



ANÀLISI ENQUESTA DE SATISFACCIÓ

**Centre de dia (SAIAR)
Bonasort 2024**

El mes de novembre del 2024 es varen entregar les enquestes de satisfacció a les 21 famílies que assistien al Centre de dia (SAIAR) Bonasort.

Enquestes anònimes que tenen per objectiu que les persones usuàries i famílies expressin 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.

- 18 famílies han retornat l'enquesta contestada (85%).

En 9 casos ha contestat l'enquesta el familiar. En 7 casos la persona usuària juntament amb el familiar, en 1 cas directament la persona usuària. I una enquesta no ho han detallat.

EQUIPAMENTS I INSTAL·LACIONS

En aquest apartat s'ha valorat les instal·lacions, accés i zona del pati. I s'han obtingut els següents resultats:

	Molt insatisfet	Insatisfet	Neutre/indecís	Satisfet	Molt satisfet
Instal·lacions		1	2	9	5
Accés(rampa, aparcament)		5	2	6	4
Pati		2	1	10	4

De les instal·lacions, 14 persones estan satisfetes o molt satisfetes. 2 persones neutre/indecís i una persona insatisfeta.

Pel que fa a l'accés, 6 persones estan satisfetes, 4 molt satisfetes, 2 neutre indecís i 5 persones estan insatisfetes.

Pel que fa al pati 10 persones estan satisfetes, 4 molt satisfetes, 1 neutre/indecís i 2 insatisfetes.

En un cas no s'ha donat resposta.

Es recullen els aspectes que cal millorar:

- Lavabos dues famílies comenten que seria recomanable lavabos diferenciats home/dona, perquè és poc higiènic.
- Aparcament: 3 famílies reclamen millores en l'aparcament. Concretament: disposar de més lloc per aparcar, assegurar tenir aparcament especialment els dies de pluja o més activitat comercial en que poden haver-hi camions descarregant, compres, etc. I assegurar que hi hagi aparcament per poder i portar i recollir a les persones que tenen poca mobilitat.
- Accés al centre: cancell a l'entrada perquè no entri fred dins la sala
- Reixa de ferro desaiqua exterior: els forats son molt grans, i la roda de la cadira de rodes s'hi encalla.
- Taules: en una enquesta es comenta que les taules a l'hora de jugar (jocs de taula) son massa amples, i que aniria bé unes altres taules per estar més còmodes.

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	1	1	2	10	4

Els resultats obtinguts informen que 14 famílies/persones usuàries estan d'acord o totalment d'acord amb els preus. En 2 casos, neutre/indecís. I una persona hi està en desacord i una altra totalment en desacord.

Horaris:

	Molt insatisfet	Insatisfet	Neutre/indecis	Satisfet	Molt satisfet
Horaris	2	0	0	9	7

En relació als horaris, 15 persones estan satisfetes o molt satisfetes, i per contra, en 2 casos estan molt insatisfetes.

Serveis:

A continuació es mostra el resultat de la valoració dels serveis que s'ofereixen:

Servei de fisioteràpia:

	Molt insatisfet	Insatisfet	Neutre/indecis	Satisfet	Molt satisfet
Fisioteràpia	1	0	2	9	4

Pel que fa a la valoració del servei de fisioteràpia, 9 famílies estan satisfetes, 4 famílies estan molt satisfetes i 2, han puntuat el servei com a neutre/indecís i en un cas, com a molt insatisfet. En 2 enquestes no s'ha valorat el servei.

Servei de menjador:

	Molt insatisfet	Insatisfet	Neutre/indecis	Satisfet	Molt satisfet
Servei menjador	1	2	3	3	1

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

Com a comentaris o propostes de millora es recullen les següents:

- Canviar el menjar del càtering per cuina de proximitat.
- Seria millor que el menjar fos elaborat al mateix poble
- Seria interessant saber els menús setmanals
- El menjar no està cuit al seu punt

Altres serveis:

A continuació es mostren els resultats de la pregunta on es demana la importància de disposar dels serveis de dutxa, infermeria i podologia.

Importància dels serveis	Gens important	Poc important	Moderadam important	Important	Molt important
Dutxa	0	3	2	4	7
Infermeria	0	0	1	4	12
Podologia	0	0	2	4	11

En general, els serveis de infermeria i podologia es consideren importants per un volum molt significatiu de persones (entre 15 i 16 puntuacions com a important o molt important).

