Associació nº3611 Secció 1ª

Consell de Cent, 403 pral. 08009 Barcelona
☎ **93.265.04.92**
saleses.direccio@gmail.com

ENQUESTES SATISFACCIÓ 2014

Consell de Cent, 403 pral. 08009 Barcelona
☎ **93.265.04.92**
saleses.direccio@gmail.com

ENQUESTES SATISFACCIÓ 2014

ÍNDEX

1.-Enquestes Satisfacció .....pàg. 1

2.-Resultats de les enquestes.....pàg. 1

2.1-Enquestes als usuaris ..... pàg. 1

2.2-Enquestes als familiars ..... pàg. 4

2.3-Enquestes als treballadors ..... pàg. 8

Consell de Cent, 403 pral. 08009 Barcelona
☎ **93.265.04.92**
saleses.direccio@gmail.com

1.- Enquestes de satisfacció

L'Associació Club d'Avis les Saleses realitza amb una periodicitat bianual enquestes de satisfacció entre els seus usuaris, familiars dels usuaris i treballadors per valorar l'estat general de l'entitat i les actuacions que en ella es desenvolupen.
Donem especial importància a les valoracions que fan els usuaris de l'entitat ja que són l'eix vertebrador de tota l'activitat que es desenvolupa en els centres de l'entitat.

Els resultats de les enquestes ens orienten en els aspectes que hem de millorar i en les actuacions que tenen una bona acollida i que, per tant, són susceptibles de mantenir l'esforç i dedicació que els hi donem.

2.- Resultats de les enquestes

Les enquestes s'han realitzat en tres àmbits de les relacions interpersonals amb l'entitat. Per una banda s'ha realitzat una enquesta amb els usuaris de l'entitat i amb els familiars i per l'altra s'ha realitzat enquestes de satisfacció amb els treballadors.

