

ESTUDI DE SATISFACCIÓ DE LES PERSONES USUÀRIES I PROFESSIONALS 2021

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



SATISFACCIÓ DE LES PERSONES USUÀRIES I PROFESSIONALS 2021

Enquestes passades a persones usuàries i treballadors en desembre de 2021.

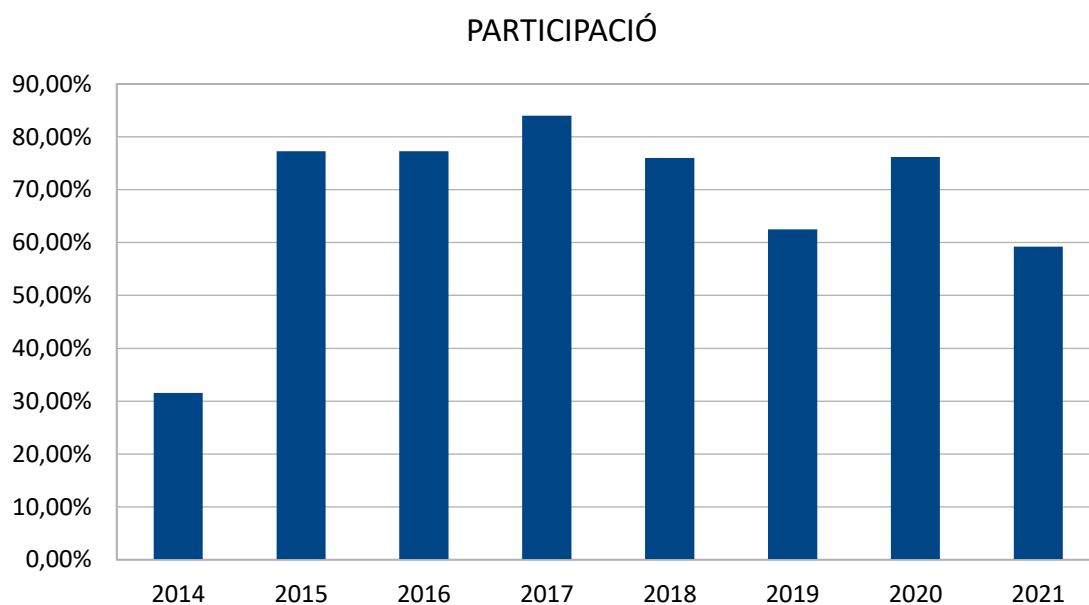
Abans de realitzar l'estudi dels resultats, volem destacar dues coses:

-Per primer any, des de la realització d'enquestes de satisfacció, aquestes han sigut enviades per "whatsapp" tant als familiars de les persones usuàries com als professionals.

-A l'any 2019-2020 es van realitzar obres d'ampliació del centre de dia, i s'ha ampliat la capacitat del centre de 20 usuaris a 30.

Satisfacció de les persones usuàries:

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%

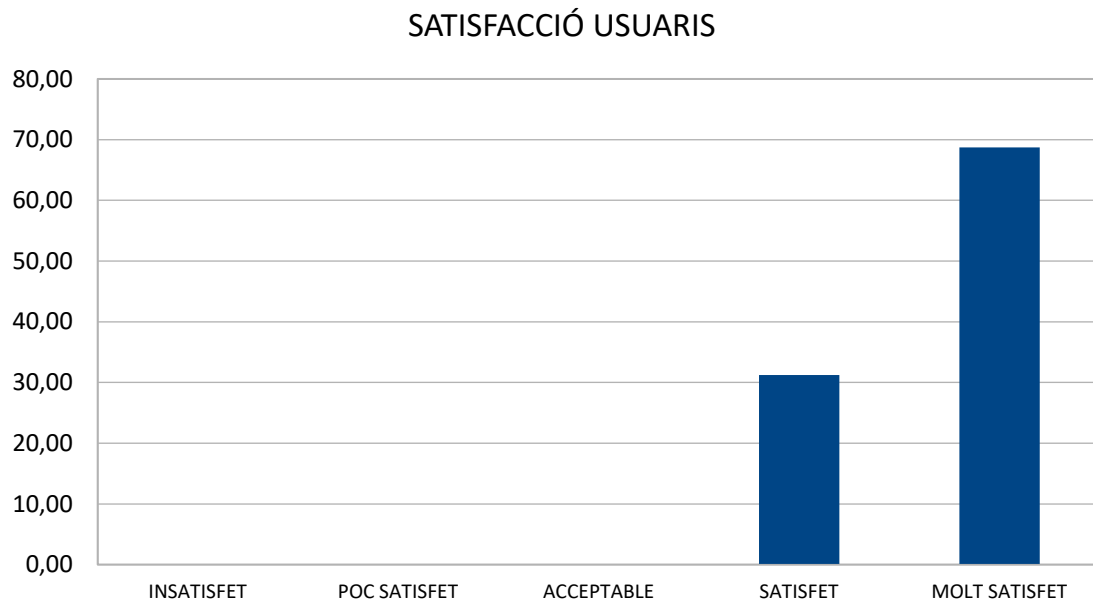
2021	59,26%
------	--------

Veiem que les dades de participació en aquest any han tornat a baixar, fins i tot, un poc menys que en el 2019, que va ser el pitjor nivell de participació després del 2014. Estàvem en nivell de participació molt alts des de feina molts anys (a excepció del 2019), i per tant, la dada d'enguany és negativa.

Tanmateix, pensem que es deu a la realització de les enquestes de satisfacció de manera telemàtica, enviant-se i havent-se de contestar per whatsapp. Aquesta és una acció de millora continua que hem aplicat aquest any 2021, ja que consideràvem que era més còmode per a nosaltres i també per als familiars, a més de ser una proposta realitzada en auditoria interna.

Suposem que es deu a la falta d'experiència dels familiars en aquest tipus d'enquestes telemàtiques, i pel fet de la immediatesa que veiem que requereix el contestar al whatsapp, ja que conforme hem pogut comprovar, a l'enviar l'enquesta va contestar el 56,25% de les persones que han contestat, i al recordar-ho una setmana després, van contestar el 43,75%, pel que ens porta a pensar, que els familiars sí que tenien la intenció de contestar, però si no ho fan en el moment, és una cosa que s'oblida. (Altres anys, al tenir el full en casa, és més difícil que se'ls oblide)

Les dades de satisfacció de les persones usuàries en 2021:



SATISFACCIÓ

INSATISFET	0,00
POC SATISFET	0,00
ACCEPTABLE	0,00
SATISFET	31,25
MOLT SATISFET	68,75

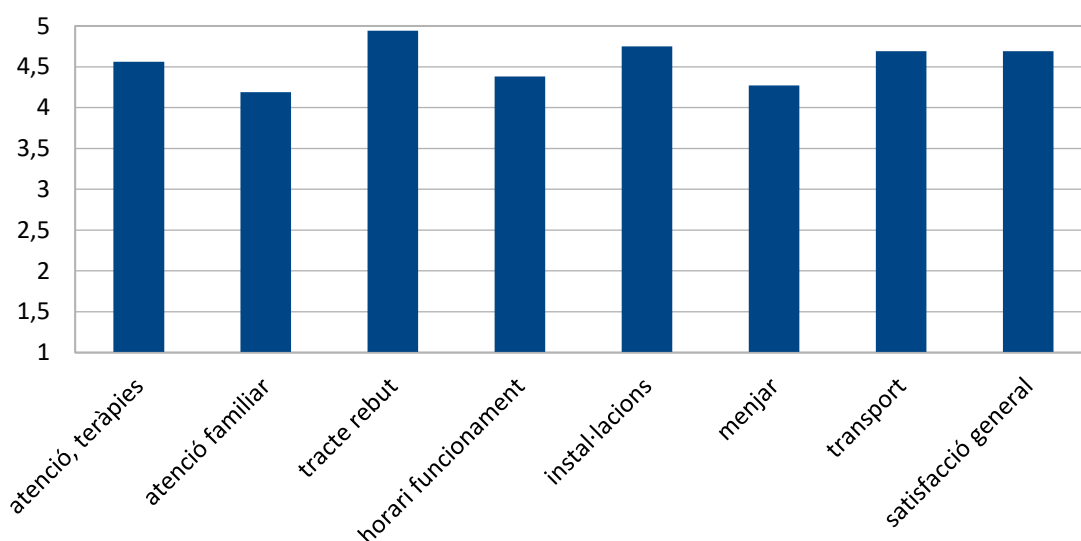
Podem veure en la satisfacció general dels usuaris que el 31,25% es troba «satisfet» i el 68,75% «molt satisfet».

