

ANY 2022-23



ESTUDI DE SATISFACCIÓ SOBRE PERSONES ASSISTIDES I ENTITATS

INDEX

1. Introducció.....	2
2. Enquestes de satisfacció per a persones assistides.....	3
2.1. Model d'enquesta.....	5
2.2. Resultats.....	8
2.3. Conclusions i propostes de millora.....	26
3. Enquestes de satisfacció per a entitats.....	30
3.1. Model d'enquesta.....	32
3.2. Resultats.....	34
3.3. Conclusions i propostes de millora.....	43

1. Introducció

El document “Avaluació externa de la qualitat - Entitats tutelars; Indicadors d’avaluació de la qualitat (2a revisió 2006)”, elaborat per la Generalitat de Catalunya amb la col·laboració de la Fundació Adevis Donabedian, recull els indicadors, els criteris específics i les mesures necessàries per avaluar la tasca de les Fundacions de suport (antigues Entitats tutelars) i garantir una atenció adequada vers les persones assistides.

Segons aquest document de referència, les entitats han d’identificar i avaluar el grau de satisfacció de les persones assistides i de les entitats prestadores de servei amb les quals es relaciona pel seu seguiment, per tal de garantir la qualitat del servei. Per tal de realitzar l’avaluació del grau de satisfacció es recomana realitzar un estudi de satisfacció, com el present, en un període no superior als 3 anys. Aquest estudi no només ha d’incloure els resultats obtinguts a través dels mecanismes de recollida de dades, sinó les propostes de millora per fer front a les deficiències detectades.

Seguint el document citat, la Fundació Via-Guasp ha realitzat, de setembre 2022 a gener 2023, enquestes de satisfacció a les persones ateses i a professionals de les entitats col·laboradores. Tot i les dificultats, s’han pogut realitzar un total de 140 enquestes que aporten informació molt valuosa per l’entitat. A partir dels resultats obtinguts i de les aportacions realitzades per les pròpies persones destinatàries també s’han definit les propostes de millora del servei. Tot plegat, queda recollit en el present estudi de satisfacció que no només dona resposta als criteris de qualitat per a entitats de suport sinó que permet revisar la feina feta, reflexionar sobre els aspectes a millorar i plantejar alternatives que beneficiïn el servei.

2. Enquestes de satisfacció per a persones assistides

Durant els mesos de setembre 2022 a gener 2023 s'han realitzat 115 enquestes a persones assistides per l'entitat, representant un 82,7% sobre el total. La Fundació atén actualment a 139 persones de les quals 57 són dones i 82 homes. Les enquestes s'han realitzat a 46 dones i 69 homes, conservant la proporció del públic objectiu (un 40% de les persones enquestades són dones, davant el 41% de les persones assistides).

La Fundació Via-Guasp atén persones que pateixen trastorn mental i que, segons sentència judicial, requereixen suport en l'exercici de la seva capacitat jurídica. La designació de l'entitat i la consegüent acceptació de l'encàrrec judicial es duen a terme en funció de criteris socials i de les necessitats de suport detectades. Per aquest motiu, en el si de les persones ateses trobem una àmplia diversitat de perfils, tant pel que fa a les capacitats i autonomia com a la situació personal, social, etc.

Tot i que l'objectiu inicial era realitzar les enquestes a totes les persones ateses per la Fundació, hi ha hagut una sèrie de factors que no ho han fet possible: la negativa d'alguns/es usuaris/es a realitzar l'enquesta, la vinculació recent a l'entitat (fet que impedia la seva valoració) o les dificultats cognitives/comunicatives de certs perfils. Per fer front a aquesta darrera dificultat, s'ha fet servir un model d'enquesta tancat, basat en escales de valoració, que facilitava la resposta, i la realització de les enquestes s'ha efectuat a través d'un mateix professional, encarregat d'adaptar les preguntes quan el nivell cognitiu del/de la entrevistat/da ho exigís. No obstant, en certs perfils aquesta dificultat, degut al grau de deteriorament, no s'ha pogut salvar, impeding la realització de l'enquesta.

Les enquestes s'han efectuat, majoritàriament, mitjançant entrevista personal i en alguns casos a través de conversació telefònica, facilitant així el contacte amb persones amb dificultats de mobilitat, retraïment o que resideixen fora de la ciutat. Abans d'iniciar l'enquesta, s'ha informat a les persones usuàries del caràcter anònim d'aquesta, la confidencialitat respecte a les dades recollides, així com la finalitat última de l'estudi de satisfacció. Les dades obtingudes

s'han bolcat en un formulari online (Google forms) i només ha tingut accés a les mateixes la persona responsable.

Pel que fa al format, s'ha emprat un model d'enquesta estructurada, basat en escales de valoració, que permet obtenir informació quantitativa sobre el grau de satisfacció de les persones assistides amb l'entitat. Per tal d'enriquir les dades quantitatives amb apreciacions qualitatives, s'ha incorporat la possibilitat de fer comentaris i/o propostes de millora al finalitzar cada bloc temàtic. No obstant, la majoria de comentaris s'han recollit en el darrer apartat, relatiu a la valoració general de l'entitat, motiu pel qual s'han analitzat en el darrer punt de **2.2. Resultats**.

En relació a l'estructura, l'enquesta es divideix en 8 apartats, cadascun dels quals inclou una sèrie d'ítems que permeten valorar cada bloc temàtic. Aquests ítems es valoren en funció del grau de satisfacció del/de la entrevistat/da en una escala del 1 al 10, on 1 és poc satisfet i 10 molt satisfet. L'anàlisi dels diferents blocs temàtics ha permès obtenir una visió general sobre l'opinió que mereix l'entitat a les persones ateses.

2.1. Enquestes de satisfacció per a persones assistides



ESTUDI DE SATISFACCIÓ – PERSONES ASSISTIDES FUNDACIÓ VIA-GUASP

Data:

1. VALORACIÓ DE L'ATENCIÓ REBUDA

Valora segons una escala de l'1 al 10 (1 poc satisfet / 10 molt satisfet) el grau de satisfacció respecte cadascun dels ítems

Satisfacció general sobre l'atenció dels professionals de l'entitat	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS/NC
Satisfacció sobre el tracte rebut per part del referent de suport	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS/NC
<i>Nivell de confiança i relació amb el referent de suport</i>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS/NC
Satisfacció sobre el tracte rebut per part de l'auxiliar de suport	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS/NC
<i>Nivell de confiança i relació amb l'auxiliar de suport</i>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS/NC

Comentaris o propostes de millora:

2. VALORACIÓ DEL RÈGIM DE VISITES

Valora segons una escala de l'1 al 10 (1 poc satisfet / 10 molt satisfet) el grau de satisfacció respecte cadascun dels ítems

Satisfacció respecte el nombre de visites mensuals	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS/NC
Satisfacció respecte a la duració de les visites	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS/NC
Satisfacció respecte al lloc on es duen a terme	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS/NC
Satisfacció respecte l'horari de les visites	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS/NC
Consideració de la teva voluntat, desitjos o preferències a l'hora de dur a terme les visites	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS/NC

Comentaris o propostes de millora:

3. VALORACIÓ DELS ACOMPANYAMENTS

Valora segons una escala de l'1 al 10 (1 poc satisfet / 10 molt satisfet) el grau de satisfacció respecte cadascun dels ítems

Realització de tots els acompanyaments en els que creus necessitar suport	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS/NC
Satisfacció amb el suport ofert pels professionals de la Fundació davant les diferents institucions o serveis	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS/NC
Grau de coneixement, per part del professional de la Fundació, de la informació relativa a la visita, gestió, etc.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS/NC
Consideració de la teva voluntat, desitjos o preferències en relació a les visites amb els diferents professionals	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS/NC

Comentaris o propostes de millora:

4. VALORACIÓ DEL RESPECTE A LA VOLUNTAT

Valora segons una escala de l'1 al 10 (1 poc satisfet / 10 molt satisfet) el grau de satisfacció respecte cadascun dels ítems

Grau de comprensió vers el teu punt de vista, preferències o principis	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS/NC
Consideració de la teva voluntat a l'hora de prendre decisions	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS/NC
Participació en l'elaboració del pla de treball	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS/NC
Grau de resposta a les teves demandes	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS/NC

Comentaris o propostes de millora:

5. VALORACIÓ DE LA RESPOSTA EN SITUACIONS D'URGÈNCIA

Valora segons una escala de l'1 al 10 (1 poc satisfet / 10 molt satisfet) el grau de satisfacció respecte cadascun dels ítems

Rapidesa de l'actuació davant d'una situació d'urgència	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS/NC
Adequació i eficàcia de la resposta vers la situació d'urgència	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS/NC

Comentaris o propostes de millora:

6. VALORACIÓ DE LA GESTIÓ ECONÒMICA

Valora segons una escala de l'1 al 10 (1 poc satisfet / 10 molt satisfet) el grau de satisfacció respecte cadascun dels ítems

Satisfacció respecte a la gestió dels teus béns i diners	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS/NC
Accessibilitat de la informació sobre la teva situació econòmica	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS/NC
Consideració de la teva voluntat, desitjos o preferències en relació a la gestió dels teus béns i diners	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS/NC

Comentaris o propostes de millora:

7. VALORACIÓ DE LA COMUNICACIÓ

Valora segons una escala de l'1 al 10 (1 poc satisfet / 10 molt satisfet) el grau de satisfacció respecte cadascun dels ítems

Satisfacció respecte el funcionament de l'atenció telefònica	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS/NC
Satisfacció respecte a les vies de comunicació telemàtiques (si en fas ús)	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS/NC
Fluïdesa de la comunicació amb els professionals de referència (pots comunicar amb facilitat tota la informació rellevant, així com rebre-la per part dels professionals)	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS/NC

Comentaris o propostes de millora:

8. VALORACIÓ GENERAL

Valora segons una escala de l'1 al 10 (1 poc satisfet / 10 molt satisfet) el grau de satisfacció respecte cadascun dels ítems

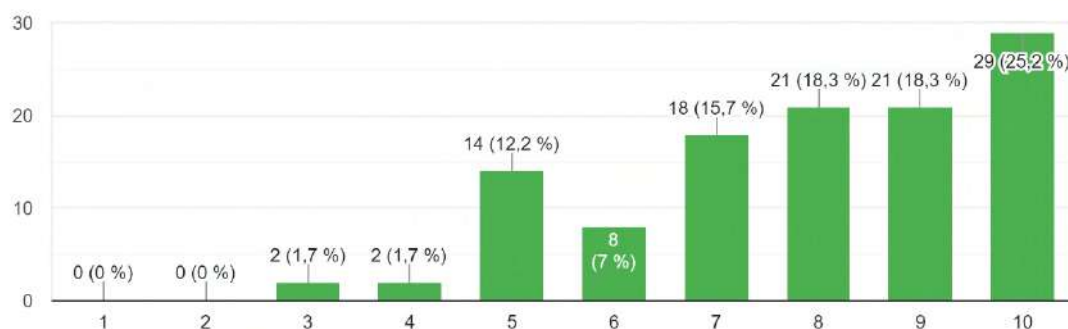
Satisfacció general amb el funcionament de la Fundació	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-------

Altres propostes de millora:

2.2. Resultats

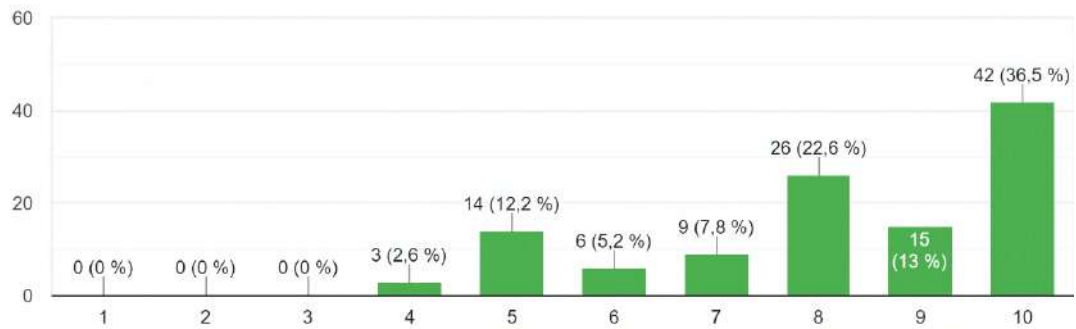
1. VALORACIÓ DE L'ATENCIÓ REBUDA

Satisfacció general sobre l'atenció dels professionals de l'entitat
115 respuestas



