



INFORME 2015 QUALITAT DEL SERVEI - CASAL BENÈFIC PREMIANENC ESQUESTA RESIDENTS

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
6. Annex	9



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 residents del Casal.

2. Metodologia

El qüestionari que s'ha elaborat consta d'una sèrie de 34 preguntes sobre diferents aspectes relacionats amb la **qualitat del servei**:

- Les quatre 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 6 a la 16 es fa 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 les puntuacions en funció de dues possibilitats de resposta: Si/No.
 - Les preguntes 28 a 32 tenen les puntuacions en funció de tres possibilitats de resposta: Be/ Regular/ Malament.
 - La pregunta 33 valora el nivell de satisfacció general pel servei i es puntua de 0 a 10.
- Es finalitza amb la pregunta 34, 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 als residents 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.



L'enquesta ha estat passada personalment per un professional d'atenció indirecta del Casal a tots aquells residents que l'equip interdisciplinari ha considerat que estaven amb capacitat de participar.

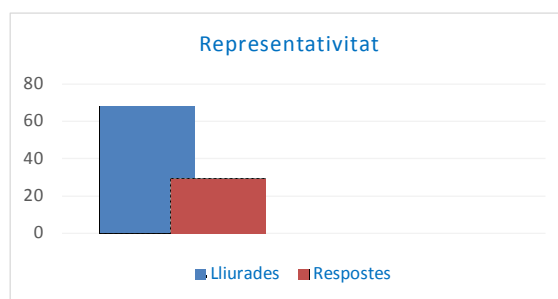
La tabulació de les mateixes ha estat feta per personal administratiu i la revisió, l'anàlisi i la interpretació de resultats, així com l'informe final ha estat realitzat per Gerència, amb suport professional extern.

3. Representativitat de la mostra

Han realitzat l'enquesta 29 residents.

Al moment de l'enquesta teníem al Casal 68 residents.

La representativitat de la mostra general ha estat del 42,6%.

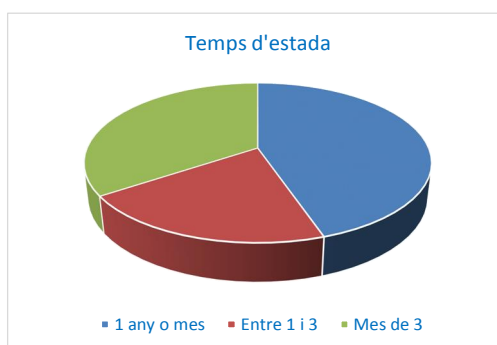


Aquesta dada es calcula amb el quocient: Població mostral / Univers a estudiar

El percentatge de participació ens aporta un bon nivell de confiança dels resultats de l'estudi.

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

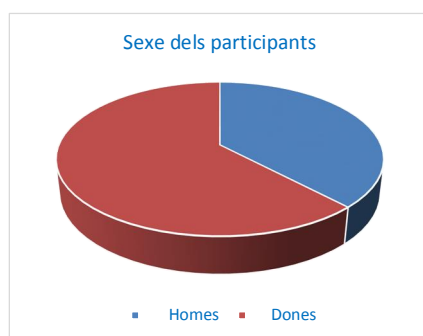
Temps d'estada	1 any o mes	Entre 1 i 3	Mes de 3
	13	6	10
%	42%	29%	29%



La mitjana d'edat dels residents que han participat, és de 80 anys i 5 mesos. Mitjana una mica més baixa que la mitjana d'edat dels residents atesos durant l'últim any.



Han participat 11 homes i 18 dones.



