



INFORME 2015 QUALITAT DEL SERVEI - CASAL BENÈFIC PREMIANENC ESQUESTA FAMILIARS

ÍNDEX

1. Introducció	2
2. Metodologia	2
3. Representativitat de la mostra	3
4. Anàlisi de resultats de l'enquesta	4
5. Propostes de millora	7
6. Annex	8



1. Introducció

El control i la millora continuada de la qualitat assistencial i d'atenció és un compromís de la Fundació Casal Benèfic Premianenc amb els usuaris, familiars i professionals.

La satisfacció de tots, 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 i en els resultats obtinguts.

Aquest informe és el resultat de l'enquesta de qualitat del servei realitzada durant el mesos de juliol i agost de 2015 als familiars de residents i usuaris del Casal.

2. Metodologia

El qüestionari que s'ha elaborat consta d'una sèrie de 28 preguntes sobre diferents aspectes relacionats amb la sobre **qualitat del servei**

:

- Les quatre primeres valoren dades de la població enquestada respecte del familiar atès.
- Les següents, valoren aspectes bàsics com són les instal·lacions, l'alimentació i la neteja, l'atenció a la salut, les activitats, la participació professional i familiar, l'atenció i el tracte personal dels professionals, el respecte a la intimitat i la cura de les pertinences.
 - La valoració de les preguntes 6 a la 16 es fa de puntuant entre 1 i 5.
 - La pregunta 17 demana prioritzar sobre la importància dels aspectes valorats amb anterioritat.
 - Per la valoració de les preguntes 18 a la 27, s'han adjudicat unes puntuacions en funció de dues possibilitats de resposta. Si/No.
 - La pregunta 28 valora el nivell de satisfacció general pel servei. Es puntua de 0 a 10.
- Es finalitza amb la pregunta 29, que és un espai obert a comentaris i suggeriments.

Aquest cop, l'enquesta ha estat revisada i supervisada per la Sra. Olga Castro, Responsable de Qualitat d'Intress, Institut de Treball Social i Serveis Socials.

Va ser presentada i explicada per carta als familiars per la Direcció del Casal, on es va manifestar el compromís de l'entitat amb la Qualitat, es van explicar els objectius de l'enquesta, l'anonimat de la mateixa i es va sol·licitar la col·laboració de tots. La carta es va lliurar en ma a cada família.



Durant un mes i mig ha hagut a la recepció del centre uns bústia identificada, per la recollida anònima de les enquestes complimentades.

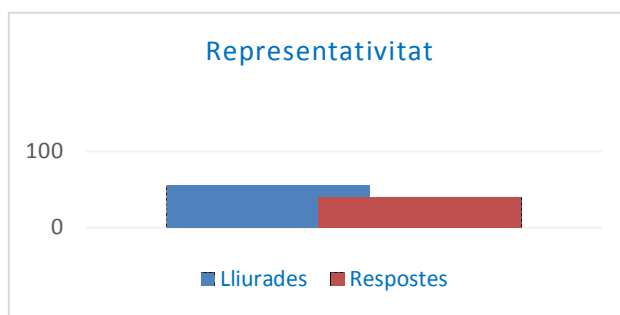
La tabulació de les mateixes ha estat feta pel personal administratiu i la revisió, l'anàlisi i la interpretació de resultats, així com l'informe final ha estat realitzat per Gerència, amb suport professional extern.

3. Representativitat de la mostra

L'enquesta ha estat lliurada a 56 familiars de residents i usuaris del Casal. Han respost 40 persones.

Al moment de l'enquesta teníem 68 residents.

La representativitat de la mostra general ha estat del 71,4%.



Aquesta dada es calcula amb el quocient: Població mostral / Univers a estudiar

El percentatge de participació obtingut és elevat i ens aporta un molt bon nivell de confiança dels resultats de l'estudi.

Alguns dels familiars que han respost, especifiquen la Residència com a servei (26), altres no contesten. Ningú ha assenyalat el Servei d'Atenció Diürn.

La relació que tenen amb els usuaris, les persones que han respost a l'enquesta, és de:

Relació	Quantitat
Pare/mare	27
Germà/germana	2
Amic/amiga	0
Altres	10

Les famílies manifesten que el 42% dels residents fa menys d'un any que estan a al Casal, el 29 % entre 1 i 3 anys i l'altre 29% fa més de 3 anys.

