

ESTUDI DE SATISFACCIÓ DE LES PERSONES USUÀRIES I PROFESSIONALS 2022

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

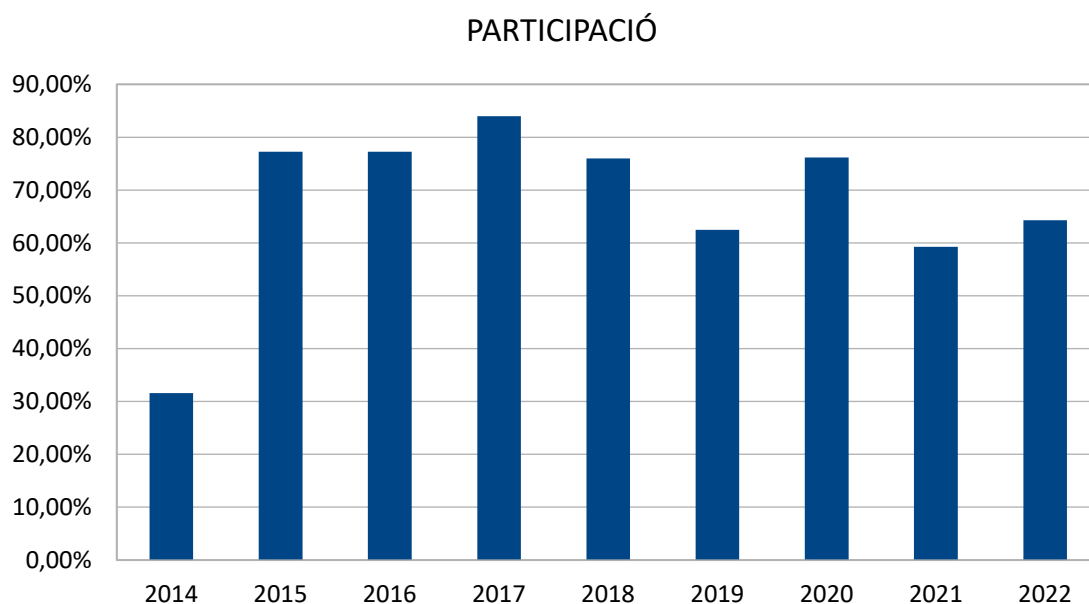


SATISFACCIÓ DE LES PERSONES USUÀRIES I PROFESSIONALS 2022

Enquestes passades a persones usuàries i treballadors en novembre 2022.
Abans de realitzar l'estudi dels resultats, volem destacar que aquest és el segon any que les aquestes han sigut enviades per "whatsapp" tant als familiars de les persones usuàries com als professionals.

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%
2022	64,28%

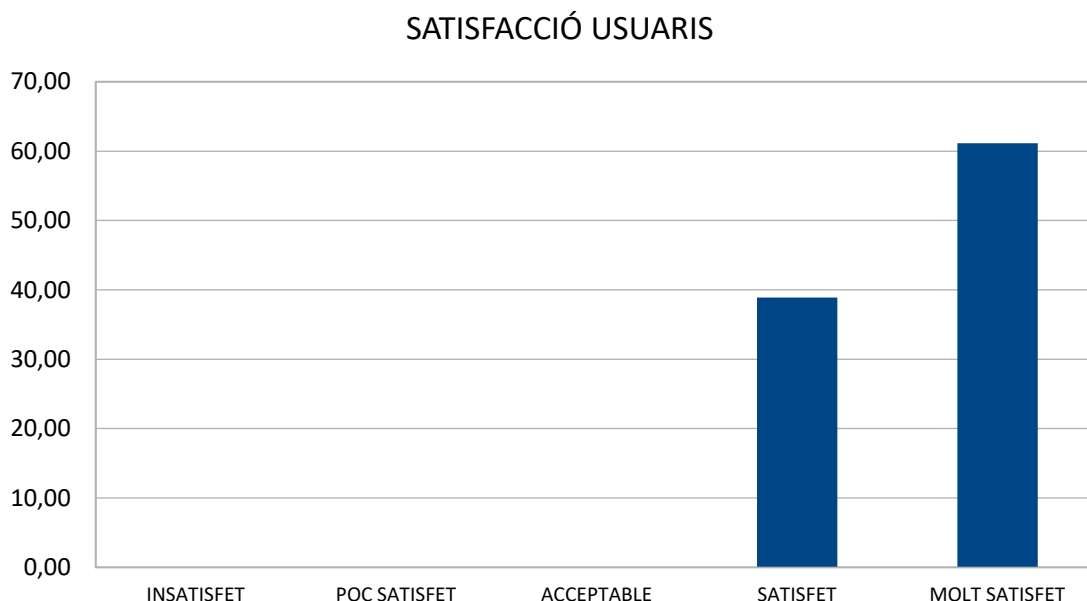
Enguany s'ha entregat el qüestionari a 28 persones usuàries, de les quals han contestat 18.

Veiem que les dades de participació si en l'any 2021 van baixar, ara tornen a pujar un poc, encara que no s'arriba a nivells tant alts com altres anys.

L'any anterior vam interpretar la baixada com a efecte de la realització de les enquestes de satisfacció de manera telemàtica, enviant-se i havent-se de contestar per whatsapp. Aquesta era una acció de millora continua de 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.

Aquest any pensem que els familiars tenen més experiència contestant enquestes per whatsapp, ja que està realitzant-se en molts altres contextos, com les filaes, etc, però donat que també sabem que els missatges que es reben per whatsapp, moltes vegades s'obliden, hem decidit recordar diverses vegades que l'enquesta estava oberta, i fent l'avís 3 vegades, hem aconseguit que a cada avís contestaren més familiars. Esperem seguir per aquest camí d'augment de participació per a anys veniders.

