



Generalitat de Catalunya
**Institut Català d'Assistència
i Serveis Socials**

Qüestionari de satisfacció per a usuaris/es de residències (Discapacitats Físics)

**Institut Català de l'Assistència i Serveis
Socials (ICASS)**

2007

**Fundació Avedis Donabedian
Barcelona, juliol 2007**

1) Codi centre: _____

2) Sexe H D 3) Edat

4) Quants **anys** fa que està a aquesta residència?

- 1 any o menys
- entre 1 i 3 anys
- més de 3 anys

	Molt bé	Bé	Regular	Malament	NS/NC
5) A més de les habitacions, la residència disposa d'unes sales d'estar o àrees comunes . Hi està a gust en aquestes àrees, (s'hi troba bé)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6) En la seva opinió, l'espai i l'estructura física de la Residència (passadissos, portes, ascensors, etc), com li permeten desenvolupar la seva vida quotidiana? Com li permeten moure's per la residència?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7) Què li sembla el menjar que li donen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8) Té una habitació individual ?		<input type="checkbox"/> SI		<input type="checkbox"/> NO	
9) Es troba còmode a la seva habitació? Hi està bé?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10) Pot tenir les seves coses personals a l'habitació?	<input type="checkbox"/> SI		<input type="checkbox"/> NO		<input type="checkbox"/> NS/NC
11) Té prou intimitat a la seva habitació?		<input type="checkbox"/> Molta		<input type="checkbox"/> Bona o suficient	
		<input type="checkbox"/> Regular		<input type="checkbox"/> Poca o gens	
		<input type="checkbox"/> NS/NC			
12) Quan ha de sortir (o vol sortir) fora de la residència, per arreglar papers, anar a la perruqueria, a comprar, etc., i necessita que l'acompanyin , si avisa el dia abans, habitualment té algú per fer-ho?		<input type="checkbox"/> Sempre		<input type="checkbox"/> De vegades si, de vegades no	
		<input type="checkbox"/> Poques vegades		<input type="checkbox"/> Mai o gairebé mai	
		<input type="checkbox"/> NS/NC			
13) Quan té algun problema de salut, creu que la residència li facilita amb prou agilitat l' accés a l'atenció mèdica ?		<input type="checkbox"/> Sempre		<input type="checkbox"/> De vegades si, de vegades no	
		<input type="checkbox"/> Poques vegades		<input type="checkbox"/> Mai o gairebé mai	
		<input type="checkbox"/> NS/NC			

- | | SI | NO | NS/NC |
|---|---|------------------------------------|---------------------------------------|
| 14) Creu que en general pot banyar-se o dutxar-se amb una freqüència suficient? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15) Creu que en general, el centre disposa de les instal·lacions necessàries per les activitats de la vida diària, com grues, cadires de bany, etc? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16) La residència organitza activitats de lleure o entreteniment per distreure's?
<i>(Si la resposta és SI: continuar amb les preguntes 17, 18 i 19, sinó passar a la 20)</i> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 17) Les troba interessants ? | <input type="checkbox"/> Sempre
<input type="checkbox"/> De vegades si, de vegades no
<input type="checkbox"/> Poques vegades
<input type="checkbox"/> Mai o gairebé mai
<input type="checkbox"/> NS/NC | | |
| 18) Se sent obligat a participar -hi? | <input type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO | <input type="checkbox"/> NS/NC |
| 19) Son els residents els que proposen les activitats d'entreteniment? | <input type="checkbox"/> Sempre
<input type="checkbox"/> De vegades si, de vegades no
<input type="checkbox"/> Poques vegades
<input type="checkbox"/> Mai o gairebé mai
<input type="checkbox"/> NS/NC | | |
| 20) A més de les activitats que s'organitzen a la residència, amb freqüència a la comunitat (o el barri) es fan cursos o activitats que podrien interessar-li. A la residència l'informen habitualment d'aquestes activitats? | <input type="checkbox"/> Sempre
<input type="checkbox"/> De vegades si, de vegades no
<input type="checkbox"/> Poques vegades
<input type="checkbox"/> Mai o gairebé mai
<input type="checkbox"/> NS/NC | | |
| 21) En les reunions de residents (o assemblea), quan vostè comenta les seves opinions, o bé algun suggeriment o queixa, creu que aquestes coses es tenen en compte des de la direcció? Creu que serveix per alguna cosa? | <input type="checkbox"/> Sempre
<input type="checkbox"/> De vegades si, de vegades no
<input type="checkbox"/> Poques vegades
<input type="checkbox"/> Mai o gairebé mai
<input type="checkbox"/> NS/NC | | |
| 22) Com valora la relació personal amb els altres companys/es de la Residència? | <input type="checkbox"/> Molt bona
<input type="checkbox"/> Bona
<input type="checkbox"/> Regular
<input type="checkbox"/> Dolenta
<input type="checkbox"/> NS/NC | | |

ARA PARLAREM DEL TRACTE PERSONAL DE LES PERSONES QUE TREBALLEN A LA RESIDÈNCIA, EN RELACIÓ A SI SÓN AMABLES, EDUCADES, CARINYOSES, ETC.

23) Com és el **tracte** personal dels **cuidadors/res**?

- Molt bo
- Bo
- Regular
- Dolent
- NS/NC

24) Com és el tracte personal de la **Direcció** i el personal de coordinació (tècnic)?

- Molt bo
- Bo
- Regular
- Dolent
- NS/NC

25) Hi ha **personal de substitució** per baixes caps de setmana, vacances, etc. amb freqüència?

- SI
- NO
- NS/NC

(Si la resposta és NO o no ho sap, no fer la pregunta 26 i passar a la 27)

26) Com és el **tracte** personal dels **substituts**?

- Molt bo
- Bo
- Regular
- Dolent
- NS/NC

27) Hi ha personal **voluntari**?

- SI
- NO
- NS/NC

(Si la resposta és NO o no ho sap, no fer la pregunta 28 i passar a la 29)

28) Com és el **tracte** personal del personal **voluntari**?

- Molt bo
- Bo
- Regular
- Dolent
- NS/NC

29) Té possibilitat d'accedir a un **espai reservat** o tranquil, a part de la seva habitació, quan ho desitja? Per llegir, escriure, estudiar, o estar amb la família i amitats a soles

- SI
- NO
- NS/NC

30) Creu que el **personal** que l'ajuda en les activitats més personals (bany, sondes), té prou en compte el **respecte a la seva intimitat**?

- Sempre
- De vegades si, de vegades no
- Piques vegades
- Mai o gairebé mai
- NS/NC

31) Té confiança en la **capacitat professional** del personal que l'atén? (creu que són bons professionals?)

- Tots
- Uns si, altres no
- Alguns
- Cap o gairebé cap
- NS/NC

32) Donat que no hi ha **habitacions individuals** per tothom, en la seva opinió quins criteris es fan servir mes sovint per donar una habitació individual?

- Grau d'incapacitat
- Preferències personals
- Perfil psicològic
- Aportació econòmica personal (pensió)
- Antiguitat
- Altres

33) Té por de **perdre la plaça** a la residència?

- Molta
- Força
- Una mica
- Gens
- NS/NC

34) Si pogués triar, **canviaria** de Residencia?

- SI
- NO
- No estic segur
- NS/N

35) Digui'ns el seu grau de **satisfacció en general**, del 0 al 10. Tenint en compte que 0 vol dir gens satisfet i 10 molt satisfet.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

COMENTARIS

Vol afegir alguna cosa?

.....

.....

.....