

familiaritat

proximitat



reconeixement

calidesa

ENQUESTES SATISFACCIÓ 2019



familiaritat

proximitat



reconeixement

calidesa

ENQUESTES SATISFACCIÓ 2019

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 2019 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.









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=35  (n=26 – 2018)

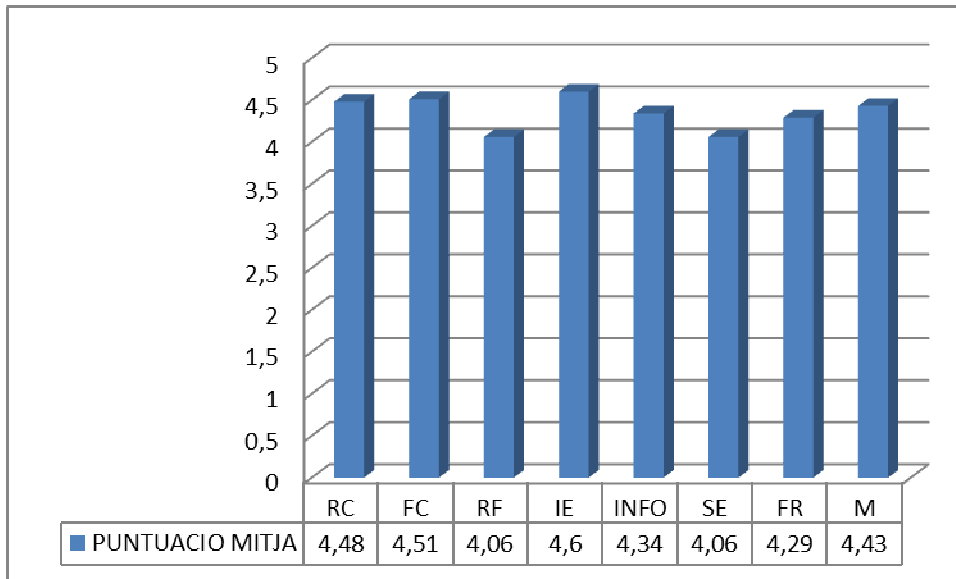
- **Relació amb companys: 4.48**  (4.31 - 2018)
- **Facilitat de comunicació: 4.51**  (4.65 - 2018)
- **Reconeixement a la feina: 4.06**  (3.88 – 2018)
- **Implicació amb l'entitat: 4.60**  (4.54 – 2018)
- **Informació sobre l'entitat: 4.34**  (4.08 – 2018)
- **Suport de l'equip: 4.06**  (3.81 – 2018)
- **Formació rebuda: 4.29**  (3.85 – 2018)
- **Motivació: 4.43**  (4.27 – 2018)

familiaritat

proximitat

reconeixement

calidesa



- **Paraules: CALIDESA / FAMILIARITAT / PROXIMITAT / RESPECTE / RECONeixEMENT**

Valoració global: 8.14 ↑ (7.62 – 2018)

Com podem comprovar, les puntuacions atorgades per els treballadors són molt positives amb puntuacions per sobre de la mitja en totes les àrees avaluades. A més, la majoria d'elles han incrementat respecte a la valoració de l'any anterior. Tot i això hem de tenir en compte el sentiment que manifesten respecte al reconeixement en la feina (RF), al suport de l'equip (SE) que continuen obtenint puntuacions mes baixes que en la resta d'àrees valorades. En comparació amb l'any passat, veiem com la satisfacció amb la formació rebuda ha millorat considerablement.

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: Calidesa, familiaritat, proximitat, respecte i reconeixement. Entre elles apareixen les quatre que identifiquen la filosofia de l'entitat a més de la paraula respecte.

familiaritat

proximitat



reconeixement

calidesa

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 que és viu. Aquesta puntuació millora també la obtinguda l'any passat que va ser un 7.62. El nivell de satisfacció general resultant en l'enquesta realitzada treballadors ens ha donat el següent resultat:



8.14

Aquí podem observar com els treballadors de l'entitat valoren molt positivament la relació amb l'entitat. En general, tots els col·lectius valorem 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.

