

FUNDACIÓ ST FRANCESC D'ASSÍS

RESIDÈNCIA MONTSENY

ENQUESTA DE SATISFACCIÓ DELS USUARIS

06/07/2017

1.- INTRODUCCIÓ

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

Aquest qüestionari ha estat el mitjà per conèixer el grau de satisfacció dels usuaris 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 17 preguntes distribuïdes en els següents apartats:

- Valoració de l'atenció personal
- Instal·lacions i equipaments
- Organització
- Serveis
- Altres

L'interval de mesura que s'ha utilitzat en aquests quatre apartats ha estat una Escala tipus Lickert que va de l'1 (puntuació mínima) al 5 (puntuació màxima), a excepció de tres preguntes dirigides a conèixer el nivell d'informació que tenen els usuaris sobre els temes que fan referència, en aquest cas s'ha utilitzat la resposta positiva o negativa.

Finalment hi ha una única qüestió 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:

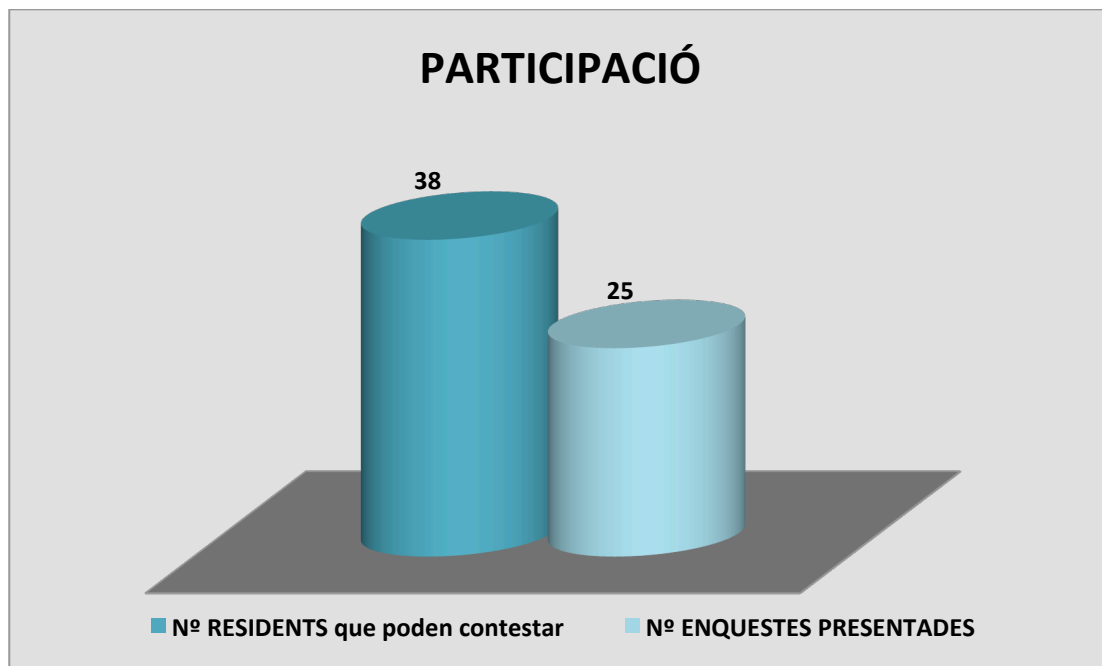
* Suma de totes les puntuacions individuals / nombre de persones que han contestat, el que dóna un resultat en percentatge.

La residència Montseny és un centre que acull a 70 persones grans amb necessitat d'ajuda parcial i/o total per la realització de les activitats bàsiques de la vida diària, a causa de les seves deficiències físiques, sensorials o cognitives.

La freqüència d'avaluació establerta pel centre és bianual.

2.- PARTICIPACIÓ

Alhora de recollir la informació envers a la satisfacció dels usuaris solament hem tingut en compte a aquelles persones la capacitat de raonament i de valoració de les quals, no està afectada per cap malaltia de tipus cognitiu. Per aquest motiu de les 70 persones ingressades, solament podien contestar-la 38 usuaris, dels quals han retornat l'enquesta 25 persones.

