

ENQUESTA DE SATISFACCIÓ

Residència i Centre de dia

per a Gent Gran Lleida - Balàfia

ANY 2023

Índex

		Pàg.
1	Introducció: participació	2
2	Participació	3
3	Residència: Resultats obtinguts	4
4	Centre de dia: Resultats obtinguts	8
5	Àrees de millora per a l'any 2024	12
6	Conclusions	12
7	Annex: models de les enquestes utilitzades	14

1. Introducció

Gestió de Serveis Sanitaris és una empresa pública del Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya, amb prestació de serveis en l'àmbit sanitari i social. La seva missió és:

Vetllem per la salut i el benestar de la ciutadania, prestant serveis d'atenció primària, atenció especialitzada, atenció en salut mental i drogodependències, atenció socio sanitària i atenció social en l'àmbit territorial de les comarques de Lleida.

La Residència i Centre de dia per a Gent Gran Lleida – Balàfia és sensible a l'opinió i el grau de satisfacció dels usuaris/àries dels seus serveis i treballa en una línia de millora contínua en la qualitat del seu servei.

Anualment, des del centre es sol·licita als usuaris/àries capacitats cognitivament (amb absència o amb deteriorament cognitiu lleu, GDS 1, 2 i 3 de l'Escala de Reisberg) i als seus familiars de referència que responguin una enquesta per tal de conèixer el seu grau de satisfacció.

Aquest any, com a novetat, l'enquesta s'ha fet arribar als familiars mitjançant un enllaç electrònic amb l'objectiu de facilitar i augmentar la seva participació. Cal dir que, qui ho desitgés, també tenia la possibilitat de demanar el document al centre en format paper.

Les preguntes de les enquestes fan referència tant als serveis interns i externs del centre com als professionals que hi treballen i a les activitats que es realitzen. Els ítems es valoren amb una puntuació de l'1 al 5, amb qualificació des de molt deficient, deficient, regular, bé a excel·lent.

Els resultats que es presenten consideren les respostes positives les de valoració bé (4) i excel·lent (5).

És important tenir en consideració els resultats de l'enquesta de satisfacció i valorar els resultats obtinguts per treballar en aquelles àrees que usuaris/àries i els seus familiars considerin àrees de millora.

2. Participació

	Enquestes contestades		% del total de candidats		% del total	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Residents (GDS 1, 2 i 3)	16	18	100%	100%	16'6%	18'8%
Familiars residents	33	46	34'4%	47'9%	34'4%	47'9%
Usuaris/àries CD (GDS 1, 2 i 3)	4	7	100%	100%	35%	20%
Familiars usuaris/àries CD	4	15	20%	75%	20%	75%

La participació dels usuaris/àries, tant a centre de dia com a residència, depèn del seu deteriorament cognitiu: si existeix en un nivell que pot interferir en la valoració, no s'inclou. Participen els usuaris/àries amb un GDS 1, 2 i 3 (absència de deteriorament cognitiu o deteriorament cognitiu lleu) segons les valoracions realitzades pel servei de psicologia del centre.

En la taula podeu observar la participació tant dels residents com dels usuaris/àries de centre de dia i llurs familiars.

En el cas de la residència, un total de 18 residents, el 18'8% del total i el 100% dels candidats ha contestat l'enquesta. Cal destacar que la participació dels familiars dels residents ha millorat respecte un any de l'altre en 14 punts, responent el 47'9%, un total de 46 persones.

En el cas del centre de dia han contestat el 35% dels usuaris/àries i un 75% dels seus familiars, augmentat la participació en 55 punts respecte a l'any anterior. Estem molt satisfets d'aquesta millora doncs només 5 dels 20 familiars de referència no han respost l'enquesta.

3. Residència: resultats obtinguts

3.1. Resultats de les enquestes dels residents

	Favorable (excel·lent i bé)		Desfavorable (regular, deficient, molt deficient)		No contesten	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Instal·lacions	69%	88%	31%	12%	-	-
Àrees comuns	88%	94%	12%	6%	-	-
Horaris ABVD	75%	72%	25%	28%	-	-
Horari de visites	94%	94%	6%	6%	-	-
Informació rebuda	56%	72%	44%	28%	-	-
Comunicació tècnics	94%	88%	6%	12%	-	-
Tracte rebut (preguntes 12 i 13)	91%	83%	9%	17%	-	-
Servei auxiliars (preguntes 11 i 12)	78%	77%	22%	23%	-	-
Servei d'infermeria	100%	88%	-	6%	-	6%
Servei mèdic	81%	88%	19%	12%	-	-
Servei de fisioteràpia	88%	94%	6%	6%	6%	-
Servei de psicologia	75%	83%	25%	12%	-	5%
Servei d'ed. social	94%	94%	6%	6%	-	-
Servei de treb. social	88%	94%	12%	6%	-	-
Servei de perruqueria	88%	94%	12%	6%	-	-
Servei de podologia	69%	83%	31%	17%	-	-
Menú del centre	31%	38%	69%	62%	-	-
Servei de neteja	69%	89%	25%	11%	-	-
Servei de bugaderia	19%	22%	81%	78%	-	-
Servei manteniment	81%	100%	19%	-	-	-
Activitats ordinàries	81%	94%	19%	6%	-	-
Activitats extraordinàries	94%	100%	6%	-	-	-
Servei de coordinació	-	83%	-	17%	-	-
Servei de direcció	81%	94%	19%	6%	-	-
Servei global	88%	94%	12%	6%	-	-