Enguany no hi ha cap usuari que estiga en els nivells inferiors a “satisfet”.

Aquests valors estan fins i tot millor que els de l'any anterior, ja que el 100% dels usuaris es mostren satisfets o molt satisfets, sent un valor quasi inmillorable. (El percentatge d'usuaris “molt satisfet” és realment important.)

La satisfacció dels usuaris respecte de cada ítem:

SATISFACCIÓ DE CADA ÍTEM



1	atenció, teràpies	4,56
2	atenció familiar	4,19
3	tracte rebut	4,94
4	horari funcionament	4,38
5	instal·lacions	4,75
6	menjar	4,27
7	transport	4,69
8	satisfacció general	4,69

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 (4,94), seguit per les instal·lacions (4,75), i el transport i la satisfacció general (4,69).
- Els 8 ítems estan per damunt de 3,6 és a dir, «satisfets», i de fet, els 8 ítems passen del 4.
- L'ítem amb la puntuació més baixa és el de l'atenció que es presta al familiar, que també té una puntuació alta, de 4,19.

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 molt satisfet, el millor valorat de tots
l'atenció a l'usuari i teràpies	Nivell molt satisfet, el cinqué millor valorat
el menjar	Nivell satisfet, el segon pitjor valorat

Podem veure que enguany, tots els ítems estan molt ben valorats, i per tant, coincideixen els ben valorats amb els importants.

Respecte al menjar, sempre ha segut el pitjor valorat, però veiem que el grau de satisfacció ha pujat molt.

Enguany, l'ítem pitjor valorat (atenció als familiars amb un 4,19), entenem que siga així, ja que amb les restriccions del coronavirus, s'han reduït les assistències al centre dels familiars, i no s'han realitzat reunions informatives ni reunions de teràpia. Considerem que aquest deu de ser un objectiu de qualitat per a 2022.

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.

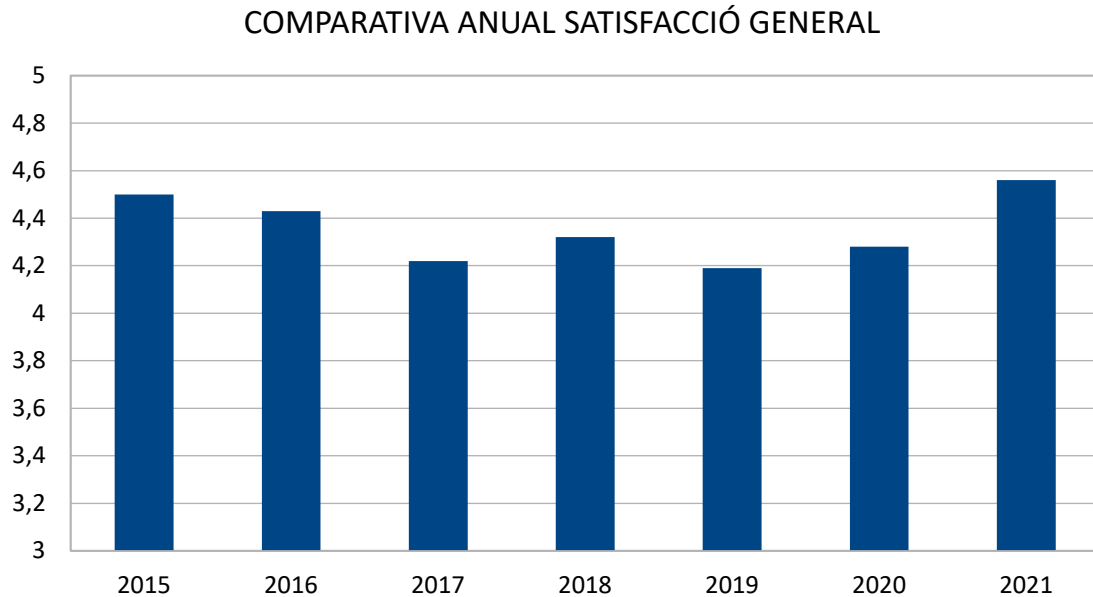
Les seues puntuacions són mitjana dels usuaris 4,56 front a l'ítem nº 8, nivell de satisfacció general 4,69.

