

Consell de Cent, 403 pral. 08009 Barcelona

☎ **93.265.04.92**

saleses.direccio@gmail.com

ENQUESTES SATISFACCIÓ 2016



ENQUESTES SATISFACCIÓ 2016

ÍNDEX

1.-Enquestes Satisfacció	pàg. 1
2.-Resultats de les enquestes.....	pàg. 2
2.1-Enquestes als usuaris	pàg. 2
2.2-Enquestes als familiars	pàg. 3
2.3-Enquestes als treballadors	pàg. 4
2.4-Nivell de satisfacció general	pàg. 7

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.

En aquesta darrera enquesta s'ha canviat 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.

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

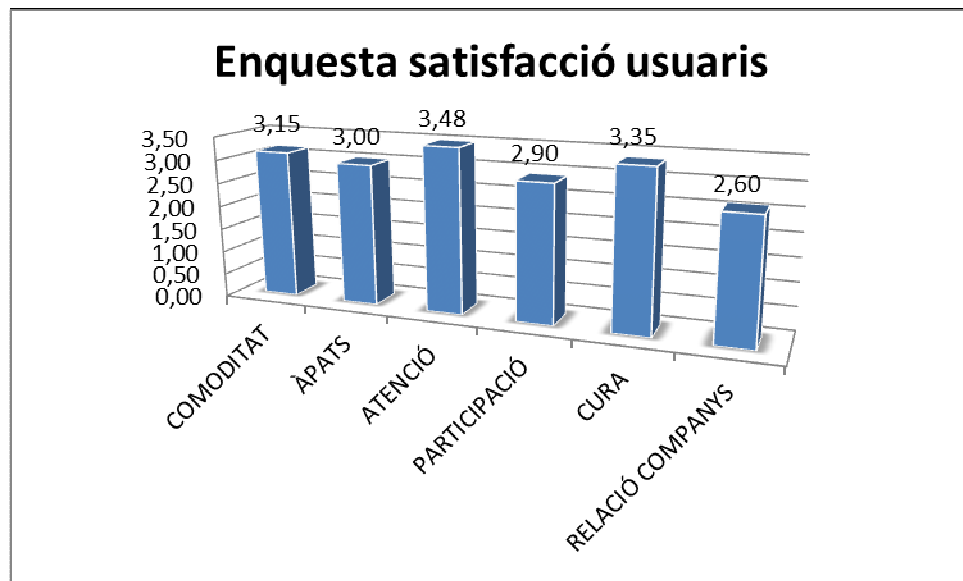
Els usuaris que podien fer-ho, han valorat diferents aspectes de l'atenció que se'ls ofereix en els centres que es troben. La puntuació va del 0 al 4 corresponent la màxima puntuació a una valoració més positiva. La puntuació presentada correspon a la mitja de les puntuacions atorgades per tots els participants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

