



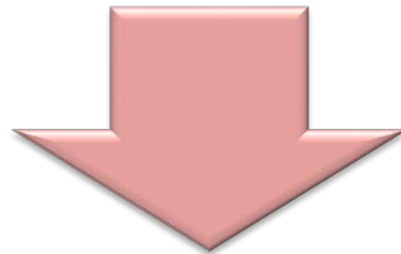
---

Informe Enquestes2016  
Escola Àuria  
Menjador i Transport Àuria  
Llar-Residència  
Esplai Àuria  
Residències Prats de Rei 1 i 2





CENTRES I SERVEIS	Enquestes lliurades	Respostes	% Participació	Nota mitjà sobre/ 5	% Gens / Poc Satisfet	% Satisfet / Molt Satisfet
ESCOLA ÀURIA	116	58	50%	4,34	13%	87%
MENJADOR ÀURIA	100	54	54%	4,03	19%	81%
TRANSPORT ÀURIA	90	45	50%	4,37	13%	87%
LLAR-RESIDÈNCIA	5	2	40%	3,77	25%	75%
ESPLAI	28	14	50%	3,88	22%	78%
RESIDÈNCIA PRATS 1	35	13	37%	4,56	9%	91%
RESIDENCIA PRATS 2	15	6	40%	4,37	13%	87%
<b>TOTAL APINAS 2016</b>	<b>389</b>	<b>192</b>	<b>49%</b>	<b>4,19</b>	<b>16%</b>	<b>84%</b>



### VALORACIÓ POSITIVA

- Nota mitjà de 4,19.- sobre un màxim de 5.-
- 84% Valoració : satisfet / Molt Satisfet



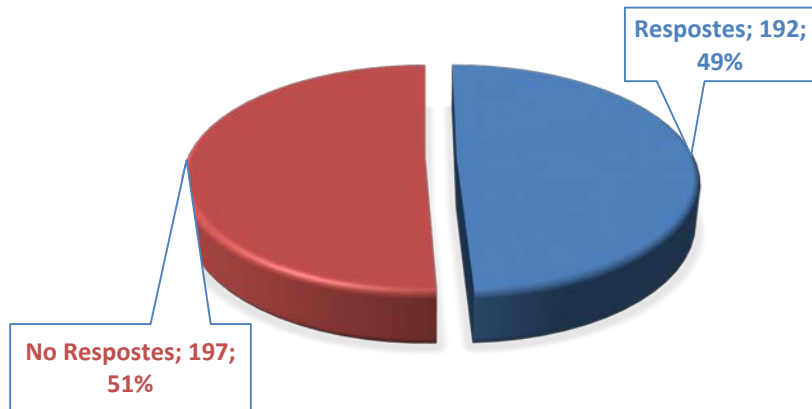
### PARTICIPACIÓ

- 49% Enquestes retornades
- 16% Valoració Gens / Poc Satisfet

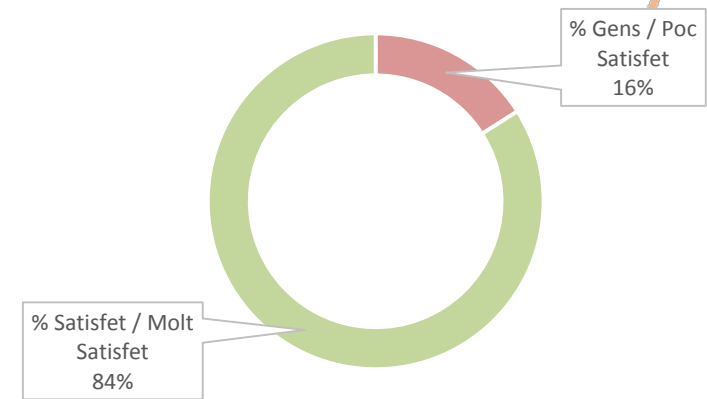




## PARTICIPACIÓ ENQUESTES 2016



## SATISFACCIÓ FAMÍLIES 2016



### PARTICIPACIÓ

Hem de continuar millorant la participació introduint millores en sistema ( enquestes on-line)

### NOTA MITJA

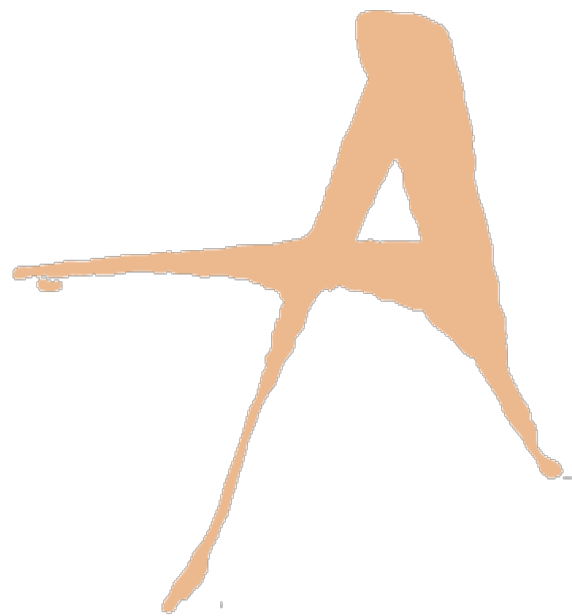
Obtenim una puntuació molt alta de 4,19 sobre un màxim possible de 5.

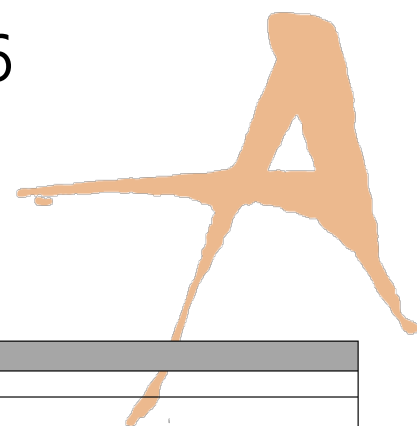
### SATISFACCIÓ

És manifesten com a Satisfets / Molt Satisfets el 84% de les respostes en el seu conjunt



ESCOLA ÀURIA





## Anàlisi Resultats Usuaris - Escola 2016

QÜESTIONS ANALITZADES		
1	Aspectes de gestió i organització	La informació rebuda al començament de curs
2		La informació rebuda sobre les activitats i funcionament de l'escola
3		L'horari d'atenció als pares i mares
4		La qualitat de l'atenció rebuda (tracte personal, informació, etc..)
5		La relació de la direcció del centre amb els pares i mares
6	Pràctica educativa i personal docent	Les activitats d'aula que realitzen els alumnes
7		La relació del professorat amb els alumnes
8		La relació del professorat amb els pares i mares
9		La relació amb d'altres professionals de l'escola (fisioterapeutes, treballadora social, psicòleg, pedagog, logopeda, educadors)
10		La informació rebuda sobre el progrés de l'alumne a través del Programa Individual (PI) i l'informe d'avaluació
11		La informació rebuda sobre el progrés de l'alumne a través de l'entrevista
12		Les activitats complementàries, piscina, hipoteràpia, etc..
13	Espais i materials	Les excursions, sortides i colònies.
14		Els espais d'aula i mobiliari
15		Les condicions de seguretat
16		La neteja i higiene de les instal·lacions
17		El material i recursos educatius.
18	Valoració Global	Quina valoració general us mereix l'Escola