En el cas del servei de dutxa, 7 persones ho valoren com a molt important, 4 com a important, 2 com a moderadament important, i 3 més com a poc important.

Com a proposta de millora, que la podòloga vingui al centre. També la realització de tutories individualitzades. I el treball dels hàbits d'higiene per guanyar autonomia.

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, jocs...)
- Activitats amb infants (trobades amb les escoles, escola bressol i SIS Kabila).
- Artteràpia
- 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	2	0	0	5	9
Celebracions i lleure	1	0	0	9	5
Activitats amb infants	1	0	1	5	8
Activitats grups reduïts	1	0	0	7	8
Artteràpia	1	0	1	6	7
CulturaMENT	1	0	1	7	6
Sortides	1	0	5	6	4

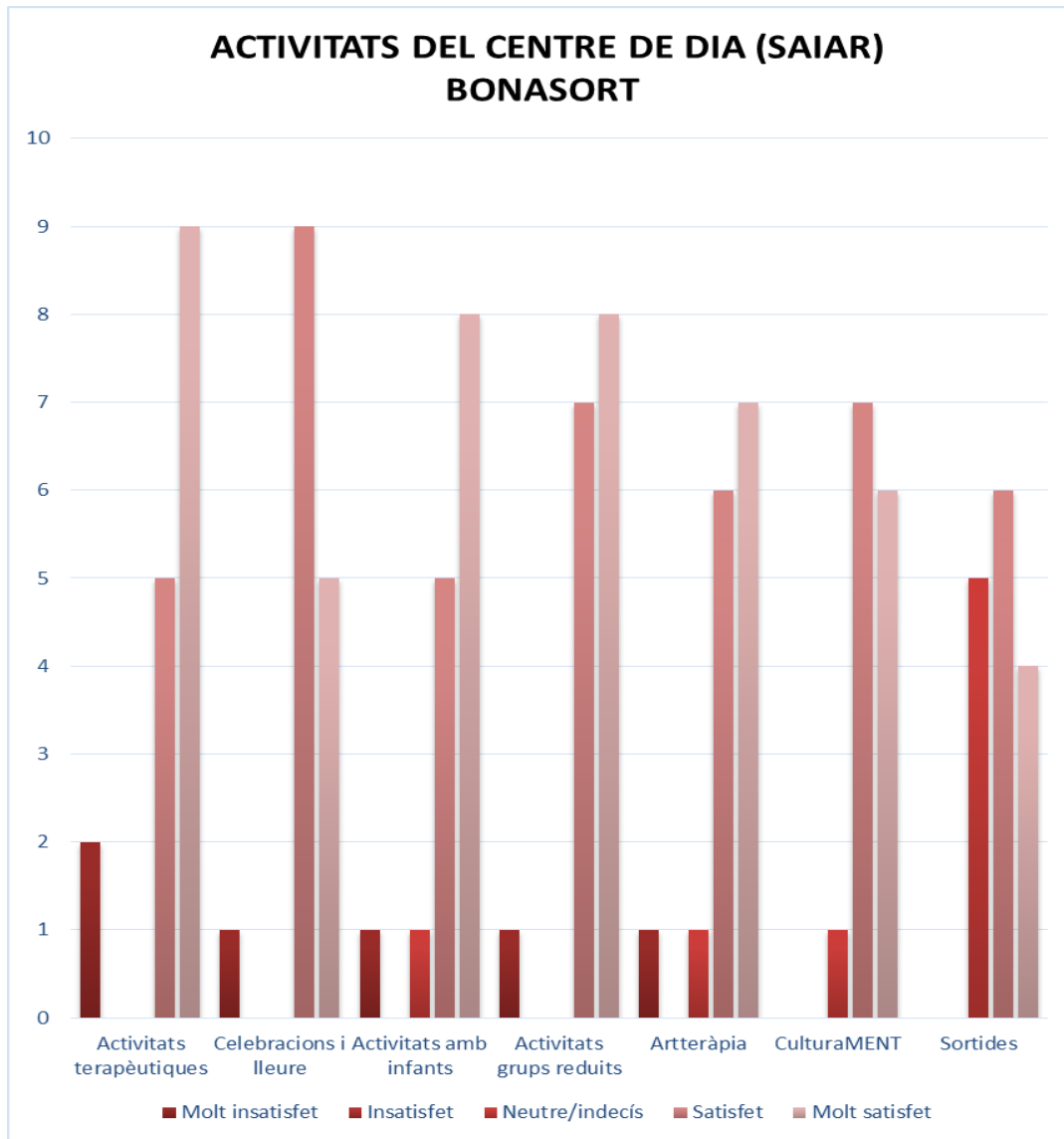
Una persona comenta que troba a faltar que es facin celebracions al SAIAR. Actualment es fan a l'Espai Social i no tothom té disponibilitat per poder-hi anar.

