



FUNDACIÓ ST FRANCESC D'ASSÍS

RESIDÈNCIA MONTSENY

ENQUESTA DE SATISFACCIÓ DELS FAMILIARS

19/05/2017

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 Montseny.

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 alhora que impulsar possibles millores.

L'enquesta recull un total de 18 preguntes distribuïdes en els següents apartats:

- Valoració de l'atenció personal: interval de preguntes de la 1 a la 6
- Instal·lacions i equipaments: interval de preguntes de la 7 a la 9
- Organització: interval de preguntes de la 10 a la 12
- Serveis: la pregunta 13

L'interval de mesura de resposta que s'ha emprat en aquestes quatre primers apartats ha estat una escala tipus Lickert de l'1 (puntuació mínima) al 5 (puntuació màxima)

- Altres qüestions: interval de preguntes de la 14 a la 18, dirigides a obtenir una informació envers el coneixement de diferents temes relacionats amb el centre, per aquest motiu no hi ha una escala de puntuació.

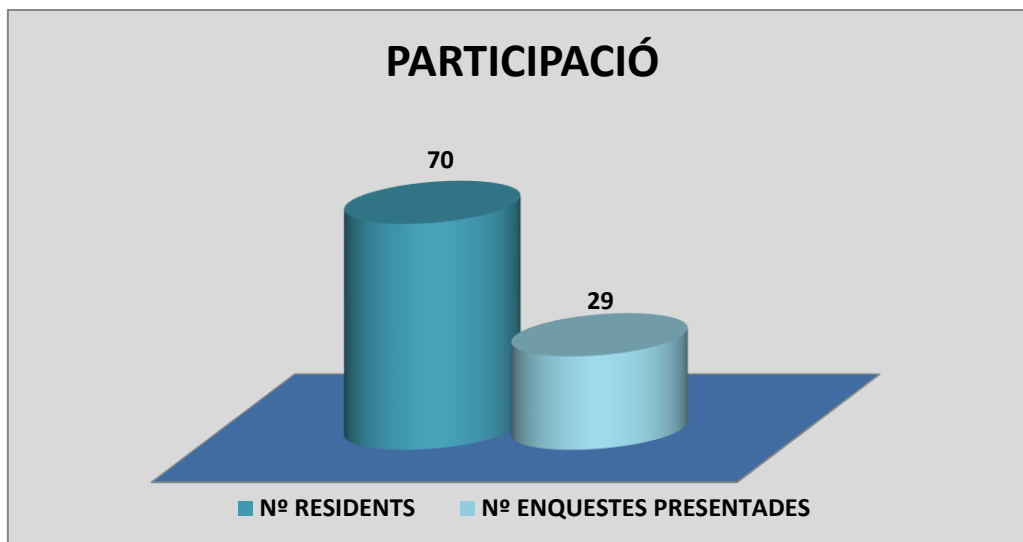
Finalment hi ha una única pregunta (num. 18) de valoració global de la residència amb una escala del 0 (puntuació mínima) al 10 (puntuació màxima).

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

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

La residència Montseny té una capacitat per atendre a 70 persones. Les enquestes es van lliurar al màxim de famílies dels residents ingressats al llarg dels mesos de març i abril del 2017. El nombre d'enquestes rebudes ha estat de 29, per tant l'estudi de satisfacció s'ha realitzat sobre una mostra d'aquest nombre de qüestionaris.

La freqüència d'avaluació establerta pel centre és bianual.