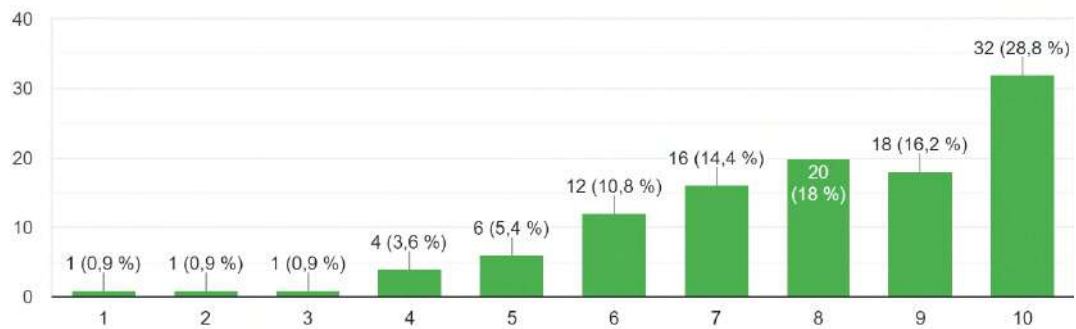
Satisfacció sobre el tracte rebut per part del/la referent de suport

115 respuestas



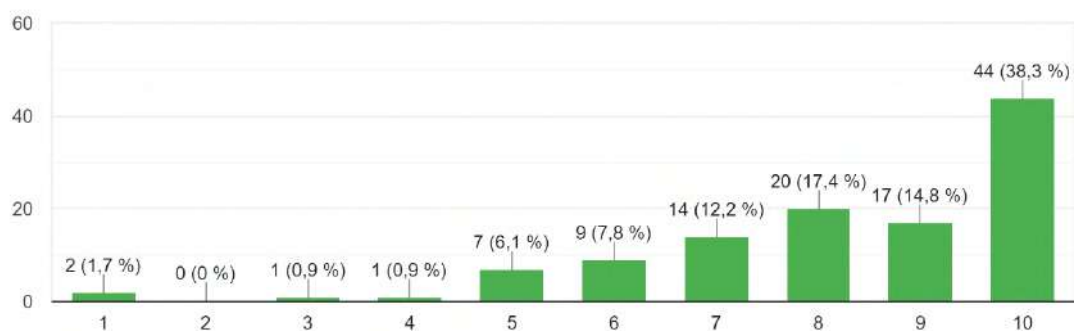
Nivell de confiança i relació amb el/la referent de suport

111 respuestas



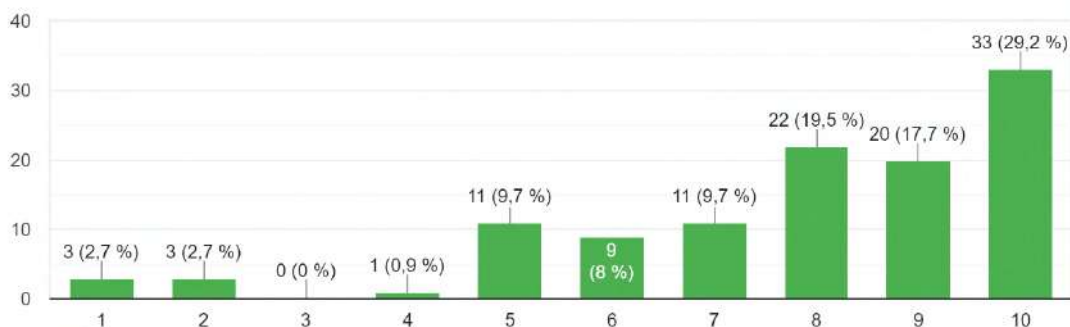
Satisfacció sobre el tracte rebut per part de l'auxiliar de suport

115 respuestas



Nivell de confiança i relació amb l'auxiliar de suport

113 respuestas



Anàlisi dels resultats i de les propostes de millora

En relació amb la satisfacció general sobre l'atenció observem que la valoració negativa (per sota de 5) és minoritària: només representa el 3,4% de les respostes. Per contra, la valoració altament positiva (8 o més) suposa el 61,8%, essent la puntuació màxima el 25,2%. Pel que fa al tracte rebut per professionals, la valoració altament positiva augmenta fins al 72,1% en referents i 70,5% auxiliars de suport. No s'observen grans diferències, pel que fa als resultats, entre els dos perfils professionals.

Respecte a la confiança i relació, incrementa el percentatge de valoració negativa però segueix essent minoritari: 6,3% en tots dos perfils. La valoració altament positiva d'aquest ítem, en canvi, representa un 63% en referents i un 66,4% en auxiliars.

Per tal de facilitar l'avaluació de les enquestes, s'han efectuat mitjanes de cada ítem i bloc temàtic, obtenint els següents resultats:

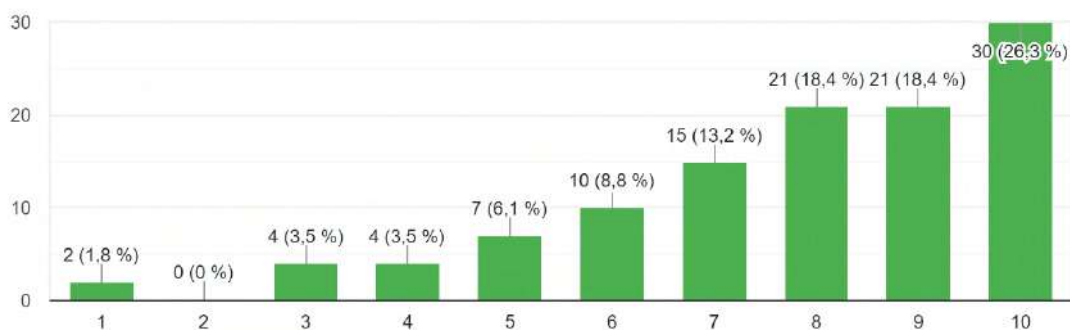
NOTA MITJANA	
Satisfacció general sobre l'atenció dels professionals de l'entitat	7,87
Satisfacció sobre el tracte rebut per part del/la referent de suport	8,2
Nivell de confiança i relació amb el/la referent de suport	7,91

Satisfacció sobre el tracte rebut per part de l'auxiliar de suport	8,25
Nivell de confiança i relació amb l'auxiliar de suport	7,83
Valoració atenció rebuda (mitjana resultats anteriors)	8,01

2. VALORACIÓ DEL RÈGIM DE VISITES

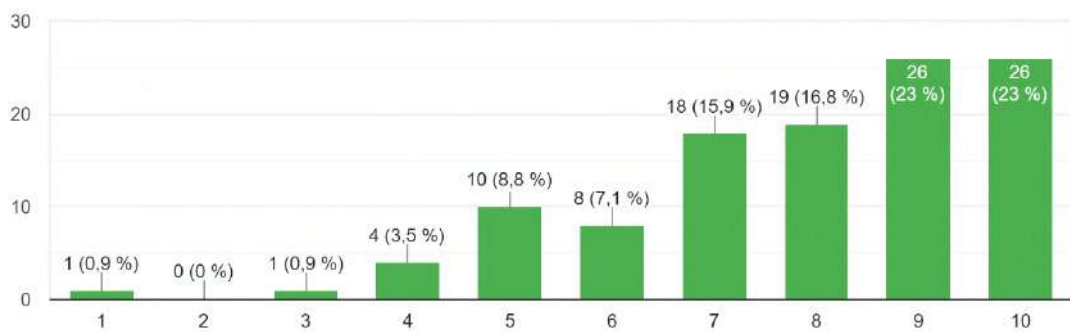
Satisfacció respecte el nombre de visites mensuals

114 respuestas



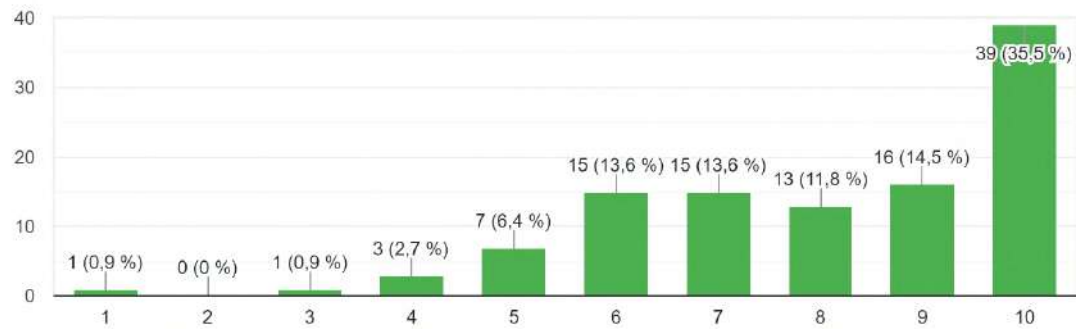
Satisfacció respecte a la duració de les visites

113 respuestas



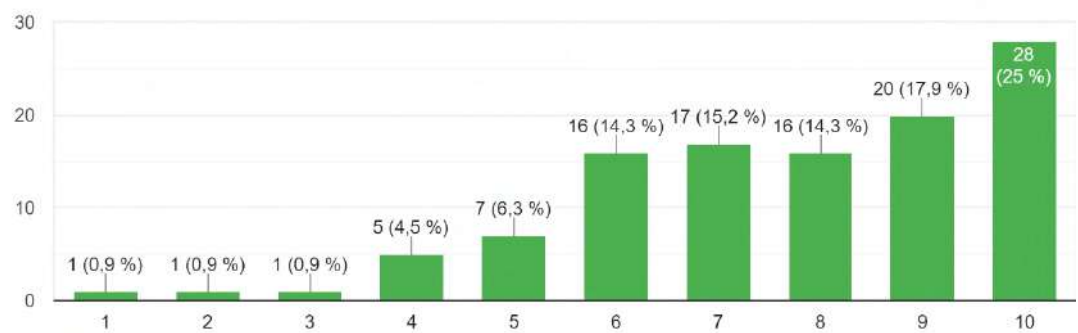
Satisfacció respecte al lloc on es duen a terme

110 respuestas



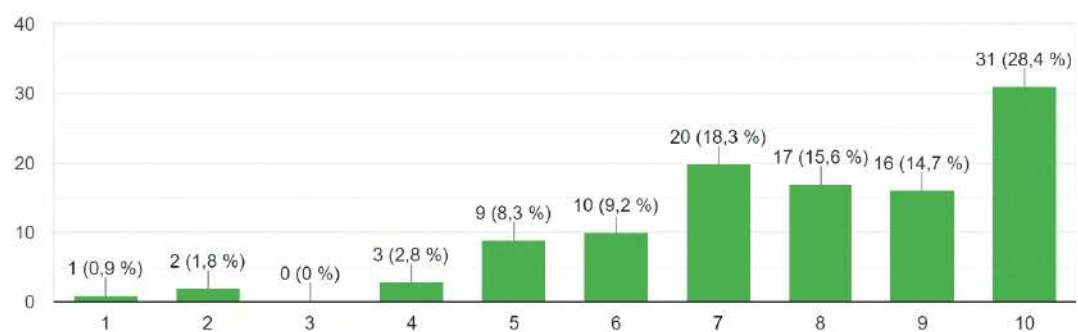
Satisfacció respecte l'horari de les visites

112 respuestas



Consideració de la teva voluntat, desitjos o preferències a l'hora de dur a terme les visites

109 respuestas



Anàlisi dels resultats i de les propostes de millora

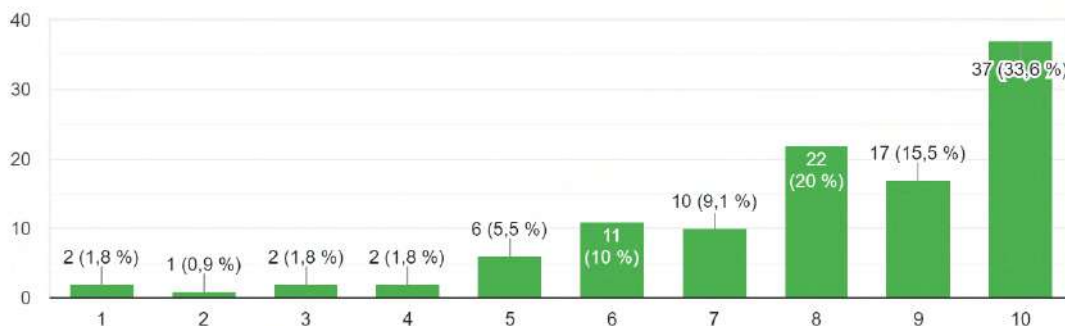
En relació al règim de visites, les valoracions altament positives (puntuació de 8 o més) també són dominants: 63,1% en el nombre de visites, 62,8% en la duració, 61,8% respecte al lloc i 57,2% respecte l'horari. La valoració negativa (puntuació inferior a 5) representa en tots els casos menys del 10% de les respostes (el percentatge més elevat és un 8,8% i es dona en la satisfacció respecte el nombre de visites). En relació al ítem “consideració de la teva voluntat, desitjos o preferències a l'hora de dur a terme les visites” també s'observa un percentatge similar de valoracions altament positives (58,7%).

