



ANÀLISI

ENQUESTA DE

SATISFACCIÓ

SAIAR Bonasort
2019

INTRODUCCIÓ

Durant els mesos de maig/juny del 2019 es varen repartir les enquestes de satisfacció a les 13 famílies/usuaris que assistien al SAIAR Bonasort. Un total d'11 famílies retornen l'enquesta contestada, i la dipositen a la bústia.

Les persones usuàries i famílies expressen el seu grau de satisfacció en relació a les instal·lacions, serveis, activitats, personal, funcionalitat i valoració general. S'utilitza una escala tipus Likert de 5 punts, per mesurar el grau de satisfacció (des de molt insatisfet a molt satisfet). Hi ha també algunes qüestions obertes on les persones expressen la seva opinió o proposen millores.

ANÀLISI RESULTATS

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

Es demana a les persones qui ha contestat l'enquesta, i s'obtenen els següents resultats:

| | |
|-------------------|---|
| Usuari | 0 |
| Familiar | 5 |
| Usuari i familiar | 6 |

En total 5 familiars han respost ells l'enquesta, i en 6 casos, l'enquesta s'ha contestat entre la persona usuària i el familiar.

• Equipaments i instal·lacions

En aquest apartat es valora les instal·lacions, l'accés, els horaris i el funcionament.

| | Molt insatisfet | Insatisfet | Neutre/indecis | Satisfet | Molt satisfet | NC |
|-----------------|-----------------|------------|----------------|----------|---------------|----|
| Instal·lacions | | | | 8 | 3 | |
| Accés al centre | | 1 | 1 | 6 | 2 | 1 |
| Horaris | | | | 5 | 5 | 1 |
| Funcionament | | | | 4 | 6 | 1 |

En el cas de les instal·lacions, horaris i funcionament s'obtenen puntuacions positives: totes les puntuacions se situen entre satisfet i molt satisfet.

En el cas de l'accés al centre, hi ha una puntuació a insatisfet, una altra a neutra, 6 puntuacions a satisfet i 2, molt satisfet.

Les propostes de millora que proposen les persones són les següents:

- Millora de l'accés (2).
- Aparcament (1).

Una família també comenta en aquest apartat que hauria de ser més econòmic.

• Serveis i activitats

Preus:

Durant el 2019 no hi ha hagut variació en els preus (es van establir al gener del 2018).

S'ha demanat a les famílies quina opinió tenen sobre els preus, com els valoren. I s'ha obtingut els següents resultats:

| | Tot desacord | Desacord | Indecis/Neutre | D'acord | Molt d'acord |
|-----------------------|--------------|----------|----------------|---------|--------------|
| Relació qualitat-preu | 2 | | | 3 | 6 |

Del total de les 11 enquestes, 6 famílies/usuaris estan molt d'acord amb els preus, 3 d'acord, i en dos casos hi estan totalment en desacord.

Serveis:

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

| | Molt insatisfet | Insatisfet | Neutre/indecis | Satisfet | Molt satisfet | NC |
|--------------|-----------------|------------|----------------|----------|---------------|----|
| Fisioteràpia | | | 2 | 2 | 7 | |
| Infermeria | | | | 5 | 5 | 1 |

En el cas del servei de fisioteràpia, 7 famílies n'estan molt satisfetes, 2 satisfetes i 2 més ho han puntuat amb neutre/indecís.

El controls d'infermeria han obtingut una puntuació de 5 famílies/usuaris satisfetes i 5 molt satisfetes (un cas no ha respost).

Pel que fa als serveis de podologia, menjador i dutxa, es demana a les persones que puntuïn, d'una banda, la importància del servei. I de l'altra, la satisfacció amb el servei (en cas que n'hagin fet ús).

Importància d'oferir el servei:

| | Gens important | Poc important | Moderadam impor | Important | Molt important | NC |
|-----------|----------------|---------------|-----------------|-----------|----------------|----|
| Podologia | | | | 5 | 5 | 1 |
| Menjador | 1 | | 1 | 5 | 4 | |
| Dutxa | 1 | | | 6 | 4 | |

En relació a la importància del servei: el servei de podologia es considera important o molt important per part de totes les persones que han respost l'enquesta. En el cas del servei de menjador, és molt important per 4 famílies/usuaris, important per 5 famílies/usuaris i moderadament important i poc important per 1 família/usuari, respectivament.

