



**ESTUDI DE SATISFACCIÓ DE LES PERSONES
USUÀRIES I PROFESSIONALS
ANY 2020**

ASSOCIACIÓ DE FAMILIARS DE PERSONES AMB ALZHEIMER I ALTRES
DEMÈNCIES DE BOCAIRENT

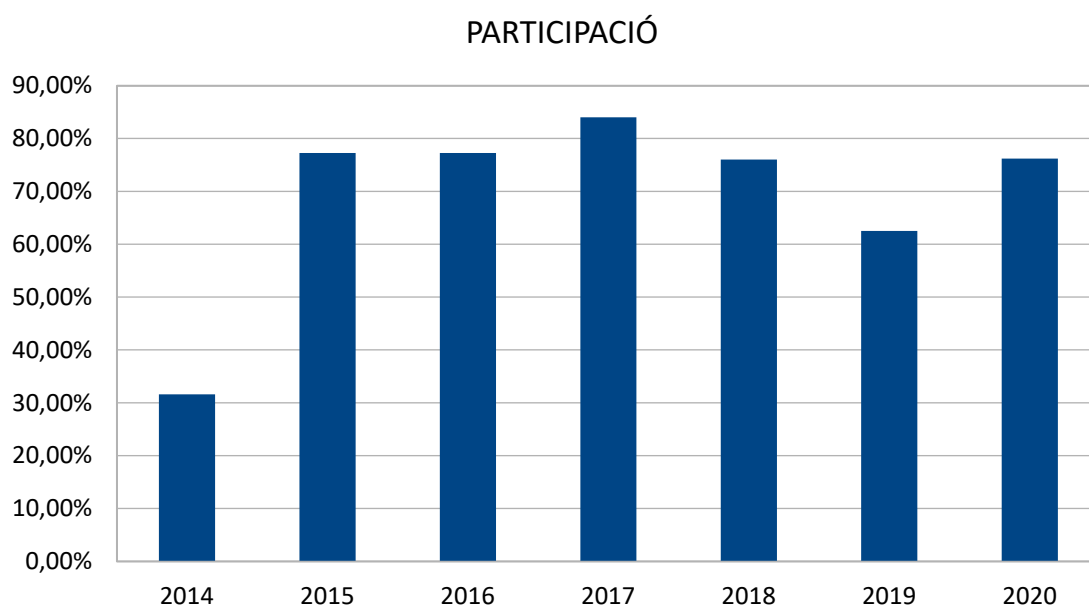


SATISFACCIÓ DELS USUARIS I PROFESSIONALS 2020

Enquestes passades a persones usuàries i treballadors en novembre de 2020.

Satisfacció dels usuaris:

Les dades comparatives de participació en les enquestes des de l'any 2014:



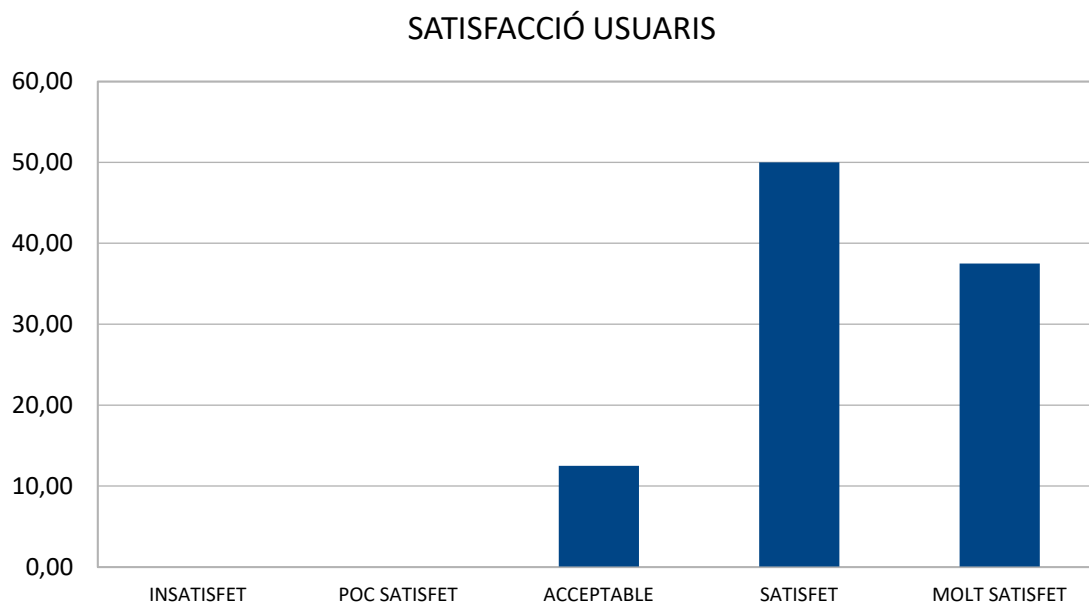
PARTICIPACIÓ

2014	31,58%
2015	77,27%
2016	77,27%
2017	84,00%
2018	76,00%
2019	62,50%
2020	76,19%

Veiem que les dades de participació en aquest any han tornat a pujar un poc respecte a l'últim any, tornant a dades del 2018 o 2015-16. Considerem que el

76,19% és bona dada de participació, i per tant, pensem que la dada del 2019 (62,5%) va ser un fet esporàdic.

Les dades de satisfacció dels usuaris en 2020:



SATISFACCIÓ

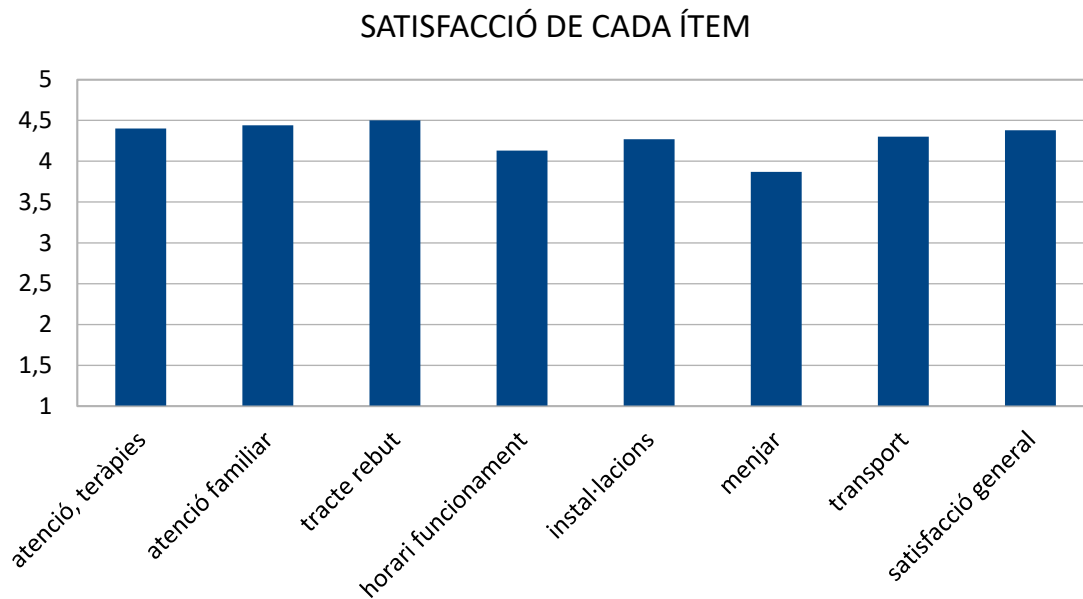
INSATISFET	0,00
POC SATISFET	0,00
ACCEPTABLE	12,50
SATISFET	50,00
MOLT SATISFET	37,50

Podem veure en la satisfacció general dels usuaris que el 50% es troba «satisfet» i el 37,50% «molt satisfet».

Per altre costat, el percentatge del nivell «acceptable» es troba en el 12,50%.

Aquests valors estan fins i tot millor que els de l'any anterior, ja que el 87,50% dels usuaris es mostren satisfets o molt satisfets, sent un molt bon valor. (El percentatge d'usuaris "molt satisfet" és realment important.)

