



ANÀLISI
ENQUESTA DE
SATISFACCIÓ
SAIAR Bonasort
2016

INTRODUCCIÓ

Durant els mesos de maig/juny del 2016 es reparteixen les enquestes de satisfacció a les 15 famílies/usuaris que assisteixen al SAIAR Bonasort.

El format de l'enquesta és un qüestionari on els usuaris marquen el grau de satisfacció en relació a les instal·lacions, serveis, activitats, personal i funcionalitat del centre. Inclou també, una pregunta de valoració global del Servei.

L'enquesta és anònima i una vegada contestada, les famílies/usuaris la dipositen a la bústia.

ANÀLISI RESULTATS

A continuació s'analitzen els resultats obtinguts en cada una de les preguntes i apartats. En total 13 famílies han contestat i retornat l'enquesta.

• Equipaments i instal·lacions

Totes les famílies (13) han valorat que el centre és un espai adequat per atendre els usuaris.

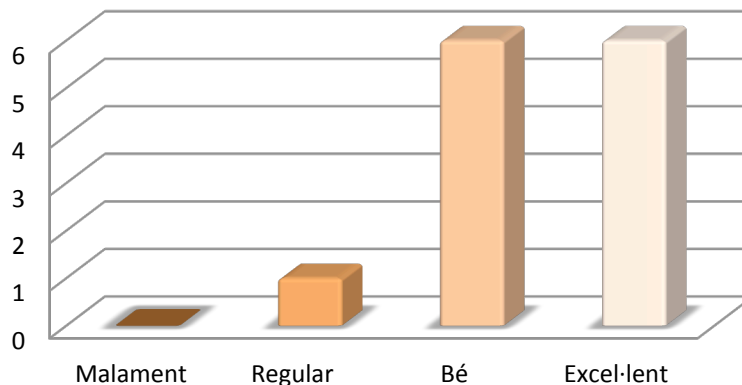
Com a aspectes a millorar (ho comenta una família en cada cas):

- Aparcament
- Sistema de calefacció (hi fa fred)
- Necessitat aire condicionat

Durant el 2016, s'ha iniciat el servei d'atenció puntual. Servei que permet a una persona assistir al Centre un dia esporàdic, sense continuïtat (assistir dia sencer amb dinar, pel preu de 10€).

La taula que hi ha a continuació mostra que les famílies valoren positivament que persones que ho necessitin puguin utilitzar aquest servei. En concret, 6 famílies ho valoren com a excel·lent, 6 com a bé i 1 com a regular.

SERVEI ATENCIÓ PUNTUAL



• Serveis i activitats

Durant el 2015-16 s'han mantingut els preus (establerts el gener del 2013). Les famílies no fan comentaris en relació als preus.

El centre està obert de 9 a 19h i ofereix als usuaris la possibilitat de realitzar diferents horaris: matí, tarda (4 hores) o dia sencer (màxim 8 hores).

Les 13 famílies opinen que en el seu cas l'horari és suficient per cobrir la demanda.

A l'apartat següent es valoren els serveis que ofereix el SAIAR. Són els següents:

- Menjador
- Dutxa
- Bugaderia
- Fisioteràpia
- Controis de salut

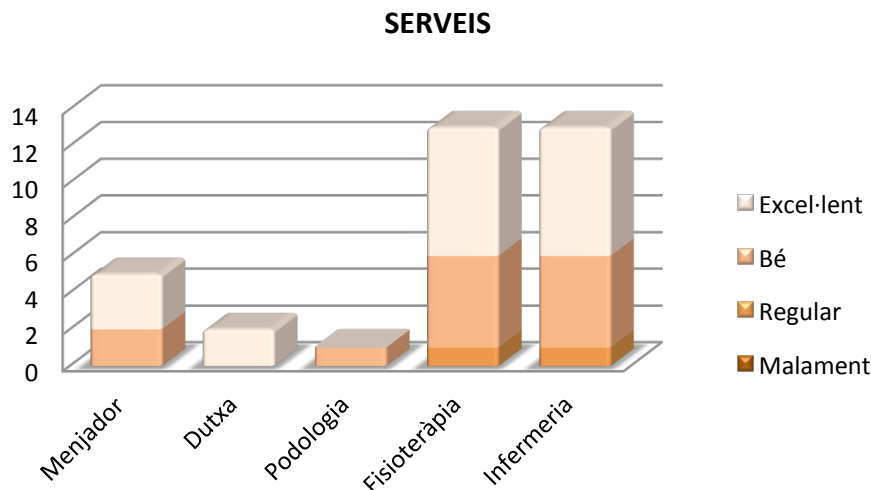
La infermera controla la tensió arterial a tots els usuaris i la glicèmia als usuaris diabètics o amb risc. Realitza petites cures. Amb la finalitat de fer seguiment i prevenir problemes de salut.