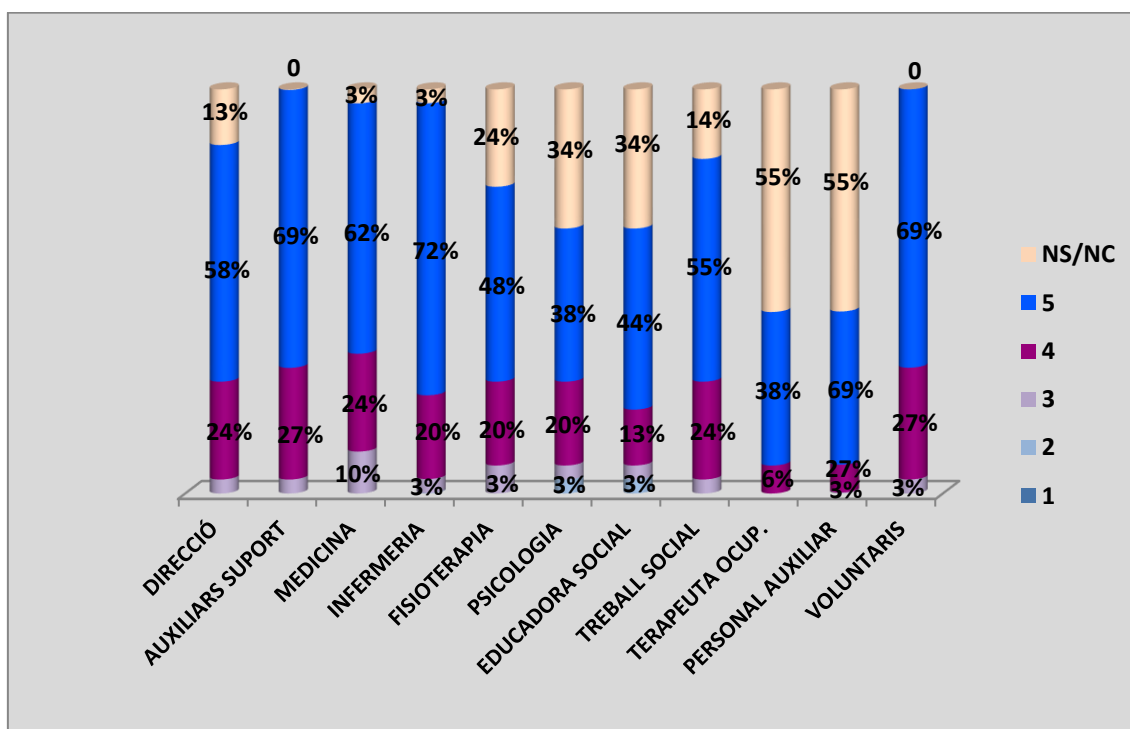


GRÀFIC 0 - PRARTICIPACIÓ

2.- AVALUACIÓ DELS RESULTATS

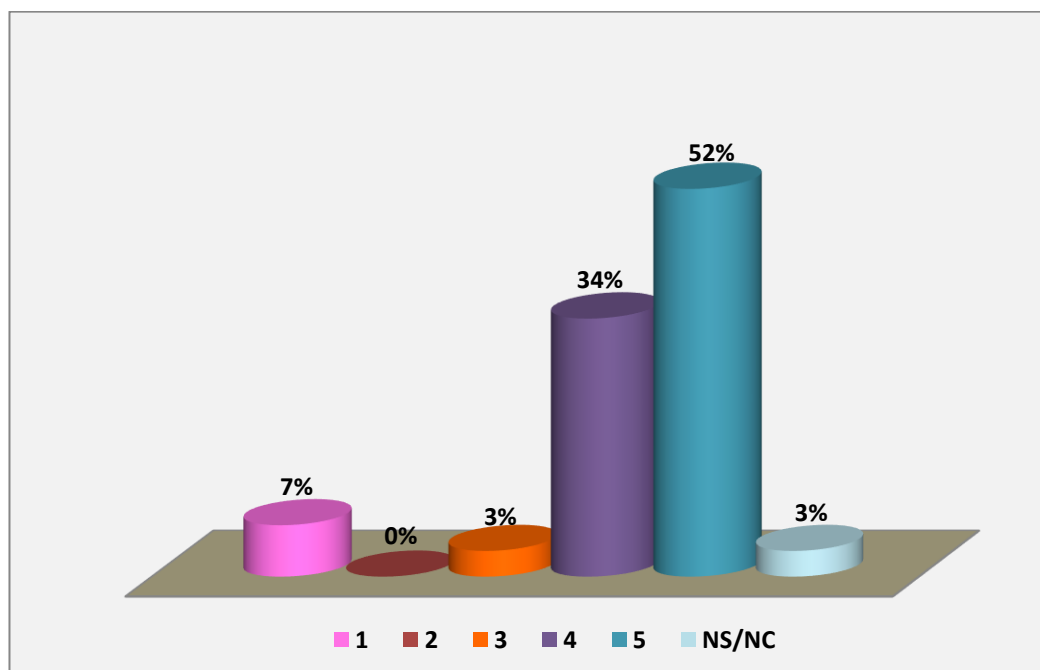
En aquest punt descriurem la pregunta que s'ha formulat i reflectirem la gràfica resultant de les respostes obtingudes. Les preguntes són les següents:

1.- Vostè creu que el tracte que rep el seu familiar per part del personal del centre és amable i professional?



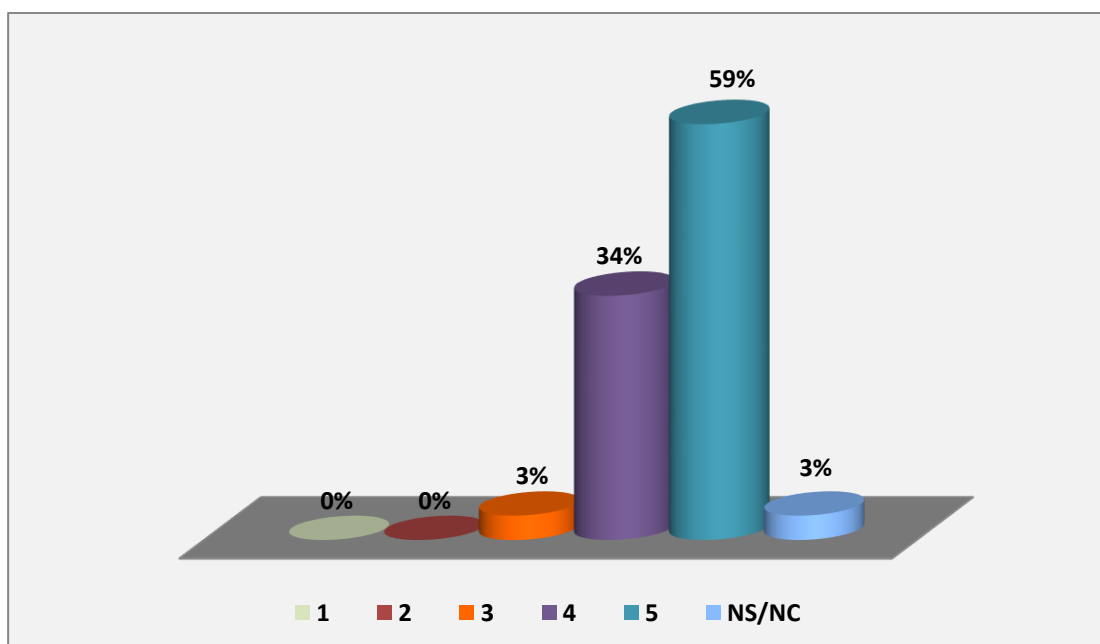
GRÀFIC 1 - PROFESSIONALS

2.- Considera que està suficient informat sobre l'estat i evolució del seu familiar i creu que aquest forma part del procés d'atenció?



