

Resultats de l'enquesta sobre qualitat percebuda a Sabadell Gent Gran

Serveis d'Atenció al Client
Octubre 2013

Índex

0. Introducció	pàg. 3
1. Resultats	pàg. 4
1.1.- Centre de dia	
1.2.- Apartament Residencial	pàg. 8
1.3.- Residència assistida	pàg. 12
1.4.- Resultats agregats (Centre de Dia, Apartaments, Residència Assistida)	pàg. 16
1.5.- Preguntes exclusivament a Familiars (Centre de Dia, Apartaments, Residència Assistida)	pàg. 21
1.6.- Comentaris lliures	pàg. 22
2. Conclusions i recomanacions	pàg. 25

0. Introducció

En la taula, Enquestats, podem apreciar una millora de la participació principalment pel que fa als residents tot i que es manté gairebé el mateix percentatge d'incapacitats de fet (44 residents) i d'incapacitat per poder fer l'enquesta (86 residents). La raó principal d'aquest augment de participació, ha diferència de l'anterior enquesta, ha estat per la voluntat de participar del propi resident. Pel que fa a la no participació dels familiars, tot i no variar la quantitat, sí es diferent el motiu; enguany la raó principal ha estat la no autorització del resident a fer l'enquesta al familiar (19 casos) i en segon terme la no localització del familiar (en 9 ocasions).

El qüestionari, tot i ser essencialment el mateix que en edicions anteriors i donat els resultats obtinguts, s'ha decidit incloure varies preguntes relacionades amb la comunicació amb els familiars i la realització d'activitats adreçades als usuaris del centre.

L'aplicació de l'enquesta a l'any 2011 va ser entre setembre i novembre, enguany ha estat entre els mesos de juliol i setembre de 2013. La forma d'aplicació del qüestionari va ser a través d'entrevista personal amb els residents. Als familiars en aquesta ocasió s'ha fet mitjançant entrevista telefònica donada la baixa participació mitjançant el correu electrònic que es va fer a l'any 2011. Aquest canvi ha agilitzat el treball de camp.

Enquestats	Població		Població susceptible de respondre l'enquesta		Enquestats	
	2011	2013	2011	2013	2011	2013
Residents	205	197	99 (48%)*	110 (51%)	79 (79%)**	101(56%)
Familiars	205	197	173 (84%)	196 (84%)	173(100%)	166(99%)

*% d'enquestats que responen vs població

**% d'enquestats respecte el total de la mostra

Motius de no participació	Incapacitat		Altres	
	2011	2013	2011	2013
Residents	92	86	34	10
Familiars	0	0	32	30

% incapacitats de fet	2011	2013
Residents	45	44
Familiars	0	0

Grups de la població	2011	2013
Apartaments	36	32
Centre de Dia	44	39
Residència	125	126
Total	205	197

1. Resultats

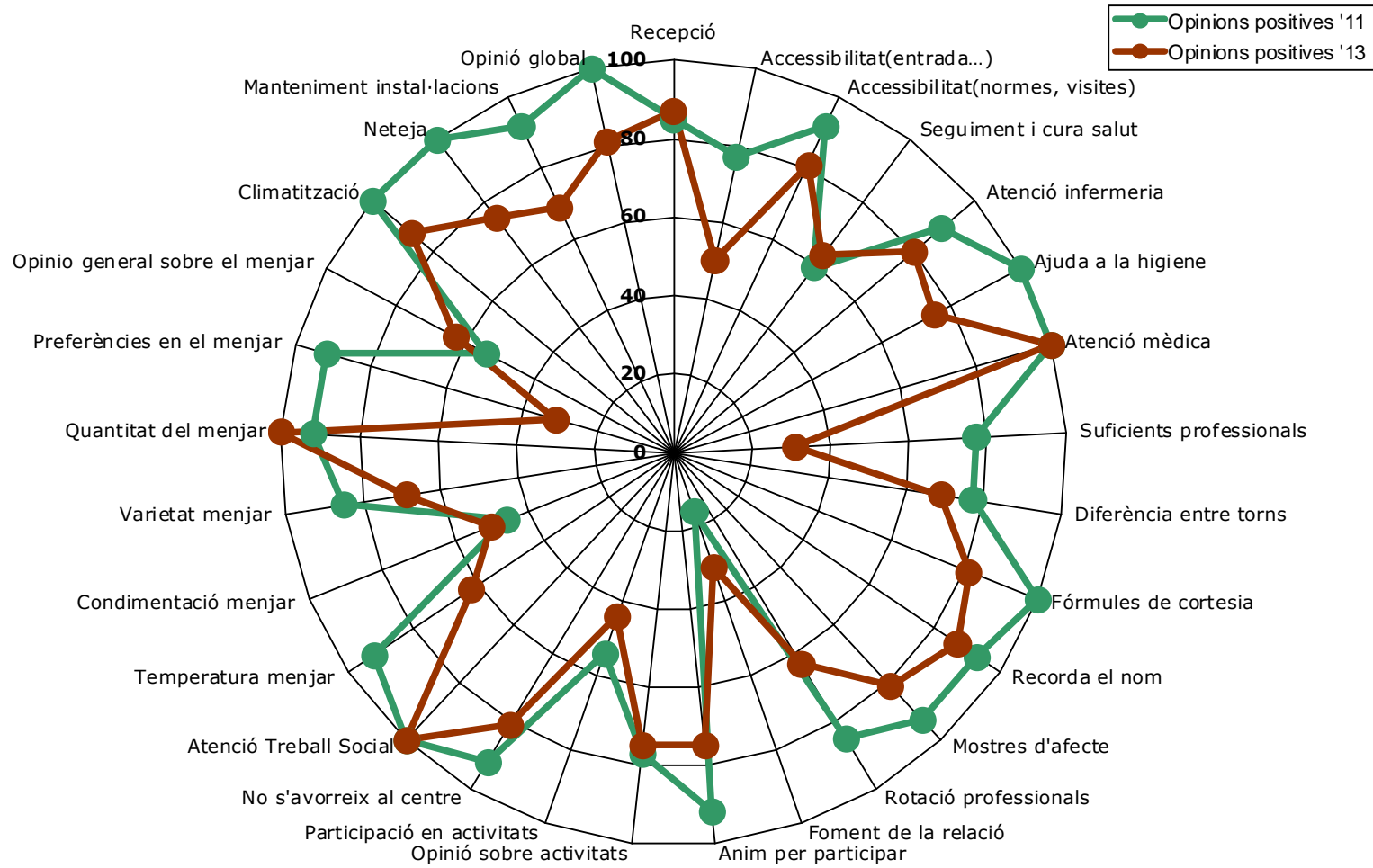
1.1.- Centre de dia:

Responen un total de 16 usuaris i 33 familiars. Veure gràfics 1 Usuaris i 2 Familiars (Tots els gràfics del tipus %la d'aranya+només es presenten les opcions positives: %Excel·lent+ %Bona+o %Sempre+ %La majoria de les vegades+).

