

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

ENQUESTES SATISFACCIÓ 2018



ENQUESTES SATISFACCIÓ 2017-2018

ÍNDEX

1.-Enquestes Satisfacció	pàg. 1
2.-Enquestes als treballadors	pàg. 2
2.1-Enquestes de satisfacció.....	pàg. 2
2.2-Enquestes d'aprofundiment.....	pàg. 4
3.-Enquestes a persones i familiars.....	pàg. 6
2.1-A persones que viuen i conviuen.....	pàg. 6
2.1-A familiars	pàg. 8
4.-Enquestes a voluntaris.....	pàg. 10
4.1-Resultats	pàg. 10

familiaritat

proximitat



reconeixement

calidesa

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, treballadors i voluntaris per valorar la percepció per part de les persones que formen la nostra comunitat respecte de les actuacions que en ella es desenvolupen.

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.

Durant aquest període 2017-2018 s'han realitzat enquestes de satisfacció per a les persones que viuen i conviuen a l'entitat, els seus familiars, els treballadors i l'equip de voluntariat. En la darrera enquesta de satisfacció al personal i d'acord amb els resultats obtinguts, es va procedir a fer una segona enquesta d'aprofundiment per recavar informació més detallada sobre els punts en que es va detectar menys satisfacció.

familiaritat

proximitat



reconeixement

calidesa

2. Enquestes als treballadors

Els treballadors de l'entitat 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.

2.1. Enquestes de satisfacció

La participació en l'enquesta de satisfacció ha estat d'un total de 26 treballadors dels 42 que formen l'entitat. Les preguntes valoren diferents àrees del dia a dia de la feina dins de l'entitat. El primer tipus de preguntes es valora de l'1 al 5. Després hi ha una pregunta oberta sobre les paraules que defineixen l'atenció que donem i una darrera amb una valoració global puntuada de l'1 al 10. Les puntuacions per àrea han estat:

n=26

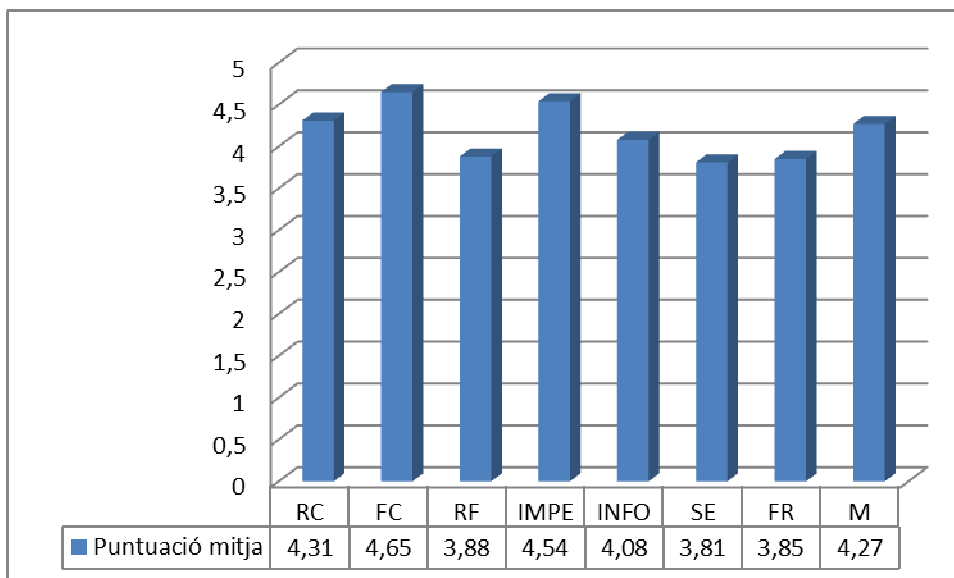
- **Relació amb companys: 4.31**
- **Facilitat de comunicació: 4.65**
- **Reconeixement a la feina: 3.88**
- **Implicació amb l'entitat: 4.54**
- **Informació sobre l'entitat: 4.08**
- **Suport de l'equip: 3.81**
- **Formació rebuda: 3.85**
- **Motivació: 4.27**