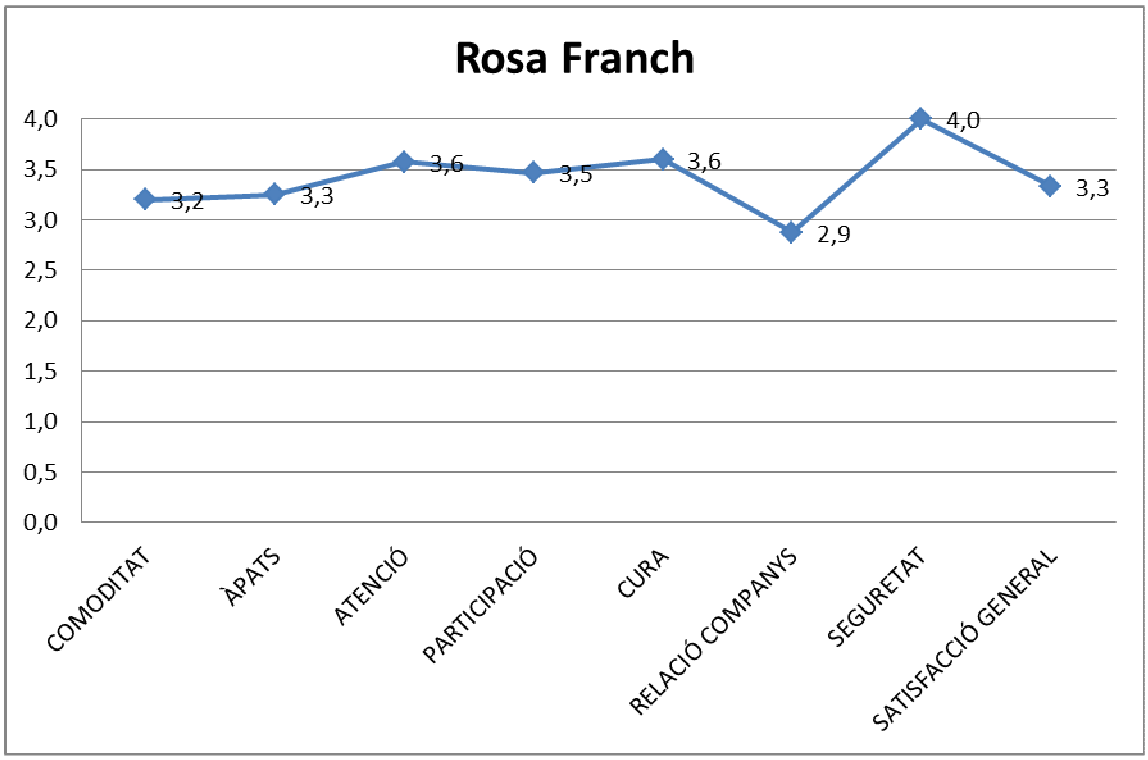
2.1- Enquestes als usuaris

Els usuaris que podien fer-ho, han valorat diferents aspectes de l'atenció que se'ls ofereix en els centres que es troben. La puntuació va del 0 al 4 corresponent la màxima puntuació a una valoració més positiva. La puntuació presentada correspon a la mitja de les puntuacions atorgades per tots els participants en l'enquesta i distribuïda per centres residencials. Les categories valorades corresponen a:

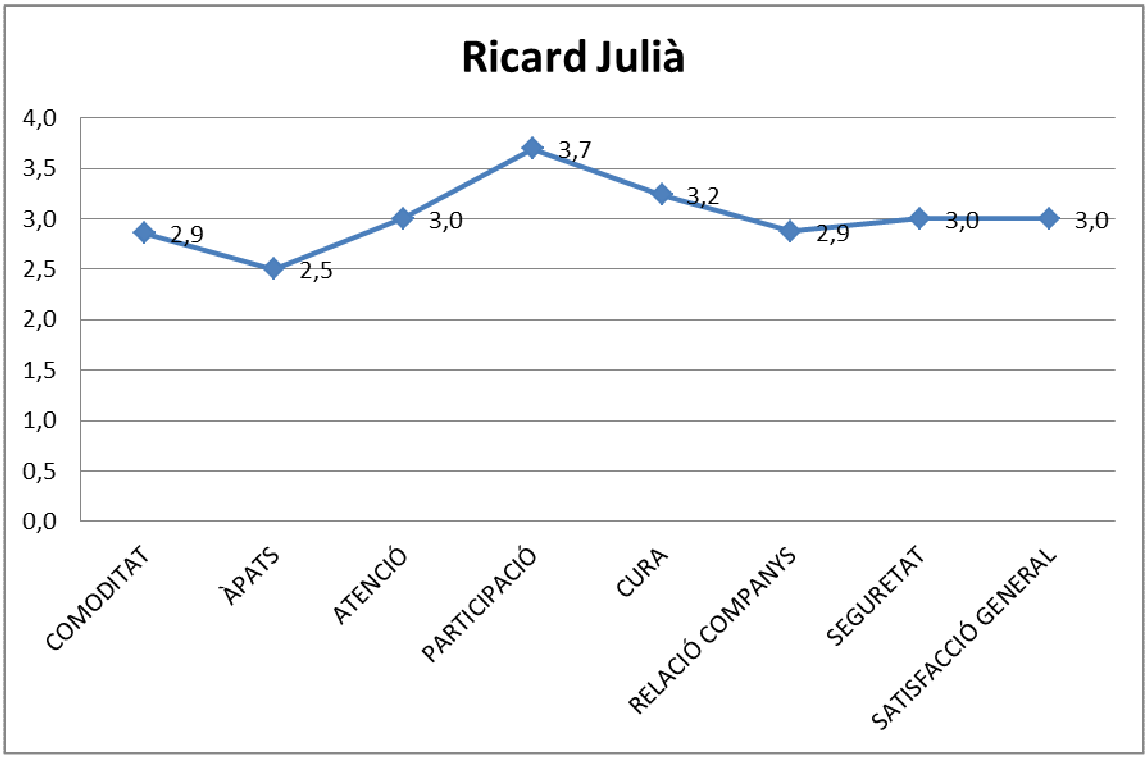
- **Comoditat**: Estat de benestar que els aporta la seva estància a l'entitat en funció dels espais físics dels que poden gaudir.
- **Àpats**: Satisfacció obtinguda amb els àpats que és donen a l'entitat fent referència a la qualitat, horaris i varietat.
- **Atenció**: On es valora la percepció que tenen els usuaris del tracte que se'ls dona per part de l'entitat i els professionals que els atenen en el seu dia a dia.

