Consell de Participació 2023

Enquestes Satisfacció persones usuàries I familiars 2022-2023

Centre Residencial Montseny

Dia 26 d'Octubre 2023

Mª Elizabeth Martínez Morales
Noelia Ruano

Fundació Sant Francesc d'Assís
Sobretot, persones.

Montseny
Centre residencial per a persones grans

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.

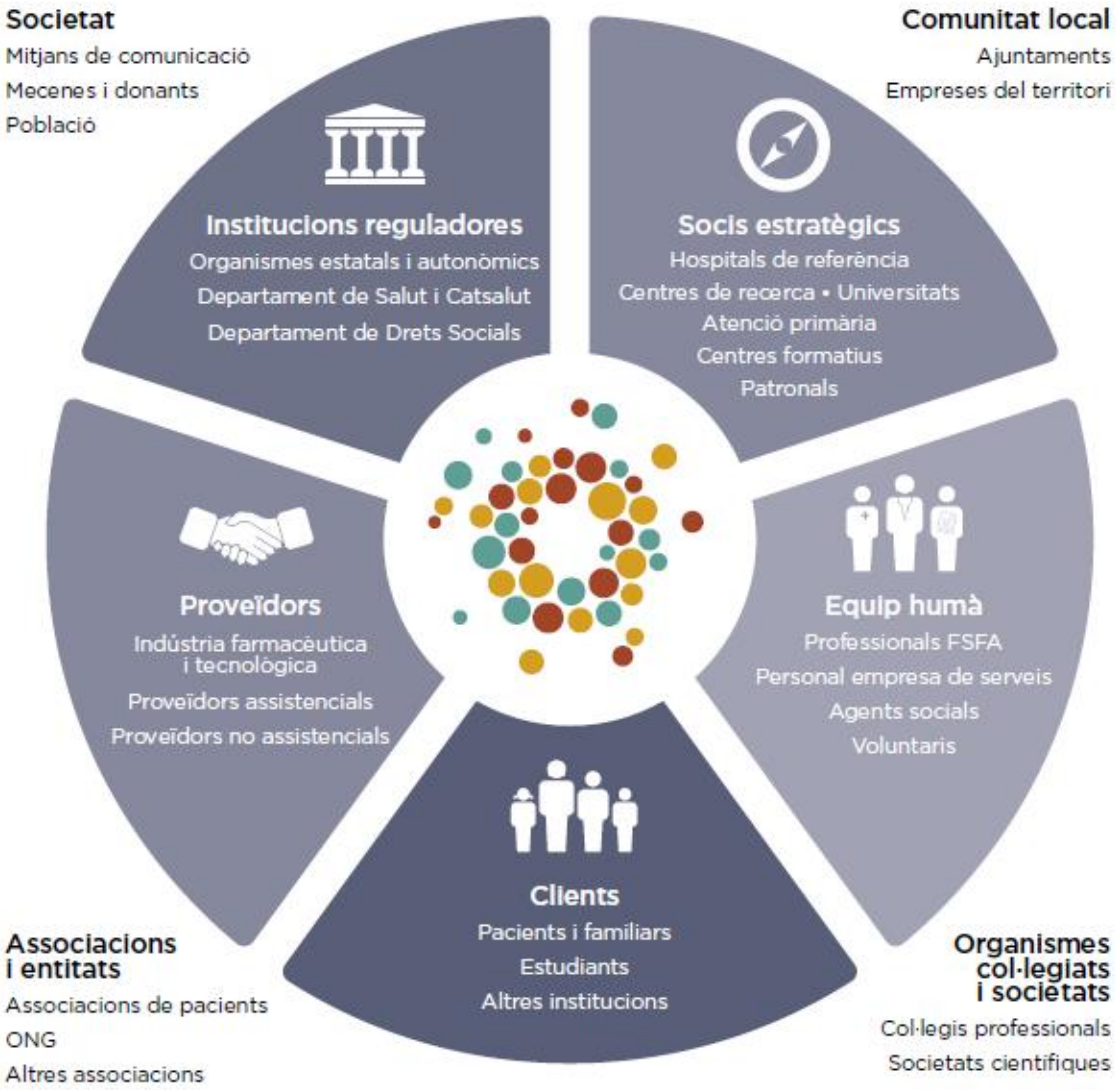
Implantar/integrar la totalitat de la norma.

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.

DADES GENERALS

Montseny
Centre residencial per a persones grans

DATES: Període compres entre 11 de febrer a 5 de març de 2023

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

MITJA TECNIC: programa digital RATE NOW.

NOMBRE D'ENQUESTES REALITZADES: 63 participants alguns d'ells ho han fet en el moment d'alta de centre, per aquest motiu, no ha de coincidir amb el nombre d'ocupació que el centre disposava en aquestes dates.

No totes les persones han volgut respondre a totes les preguntes, tant sols aquelles que els semblava significatives.
Altres persones tenien un nivell cognitiu o d'atenció baix i no han pogut completat l'enquesta .

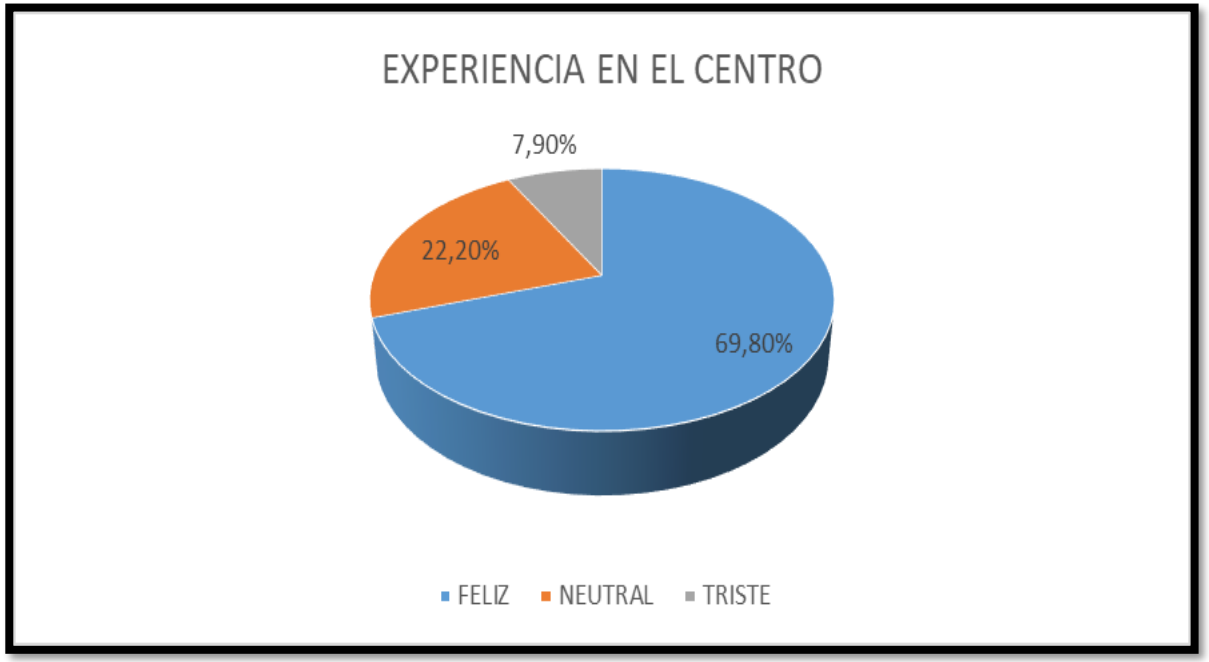
OBSERVACIONS I CONTEXTUALITZACIÓ: l'enquesta es va realitza una setmana després del desconfinament per escabiosis i, alguns casos, també covid. L'escabiosis havia conviscut en el centre en un període de 6 mesos aproximadament.

