



FUNDACIÓ ST FRANCESC D'ASSÍS

RESIDÈNCIA LES HORTÈNSIES

ENQUESTA DE SATISFACCIÓ DELS FAMILIARS

1.- INTRODUCCIÓ

El document que presentem recull l'anàlisi de les dades obtingudes mitjançant l'enquesta de satisfacció que s'ha facilitat als familiars dels usuaris de la Residència Les Hortènsies .

Aquest qüestionari ha estat el mitjà per conèixer el grau de satisfacció dels familiars amb els serveis prestats per l'entitat.

L'objectiu principal és poder avaluar els diferents aspectes que configuren el model actual d'atenció i impulsar possibles millores.

L'enquesta recull un total de 24 preguntes. D'aquestes, 21 fan referència principalment al procés d'atenció, a l'organització del centre i als espais i equipaments que disposa. Les altres tres preguntes estan dirigides a obtenir una informació envers el coneixement dels temes als quals fan referència, per aquest motiu no hi ha una escala de puntuació. L'interval de mesura que s'ha utilitzat ha anat de l'1 (puntuació mínima) al 5 (puntuació màxima). Finalment hi ha una única pregunta de valoració global de la residència amb una escala del 0 (puntuació mínima) al 10 (puntuació màxima).

Per conèixer el grau de satisfacció s'ha utilitzat la següent fórmula de mesura:

* Suma de totes les puntuacions individuals / nombre de persones que han contestat, el que dóna un resultat en percentatge.

Les enquestes s'han facilitat a tots els familiars durant els mesos d'abril i maig de 2017, donant un termini de dos mesos per omplir-la i lliurar-la al centre.

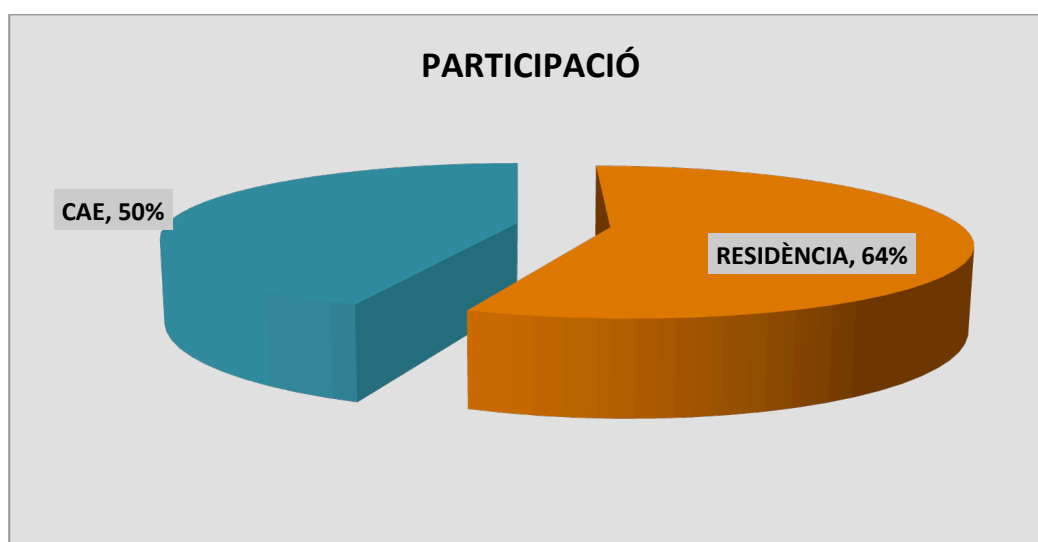
La freqüència d'avaluació establerta pel centre és bianual.

2.- PARTICIPACIÓ

La residència Les Hortènsies compta amb un total de 156 persones amb règim d'acolliment residencial i 12 en règim d'atenció diürna (CAE), i es va facilitar un qüestionari per família.

A data 30 de maig de 2017, data límit de presentació, s'havien lliurat un total de 101 enquestes corresponents als usuaris en règim residencial i 6 dels usuaris del CAE (s'han rebut dues enquestes més fora de termini que no han estat comptabilitzades en l'anàlisi).

Cal destacar que la participació dels familiars del CAE ha estat la mateixa que en l'any 2015, i d'altra banda que la participació dels usuaris d'acolliment residencial ha estat força més alta que fa dos anys.



3.- PERFIL

Amb l'objectiu de poder conèixer el perfil de les persones que havien respòs el qüestionari es van formular tres preguntes

- a) Temps que portava ingressat al centre el resident amb qui estava emparentat.

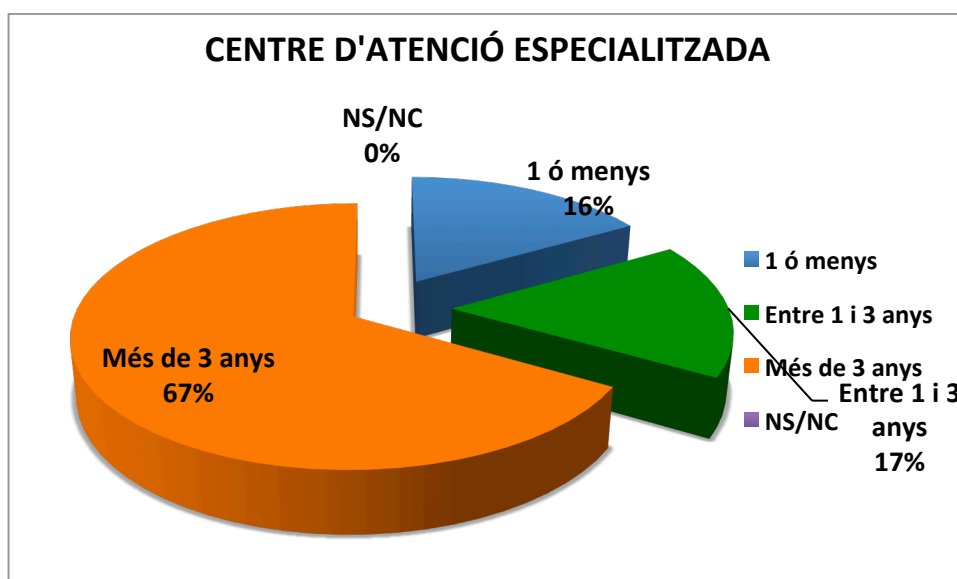
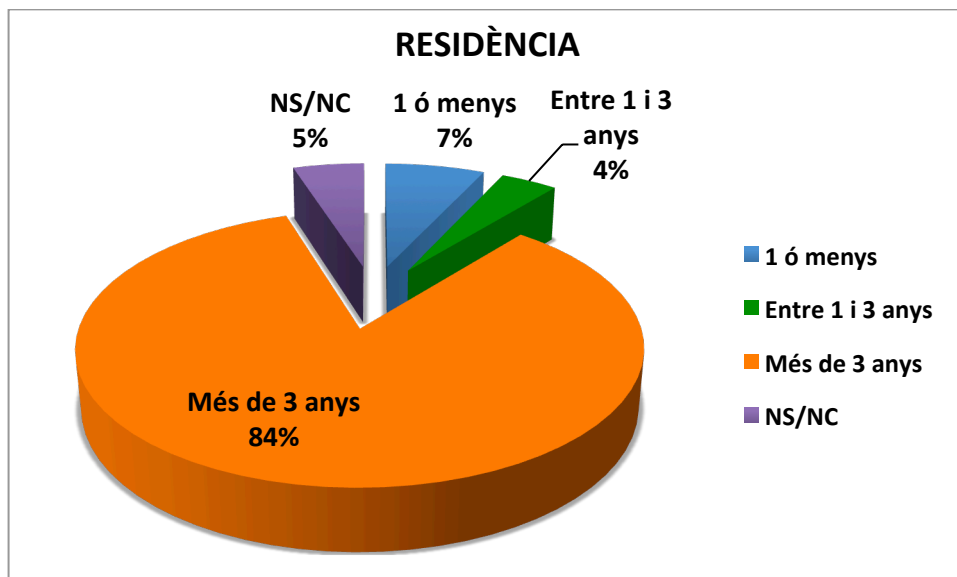
Per conèixer si eren persones que coneixien des de fa temps l'entitat i la residència, per tant podien fer una valoració de l'evolució que ha seguit el centre, o si pel contrari eren persones que havien ingressat al seu familiar recentment.

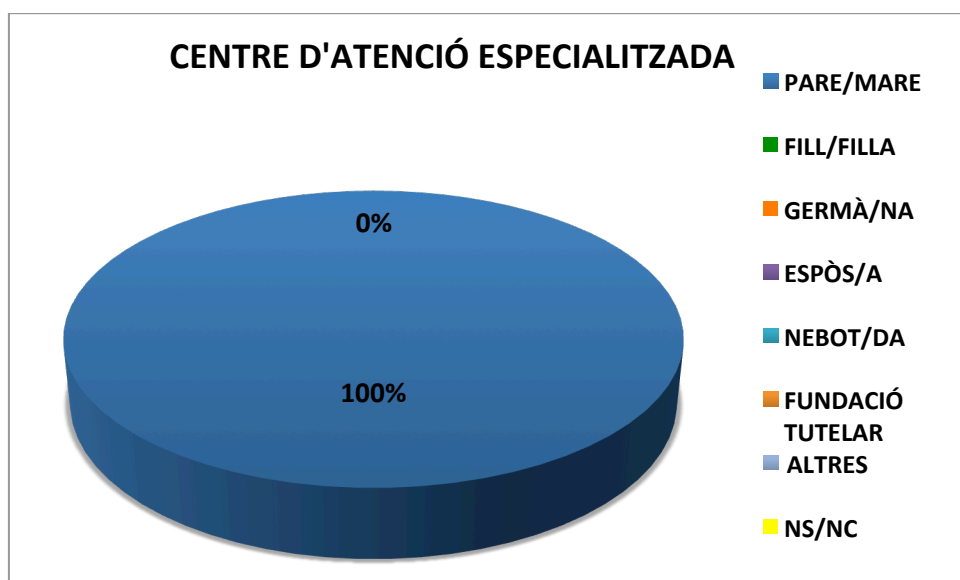
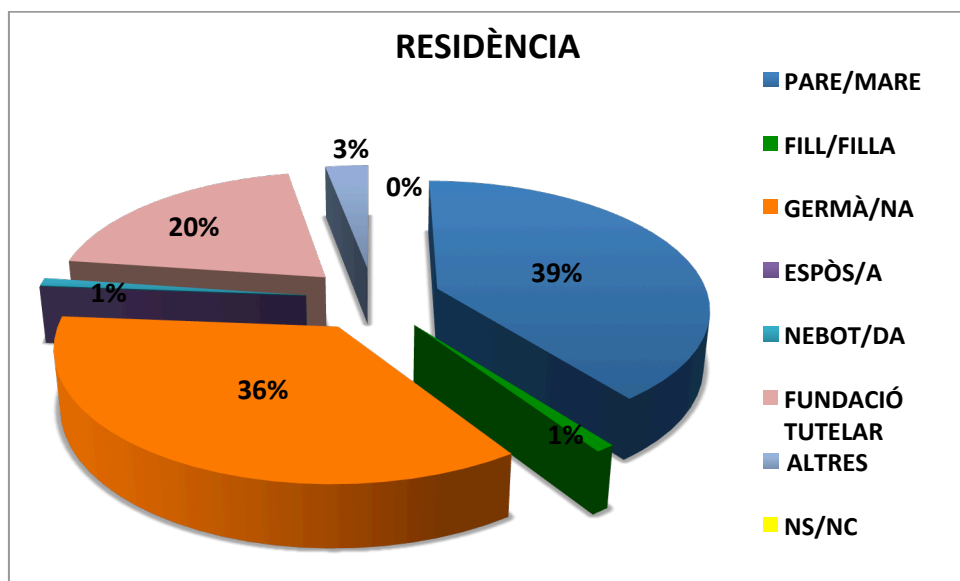
- b) Relació o parentiu amb el resident.

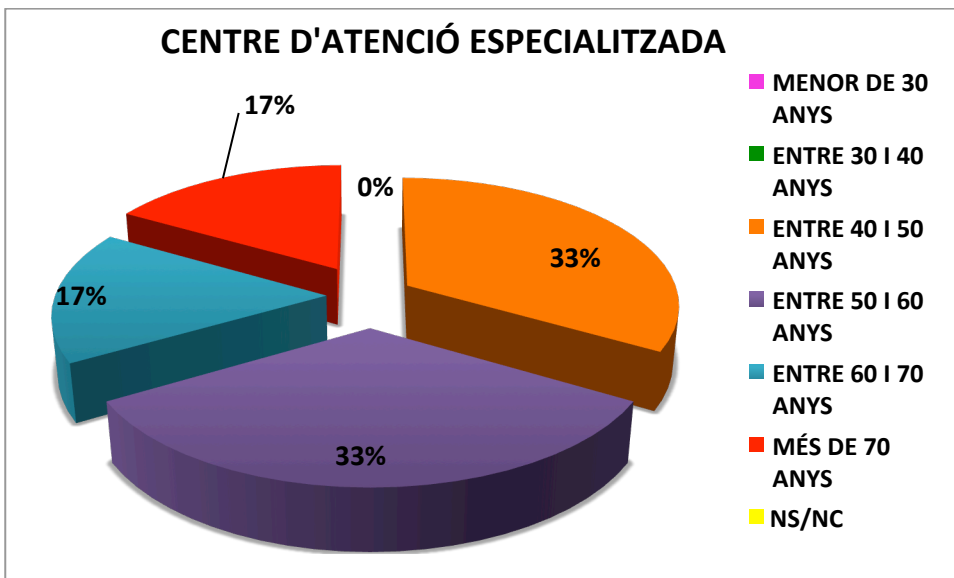
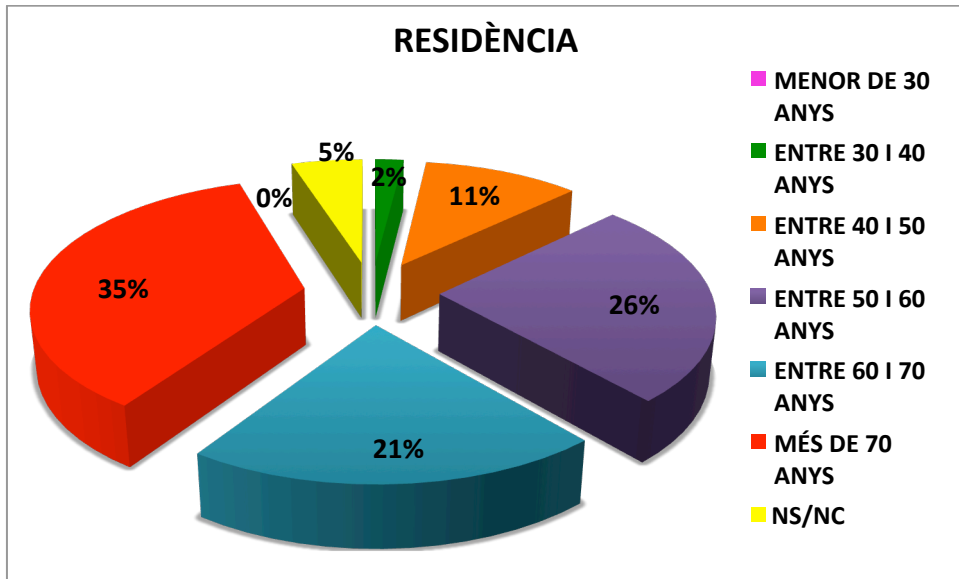
Ens permet saber en quin percentatge són els pares els que continuen exercint l'atenció i cura, i en quin percentatge estan representades altres figures com els germans o tutors legals.

c) Franja d'edat de la persona què respon el qüestionari.