4. Anàlisi de resultats de l'enquesta

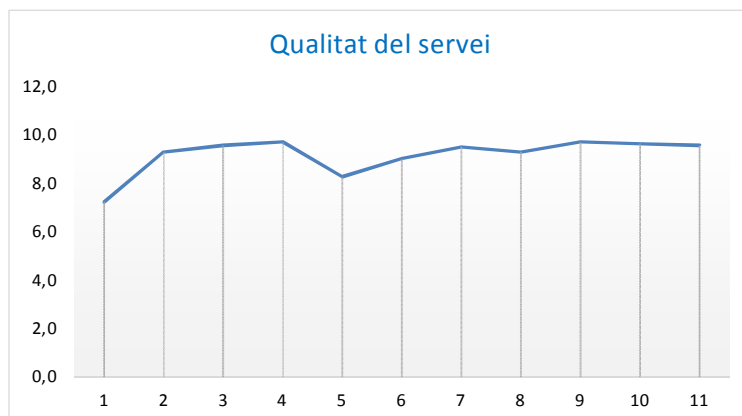
Les dades del qüestionari s'han analitzat agrupant els resultats en diferents blocs per a facilitar l'informe i la comprensió de les mateixes:

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

Els residents han donat una molt bona puntuació general, situant els aspectes generals en un **9,2**.



Els aspectes millor valorats han estat el “tracte dels treballadors amb els residents”, “la comoditat de les habitacions i sales” i “la cura de les pertinences dels residents”.

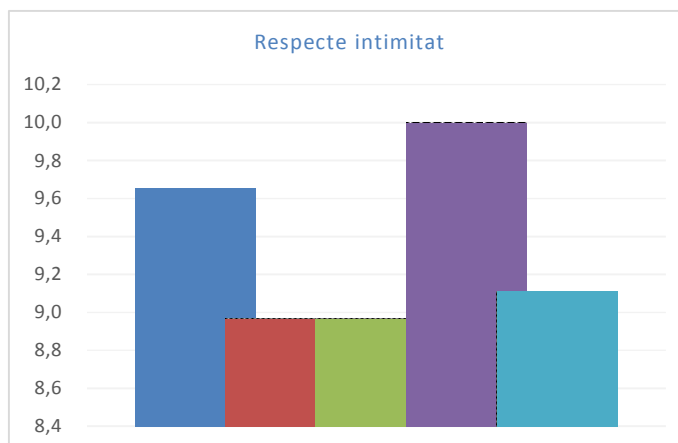
L'aspecte amb puntuació més baixa ha estat “la qualitat del menjar”, encara que puntuada per sobre de 7.

- c) La pregunta 17 investiga sobre quins són els **tres aspectes més importants**, dels valorats, a criteri dels residents.

1er	2on	3er
El tracte dels treballadors amb els residents	La neteja	La qualitat del menjar

- d) Les preguntes 18, 19, 20, 27 i 32, valoren el **nivell d'intimitat** que ofereix el Casal als residents.

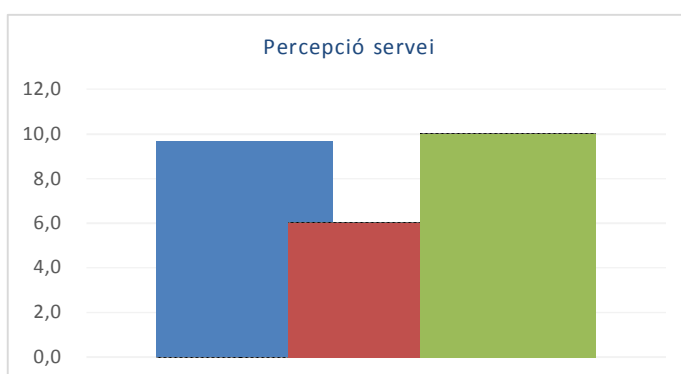
Ítem	Valoració
18. Creu que els residents poden tenir les seves coses personals a la seva habitació?	9,7
19. Creu que te prou intimitat a la seva habitació?	9,0
20. Creu que te prou intimitat al WC?	9,0
27. Creu que el resident te la possibilitat d'accedir a un espai reservat o tranquil, a part de la seva habitació....	10,0
32. Creu que el personal que l'ajuda en les activitats més personals, te prou respecte a la seva intimitat?	9,1
Mitjana del nivell d'intimitat que ofereix el Casal	9.3



Els residents manifesten que poden tenir coses personals al seu quarto i poden accedir a un espai reservat o tranquil, diferent de l'habitació, quan ho desitgen i valoren molt positivament el respecte que mostren els professionals quan els ajuden en les activitats més personals.

e) Les preguntes 21, 22 i 23 del qüestionari van dirigides a una **percepció vivencial** del servei.

