



# **ENQUESTA DE SATISFACCIÓ**

**Residència i Centre de dia per a Gent Gran**

**Balàfia II**

**ANY 2023**



## Índex

		Pàg.
<b>1</b>	<b>Introducció: participació</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Participació</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Residència: Resultats obtinguts</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>Centre de dia: Resultats obtinguts</b>	<b>8</b>
<b>5</b>	<b>Àrees de millora per a l'any 2024</b>	<b>10</b>
<b>6</b>	<b>Conclusions</b>	<b>11</b>
<b>7</b>	<b>Annex: models de les enquestes utilitzades</b>	<b>12</b>



## 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 Balàfia 2 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, s'entrega una enquesta de satisfacció 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.

Les enquestes s'han realitzat durant el primer trimestre de l'any 2024.

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
<b>Residents (GDS 1, 2 i 3)</b>	13	100%	23.33%
<b>Familiars usuaris CD</b>	19	100%	47.5%
<b>Familiars residents</b>	35	100%	58.3%
<b>Usuaris/àries CD (GDS 1, 2 i 3)</b>	19	100%	47.5%

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 13 residents, el 23.33% del total i 100% dels candidats ha contestat l'enquesta. La participació dels familiars dels residents és del 58.3% responnent l'enquesta un total de 35 respectivament.

En el cas del centre de dia han contestat un 47.5% dels usuaris/àries una participació molt superior respecte a l'any anterior.

En el cas de les famílies, han donat resposta un 47.5%.

La metodologia de comunicació i opció de resposta via Google forms ha facilitat la participació de les famílies.



### 3. Residència: resultats obtinguts

#### 3.1. Resultats de les enquestes dels residents

	Favorable (excel·lent i bé)	Desfavorable (regular, deficient, molt deficient)
Instal·lacions	100%	-
Habitacions	100%	-
Horaris ABVD	100%	-
Horari de visites	100%	-
Servei Caixa forta	100%	-
Informació rebuda sobre el seu estat	91.7%	8.3%
Percepció del higiene i aspecte personal	76.9%	23.1%
Activitats ordinàries	84.6%	15.4%
Activitats extraordinàries	100%	-
Servei d'auxiliars de geriatria	84.6%	15.4%
Servei d'infermeria	100%	-
Servei mèdic	84.6%	15.4%
Servei de fisioteràpia	100%	-
Servei de psicologia	100%	-
Servei d'animació social	100%	-
Servei de treball social	100%	-
Comunicació amb tècnics	100%	-
Servei de perruqueria	90%	10%
Servei de podologia	90%	10%
Servei de cuina (menú del centre)	23.1%	76.9%
Servei de neteja	84.6%	15.4%
Servei de bugaderia	40%	60%
Servei de manteniment	69.2%	30.8%
Servei de direcció	92.3%	7.7%



Residència i Centre de Dia per a Gent Gran Balafia II

<b>Servei coordinació assistencial</b>	<b>92.3%</b>	7.7%
<b>Servei global</b>	<b>100%</b>	-

Si observem el quadre de resultats, ens adonem que, en línies generals, les valoracions del servei residencial per part dels residents són molt positives. En la majoria dels ítems les valoracions entre bé i excel·lent superen el 85% dels casos, destacant els de resultats positius en l'atenció per part del personal del centre.

Els serveis amb el resultat més negatiu i amb unes valoracions favorables inferiors al 50% dels enquestats són els de cuina i bugaderia.

Tot i això, respecte a l'any passat hi ha hagut una millora respecte al servei de bugaderia.

El servei de manteniment, tot i que els resultats no són molt negatius, si han sofert una davallada en quant a la percepció del servei que es dona.

Respecte a la valoració global del centre, cal destacar que un 100% dels residents han valorat a la residència amb 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 contestes
Instal·lacions	91.4%	-	8.6%
Habitacions	86.6%	-	13.4%
Horaris ABVD	96.9%	3.1%	-
Horari de visites	86.6%	-	13.4%
Rapidesa contacte telèfon familiar	86.6%	-	13.4%
Rapidesa contacte telèfon tècnics	87.5%	12.5%	-
Intimitat durant visites	90%	-	10%
Servei Caixa forta	80%	-	20%
Percepció del higiene i aspecte personal resident	68.8%	31.2%	-
Activitats ordinàries	96.9%	3.1%	-
Activitats extraordinàries	96.9%	3.1%	-
Informació rebuda	81.3%	18.7%	-
Servei d'auxiliars de geriatria	87.5%	12.5%	-
Servei d'infermeria	96.9%	3.1%	-
Servei mèdic	81.2%	18.8%	-
Servei de fisioteràpia	90.6%	9.4%	-
Servei de psicologia	96.9%	3.1%	-
Servei d'animació social	100%	-	-
Servei de treball social	93.7%	6.3%	-
Servei de perruqueria	84.3%	15.7%	-
Servei de podologia	96.7%	3.3%	31%
Comunicació amb tècnics	93.7%	6.3%	-
Servei de cuina (menú del centre)	78.1%	21.9%	-
Servei de neteja	100%	-	-
Servei de bugaderia	43.7%	69.2%	11.4%
Servei de manteniment	78.1%	21.9%	-