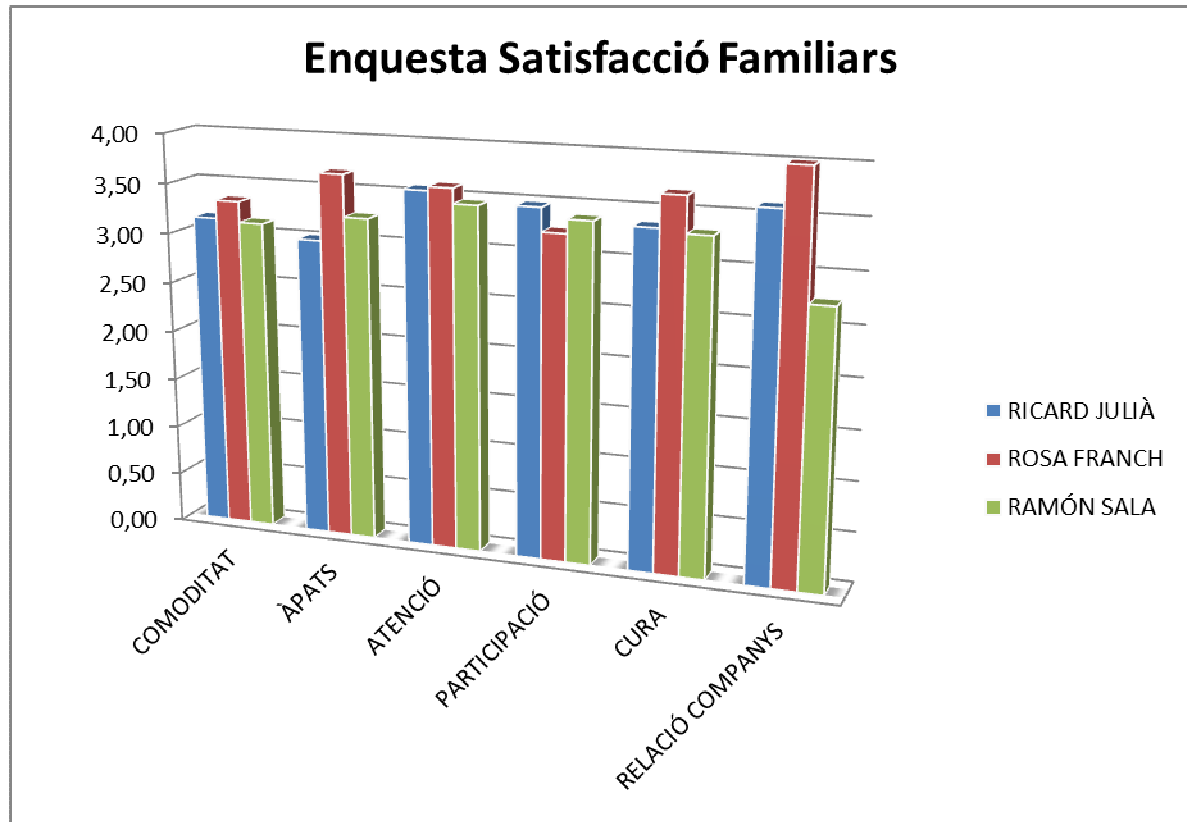


De l'anàlisi dels resultats, podem observar com la majoria d'aspectes presenten una bona valoració segons els usuaris. Tot i això, hem de destacar que el punt més feble en les valoracions correspon a la satisfacció relacionada amb la relació amb els companys, també observem certa necessitat d'incrementar el nivell de participació en el dia a dia de l'entitat, per el que aquests dos punts ens obren l'oportunitat de cercar elements 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 així com la seva inclusió de forma activa en la vida de l'entitat, 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 amb puntuacions entre 0 i 4. Els aspectes objecte de valoració han sigut mateixos que en l'enquesta realitzada als usuaris.



En general s'observen uns resultats prou satisfactoris en la majoria d'àrees avaluades. Tot i això s'observen punts de millora en la residència Ramón Sala sobretot a nivell de relació amb els companys. Aquest aspecte tindran una atenció especial per tal d'adequar-los a les necessitats dels familiars i usuaris.