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?	6,0
23. Recomanaria el Casal a un amic/ga?	10,0
Mitjana de la percepció del servei	8,6

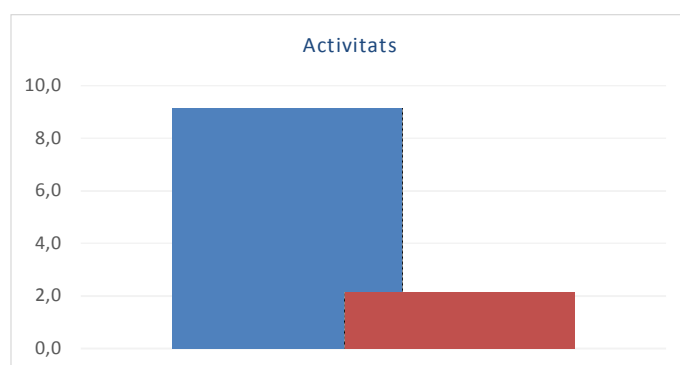


En general els residents se senten bé al Casal i tots ells recomanarien el Casal a un amic/ga, però no consideren que el servei hagi millorat gaire des de que van ingressar al centre.



- f) Les **activitats** que es fan, es contempen a les preguntes 24 i 25. Estan molt ben valorades pels residents, però manifesten que quasi no participen aportant idees en la organització de les mateixes.

Ítem	Valoració
24. Li semblen que estan bé les activitats que es realitzen al Casal?	9,1
25. Participa vostè de forma activa, aportant idees per organitzar les diferents activitats?	2,1



- g) La pregunta 26, reflexa, amb una puntuació d'un **8,9**, com consideren els residents que es tenen en compte els seus **suggestiments o queixes** quan són plantejats a la Direcció.
- h) Les preguntes 28, 29 i 30 valoren específicament el tracte que rep el resident dels professionals.

Ítem	Valoració
28. Com és el tracte dels auxiliars que l'atenen al Casal?	9,1
29. Quan ha tingut tracte directe amb diferents professionals, (...), s'ha sentit ben atès?	10,0
30. Quan venen substituïts se sent ben atès?	9,3
Mitjana del tracte del personal	9,5

Se senten molt ben tractats pels auxiliars i pel personal substituït i molt ben atesos també per la direcció i els professionals de l'equip tècnic.

- i) A la pregunta 31 manifesten que la relació que mantenen amb altres residents és, en línies generals força bona, puntuant-la amb un **8,6**.
- j) I, per últim, es sol·licita **el grau de satisfacció general amb el servei** a la pregunta 33, situant aquest aspecte amb notable alt, un **8,5**.

Ítem	Valoració
33. Satisfacció general pel servei	8,5



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 34.

Cal fer palès que han estat tots els residents enquestats els que han fet comentaris i/o suggeriments.



6. Annex: ANÀLISI aportacions residents

Hem agrupat per temes les aportacions i comentaris dels residents amb l'objectiu de poder actuar sobre cada un d'ells proposant accions de millora.

- **Aspectes positius**
 - Ara el Casal es mes obert i la gent mes agradable. Molt contenta d'estar aquí.
 - El Casal es més tranquil ara que abans.
 - No s'està malament però no vol estar aquí.
 - Li agrada cuidar la capella.

- **Bany**
 - Al matí hi ha cua per el lavabo. 3 pel mateix lavabo.
 - Vol un endoll al bany per afaitar-se amb maquineta elèctrica
 - 1 dutxa a la setmana es molt poc.