Amb les dades obtingudes podem assenyalar que els familiars dels usuaris de la residència són majoritàriament persones que fa més de 10 anys que tenen relació amb el centre, són principalment pares/mares i germans que es troben en una franja d'edat majoritàriament de més de 70 anys. En les enquestes del CAE trobem que el 100% dels familiars dels usuaris que han respost l'enquesta són els pares els que valoren el centre, que fa més de 3 anys que els seus fills assisteixen al CAE. En quant a l'edat d'aquests cuidadors, trobem molt diversificades les franges d'edat si bé podem concloure que els familiars del usuaris de Residència són més grans que els cuidadors en el cas del CAE. En les següents gràfiques es poden observar aquests resultats:



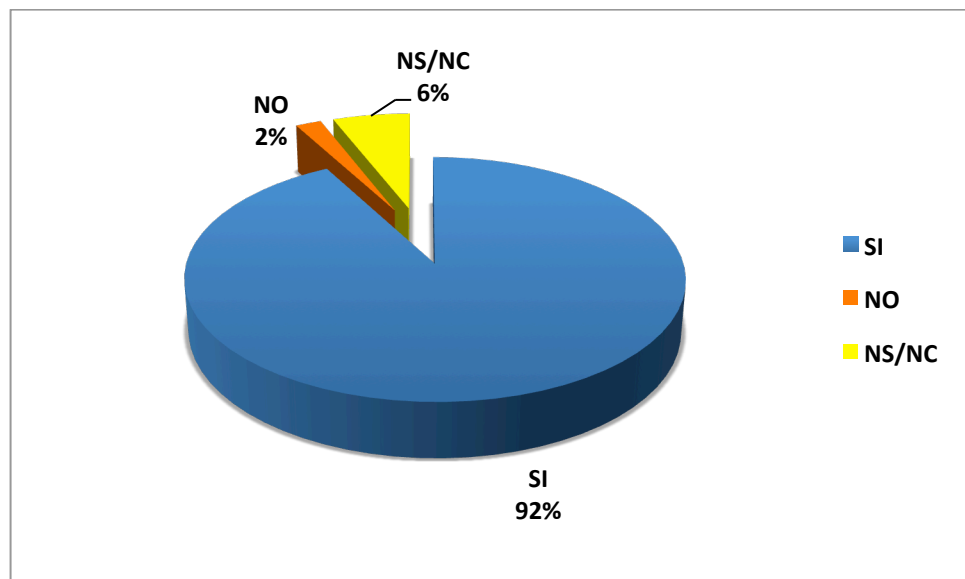




4.- AVALUACIÓ DELS RESULTATS RESIDÈNCIA

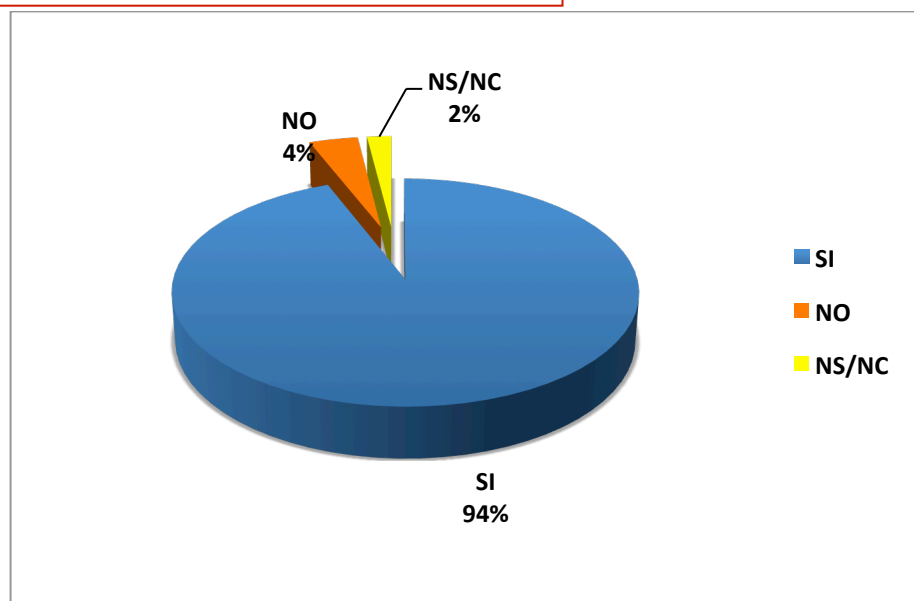
En aquest punt descriurem la pregunta que s'ha formulat i reflectirem la gràfica resultant de les respostes obtingudes. Les preguntes són les següents:

1.- Considera que el seu familiar o tutelat es mostra satisfet i ben atès al Centre?



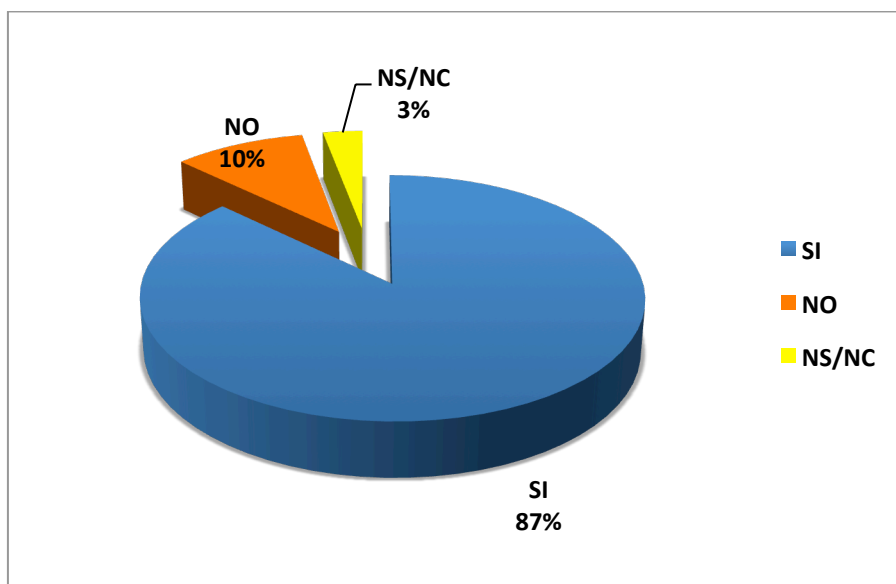
GRÀFIC 1 – SATISFACCIÓ ATENCIÓ REBUDA

2.- Considera que la higiene i cura personal del seu familiar/tutelat és adequada?



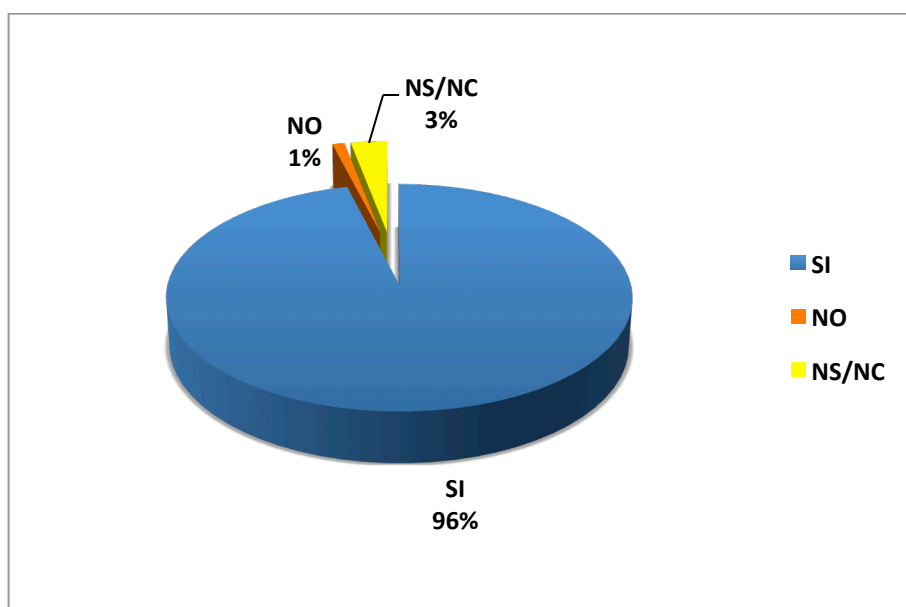
GRÀFIC 2 – HIGIENE I CURA PERSONAL

3.- Considera que el personal del Centre te suficient cura de la imatge del seu familiar/tutelat perquè sempre sigui la més adequada?



GRÀFIC 3- ADEQUACIÓ IMATGE

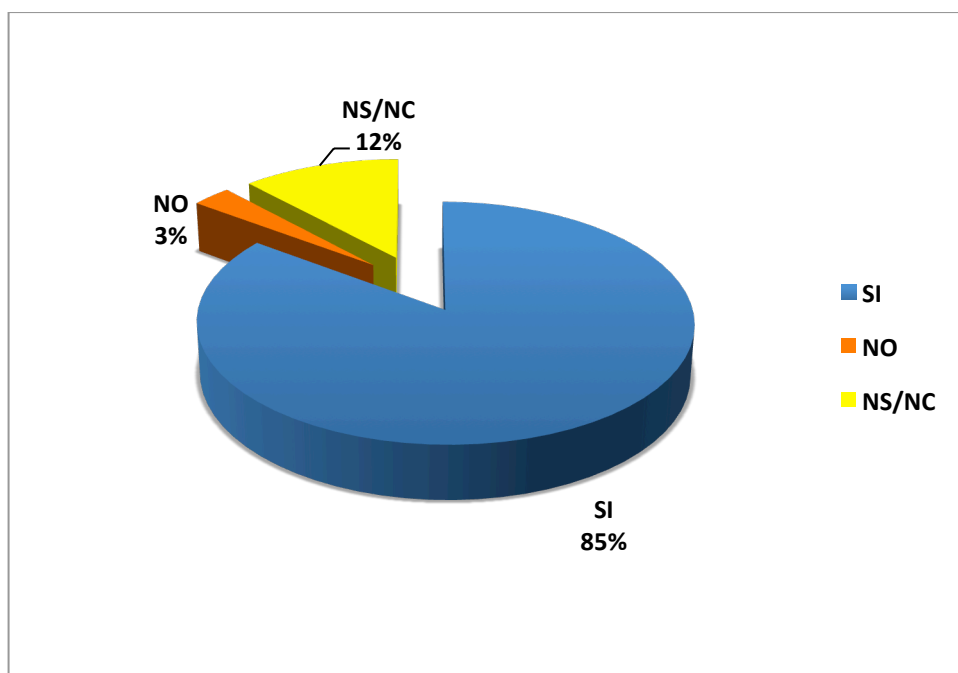
4.-Creu que el tracte personal de les persones que treballen a la residència amb el seu familiar i/o tutelat és correcte?



GRÀFIC 4 – TRACTE CORRECTE

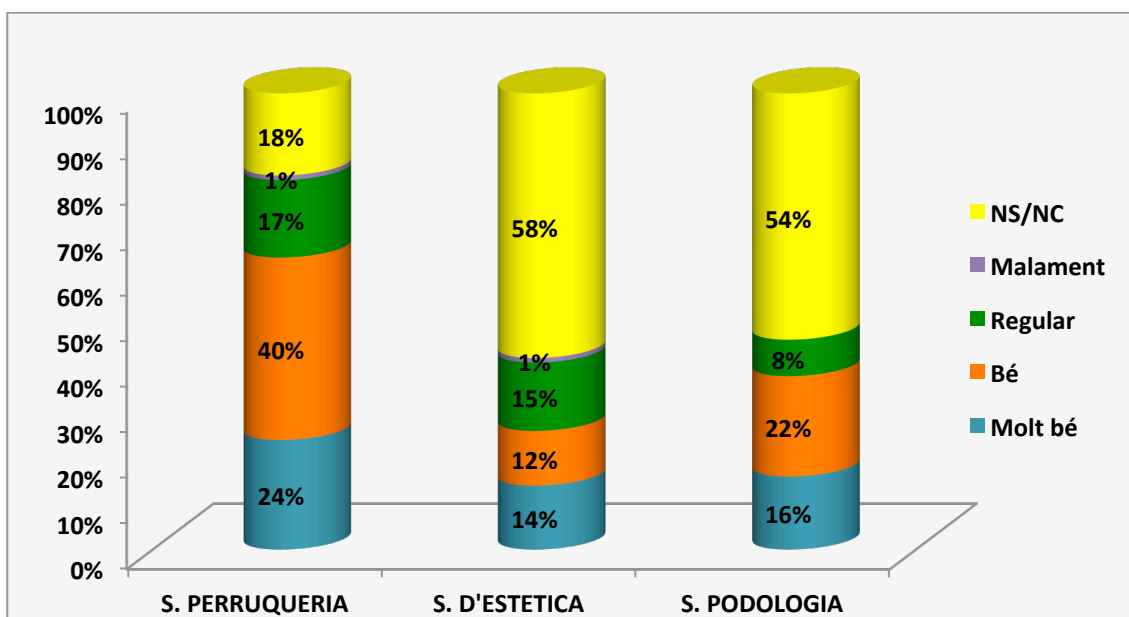
Les preguntes 4 i 5 feien referència a la pròpia queixa en cas de què hi haguessin existit. Com les respostes negatives han estat poc significatives (1%), no s'han reflectit els esmentats gràfics.

