



ANÀLISI

ENQUESTA DE

SATISFACCIÓ

SAIAR Bonasort
2017

INTRODUCCIÓ

Durant els mesos de maig/juny del 2017 es reparteixen les enquestes de satisfacció a les 13 famílies/usuaris que assisteixen al SAIAR Bonasort.

En total 10 famílies retornen l'enquesta contestada, i la dipositen a la bústia.

Els usuaris puntuen amb una x, de 1 a 10 el seu grau de satisfacció (des de 0 a molt insatisfet, a 10 molt satisfet).

Es valoren les instal·lacions, serveis i activitats, personal, funcionalitat i valoració general.

ANÀLISI RESULTATS

A continuació s'analitzen els resultats obtinguts en cada una de les preguntes i apartats.

• Equipaments i instal·lacions

Totes les famílies han valorat que el centre és un espai adequat per atendre els usuaris. Totes les puntuacions se situen entre la puntuació de 6 i 10.

| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | NS/NC |
|-------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------|
| Ordre i neteja | | | | | | | 1 | | 3 | 2 | 4 | |
| Funcionament del centre | | | | | | | | | 4 | 3 | 3 | |
| Horaris | | | | | | | | 1 | 3 | 3 | 3 | |
| Equipaments i confort | | | | | | | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 |
| Accés al centre | | | | | | | 3 | | 1 | 2 | 3 | 1 |

Destacar com a aspectes a millorar, l'aparcament (2 famílies creuen que l'accés s'hauria de millorar), la calefacció (1 família, comenta que a l'hivern hi fa fred) i la instal·lació d'aire condicionat (1 família).

• Serveis i activitats

Preus:

La relació qualitat-preu de l'equipament, obté bona puntuació per part de les famílies. 8 famílies (del total de 10) ho han puntuat 9 o 10.

Les taxes del centre de dia es mantenen des de gener 2013.

| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | NS/NC |
|-----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------|
| Relació qualitat-preu | | | | | | | | 2 | | 4 | 4 | |

Serveis:

Com a serveis del centre de dia es demana a les famílies que puntuïn el servei de fisioteràpia, infermeria, menjador i dutxa (en el cas dels dos últims, únicament si els han utilitzat).

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. I fa traspàs d'informació i actualització d'informes mèdics, contactant amb el metge referent i/o TS.

Pel que fa als serveis de menjador, podologia i dutxa els usuaris fan demanda prèvia del servei. Són serveis que es poden utilitzar de manera esporàdica, o amb continuïtat.

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.

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

Les puntuacions obtingudes pels serveis que s'ofereixen des del centre se situen majoritàriament en els valors més alts.

El servei de dutxa ha estat puntuat amb un 10, per les dues famílies que l'ha utilitzat. I tant el servei de infermeria com fisioteràpia la majoria de valors se situen entre 8 i 10.

Destacar que el servei d'infermeria no ha estat puntuat per 5 famílies.

| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | NS/NC |
|--------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------|
| Fisioteràpia | | | | | | | | | 1 | 3 | 4 | 2 |
| Infermeria | | | | | | | | 1 | 2 | 1 | 2 | 5 |
| Menjador | | | | | | | | | 2 | 2 | 2 | |
| Dutxa | | | | | | | | | | | 2 | |

Activitats:

Al centre es realitzen activitats terapèutiques amb l'objectiu de mantenir la mobilitat i l'autonomia, fomentar la socialització, reforçar l'autoestima i reforçar les capacitats cognitives. Les activitats que es realitzen habitualment són: Taller de memòria), Taller de manualitats i labors, jocs de taula i psicomotricitat (Gimnàstica)

Activitats lúdiques, celebracions, activitats amb altres col·lectius, sortides (per exemple: visita a la residència, visita Escola, fer crema catalana de Sant Josep, Torronada, cantada Jubis, visita expo. mandales...).

Activitats significatives amb grup reduït (2-3 usuaris), diàriament. Per exemple sortir a comprar, treball amb productes naturals, taller de cuina, realitzar activitats quotidianes (parar taula, ...), hort

Les valoracions de les famílies se situen entre les puntuacions de 8 i 10. Predominant la puntuació de 8 (almenys en la meitat de les puntuacions de cada activitat).

| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | NS/NC |
|--------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------|
| Activitats terapèutiques | | | | | | | | | 5 | 3 | 2 | |
| Activitats lleure | | | | | | | | | 6 | 2 | 2 | |
| Activitats grup reduït | | | | | | | | | 5 | 3 | 2 | |

• Personal

A l'enquesta es demana que valorin el tracte rebut per part dels professionals. Les puntuacions se situen entre 8 i 10. Dins d'aquestes valors, l'aspecte que obté millors puntuacions és tracte i actitud.

| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | NS/NC |
|---------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------|
| Tracte i actitud | | | | | | | | | 2 | 2 | 6 | |
| Competència tècnica | | | | | | | | | 2 | 3 | 4 | 1 |
| Empatia | | | | | | | | | 2 | 2 | 5 | 1 |
| Atenció necessitats | | | | | | | | | 2 | 2 | 5 | 1 |

Un aspecte importat és la informació que rep la família en relació a l'estat del seu familiar, les activitats en què participa, com se sent quan està al centre, etc.