Temps d'estada	1 any o mes	Entre 1 i 3	Mes de 3
	16	11	11
%	42%	29%	29%



La mitjana d'edat dels residents, dels familiars que han participat, és de 86 anys i 7 mesos. Mitjana que coincideix amb la mitjana d'edat dels residents atesos durant l'últim any.

4. Anàlisi de resultats de l'enquesta

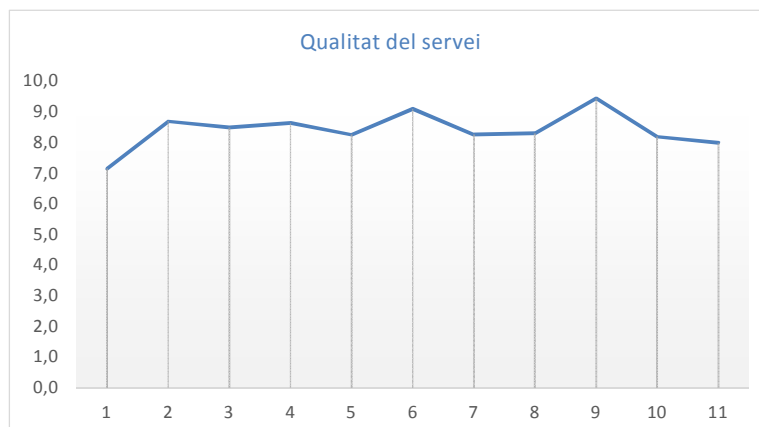
Les dades del qüestionari s'han analitzat agrupant els resultats en diferents blocs per a facilitar l'informe:

- Les primeres preguntes responen a dades demogràfiques ja explicades.
- De la pregunta 6 a la 16, es fa una **valoració general** del nivell de qualitat del servei.

Es demana puntuar de 1 a 5.

Ítem	Valoració
3. La qualitat del menjar	7,2
4. La neteja	8,7
5. Les instal·lacions i espais comuns	8,5
6. La comoditat de les habitacions i sales	8,7
7. Les activitats d'oci i temps lliure	8,3
8. La cura quan el resident/usuari està malalt	9,1
9. La dinàmica de treball en equip	8,3
10. Els espais per la intimitat del residents amb les seves famílies	8,3
11. El tracte dels treballadors amb els residents/usuaris	9,5
12. La cura de les pertinences dels residents/usuaris	8,2
13. L'atenció que posen els treballadors en acceptar els suggeriments dels familiars	8,0
Mitjana de la valoració general del servei	8,4

El servei ha obtingut una bona puntuació general, situant els aspectes generals en un **8,4**.



Els aspectes millor valorats han estat “el tracte dels treballadors amb els residents”, seguit de “la cura dels residents quan estan malalts”, amb puntuacions per sobre del 9.

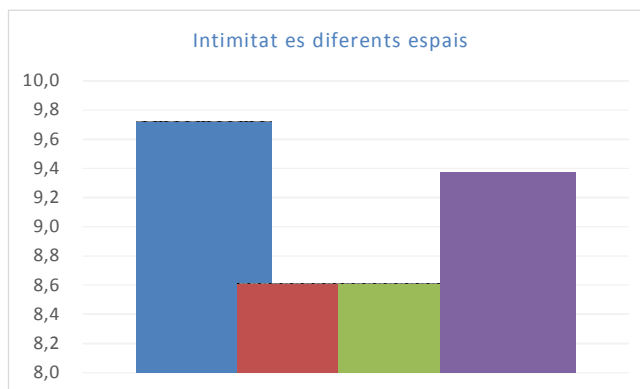
Els aspectes amb puntuacions més baixes han estat “la qualitat del menjar” i “el tracte de la roba del resident”, encara que totes dues estan per sobre del 7.

La pregunta 17 investiga sobre quins són els **tres aspectes més importants**, dels valorats, a criteri dels familiars.

1er	2on	3er
El tracte dels treballadors amb els residents/usuaris	La cura quan el resident/usuari està malalt	La qualitat del menjar

c) Les preguntes 18, 19, 20 i 27, valoren el **nivell d'intimitat** que ofereix el Casal als residents.

