

familiaritat

proximitat



reconeixement

calidesa

associació sense afany de lucre des de 1978

Informe Enquestes de satisfacció 2020

L'Associació Club d'Avis les Saleses realitza amb una periodicitat anual enquestes de satisfacció entre les persones que conviuen, els seus familiars i/o amistats i/o tutors, així com a les treballadores i voluntàries per valorar la percepció per part de les persones que formen la nostra comunitat respecte de les actuacions que en ella es desenvolupen. En aquesta edició no s'ha valorat a les persones voluntàries donat que l'any 2020 per la pandèmia covid no ha hagut gaire activitat del voluntariat.

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 2020-2021 continuem amb l'orientació de la valoració i s'ha orientat en la valoració dels aspectes relacionats en l'atenció centrada en la persona (ACP), ja que és l'eix vertebrador del nou pla estratègic de l'entitat.

El format per tots el grups de persones ha estat per google form enviat via llista de difusió de whatsapp, en totes les enquestes ha hagut major participació pel la qual cosa en un futur continuarem les enquestes per aquesta via.

familiaritat

proximitat



reconeixement

calidesa

associació sense afany de lucre des de 1978

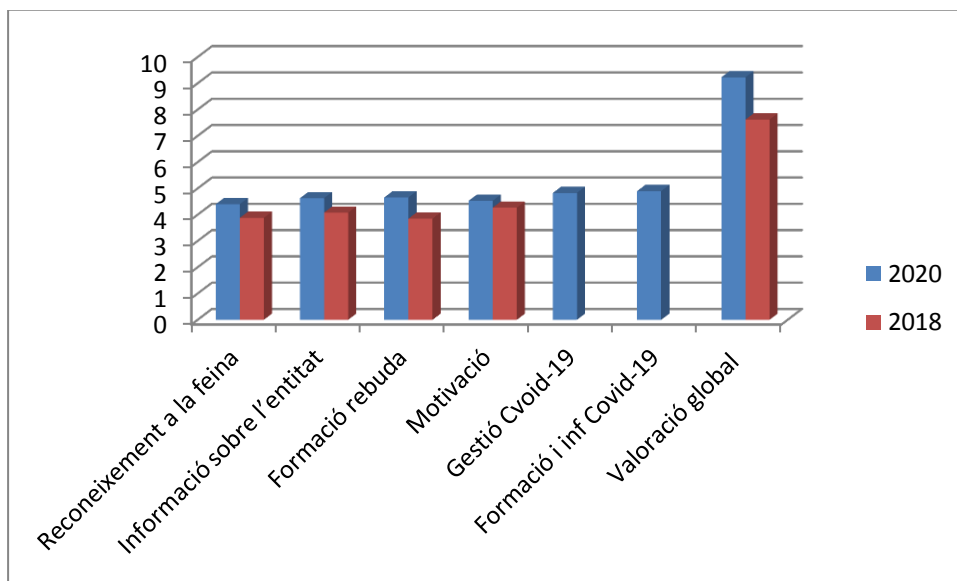
1. Enquestes de treballadores

Les treballadores 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.

La participació en l'enquesta de satisfacció ha estat d'un total de 30 treballadores 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, espai per omplir amb informació de la formació desitjada. Després hi ha una pregunta oberta per afegir tot allò que volien i una darrera amb una valoració global puntuada de l'1 al 10.

- ✓ Reconeixement a la feina: **4.4**
- ✓ Informació sobre l'entitat: 4.63
- ✓ Formació rebuda: 4.66
- ✓ Motivació: 4.53
- ✓ Comunicació: whatsapp / correu electrònic i xarxes socials.
- ✓ Gestió Covid-19: 4.83
- ✓ Formació i informació Covid-19: 4.9
- ✓ Valoració global: 9.23





Com podem comprovar, les puntuacions atorgades per els treballadors són molt positives amb puntuacions per sobre de 4.4 en totes les àrees avaluades i 9.23 en la valoració global (1.61 punt més respecte l'última enquesta) i que si les comparem amb les últimes són molt superiors. Això ho podem explicar amb el sentiment d'unió, implicació i pertinença desenvolupat en el transcurs de la pandèmia de covid-19.

Reconeixement que seria l'aspecte amb puntuació més baixa. En la propera enquesta preguntarem que significa reconeixement i serà pregunta oberta.