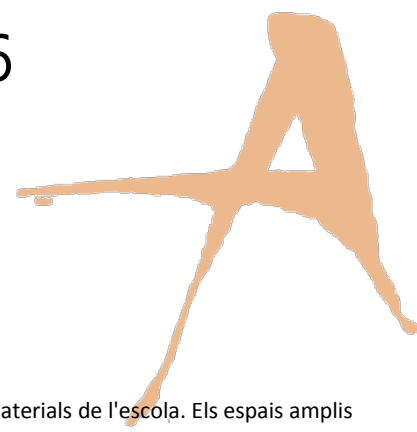
TIPUS	RESPOSTES	DATA RECOLLIDA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	VALOR	SUGGERIMENTS/OBSERVACIONS
ANUAL	58	21-06-16	↗4,48	↗4,45	↘4,14	↗4,52	↘4,19	↗4,40	↗4,71	↗4,53	↘4,14	↗4,38	↗4,55	↘4,14	↘4,19	↘4,19	↗4,28	↘4,19	↗4,33	↘4,26	4,34	
			89,66%	88,97%	82,76%	90,34%	83,79%	87,93%	94,14%	90,69%	82,76%	87,59%	91,03%	82,76%	83,79%	83,79%	85,52%	83,79%	86,55%	85,17%	86,72%	

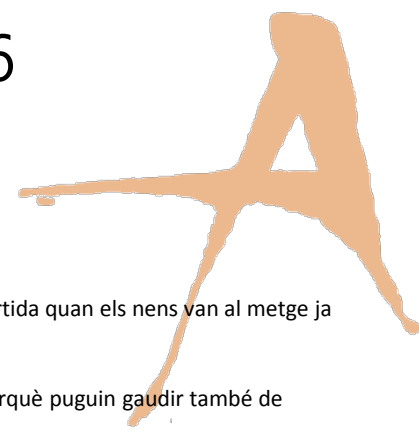
INDICADORS	VALOR
Nº Enquestes lliurades	116
Nº Enquestes retornades	58
Grau Participació anual	50,00%
Grau Valoració usuaris (mitjana)	4,34
Grau Valoració usuaris (%)	87%



### Quins aspectes de l'escola valoreu més positivament?

- \*1: Tots
- \*2: El tracte del professorat amb els alumnes
- \*3: Els professionals de l'escola.
- \*4: El tracte dels educadors, professors, monitors..., amb els alumnes i els pares.
- \*5: Per part de l'escola valoro positivament, totes les parts, com els mestres, serveis, etc..
- \*6: El tracte del alumnes, el professorat i l'afecte que se'ls hi dona.
- \*7: El tracte dels mestres amb els nens i el pares un 10.
- \*8: Gimnàstica i llengua
- \*9: L'atenció als alumnes per part de tots els professionals. L'acollida a les famílies, la coordinació amb aquestes i la comunicació. Els equipaments i materials de l'escola. Els espais amplis i lluminosos.
- \*10: La proximitat amb el personal de l'escola.
- \*11: La relació del professorat amb els alumnes.
- \*12: En general les valorem totes.
- \*13: Que al nen adolescent li agrada molt, se sent còmode.
- \*14: El tracte individualitzat.
- \*15: L'atenció de tot el personal de l'escola és excel·lent, des dels professors fins l'administració, direcció, psicòlegs...
- \*15: Les aules i les instal·lacions. L'atenció del professorat.
- \*16: El tracte dels professors i monitors és immillorable. El meu fill està super feliç.
- \*17: Els nens venen molt contents.
- \*18: L'atenció personalitzada, el contacte professionals/pares. Les activitats, el treball pedagògic, fisios, etc..
- \*19: En general estic contenta amb tots els aspectes.
- \*20: El valor humà dels professionals que hi treballen.
- \*21: La seguretat i la informació.
- \*22: La professionalitat dels docents.
- \*23: La relació dels professors amb el meu fill.
- \*24: El tracte quasi individualitzat dels alumnes, i sobretot, les ganes i entusiasme que es veu en el personal docent.
- \*25: Tots.
- \*26: La relació dels professionals amb els alumnes.
- \*27: Professors, educadors, monitors, voluntaris...
- \*28: Humans.
- \*29: El tracte amb tutors.
- \*30: El tracte dels mestres cap als infants i als pares.
- \*31: Projecte educatiu, activitats aula, relació professionals/famílies.
- \*32: L'atenció personal és extraordinària.
- \*33: El tracte humà, l'afecte amb el que fan les coses.
- \*34: L'atenció que tenen amb els nens.
- \*35: L'atenció tan gran que aporta tot l'equip Apinas sobre l'alumne, lo involucrats que estan en ells des de que són petits, des de que li lliuren un bon futur.
- \*36: El tracte i cura de tot el personal cap els alumnes i familiars. La comprensió i humanitat general sense oblidar als fantàstics voluntaris.
- \*37: El tracte.
- \*38: Idees per innovar en el coneixement de món. Incidència en treball relació amb les persones.
- \*39: El tracte amb els alumnes, els professors i altres. Els aprenentatges dels alumnes. Totes les activitats.
- \*40: Tots.





## Quins aspectes de l'escola creieu que caldria millorar?

- \*1: El pati de sorra.
- \*2: Crec que no caldria millorar cap cosa o serveis de l'escola
- \*3: Canvi de direcció. Més aparcament pels pares. Un guàrdia urbà per tallar el carrer, no un professor. Canviar les normes dels horaris d'entrada i sortida quan els nens van al metge ja que en alguns casos van sovint.
- \*4: Cap ni una (està molt bé)
- \*5: La rigidesa d'horaris d'entrada i sortida del centre quan hi han visites mèdiques. Augmentar suports dels alumnes més dependents i/o afectats perquè puguin gaudir també de sortides i activitats extraescolars.
- \*6: Sobre l'escola l'horari d'entrada i l'escola d'estiu.
- \*7: Més professorat i personal per atendre als alumnes.
- \*8: Cap.
- \*9: Per tal de facilitar el dia a dia de les famílies amb els fills, considero que l'horari escolar de la tarda, podria variar en 15' igual que al matí, és a dir, de 15:15 a 17:15. Gràcies. Espero que valorin aquesta possibilitat.
- \*10: Mitjans materials, audiovisuals, pati.
- \*11: En general tot bé, potser només els menús del menjador retocar-los una mica.
- \*12: Més informació sobre els avenços del alumnes, més notes.
- \*13: Quan l'alumne no s'explica a casa, trobem a faltar algun tipus de comentaria o explicació del què s'ha fet durant el dia.
- \*14: Coordinador de transport.
- \*15: Escoltar i atendre les demandes dels mestres/educadors. (materials, suport a les aules, activitats complementàries...).
- \*15: El preu del mes cada any puja i la pensió és cada any igual.
- \*16: La relació de la direcció amb els pares. Molt poca empatia de la direcció i de la gerència. Poques reunions de professors i altres docents de l'escola, fisios, logopedes, psicòlegs...
- \*17: Amb la roba dels nens que hi a vegades es perden o que a vegades posen roba d'altres nens a la motxilla del nostre fill.
- \*18: No hem viscut en primera persona el dia a dia de l'escola, només a través de la nostra filla i no podem opinar.
- \*19: La directora.
- \*20: La relació amb altres professionals de l'escola i sobretot la treballadora social de l'escola. Durant aquest any no tenim mai oportunitat de parlar ...
- \*21: Instal·lacions del pati (construcció)
- \*22: La capacitat d'intervenir en alguna situació de conflicte sense deixar el noi/a sense alguna activitat del centre, considerant la seva situació global- quedar-se sense colònies, quedar-se sense alguna activitat d'oci...
- \*23: Horari d'entrada o sortida dels nens ja sigui per anar al metge o algun especialista o fer algun tràmit, no tots els pares poden esperar a fer l'entrada al canvi de classe o l'hora del pati.
- \*24: Més flexibilitat horaris entrada i recollida quan visites mèdiques nens o altres.
- \*25: Les instal·lacions i els recursos disponibles sempre són millorables.
- \*26: Que si va al metge al matí sigui més flexible.
- \*27: Tindre més informació de lo que fa l'alumne dins l'escola.
- \*28: Les instal·lacions, sobretot de climatització. La ruta del transport escolar, tots haurien de tenir les mateixes oportunitats i facilitats per el transport.
- \*29: Treballar tema d'amistats pel tems de lleure que fan al carrer (dissabtes) queda despenjat en els nois grans(tots tenen ganes de sortir però no son capaços d'organitzar-se. Treballar tema d'alimentació saludable i esportiva(amb els alumnes) en la mida del possible, segons capacitats(alt percentatge d'obesitat en aquest col·lectiu)
- \*30: Tracte amb animals.





