



Grans Discapacitats Físics

Enquesta de satisfacció
d'usuaris ICASS

(2007)

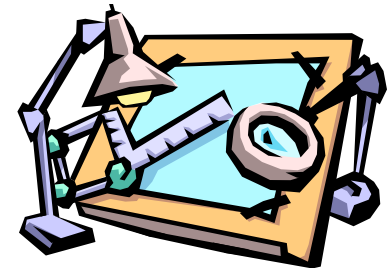
Objectius

- Conèixer el grau de satisfacció
- Identificar els canvis (2000-2007)
- Identificar àrees d'exel·lència i benchmarking
- Identificar oportunitats de millora
- Donar informació objectiva als professionals de primera línia

Metodologia

❖ Instrument d'avaluació: Qüestionari

❖ Disseny de l'estudi d'opinió

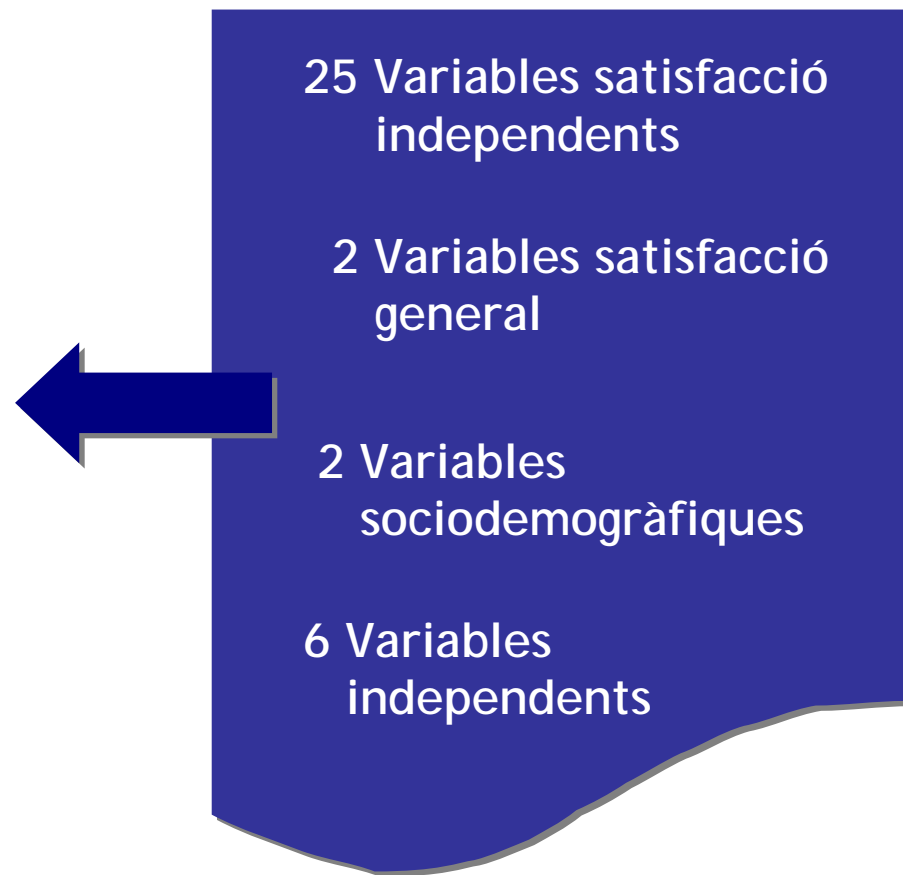
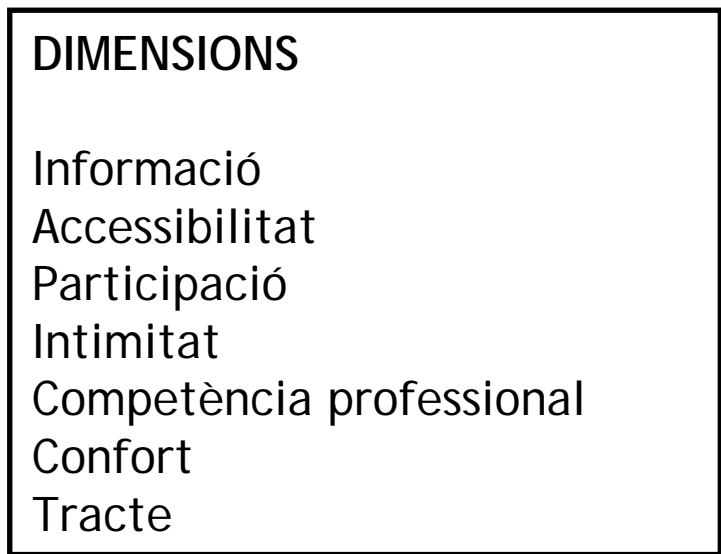