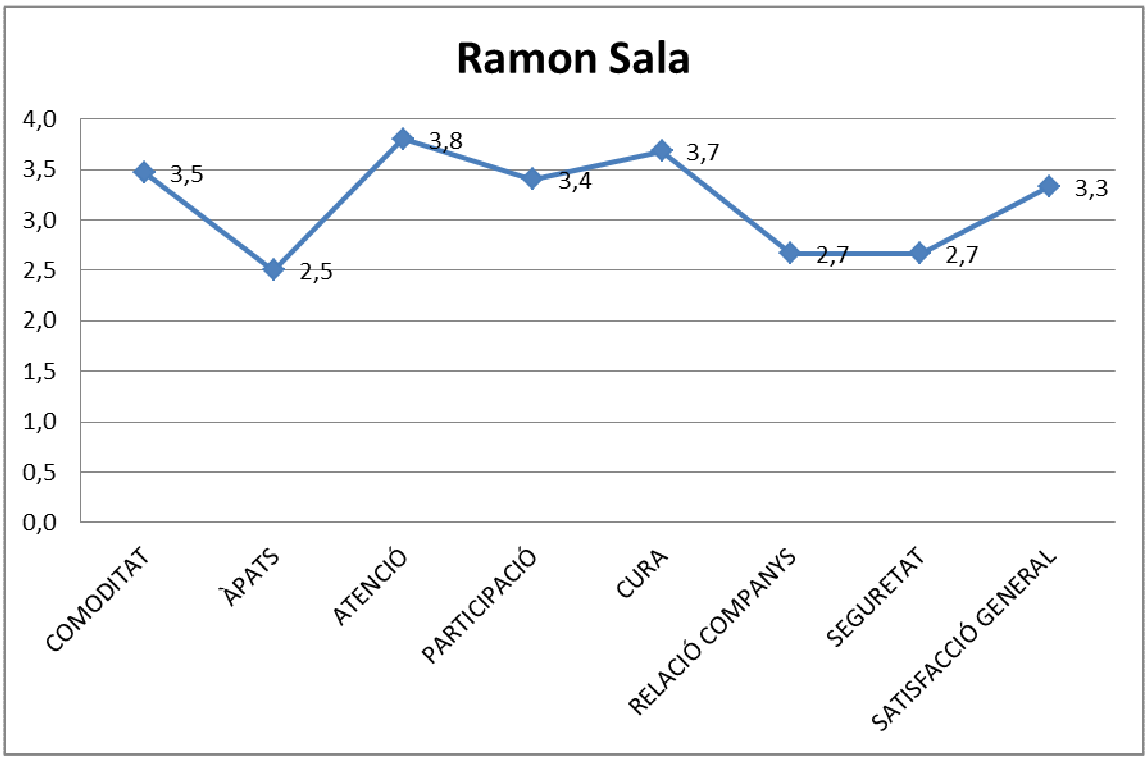
Associació nº3611 Secció 1ª
Consell de Cent, 403 pral. 08009 Barcelona
☎ **93.265.04.92**
saleses.direccio@gmail.com

- **Participació**: Nivell de satisfacció amb la participació en la gestió i organització de la seva vida diària, tant a nivell atencional com d'oci, salut, etc...
- **Cura**: En aquest aspecte es valora la satisfacció amb l'atenció sanitària i de cura que se'ls dispensa per part dels professionals de l'entitat.
- **Relació amb companys**: Valoració de les interrelacions que estableixen amb la resta d'usuaris de l'entitat, tant en el seu dia a dia com en les activitats que desenvolupen en grup.
- **Seguretat**: On es valora la sensació que tenen de seguretat dins dels centres de l'entitat i la tranquil·litat respecte a les seves pertinences personals.
- **Satisfacció general**: Indica el grau de satisfacció general que perceben de la seva estada en els centres de l'entitat.



Consell de Cent, 403 pral. 08009 Barcelona
☎ **93.265.04.92**
saleses.direccio@gmail.com





De l'analisi dels resultats, podem observar com la majoria d'aspectes presenten una bona valoració segons els usuaris. Tot i això, hem de destacar que el punt més feble en les

Consell de Cent, 403 pral. 08009 Barcelona
☎ **93.265.04.92**
saleses.direccio@gmail.com

valoracions correspon a la satisfacció relacionada amb els àpats en les residències Ramon Sala i Ricard Julià. També hem de destacar que una de les puntuacions més baixes en els tres centres correspon a la relació amb els companys, per el que aquests dos punts ens obren l'oportunitat de cercar elemets de millora en les nostres actuacions en aquests apartats.