## □ SUGGERIMENTS/ OBSERVACIONS

- \*1: Jo per ser el primer any que el nen va a l'escola, estic molt contenta.
- \*2: Deuria ser a les 9h i a l'escola d'estiu l'horari més llarg.
- \*3: No entenc que a les vacances d'estiu que el nen no va a l'escola es tingui que seguir pagant la quota.
- \*4: Gràcies per la feina ben feta.
- \*5: La Nena no pot anar a al piscina ja que no respira del tot bé.
- \*6: Es fan segregacions de nens en la mateixa escola, sent de EE.EE.
- \*7: Estem una mica en desacord, a nivell particular, amb el pla d'estudis establert per a la nostra filla. Però això es qüestió de parlar-ho i veure si es pot arribar a fer algun canvi.
- \*8: Esperem que l'any que ve l'escola millora bé la relació amb altres professionals de l'escola (treballadora social, psicòleg, pedagog, logopeda...)
- \*9 Utilitzar eines com el mail per informacions que a vegades no arriba amb paper.
- \*10: És una associació i ensenyament en general magnífic, encara que falten millorar algunes cosetes. Espero que algun dia sigui una escola al 100 per 100 cinc estrelles.
- \*11: Poder assistir alguna excursió pagant lo que sigui al menys una (tossa, cavalls)

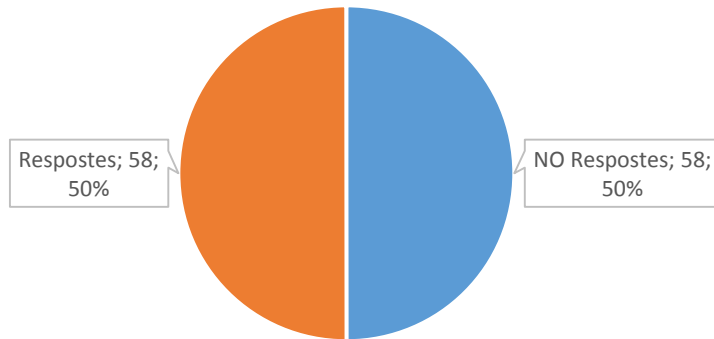
## Aportacions

- Alt nivell d'Aportacions i Valoracions
- Totes aquestes aportacions que es detallen son preses en consideració , un cop valorades , algunes s'incorporen en el Pla de Treball del curs 2016-2017
- És molt remarcable l'important nombre d'aportacions que feliciten els professionals i a l'Escola en el seu conjunt.

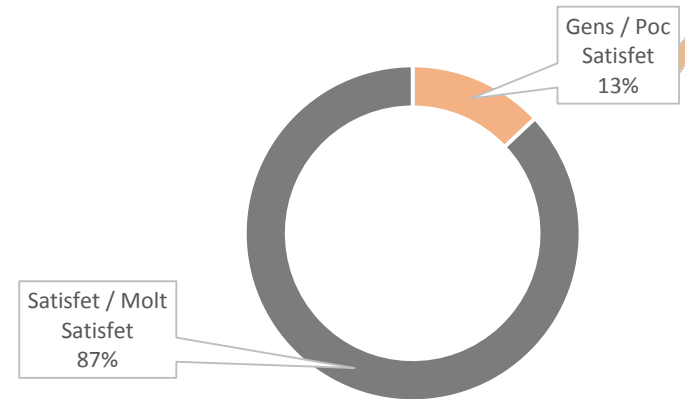




## PARTICIPACIÓ ESCOLA ÀURIA



## SATISFACCIÓ ESCOLA



### PARTICIPACIÓ

50% Una participació que s'ha de millorar, evitant l'esgotament del model ( enquesta anual) i nous instruments de comunicació ( enquestes on-line)

### NOTA MITJA

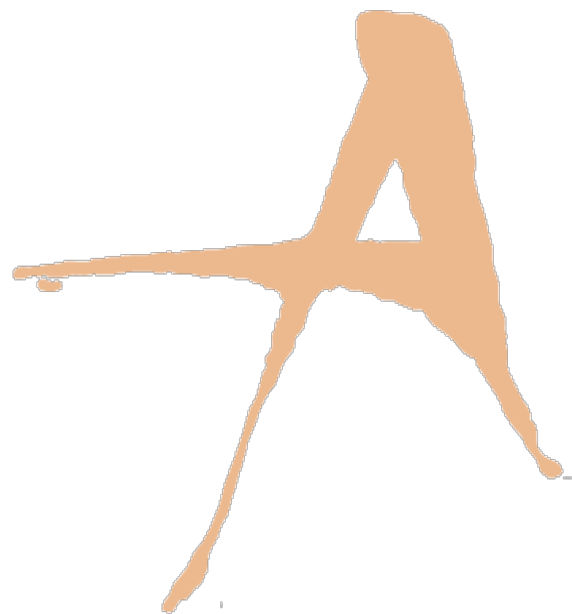
Obtenim una puntuació molt alta de 4,34 sobre un màxim possible de 5.