Pel que fa als serveis de menjador, podologia i dutxa els usuaris fan demanda prèvia del servei.

En el cas del servei de fisioteràpia, hi participen tots els usuaris, excepte aquells que per voluntat pròpia o dels familiars (en cas de deteriorament) escullin no utilitzar-lo.

La fisioterapeuta duu a terme una valoració de l'usuari i prescriu el tractament que requereix la persona i la freqüència amb què farà rehabilitació.

A continuació es mostra la gràfica amb els resultats:



El servei de fisioteràpia ha estat valorat positivament pels usuaris. Concretament 7 usuaris/famílies han considerat que era excel·lent, 5 bé i una persona, regular.

Les famílies també valoren positivament que des del centre es duguin a terme controls mensuals de salut. El servei ha obtingut la puntuació següent: 7 excel·lent, 5 bé i 1 regular.

La demanda del serveis de dutxa i podologia ha estat baixa (i són serveis que únicament han valorat les persones que els havien utilitzat).

Destacar que les dues persones que han utilitzat el servei de dutxa, el valoren com a excel·lent.

El servei de menjador ha estat valorat únicament per 4 famílies, 2 excel·lent, i 2 bé. Durant el 2016 hi ha 7 usuaris que han utilitzat el servei (alguns de manera esporàdica, i altres amb continuïtat).

Des del mes de gener es pot demanar/anular el dinar amb un dia d'antelació, resolent així la queixa d'una persona a l'enquesta del 2015 (moment en què era necessari encarregar els dinars amb una setmana d'antelació).

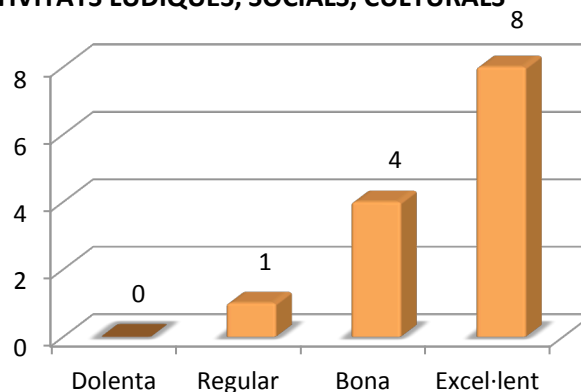
Al SAIAR es realitzen activitats terapèutiques amb l'objectiu de mantenir la mobilitat i l'autonomia, fomentar la socialització, reforçar l'autoestima i les capacitats cognitives. Les activitats terapèutiques són:

- Estimulació cognitiva (Taller de memòria, reminiscències i Teràpia d'Orientació a la Realitat)
- Taller de manualitats i labors, cuina i jocs de taula
- Psicomotricitat i activitat física

Paral·lelament, s'organitzen activitats socials, culturals i recreatives com pot ser celebracions amb els usuaris de l'Espai Social, sortides, activitats amb les escoles, etc.

Es pregunta a les famílies, com valoren que es realitzin aquestes activitats. La gràfica que hi ha a continuació mostra els resultats:

ACTIVITATS LUDIQUES, SOCIALS, CULTURALS



En 8 casos es valora com a excel·lent, en 4 casos, bé i únicament 1 persona ho puntua regular.

Per la correcta atenció dels usuaris és molt important el suport que rep la família. Per aquest motiu, s'ha vist necessari preguntar a les famílies si els interessaria que s'organitzessin activitats per cuidadors durant el 2016-17.

En aquest cas han respost la pregunta 10 famílies, 8 opinen que sí que estarien interessades en la formació/soport, respecte 2 que creuen que no seria necessari.

Pel que fa als aspectes que necessiten formació, o si desitjarien incrementar la participació o coneixement de les activitats del Centre, no hi anoten comentaris.

• Personal

A l'enquesta es demana que valorin el tracte rebut per part dels professionals. 5 famílies valoren que l'atenció rebuda és bona, i 6, excel·lent. 2 famílies no ho responen.

• Funcionalitat del centre

Des del servei es demana a les famílies que valorin quina és la funció que compleix el centre de dia; per quin motiu o motius hi assisteix l'usuari.

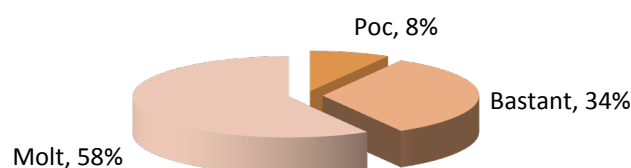
Els motius principals d'assistència són:

- Descàrrega familiar.
- Rehabilitació i manteniment de l'autonomia personal.
- Fomentar la socialització, relacionar-se amb altres persones, prevenir situacions d'aïllament.

