



REO núm: 869
Data: 08/02/2018



Qüestionari

Enquesta de satisfacció del client extern atès a les residències de gent gran del Consorci Sanitari Integral (CSI): Satisfacció dels usuaris de residència. 2017

Organisme promotor: Consorci Sanitari Integral



**Centre
d'Estudis
d'Opinió**



**Generalitat
de Catalunya**

Senyor/Senyora,
tenim interès en conèixer la seva opinió respecte a aquest centre. El seu temps en respondre aquest qüestionari ens ajudarà a millorar el servei prestat. Moltes gràcies per la seva col·laboració.

Señor/Señora,
Tenemos interés en conocer su opinión respecto a este centro. Su tiempo en responder este cuestionario nos ayudará a mejorar el servicio prestado. Muchas gracias por su colaboración.

Home
Hombre

Dona
Mujer

1. Quant temps fa que està en aquest centre?
¿Cuanto tiempo hace que está en este centro?

Menys d'1 any
Menos de 1 año

Entre 1 i 3 anys
Entre 1 y 3 años

Més de 3 anys
Más de 3 años

2. Quan venen a visitar-lo, té possibilitat d'estar a soles amb el seu familiar?
¿Cuando vienen a visitarle, tiene posibilidad de estar a solas con su familiar?

5. Sempre-**Siempre**
4. Gairebé sempre-**Casi siempre**
3. Sovint-**A menudo**
2. Poques vegades-**Pocas veces**
1. Mai/gairebé mai-**Nunca/casi nunca**
9. NS/NC-**NS/NC**

3. Li demanen opinió en relació a les activitats d'oci i animació que es realitzen al centre?
¿Le piden opinión en relación a las actividades de ocio y animación que se realizan en el centro?

5. Sempre-**Siempre**
4. Gairebé sempre-**Casi siempre**
3. Sovint-**A menudo**
2. Poques vegades-**Pocas veces**
1. Mai/gairebé mai-**Nunca/casi nunca**
9. NS/NC-**NS/NC**

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

¿Cómo considera la información que le proporcionan habitualmente los profesionales?

- 5. Perfecta-**Perfecta**
- 4. Molt bona-**Muy buena**
- 3. Bona-**Buena**
- 2. Regular-**Regular**
- 1. Malament-**Mal**
- 8. No em donen informació-**No me dan información**
- 9. NS/NC-**NS/NC**

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

Si tiene que hacer algun trámite fuera de la residencia, ¿le dan facilidades desde el propio centro (informes, ambulancia..etc.)?

- 5. Sempre-**Siempre**
- 4. Gairebé sempre-**Casi siempre**
- 3. Sovint-**A menudo**
- 2. Poques vegades-**Pocas veces**
- 1. Mai/gairebé mai-**Nunca/casi nunca**
- 8. No he fet tràmits-**No he hecho trámites**
- 9. NS/NC-**NS/NC**

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

¿Puede hacer todas las preguntas que desea a los profesionales del centro?

- 5. Sempre-**Siempre**
- 4. Gairebé sempre-**Casi siempre**
- 3. Sovint-**A menudo**
- 2. Poques vegades-**Pocas veces**
- 1. Mai/gairebé mai-**Nunca/casi nunca**
- 8. No he necessitat fer preguntes-**No he necesitado hacer preguntas**
- 9. NS/NC-**NS/NC**

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

¿Cómo considera el trato de los profesionales hacia usted?

- 5. Perfecte-**Perfecto**
- 4. Molt bé-**Muy bien**
- 3. Bé-**Bien**
- 2. Regular-**Regular**
- 1. Malament-**Mal**
- 9. NS/NC-**NS/NC**

8. Quina opinió li mereix el tracte dels diferents professionals?:
¿Qué opinión le merece el trato de los diferentes profesionales?:

8.1 Direcció

Dirección

- 5. Perfecte-**Perfecto**
- 4. Molt bé-**Muy bien**
- 3. Bé-**Bien**
- 2. Regular-**Regular**
- 1. Malament-**Mal**
- 8. No he tingut contacte-**No he tenido contacto**
- 9. NS/NC-**NS/NC**