La satisfacció dels usuaris respecte de cada ítem:



1	atenció, teràpies	4,4
2	atenció familiar	4,44
3	tracte rebut	4,5
4	horari funcionament	4,13
5	instal·lacions	4,27
6	menjar	3,87
7	transport	4,3
8	satisfacció general	4,38

0 a 1,5	INSATISFET
1,6 a 2,5	POC SATISFET
2,6 a 3,5	ACCEPTABLE
3,6 a 4,5	SATISFET
4,6 a 5	MOLT SATISFET

Podem extraure la següent informació:

- L'ítem millor valorat és el tracte rebut per part dels professionals (4,5), seguit per l'atenció als familiars (4,44) i l'atenció i teràpies que rep l'usuari (4,4).

- Els 8 ítems estan per damunt de 3,6, és a dir, «satisfets», on 7 dels 8 passen del 4, i sols 1 ítem està per baix de 4. Aquest es tracta del menjar que se serveix al centre, però que així i tot està en 3,87, sent un valor correcte.

Per altre costat, els ítems que els usuaris han considerat més importants són:(marcats amb taronja a la taula anterior)

- el tracte rebut pel personal
- l'atenció a l'usuari i teràpies
- el menjar

Si combinem les dades de les dos preguntes al qüestionari, obtenim la següent informació:

el tracte rebut pel personal	Nivell satisfet, el millor valorat de tots
l'atenció a l'usuari i teràpies	Nivell satisfet, el tercer millor valorat
el menjar	Nivell satisfet, el pitjor valorat

Els dos primers ítems considerats com a més importants pels usuaris, són els millors valorats, així que en aquest aspecte, podem estar tranquils, ja que coincideixen. Per altre costat, el menjar també l'han considerat com el tercer ítem més important, i és el pitjor valorat.

Respecte a aquest últim aspecte, el menjar, sempre ha segut el pitjor valorat. Aquest és un tema que hem comentat molt, que hem parlat amb els usuaris i els ho hem explicat, però moltes voltes les queixes venen per la poca sal que presentar el menjar, i altres per aspectes relacionats amb els gustos individuals. Intentem que ens servisquen el menjar el més adequat als gustos dels usuaris, però sempre hi ha una o dos persones que es queixen de tot.

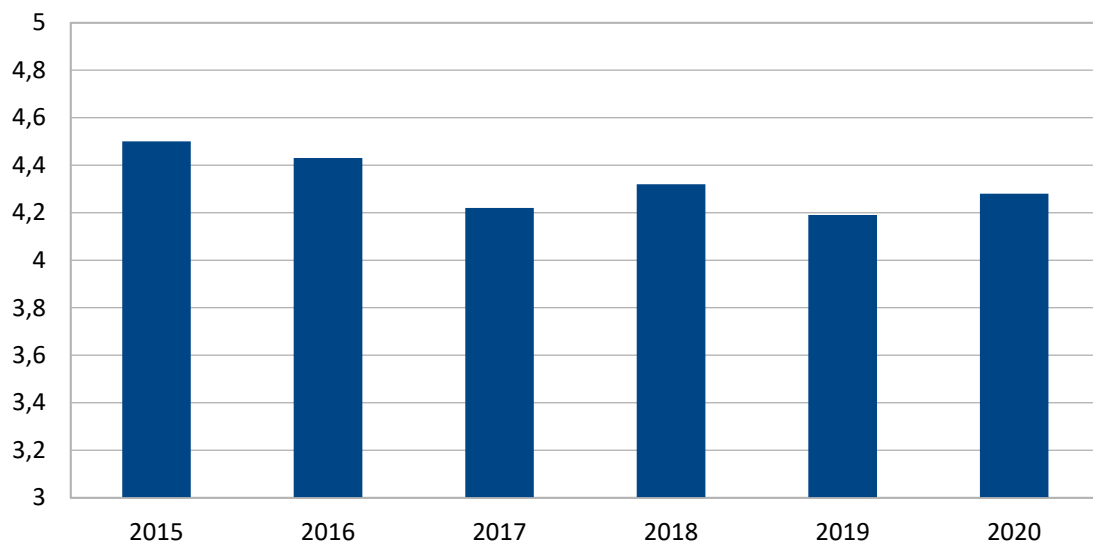
El nivell de satisfacció de 3,87 no està mal, però així i tot, seguirem treballant este aspecte per millorar alguna cosa, si es pot.

En quant a la satisfacció general amb el servei, la mitjana de tots els usuaris, coincideix amb la contestació a l'ítem número 8: nivell de satisfacció general.