7.- Creu que es manté el mateix nivell de qualitat del servei durant tot l'any?



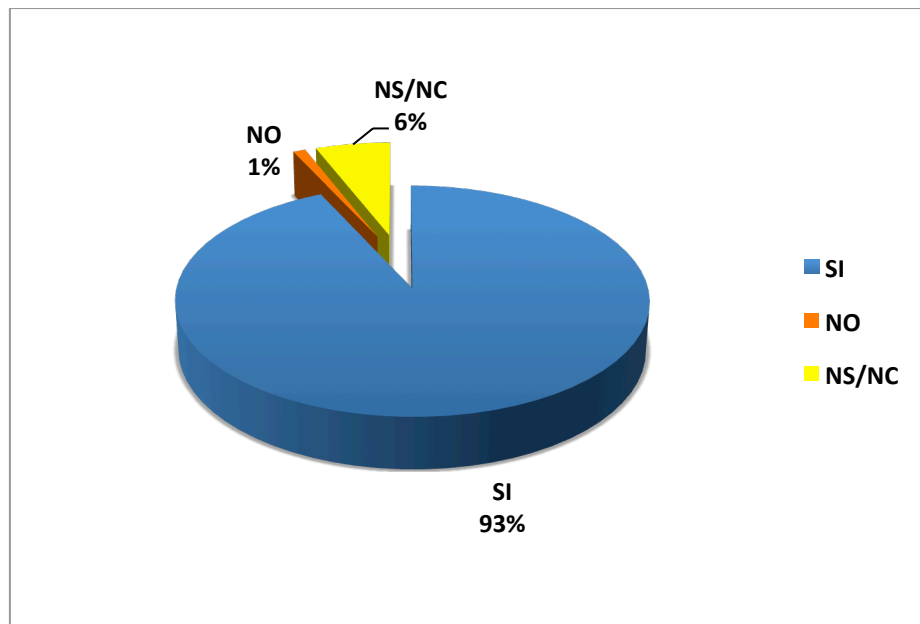
GRÀFIC 7 – QUALITAT DEL SERVEI

8.- El Centre disposa de serveis opcionals; Quina consideració te de cadascun d'ells?



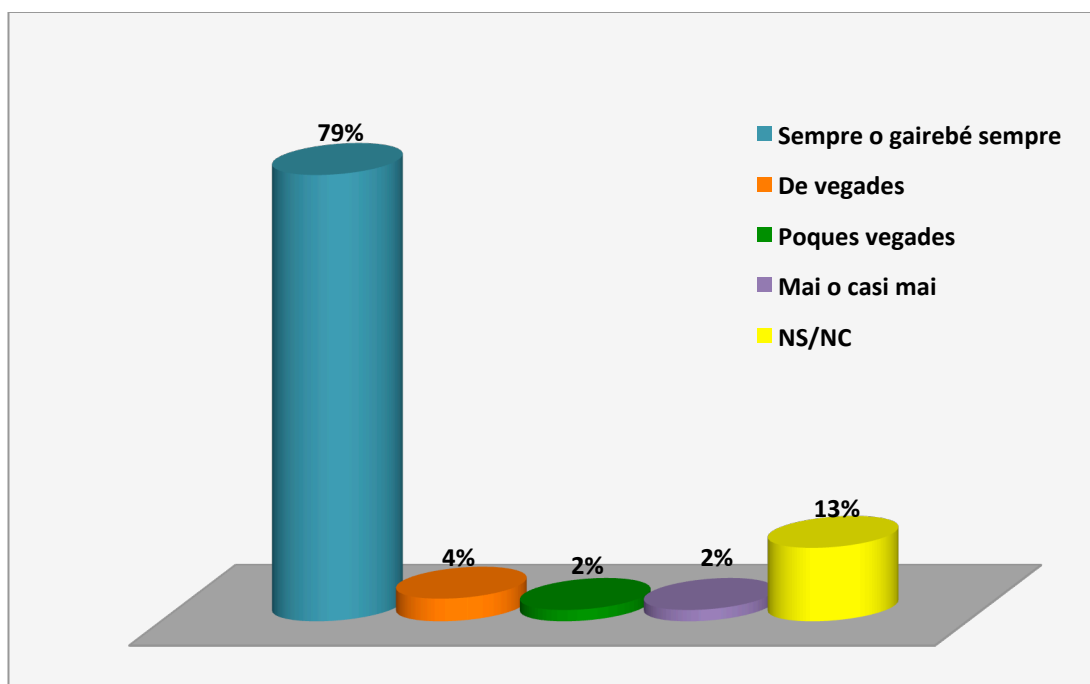
GRÀFIC 8 – SERVEIS OPCIONALS

9.- Li sembla que els horaris orientatius de visita que te la residència son adequats?



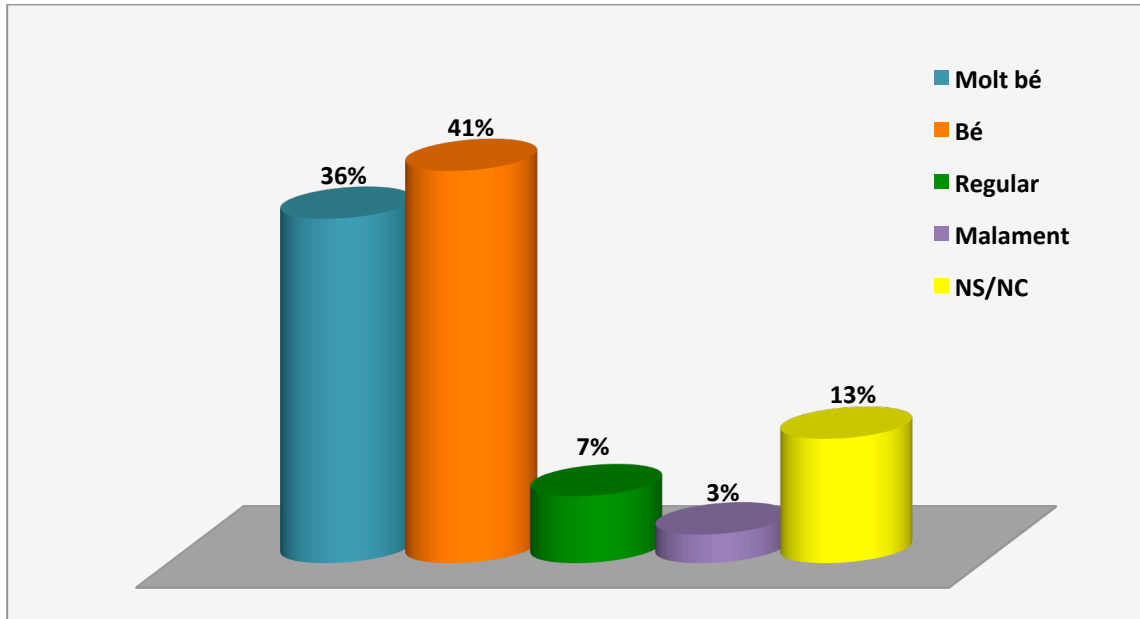
GRÀFIC 9 – HORARIS DE VISITA

10.- Quan va a visitar el seu familiar/tutelat, te la possibilitat d'estar a soles amb ell/a sempre que vol?



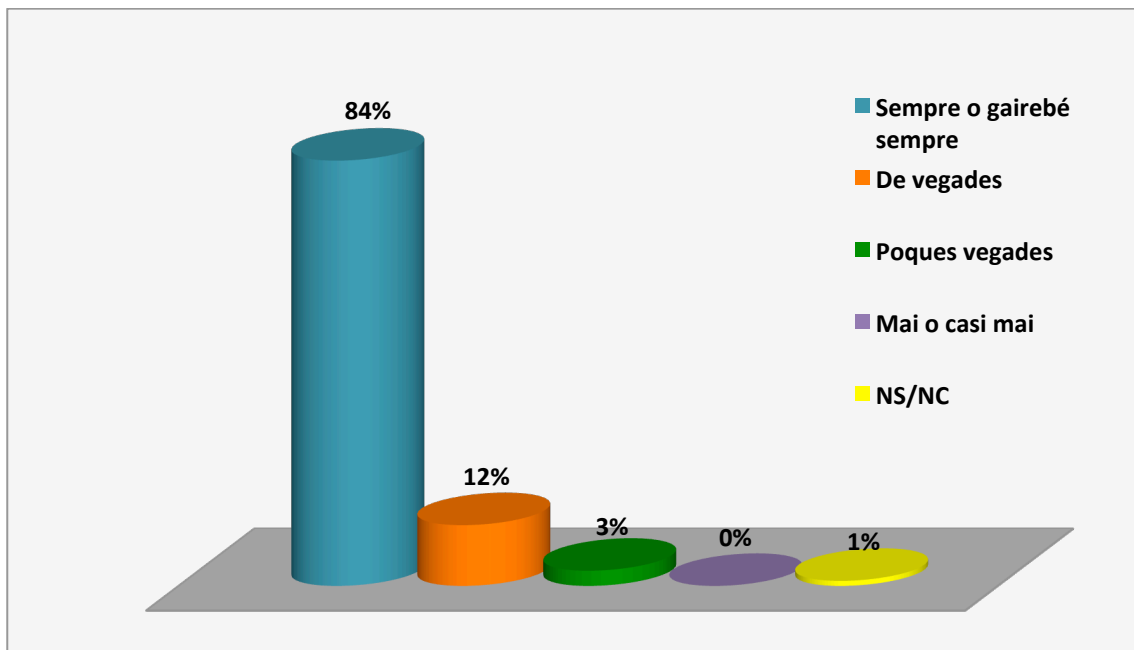
GRÀFIC 10 - INTIMITAT

11.- Què li semblen els horaris que te la residència per a les activitats de la vida diària dels residents?



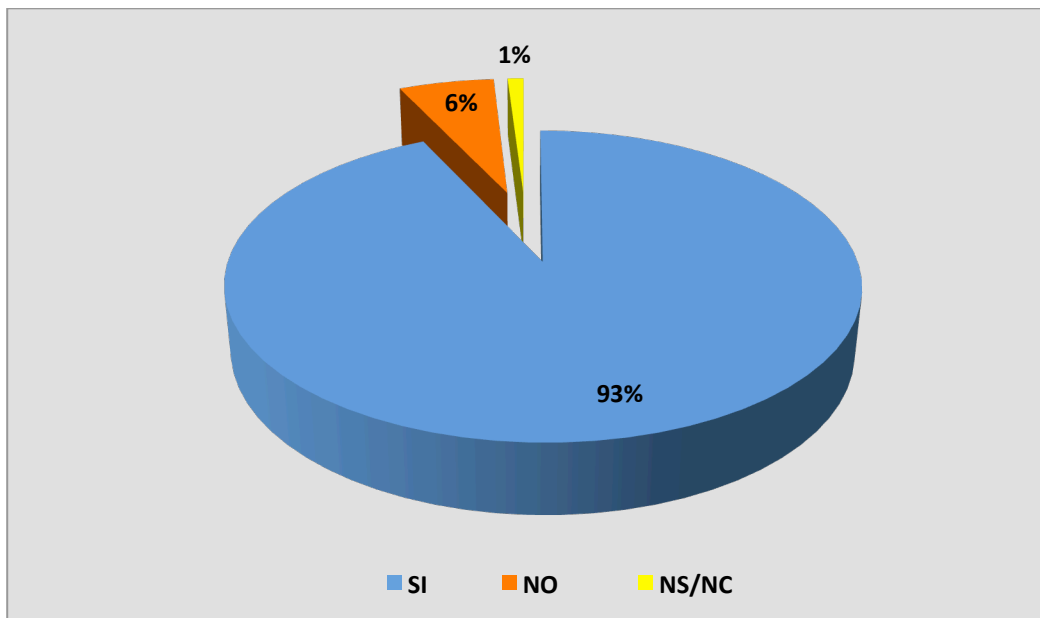
GRÀFIC 11 – HORARIS

12.- Creu que la informació que li ofereixen sobre el seu familiar/tutelat es sempre tota la que necessita i prou clara?



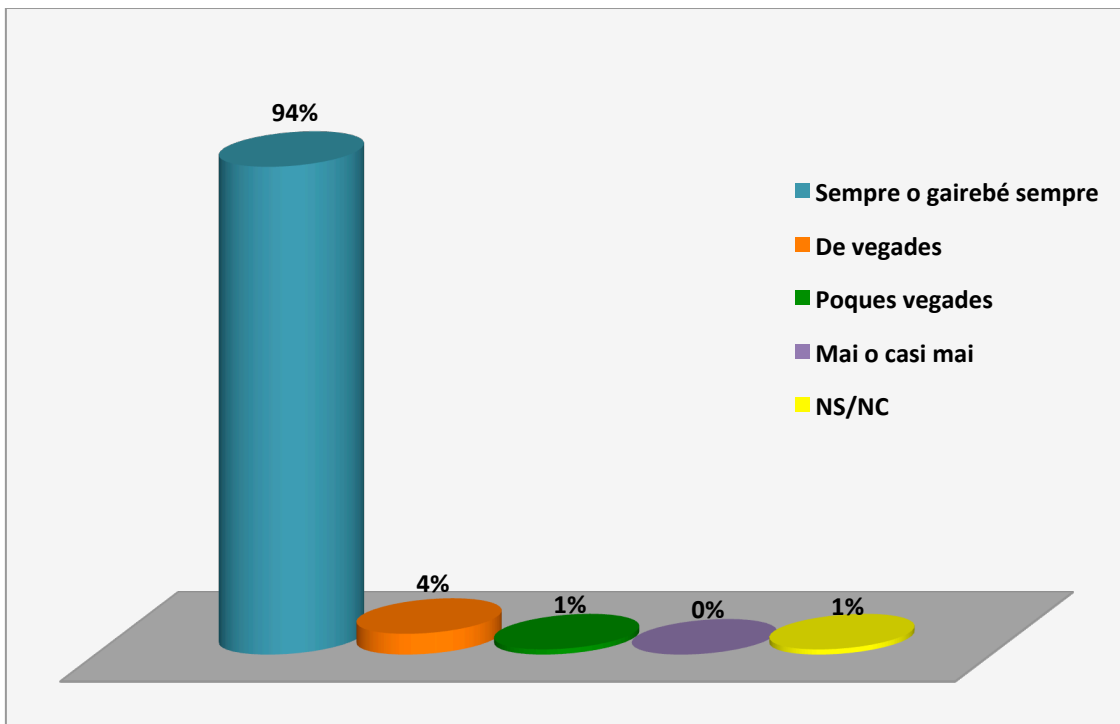
GRÀFIC 12- INFORMACIÓ

13.- Li resulta fàcil que li agafin el telèfon quan truca a la Residència?