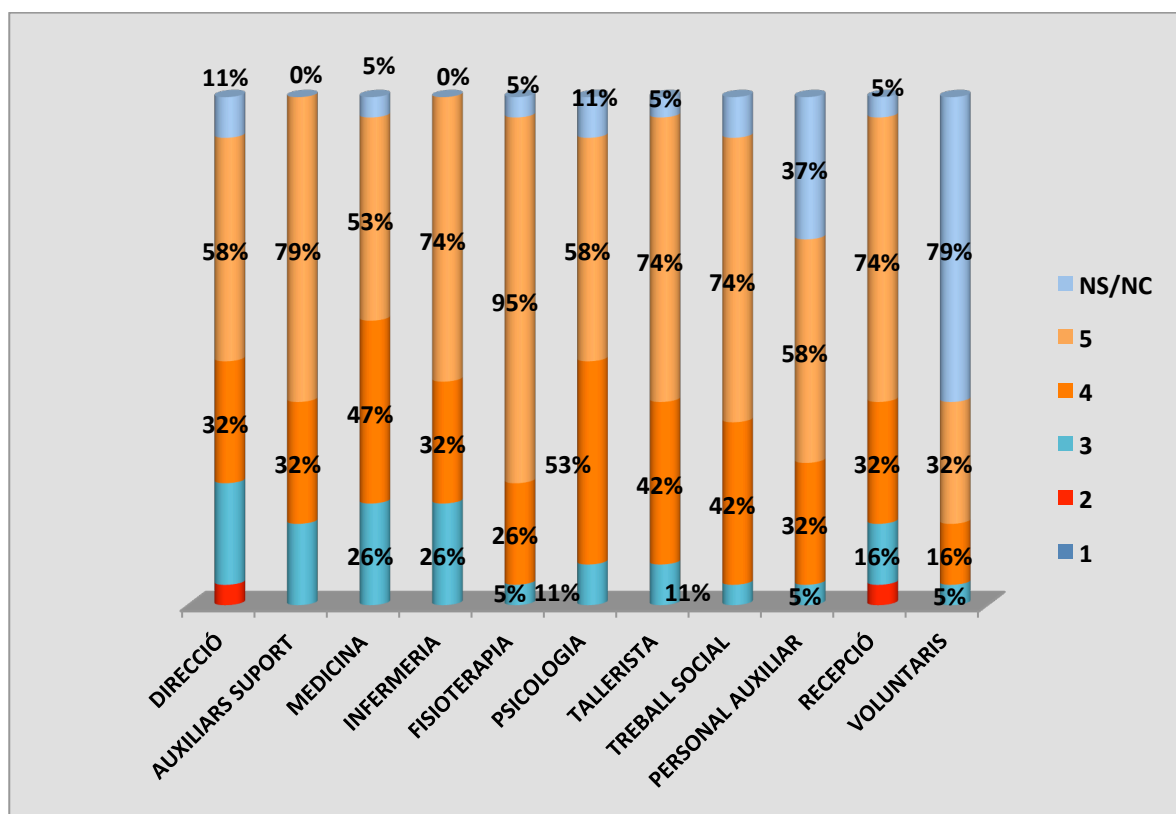


GRÀFIC 0 – PARTICIPACIÓ

3.- AVALUACIÓ DELS RESULTATS

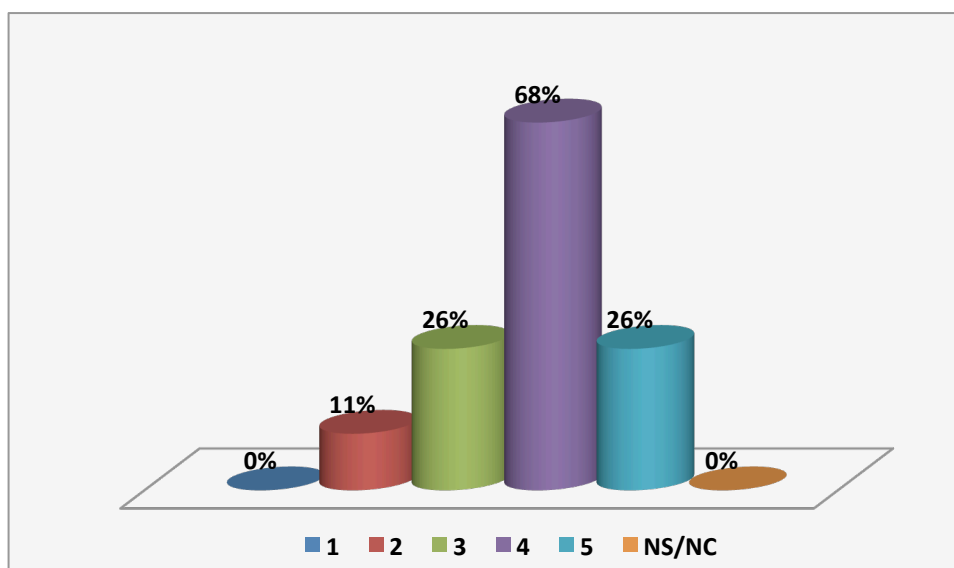
En aquest punt descriurem la pregunta que s'ha formulat i reflectirem la gràfica resultant de les respostes obtingues. Les preguntes són les següents:

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



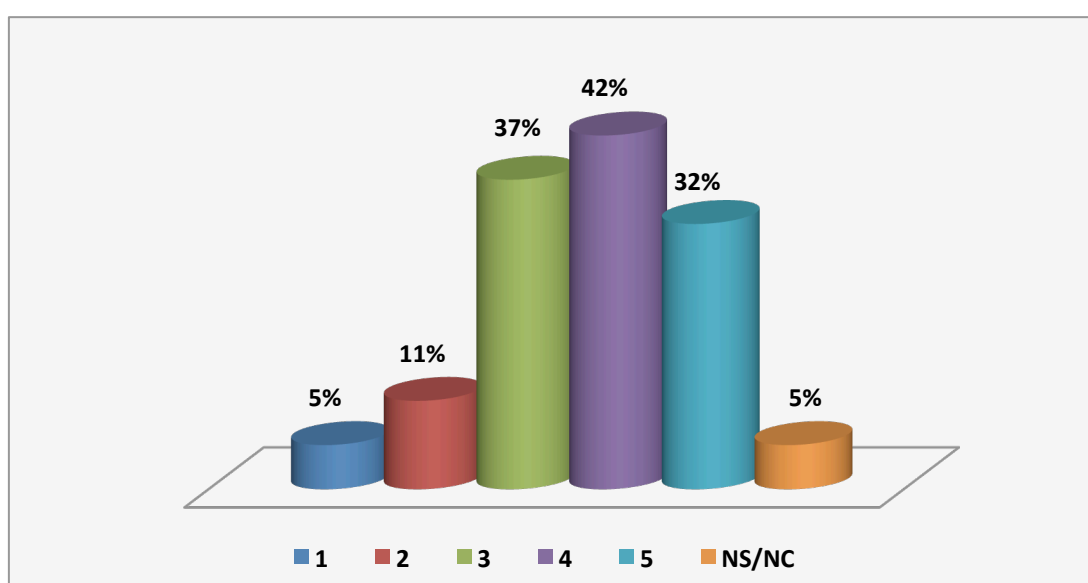
GRÀFIC 1 - PROFESSIONALS

2.- Considera que els professionals dediquen el temps adient a la seva atenció i cura, i creu que vostè forma part del procés d'atenció?



