Fundació Sant Francesc d'Assís

Sobretot, persones.

Consell de Participació 2023

Enquestes Satisfacció Families 2022-2023

Residència Les Hortènsies

Dia 20 d'Octubre 2023

Cristina Gordillo
Mª Elisabeth Martinez
Kilian Lansaque

Les Hortènsies
Centre residencial per a persones amb discapacitat

Fundació Sant Francesc d'Assís

Sobretot, persones.

Missió, Visió i Valors

Les Hortènsies — Centre residencial per a persones amb discapacitat

Montseny — Centre residencial per a persones grans

Can Torras — Centre sanitari d'atenció intermèdia

Missió

Donar una assistència sanitària i social integral de qualitat tècnica i humana centrada en les persones.

Visió

Ser una institució de referència en l'àmbit de la salut i social que vetlli per la qualitat de l'atenció i el benestar de les persones.

Valors

- Compromís social amb i per a les persones.
- Alta competència tècnica i humana.
- Tracte càlid i personalitzat.
- Junts aconseguim avançar.
- Comuniquem qui som i què fem.

Propòsit

Donar una atenció centrada en la persona, que s'adapti a la diversitat de perfils i a tots els dispositius i que vetlli per la sostenibilitat social, econòmica i ambiental.

Fundació Sant Francesc d'Assís

Sobretot, persones.

Línies Estratègiques

Les Hortènsies — Centre residencial per a persones amb discapacitat

Montseny — Centre residencial per a persones grans

Can Torras — Centre sanitari d'atenció intermèdia

- **L1** Lideratge i bon govern
- **L2** Responsabilitat social corporativa
- **L3** Model d'atenció centrada en la persona
- **L4** Persones competents i compromeses
- **L5** Qualitat i seguretat
- **L6** Innovació i recerca

Fundació Sant Francesc d'Assís

Sobretot, persones.

Les Hortènsies
Centre residencial per a persones amb discapacitat

Montseny
Centre residencial per a persones grans

Can Torras
Centre sanitari d'atenció intermèdia

Política de Qualitat

Línia 5
Qualitat i seguretat

L5 Qualitat i seguretat

Objetivos 7

Acciones 10

L5 Qualitat i seguretat

L5

OE5.1 Avançar en la cultura de la millora continuada i la seguretat del pacient entre els professionals:

Treballar per la disminució dels riscos principals en l'atenció de la salut (caigudes, lesions de la pell, disfàgia, etc.).

Participar en el projecte registre oficial d'incidències en la seguretat del pacient del Departament de Salut de la Generalitat per a centres d'atenció intermèdia.

Formació/sensibilització en la seguretat del pacient de forma transversal.

Implementació i implantació de la norma UNE 179003/2013 – Gestió de riscos de seguretat del pacient – Serveis sanitaris.

Creació de grups de treball de millora de processos/seguretat conjuntament amb personal dels tres centres.

OE5.2 Treballar per desenvolupar la gestió per processos.

OE5.3 Consolidar, ampliar i optimitzar la mesura de satisfacció de les persones/famílies ingressades:

Revisar i millorar les enquestes de satisfacció per a pacients.

Adaptar l'eina per a valorar la satisfacció dels usuaris de Les Hortènsies.

Ampliar els punts de valoració (enquestes per a pacients i famílies) dels tres centres.

OE5.4 Treballar per assolir la certificació de Les Hortènsies en qualitat ISO 9001/2015:

Formar els treballadors sobre el sistema de gestió i de qualitat.