Les dades de satisfacció de les persones usuàries en 2022:



SATISFACCIÓ

INSATISFET	0,00
POC SATISFET	0,00
ACCEPTABLE	0,00
SATISFET	38,89
MOLT SATISFET	61,11
TOTAL	100,00

Podem veure en la satisfacció general dels usuaris que el 38,89% es troba «satisfet» i el 61,1% «molt satisfet».

Enguany, a l'igual que l'any anterior, no hi ha cap usuari que estiga en els nivells inferiors a "satisfet".

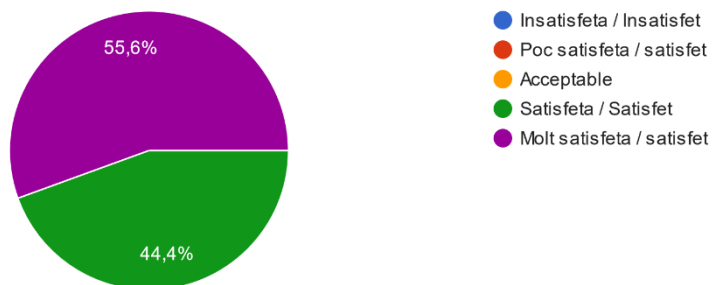
Aquests valors són molt semblants als de l'any anterior, i veiem que el 100% dels usuaris es mostren satisfets o molt satisfets, sent un valor realment a destacar. (El percentatge d'usuaris "molt satisfet" és realment important.)

La satisfacció dels usuaris respecte de cada ítem:

Aquest any incloem la gràfica de les respostes de cada ítem, ja que dona una informació addicional al que analitzàvem anteriorment. Els anys anteriors analitzàvem les mitjanes de cada ítem, però si ens fixem en les gràfiques següents, podem extraure també les dades que indiquen si hi ha igualtat de criteris o hi ha alguna persona discrepant de la resta.

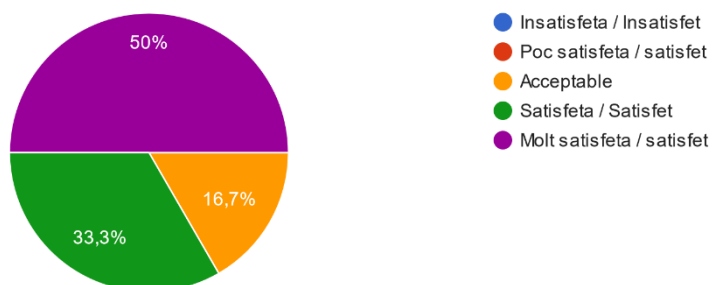
L'atenció (teràpies, tractaments, etc.) que rep al centre

18 respostes



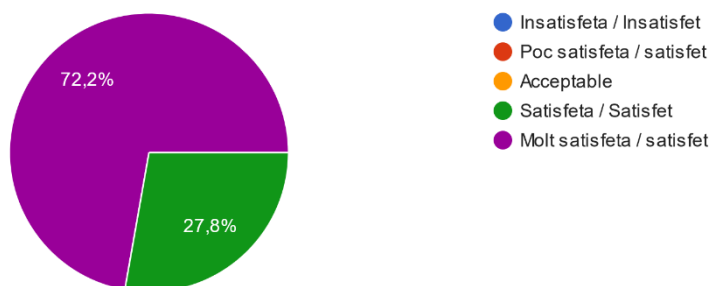
Informació sobre la malaltia, ajudes, recolzament, etc que rep com a persona cuidadora/familiar

18 respostes



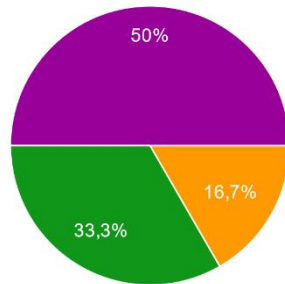
El tracte rebut per les persones professionals

18 respostes



L'horari de funcionament del centre

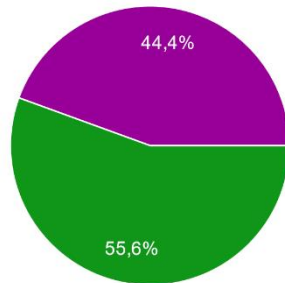
18 respostes



- Insatisfeta / Insatisfet
- Poc satisfeta / satisfet
- Acceptable
- Satisfeta / Satisfet
- Molt satisfeta / satisfet

Les instal·lacions del centre

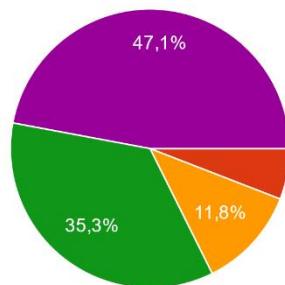
18 respostes



- Insatisfeta / Insatisfet
- Poc satisfeta / satisfet
- Acceptable
- Satisfeta / Satisfet
- Molt satisfeta / satisfet

El menjar que se serveix al centre

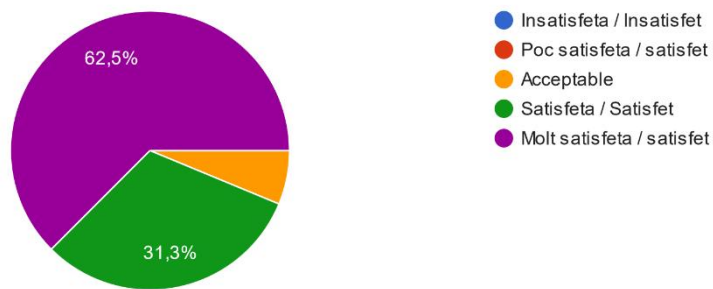
17 respostes



- Insatisfeta / Insatisfet
- Poc satisfeta / satisfet
- Acceptable
- Satisfeta / Satisfet
- Molt satisfeta / satisfet

