



# **ANÀLISI ENQUESTA DE SATISFACCIÓ**

**Centre de dia (SAIAR)  
Bonasort 2022**

## INTRODUCCIÓ

Durant el mes de novembre i principis de desembre del 2022 s'ha repartit les enquestes de satisfacció a les 19 famílies que assistien al SAIAR. I també s'ha informat a les famílies que van cursar baixa per si volien respondre l'enquesta. S'ha donat de temps fins el 20 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.

- 16 famílies han retornat l'enquesta contestada.

En un primer punt, es demana quines persones han contestat l'enquesta. 6 familiars han contestat l'enquesta ells mateixos, en 8 casos la persona usuària juntament amb el familiar, en 1 cas la persona usuària. En una enquesta no han respost la pregunta.

### 1. 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/indecis	Satisfet	Molt satisfet
Instal·lacions				11	5
Accés al centre		2		8	5
Horaris				9	6

Els resultats de la taula demostren que la majoria de famílies estan satisfetes o molt satisfetes amb els equipaments i instal·lacions del centre. Destacar 2 famílies insatisfetes amb l'accés al centre.

Es recullen les següents *propostes de millora*:

Aparcament	1
Pati i entrada al centre	2
Horaris	1
Rampa accés	1

A continuació es detallen més les propostes de millora presentades:

En relació a l'aparcament: aparcament reservat per centre de dia/ mobilitat reduïda (càrrega i descàrrega)

La proposta de millora de l'espai exterior i accés al centre de dia que han proposat dues famílies fa referència a dur a terme millores que van sorgir als pressupostos participatius com disposar d'una doble porta a l'accés i para-sols pel pati.

Pel que fa als horaris, una família comenta que tot no ser el seu cas, a algunes famílies els podria anar bé que el centre oferís horaris més amplis, per poder-ho compatibilitzar amb la feina dels fills, parella, etc.

I respecte la rampa d'accés, es demana una millora de la baixada del carrer per entrar al centre.

## 2. ACTIVITATS I SERVEIS

### Preus:

La valoració dels preus establerts (2022), per part de les persones usuàries i famílies, és el següent:

	Tot.desacord	Desacord	Indecis/Neutre	D'acord	Totalm. d'acord
Relació qualitat-preu		1		7	8

Els resultats obtinguts demostren que 15 de les 16 famílies/usuaris estan d'acord o molt d'acord amb els preus estables. I en un cas s'hi està en desacord.

### Serveis:

A continuació es mostra el resultat de la valoració dels serveis que ofereix el SAIAR Bonasort:

Les famílies valoren com a important o molt important el fet de disposar dels serveis de fisioteràpia i infermeria. Els resultats obtinguts son els següents:

	Gens important	Poc important	Moderadam.import	important	Molt important	NC
Fisioteràpia				7	9	0
Infermeria				4	11	1

### *Propostes de millora:*

Una família fa demanda de més hores de fisioteràpia.

Pel que fa a la importància del servei de dutxa, és tracta d'un servei important o molt important per 11 famílies. En 3 casos ha estat valorat com a neutre-indecís.

La taula mostra els resultats:

Importancia servei dutxa	Gens important	Poc important	Neutre/indecís	important	Molt important	NC
Servei dutxa			3	4	7	2

A continuació es detallen els resultats del servei de menjador i podologia:

	Molt insatisfet	Insatisfet	Neutre/indecís	Satisfet	Molt satisfet
Menjador		1	1	4	3
Podologia			3		3

Del servei de menjador, una persona està insatisfeta amb el servei, 1 indecisa, 4 satisfetes i 3 molt satisfetes.

Pel que fa al servei de podologia, 3 persones neutre/indecís, i 3 persones molt satisfetes.

### *Propostes de millora:*

Una família comenta que no és el millor menjar per a la gent gran. Que per deixar un dia a la persona usuària està bé, però cada dia no.

