

ANY
2018



ENQUESTES DE SATISFACCIÓ FAMÍLIES

ENQUESTA LLIURADA A LES FAMÍLIES EN EL MOMENT DE
TRAMITAR LA BAIXA EN EL CDIAP

ENQUESTA SATISFACCIÓ FAMÍLIES CDIAP 2018

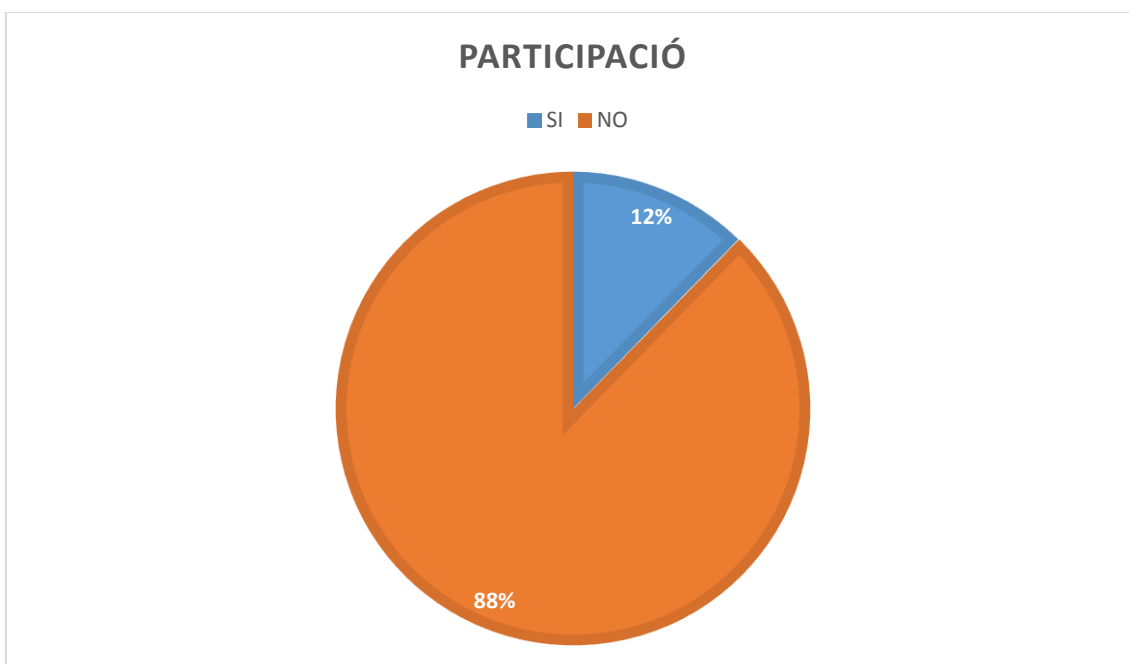
L'enquesta s'ha elaborat per conèixer el grau de satisfacció del servei que ofereix el CDIAP SAP APINAS. Aquesta enquesta s'ha distribuït en mà a les famílies dels serveis a Igualada, Masquefa i Calaf, en el moment de tramitar la baixa del tractament i del servei.

