

ENQUESTA DE SATISFACCIÓ

Residència i Centre de dia

per a Gent Gran Lleida - Balàfia

ANY 2024

Índex

| | | Pàg. |
|----------|---|-----------|
| 1 | Introducció: participació | 2 |
| 2 | Participació | 3 |
| 3 | Residència: Resultats obtinguts | 4 |
| 4 | Centre de dia: Resultats obtinguts | 10 |
| 5 | Àrees de millora per a l'any 2025 | 14 |
| 6 | Conclusions | 14 |
| 7 | Annex: models de les enquestes utilitzades | 16 |

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 i treballa en una línia de millora contínua per tal de millorar la qualitat dels seus serveis.

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 que responguin una enquesta per tal de conèixer el seu grau de satisfacció.

Per segon any consecutiu, 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). Destacar que aquest any hem introduït preguntes en referència a 3 noves accions i/o projectes implantats l'any 2024: la plataforma de comunicació Telfy, les comissions de restauració i activitats i el Projecte Deslliga'm.

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 | |
|--|-----------------------|------|--------------------------|-------|-------------|-------|
| | 2023 | 2024 | 2023 | 2024 | 2023 | 2024 |
| Residents (GDS 1, 2 i 3) | 18 | 20 | 100% | 100% | 18'8% | 20'8% |
| Familiars residents | 46 | 33 | 47'9% | 34'3% | 47'9% | 34'3% |
| Usuaris/àries CD (GDS 1, 2 i 3) | 7 | 2 | 100% | 100% | 20% | 10% |
| Familiars usuaris/àries CD | 15 | 8 | 75% | 40% | 75% | 40% |

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 20 residents, el 20'8% del total i el 100% dels candidats ha contestat l'enquesta. Malauradament, tot i donar la possibilitat de respondre l'enquesta tant en format virtual com en paper, la participació dels familiars dels residents ha empitjorat respecte un any de l'altre en 13'6 punts, responent el 34'3%, un total de 33 persones.

En el cas del centre de dia han contestat el 20% dels usuaris/àries i un 40% dels seus familiars, empitjorant la participació en 35 punts respecte a l'any anterior. La veritat és que és una davallada notable però hem de tenir en compte que l'any 2024 va augmentar 55 punts respecte el 2023.

3. Residència: resultats obtinguts

3.1. Resultats de les enquestes dels residents

| | Favorable (excel·lent i bé) | | Desfavorable (regular, deficient, molt deficient) | | No contesten | |
|---|--------------------------------|------|--|------|--------------|------|
| | 2023 | 2024 | 2023 | 2024 | 2023 | 2024 |
| Instal·lacions | 88% | 80% | 12% | 20% | 0% | 0% |
| Àrees comuns | 94% | 90% | 6% | 10% | 0% | 0% |
| Horaris ABVD | 72% | 75% | 28% | 25% | 0% | 0% |
| Horari de visites | 94% | 95% | 6% | 0% | 0% | 5% |
| Informació rebuda | 72% | 95% | 28% | 5% | 0% | 0% |
| Comunicació tècnics | 88% | 100% | 12% | 0% | 0% | 0% |
| Tracte rebut (preguntes 15 i 16) | 83% | 95% | 17% | 5% | 0% | 0% |
| Servei auxiliars (preguntes 14 i 15) | 77% | 93% | 23% | 7% | 0% | 0% |
| Servei d'infermeria | 88% | 95% | 6% | 5% | 6% | 0% |
| Servei mèdic | 88% | 90% | 12% | 10% | 0% | 0% |
| Servei de fisioteràpia | 94% | 100% | 6% | 0% | 0% | 0% |
| Servei de psicologia | 83% | 95% | 12% | 5% | 5% | 0% |
| Servei d'ed. social | 94% | 95% | 6% | 0% | 0% | 5% |
| Servei de treb. social | 94% | 95% | 6% | 5% | 0% | 0% |
| Servei de perruqueria | 94% | 85% | 6% | 10% | 0% | 5% |
| Servei de podologia | 83% | 80% | 17% | 20% | 0% | 0% |
| Servei de cuina | 38% | 40% | 62% | 60% | 0% | 0% |
| Servei de neteja | 89% | 85% | 11% | 15% | 0% | 0% |

