

ENQUESTA DE SATISFACCIÓ

**Residència i Centre de dia
per a Gent Gran Lleida - Balàfia**

ANY 2025

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	15
7	Annex: models de les enquestes utilitzades	17

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 sociosanitària 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.

L'enquesta es fa arribar als familiars mitjançant un enllaç electrònic amb l'objectiu de facilitar i augmentar la seva participació. Cal dir que, qui ho prefereix, també té 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).

2. Participació

	Enquestes contestades		% del total de candidats		% del total	
	2024	2025	2024	2025	2024	2025
Residents (GDS 1, 2 i 3)	20	14	100%	100%	20'8%	15%
Familiars residents	33	29	34'3%	31%	34'3%	31%
Usuaris/àries CD (GDS 1, 2 i 3)	2	3	100%	100%	10%	15%
Familiars usuaris/àries CD	8	11	40%	55%	40%	55%

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 14 residents, el 15% 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 3'3 punts, respondent el 31%, un total de 29 persones.

En el cas del centre de dia han contestat el 15% dels usuaris/àries i un 55% dels seus familiars, millorant la participació d'aquesta últims en 15 punts respecte a l'any anterior.

3. Residència: resultats obtinguts

3.1. Resultats de les enquestes dels residents

	Favorable (excel·lent i bé)		Desfavorable (regular, deficient, molt deficient)		No contesten	
	2024	2025	2024	2025	2024	2025
Instal·lacions	80%	93%	20%	7%	0%	0%
Àrees comuns	90%	93%	10%	7%	0%	0%
Horaris ABVD	75%	79%	25%	21%	0%	0%
Horari de visites	95%	100%	0%	0%	5%	0%
Informació rebuda	95%	76%	5%	24%	0%	0%
Comunicació tècnics	100%	93%	0%	7%	0%	0%
Tracte rebut (preguntes 10 i 11)	95%	82%	5%	18%	0%	0%
Servei auxiliars (preguntes 9 i 10)	93%	75%	7%	25%	0%	0%
Servei d'infermeria	95%	79%	5%	21%	0%	0%
Servei mèdic	90%	86%	10%	7%	0%	7%
Servei de fisioteràpia	100%	93%	0%	7%	0%	0%
Servei de psicologia	95%	93%	5%	7%	0%	0%
Servei d'ed. social	95%	86%	0%	7%	5%	7%
Servei de treb. social	95%	93%	5%	7%	0%	0%
Servei t. ocupacional	-	93%	-	7%	-	0%
Servei de perruqueria	85%	93%	10%	7%	5%	0%
Servei de podologia	80%	86%	20%	14%	0%	0%
Servei de cuina	40%	43%	60%	57%	0%	0%
Doble opció	-	64%	-	36%	-	0%

Servei de neteja	85%	86%	15%	14%	0%	0%
Servei de bugaderia	30%	29%	65%	50%	5%	21%
Servei manteniment	85%	100%	15%	0%	0%	0%
Activitats ordinàries	100%	93%	0%	7%	0%	0%
Activitats extraordinàries	100%	93%	0%	7%	0%	0%
Plataforma Telfy	65%	86%	0%	0%	35%	14%
Comissions restauració i activitats (preguntes 14 i 29)	85%	71%	10%	29%	5%	0%
Projecte Deslliga'm	85%	64%	15%	36%	0%	0%
Servei de coordinació	95%	86%	5%	14%	0%	0%
Servei de direcció	95%	76%	5%	24%	0%	0%
Servei global	85%	86%	15%	14%	0%	0%

Tot i que els resultats no són molt significatius pel baix número de participants, només 14 residents tenen la capacitat cognitiva suficient per respondre les preguntes de l'enquesta; des de la direcció sempre tenim en consideració cadascuna de les valoracions realitzades.

Si observem el quadre de resultats, ens adonem que, en línies generals, les valoracions realitzades per part dels residents són positives, superant el 80% de valoracions entre bé i excel·lent en el 67% dels ítems reflectits.