En aquest cas, 1 família opina que el motiu d'assistència de l'usuari és la descàrrega familiar, 9 creuen que la funció és la prevenció de la solitud i foment de la socialització, i 6 famílies, la funció de rehabilitació i manteniment de l'autonomia personal.

És importat saber en quin grau el SAIAR compleix la funció prevista. Per 7 famílies el centre compleix molt la funció prevista, i en 4 casos, bastant i una família opina que poc. Vegeu la gràfica que hi ha a continuació:

**GRAU AMB QUÈ EL SAIAR
COMPLEIX LA FUNCIO PREVISTA**



Per respondre a la qüestió sobre què aporta a l'usuari el fet d'assistir al centre, es van donar a les famílies un llistat per marcar les caselles que consideressin pertinents.

La taula mostra els resultats obtinguts.

USUARI	Núm. usuaris
Està més actiu	6
Ha millorat el seu estat d'ànim	9
Se sent més segur	3
Té més ganes de sortir del domicili	3
Dorm menys durant el dia	6
No es capfica tant pels problemes	4
És més sociable, parla més	4
S'aixeca o desplaça amb més facilitat	4
Li ha disminuït el dolor	0
Fa activitats al centre, que no faria al domicili	9
Permetre seguir vivint al domicili habitual en millors condicions	3
Evitar o retardar l'ingrés a la residència	2
No sap /no contesta	0

Destacar que els aspectes més puntuats han estat una millora en l'estat d'ànim, i que al centre fa activitats que a casa no faria (puntuat en ambdós casos per 9 famílies). I aspectes com: està més actiu, dorm menys durant el dia (puntuat per 6 famílies).

La següent qüestió feia referència a què aporta al cuidador el fet que l'usuari assisteixi al servei.

CUIDADOR	Núm. familiars
Més tranquil·litat	7
Es dedica més temps a vostè mateix	0
Ha millorat el seu estat d'ànim	4
Disposa de més temps lliure	2
Conèixer cuidadors/persones que es troben en situacions similars	3
Ha millorat la relació amb l'usuari	1
Ha millorat la comunicació amb l'usuari	2
Se sent més acompanyat	3
No sap / no contesta	0

En aquest cas, l'aspecte més puntuat és "més tranquil·litat" (7persones).

- **Valoració general**

El darrer apartat de l'enquesta correspon a una pregunta de valoració general del servei (cal puntuar entre 1 i 10, on 10 és el grau de satisfacció més alt).

El grau de satisfacció de 5 famílies és 10, el de 2 famílies és 9, el de 3 famílies és 8 i el d'una altra, 7 (2 famílies no han puntuat). De promig, s'obté una puntuació de 9.

CONCLUSIONS

Observant els resultats obtinguts es pot afirmar que la satisfacció de les famílies amb el servei és bona.

El fet que els resultats siguin similars a les enquestes anteriors, reafirma que és un recurs ben acceptat i ben valorat per les famílies i usuaris que hi assisteixen.

Un aspecte important és la formació i suport a les famílies, i per aquest motiu a l'enquesta s'hi inclou una pregunta. En total 8 famílies estarien interessades a realitzar formació / rebre suport. Està previst que al llarg del 2016-17 es programaran activitats.

En el cas de les activitats i serveis, la valoració de les famílies és positiva, la qual cosa demostra que és adequat continuar amb les activitats que ja s'estan realitzant fins el moment.

El fet que puntuïn positivament les activitats culturals, amb altres col·lectius, sortides i celebracions, demostra la importància de mantenir i ampliar l'oferta d'aquestes activitats.

És positiu que les famílies hagin respost que el centre compleix bastant o molt la funció prevista (en un 90% dels casos).

I també que els horaris que estan fent les persones usuàries son suficients per cobrir la demanda.

Destacar molt positivament la valoració global que han fet les famílies, amb un promig de 9 punts. Puntuació que es manté, ja que el 2015 es va obtenir la mateixa puntuació.

Un aspecte que preocupa a una família, i que s'ha anat manifestat al llarg dels anys, és la calor que fa a l'estiu i la idoneïtat de posar aire condicionat.

Una família també es queixa de l'aparcament. Una tercera família comenta que a vegades hi fa fred.

Finalment, una família proposa que es realitzin més sortides, relacionades amb aspectes artístics i culturals (com visites a museus, música, ...).

Prats de Lluçanès, juny 2016