És per això que aquest any ens centrarem en els aspectes de la formació i aprofundirem per oferir les formacions de diferents àmbits indicades i farem un nou formulari per investigar en aquest aspecte.

Finalment, els resultats de les enquestes en la valoració global ens indica que, en general, i per part de tothom implicat 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 treballadors ens ha donat el següent resultat:

Aquí podem observar com les treballadores 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 tothom integrant de la nostra entitat.

Activitats de millora

- Aprofundir en el que significa per cada persona sentir-se reconegut en la feina.
- Realitzar un altre formulari amb diferents propostes de formació per tal de que cada persona esculli la que vol fer.

familiaritat

proximitat



reconeixement

calidesa

associació sense afany de lucre des de 1978

- Continuar amb el canal de comunicació de whatsapp i correu electrònic.
- Realitzar cartels concrets per informar d'aspectes concrets de l'entitat.
- Aprofundir en el que necessita cada persona per mantenir la seva motivació per la feina.
- Continuar la mateixa línia amb la gestió de la pandèmia covid-19.
- Concretar amb el personal la gestió de RRHH i pagament de hores extres.

Respostes preguntes obertes:

Formació:

*Quando la necesito, sea de la índole que sea, siempre la recibo
Actualmente se està haciendo formación de los temas que me interesan. Hay uno que creo que sería interesante y no està nunca, en ningún sitio, y es el de trabajar en equipo, que ya lo hacemos, pero sin formación! Gracias!*

Informàtica

Combatir el duelo con familiares

Curas para los residentes.

En manejo de cambios posturales y uso de ayudas técnicas.

Alzhéimer, transferencias.

Atención/ estimulación basal para personas con demencia avanzada

Asectividad

Más formación respecto a los cuidados de los residentes y actualizarme en más conocimientos en todo lo que engloba tratar con gente mayor.

Me encantaría recibir Formación de Relaciones Humanas, por que tiene la misma importancia que los diferentes aspectos de Geriatria.

Última pregunta:

Quando mis respuestas son altamente satisfactorias. Poco puedo añadir. Creo que estamos consiguiendo ir todos en la misma dirección. Siendo muy importante la relación entre nosotros. Estoy muy orgullosa de trabajar en Saleses, con sus problemas, con su gran evolución, y con sus grandes vistas al futuro.

Yo personalmente me siento muy satisfecha en la entidad

Mejoraría el pago al hacer horas extra para poder hacerlos y que sea compensatorio

Estoy encantada de trabajar con y para ellos

Creo falta algo de motivación por parte de la empresa hacia los empleados.

También falta que se nos valore algo mas laboralmente al empleado por parte de la empresa.

Particularmente pienso que los empelados deberisn empatizar más hacia los residentes.

Los trabajos de cada empleado pienso no son equitativos.

Los mensajes e información que trasmiten los superiores de la empresa hacia los empleados responsables de cada turno, deberian ser comunicados por igual y para todos los empleados de dicho turno.

Me siento muy satisfecha y cómoda de pertenecer a salesas.

Creo q es de las pocas entidades q conozco q todavía valora las personas y que es generosa en su filosofía y gestión.

La recomendaría a trabajadores y familiares.

SOLO RECALCAR ALGO MUY IMPORTANTE. " ME SIENTO COMO EN CASA".

2. 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 / amistats / tutores 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.

a. 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 23 persones de les 50 que viuen i conviuen a l'entitat aquets any, a l'última enquesta van participar-hi 16 persones.