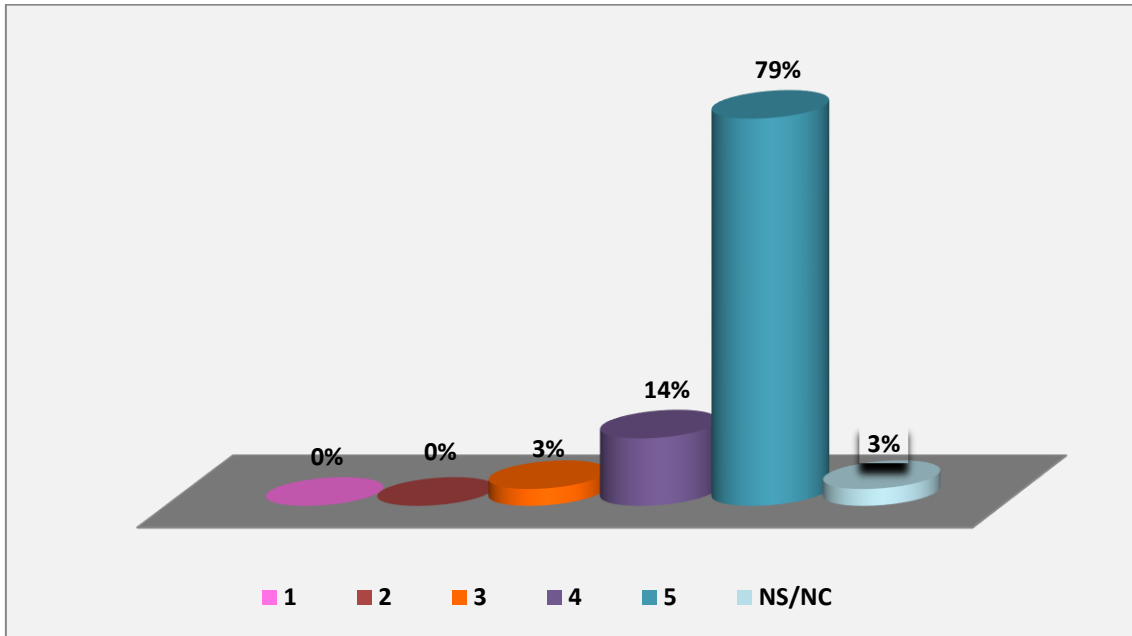
GRÀFIC 2- INFORMACIÓ

3.- Com valoraria l'accés als professionals de referència del seu familiar ?



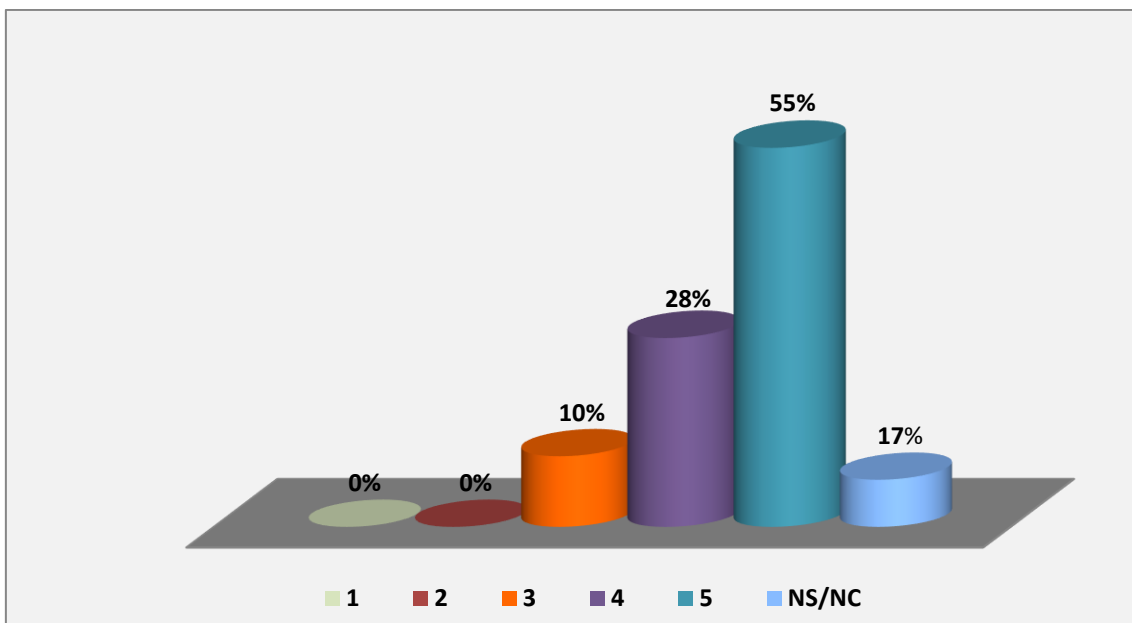
GRÀFIC 3 - ACCÉS ALS PROFESSIONALS

4.- Creu que el seu familiar presenta una imatge adient i els seu estat d'higiene és correcte?



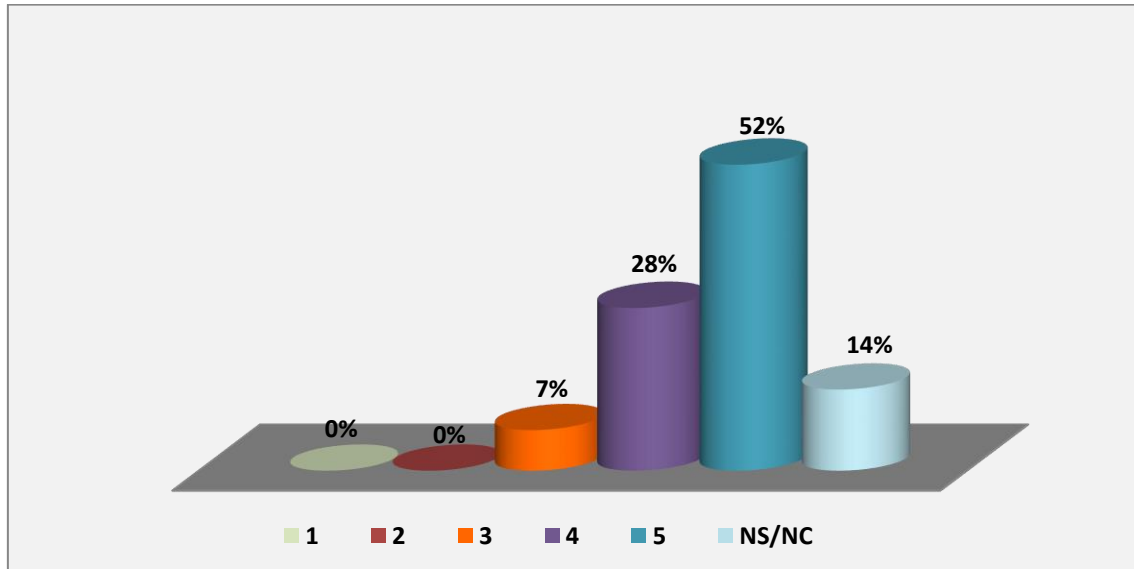
GRÀFIC 4 - IMATGE

5.- Com valora el calendari de Menús que té programat el Centre?



