

RESULTATS GLOBALS ESTUDI SATISFACCIÓ

RESUM EXECUTIU

ENQUESTES DE SATISFACCIÓ	2015	2016	2017
Nota satisfacció global	8'75	8'7	8'45
Nota dependència (residències i centres de dia)	9'4	8'7	8'7
Nota Menjador Social	8'8	8	7'4
Nota Servei d'Ajuda a Domicili	8'9	8'9	8'9
Nota Hospital Sant Andreu	9'78	9'35	8'8

6 models d'enquestes, 227 persones enquestades, 32 participants grups focals, 10 persones entrevistades SAD.

A continuació es presenta un resum dels aspectes més ben valorats i de les oportunitats de millora:

HOSPITAL DE SANT ANDREU

Hospitalització: Opinió dels pacients

ASPECTES MÉS BEN VALORATS (90%)	OPORTUNITATS DE MILLORA (70%)
<ul style="list-style-type: none"> - Sensació d'estar en bones mans - Tracte personal del metge - Les infermeres escolten i es fan càrrec - L'ajuda que li donen - Respecte a la intimitat - Tracte personal d'infermeria - Valoració de l'ajuda pel dolor - Valoració de l'ajuda de les treballadores socials 	<ul style="list-style-type: none"> - S'avorreixen a l'hospital - El menjar - Voldrien més informació - Permís informació a la família

Hospitalització: Opinió dels familiars

ASPECTES MÉS BEN VALORATS (grup focal)	OPORTUNITATS DE MILLORA (grup focal)
UNITAT 1 i 2	
<ul style="list-style-type: none"> - La informació en general - Informació i coordinació de serveis a l'alta - Accessibilitat als professionals 	<ul style="list-style-type: none"> - Assegurar en tots els casos que en les entrevistes amb el metge es dona peu a fer preguntes o comentaris per part dels familiars - Millorar comunicació entre torns - Ús inadequat dels bolquers per part d'algun professional - Fer més acompanyament als familiars (suport, informació de les malalties, assessorament...)

PADES

ASPECTES MÉS BEN VALORATS (90%)	OPORTUNITATS DE MILLORA (70%)
<ul style="list-style-type: none"> - Informació a l'inici del servei - Horaris, freqüència i durada de les visites - Facilitats per contactar amb el PADES - Sensació d'estar en bones mans - Resposta als suggeriments - Tracte i capacitat professional del metge, infermera i treballadora social - Respecte a la intimitat 	

RESIDÈNCIES I CENTRES DE DIA

Opinió de les persones ateses

ASPECTES MÉS BEN VALORATS (90%)	OPORTUNITATS DE MILLORA (70%)
<ul style="list-style-type: none"> - Comoditat als espais comuns - Accés al telèfon - Roba neta i a punt - Atenció rebuda quan està malalt - Possibilitat de demanar tot el que vol - Sensació d'estar ben cuidat - Confiança en el metge i atenció mèdica - Atenció a la nit i els caps de setmana com durant tota la setmana - Tracte personal cuidadores, infermeres, treballadora social, neteja 	<ul style="list-style-type: none"> - Menjar - Preguntar-li la seva opinió - Por de que li prenguin les coses

Opinió dels familiars

ASPECTES MÉS BEN VALORATS (90%)	OPORTUNITATS DE MILLORA (70%)
Residència Sant Andreu	
<ul style="list-style-type: none"> - Accessibilitat a tots els professionals - Resolució molt àgil de les queixes i incidències - Coneixement per part de la directora de les persones ateses i els seus familiars i de les incidències - Cura de la roba - Retirada de les contencions 	<ul style="list-style-type: none"> - Necessitat d'identificar el menú - Flexibilitat amb els menús - Millorar la informació als familiars sobre les incidències de salut - Sensació de falta de personal - Millorar la comunicació entre torns - Necessitat de disposar d'un servei de recepció - Controlar residents dements que entren a les habitacions del demès i remenar les seves coses

ASPECTES MÉS BEN VALORATS (90%)

OPORTUNITATS DE MILLORA (70%)

Residència Sant Sadurní

- Bon tracte per part del personal
- Recepció
- Cura de la roba
- Menjar

- Necessitat de definir la gerocultora de referència per a cada persona
- Augmentar l'horari de recepció
- Fer més activitats, especialment els caps de setmana
- Informar als familiars dels recursos o serveis complementaris de la residència: podologia, perruqueria, accés digital al centre...
- Sensació de falta de personal, especialment a les hores dels àpats
- Potenciar l'ús del correu electrònic per comunicar-se amb els familiars
- Millorar la informació als familiars sobre les incidències de salut

Residència Sant Vicenç

- Cura de la roba
- Respecte de l'intimitat
- Retirada de les contencions

- Sensació de manca de personal
- Millorar la cura de l'aspecte personal de les persones
- Unificar formes de treball entre els torns de matí i de tarda

SERVEI D'AJUDA A DOMICILI

Opinió de les persones ateses

ASPECTES MÉS BEN VALORATS (90%)

- La dedicació del temps i les tasques de la TF és el pactat
- Puntualitat de la TF
- Relació de la TF
- Neteja, planxat i reparació de roba
- Informació de les treballadora social i compliment de les tasques pactades
- Tracte dels serveis centrals de SAD
- Atenció als suggeriments

OPORTUNITATS DE MILLORA (70%)

MENJADOR SOCIAL

Opinió dels usuaris

ASPECTES MÉS BEN VALORATS (90%)

- Temperatura adequada del menjar

OPORTUNITATS DE MILLORA (70%)

- Fer menús més variats