



ANÀLISI

ENQUESTA DE

SATISFACCIÓ

SAIAR Bonasort
2018

INTRODUCCIÓ

Durant els mesos de maig/juny del 2018 es reparteixen les enquestes de satisfacció a les 12 famílies/usuaris que assisteixen al SAIAR Bonasort.

En total 8 famílies retornen l'enquesta contestada, i la dipositen a la bústia.

Els usuaris puntuen la seva satisfacció amb diferents aspectes del servei (instal·lacions, serveis i activitats, personal, funcionalitat i valoració general), utilitzant una escala de 0 a 10. (on 0 és molt insatisfet i 10 molt satisfet).

ANÀLISI RESULTATS

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

Es demana a les famílies qui ha contestat l'enquesta:

Usuari	
Familiar	3
Usuari i familiar	4
NC	1

• Equipaments i instal·lacions

Les famílies han valorat que el centre és un espai adequat per atendre els usuaris. Totes les puntuacions se situen entre la puntuació de 5 i 10.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
Instal·lacions								1	5		2	
Accés al centre							1	1	3	2	1	
Horaris						1		1	1	1	4	
Funcionament								1	2	1	4	

A la pregunta què canviaria/milloraria, una família anota, les instal·lacions. I una altra família, que la sala de fisioteràpia és petita.

• Serveis i activitats

Preus:

Durant el mes de gener, els preus del centre s'han incrementat un 3%.

La relació qualitat-preu de l'equipament, obté puntuacions positives per part de les famílies. Totes les famílies i usuaris ho han puntuat entre 6 i 10. En 5 casos, li han posat una puntuació entre 9 i 10.

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

Serveis:

Com a serveis del centre de dia es demana a les famílies que puntuïn el servei de fisioteràpia i infermeria. S'obtenen els següents resultats:

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

El quadre mostra que els dos serveis obtenen bones puntuacions (entre 7 i 10). Destacar que 3 famílies no han contestat sobre el servei d'infermeria.

Pel que fa als serveis de podologia, menjador i dutxa, es demana als usuaris que els puntuïn únicament si els han utilitzat durant l'any.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Podologia									1		2
Menjador									1	1	2
Dutxa											1

La taula demostra que els serveis, tot i tenir una demanda baixa, estan ben valorats pels usuaris i famílies que en fan ús.

Activitats:

SAIAR Bonasort es realitzen les següents activitats:

- Activitats de psicomotricitat, entrenament de la memòria, manualitats i labors, jocs de taula.
- Activitats lúdiques i celebracions
- Activitats significatives amb grup reduït (comprar, caminar, taller de cuina, productes naturals, taula de cultiu...)
- Activitats intergeneracionals

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

En general, les activitats han estat ben puntuades per les famílies, exceptuant un cas en què s'ha puntuat amb una puntuació de 4, les activitats terapèutiques i les activitats amb grup reduït.

• Personal

A l'enquesta es demana que valorin el tracte rebut per part dels professionals (tracte, actitud, competència tècnica, empatia i atenció a les necessitats).

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

Totes les puntuacions se situen entre 6 i 10. Les puntuacions de 10, son lleugerament superiors.

Una família comenta que l'usuari està molt content amb el tracte que rep al centre.

• 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 quins són els motius d'assistència al centre:

Descàrrega familiar	5
Rehab. Mtto. Autonomia	4
Socialització	4

Concretament 5 famílies per descàrrega familiar, 4 per rehabilitació o manteniment de l'autonomia i 4 per socialització.

És important saber en quin grau el SAIAR compleix la funció prevista.

Els resultats demostren que el centre compleix la funció prevista, 2 famílies ho puntuen amb 8, 2 famílies, amb un 9 i 3 famílies, amb 10.

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

Es va demana als familiars què aporta a l'usuari el fet d'assistir al centre, obtenint els següents resultats (cada família pot puntuar tants aspectes com consideri oportú):

SAIAR Bonasort - Anàlisi enquesta de satisfacció 2018

Millora estat d'ànim	5
Fa activitats al centre que a casa no faria	8
Dorm menys durant el dia	2
És un complement a viure al domicili	5
Està més actiu	2
Parla més	2
No es capfica tant pels problemes	2
Té menys dolor	1
Té més ganes de fer activitats	3

Destacar l'aspecte més puntuat (8 famílies) ha estat que "al centre fa activitats que a casa no faria". Altres aspectes puntuats per les famílies han estat "ha millorat el seu estat d'ànim", i "és un complement a viure al domicili".

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
Se sent més tranquil	1								2	1	3
Se sent més acompanyat	1						1			1	2
Es dedica més temps									1		2
Ha millorat el seu estat anim								1			1
Té més temps lliure									2		2

En aquest cas, les puntuacions han estat diverses. Destacar, que un familiar ha puntuat molt en desacord l'aspecte que se sent més tranquil i acompanyat.

• Valoració general

El darrer apartat de l'enquesta correspon a una pregunta de valoració general El grau de satisfacció de 3 usuaris i famílies és 10, el de 2 famílies és 9, el de 2 famílies és 8. Una família no respon. De promig, s'obté una puntuació de 9.14.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
grau satisfacció amb centre									2	2	3	1

CONCLUSIONS

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

Destacar que 4 famílies no han retornat l'enquesta de satisfacció. En properes edicions de l'enquesta es buscaran solucions per assegurar un increment de la participació.

En general, les puntuacions han estat totes positives, i majoritàriament iguals o superiors a 7. Exceptuant algunes qüestions, que no han estat puntuades., i el cas concret d'una família, amb algunes puntuacions negatives. Caldrà seguir treballant i fent difusió de les activitats i serveis, per assegurar que siguin beneficioses per les famílies i usuaris.

Destacar molt positivament la valoració global que han fet les famílies, amb un promig de 9,1 punts. És important destacar que en els darrers tres anys la puntuació total ha obtingut valors de 9 o 9 i escaig.

Un dels temes recurrents a les enquestes de satisfacció era la instal·lació d'aire condicions. El juliol del 2017 es va ser possible instal·lar-lo, cosa que ha suposat una millora en el benestar dels usuaris.

Prats de Lluçanès, agost 2018