2.2 Enquestes als familiars

També ens preocupa tenir una bona atenció i coordinació amb els familiars dels nostres usuaris, per el que també es realitza una enquesta de satisfacció amb ells per valorar les oportunitats de millora que ens poden aportar amb les seves respostes. En aquest cas se'ls ha consultat si troben adequada o no diferents aspectes de l'entitat que estan relacionats amb la vida dels residents i l'atenció que reben com a familiars. Finalment també se'ls ha demanat una valoració amb puntuació de 0-10 sobre la satisfacció que tenen envers l'entitat. La valoració dels aspectes generals es feia responent Sí/No i els resultats es presenten en percentatges per a cada aspecte valorat. Els aspectes objecte de valoració han sigut els següents, valorant si els troben adequats o no:

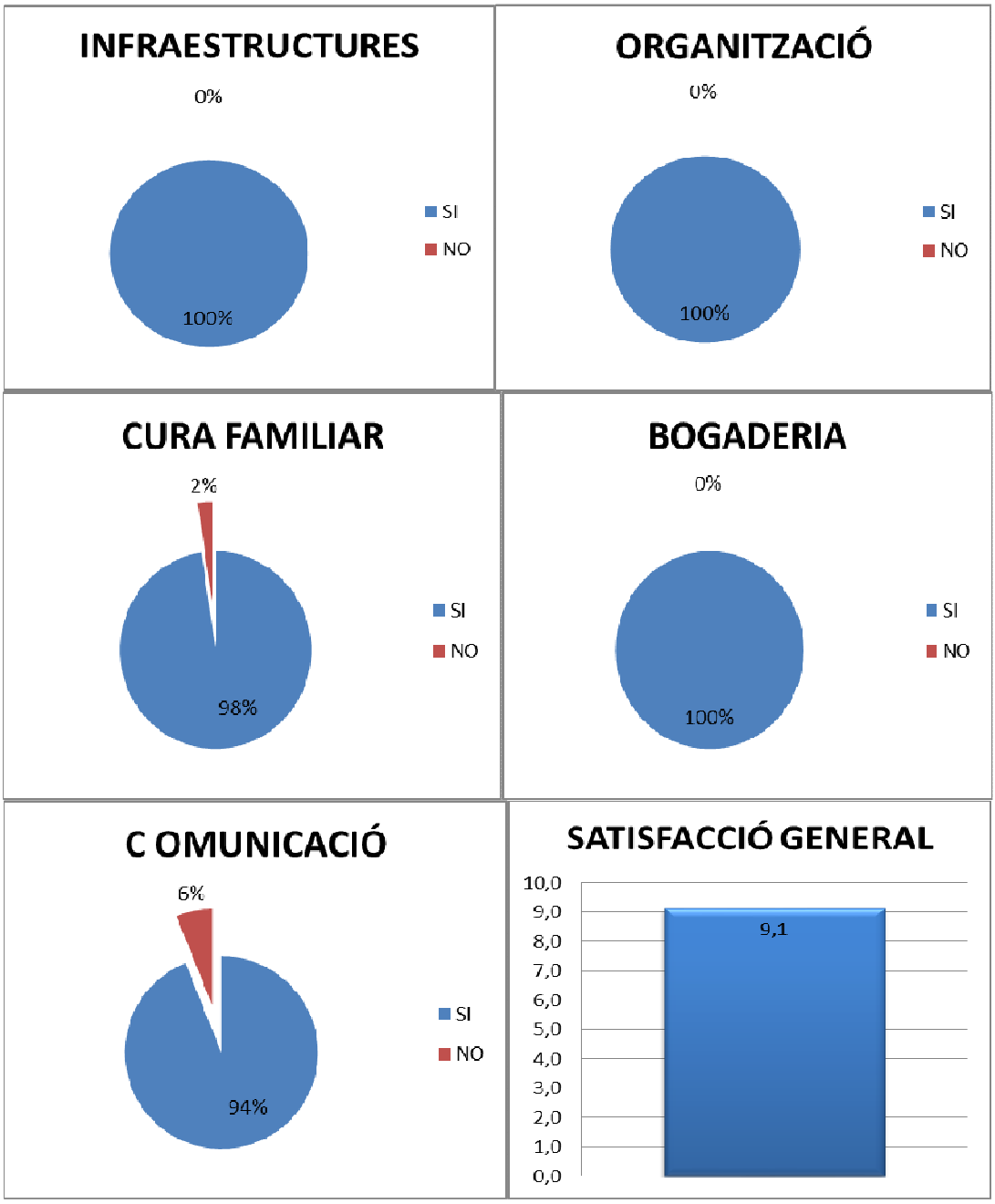
- **Infraestructures**: Valorant en aquest aspecte l'adequació dels espais i accessibilitat dels centres.
- **Organització**: Tenint en compte la valoració dels horaris que s'estableixen en els centres, tant dels àpats, visites, activitats, etc...les pròpies activitats que és desenvolupen, etc..
- **Cura del familiar**: Percepció dels familiars de com s'atén als usuaris de l'entitat i la satisfacció amb l'atenció que se'ls dona.
- **Bugaderia**: Nivell de satisfacció que tenen els familiars amb el servei de bugaderia de l'entitat.
- **Comunicació**: Satisfacció dels familiars respecte a la informació que reben, l'accessibilitat a la informació i els canals que s'utilitzen.