- **Menjar**
 - Millorar el menjar.(6)
 - Bon menjar però mal cuinat.
 - Se li posa el mateix menjar quan està malalta.
 - Sempre ha d'esperar per dinar. Mai no està preparat.

- **Convivència**
 - Residents mes nets.
 - Comparteix el bany amb masses residents.
 - No ha pogut dormir una nit sencera. La companya d'habitació rondina molt, no està contenta amb ella.
 - JOGA posa la tv molt alta (auriculars?)
 - No vol tant soroll al jardí.
 - Companya d'habitació molt cridanera.
 - Respectar habitacions en la planta baixa. Respecte de les hores de descans.

- **Personal**
 - Metge fantàstic.
 - Més gimnàstica amb la Núria.
 - Es noten les retallades en els treballadors.
 - Falta gent.(3)
 - Posar més auxiliars.(4)
 - Necessita que l'acompanyin al bany y no ho fan.
 - Auxiliars mal ensenyats que mai han vist una colostomia.
 - Alguna auxiliar no la tracta bé però no vol que consti el nom.
 - Les auxiliars "se hacen mucho las sordas".



- **Altres**
 - Les deixen molta estona soles a la Sala Verda.
 - Te que esperar molt per anar a dormir. Tarden molt.
 - Te que esperar molt per les cures.
 - Llit incòmode
 - Li han desaparegut pantalons.
 - Millorar neteja.
 - " Sacarnos más a pasear. Siempre estamos aquí metidos".



POSITIUS:

- Fa molt poc temps que la meua mare està al Casal però jo estic particularment satisfeta del tracte, de les instal·lacions i el funcionament. Després de 3 residències diferents, espero i desitjo que aquesta sigui la definitiva, encara que ella es molt exigent sé que el Casal compleix de llarg la funció que té destinada.
- A pesar del ritmo de trabajo que llevan siempre van con una sonrisa y un trato exquisito a los residentes y familiares.
- Valoramos que la evolución desde el ingreso haya sido satisfactoria.
- Que segueixi al mateix ritme, que no decaigui i que si pot ser, vagi a millor.

1- MENJAR

La qualitat del menjar ha baixat molt. Fa falta més silenci. Respectar horaris.

2- ROBA

3- IDIOMA

- Que l'enquesta fos en castellà.
- Enquesta en castellà.
- Porfavor, cuando se hagan las misas, alguna en castellano tambien. Actividades de lectura para los residentes tambien en castellano. Y por último los escritos del Casal, en castellano igual que en catalán.

-

4- Temperatura

- A l'estiu, en el temps de calor, hi hauria d'haver aire condicionat ambiental.

5- COORDINACIÓ PROF

- Caldria millor comunicació entre el personal dels diferents torns i amb el metge o infermera. També amb les indicacions que es fan a la recepció.

6- ORGANITZACIÓ

- Poques activitats.
- Las observaciones a la baja, corresponden mas a lo que parece ser falta de personal, y no al trabajo de los profesionales (limpieza, auxiliares...) ya que considero que van al máximo en cuanto a rendimiento
- Consideramos tambien que la coordinación del equipo puede ser mejorable.

7- ALTRES

- Desapareix roba.
- Crec que alguns treballadors tindrien de tenir més consideració amb els residents que estan malalts.
- Crec que si hi hagués un gos, molts residents ho agrairien.
- Compliment més estricte dels horaris de visita.
- Enfermera Marta que esté por su trabajo y no por lo que hacen los familiares. Viene a trabajar no a juzgar a la gente si le cae mal o bien.
- Las opiniones y sugerencias a veces sirven de algo y a veces no.



- Faltan espacios para estar tranquilo con el familiar. Importante que las visitas respeten los horarios de las comidas.
- Habria que mejorar el ambiente de tranquilidad en la sala verde, cuando hay según que visitas (gritos, etc...