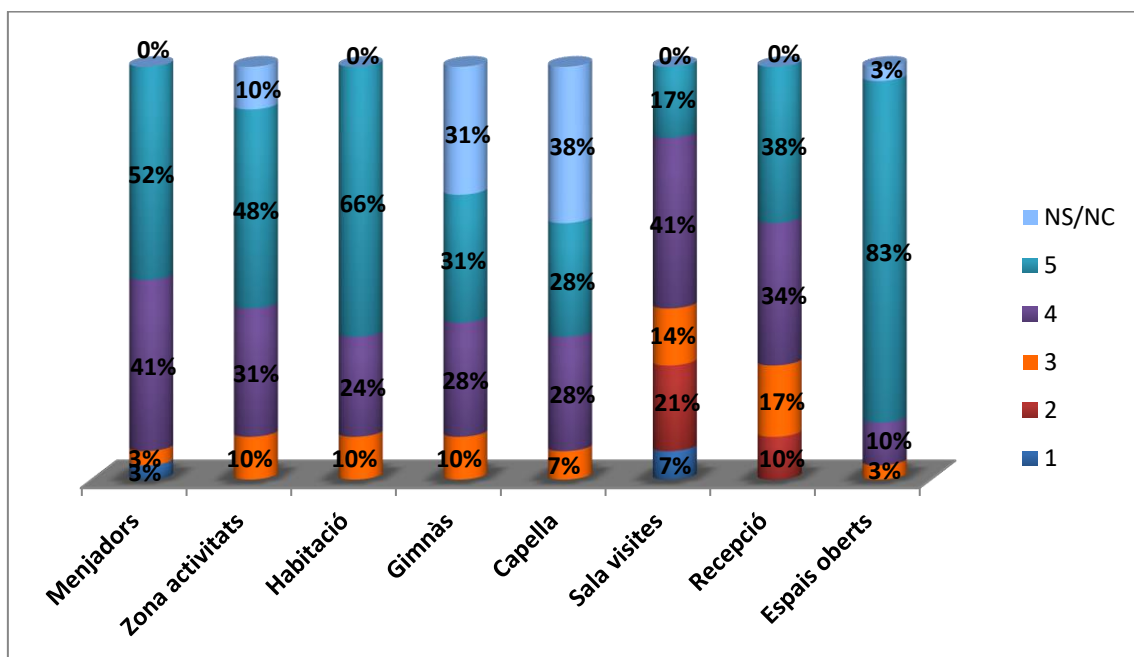
GRÀFIC 5 - CALENDARI DE MENÚS

6.- Com valora les activitats que organitza el centre pels residents?



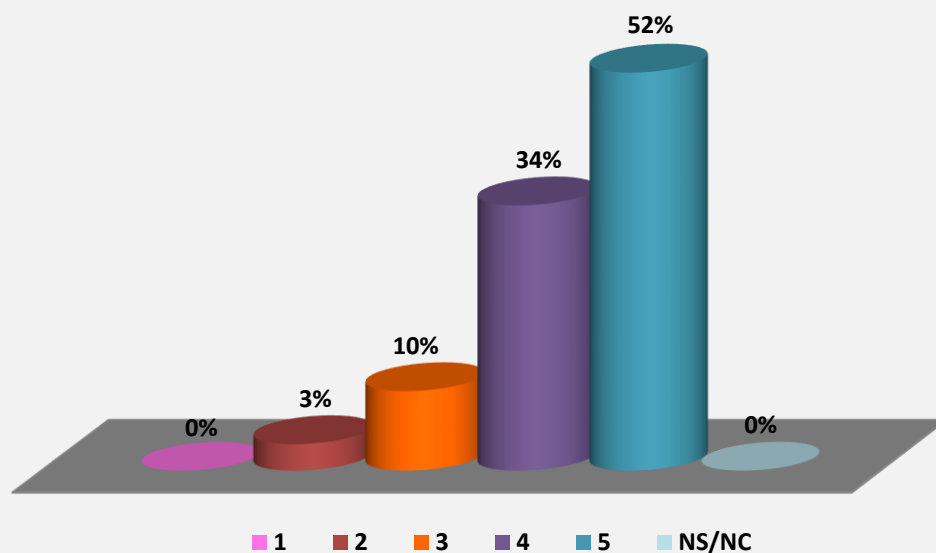
GRÀFIC 6 – ACTIVITATS

7.- Com valora el confort de les instal·lacions que disposa el Centre?



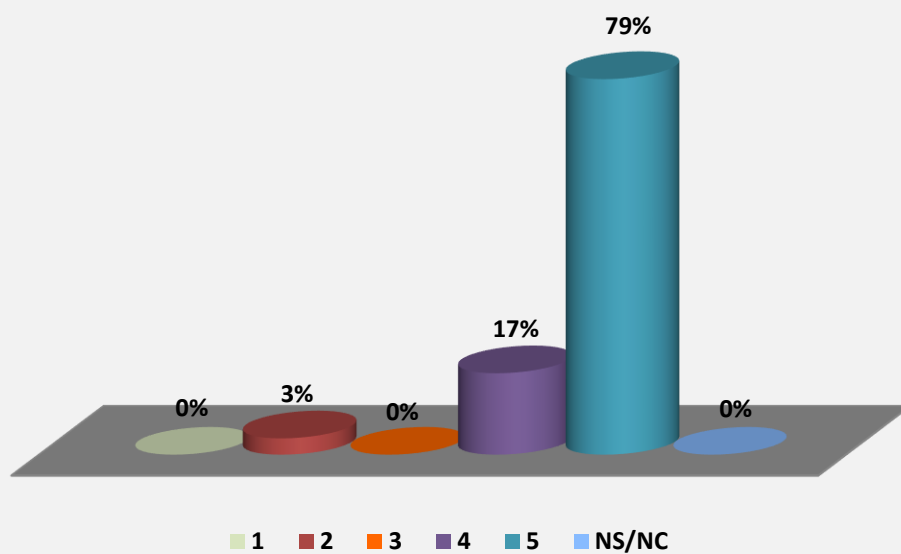
GRÀFIC 7 - CONFORT INSTAL·LACIONS

8.- Com valora el grau de manteniment de les instal·lacions?