familiaritat

proximitat

reconeixement

calidesa



- **Paraules: Respecte / reconeixement / afecte / atenció / amor**

Valoració global: **7.62**

Com podem comprovar, les puntuacions atorgades per els treballadors són molt positives amb puntuacions per sobre de la mitja en totes les àrees avaluades. Tot i això hi ha que tenir en compte el sentiment que manifesten respecte al reconeixement en la feina (RF), al suport de l'equip (SE) i a la formació rebuda (FR) on s'observen puntuacions mes baixes que en la resta d'àrees valorades.

A més d'aquests aspectes també s'ha demanat a l'equip que triés quatre paraules per definir l'atenció que es dona a l'entitat a les persones que acompanyem. Les paraules triades han estat: Respecte, Reconeixement, Afecte, Atenció i Amor. Totes elles en la línia de l'atenció propera i càlida que pretenem donar a l'entitat.

Finalment, ls resultats de les enquestes en la valoració global ens indica que, en general, i per part de tots els implicats en el dia a dia de l'entitat, existeix una percepció positiva del

familiaritat

proximitat



reconeixement

calidesa

que és viu. El nivell de satisfacció general resultant en l'enquesta realitzada treballadors ens ha donat el següent resultat:



7.62

Aquí podem observar com els treballadors de l'entitat valoren molt positivament la relació amb l'entitat. En general, tots els col·lectius valoren molt positivament la tasca desenvolupada per l'entitat. Això però no ens relaxa a l'hora de seguir buscant punts de millora en el dia a dia i en la qualitat de vida de tots els integrants de la nostra entitat.

2.2. Enquestes d'aprofundiment

Partint dels resultats del primer bloc, es fa una segona enquesta per aprofundir en les respostes amb una puntuació més baixa. La participació en l'enquesta d'aprofundiment ha estat d'un total de 12 treballadors dels 42 que formen l'entitat. Les preguntes s'han distribuït en 3 blocs, amb una estructura de tres preguntes. Dues d'elles valorant de 1-5 i una altra amb resposta oberta. Les puntuacions per àrea han estat:

n=12

- **Reconeixement: 4.1**
- **Ambient de treball: 3.96**
- **Formació: 4.54**

En el bloc de **Reconeixement**, la pregunta oberta demanava que necessiten per sentir-se més reconeguts. Els resultats majoritaris han estat en tres categories:

1. Ja es senten reconeguts.

familiaritat

proximitat



reconeixement

calidesa

2. Més coordinació del treball en equip
3. Més sou

En el bloc de **Ambient de treball**, la pregunta oberta demanava que necessiten per sentir-se més recolzat. Els resultats majoritaris han estat en tres categories:

1. Apoyo entre compañeros.
2. Más tiempo
3. Nada

En el bloc de **Formació**, la pregunta oberta demanava quins temes t'agradaria fer formació. Els resultats majoritaris han estat en tres categories:

1. ACP
2. DEMENCIES
3. TRANSTORN MENTAL
4. GESTIÓ DE L'ESTRESS

S'observa en general una necessitat de treballar en equip i alhora, dificultats per fer-ho ja sigui per la percepció del poc temps que es té o per no saber com coordinar-se entre ells. És possible que hi hagi la necessitat d'un líder que marqui més la coordinació i els objectius específics de les actuacions que es porten a terme.

familiaritat

proximitat



reconeixement

calidesa

3. Enquestes a persones i familiars

La percepció de com es viu a la nostra comunitat pot variar segons la mirada de les persones i el rol que hi desenvolupen, es per aquest motiu que realitzem les enquestes tant a les persones que viuen i conviuen a l'entitat i als seus familiars de forma separada. Això es dona molta informació de com viuen el dia a dia des de diferents posicions i ens permet millorar de forma global l'atenció i l'acompanyament que realitzem a la nostra entitat.