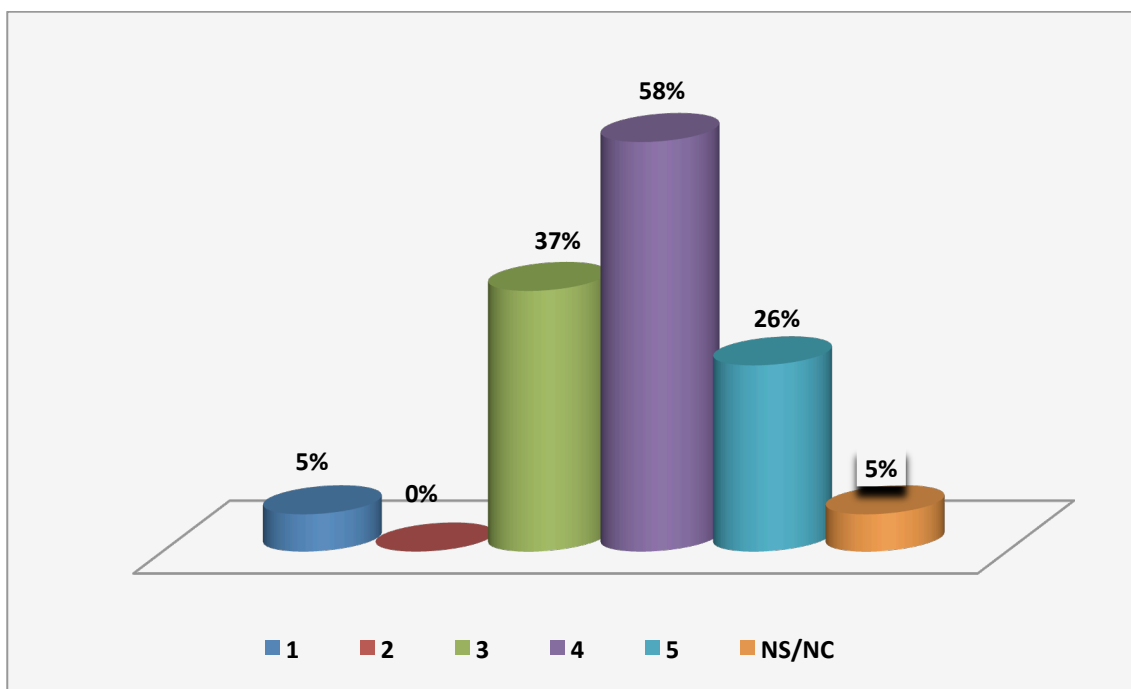
GRÀFIC 2- ATENCIÓ I CURA

3.- Considera que està suficient informat sobre l'estat i evolució dels procés assistencial, sobretot quan s'han de prendre decisions d'alt risc?



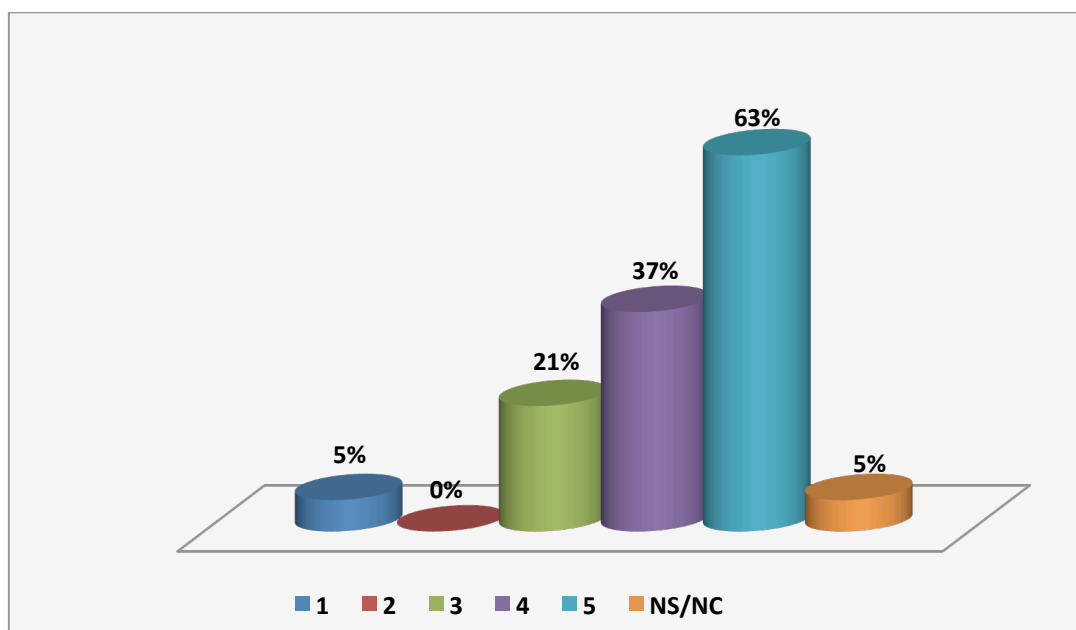
GRÀFIC 3 - INFORMACIÓ EVOLUCIÓ

4.- Tenint en compte la dieta a seguir per la seva malaltia, com valora la quantitat i la qualitat del menjar al centre?