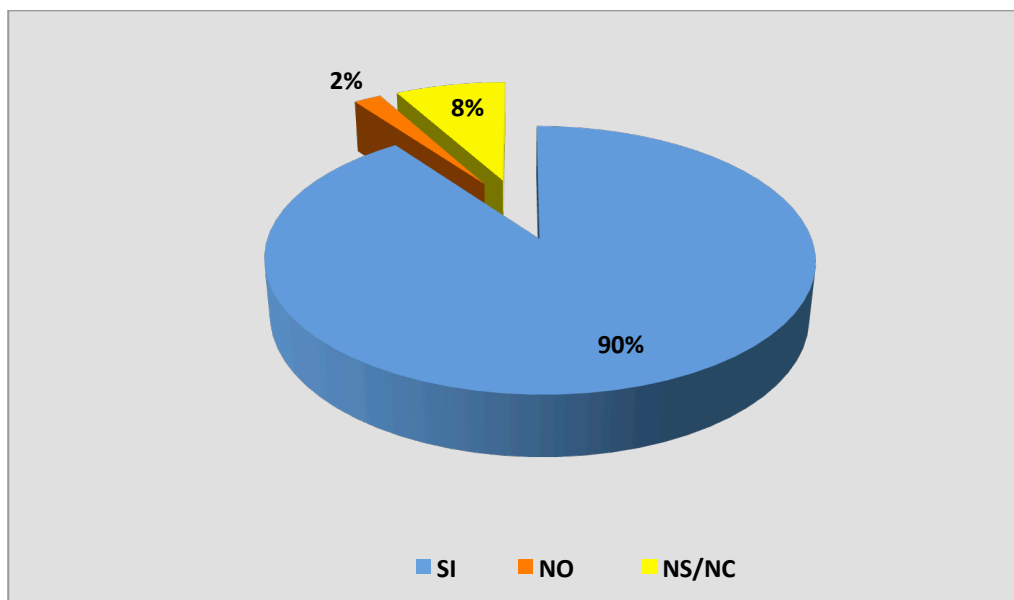
GRÀFIC 13 – TELÈFON

14.- I quan truca per telèfon, vostè diria que en general, el responsable li fa cas del motiu de la seva trucada?



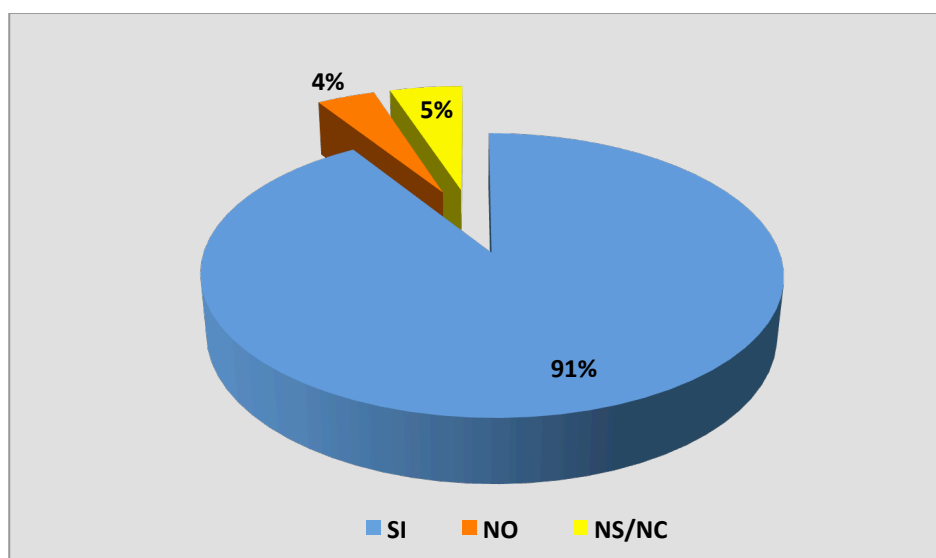
GRÀFIC 14 – ATENCIÓ TELEFÒNICA

15.- Creu que la residència disposa de les instal·lacions necessàries per atendre al seu familiar/tutelat?



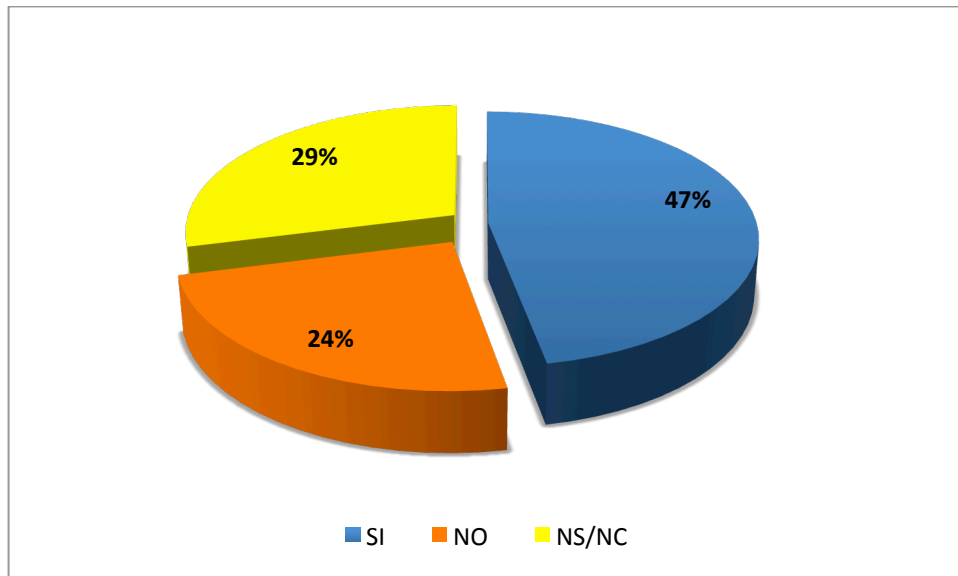
GRÀFIC 15 – INSTAL·LACIONS

16.- Coneix el programa de festivitats i celebracions que es realitzen al Centre?



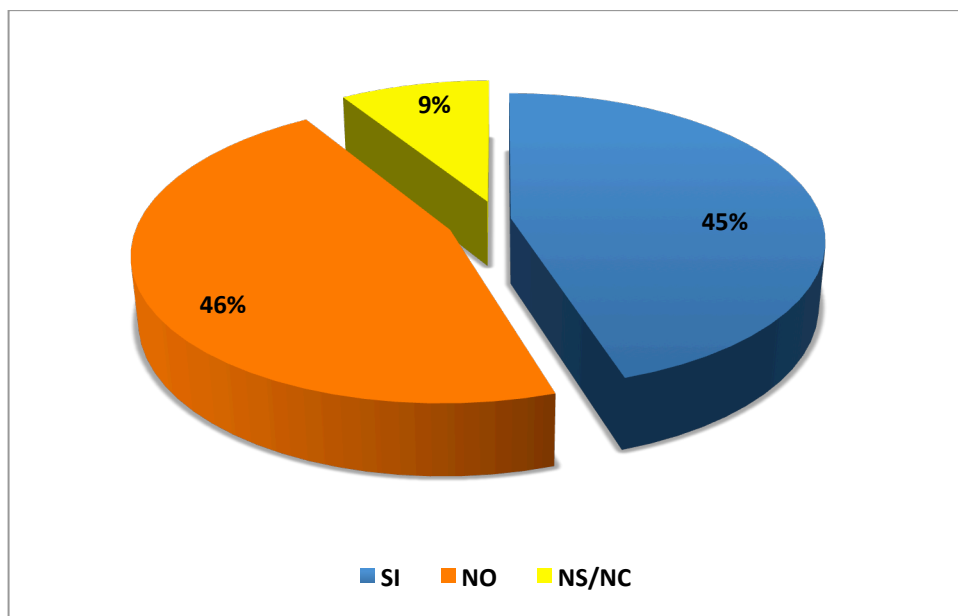
GRÀFIC 16 – PROGRAMA DE FESTIVITATS I CELEBRACIONS

17.- Li agradaria participar en aquestes festivitats?



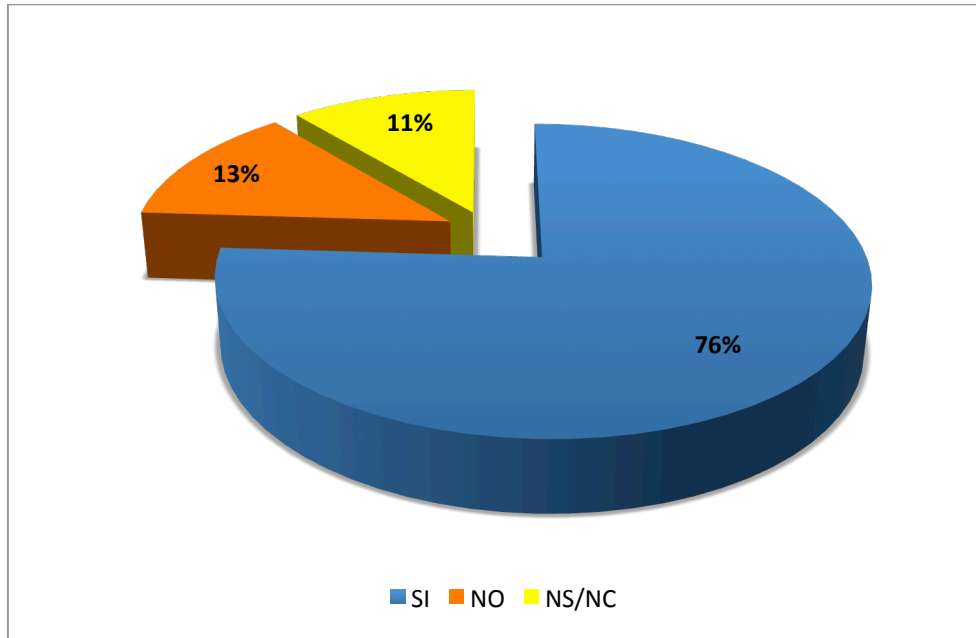
GRÀFIC 17 – PARTICIPACIÓ FESTIVITATS

18.- Coneix les sortides i/o excursions que es realitzen fora del Centre?



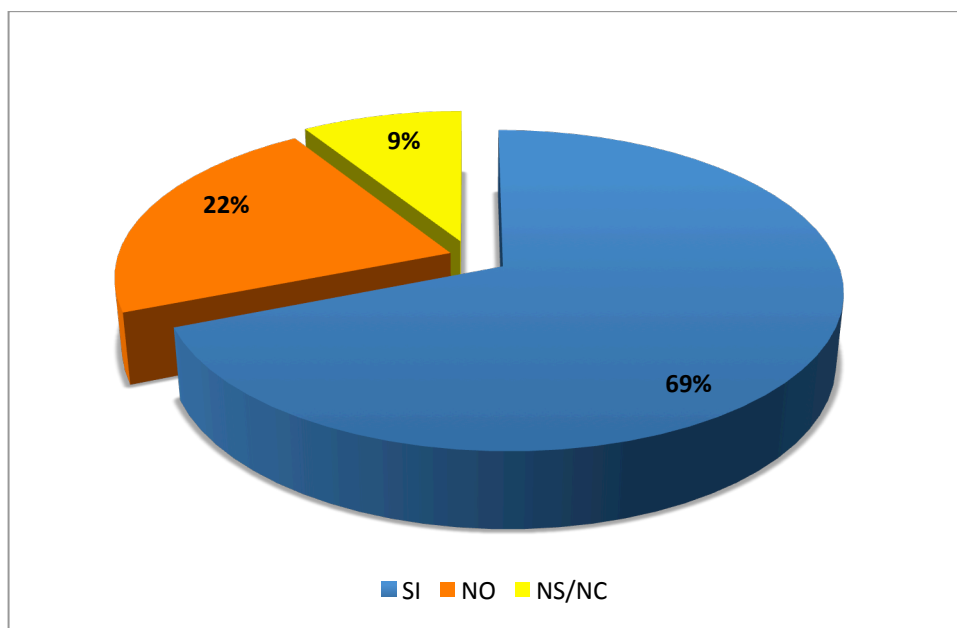
GRÀFIC 18 - SORTIDES

19.- Coneix l'atenció sanitària que rep el seu familiar/tutelat dins del Centre?