Fundació Sant Francesc d'Assís

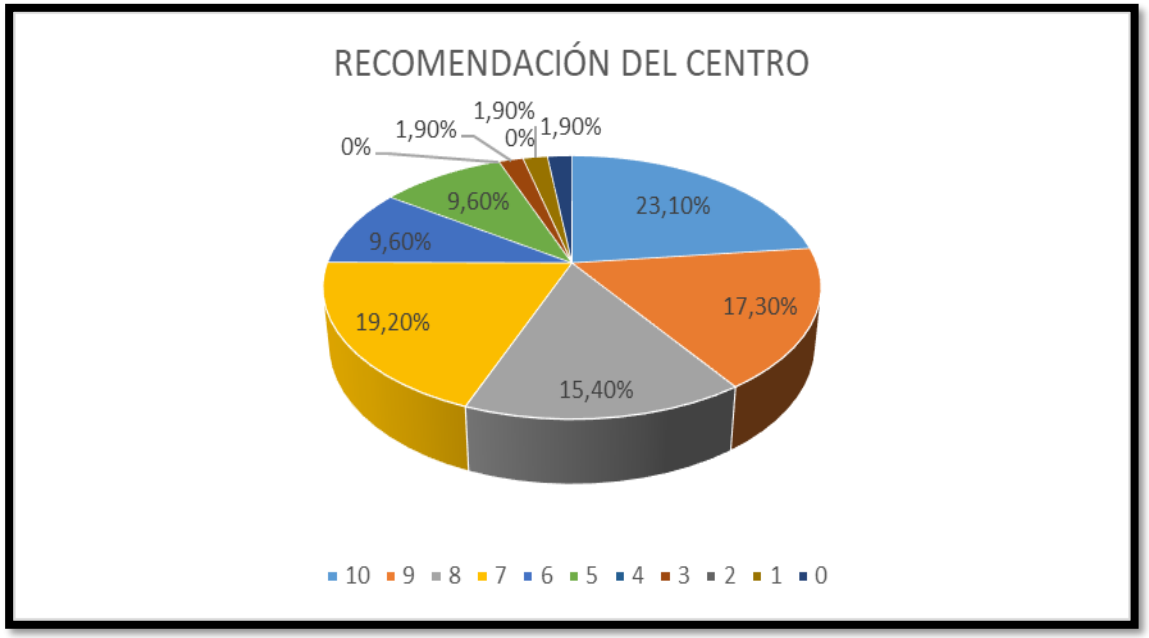
Sobretot, persones.

RESULTATS ENQUESTA

Montseny
Centre residencial per a persones grans



Respostes : 63



Respostes : 52

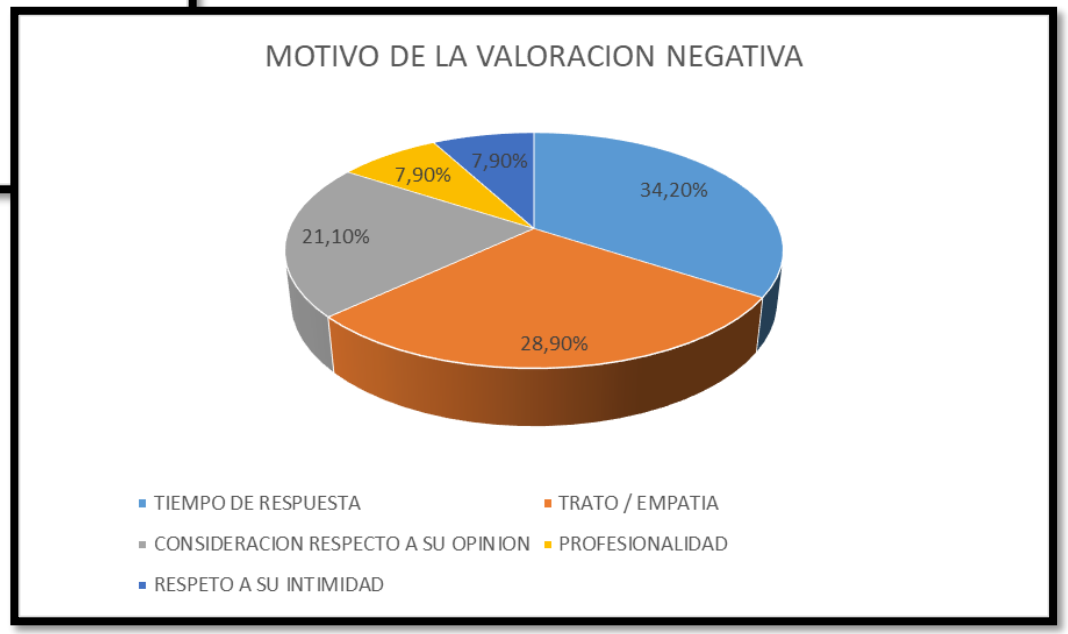
Fundació Sant Francesc d'Assís

Sobretot, persones.