NOTA MITJANA	
Satisfacció respecte el nombre de visites mensuals	7,78
Satisfacció respecte a la duració de les visites	7,88
Satisfacció respecte al lloc on es duen a terme	8,04
Satisfacció respecte l'horari de les visites	7,71
Consideració de la teva voluntat, desitjos o preferències a l'hora de dur a terme les visites	7,82
Valoració del règim de visites (mitjana resultats anteriors)	7,85

3. VALORACIÓ DELS ACOMPANYAMENTS

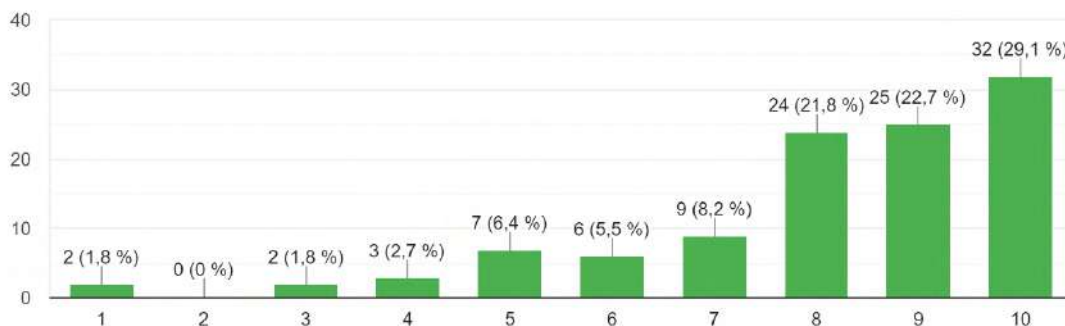
Realització de tots els acompanyaments en els que creus necessitar suport

110 respuestas



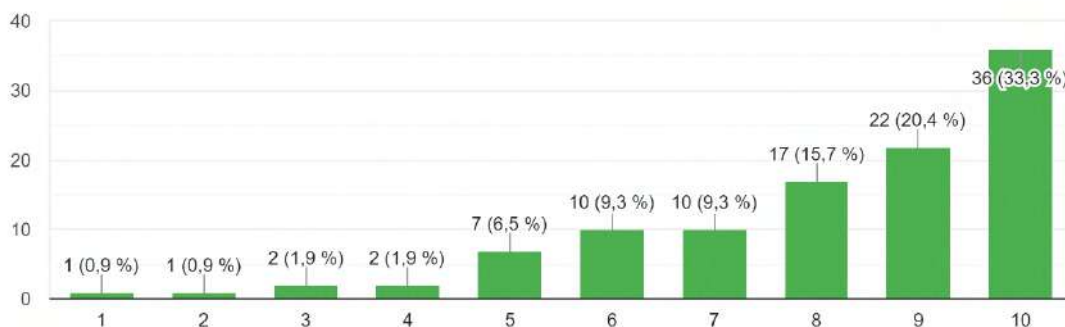
Satisfacció amb el suport ofert pels professionals de la Fundació davant les diferents institucions o serveis

110 respuestas

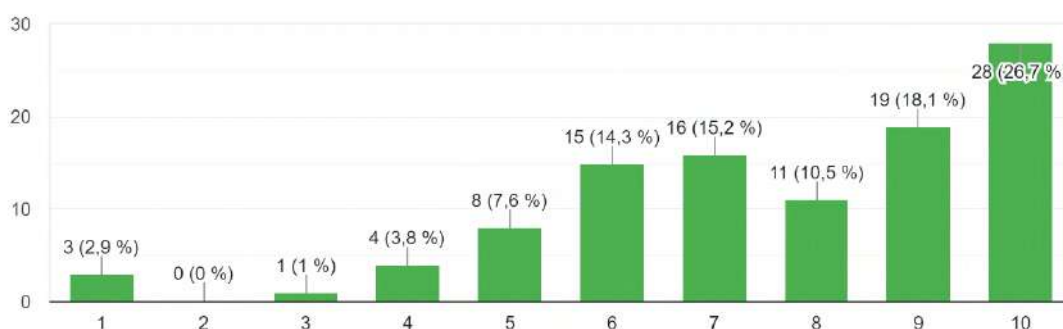


Grau de coneixement, per part del/la professional de la Fundació, de la informació relativa a la visita, gestió, etc.

108 respuestas



Consideració de la teva voluntat, desitjos o preferències en relació a les visites amb els diferents professionals
105 respuestas



Anàlisi dels resultats i de les propostes de millora

En aquest apartat la satisfacció respecte a la realització de tots els acompanyaments necessaris, al suport ofert davant les diferents institucions o serveis i al grau de coneixement dels/de les professionals, és superior als blocs temàtics anteriors: la valoració altament positiva (puntuació de 8 o més) representa el 69,1%, 73,6% i 69,4% respectivament. Les valoracions negatives (puntuació inferior a 5) segueixen sent minoritàries.

Pel que fa a la consideració de la voluntat, desitjos o preferències en relació a les visites, s'observa una puntuació més distribuïda entre 5-10. Les valoracions regulars-positives (puntuació de 5 a 7) representen el 37,1% i les altament positives el 55,7%, davant el 7,7% de respostes negatives.

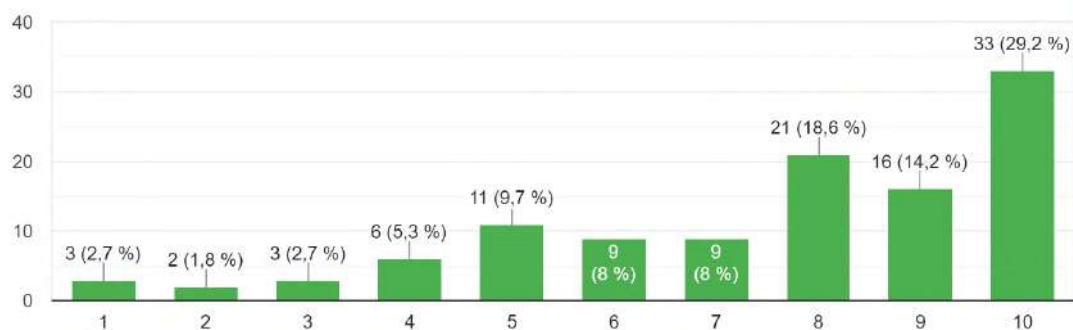
NOTA MITJANA	
Realització de tots els acompanyaments en els que creus necessitar suport	8,03
Satisfacció amb el suport ofert pels professionals de la Fundació davant les diferents institucions o serveis	8,1
Grau de coneixement, per part del/la professional de la Fundació, de la informació relativa a la visita, gestió, etc.	8,11

Consideració de la teva voluntat, desitjos o preferències en relació a les visites amb els diferents professionals	7,65
Valoració dels acompanyaments (mitjana resultats anteriors)	7,97

4. VALORACIÓ DEL RESPECTE A LA VOLUNTAT

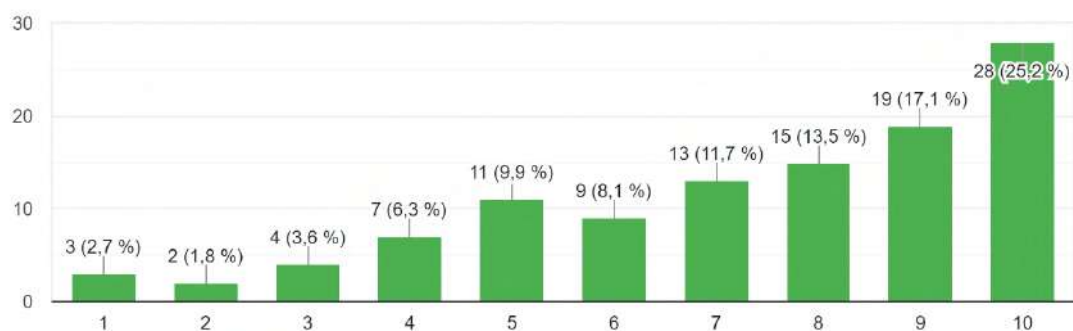
Grau de comprensió vers el teu punt de vista, preferències o principis

113 respuestas



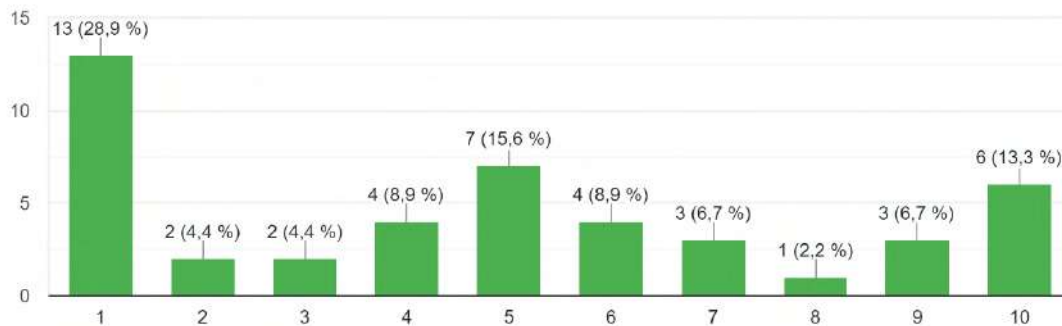
Consideració de la teva voluntat a l'hora de prendre decisions

111 respuestas



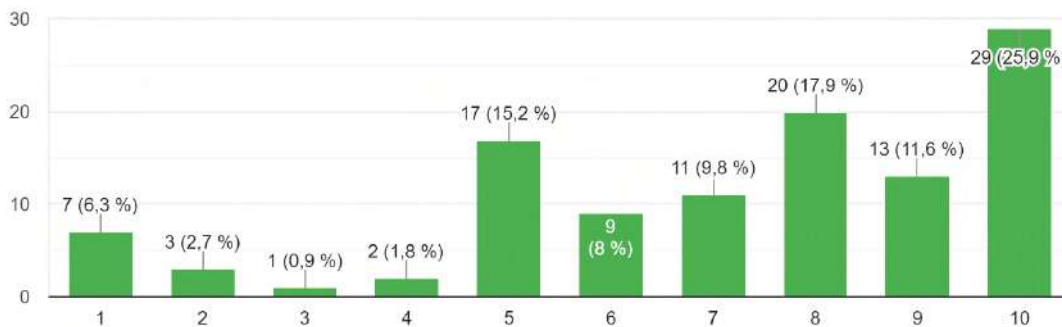
Participació en l'elaboració del pla de treball

45 respuestas



Grau de resposta a les teves demandes

112 respuestas



Anàlisi dels resultats i de les propostes de millora

En la valoració de la comprensió, consideració de la voluntat i grau de resposta a les demandes, el percentatge de respostes altament positives (puntuació de 8 o més) supera el 50% però només en la consideració de la voluntat és superior al 60% (62% de les respostes). Les valoracions negatives (puntuació inferior a 5) superen, en aquest cas, el 10%: representen el 12,5%, el 14,4% i el 11,7% respectivament.

