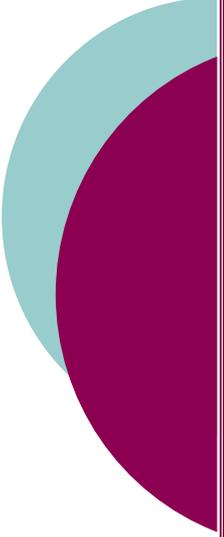


Gestión de Calidad

Diciembre 2021



RESUMEN RESULTADOS ENCUESTA SATISFACCIÓN FAMILIAS 2021



**Hermanas
Hospitalarias**

COMPLEJO ASISTENCIAL BENITO MENNI
RESIDENCIA DISCAPACIDAD INTELECTUAL

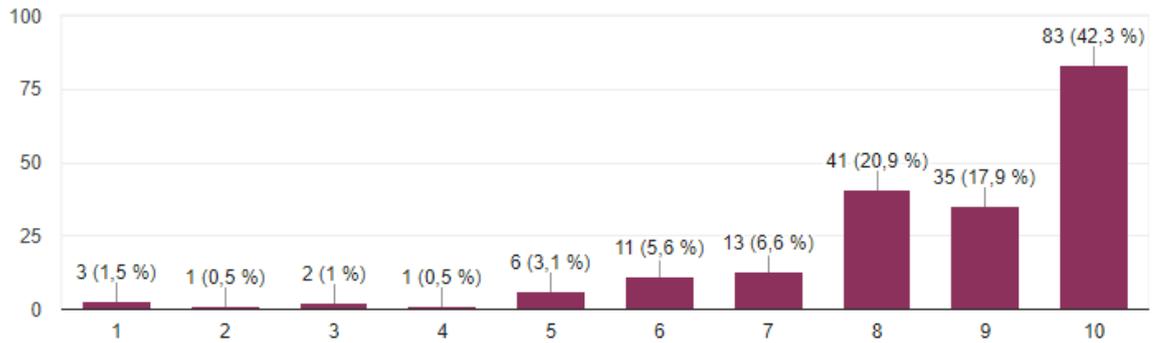


1. RESULTADOS

1.1. Recomendación del Centro y Satisfacción global

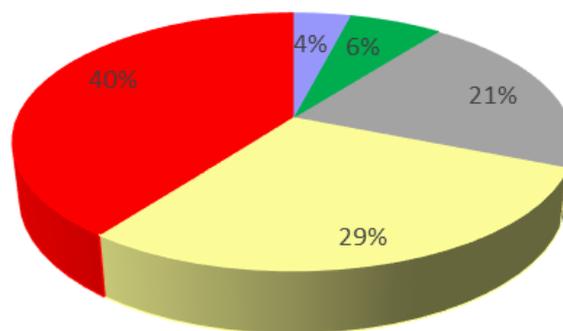
En caso de necesitarlo, ¿con qué probabilidad recomendaría nuestro servicio a un amigo o familiar?

196 respuestas



En general, la mayoría de los familiares recomendarían nuestro centro para el ingreso de un amigo o familiar en un 81,1%, revelándonos con estos datos, el elevado nivel de satisfacción de las familias.

SATISFACCIÓN GLOBAL 2021



Muy poco satisfecho Poco satisfecho Satisfecho
Bastante satisfecho Muy satisfecho

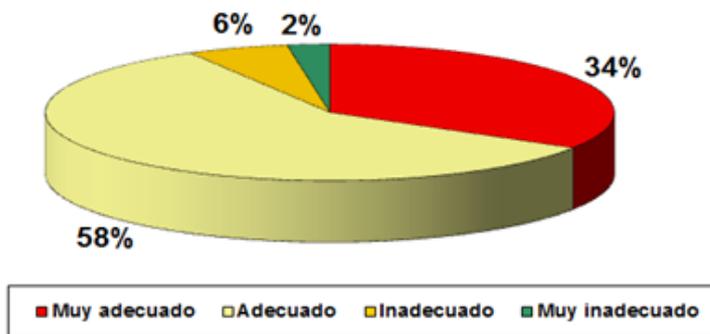
1.2. Comparativa global 2017-2021

Este año, al realizar la encuesta en formato online, se ha visto un gran aumento en el índice de respuesta con respecto a la encuesta anterior.