| | | | | | | |
|--|------|------|-----|-----|----|-----|
| Servei de bugaderia | 22% | 30% | 78% | 65% | 0% | 5% |
| Servei manteniment | 100% | 85% | 0% | 15% | 0% | 0% |
| Activitats ordinàries | 94% | 100% | 6% | 0% | 0% | 0% |
| Activitats extraordinàries | 100% | 100% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Servei de coordinació | 83% | 95% | 17% | 5% | 0% | 0% |
| Plataforma Telfy | - | 65% | - | 0% | - | 35% |
| Comissions restauració i activitats (preguntes 8 i 19) | - | 85% | - | 10% | - | 5% |
| Projecte Deslliga'm | - | 85% | - | 15% | - | 0% |
| Servei de direcció | 94% | 95% | 6% | 5% | 0% | 0% |
| Servei global | 94% | 85% | 6% | 15% | 0% | 0% |

Si observem el quadre de resultats, ens adonem que les valoracions realitzades per part dels residents respecte un any de l'altre han millorat significativament en alguns ítems:

- Millora de 23 punts envers la percepció de la informació rebuda.
- Millora de 12 punts envers la comunicació amb els tècnics, arribant a un 100% de valoracions entre bé i excel·lent.
- Millora de 12 punts en la percepció del tracte rebut.
- Millora de 15 punts en la percepció sobre el servei rebut per part del col·lectiu d'auxiliars de geriatrica.

Destacar que en el 86% dels 28 ítems de la graella els resultats són molt positius, tenint més d'un 80% de respostes entre bé i excel·lent.

Tot i que el servei de cuina i de bugaderia han millorat lleugerament en 2 i 8 punts respectivament, els resultats encara no són satisfactoris i tenim marge de millora.

Durant el 2025 seguirem treballant per millorar la satisfacció dels residents en aquests àmbits donant continuïtat a diverses accions de seguiment:

- ✓ Reunions de seguiment trimestrals amb la responsable de cuina.
- ✓ Seguiment i registre d'incidències.
- ✓ Celebració 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 rentar la roba dels residents hem dut a terme les següents activitats:

- ✓ Reunions de seguiment amb les responsables del servei
- ✓ Creació d'un grup de comunicació d'incidències entre els responsables del servei i del centre.
- ✓ Seguiment i registre d'incidències.
- ✓ Adaptació dels carros de roba amb marcatges segons número d'habitació.
- ✓ Confeccionat i serigrafiat de nous sacs de roba ben diferenciats per plantes. Pendent de posar-los en circulació durant l'any 2025.
- ✓ 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 85% 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 | |
|---|--------------------------------|------|--|------|--------------|------|
| | 2023 | 2024 | 2023 | 2024 | 2023 | 2024 |
| Instal·lacions | 85% | 70% | 15% | 18% | 0% | 12% |
| Àrees comuns | 87% | 73% | 13% | 21% | 0% | 6% |
| Horaris ABVD | 85% | 81% | 15% | 12% | 0% | 7% |
| Horari de visites | 85% | 85% | 15% | 9% | 0% | 6% |
| Informació rebuda | 78% | 70% | 22% | 24% | 0% | 6% |
| Comunicació tècnics | 63% | 73% | 37% | 21% | 0% | 6% |
| Tracte rebut (preguntes 17 i 18) | 84% | 79% | 16% | 15% | 0% | 6% |
| Servei auxiliars (preguntes 16 i 17) | 78% | 67% | 22% | 27% | 0% | 6% |
| Servei d'infermeria | 80% | 76% | 20% | 18% | 0% | 6% |
| Servei mèdic | 70% | 82% | 30% | 12% | 0% | 6% |
| Servei de fisioteràpia | 80% | 82% | 20% | 12% | 0% | 6% |
| Servei de psicologia | 74% | 82% | 26% | 9% | 0% | 9% |
| Servei d'ed. social | 80% | 67% | 20% | 24% | 0% | 6% |
| Servei de treb. social | 85% | 76% | 15% | 18% | 0% | 6% |
| Servei de perruqueria | 87% | 82% | 13% | 12% | 0% | 6% |
| Servei de podologia | 87% | 73% | 13% | 18% | 0% | 9% |
| Servei de cuina | 63% | 61% | 30% | 30% | 7% | 9% |
| Servei de neteja | 80% | 79% | 20% | 15% | 0% | 6% |
| Servei de bugaderia | 52% | 24% | 48% | 66% | 0% | 10% |