Residència i Centre de Dia per a Gent Gran Balafia II

<b>Servei de direcció</b>	<b>90.6%</b>	9.4%	-
<b>Servei coordinació assistencial</b>	<b>93.8%</b>	6.2%	
<b>Servei global</b>	<b>93.8%</b>	6.2%	-

En el cas dels familiars dels residents, els resultats envers la valoració del centre també són molt positius en línies generals. Les àrees que han estat valorades amb una puntuació favorable per sobre del 80% són les de les instal·lacions i habitacions, la percepció del tracte rebut, equip de professionals en totes les àrees així com els servei de neteja i l'oferta d'activitats ordinàries.

Hem de prestar atenció això sí en quant a la percepció que tenen les famílies vers la higiene i imatge personal dels seus familiars. Puntuacions propiciades en moltes ocasions per la manca de roba ( relacionada amb la mala puntuació en l'apartat de bugaderia).

Tot i això durant el 2024 insistirem i estarem més a sobre dels detalls que fan que la tasca sigui òptima.

D'altra banda, els serveis valorats amb una puntuació favorable inferior al 60% són els de bugaderia, manteniment i cuina.

La perruqueria també ha estat valorada negativament per part d'alguns familiars, sense especificar el motiu.

La podologia tenia una puntuació força negativa en l'any anterior i la percepció durant aquest darrer any sembla ha estat força positiva.

Respecte a la valoració global del centre, cal destacar que més d'un 90% dels casos donen al centre una nota de bé o excel·lent.

No obstant, cal treballar per millorar dia a dia i poder aconseguir arribar al 100% de respostes positives.





## 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)
Instal·lacions	94.7%	5.3%
Horaris àpats i rutines	100%	-
Informació rebuda sobre el seu estat	89.5%	10.5%
Percepció del tracte rebut	94.5%	5.5%
Servei d'auxiliars de geriatria	89.5%	10.5%
Servei d'infermeria	100%	-
Servei de fisioteràpia	94.8%	5.2%
Servei de psicologia	100%	-
Servei d'animació social	100%	-
Servei de treball social	100%	-
Servei de perruqueria	100%	-
Servei de podologia	80%	20%
Servei de cuina (menú del centre)	63.1%	36.9%
Servei de neteja	100%	-
Servei de manteniment	94.7%	5.3%
Oferta d'activitats ordinàries	73.7%	26.3%
Oferta d'activitats extraordinàries	84.2%	15.8%
Servei coordinació assistencial	100%	10%
Servei de direcció	100%	-
Servei global	94.7%	5.3%

En general, la valoració es força positiva respecte a la participació si ho comparem amb l'any anterior. S'observa que la satisfacció dels usuaris/àries de centre de dia respecte als serveis i professionals és positiva.

Residència i Centre de Dia per a Gent Gran Balafia II

Cal destacar que en la majoria dels ítems, la puntuació entre bé i excel·lent supera el 90 % de les valoracions. Les activitats ordinàries continuen sent un tema a millorar tot i que la puntuació que reben és molt positiva en torn al 80%.

Pel contrari, en el cas del servei de cuina és el servei amb resultats més desfavorables.