Satisfacció amb el servei:

| | Molt insatisfet | Insatisfet | Neutre/indecis | Satisfet | Molt satisfet |
|-----------|-----------------|------------|----------------|----------|---------------|
| Podologia | | | | 2 | 4 |
| Menjador | | | | 1 | 3 |
| Dutxa | | | 1 | | 1 |

Pel que fa a la satisfacció amb el servei, de podologia 4 persones n'estan molt satisfetes i 2 satisfetes. Del servei de menjador, 3 molt satisfetes i 1 satisfeta i del servei de dutxa, 1 persona satisfeta i una altra, neutre/indecís.

A la pregunta sobre si "creu que es poden millorar els serveis actuals?" en dos casos, responen, que sempre es poden millorar els serveis.

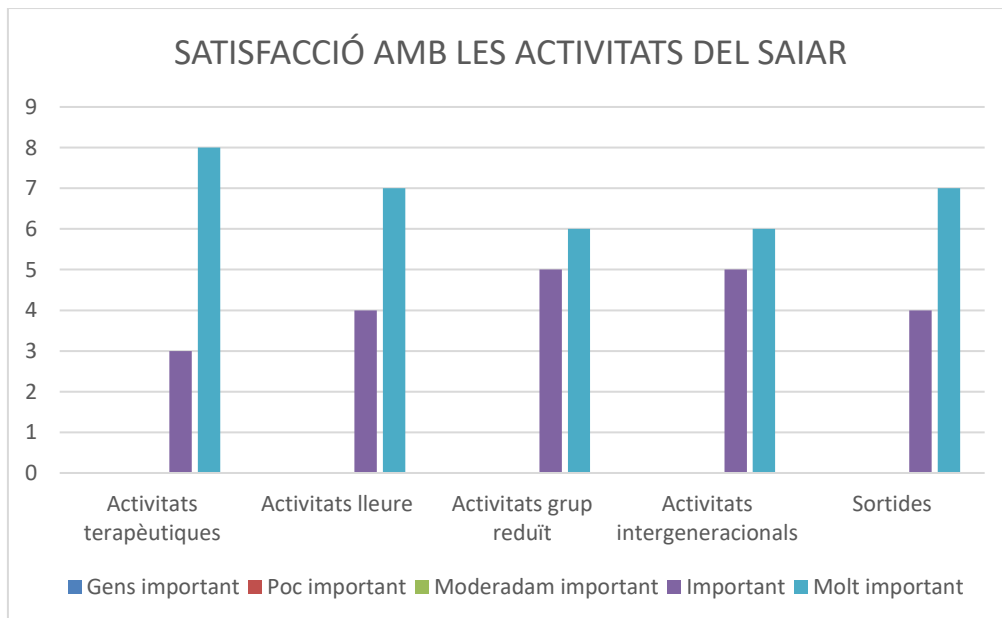
No hi ha cap anotació d'altres serveis que es consideri necessari afegir.

Activitats:

Al 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
- Sortides pel municipi

| | Gens important | Poc important | Moderadam impor | Important | Molt important |
|-------------------------------|----------------|---------------|-----------------|-----------|----------------|
| Activitats terapèutiques | | | | 3 | 8 |
| Activitats lleure | | | | 4 | 7 |
| Activitats grup reduït | | | | 5 | 6 |
| Activitats intergeneracionals | | | | 5 | 6 |
| Sortides | | | | 4 | 7 |



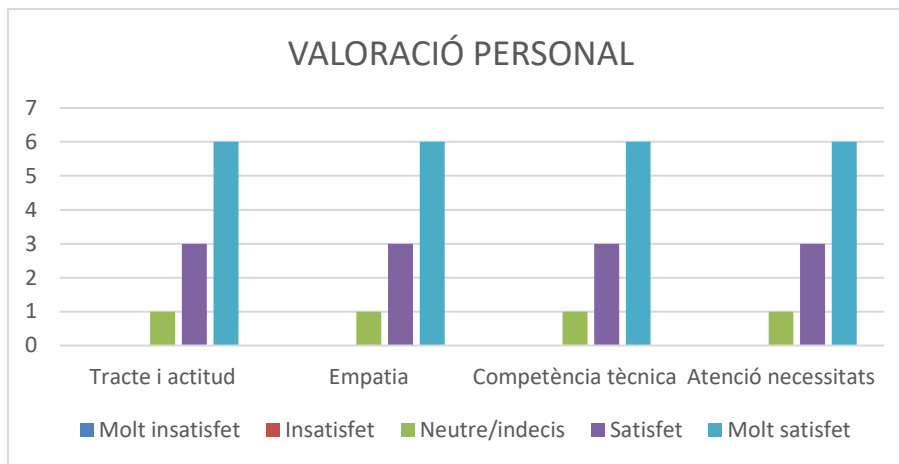
Totes les activitats han estat puntuades com a importants o molt importants per part de les famílies. En tots els casos les puntuacions "molt importants" han estat lleugerament superiors.