Una altra família comenta que no ha pogut puntuar totes les activitats perquè la persona fa poc temps que és usuària del servei.

Hi ha el cas d'una família que s'ha mostrat molt insatisfeta amb totes les activitats que es duen a terme.

Entre 2 i 3 famílies no han contestat a algun dels apartats.

En general, la majoria de puntuacions se situen a satisfet i molt satisfet. Més concretament, les activitats terapèutiques han estat valorades com a molt satisfetes per la meitat de les famílies (9 enquestes), satisfetes, 5 persones. I 2 persones estan molt insatisfetes. En la puntuació de les sortides és on hi ha més puntuacions de neutre/indecís.



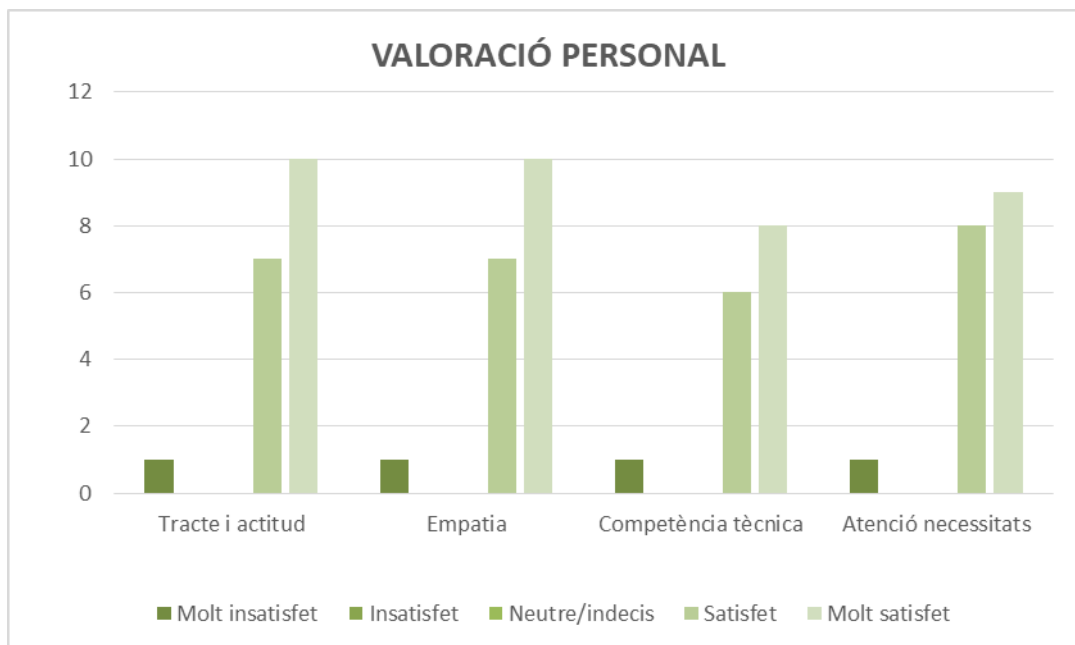
A la qüestió sobre què aporta a la persona usuària o a la família el fet d'assistir al centre, s'obtenen els següents resultats:

La persona està més activa i motivada
La persona està més activa. No dona tantes voltes als problemes i pels cuidadors és un descans
Bé, molt contenta i li agrada. Poden fer coses diferents (pallasso, ...)
A casa estaria sense fer res. Ajuda a relacionar-se amb els demés. Un descans pel cuidador. Passa el dia més entretingut
La persona usuària està més contenta i fa activitats que a casa no faria. Interactua més i potencia les relacions socials. Pels cuidadors és positiu, estem més relaxats
Distracció i comunicació amb altres persones de la seva edat
Es capfica menys pels problemes. El cuidador se sent més relaxat
Canvis de rutina. Socialitza amb altra gent. Fa activitats que a casa no faria. Aprèn rutines i hàbits de l'entorn que a casa no pot fer. Permet descansar als cuidadors
Es nota més tranquil
Fa més activitats variades. Es relaciona amb persones diferents. El cuidador està més relaxat
La persona usuària té l'oportunitat de socialitzar amb altres. I això fa que surti de casa i està més activa
Està més activa
Per l'usuari distracció i socialitzar. Per la família temps lliure i seguretat, tranquil·litat perquè està en un lloc atès
Per la família llibertat que fa anys que no tenia, encara que siguin poques hores, però és important
És important perquè fa diverses activitats i està ocupada i li aporta una rutina que per a ella és molt important.

La pregunta era oberta, i les respostes obtingudes han estat variades. Els aspectes més destacats han estat que la persones està més activa, i també l'aspecte de socialització (comunicació, relació, socialitzar...) i fer més activitats. I pel que fa al cuidador, que està més relaxat.

PERSONAL

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



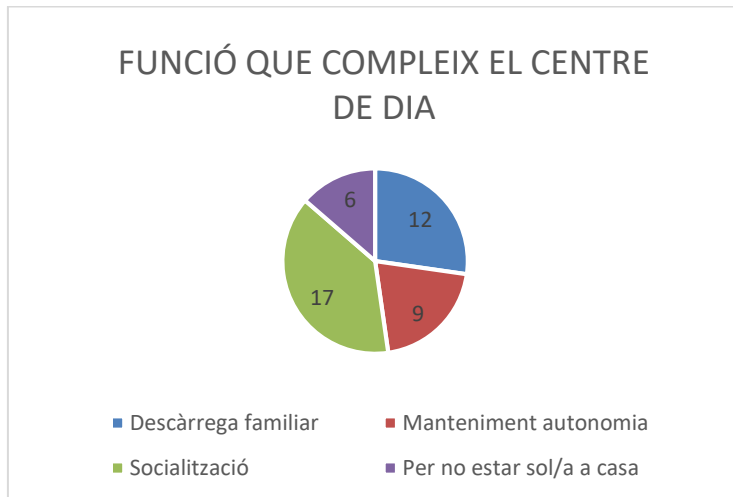
Totes les puntuacions obtingudes se situen entre satisfet i molt satisfet. Exceptuant un cas que se situa en molt insatisfet.

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).



En concret, 12 famílies assisteixen al centre per descàrrega familiar. 9 casos per manteniment/rehabilitació de l'autonomia personal, 17 casos per socialització i 6 per no estar sol/a a casa.

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

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	1	0	1	2	9	5

Totes les puntuacions sobre el grau amb què el centre compleix la funció prevista se situen entre 5 i 10, amb un predomini de la puntuació de 9.

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	2	1	6	8
Mitjana	8,9										

En la valoració global totes les puntuacions tenen una puntuació de 5 o més. I la majoria, entre 9 i 10 punts.

De mitjana, s'obté una puntuació de 8,9

Altres aspectes d'interès que les famílies consideren:

Suport terapèutic, emocional i psicològic per una integració amb els companys i el centre.

Servei psicològic per un perfil dependent, personalitzat.

CONCLUSIONS

En termes generals, les puntuacions obtingudes a tota l'enquesta són positives. I els valors obtinguts són similars a les puntuacions d'anys anteriors. Fet que demostra que el servei segueix estant ben acceptat per les persones usuàries i famílies.

A l'analitzar els diferents apartats, en l'apartat d'instal·lacions, destacar que algunes famílies (5) han mostrat la seva insatisfacció amb l'accés i aparcament.

Concretament: demanant més espai per aparcar, la ocupació del gual (especialment els dies de pluja i més activitat comercial). Aparcar a prop de centre és un problema important per a les famílies. Aspecte que ja s'ha comentat també altres anys a les enquestes i que també ho han anat verbalitzant les famílies; una part important de les persones usuàries presenten dificultats de mobilitat i/o fan ús d'ajudes tècniques.