Els ítems que han millorat en més de 10 punts la valoració respecte a l'any anterior són els següents:

- Millora de 13 punts en la valoració de les instal·lacions, passant d'un 80% a un 93% de valoracions positives.
- Millora de 15 punts en la valoració del servei de manteniment, passant del 85% al 100% de valoracions entre bé i excel·lent.

- Millora de 21 punts en la valoració de la plataforma Telfy, passant del 65% al 86% de valoracions entre bé i excel·lent.

I els que han empitjorat en més de 10 punts la valoració respecte l'any 2024 són els següents:

- Empitjorament de 19 punts en la pregunta sobre la informació rebuda, passant del 95% al 76% de respostes positives.
- Empitjorament de 13 punts en la percepció del tracte rebut, passant del 95% al 82% de respostes entre bé i excel·lent.
- Empitjorament de 18 punts en la valoració del servei d'auxiliars de geriatría, passant del 93% al 75% de respostes positives.
- Empitjorament de 16 punts en la valoració del servei d'infermeria, passant del 95% al 79% de respostes positives.
- Empitjorament de 14 punts en la valoració de les Comissions de restauració i d'activitats, passant d'un 85% a un 71% de valoracions entre bé i excel·lent.
- Empitjorament de 21 punts en la valoració del Projecte Deslliga'm, passant d'un 85% a un 64% de valoracions entre bé i excel·lent.
- Empitjorament de 19 punts en la valoració del servei de direcció, passant d'un 95% a un 76% de valoracions entre bé i excel·lent.

Els serveis amb pitjor valoració són els de cuina i bugaderia, amb un 43% i un 29% de respostes positives respectivament, resultats similars als de l'any anterior.

Per últim, destacar que la valoració global del centre és d'un 86% de respostes entre bé i excel·lent, un punt més respecte a l'any anterior.

3.2. Resultats de les enquestes dels familiars dels residents

	Favorable (excel·lent i bé)		Desfavorable (regular, deficient, molt deficient)		No contesten	
	2024	2025	2024	2025	2024	2025
Instal·lacions	70%	79%	18%	14%	12%	7%
Àrees comuns	73%	86%	21%	14%	6%	0%
Horaris ABVD	81%	79%	12%	17%	7%	4%
Horari de visites	85%	86%	9%	10%	6%	4%
Informació rebuda	70%	76%	24%	24%	6%	0%
Comunicació tècnics	73%	72%	21%	28%	6%	0%
Tracte rebut (preguntes 12 i 13)	79%	86%	15%	14%	6%	0%
Servei auxiliars (preguntes 11 i 12)	67%	74%	27%	26%	6%	0%
Servei d'infermeria	76%	79%	18%	21%	6%	0%
Servei mèdic	82%	76%	12%	24%	6%	0%
Servei de fisioteràpia	82%	76%	12%	14%	6%	10%
Servei de psicologia	82%	69%	9%	17%	9%	12%
Servei d'ed. social	67%	72%	24%	17%	6%	11%
Servei de treb. social	76%	72%	18%	24%	6%	6%
Servei t. ocupacional	-	62%	-	17%	-	21%
Servei de perruqueria	82%	83%	12%	14%	6%	3%
Servei de podologia	73%	79%	18%	14%	9%	7%
Servei de cuina	61%	66%	30%	27%	9%	7%
Doble opció	-	86%	-	7%	-	7%
Servei de neteja	79%	86%	15%	14%	6%	0%

Servei de bugaderia	24%	31%	66%	62%	10%	7%
Servei manteniment	61%	76%	33%	21%	6%	3%
Activitats ordinàries	79%	66%	15%	27%	6%	7%
Activitats extraordinàries	76%	72%	18%	21%	6%	7%
Plataforma Telfy	73%	72%	21%	21%	6%	7%
Comissions restauració i activitats (preguntes 16 i 31)	74%	79%	12%	14%	14%	7%
Programa Deslliga'm	82%	66%	12%	24%	6%	10%
Servei de coordinació	61%	79%	33%	21%	6%	0%
Servei de direcció	67%	72%	27%	25%	6%	3%
Servei global	73%	79%	21%	21%	6%	0%

En el cas dels familiars dels residents hi ha hagut una petita davallada en la participació, obtenint un total de 29 enquestes de satisfacció enfront de les 34 de l'any anterior, un 15% menys.

