

 RESIDÈNCIES SIGMA SALUT	RESIDENCIES SIGMASALUD
	PROGRAMA MILLORA DE LA QUALITAT
	ESTUDI SATISFACCIÓ USUARIS I LLURS FAMILIARS

ESTUDIS DE SATISFACCIÓ DELS USUARIS I LLURS FAMÍLIES VALORACIÓ DE RESULTATS

Per a la millora de la satisfacció dels usuaris i els seus familiars, el centre ha de tenir establert un sistema de recepció, seguiment i resolució dels suggeriments i les reclamacions, de tal manera que pugui quedar constància escrita del motiu i també de les actuacions preses per solucionar el problema.

D'aquesta manera es propicia la generació d'idees i suggeriments per part dels usuaris i els seus familiars i es fomenta tant la predisposició receptiva dels professionals com la visió positiva del suggeriment i la reclamació com a eines de millora del centre.

En el Decret 284/1996, queda legislat que les persones grans que viuen en residències tenen dret a presentar suggeriments i reclamacions sobre el funcionament de l'establiment.

La documentació mínima necessària és:

- Full de reclamacions
- Bústia de suggeriments
- Registre intern per a suggeriments i reclamacions verbals

SISTEMA D'ACTUACIÓ

1. Recollida dels suggeriments o les reclamacions:

Tots els professionals que treballen al centre són una possible via d'entrada de suggeriments i reclamacions verbals, per la qual cosa és necessari que siguin coneixedors del registre establert al centre per tal de recollir la informació. Un cop enregistrat el suggeriment / reclamació es fa arribar a la direcció del centre.

2. Anàlisi dels suggeriments o de les reclamacions:

La direcció del centre farà una primera valoració dels suggeriments / reclamacions i els classificarà per ordre d'urgència. A causa de la diversitat de reclamacions i suggeriments que es poden produir és difícil establir una metodologia específica per a cada cas, per tant, cal determinar unes línies d'actuació genèriques que serveixin per a facilitar i guiar el procés d'actuació adaptades al cas concret.

3. Gestió del tema:

La direcció del centre és la persona responsable de la gestió dels suggeriments i les reclamacions.

Davant d'un suggeriment /reclamació s'ha d'activar el sistema de gestió i donar una resposta en un termini màxim d'un mes. Es donarà resposta per escrit emprant un full identificatiu del centre.

 RESIDÈNCIES SIGMA SALUT	RESIDENCIES SIGMASALUD
	PROGRAMA MILLORA DE LA QUALITAT
	ESTUDI SATISFACCIÓ USUARIS I LLURS FAMILIARS

La informació que es recull mitjançant les tres vies diferenciades (bústia de suggeriments, full de reclamacions i registre intern de suggeriments i reclamacions verbals) així com les propostes de millora es presentaran de forma conjunta amb representació de tots els professionals del centre.

ALTRES VIES D'OBTENCIÓ D'INFORMACIÓ

- Informació procedent d'enquestes: totes aquelles observacions o respostes obertes que s'obtinguin dels controls de qualitat o enquestes dutes a terme en el centre i que suposin un manifest de queixa o suggeriment, seran enregistrades com a tals en el model estandaritzat del centre.

- Junta d'usuaris: cal establir la dinàmica de reunions d'usuaris voluntaris amb un funcionament on puguin manifestar les seves queixes i suggeriments així com les possibles vies de solució que ells trobin més satisfactòries. La treballadora social és l'encarregada de registrar-les i d'efectuar un primer filtratge, i posteriorment lliurar una còpia a la direcció del centre.

Consell Assessor i de Seguiment: el CAS és l'òrgan de participació compost per representants de l'entitat titular del Servei, de l'empresa gestora, dels treballadors, dels usuaris i dels familiars. Entre altres, una de la seves funcions és rebre informació de la marxa i funcionament del servei.

 RESIDÈNCIES SIGMA SALUT	RESIDENCIES SIGMASALUD
	PROGRAMA MILLORA DE LA QUALITAT
	ESTUDI SATISFACCIÓ USUARIS I LLURS FAMILIARS

ENQUESTA DE SATISFACCIÓ DE L'USUARI

1.- En el moment d'ingressar, els tràmits administratius han estat:

Ràpid ☐ Normals ☐ Lents ☐

2.- El personal administratiu que l'ha estès ha estat:

Amable ☐ Correcte ☐ Poc amable ☐

3.- El tracta amb l'equip mèdic el considera:

Bo ☐ Regular ☐ Dolent ☐

4.- La informació que ha rebut sobre la seva malaltia ha esta:

Suficient ☐ Insuficient ☐ Dolent ☐

5.- Ha entès les explicacions que se li han donat sobre el seu tractament:

Sempre ☐ A vegades ☐ Mai ☐

6.- El tracta amb el personal (Infermeria), el considera:

TORN MATI	Bo ☐	Regular ☐	Dolent ☐
TORN TARDA	Bo ☐	Regular ☐	Dolent ☐
TORN NIT	Bo ☐	Regular ☐	Dolent ☐

7.- El tracta amb el personal auxiliar el considera:

TORN MATI	Bo ☐	Regular ☐	Dolent ☐
TORN TARDA	Bo ☐	Regular ☐	Dolent ☐
TORN NIT	Bo ☐	Regular ☐	Dolent ☐

8.- La neteja de l'habitació ha esta:

Correcta ☐ Deficient ☐ Molt Deficient ☐

9.- Considera de bona qualitat el menjar de centre.

Si ☐ No ☐ De vegades ☐

10.- Si ha fer servir altres serveis (radiologia, recuperació funcional, recepció...)

quins no li han semblat correctes?

11.- En cas de poder escollir, tornaria a ingressar en aquest centre:

Si ☐ No ☐

	RESIDENCIES SIGMASALUD
 RESIDÈNCIES SIGMA SALUT	PROGRAMA MILLORA DE LA QUALITAT
	ESTUDI SATISFACCIÓ USUARIS I LLURS FAMILIARS

INDICADORS DE SATISFACCIÓ DEL L'USUARI

- 1) Valorarem l'enquesta de satisfacció de l'usuari.

Dolent- 1
Regular-2
Bo-3