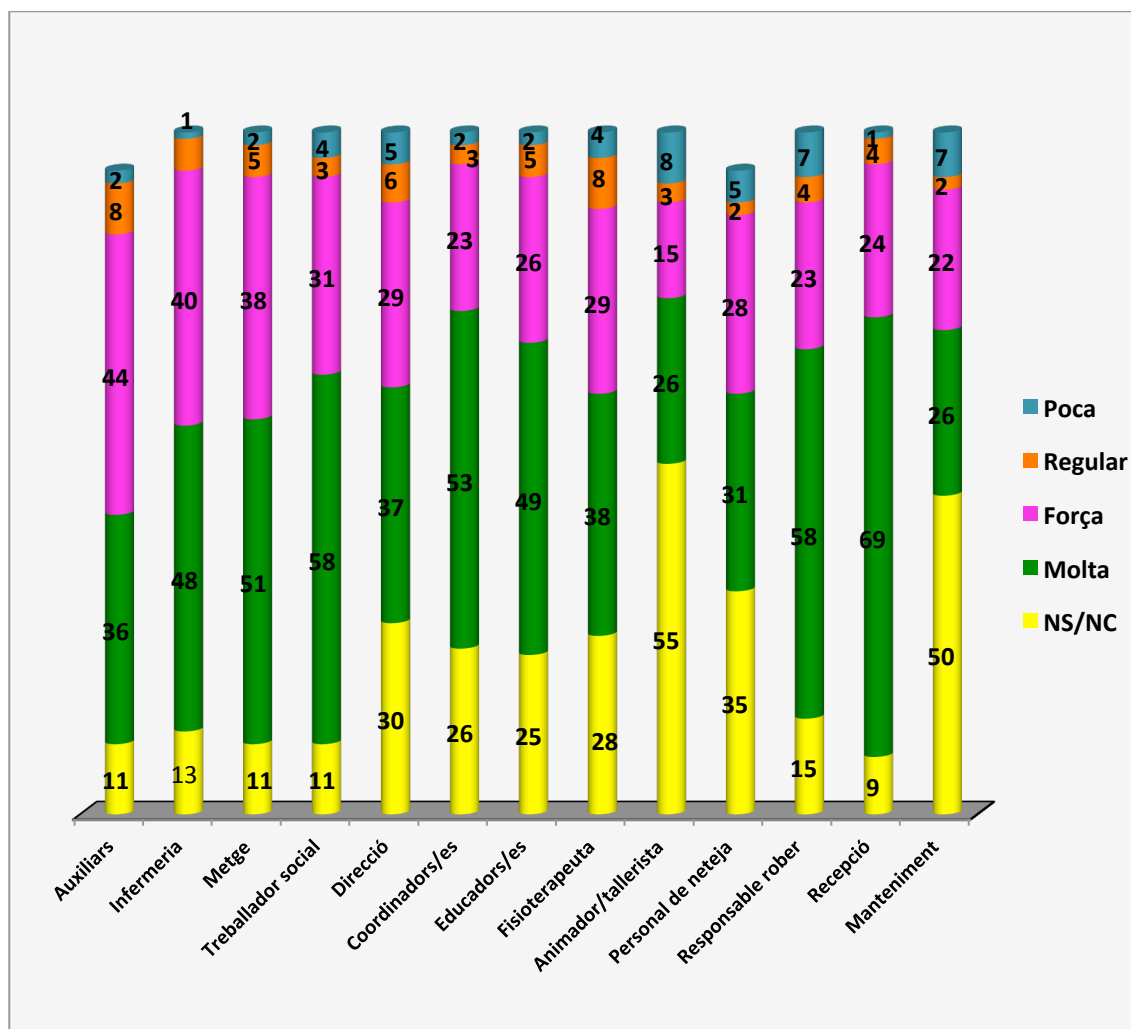
GRÀFIC 19 - ATENCIÓ SANITÀRIA

20.- Coneix la dieta alimentària que el Centre ofereix al seu familiar?



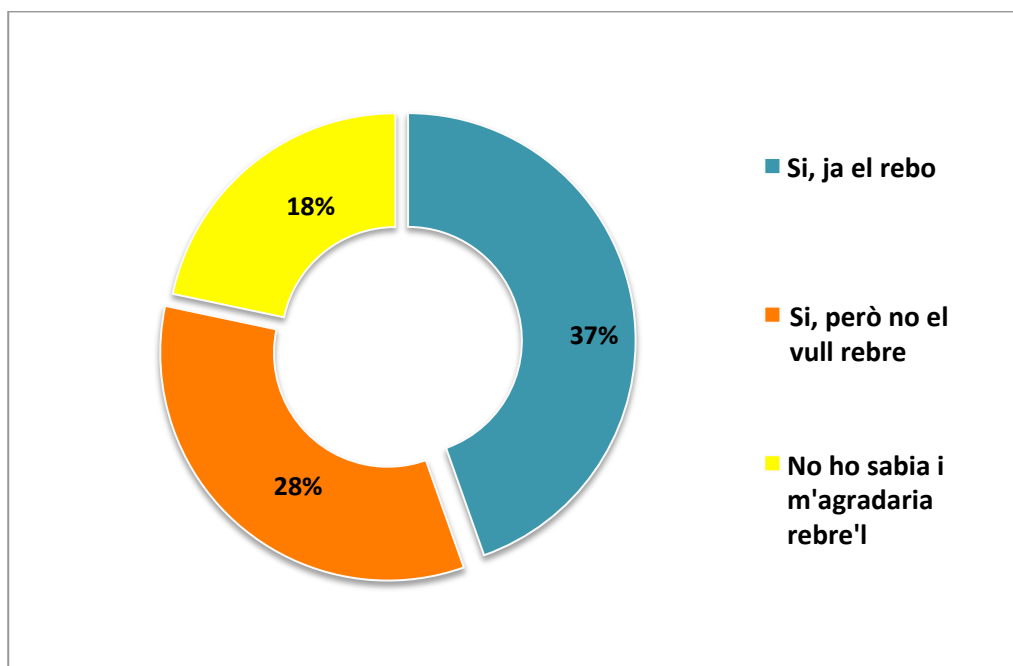
GRÀFIC 20 - DIETA

21.- De les persones que treballen habitualment a la residència, quin grau de confiança te amb la seva capacitat professional?



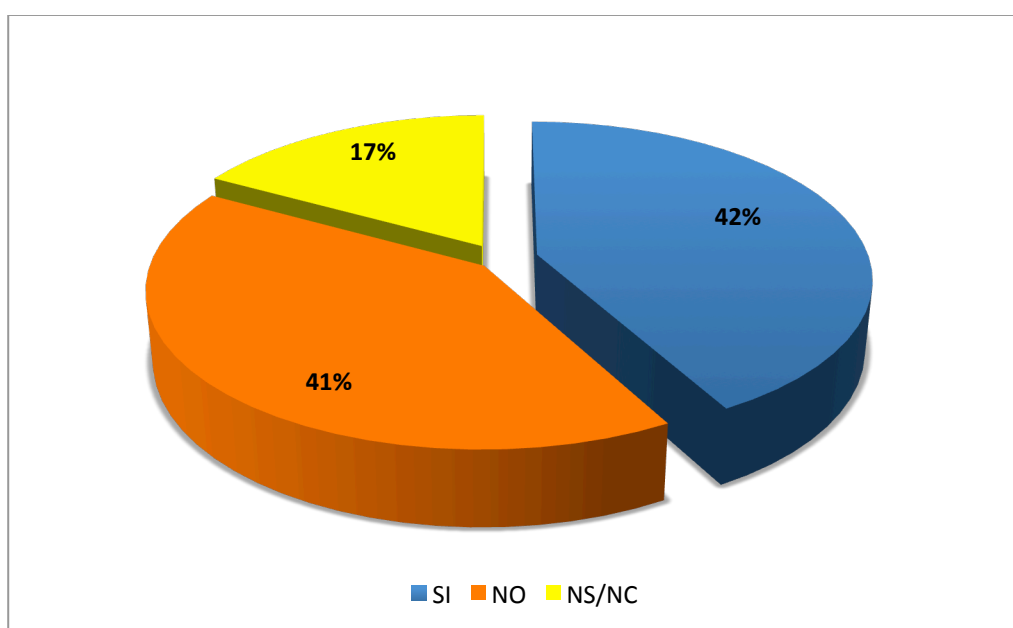
GRÀFIC 21 – CONFIANÇA EN ELS PROFESSIONALS

22.- El Centre publica mensualment un diari amb les activitats que es realitzen i altres curiositats. Si és usuari d'ell, quina valoració en faria?



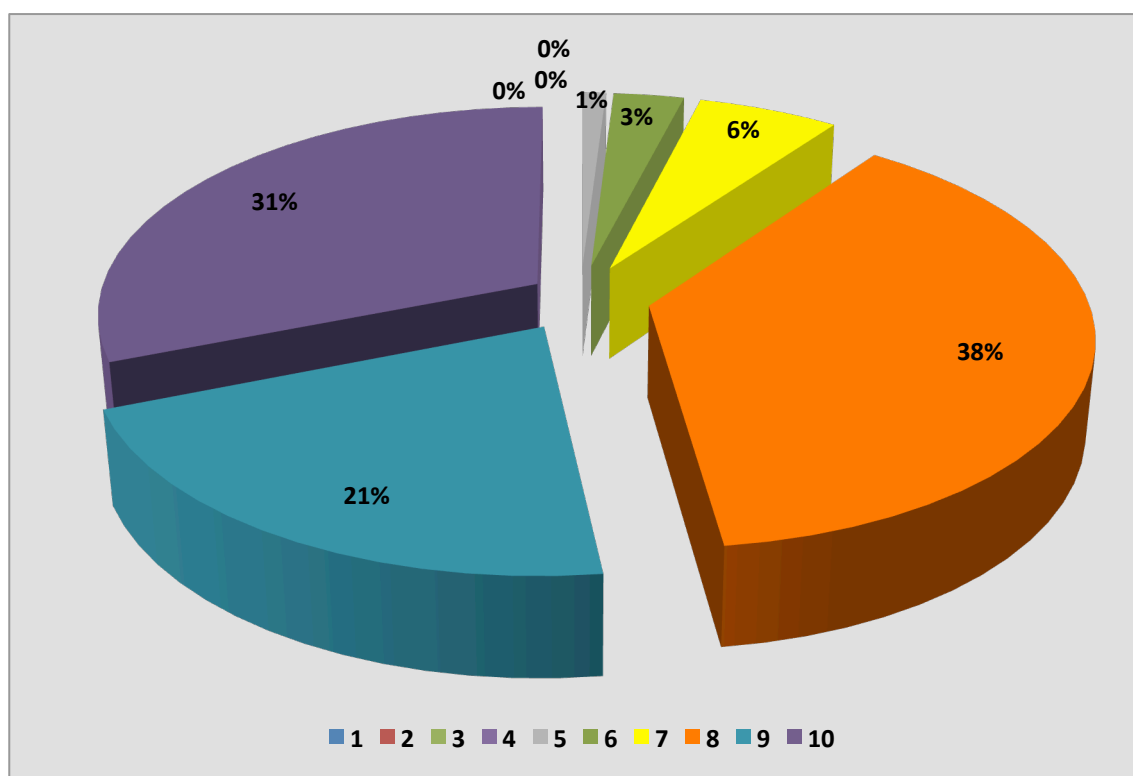
GRÀFIC 22 – PUBLICACIÓ MENSUAL

23.- El Centre disposa d'un "Consell de Participació de Centres" que es reuneix anualment. Coneix vostè la seva existència?



GRÀFIC 23 – CONSELL PARTICIPACIÓ CENTRES

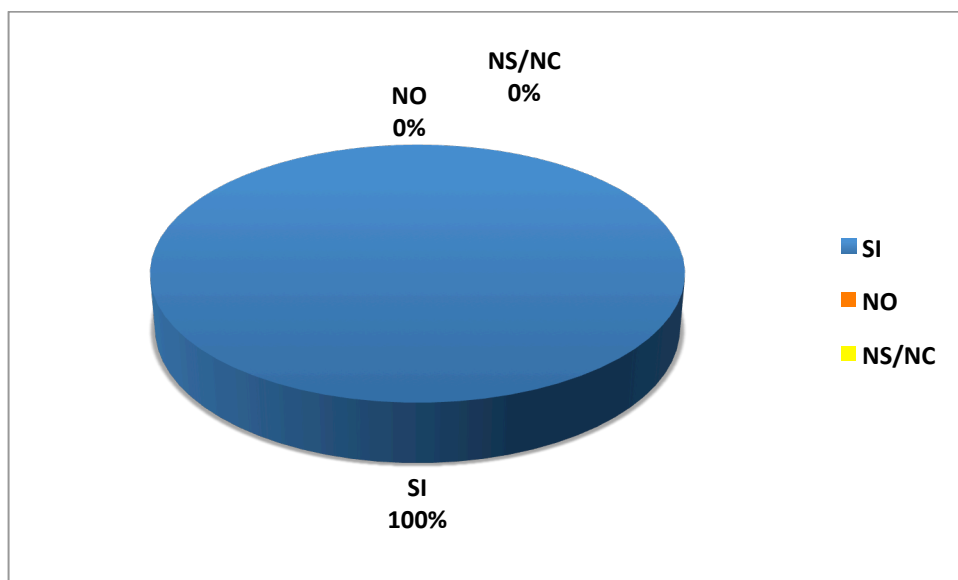
24.- I ara, per acabar, tenint en compte el servei general (instal·lacions, el tracte, l'atenció mèdica, etc.), si li hagués de posar una nota a la Residència del 0 al 10, quina nota li posaria? Tenint en compte que 0 vol dir gens satisfet i 10 molt satisfet.



GRÀFIC 24 - VALORACIÓ GLOBAL DEL CENTRE

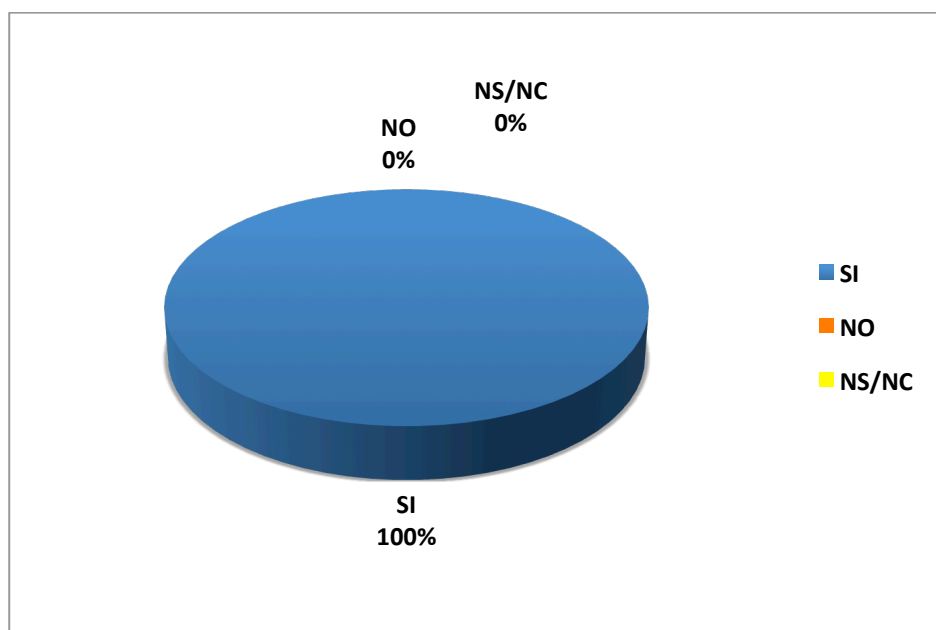
5.- AVALUACIÓ DELS RESULTATS DEL C. A.E.

1.- Considera que el seu familiar o tutelat es mostra satisfet i ben atès al Centre?