De les enquestes no han sortit propostes de noves activitats significatives a realitzar.

Una família/usuari destaca en positiu, la flexibilitat.

• 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).



En les quatre competències a valorar (tracte/actitud, empatia, competència tècnica i atenció a les necessitats) s'han obtingut les mateixes puntuacions. I en un cas, no s'ha respost.

Les puntuacions obtingudes són que: 6 famílies/usuaris estan molt satisfets, 3 estan satisfets i 1 família/usuari neutre/indecís.

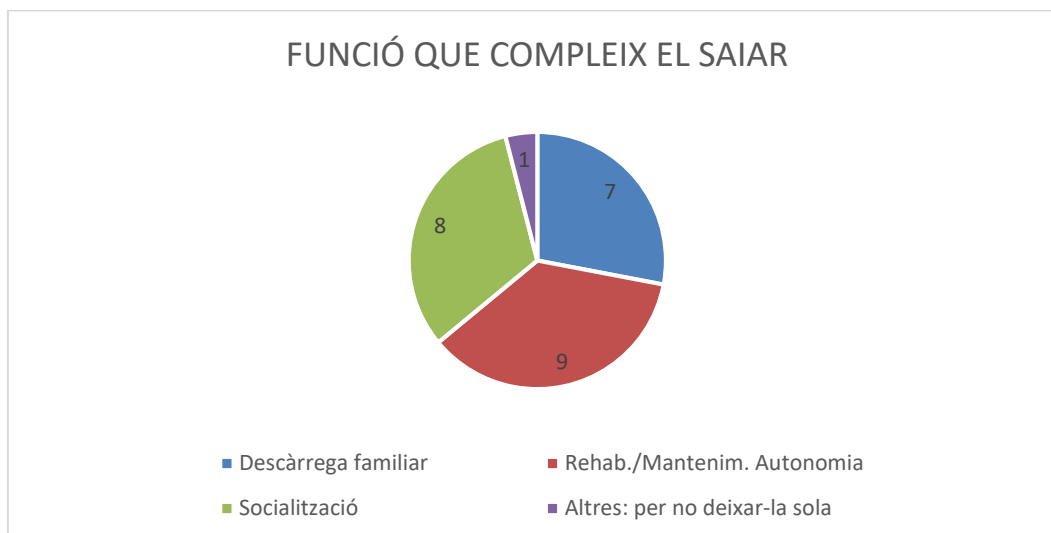
• Funcionalitat del centre

Des del servei es demana a les persones que valorin quina és la funció que compleix el servei d'atenció diürna; per quin motiu o motius hi assisteix l'usuari.

Els principals motius principals d'assistència:

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

La gràfica que hi ha a continuació mostra quins són els motius d'assistència al centre:



Concretament 7 famílies per descàrrega familiar, 9 per rehabilitació o manteniment de l'autonomia i 8 per socialització. Una família anota que el motiu d'ingrés és per no deixar-la sola a domicili.

És importat saber en quin grau el SAIAR compleix la funció prevista. Es demana que puntuïn entre 0 (gens) i 10 (molt), amb quin grau el centre compleix la funció prevista.

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

Els resultats demostren que el centre compleix la funció prevista en la majoria dels casos, 4 famílies/usuaris ho puntuen amb 8, 5 famílies/usuaris amb 10, i una família/usuari, amb 5.

A la qüestió sobre què aporta a l'usuari el fet d'assistir al centre, s'obtenen els següents resultats (cada família pot puntuar tants aspectes com consideri oportú):

| | |
|--|----|
| Té menys dolor | 1 |
| Fa activitats al centre, que a casa no faria | 10 |
| Dorm menys durant el dia | 2 |
| Està més actiu | 7 |
| Parla més | 6 |
| No es capfica tant pels problemes | 4 |
| Ha millorat el seu estat d'ànim | 6 |
| Té més ganes de fer activitats | 4 |
| No he notat canvis en l'usuari | 1 |

Els aspectes més significatius de l'assistència de la persona usuària al centre han estat que "al centre fa activitats que a casa no faria" (10), que "està més actiu" (7), "parla més" (6) i "ha millorat el seu estat d'ànim" (6).