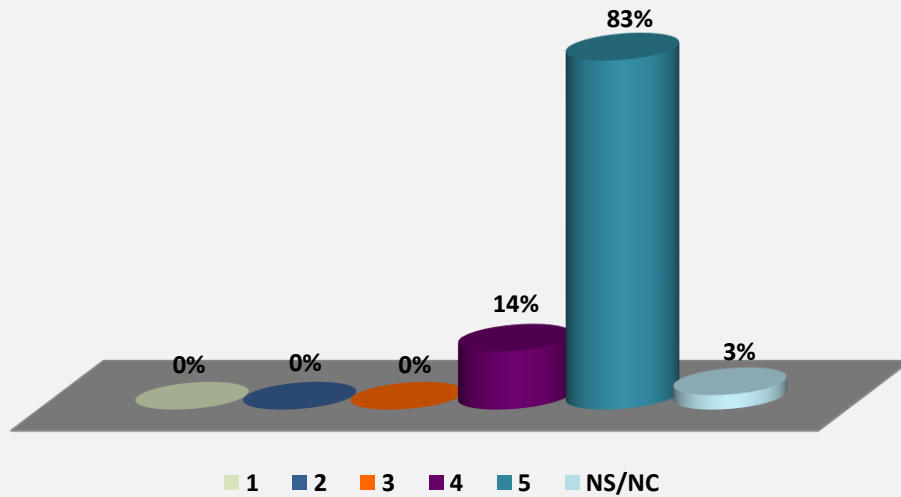
GRÀFIC 8- MANTENIMENT INSTALLACIONS

9.- Com valora la neteja del Centre?



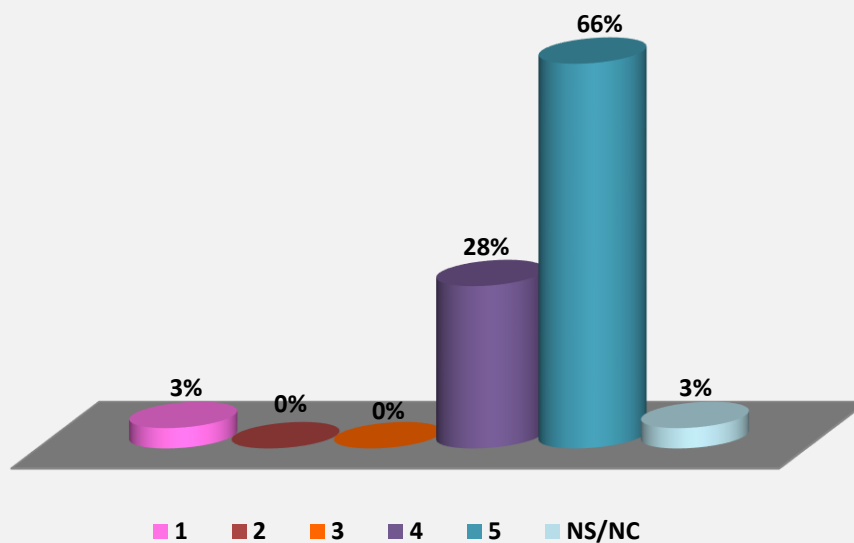
GRÀFIC 9 - NETEJA

10.-Creu que el Centre segueix un bon procés d'acollida quan la persona ingressa per primera vegada al Centre?



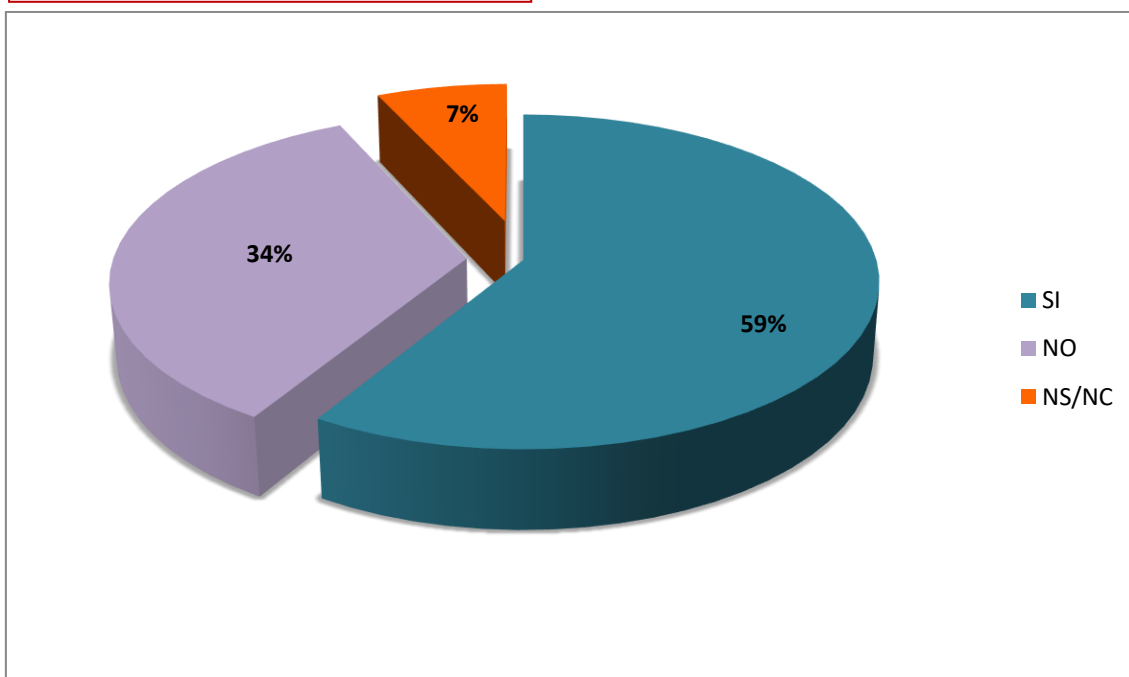
GRÀFIC 10 - PROCÉS D'ACOLLIDA

11.- Com valora els horaris establerts per a la realització de visites, àpats, atenció dels professionals, etc. del Centre?