Si observem el quadre de resultats, ens adonem que les valoracions realitzades per part dels residents respecte un any de l'altre són molt similars. En el 80% dels 25 ítems valorats els resultats són molt positius, tenint més d'un 80% de respostes entre bé i excel·lent.

Cal destacar la millora respecte a la percepció que tenen de la informació rebuda, augmentant en 16 punts en les respostes d'entre excel·lent i bé de l'any 2022.

Només hi ha dos punts en el qual els resultats són negatius: el menú del centre i el servei de bugaderia. Tot i que durant l'any 2023 s'han realitzat diverses accions de millora i hi ha hagut un lleuger augment dels resultats positius, aquest no és suficient i cal seguir treballant per millorar la satisfacció dels residents en aquests àmbits.

Les accions de millora instaurades respecte al menú del centre han estat les següents:

- ✓ Reunions de seguiment trimestrals amb la responsable de cuina.
- ✓ Seguiment del registre d'incidències.
- ✓ Instauració de la comissió de restauració de manera trimestral.
- ✓ Incorporació de les suggerències realitzades per parts dels residents al menú del centre.
- ✓ Adaptacions individuals dels menús segons preferències (no beixamel als espinacs, amanides individualitzades...).

Respecte al servei de bugaderia que s'encarrega de la neteja de la roba dels residents s'han realitzat les següents accions de millora:

- ✓ Reunions de seguiment trimestrals amb les responsables del servei de bugaderia.
- ✓ Seguiment i registre d'incidències.
- ✓ Adaptació dels carros de roba amb marcatges segons número d'habitació.
- ✓ S'estan confeccionant nous sacs amb número de planta i residència ben identificat.
- ✓ Unificar la distribució de la roba entre dues persones per evitar la manipulació per part de un gran nombre de treballadors.

Per últim, destacar que la valoració global del centre és d'un 94% de respostes entre bé i excel·lent.

3.2. Resultats de les enquestes dels familiars dels residents

	Favorable (excel·lent i bé)		Desfavorable (regular, deficient, molt deficient)		No contesten	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Instal·lacions	97%	85%	3%	15%	-	-
Àrees comuns	79%	87%	21%	13%	-	-
Horaris ABVD	88%	85%	12%	15%	-	-
Horari de visites	79%	85%	21%	15%	-	-
Informació rebuda	79%	78%	18%	22%	3%	-
Comunicació tècnics	73%	63%	24%	37%	3%	-
Tracte rebut (preguntes 14 i 15)	82%	84%	18%	16%	-	-
Servei auxiliars (preguntes 13 i 14)	79%	78%	21%	22%	-	-
Servei d'infermeria	64%	80%	27%	20%	9%	-
Servei mèdic	61%	70%	27%	30%	12%	-
Servei de fisioteràpia	64%	80%	15%	20%	21%	-
Servei de psicologia	82%	74%	15%	26%	3%	-
Servei d'ed. social	70%	80%	27%	20%	3%	-
Servei de treb. social	90%	85%	10%	15%	-	-
Servei de perruqueria	64%	87%	24%	13%	12%	-
Servei de podologia	61%	87%	27%	13%	12%	-
Menú del centre	45%	63%	55%	30%	-	7%
Servei de neteja	67%	80%	33%	20%	-	-
Servei de bugaderia	69%	52%	25%	48%	6%	-
Servei manteniment	55%	67%	42%	33%	3%	-
Activitats ordinàries	88%	72%	9%	28%	3%	-
Activitats extraordinàries	79%	76%	15%	24%	6%	-
Servei de coordinació	-	70%	-	30%	-	-
Servei de direcció	79%	60%	18%	36%	3%	4%
Servei global	79%	74%	12%	26%	9%	-

En el cas dels familiars dels residents cal destacar que hi ha hagut un augment en la participació, passant de 33 a 46 enquestes respostes i que els resultats envers la valoració continuen sent molt positius en línies generals. Les àrees que han estat valorades amb una puntuació favorable per sobre del 80% són un total d'11, el 44% de les 25 àrees exposades a la taula.