3.1. Enquestes de satisfacció a les persones que viuen i conviuen a l'entitat.

La participació en l'enquesta de satisfacció ha estat d'un total de 13 persones de les 64 que viuen i conviuen a l'entitat. D'aquestes, 3 han respost a la unitat de convivència Rosa Franch, 5 a la unitat de convivència Ramon Sala i 5 més a unitat de convivència Ricard Julià. Les preguntes valoren diferents àrees del seu dia a dia i de l'acompanyament que reben per part nostra. Aquestes àrees que valorem estan relacionades amb les necessitats de la persona segons el nostre model d'atenció centrada en la persona (confort-identitat-vinculació-ocupació-inclusió), a més de valorar altres aspectes importants com l'alimentació, la bugaderia o la comunicació. El primer tipus de preguntes es valora en funció de 4 valors (gens/poc/bastant i molt) i consta de 14 preguntes senzilles. Després hi ha una pregunta amb una valoració global puntuada de l'1 al 10. Les puntuacions per àrea han estat:

n=13 (3RF, 5RS, 5RJ)

- **CONFORT: 2,22**
- **ALIMENTACIÓ: 2,20**
- **BUGADERIA: 2,32**
- **IDENTITAT: 2,51**
- **VINCULACIÓ: 2,47**
- **OCUPACIÓ: 1,96**
- **COMUNICACIÓ: 2,27**
- **INCLUSIÓ: 2,13**

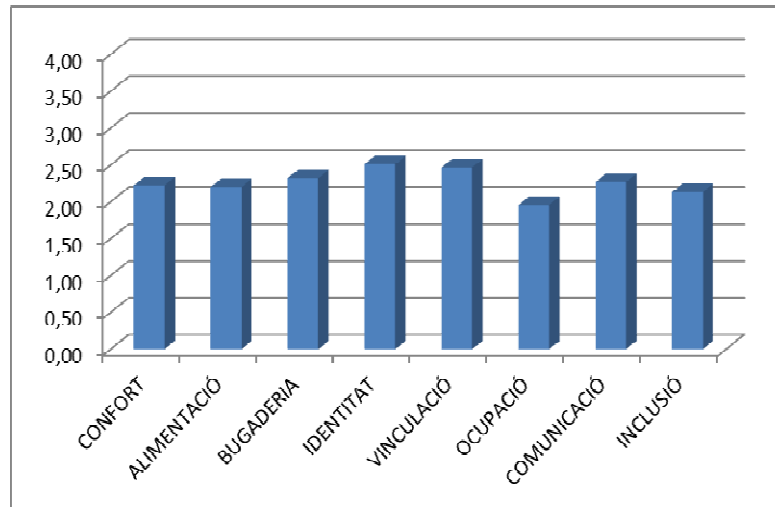
Valoració global: 8,63

familiaritat

proximitat

reconeixement

calidesa



Com podem comprovar, les puntuacions atorgades per les persones que viuen i conviuen a l'entitat són positives amb puntuacions per sobre de la mitja en quasi totes les àrees avaluades. L'única àrea amb una puntuació més baixa que la mitjana, com és el cas de l'OCUPACIÓ, és on incidirem amb major celeritat per tal d'arribar a la satisfacció de les persones en aquest aspecte.

Finalment, els resultats de les enquestes en la valoració global ens indica que, en general, i per part de tots els implicats en el dia a dia de l'entitat, existeix una percepció positiva del que és viu. El nivell de satisfacció general resultant en l'enquesta realitzada a les persones que viuen i conviuen a l'entitat ens ha donat el següent resultat:

8.63

3.2. Enquestes de satisfacció a familiars

Partint dels resultats del primer bloc, es fa una segona enquesta als familiars de les persones que acompanyem per tenir coneixement de la seva vivència i de la percepció que tenen de l'atenció i acompanyament que es fa dels seus familiars dins de la nostra entitat.