8.2 Administració

Administración

- 5. Perfecte-**Perfecto**
- 4. Molt bé-**Muy bien**
- 3. Bé-**Bien**
- 2. Regular-**Regular**
- 1. Malament-**Mal**
- 8. No he tingut contacte-**No he tenido contacto**
- 9. NS/NC-**NS/NC**

8.3 Responsable higiènic-sanitari

Responsable higiénico-sanitario

- 5. Perfecte-**Perfecto**
- 4. Molt bé-**Muy bien**
- 3. Bé-**Bien**
- 2. Regular-**Regular**
- 1. Malament-**Mal**
- 8. No he tingut contacte-**No he tenido contacto**
- 9. NS/NC-**NS/NC**

8.4 Metge

Médico

- 5. Perfecte-**Perfecto**
- 4. Molt bé-**Muy bien**
- 3. Bé-**Bien**
- 2. Regular-**Regular**
- 1. Malament-**Mal**
- 8. No he tingut contacte-**No he tenido contacto**
- 9. NS/NC-**NS/NC**

8.5 Infermeria

Enfermería

- 5. Perfecte-**Perfecto**
- 4. Molt bé-**Muy bien**
- 3. Bé-**Bien**
- 2. Regular-**Regular**
- 1. Malament-**Mal**
- 8. No he tingut contacte-**No he tenido contacto**
- 9. NS/NC-**NS/NC**

8.6 Psicòloga

Psicóloga

- 5. Perfecte-**Perfecto**
- 4. Molt bé-**Muy bien**
- 3. Bé-**Bien**
- 2. Regular-**Regular**
- 1. Malament-**Mal**
- 8. No he tingut contacte-**No he tenido contacto**
- 9. NS/NC-**NS/NC**

8.7 Treballadora/assistent social

Trabajadora/asistente social

- 5. Perfecte-**Perfecto**
- 4. Molt bé-**Muy bien**
- 3. Bé-**Bien**
- 2. Regular-**Regular**
- 1. Malament-**Mal**
- 8. No he tingut contacte-**No he tenido contacto**
- 9. NS/NC-**NS/NC**

8.8 Dinamitzadora/animadora

Dinamizadora/animadora

- 5. Perfecte-**Perfecto**
- 4. Molt bé-**Muy bien**
- 3. Bé-**Bien**
- 2. Regular-**Regular**
- 1. Malament-**Mal**
- 8. No he tingut contacte-**No he tenido contacto**
- 9. NS/NC-**NS/NC**

8.9 Terapeuta ocupacional

Terapeuta ocupacional

- 5. Perfecte-**Perfecto**
- 4. Molt bé-**Muy bien**
- 3. Bé-**Bien**
- 2. Regular-**Regular**
- 1. Malament-**Mal**
- 8. No he tingut contacte-**No he tenido contacto**
- 9. NS/NC-**NS/NC**

8.10 Fisioterapeuta

Fisioterapeuta

- 5. Perfecte-**Perfecto**
- 4. Molt bé-**Muy bien**
- 3. Bé-**Bien**
- 2. Regular-**Regular**
- 1. Malament-**Mal**
- 8. No he tingut contacte-**No he tenido contacto**
- 9. NS/NC-**NS/NC**

8.11 Auxiliars de geriatria

Auxiliares de geriatría

- 5. Perfecte-**Perfecto**
- 4. Molt bé-**Muy bien**
- 3. Bé-**Bien**
- 2. Regular-**Regular**
- 1. Malament-**Mal**
- 8. No he tingut contacte-**No he tenido contacto**
- 9. NS/NC-**NS/NC**

8.12 Conserge

Conserje

- 5. Perfecte-**Perfecto**
- 4. Molt bé-**Muy bien**
- 3. Bé-**Bien**
- 2. Regular-**Regular**
- 1. Malament-**Mal**
- 8. No he tingut contacte-**No he tenido contacto**
- 9. NS/NC-**NS/NC**

9. Quina valoració fa de la neteja del centre?

¿Qué valoración hace de la limpieza del centro?