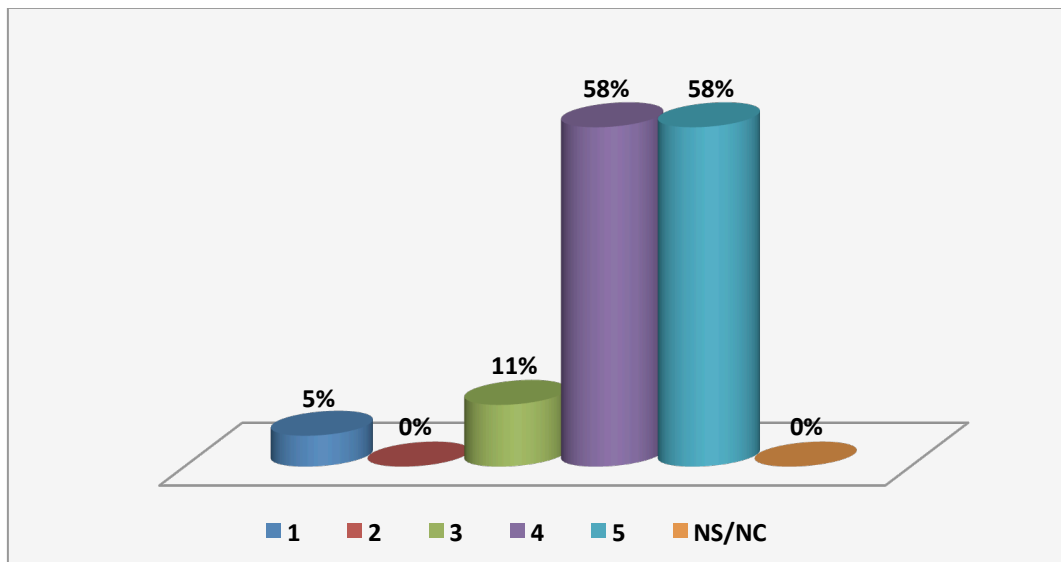
GRÀFIC 4 – MENJAR

5.- Com valora el respecte a la seva intimitat alhora de l'assistència i higiene, i la intimitat que disposa a l'habitació ?



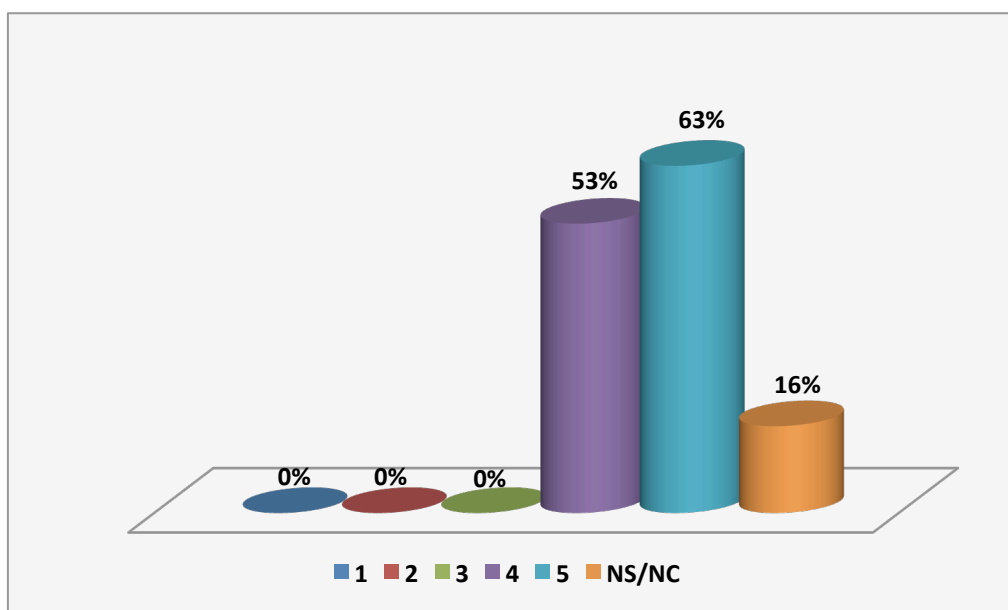
GRÀFIC 5 - INTIMITAT

6.- Com valora la relació amb els seus companys?



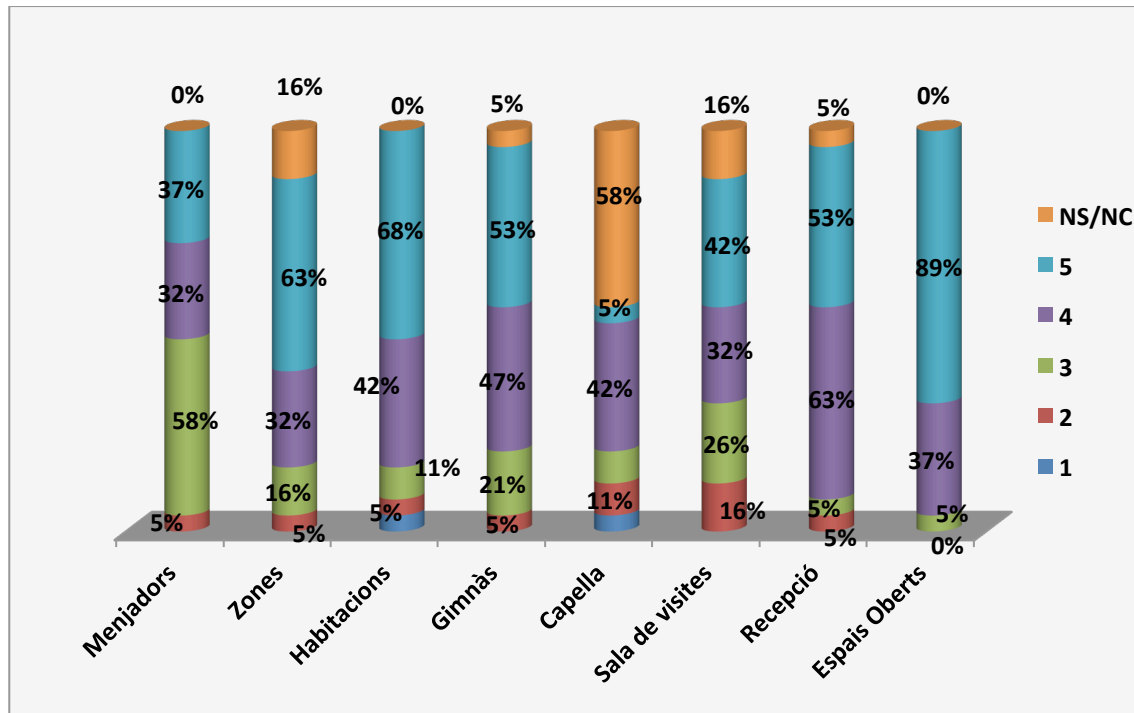
GRÀFIC 6 - COMPANYS

7.- Li agraden les activitats que organitza el centre i les troba adequades?