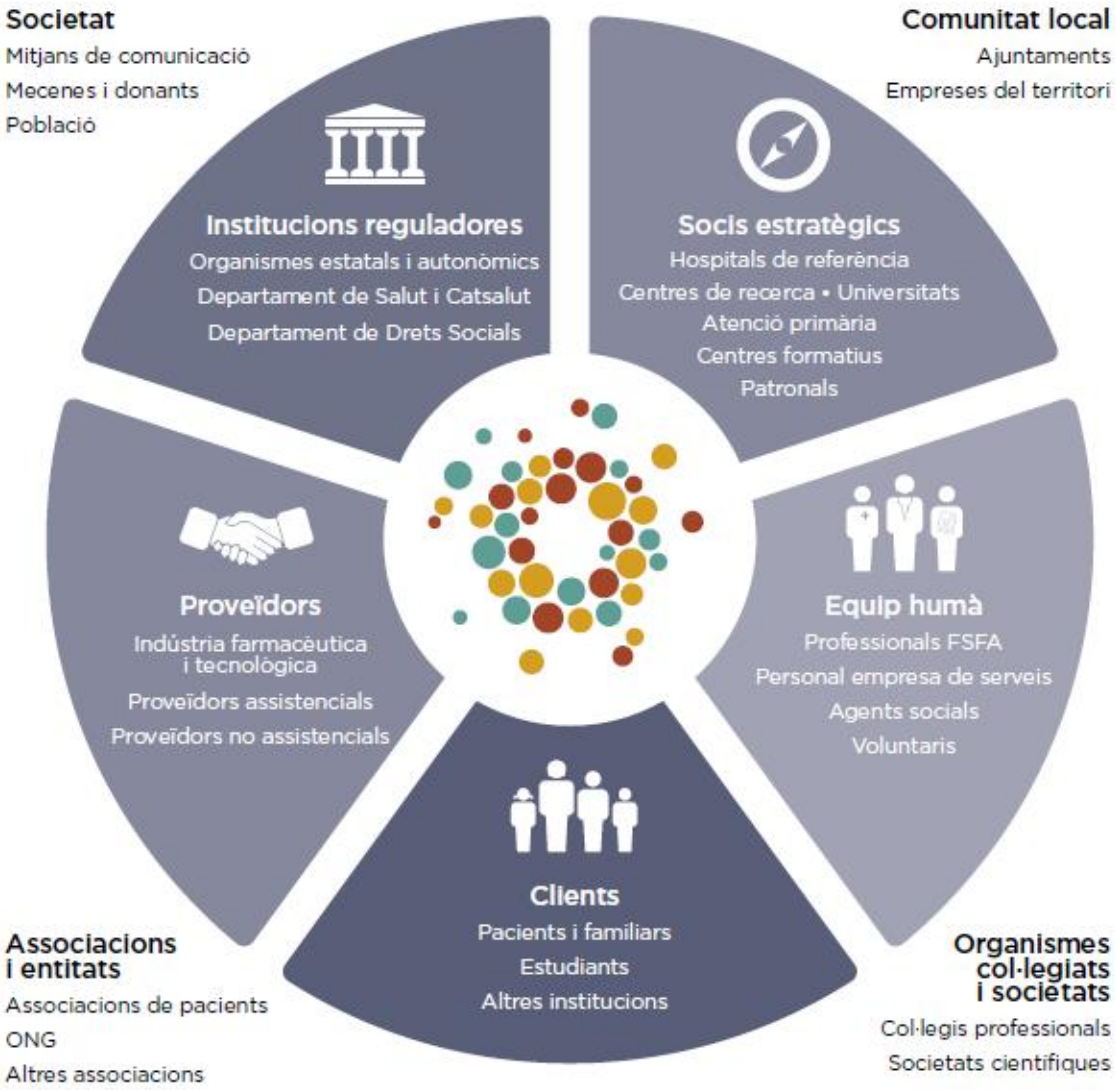
Implantar/integrar la totalitat de la norma.

OE5.5 Crear un quadre de comandament de qualitat i seguretat per a cada centre.

OE5.6 Acreditació CAE (centre atenció especialitzada) per a Les Hortènsies.

OE5.7 Potenciar i ampliar els projectes presentats a les diferents línies de subvencions.

Grups d'interès



Fundació Sant Francesc d'Assís

Sobretot, persones.

Les Hortènsies
Centre residencial per a persones amb discapacitat

DADES GENERALS

DATES: Període compres entre l'1 de desembre de 2022 i l'1 de febrer de 2023.

SERVEI QUE REALITZA L'ENQUESTA: Delegació de Qualitat de centre.

MITJA TECNIC: programa digital RATE NOW.

NOMBRE D'ENQUESTES REALITZADES: 95.(58%)

– 164 Persones ateses de forma lineal.

*No totes les preguntes de l'enquesta han estat respostes en la seva totalitat. Per aquest motiu, en cada una de les preguntes, s'adjuntarà el nombre de participacions.

