



RESULTATS GLOBALS **ESTUDI SATISFACCIÓ**

2018

RESUM EXECUTIU

ENQUESTES DE SATISFACCIÓ	2015	2016	2017	2018
Nota satisfacció global	8'75	8'7	8'45	8'8
Nota dependència (residències i centres de dia)	9'4	8'7	8'7	9
Nota menjador social	8'8	8	7'4	7'1
Nota Servei d'Ajuda a Domicili	8'9	8'9	8'9	9'2
Nota Hospital Sant Andreu	9'78	9'35	8'8	9'2

5 models d'enquestes, 258 persones enquestades, 30 participants grups focals.

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

HOSPITAL DE SANT ANDREU

Hospitalització

• El menjar

ASPECTES MÉS BEN VALORATS (90%)

- L'hospital s'adapta a les necessitats
- No té problemes per compartir habitació
- Pot descansar i dormir a la nit
- Comoditat del llit
- Horaris de l'hospital
- Permís informació família
- El metge explica com va la malaltia
- Sensació d'estar en bones mans
- S'entenen les explicacions
- Tracte personal metge
- El metge l'escolta i es fa càrrec
- Les infermeres l'escolten i es fan càrrec
- Temps quan truca al timbre
- Valoració de l'ajuda que li donen
- Respecte a la intimitat
- Tracte personal d'infermeria
- Valoració de l'ajuda pel dolor
- Valoració de l'ajuda de la treballadora social
- Coordinació de l'equip de professionals

OPORTUNITATS DE MILLORA (70%)

PADES

Persones ateses

ASPECTES MÉS BEN VALORATS (90%)

- 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

OPORTUNITATS DE MILLORA (70%)

Familiars

UNITAT 6 Psicogeriatria

ASPECTES MÉS BEN VALORATS (grup focal)

- Poder disposar d'estades temporals per descans del cuidador
- Tracte personal
- Nova ubicació del servei a la 4ª planta

OPORTUNITATS DE MILLORA (grup focal)

RESIDÈNCIES I CENTRES DE DIA

Persones ateses

ASPECTES MÉS BEN VALORATS (90%)	OPORTUNITATS DE MILLORA (70%)
<ul style="list-style-type: none"> • Està bé a la seva habitació • Comoditat als espais comuns • Té la roba neta quan la necessita • Li agraden les activitats que s'organitzen • Està bé amb les altres persones ateses • Atenció quan està malalt • Confiança amb el metge • Sensació d'estar ben cuidat, també a la nit i els caps de setmana • Tracte personal de les cuidadores, infermeres i personal en general • Respecte a la intimitat 	<ul style="list-style-type: none"> • Menjar • Demanar-li l'opinió respecte les activitats que es fan al centre

Familiars

RSA Residència	
ASPECTES MÉS BEN VALORATS (90%)	OPORTUNITATS DE MILLORA (70%)
<ul style="list-style-type: none"> • Acompanyament a les famílies • Tracte i amabilitat per part de les gerocultores • Valoració de la gerocultora referent • Valoració favorable de la cultura de la mobilitat 	<ul style="list-style-type: none"> • Voldrien que motivin més a les persones a participar en les activitats del centre i que s'organitzin activitats el cap de setmana • Caldria millorar alguns aspectes del menjar, especialment mirar que no sobri tant menjar • Proporcionar espais d'intimitat a la part A del centre • Assegurar la vigilància a les zones d'estar

ASPECTES MÉS BEN VALORATS (90%)

OPORTUNITATS DE MILLORA (70%)

RSA Centre de Dia

- Tracte personal
- Menjar bo

- Informar sobre com accedir al centre amb vehicle
- Ajustar expectatives a l'inici del servei
- Donar informació als familiars dels menús i de les activitats que fan durant el dia

RSA Residència i Centre de Dia

- Acompanyament a les famílies
- Valoració global molt positiva
- Resolució àgil de les queixes
- Menjar adequat
- Accessibilitat als professionals

- Millorar la forma com s'ajuda a péixer el menjar
- Assegurar que el tracte personal també és igual de correcte quan els familiars no hi són presents (es tracta d'un cas concret)
- Millorar la coordinació amb el personal de suplències
- Voldrien que es fessin més activitats

RSV Residència i Centre de Dia

- Avís ràpid a les famílies quan hi ha incidències
- Les persones ateses estan ben cuidades
- Menjar adequat
- Bona gestió de la roba i objectes personals

- Voldrien que es fessin més activitats i que els motivin més a participar-hi
- Millorar la neteja de les cadires i mobiliari
- Assegurar que els familiars tenen informació dels serveis complementaris
- Assegurar que quan es fa un canvi de pla terapèutic, s'implanta de forma àgil
- Garantir la qualitat d'atenció quan hi ha personal de suplències

SAD

ASPECTES MÉS BEN VALORATS (90%)

- El temps de dedicació al domicili és el que es va acordar
- Puntualitat i execució de les tasques acordades
- Bona relació amb la treballadora familiar
- Correcta gestió del rentat de la roba a la bugaderia
- Informació a la 1ª visita
- Tracte personal
- Resolució àgil dels suggeriments

OPORTUNITATS DE MILLORA (70%)

MENJADOR SOCIAL

ASPECTES MÉS BEN VALORATS (90%)

- Presentació del menjar
- Ambient del menjador agradable
- Pot repetir quan ho demana
- Resolució àgil d'incidències

OPORTUNITATS DE MILLORA (70%)

- La fruita no és prou variada

SEGUIM AVANÇANT



santandreusalut.cat