Les seues puntuacions són mitjana dels usuaris 4,28 front a l'ítem nº 8, nivell de satisfacció general 4,38.

Comparant amb anys anteriors, pràcticament es manté la satisfacció general durant els 6 anys que s'estudia. Donada la situació actual causada pel coronavirus, que sols permet l'assistència dels usuaris al 50%, així com haver d'estar tancat 3 mesos durant l'estat d'alarma, considerem importantíssim el fet que no haja baixat el nivell de satisfacció dels usuaris.

COMPARATIVA ANUAL SATISFACCIÓ GENERAL

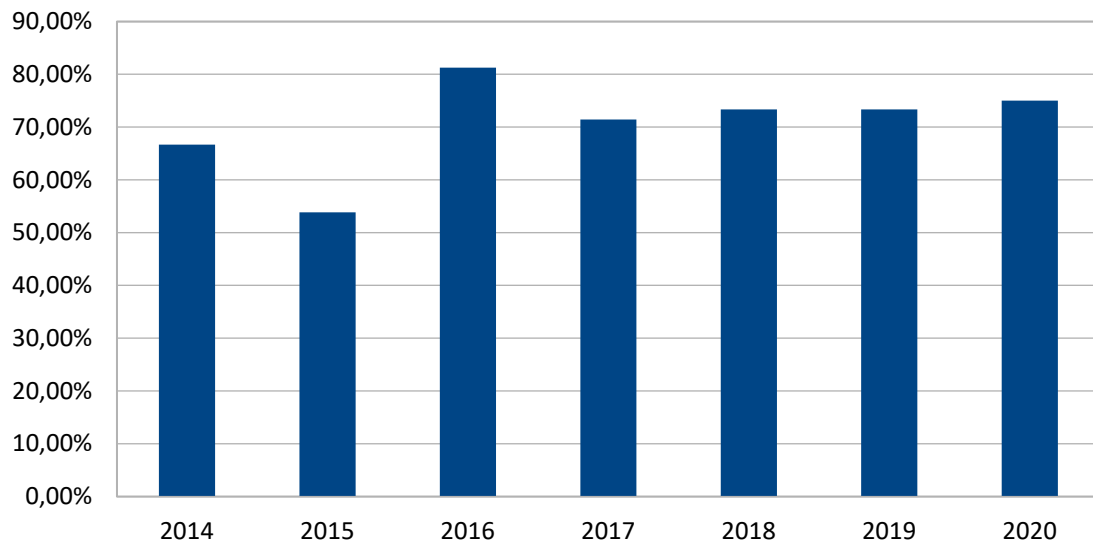


Pel que fa als suggeriments realitzats pels usuaris, enguany no ha hagut cap comentari.

Satisfacció dels professionals:

Les dades comparatives respecte a la participació des de l'any 2014 són les següents:

EVOLUCIÓ PARTICIPACIÓ PROFESSIONALS



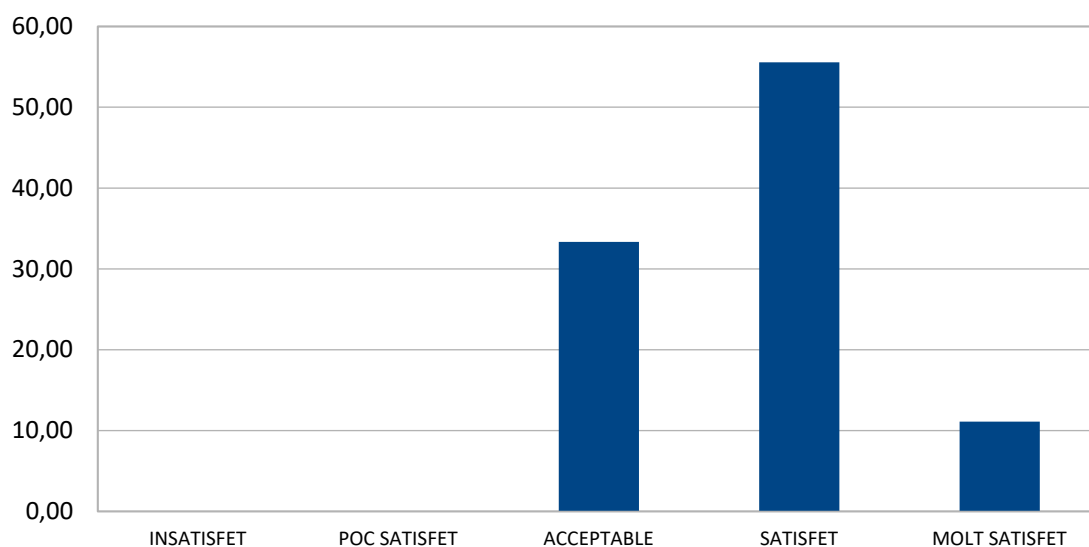
PARTICIPACIÓ

2014	66,66%
2015	53,84%
2016	81,25%
2017	71,43%
2018	73,33%
2019	73,33%
2020	75,00%

Veiem que les dades de participació en aquest any es mantenen pràcticament igual que els últims anys. Aquesta xifra de 75% és una molt bona participació.

Les dades de satisfacció dels professionals en 2020:

SATISFACCIÓ PROFESSIONALS



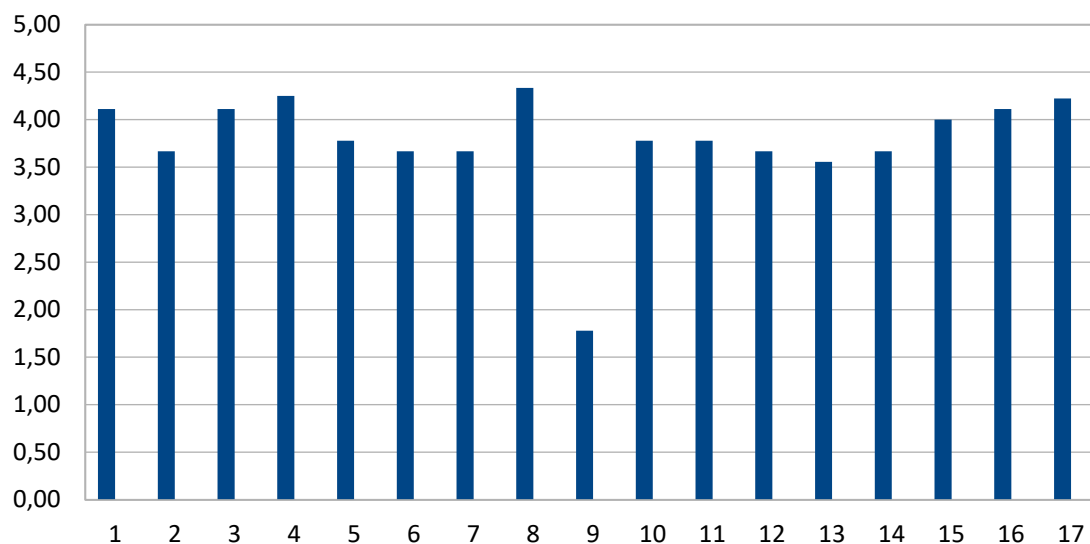
INSATISFET	0,00
POC SATISFET	0,00
ACCEPTABLE	33,33
SATISFET	55,56
MOLT SATISFET	11,11

Podem veure en la satisfacció general dels professionals que el 33,33% es troba en estat acceptable, el 55,56% es troba satisfet i el 11,11% molt satisfet. La suma dels nivells satisfet i molt satisfet ascendeix a 66,67%.

Respecte el nivell de satisfacció de l'any anterior (un 45,45% es trobava satisfet), és una millora important, encara que ens agradaria poder augmentar aquesta dada.

La satisfacció dels professionals respecte de cada ítem:

SATISFACCIÓ DE CADA ÍTEM



1	neteja centre	4,11
2	entorn físic	3,67
3	seguretat	4,11
4	supervisió	4,25
5	recolzament	3,78
6	equip de treball	3,67
7	s'aten idees	3,67
8	relacio companys	4,33
9	salari	1,78
10	flexibilitat horaria	3,78
11	compliment conveni	3,78
12	facilitat negociació	3,67
13	formació	3,56
14	promoció	3,67
15	càrrega de treball	4,00
16	satisfacció ambient	4,11
17	satisfacció treball	4,22

1	Insatisfet
2	Poc satisfet
3	Acceptable
4	Satisfet
5	Molt satisfet

Veiem que l'ítem referent al salari és el més baix de tots amb un 1,78%, un punt més baixa la de l'any anterior, que va ser de 2,82%.