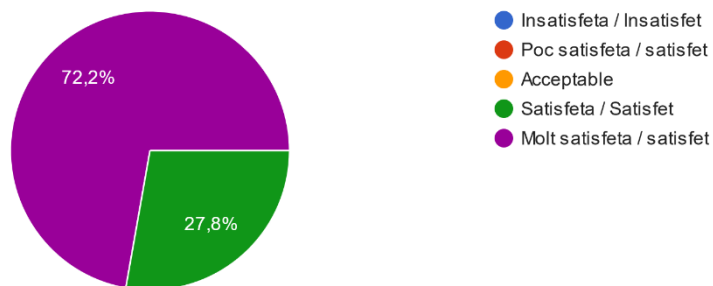
El servei de transport

16 respostes



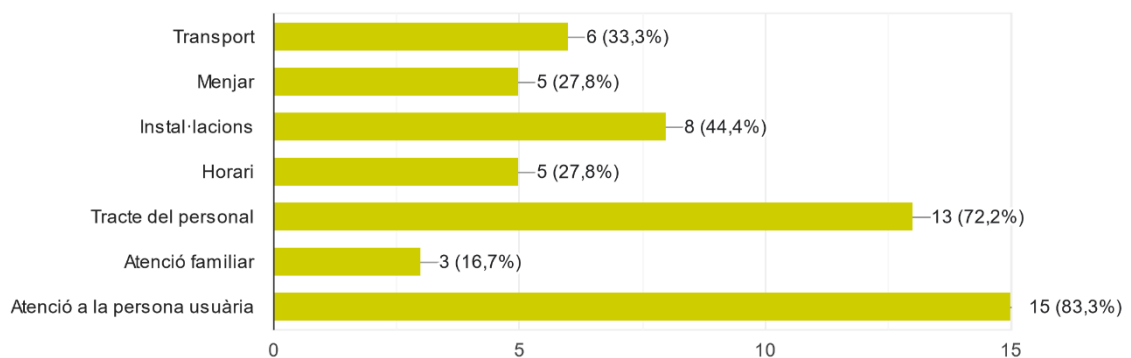
Valore quina és la seua satisfacció general respecte el servei

18 respostes

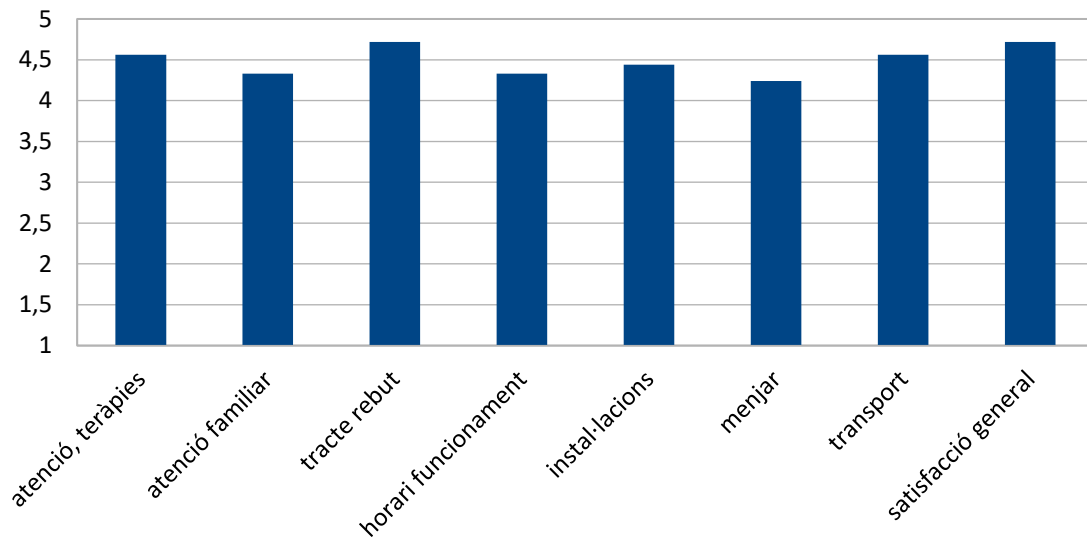


Marque amb una X els 3 aspectes que considere més importants

18 respostes



MITJANA DE SATISFACCIÓ DE CADA ÍTEM



1	atenció, teràpies	4,56
2	atenció familiar	4,33
3	tracte rebut	4,72
4	horari funcionament	4,33
5	instal·lacions	4,44
6	menjar	4,24
7	transport	4,56
8	satisfacció general	4,72

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:

- Els ítems millor valorats són el tracte rebut per part dels professionals i la satisfacció general, (ambdós amb 4,72), seguit per les l'atenció i teràpies que rep la persona usuària i el transport (ambdós amb 4,56).
- 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 menjar que se serveix al centre, però que té també una puntuació alta, de 4,24.

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

- l'atenció a l'usuari i teràpies
- el tracte rebut pel personal
- les instal·lacions

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

l'atenció a l'usuari i teràpies	Nivell molt satisfet, el tercer millor valorat
el tracte rebut pel personal	Nivell molt satisfet, el millor valorat de tots
Les instal·lacions	Nivell satisfet, amb un 4,44

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, i enguany també ho és, però veiem que el grau de satisfacció està alt, amb un 4,24.

A la seua gràfica podem comprovar que de 17 persones, 2 han contestat que el menjar és acceptable i sols 1 persona ha contestat que està poc satisfeta amb ell, per tant, 14 persones estan satisfetes o molt satisfetes.