| | | | | | | |
|---|-----|-----|-----|-----|----|-----|
| Servei manteniment | 67% | 61% | 33% | 33% | 0% | 6% |
| Activitats ordinàries | 72% | 79% | 28% | 15% | 0% | 6% |
| Activitats extraordinàries | 76% | 76% | 24% | 18% | 0% | 6% |
| Plataforma Telfy | - | 73% | - | 21% | - | 6% |
| Comissions restauració i activitats (preguntes 10 i 21) | - | 74% | - | 12% | - | 14% |
| Programa Deslliga'm | - | 82% | - | 12% | - | 6% |
| Servei de coordinació | 70% | 61% | 30% | 33% | 0% | 6% |
| Servei de direcció | 60% | 67% | 36% | 27% | 4% | 6% |
| Servei global | 74% | 73% | 26% | 21% | 0% | 6% |

En el cas dels familiars dels residents cal destacar que hi ha hagut una davallada en la participació i, alhora, un augment en les respostes no contestades, fets que repercuteixen directament en els resultats. Aquest any 2024 han participat un total de 33 familiars enfront dels 46 de l'any 2023 i, en tots els ítems, hi ha mínim una persona que no ha realitzat la valoració.

En línies generals, les respostes envers els ítems valorats són positives, superant el 70% de respostes entre bé i excel·lent en el 72% dels casos. Les àrees que han estat millor valorades, amb una puntuació favorable per sobre del 80%, són un total de 7, un 24% del total.

Tanmateix, si observeu la taula podreu comprovar que les àrees en que han augmentat en 10 o més punts les valoracions positives respecte un any de l'altre són:

- Comunicació amb els tècnics, millora de 10 punts respecte a l'any 2023, passant del 63% al 73% de valoracions positives.
- Servei mèdic, millora de 12 punts respecte a l'any 2023, passant del 70% al 82% de valoracions positives.

També ens agradaria destacar el 82% de valoracions positives envers el “Programa Deslliga’m”, basat en un model d’atenció centrada en la persona i lliure de contencions que es va començar a implantar l’any 2024 al centre.

Per contra, les àrees en que s’ha observat una davallada de més de 10 punts són:

- Instal·lacions, davallada de 15 punts respecte a l’any 2023, passant del 85% al 70% de valoracions positives.
- Àrees comuns, davallada de 14 punts respecte a l’any 2023, passant del 87% al 73% de valoracions positives.
- Servei auxiliars de geriatría, davallada d’11 punts respecte a l’any 2023, passant del 78% al 67% de valoracions positives.
- Servei de podologia, davallada de 14 punts respecte a l’any 2023, passant del 87% al 73% de valoracions positives.
- Servei de bugaderia, davallada de 28 punts respecte a l’any 2023, passant del 52% al 24% de valoracions positives.

L’únic servei valorat amb una puntuació favorable inferior al 60% per part del total d’enquestats ha estat la bugaderia. A més a més, hi ha hagut un empitjorament en 27 punts, fet que cal tenir en consideració a l’hora de realitzar propostes de millora.

La valoració global del centre és molt similar respecte un any de l’altre, sent un 73% dels 33 enquestats els qui valoren el centre entre bé i 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 | |
|---|--------------------------------|------|--|------|--------------|------|
| | 2023 | 2024 | 2023 | 2024 | 2023 | 2024 |
| Instal·lacions | 100% | 100% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Àrees comuns | 100% | 100% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Horari de visites | 100% | 100% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Informació rebuda | 100% | 100% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Comunicació tècnics | 100% | 100% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Tracte rebut (preguntes 13 i 14) | 100% | 100% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Servei auxiliars (preguntes 12 i 13) | 100% | 100% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Servei d'infermeria | 100% | 100% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Servei de fisioteràpia | 100% | 100% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Servei de psicologia | 86% | 100% | 14% | 0% | 14% | 0% |
| Servei d'ed. social | 100% | 100% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Servei de treb. social | 100% | 100% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Servei de perruqueria | 86% | 100% | 0% | 0% | 14% | 0% |
| Servei de podologia | 57% | 100% | 14% | 0% | 29% | 0% |
| Servei de cuina | 86% | 0% | 14% | 100% | 0% | 0% |
| Servei de neteja | 100% | 100% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Servei manteniment | 100% | 100% | 0% | 0% | 0% | 0% |