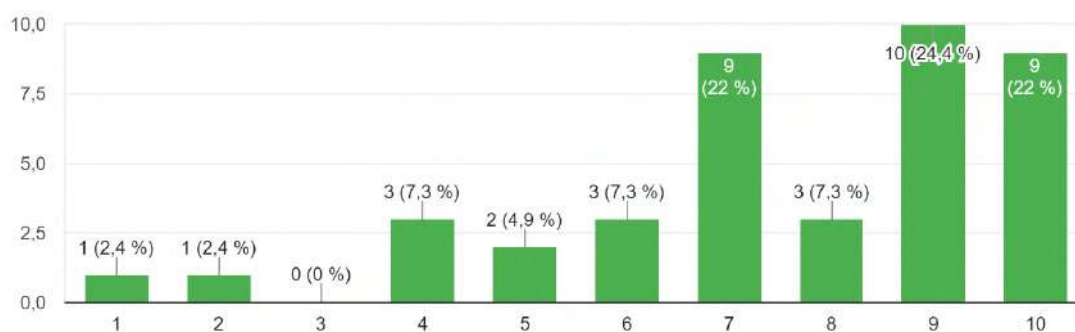
En relació a la participació en l'elaboració del pla de treball, la majoria de persones enquestades no han valorat aquest ítem donat que no saben què era el pla de treball o no recordaven haver-lo fet. De les 115 persones enquestades només 45 han respost, essent la puntuació més baixa la dominant (28,9%). Les valoracions iguals o superiors a 5 només suposen el 53,4% de les respostes.

NOTA MITJANA	
Grau de comprensió vers el teu punt de vista, preferències o principis	7,56
Consideració de la teva voluntat a l'hora de prendre decisions	7,37
Participació en l'elaboració del pla de treball	4,76
Grau de resposta a les teves demandes	7,21
Valoració del respecte a la voluntat (mitjana resultats anteriors)	6,73

5. VALORACIÓ DE LA RESPOSTA EN SITUACIONS D'URGÈNCIA

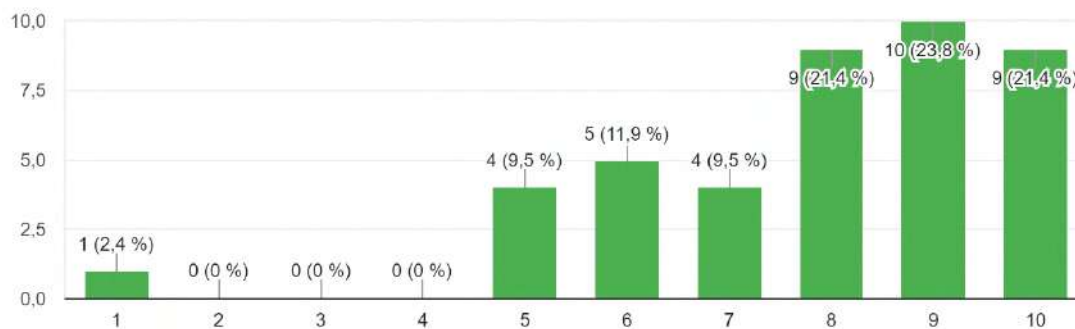
Rapidesa de l'actuació davant d'una situació d'urgència

41 respuestas



Adequació i eficàcia de la resposta vers la situació d'urgència

42 respuestas



Anàlisi dels resultats i de les propostes de millora

Com es pot observar, en aquest apartat només han respost 42 persones de les 115 enquestades. El motiu ha estat que la majoria d'elles no havien fet servir el telèfon d'urgències o només a través d'un tercer (familiar, professional, etc.), encarregat de donar l'avís i coordinar-se amb l'entitat. Per aquesta raó, moltes de les persones enquestades han preferit no valorar els ítems en qüestió.

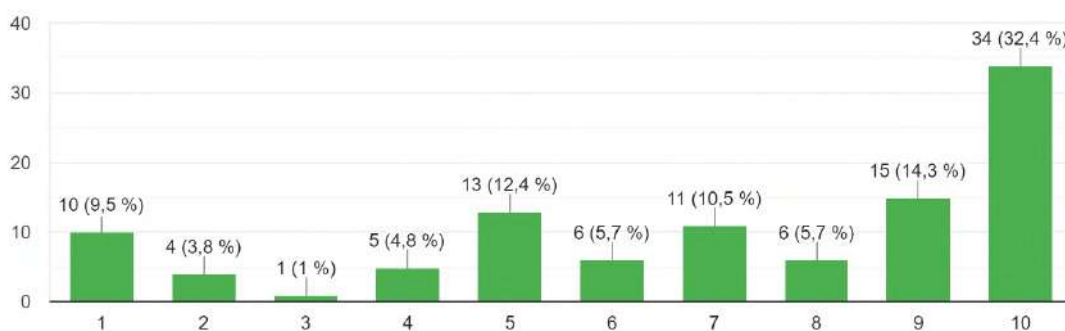
Pel que fa a les respostes, en la rapidesa de l'actuació davant una urgència, les valoracions altament positives (puntuació de 8 o més) representen el 53,7%, mentre les valoracions negatives (inferiors a 5) el 12,1%. En l'adequació i eficàcia de la resposta el percentatge de valoracions altament positives ascendeix a 66,6%, mentre les negatives són, a excepció d'un cas, inexistent.

NOTA MITJANA	
Rapidesa de l'actuació davant d'una situació d'urgència	7,56
Adequació i eficàcia de la resposta vers la situació d'urgència	7,88
Valoració de la resposta davant situacions d'urgència (mitjana resultats anteriors)	7,72

6. VALORACIÓ DE LA GESTIÓ ECONÒMICA

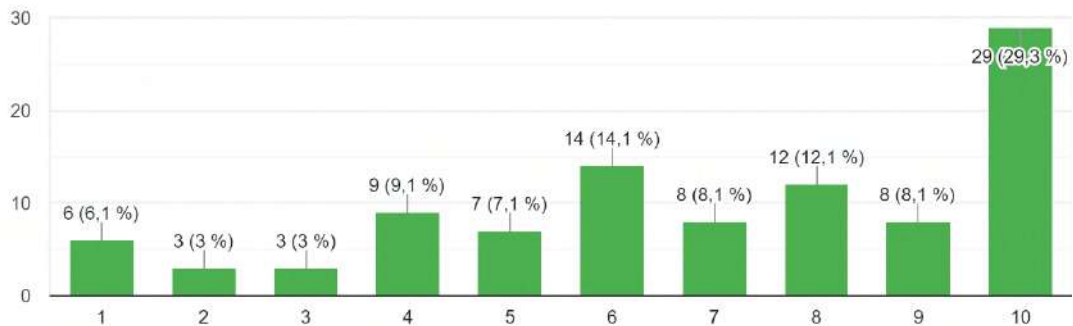
Satisfacció respecte a la gestió dels teus béns i diners

105 respuestas



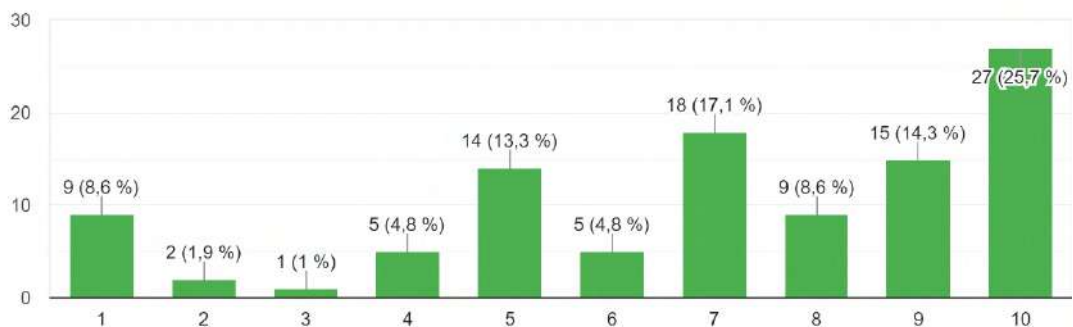
Accessibilitat de la informació sobre la teva situació econòmica

99 respuestas



Consideració de la teva voluntat, desitjos o preferències en relació a la gestió dels teus béns i diners

105 respuestas



Anàlisi dels resultats i de les propostes de millora

En aquest bloc temàtic les valoracions de la satisfacció es troben més repartides entre 1-10. La puntuació més dominant en els tres ítems ha estat la de 10. No obstant, el percentatge de valoracions altament positives (puntuació de 8 o més) només supera el 50% en la satisfacció respecte a la gestió dels béns i diners: el 52,4% de respostes, davant el 49,5% i 48,6% dels altres dos ítems.

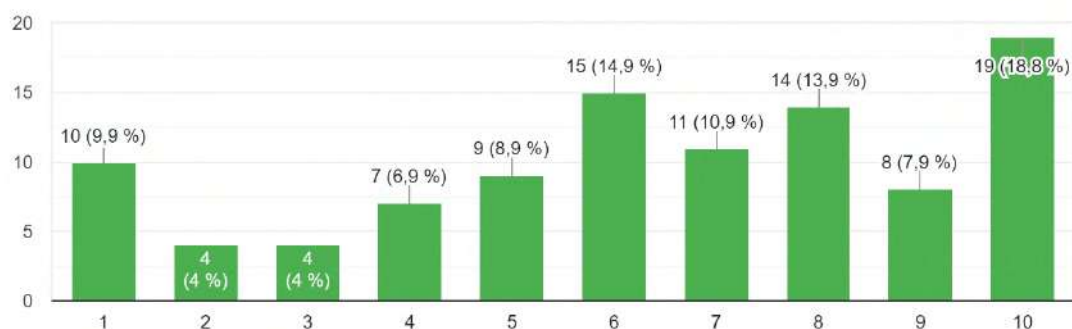
Pel que fa a les valoracions negatives (puntuació inferior a 5), aquestes representen el 19,1%, 21,2% i 16,3% respectivament, essent superiors a la resta d'apartats. L'ítem amb més valoracions negatives ha estat, per tant, l'accessibilitat de la informació sobre la situació econòmica.

NOTA MITJANA	
Satisfacció respecte a la gestió dels teus béns i diners	7,07
Accessibilitat de la informació sobre la teva situació econòmica	6,04
Consideració de la teva voluntat, desitjos o preferències en relació a la gestió dels teus béns i diners	7,04
Valoració de la gestió econòmica (mitjana resultats anteriors)	6,72

7. VALORACIÓ DE LA COMUNICACIÓ

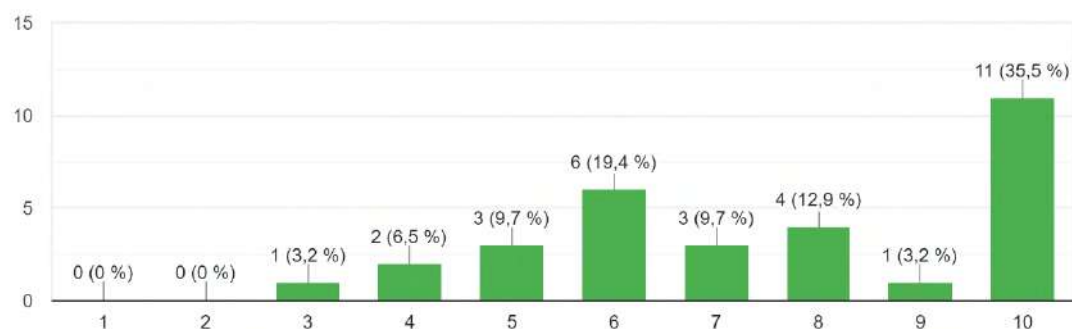
Satisfacció respecte el funcionament de l'atenció telefònica

101 respuestas



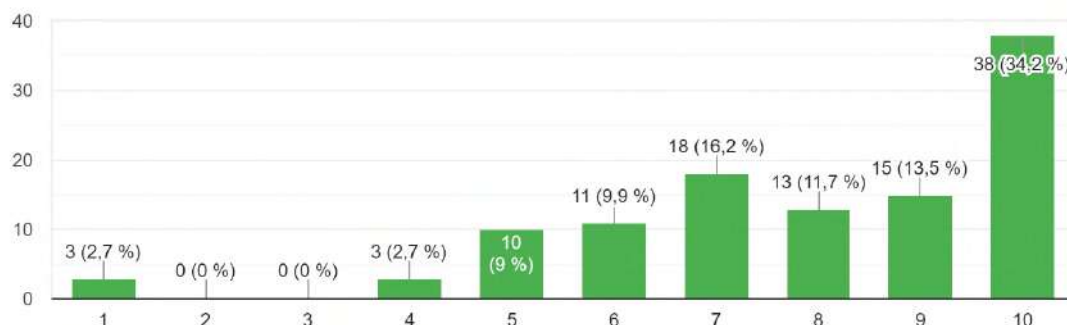
Satisfacció respecte a les vies de comunicació telemàtiques

31 respuestas



Fluïdesa de la comunicació amb els professionals de referència

111 respuestas



Anàlisi dels resultats i de les propostes de millora

En la satisfacció respecte el funcionament de l'atenció telefònica, les valoracions altament positives (puntuació de 8 o superior) són inferiors al 50%: representen únicament el 40,6% de les respostes, mentre que les valoracions negatives (inferiors a 5) suposen el 24,8%.