En aquest cas, la participació en l'enquesta de satisfacció ha estat d'un total de 9 persones dels 64 referents de persones que viuen i conviuen a l'entitat. D'aquestes, 1 ha respost a la unitat de convivència Rosa Franch, 5 a la unitat de convivència Ramon Sala i 3 més a unitat de convivència Ricard Julià.

El qüestionari consta de 9 preguntes que es valoren amb puntuacions de 1-4. Després hi ha una pregunta amb una valoració global puntuada de l'1 al 10. Les puntuacions per àrea han estat:

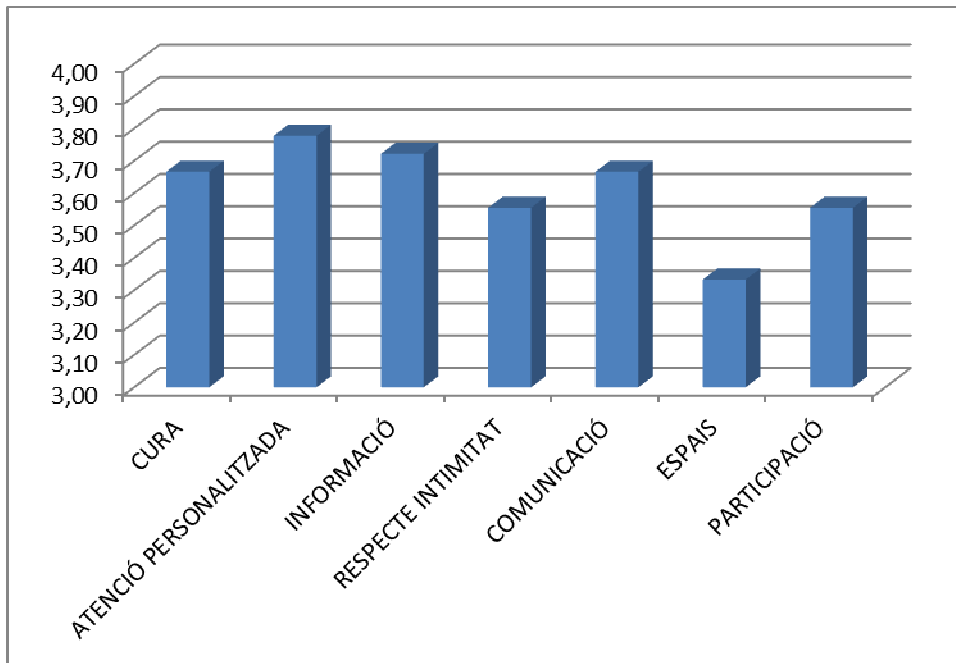
n=9 (1RF, 5RS, 3RJ)

- **CURA: 3,67**
- **ATENCIÓ PERSONALITZADA:
3,78**
- **INFORMACIÓ: 3,72**
- **RESPECTE INTIMITAT: 3,56**
- **COMUNICACIÓ: 3,67**
- **ESPAIS: 3,33**
- **PARTICIPACIÓ: 3,56**

Consell de Cent, 403 pral. 08009 Barcelona

☎ **93.265.04.92**

saleses.direccio@gmail.com



Els resultats ens indiquen que hi ha una bona valoració en general de totes les àrees avaluades, així doncs, la percepció dels familiars sobre l'acompanyament que es fa a les persones que viuen i conviuen a les Saleses és molt positiva.