- 5. Perfecta-**Perfecta**
- 4. Molt bona-**Muy buena**
- 3. Bona-**Buena**
- 2. Regular-**Regular**
- 1. Malament-**Mal**
- 9. NS/NC-**NS/NC**

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

¿Qué opinión le merece la calidad de las comidas que le ofrecen?

- 5. Perfecta-**Perfecta**
- 4. Molt bona-**Muy buena**
- 3. Bona-**Buena**
- 2. Regular-**Regular**
- 1. Malament-**Mal**
- 9. NS/NC-**NS/NC**

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

¿Qué opina del servicio de mantenimiento y reparaciones del centro?

- 5. Perfecte-**Perfecto**
- 4. Molt bé-**Muy bien**
- 3. Bé-**Bien**
- 2. Regular-**Regular**
- 1. Malament-**Mal**
- 9. NS/NC-**NS/NC**

12. Com valora el servei de podologia?

¿Cómo valora el servicio de podología?

- 5. Perfecte-**Perfecto**
- 4. Molt bé-**Muy bien**
- 3. Bé-**Bien**
- 2. Regular-**Regular**
- 1. Malament-**Mal**
- 8. No he utilitzat aquest servei-**No he utilizado este servicio**
- 9. NS/NC-**NS/NC**

13. Com valora el servei de perruqueria?

¿Cómo valora el servicio de peluquería?

- 5. Perfecte-**Perfecto**
- 4. Molt bé-**Muy bien**
- 3. Bé-**Bien**
- 2. Regular-**Regular**
- 1. Malament-**Mal**
- 8. No he utilitzat aquest servei-**No he utilizado este servicio**
- 9. NS/NC-**NS/NC**

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

¿Considera que cuando está enfermo es atendido enseguida?

- 5. Sempre-**Siempre**
- 4. Gairebé sempre-**Casi siempre**
- 3. Sovint-**A menudo**
- 2. Poques vegades-**Pocas veces**
- 1. Mai/gairebé mai-**Nunca/casi nunca**
- 8. No he estat malalt-**No he estado enfermo**
- 9. NS/NC-**NS/NC**

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

¿Cómo valora que es atendido los fines de semana y días festivos?

- 5. Perfectament-**Perfectamente**
- 4. Molt bé-**Muy bien**
- 3. Bé-**Bien**
- 2. Regular-**Regular**
- 1. Malament-**Mal**
- 9. NS/NC-**NS/NC**

16. Com valora que és atès de nit?

¿Cómo valora que es atendido de noche?

- 5. Perfectament-**Perfectamente**
- 4. Molt bé-**Muy bien**
- 3. Bé-**Bien**
- 2. Regular-**Regular**
- 1. Malament-**Mal**
- 9. NS/NC-**NS/NC**

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

¿Tiene la sensación de estar en buenas manos?

- 5. Sempre-**Siempre**
- 4. Gairebé sempre-**Casi siempre**
- 3. Sovint-**A menudo**
- 2. Poques vegades-**Pocas veces**
- 1. Mai/gairebé mai-**Nunca/casi nunca**
- 9. NS/NC-**NS/NC**

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

¿Considera que el centro le está ofreciendo el servicio que esperaba?

- 5. Sempre-**Siempre**
- 4. Gairebé sempre-**Casi siempre**
- 3. Sovint-**A menudo**
- 2. Poques vegades-**Pocas veces**
- 1. Mai/gairebé mai-**Nunca/casi nunca**
- 9. NS/NC-**NS/NC**




19. Recomanaria aquest centre a un familiar o amic?

¿Recomendaría este centro a un familiar o amigo?

- 3. Sí-**Sí**
- 1. No-**No**
- 2. No n'estic segur-**No estoy seguro**
- 9. NS/NC-**NS/NC**

20. Quina és la seva valoració global del centre?

¿Cuál es su valoración global del centro?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
											
											

21. Desitja fer alguna observació que ens ajudi a millorar l'atenció que ofereix aquest centre?

¿Desea hacer alguna observación que nos ayude a mejorar la atención que ofrece este centro?