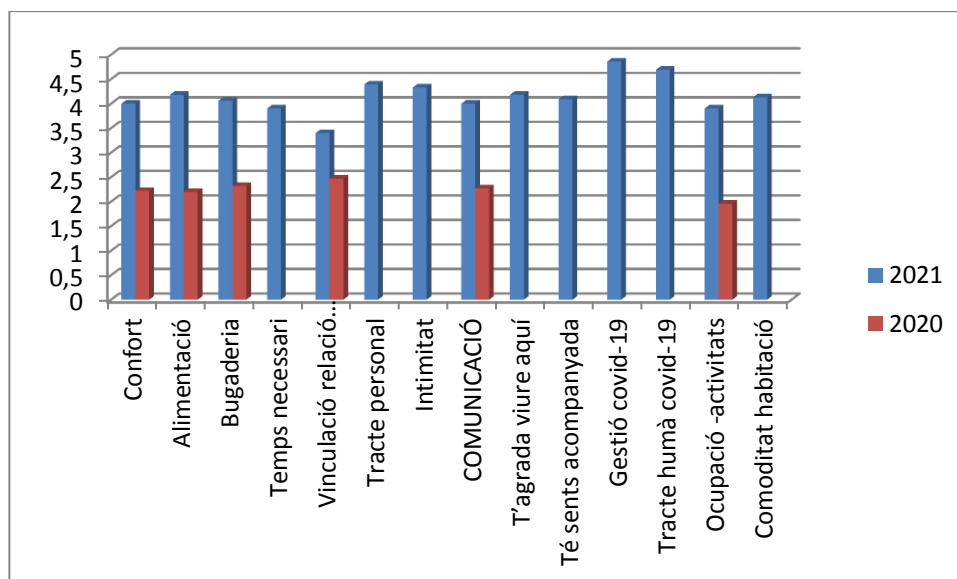
Les preguntes valoren diferents àrees del seu dia a dia i de l'acompanyament que reben per part nostra. Aquestes àrees que valorem estan relacionades amb les necessitats de la persona segons el nostre model d'atenció centrada en la persona (confort-identitat-vinculació-ocupació-inclusió), a més de valorar altres aspectes importants com l'alimentació, la bugaderia o la comunicació i la gestió de l'entitat de la covid-19. El primer tipus de preguntes es valora de l'1 al 5 i consta de 14 preguntes senzilles. Després hi ha una pregunta amb una valoració global puntuada de l'1 al 10.

- Confort: 4
- Alimentació: 4.18
- Bugaderia: 4.06
- Temps necessari: **3.9**
- Vinculació relació companyes: **3.4**
- Tracte personal: 4.39
- Intimitat: 4.33
- COMUNICACIÓ: 4
- Valoració global: **8,34**
- T'agrada viure aquí: 4.18
- Té sents acompanyada: 4.09
- Gestió covid-19: 4.86
- Tracte humà covid-19: 4.69
- Ocupació -activitats: **3.9**
- Comoditat habitació: 4.13



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 totes les àrees avaluades. A destacar una dada, tots els valors de les preguntes han resultat major que les del darrer any que es van fer les enquestes. Hi ha tres àrees amb una puntuació més baixa de 4, com és el cas de la relació amb les companyes, temps que dedica el personal i poder escollir activitats, és on incidirem amb major celeritat per tal d'arribar a la satisfacció de les persones en aquest aspecte.

Finalment, els resultats de l'enquesta en la valoració global ens indica que, en general, i per part de tothom implicat en el dia a dia de l'entitat, existeix una percepció positiva del que es 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:



Activitats de millora

- Establir dinàmiques per millorar les relacions interpersonals i aprofundir en les persones que pateixen aquest malestar per tal de intervenir individualment.
- Realitzar una enquesta per saber què vol fer cada persona i intentar fer atenció individualitzada.
- Procurar treballar amb l'equip per tal de treballar amb calma i sense presa.
- Millorar continua dels processos alimentaris i millorar la qualitat final dels plats.
- Per la propera enquesta demanar informació sobre la unitat de convivència des de que respon per poder tenir informació més concreta de cadascuna.
- Continuar la mateixa línia amb la gestió de la pandèmia covid-19.

Respostes preguntes obertes:

familiaritat

proximitat



reconeixement

calidesa

associació sense afany de lucre des de 1978

Poc a poc, tot va millorant 😊❤️

Sóc cega, i això condiona molt la meva vida

A excepció del menjar tot bé tot i que preferiria estar a casa si volgues

Mi marido creo no está en condiciones de responder a la encuesta así que responderé yo por él.

No li agrada estar en una habitació triple massa petita

No li agrada el peix

No li agrada vel sabó amb que es renta la roba, no reb la mateixa atenció que altres persones, veu desigualtats

b. Enquestes de satisfacció a familiars

Es fa una enquesta als familiars / amistats / tutores de les persones que acompanyem per tenir coneixement de la seva vivència i de la percepció que tenen de l'atenció i l'acompanyament que es fa dels seus familiars dins de la nostra entitat.