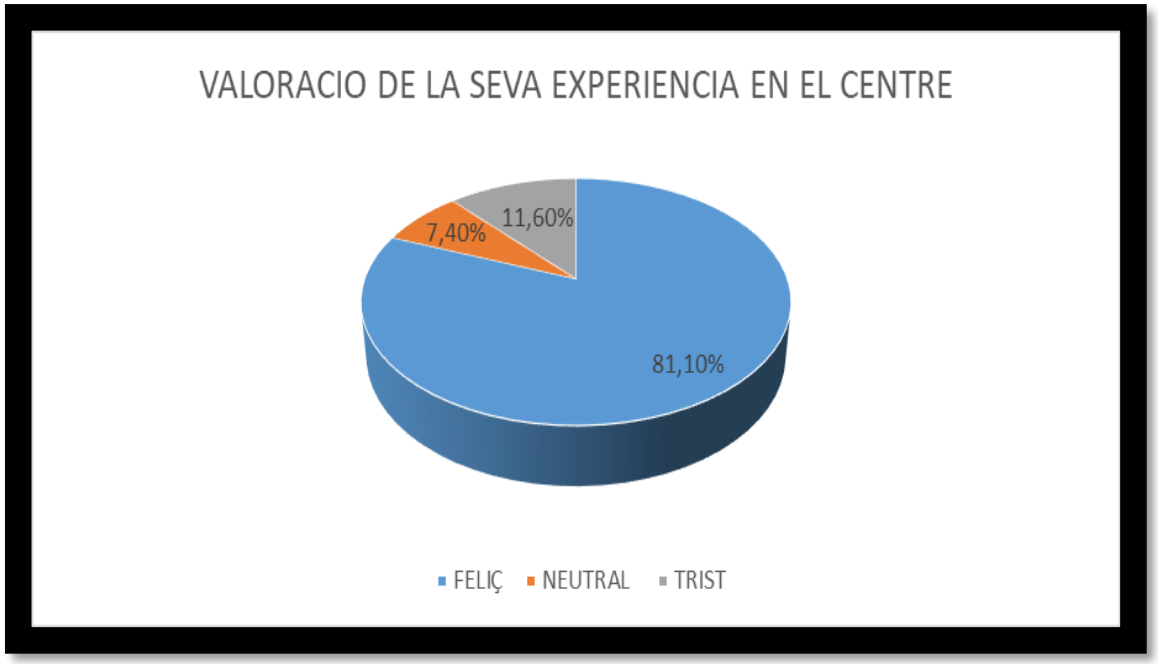
Hem D'ampliar la Participació

Fundació Sant Francesc d'Assís

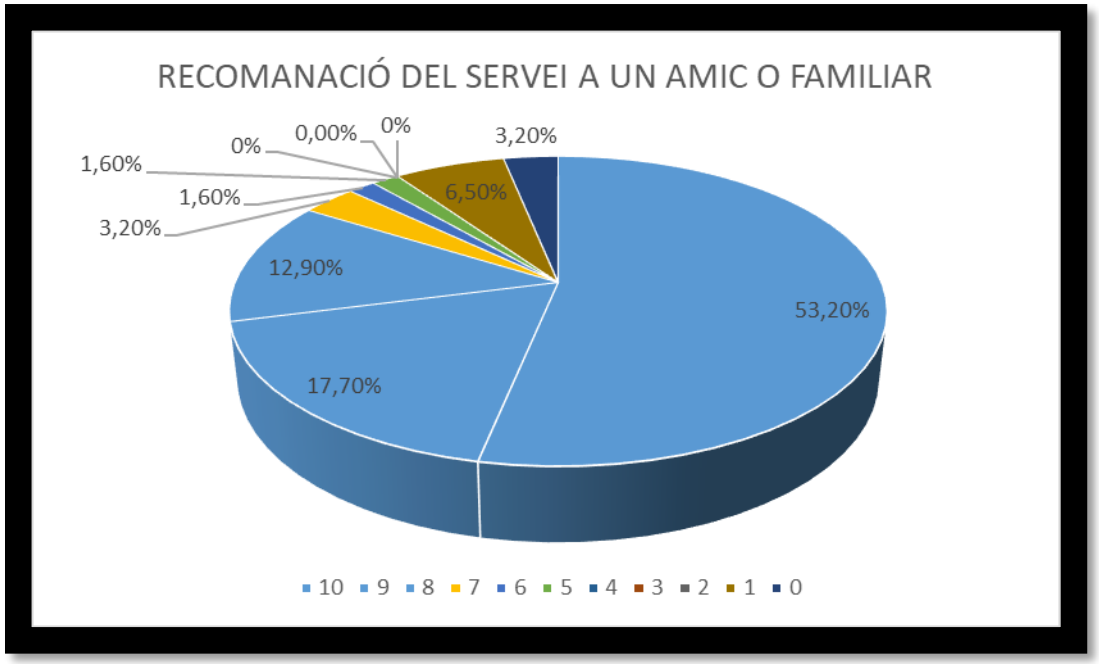
Sobretot, persones.

RESULTATS ENQUESTA

Les Hortènsies
Centre residencial per a persones amb discapacitat



RESPOSTES: 95 (58%)



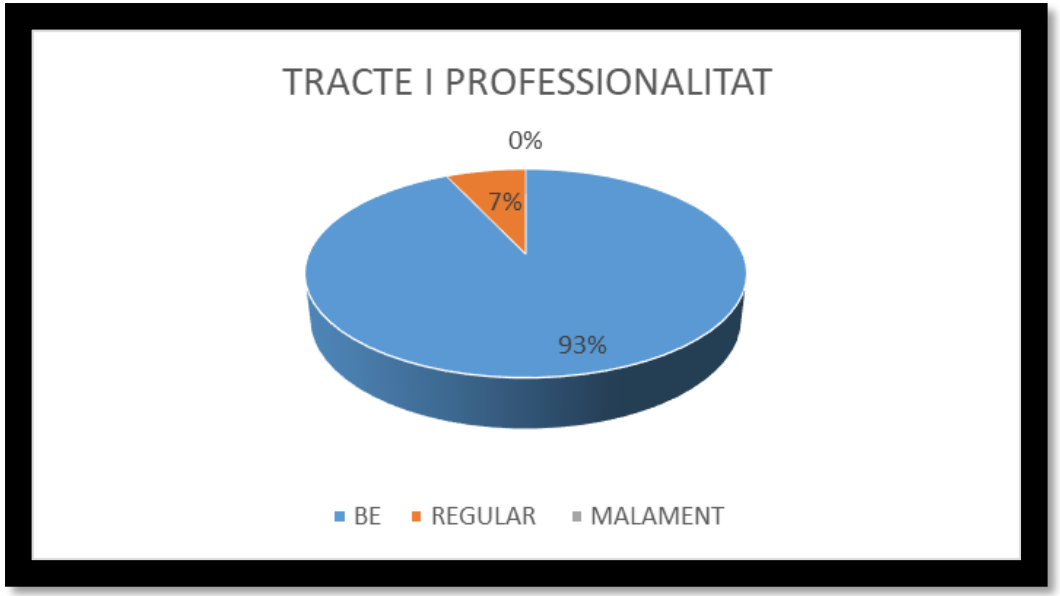
REPOSTES: 62 (38%)

Fundació Sant Francesc d'Assís

Sobretot, persones.