Consell de Cent, 403 pral. 08009 Barcelona
☎ **93.265.04.92**
saleses.direccio@gmail.com

- **Satisfacció general**: Indica el grau de satisfacció general que tenen els familiars respecte al desenvolupament de l'actuació de l'entitat en vers ells i els seus familiars.

Residència Rosa Franch:

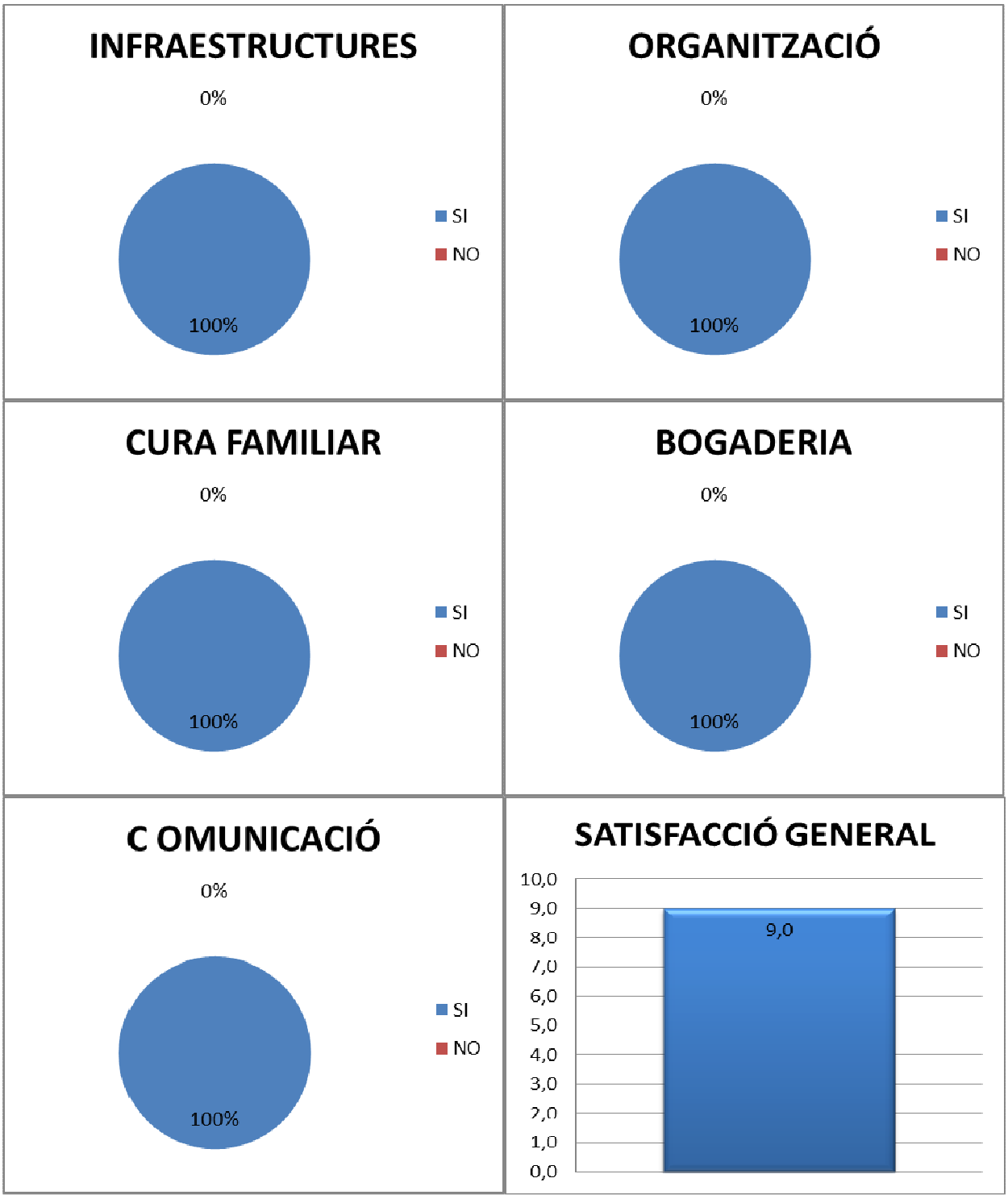