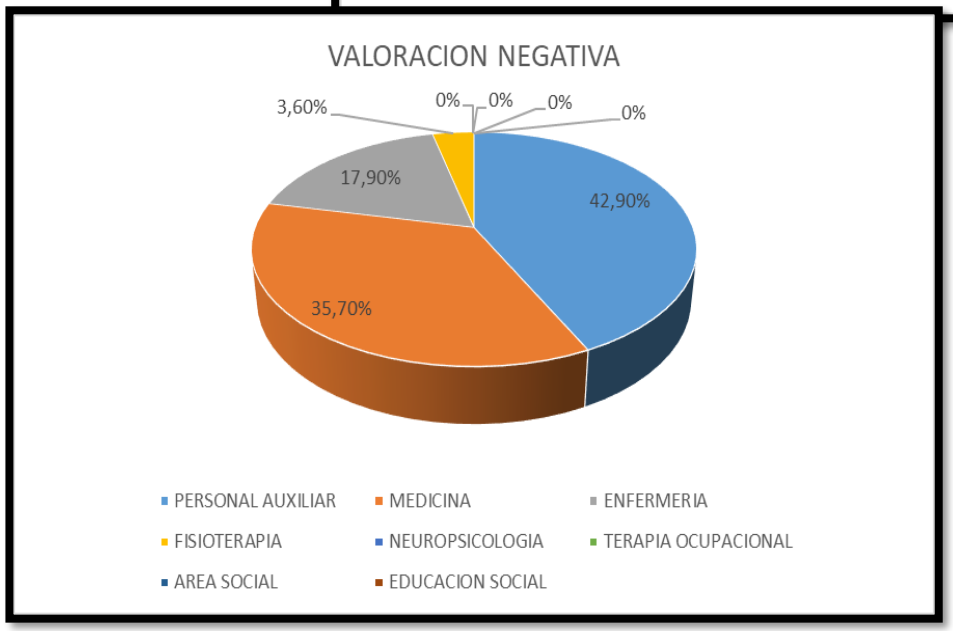
RESULTATS ENQUESTA

Montseny
Centre residencial per a persones grans

Respostes : 50



Respostes 38:



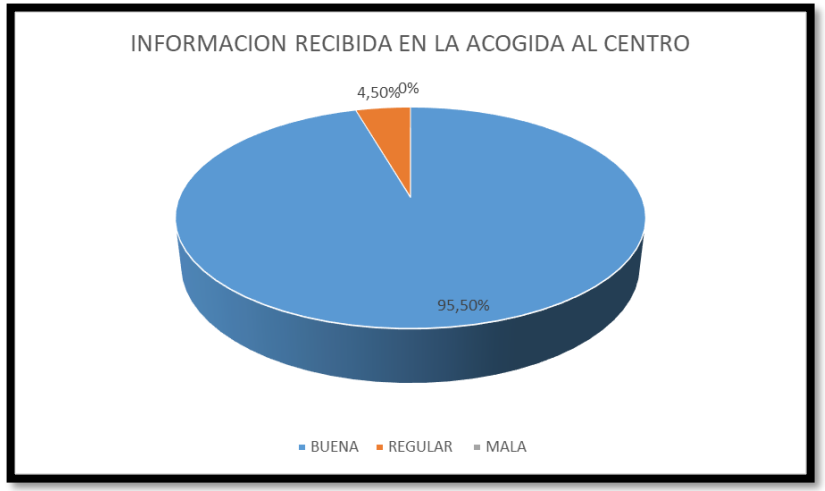
Respostes : 28

Fundació Sant Francesc d'Assís

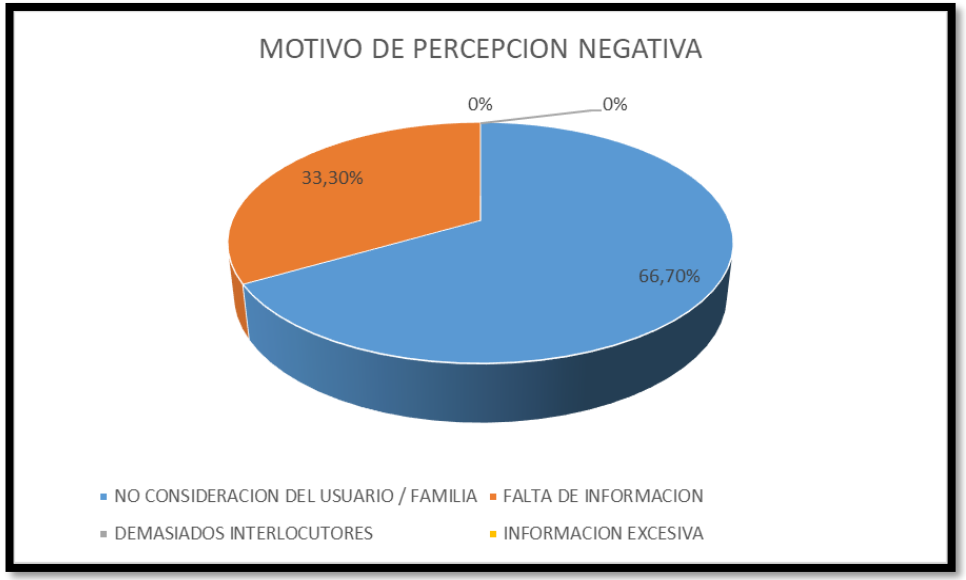
Sobretot, persones.