### SATISFACCIÓ

És manifesten com a Satisfets / Molt Satisfets el 87% de les respostes en el seu conjunt



MENJADOR I TRANSPORT ÀURIA



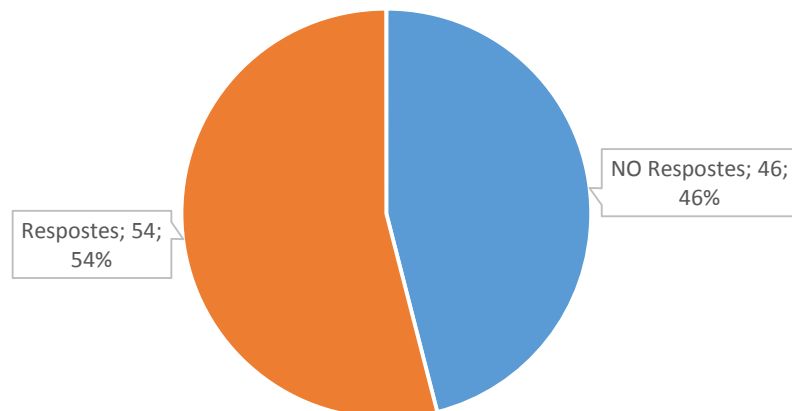
## Anàlisi Resultats Usuaris - Menjador 2016

QÜESTIONS ANALITZADES		
1	Servei de menjador	Utilitzeu servei de menjador? A,B,C=1; D=0
2		L'adequació dels menús
3		La qualitat del servei de menjador
4		La informació que us facilita el servei de menjador

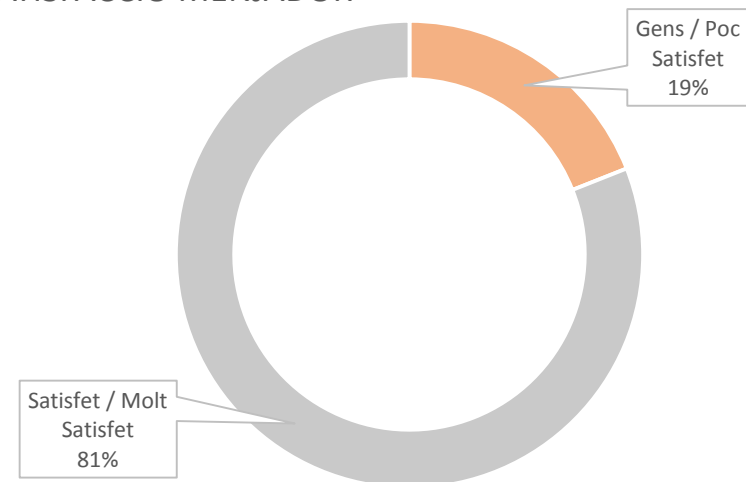
TIPUS	RESPOSTES	DATA RECOLLIDA	1	2	3	4	VALOR Menjador
ANUAL	54	21-06-16	54 20%	→ 4,04 81%	↓ 3,94 79%	↑ 4,11 82%	4,03 81%

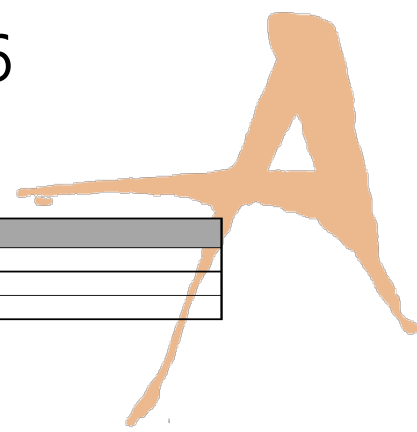
INDICADORS	VALOR
Nº Enquestes lliurades	100
Nº Enquestes retomades	54
Grau Participació anual	54,00%
Grau Valoració usuaris (mitjana)	4,03
Grau Valoració usuaris (%)	81%

### PARTICIPACIÓ MENJADOR



### SATISFACCIÓ MENJADOR





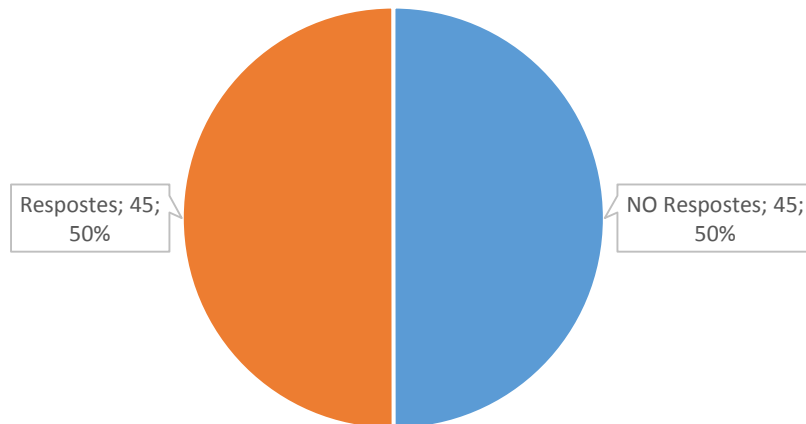
## Anàlisi Resultats Usuaris - Transport 2016

QÜESTIONS ANALITZADES		
5	Servei de transport	Utilitzeu servei de transport? A,B,C=1; D=0
6		El compliment de l'horari
7		L'atenció rebuda per part dels/les monitors/es del transport

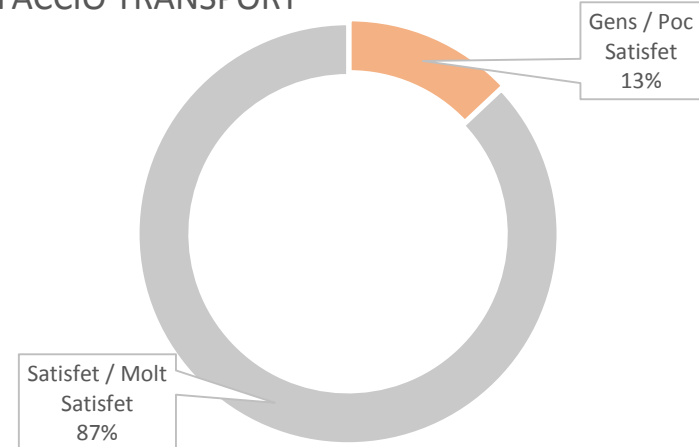
TIPUS	RESPOSTES	DATA RECOLLIDA	5	6	7	VALOR Transport	SUGGERIMENTS/ OBSERVACIONS
ANUAL	45	21-06-16	1	↓ 4,29	↑ 4,44	↑ 4,37	
				86%	89%	87%	

INDICADORS	VALOR
Nº Enquestes lliurades	90
Nº Enquestes retomades	45
Grau Participació anual	50,00%
Grau Valoració usuaris (mitjana)	4,37
Grau Valoració usuaris (%)	87%