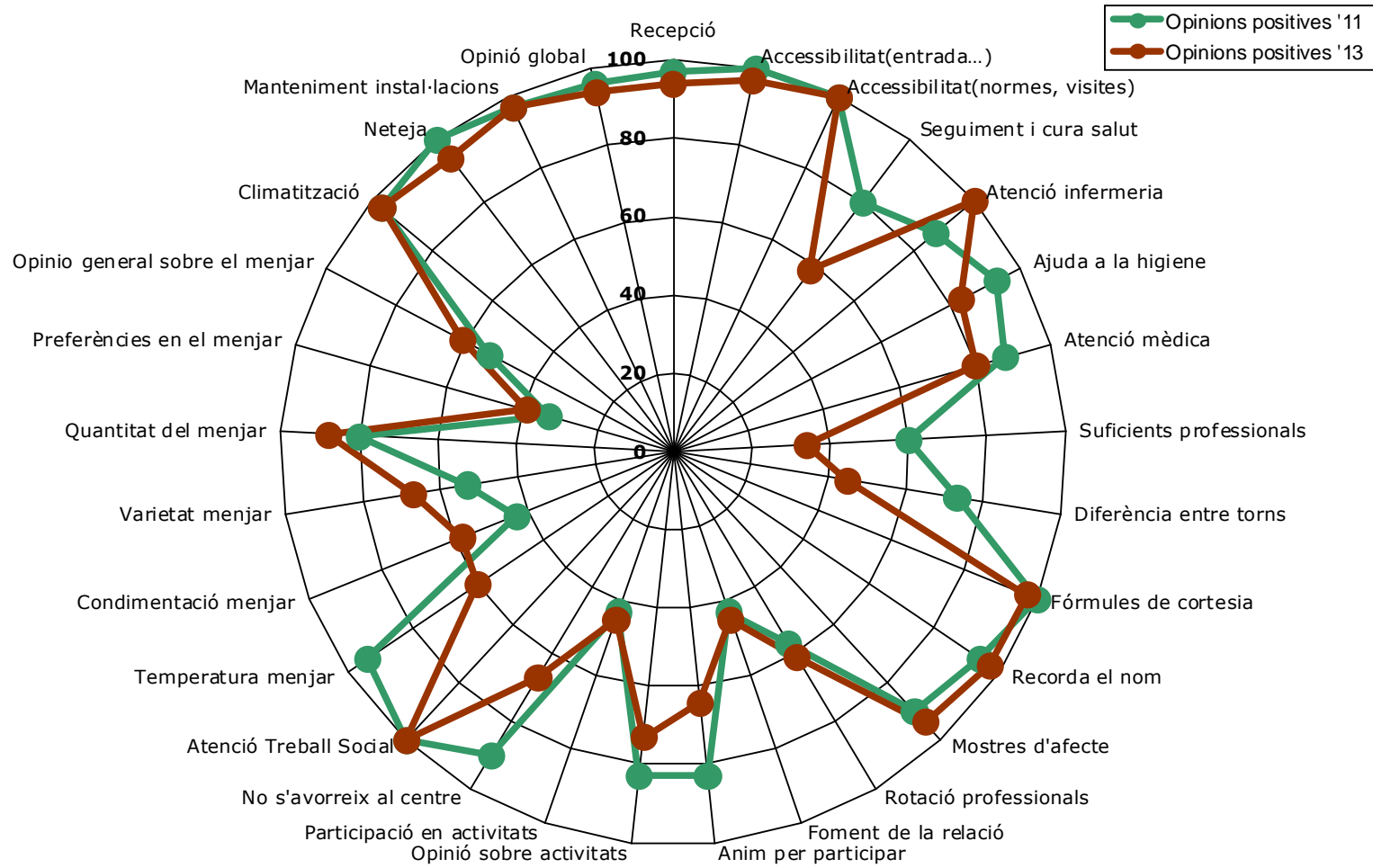
- Dels 16 usuaris, 6 tenen cobertura privada i dels 33 familiars, 15 tenen cobertura mixta i 7 tenen cobertura privada.
- Un 31% (5) dels familiars enquestats amb cobertura privada creuen que no és adequada la informació i del detall de la factura. La majoria dels residents no saben o no responen a aquesta qüestió.
- El coneixement previ de SGG és prioritàriament dels familiars i amics (75% residents; 24% familiars) o per Altres (48%) en el cas dels familiars.
- Els familiars van visitar el centre abans d'utilitzar el seus serveis que els residents (91% vs. un 44%), dels que no ho van visitar, ha estat per que no ho sabien els familiars i en el cas dels usuaris també per que no van poder.
- Accessibilitat. Hi havia tres preguntes que es poden agrupar en aquest epígraf: l'opinió sobre l'atenció a recepció i dues qüestions sobre accessibilitat (la llibertat d'accés i les normes).
 - La valoració en els usuaris és òptima, fregant o superant el 81% de la suma de les opcions positives de resposta. No obstant això a la qüestió sobre la llibertat d'horaris, per entrar o sortir del centre, hi ha un 44% dels enquestats que no saben o no responen cap opinió.
 - En els familiars, l'opinió és bona en les tres qüestions, amb molt poques opinions negatives.
- Atenció i cura de la salut. Son quatre els ítems que valoraven aquesta qüestió: l'atenció mèdica i d'infermeria, el seguiment en general dels problemes de salut i l'ajuda a la higiene si era necessària.
 - Usuaris: Tot i que l'atenció mèdica, d'infermeria i ajuda a la higiene estan ben valorades (superior a 81%), agrupades majoritàriament en les opcions %Excel·lent+o %Bona+. L'opinió sobre el seguiment i cura de la salut, té un 29% de respostes que els propis usuaris no saben o no responen.
 - Familiars: La valoració es d'Excel·lent+ o Bona+. Només apareixen algunes opinions negatives (%Regular+) en l'atenció d'infermeria i la higiene.
 - L'atenció per treball social està molt ben valorada pels usuaris i familiars.
- Tracte personal:
 - Les tres qüestions que tenen relació amb aquest punt estan molt bé valorades tan pels familiar com per residents (utilització de fórmules de cortesia, el recordar el nom de l'usuari, i les mostres d'afecte amb opcions de resposta majoritàriament d'Excel·lència . l'opció %Excel·lent+de 80% en tots els casos).
- Organització:

- Usuaris: Hi ha tres preguntes (%uficiència de professionals, diferència entre torns i rotació de professionals). L'opció majoritària en ambdues qüestions és excel·lent però hi ha un 25% de les opcions negatives de resposta %Algunes vegades+o %dolent+.
- Familiars: La %rotació de professionals+és veu un fet %normal%en el 57%. No es detecten diferències entre els torns (en un 33%, malgrat hi ha un 54% que responen %s/nc+) i si s'agrupen les opcions negatives arriba a un 50% de familiars que consideren que %Algunes vegades+o %Mai+hi ha %uficients professionals+.
- Activitats: Set preguntes tractaven aquest punt: el foment de la relació, si es compta amb l'opinió de l'usuari quan es programen les activitats, si s'anima la participació, l'opinió general, la participació en les activitats i la sensació %laavorrir-se%.
 - Usuaris: Hi ha una bona opinió, en general, en totes les qüestions a excepció del foment de les relacions entre usuaris per part del centre on un 33% d'usuaris no saben o no responen i un 21% té opinions negatives davant del 45% d'opinions positives. Només un 45% dels usuaris diuen que participen en les activitats. Tot i això, més de la meitat manifesten no avorrir-se al centre (66%) i que s'anima a participar en les activitats (63%).
 - Familiars: El 63% opina que es fomenta prou la relació entre els usuaris i que gairebé la meitat (45%) d'aquests participen poc. En canvi la majoria creuen que no s'avorreixen al centre (en un 67%), dada que coincideix amb l'opinió dels residents. Els valors son en general pitjors que la darrera enquesta del 2011 i al igual que en els usuaris, aquests tenen un marge de millora que pot superar el 25%.
- Confort i hostaleria:
 - Usuaris:
 - Menjar: Hi havia 6 preguntes; temperatura, condimentació, varietat, quantitat, preferències i opinió en general. A excepció de la condimentació on les opinions són bones (opcions positives fins el 50%) i les preferències del menjar on la majoria ho qualifica com a %Regular+en el 60% dels casos. L'opinió general del menjar no obté cap resposta excel·lent, el valor més positiu %bona+assoleix el 62%.
 - Climatització, Manteniment i Neteja: Totes tres estan ben valorades, en major grau la climatització respecte a l'enquesta anterior que va ser la neteja i en menor puntuació, el manteniment de les instal·lacions.
 - Familiars:
 - Menjar: Tots els aspectes tenen una puntuació molt semblant a les opinions dels usuaris, inclús coincideix en No puntuar l'opció %excel·lent+respecte a l'opinió general del menjar.
 - Climatització, Manteniment i neteja: Totes tres estan ben valorades per sobre de 94%.
- Finalment un 89% dels enquestats valoren per sobre de 7 (escala de 0 a 10) l'opinió general del Centre de Dia; en el cas dels usuaris el percentatge és del 81% i dels familiars d'un 93%.