Sí: Adequada No: No adequada



Consell de Cent, 403 pral. 08009 Barcelona
☎ **93.265.04.92**
saleses.direccio@gmail.com

Residència Ramon Sala:

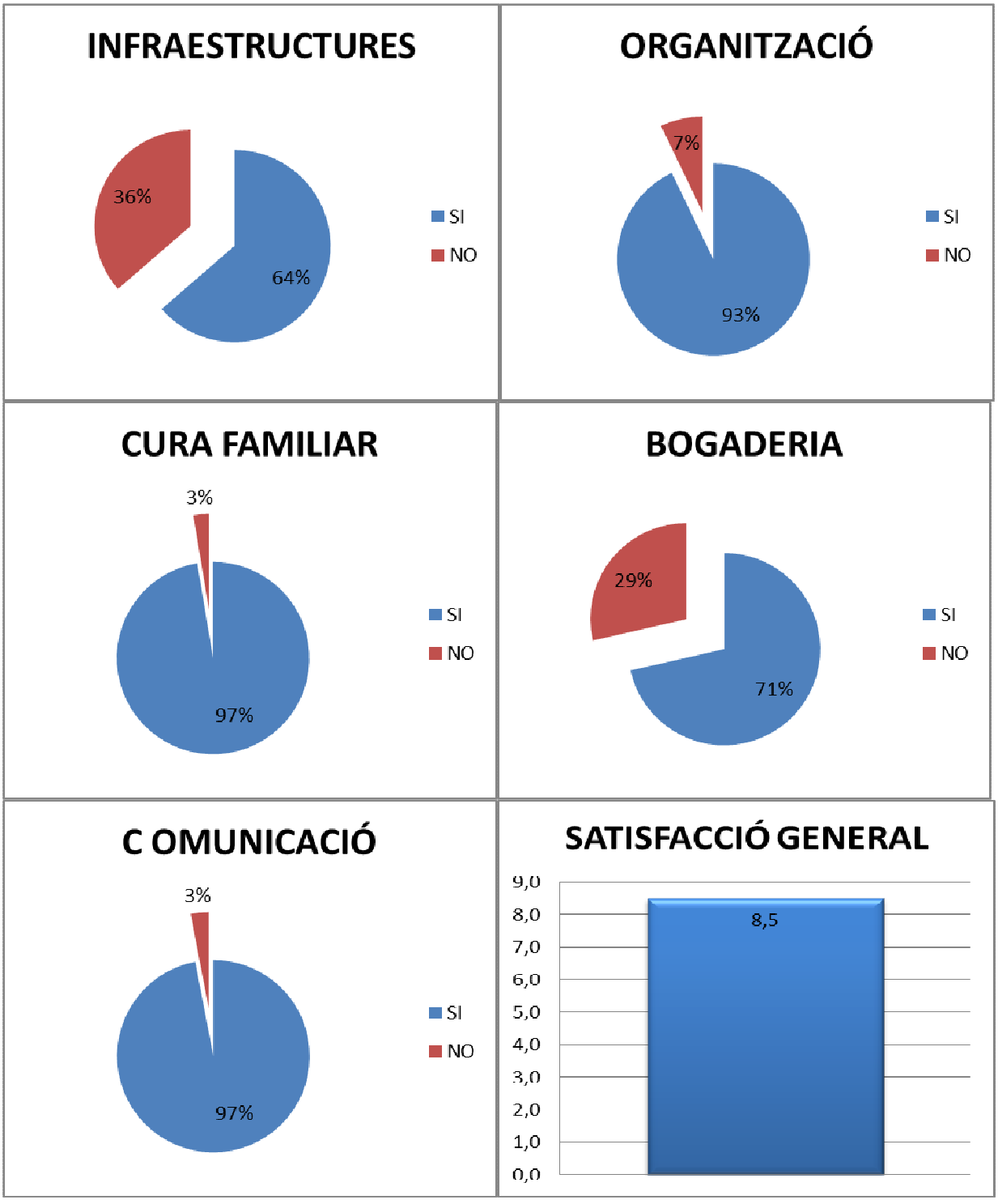
Sí: Adequada No: No adequada



Consell de Cent, 403 pral. 08009 Barcelona
☎ **93.265.04.92**
saleses.direccio@gmail.com