Aquest aspecte és sempre el pitjor valorat per part dels professionals. L'any anterior la junta va decidir pujar un 3% el conveni aplicat (residències privades de la 3^a edat). Aquest any han mantés aquesta pujada, però així i tot, el personal segueix considerant que el salari és molt baix. També vull destacar, que molts dels últims treballadors incorporats a la plantilla s'han deixat la feina per motiu del baix salari que es cobra, i altres candidats entrevistats han decidit no agafar la feina pel mateix motiu (segons m'han anat comunicant aquestes persones).

Els ítems millor valorats són la relació entre els companys, la supervisió que es realitza sobre els treballadors i la satisfacció que produeix el treball.

7 ítems arriben o passen del 4, 9 ítems són majors de 3, i 1 ítem és menor de 3.

Per altre costat, també s'ha decidit que els ítems més importants són el salari, les relacions entre els companys i la càrrega de treball (igual que l'any anterior).

Si combinem les dades de les dos preguntes al qüestionari, obtenim la següent informació:

Salari	Poc satisfet, el pitjor valorat de tots
Relació entre companys	Satisfets, el millor valorat
Càrrega de treball	Satisfet, entre els ítems millor valorats

És important destacar que l'aspecte més important per als treballadors és el pitjor valorat. Podem considerar aquest punt un handicap en els treballadors. S'haurà de seguir treballant aquest aspecte.

En quant a la satisfacció general amb el servei, la mitjana de tots els professionals, ascendeix a 3,78, mentre que la mitjana manifestada de l'ítem 17 "La satisfacció general que li produeix el seu treball en AFAB" és un 4,22.

Aci trobem certa discrepància. Part d'aquesta diferència està causada per la baixa percepció del salari que tenen els treballadors, però no sabem a quines altres causes es poden deure.

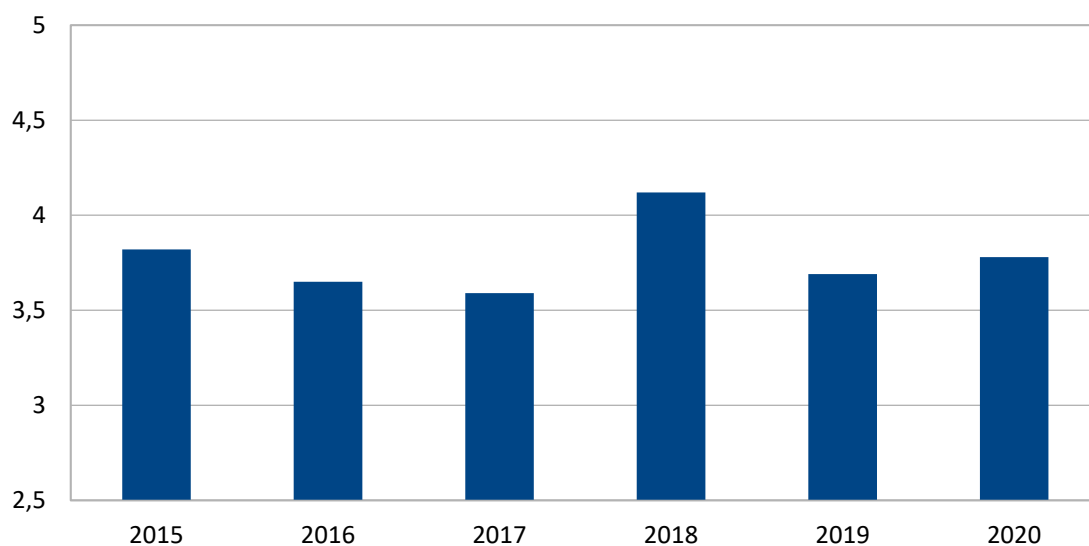
S'ha realitzat un suggeriment per part dels professionals a l'enquesta. Es tracta de "adequar el conveni al lloc de treball". Podem atribuir segurament aquest

suggeriment a que el conveni que s'aplica als treballadors és el de residències de tercera edat. Com que aquest és un centre de dia, suposem que el personal vol que se li aplique un conveni que siga específic per al centre de dia, o fins i tot, que siga per a centres de persones amb Alzheimer, i no per a persones de la 3ª edat.