Comparant amb anys anteriors, veient que sempre ha tingut un nivell general de satisfacció alta, però fins i tot, enguany ha augmentat.

Els ítems que han augmentat respecte a l'any anterior han segut el tracte rebut, l'horari de funcionament, les instal·lacions, el menjar i el transport.

Podem destacar que l'horari ha millorat respecte a l'any anterior, possiblement perquè no s'ha hagut de tancar per motiu del coronavirus; que part de les

instal·lacions són noves, ja que en l'any anterior es van realitzar obres d'ampliació del centre; o que s'ha canviat a la persona encarregada del transport.



Pel que fa als suggeriments realitzats pels usuaris, enguany ha hagut un comentari:

“Caldria que hi haguera una major comunicació, de forma esporàdica, entre professionals i familiars/cuidadors per a fer una bona valoració i sopesar correctament cada cas, tenint més informació i participant de forma més activa en el procés.”

Aspecte que anem a tenir en compte per a millorar a partir de 2022.

Satisfacció dels professionals:

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



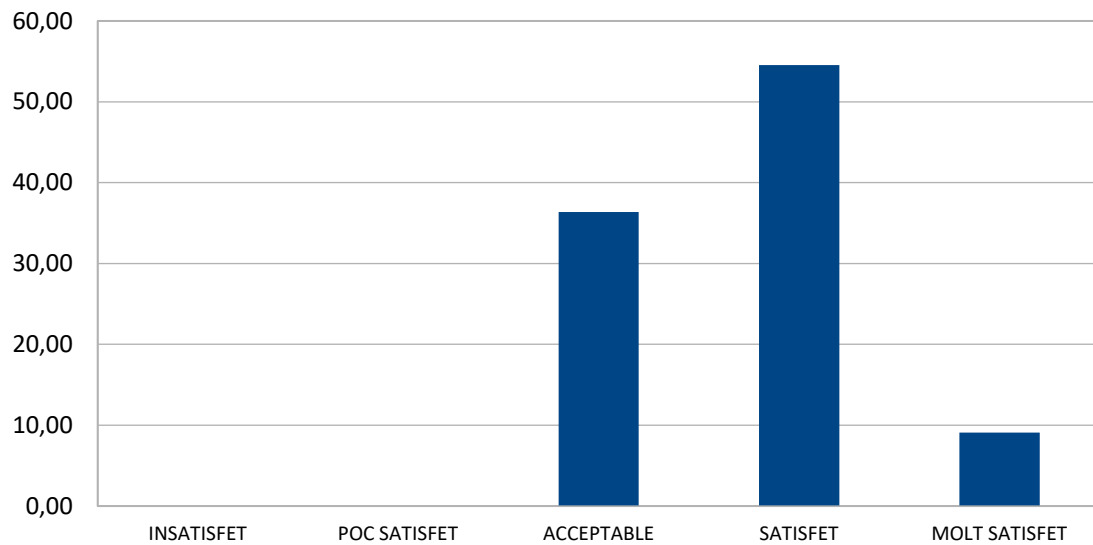
PARTICIPACIÓ

2014	66,66%
2015	53,84%
2016	81,25%
2017	71,43%
2018	73,33%
2019	73,33%
2020	75,00%
2021	73,33%

Veiem que les dades de participació en aquest any es mantenen pràcticament igual que els últims anys. Aquesta xifra de 73.33% és una molt bona participació.