En línies generals, les respostes envers els ítems valorats són positives, millorant els resultats respecte a l'any anterior en el 38% dels punts observats en el quadre. Les àrees que han estat millor valorades, amb una puntuació favorable per sobre del 80%, són un total de 6, un 19% del total de respostes de l'enquesta.

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:

- Àrees comuns, millora de 13 punts respecte a l'any anterior, passant del 73% al 86% de respostes positives.
- Servei de manteniment, millora de 15 punts respecte a l'any anterior, passant 61% al 76% de respostes entre bé i excel·lent.

- Servei de coordinació, millora de 18 punts respecte a l'any anterior, passant d'un 61% al 79%.

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

- Servei de psicologia, davallada de 13 punts respecte a l'any anterior, passant del 85% al 69% de respostes positives.
- Activitats ordinàries, davallada de 13 punts respecte a l'any anterior, passant del 79% al 66% de respostes entre bé i excel·lent.
- Programa Deslliga'm, davallada de 16 punts respecte a l'any anterior, passant del 82% al 66% de respostes positives.

L'únic servei valorat amb una puntuació favorable inferior al 60% per part del total d'enquestats ha estat la bugaderia. Tot i que hi ha hagut un augment de 7 punts entre bé i excel·lent la valoració continua sent negativa amb un total del 62% del total de respostes entre regular, deficient i molt deficient.

M'agradaria destacar el servei de cuina que, any rere any, continua millorant. Aquesta vegada ha millorat 5 punts respecte a les valoracions de l'any anterior, passant d'un 61% a un 66% de respostes entre bé i excel·lent. Cal fer menció també a la valoració positiva per part del 86% dels enquestats respecte a la possibilitat de que els residents amb dieta basal(textura normal) puguin triar entre dues opcions de primer plat i dues opcions de segon plat.

La valoració global del centre ha millorat 7 punts, passant d'un 73% a un 79% 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)		No contesten	
	2024	2025	2024	2025	2024	2025
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 9 i 10)	100%	100%	0%	0%	0%	0%
Servei auxiliars (preguntes 8 i 9)	100%	83%	0%	0%	0%	17%
Servei d'infermeria	100%	67%	0%	0%	0%	33%
Servei de fisioteràpia	100%	67%	0%	0%	0%	33%
Servei de psicologia	100%	33'3%	0%	33'3%	0%	33'3%
Servei d'ed. social	100%	67%	0%	0%	0%	33%
Servei de treb. social	100%	33'3%	0%	33'3%	0%	33'3%
Servei t. ocupacional	-	33'3%	-	33'3%	-	33'3%
Servei de perruqueria	100%	34%	0%	0%	0%	66%
Servei de podologia	100%	67%	0%	0%	0%	33%
Servei de cuina	0%	67%	100%	33%	0%	0%
Doble opció	-	100%	-	0%	-	0%
Servei de neteja	100%	67%	0%	0%	0%	33%

Servei manteniment	100%	34%	0%	0%	0%	66%
Activitats ordinàries	100%	67%	0%	33%	0%	0%
Activitats extraordinàries	100%	67%	0%	33%	0%	0%
Servei de coordinació	100%	100%	0%	0%	0%	0%
Servei de direcció	100%	67%	0%	0%	0%	0%
Plataforma Telfy	100%	0%	0%	33%	0%	66%
Comissions restauració i activitats (preguntes 13 i 26)	100%	83%	0%	0%	0%	17%
Projecte Deslliga'm	100%	0%	0%	33%	0%	66%
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. A més a més, la variació d'un resultat fa que el canvi en el percentatge sigui molt significatiu. Tot i així, des del centre volem donar valor i tenir en consideració les valoracions realitzades per part de les 3 participants.