RESULTATS ENQUESTA

Les Hortènsies
Centre residencial per a persones amb discapacitat



RESPOSTES: 57 (35%)

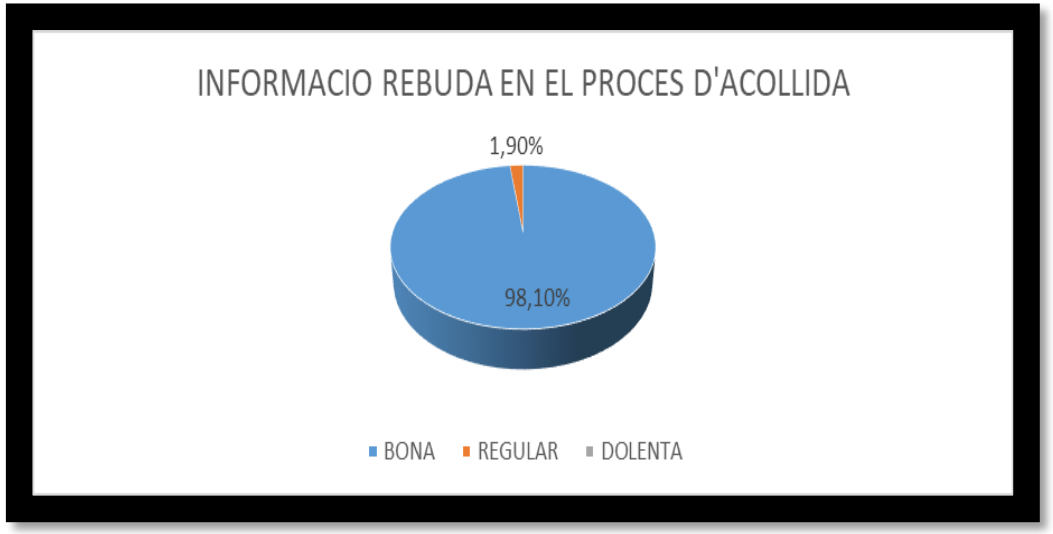
RESPOSTES: 1

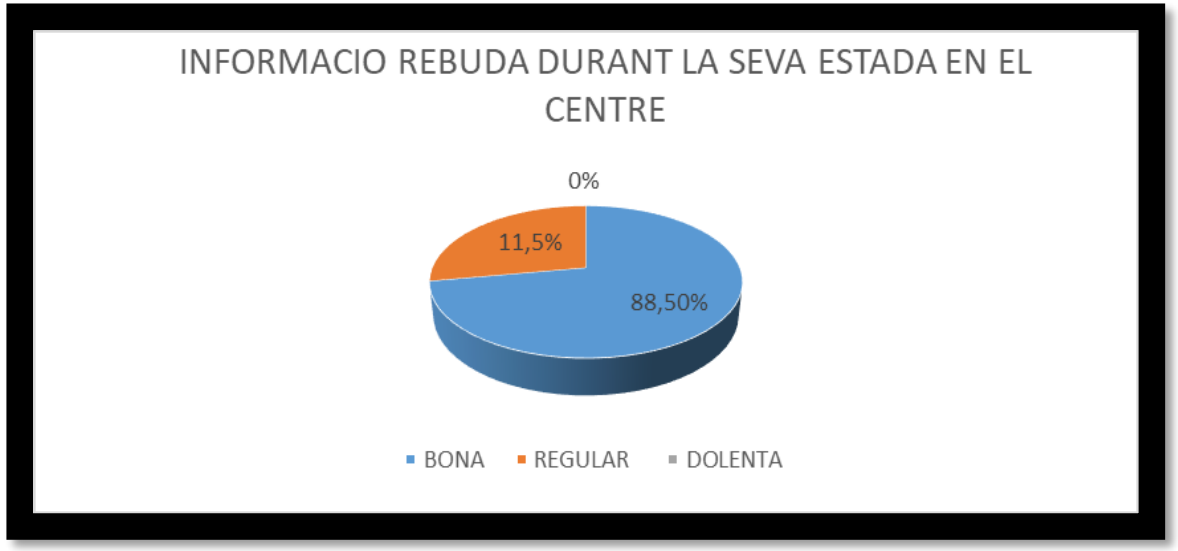
Fundació Sant Francesc d'Assís

Sobretot, persones.