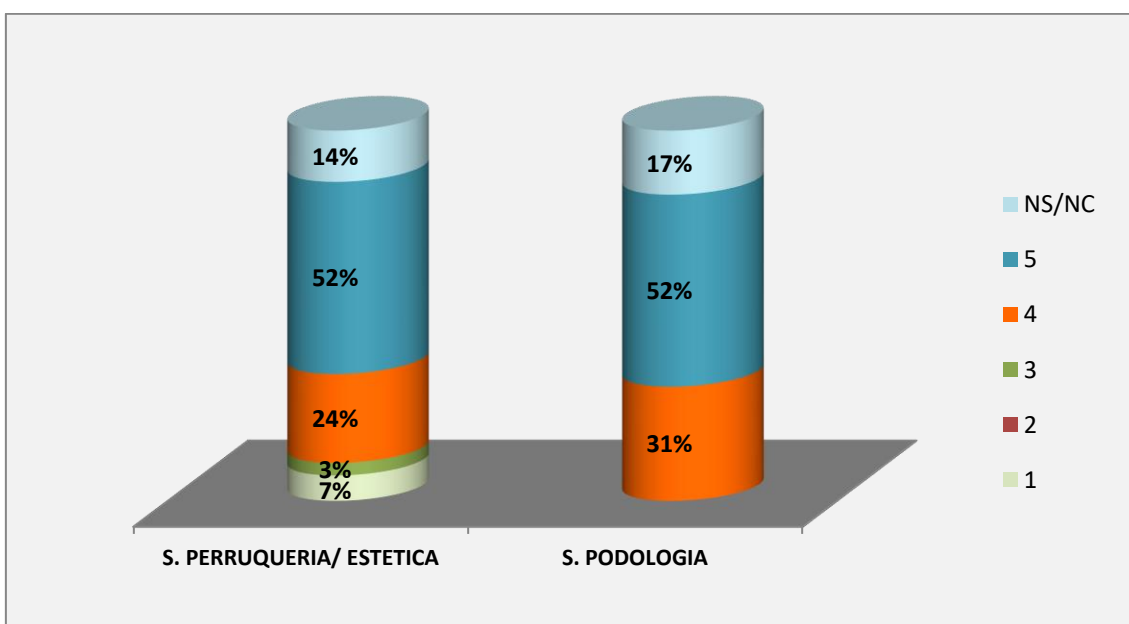
GRÀFIC 11- HORARIS DE VISITES

12.- Coneix el circuit de queixes i suggeriments que disposa el Centre?



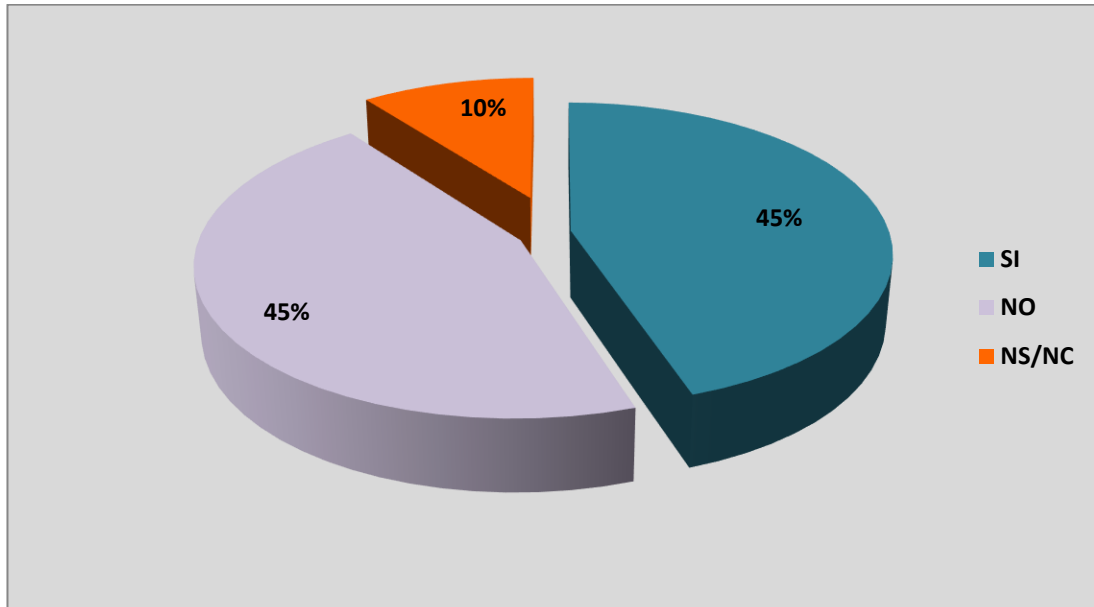
GRÀFIC 12 - CIRCUÏT QUEIXES I SUGGERIMENTS

13.- Quina valoració fa dels serveis opcionals.