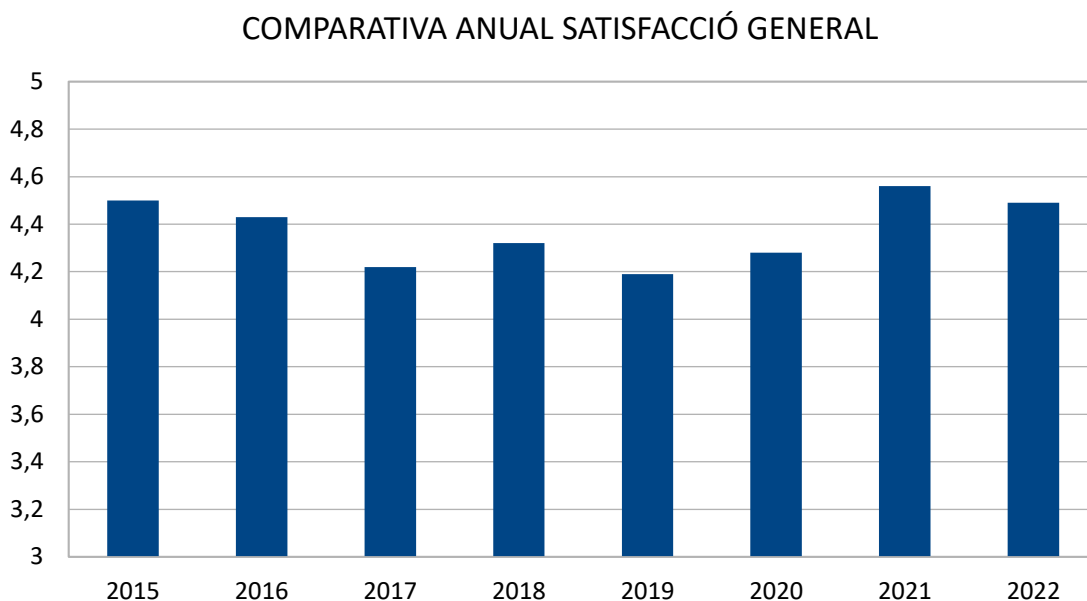
En quant a la satisfacció general amb el servei, la mitjana de tots els usuaris, coincideix bastant amb la contestació a l'ítem número 8: nivell de satisfacció general.

Les seues puntuacions són mitjana dels usuaris 4,49 front a l'ítem nº 8, nivell de satisfacció general 4,72.

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

Comparant el resultat dels ítems respecte a l'any anterior, podem veure que es mantenen estables. Si hi ha alguna xicoteta variació, no té importància, donat que és molt poca la diferència.

Podem destacar que l'atenció al familiar ha pujat un poc, quan l'any passat va ser la pitjor valorada, però així i tot, estem dins d'uns nivells de satisfacció alta.



La satisfacció general es manté estable respecte a l'any anterior. (De 4,56 a 4,49)

Pel que fa als suggeriments realitzats pels usuaris, enguany han hagut diversos comentaris:

- Estic Molt satisfet del centre
- No tengo nada que objetar.
- Que el mateix centre donara l'opció de poder replegar a la persona usuària a la seua mateixa casa, és a dir, entrant dins d'aquesta en cas de que el familiar done permís. D'aquesta manera la persona familiar de l'usuari tindria més facilitats.
- Mantindrem el contacte amb els neuròlegs de Aigües Vives
- Instal·lar algún tipo de toldo en l'entrada per a evitar quan plou, protegir als usuaris al pujar i baixar del transport
- Fer un gran toldo o marquesina, per als dies que plou, per no banyar-se al muntar i baixar dels vehicles.

A este respecte, no contemplem com a viable entrar a replegar a cada persona usuària al seu domicili, ja que el temps que necessitaria el servei de transport seria inassumible, i es perdria temps d'estar al centre de dia.

Conselleria contempla parades per replegar a les persones usuàries, i el nostre servei ja està millorat, ja que va porta per porta.

El tema d'instal·lar un toldo s'haurà d'estudiar, ja que se'ns ha sol·licitat diverses vegades.

Satisfacció dels professionals:

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

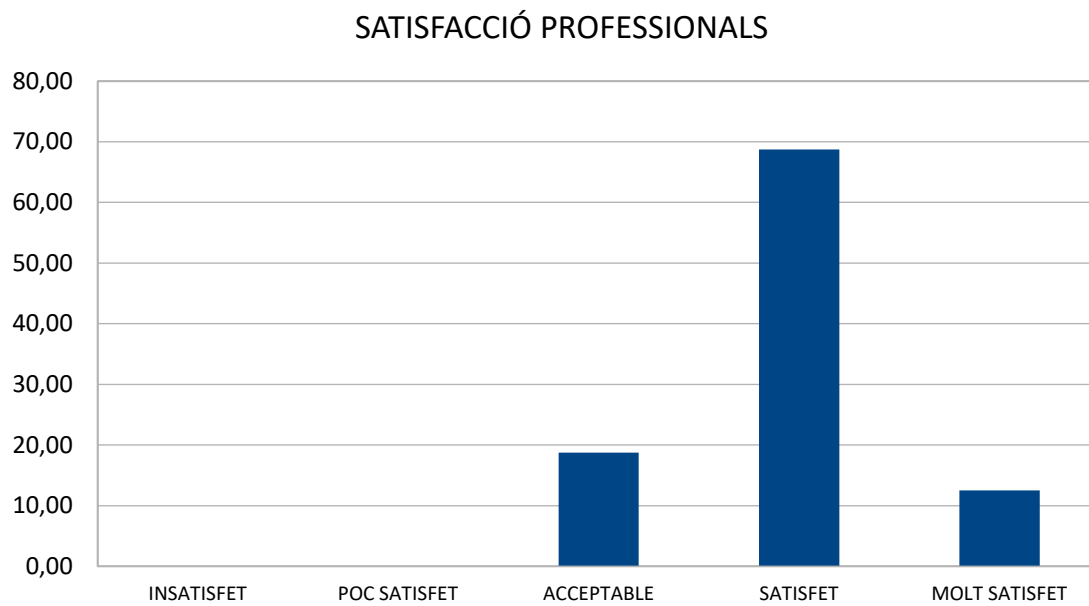


PARTICIPACIÓ

2014	66,66%
2015	53,84%
2016	81,25%
2017	71,43%
2018	73,33%
2019	73,33%
2020	75,00%
2021	73,33%
2022	88,89%

Veiem que les dades de participació en aquest any han pujat encara més que els anys anteriors. Aquesta xifra de 88,89% és una altíssima participació, i per tant, les conclusions que es puguin extraure, seran un fidel reflexe de la realitat sobre el nivell de satisfacció del personal.