Si observeu el quadre, us podreu adonar que en el 41% dels ítems valorats les respostes entre bé i excel·lent superen el 80% de valoracions. Cal destacar que la valoració del servei de cuina ha millorat respecte un any de l'altre, passant d'un 0 a un 66% de respostes positives, 2 dels 3 participants.

Tanmateix, la valoració del servei global de centre de dia respecte un any de l'altre és idèntica, suposant el 100% de valoracions positives per part de les 3 usuàries.

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	
	2024	2025	2024	2025	2024	2025
Instal·lacions	88%	91%	0%	0%	12%	9%
Àrees comuns	88%	91%	0%	0%	12%	9%
Horari de visites	88%	100%	0%	0%	12%	0%
Informació rebuda	63%	91%	25%	9%	12%	0%
Comunicació tècnics	75%	91%	0%	9%	25%	0%
Tracte rebut (preguntes 10 i 11)	81%	100%	6%	0%	13%	0%
Servei auxiliars (preguntes 9 i 10)	75%	95%	12'5%	0%	12'5%	5%
Servei d'infermeria	38%	72%	12%	0%	50%	28%
Servei de fisioteràpia	50%	72%	12%	18%	38%	10%
Servei de psicologia	75%	72%	0%	18%	25%	10%
Servei d'ed. social	75%	91%	12'5%	0%	12'5%	9%
Servei de treb. social	75%	91%	0%	0%	25%	9%
Servei t. ocupacional	-	82%	-	0%	-	18%
Servei de perruqueria	88%	64%	0%	18%	12%	18%
Servei de podologia	50%	73%	25%	0%	25%	17%
Servei de cuina	50%	73%	38%	27%	12%	0%
Doble opció	-	91%	-	9%	-	0%
Servei de neteja	88%	82%	0%	9%	12%	9%
Servei manteniment	63%	82%	12%	0%	25%	18%
Activitats ordinàries	50%	82%	38%	18%	12%	0%

Activitats extraordinàries	63%	91%	25%	9%	12%	0%
Plataforma Telfy	63%	100%	25%	0%	12%	0%
Comissions restauració i activitats (preguntes 14 i 27)	63%	77%	12%	9%	25%	14%
Programa Deslliga'm	63%	91%	12%	9%	25%	0%
Servei de coordinació	63%	64%	12%	9%	25%	27%
Servei de direcció	63%	82%	12%	9%	25%	9%
Servei global	75%	100%	12%	0%	12%	0%

En el cas dels familiars dels usuaris/àries de centre de dia ens satisfà comunicar l'augment de 15 punts en la participació respecte un any de l'altre, passant d'un 40% a un 55%.

Cal destacar que en el 70% de les àrees exposades en el quadre els resultats superen el 80% de respostes entre bé i excel·lent. A més a més, en el 88% dels casos els resultats han millorat respecte un any de l'altre.

Si observeu la taula podreu comprovar que les àrees en el que han augmentat en 10 o més punts les valoracions positives respecte un any de l'altre suposen el 72% del total.

Per últim, destacar que el servei global del centre és valorat amb un 100% de respostes entre bé i excel·lent.

5. Àrees de millora per l'any 2026: cuina i bugaderia

Segons els resultats obtinguts en les enquestes referents a l'any 2025, el principal objectiu de millora per a l'any 2026 és el servei de bugaderia.