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 10 persones de les 64 que viuen i conviuen a l'entitat. 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=10 (13 – 2018)

- **CONFORT: 3,08** **↑ (2,22 – 2018)**
- **ALIMENTACIÓ: 3,25** **↑ (2,20 – 2018)**
- **BUGADERIA: 3,25** **↑ (2,32 – 2018)**
- **IDENTITAT: 3,25** **↑ (2,51 – 2018)**
- **VINCULACIÓ: 3,00** **↑ (2,47 – 2018)**
- **OCUPACIÓ: 3,13** **↑ (1,96 – 2018)**
- **COMUNICACIÓ: 3,50** **↑ (2,27 – 2018)**
- **INCLUSIÓ: 3,00** **↑ (2,13 – 2018)**

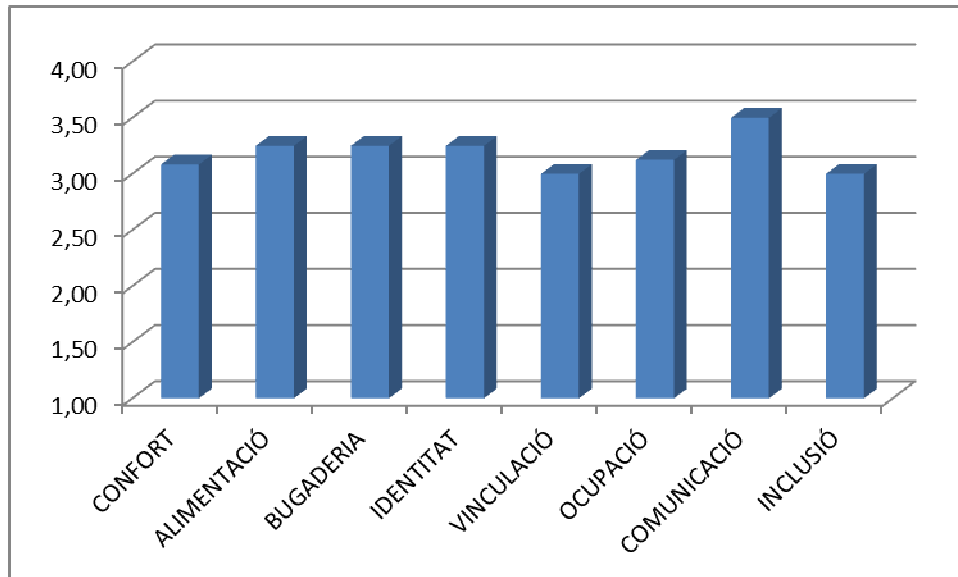
familiaritat

proximitat

reconeixement

calidesa

Valoració global: 8,40 (8,63 – 2018)



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. S'observa una millor valoració en totes les puntuacions respecte de l'any passat.

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:

8.40

familiaritat

proximitat




reconeixement

calidesa

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 19 persones (10 més que l'any passat) dels 64 referents de persones que viuen i conviuen a l'entitat. 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=29  (n=9 – 2018)

- **CURA: 3,73**  (3,67 – 2018)
- **ATENCIÓ PERSONALITZADA: 3,78**  (3,78 – 2018)
- **INFORMACIÓ: 3,75**  (3,72 – 2018)
- **RESPECTE INTIMITAT: 3,83**  (3,56 – 2018)
- **COMUNICACIÓ: 3,80**  (3,67 – 2018)
- **ESPAIS: 3,33**  (3,33 – 2018)
- **PARTICIPACIÓ: 3,86**  (3,56 – 2018)