Les dades de satisfacció dels professionals en 2022:



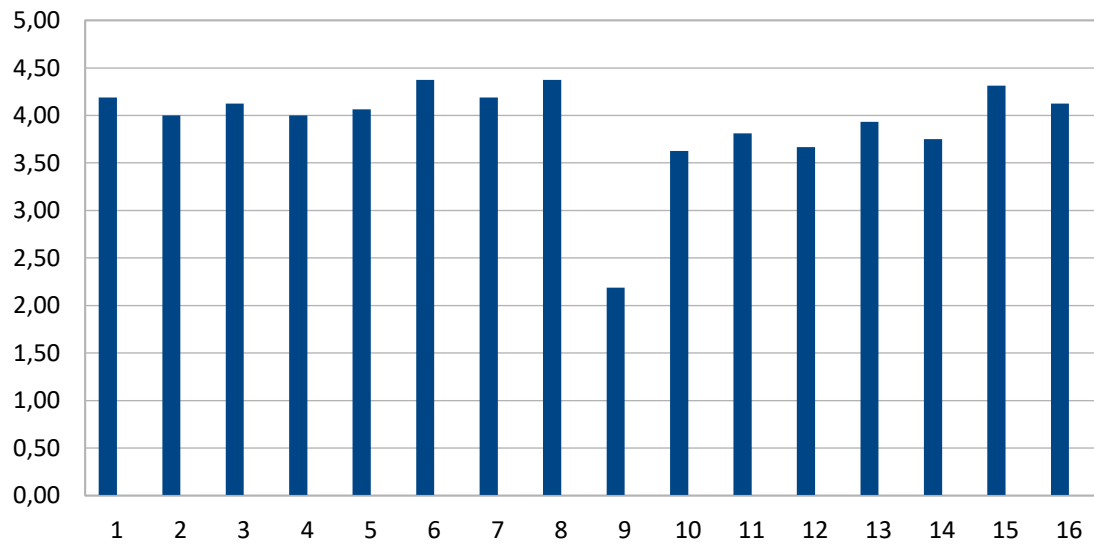
INSATISFET	0,00
POC SATISFET	0,00
ACCEPTABLE	18,75
SATISFET	68,75
MOLT SATISFET	12,50

Podem veure en la satisfacció general dels professionals que el 18,75% es troba en estat acceptable, el 68,75% es troba satisfet i el 12,50% molt satisfet. La suma dels nivells satisfet i molt satisfet ascendeix a 79,25%.

Respecte el nivell de satisfacció de l'any anterior (un 63,64% es trobava satisfet o molt satisfet), veiem que ha pujat considerablement.

La satisfacció dels professionals respecte de cada ítem:

SATISFACCIÓ DE CADA ÍTEM



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

1	neteja centre	4,19
2	entorn físic	4
3	seguretat	4,13
4	supervisió	4
5	recolzament	4,06
6	equip de treball	4,38
7	s'aten idees	4,19
8	relació companys	4,38
9	salari	2,19
10	flexibilitat horària	3,63
11	compliment conveni	3,81
12	facilitat negociació	3,67
13	formació	3,93
14	càrrega de treball	3,75
15	satisfacció ambient	4,31
16	satisfacció treball	4,13

Primer que res, volem destacar que aquesta gràfica és pràcticament igual que la de l'any anterior. Tots els ítems s'han mantés estables. En la poca variació que hi ha respecte a l'any passat, podem veure que 2 ítems més que l'any passat ara passen del nivell 4, però amb uns valors quasi iguals.

En segon lloc volem destacar que hem eliminat un ítem de l'esquesta dels anys anteriors, el referit a les possibilitats de promocionar, ja que s'havia vist que ja no podia donar més informació de la que donava, i no podia millorar-se, ja que és difícil promocionar en aquesta associació, que requereix titulacions diferents per a cadascuna de les àrees professionals. La major part de les persones que podia promocionar, ja ho ha fet.

Respecte als resultats, podem veure també, que l'ítem referent al salari és el més baix de tots amb un 2,19, igual que l'any anterior, que va ser de 2,18, (i venia de l'anterior de 1,78%).

Aquest aspecte és sempre el pitjor valorat per part dels professionals. Fa tres anys la junta va decidir pujar un 3% el conveni aplicat (residències privades de la 3^a edat). L'any passat es va mantenir la pujada, i aquest 2022 la junta va aprovar pujar el 10% (3 anterior més 7% més, en previsió de la pujada de les taules salarials anunciada per Conselleria) però així i tot, el personal segueix considerant que el salari és molt baix.

També vull destacar que candidats entrevistats han decidit no agafar la feina pel motiu del baix salari (segons m'han anat comunicant aquestes persones).

Els ítems millor valorats són la relació entre els companys i el sentir-se part d'un equip de treball.

10 ítems arriben o passen del 4, 5 ítems són majors de 3,5, i sols 1 ítem és menor de 3.

Per altre costat, també s'ha decidit que els ítems més importants són el salari, la càrrega de treball i les relacions entre els companys, en aquest ordre, i repetint-se els mateixos des de fa diversos anys.

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

Salari	Poc satisfet, el pitjor valorat de tots
Càrrega de treball	Satisfets, amb un 3,75. Ha millorat 0,20 respecte a l'any anterior.
Relació entre companys	Satisfets, el millor valorat, amb un 4,38

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. Estava prevista la millora salarial per a 2022, però al retrassar-se el Concert Social de Conselleria, al mes de novembre cap persona treballadora ha vist incrementat el seu salari.