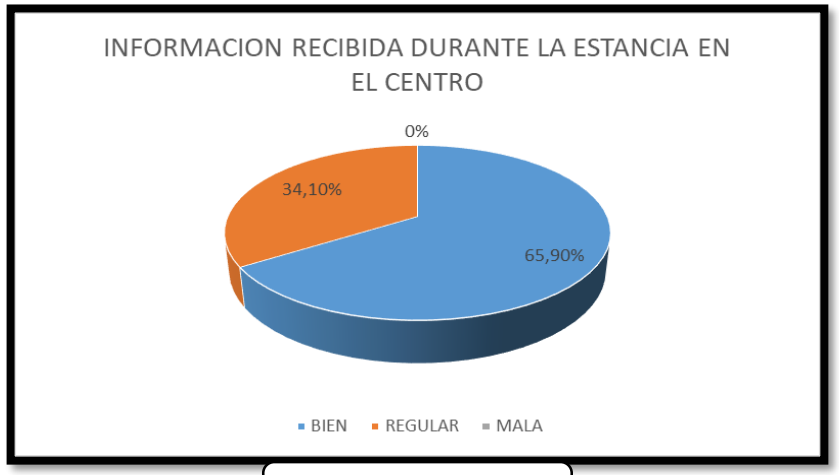
RESULTATS ENQUESTA

Montseny
Centre residencial per a persones grans



Respostes 44





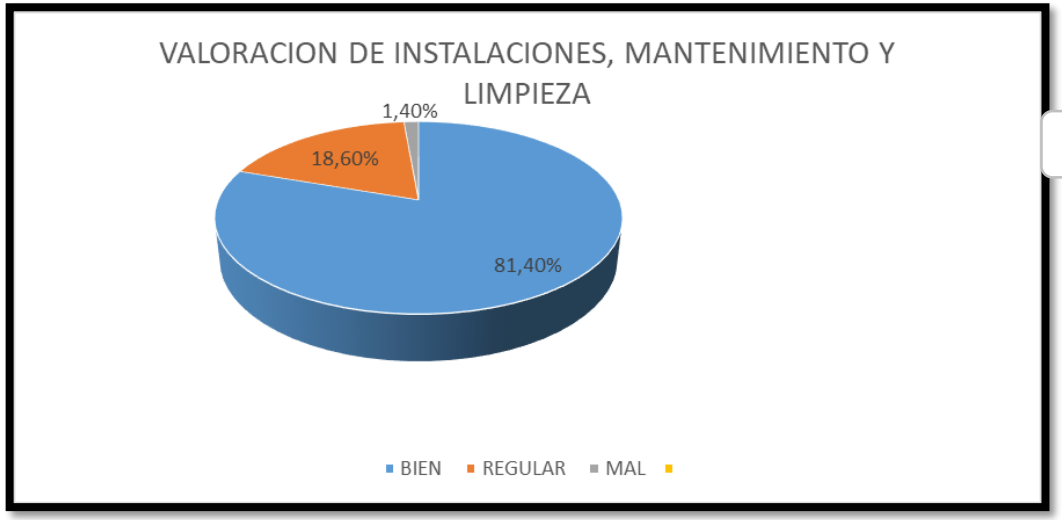
Respostes: 21

Fundació Sant Francesc d'Assís

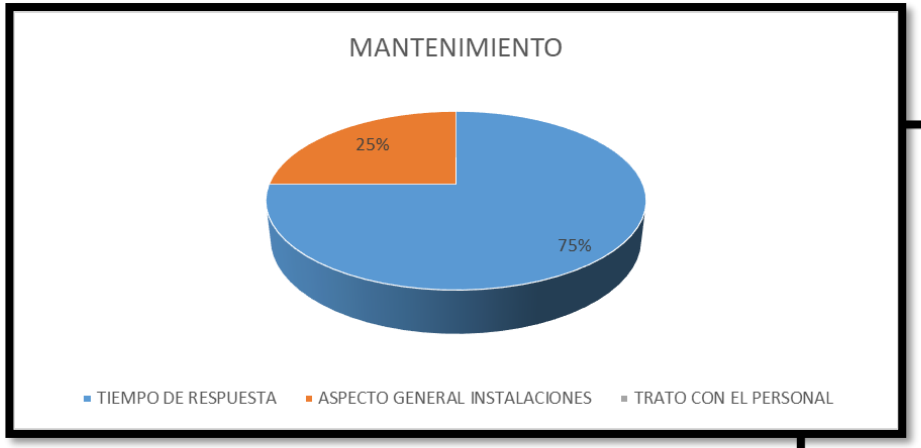
Sobretot, persones.