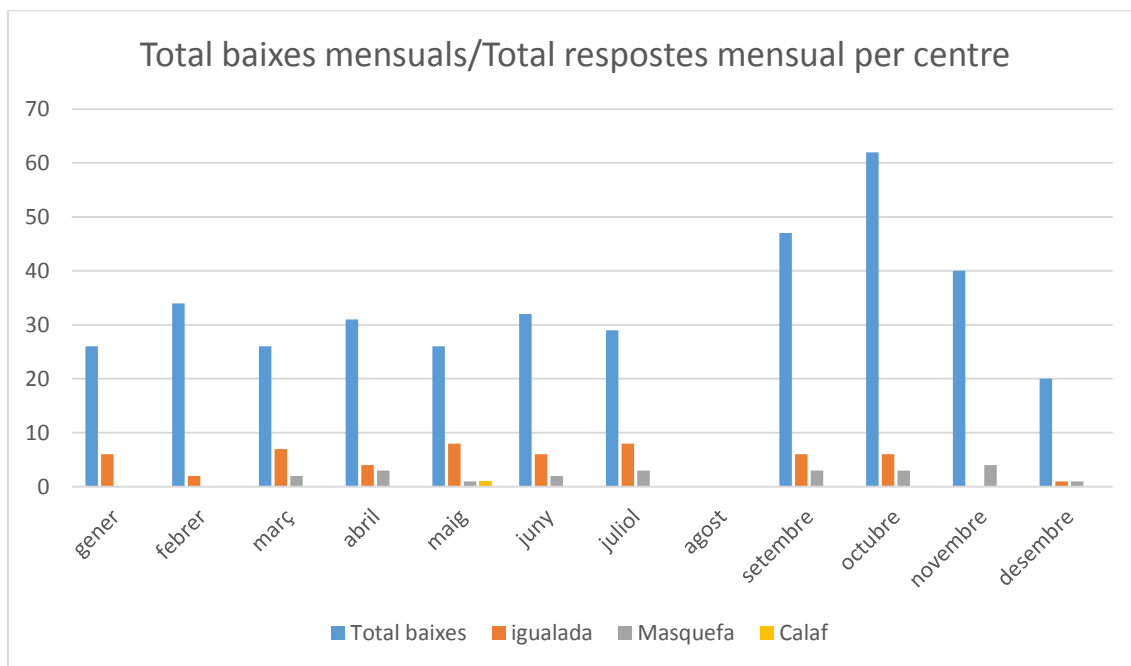
El procediment ha estat gestionat per tal de garantir la recollida de dades d'una manera fàcil, habilitant una bústia a cada centre i fent una recollida mensual. Hi ha famílies que han donat resposta des de l'anonimat i d'altres que l'han fet com usuàries.

1.- Participació

Nº Expedients oberts	386,00
Nº Baixes tramitades	373,00
Nº Expedients actius	830,00

Total de respostes: 46





TOTAL BAIXES	GER	FEB	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DES	ANY
Igualada	22	25	15	21	21	18	20		28	46	27	12	255
Masquefa	1	7	9	7	2	10	8		16	13	9	5	87
Calaf	3	2	2	3	3	4	1		3	3	4	3	31
	26	34	26	31	26	32	29	0	47	62	40	20	373

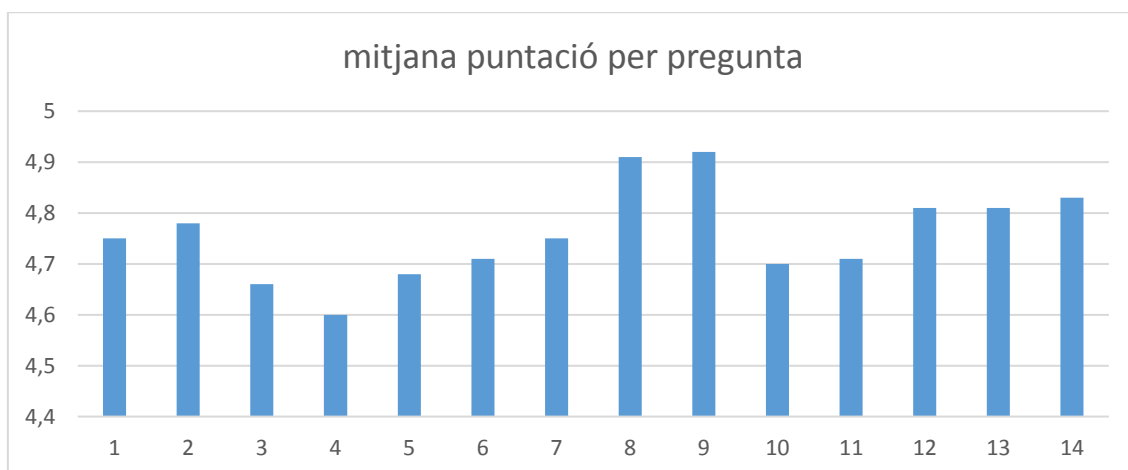
TOTAL RESP	GER	FEB	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DES	ANY
Igualada	6	2	7	4	8	6	8	0	6	6	0	1	54
Masquefa	0	0	2	3	1	2	3	0	3	3	4	1	22
Calaf	0	0		0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
	6	2	9	7	10	8	11	0	9	9	4	1	46

