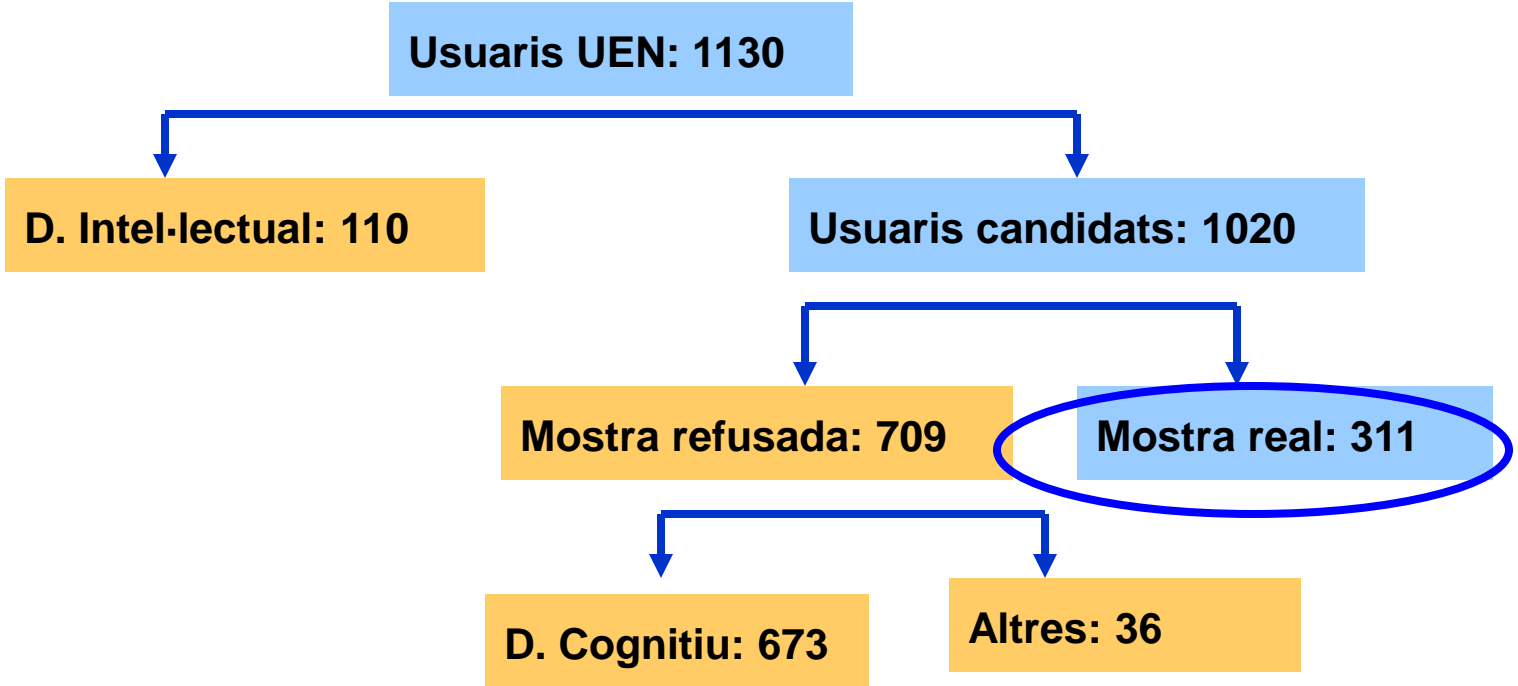
Instruments Unitats

Recollida de dades Anàlisi de dades Programa

Enq. Usuaris	Face to face	Descriptiu	SPSS. v. 15.0
Enq. Familiars	Autoaplicat	Descriptiu	
	Telefònica	Inferencial	

ENQUESTA DE SATISFACCIÓ ALS USUARIS

1 SELECCIÓ DE LA MOSTRA



- Justificació
- Marc Teòric
- Objectius
- Metodologia
- Resultats**
- Discussió
- Conclusions
- Perspectives de futur