I per aquest motiu, el 2017 s'ha vist necessari preguntar a les famílies com valoraven la informació que els professionals del centre li donen sobre l'estat i evolució del seu familiar

| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | NS/NC |
|---------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------|
| info.estat familiar | | | | | | | | | 3 | 2 | 4 | 1 |

Els resultats són positius. Les puntuacions de totes les famílies se situen entre valors de 8 i 10.

• 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.

La taula que hi ha a continuació mostra que un dels motius d'assistència de gran part de la famílies (8 de 10) és la rehabilitació o manteniment de l'autonomia personal, 6 famílies també valoren l'aspecte de socialització, i 4 el de descàrrega familiar.

| | |
|------------------------|---|
| Descàrrega familiar | 4 |
| Rehab. Mtto. Autonomia | 8 |
| Socialització | 6 |

És important saber en quin grau el SAIAR compleix la funció prevista. Els resultats demostren que el centre compleix la funció prevista, 4 famílies ho puntuen amb 9, 5 famílies, amb un 10 i una família amb 8. Recordem que puntuació 10 (és molt d'acord/molt satisfet)

| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | NS/NC |
|---------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------|
| grau compleix fó prevista | | | | | | | | | 1 | 4 | 5 | |

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.

En el quadre es mostra la suma de les puntuacions, és a dir, la quantitat de famílies que han puntuat cada aspecte.

| | |
|---|---|
| Millora estat d'ànim | 5 |
| Fa activitats al centre que a casa no faria | 8 |
| Dorm menys durant el dia | 5 |
| És un complement a viure al domicili | 5 |
| Està més actiu | 7 |
| Parla més | 3 |
| No es capfica tant pels problemes | 5 |

Destacar l'aspecte més puntuat (8 famílies) ha estat que "al centre fa activitats que a casa no faria". Seguit de "està més actiu" (7 puntuat per 8 famílies). Aspectes com "no es capfica tant pels problemes", "és un complement a l'atenció domiciliària", "dorm menys durant el dia" i "millora l'estat d'ànim", han estat puntuats per 5 famílies.

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

| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | NS/NC |
|-------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------|
| Se sent més tranquil | | | | | | | | 2 | | 1 | 5 | |
| Se sent més acompanyat | | | | | | | | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| Es dedica més temps | | | | | | 1 | | | 1 | | 2 | |
| Ha millorat el seu estat anim | | | | | | | 1 | 1 | | 1 | 2 | |
| Té més temps lliure | | | | | | 1 | | | 1 | | 2 | |

En aquest cas, l'aspecte que ha rebut puntuacions més altes i de més famílies és que el cuidador "se sent més tranquil" (5 famílies, 10 i 1 família, 9 i 2 famílies, 7).

• Valoració general

El darrer apartat de l'enquesta correspon a una pregunta de valoració general El grau de satisfacció de 7 usuaris i famílies és 10, el de 1 famílies és 9, el de 2 famílies és 8. De promig, s'obté una puntuació de 9,5.

CONCLUSIONS

Observant els resultats obtinguts es pot afirmar que la satisfacció de les famílies amb el servei és bona. Els resultats, similars als d'anteriors edicions, demostren que és un recurs acceptat i ben valorat per les famílies i usuaris que l'utilitzen.

Per tenir més acotades les puntuacions en cada un dels apartats, s'ha optat perquè les famílies puntuessin entre 0 (molt insatisfet / molt en desacord) i 10 (molt satisfet / molt d'acord). És a dir, utilitzant una escala més àmplia que en les anteriors edicions, per poder interpretar millor els resultats.

És important remarcar que al llarg de tota l'enquesta quan s'ha valorat l'equipament, serveis i personal no hi ha hagut cap puntuació inferior a 6 (exceptuant la percepció subjectiva de l'estat del cuidador). I que en els apartats de, activitats, personal, informació, compliment de la funció prevista totes les puntuacions se situen entre 8 i 10.

Més concretament, les activitats amb grup reduït, iniciades durant el 2017, han rebut bones puntuacions (5 famílies han puntuat 8, 3 famílies 9, i 2 famílies, 10). Està previst mantenir-les i anar-les millorant i ajustant a les necessitats dels usuaris que assisteixen al servei.

Destacar molt positivament la valoració global que han fet les famílies, amb un promig de 9,5 punts. Puntuació similar, i lleugerament superior a la obtinguda els anys 2015 i 2016.

En relació a la demanda que es fa d'aire condicionat (ja present en enquestes d'anys anteriors), ja es té confirmat que serà una de les millores que s'instal·larà molt properament.

Dues famílies comenten també les dificultats en l'accés, i una família que en ocasions fa fred. Aspectes que caldrà seguir tenint en compte.

El 2016 es va preguntar a les famílies per si els interessaria fer activitats de suport i formació per cuidadors. I van sortir 8 famílies que sí que hi estaven interessades, respecte a 2 que no hi estarien (10 famílies van respondre la pregunta). Al setembre del 2017, per atendre aquesta demanda està previst iniciar un Grup de suport emocional per cuidadors no professionals.

Prats de Lluçanès, juliol 2017