**Activitats:**

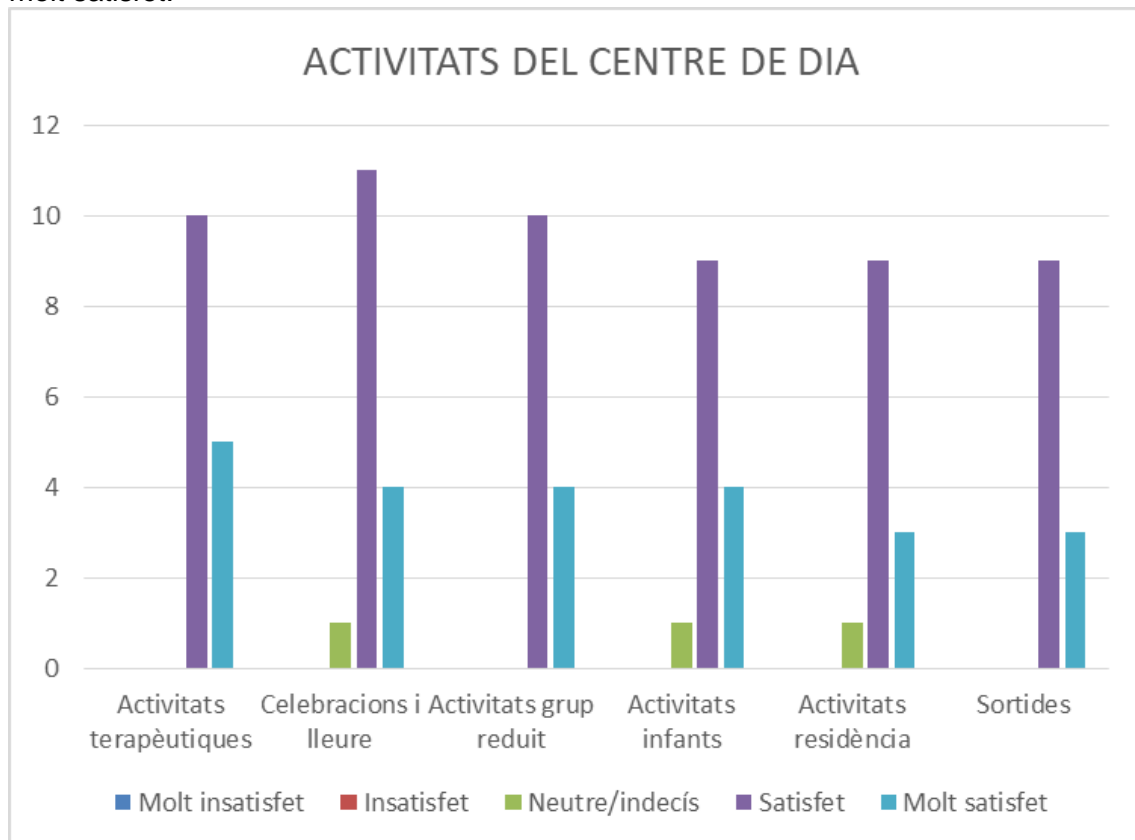
Al Centre de dia es realitzen les següents activitats:

- Activitats de psicomotricitat, entrenament de la memòria, manualitats i labors, jocs de taula.
- Activitats de lleure i celebracions
- Activitats amb grup reduït (taller de cuina, taula de cultiu, activitats de la Vida Diària...)
- Activitats amb altres col·lectius (trobades amb l'escola bressol, trobades puntuals amb la residència, etc.).
- Sortides pel municipi

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

	Molt insatisfet	Insatisfet	Neutre/indecís	Satisfet	Molt satisfet	NC
Activitats terapèutiques				10	5	1
Celebracions i lleure			1	11	4	1
Activitats grup reduït				10	4	2
Activitats infants			1	9	4	2
Activitats residència			1	9	3	3
Sortides				9	3	4

En general, la gran majoria de puntuacions se situen a les puntuacions de satisfet o molt satisfet.



