



ANÀLISI

ENQUESTA DE

SATISFACCIÓ

SAIAR Bonasort
2021

INTRODUCCIÓ

Durant el mes de novembre i principis de desembre del 2021 es van repartir les enquestes de satisfacció a les 17 famílies que assistien al SAIAR. Es va donar de temps el mes de desembre per retornar les enquestes.

La funció de l'enquesta és que les persones usuàries i famílies puguin expressin el seu grau de satisfacció sobre les instal·lacions, serveis, activitats, personal, funcionalitat, així com una valoració general del servei. I és totalment anònima.

ANÀLISI DELS RESULTATS

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

- 11 famílies han retornat l'enquesta contestada.

En un primer punt, es demana a les persones qui ha contestat l'enquesta. 5 familiars han contestat l'enquesta ells mateixos, en 6 casos la persona usuària juntament amb el familiar.

• Equipaments i instal·lacions

En aquest apartat s'ha valorat les instal·lacions, l'accés, els horaris i el funcionament. I s'ha obtingut els següents resultats:

	Molt insatisfet	Insatisfet	Neutre/indecís	Satisfet	Molt satisfet
Instal·lacions	1		1	4	5
Accés al centre	1	1	1	4	4
Horaris	1		1	2	7

Instal·lacions: 9 famílies estan satisfetes o molt satisfetes amb les instal·lacions. Les altres 3 famílies ho puntuen com neutre/indecís, insatisfet i molt insatisfet.

De l'accés al centre, en 8 casos estan satisfets o molt satisfets, en un cas estan indecís i en un altre, molt insatisfets.

Horaris: en 7 casos les famílies estan molt satisfetes amb els horaris, 2 estan satisfetes, 1 cas han respost neutre indecís i un altra, molt insatisfet.

Les propostes de millora són les següents:

- Calefacció (2) en relació a tenir un espai més calent/confortable.
- Aparcament a prop del Centre de dia (per exemple una plaça reservada o una plaça per discapacitats) (1)

En relació als horaris, no s'han aportat propostes de millora.

• Serveis i activitats

Preus:

La valoració dels preus establerts per part de les persones usuàries i famílies és el següent:

SAIAR Bonasort - Anàlisi enquesta de satisfacció 2021

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

Els resultats obtinguts demostren que 9 de les 11 famílies/usuaris estan d'acord o molt d'acord amb els preus estables. I 2 persones ho han puntuat com a neutre/indecís.

Serveis:

El grau de satisfacció amb els serveis de fisioteràpia i infermeria és el següent:

	Molt insatisfet	Insatisfet	Neutre/indecís	Satisfet	Molt satisfet	NC
Fisioteràpia			2	4	5	
Infermeria			2	3	5	1

En el cas del servei de fisioteràpia, 5 famílies/usuaris n'estan molt satisfetes i 4 satisfetes, i 2 neutre/indecís.

El controls d'infermeria han obtingut una puntuació de 5 famílies/usuaris molt satisfetes i 3 satisfetes, 2 neutre/indecís i en un cas no hi ha hagut resposta.

En el cas dels serveis podologia i menjador, es demana que el valorin únicament les persones que n'ha fet ús durant l'any.

El grau de satisfacció es mostra a la taula següent:

	Molt insatisfet	Insatisfet	Neutre/indecís	Satisfet	Molt satisfet
Menjador		1		3	2
Podologia				3	1

Del servei de podologia 1 persona n'està molt satisfeta i 3 persones n'estan satisfetes. En el cas del servei de menjador, 1 persona n'està molt satisfeta, 3 satisfetes, 1 neutre/indecís i 1 persona molt insatisfeta.

Com a propostes de millora dels serveis, una família ha anotat: el servei de fisioteràpia és escàs, hauria de ser individual i un cop per setmana.

Activitats:

Al SAIAR Bonasort es realitzen les següents activitats:

- Activitats de psicomotricitat, entrenament de la memòria, manualitats i labors, jocs de taula.