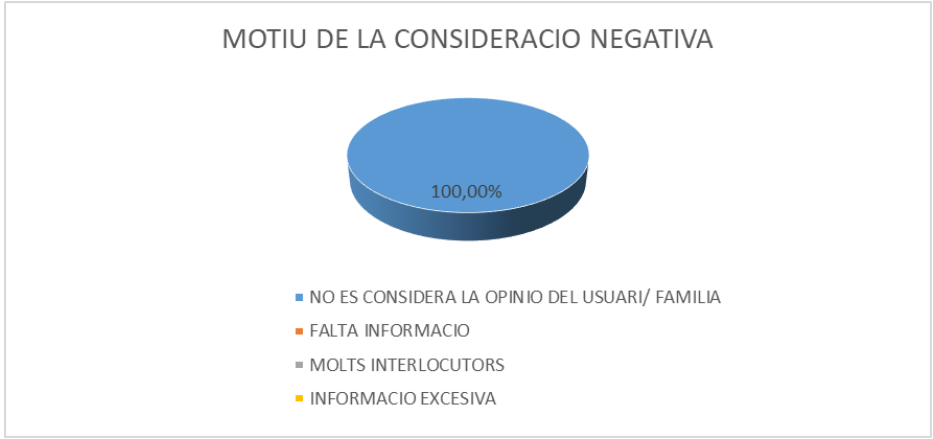
RESULTATS ENQUESTA

Les Hortènsies
Centre residencial per a persones amb discapacitat

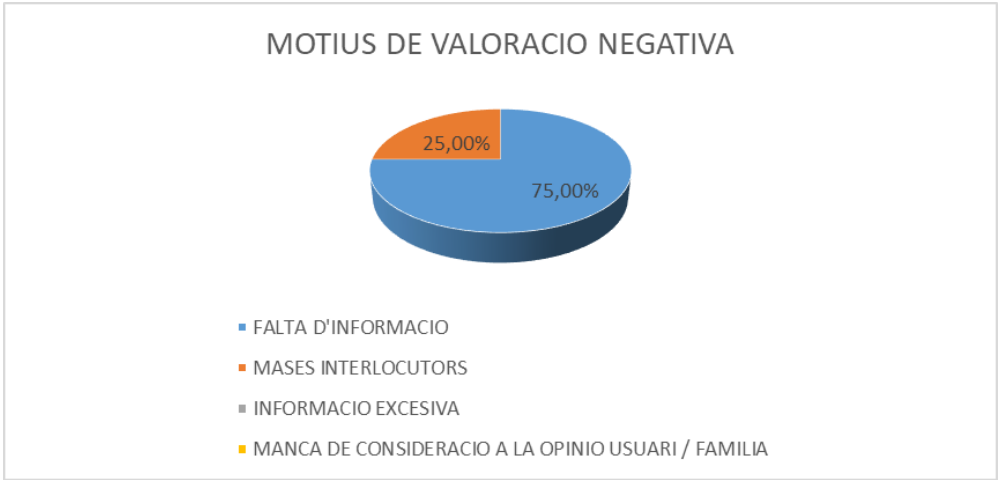




RESPOSTES: 54 (36%)



