



INFORME 2015
QUALITAT DEL SERVEI - CASAL BENÈFIC PREMIANENC
ESQUESTA PROFESSIONALS

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	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/ representants legals 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 professionals del Casal.

2. Metodologia

El qüestionari que s'ha elaborat consta d'una sèrie de 36 preguntes sobre diferents aspectes relacionats amb la **qualitat del servei**:

- Les dues primeres valoren dades de la població enquestada.
- 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 3 a la 13 es fa de puntuant entre 1 i 5.
 - La pregunta 14 demana prioritzar sobre la importància dels aspectes valorats amb anterioritat.
 - Per la valoració de les preguntes 15 a la 24, s'han adjudicat unes puntuacions en funció de dues possibilitats de resposta: Si/No.
 - La pregunta 25 valora el nivell de satisfacció general pel servei i es puntua de 0 a 10.
 - De la pregunta 26 a la 35, s'investiga, puntuant de 1 a 5, sobre aspectes que son rellevants pels professionals respecte del lloc de treball, com poden ser: la remuneració, els horaris, la seguretat en el lloc de treball, els recursos materials disponibles, la funcionalitat de les instal·lacions. Així com també la col·laboració i comunicació professional, els recursos destinats a la formació, l'existència de mecanismes de participació en la gestió, el reconeixement social del lloc de treball i la possibilitat de desenvolupar carrera professional.
- Es finalitza amb la pregunta 36, 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 prèviament per als professionals per la Direcció del Casal a una reunió general, en la que es va convocar a tots els treballadors, 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.

Posteriorment va ser lliurada en ma a tots els professionals.

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

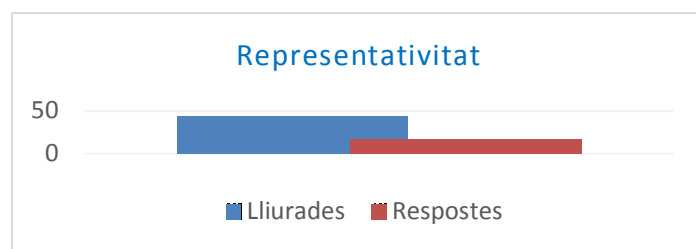
La tabulació de les mateixes ha estat feta pel personal administratiu i la revisió, l'anàlisi i la interpretació de resultats, així com l'informe final ha estat realitzat per Gerència, amb suport professional extern.

3. Representativitat de la mostra

L'enquesta ha estat lliurada a 44 treballadors del Casal de totes les categories professionals: neteja, bugaderia, manteniment, administració equip tècnic i direcció. No han recollit l'enquesta aquells professionals que durant el període de recollida de l'enquesta estaven de baixa o vacances. Total plantilla 54 treballadors.

Han respost 17 persones.

La representativitat de la mostra general ha estat del 38,6%.



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

El percentatge de participació obtingut ens suposa un bon nivell de confiança dels resultats de l'estudi, malgrat hem comptat amb una participació de professionals inferior a l'esperada.

4. Anàlisi de resultats de l'enquesta

S'ha analitzat agrupant els resultats en 2 blocs diferents per a facilitar l'informe:

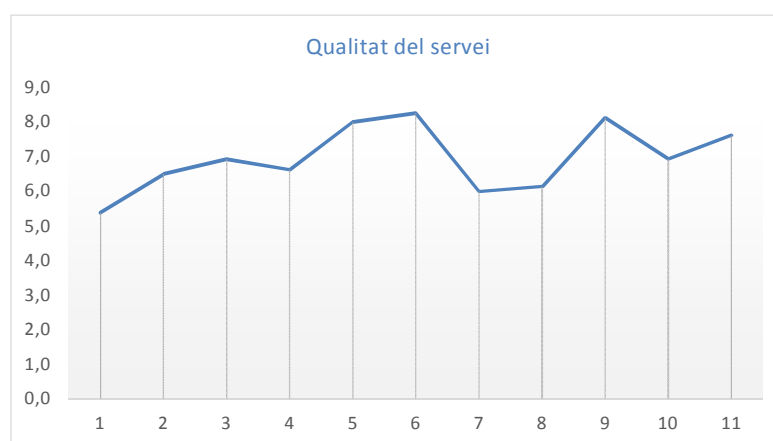
- Un **primer bloc** que analitza els aspectes que fan referència a la **qualitat del servei**:



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



El servei ha obtingut puntuació general mitjana de **7,0**, malgrat hi ha aspectes amb puntuacions inferiors, que caldrà analitzar i treballar per la millora.