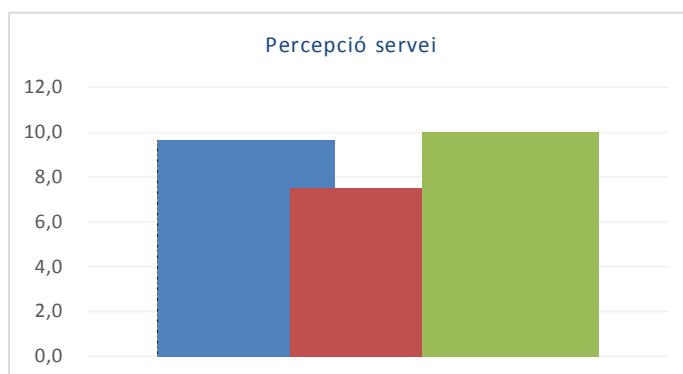
Ítem	Valoració
18. Creu que els residents poden tenir les seves coses personals a la seva habitació?	9,7
19. Creu que te prou intimitat a la seva habitació?	8,6
20. Creu que te prou intimitat al WC?	8,6
27. Creu que el resident te la possibilitat d'accedir a un espai reservat o tranquil, a part de la seva habitació....	9,4
Mitjana del nivell d'intimitat que ofereix el Casal	9,1



Els familiars manifesten que els residents poden tenir coses personals al seu quarto i poden accedir a un espai reservat o tranquil, diferent de l'habitació, quan ho desitgen.

d) Les preguntes 21, 22 i 23 del qüestionari van dirigides a la **percepció vivencial** del servei. Les respostes són molt positives, estant la mitjana per sobre del 9.

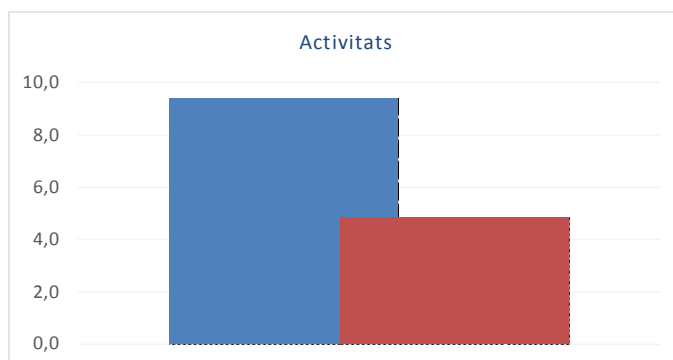
Ítem	Valoració
21. Creu que els residents/usuaris se senten bé al Casal?	9,7
22. Creus que el Casal ha millorat des de que va entrar a treballar fins ara?	7,5
23. Recomanaria el Casal a un amic/ga?	10
Mitjana de la percepció del servei	9,1



En general els familiars creuen que els residents se senten bé al Casal, que el servei ha millorat amb el temps i la majoria d'ells recomanarien el Casal a un amic/ga.

e) Les **activitats** que es fan, estan valorades a les preguntes 24 i 25.

Ítem	Valoració
24. Li semblen que estan bé les activitats que es realitzen al Casal?	9,4
25. Participa vostè de forma activa, aportant idees per organitzar les diferents activitats?	4,8



Les activitats estan molt ben valorades pels familiars, però és significativa la poca participació que mostren les famílies en les mateixes. Cal dir que la presència és important en aquelles activitats generals que van associades a les festes més importants del calendari anual com poden ser les de Festa Major i Nadals.

- f) La pregunta 26, reflexa com consideren els familiars que es tenen en compte els seus **suggeriments o queixes** quan són plantejats a la Direcció. La puntuació d'un 8,7.
- g) I, per últim en aquest bloc, es sol·licita **el grau de satisfacció general amb el servei** a la pregunta 28. El nivell general de satisfacció és notable alt, puntuant amb un **8,4**.

Ítem	Valoració
28. Satisfacció general pel servei	8,4

5. Propostes de millora

Aquest apartat queda obert al treball dels diferents equips professionals del Casal i de l'equip directiu de la Fundació per tal de, un cop analitzades les dades que ens aporten les enquestes i els comentaris posteriors, marcar línies de treball i objectius de millora.

Queden recollits, a l'Annex els comentaris i propostes que ha hagut en l'espai obert a la pregunta 29.

Cal fer palès que han estat 16 les famílies que han fet comentaris i/o suggeriments.