RESPOSTES: 1

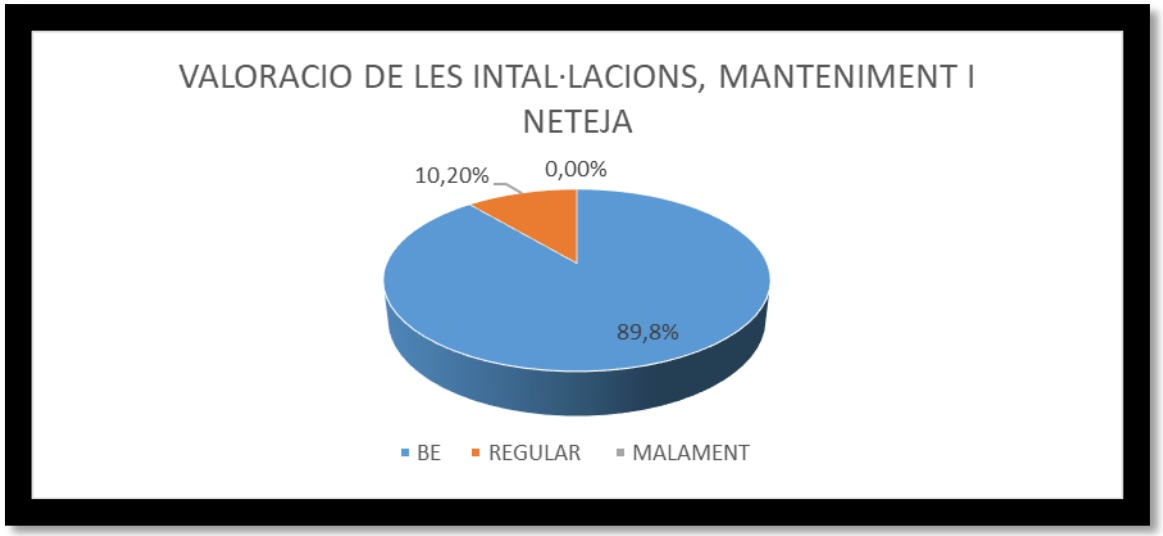


Fundació Sant Francesc d'Assís

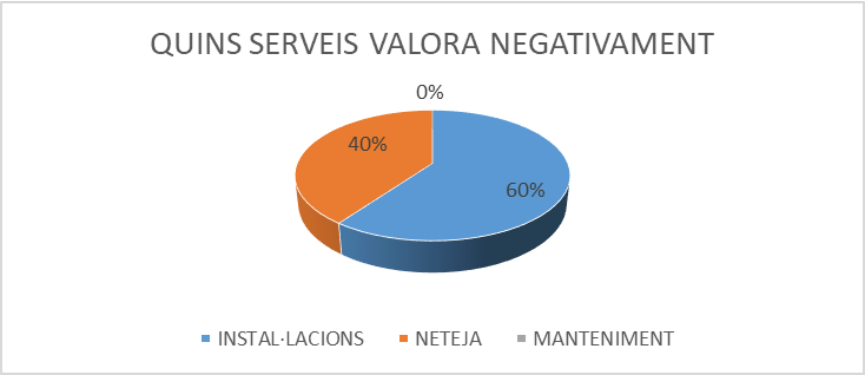
Sobretot, persones.

Les Hortènsies
Centre residencial per a persones amb discapacitat

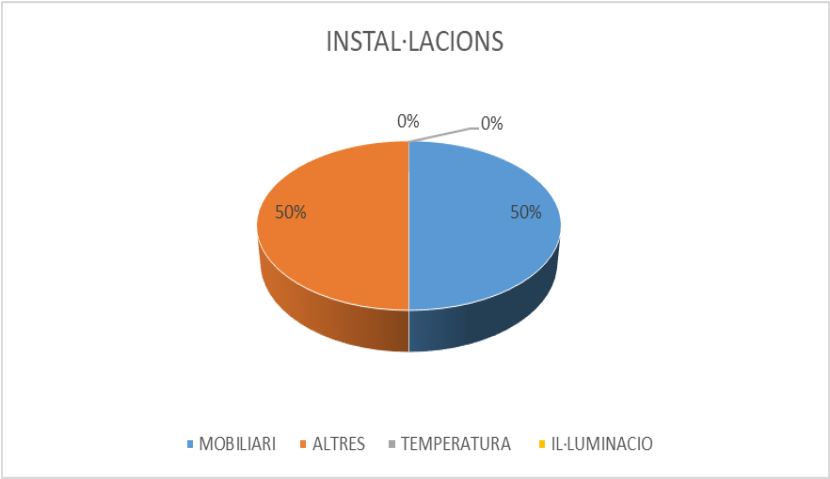
RESULTATS ENQUESTA



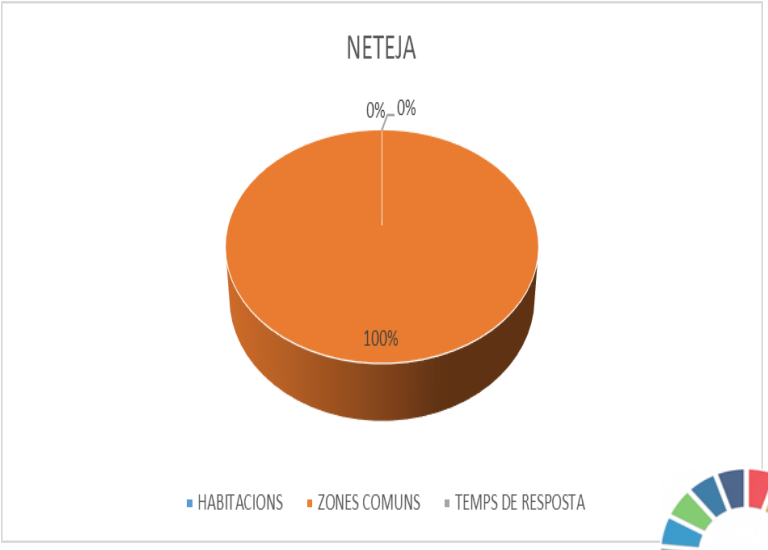
RESPOSTES: 49 (30%)



RESPOSTES: 5



RESPOSTES: 4



RESPOSTES: 1

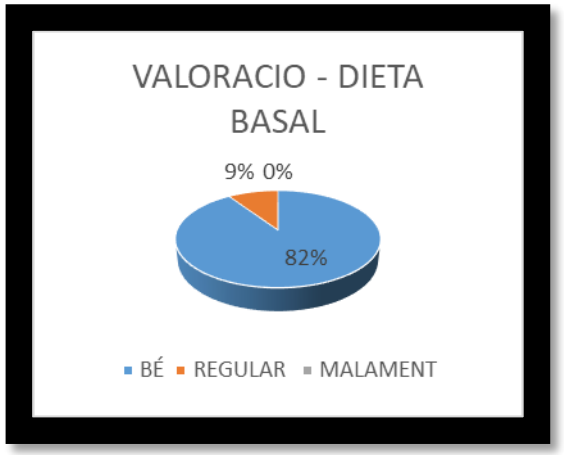
Fundació Sant Francesc d'Assís

Sobretot, persones.