Es demana a les persones que valorin aquestes activitats fetes durant l'any

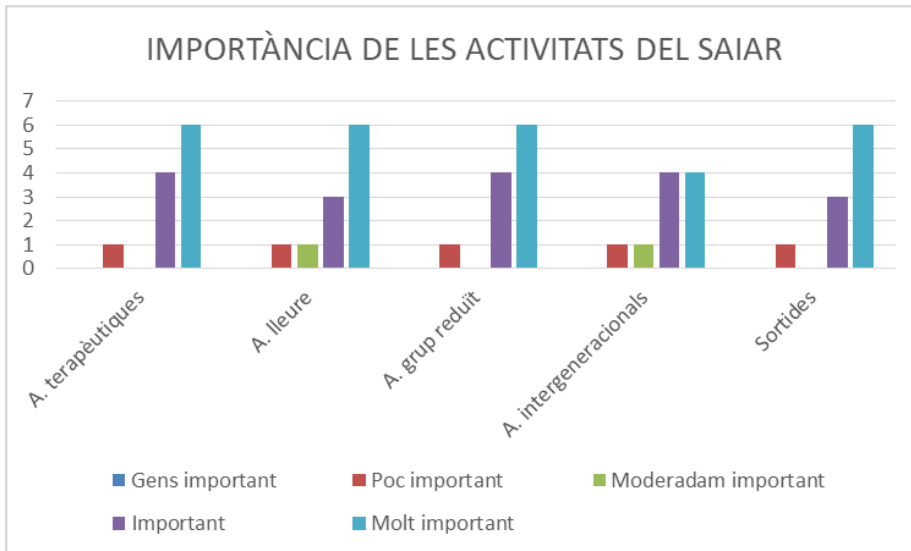
	Gens important	Poc important	Moderadam impo	Important	Molt important
Activitats terapèutiques		1		4	6

Els resultats indiquen que 10 de les 11 famílies consideren les activitats importants (4) o molt importants (6). En un cas es valora com a poc important.

Una part de les activitats habituals s'han vist reduïdes o anul·lades per la situació de la COVID-19. Per aquest motiu es demana a les famílies que en valorin la importància.

- Activitats de lleure i celebracions
- Activitats significatives amb grup reduït (comprar, caminar, taller de cuina, productes naturals, taula de cultiu...)
- Activitats intergeneracionals (trobades escola bressol, activitats puntuals escola, trobades puntuals residència, ...)
- Sortides pel municipi

	Gens important	Poc important	Moderadam impc	Important	Molt important	NC
Activitats lleure		1	1	3	6	
Activitats grup reduït		1		4	6	
Activitats intergeneracionals		1	1	4	4	1
Sortides		1		3	6	1



Les activitats en general, han obtingut puntuacions positives. En tots els casos, entre 9 i 10 famílies les han puntual com a importants o molt importants.

Les propostes de millora que ha fet una família: sortir a passejar, comprar, trobades intergeneracionals

Informació

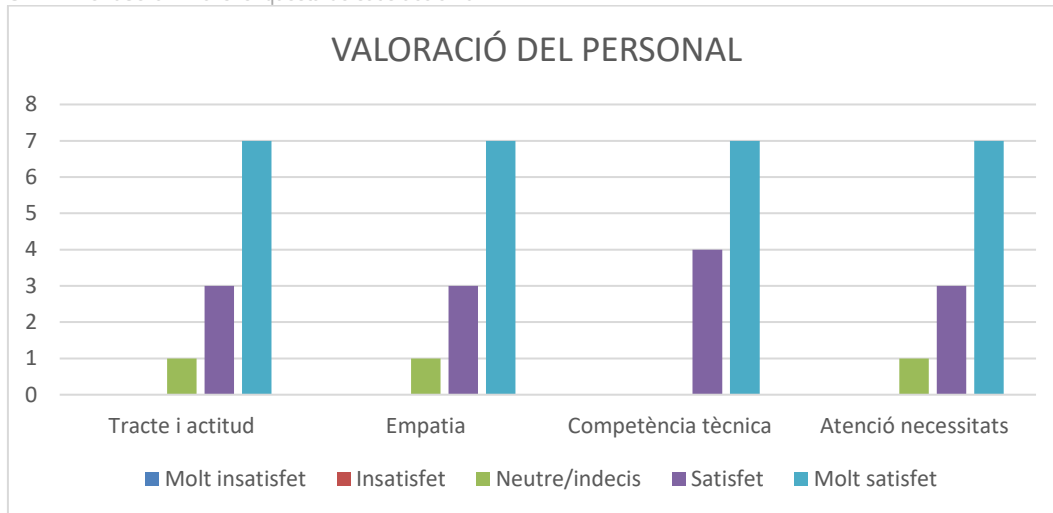
Es pregunta a les famílies si la informació que reben del servei és suficient.