Aquest és un tema recurrent entre els treballadors i que ha passat a mans de les juntes directives de les associacions, de la FEVAFA i de la Conselleria. És una queixa constat que es fa arribar a la Conselleria. Aquesta ha començat a estudiar el tema de fer un conveni col·lectiu adequat per a aquests tipus de centres, perquè saben que no és el més adequat, però de moment, demanen que s'aplique aquest de residències. S'estava estudiant quan va entrar el coronavirus, i ho ha tingut que aparcar (segons informació rebuda per part de FEVAFA, després de realitzar una reunió sobre el tema).

Pel que fa a la satisfacció general dels professionals en els últims 6 anys, podem veure que en l'any 2018 va millorar, en el 2019 va tornar a baixar, i en 2020 pareix que torna a pujar però lentament.

COMPARATIVA ANUAL SATISFACCIÓ GENERAL



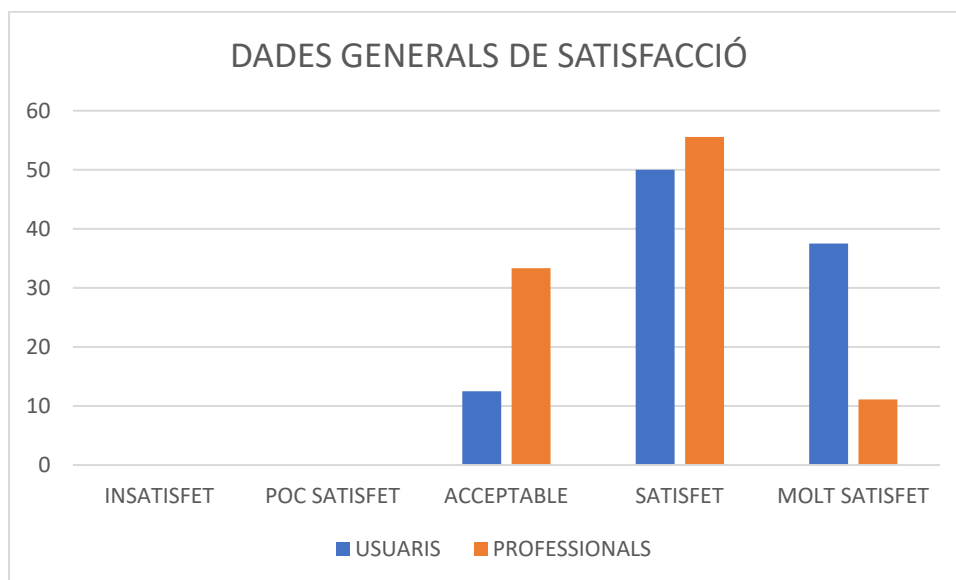
- Conclusions i necessitats de millora.

Comprovem que la pujada de salari addicional que va acordar l'associació i que va estar signada per treballadors i junta directiva, i que en l'any 2020 s'ha mantés, no és suficient per a millorar la satisfacció del personal en aquest aspecte.

En l'actualitat considerem que una manera d'obtindre informació més concreta dels treballadors seria passar qüestionaris diferents en funció del lloc de treball per al qual s'estiga contractat o per "departaments", ja que podem veure que algunes preguntes no són del tot adequades per a depèn quins llocs de treball.

Comparació de dades entre usuaris i professionals

Les dades que podem comparar entre els usuaris i els professionals són les referides a la satisfacció general.
Els resultats són els següents:



En general, podem veure que estan més satisfets els usuaris que els professionals.

També podem veure que els ítems que han contestat els usuaris, que estan relacionats amb el personal com l'atenció i teràpies que rep l'usuari, l'atenció al familiar i el tracte rebut pels professionals, etc, obtenen tots una puntuació un poc més de 4, de manera que mostren que els usuaris estan contents amb els professionals, i açò a pesar que el nivell de satisfacció dels professionals no és tan bo.

D'aquestes dades podem derivar, que encara que els professionals no estan massa satisfets en general amb el seu treball, si fan que els usuaris se senten a gust amb ells i amb les teràpies que realitzen.