2.3 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

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

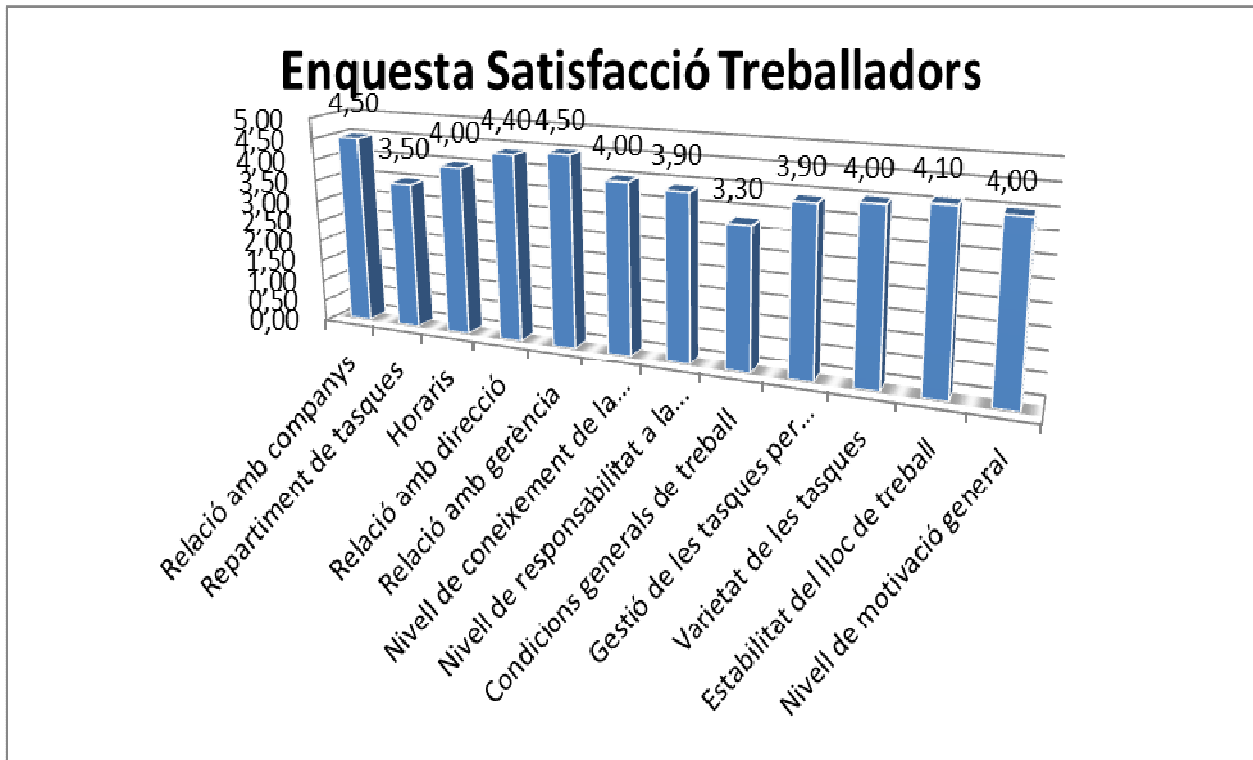
més positiva. La puntuació presentada correspon a la mitja de les puntuacions atorgades per tots els participants en l'enquesta i distribuïda per centres residencials.

- **Relació amb els companys:** Percepció de la relació amb els companys alhora de desenvolupar la seva tasca dins de l'entitat.
- **Repartiment de tasques:** Satisfacció en quant al repartiment de les càrregues de treball que es desenvolupen.
- **Horaris:** Adequació del repartiment d'horaris, torns de treball i flexibilitat.
- **Relació amb direcció:** Nivell de satisfacció en relació a la comunicació efectiva amb els responsables directes de la feina.
- **Relació amb gerència:** Nivell de satisfacció en relació a la comunicació efectiva amb els responsables de l'entitat.
- **Nivell de coneixement de la feina:** Nivell en el que s'està assabentat de les tasques i funcions pròpies de cada lloc de treball.
- **Nivell de responsabilitat de la feina:** Satisfacció amb el grau de responsabilitat exigida per al lloc de treball.
- **Condicions generals de treball:** Percepció de l'adequació de les condicions de treball i de seguretat en el desenvolupament de la seva tasca.
- **Gestió de les tasques per part de l'entitat:** Percepció de l'adequació del repartiment de tasques i l'establiment d'objectius.
- **Varietat de les tasques:** Nivell de satisfacció en la variabilitat de tasques assignades a cada lloc de treball.
- **Estabilitat del lloc de treball:** Percepció sobre la estabilitat que ofereix l'entitat respecte a la continuïtat en el lloc de treball.
- **Nivell de motivació general:** Grau de motivació en la que es troba el treballador respecte a la feina que desenvolupa i a com funciona l'entitat.