Per la gran majoria dels enquestats la informació és suficient (en 10 casos, de 11).

En el cas que indica que la informació no és suficient, no ha aportat propostes de millora.

• Personal

La valoració del tracte rebut per part de l'equip professional es mostra a la gràfica següent:



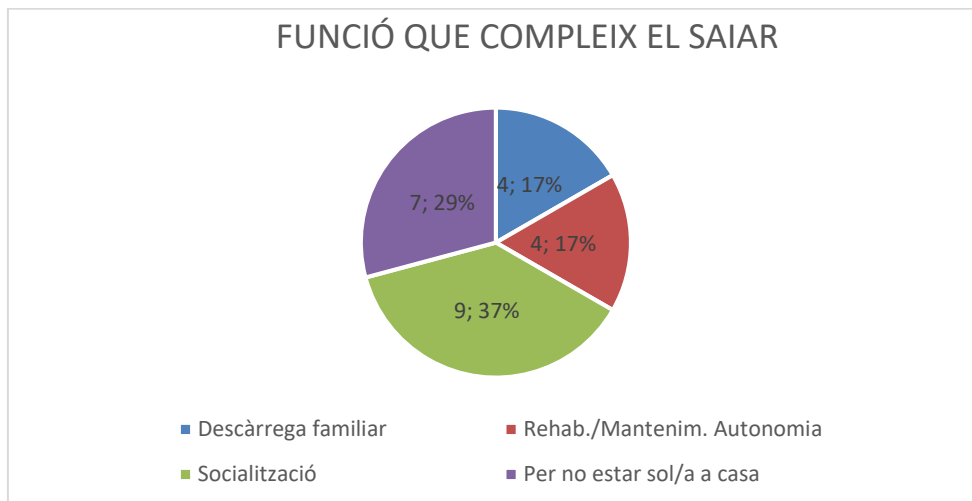
Les puntuacions obtingudes sobre el personal són positives. 10 de les 11 famílies que han respost les enquestes estan satisfetes o molt satisfetes amb el personal (tracte, empatia, competència tècnica i atenció a les necessitats).

• Funcionalitat del centre

Els motius d'assistència al SAIAR són els següents:

- Descàrrega familiar
- Rehabilitació/Manteniment de l'autonomia personal
- Socialització
- Altres: per no quedar-se sol a domicili

(Els motius no són excloents entre sí, una persona pot assistir-hi per un o diversos motius).



El motiu que han indicat més famílies ha estat la socialització/prevenió de l'aïllament (9). Seguit del motiu de no estar sol a casa (7 casos). La descàrrega familiar i manteniment de l'autonomia personal, ha estat puntual per 4 famílies, respectivament.

La següent qüestió és el grau de funcionalitat del servei, en quina mesura compleix la funció prevista.

S'ha obtingut els següents resultats:

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
grau compleix funció prevista						1			1	5	4

Els resultats demostren que el centre compleix la funció prevista amb un elevat grau. En 10 enquestes, la puntuació se situa entre 8 i 10. I en cap de les enquestes, la puntuació és inferior a 5.