QÜESTIONARI

- ❖ ICASS 2000
- ❖ Modificacions:
 - Propostes d'eliminació (condicionada)
 - Com és el tracte del personal voluntari? **FIABILITAT**
 - Té por de perdre la plaça a la residència? **VALIDESA**
 - Preguntes afegides
 - Són els residents els que proposen les activitats d'entreteniment?
 - Si pogués triar, canviaria de residència?
- ❖ 2007: Es mantenen totes les preguntes per comparabilitat

QÜESTIONARI

❖ 35 preguntes



Llei de Protecció de Dades de Caràcter Personal (LODP 21/2000)

- ❖ Signatura del consentiment per part de cada resident prèvia a l'inici de l'enquesta
- ❖ Els residents tutelats (enviament previ per la signatura corresponent)
- ❖ Signatura compromís de confidencialitat

Disseny de l'estudi

- Població Diana: 14 residències
- Població d'estudi:
 - Criteris d'inclusió:
 - Estada superior a 3 mesos
 - Criteris d'exclusió:
 - Capacitat cognitiva deteriorada
 - Negativa a contestar

Residències participants

Nom de la residència	Participació 2000	Participació 2007
1. Residència Llar Can Llovera	+	+
2. Residència per a GDF Terres de Ponent	+	+
3. Residència per a GDF la Gavina	+	+
4. Residència per a GDF Pla d'en Boet	+	+
5. Residència per a GDF Amílcar	+	+
6. Residència per a GDF Sant Salvador	+	+
7. Residència Maria Feixa	+	+
8. Residència Fundació Mifas 2	-	+
9. Residència AREMI	-	+
10. Residència Batllòria	-	+
11. Centre de DF del Bages	-	+
12. Llar Emilio Benedetti	-	+
13. Residència de DF-IMSS de Badalona	-	+
14. Residència Llar Oxalis	-	+
15. Residència G.D.F Joan Trias	+	-
16. Residència Fundació Mifas	+	-

Disseny de l'estudi ⁽²⁾

- ❖ Ensinistrament d'enquestadors
- ❖ Treball de camp: 24 de setembre a 15 d'octubre de 2007
- ❖ N° Total Residents = **342** (14 residències)
- ❖ Enquestats: **256** (74.9%)
Tots els que no estaven en algun supòsit d'exclusió
- ❖ Administració: presencial

Processament de resultats

❖ Estadística univariant

- Categories
- Indicador positiu

❖ Estadística bivariant

- V. Sociodemogràfiques

❖ Contrast d'hipòtesis

- Comparació amb dades de 2000



RESULTATS

Descripció població enquestada

Nº Enquestes 256

SEXE	
homes	dones
53,1%	46,9%

EDAT				
18-25	26-35	36-45	46-55	>45
4,7%	13,3%	28,9%	25,8%	27,3%

Mitjana d'edat: $46,9 \pm 11,9$

Motius per no contestar

MOTIU	Nº	%
Alteració neurològica	57	62,3%
Absent el dia de l'enquesta	6	7,0%
Refusa voluntàriament	4	4,7%
Ingressat a l'hospital	4	4,7%
Refusa personalment	4	4,7%
No consta consentiment del representant legal	2	2,3%
La família no vol	1	1,2%
Altres	8	9,3%
TOTAL	86	100%

V. Independents

Anys d'estada	
1 any o menys	12,5%
Entre 1 i 3 anys	19,1%
Més de 3 anys	68,4%

Tipus d'habitació	
Individual	27,3%
Compartida	72,7%

Personal Substitut ^(P)	
Sí	87,4%
No	12,6%

Personal Voluntari	
Sí	83,2%
No	16,8%

(P) Diferències estadísticament significatives respecte al 2000

Premises

❖ Indicador Positiu

- ✓ Sumatori de categories positives
 - Perfecte + bé + molt bé
 - Sempre + gairebé sempre + sovint
 - Sí