#### 4.2. Resultats de les enquestes dels familiars de centre de dia:

	Favorable (excel·lent i bé)	Desfavorable (regular, deficient, molt deficient)	No contesten
Instal·lacions	94.8%	5.2%	-
Zones comuns	94.7%	5.3%	-
Atenció i rapidesa contacte familiar	100%	-	-
Atenció i rapidesa contacte professionals	100%	-	-
Informació rebuda sobre el familiar	94.7%	5.3%	-
Cura higiene i aspecte familiar	100%	-	-
Servei d'auxiliars de geriatría	100%	-	-
Tracte professionals tècnics	100%	-	-
Servei d'infermeria	86.7%	13.3%	-
Servei de fisioteràpia	100%	-	-
Servei de psicologia	93.3%	6.7%	-
Servei d'animació social	94.7%	5.3%	-
Servei de treball social	100%	-	-
Comunicació amb tècnics	88.9%	11.1%	-
Servei de perruqueria	92.3%	7.7%	-
Servei de podologia	86.7%	13.3%	-
Servei de cuina (menú del centre)	73.7%	26.3%	-
Servei de neteja	94.7%	5.3%	-
Servei de manteniment	100%	-	-
Oferta d'activitats ordinàries	84.2%	15.8%	-
Oferta d'activitats extraordinàries	83.3%	16.7%	-
Servei coordinació assistencial	100%	-	-



Residència i Centre de Dia per a Gent Gran Balafia II

<b>Servei de direcció</b>	<b>100%</b>	-	-
<b>Servei global</b>	<b>100%</b>	-	-

A nivell general les puntuacions obtingudes per part dels familiars d'usuaris de centre de dia són molt positives.

Caldria destacar la baixa puntuació en el servei de cuina. En els comentaris al·leguen menús repetitius ( tenint en compte els àpats que es poden programar des del servei de nutrició de l'empresa de cuina)

Molts també han fet referència en comentaris a l'adequació de l'espai de zona enjardinada, que s'ha dut a terme en el primer trimestre d'aquest any i que està pendent de finalitzar.

## 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 han estat el **servei de bugaderia** i el **servei de cuina**.

Aquest any ha rebut una puntuació més baixa la **percepció que tenen les famílies sobre la cura i aspecte personal que es té dels seu residents**. Punt que preocupa a la direcció i coordinació i sobre el que estarem a sobre per poder aplicar les mesures correctives necessàries.

Les valoracions positives del servei de bugaderia a nivell general són força baixes i durant les entrevistes és un tema que genera força preocupació entre ells. Tot i les mesures que s'han intentat implantar i les reunions de seguiment bimensual amb empresa de bugaderia, sembla que la situació no ha millorat.

Continuem cercant possibles solucions per reduir, en la mesura del possible la pèrdua de roba.

En el cas del servei de cuina tot i que s'intenta adaptar al màxim els gustos i dietes sempre hi ha un percentatge de males puntuacions que des de l'àrea de direcció i amb coordinació amb empresa de cuina es poden anar millorant poc a poc. Els menús no són a gust de tothom, sobretot per el que respecta a la varietat i la qualitat dels aliments.

Pel que fa als usuaris/àries de centre de dia i als seus familiars, tot i que la mostra no és destacable, el servei de cuina té millor puntuació que en residència.



## 6. Conclusions

---

1. La participació per part dels familiars ha millorat respecte a l'any anterior. El format on-line sembla que ha estat una millora alhora de participar.
2. La participació dels residents i usuaris del centre de dia és limitada degut al perfil d'usuari/a i al seu deteriorament cognitiu.
3. La participació en activitats tant ordinàries com extraordinàries es baixa segons la percepció del grup de residents. Per aquest motiu durant el 2024 es posarà en marxa una assemblea de participació a la que tothom estarà convidat i podran opinar sobre el tipus d'activitats a realitzar.
4. Aspectes destacables:
  - En la residència:
    - a) Un 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 envers el servei de cuina podrien ser millorables.
    - c) Tant en les valoracions dels residents com dels seus familiars, els resultats envers el servei de bugaderia són negatius. Aquest tema és un punt molt important a millorar i sobre el que es treballa de forma conjunta amb empresa de bugaderia.

Hem posat en marxa varis mecanismes de millora sobre els que encara hi estem treballant i que esperem tinguin un impacte positiu en quant a la millora del servei.
    - d) La valoració global del centre és molt positiva tant en el cas dels residents com dels seus familiars.



- En el Centre de dia:
  - a) La participació respecte a les famílies ha millorat respecte a l'any anterior. Fet que ha facilitat un major estudi sobre la seva percepció del servei.
  - b) Les valoracions dels residents el resultat envers el servei de cuina és millorable tot i que són més positius que respecte a la residència.
  - c) En el cas dels usuaris/àries de centre de dia el servei de manteniment ha estat valorat positivament respecte a l'any anterior.
  - d) Les valoracions positives en relació a la valoració global del centre són del 100% tant en el cas dels usuaris/àries com dels seus familiars.

5. Les àrees de millora per a l'any 2024 són la cuina i bugaderia especialment.

## **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 de centre de dia
4. Enquesta per a usuaris/àries