En la satisfacció respecte a les vies de comunicació telemàtiques, només han respost 31 persones, ja que el nombre d'usuaris/es que fan servir email o whatsapp per comunicar-se amb l'entitat és molt reduït. Les valoracions altament positives representen el 51,6%, essent el 10 la puntuació més valorada. En canvi, les valoracions negatives només representen el 9,7%.

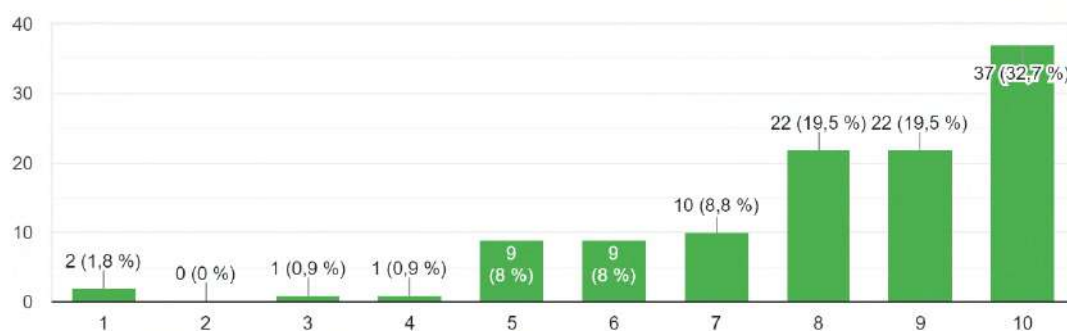
Pel que fa a la comunicació amb els professionals de referència, les valoracions altament positives ascendeixen al 59,4% de les respostes, mentre les negatives únicament representen el 5,4%.

NOTA MITJANA	
Satisfacció respecte el funcionament de l'atenció telefònica	6,38
Satisfacció respecte a les vies de comunicació telemàtiques	7,94
Fluïdesa de la comunicació amb els professionals de referència	7,89
Valoració de la comunicació (mitjana resultats anteriors)	7,4

8. VALORACIÓ GENERAL

Satisfacció general amb el funcionament de la Fundació

113 respostes



Anàlisi dels resultats i de les propostes de millora

En la valoració general de l'entitat s'observen uns resultats molt favorables: el 71,7% de les valoracions han estat altament positives (puntuació de 8 o més), essent 10 la puntuació més escollida (32,7%). En canvi, el nombre de valoracions negatives (puntuació inferior a 5) només representa el 3,6% de les respostes.

NOTA MITJANA	
Valoració general	8,16

En relació als comentaris i propostes de millora, en aquest apartat s'han recollit la gran majoria (48). Per tal de facilitar l'anàlisi, s'han separat en queixes, propostes de millora i valoracions positives, i s'han unificat aquells continguts similars, indicant el nombre de comentaris al respecte. També s'han afegit els comentaris i propostes de millora dels apartats anteriors (16) i s'han agrupat tots els comentaris per àrees temàtiques.

Comentaris i propostes de millora

QUEIXES

ATENCIÓ DIRECTA

- Queixa respecte a l'espera a l'hora de ser atès (4).
- El tracte per part d'algun professional en concret no ha estat el desitjat (3).
- Manca d'empatia per part d'algun professional (2).
- Disconformitat amb la reducció de les activitats d'oci (sortides i viatges) (2).
- Queixa respecte a l'acompanyament (més visites) en els moments difícils (2).
- Queixa respecte a l'absència de professionals en totes les visites amb psiquiatria.
- Queixa respecte a la supeditació dels/de les professionals al criteri mèdic del personal sanitari.
- Disconformitat amb el fet que es facin supervisions de domicili.
- Els treballadors sempre estan molt ocupats.
- Queixa respecte a actuacions fora de les obligacions marcades per la sentència judicial.
- Queixa respecte a la infantilització de les persones assistides.

GESTIÓ ECONÒMICA

- Queixa respecte a l'assignació rebuda, tenint en compte la situació econòmica favorable de la persona.

FUNCIONAMENT GENERAL

- Queixa respecte al funcionament de la comunicació a l'entitat (2).
- Els pisos de Fundació, en ocasions, no tenen les coses al dia.
- Queixa respecte al desconeixement del telèfon d'urgència.
- Queixa respecte a la rotació de personal, ja que suposa una ruptura del vincle afectiu.
- Queixa respecte l'espai de les visites, concretament els despatxos de vidre, ja que no mantindrien la suficient privacitat.

PROPOSTES DE MILLORA

ATENCIÓ DIRECTA

- Més atenció sobre la persona, seguiment més continuat (2).
- Recomanació de realitzar l'atenció en l'entorn habitual de la persona i no al despatx.
- Es proposa incorporar la possibilitat de parlar amb la coordinadora de l'Àrea Social quan es desitgi.
- Es suggereix deixar els acords per escrit per evitar futurs conflictes.
- Les decisions s'haurien de prendre amb comunicació prèvia i no de forma ràpida.
- S'hauria d'adaptar la forma de treballar a la situació de cada persona.
- S'hauria de donar suport a la persona assistida en les seves decisions.
- Es recomana realitzar un tracte més proper i familiar.
- S'hauria de donar més suport per a recuperar l'exercici de la capacitat jurídica (deixar d'estar assistit).

RESPECTE A LA VOLUNTAT

- Es recomana tenir més en compte l'opinió de la persona assistida (6)
- Es demana que la Fundació respecti més la independència personal (4).
- S'hauria de ser sempre sincer amb les persones ateses.

GESTIÓ ECONÒMICA

- Tenir més en compte la voluntat de les persones en la gestió econòmica i atorgar més llibertat (7)
- Es recomana ajustar el pressupost a la pujada de preus del mercat.
- Millorar la cobertura de les necessitats.
- Més transparència en la gestió econòmica.

FUNCIONAMENT GENERAL

- S'hauria de millorar l'atenció telefònica (7)
- Es recomana contractar a més personal o reduir el nombre de persones assistides per atendre millor (3).
- S'hauria d'agilitzar el funcionament de la entitat (2).
- Es recomana millorar la comunicació amb familiars i tenir en compte la seva opinió (2)
- Presència d'una persona que s'encarregui exclusivament d'agafar les trucades en horari de Fundació.
- Disposició d'un telèfon d'atenció psicològica d'urgències.
- S'haurien de gestionar millor els conflictes en els pisos de Fundació.

VALORACIONS POSITIVES

- Es recomana millorar les condicions laborals de professionals per a què l'atenció sigui més bona.

ALTRES

- Treball setmanal o mensual del pla de treball, realitzat conjuntament i en paper físic.
- Es considera que s'hauria de poder parlar directament amb professionals externs, sense la mediació de la Fundació.
- Es proposa fer viatges amb la Fundació fora del territori nacional.

- Valoració positiva de l'auxiliar i el referent.
- Satisfacció amb el funcionament de la Fundació.
- Satisfacció amb el fet d'estar assistida per la Fundació.

2.3. Conclusions i propostes de millora

Dels resultats de les enquestes de satisfacció es desprèn, en general, una valoració positiva respecte el funcionament de l'entitat. En aquest sentit, observem una nota mitjana en la satisfacció general amb l'entitat de 8,16. Així mateix, 5 dels 8 blocs temàtics i el 74% dels ítems han obtingut una puntuació mitjana superior al 7,5. Els blocs temàtics millor valorats han estat:

- Valoració general (8,16)
- Valoració de l'atenció rebuda (8,01)
- Valoració dels acompanyaments (7,97)

Observem, per tant, una valoració molt positiva de l'atenció directa i del funcionament general de l'entitat. No obstant, tant en les escales de valoració com en els comentaris s'han observat mancances en alguns àmbits. Els blocs temàtics pitjor valorats han estat:

- Valoració de la gestió econòmica (6,72)
- Valoració del respecte a la voluntat (6,73)

Val a dir que l'administració econòmica i el fet que la Fundació assumeixi funcions representatives, acostuma a ser font de malestar en les persones

assistides: són habituals les reticències al control econòmic, a la supervisió d'àmbits personals (visites, medicació, etc.), a l'establiment de mesures de suport, les peticions econòmiques per sobre del pressupost... No obstant, s'han detectat alguns aspectes relatius al funcionament que van més enllà del malestar vinculat a rebre assistència per part d'una entitat de suport. A continuació es presenta una taula amb els ítems pitjor valorats, els comentaris associats i algunes propostes de millora, que inclouen les aportacions de les persones enquestades.

ÍTEM	NOTA MITJANA	COMENTARIS ASSOCIATS	PROPOSTA DE MILLORA
Participació en l'elaboració del pla de treball	4,76	Treball setmanal o mensual del pla de treball, realitzat conjuntament i en paper físic (1).	En la línia dels canvis legislatius que substitueixen la modificació de la capacitat per l'establiment de mesures de suport, des de la Fundació s'estan substituint els plans de treball per plans de suport, definits conjuntament amb la persona assistida. No obstant, per tal que no succeeixi el mateix que amb els plans de treball, es recomana fer servir un model senzill, amb objectius clars, viables i acordats amb la pròpia persona. Per tal que professionals i usuaris/es tinguin presents les línies de treball acordades, es recomana fer un seguiment continuat amb la persona i entregar el document original i les successives modificacions en format físic.
Accessibilitat de la informació sobre la teva situació econòmica	6,04	Més transparència en la gestió econòmica (1).	Donades les peticions de persones assistides de conèixer en profunditat la situació dels seus comptes, així com la gestió realitzada des de l'entitat, des de finals del 2022 s'ofereix la possibilitat de reunir-se amb un professional de l'àrea econòmica per tal de rebre tota la informació pertinent i exposar les seves inquietuds, peticions, etc. Per tant, per tal de millorar l'accessibilitat a les dades

			econòmiques, es recomana seguir oferint aquest servei, així com fer-ne difusió al conjunt de persones assistides. Per aquelles persones que només volen tenir una visió general de l'estat dels seus comptes, es proposa fer entrega del registre comptable global en finalitzar l'any.
Satisfacció respecte el funcionament de l'atenció telefònica	6,38	Queixa respecte al funcionament de la comunicació a l'entitat (2). S'hauria de millorar l'atenció telefònica (7) Presència d'una persona que s'encarregui exclusivament d'agafar les trucades en horari de Fundació.	Des de setembre del 2022 s'ha realitzat una modificació en el funcionament de l'atenció telefònica, donat el gran volum de trucades i l'impossibilitat de disposar d'un professional que s'encarregui exclusivament d'agafar-les. Cada professional de l'àrea social disposa d'una línia i un dispositiu, de tal manera que usuaris/es, familiars, etc. truquen directament al treballador/a en qüestió, reduint temps i suprimint la transferència innecessària de trucades. Donat el volum de trucades que seguien entrant del telèfon general de l'entitat i que saltaven als telèfons de cada treballador, al gener de 2023 es va decidir deixar un dispositiu únicament per les trucades generals, atès per professionals i/o voluntaris de la Fundació. Amb aquesta modificació s'espera millorar el funcionament de l'atenció telefònica i la seva consegüent valoració. Es recomana fer una revisió del funcionament als 6 mesos.