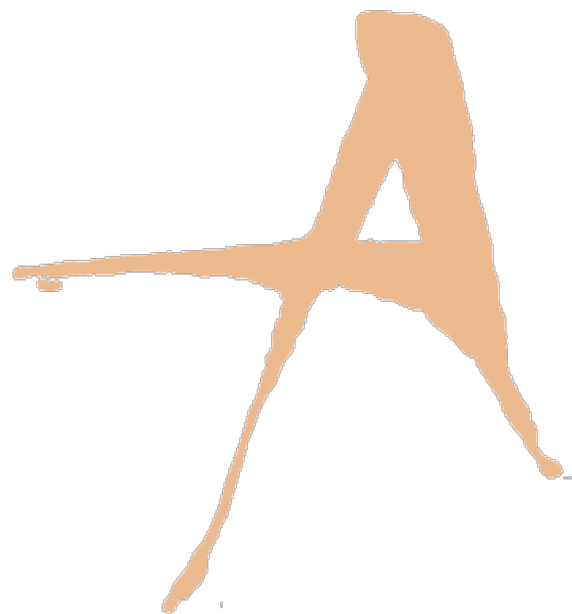
### PARTICIPACIÓ TRANSPORT



### SATISFACCIÓ TRANSPORT



LLAR-RESIDÈNCIA



Anàlisi Resultats Usuaris - Llar 2016

### QÜESTIONS ANALITZADES

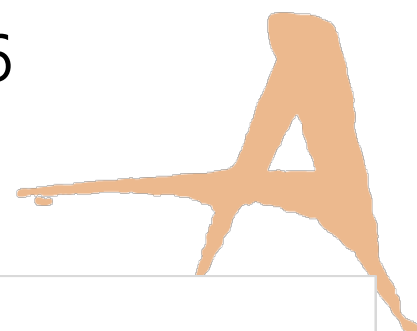
1	Qualitat de l'atenció i el suport prestat	Quin és el seu grau de satisfacció global respecte a l'atenció i suport rebut a la Llar Residència?
2		La relació del Personal d'Atenció Directa amb els residents
3		La relació del Personal d'Atenció Directa amb les famílies
4		La informació rebuda sobre la situació del resident i el Programa d'Atenció Individual.
5		Quin és el grau de confiança que li dona la LLAR Residència respecte els serveis rebuts?
6		Com valora la gestió de l'alimentació del seu familiar i/o tutelat?
7		Com valora la gestió de la higiene personal i l'atenció a la salut del seu fill/a?
8		Considera que hem respectat degudament la confidencialitat de la informació que ens ha facilitat?
9		La informació rebuda sobre les activitats i funcionament de la Llar Residència ?
10	Aspectes Organitzatius	Els horaris d'atenció per trucar i visita de les famílies?
11		La relació de la Direcció del centre amb les famílies
12		El tracte i qualitat de l'atenció rebuda per part de l'entitat APINAS i els seus representants.
13		Quina és la seva percepció respecte la neteja i ambientació de la Llar residència?
14	Serveis de Suport	respecte el confort i la qualitat de les instal·lacions?
15		Com valora la gestió de la roba i la seva cura

TIPUS	RESPOSTES	DATA RECOLLIDA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	VALOR	SUGGERIMENTS/OBSERVACIONS
ANUAL	2	21-06-16	↓ 3,00	→ 4,00	↑ 4,50	↑ 4,50	→ 3,50	→ 4,00	→ 4,00	→ 3,50	→ 4,00	→ 4,00	→ 3,50	↓ 3,00	→ 3,50	→ 4,00	→ 3,50	3,77	
			60,00%	80,00%	90,00%	90,00%	70,00%	80,00%	80,00%	70,00%	80,00%	80,00%	70,00%	60,00%	70,00%	80,00%	70,00%	75,33%	1*

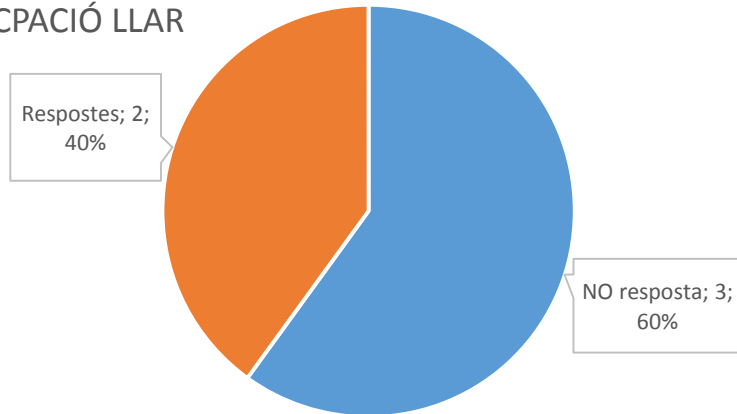
INDICADORS	VALOR
Nº Enquestes lliurades	5
Nº Enquestes retornades	2
Grau Participació anual	40,00%
Grau Valoració usuaris (mitjan)	3,77
Grau Valoració usuaris (%)	75%

OBSERVACIONS  
1\* Roba interior en bossa a part

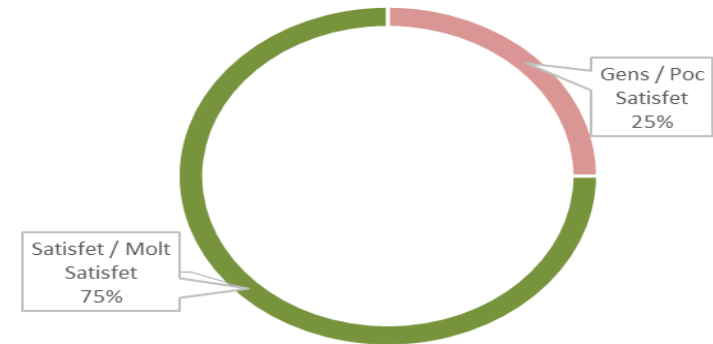




## PARTICIPACIÓ LLAR



## SATISFACCIÓ LLAR



APINAS , es planteja com objectiu assolir la màxima participació en els processos de consultes i enquestes a les famílies. Malgrat això el procediment que utilitzem per fer les enquestes garanteix l'anonimat i la participació és voluntària.

Aquest any hem assolit un 40% de participació, tot i ser una dada raonable, ens esperona a facilitar les informacions que contribueixin a fomentar la participació.

Per l'any 2017 tenim previst implementar un sistema de participació per correu electrònic que faci encara més fàcil a les famílies la seva participació.

Els nivells de Satisfacció expressats per les famílies és alt, amb una nota mitjana de 3,77 sobre un màxim de 5 i amb un percentatge de Satisfacció / Molta Satisfacció que arriba al 75% del total puntuació prevista (100).

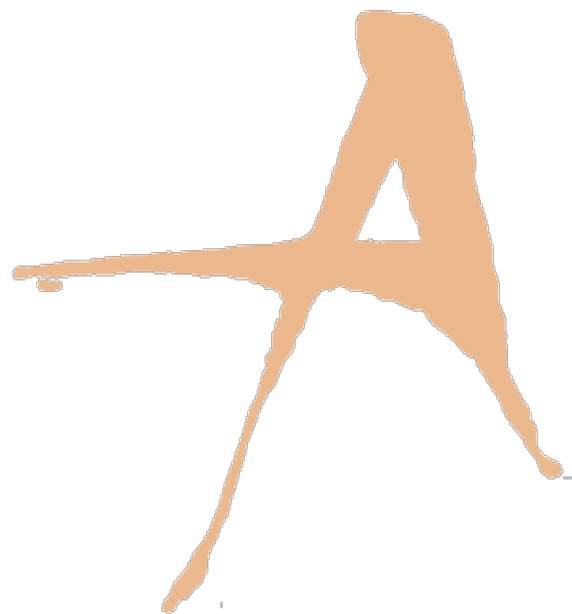
És fa molt difícil avaluar aquesta enquesta amb 2 participants i puntuacions molt similars.