RESULTATS ENQUESTA

Montseny
Centre residencial per a persones grans

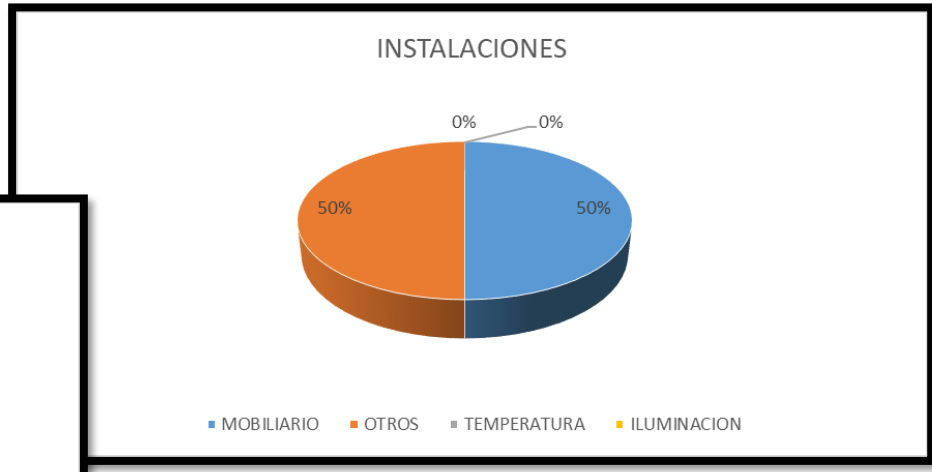


RESPOSTES: 43



RESPOSTES: 4

RESPOSTES: 2



RESPOSTES: 2

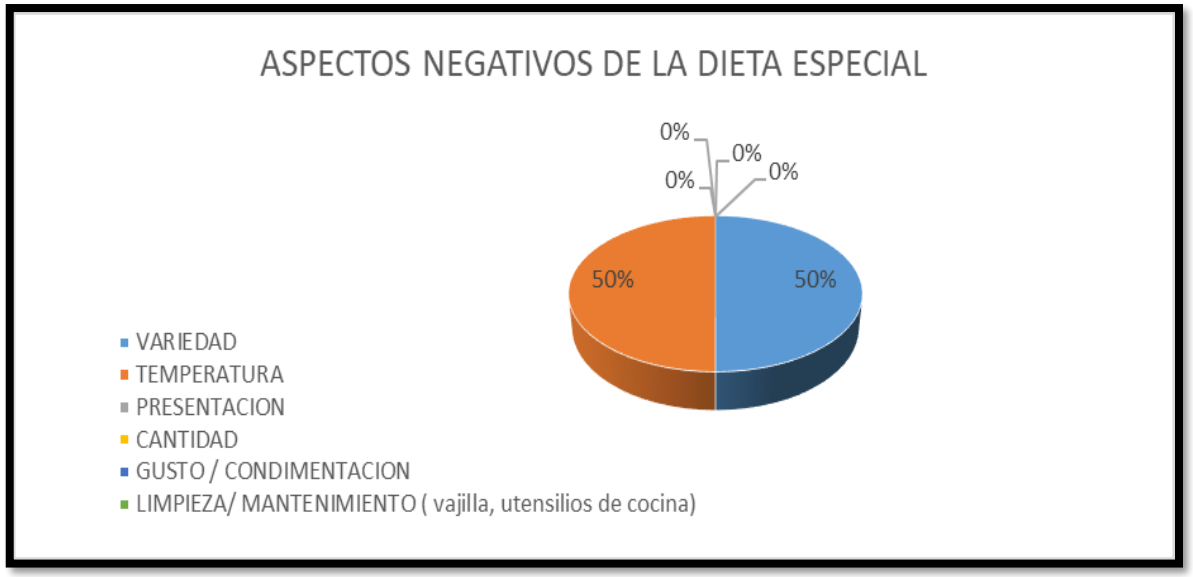
Fundació Sant Francesc d'Assís

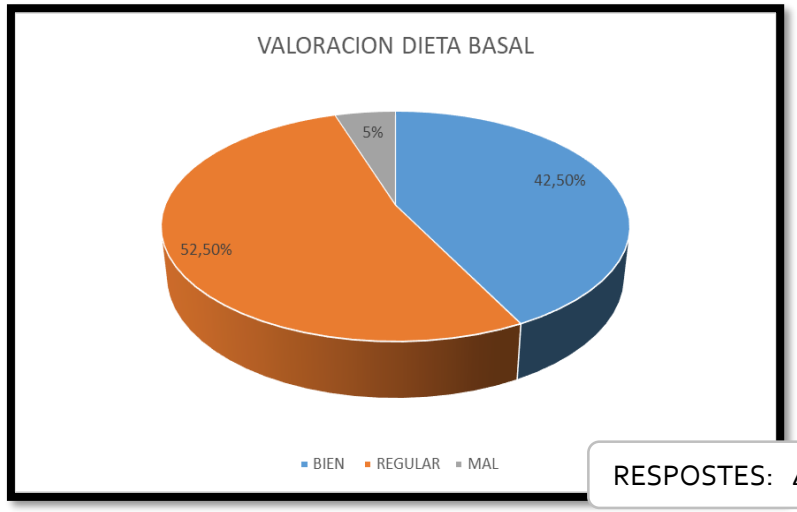
Sobretot, persones.

RESULTATS ENQUESTA

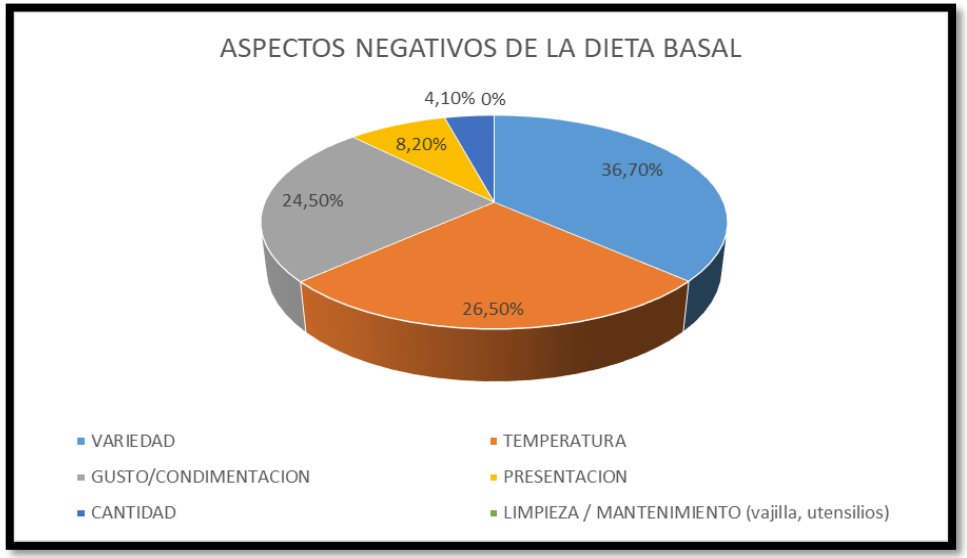
Montseny
Centre residencial per a persones grans

RESPOSTES: 2





RESPOSTES: 40



Fundació Sant Francesc d'Assís

Sobretot, persones.

RESULTATS ENQUESTA

Montseny
Centre residencial per a persones grans

RESPOSTES: 39

RESULTATS ENQUESTA

Aportacions escrites de les persones usuàries

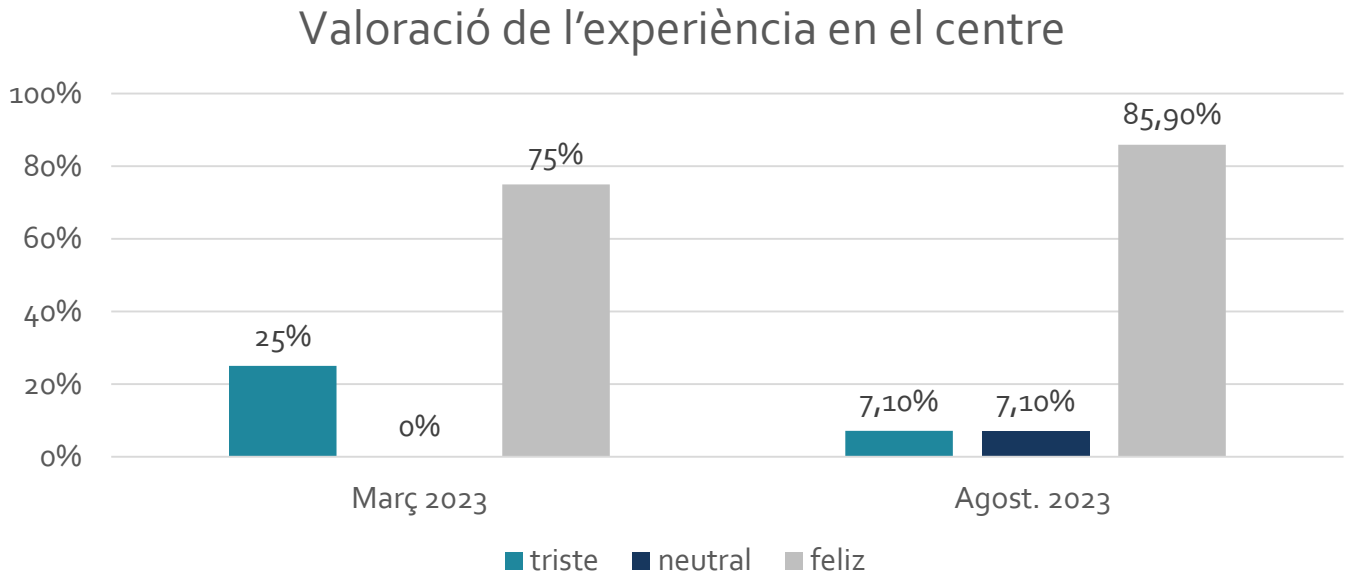
cenar mas pronto y ir a la cama antes de las 21h o hacer siesta.
lectura, juegos de mesa, un poco más de libertad y no sentirse prisionera .
me gustaría que el medico me explicara mas lo que me pasa
salir mas al patio, pero tengo mal el brazo y las piernas y no puedo
sortir al pati a prendre el sol, anar fora
el pescado tiene un sabor raro. el desayuno y la merienda están muy bien
no puedo recomendar a una persona ir a una residencia. es mejor en casa quisiera un tendedor para mi ropa, una zona para rezar en la intimidad. poder tomar mas el sol para mejorar mi salud. poder tomar vitaminas
quiero que me expliquen mas las cosas y me pidan mas opinión
les noies van a vegades nervioses i rapides. però em tracten be . no tinc queix
millor el personal de torn de tarda, es mes càlid pacient k entenedor. el del mati va a per feina, va esvalotat