Això també es reflecteix en la valoració global de l'entitat, on la puntuació mitjana que han donat els familiars és:

9.00

4. Qüestionari als Voluntaris

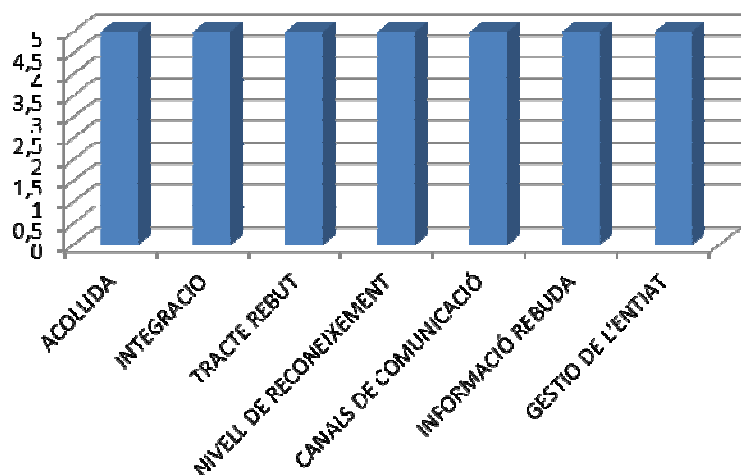
Els voluntaris de l'entitat han valorat diferents aspectes del seu dia a dia relacionat amb el voluntariat i amb la percepció que tenen sobre aquest i sobre la seva relació amb l'entitat i els companys. La puntuació va del 0 al 5 corresponent la màxima puntuació a una valoració més positiva. La puntuació presentada correspon a la mitja de les puntuacions atorgades per tots els participants en l'enquesta.

4.1. Resultats

La participació en l'enquesta de satisfacció ha estat d'un total de 5 treballadors dels 7 que formen l'entitat. Les preguntes valoren diferents àrees del dia a dia de la feina dins de l'entitat. El primer tipus de preguntes es valora de l'1 al 5 amb una pregunta final de satisfacció global que es valora de l'1 al 10. Després hi ha una pregunta si/no per valorar l'experiència de fer voluntariat i els seus interessos i una darrera amb una opció de fer comentaris de forma oberta. Les puntuacions per àrea han estat:

n=5

- **Acollida: 5**
- **Integració: 5**
- **Tracte rebut: 5**
- **Reconeixement: 5**
- **Comunicació: 5**
- **Informació rebuda: 5**
- **Gestió i organització: 5**



Valoració global: 10

Respostes Sí/No

Consell de Cent, 403 pral. 08009 Barcelona

☎ 93.265.04.92

saleses.direccio@gmail.com

Pregunta	Sí	No
1- Tornaries a fer voluntariat a la nostra entitat?	100%	0%
2- Recomanaries l'experiència a algú altre?	100%	0%
3- T'agradaria rebre informació sobre l'entitat durant el voluntariat?	100%	0%
4- T'agradaria fer formació sobre temes relacionats amb voluntariat i el col·lectiu que acompanyem?	100%	0%

Comentaris

Els comentaris han estat en relació a una pregunta oberta on es preguntava quin aspecte es podria millorar en la seva experiència com a voluntari i les respostes han estat dues:

- 1- Me lo he pasado bien, todo fue muy fluido.
- 2- Fa poc temps en faig de voluntària, de moment tot bé, m'agrada.

Valoració dels resultats

Com podem comprovar, les puntuacions atorgades pels voluntaris són molt positives amb puntuacions màximes en totes les àrees avaluades.

Els resultats de les enquestes en la valoració global ens indica que, en general, i per part de tots els implicats en el dia a dia de l'entitat, existeix una percepció positiva del que és viu. El nivell de satisfacció general resultant en l'enquesta realitzada pels voluntaris ens ha donat el següent resultat:

10

Consell de Cent, 403 pral. 08009 Barcelona

☎ **93.265.04.92**

saleses.direccio@gmail.com

Aquí podem observar com els voluntaris de l'entitat valoren molt positivament la relació amb l'entitat i la seva experiència de voluntariat, així com un interès proactiu en seguir informat i format sobre les aspectes que tenen a veure amb l'entitat i el voluntariat. Finalment, cal mencionar els comentaris positius sobre la vivència del voluntariat.

Això però no ens relaxa a l'hora de seguir buscant punts de millora en el dia a dia i en la qualitat de vida de tots els integrants de la nostra entitat.