Consell de Cent, 403 pral. 08009 Barcelona

☎ 93.265.04.92

saleses.direccio@gmail.com



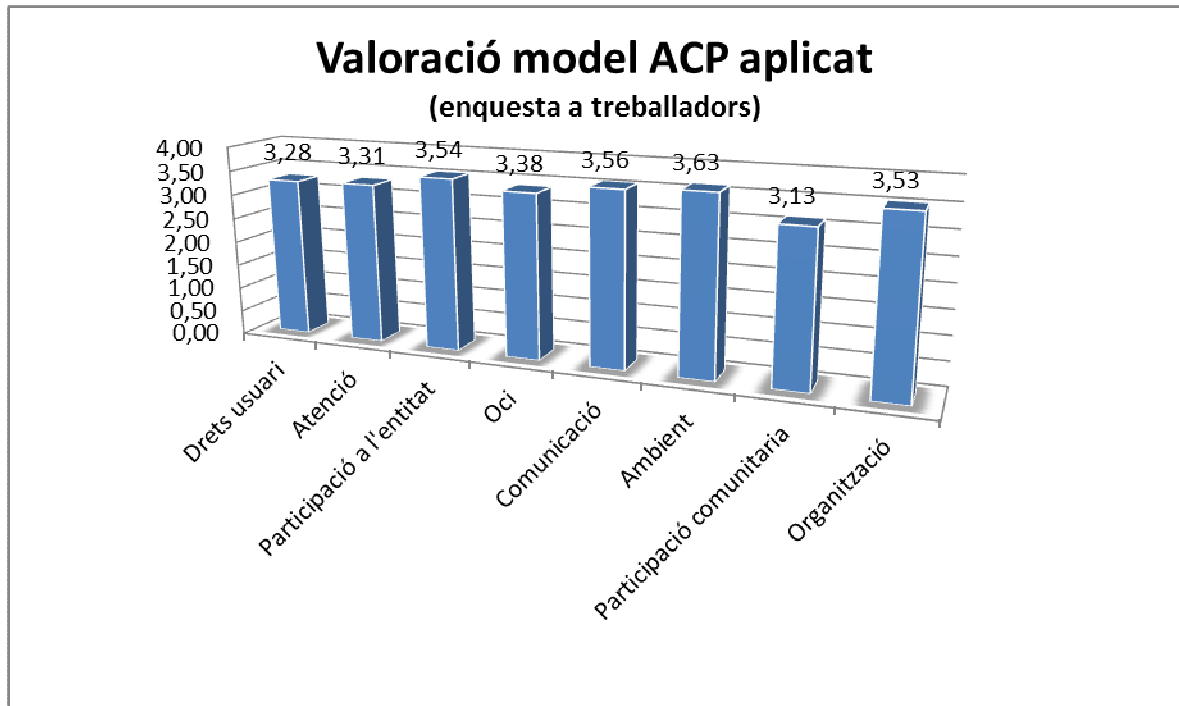
Com podem comprovar, les puntuacions atorgades per els treballadors són molt positives amb puntuacions per sobre de la mitja en totes les àrees avaluades. Tot i això hi ha que tenir en compte el sentiment que manifesten respecte a les condicions de treball i al repartiment de tasques que, generalment, és degut a la naturalesa de les feines d'atenció i cura directa amb persones dependents.

