



ANÀLISI ENQUESTA DE SATISFACCIÓ

**Centre de dia (SAIAR)
Bonasort 2023**

Durant els mesos d'octubre i novembre del 2023 s'han repartit les enquestes de satisfacció a les 20 famílies que assistien al SAIAR durant aquest període. S'ha donat de temps fins a finals de novembre per retornar-les.

L'enquesta és anònima i té per objectiu que les persones usuàries i famílies puguin expressar el seu grau de satisfacció sobre el servei (instal·lacions, serveis, activitats, personal, funcionalitat, etc.).

ANÀLISI DELS RESULTATS

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

- 15 famílies han retornat l'enquesta contestada (75%).

En 2 casos l'ha respost la persona usuària, en 5 casos, els familiars i en 7 casos la persona usuària juntament amb els familiars. Una enquesta no s'ha especificat qui l'ha contestada.

EQUIPAMENTS I INSTAL·LACIONS

En aquest apartat s'ha valorat les instal·lacions, l'accés, el pati i la sensació de confort que ofereix l'espai.

	Molt insatisfet	Insatisfet	Neutre/indecís	Satisfet	Molt satisfet
Instal·lacions	1	0	2	6	6
Accés al centre	1	2	3	4	5
Pati	1	0	2	6	5
Confort	1	0	1	6	7

De les instal·lacions, 12 persones estan satisfetes o molt satisfetes. 2 persones neutre/indecís i una persona molt insatisfeta.

Pel que fa a l'accés, 4 persones estan satisfetes, 5 molt satisfetes, 3 neutre indecís, 2 persones insatisfetes i 1 cas molt insatisfet.

Del pati, una persona està insatisfeta, 2 neutre indecís, 6 satisfetes i 5 molt satisfetes.

En relació al confort, 7 persones estan molt satisfetes, 6 persones estan satisfetes 1 persona neutre/indecís i una altra està molt insatisfeta.

Es recullen els aspectes que cal millorar:

- Accés al centre: a l'entrada disposar d'un espai reservat per a persones amb mobilitat reduïda, disposar d'una zona d'aparcament per a les persones usuàries i acompanyants, millorar l'accés per aparcar.
- Pati: l'espai és una mica petit, millorar la zona del pati
- Lavabos no massa adequats a les necessitats de les persones usuàries que no presenten dependència.

ACTIVITATS I SERVEIS

Preus:

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

	Tot.desacord	Desacord	Indecis/Neutre	D'acord	Totalm. d'acord
Preus	0	0	2	8	5

Els resultats obtinguts informen que 13 de les 15 famílies/persones usuàries estan d'acord o totalment d'acord amb els preus. I en 2 casos, neutre/indecís.

Horaris:

	Molt insatisfet	Insatisfet	Neutre/indecis	Satisfet	Molt satisfet
Horaris	0	0	0	4	11

Les persones que fan ús del servei estan satisfetes o molt satisfetes amb els horaris que ofereix el Centre.

Serveis:

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

Servei de fisioteràpia:

	Molt insatisfet	Insatisfet	Neutre/indecis	Satisfet	Molt satisfet
Fisioteràpia	0	0	3	4	5

Pel que fa a la valoració del servei de fisioteràpia, 4 famílies estan satisfetes, 5 famílies estan molt satisfetes i 3, han puntuat el servei com a neutre/indecís. En 3 enquestes no s'ha valorat el servei.

Servei de menjador:

	Molt insatisfet	Insatisfet	Neutre/indecis	Satisfet	Molt satisfet	No contestat
Servei menjador	0	1	2	1	3	8

Valoren el servei de menjador únicament les persones que n'han fet ús. I en aquest cas els resultats son 1 persona insatisfeta, 2 neutre/indecís, 1 satisfet i 3 molt satisfet.

Com a proposta de millora, una família demana que el menú sigui fet el mateix dia.

Serveis d'esmorzar/berenar:

Durant el 2023 s'ha incorporat el servei de esmorzar a mig matí i berenar per a les persones usuàries.