2.- Enquesta

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		Si es donés el cas, recomanaria el servei a altres persones?
3		Quina és la seva percepció respecte a la coordinació entre els diferents professionals del CDIAP?
4		I respecte a la coordinació amb altres serveis (mestres, pediatres, treballadors socials)?
5		Com valora la informació rebuda sobre el funcionament general del CDIAP?
6		Com valora la seva participació dins el procés d'atenció?
7		Quin és el grau de confiança que li dona el CDIAP respecte els serveis rebuts?

8		Considera que la seva intimitat ha estat respectada en tot moment?
9		Considera que hem respectat degudament la confidencialitat de la informació que ens ha facilitat?
10	Aspectes Organitzatius	El temps de resposta per rebre els diferents serveis ha estat adequat per a vostè?
11		Creu que la capacitat del CDIAP per donar resposta a les seves expectatives és correcte?
12		El tracte rebut per part dels professionals compleix les seves expectatives?
13	Serveis de Suport	Quina és la seva percepció respecte la neteja i ambientació del centre?
14		I respecte el confort de les instal·lacions?

3.- Grau de satisfacció



Com es mostra en el gràfic la puntuació per resposta ha estat molt elevada. La mitjana de puntuació és de **4,76 sobre 5**.

4.- Comentaris rebuts

- El nostre sincer agraïment per la professionalitat i el tracte humà rebut
- Estic molt agraïda perquè li ha anat molt bé venir aquí
- Gràcies per tota l'atenció en tot moment he estat a gust i el nen molt content. Seguir amb la bona feina.`
- Molt bé, tant la fisioterapeuta, logopeda i pediatra com coordinadora
- Gràcies per la magnífica atenció.
- Un cop més ha estat un tracte magnífic!!

- Tot molt correcte, gràcies
- Gràcies perquè hem aconseguit que la meva filla ha fet un gran progrés
- Muchas gracias por la atención. Se debería mejorar el acceso a terapia de forma más rápida y no hacer pasar los niños por tantos cuestionarios y citas antes de acceder
- Donar el meu agraïment sobretot a la professionalitat de les terapeutes
- En algun moment ens hem sentit jutjats per la criança cap a la nostra filla.
- Falten jocs més nous
- A la sala d'espera posar sofàs o millors mobles, més jocs pels nens

5.- Conclusiones i aspectes a millorar

Els resultats són molt satisfactoris amb una puntuació mitjana del 4,76 sobre un màxim de 5 punts. La baixa participació amb un 12% del total baixes del servei fa molt difícil avaluar adequadament l'enquesta per el conjunt del servei .

Malgrat haver posat en disposició de les famílies el qüestionari de l'enquesta en el moment de la Baixa del servei i haver insistit per tal de garantir la seva distribució a tots els professionals : especialistes i serveis d'administració , la participació no ha estat satisfactòria.

Ens proposem com a **PROPOSTA DE MILLORA** per l'**OBJECTIU 2019** :

- Millorar el procediment d'entrega i distribució de l'enquesta, garantint la seva entrega en ma a les famílies i oferint la possibilitat de fer la resposta per procediments electrònics.
- Demanar explícitament la col·laboració de les famílies abans d'entregar-lis l'informe d'Epícrisis final.
- Reforçar la necessitat de divulgació de l'enquesta entre els professionals del CDIAP, amb informació mensual dels resultats de participació a la reunió de l'Equip multidisciplinari i registre en l'acte de la reunió.
- Modificar la decoració i mobiliari de les sales d'espera dels edificis dels CDIAPs, cercant més confort i adaptació per un espai infantil i de nadons.