❖ Estàndard mínim de satisfacció

✓ 75%

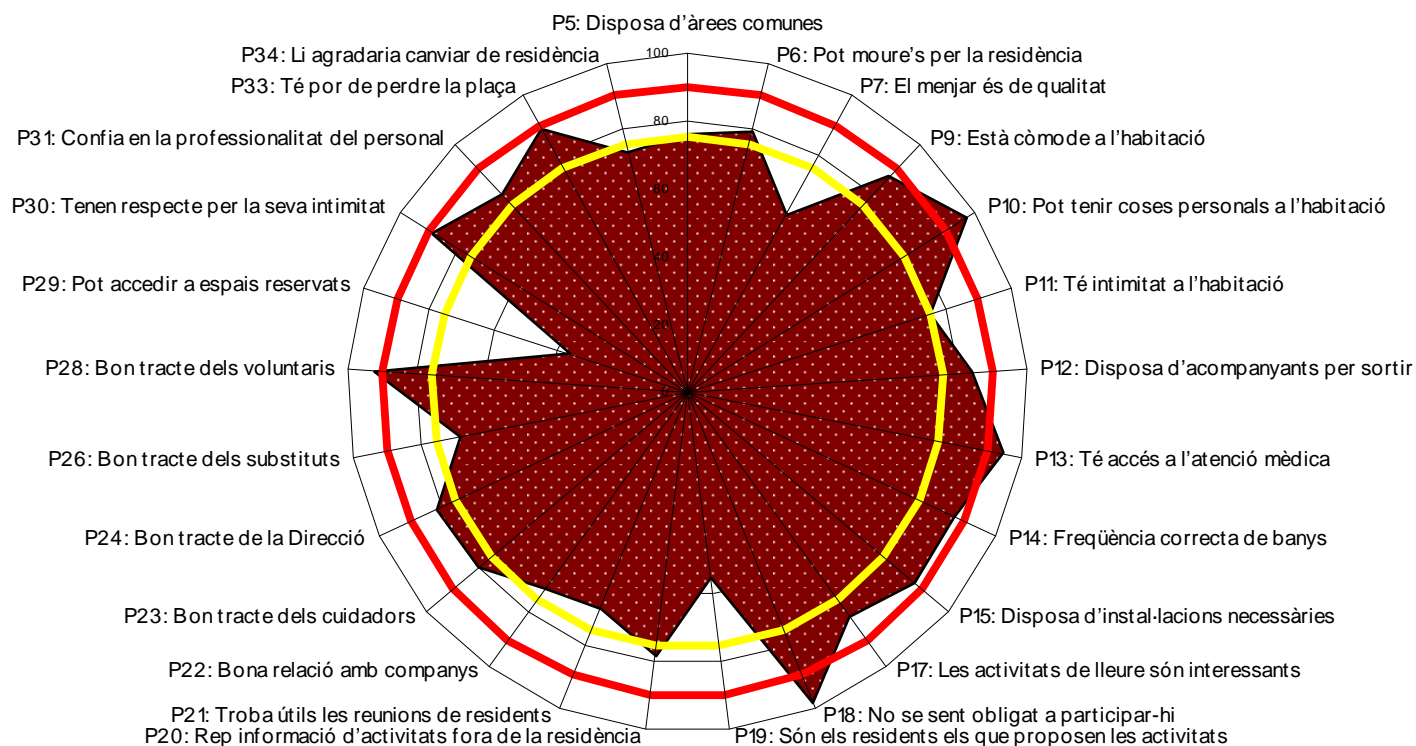
❖ Excel·lència

✓ 90%

Satisfacció Global

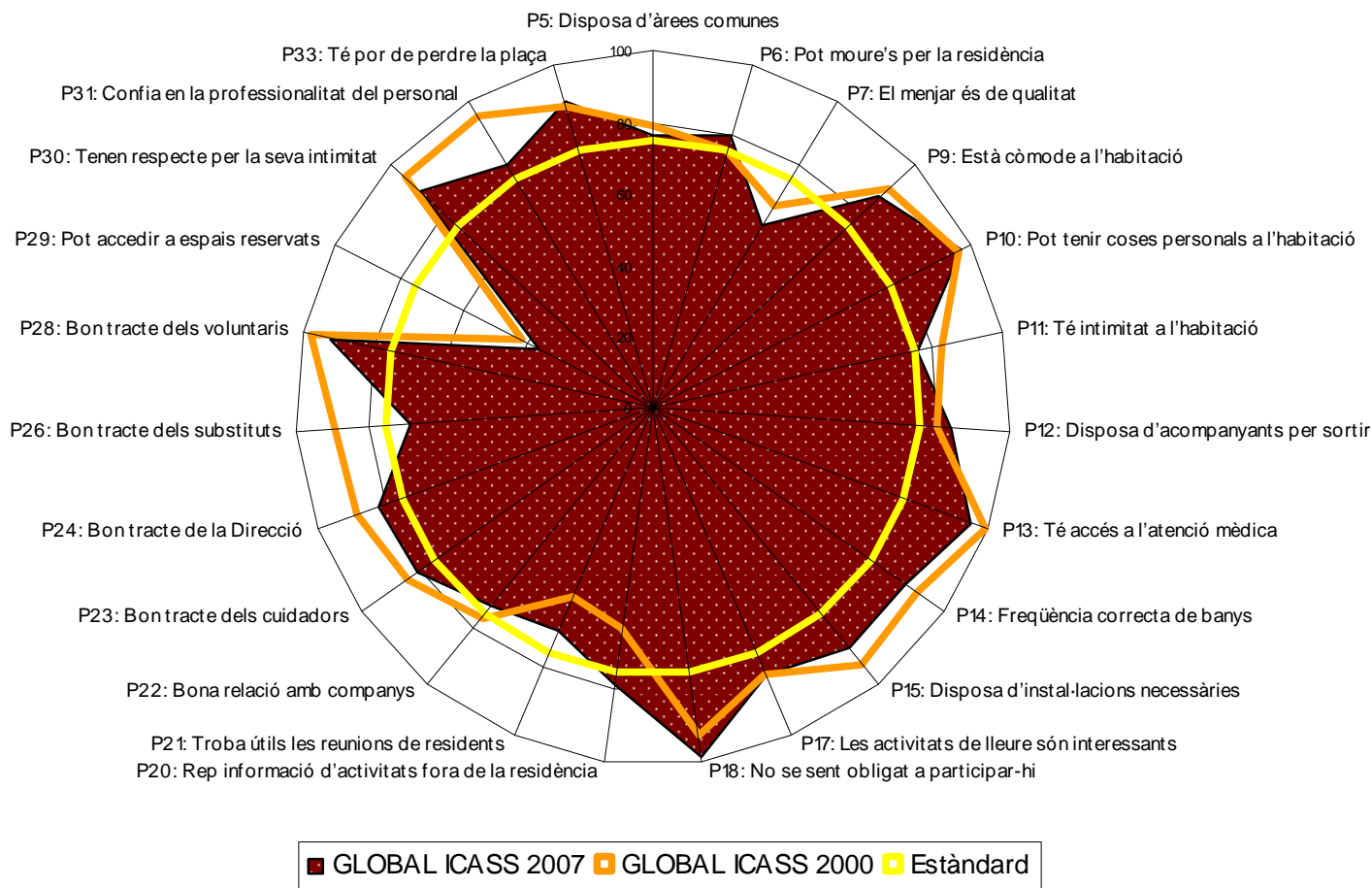
	Resultat 2007	IC (95%)	Resultat 2000
Satisfacció general	7,4 ± 2,5	7,1 -- 7,7	7,7 ± 2,2
Fidelització	73,1%	65,4%--80,6%	-----

Representació Radial de resultats 2007



GLOBAL ICASS 2007
 Excel·lència
 Estàndard

Representació Radial de resultats (comparatiu 2000-2007)






RESULTATS


per dimensions

Accessibilitat

Pregunta	Resultat 2007 (indicador positiu)	P	Resultat 2000 (indicador positiu)
6) L'estructura física de la residència, com li permet moure's?	79,1%		75,1%
12) Quan necessita que l'acompanyin fora de la residència, habitualment té algú per fer-ho?	83,5%		79,9%
13) La residència li facilita amb prou agilitat l'accés a l'atenció mèdica?	94,4%		99,4%
15) El centre disposa de les instal·lacions necessàries?	87,4%		92,2%

(P) Diferències estadísticament significatives respecte al 2000

Informació

Pregunta	Resultat 2007 (indicador positiu)	P	Resultat 2000 (indicador positiu)
20) A la residència, l'informen habitualment de cursos o activitats del barri que podrien interessar-ll?	78,1%		62,2%

(P) Diferències estadísticament significatives respecte al 2000

Tracte

Pregunta	Resultat 2007 (indicador positiu)	P	Resultat 2000 (indicador positiu)
22) Relació amb els altres companys/es de la residència?	71,7%		76,2%
23) Tracte personal dels cuidadors/es?	80,7%		83,4%
24) Tracte personal de la Direcció?	81,8%	↓	88,1%
26) Tracte personal dels substituïts?	68,2%	↓	88,8%
28) Tracte personal del personal voluntari? (*)	92,3%	↓	98,1%

(P) Diferències estadísticament significatives respecte al 2000

Participació

Pregunta	Resultat 2007 (indicador positiu)	P	Resultat 2000 (indicador positiu)
17) Troba interessants les activitats de lleure?	81,4%		81,1%
18) Se sent obligat a participar-hi?	98,6%	↑	92,6%
19) Són els residents els que proposen les activitats d'entreteniment?	55,6%		-----
21) Quan vostè comenta les seves opinions, creu que es tenen en compte des de la Direcció?	68,3%	↑	58,0%