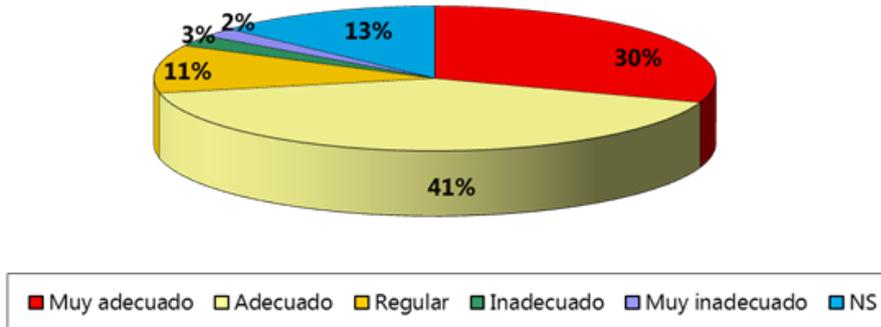
El aumento de implicación de las familias en la contestación de la encuesta, y, sobre todo, el aumento de respuestas en la pregunta libre, ha posibilitado conocer las mejoras y deficiencias del Centro, que posibilitan la implantación de una cultura de mejora continua en el CABM.

En cuanto a la satisfacción global y la evaluación de la misma la siguiente comparativa es de interés:

RESULTADOS GLOBALES POR ESCALA DE SATISFACCIÓN 2017



RESULTADOS GLOBALES POR ESCALA DE SATISFACCIÓN 2019



Como se observa en los gráficos, los porcentajes de satisfacción se mantienen elevados, aunque cabe destacar como el nivel de satisfacción ha ido aumentando con respecto al año 2019.

- La atención recibida y el estilo hospitalario, son los más valorados, especialmente en cuanto a la atención de los profesionales y la acogida.
- El aspecto sobre el que se manifiesta un mayor deseo de mejorar la información es el referido al estado médico, tratamiento y cuidado de la ropa.

SUGERENCIAS O COMENTARIOS SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DEL CABM

En el cuestionario se incluye un apartado donde los familiares pueden manifestar cualquier comentario que consideren oportuno.

Estos comentarios son muy necesarios al objeto de obtener información de su percepción, tanto positiva como negativa del funcionamiento del CABM.

A continuación, se detalla un cuadro resumen con los aspectos valorados:

COMENTARIOS FAMILIAS

COMENTARIO	Nº ENCUESTAS
Agradecimiento por el trato de los profesionales hacia los usuarios.	23
Más ocio y actividades	13
Mayor información sobre el paciente	11
Horarios de visita más amplios	10
Contratación de personal para mayor atención a residentes y a familiares	8
Mayor control de la higiene, ropa y objetos personales.	6
Todo Bien	5
Mayor información sobre los tratamientos	4
Habitaciones individuales con baño y televisión	4
Mejorar las llamadas que realizan los familiares a las unidades para contactar con su familiar.	4
Desconocimiento del servicio de cafetería por obras.	4
Más calidad en la alimentación .	3
Insonorización de la sala común para evitar los ruidos de los gritos.	3
Mejora de la atención telefónica	2
Mayor implicación del personal	2
Mejorar el tiempo de respuesta de las solicitudes de información para la elaboración de informes judiciales de personas tuteladas.	2
Acondicionamiento del garaje para actividades para los usuarios u otra finalidad.	2
Atención a los residentes para evitar agresiones	1
Tener en cuenta la opinión del paciente.	1

Agradecimiento por la realización de la encuesta.	1
Desconocimiento del funcionamiento del Centro por la situación de Pandemia.	1
Mejora en la atención de las reclamaciones del residente o familiares.	1
Desconocimiento de las funciones de la Fundación Nou Camí en el centro.	1
Falta de jardines en el centro.	1
Visita de las habitaciones de los pacientes	1
Creación de una asociación para las familias.	1
Mal funcionamiento de las Videollamadas.	1
Queja del personal de recepción.	1
Queja por no disponer en el centro peluquería, depilación, tec	1
Queja por la vestimenta de la usuaria	1
Queja por las restricciones de las medidas COVID.	1
Solicitud de entrega de un detalle el día del cumpleaños de la paciente, previamente desinfectado.	1