Gràfic 1: Usuaris Centre de dia



Grafic 2: Familiars Centre Dia



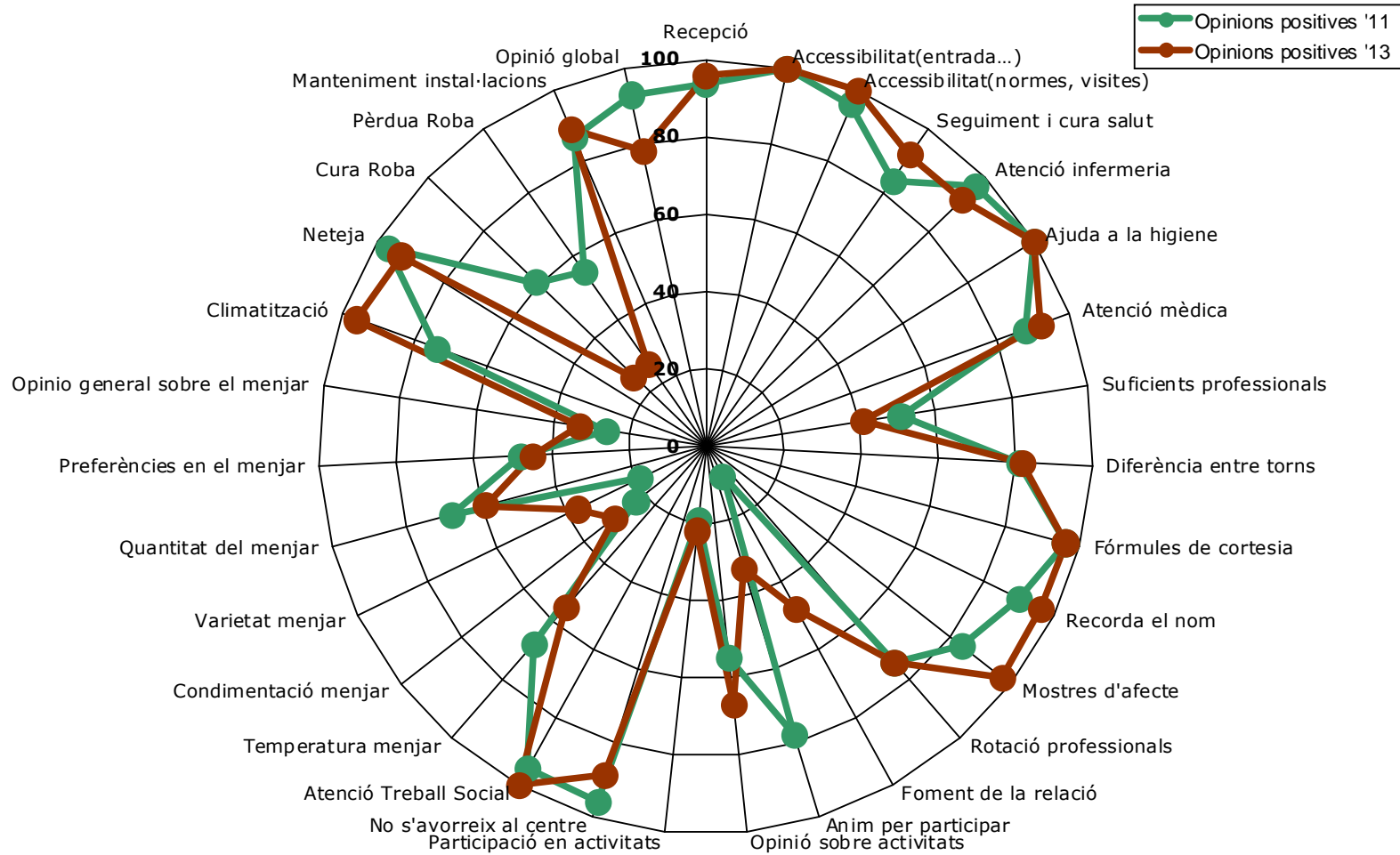
1.2.- Apartament Residencial: Veure Gràfic 3 Residents i 4 Familiars. Responen un total de 27 usuaris i 23 familiars. Dels usuaris, 6 residents no autoritzen fer l'enquesta als seus familiars.

- La cobertura privada es dona en tots els casos i un 72% dels enquestats estan d'acord amb el detall de la factura.
- El coneixement de SGG és prioritàriament per familiars i amics (aquestes alternatives de resposta van més enllà del 80% en cas dels residents i 52% dels familiars).
- Tots els familiars i residents, excepte en un cas, van visitar el centre i van rebre informació.
- L'atenció en recepció es qualificada d'excel·lent per un 33% dels residents i un 17% dels familiars. La resta de percentatge se'n agrupa en l'opció "bona". Les valoracions negatives només apareixen en un resident (escull l'opció "regular").
- Accessibilitat:
 - Residents i Familiars: Tots dos grups donen una opinió excel·lent (60% dels casos) o bona la resta de casos, excepte una opinió que opina regular.
- Atenció i cura de la salut:
 - Residents: Fan una valoració entre excel·lent i bona, sense pràcticament valoracions negatives a excepció de 2 persones pel que fa a l'atenció mèdica i 2 d'atenció d'infermeria que també puntuen regular.
 - Familiars: Situació semblant, on només 2 opinions són menys satisfactòries (regular) pel que fa a l'atenció mèdica.
- Tracte personal:
 - Residents i Familiars: Les opinions són semblants en els dos grups entre excel·lent i bona, tot i que els residents puntuen gairebé un 10% més positius que els familiars en aquestes opcions de resposta.
- Organització:
 - Els residents a diferència dels familiars tenen una opinió més crítica sobre si el nombre de professionals que és suficient (un 37% en el cas dels residents consideren que mai hi ha suficients professionals davant un 13% en el cas dels familiars opten per opcions negatives de resposta). El 60% de les opinions consideren que és normal la rotació entre els professionals, opinant els residents en un 14% (4 opinions) davant 1 opinió dels familiars en aquest sentit. Ambdós creuen que no hi ha diferència entre torn (77% de residents davant del 30% dels familiars, aquests precisament opinen que no saben o no contesten en un 65%).
 - Atenció per Treball Social: Al voltant d'un 100% són opinions positives, amb un 81% de l'opció bona dels familiars envers el gairebé 50% excel·lent i 50% d'opinions bones dels residents.
- Participació:
 - Residents i familiars: Majoritàriament creuen que la majoria de les vegades o algunes vegades es fomenta la relació entre residents i també que el 63% dels residents algunes vegades els professionals els animen a participar. Tots dos grups tenen una participació baixa al voltant del 20% i malgrat tot, tant sol un 8% tant de familiars com de residents opinen que s'avorreixen al centre (el 92% no s'avorreixen).
 - Familiars: Gairebé la meitat (48%) no reben informació dels actes que s'organitzen a SGG. Dels que la reben, consideren tots que aquesta informació és suficient i dels que no la reben, la majoria voldrien (72%) que es comunicés per correu

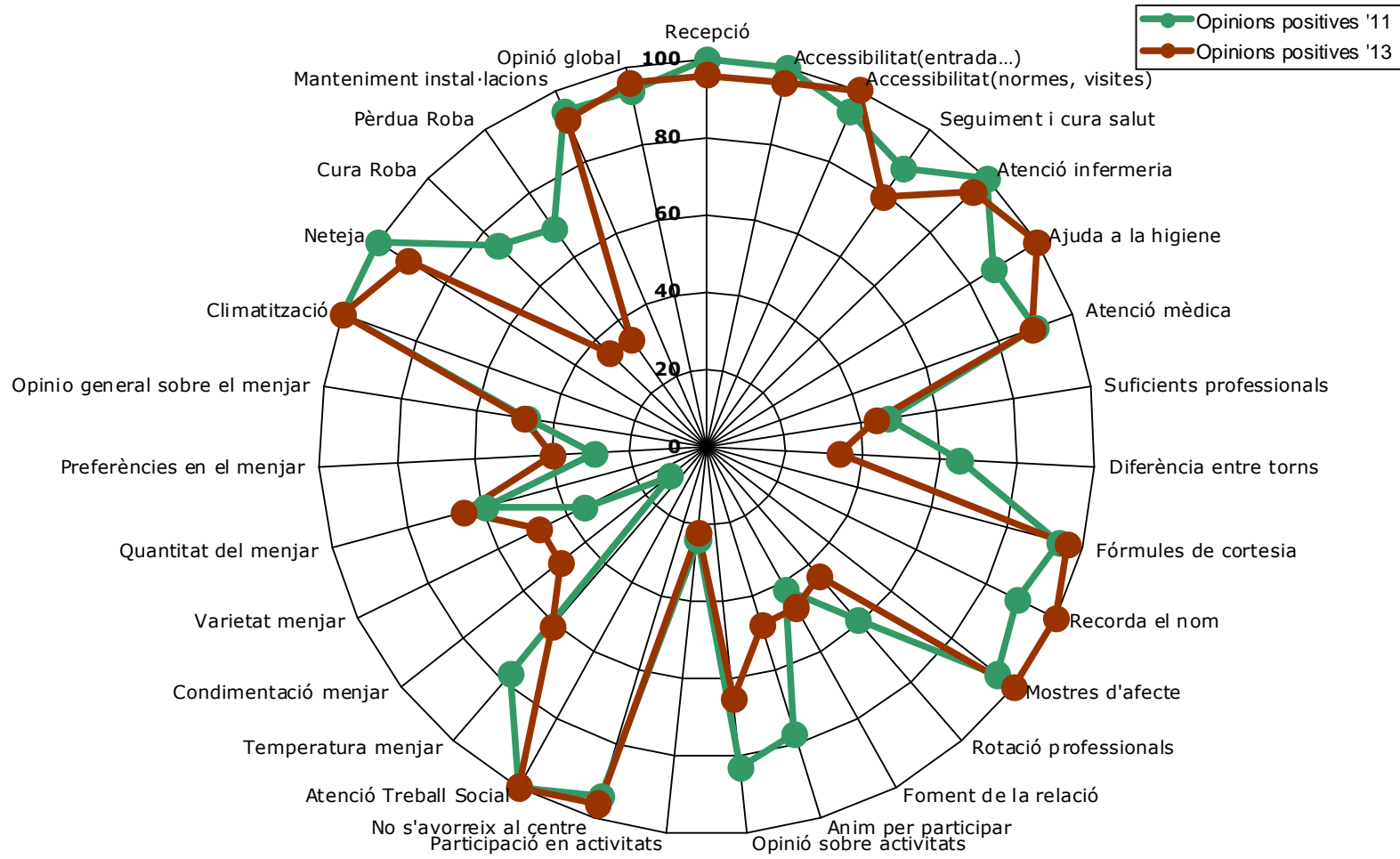
electrònic i seguidament per correu postal (18%). Els familiars consideren que NO es té en compte la seva opinió per a la realització d'activitats al centre en el mateix percentatge dels que no reben informació (48%) i coincideix (48%) en el desconeixement de que els familiars poden participar en el funcionament del centre. En qualsevol cas dels que NO saben que poden participar i NO estan interessats en participar son la majoria (72%). Tot el contrari dels 57% de familiars que SI saben que poden participar i SI estan interessats en participar més.

