

**ENQUESTA DE SATISFACCIÓ – RESIDÈNCIA LLEIDA - BALÀFIA**  
**FAMILIARS DELS RESIDENTS**  
**ANY 2024**

Benvolgut/da,

La millora contínua en l'assistència és un compromís i objectiu principal de la Residència i Centre dia per a Gent Gran Lleida – Balàfia.

La satisfacció dels usuaris/àries i les seves famílies és un element clau que ens permet analitzar la qualitat del servei i per tant, constitueix una font d'informació per detectar punts febles i determinar objectius de millora, tant en els aspectes estructurals com en els processos d'atenció.

Per tal de poder aconseguir-ho és imprescindible que ens ajudeu a conèixer la vostra opinió. És per aquest motiu que us demanem respondre l'enquesta que trobareu a continuació.

Si us plau, abans de contestar les preguntes que trobarà seguidament, **indiqui els següents aspectes:**

- **Relació familiar (nebot, néta, fill...):** .....
- **Antiguitat al centre (marqui anys i mesos):** .....

Si us plau, **encercli el número de la seva resposta:**

**1. Com valora les instal·lacions per atendre el seu familiar (banys assistits, baranes, rampes...)?**

1. Molt deficient    2. Deficient    3. Regular    4. Bé    5. Excel·lent

**2. Com valora les àrees comuns (pati, sala polivalent, sala de manualitats...)?**

1. Molt deficient    2. Deficient    3. Regular    4. Bé    5. Excel·lent

**3. Com valora els horaris per a les activitats de la vida diària dels i de les residents (llevar-se, anar a dormir, dinar, etc.)?**

1. Molt deficient    2. Deficient    3. Regular    4. Bé    5. Excel·lent

**4. Com valora l'horari de visites dels i de les familiars i amics/gues?**

1. Molt deficient    2. Deficient    3. Regular    4. Bé    5. Excel·lent

**5. Com valora el servei d'atenció i la rapidesa quan vol contactar telefònicament amb el/la resident?**

1. Molt deficient    2. Deficient    3. Regular    4. Bé    5. Excel·lent

**6. Com valora el servei d'atenció i la rapidesa quan vol contactar telefònicament amb els i les professionals?**

1. Molt deficient    2. Deficient    3. Regular    4. Bé    5. Excel·lent

**7. Com valora la plataforma de comunicació Telfy?**

1. Molt deficient    2. Deficient    3. Regular    4. Bé    5. Excel·lent

**8. Com valora la informació que li donen els/les professionals sobre el/la resident?**

1. Molt deficient    2. Deficient    3. Regular    4. Bé    5. Excel·lent

**9. Com valora el servei de cuina?**

1. Molt deficient    2. Deficient    3. Regular    4. Bé    5. Excel·lent

**10. Com valora la celebració de la Comissió de restauració en la que poden participar usuaris/àries i familiars o persones de referència?**

1. Molt deficient    2. Deficient    3. Regular    4. Bé    5. Excel·lent

**11. Com valora el servei de bugaderia?**

1. Molt deficient    2. Deficient    3. Regular    4. Bé    5. Excel·lent

**12. Com valora el servei de manteniment?**

1. Molt deficient    2. Deficient    3. Regular    4. Bé    5. Excel·lent

**13. Com valora el servei de neteja?**

1. Molt deficient    2. Deficient    3. Regular    4. Bé    5. Excel·lent

**14. Com valora el servei de podologia?**

1. Molt deficient    2. Deficient    3. Regular    4. Bé    5. Excel·lent

**15. Com valora el servei de perruqueria?**

1. Molt deficient    2. Deficient    3. Regular    4. Bé    5. Excel·lent

**16. Com valora la cura que es té amb la higiene i amb l'aspecte personal del/ de la resident?**

1. Molt deficient    2. Deficient    3. Regular    4. Bé    5. Excel·lent

**17. Com valora el tracte que donen els i les auxiliars de geriatria als i a les residents?**

1. Molt deficient    2. Deficient    3. Regular    4. Bé    5. Excel·lent

**18. Com valora el tracte que donen la resta de professionals (fisioterapeutes, infermeres, psicòlegs...)?**

1. Molt deficient    2. Deficient    3. Regular    4. Bé    5. Excel·lent

**19. Com valora l'oferta d'activitats ordinàries?**

1. Molt deficient    2. Deficient    3. Regular    4. Bé    5. Excel·lent

**20. Com valora l'oferta d'activitats extraordinàries del centre?**

1. Molt deficient    2. Deficient    3. Regular    4. Bé    5. Excel·lent

**21. Com valora la celebració de la Comissió d'activitats en la que poden participar usuaris/àries i familiars o persones de referència?**

1. Molt deficient    2. Deficient    3. Regular    4. Bé    5. Excel·lent

**22. Com valora el servei d'educació social?**

1. Molt deficient    2. Deficient    3. Regular    4. Bé    5. Excel·lent

**23. Com valora el servei de psicologia?**

1. Molt deficient    2. Deficient    3. Regular    4. Bé    5. Excel·lent

**24. Com valora el servei de fisioteràpia?**

1. Molt deficient    2. Deficient    3. Regular    4. Bé    5. Excel·lent

**25. Com valora el servei d'infermeria?**

1. Molt deficient    2. Deficient    3. Regular    4. Bé    5. Excel·lent

**26. Com valora el servei mèdic del centre?**

1. Molt deficient    2. Deficient    3. Regular    4. Bé    5. Excel·lent

**27. Com valora el servei de treball social?**

1. Molt deficient    2. Deficient    3. Regular    4. Bé    5. Excel·lent

**28. Com valora la comunicació amb l'equip tècnic?**

1. Molt deficient    2. Deficient    3. Regular    4. Bé    5. Excel·lent

**29. Com valora la coordinació assistencial del centre?**

1. Molt deficient    2. Deficient    3. Regular    4. Bé    5. Excel·lent

**30. Com valora la direcció del centre?**

1. Molt deficient    2. Deficient    3. Regular    4. Bé    5. Excel·lent

**31. Com valora la implantació del Programa Deslliga'm, basat en un model d'atenció centrat en la persona i lliure de contencions??**

1. Molt deficient    2. Deficient    3. Regular    4. Bé    5. Excel·lent

**32. Com valora el servei global de la Residència per a Gent Gran Lleida – Balàfia?**

1. Molt deficient    2. Deficient    3. Regular    4. Bé    5. Excel·lent

Li recordem que aquesta enquesta és anònima i que cal dipositar-la a la bústia ubicada a l'entrada de la Residència (al costat de l'ascensor) **abans del 28 de febrer.**

**Gràcies pel seu temps i la seva col·laboració.**

**Lleida, 15 de gener de 2025**