Les dades de satisfacció dels professionals en 2021:

SATISFACCIÓ PROFESSIONALS



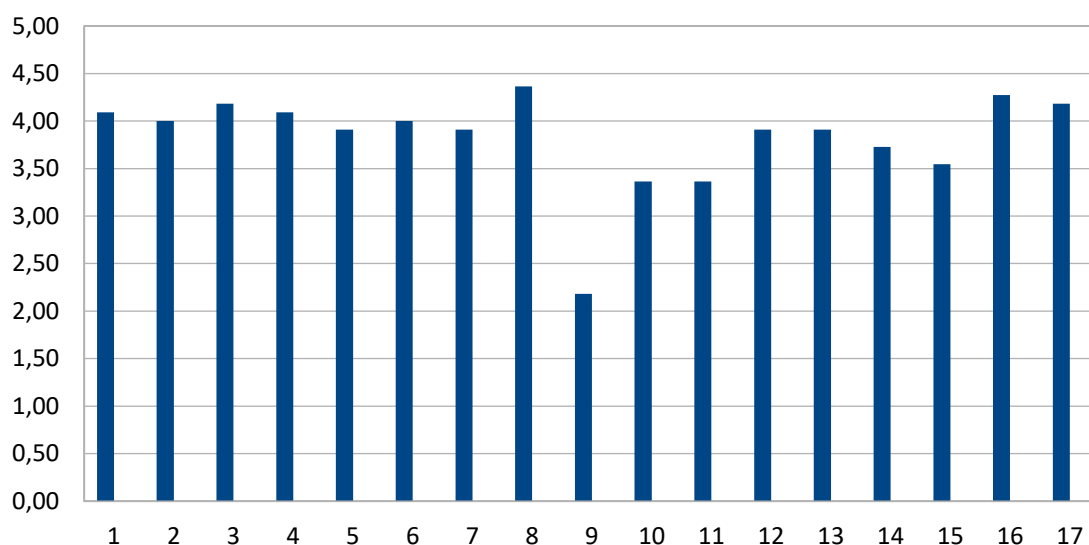
INSATISFET	0,00
POC SATISFET	0,00
ACCEPTABLE	36,36
SATISFET	54,55
MOLT SATISFET	9,09

Podem veure en la satisfacció general dels professionals que el 36,36% es troba en estat acceptable, el 54,55% es troba satisfet i el 9,09% molt satisfet. La suma dels nivells satisfet i molt satisfet ascendeix a 63,64%.

Respecte el nivell de satisfacció de l'any anterior (un 66,67% es trobava satisfet o molt satisfet), veiem que es manté estable.

La satisfacció dels professionals respecte de cada ítem:

SATISFACCIÓ DE CADA ÍTEM



4,09	neteja centre
4,00	entorn físic
4,18	seguretat
4,09	supervisió
3,91	recolzament
4,00	equip de treball
3,91	s'aten idees
4,36	relació companys
2,18	salari
3,36	flexibilitat horaria
3,36	compliment conveni
3,91	facilitat negociació
3,91	formació
3,73	promoció
3,55	càrrega de treball
4,27	satisfacció ambient
4,18	satisfacció general

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 2,18, a penes un poc millor que l'any anterior, que va ser de 1,78%.

Aquest aspecte és sempre el pitjor valorat per part dels professionals. Fa dos anys 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, satisfacció en l'ambient i la satisfacció que produeix el treball.

8 ítems arriben o passen del 4, 8 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 (els dos iguals) i la càrrega de treball (es manté des de fa varios anys).

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, però ha baixat respecte l'any anterior, de 4 a 3,55.

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

La presidenta està estudiant realitzar una pujada salarial l'any 2022, i la pròpia Conselleria d'Igualtat vol traure un conveni únic per als treballadors de centres de dia de persones majors, discapacitats i infància, que vol aplicar en el nou model d'acció concertada per als anys 2022-2025.