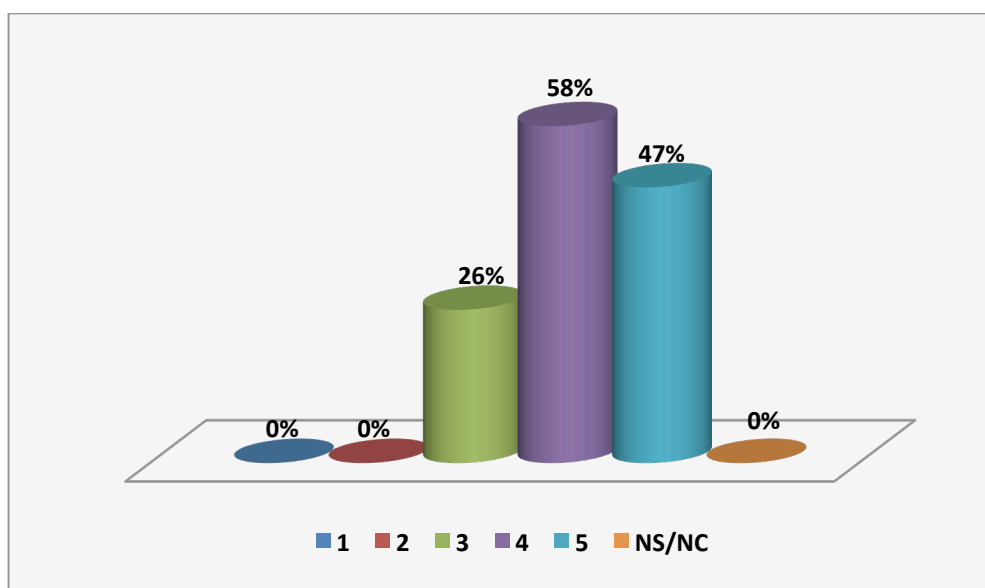
GRÀFIC 7 - ACTIVITATS

8.- Com valora el confort de les instal·lacions del centre?



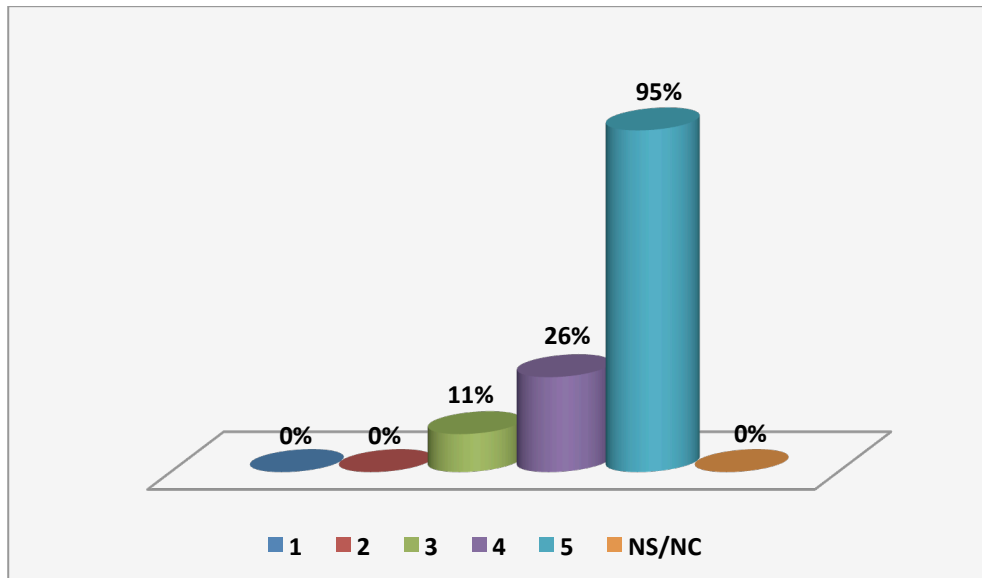
GRÀFIC 8 - CONFORT DE LES INSTAL·LACIONS

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



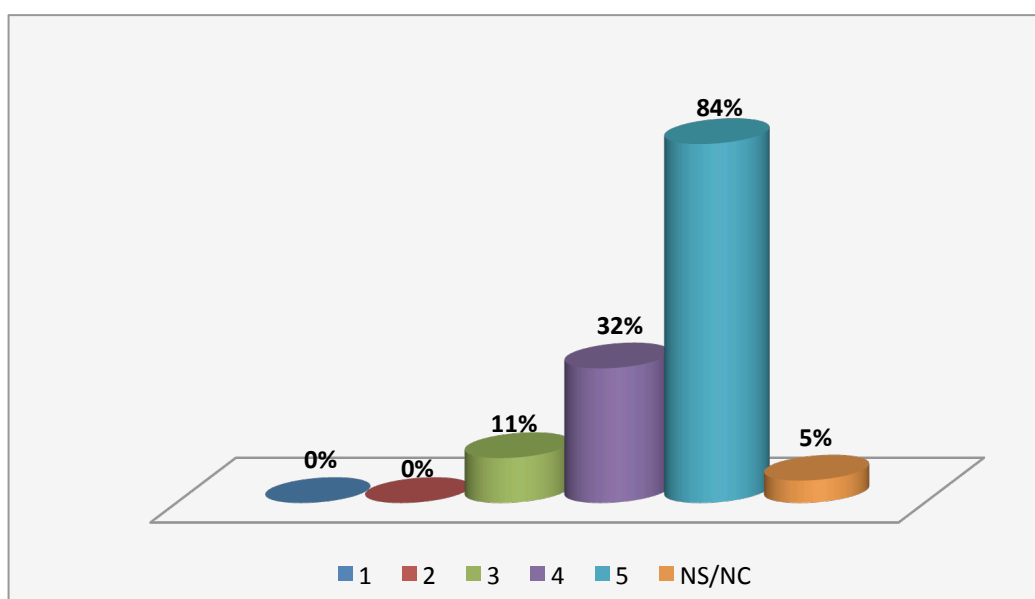
GRÀFIC 9 - MANTENIMENT DE LES INSTAL·LACIONS

10.- Com valora la neteja del centre?