Tot i les intervencions realitzades en els últims anys, la necessitat de seguir treballant-hi és evident. En general, la roba personal dels i de les residents arriba en bon estat, neta i planxada correctament. El problema el trobem, principalment, en que les peces tarden en arribar a la persona propietària o no arriben. Aquest fet pot ser conseqüència de:

- Incidències en el repartiment de la roba.
- Enviament, per error, a la bugaderia que renta la roba plana.
- Pèrdua per un marcatge inadequat.
- Altres incidències menys habituals.

De cara a l'any 2026 es proposen les següents accions de millora:

- Seguir recordant a les famílies que han de realitzar un marcatge adequat de les peces de roba(etiqueta amb el nom brodat i cosida).
- Supervisar que la roba estigui ben marcada.
- Insistir en un repartiment de la roba adequat.
- Repartiment de la roba per part de la mateixa persona.
- Revisió d'armaris setmanal.
- Fer les gestions oportunes per intentar treballar amb una única bugaderia.

Tanmateix, tot i que les valoracions han continuat millorant respecte un any de l'altre, cal seguir treballant per oferir un **servei de cuina** de qualitat.

Respecte als nivells de participació, cal destacar la millora de 15 punts en la participació dels familiars dels usuaris/àries de centre de dia, passant d'un 40% a un 55% de persones enquestades. Ara bé, ens agradaria poder augmentar els nivells de participació en el cas dels familiars dels residents, amb només un 34% de participació.

6. Conclusions

1. La mostra de participants de residents i usuaris/àries de centre de dia és molt baixa, sent de 14 en el primer dels casos i 3 en el segon.
2. La participació dels familiars dels residents ha fet una davallada de 3 punts respecte a l'any anterior, passant d'un 31% a un 34%, amb només 29 enquestes contestades.
3. La participació dels familiars dels usuaris/àries de centre de dia ha augmentat notablement respecte un any de l'altre, passant del 40% al 55% de participació.
4. Aspectes destacables:
 - En la residència:
 - a) El 67% dels ítems valorats pels residents assoleixen més d'un 80% de respostes entre bé i excel·lent.
 - b) Els serveis amb pitjor valoració per part dels residents són els de cuina i bugaderia, amb un 43% i un 29% de respostes positives respectivament, resultats similars als de l'any anterior.
 - c) L'únic servei valorat amb una puntuació favorable inferior al 60% per part del total de familiars de residents que han participat en l'enquesta ha estat la bugaderia. Tot i que hi ha hagut un augment de 7 punts entre bé i excel·lent la valoració continua sent negativa amb un total del 62% del total de respostes entre regular, deficient i molt deficient.
 - d) En les valoracions per part dels familiars dels residents el servei de cuina continua millorant, passant d'un 61% a un 66% 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 86% del total i en el cas dels familiars del 79%.

- En el Centre de dia:
 - a) La participació per part dels usuaris/àries de centre no és significativa, sent només el 15% del total.
 - b) La participació per part dels familiars dels usuaris/àries de centre de dia ha augmentat en 15 punts respecte un any un altre, passant del 40% al 55% de participació.
 - c) En les valoracions realitzades pels usuaris/àries, el 41% dels ítems superen el 80% de respostes entre bé i excel·lent
 - d) En les valoracions realitzades pels familiars, el 70% de les àrees exposades en el quadre els resultats superen el 80% de respostes entre bé i excel·lent.
 - e) En les valoracions realitzades pels familiars dels usuaris/àries, en el 88% dels casos els resultats han millorat respecte un any de l'altre.
 - f) Les valoracions realitzades respecte al servei de cuina han millorat tant en el cas dels usuaris/àries com en el dels seus familiars. En el primer dels casos, les valoracions positives han passat d'un 0% a un 66% respecte un any de l'altre. En el cas dels familiars les respostes positives han augmentat en 23 punts, passant d'un 50% a un 73% de respostes positives.
 - g) 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. La principal àrea de millora per a l'any 2026 és la bugaderia.
- 6. Durant el 2026 cal seguir treballant per millorar la satisfacció envers el servei de 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