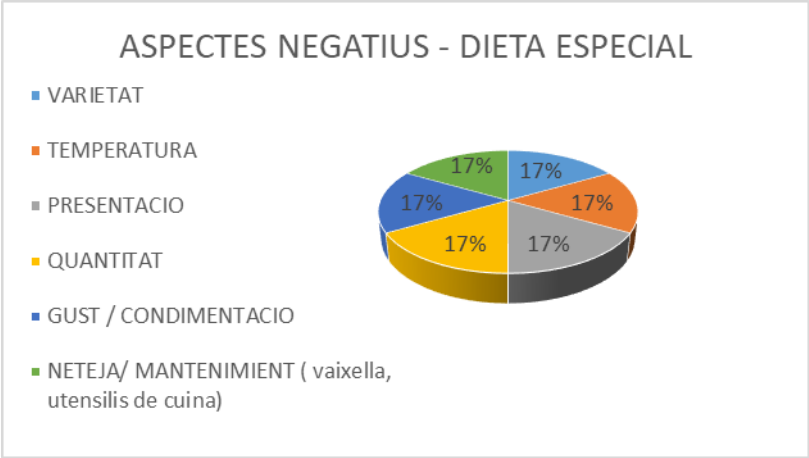
Les Hortènsies
Centre residencial per a persones amb discapacitat

RESULTATS ENQUESTA

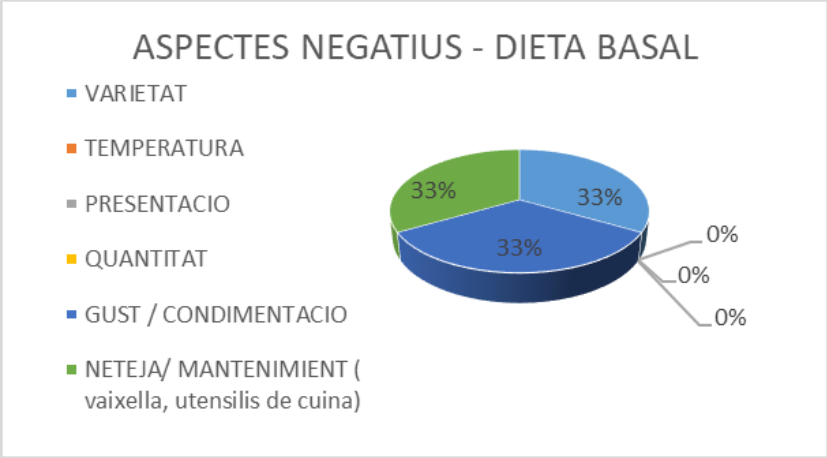
RESPOSTES: 21



RESPOSTES: 27



RESPOSTES: 6



RESPOSTES: 4

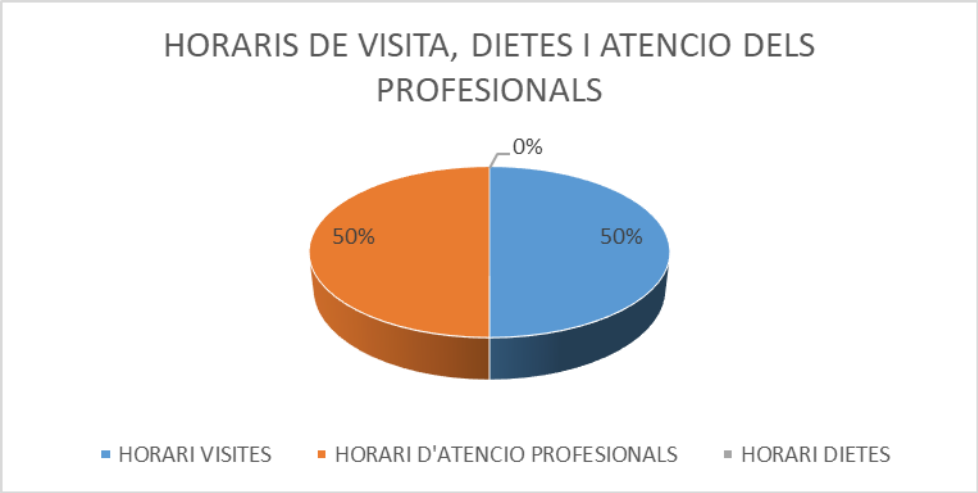
Fundació Sant Francesc d'Assís

Sobretot, persones.