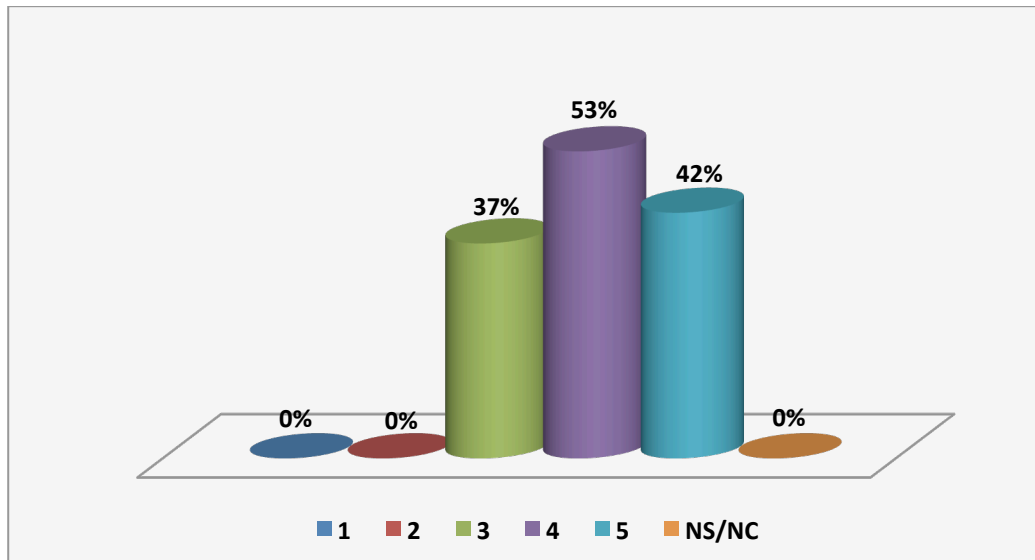
GRÀFIC 10 - NETEJA

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



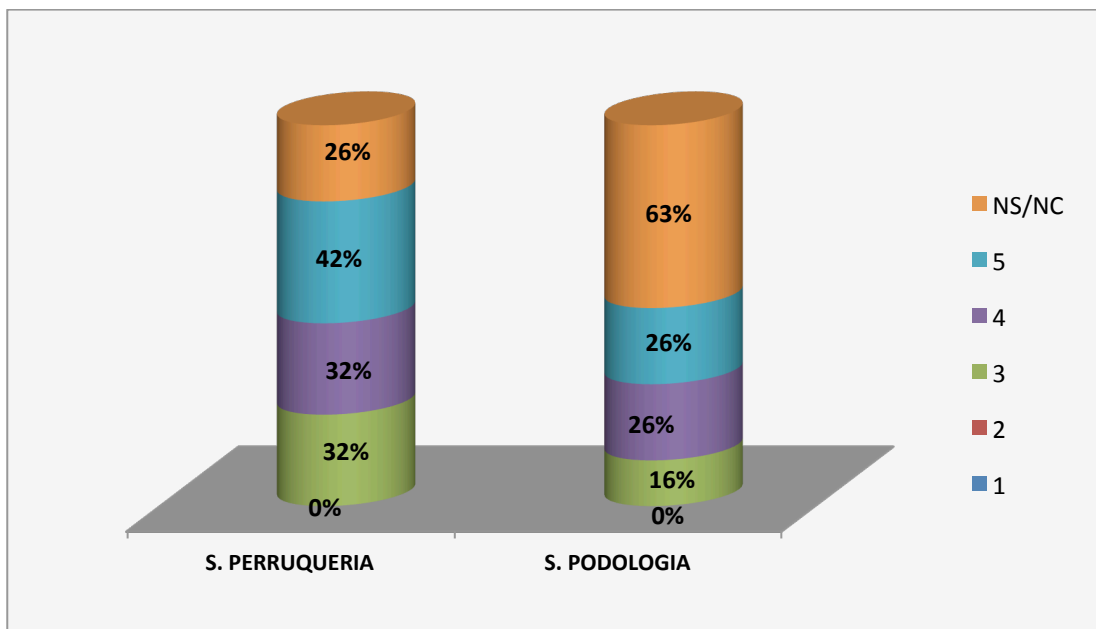
GRÀFIC 11 - PROCÉS D'ACOLLIDA

12.- Com valora els horaris establerts per a la realització tant dels àpats com de les visites al Centre?