A més d'aquests aspectes també s'ha valorat la percepció que té l'equip de l'aplicació de l'estil d'atenció centrada en la persona (ACP) que és dona a l'entitat. En aquesta àrea valoren com perceben l'atenció centrada en la persona que es dona des de l'entitat respecte als nostres usuaris. Els resultats han estat els següents:

Consell de Cent, 403 pral. 08009 Barcelona

☎ 93.265.04.92

saleses.direccio@gmail.com



Els resultats ens indiquen que hi ha una bona percepció de l'aplicació de l'ACP respecte als usuaris, tot i que hi ha àrees on cal seguir incidint com en la facilitació de la participació comunitària dels usuaris.

2.4- Nivell de Satisfacció General

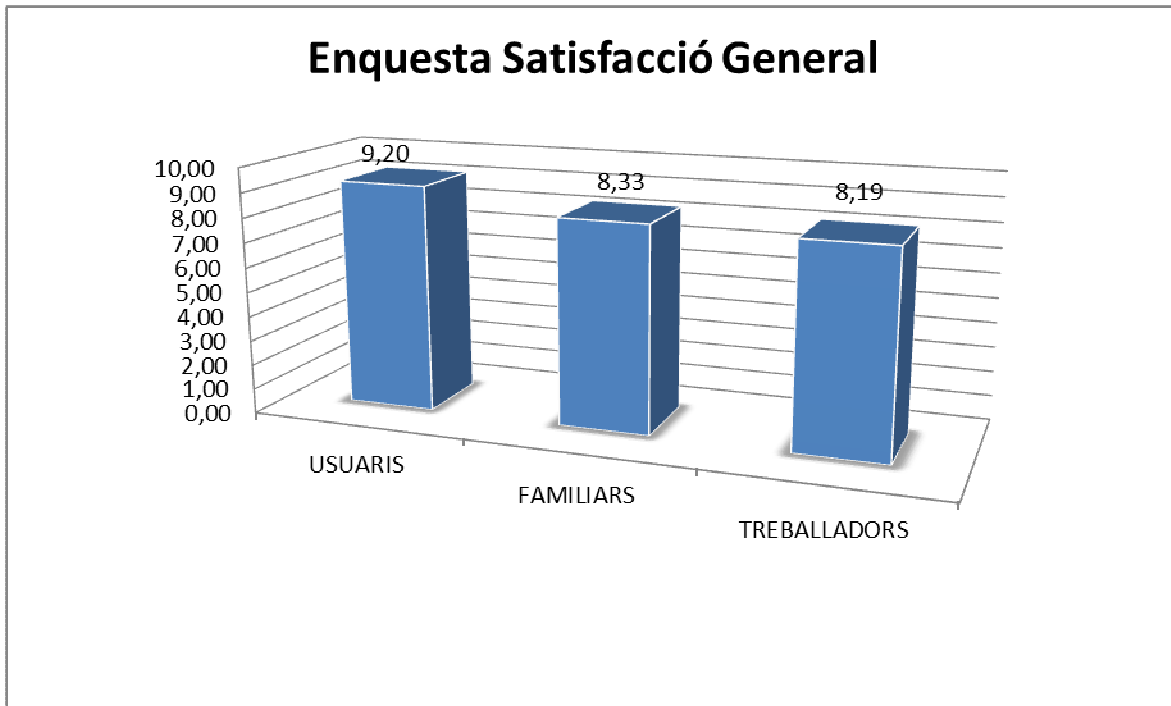
Els resultats de les enquestes ens indiquen que, en general, i per part de tots els implicats en el dia a dia de l'entitat, existeix una percepció positiva del que és viu. Tot i això, es detecten certes àrees que denotes una baixa satisfacció per part d'alguns col·lectius, per el que són àrees en les que s'incidirà per tal de millorar-ne la satisfacció.

En quan a nivell de satisfacció general, els resultats en l'enquesta realitzada a usuaris, familiars i treballadors ens ha donat els següents resultats:

Consell de Cent, 403 pral. 08009 Barcelona

☎ **93.265.04.92**

saleses.direccio@gmail.com



Aquí podem observar com els usuaris de l'entitat valoren molt positivament la seva estància i atenció rebuda. 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.