- Confort i hostaleria:
 - Menjar:
 - Residents: La temperatura, la varietat i la quantitat del menjar superen el 55% de valoracions positives i, en menor grau, el condiment i el tenir en compte les seves preferències. La resta d'aspectes, inclosa l'opinió en general, recull una opinió positiva (55%). Val a dir, igual que en enquestes anterior que es dona un alt % de Ns/Nc (37%)
 - Familiars: Es repeteix el mateix patró que els residents encara que els familiars valoren tots els aspectes amb un 10% més de valoració positiva que les opinions dels residents.
 - Pèrdua i Cura de la roba:
 - Residents i familiars: Al voltant del 30% opinen que es té una cura bona o regular de la roba i tenen igual % negatiu pel que fa a la pèrdua d'aquesta. Igual que en anys anteriors hi ha un alt % no tenen una opinió formada (52% i 74%).
 - Climatització, Neteja i Manteniment/Cura de les instal·lacions:
 - Residents i familiars: Les opinions en general superen o estan al voltant del 90% de bones o excel·lents, no hi ha res a destacar.
- En l'opinió global de tots dos col·lectius es puntua amb un promig de 7,7 (escala de 0 a 10), el 78% dels residents puntuen per sobre de 7 i donen un 7,3 i els familiars amb un 96% puntuen per sobre de 7 i donen una puntuació de 8,2 de promig.

**Gràfic 3 :
Residents Apartaments**



**Gràfic 4:
Familiars Apartaments**



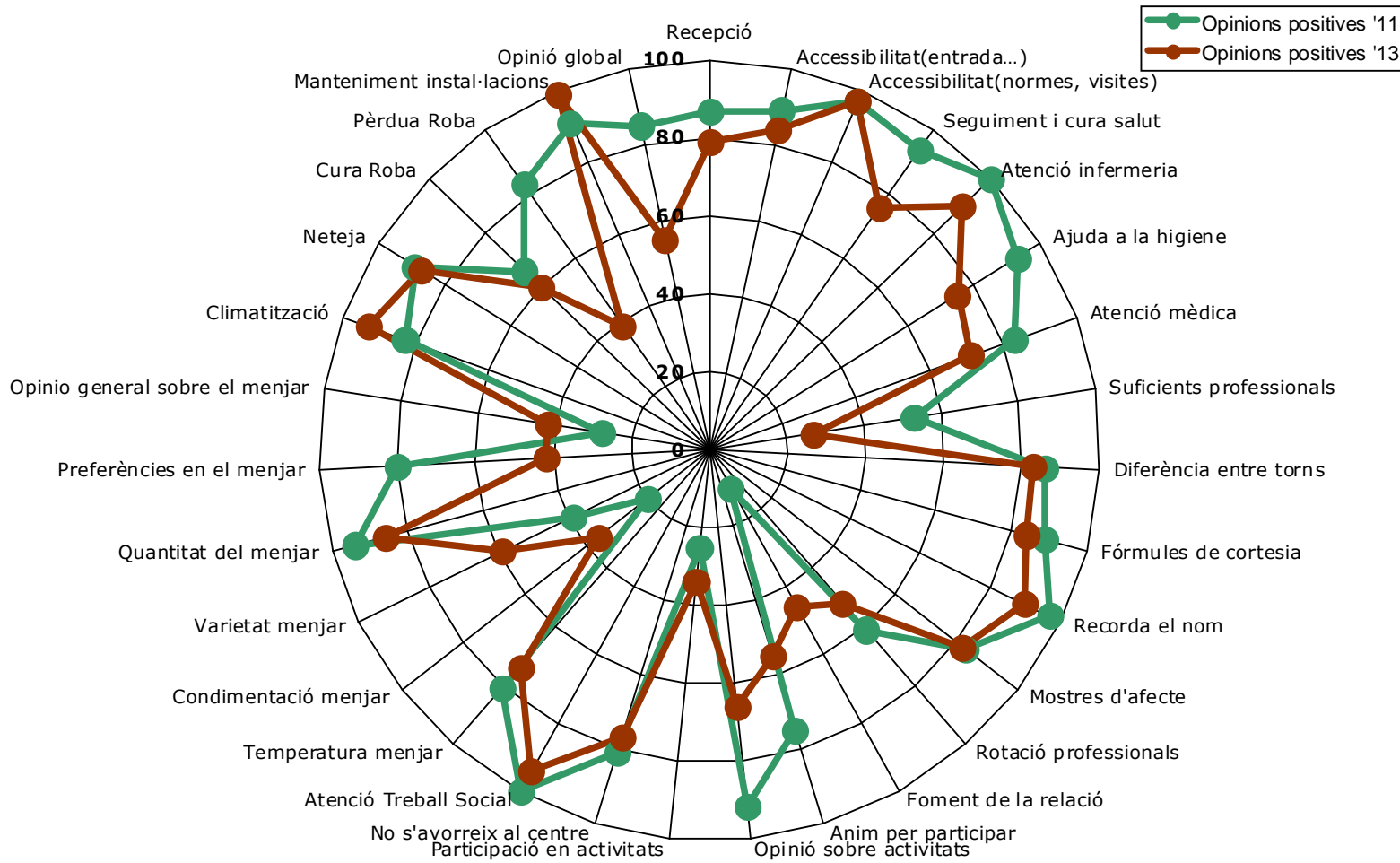
1.3.- Residència assistida: Veure gràfic 5 Residents i 6 Familiars. Responen un total de 58 residents i 110 familiars.