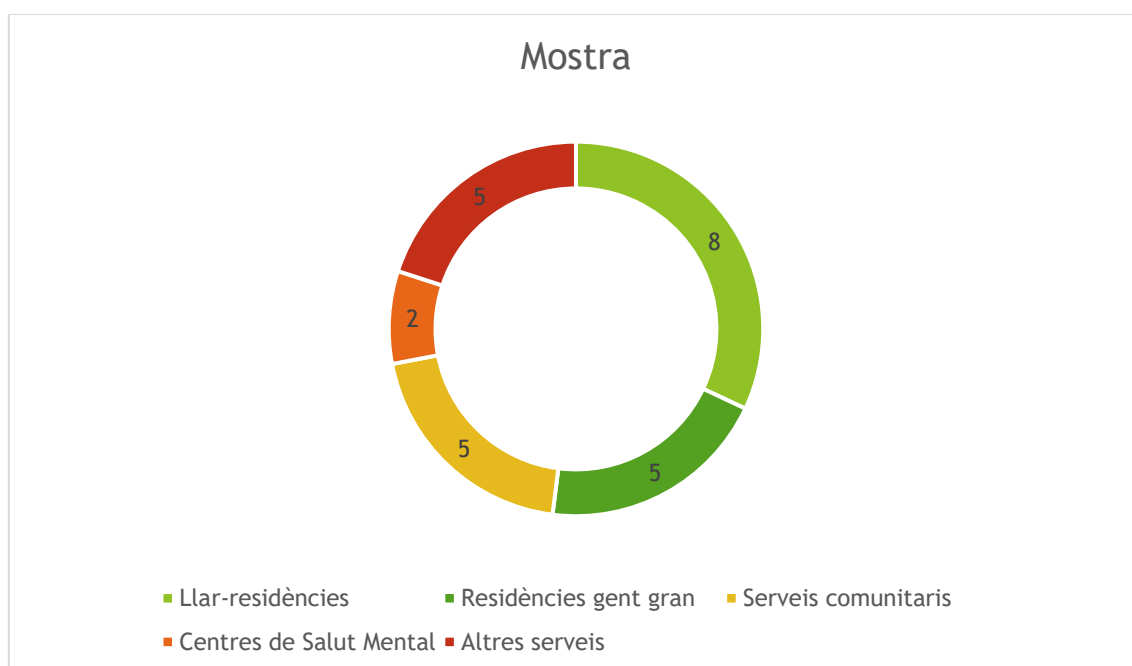
Pel que fa a la part qualitativa de l'enquesta, es recull en la següent taula els temes més recurrents i el nombre de comentaris al respecte, així com accions que permetrien millorar la situació descrita:

TEMA	Nº DE COMENTARIS	PROPOSTES DE MILLORA
Tenir més en compte la voluntat de les persones en la gestió econòmica i atorgar més llibertat	7	En la línia dels comentaris registrats i dels canvis legislatius en relació a les persones amb discapacitat, es recomana incorporar més la voluntat, desitjos o preferències, en la presa de decisions, encara que la Fundació assumeixi funcions representatives. En l'àmbit econòmic això es tradueix en: l'elaboració de pressupostos revisables i amb la participació dels/de les implicats/des, la incorporació del punt de vista de la persona assistida en les decisions econòmiques importants, la promoció de la major independència possible en la gestió dels diners (cobrament més espaiat, a través de targetes flash o llibretes, etc.) i la consideració de l'autonomia econòmica com un objectiu a assolir per part de les persones assistides.
Es recomana tenir més en compte l'opinió de la persona assistida	6	En la línia dels comentaris registrats i dels canvis legislatius en relació a les persones amb discapacitat, es recomana incorporar més la voluntat, desitjos o preferències, en la presa de decisions, encara que la Fundació assumeixi funcions representatives. Tot i que des del punt de vista del marc jurídic, és necessari comptar amb l'aprovació de la persona assistida a l'hora de prendre certes decisions, actituds proteccionistes impedeixen en molts casos estendre el paradigma obert per la Convenció de Nova York a la pràctica diària. Per aquesta raó es proposa realitzar formacions sobre la incorporació d'aquest paradigma en la pràctica professional.
Es demana que la Fundació respecti més la independència personal.	4	
Queixa respecte a l'espera a l'hora de ser atès.	4	Per tal de reduir l'espera a l'hora de ser atès, essent conscients de les urgències i del volum de treball elevat al que han de fer front entitats com la nostra, es recomana seguir prioritant el format de cita prèvia a les persones usuàries, no atenent fins al dia i hora indicats. Pel que fa a les hores d'atenció sense cita prèvia (dilluns i dijous al llarg de matí), destinades principalment a repartir l'assignació setmanal i fer seguiments, es recomana organitzar l'assistència a l'oficina en franges horàries, per tal d'evitar aglomeracions i reduir el temps d'espera. La prioritització del cobrament a través de targeta, llibreta, etc. també permetria reduir el volum d'assistents en els dies indicats.

3. Enquestes de satisfacció per a entitats

Des de novembre de 2022 fins al febrer del 2023 s'han enviat les enquestes de satisfacció per a entitats a 213 professionals amb els que la Fundació treballa habitualment. Tot i les facilitats per realitzar l'enquesta (formulari online) només s'han obtingut 25 respostes. Per tal d'ampliar la mostra s'ha enviat el formulari en un parell d'ocasions, recalcant la importància de la valoració professional per a l'avaluació i la millora de l'entitat. No obstant, només s'ha assolit el nombre de respostes indicat.

Totes les enquestes s'han efectuat a través d'un formulari online, realitzat amb Google Forms. Mitjançant el contacte (email) dels/de les professionals s'ha fet arribar el link que permetia accedir al formulari i s'ha exposat la finalitat última del estudi de satisfacció. Al tractar-se d'un formulari obert, i per tal d'evitar duplicitats en les respostes, així com valorar la representativitat de la mostra, s'ha demanat la inscripció d'un email a l'hora d'omplir el formulari. Això ha permès evitar l'enviament del formulari en dues ocasions al mateix professional, assegurar la fiabilitat de les respostes obtingudes i la valoració de la mostra obtinguda com a representativa. En cas contrari, el punt de vista d'una institució o servei podria veure's massa representat, afectant als resultats de l'enquesta.



A les dades obtingudes només ha tingut accés la persona responsable, que, en cap cas, ha fet servir la informació obtinguda per l'anàlisi individual de les respostes.

Pel que fa al format, també s'ha emprat un model d'enquesta estructurada, basat en escales de valoració, que permet obtenir informació quantitativa sobre el grau de satisfacció de professionals externs en relació amb l'entitat. Per tal d'enriquir les dades quantitatives amb apreciacions qualitatives, s'ha incorporat la possibilitat de fer comentaris i/o propostes de millora al finalitzar l'enquesta.

En relació a l'estructura, l'enquesta es divideix en 5 apartats, cadascun dels quals inclou una sèrie d'ítems que permeten valorar cada bloc temàtic. Aquests ítems es valoren en funció del grau de satisfacció del/de la entrevistat/da en una escala del 1 al 10, on 1 és poc satisfet i 10 molt satisfet. L'anàlisi dels diferents blocs temàtics ha permès obtenir una visió general sobre l'opinió que mereix l'entitat als professionals externs.

3.1. Model d'enquesta



ESTUDI DE SATISFACCIÓ - ENTITATS FUNDACIÓ VIA-GUASP

Data:

1. VALORACIÓ DE LES COORDINACIONS

Valora segons una escala de l'1 al 10 (1 poc satisfet/a / 10 molt satisfet/a) el grau de satisfacció respecte cadascun dels ítems

Durada i freqüència de les reunions de coordinació	
Adequació de l'espai i l'horari de les coordinacions	
Qualitat de les coordinacions	

Comentaris o propostes de millora:

2. VALORACIÓ DE LA COOPERACIÓ ENTRE ENTITATS

Valora segons una escala de l'1 al 10 (1 poc satisfet/a / 10 molt satisfet/a) el grau de satisfacció respecte cadascun dels ítems

Grau de col·laboració entre l'entitat i la fundació de suport	
Resposta per part de la fundació a les demandes de l'entitat	
Eficàcia administrativa (realització de les gestions pertinents, presentació documentació requerida, compliment dels terminis, etc.)	

Comentaris o propostes de millora:

3. VALORACIÓ DE L'ATENCIÓ A LES PERSONES ASSISTIDES

Valora segons una escala de l'1 al 10 (1 poc satisfet/a / 10 molt satisfet/a) el grau de satisfacció respecte cadascun dels ítems

Tracte dels professionals de la fundació vers la persona assistida	
Respecte a la voluntat, desitjos o preferències de la persona assistida	
Freqüència de les visites dels professionals de referència	
Qualitat de les visites i dels acompanyaments dels professionals de referència	
Cobertura de les necessitats de la persona assistida segons l'encàrrec judicial	

Comentaris o propostes de millora:

4. VALORACIÓ DE LA RESPOSTA DAVANT SITUACIONS D'URGÈNCIA

Valora segons una escala de l'1 al 10 (1 poc satisfet/a / 10 molt satisfet/a) el grau de satisfacció respecte cadascun dels ítems

Rapidesa de l'actuació davant una situació d'urgència	
Adequació i eficàcia de la resposta vers la situació d'urgència	

Comentaris o propostes de millora:

5. VALORACIÓ DE LA COMUNICACIÓ

Valora segons una escala de l'1 al 10 (1 poc satisfet/a / 10 molt satisfet/a) el grau de satisfacció respecte cadascun dels ítems

Funcionament de l'atenció telefònica	
Funcionament de la comunicació per via telemàtica	
Traspàs adequat d'informació per part dels professionals de la fundació	

Comentaris o propostes de millora:

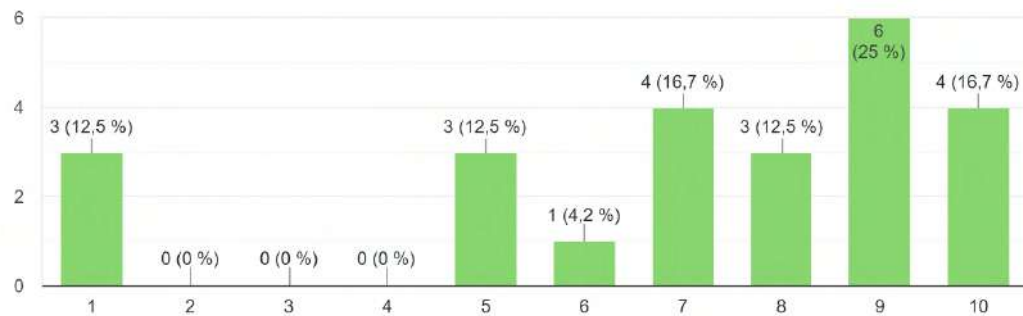
3.2. Resultats

3.3. Conclusions i propostes de millora

1. VALORACIÓ DE LES COORDINACIONS

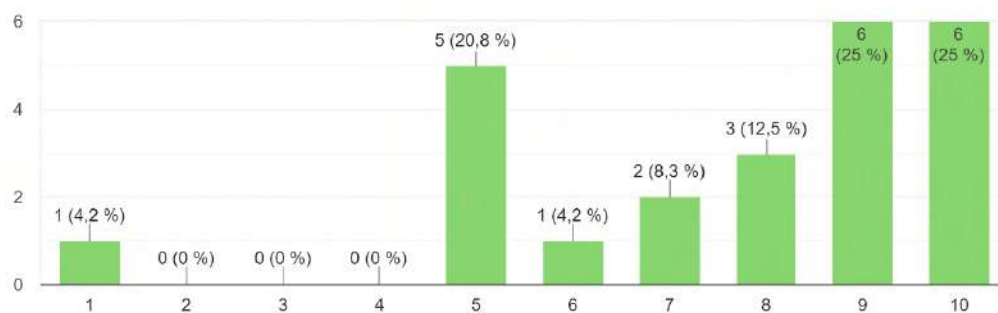
Durada i freqüència de les reunions de coordinació

24 respuestas



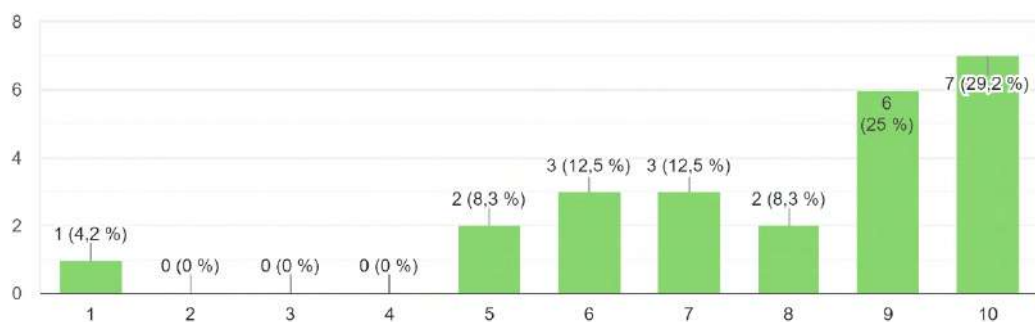
Adequació de l'espai i l'horari de les coordinacions