També és important realçar la millora respecte un any de l'altre en el menú del centre, passant d'un 45% a un 63% de respostes entre bé i excel·lent. Tot i així, cal seguir treballant per millorar aquest resultat.

L'únic servei valorat amb una puntuació favorable inferior al 60% per part del total d'enquestats ha estat la bugaderia. Tot i que durant l'any 2023 s'ha canviat d'empresa proveïdora i s'han realitzat diverses accions per millorar el servei que ja han estat exposades en el punt 3.1. , els resultats encara segueixen sent negatius, amb només un 52% de valoracions entre bé i excel·lent.

La valoració global del centre és molt similar respecte un any de l'altre, un 74% dels 46 enquestats donen una puntuació de bé o excel·lent.

4. Centre de dia: resultats obtinguts

4.1. Resultats de les enquestes dels usuaris de centre de dia:

	Favorable (excel·lent i bé)		Desfavorable (regular, deficient, molt deficient)		No contesten	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Instal·lacions	100%	100%	-	-	-	-
Àrees comuns	100%	100%	-	-	-	-
Horari de visites	100%	100%	-	-	-	-
Informació rebuda	100%	100%	-	-	-	-
Comunicació tècnics	100%	100%	-	-	-	-
Tracte rebut (preguntes 9 i 10)	88%	100%	12%	-	-	-
Servei auxiliars (preguntes 8 i 9)	88%	100%	12%	-	-	-
Servei d'infermeria	100%	100%	-	-	-	-
Servei de fisioteràpia	100%	100%	-	-	-	-
Servei de psicologia	100%	86%	-	14%	-	-
Servei d'ed. social	100%	100%	-	-	-	-
Servei de treb. social	100%	100%	-	-	-	-
Servei de perruqueria	100%	86%	-	-	-	14%
Servei de podologia	100%	57%	-	14%	-	29%
Menú del centre	50%	86%	50%	14%	-	-
Servei de neteja	75%	100%	25%	-	-	-
Servei manteniment	25%	100%	75%	-	-	-
Activitats ordinàries	100%	71%	-	14%	-	15%
Activitats extraordinàries	100%	86%	-	14%	-	-
Servei de coordinació	-	100%	-	-	-	-
Servei de direcció	100%	100%	-	-	-	-
Servei global	100%	100%	-	-	-	-

Com podem observar en el quadre, la satisfacció dels 7 usuaris/àries de centre de dia que han pogut respondre l'enquesta és molt positiva en totes les àrees, exceptuant el servei de podologia. Respecte a aquest servei només un 57% el valora positivament, tot i que cal deixar palès que 2 de les 7 persones enquestades no respon aquesta pregunta, suposant el 29% dels enquestats.

Destacar que en 16 dels 21 ítems valorats, el 76% del total, la puntuació entre bé i excel·lent arriba al 100% de les valoracions.

També és molt important comentar que el 86% de les persones enquestades ha valorat el menú del centre entre bé i excel·lent, millorant en 36 punts les valoracions positives de l'any anterior.

També ha millorat notablement la valoració realitzada al servei de manteniment, les valoracions positives han augmentat un 75%, resultant el 100% de les valoracions totals.

Tanmateix, la valoració del servei global de centre de dia és idèntica, suposant el 100% de valoracions positives.

4.2. Resultats de les enquestes dels familiars dels usuaris/àries de centre de dia:

	Favorable (excel·lent i bé)		Desfavorable (regular, deficient, molt deficient)		No contesten	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Instal·lacions	100%	100%	-	-	-	-
Àrees comuns	100%	100%	-	-	-	-
Horari de visites	100%	87%	-	13%	-	-
Informació rebuda	100%	93%	-	7%	-	-
Comunicació tècnics	100%	87%	-	13%	-	-
Tracte rebut (preguntes 11 i 12)	100%	96%	-	4%	-	-
Servei auxiliars (preguntes 10 i 11)	100%	88%	-	6%	-	6%
Servei d'infermeria	100%	80%	-	6%	-	14%
Servei de fisioteràpia	100%	87%	-	-	-	13%
Servei de psicologia	100%	93%	-	7%	-	-
Servei d'ed. social	100%	100%	-	-	-	-
Servei de treb. social	100%	100%	-	-	-	-
Servei de perruqueria	50%	67%	-	7%	50%	26%
Servei de podologia	50%	40%	-	20%	50%	40%
Menú del centre	50%	80%	50%	20%	-	-
Servei de neteja	75%	93%	25%	-	-	7%
Servei manteniment	100%	93%	-	-	-	7%
Activitats ordinàries	100%	87%	-	13%	-	-
Activitats extraordinàries	100%	80%	-	7%	-	13%
Servei de coordinació	-	87%	-	6%	-	7%
Servei de direcció	100%	87%	-	-	-	13%
Servei global	100%	93%	-	-	-	7%

En el cas dels familiars dels usuaris/àries de centre de dia la mostra ha augmentat molt respecte un any de l'altre, passant del 25% al 75% de persones participants.