Un altre aspecte comentat és que la reixa a la porta d'entrada té els forats molt grans i s'hi pot encallar la cadira. Es parlarà amb els tècnics perquè hi busquin solució.

Pel que fa directament a l'espai del centre han demanat el cancell a l'entrada, que a la data de redacció d'aquest document ja s'ha instal·lat. I la recomanació de disposar de dos tipus de vàter (home/dona), que fins al moment no s'havia contemplat ja que hi ha dos lavabos i un percentatge molt superior de dones respecte homes.

El cost del servei, majoritàriament està acceptat per les famílies (excepte en 2 casos). Està previst un increment del 5% a partir de gener del 2025.

Pel que fa al servei de menjador, com ja es va comentar l'any passat, es continuarà treballant per aconseguir guanyar en qualitat, tant en la distribució com en els propis aliments. En la línia amb el que han puntuat/comentat les famílies: menú elaborat al poble, producte de proximitat, línia calenta.

En relació al servei de podologia, valorat com a important per la gran majoria, degut a la baixa utilització del servei, és un servei a demanda. Quan una persona té necessitat de fer el servei ho posa en coneixement de les treballadores del centre i aquestes contacten amb la podòloga perquè ofereixi el servei.

Un altre aspecte, que han comentat dues famílies i que és rellevant, és la intervenció psicològica; seria tornar a implementar la valoració psicològica individual, els informes i la intervenció psicològica individualitzada en els casos que ho requereixin com s'havia fet temps enrere.

Se segueix buscant professional per cobrir la plaça de responsable higienico-sanitària (infermera), 3h/setmana. Professional necessari pel bon funcionament del servei, i que les famílies han ratificat com a important. Per treballar hàbits d'higiene, controls de salut, supervisió dels espais, cures...

Les persones usuàries, majoritàriament, se'n senten satisfetes o molt satisfetes (13 o 14 puntuacions) de les activitats terapèutiques

On hi ha algunes puntuacions de neutre indecís (5) és en el cas de les sortides, fet que s'explica perquè el 2024 s'han fet només en grup reduït en horari de matí.

Pel que fa a les activitats amb els infants, se n'han realitzat els matins amb les escoles Lluçanès, FEDAC i l'escola bressol "la Pitota". I les tardes de l'últim trimestre, amb el SIS Kabila (Espai obert). Totes aquestes activitats tindran continuïtat el 2025.

I s'ha repetit el projecte CulturaMENT, (6 sessions, de 1,5h), i tindran continuïtat amb 3 sessions de seguiment entre gener i març 2025. I també s'ha realitzat l'activitat d'Arteràpia (4 sessions, amb dos grups diferents de persones, per facilitar el treball terapèutic i la major participació de persones.).

Pel que fa a les celebracions (Castanyada, Sant Josep, Pasqua, Torronada, etc.), es duen a terme sempre en horari de matí, i algunes en horari de tarda. A les tardes les persones que ho desitgen poden participar de les celebracions de l'Espai Social (en cas que tinguin dificultats per accedir-hi se les pot acompanyar).

El motiu d'assistència que més famílies han destacat és la socialització (17), igual que en les edicions anteriors, seguit de la descàrrega familiar. Reforçant la importància del centre com a espai de relació per potenciar les relacions socials, per prevenir l'aïllament i sentiment de solitud.

Totes les puntuacions sobre el grau amb què el centre compleix la funció prevista se situen entre 5 i 10, amb un predomini de la puntuació de 9. I és positiu, perquè demostra que el centre és útil, funcional.

Les puntuacions sobre el grau de satisfacció amb l'equip professional son molt positives, (excepte en un cas) totes se situen entre satisfet i molt satisfet.

Destacar que la mitjana de les puntuacions de satisfacció de les persones usuàries amb el servei és de 8,9. Valor similar a l'obtingut als darrers anys (9 el 2023, 9,25 el 2022, 8,8 el 2021). I predominant els valors entre 9 i 10 punts Cosa que demostra que la satisfacció de les famílies és molt bona, i es va mantenint al llarg dels anys.

Prats de Lluçanès, gener 2025