familiaritat

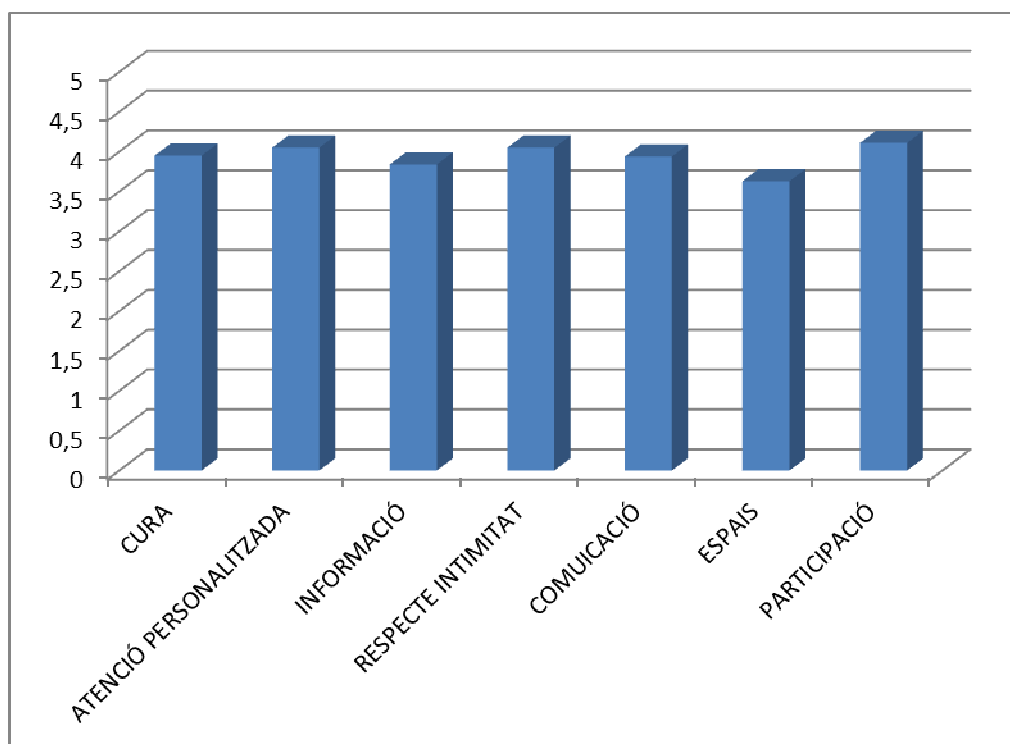
proximitat

40 aniversari
1978-2018



reconeixement

calidesa



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. A més, aquesta percepció ha millorat molt en totes les àrees valorades respecte a l'enquesta de satisfacció de l'any anterior.

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

7.53

familiaritat

proximitat



reconeixement

calidesa

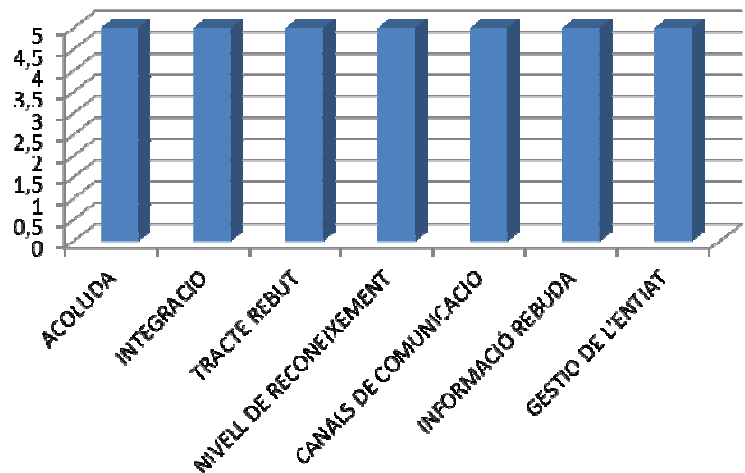
4. Qüestionari als Voluntaris

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

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:

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



Valoració global: 10

Respostes Sí/No

familiaritat

proximitat



reconeixement

calidesa

Pregunta	Sí	No
1- Recomanaries l'experiència a algú altre?	100%	0%
2- 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 ha estat:

1- Que es faci més formació per integrar-me millor ja que porto molt poc temps.

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

familiaritat

proximitat



reconeixement

calidesa

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. Gràcies als comentaris, detectem la necessitat de fer més formació al voluntariat, per el que aquest serà un dels temes a incidir en aquest any.

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.