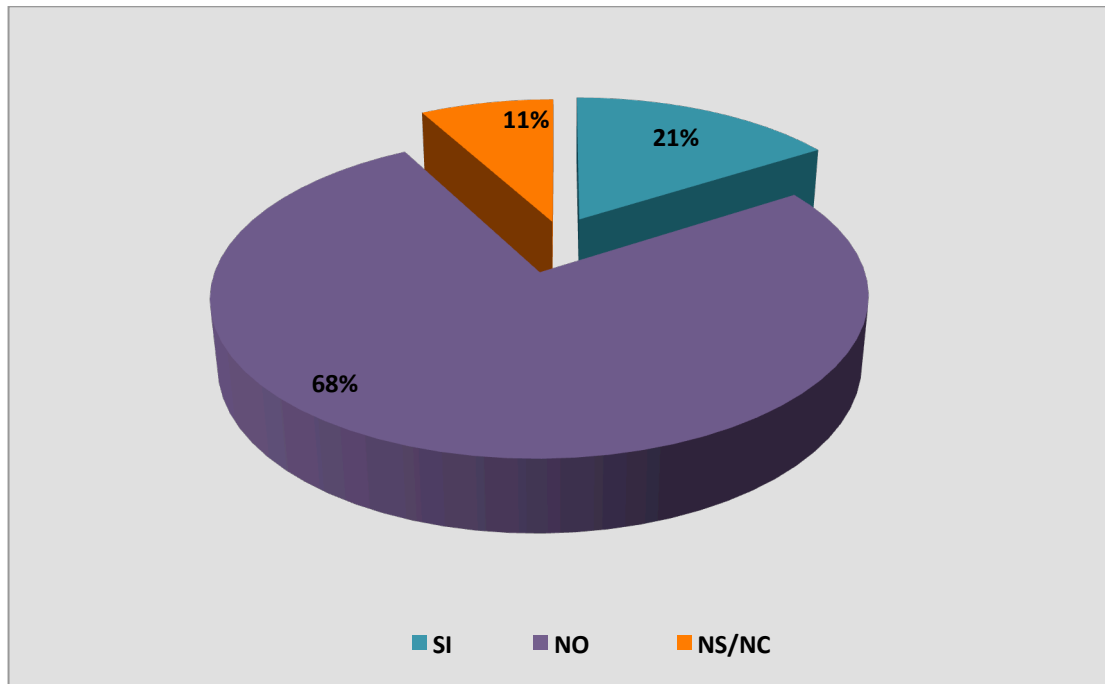
GRÀFIC 12 - HORARIS DE VISITES I ÀPATS

13.- Quina valoració fa dels serveis opcionals si els utilitza.



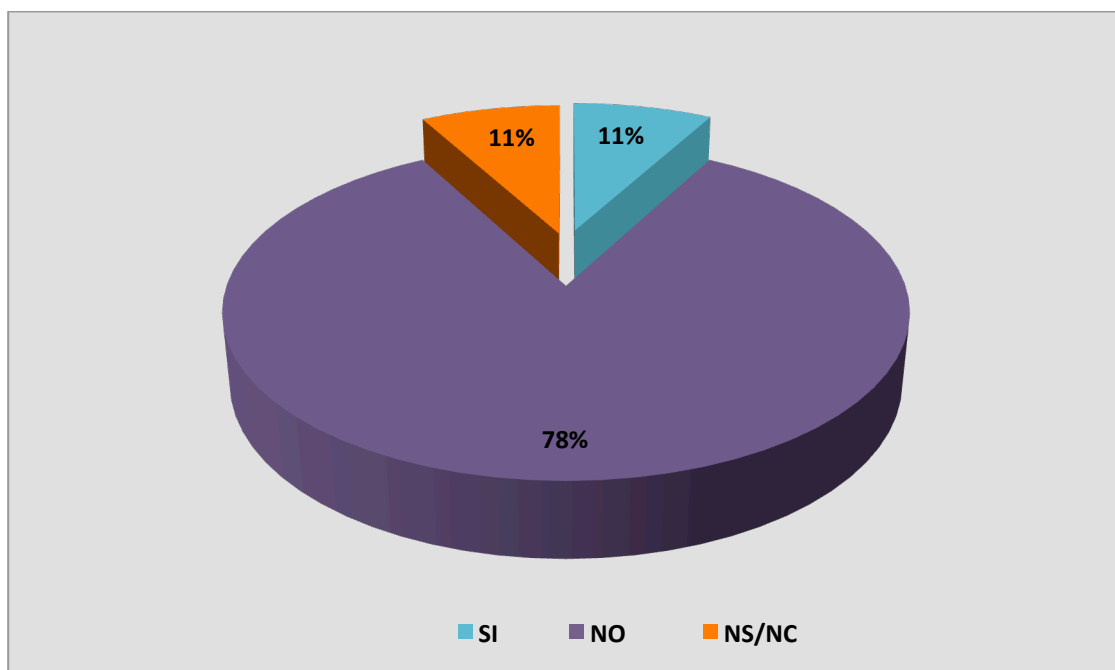
GRÀFIC 13 - SERVEIS OPCIONALS

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



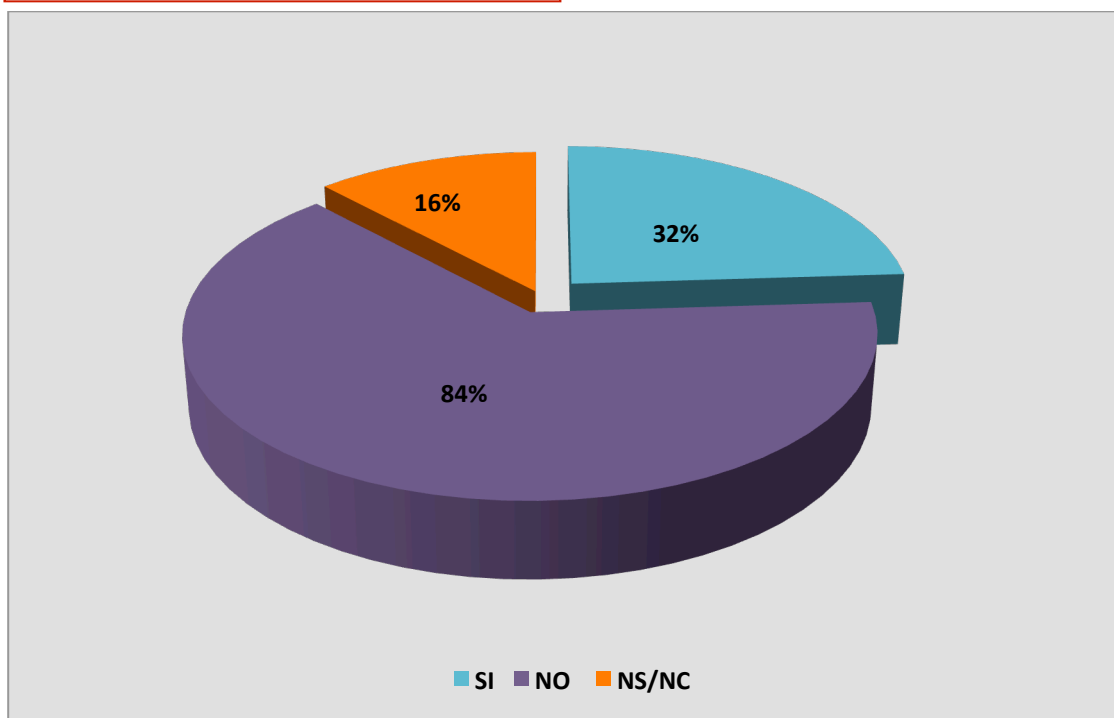
GRÀFIC 14 – CONFIDENCIALITAT DE LES DADES

15.- Coneix el Consell de Participació de Centres?