ENQUESTA DE SATISFACCIÓ ALS USUARIS

3

CARACTERÍSTIQUES SOCIODEMOGRÀFIQUES

	n	%
Sexe		
Home	113	36.3
Dona	198	63.7
Edat		
Menys de 45	17	5.5
De 45 a 85	30	9.6
De 65 a 80	84	27.0
Més de 80	180	57.9
T. Centre		
De 0 a 3m	54	17.4
De 3m a 1a	67	21.5
De 1 a 4a	133	42.8
Més de 4a	57	18.3

Justificació

Marc Teòric

Objectius

Metodologia

Resultats

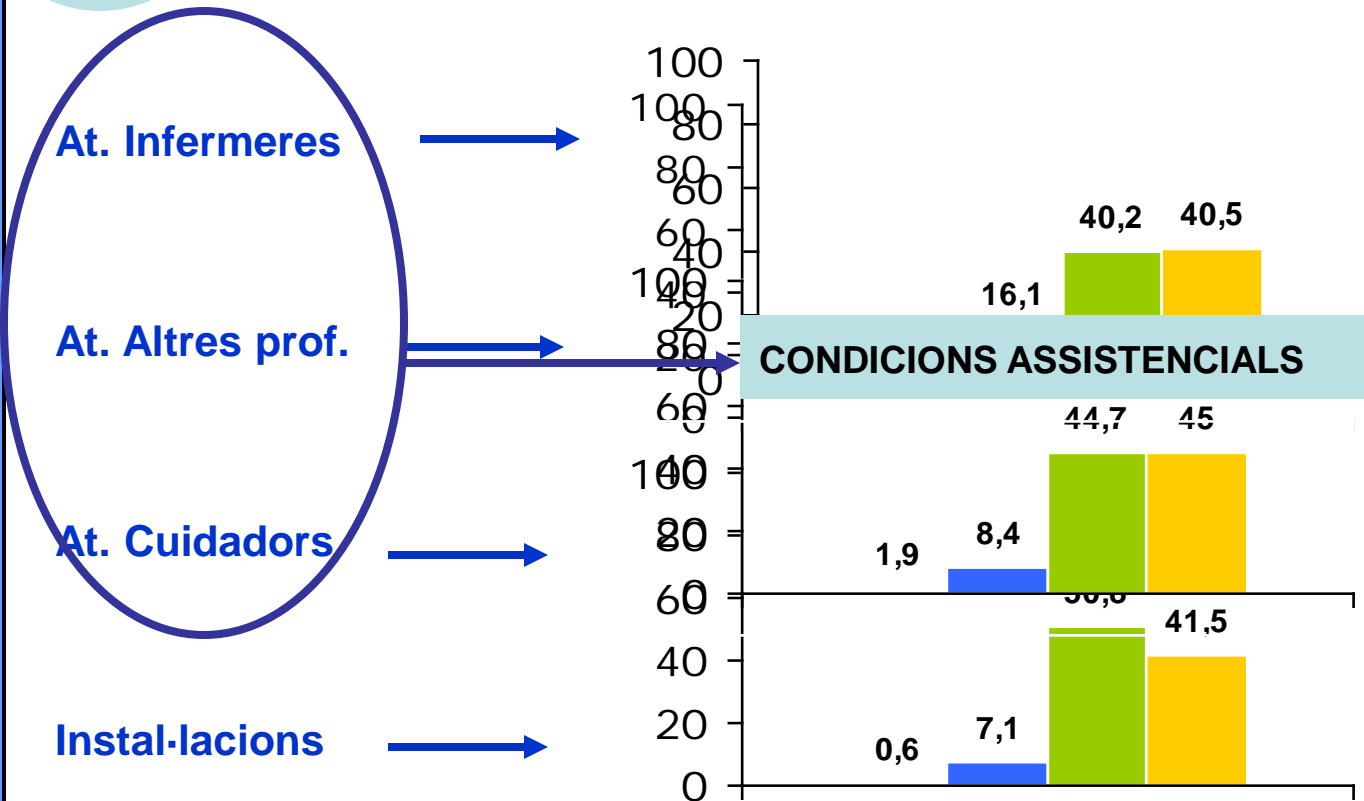
Discussió

Conclusions

Perspectives
de futur

ENQUESTA DE SATISFACCIÓ ALS USUARIS

2 ÍTEMS MÉS POSITIVS



Gens Poc Força Molt

ENQUESTA DE SATISFACCIÓ ALS USUARIS

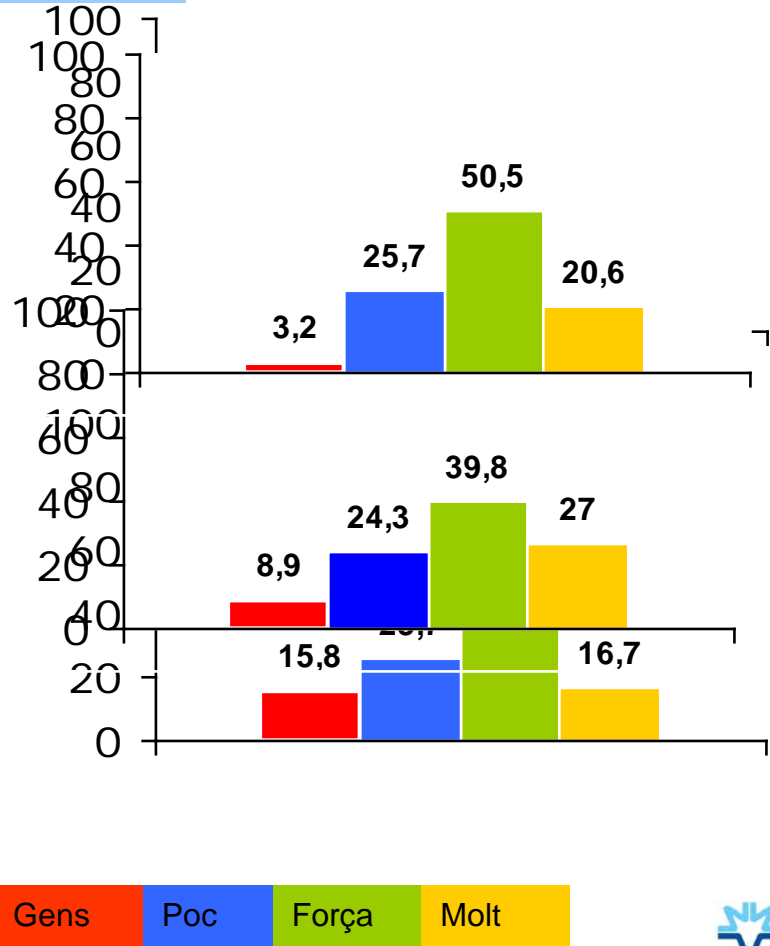