Les famílies disposen d'una via més directa per comunicar-se, amb els Personal d'atenció Directa, amb la Direcció i l'Administració APINAS.

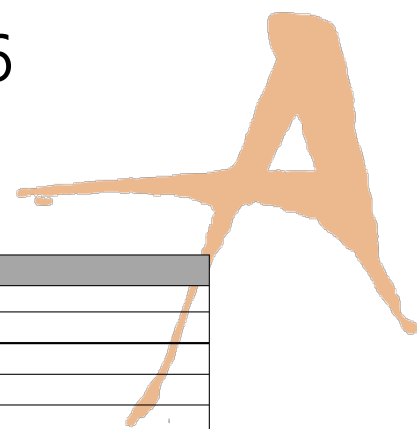
Caldrà tenir en compte l'única OBSERVACIÓ plantejada que fa referència al moment de l'entrega de la roba, i que demana que la roba interior s'entregui en una Borsa diferenciada



ESPLAI ÀURIA







## Anàlisi Resultats Usuaris - Esplai 2016

QÜESTIONS ANALITZADES		
1	Qualitat de l'atenció i el suport prestat	Quin és el seu grau de satisfacció global respecte a les activitats desenvolupades AL Grup d'ESPLAI ÀURIA?
2		Les Activitats programades per l' ESPLAI ÀURIA
3		La relació de l'equip de monitors amb els usuaris
4		La relació de l'equip de monitors amb les famílies
5		La comunicació entre l'equip de monitors i les famílies
6		La informació rebuda sobre el programa d'activitats
7		Quin és el grau de confiança que li dona l'Esplai respecte els serveis rebuts?
8		Com valora la participació del seu fill/a en el grup assignat
9	Aspectes Organitzatius	La informació rebuda sobre les activitats i funcionament de l'Esplai?
10		L'horari de les activitats de dilluns a divendres?
11		L'horari de les activitats de cap de setmana
12		El casal d'estiu que organitzà l'ESPLAI ÀURIA
13		La relació de la coordinadora de l'esplai amb les famílies.

TIPUS	RESPOSTES	DATA RECOLLIDA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	VALOR	SUGGERIMENTS OBSERVACIONS
ANUAL	1	21-06-16	↑4,00	↑3,71	↑4,07	↑4,07	↑4,00	↑4,07	↑4,21	↑4,14	↑4,14	↑4,21	⇒3,43	↓2,50	↑3,93	3,88	*1 - *4
ANUAL	2	21-06-16	80,00%	74,29%	81,43%	81,43%	80,00%	81,43%	84,29%	82,86%	82,86%	84,29%	68,57%	50,00%	78,57%	77,69%	

INDICADORS	VALOR
Nº Enquestes lliurades	28
Nº Enquestes retornades	14
Grau Participació anual	50,00%
Grau Valoració usuaris (mitjana)	3,88
Grau Valoració usuaris (%)	78%

## Queixes, Reclamacions, Suggestiments, Agraïments:

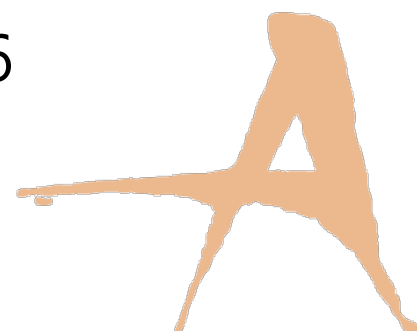
\*1: El que no entenc el perquè durant els 3 mesos d'estiu que el nen no va a l'escola s'ha de pagar la quota igual.

\*2: Quan el nen no s'explica a casa, trobem a faltar algun fil conductor per saber què s'ha fet aquell dia, com ha anat, A part d'aquest matís, endavant el projecte. Feu molt bona feina!

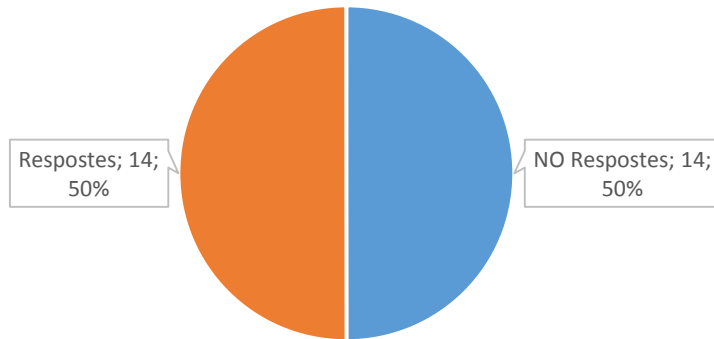
\*3 Possibilitat de fer més sortides de cap de setmana.

\*4: Hi han monitors que els han de canviar. Hi han d'altres que valen or.

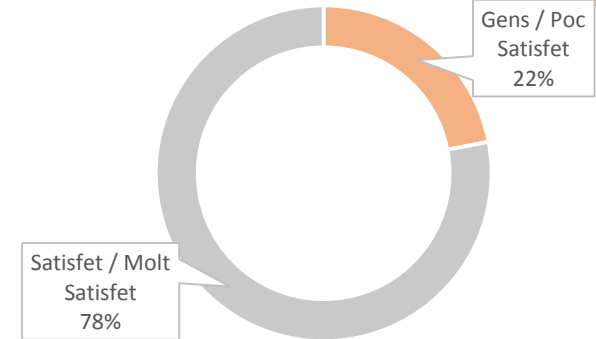




## PARTICIPACIÓ ESPLAI



## SATISFACCIÓ ESPLAI



La Participació es situa al 50% de les enquestes distribuïdes, Cal valorar adequadament els suggeriments i observacions, i millorar la comunicació i informació a les famílies .

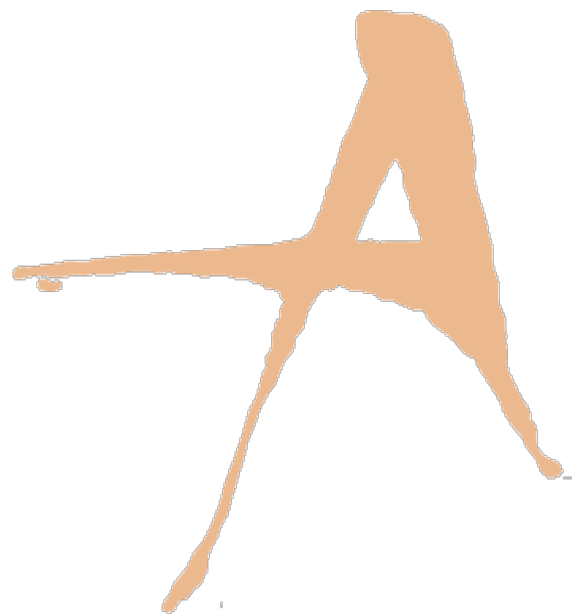
- Les observacions fan referència a les informacions rebudes de les activitats, l'increment de les activitats i una valoració de les aptituds dels monitors

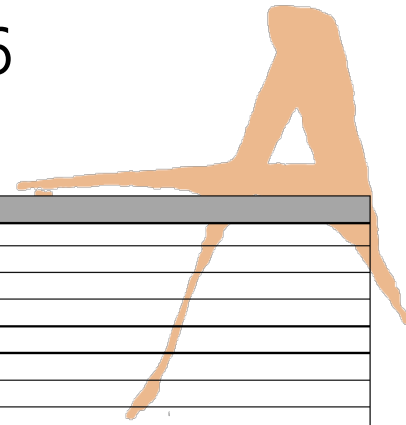
- Són observacions que cal valorar per tal de millorar els aspectes organitzatius i donar resposta en aquestes sensibilitats, sempre en el marc de les possibilitats organitzatives del servei.