24 respuestas



Qualitat de les coordinacions

24 respuestas



Anàlisi dels resultats i de les propostes de millora

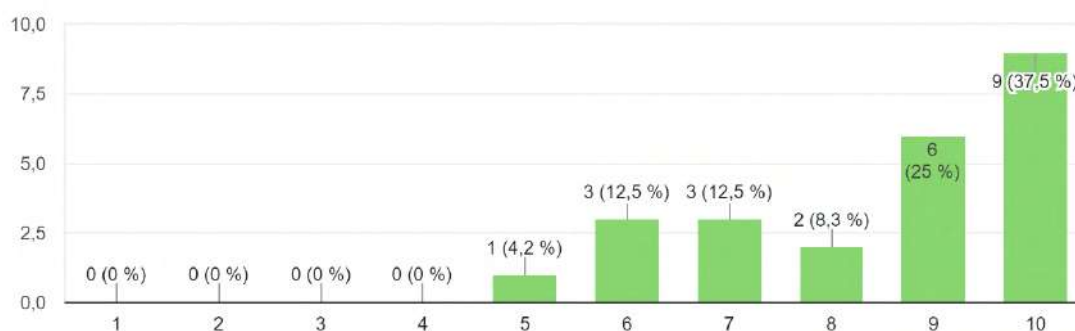
En relació a la durada i la freqüència de les coordinacions observem valoracions altament positives (puntuació igual o superior a 8) en el 54,2% dels casos, mentre que en l'adequació de l'espai/horari i en la qualitat de les coordinacions es situa en el 62,5%. Respecte a les valoracions negatives (puntuació inferior a 5), també és el primer ítem el pitjor valorat: un 12'5%, davant el 4,2% dels altres dos.

NOTA MITJANA	
Durada i freqüència de les reunions de coordinació	7,08
Adequació de l'espai i l'horari de les coordinacions	7,66
Qualitat de les coordinacions	7,92
Valoració de les coordinacions (mitjana resultats anteriors)	7,55

2. VALORACIÓ DE LA COOPERACIÓ ENTRE ENTITATS

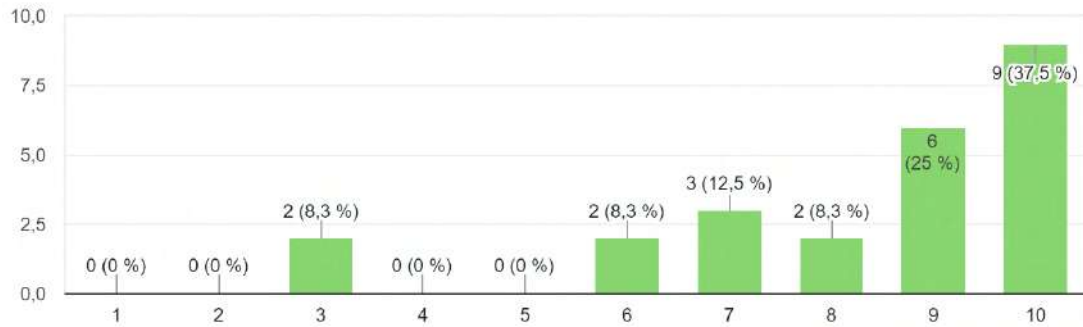
Grau de col·laboració entre l'entitat i la fundació de suport

24 respuestas



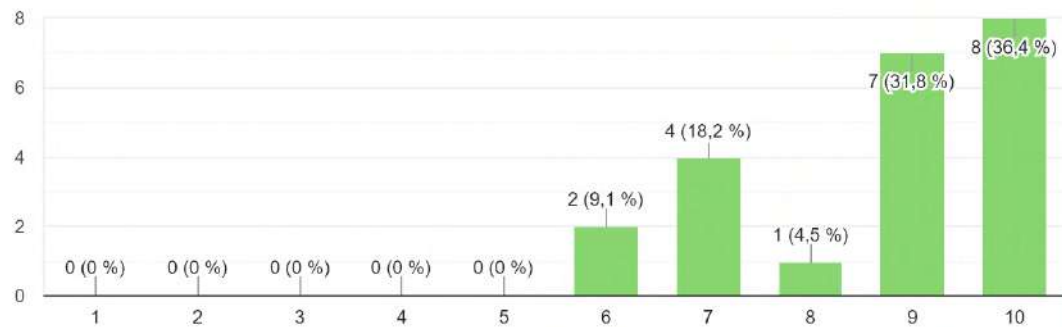
Resposta per part de la fundació a les demandes de l'entitat

24 respuestas



Eficàcia administrativa (realització de les gestions pertinents, presentació documentació requerida, compliment dels terminis, etc.)

22 respuestas



Anàlisi dels resultats i de les propostes de millora

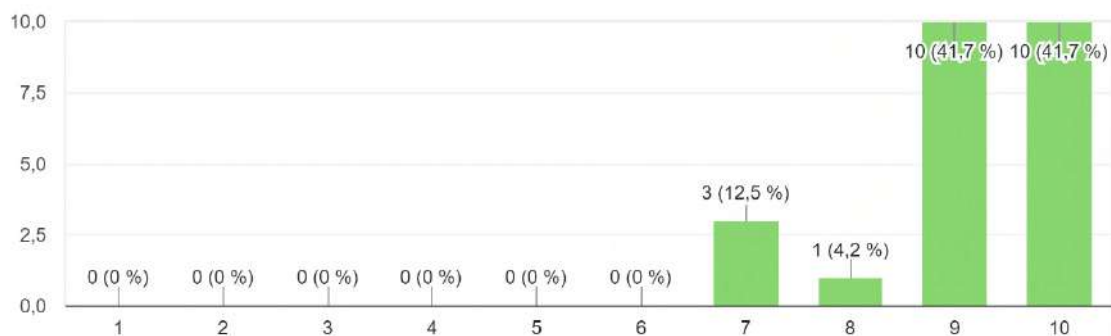
La valoració dels tres ítems relatius a la cooperació entre entitats és molt positiva: les valoracions altament positives (puntuació igual o superior a 8) superen el 70% de les respostes, mentre les negatives són pràcticament inexistents. Únicament 2 professionals valoren negativament (puntuació inferior a 5) l'ítem “resposta per part de la fundació a les demandes de l'entitat”.

NOTA MITJANA	
Grau de col·laboració entre l'entitat i la fundació de suport	8,5
Resposta per part de la fundació a les demandes de l'entitat	8,29
Eficàcia administrativa (realització de les gestions pertinents, presentació documentació requerida, compliment dels terminis, etc.)	8,68
Valoració de la cooperació entre entitats (mitjana resultats anteriors)	8,49

3. VALORACIÓ DE L'ATENCIÓ A LES PERSONES ASSISTIDES

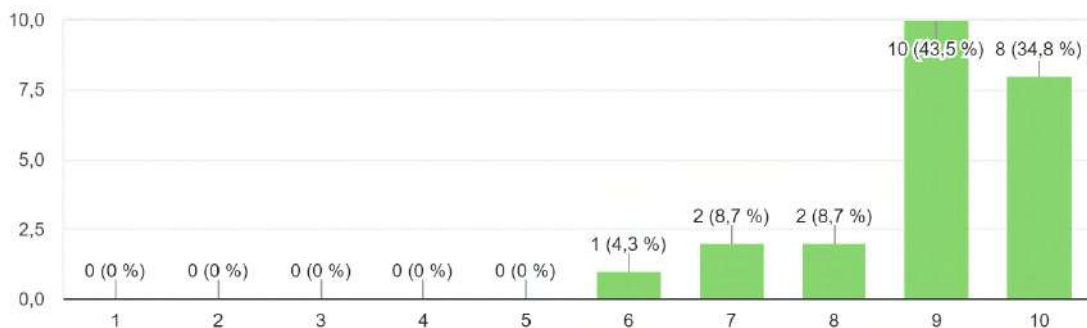
Tracte dels/les professionals de la fundació vers la persona assistida

24 respuestas



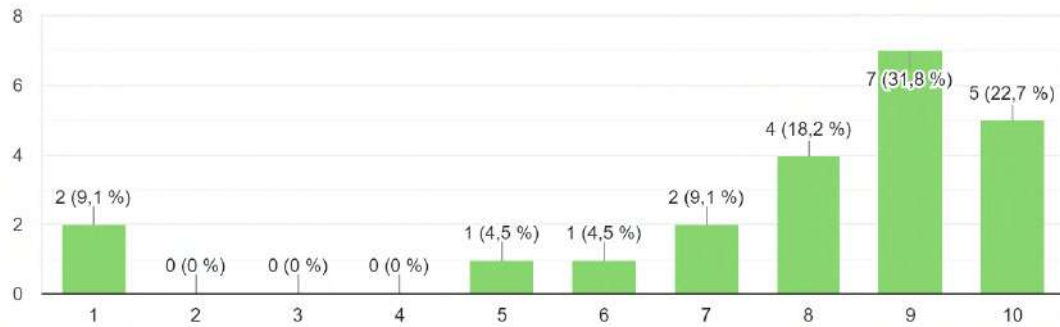
Respecte a la voluntat, desitjos o preferències de la persona assistida

23 respuestas



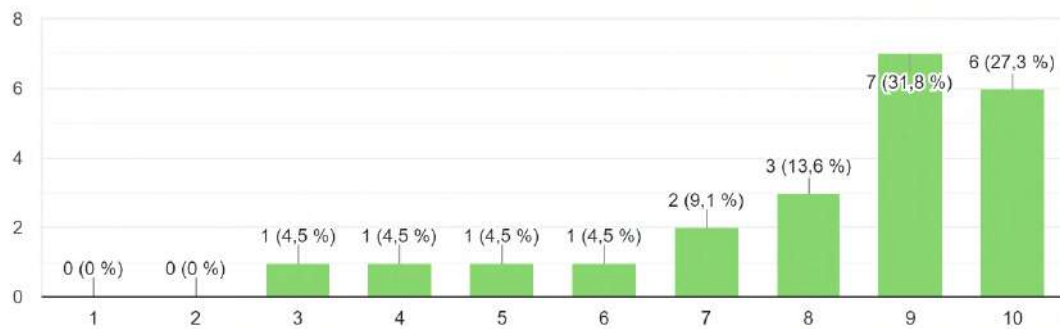
Freqüència de les visites dels/les professionals de referència

22 respuestas



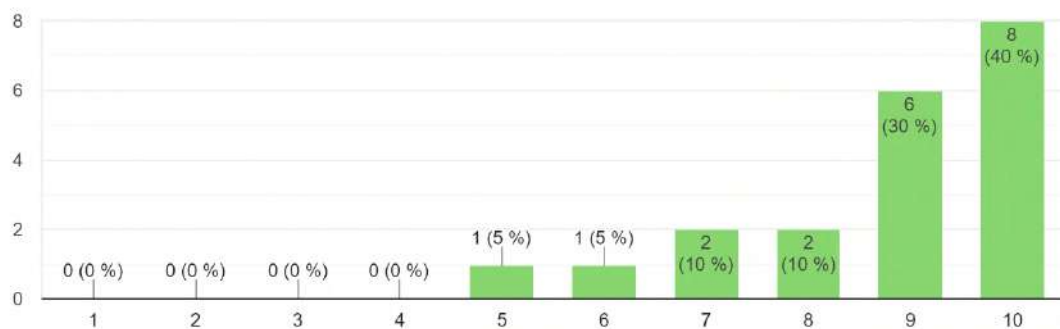
Qualitat de les visites i dels acompanyaments dels/les professionals de referència

22 respuestas



Cobertura de les necessitats de la persona assistida segons l'encàrrec judicial

20 respuestas



Anàlisi dels resultats i de les propostes de millora

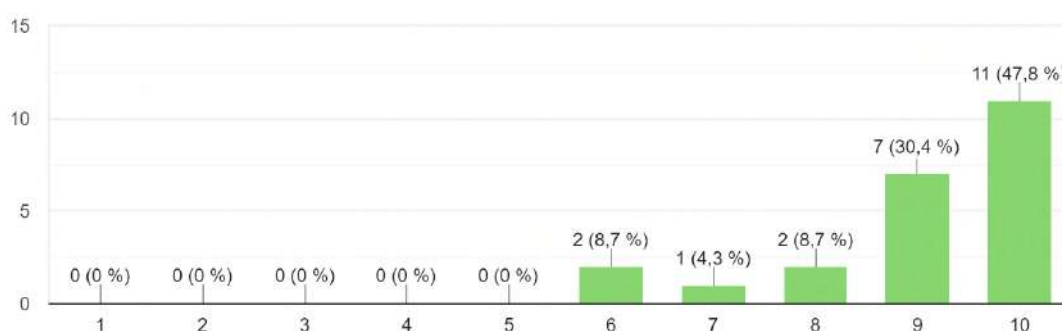
Tant la valoració del tracte dels/de les professionals com el respecte a la voluntat o la cobertura de les necessitats de les persones assistides, obtenen percentatges elevats de valoracions altament positives (puntuació de 8 o superior): 87,6% 87% i 80% de les respostes, respectivament. Els ítems pitjor valorats són “freqüència de les visites dels/les professionals de referència” i “qualitat de les visites i dels acompanyaments”; tot i això, el percentatge de valoracions altament positives es situa en ambdós casos en 72,7% i les negatives només suposen el 9%.