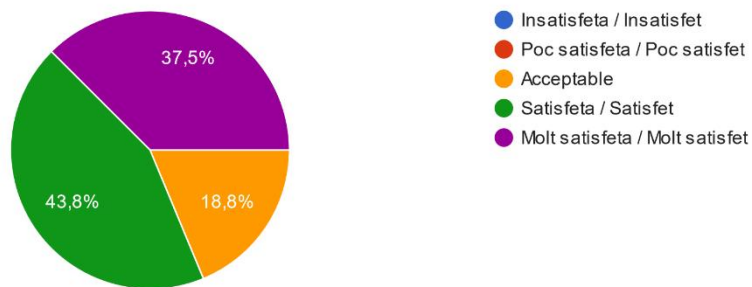
La Conselleria d'Igualtat volia traure un conveni únic per a les persones treballadores de centres de dia de persones majors, discapacitats i infància, que vol aplicar en el nou model d'acció concertada per als anys 2022-2025, però finalment s'ha retrassat i s'haurà d'aplicar amb atrassos (des del mes de juliol) en el mes de desembre.

Una vegada estudiada la taula salarial de Conselleria, hem pogut comprovar que aquesta taula segueix uns altres criteris respecte a la taula salarial del conveni de Residències de tercera edat, i la pujada no serà proporcional per a totes les persones treballadores. Així i tot, esperem tenir prompte la taula salarial de 2023 i que augmente a totes les categories, i per tant, millorar la satisfacció de les persones treballadores per en este aspecte per a 2023.

Afegim aci les gràfiques de cada ítem, per comprovar que les mitjanes de cada ítem estan un poc més baixes degut a que hi ha certes preguntes que sols 1 o 2 treballadors han contestat com a insatisfactori o poc satisfactori, mentre que la resta del personal està satisfet o molt satisfet, podent extreure que hi ha 1 o 2 persones discontentes, però que en general, la resta del personal té una opinió molt més satisfactòria en general.

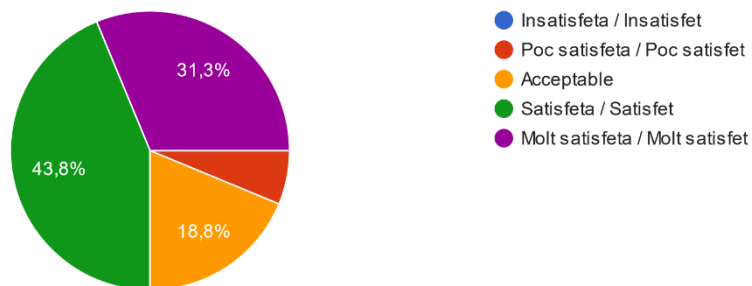
La neteja, higiene i salubritat del seu lloc de treball

16 respostes



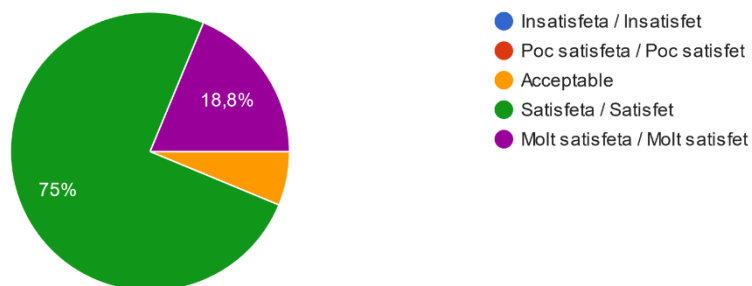
L'entorn físic i l'espai de que disposa en el seu lloc de treball

16 respostes



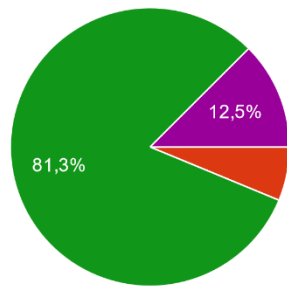
La preocupació de l'associació per la seguretat en el seu lloc de treball

16 respostes



La supervisió que exerceixen sobre vosté

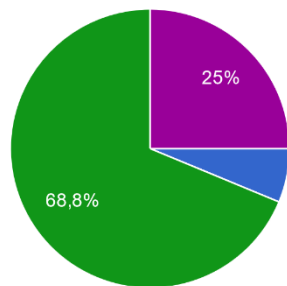
16 respostes



- Insatisfeta / Insatisfet
- Poc satisfeta / Poc satisfet
- Acceptable
- Satisfeta / Satisfet
- Molt satisfeta / Molt satisfet

El recolzament que rep dels seus superiors

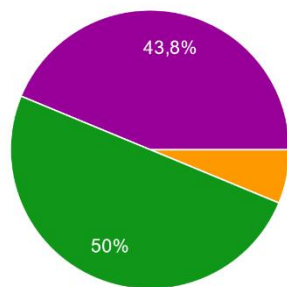
16 respostes



- Insatisfeta / Insatisfet
- Poc satisfeta / Poc satisfet
- Acceptable
- Satisfeta / Satisfet
- Molt satisfeta / Molt satisfet

Se sent part de l'equip de treball

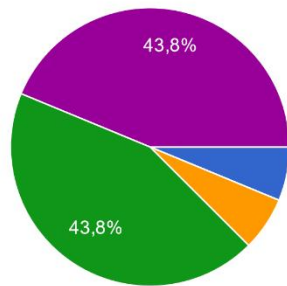
16 respostes



- Insatisfeta / Insatisfet
- Poc satisfeta / Poc satisfet
- Acceptable
- Satisfeta / Satisfet
- Molt satisfeta / Molt satisfet

S'atenen les seues idees, queixes, suggeriments

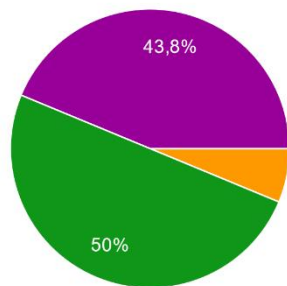
16 respostes



- Insatisfeta / Insatisfet
- Poc satisfeta / Poc satisfet
- Acceptable
- Satisfeta / Satisfet
- Molt satisfeta / Molt satisfet