3 ÍTEMS MÉS NEGATIUS

Relació →

Intimitat →

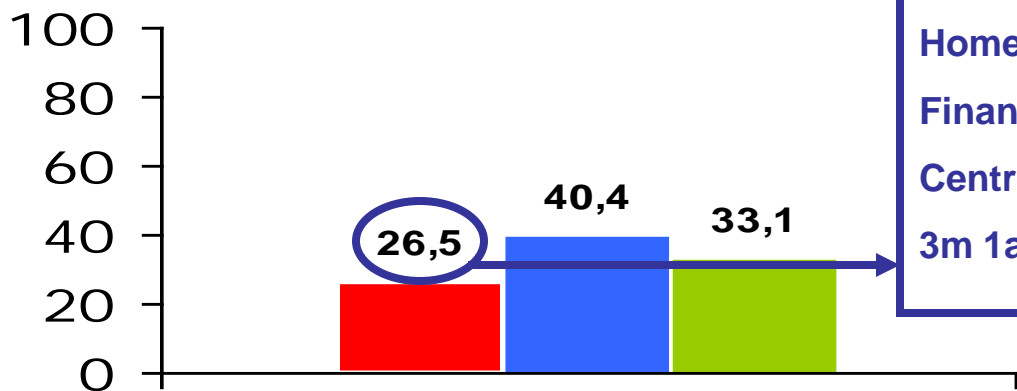
Menjar →

Activitats →



ENQUESTA DE SATISFACCIÓ ALS USUARIS

4 GRAU DE SATISFACCIÓ TOTAL



Poc satisfets

Satisfets

Molt satisfets

ENQUESTA DE SATISFACCIÓ ALS FAMILIARS

1 CARACTERÍSTIQUES SOCIODEMOGRÀFIQUES

	n	%
Sexe		
Home	283	42.1
Dona	389	57.9
Grau parentesc		
Espòs/a	95	13.2
Pare/mare	86	12.0
Fill/a	348	48.5
Germà/na	45	6.3
Nebot/da	59	8.2
Altres	85	11.8
T. Centre		
> 1a	231	32.3
1-4a	290	40.5
4-10a	162	22.6
< 10a	33	4.6
T. Usuari		
Residència	490	68.2
Centre de dia	148	20.6
Sociosanitari	80	11.2