Aspectes a millora	Objectius i actuacions a realitzar	Estat dels objectius i actuacions
Personal d'atenció directe	- Assignar referents a cada un dels usuaris per tal que aquests pugui donar una continuïtat en les seves demandes, podent adaptar i flexibilitzar les resposta.	Es un objectiu a realitzar abans de final d'any
	- Formació vers la demència i el seu tracte.	La responsable de neuropsicologia de la Fundació i que atén als nostres usuaris dos cop per setmana ha elaborat un pla de formació per a famílies i personal que iniciarà aquest mes de novembre
	- Curs de formació de intel·ligència emocional: empatia	Proposat dins el Pla de Formació de la Fundació.
	- Fer coneixedor a tot el personal de les preferències de tracte, gustos i limitacions dels usuaris per tal de tenir present la seva opinió i rebre un tracte mes personalitzat	Des de l'ingrés es passa l'escala de gustos i preferències i es realitza la Història de Vida per tal de personalitzar l'estada en el centre. Abans de l'elaboració dels PIAI, direcció tècnica fa accessible aquesta informació a tot l'equip .
Equip Interdisciplinari	- Potenciar l'escolta activa - Conscienciar a l'equip multidisciplinari de la necessitat de fer més partícips als usuaris de la pressa de decisions en qualsevol àmbit assistencial i de la obligació d'informar-los de tots els canvis, propostes o situacions en las que hagin de ser participis.	Dins les reunions interdisciplinaris de centre i que es realitzen setmanalment, incloure en el punt de l'ordre del dia, la informació a realitzar als usuaris del centre com a part interessada. Abans no es pugui incloure la persona usuària en les reunions de reviso PIAI, reservar un espai de temps per fer-ne partícip i comunicar –lis el resultat de valoracions i actuacions que caldria realitzar.
Participació i informació	- Crear espais d'opinió i participació dels usuaris	Dins la dinàmica d'activitats adreçades als usuaris, incloure un espai i horari en el qual puguin parlar directament amb els membres de la direcció
Manteniment	Detectar el mobiliari amb major necessitat de substituït per mal estat. Potenciar el manteniment correctiu i preventiu	S'ha canviat el mobiliari de la sala d'estar i visites, de recepció , i s'han retirat els immobles en mal estat. La seva revisió esta inclòs dins un registre de seguiment mensual. Inclòs dins el quadre de comandament del sistema de gestió de qualitat de centre pel curs 2023 – 2024
Instal·lacions	Realitzar accions de millora de pintura i paleteria .	Inclòs dins el quadre de comandament del sistema de gestió de qualitat de centre pel curs 2023 – 2024
Restauració	- Potenciar el seguiment de les dietes diàriament i mensualment.	S'ha inclòs dins el dietari de personal, un apartat per anotar les incidències diàries i revertir-les al responsable. S'estan agendant reunions de seguiment mensual amb el proveïdor. – usuaris.

Resultats de l'ENQUESTA DE SATISFACCIO FAMILIARS

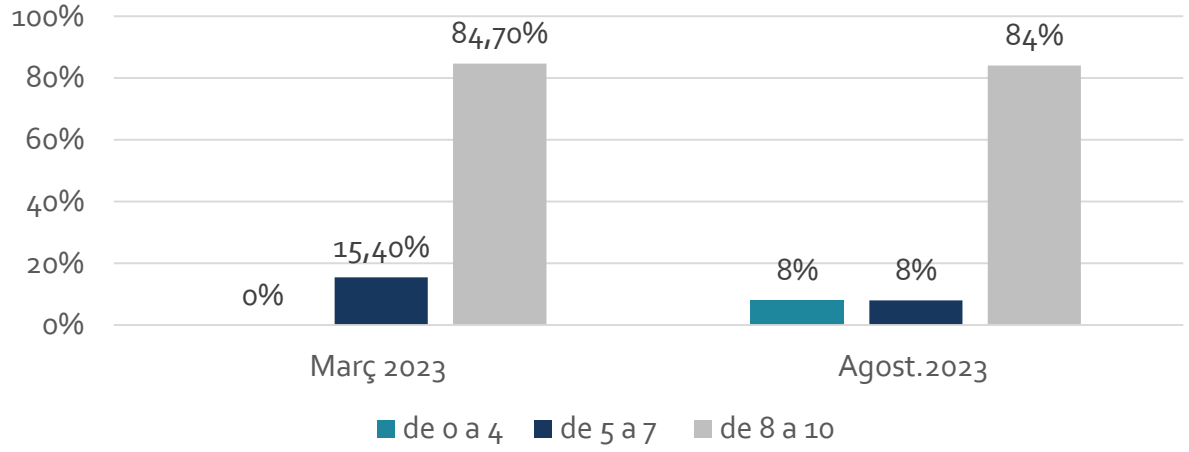
- S'han realitzat dos mostres durant l'any:
  - Del 6 / 03/ 2023 al 14/03/2023 **amb 20 participacions** en endavant MARÇ 2023
  - Del 4 /08/ 2023 al 3/09/2023 **amb 85 participacions ,** en endavant AGOST 2023

  - PROGRAMA DIGITAL : Rate – Now (tablet)