Com a proposta de millora una família comenta que no s'han fet activitats a les tardes

Es demana a les famílies la valoració del projecte CulturaMENT. Realitzar el projecte és molt important per 4 famílies, important per 12 famílies i en un cas es valora com a neutre indecís.

### 3. SUPORT A LES PERSONES CUIDADORES

---

Durant els mesos de setembre-novembre es va dur a terme un Curs de formació i suport emocional adreçat a persones cuidadores no professionals.

Es demana a les persones del que valorin la importància de dur a terme aquesta formació

Els resultats son els següents.

	Gens important	Poc important	Neutre/indecís	important	Molt important	NC
Curs Cuidadors				6	8	2

Per les 14 famílies que responen la pregunta, el curs és important (6) o molt important (8)

A la qüestió sobre què aporta a la persona usuària o a la família el fet d'assistir al centre, s'obtenen els següents resultats:

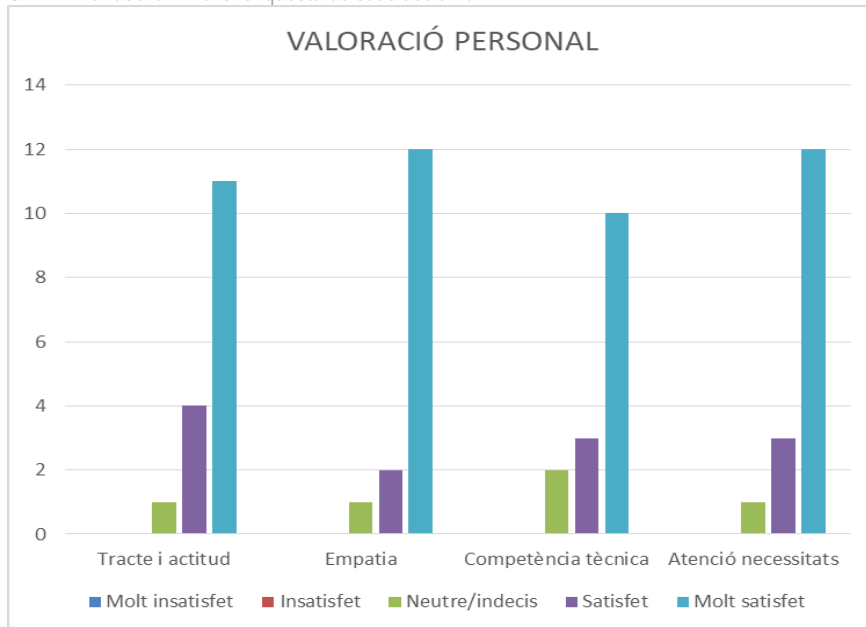
Fa més activitats que a casa, o fa activitats que a casa no faria	4
Més relacions socials, contacte amb més persones, socialització	2
Es capfica menys pels problemes	2
Manté una rutina	2
Està més actiu	1
Hores de descans pel cuidador/està més relaxat	2
Parla de temes més variats, no se centra només en alguns temes	1
Pel cuidador, confiança que està ben cuidat	1
La persona usuària està més tranquil·la	2
La persona usuària se sent acompanyada	1
La persona usuària fa activitats diferents a les que faria a casa	1
A casa estaria més estones dormint	1

Les respostes a la pregunta han estat variades. L'aspecte més puntuat per les famílies és el fet que fa activitats al centre que a casa no faria i/o que fa més activitats que a casa (4).

### 4. PERSONAL

---

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



Les puntuacions obtingudes se situen entre neutre/indecís i molt satisfet. Els resultats son positius ja que la majoria de les puntuacions se situen entre satisfet i molt satisfet (puntuat en tots els casos per 10-12 famílies).