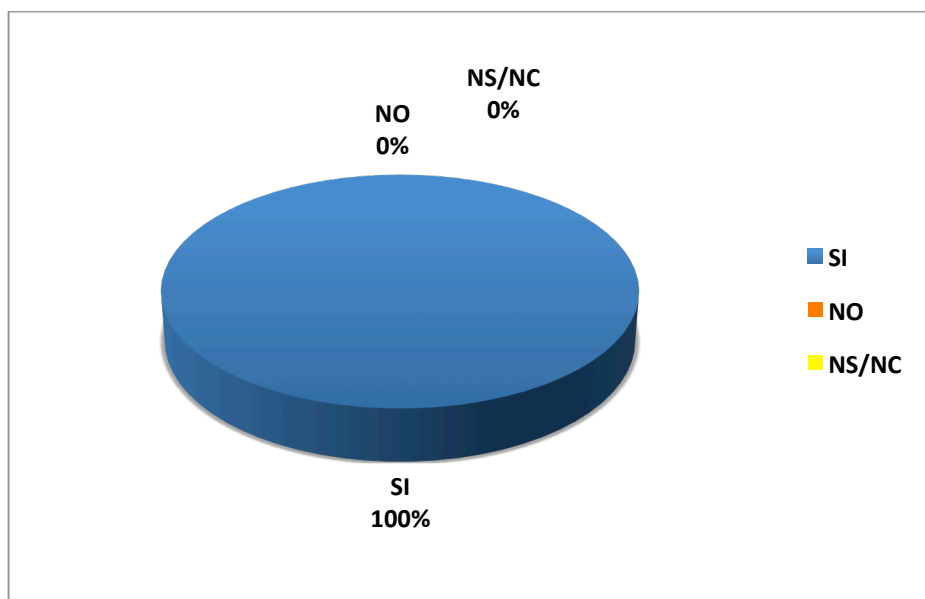
GRÀFIC 1 – SATISFACCIÓ ATENCIÓ REBUDA

2.- Considera que la higiene i cura personal del seu familiar/tutelat és adequada?



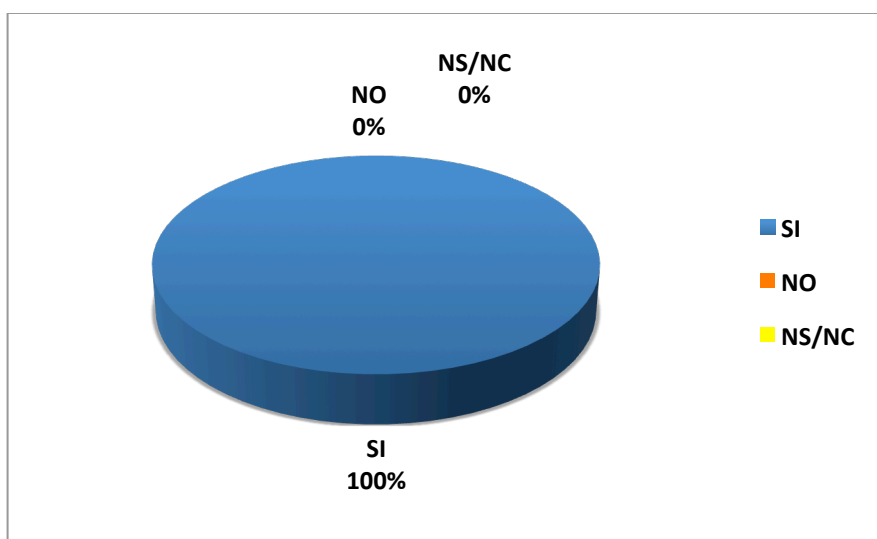
GRÀFIC 2 – HIGIENE I CURA PERSONAL

3.- Considera que el personal del Centre té prou cura de la imatge del seu familiar/tutelat perquè sempre sigui la més adequada?



GRÀFIC 3 – ADEQUACIÓ IMATGE

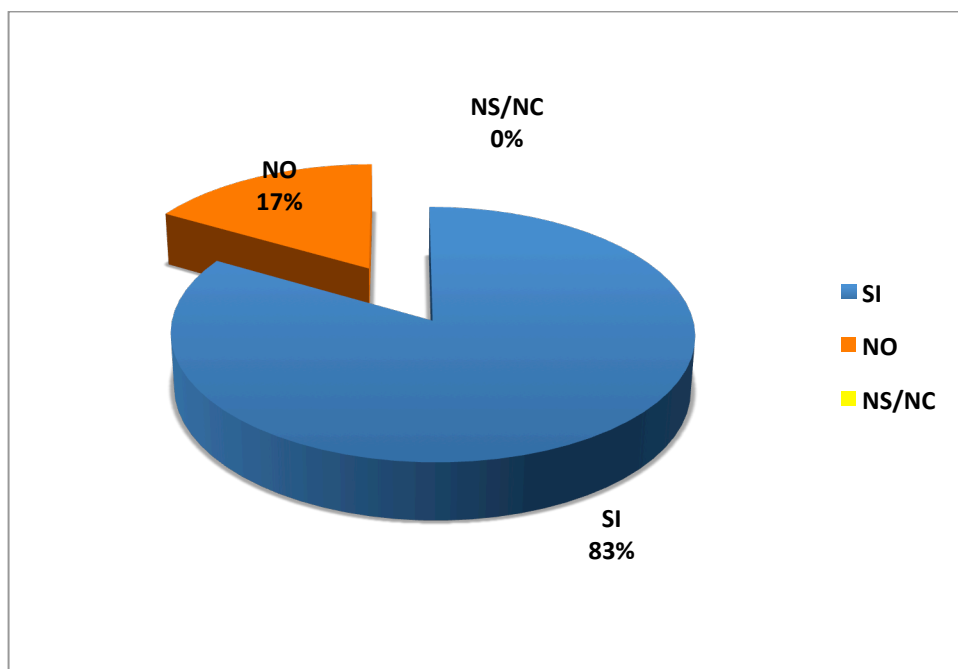
4.- Creu que el tracte personal de les persones que treballen a la residència amb el seu familiar/tutelat és correcte?



GRÀFIC 4 - TRACTE PERSONAL

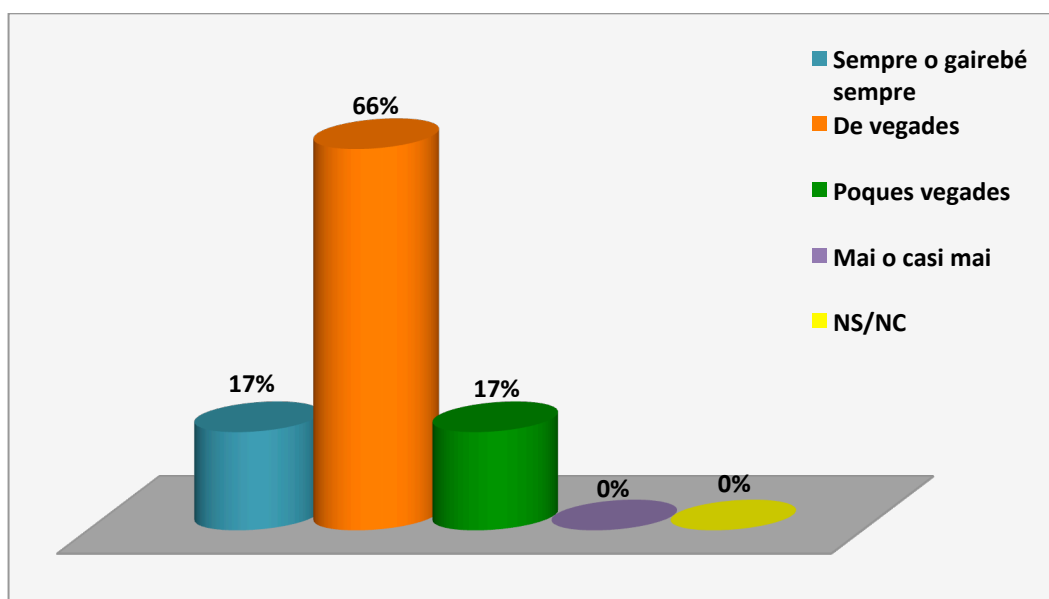
Les preguntes 5 i 6 feien referència a la pròpia queixa -en cas de què hi haguessin existit-. Com no hi ha hagut cap resposta negativa no s'han reflectit els esmentats gràfics (passem a la pregunta 7).

7.- Creu que es manté el mateix nivell de qualitat de servei durant tot l'any?



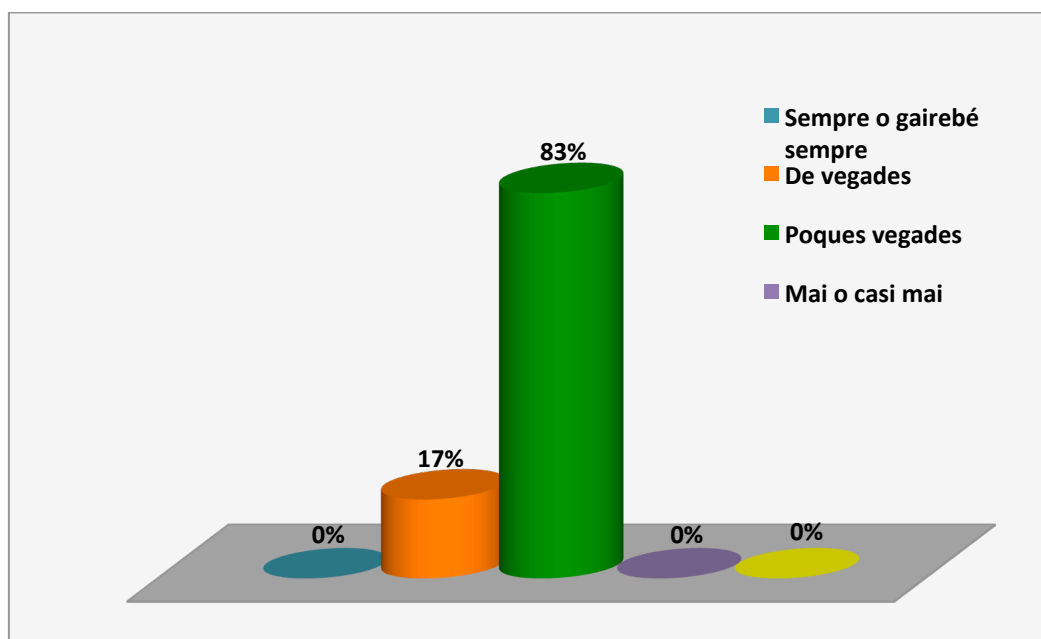
GRÀFIC 7 – QUALITAT DEL SERVEI

8.- Creu que la informació que li donen sobre el seu familiar/tutelat és sempre tota la que necessita i prou clara?



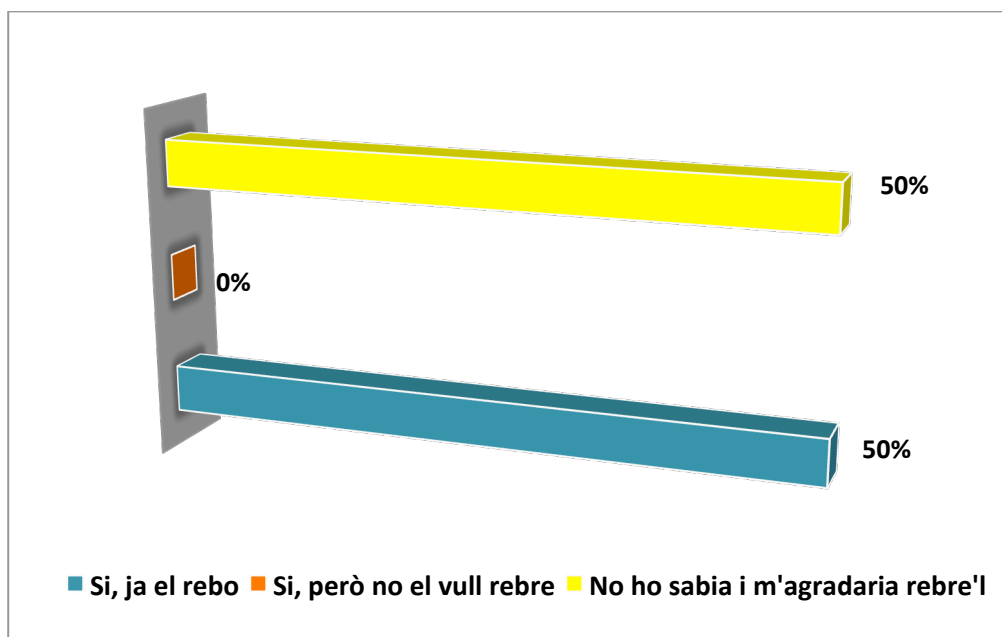
GRÀFIC 8 – INFORMACIÓ

9.- Creu que el sistema de comunicació que oferim amb la "llibreta viatgera" és d'utilitat?



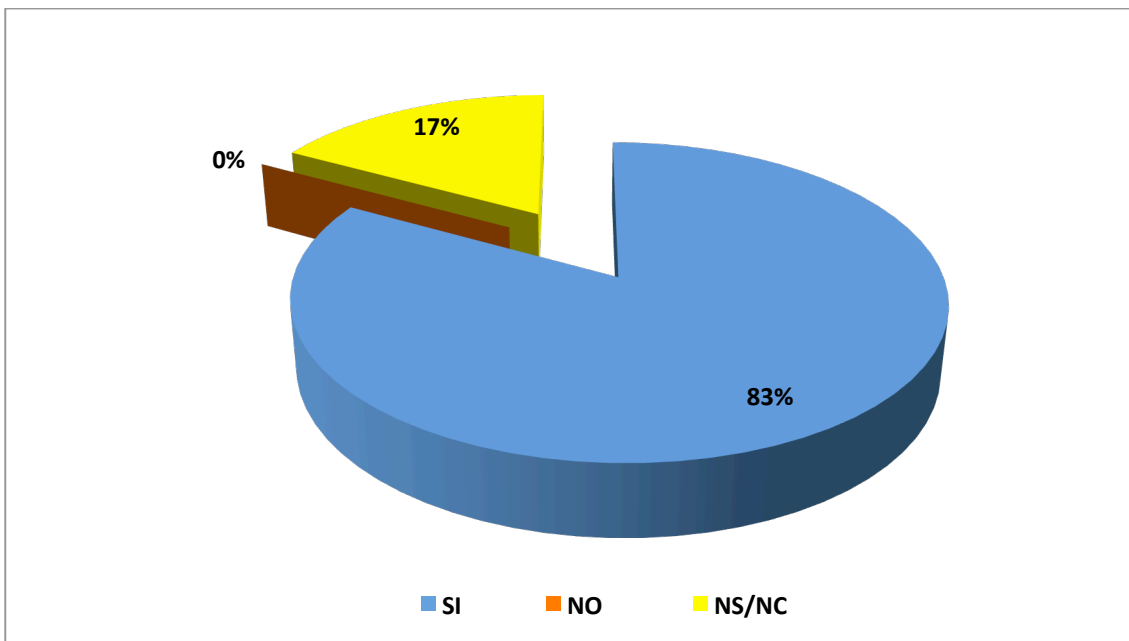
GRÀFIC 9 – LLIBRETA VIATGERA

10.- El Centre publica mensualment un diari amb les activitats que es realitzen i altres curiositats. És usuari d'ell?, quina valoració en faria?