Les Hortènsies
Centre residencial per a persones amb discapacitat

RESULTATS ENQUESTA

RESPOSTES: 47 (27%)



RESPOSTES: 2

RESULTATS ENQUESTA

Aportacions escrites / famílies –tutors legals

ORGANITZACIO I SERVEIS
Informació del dia a dia i per part dels metges.
Informació que es recull de l'usuari.
Atenció higiènica.
Mòduls amb espais oberts i amplis.
Posar porteries i cistelles per jugar.
Les instal·lacions necessiten una millora, sabem que està prevista.
Rebre els menús.
Informació de part de rober.
ALTRES
Està tot perfecte.

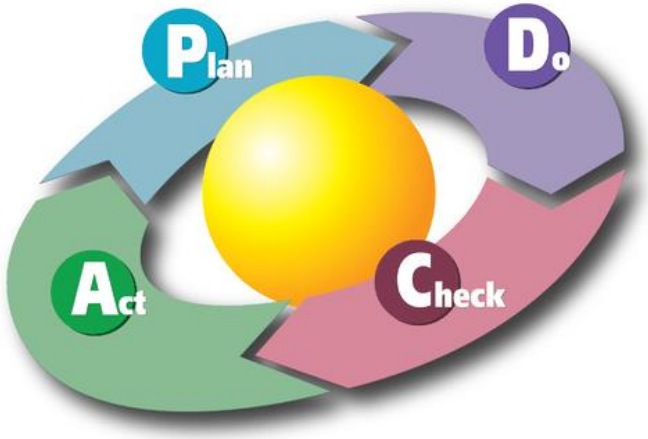
Punts forts i febles

PUNTS FORTS:

- Un 81,1% dels familiars o representants legals valoren positivament l'experiència en el centre (puntuació de 7 o major en un 87%, tenint en compte que el 10 aporta el resultat del 53,2%).
- Es considera molt positiu el tracte i la professionalitat dels personal assistencial del centre amb una puntuació del 93%.
- Molt bona consideració vers la informació rebuda en el procés d'acollida amb un 98,1%.
- Es valora positivament el servei de restauració (entre un 76 i un 82%), però amb aspectes de millora que es comentarà a continuació.
- Molt bona percepció vers els horaris de visites, menjars i atenció dels professionals amb un 97,9%.

PUNTS FEBLES:

- Surt un valor del 100% valorant negativament al personal auxiliar, però s'ha de tenir en compte **que tant sols hi ha una resposta**. El motiu d'aquesta és el temps de resposta.
- S'ha obtingut un resultat del 100% (1 resposta), que no es valora la opinió de l'usuari o la família. Es podria potenciar el conèixer les opinions dels usuaris.
- Es valora amb un 75% que hi ha falta d'informació i en un 35% que existeixen masses interlocutors.
- Es valora negativament les instal·lacions (60%) i la neteja del centre (40%). En vers les instal·lacions, es centre en el mobiliari i altres. En el cas de la neteja, es centra en les zones comuns amb un 100%.
- Els aspectes negatius vers la restauració del centre, han sortit totes les opcions votades: presentació, quantitat, varietat, gust/condimentació, temperatura i neteja/ manteniment.
- Es considera amb un 50% de puntuació millorar l'horari de visites i amb un 50% l'horari d'atenció dels professionals (2 respostes).



Aspectes a millora	Actuacions	Recursos	Responsable
Personal d'atenció directe	Potenciar el coneixement, a tot el personal, de les preferències de tracte, gustos i limitacions dels usuaris, fent-lo accessible d'una manera ràpida i clara. Potenciar la comunicació amb els familiars i representants legals per tal de recollir la seva opinió i coneixement i potenciar un tracte individual i personalitzat del seu familiar.	Temps organitzatiu	Equip multidisciplinari
Àrea mèdica	Potenciar espais de comunicació amb les famílies i representants legals, i usuaris en el cas de demanda. I concretar quina informació serà susceptible de comunicar, com es realitzarà aquesta informació i quan es realitzaran reunions de seguiment, etc.	Hores laborals	Direcció assistencial
Percepcio de participacio i informació	Protocol·litzar la comunicació amb els usuaris i familiar / representant legals, per tal d'identificar la informació a compartir i evitar la manca d'informació o la reiteració de dades.	Temps organitzatiu	Equip multidisciplinari
	Identificar els principals interlocutors dels serveis de centre i organitzar la comunicació a compartir amb els usuaris i familiars / representants legals (que, on, quan, com, a qui)	Temps organitzatiu	Direccions d'àrees
Instal·lacions	Identificar els espais comuns a reparar i realitzar accions de millora de pintura i paleteria.	Hores laborals	Direcció de centre i serveis generals
	Identificar espais comuns per realitzar activitats i sortides al pati dels usuaris. Proposar recursos materials lúdics per a exteriors que puguin ser adients i segurs pels usuaris	Temps organitzatiu i compra de material per condicionar els espais externs	Direcció de centre i serveis generals
Neteja	Identificar les estances comuns i susceptibles a millorar la seva higiene i proposar accions de millora.	Hores laborals	Direcció de centre i serveis generals

Can Torras
Centre sanitari d'atenció intermèdia

Les Hortènsies
Centre residencial per a persones amb discapacitat

Montseny
Centre residencial per a persones grans