672 +44 Pineda
= 718

Justificació

Marc Teòric

Objectius

Metodologia

Resultats

Discussió

Conclusions

Perspectives de futur

ENQUESTA DE SATISFACCIÓ ALS FAMILIARS

1 ÍTEMS MÉS POSITIVS

At. Altres prof. →

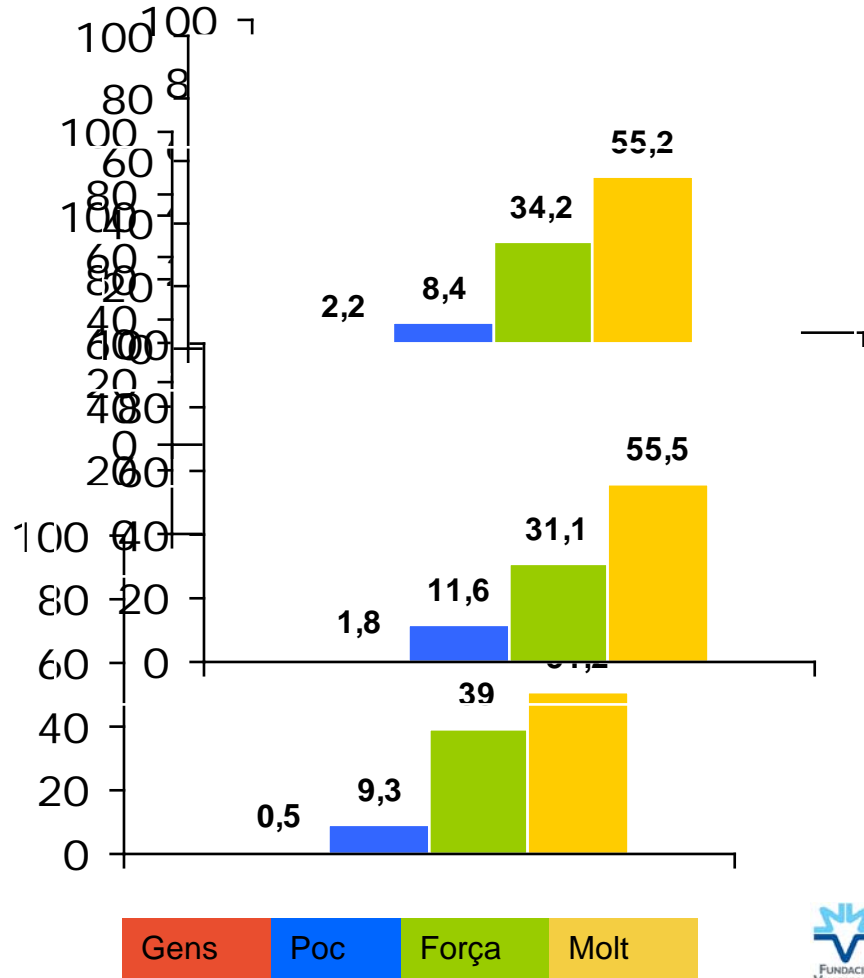
Tracte humà →

Informació →

At. Ingrés →

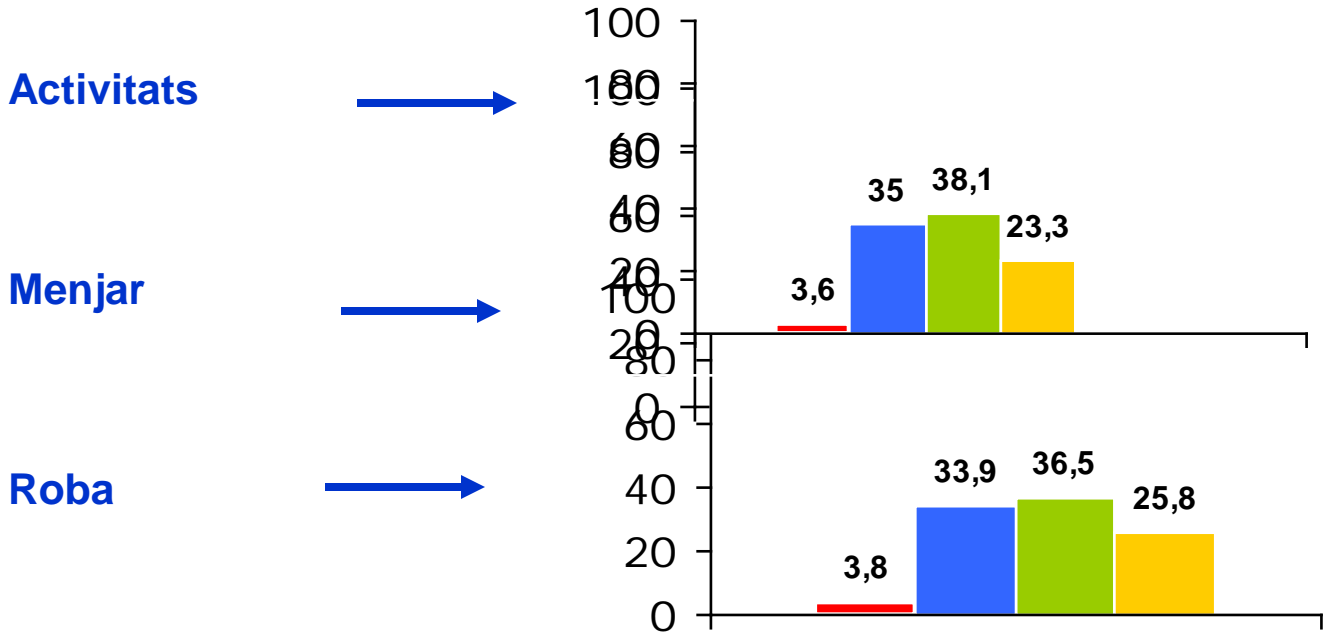
Instal·lacions →

Asp. Higiènic →



ENQUESTA DE SATISFACCIÓ ALS FAMILIARS

2 ÍTEMS MÉS NEGATIUS

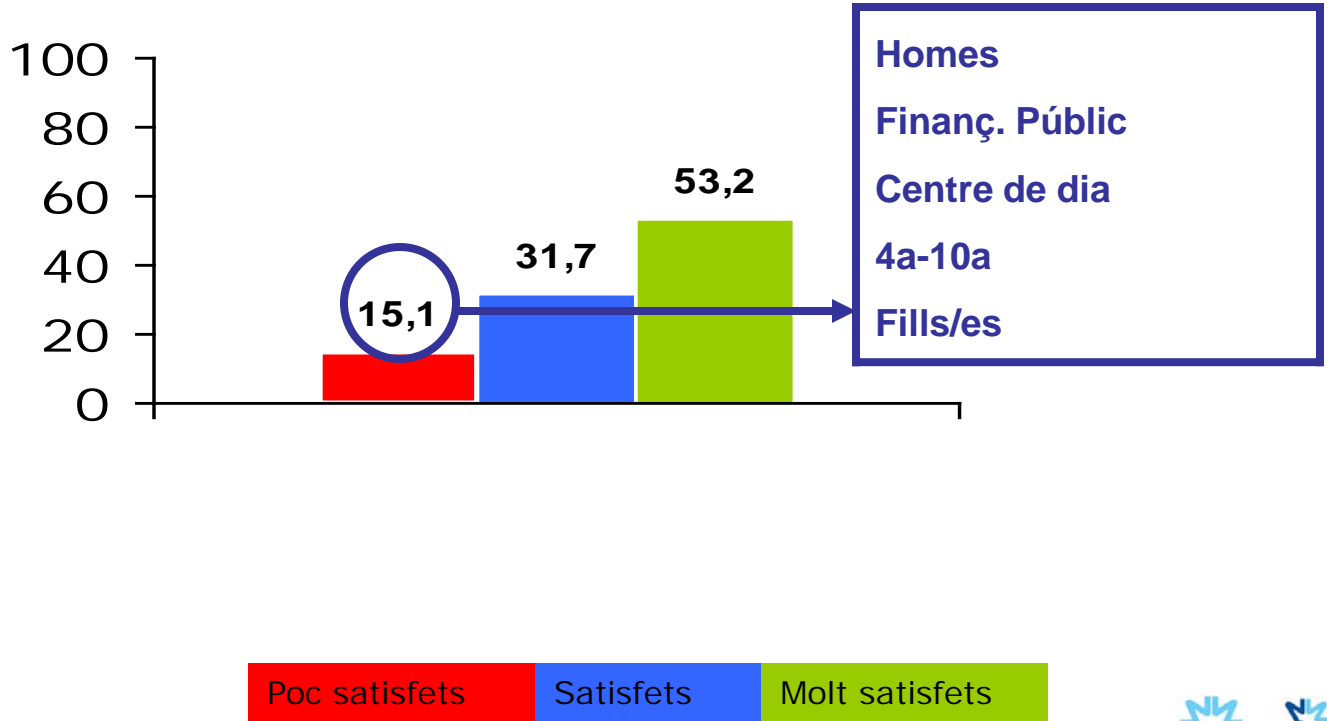


Gens Poc Força Molt

- Justificació
- Marc Teòric
- Objectius
- Metodologia
- Resultats**
- Discussió
- Conclusions
- Perspectives de futur

ENQUESTA DE SATISFACCIÓ ALS FAMILIARS

3 GRAU DE SATISFACCIÓ TOTAL



RESULTATS DE SATISFACCIÓ DE LA UEN

	Enq. Usuaris	Enq. Familiars	
Ítems positius	At. Infermeres		
	At. Cuidadors		