- La majoria tenen finançament pública, ara dels 58 residents, 16 tenen cobertura mixta i 14 privada i dels 110 familiars, 48 es mixta i 25 tenen cobertura privada.
- A diferència de l'anterior enquesta on un 18% dels familiars amb cobertura privada responien que no estaven d'acord amb el detall de la factura, enguany baixa al 13% i arriba al 74% dels familiars si estan d'acord.
- El coneixement de SGG és prioritàriament per treball social del l'ambulatori i dels familiars i amics.
 - Familiars: Aquestes alternatives de resposta es donen en el 30% per totes dues opcions de resposta pels familiars. Val a dir que dels familiars, un 34% no responen a aquesta pregunta o no saben com han conegut el centre. Sobta aquesta dada tenim en compte que el 97% han rebut informació abans i el 86% l'han visitat. La raó principal del que no van visitar el centre, va ser per que no van poder (73%).
 - Residents: Gairebé el 70% dels residents donen de resposta que son els familiars o amics pels quals han conegut SGG, un 62% van tenir una informació prèvia, 52% no el van visitar principalment per que no van poder (63%).
- Accessibilitat:
 - Residents: A les preguntes de l'atenció de recepció i els horaris d'entrada, observem que pels residents les opcions de resposta %bona+ i %excel·lent+, les valoren entre un 80 i un 84%; Pel que fa a la llibertat dels horaris les valoracions arriben al 97%. D'altra banda hi ha un 12% de residents que afirmen no poder realitzar o rebre trucades telefòniques.
 - Familiars: L'opinió dels familiars pel que fa a l'atenció i als horaris d'entrada les opcions %bona+ i %excel·lent+ arriben al 100%. La mateixa puntuació s'arriba pel que fa a la llibertat dels horaris (99%) i opinen en un 96% que poden els residents rebre i/o fer trucades.
- Atenció i cura de la salut:
 - Residents: Valoració entre %excel·lent+ i %bona+, en el 75% dels enquestats pel que fa a la valoració del seguiment, opinió que arriba al 90% en l'atenció d'infermeria i que torna a baixar al 72% a l'atenció mèdica amb un 25% dels residents que la qualifiquen de regular al igual que la cura de la higiene (23%).
 - Familiars: A diferència dels residents els percentatges son més alts pel que fa al seguiment (92%), l'atenció infermeria (96%) i l'atenció mèdica (91%). La valoració de l'atenció per la higiene es la que té una valoració inferior, tot i ser del 88%, hi ha un 10% d'opinions regulars.
- Tracte personal:
 - Residents: Opinió que supera el 82% entre %excel·lent+ i %bona+. Hi ha però un 17% que mostren insatisfacció en l'expressió de mostres d'afecte envers el resident i un 15% de cortesia.
 - Familiars: Opinió que supera el 96% entre %excel·lent+ i %bona+ pel que fa a mostrar afecte, conèixer els nom del resident o tenir cortesia.
- Organització:
 - Residents i familiars tenen una opinió crítica sobre si el nombre de professionals és suficients (un 45% en el cas dels residents i un 27% en el cas dels familiars opten per opcions negatives de resposta). En quant a si hi ha una excessiva

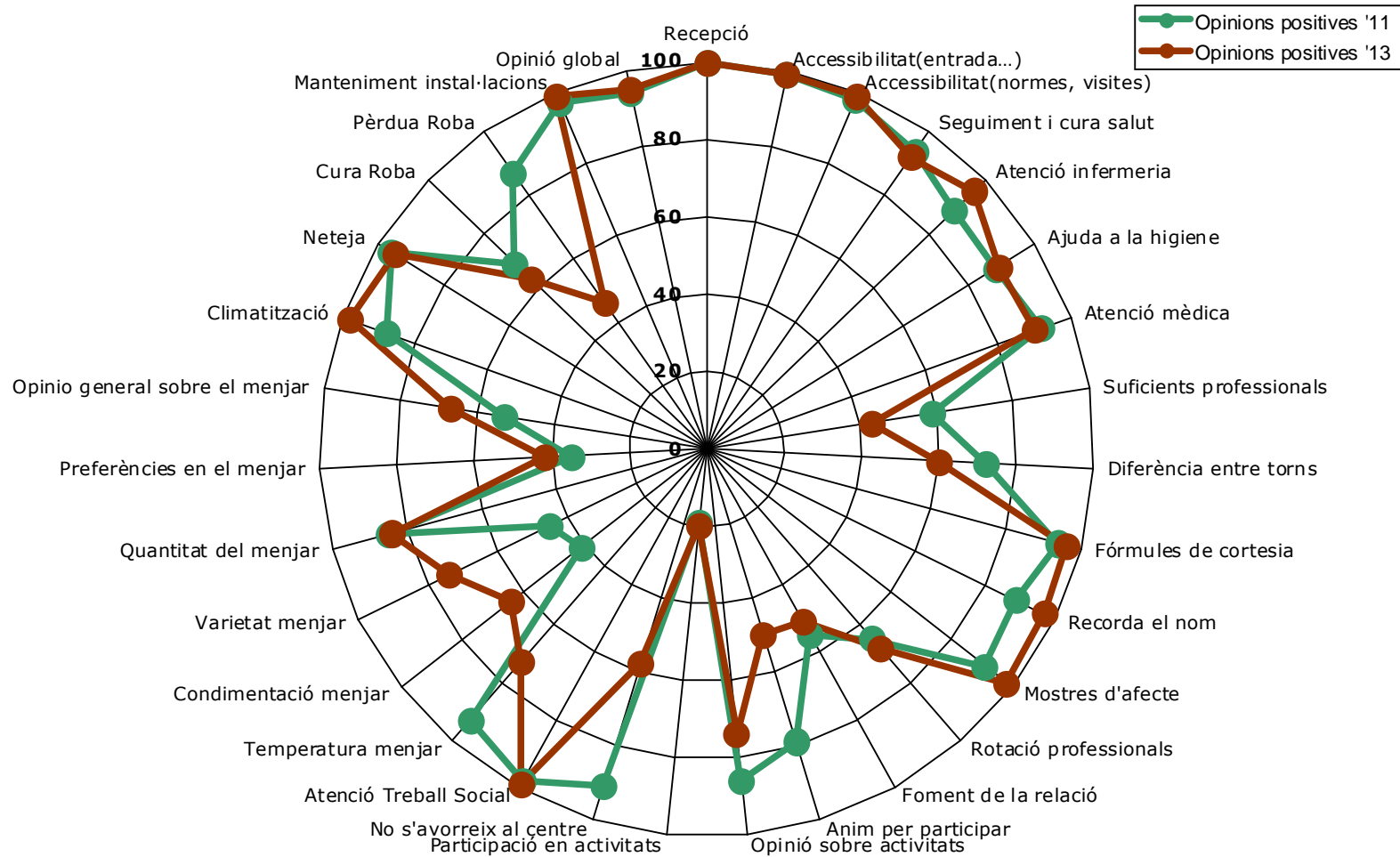
rotació, es considera normal en un 45% i 64% respectivament, tot i que no saben o no responen de l'ordre del 28% i el 24%. Un 17% d'usuaris i un 40% de familiars no expressen opinions o no saben que respondre sobre la diferència entre torns.

- Atenció per Treball Social: Al voltant d'un 100% son opinions positives en el cas dels familiars i superior al 93% els residents. L'opció %excel·lent+té un major % pels familiars.
- Participació:
 - Residents: Hi ha un 31% de resident que no participen i que savorreixen en un 52% sempre o algunes vegades, malgrat els professionals en la meitat de les ocasions animin (55%) o fomentin la relació (47%). Finalment valoren positivament en general les activitat en un discret 65%.
 - Familiars: Mateix esquema de resposta amb % més alt en les opcions de resposta més positives de tots els casos. Pel que fa a les preguntes expressament realitzades als familiars (més informació: veure punt 1.5. Preguntes exclusivament a Familiars. No obstant això veiem que el 28% no reben informació de les activitats, malgrat es valora la informació com %excel·lent+en el 93% dels casos. El mitjà que voldrien per rebre la informació es el correu electrònic (37%) i postal (28%) seguit del telèfon (15%). En un 38% no es considera la seva opinió a l'hora de participar en les activitats, de fet un 35% diuen que saben que ho podrien fer. Dels que participen (61), un 38% voldrien participar més i dels que no participen (40), un 60% no estan interessats.
- Confort i hostaleria:
 - Menjar:
 - Residents: La condimentació, les preferències del menjar i el menjar en general no superen el 50% de valoracions positives. La major valoració es per la quantitat (83%) seguit de la temperatura (72%) i la varietat (59%).
 - Familiars: Es repeteix l'esquema anterior en la meitat dels conceptes, excepte pel que fa al condiment (63%), la varietat (74%) i el menjar en general 67%).
 - Pèrdua i Cura de la roba:
 - Residents i familiars: Bona opinió, en general, 60% a 63% per la cura de la roba, però entre un 40 i 45% que valoren negativament la pèrdua d'alguna peça de roba.
 - Climatització, Manteniment i Cura de les instal·lacions: Residents i familiars tenen una bona opinió en general, superant el 90% de les opcions positives, i gairebé el 100% en el cas de la valoració de manteniment.
- En l'opinió en general, tots dos grups puntuen de promig un 7,8 (escala de 0 a 10), tot i que els residents son més crítics (prop del 7) i 8,2 els familiars. Si analitzem el % que puntuen per sota de 7, veiem un 45% corresponent als residents i sol un 5% als familiars.

**Gràfic 5:
Residents R. Assit.**



**Gràfic 6 :
Familiars R. Assit.**



1.4.- Resultats agregats (Centre de Dia, Apartaments, Residència Assistida): Veure Gràfic 7 a 10.