	Molt insatisfet	Insatisfet	Neutre/indecis	Satisfet	Molt satisfet
Esmorzar/berenar	0	0	0	3	12

La valoració d'aquest servei ha estat puntuat com a molt satisfet en 12 casos i com a satisfet, en 3 casos.

Altres serveis:

A continuació es demana a les persones usuàries que valorin la importància de disposar dels serveis de dutxa, infermeria i podologia.

Importancia serveis	Gens important	Poc important	Moderadam important	Important	Molt important
Dutxa	1	1	0	6	7
Infermeria	0	0	1	4	7
Podologia	0	1	1	3	7

En general, els serveis de dutxa, infermeria i podologia es consideren importants per un volum molt significatiu de persones (entre 10 i 13 puntuacions com a important o molt important).

Com a proposta de millora, que la podòloga vingui al centre.

Activitats:

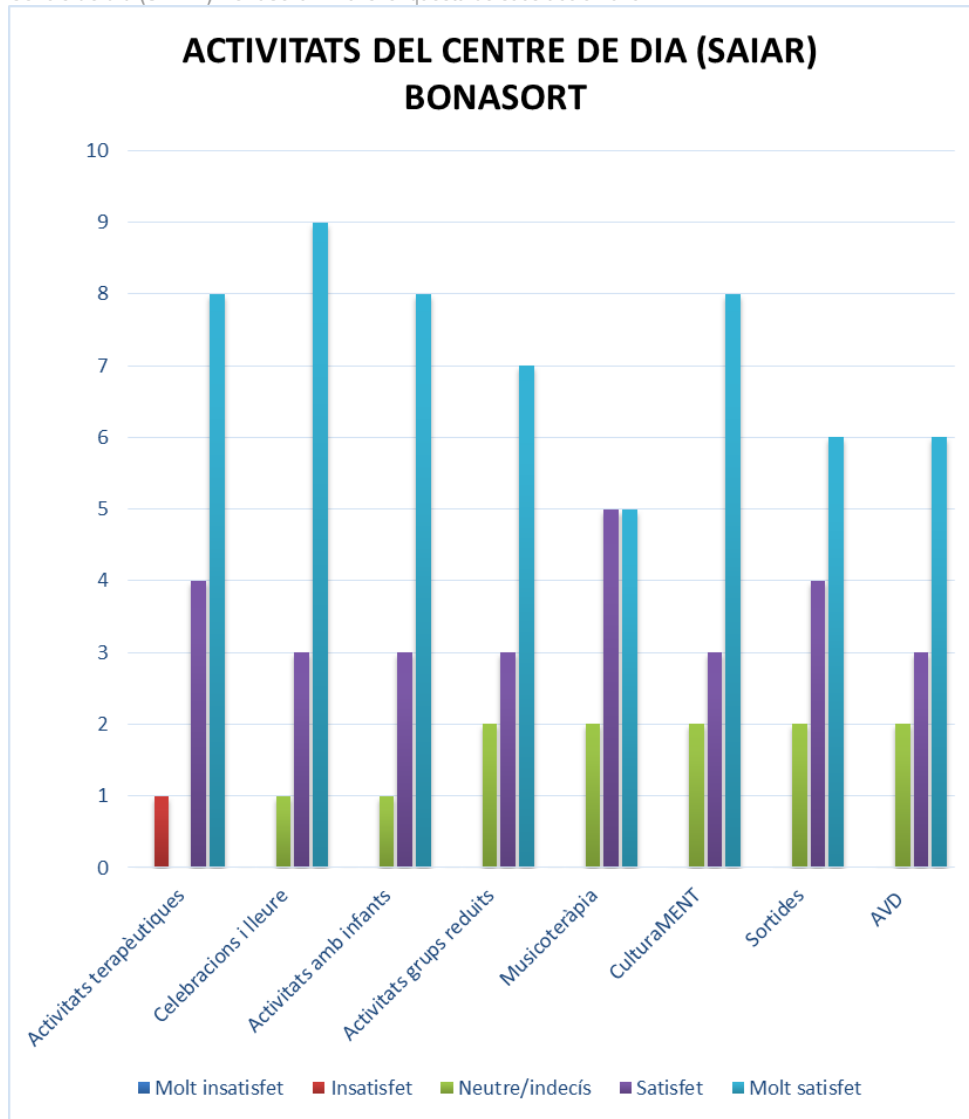
Al Centre de dia es realitzen les següents activitats:

- Activitats terapèutiques (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, reminiscència, recollir el diari...)
- Activitats amb infants (trobades amb les escoles i l'escola bressol).
- Musicoteràpia
- CulturaMENT (sessions d'expressió i moviment per millorar la salut mental, adreçades a persones usuàries i cuidadores)
- Sortides pel municipi
- Activitats de la vida diària (AVD) (parar taula, escombrar, etc.)

Es demana a les persones que valorin les activitats dutes a terme durant l'any:

	Molt insatisfet	Insatisfet	Neutre/indecís	Satisfet	Molt satisfet
Activitats terapèutiques	0	1	0	4	8
Celebracions i lleure	0	0	1	3	9
Activitats amb infants	0	0	1	3	8
Activitats grups reduïts	0	0	2	3	7
Musicoteràpia	0	0	2	5	5
CulturaMENT	0	0	2	3	8
Sortides	0	0	2	4	6
AVD	0	0	2	3	6

En general, la majoria de puntuacions se situen a satisfet i molt satisfet. Per exemple: 8 persones estan molt satisfets amb les activitats terapèutiques, i 4 satisfets. Hi ha 1 o 2 puntuacions a neutre/indecís i una puntuació de insatisfet a activitats terapèutiques



SUPORT A LES PERSONES CUIDADORES

Pel que fa al suport a les persones cuidadores, es demana a les famílies si veuen interessant/necessari programar sessions de formació o suport per a persones cuidadores:

	Interès formacions
Infermeria	2
Treball social	2
Fisioteràpia	3
Suport emocional	3

Els resultats obtinguts son que 2 o 3 persones estan interessades a realitzar sessions formatives o de suport emocional.

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:

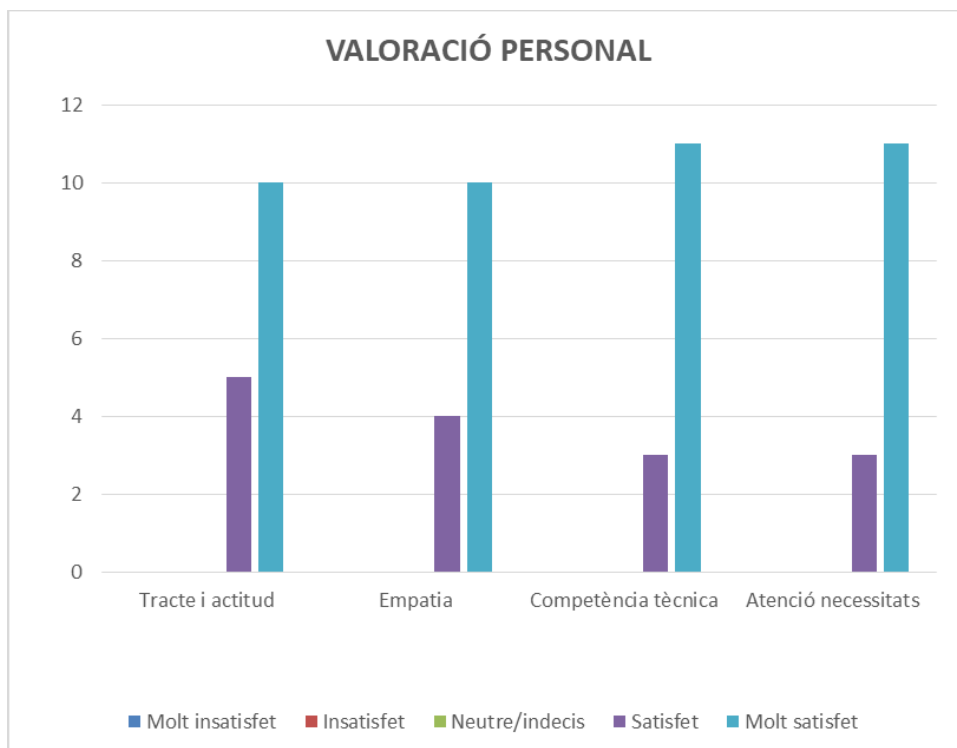
Centre de dia (SAIAR) Bonasort - Anàlisi enquesta de satisfacció 2023