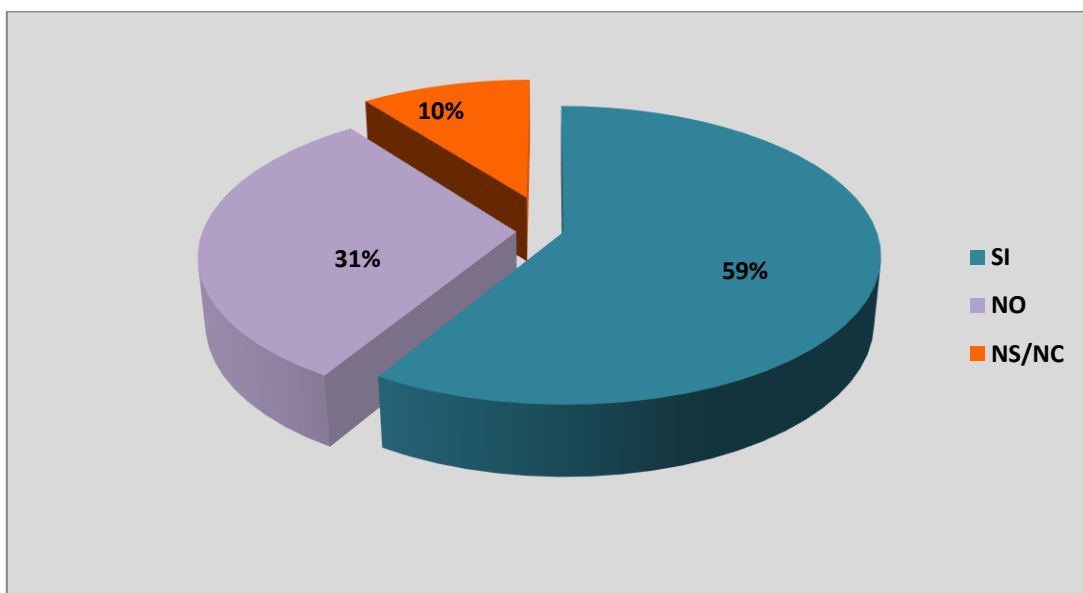
GRÀFIC 13 - SERVEIS OPCIONALS

14.- Coneix els diferents programes de voluntariat que disposa la Fundació St Francesc d'Assís?



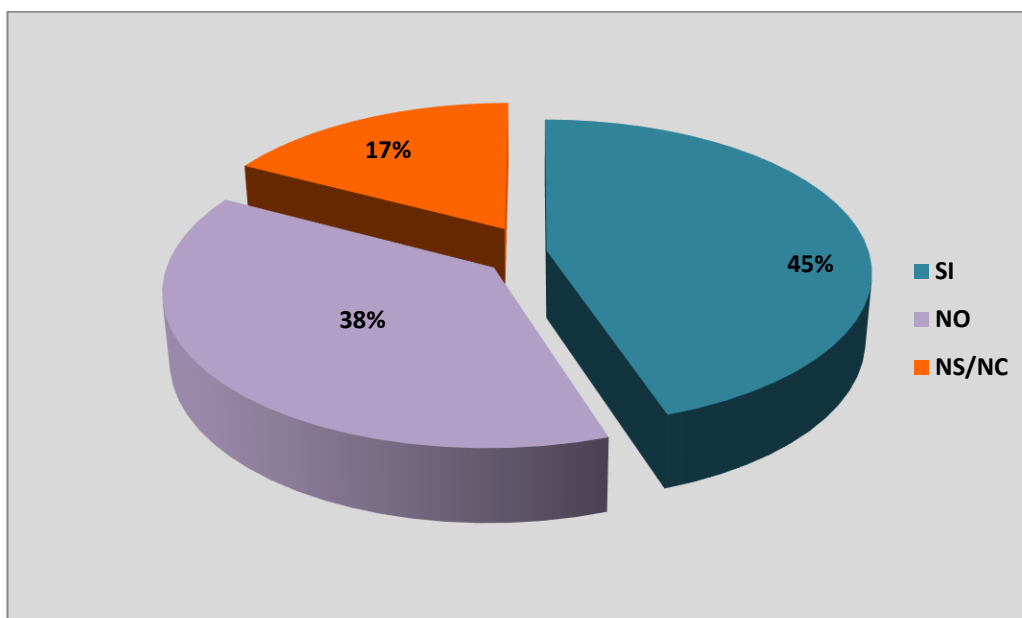
GRÀFIC 14 - VOLUNTARIAT

15.- Coneix la protecció de les dades que exerceix el Centre per garantir la confidencialitat de les seves dades ?



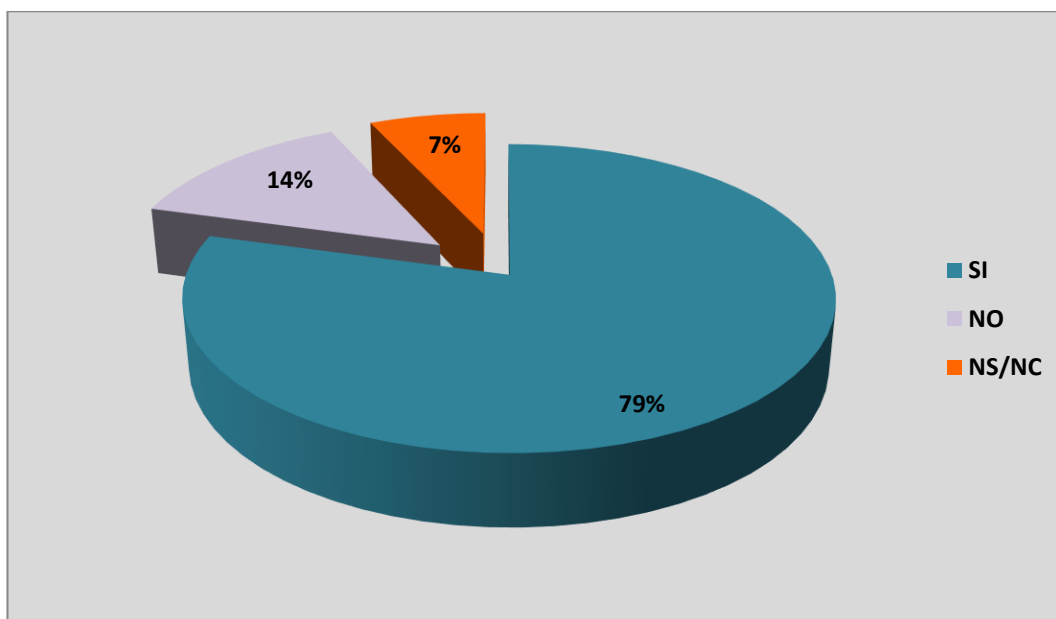
GRÀFIC 15 - PROTECCIO DE LES DADES

16.- Coneix el Consell de Participació de Centres ?