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

Fa activitats al centre, que a casa no faria	11
Ha millorat la mobilitat	3
Té menys dolor	0
Dorm menys durant el dia	5
Està més actiu	6
Té més ganes de fer activitats	3
No es capfica tant pels problemes	4
Ha millorat el seu estat d'ànim	7
No he notat canvis	0
El cuidador se sent acompanyat	2
La persona cuidadora disposa de més temps lliure	3
La persona cuidadora està més tranquil·la	5

L'aspecte més significatiu de l'assistència al centre de la persona usuària és el fet que fa activitats al centre que a casa no faria (11). Seguit d'altres aspectes com la millora de l'estat d'ànim (7), que està més actiu (6).

• Valoració general

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

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
grau de satisfacció general						1			2	4	4

En la valoració global totes les puntuacions se situen per sobre de 5. I la gran majoria (10), entre 8 i 10 punts.

De mitjana, s'obté una puntuació de 8.8.

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

- Els dies que assisteix al centre no està tant nerviosa i es nota en l'actitud a casa.

CONCLUSIONS

En termes generals, les puntuacions obtingudes són positives. I els resultats obtinguts són similars als d'anys anterior. Cosa que demostra que la satisfacció de les persones usuàries i famílies amb el servei continua essent bona.

Els serveis de fisioteràpia i infermeria continuen estant ben valorats per les famílies. La majoria de puntuacions se situen en satisfet i molt satisfet. Cosa que demostra que són serveis importants i necessaris.

És important destacar que en el cas de les activitats s'han valorat com a importants o molt importants per pràcticament totes les famílies. En especial, les activitats terapèutiques i les intervencions en grup reduït (puntuades com a important o molt important en 10 de les 11 enquestes).

En relació als equipaments i instal·lacions, les propostes de millora fan referència a la calefacció (2) i a les dificultats d'aparcament a l'exterior (1).

Els preus estan ben acceptats per les famílies; són adequats o molt adequats per 9 de les 11 famílies que van respondre l'enquesta. Les altres dues puntuacions estaven en neutre/indecís.

Les puntuacions sobre el grau de satisfacció amb l'equip professional segueixen essent positives. Destacar que en tots els aspectes puntuats, 10 de les 11 famílies estan satisfetes o molt satisfetes.

És rellevant que el motiu que han indicat més famílies quan es pregunta per la funció que compleix el servei, sigui la socialització. I demostra el pes que té la interacció amb els demés, la importància de prevenir la solitud, la inclusió grupal i evitar la desconexió de l'entorn. I reforça necessitat de continuar treballant en aquesta línia.

A la qüestió de que aporta a la persona usuària assistir al centre, s'obtenen resultats similars als anys anteriors. Destacant especialment que al centre fa activitats que a casa no faria. I també la millora de l'estat d'ànim i que la persona està més activa.

El centre compleix de manera important la funció prevista, en aquest cas els resultats són molt positius perquè 10 de les 11 famílies ho puntuen entre 8 i 10.

De mitjana, la satisfacció de les persones amb el servei és de 8.8. La puntuació d'aquest aspecte al llarg dels anys s'ha situat al voltant de 9. Cosa que demostra que la satisfacció de les famílies és molt bona, i es manté al llarg del temps. I que caldrà seguir treballant per mantenir aquesta satisfacció.

Ha disminuït el nombre d'enquestes contestades, respecte de l'any anterior. Concretament se n'han retornat 11 de les 17 que es varen repartir. És molt important rebre el màxim nombre d'enquestes, per conèixer la opinió de totes les famílies. Per la propera edició es procurarà canviar les dates de repartir les enquestes, a més de fer més recordatoris a la importància del retorn de l'enquesta.

La proposta del 2022 és anar recuperant gradualment les activitats i projectes (grups reduïts, sortides, celebracions, activitats intergeneracionals i comunitàries), a mesura que vagin millorant les mesures i restriccions pel COVID19.

I també realitzar activitats adreçades als cuidadors, aspecte que ja es volia iniciar el 2021, però que es va aplaçar per la situació de la pandèmia.

Prats de Lluçanès, febrer 2022