La relació entre persones professionals companyes

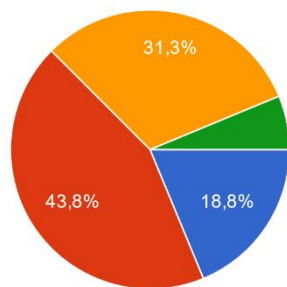
16 respostes



- Insatisfeta / Insatisfet
- Poc satisfeta / Poc satisfet
- Acceptable
- Satisfeta / Satisfet
- Molt satisfeta / Molt satisfet

Les condicions salarials de seu lloc de treball

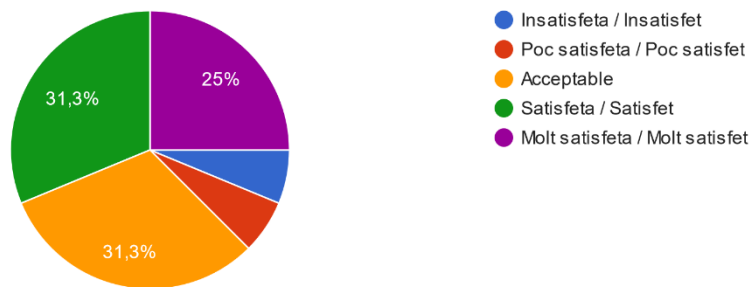
16 respostes



- Insatisfeta / Insatisfet
- Poc satisfeta / Poc satisfet
- Acceptable
- Satisfeta / Satisfet
- Molt satisfeta / Molt satisfet

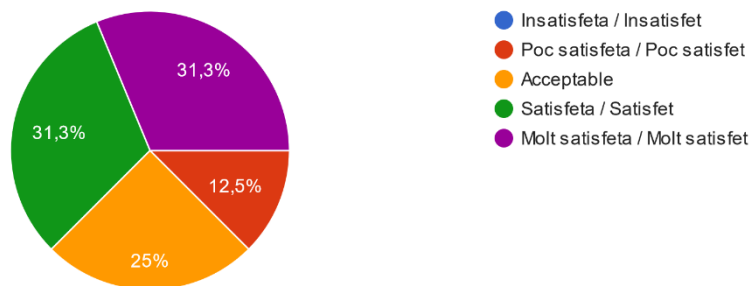
La flexibilitat horària de què disposa

16 respostes



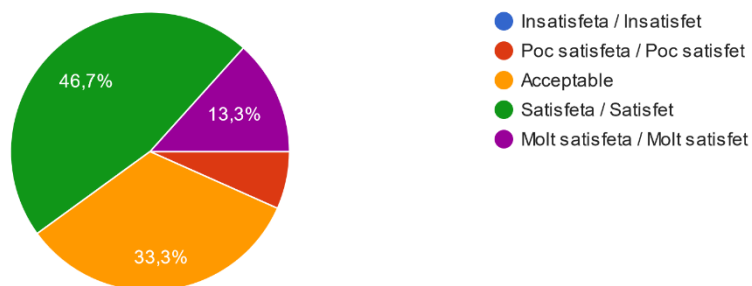
El grau que la seua entitat compleix el conveni, les disposicions i lleis laborals

16 respostes



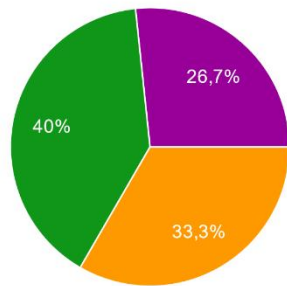
Les oportunitats de formació que li ofereixen

15 respostes



La facilitat de negociació sobre aspectes laborals

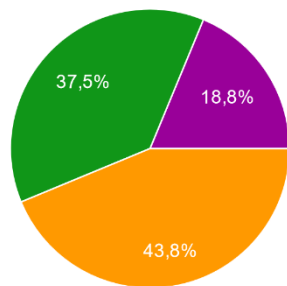
15 respostes



- Insatisfeta / Insatisfet
- Poc satisfeta / Poc satisfet
- Acceptable
- Satisfeta / Satisfet
- Molt satisfeta / Molt satisfet

La càrrega de treball del seu lloc de treball

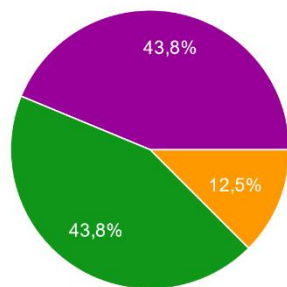
16 respostes



- Insatisfeta / Insatisfet
- Poc satisfeta / Poc satisfet
- Acceptable
- Satisfeta / Satisfet
- Molt satisfeta / Molt satisfet

La satisfacció que li produeix l'ambient de treball

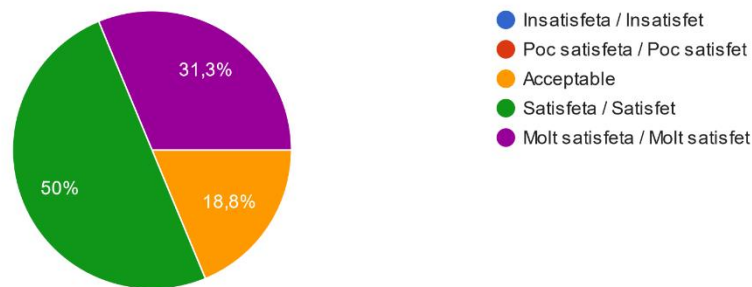
16 respostes



- Insatisfeta / Insatisfet
- Poc satisfeta / Poc satisfet
- Acceptable
- Satisfeta / Satisfet
- Molt satisfeta / Molt satisfet