La persona està més activa, més distreta	4
A domicili és més difícil motivar a les persones	1
Socialització (Relació amb persones d'edat/característiques similars)	5
La persona està relaxada al centre	1
La persona no està tantes hores sola a casa	1
Al Centre fa activitats que a casa no faria	4
Es capfica menys pels problemes	1
Li agrada, té il·lusió per anar al Centre	2
La persona se sent acompanyada	1
El Centre és un ajut per a la família, proporciona seguretat	1
El cuidador està més relaxat, tranquil	2
Descàrrega familiar	1

La pregunta era oberta, i les respostes obtingudes han estat variades. Els aspectes més puntuats han estat la importància de la socialització (5), que la persona està més activa i es distreu més (4) i que al centre fa activitats que a casa no faria (4).

PERSONAL

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



Totes les puntuacions obtingudes se situen entre satisfet i molt satisfet.

Com a aspectes a destacar, una família comenta que la persona està ben atesa al centre i hi ve contenta. I en un altre cas, la paciència i el bon saber del personal.

FUNCIONALITAT DEL CENTRE

Els motius d'assistència al Centre de dia son els següents:

- Descàrrega familiar
- Rehabilitació/Manteniment de l'autonomia personal
- Socialització
- Per no quedar-se la persona sola a domicili

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

Descàrrega familiar	9
Manteniment autonomia	7
Socialització	11
Per no estar sol/a a casa	6

En concret, 9 famílies assisteixen al centre per descàrrega familiar. 7 casos per manteniment/rehabilitació de l'autonomia personal, 11 casos per socialització i 6 per no estar sol/a casa.

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

Una família comenta que el fet d'assistir al centre li es positiu per establir pautes horaris i rutines. Una altra persona remarca que al centre fa coses que a casa no faria i que gràcies a les treballadores té més autonomia.

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	0	0	0	0	0	0	0	2	2	3	8

Totes les puntuacions sobre el grau amb què el centre compleix la funció prevista se situen entre 7 i 10.

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	0	0	0	0	0	1	0	1	2	3	8
Mitjana	9										

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.

Altres aspectes d'interès que les famílies consideren:

Dues famílies van anotar que potser caldria augmentar la plantilla de personal amb una altra persona cuidadora.

I dues famílies comenten que estan satisfetes amb el funcionament del centre i el personal.

CONCLUSIONS

Les puntuacions obtingudes a tota l'enquesta son majoritàriament positives. I similars a les puntuacions d'anys anteriors. Fet que demostra que el servei segueix estant ben valorat per les persones usuàries i famílies.

De l'apartat de equipaments i instal·lacions destacar les propostes de millora que fan les famílies. Com son el disposar de més aparcament; ja sigui una plaça reservada pel servei o una plaça per persones amb mobilitat reduïda. Aparcar a prop de centre és un problema important per a les famílies que ja s'ha comentat també altres anys i que també ho han anat verbalitzant; una part important de les persones usuàries presenten dificultats de mobilitat i/o fan ús d'ajudes tècniques.

També s'ha demanat una millora del pati, aspecte comentat en les enquestes de l'any 2023, i va ser una de les propostes dels pressupostos participatius. Seria important per incrementar i millorar l'ús del pati; tenint en compte els beneficis de les activitats a l'aire lliure per a les persones usuàries.