Els aspectes millor valorats han estat “la cura dels residents/usuaris quan estan malalts”, seguit de “el tracte dels treballadors amb els residents/usuaris” i en tercer lloc, “les activitats d’oci i temps lliure”.

Els aspectes amb puntuacions més baixes han estat “la qualitat del menjar”, seguit de “la dinàmica de treball en equip” i en tercer lloc, “els espais d’intimitat pel resident i les seves famílies”.

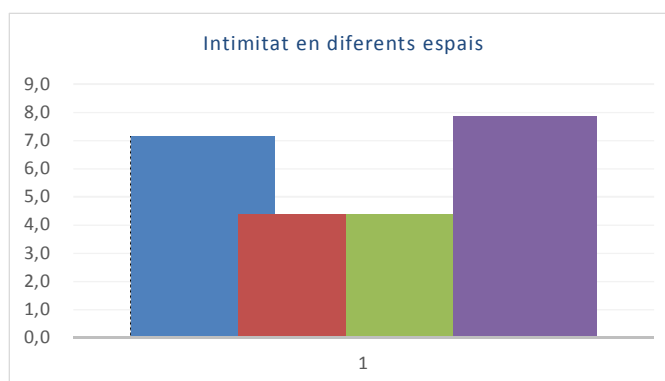
b) La pregunta 14 investiga sobre quins són els **tres aspectes més importants** dels valorats, a criteri dels professionals.



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

- c) Les preguntes 15, 16,17 i 24, valoren el **nivell d'intimitat** que ofereix el Casal als residents.

Ítem	Valoració
15. Creu que els residents poden tenir les seves coses personals a la seva habitació?	7,1
16. Creu que te prou intimitat ala seva habitació?	4,4
17. Creu que te prou intimitat al WC?	4,4
24. Creu que el resident te la possibilitat d'accedir a un espai reservat o tranquil, a part de la seva habitació....	7,9

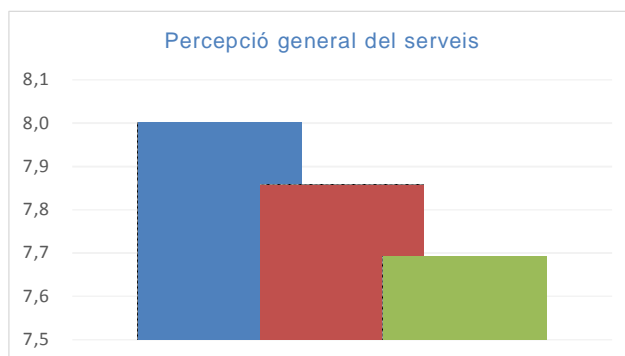


Els professionals reconeixen que els residents poden tenir les coses personals a la seva habitació i poden accedir a un espai reservat o tranquil diferent quan ho desitgen, però consideren que les habitacions i els banys ofereixen poca intimitat.

- d) Les preguntes 18, 19 i 20 del qüestionari van dirigides a una **percepció vivencial** del servei.

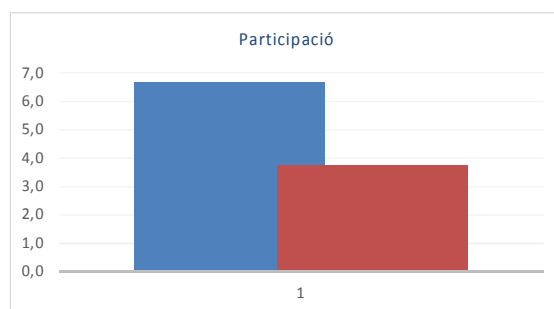
Ítem	Valoració
18. Creu que els residents/usuaris se senten bé al Casal?	8,0
19. Creus que el Casal ha millorat des de que va entrar a treballar fins ara?	7,9
20. Recomanaria el Casal a un amic/ga?	7,7
Mitjana de la percepció del servei	7,8

En general quasi bé tots els professionals creuen que els residents/usuaris se senten bé al Casal, que el servei ha millorat amb el temps i recomanarien el Casal a un amic/ga.



e) Les **activitats** estan valorades a les preguntes 21 i 22.