NOTA MITJANA	
Tracte dels/les professionals de la fundació vers la persona assistida	9,13
Respecte a la voluntat, desitjos o preferències de la persona assistida	8,96
Freqüència de les visites dels/les professionals de referència	7,82
Qualitat de les visites i dels acompanyaments dels/les professionals de referència	8,14
Cobertura de les necessitats de la persona assistida segons l'encàrrec judicial	8,75
Valoració de l'atenció a les persones assistides (mitjana resultats anteriors)	8,56

4. VALORACIÓ DE L'ACTUACIÓ DAVANT SITUACIONS D'URGÈNCIA

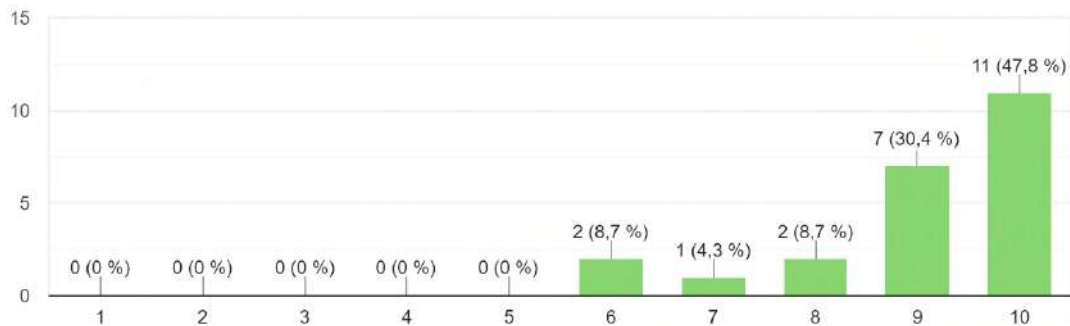
Rapidesa de l'actuació davant una situació d'urgència

23 respuestas



Adequació i eficàcia de la resposta vers la situació d'urgència

23 respuestas



Anàlisi dels resultats i de les propostes de millora

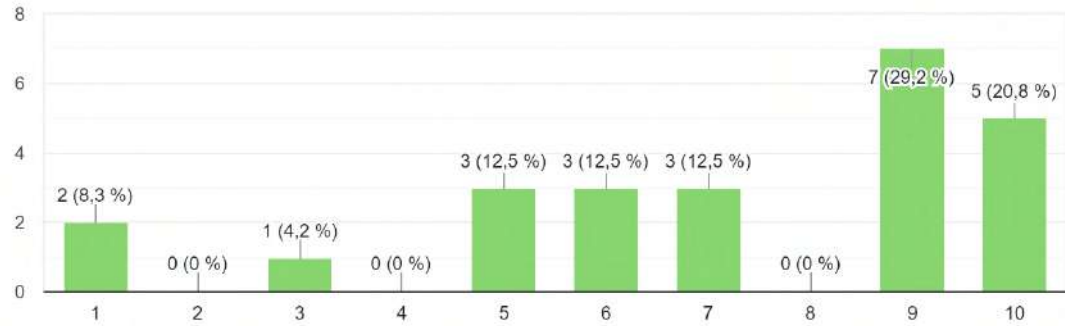
En relació a la valoració de les actuacions davant situacions d'urgència, els resultats han estat els mateixos per ambdós ítems. Les valoracions altament positives (puntuació de 8 o superior) representen el 86,9% de les respostes. Així mateix, no s'ha enregistrat cap valoració negativa.

NOTA MITJANA	
Rapidesa de l'actuació davant una situació d'urgència	9,04
Adequació i eficàcia de la resposta vers la situació d'urgència	9,04
Valoració de l'actuació davant situacions d'urgència (mitjana resultats anteriors)	9,04

5. VALORACIÓ DE LA COMUNICACIÓ

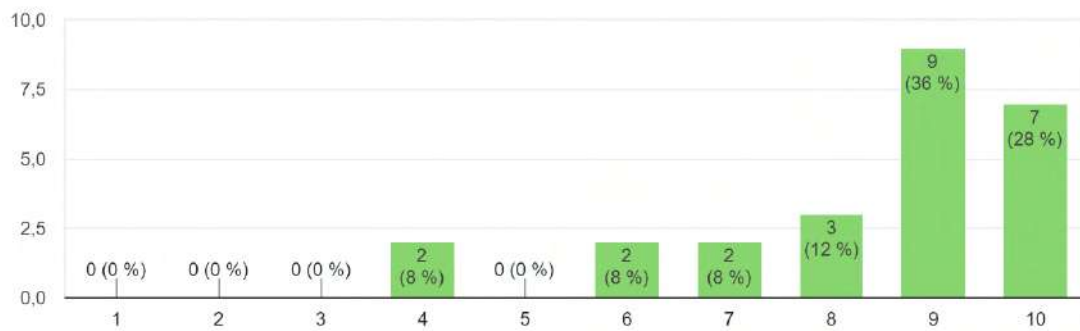
Funcionament de l'atenció telefònica

24 respuestas



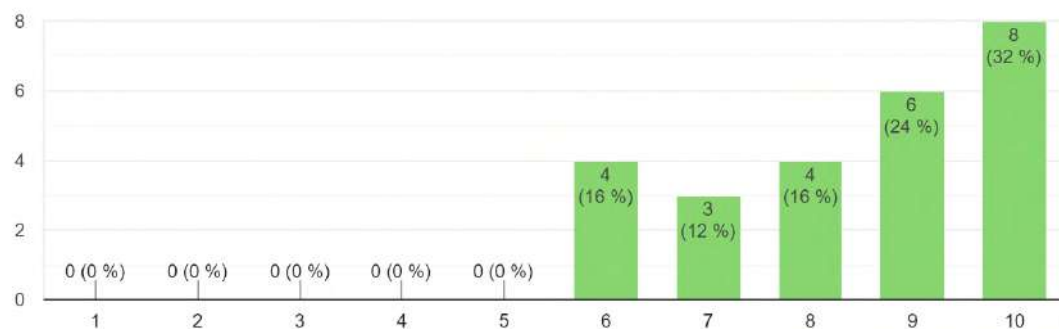
Funcionament de la comunicació per vies telemàtiques

25 respuestas



Traspàs adequat d'informació per part dels/les professionals de la fundació

25 respuestas



Anàlisi dels resultats i de les propostes de millora

Pel que fa a la valoració de la comunicació, s'observa una diferència significativa entre l'ítem "funcionament de l'atenció telefònica" i els altres dos ítems. Mentre en el primer, només el 50% de les respostes han estat altament positives (puntuació igual o superior a 8), en els altres dos casos superen el 70%. Les valoracions negatives (puntuació inferior a 5) representen el 12,5% en el primer ítem, mentre en l'ítem "funcionament de la comunicació per vies telemàtiques" suposen el 8% i en l'ítem "traspàs adequat d'informació per part dels/les professionals" són inexistents.

NOTA MITJANA	
Funcionament de l'atenció telefònica	7,17
Funcionament de la comunicació per vies telemàtiques	8,36
Traspàs adequat d'informació per part dels/les professionals de la fundació	8,44
Valoració de la comunicació (mitjana resultats anteriors)	7,99

3.3. Conclusions i propostes de millora

Els resultats de les enquestes de satisfacció per a entitats també mostren, en general, una valoració positiva respecte al funcionament de la Fundació. Tots els blocs temàtics, indicadors d'aquest funcionament, obtenen una nota mitjana superior al 7,5 i 3 dels 5 blocs obtenen una nota major que 8. En aquest sentit, la mitjana de tots els blocs temàtics dona com a resultat 8,33.

En relació amb els ítems, el 87,5% d'aquests obtenen una nota mitjana superior al 7,5, essent els ítems millor valorats:

- Tracte dels/les professionals de la fundació vers la persona assistida (9,13)
- Rapidesa de l'actuació davant una situació d'urgència (9,04)
- Adequació i eficàcia de la resposta vers la situació d'urgència (9,04)
- Respecte a la voluntat, desitjos o preferències de la persona assistida (8,96)
- Cobertura de les necessitats de la persona assistida segons l'encàrrec judicial (8,75)
- Grau de col·laboració entre l'entitat i la fundació de suport (8,5)
- Eficàcia administrativa (8,68)

A continuació es presenta una taula amb els ítems pitjor valorats, els comentaris associats de les persones enquestades i algunes propostes de millora, que inclouen les seves aportacions:

ÍTEM	NOTA MITJANA	COMENTARIS ASSOCIATS	PROPOSTA DE MILLORA
Durada i freqüència de les reunions de coordinació	7,08	Es demana més contacte presencial amb referents. Valoració molt positiva de la comunicació telemàtica.	Donat el volum elevat de feina al que han de fer front els/les professionals de l'entitat, i que en moltes ocasions impedeix efectuar totes les coordinacions desitjables, es recomana fer servir els nous mitjans digitals (reunions virtuals) per tal de maximitzar el temps disponible. Aquest format permet mantenir un contacte més personal que mitjançant correu, trucada telefònica, etc., així com tractar temes amb major

		Més coordinacions per poder arribar a acords i millorar el treball realitzat.	profunditat, sense el temps exigit per una coordinació presencial. Al mateix temps, es recomana portar un registre de totes les coordinacions (una taula d'excel, per exemple), per tal de realitzar al llarg de l'any totes les coordinacions amb professionals i/o familiars necessàries.
Funcionament de l'atenció telefònica	7,17	Queixes respecte al funcionament de l'atenció telefònica (2). Queixa respecte a la comunicació entre referents i educadors/es d'altres serveis. Valoració positiva, no obstant, de la resposta davant situacions d'urgència.	Des de setembre del 2022 s'ha realitzat una modificació en el funcionament de l'atenció telefònica, donat el gran volum de trucades i l'impossibilitat de disposar d'un professional que s'encarregui exclusivament d'agafar-les. Cada professional de l'àrea social disposa d'una línia i un dispositiu, de tal manera que usuaris/es, familiars, etc. truquen directament al treballador/a en qüestió, reduint temps i suprimint la transferència innecessària de trucades. Donat el volum de trucades que seguien entrant del telèfon general de l'entitat i que saltaven als telèfons de cada treballador, al gener de 2023 es va decidir deixar un dispositiu únicament per les trucades generals, atès per professionals i/o voluntaris de la Fundació. Amb aquesta modificació s'espera millorar el funcionament de l'atenció telefònica i la seva consegüent valoració. Es recomana fer una revisió del funcionament als 6 mesos.

La resta de comentaris i/o propostes de millora inclouen:

- Valoració molt positiva del funcionament de l'entitat i de l'atenció a les persones assistides (3).
- Es fa notar l'existència de diferències notables entre equips, en relació a la valoració de l'atenció, comunicació, etc. (2)
- Valoració positiva de professionals referents (auxiliar i referent).
- Queixa respecte a la cura del aspecte físic d'una persona usuària.
- Comunicació per vies telemàtiques molt fluida.