(P) Diferències estadísticament significatives respecte al 2000

Intimitat

Pregunta	Resultat 2007 (indicador positiu)	P	Resultat 2000 (indicador positiu)
11) Té prou intimitat a la seva habitació?	75,2%	↓	82,7%
29) Té possibilitat d'accedir a un espai reservat?	36,2%		41,7%
30) Creu que el personal té prou en compte el respecte a la seva intimitat?	89,2%	↓	94,7%


(P) Diferències estadísticament significatives respecte al 2000

Confort

Pregunta	Resultat 2007 (indicador positiu)	P Resultat 2000 (indicador positiu)
5) Hi està a gust a les àrees comunes?	76,4%	78,9%
7) Què li sembla el menjar?	59,8%	65,8%
9) Es troba còmode a la seva habitació?	86,6%	89,5%
10) Pot tenir les seves coses personals a l'habitació?	97,2%	95,6%
14) Creu que pot banyar-se o dutxar-se amb una freqüència suficient?	86,6%	90,6%

(P) Diferències estadísticament significatives respecte al 2000

Confiança / Competència professional

Pregunta	Resultat 2007 (indicador positiu)	P	Resultat 2000 (indicador positiu)
31) Té confiança en la capacitat professional del personal?	79,8%		95,0%
32) Quins criteris es fan servir per donar una habitació individual?	Pensió: 3,2% Antiguitat: 17,5% Altres: 57,1%		Pensió: 12,8% Antiguitat: 17,9% Altres: 15,4%
33) Té por de perdre la plaça a la residència? (*)	10,6%		12,1%

(P) Diferències estadísticament significatives respecte al 2000

Conclusions

- ❖ Satisfacció general: 7,4
 - Rang de valors: 9,5 a 4,6 (variabilitat elevada)
- ❖ Bon nivell: confort, accessibilitat i respecte intimitat
- ❖ Atenció: tracte personal substituït relació amb els companys i confiança professionals

Conclusions (2)

❖ Ítems en l'excel·lència

- Poder tenir les coses personals a l'habitació
- Accés a l'atenció mèdica amb rapidesa
- No sentir-se obligat a participar en les activitats
- Tracte del personal voluntari
- Respecte a la intimitat en les ajudes diàries
- Seguretat de no perdre la plaça

Conclusions (3)

❖ Ítems subestàndard

Confort

- Menjar

Autonomia

- Activitats d'entreteniment proposades pels propis residents
- Utilitat de les reunions de residents o assemblees

Tracte personal:

- Del personal dels substituïts

Intimitat:

- Accés a espais reservats

Milloren vs 2000

- ❖ Obligació de participar en les activitats d'entreteniment
- ❖ Informació sobre activitats de la residència o comunitat
- ❖ Utilitat de les assemblees

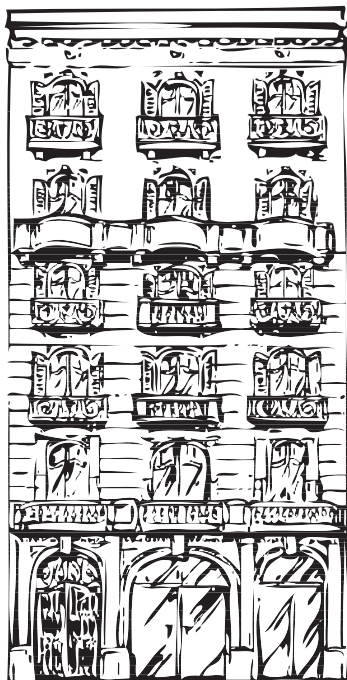
Empitjoren vs 2000

- ❖ Intimitat a l'habitació
- ❖ Agilitat d'accés a l'atenció mèdica
- ❖ Tracte del personal de coordinació (tècnic)
- ❖ Tracte personal de substitució
- ❖ Tracte personal voluntari
- ❖ Respecte a la intimitat en l'ajut d'activitats personals
- ❖ Confiança en la capacitat professional

Propostes d'eliminació per 2010

- 1) personal voluntari
- 2) por a perdre la residència
- 3) coses personals a l'habitació (estructura)

MOLTES GRÀCIES



**AVEDIS
DONABEDIAN**
INSTITUT UNIVERSITARI-UAB

BARCELONA
C/ Provença, 293, pral.
08037 Barcelona
Tel.: +34 932 076 608

MADRID
Paseo de la Castellana, 141
(Edificio Cuzco IV)
28046 Madrid
Tel.: +34 917 498 046

fad@fadq.org

www.fadq.org