Ítem	Valoració
21. Li semblen que estan bé les activitats que es realitzen al Casal?	6,7
22. Participa vostè de forma activa, aportant idees per organitzar les diferents activitats?	3,8



Les activitats no estan massa ben valorades (amb anterioritat apareix com un dels aspectes millor valorats), però és significativa la poca implicació que mostren els professionals en l'organització de les activitats del Casal.

f) La pregunta 23, reflexa com consideren els professionals que es tenen en compte els seus **suggeriments o queixes** quan són plantejats a la Direcció. La puntuació d'un 4,7, ens ha de fer reflexionar i implementar sistemes nous d'implicació i participació.

g) I, per últim en aquest bloc, es sol·licita **el grau de satisfacció general amb el servei** a la pregunta 25 que es puntua amb un **7,1**.

Ítem	Valoració
25. Satisfacció general pel servei	7,1



- El **segon bloc**, que conté de la pregunta 26 a la 35, investiga sobre **la importància de certs aspectes respecte del lloc de treball**. Les puntuacions mitjanes obtingudes són les següents:

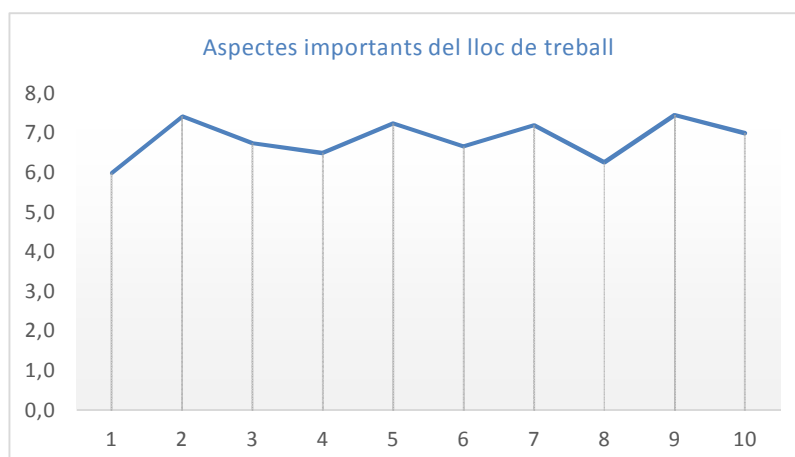
Ítem	Valoració
26. Una remuneració anual fixa	6,0
27. Flexibilitat horària i tècnica en l'exercici professional	7,4
28. Comunicació i col·laboració entre prof. de l'entitat	6,8
29. Recursos materials a disposició dels professionals	6,5
30. Recursos dedicats a la formació dels professionals	7,3
31. Possibilitat de desenvolupar carrera professional	6,7
32. Adequació i funcionalitat de les instal·lacions	7,2
33. Existència de mecanismes de participació en la gestió	6,3
34. Seguretat en el lloc de treball	7,5
35. Reconeixement social del lloc de treball	7,0

Cal destacar que les puntuacions dels diferents aspectes es situen a una franja estreta. Varien entre el 6,0 i el 7,5.

Els aspectes que els professionals consideren més importants en el lloc de treball són:

1er	2on	3er
La seguretat en el lloc de treball	La flexibilitat horària i tècnica en l'exercici professional	Els recursos dedicats a la formació dels professionals

Per contra, els aspectes menys valorats són "la remuneració anual fixa", seguit de "l'existència de mecanismes de participació en la gestió" i d'"els recursos materials a disposició dels professionals".





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 36.

Cal fer palès que només han estat 2 els professionals que han fet comentaris i/o suggeriments.