El nivell de Satisfacció dona una puntuació mitjà de 3,88 sobre 5 i un percentatge de Satisfet / Molt Satisfet del 78%



RESIDÈNCIA PRATS 1





QÜESTIONS ANALITZADES		
1	Qualitat de l'atenció i el suport prestat	Quin és el seu grau de satisfacció global respecte a l'atenció i suport rebut?
2		Activitats programades per la Residència
3		La relació del Personal d'Atenció Directa amb els residents
4		La relació del Personal d'Atenció Directa amb les famílies
5		La relació dels tècnics amb els residents i les famílies ( fisioterapeuta, infermeres, psicòleg, pedagog psiquiatre i treballadora Social)
6		La informació rebuda sobre la situació del resident i el Programa d'Atenció Individual.
7		Quin és el grau de confiança que li dona la Residència respecte els serveis rebuts?
8		Com valora la gestió de l'alimentació i control del pes del seu familiar i/o tutelat?
9		Com valora la gestió de la higiene personal i l'atenció a la salut del seu familiar i/o tutelat?
10		Considera que hem respectat degudament la confidencialitat de la informació que ens ha facilitat?
11	Aspectes Organitzatius	La informació rebuda sobre les activitats i funcionament de la Residència ?
12		Els horaris d'atenció i visita de les famílies?
13		La relació de la Direcció del centre amb les famílies
14		El tracte i qualitat de l'atenció rebuda per part de l'entitat APINAS i els seus representants.
15	Serveis de Suport	Quina és la seva percepció respecte la neteja i ambientació del centre?
16		I respecte el confort i la qualitat de les instal·lacions?
17		Com valora la gestió de la roba i la seva cura

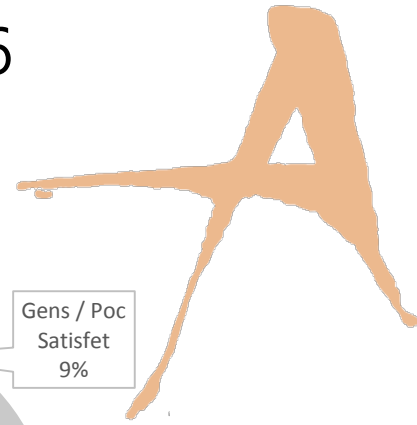
TIPUS	RESPOSTES	DATA RECOLLIDA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	VALOR	SUGGERIMENTS OBSERVACIONS
ANUAL	13	27-06-16	↑ 4,85	→ 4,46	↑ 4,69	↑ 4,92	↑ 4,77	↓ 4,31	→ 4,54	→ 4,46	→ 4,62	↓ 4,31	↓ 4,31	↑ 4,85	→ 4,54	↓ 4,31	↑ 4,85	↓ 4,62	↓ 4,08	4,56	*1-*6
			96,92%	89,23%	93,85%	98,46%	95,38%	86,15%	90,77%	89,23%	92,31%	86,15%	86,15%	96,92%	90,77%	86,15%	96,92%	92,31%	81,54%	91,13%	

INDICADORS	VALOR
Nº Enquestes lliurades	35
Nº Enquestes retornades	13
Grau Participació anual	37,14%
Grau Valoració usuaris (mitjana)	4,56
Grau Valoració usuaris (%)	91%

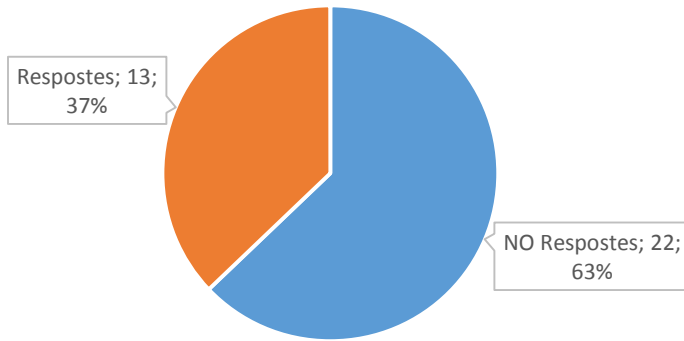
### □ SUGGERIMENTS / OBSERVACIONS

- \*1: Gràcies per fer la feina que feu, no se que seria sense vosaltres, sols puc dir Moltes Gràcies sou un/es cracks.
- \*2: La nostra família estarà eternament agraïda amb el tracte rebut.
- \*3: M'agradaria conèixer tot el personal que té cura en tots els sentits del nostre familiar i poder tenir alguna reunió per saber la seva evolució en tots els àmbits (comportament, hàbits, hores àpats, hores descans...). Ens agradaria poder accedir a la roba del nostre resident, per tal de saber l'estat d'aquesta, ja que quan la retornen sol estar en molt mal estat. Conèixer amb antelació la programació d'activitats i sortides de l'aula que correspon al nostre resident, ja que ens assabentem quan aquestes ja estan realitzades. Especificar els conceptes dels serveis complementaris a la factura que s'envia a les famílies. Agraïm al personal que te cura dels residents la bona tasca realitzada. **MOLTES GRÀCIES!**
- \*4: Agrair la tasca que fan el dia a dia, gràcies.
- \*5: Gràcies per tot el que feu pel nostre fill.
- \*6: Seria interessant rebre: més informació de les activitats realitzades i més detall dels serveis extres facturats.

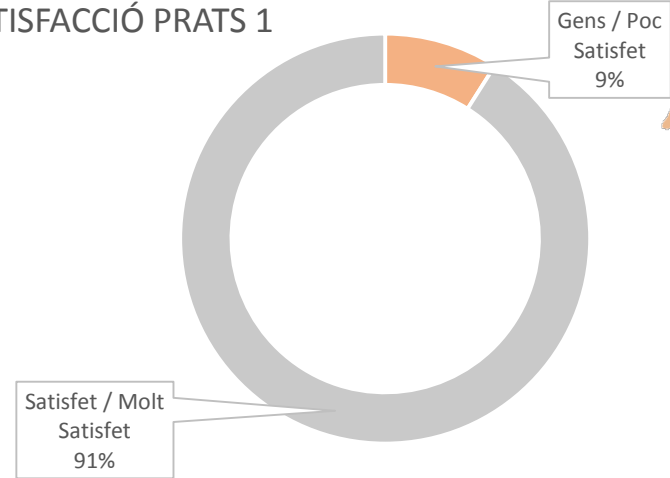




## PARTICIPACIÓ PRATS 1



## SATISFACCIÓ PRATS 1



### PARTICIPACIÓ

37% Una participació baixa, les famílies tenen altres canals més directes de comunicació que utilitzen sovint.