En aquest cas, la participació en l'enquesta de satisfacció ha esta d'un total de 26 persones dels 50 referents de persones que viuen i conviuen a l'entitat. Una participació significativament més alta que la de l'última enquesta que van participar-hi 9 persones. En aquesta ocasió no hem diferenciat les respostes per unitat de convivència i són globals de l'Entitat.

El qüestionari consta de 12 preguntes que es valoren amb puntuacions de 1-5. Al final hi ha una pregunta amb una valoració global puntuada de l'1 al 10 i finalitza amb una pregunta oberta per afegir tot allò que volien.

✓ Cura i temps: 4.6

Atenció personalitzada: 4.6

✓ Informació: **4.36**

Respecte intimitat: **4.44**

✓ Comunicació: whatsapp, telèfon i correu electrònic

✓ A qui adreçar-te: 23 (si o la majoria de vegades si) 3 (a vegades tinc dificultats)

✓ Resolució dubtes: **4.3**

Gestió covid-19: 4.8

✓ Informació covid-19: 4.6

COVID-19 comunicació- protocols: 4.76

✓ NOTA GLOBAL: **8.88**

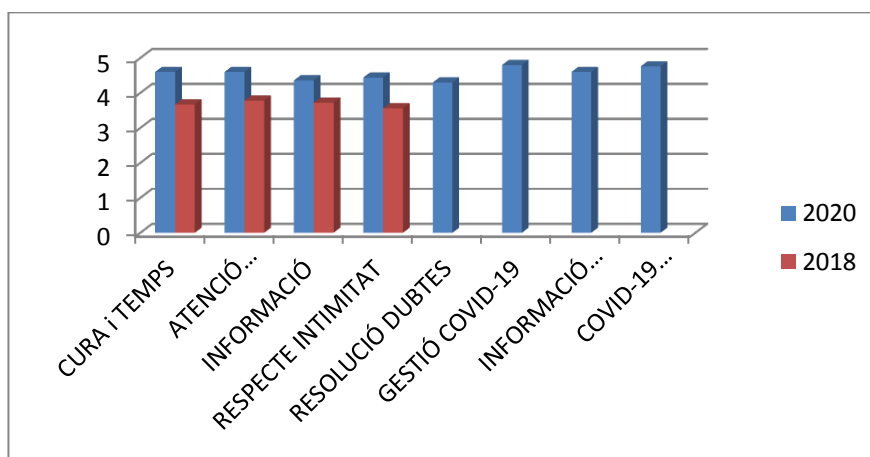
✓ Afegir el que vulguis:



Respostes:***“Gràcies per ls vostre feibs”***

“Entendiendo que habéis puesto todo de vuestra parte y más. Han sido momento muy difíciles y complicados para todos y yo valoro la dedicación y el esfuerzo que habéis realizado. Pienso que no está pagado. Han faltado más ayudas por parte de la administración y entiendo que haría falta más personal. Falta la persona que se asignaba como referente para cualquier tema. Tanto las gerocultoras como Miriam, todas, colaboran siempre y se agradece. Son excelentes profesionales. Gracias a todas. 🙏”

“Creo que falta personal y una terraza o patio y salir algo mas .las chocas que hay creo que son correptas y atentas”



Els resultats d'enguany han millorat respecte a l'última enquesta de satisfacció gairebé en totes les preguntes a excepció de la puntuació global que de 9 ha baixat a 8.88, baixada gens significativa. Amb aquests resultats podem entendre que 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. Continuem en la línia de comunicació constant amb les famílies i col·laborar en tots els aspectes de la gestió diari de l'acompanyament de les persones que viurem a Les Saleses.

Activitats de millora

- Realitzar cartels informatius dels canals de comunicació i de les persones encarregades de cada tema i per resoldre dubtes.
- Convocar reunions amb familiars per atendre les consultes que les interessin.
- Continuar la mateixa línia amb la gestió de la pandèmia covid-19.
- Treballar durant tot l'any els aspectes indicats per persones que viuen a les Saleses i els seus familiars relatius al dia a dia i acompanyament directe de les persones, intimitat, cura, activitats, etc.
- Crear un dossier de benvinguda per les persones que acompanyen a les persones que viuen a les Saleses, que inclogui entre d'altres aspectes organitzatius com horaris, personal, figura de coordinador de estada etcètera.