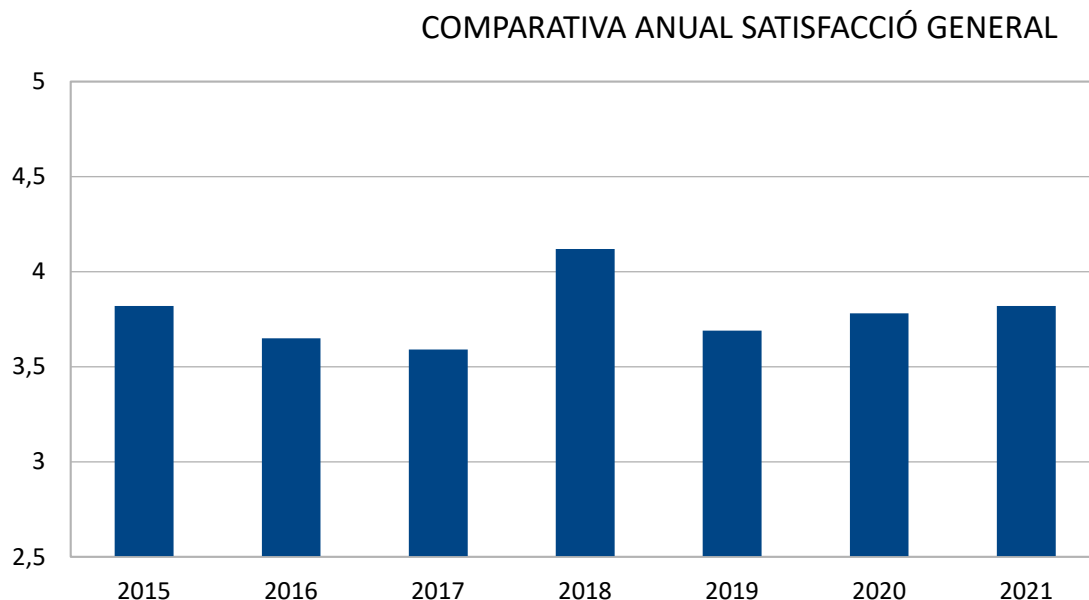
Esperem que aquesta idea vagi endavant i millori dràsticament el tema salarial per als treballadors. (L'any anterior vam explicar ja este tema a l'estudi de l'enquesta de satisfacció).

En quant a la satisfacció general amb el servei, la mitjana de tots els professionals, ascendeix a 3,82, mentre que la mitjana manifestada de l'ítem 17 "La satisfacció general que li produeix el seu treball en AFAB" és un 4,18.

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.

No s'ha realitzat cap observació ni suggeriment per part de les persones que han contestat a l'enquesta.

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 a partir de 2020 torna a pujar lentament, tendència que es manté en 2021.



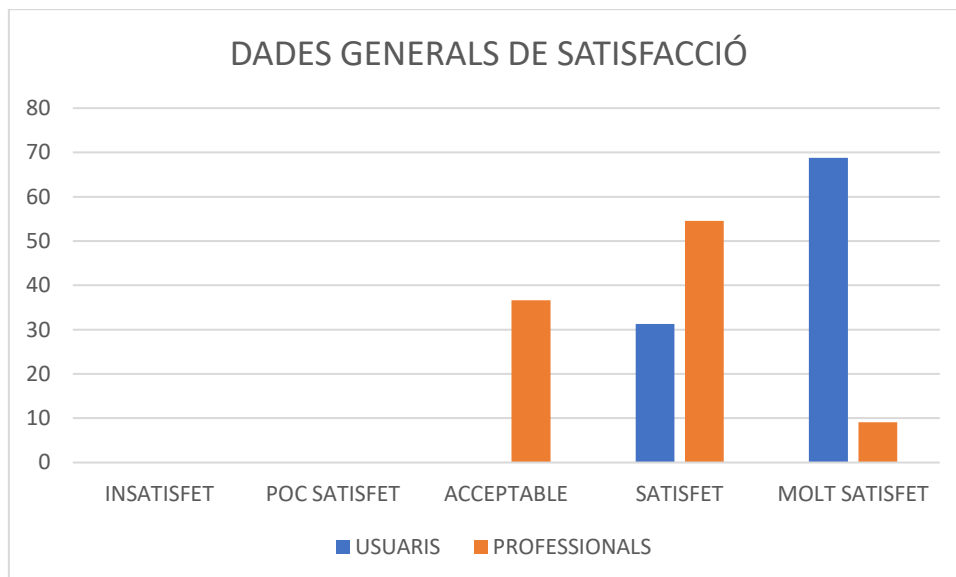
- Conclusions i necessitats de millora.

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 2021 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 alta, superior a 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.

Aquest any no han hagut tampoc suggeriments ni queixes per part de les parts interessades, i han hagut un mínim de 3 agraïments, registrats al full d'agraïments.