### NOTA MITJA

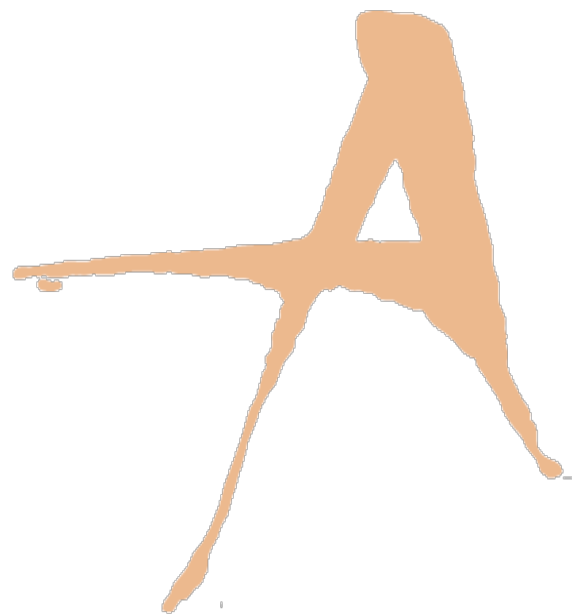
Puntuació molt alta de 4,56 sobre un màxim possible de 5.

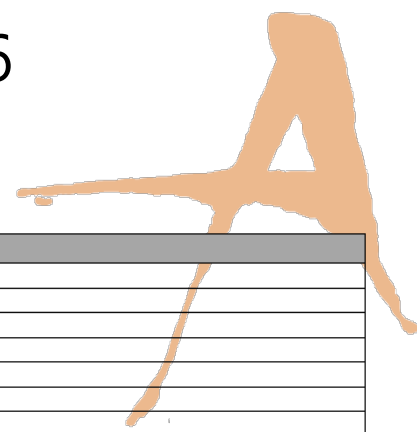
### SATISFACCIÓ

És manifesten com a Satisfets / Molt Satisfets el 91% de les respostes en el seu conjunt



RESIDÈNCIA PRATS 2





QÜESTIONS ANALITZADES		
1	Qualitat de l'atenció i el suport prestat	Quin és el seu grau de satisfacció global respecte a l'atenció i suport rebut ?
2		Activitats programades per la Residència
3		La relació del Personal d'Atenció Directa amb els residents
4		La relació del Personal d'Atenció Directa amb les famílies
5		La relació dels tècnics amb els residents i les famílies ( fisioterapeuta, infermeres, psicòleg, pedagog psiquiatre i treballadora Social)
6		La informació rebuda sobre la situació del resident i el Programa d'Atenció Individual.
7		Quin és el grau de confiança que li dona la Residència respecte els serveis rebuts?
8		Com valora la gestió de l'alimentació i control del pes del seu familiar i/o tutelat?
9		Com valora la gestió de la higiene personal i l'atenció a la salut del seu familiar i/o tutelat?
10		Considera que hem respectat degudament la confidencialitat de la informació que ens ha facilitat?
11	Aspectes Organitzatius	La informació rebuda sobre les activitats i funcionament de la Residència ?
12		Els horaris d'atenció i visita de les famílies?
13		La relació de la Direcció del centre amb les famílies
14	Serveis de Suport	El tracte i qualitat de l'atenció rebuda per part de l'entitat APINAS i els seus representants.
15		Quina és la seva percepció respecte la neteja i ambientació del centre?
16		I respecte el confort i la qualitat de les instal·lacions?
17		Com valora la gestió de la roba i la seva cura

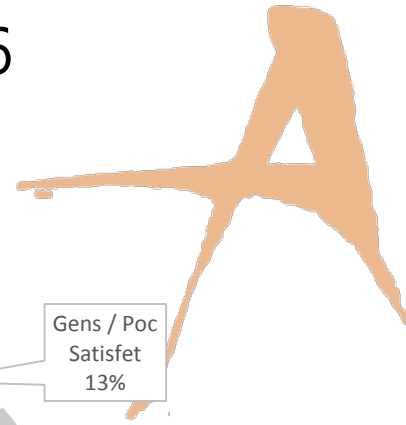
TIPUS	RESPOSTES	DATA RECOLLIDA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	VALOR	SUGGERIMENTS/OBSERVACIONS
ANUAL	6	27-06-16	↗4,17	↘4,00	↗4,67	↘3,83	↗4,83	↗4,17	↗4,50	↗4,17	↗4,50	↗4,67	↘4,00	↗4,33	↗4,33	↗4,67	↗4,83	↘4,67	↘4,00	4,37	*1
			83,33%	80,00%	93,33%	76,67%	96,67%	83,33%	90,00%	83,33%	90,00%	93,33%	80,00%	86,67%	86,67%	93,33%	96,67%	93,33%	80,00%	87,45%	

INDICADORS	VALOR
Nº Enquestes lliurades	15
Nº Enquestes retornades	6
Grau Participació anual	40,00%
Grau Valoració usuaris (mitjana)	4,37
Grau Valoració usuaris (%)	87%

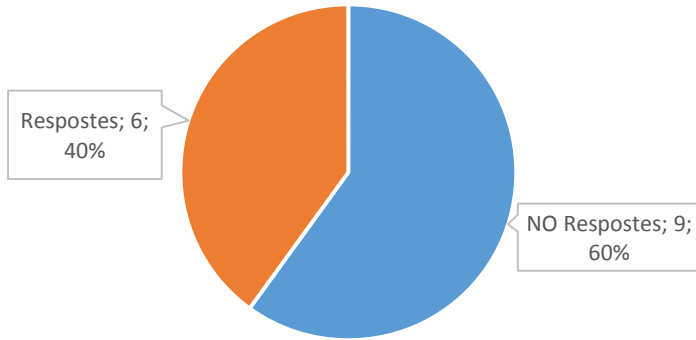
### □ SUGGERIMENTS/ OBSERVACIONS

- :\*1: Més activitats programades i sortides.

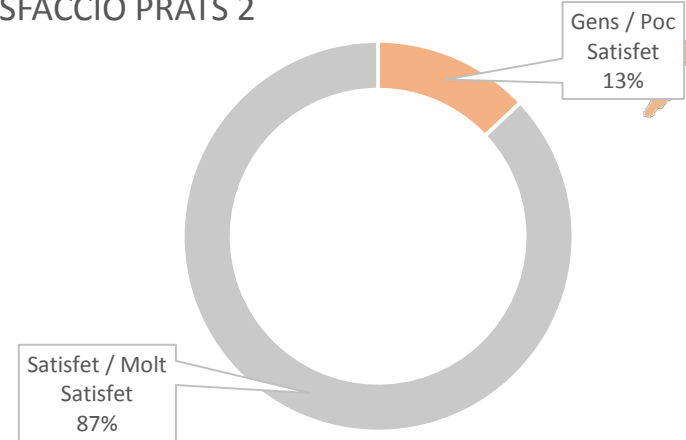




## PARTICIPACIÓ PRATS 2



## SATISFACCIÓ PRATS 2



### PARTICIPACIÓ

40% Una participació baixa, les famílies tenen altres canals més directes de comunicació que utilitzen sovint.

### NOTA MITJA

Puntuació molt alta de 4,37 sobre un màxim possible de 5.

### SATISFACCIÓ

És manifesten com a Satisfets / Molt Satisfets el 87% de les respostes en el seu conjunt