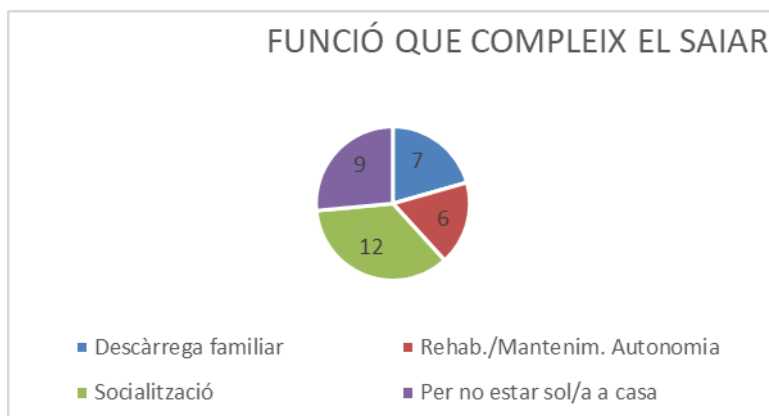
Com a aspectes a destacar, una família anota que la persona valora molt positivament la “saviesa” de les cuidadores. I un altra cas que la persona esta molt contenta i diu que la tracten molt bé.

## 5. FUNCIONALITAT DEL CENTRE

Els motius d'assistència al SAIAR son els següents:

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

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



### SAIAR Bonasort - Anàlisi enquesta de satisfacció 2022

En concret, 7 famílies assisteixen al centre per descàrrega familiar. 6 casos per manteniment/rehabilitació de l'autonomia personal, 12 casos per socialització i 9 per no estar sol/a casa.

El motiu d'assistència que més famílies han destacat és la socialització.

Dues famílies han afegit el motiu: per fer recuperació de la memòria. I una família, per fer activitats que al domicili no vol fer.

La següent qüestió és el grau de funcionalitat del servei, el grau amb què el centre 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	2	7	6

Els resultats demostren que el centre compleix la funció prevista amb un elevat grau. La puntuació se situa entre puntuació de 7 i 10.

## 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 satisfacció amb centre								1	2	5	8

En la valoració global totes les puntuacions se situen en 7 o més. I la majoria, entre 9 i 10 punts.

De mitjana, s'obté una puntuació de 9,25.

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

- Fisioteràpia i infermeria no hi ha servei des de fa temps a les tardes
- Últimament s'ha fet un taller en què han ballant i li ha agradat molt, potser es podria repetir o posar música d'abans.
- Les restriccions del COVID19 han estat una barrera per fer més activitats. Fins i tot la mascareta.
- El fet que el centre de dia pugui fer un dia de pont, ens sobta i es un inconvenient per trobar una persona per fer-se càrrec de la persona usuària. Capgirant molt la rutina diària de la persona.

## 7. CONCLUSIONS

---

Les puntuacions obtingudes a tota l'enquesta, en general, son positives. I els resultats obtinguts son similars als d'anys anterior. Cosa que demostra que la satisfacció de les persones usuàries i famílies amb el servei continua essent bona i és un servei ben acceptat per les persones usuàries i famílies.

De l'apartat de equipaments i instal·lacions, la majoria de famílies n'estan satisfetes. Destacar que les millores estan més relacionades amb l'accés i espais exteriors del centre. Ja que s'ha demanat millores al pati i porta d'accés, disposar d'un aparcament reservat per centre de dia i persones amb mobilitat reduïda o millorar la rampa d'accés. Aspectes que es varloraran.

Una altra família ha parlat que estaria bé que el centre oferís horaris més amplis; en aquest aspecte informar que a partir del 2023 s'han ampliat els horaris d'atenció. Essent l'horari d'obertura del centre de 8 a 20h.

Pel que fa als preus del 2022, la gran majoria de les persones usuàries i famílies hi estan d'acord/totalment d'acord. En un cas, s'hi està en desacord. El 2023 hi haurà un increment del 15% del preu degut a l'increment de horari d'atenció, serveis i àpats (esmorzar i berenar).