| | | | | | | |
|---|------|------|-----|----|-----|----|
| Activitats ordinàries | 71% | 100% | 14% | 0% | 15% | 0% |
| Activitats extraordinàries | 86% | 100% | 14% | 0% | 0% | 0% |
| Servei de coordinació | 100% | 100% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Servei de direcció | 100% | 100% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Plataforma Telfy | - | 100% | - | 0% | - | 0% |
| Comissions restauració i activitats (preguntes 7 i 17) | - | 100% | - | 0% | - | 0% |
| Projecte Deslliga'm | - | 100% | - | 0% | - | 0% |
| Servei global | 100% | 100% | 0% | 0% | 0% | 0% |

Pel baix número de participants en les valoracions dels usuaris/àries de centre de dia, degut al deteriorament cognitiu de la majoria dels assistents, els resultats no són significatius. Ara bé, des del centre volem donar valor i tenir en consideració les valoracions realitzades per part dels 2 únics participants.

Destacar que en tots els ítems valorats, excepte en el de cuina, la puntuació entre bé i excel·lent arriba al 100% de les valoracions.

En el cas del servei de centre de dia, tots dos usuaris/àries valoren el servei amb una puntuació "regular".

Tanmateix, la valoració del servei global de centre de dia respecte un any de l'altre 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 | |
|---|--------------------------------|------|--|-------|--------------|-------|
| | 2023 | 2024 | 2023 | 2024 | 2023 | 2024 |
| Instal·lacions | 100% | 88% | 0% | 0% | 0% | 12% |
| Àrees comuns | 100% | 88% | 0% | 0% | 0% | 12% |
| Horari de visites | 87% | 88% | 0% | 0% | 0% | 12% |
| Informació rebuda | 93% | 63% | 7% | 25% | 0% | 12% |
| Comunicació tècnics | 87% | 75% | 13% | 0% | 0% | 25% |
| Tracte rebut (preguntes 14 i 15) | 96% | 81% | 4% | 6% | 0% | 13% |
| Servei auxiliars (preguntes 13 i 14) | 88% | 75% | 6% | 12'5% | 6% | 12'5% |
| Servei d'infermeria | 80% | 38% | 6% | 12% | 14% | 50% |
| Servei de fisioteràpia | 87% | 50% | 0% | 12% | 13% | 38% |
| Servei de psicologia | 93% | 75% | 7% | 0% | 0% | 25% |
| Servei d'ed. social | 100% | 75% | 0% | 12'5% | 0% | 12'5% |
| Servei de treb. social | 100% | 75% | 0% | 0% | 0% | 25% |
| Servei de perruqueria | 67% | 88% | 7% | 0% | 26% | 12% |
| Servei de podologia | 40% | 50% | 20% | 25% | 40% | 25% |
| Servei de cuina | 80% | 50% | 20% | 38% | 0% | 12% |
| Servei de neteja | 93% | 88% | 0% | 0% | 7% | 12% |
| Servei manteniment | 93% | 63% | 0% | 12% | 7% | 25% |
| Activitats ordinàries | 87% | 50% | 13% | 38% | 0% | 12% |
| Activitats extraordinàries | 80% | 63% | 7% | 25% | 13% | 12% |

| | | | | | | |
|--|-----|-----|-------|-----|-----|-----|
| Plataforma Tellyfy | - | 63% | - | 25% | - | 12% |
| Comissions restauració i activitats (preguntes 8 i 18) | - | 63% | - | 12% | - | 25% |
| Programa Deslliga'm | - | 63% | - | 12% | - | 25% |
| Servei de coordinació | 87% | 63% | 6% | 12% | 7% | 25% |
| Servei de direcció | 87% | 63% | - | 12% | 13% | 25% |
| Servei global | 93% | 75% | 12'5% | 12% | 7% | 12% |

En el cas dels familiars dels usuaris/àries de centre de dia és difícil comparar els resultats respecte a un any de l'altre per la diferència de participants i l'augment en les respostes no contestades, passant d'un total de 15 participants l'any 2023 a 8 participants l'any 2024. A més a més, en tots els ítems hi ha alguna persona que no ha realitzat la valoració, sent en el cas del servei d'infermeria on més familiars s'han abstenut.