	At. Altres professionals	At. Altres professionals	
Poc satisfets	65-80 anys		
Poc satisfets	Instal·lacions Homes	Instal·lacions Homes	15.1
Satisfets	Finanç. Públic	Finanç. Públic	31.7
Molt satisfets	Centre de dia	Centre de dia	53.2
	Suma	4a-10a	
Ítems negatius	Relació	Aspecte higiènic	
	Intimitat	Fills/es	
	Menjar	Menjar	
	Activitats	Activitats	
		Roba	

Justificació

Marc Teòric

Objectius

Metodologia

Resultats

Discussió

Conclusions

Perspectives de futur

1

GENERALS

Obtenció de dos instruments d'anàlisi vàlids i fiables.

Coneixement de la satisfacció dels usuaris i familiars a partir d'un instrument estandarditzat.

2

ESPECÍFIQUES

Més d'una quarta part dels usuaris i més del 15% dels familiars estan poc satisfets.

Els resultats dels Centre de Dia són estadísticament irrellevants.

La satisfacció global (1-10) dona resultats esbiaixats.

El 70% dels usuaris tenen problemes cognitius.

Justificació

1

CONSOLIDACIÓ DE L'INSTRUMENT

Marc Teòric

2

RECERCA D'IMPACTE SOCIAL

Per futurs estudis.

Per difusió amb altres entitats.

Objectius

REVISTES:

Informació al PIP (RRHH).

Revista Calidad Asistencial

Revista Geriatria y Gerontologia

Metodologia

CONGRESSOS:

V Congreso de la Sociedad Andaluza de Farmacéuticos de Hospitales y centros sanitarios (S.A.F.H.) 24-26 d'abril del 2008, Sevilla.

Resultats

50 Congreso de la Sociedad Española de Geriatria y Gerontología. 4-7 Juny, Granada.

Discussió

PREMIS:

VI convocatòria d'ACRA, el proper novembre del 2008.

Conclusions

Perspectives de futur



ESTUDI DE SATISFACCIÓ DELS RESIDENTS I FAMILIARS DE LA
UNITAT ESTRATÈGICA SOCIOSANITÀRIA. FUNDACIÓ
VALLPARADÍS I FUNDACIÓ L'ESPLUGA