En un cas, no han notat canvis en l'usuari.

Una família ha destacat la importància de tenir una rutina. El fet que cada dia la persona s'ha de llevar per venir al centre. Està més actiu.

La següent qüestió feia referència a què aporta al cuidador el fet que l'usuari assisteixi al servei. I en aquest cas, les famílies ho havien d'anotar. S'ha recollit/unificat les respostes i es detallen a continuació:

| | |
|---|---|
| Millora comunicació | 1 |
| Més temps | 2 |
| Més tranquil | 3 |
| Descàrrega, perquè cuidadors treballen | 1 |
| Tenir usuari adaptat i possibilitat ampliar | 1 |

En aquest cas, les anotacions han estat diverses per part de les famílies. Els apartats en què ha coincidit més d'una famílies és "més temps" i "estar més tranquil".

També el fet de formar part d'un grup social. I que les persones no estan desconnectades de la vida social (2).

• Valoració general

El darrer apartat de l'enquesta correspon a una pregunta de valoració general.

El grau de satisfacció de 5 usuaris i famílies és 10, el de 1 família és 9, el de 3 famílies és 8 i una família 5. Una família no respon.

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

De promig, s'obté una puntuació de 8.8.

Altres aspectes d'interès que comenten les famílies/usuaris:

- Disposar de transport adaptat.

CONCLUSIONS

Com a conclusions, destacar que la majoria de puntuacions obtingudes en els diferents apartats són positives. I que per tant, en termes generals, la satisfacció de les famílies i persones usuàries amb el servei és bona.

A continuació s'analitzaran més en detall els resultats dels diferents apartats i/o propostes de millora:

En relació als preus, la majoria de famílies hi estan d'acord. Tot i així és important destacar que hi ha el cas de dues famílies que hi estan totalment en desacord.

Anualment, a la reunió amb les famílies s'exposa el cost del servei (ingressos/despeses). Però que si les persones usuàries i famílies hi tenen interès al centre hi ha la còpia de la memòria tècnica i també al web municipal. També la possibilitat de parlar amb Serveis Socials.

És important que en 6 casos, l'enquesta s'hagi pogut respondre de manera conjunta entre persona usuària i familiar (És un aspecte que varia en funció de l'estat de la persona usuària).

En relació als equipaments i instal·lacions, les propostes de millora són en relació a l'accés al centre (entenen aquest, com la rampa que hi ha a l'entrada) (2 famílies/usuaris) i l'aparcament (1 família/usuari).

La gran majoria de les puntuacions obtingudes en el servei de fisioteràpia són positives. El servei d'infermeria ha obtingut bona o molt bona puntuació per part dels usuaris. I el servei de podologia també es valora com a important/molt important. Cosa que reforça la importància de seguir comptant amb aquests professionals.

Els serveis de menjador (en 9 casos), i dutxa (en 10 casos) es consideren importants per les famílies. Per aquest motiu, encara que en ocasions la demanda sigui escassa o fluctuant, són serveis molt necessaris.

Les activitats terapèutiques han obtingut puntuacions molt positives. Han estat puntuades per totes les famílies/usuaris com a importants o molt importants (puntuacions molt importants lleugerament superiors).

La valoració dels professionals (excepte un cas, de puntuació neutre/indecís) segueix essent positiva o molt positiva. Aspecte molt important pel tracte a les persones.

Un altre aspecte també molt important és la funcionalitat, el grau amb què el centre compleix la funció prevista. Destacar que, segons les puntuacions obtingudes, el centre ha complert bastant o molt la funció prevista. La puntuació més baixa ha estat un 5, puntuada per una família.

De promig, s'obté una puntuació de 8.8. Cosa que demostra que la satisfacció general amb el centre és elevada. Que les famílies i usuaris estan satisfetes amb el servei. Tot i ser una puntuació positiva, sí que cal recordar, que en els darrers anys, s'havia situat per sobre de 9.

Destacar també la demanda de transport adaptat, fet per una de les famílies. Aspecte ja comentat en altres ocasions.

Cal seguir treballant per oferir un servei encara millor. La línia de futur és donar més protagonisme als usuaris i seguir millorant les activitats i serveis perquè siguin més significatius per les persones usuàries i famílies.

Es recorda a les famílies i usuaris que qualsevol aportació, proposta de millora (del tracte del personal, activitats, serveis, ...) serà molt ben rebuda.

Prats de Lluçanès, setembre 2019