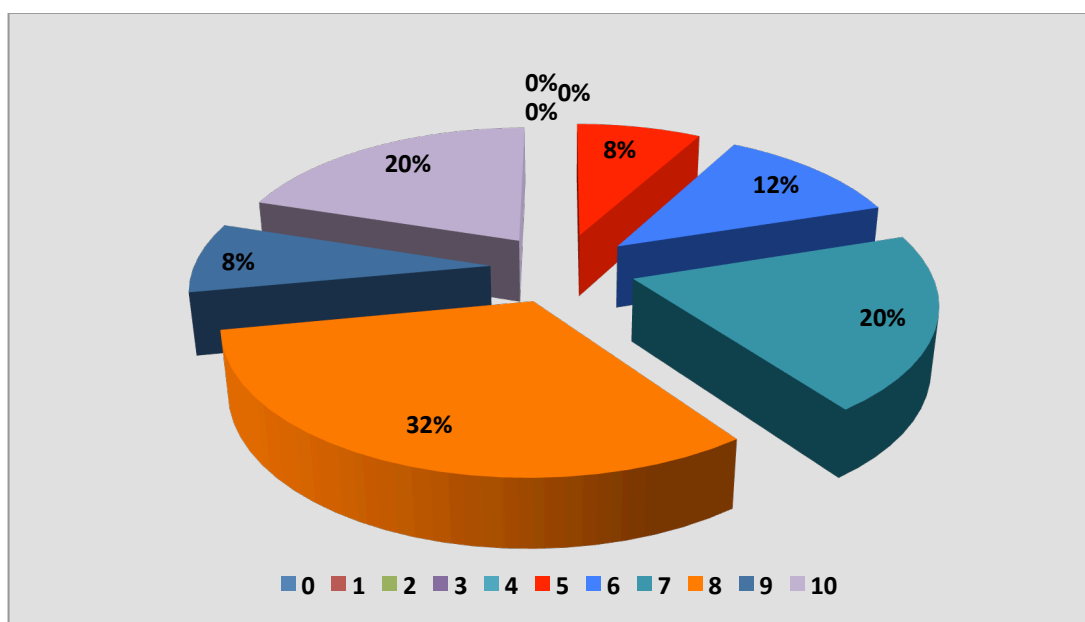
GRÀFIC 15 - CONSELL DE PARTICIPACIÓ DE CENTRES

16.- Coneix el circuit de queixes, reclamacions i suggeriments del Centre?



GRÀFIC 16 – CIRCUÏT DE QUEIXES I RECLAMACIONS

17.- 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 17 - VALORACIÓ GLOBAL DEL CENTRE

4.- CONCLUSIONS

Dels resultats obtinguts i representats en les diferents gràfiques que hem exposat podem destacar diferents punts.

El primer apartat feia referència a l'atenció personal que reben els nostres usuaris per part dels professionals i serveis del centre. Hem recollit les següents impressions :

- Tots els serveis, i per tant els professionals que els representen, han estat valorats amb les puntuacions màximes, excepte en el cas dels voluntaris en què es reflecteix una desconeixença en general.
- En la valoració que fa referència a si la persona és considera suficient informada les puntuacions estan entre el 4 i el 5, així com la pregunta que valora el respecte a la seva intimitat.
- Quant a la qüestió referent les activitats ofertes al Centre el 63 % dels residents que han contestat en fan una valoració excel·lent.

De les preguntes incloses en l'apartat de les instal·lacions i equipaments:

- Totes les qüestions relacionades amb les instal·lacions i equipaments han obtingut la màxima puntuació. Sobretot els residents valoren amb una nota molt alta i per una majoria ampla, els espais oberts que presenta el centre. D'altra banda es desconeix l'espai de la capella per una gran part d'usuaris. Per tant podem concloure que l'entorn físic de la residència i els seus equipaments estan notablement valorats.
- L'opinió envers el grau de neteja que presenta la residència també obté una excel·lent valoració per part dels nostres usuaris, amb un 95%.

El següent apartat feia referència a temes propis de l'organització:

- A la pregunta referent als horaris establerts per les visites i pels àpats, les opinions han estat força divergents amb gairebé un empat entre les puntuacions valorades amb un 3, un 4 i un 5. Això significa que els residents tenen una opinió que genera diferència de parers entre els enquestats.
- En general els serveis opcionals, tant el de perruqueria com de podologia, estan ben valorats pels nostres usuaris, però bé que el servei de podologia obté una major abstenció que el de perruqueria, segurament perquè no tothom utilitza el servei.

En el darrer apartat destaquem:

- En relació a aquelles preguntes dirigides a saber si els residents coneixen temes tant importants com la confidencialitat de les seves dades personals i com el Consell de participació de centres la resposta majoritària, en un 68% i en un 78% respectivament, ha estat que no coneixen aquestes dues qüestions.

Finalment la valoració global del centre que han fet els residents ha estat positiva ja que si observem els resultats, un 32% dels usuaris enquestats han donat una puntuació de 8 al Centre, un 8 % l'han puntuat amb un 9 i un 20% li han posat la nota màxima per tant podem concloure que els usuaris de la residència Montseny es mostren satisfets amb els serveis prestats pel centre. Destacar l'absència de notes més baixes de 5.

Elena Fuentes Pujol
Coordinadora de Qualitat
Fundació St Francesc d'Assís
El Masnou, 6 de juliol de 2017