En la seva majoria els resultats són positius, començant per l'opinió global on un 76% puntuen 8,9 o 10 (escala 0 a 10). No obstant això es valora per sota del 50%, els aspectes del menjar, la pèrdua de roba, la participació en les activitats i la insuficiència de professionals.

En els gràfics 7 i 8 (residents o usuaris i familiars, respectivament) es destaquen (en verd) les opinions favorables dels enquestats i en vermell les oposades.

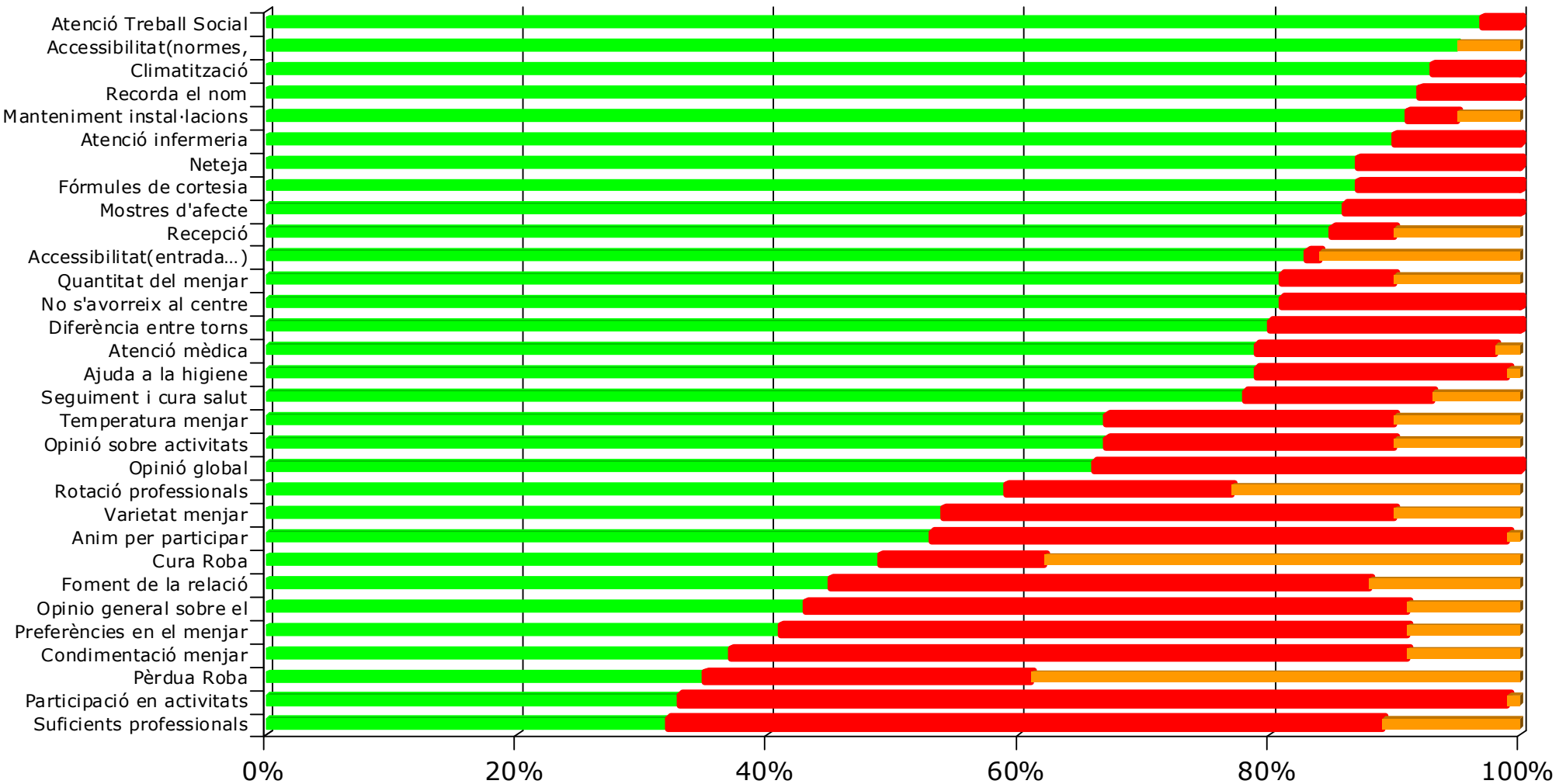
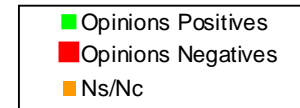
En l'opinió de usuaris o residents predomina el color verd en els aspectes d'hoteleria (excepte el menjar), d'atenció i tracte en general. Per el contrari les opinions menys favorables es situen en l'esfera del menjar, especialment en la varietat i la condimentació i també en la cura de la roba; el mateix passa amb la participació en les activitats i la rotació i suficiència de professionals. El gràfic 8 ordena les preguntes per la seva puntuació en % en opcions favorables i mostres el % de resposta favorable, desfavorable i les opcions ns/nc. Aquest gràfic complementa l'anterior gràfic 7.

El gràfic 9 permet la visualització de la diferència d'opinió entre usuaris/residents i familiars. Així els familiars opinen més favorablement pel que fa a l'opinió en general i el menjar o la seva condimentació entre el 15 i 29%. Els usuaris residents valoren més positivament que els familiars les diferències entre torns i el fet de no avorrir-se al centre en menor grau altres aspectes.

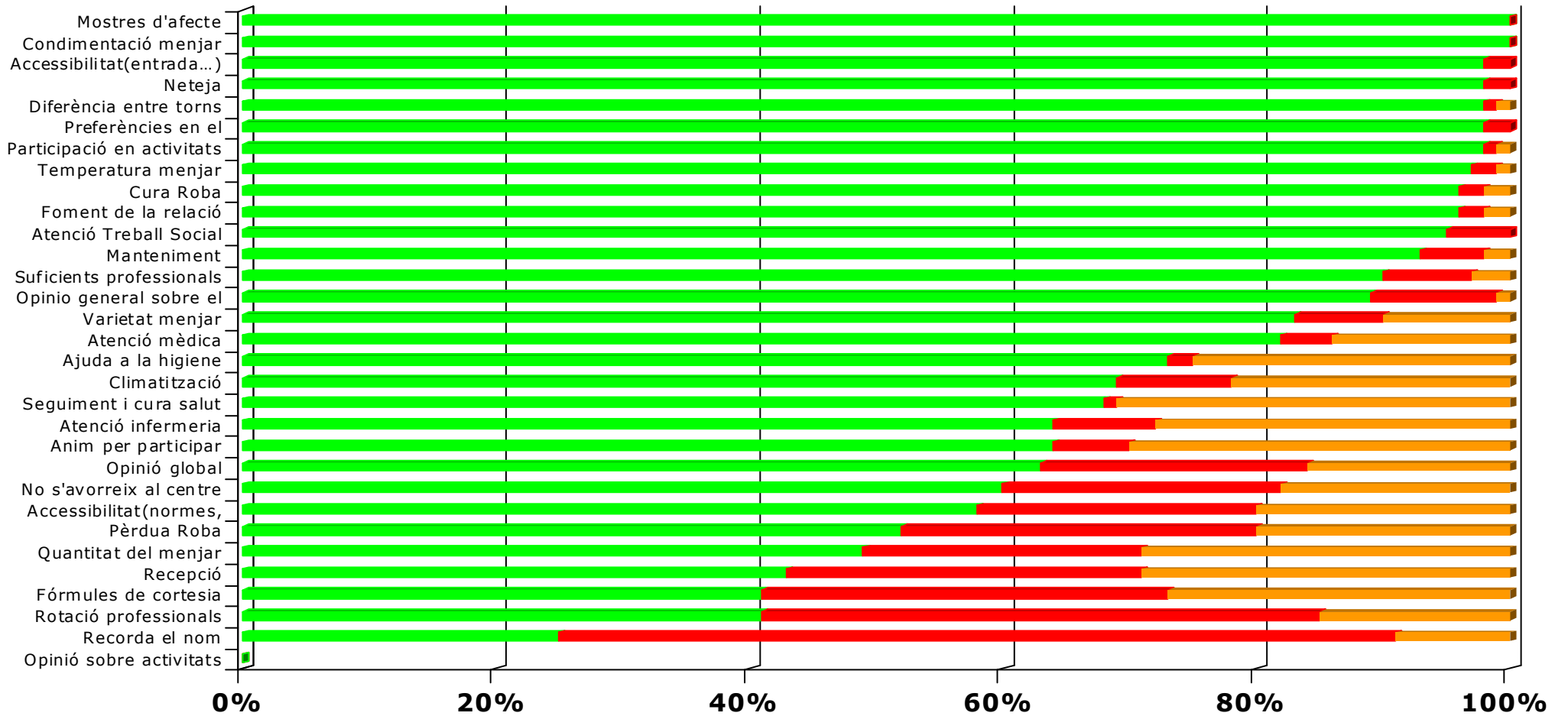
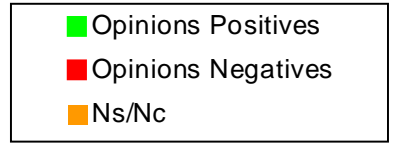
Comparació amb els resultats del 2013: Veure gràfic 10. En aquest gràfic es fa una comparació de l'enquesta realitzada als anys 2011 i 2013 dels percentatges acumulats de les opcions positives (excel·lent i bona) per a cada pregunta i per a cada grup d'enquestats. De totes les preguntes presentades (32) es fa una resta dels percentatges de 2011 respecte l'any 2013, d'aquesta forma podem veure la diferència a favor (millora) o en contra (empitjorament) entre les dues aplicacions. Els resultats estan ordenats per la resposta dels residents. La majoria de diferències estan orientades cap a un cert empitjorament (veure la comparació en la gràfica anterior 12), destacament com a millora els aspectes de hoteleria. La comparació s'ha de fer amb molta prudència.