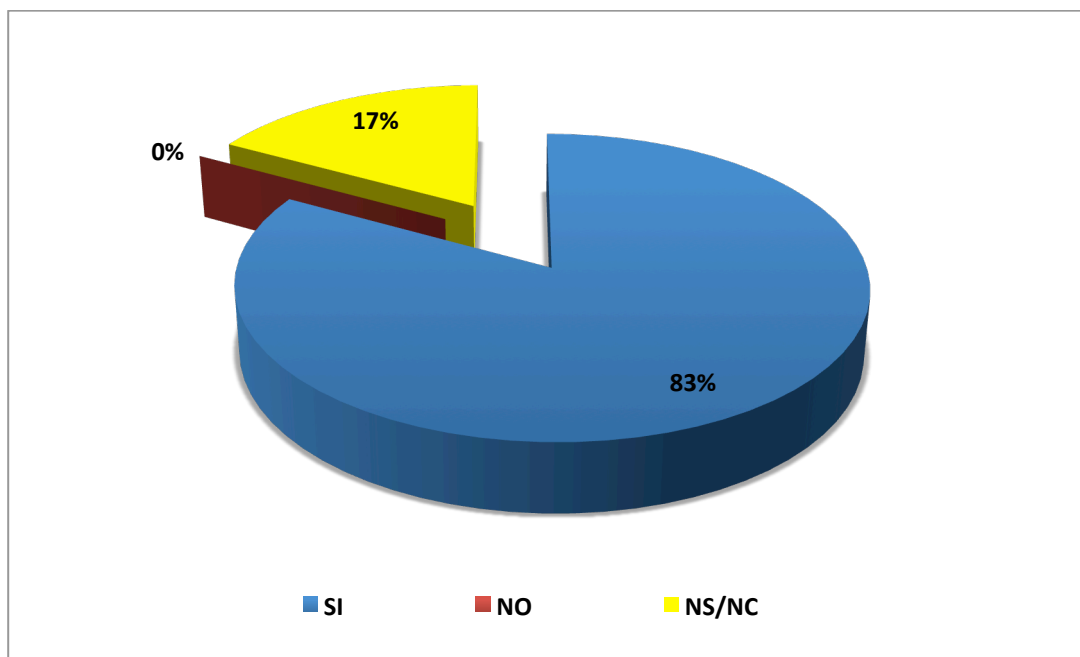
GRÀFIC 10 – PUBLICACIÓ MENSUAL

11.- Li resulta fàcil que li agafin el telèfon quan truca a la Residència?



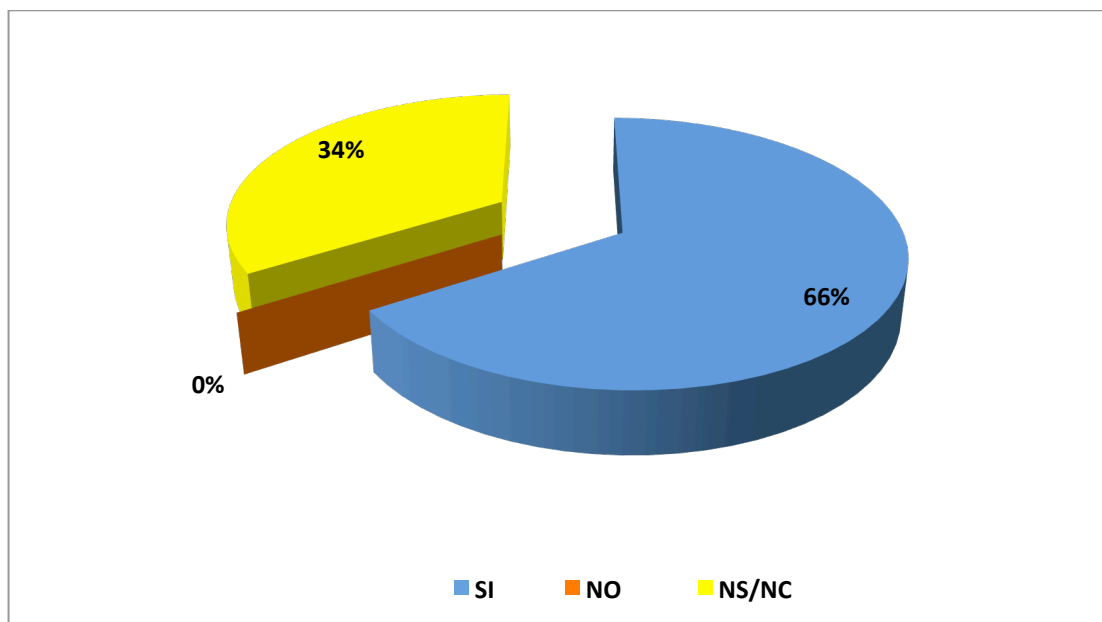
GRÀFIC 11 – TELÈFON

12.- I quan truca per telèfon, vostè diria que, en general, el responsable li fa cas del motiu de la seva trucada?



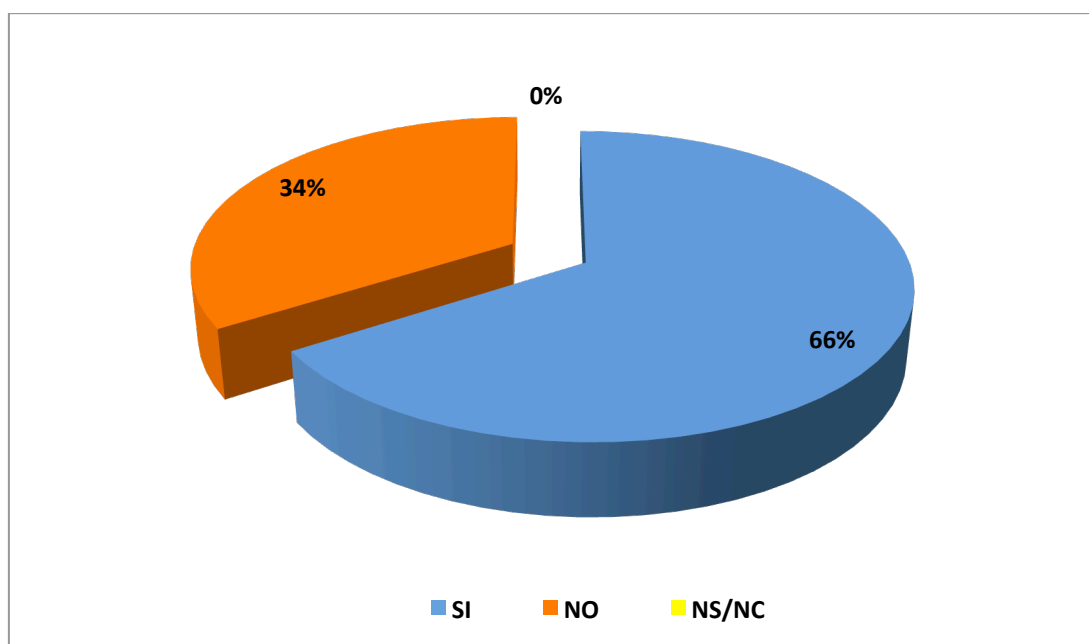
GRÀFIC 12 – ATENCIÓ TELEFÒNICA

13.- Creu que la residència disposa de les instal·lacions necessàries per atendre al seu familiar/tutelat?



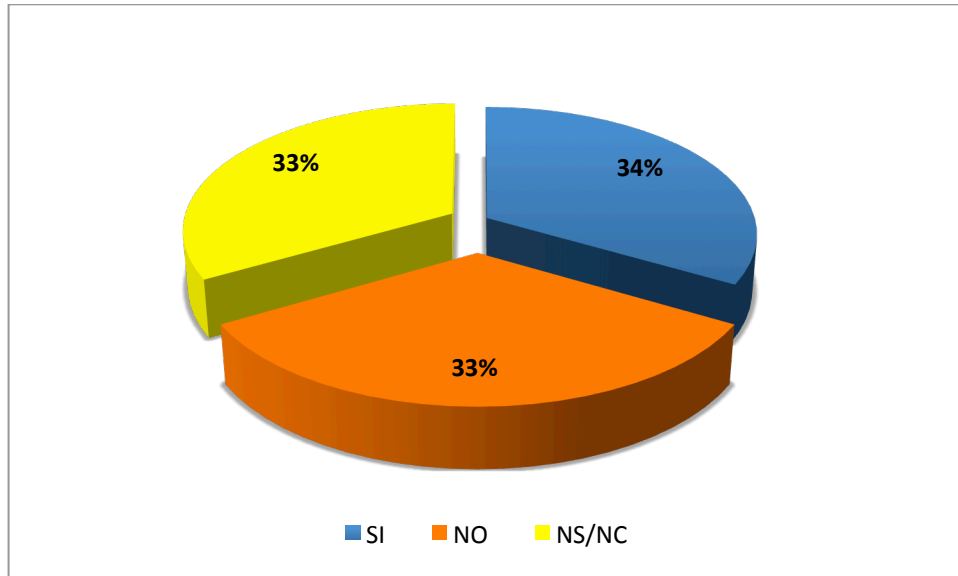
GRÀFIC 13 - INSTAL·LACIONS

14.- Coneix el programa de festivitats i celebracions que es realitzen en el Centre? (Nadal, Pasqua, Fira d'Artesania, aniversaris, Sant Joan...)



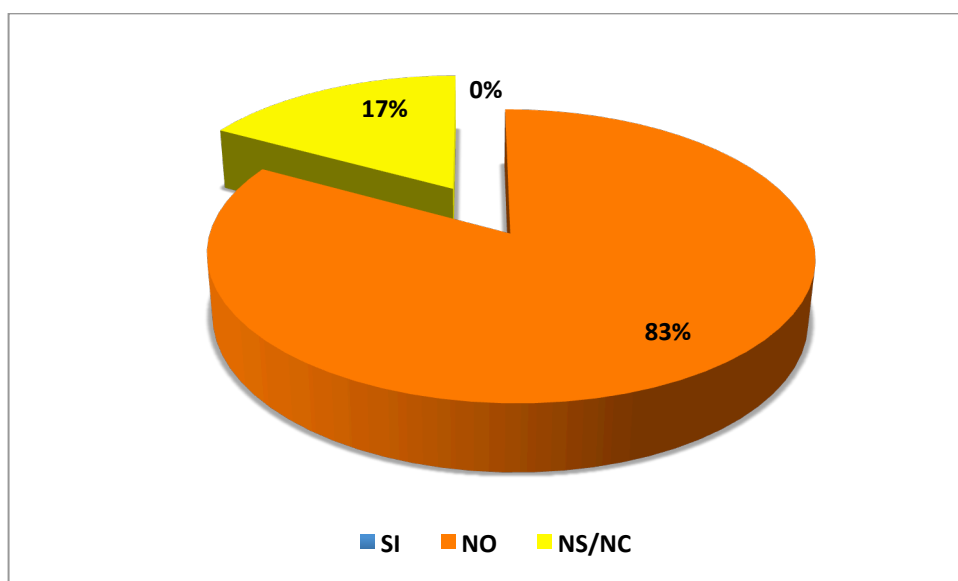
GRÀFIC 12 – PROGRAMA DE FESTIVITATS I CELEBRACIONS

15.- Li agradaria participar en aquestes festivitats?



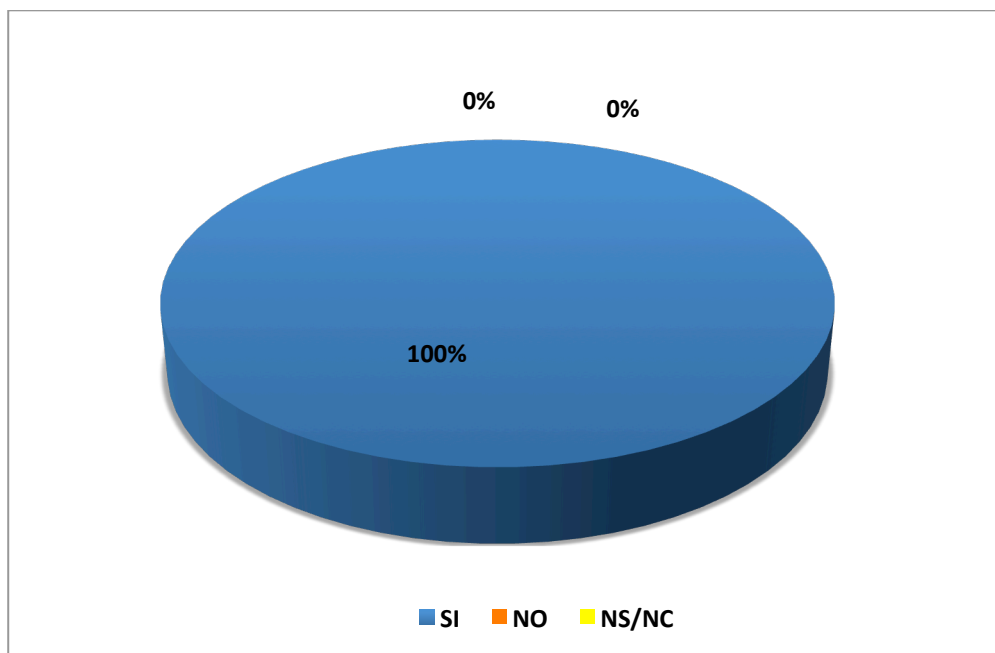
GRÀFIC 15 – PARTICIPACIÓ FESTIVITATS

16.- Coneix les sortides i/o excursions que es realitzen fora del Centre?