Residencia Ricard Julià:

Sí: Adequada No: No adequada



Consell de Cent, 403 pral. 08009 Barcelona
☎ **93.265.04.92**
saleses.direccio@gmail.com

En general s'observen uns resultats prou satisfactoris en la majoria d'arees avaluades i la satisfacció general dels familiars és elevada. Tot i això s'observen punts de millora en la residència Ricard Julià sobretot a nivell d'infraestructures i de bugaderia. Aquests aspectes tindran una atenció especial per tal d'adequar-los a les necessitats dels familiars i usuaris.

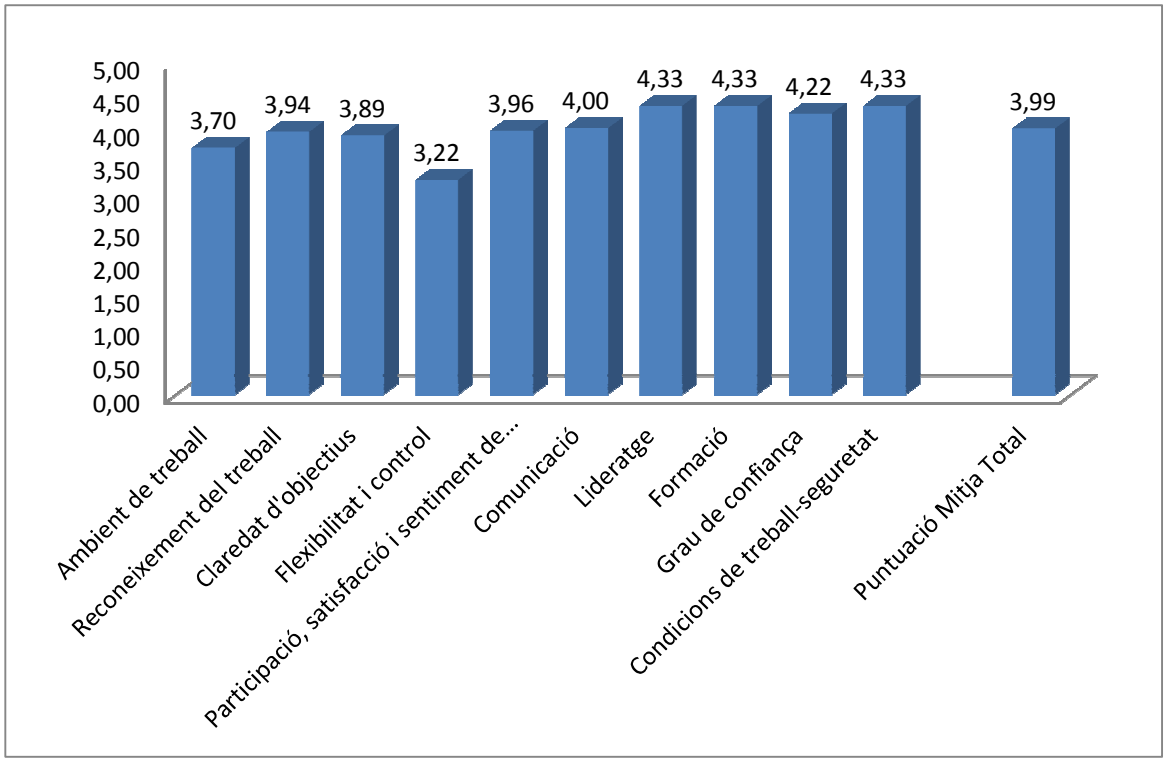
2.2 Enquestes als treballadors

Els treballadors de l'entitat també han valorat diferents aspectes del seu dia a dia relacionat amb el treball i amb la percepció que tenen sobre aquest i sobre la seva relació amb l'entitat i els companys. La puntuació va del 0 al 5 corresponent la màxima puntuació a una valoració més positiva. La puntuació presentada correspon a la mitja de les puntuacions atorgades per tots els participants en l'enquesta i distribuïda per centres residencials. A més d'aquests aspectes també s'ha valorat el nivell d'estrès (Burnout) que perceben de la seva feina, valorat en si està present o no. Les categories valorades corresponen a:

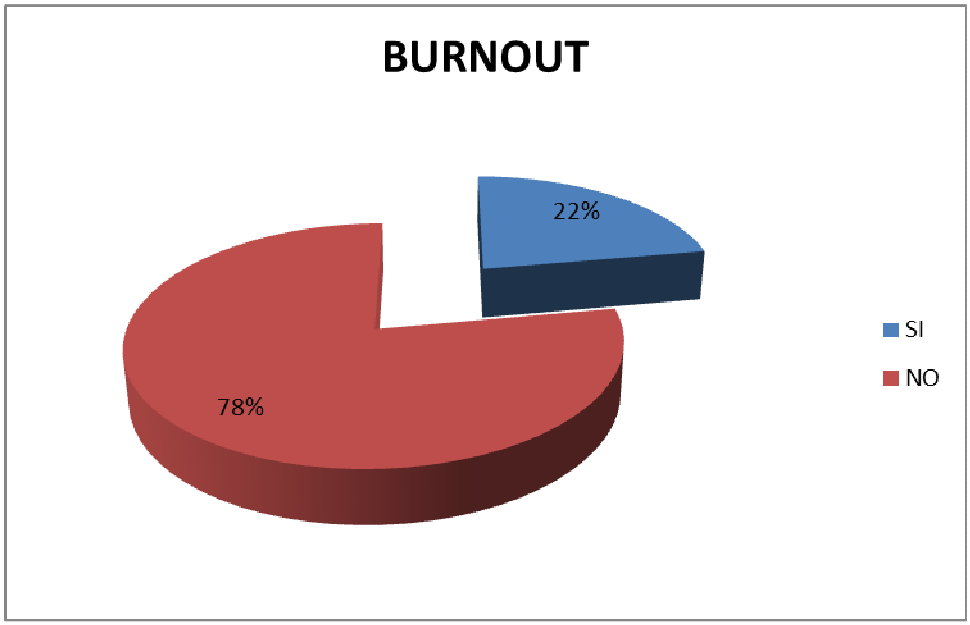
- **Ambient de treball**: En relació a la percepció de la relació amb els companys alhora de desenvolupar la seva tasca dins de l'entitat.
- **Reconeixement del treball**: Satisfacció amb el reconeixement que es fa de la feina que porta a terme.
- **Claredat d'objectius**: Valoració de l'adequació i claredat de la informació respecte al que s'espera de la seva tasca.
- **Flexibilitat i control**: Percepció que es té sobre l'actuació que té l'entitat respecte a la seva tasca.
- **Participació, satisfacció i sentiment de pertinença**: Valora el nivell de la vinculació del treballador amb l'entitat.
- **Comunicació**: Relacionada amb la percepció que te el treballador de l'adequació dels mitjans i canals de comunicació, així com de la informació que reb de l'entitat.
- **Lideratge**: Valoració de l'estil de lideratge que s'exerceix per part de la direcció de l'entitat.

Consell de Cent, 403 pral. 08009 Barcelona
☎ **93.265.04.92**
saleses.direccio@gmail.com

- **Formació**: Grau de satisfacció amb les possibilitats de formació que s'ofereixen dins de l'entitat.
- **Grau de confiança**: Nivell de satisfacció respecte les actuacions que és porten a terme per part de l'entitat envers als treballadors.
- **Condicions de treball-seguretat**: Percepció de l'adequació de les condicions de treball i de seguretat en el desenvolupament de la seva tasca.
- **Puntuació mitja total**: Es la puntuació mitja de totes les valoracions obtingudes en les diferents àrees.
- **Burnout**: Percepció de tenir estrès acumulat que genera la seva tasca.



Consell de Cent, 403 pral. 08009 Barcelona
☎ **93.265.04.92**
saleses.direccio@gmail.com



Com podem comprovar, les puntuacions atorgades per els treballadors són molt positives amb puntuacions per sobre de la mitja en totes les àrees avaluades i amb una puntuació mitjana total de 3,99 sobre 5. Tot i això hi ha que tenir en compte el sentiment d'estrés que manifesten i que, generalment, és degut a la naturalesa de les feines d'atenció i cura directa amb persones dependents.