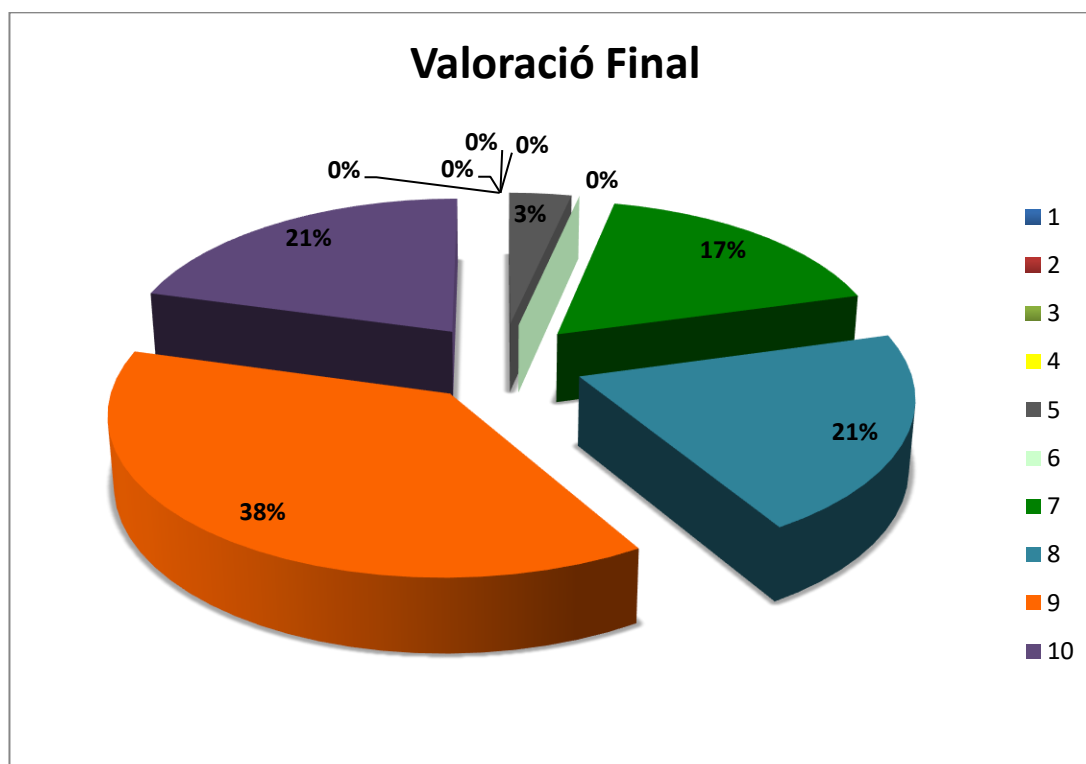
GRÀFIC 16 - CONSELL DE PARTICIPACIÓ DE CENTRES

17.- Acostuma a llegir la informació que està disponible a recepció ?



GRÀFIC 17 - INFORMACIÓ DEL CENTRE

18.- I ara, per acabar, si li hagués de posar una nota a la Residència de 0 al 10, quina nota li posaria? Encercli la puntuació tenint en compte que 0 vol dir gens satisfet i 10 molt satisfet.



GRÀFIC 18 - VALORACIÓ GLOBAL DEL CENTRE

3.- CONCLUSIONS

Dels resultats obtinguts i representats en les diferents gràfiques que hem exposat podem destacar els punts següents:

En el primer apartat referent a l'atenció personal que reben els nostres usuaris per part dels diferents professionals i serveis del centre, hem de destacar que tant en les qüestions 2 i 3 referents tant a la informació com a l'accés als professionals més del 50% dels enquestats atorguen la màxima puntuació. També es fa palesa amb un 79% que opina molt favorablement sobre la imatge que presenta el seu familiar.

En referència al calendari de menús programat pel Centre hi ha més diversitat d'opinions si bé no trobem cap puntuació negativa (malament o molt malament).

A la pregunta sobre les activitats ofertes pel Centre veiem que hi ha un 14% d'enquestats que desconeix aquestes activitats, qüestió que o bé ens suggereix una manca d'interès per la informació exposada al taulell envers aquesta àrea, o bé que el seu familiar no hi participa en la mateixa.

Totes les qüestions relacionades amb les instal·lacions i equipaments han obtingut la màxima puntuació. Per tant podem concloure que l'entorn físic de la residència i els seus equipaments estan notablement valorats.

Respecte a les preguntes sobre equipaments i instal·lacions ens trobem que la major valoració la tenen els espais oberts amb un 83% de respostes molt favorables davant un 21% que opina que l'espai dedicat a sala de visites és insuficient. Quant al apartat de neteja i manteniment de les instal·lacions trobem puntuacions molt notables.

En relació a la pregunta de com es valora el procés d'acollida d'una persona quan entra per primera vegada al centre la resposta majoritària ha estat d'un 83% valorada amb la màxima puntuació (quatre punts per sobre de l'enquesta realitzada fa dos anys). Tal com va passar fa dos anys, tornem a comprovar que un 41% dels enquestats no coneix el circuit de queixes i suggeriments que disposa el Centre, tot i què aquesta és una informació que es dona en el moment de l'ingrés. També hi ha un gran desconeixement dels programes de voluntariat duts a terme per la Fundació.

Els serveis opcionals que ofereix el Centre han tingut molt bona valoració per part dels enquestats, en especial el servei de podologia.

Tots els diferents professionals del centre han estat valorats amb bones puntuacions, per bé que les figures de tant de les auxiliars, la terapeuta ocupacional, la psicòloga així com l'educadora social ha obtingut una destacada abstenció. La lectura que fem d'aquest fet és que potser la figura d'aquests professionals no s'identifica correctament amb la tasca que realitzen.

En relació a aquelles preguntes dirigides a saber quin grau d'informació tenen els familiars sobre temes específics (protecció de dades, Consell de Participació, etc.) cal destacar que en totes les qüestions la resposta majoritària ha estat el Si. En línees generals deduïm que els familiars tenen un bon grau d'informació i coneixement sobre els temes que els són d'interès.

Finalment la valoració global del centre que han fet els familiar ha estat molt positiva ja que les puntuacions més baixes, 1, 2, 3 i 4 no es troben reflectides mentre que la valoració més majoritària de les puntuacions ha estat un 9 sobre 10, amb un 38%, li segueix empatats el 10 i el 8 amb un 21%. Per tant podem concloure que el grau de satisfacció general dels familiars amb el centre i amb els serveis que ofereix és molt satisfactori.

Elena Fuentes Pujol
Coordinadora de Qualitat
Fundació St Francesc d'Assís
El Masnou, 19 de maig de 2017