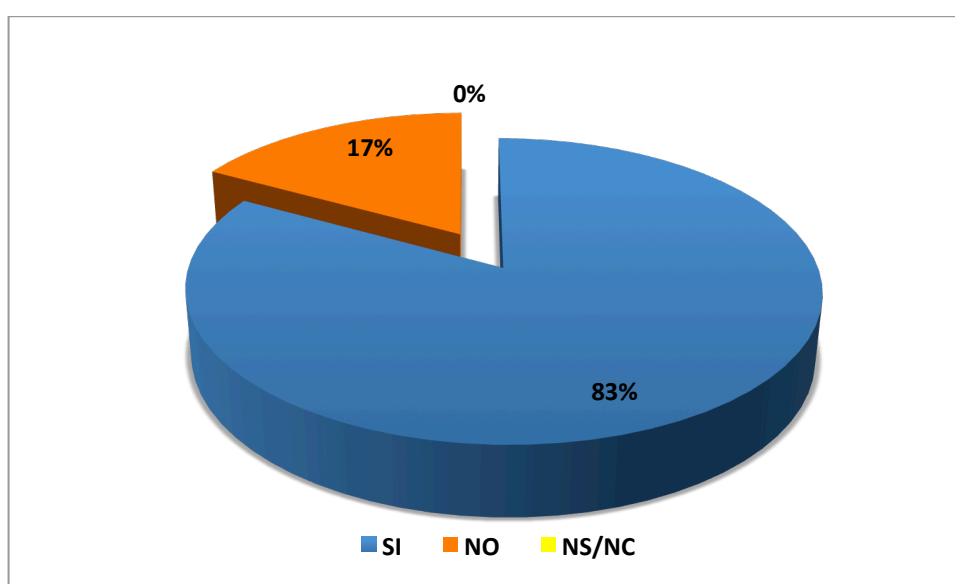
GRÀFIC 16 – SORTIDES I/O EXCURSIONS

17.- Coneix l'atenció sanitària que rep el seu familiar/tutelat dins el Centre?



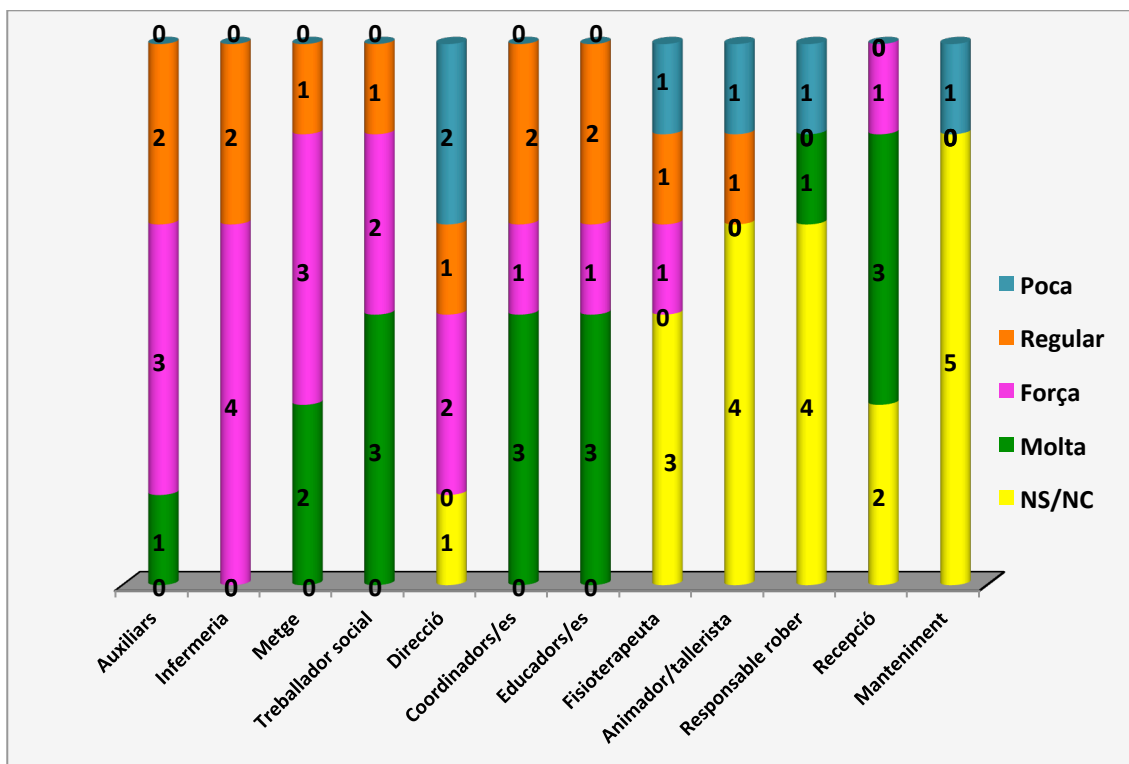
GRÀFIC 17 - ATENCIÓ SANITÀRIA

18.- Coneix la dieta alimentària que el Centre ofereix al seu familiar/tutelat?



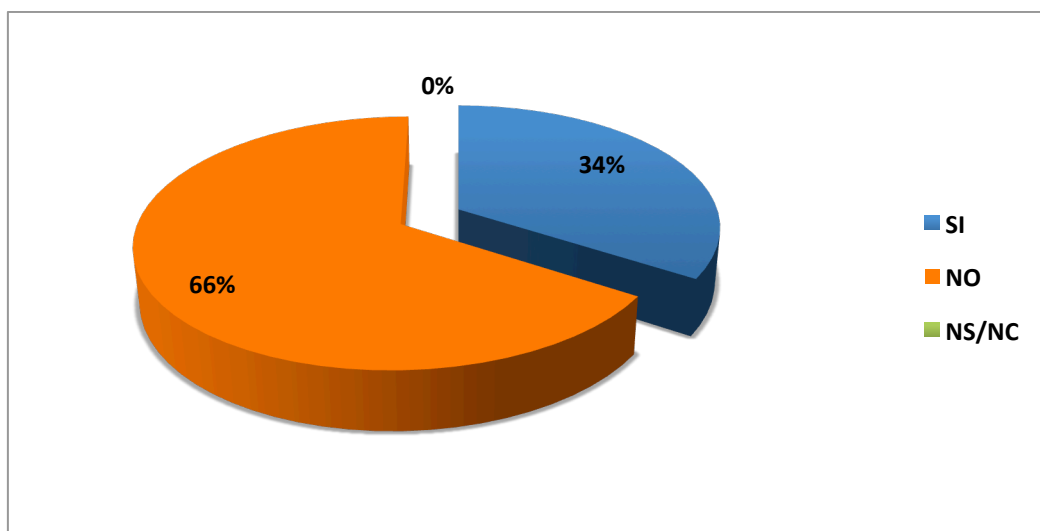
GRÀFIC 18 - DIETA ALIMENTÀRIA

19.- De les persones que treballen habitualment a la residència, quin grau de confiança te en la seva capacitat professional?



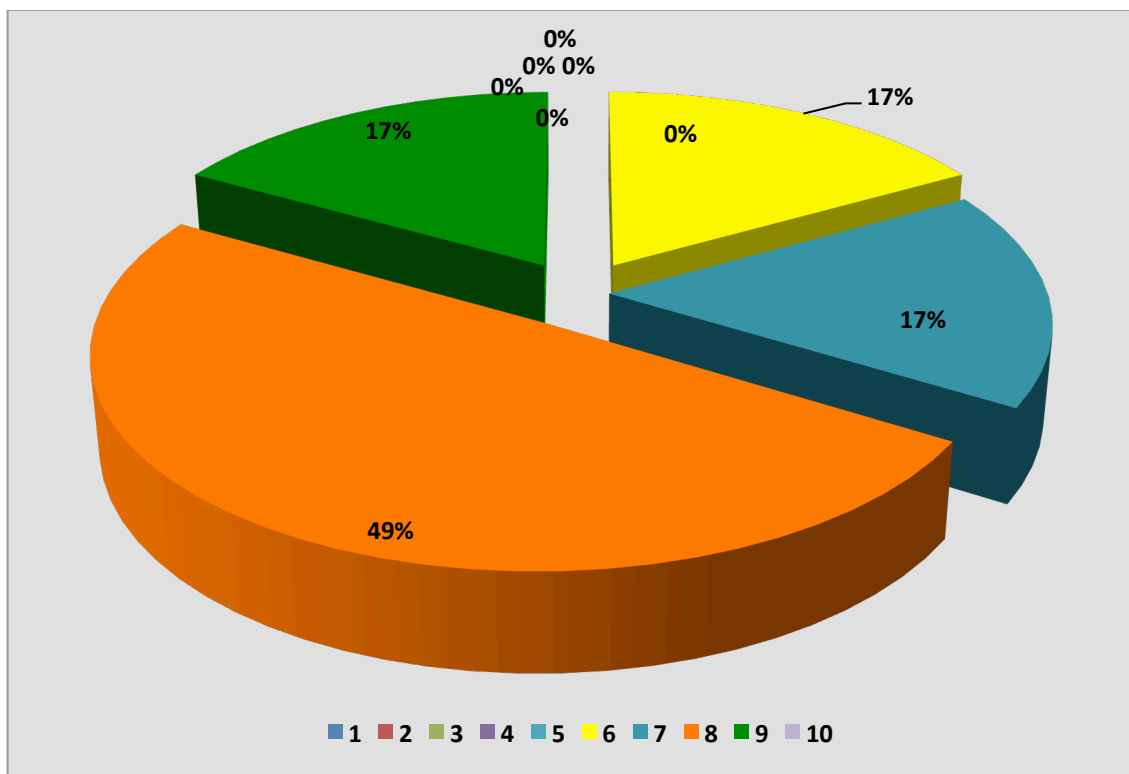
GRÀFIC 19 – CONFIANÇA EN ELS PROFESSIONALS

18.- El Centre disposa d'un "Consell de Participació de Centres" que es reuneix anualment. Coneix vostè la seva existència?



GRÀFIC 18 – CONSELL DE PARTICIPACIÓ DE CENTRES

22.- Per acabar, tenint en compte el servei en general, si li hagués de posar una nota al Centre d'atenció especialitzada (CAE) del 0 al 10, quina nota li posaria?



GRÀFIC 22 - VALORACIÓ GLOBAL DEL CENTRE

6.- CONCLUSIONS

Sobre el centre d'acolliment residencial, dels resultats obtinguts i representats en les diferents gràfiques que hem exposat podem destacar els punts següents:

- El nivell de participació entre els familiars/tutors dels usuaris del règim d'acolliment residencial ha augmentat respecte la participació de fa dos anys, concretament del 64% per la qual cosa els resultats obtinguts es basen en les respostes corresponents a un nombre moderadament representatiu de persones.
- A les qüestions que fan referència a la percepció que tenen els familiars/tutelats sobre la higiene, la imatge i l'atenció rebuda les puntuacions son altament favorables, sense registrar-se pràcticament cap queixa respecte el tracte personal que han rebut.
- Pel què fa a la qüestió dels serveis opcionals ens trobem una gran quantitat de respostes NS/NC sobretot als serveis oferts d'estètica i podologia.
- En relació a aquelles preguntes dirigides a saber quin grau d'informació tenen els familiars sobre temes específics, cal destacar que la resposta majoritària ha estat gairebé sempre la més alta seguida de la alta, per be que en la qüestió de la dieta alimentària un 22% dels enquestats afirma no conèixer-la, fet que ens porta a concloure que cal organitzar d'altres activitats i/o accions informatives que millorin la comunicació envers temes concrets.
- En referència a les preguntes dirigides a conèixer el grau de satisfacció amb l'atenció telefònica rebuda a un 93% de persones els hi resulta fàcil que els hi agafin el telèfon i el 94% d'aquests se li fa cas del motiu de la trucada.
- D'altra banda, es constata que, si bé la majoria de les persones enquestades diu tenir coneixença del programa de festivitats i celebracions, quan se'ls pregunta si coneixen les sortides i/o excursions que es realitzen al Centre un 46% dels enquestats respon que no, davant un 45% que afirma conèixer-les, concloent que aquest és un dels aspectes que haurem de millorar.

- Un altre punt a destacar es la confiança que es té davant la capacitat dels professionals del Centre. D'aquesta qüestió es pot extreure que el més ben valorat és la Recepció, amb 69 respostes molt positives seguit de Treballador Social i responsables del rober. Per contra hi ha una gran desconexió de l'activitat de l'animador/tallerista i manteniment que obtenen 55 i 50 respostes NS/NC respectivament.
- Sobre el coneixement dels familiars davant el "Consell de Participació de Centres" les respostes estan molt igualades entre el SI (42%) i el NO (41%), davant un 17% que NS/NC.
- Les puntuacions que han realitzat els enquestats de la residència Les Hortènsies en gairebé totes les preguntes del qüestionari ha estat positiva, per tant podem concloure que els familiars i/o tutors fan una excel·lent valoració de totes els àrees, serveis, professionals, instal·lacions i equipaments.
- Finalment la valoració global del centre que han fet els familiars i/o tutors dels enquestats ha estat molt positiva ja que, la puntuació més baixa ha estat un 5 sobre 10, amb un 1%, i la més majoritària de les puntuacions ha estat un 8 sobre 10, amb un 38%, seguit de la puntuació de 10 sobre 10 en un 31%. Per tant podem concloure que el grau de satisfacció general dels familiars i/o tutors amb el centre i el seus serveis es molt satisfactori.

Respecte al centre d'atenció especialitzada,

- La participació en la resposta de les enquestes del centre d'atenció especialitzada ha estat d'un 50%, la mateixa que en l'estudi de 2015.
- La valoració que reben la majoria dels professionals és correcta malgrat que no tots obtenen puntuació i alguns tenen una àmplia abstenció (respostes NS/NC).
- Cal destacar que les persones que han respost el qüestionari valoren mitjanament bé tant la informació que reben, amb un 66% de respostes que la informació la reben "de vegades" i tampoc es valora massa bé el sistema emprat per fer-ho (llibreta viatgera), ja que un 83% creu que "poques vegades" la aquest sistema els és d'utilitat.

- Un altre punt a destacar es amb la pregunta què fa referència a si coneixen les sortides i excursions que es realitzen al Centre on trobem que un 83% dels enquestats diuen no saber-ho i la resta s'absté de respondre. Aquests resultats ens obliguen a analitzar les causes d'aquestes respostes.
- Finalment la valoració global del centre que han fet els familiars i/o tutors enquestats envers al servei de CAE ha estat: un 49% li han puntuat amb un 8 sobre 10, un altre 17% amb un 9, 6 i 7 sobre 10.

Residència Les Hortènsies

Alella, 23 de juny de 2017