Cal destacar que en el 43% de les àrees valorades els resultats positius superen el 70% i només en el 18% són inferiors al 60%. Els serveis que tenen una valoració positiva inferior al 60% són els següents:

- Servei d'infermeria. Disposa d'un 38% de respostes entre bé i excel·lent i un 50% de respostes no contestades.
- Servei de fisioteràpia. Disposa d'un 50% de respostes entre bé i excel·lent i un 38% de respostes no contestades.
- Servei de podologia. Ha millorat en 10 punts respecte un any de l'altre però, tot i així, el total de respostes entre bé i excel·lent és del 50%.
- Servei de cuina. Valorat amb un 50% de respostes positives, ha empitjorat en 30 punts respecte un any de l'altre.
- Activitats ordinàries. Valorat amb un 50% de respostes positives, ha empitjorat en 37 punts respecte un any de l'altre.

El servei global del centre és valorat amb un 75% de respostes entre bé i excel·lent.

5. Àrees de millora per l'any 2025: cuina i bugaderia

Segons els resultats obtinguts en les enquestes referents a l'any 2024, el principal objectiu de millora per l'any 2025 és, en primer lloc, el **servei de bugaderia** i, en segon lloc, continuar amb la millora del **servei de cuina**.

Tanmateix, ens agradaria poder augmentar els nivells de participació i reduir l'abstenció en la resposta de les preguntes.

Respecte al servei de cuina cal destacar que, en el cas dels residents i dels seus familiars, les respostes són molt similars respecte un any de l'altre. Ara bé, en les valoracions dels dos únics usuaris/àries de centre de dia i dels 8 familiars que han respost l'enquesta hi ha una davallada important de les respostes positives, passant del 83% al 0% en el cas dels usuaris/àries i del 83% al 50% en el cas dels familiars, amb una abstenció en aquest últim cas del 12%, és a dir, responent 6 dels 8 familiars que han participat.

6. Conclusions

1. La participació dels familiars ha fet una davallada notable respecte a un any de l'altre, reduint-se en 14 punts en el cas dels familiars dels residents i en 35 punts en el cas dels familiars dels usuaris/àries de centre de dia.
2. Aspectes destacables:
 - En la residència:
 - a) El 86% dels ítems valorats pels residents assoleixen més d'un 80% de respostes entre bé i excel·lent
 - b) Les respostes envers el Programa Deslliga'm són molt positives tant en el cas dels residents, amb un 85% de respostes entre bé i excel·lent, com en dels familiars, amb un 82%.

- c) Només hi ha un ítem amb valoracions positives inferiors al 60%: la bugaderia. En el cas dels residents les valoracions positives envers el servei de bugaderia han augmentat en 8 punts i en el cas dels familiars s'han reduït en 28 punts. En tots dos casos les valoracions continuen sent negatives, amb un total d'un 30% de valoracions positives en el cas dels residents i un 24% en el dels familiars.
 - d) Respecte al servei de cuina les valoracions entre bé i excel·lent tant dels residents com dels seus familiars són molt similars, assolint un 40% de respostes positives en el cas dels residents i un 61% en el cas dels familiars.
 - 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 85% del total i en el cas dels familiars del 73%.
- En el Centre de dia:
 - a) La participació respecte un any un altre s'ha vist reduïda tant en el cas dels usuaris/àries, amb només 2 participants, com en el dels familiars, amb un total de 8 participants, un 35% menys respecte a l'any anterior.
 - b) En les valoracions realitzades pels familiars dels usuaris/àries s'observa l'abstenció, mínim, d'una persona participant en totes les qüestions plantejades.
 - c) En el cas dels usuaris/àries, tots els ítems valorats, excepte el de cuina, tenen una valoració positiva del 100%.
 - d) En el cas dels familiars dels usuaris/àries, les valoracions entre bé i excel·lent són superiors al 70% en el 43% dels ítems i inferiors al 60% en el 18%.
 - e) El servei de cuina és valorat "regular" en el 100% dels usuaris/àries enquestats i només el 50% de familiars el valoren de manera positiva, reduint-se en 30 punts les respostes entre bé i excel·lent respecte un any de l'altre.

- f) Les valoracions positives en relació a la valoració global del centre són del 100% en el cas dels usuaris/àries i del 75% en el cas dels seus familiars.
3. Les àrees de millora per a l'any 2025 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