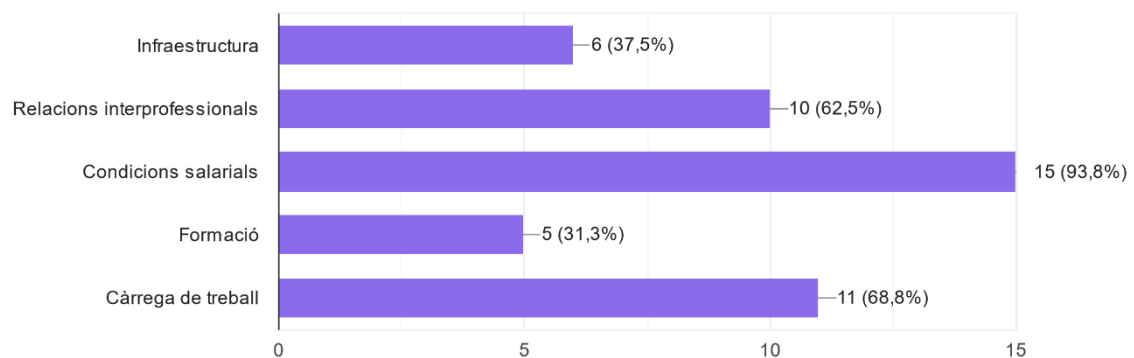
La satisfacció general que li produeix el seu treball en AFAB

16 respostes



Marque amb una X els 3 aspectes que considere més importants

16 respostes

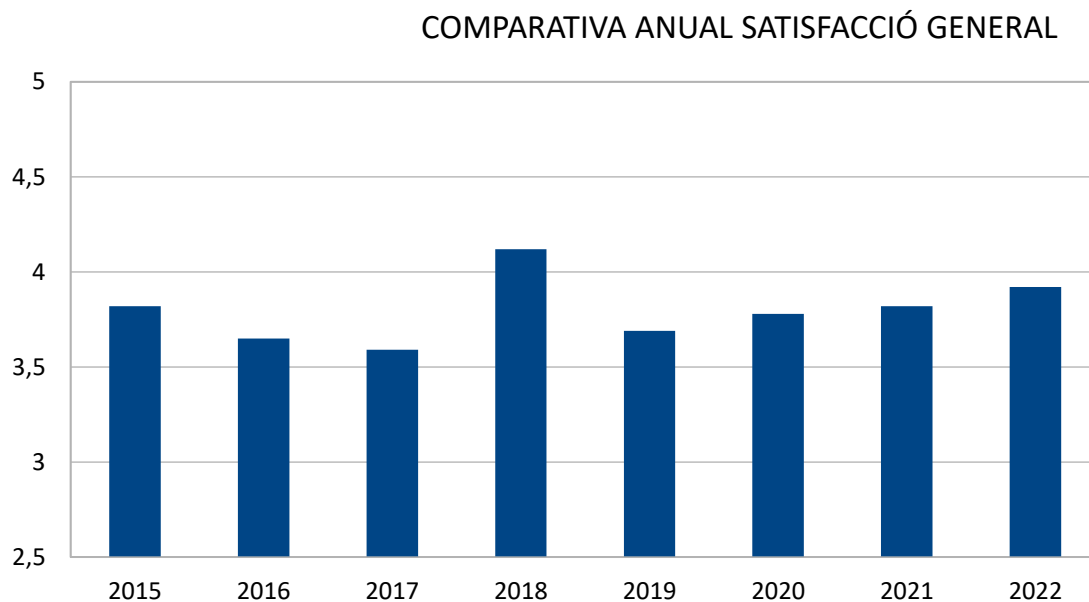


En quant a la satisfacció general amb el servei, la mitjana de tots els professionals, ascendeix a 3,92, mentre que la mitjana manifestada de l'ítem 16 "La satisfacció general que li produeix el seu treball en AFAB" és un 4,13.

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 7 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 2022.



- Conclusions i necessitats de millora.

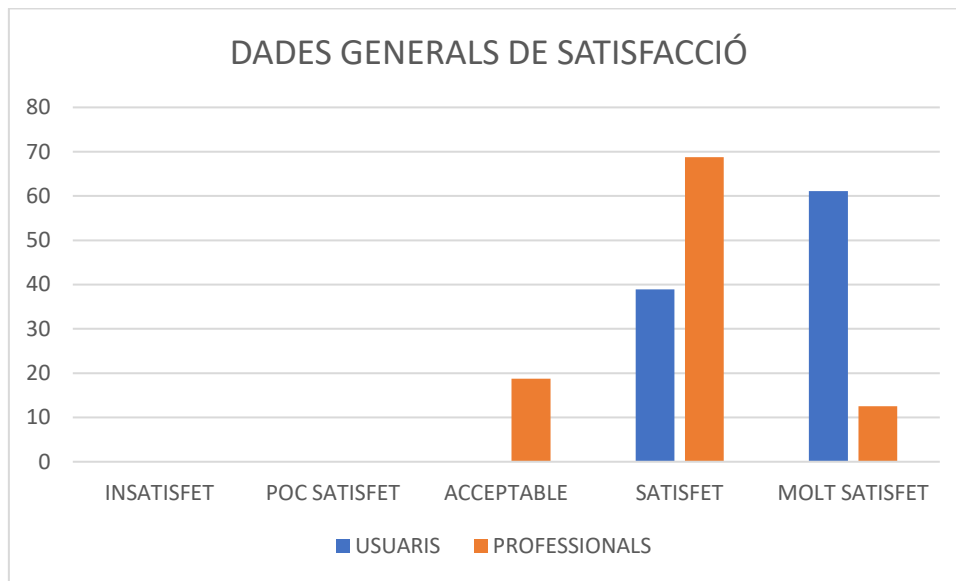
Comprovem que la pujada de salari addicional que s'ha realitzat aquest 2022 no ha segut suficient per a millorar la satisfacció del personal en aquest aspecte.

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 satisfetes les persones usuàries que les 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.