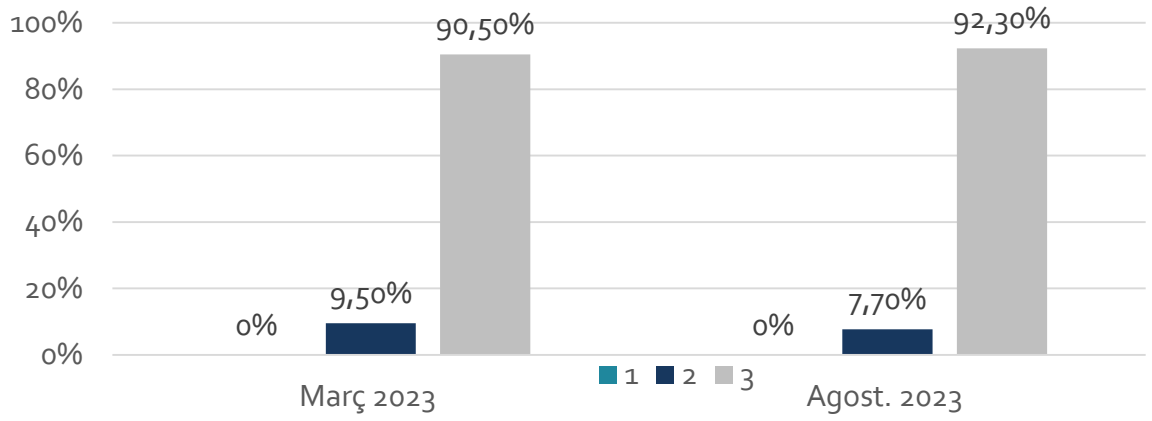


Resultats de l'ENQUESTA DE SATISFACCIO FAMILIARS

- Amb quina probabilitat recomanaria aquest centre a un amic o familiar

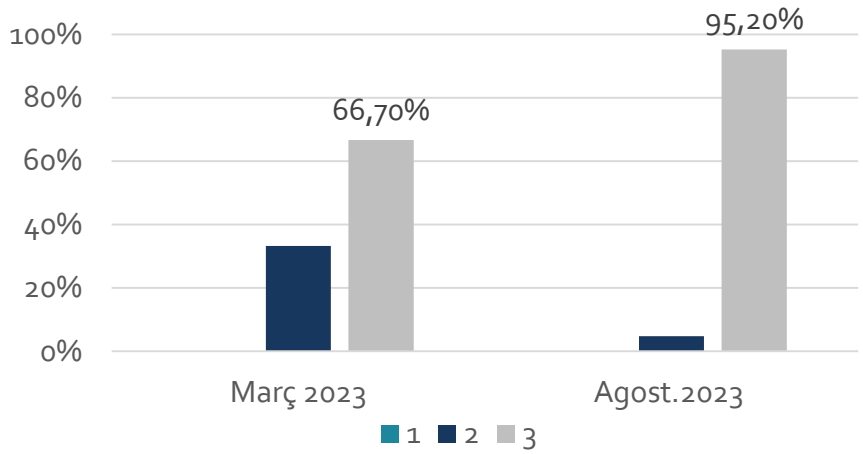


- Valoració del tracta i la professionalitat del personal assistencial del centre



Resultats de l'ENQUESTA DE SATISFACCIO FAMILIARS

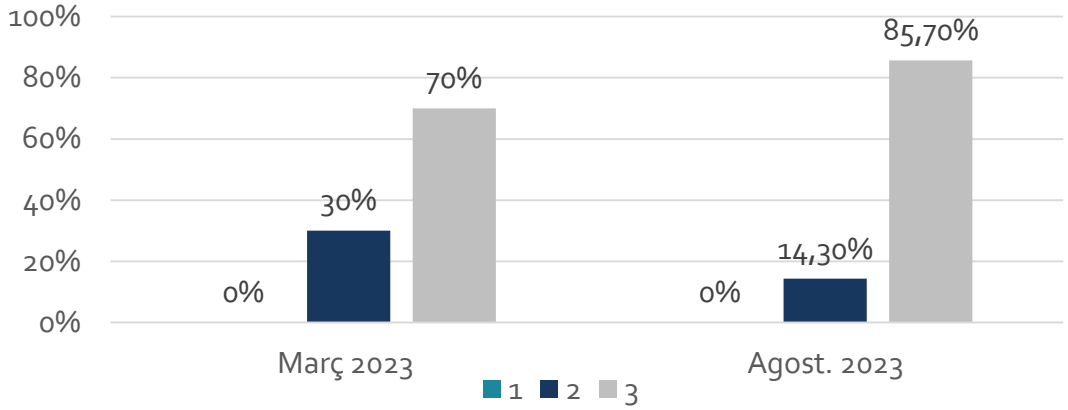
- Percepció respecta a la informació rebuda durant el procés d'acollida i aspectes a millorar



En el mes de **Març,** els aspectes a millorar eren l'excés d'informació i d' interlocutors.

En el mes d'**Agos**t, aquests aspectes ja surten com a corregits. Es el mateix professional qui ha adaptat el procediment d'ingrés.

Percepció respecte a la informació rebuda durant el procés assistencial i aspectes a millorar



En el mes de **Març,** els aspectes a millorar eren la falta d'informació i l'excés d'interlocutors.

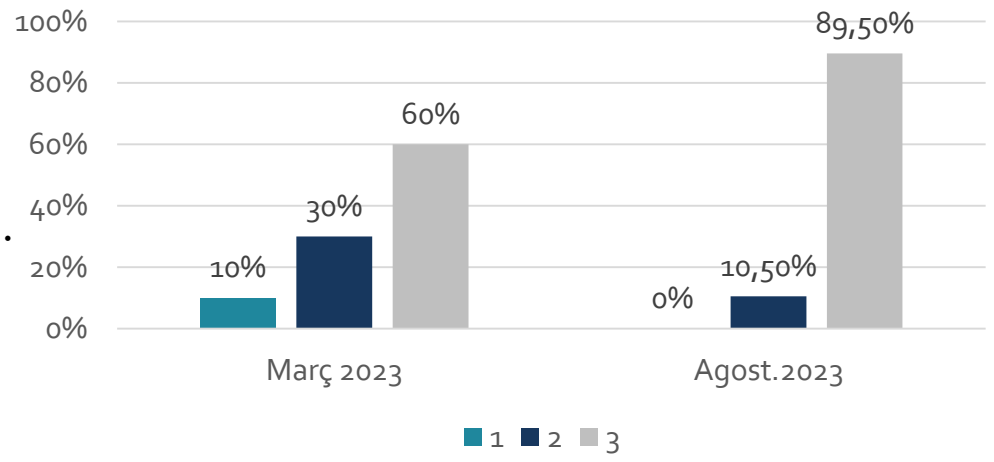
En el mes **d'Agost,** es corregeix la falta d'informació, continua havent-li la percepció de excés d'interlocutors, i es demana una millora en la opinió de la família vers l'atenció

Resultats de l'ENQUESTA DE SATISFACCIO FAMILIARS

- Valoració de les instal·lacions, manteniment i neteja del centre , aspectes a millorar

En el mes de **Març**, la valoració de les instal·lacions son a millorar en un 50% , i neteja i manteniment a un 25%.