I les places es pagaran en funció dels dies d'assistència al servei.

Els resultats de l'enquesta demostren que les famílies estan satisfetes amb les activitats del Centre (les puntuacions neutre indecís son molt escasses i no hi ha puntuacions negatives).

Una família comenta que no es fan activitats en el grup de tarda. Respecte a aquesta valoració informar que la possibilitat de fer activitats amb altres col·lectius com l'escola bressol o la residència o projectes com el CulturaMENT a la tarda és més complicat i es treballarà per fomentar la participació de les persones del grup de tarda en aquestes activitats de matí, així com buscar altres alternatives.

La majoria de famílies (15) valoren com a important o molt important la realització del projecte CulturaMENT. La intenció és repetir el projecte el 2023.

Està previst començar un taller de musicoteràpia durant els properes mesos (la importància de les activitats musicals es va comentar per part dels familiar en un reunió, i ho reforça una família en aquestes enquestes, demanant també activitat de ball o amb música d'abans).

Com a activitats amb altres col·lectius s'està treballant en un projecte d'intercanvi amb l'Escola Lluçanès el primer trimestre del 2023. A més de mantenir les trobades mensuals amb els infants de la Pitota (Escola Bressol) i contactes esporàdics amb la residència ja que son activitats significatives per a les persones usuàries.

Els serveis de fisioteràpia i infermeria continuen essent serveis que es consideren importants per les famílies. Concretament una persona demana més hores de fisioteràpia, en aquest aspecte el 2023 hi ha un canvi de professional i l'horari d'atenció passarà a ser de 8h (respecte 5-6h). Del servei d'infermeria es va jubilar la treballadora i s'està buscant una nova professional, que passarà a fer 3h/setmanals.

El servei de dutxa, tot i que no s'ha utilitzat durant el 2022, segueix considerat un servei important per les famílies, i que cal mantenir-lo per si apareix la necessitat.

I el servei de menjador la majoria de puntuacions ha estat de satisfacció. Un cas comenta que no és el millor menjar per a la gent gran si és un servei que s'utilitza a diari.

Les puntuacions sobre el grau de satisfacció amb l'equip professional segueixen essent positives, la majoria de puntuacions se situen entre satisfet i molt satisfet, predominant aquestes últimes.

Se segueix la tendència de les darreres enquestes, en què el motius que han indicat més famílies quan es pregunta per la funció que compleix el servei, és la socialització. Cosa que demostra la importància del centre com a espai de relació, per mantenir vincles amb els demés i l'entorn.

El centre compleix de manera important la funció prevista, en aquest cas els resultat son molt positius perquè totes les puntuacions tenen un valor de 7 o superior.

De mitjana, la satisfacció de les persones amb el servei és de 9,25, lleugerament superior a la de l'any anterior. I amb valors similars als anys anteriors, en que s'ha situat al voltant de 9. Cosa que demostra que la satisfacció de les famílies és molt bona, i es va mantenint al llarg dels anys.



Es recull la queixa de la família que informa que el fet que el centre de dia tanqui (per exemple un pont) és un inconvenient i capgira la rutina de la persona usuària.

Respecte del COVID19, durant aquest 2022 s'ha anat recuperant gradualment les activitats. Seguint, de moment, amb l'ús de la mascareta i fent seguiment per prevenir l'aparició de nous brots.

De setembre a novembre es va dur a terme un curs de cuidadors. En el qual varen participar 5 persones cuidadores del SAIAR, a més d'altres persones cuidadores del territori. El curs tractava la vessant de suport emocional (a càrrec de la professional de Benestar emocional Comunitari de l'EAP) i formativa (a càrrec de diferents professionals de l'EAP Lluçanès (infermeria, medicina, nutrició...) i fisioteràpia.

Els resultats de l'enquesta demostren que és important o molt important dur a terme aquest curs.

*Prats de Lluçanès, gener 2023*