Ha rebut molt bona valoració per part de les famílies la incorporació de esmorzar a mig matí i berenar per a les persones usuàries. Els menús estan elaborats per la dietista-nutricionista de l'EAP Lluçanès.

Durant el darrer trimestre del 2022 es va dur a terme un curs de formació i suport emocional adreçat a persones cuidadores, que va tenir molt bona acollida. Aquest any, s'ha incorporat a les enquestes una pregunta sobre si les persones cuidadores/famílies tindrien interès a participar en sessions de formació o suport (infermeria, treball social, fisioteràpia o suport emocional). Les respostes han estat escasses, la majoria de les famílies no han marcat que tinguessin aquesta necessitat.

A partir del gener del 2023 s'ha produït un increment del 15% del preu degut a l'increment de horari d'atenció, serveis i àpats (esmorzar i berenar), així com un increment general dels costos de manteniment. També s'ha adaptat el preu de les places a l'assistència (és a dir una persona que tingui la plaça de 2 dies a la setmana, pagarà la part proporcional a aquesta plaça). Les majoria de les famílies han puntual els preus com a satisfets (8) o molt satisfets (5), i 2 famílies com a neutre/indecís. Cosa que demostra que els canvis han estat ben acceptats per les famílies.

Socialització i descàrrega familiar, com a motius més puntuats quan es demana pels motius d'assistència al centre. Aspecte que demostra la importància de la participació en grup, de relacionar-se amb els demés i prevenir situacions d'aïllament i la vinculació amb l'entorn.

És molt important pel bon funcionament del servei, que la percepció que el centre compleix la funció prevista obtingui bones puntuacions (en aquest cas totes les puntuacions entre 7 i 10), com ha estat en aquest cas.

Els resultats de l'enquesta demostren que les famílies estan satisfetes amb les activitats del Centre, (puntuats com a molt satisfetes o satisfets, en 10-12 de les 15 enquestes).

Durant el 2023 s'ha repetit el projecte CulturaMENT, ampliant-ne les sessions (8 sessions, de 2h), amb molt bona acollida per part de les famílies participants i també s'ha realitzat l'activitat de musicoteràpia (10 sessions, 1h), que ha rebut bones valoracions.

I s'ha dut a terme un projecte de col·laboració amb l'escola Lluçanès, el en qual els alumnes de 6è curs (en grups reduïts) acudien al Centre de dia per donar suport/jugar al dominó amb les persones usuàries. També s'han dut a terme diverses activitats amb l'escola FEDAC-Prats (manualitats, jocs de taula, ...). L'activitat ha estat molt positiva i es repetirà el curs vinent. I s'ha continuat el projecte de trobades amb l'escola bressol "la Pitota".

L'enquesta també demostra que les famílies valoren positivament el servei de fisioteràpia. Pel que fa al servei de dutxa, infermeria i podologia, segueixen considerant-se necessaris.

En el cas del servei de infermeria s'han fet diverses cerques sense èxit i se segueix buscant professional per ocupar la plaça (3h/setmana).

Pel que fa al servei de menjador una família fa la demanda que el menú sigui fet el mateix dia. Ja fa uns mesos que s'està intentant aconseguir servei de línia calenta, per guanyar en qualitat.

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

Remarcant que la mitjana de les puntuacions de satisfacció de les persones usuàries amb el servei és de 9. Valor similar a l'obtingut als darrers anys (9,25 el 2022, 8,8 el 2021, 9,1 el 2020). Cosa que demostra que la satisfacció de les famílies és molt bona, i es va mantenint al llarg dels anys.

Han retornat les enquestes un 75% de les famílies, tot i ser un número elevat, es treballarà per aconseguir que la totalitat de les famílies retornin l'enquesta.

Un altre aspecte rellevant que ha sortit a les enquestes (2) és que aniria bé incrementar la plantilla de personal amb una altra cuidadora.

Prats de Lluçanès, desembre 2023