Cal destacar que en el 90% de les àrees valorades els resultats positius superen el 80%, sent només el servei de perruqueria i podologia els que es troben per sota d'aquesta puntuació.

L'únic servei que té menys del 60% de respostes positives és el de podologia, amb un 20% de respostes entre regular, deficient o molt deficient i un 40% de persones que no responen aquesta pregunta.

Des del centre estem especialment satisfets de la millora de les valoracions en el menú del centre, augmentant en 30 punts les respostes positives respecte un any de l'altre.

El servei global del centre és valorat amb un 93% de respostes entre bé i excel·lent.

5. Àrees de millora per l'any 2024: servei de cuina i bugaderia

Segons els resultats obtinguts en les enquestes referents a l'any 2023, el principal objectiu de millora per l'any 2024 és, en primer lloc, el **servei de bugaderia** i, en segon lloc, continuar amb la millora del **servei de cuina**.

Respecte al servei de cuina cal destacar que en el cas dels usuaris/àries de centre de dia i de llurs familiars les respostes positives han augmentat en 30 punts o més respecte un any de l'altre, superant en tots dos casos el 80% de respostes entre bé i excel·lent. En canvi, en els cas dels residents i dels familiars dels residents la millora no ha estat tant significativa, passant d'un 31% a un 38% de respostes entre bé i excel·lent en el cas dels residents i d'un 45% a un 63% en el cas dels familiars.

Tot i que estem parcialment satisfets amb els resultats, cal seguir treballant per millorar-ne la satisfacció, sobretot en el cas dels residents.

Respecte al servei de bugaderia, tot i les millores implantades durant l'any 2023 i exposades en el punt 3.1. d'aquest document, els resultats segueixen sent negatius. Les valoracions positives per part dels residents respecte al servei només ascendeixen al 22% i el dels seus familiars al 52%.

6. Conclusions

1. La participació dels familiars ha augmentat notablement respecte un any de l'altre, suposant un augment de 13'5 punts en el cas dels familiars dels residents i 55 punts en el cas dels familiars dels usuaris/àries de centre de dia.
2. Aspectes destacables:
 - En la residència:
 - a) El 80% dels ítems valorats per part dels residents assoleixen una puntuació positiva superior al 80%.

- b) Tant en les valoracions dels residents com dels seus familiars els resultats positius envers el servei de cuina han augmentat. Els familiars el valoren amb un 63% de respostes entre bé i excel·lent, millorant en 18 punts respecte a l'any anterior, i els residents amb un 38%, millorant en 7 punts. Tot i la millora, cal seguir treballant per millorar la satisfacció dels residents.
 - c) Tant en les valoracions dels residents com dels seus familiars, els resultats envers el servei de bugaderia són negatius. Les valoracions entre bé i excel·lent per part dels familiars és d'un 22% i, en el cas dels residents, d'un 52%.
 - d) Respecte a les valoracions realitzades pels familiars envers la informació rebuda hem de dir que les valoracions positives han augmentat en 16 punts, passant d'un 56% a un 72% de respostes entre bé i excel·lent.
 - e) La valoració global del centre és molt positiva tant en el cas dels residents com dels seus familiars, sent les valoracions entre bé i excel·lent en el cas dels primers del 94% del total i en el cas dels familiars del 74%.
- En el Centre de dia:
 - a) El 76% dels ítems valorats per part dels usuaris/àries assoleixen una puntuació positiva superior al 80%.
 - b) El 90% dels ítems valorats per part dels familiars dels usuaris/àries assoleixen una puntuació positiva superior al 80%.
 - c) Tant en les valoracions dels residents com dels seus familiars el resultat envers el **servei de cuina ha millorat en 30 punts o més**, superant en tots dos casos el 80% de respostes entre bé i excel·lent
 - d) Les valoracions positives en relació a la valoració global del centre són del 100% en el cas dels usuaris/àries i del 93% en el cas dels seus familiars.
3. Les àrees de millora per a l'any 2024 són la bugaderia i la cuina.

7. Annex

En l'annex es presenten els models de les enquestes utilitzades:

1. Enquesta per a familiars de residents
2. Enquesta per a residents
3. Enquesta per a familiars d'usuaris/àries de Centre de dia
4. Enquesta per a usuaris/àries