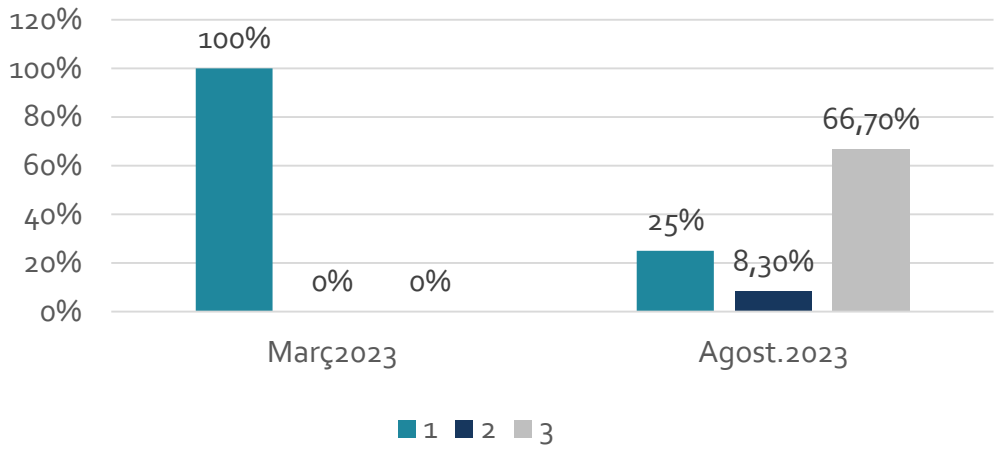
En el mes d'**Agost**, es millora totalment en neteja, però augmenta manteniment en un 50%



- **Valoració del servei de restauració , aspectes a millorar**

En el mes de **Març**, la percepció del servei de restauració era molt negativa i centrada en la temperatura i el gust i condimentació.

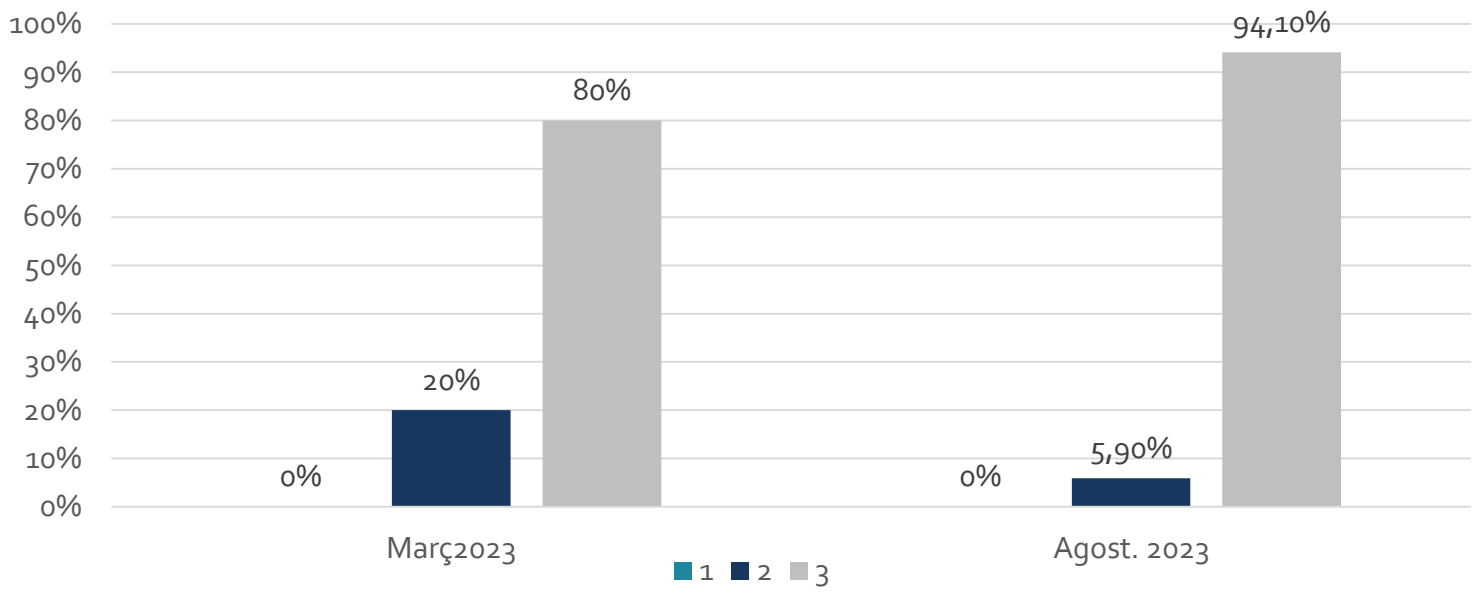
En el mes d'**Agost**, milloren significativament aquests paràmetres però es demana més varietat en els menús.



Resultats de l'ENQUESTA DE SATISFACCIO FAMILIARS

- Valoració d'horaris relacionats amb les visites dels familiars, menjars i atenció dels professionals, aspectes a millorar
- En el mes de **Març**, els aspectes a millorar van ser els horaris de visites i atenció dels professionals , en un 50% cada un.

En el mes **d'Agost,** van millorar els horaris de visites (estaven totalment fora de l'afectació covid i escabiosis) ; però continua sortint a millorar l'horari d'atenció dels professionals ; i horari de menjars (l'únic canvi que s'ha realitzat ha estat la modificació de 30 minuts en el dinar i en el sopar per conciliar amb la societat)



Resultats de l'ENQUESTA DE SATISFACCIO FAMILIARS

Valoració qualitativa de l'enquesta	
En què podem millorar?	Més personal
	En el preu

Resultats de l'ENQUESTA DE SATISFACCIO FAMILIARS

Punts a millorar	Actuacions a realitzar	Accions
Millorar en tenir en compte la opinió de la família vers l'atenció assistencial	- Conscienciar als professionals del centre de la importància d'incorporar a la família dins l'atenció de la persona usuària. - Incorporar a les famílies dins les dinàmiques del centre per tal de facilitar la interrelació i la comunicació en el mateix àmbit assistencial i terapèutic - Recordar a les famílies els recursos que disposa el centre per recollir la seva opinió mitjançant un email	En les reunions interdisciplinaris setmanals en el que es repassen els casos i la situació social de cada usuari- Activitats conjuntes de manera mensual amb educadora i fisioterapeuta Entrevistes amb els professionals, Enquestes de satisfacció de manera permanent en recepció. Revisions de PIAI (1- 2 cops l'any o segons necessitat)
Millorar en Instal·lacions i Manteniment	- Seguiment dels punts de millora vers immobiliari, pintura i paleteria amb controls mensuals i junt amb la persona responsable de serveis generals de centre	S'ha inclòs en el quadre de comandament el seguiment de les incidències correctives en quant a tipologia i temps de resolució.
Millorar en el servei de restauració	- Seguiment de les incidències diàries	Les incidències es tracten directament amb el proveïdor i la direcció d'hoteleria.
Millorar en l'horari d'atenció dels professionals	- Es traslladarà a les famílies aquesta qüestió per tal de detectar on està el punt de millora i en quin servei.	S'enviarà email en el mes de novembre.

Can Torras
Centre sanitari d'atenció intermèdia

Les Hortènsies
Centre residencial per a persones amb discapacitat

Montseny
Centre residencial per a persones grans