Significació estadística: També s'ha explorat la diferències entre la resposta de residents i familiars. Hi ha un bon nombre de diferències entre residents i familiars, bàsicament per el percentatge de resposta a les opcions més positives de resposta. De forma genèrica, els familiars opten per escollir l'opció de resposta més positiva en comparació als residents. Donada la quantitat de dades que representa aquesta informació no s'adjunta en el present informe, si és d'interès s'hauria de demanar específicament.

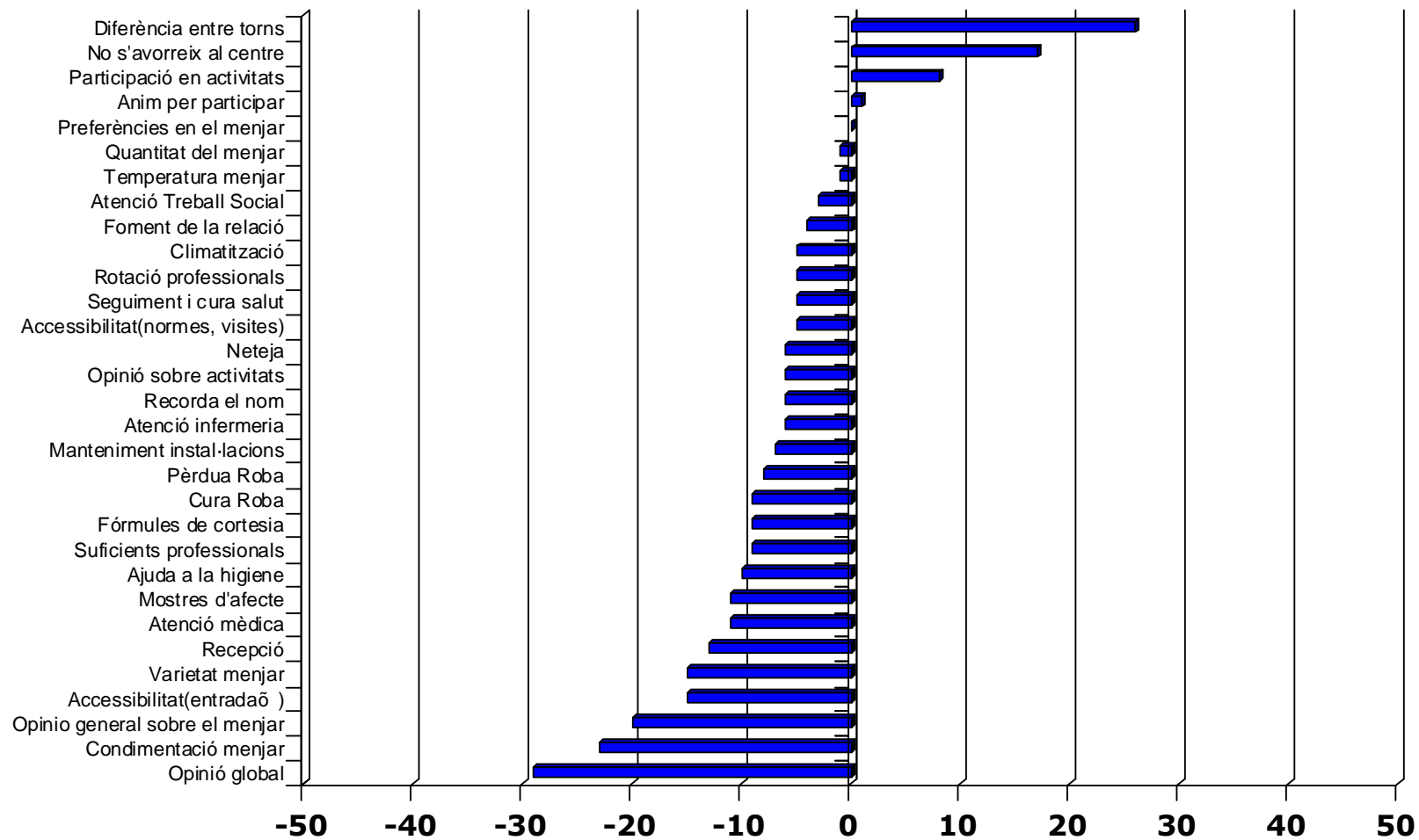
**Gràfic 7: Total Residents 2013
(Centre de Dia, Apartaments, R.Assistida)**



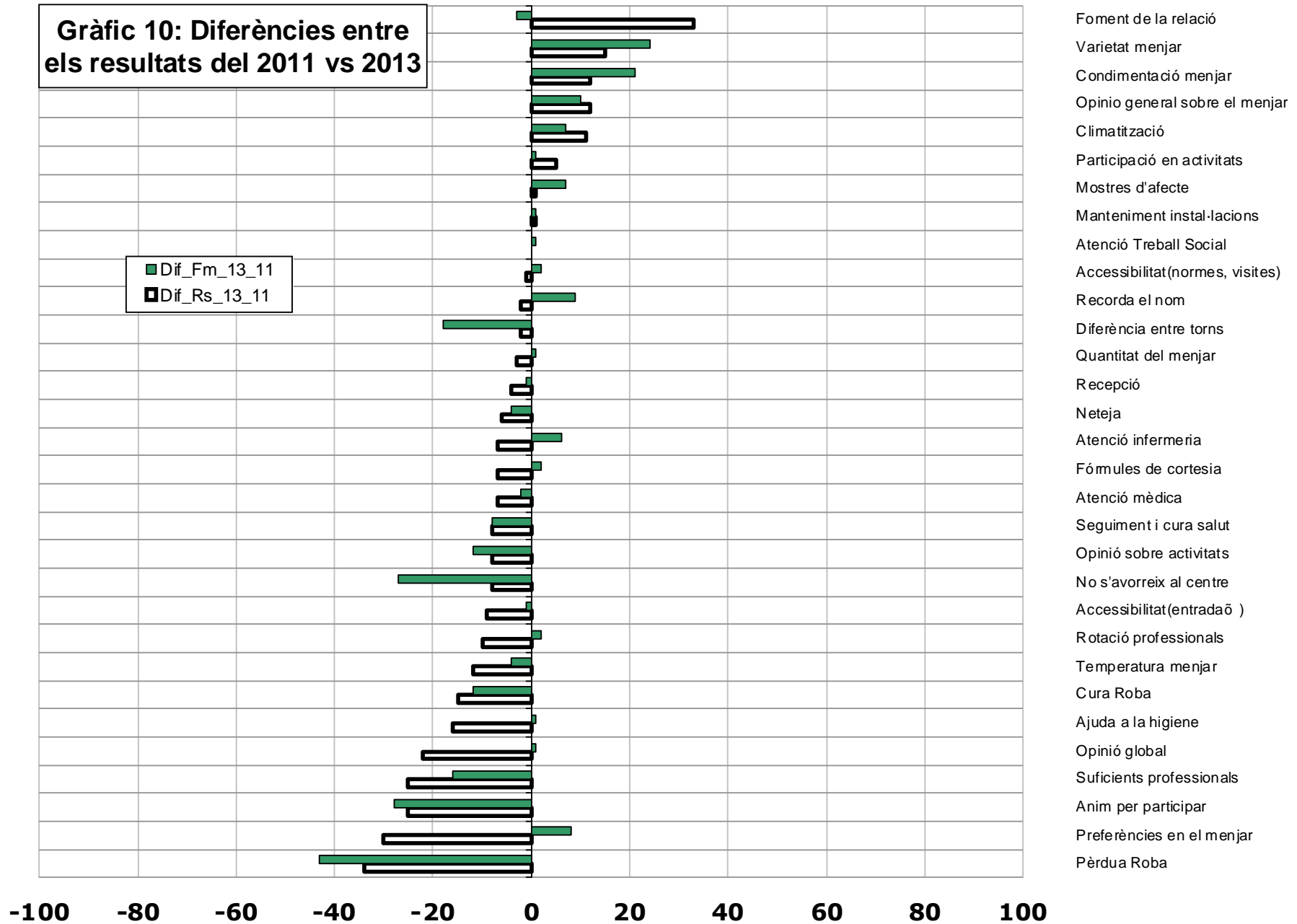
Gràfic 8: Total Familiars 2013
(Centre de Dia, Apartaments, R.Assistida)



Gràfic 9: Diferència de % entre les opinions any 2013 positives de residents - familiars



Gràfic 10: Diferències entre els resultats del 2011 vs 2013



1.5.- Preguntes exclusivament a Familiars (Centre de Dia, Apartaments, Residència Assistida).

Enguany s'han realitzat 8 preguntes més que enquestes anteriors adreçades exclusivament als familiars relacionades amb la informació que reben del centre, de les seves activitats i de la possibilitat de participar-hi, així com alhora de saber a quin professional s'ha de dirigir en cas que s'hagin trobat en cap problema. A continuació apareix marcat l'opció majoritàriament escollida per a cada pregunta.

Podem observar en les respostes sobre la participació que tot i que els familiars responen majoritàriament que *Mai* se'ls demana l'opinió pel que fa a la realització de les activitats, quant se'ls pregunta que sí saben que poden participar, dels que responen que *Si*, un 58% no voldrien participar i dels que responen que *No* saben que poden participar, el 55% diuen que *No* estan interessats en participar.

Preguntes:			%			%			%			%			%	Total	%
Sap a quin professional adreçar-se per qualsevol problema?	Sempre	157	95	La majoria	2	1	Algunes vegades	2	1	Mai	3	2	Ns/nc	1	0	165	100
Reb informació de les activitats?	Si	92	56	No	63	38	Ns/nc	10	6	Total	165	100					
Quina valoració fa de les activitats?	Suficient	86	92	Comprensible	6	6	Insuficient	1	1	Total	93	100					
Com voldria rebre la informació?	Telèfon	10	15	Correu electr.	30	46	Correu postal	15	23	En persona	4	6	Ns/nc	6	9	65	100
I tenen en compte la seva opinió per a la realització de les activitats?	Sempre	17	10	La majoria	11	7	Algunes vegades	36	22	Mai	74	45	Ns/nc	27	16	165	100
Sap que pot participar?	Si	80	48	No	69	42	Ns/nc	16	10	Total	165	100					
Respon %Si+Voldria participar més?	Si	32	40	No	45	58	Ns/nc	3	3	Total	80	100					
Respon %No+Estaria interessat en participar?	Si	30	43	No	38	55	Ns/nc	1	2	Total	69	100					

1.6.- Comentaris lliures

Finalment, a continuació es recull les opinions lliures expressades pels enquestats tant residents com familiars. Donat el volum s'ha fet una síntesis especialment de la darrera pregunta del qüestionari, on es convida a opinar de forma general a on es recull 52 opinions. Es mantenen les opinions negatives respecte a l'atenció mèdica igual que en la anterior enquesta pel que fa al tracte i l'atenció rebuda. Les opinions són semblants en general a l'enquesta anterior, tot i que apareixen nous temes com malestar per les olors del centre o pel fet que hi hagi gossos. Altres són ja coneguts com la diferència de torn el menjar o les pèrdues de roba:

Pregunta 7.1; opinió sobre L'ATENCIÓ A RECEPCIÓ (4 opinions en 2011)	Núm.
Tracte	2
Se quejan de que la llaman demasiado por teléfono.	1
Si me he retrasado un poquito en venir a buscar a mi madre he oido algún comentario desapropiado del personal de recepción quejándose por tener que vigilarla.	1
Al matí hi ha una persona poc amable, molt seca i sense interès.	1
	5

Pregunta 8.1, opinió sobre L'ATENCIÓ A RECEPCIÓ (cap opinió en 2011)	Núm.
El contrato que hizo su hija dice que no puede salir	1
Pot entrar qualsevol i dirigir-se a qualsevol habitació sense que ningú ho controli.	1
Una vegada va caure fora de i el van portar a l'hospital. El centre no es va adonar de que no estava a l'apartament fins el dia que va tornar.	1
Hay personas que no estan capacitadas para salir y el control sobre ellas es mínimo. A su madre le han tenido que poner una pulsera para evitar riesgos.	1
	4

Pregunta 11, opinió sobre INFERMERIA (15 opinions en 2011)	Núm.
Manca d'atenció	4
Manca de seguiment	4
No li donen la medicació que necessita	2
Manca d'interès	2
Le han administrado medicación que no le correspondía y no han informado a la familia.	1
Diferents criteris d'infermeres pel mateix cas	1
	14

Pregunta 13.1; opinió sobre LATENCIÓ MÈDICA (22 opinions en 2011)	Núm.
El tracte.	11
Dificultat de la família per contactar amb la Dra.	5
Manca d'atenció	5
Llista d'espera per visita	2
Manca confiança	2
Manca de seguiment	1
Disparitat de criteris	1
	26

Pregunta 15.1; opinió sobre la DIFERENCIA ENTRE TORNS (19 opinions en 2011)	Núm.
Pocs professionals els caps de setmana	7
Pocs professionals al torn de nit	4
Pocs professionals al torn de tarda	4
	15

Pregunta 29.1; opinió sobre TREBALL SOCIAL (1 opinió en 2011)	Núm.
Tracte	1
Pone muchos problemas.	1
Parece no conocer bien todo el tema de ayudas.	1
	3

Pregunta 40; opinió en general que caldria millorar (62 opinions en 2011)	Núm.
ACTIVITATS	8
PERDUA ROBA	6
ATENCIÓ PERSONALITZADA	5
MENJAR	3
OLOR CENTRE	2
NO GOSSOS	2
COMPETENCIA PROFESSIONAL	2
AGRAIMENT	2
ACTIVITATS SEGONS CAPACITACIÓ	2
TURNOS ASEOS	2
ROBATORI	2
INFORMACIÓ FAMILIARS	2
CAR	2
FACTURA MEDICAMENTS	1
FACTURA	1
INFORMACIÓ CASTELLA	1
IDENTIFICACIÓ PROFESSIONALS	1
TRACTE	1
INTEGRACIÓ (DIFERENTS D'EDATS)	1
VARIETAT MENJAR	1
HIGIENE PERSONAL	1
UBICACIÓ TAQUILLES CENTRE DE DIA	1
MOBILIARI JARDI	1
MANTENIMENT	1
NO HI HA COORDINADORA APARTAMENTS	1
	52

2. Conclusions i recomanacions

Tot i la bona valoració, en general, de cadascú dels serveis que ofereix Sabadell Gent Gran cal destacar algunes conclusions es destaquen com **susceptibles de millora** recomanen actuar amb alguna estratègia, són les següents:

- a) Centre de Dia :
 - a. El detall en la factura
 - b. Promocionar la visita al centre abans del seu ús.
 - c. Percepció de suficiència de professionals.
- b) Apartaments residencials:
 - a. Percepció de suficiència de professionals.
 - b. Informació sobre activitats
 - c. Aspectes de rober i alimentació.
- c) Residència assistida:
 - a. Seguiment mèdic.
 - b. Mostres de cortesia i afecte
 - c. Aspectes de rober i alimentació.

En comparació a l'enquesta de 2013 i ha una opinió positiva menor, especialment acusada en els aspectes de rober, participació, suficiència de professionals i alimentació (temperatura i preferències). En la resta d'aspectes, especialment en el tracte personal i atenció mèdica i d'infermeria l'opinió continua essent notable, aspecte a destacar. I per últim també s'aprecia una millora en la percepció sobre el foment de la relació (residents) i alimentació (condimentació, varietat i opinió general).

Com en l'ocasió anterior cal potenciar la comunicació d'aquests resultats a usuaris, familiars i, lògicament, als professionals.