

## Enquesta de valoració del **Servei d'Àpats al Domicili**



**Consorci d'Acció Social de la Garrotxa**  
Octubre-novembre de 2014

1. Fitxa tècnica
2. Perfil de les persones enquestades
3. Salut
4. El servei
5. El menjar
6. Els professionals
7. Queixes i reclamacions
8. Valoració general
9. Conclusions

## 1. Fitxa tècnica

▪ **UNIVERS:**

Nombre total de persones que disposa del servei en el moment de l'enquesta més les que s'havien donat de baixa en els 3 mesos anteriors a l'enquesta.

▪ **MOSTRA:**

77 enquestes

▪ **SELECCIÓ DELS INFORMANTS:**

63 persones usuàries del servei i 14 familiars (la majoria fills).

▪ **TÈCNICA DE RECOLLIDA DE LA INFORMACIÓ:**

Entrevistes personals al domicili.

▪ **OBJECTIU**

Conèixer el grau de satisfacció de les persones usuàries del servei per tal de fer-ne un diagnòstic que serveixi de base per definir accions de millora.

▪ **DATA:**

Entre els mesos de juliol i novembre de 2014

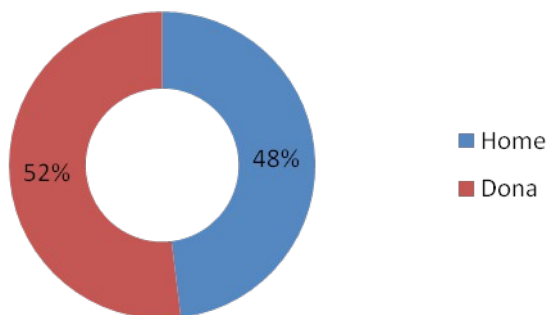
## 2. Perfil de les persones enquestades



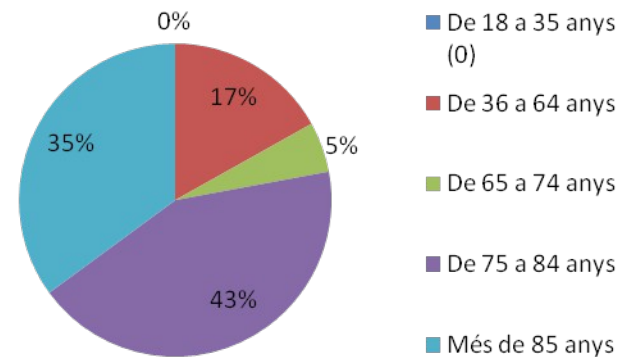
*El perfil és d'un home o d'una dona de més de 75 anys i que viu sol/a, amb fills residents a la comarca de la Garrotxa.*

# Perfil de les persones enquestades

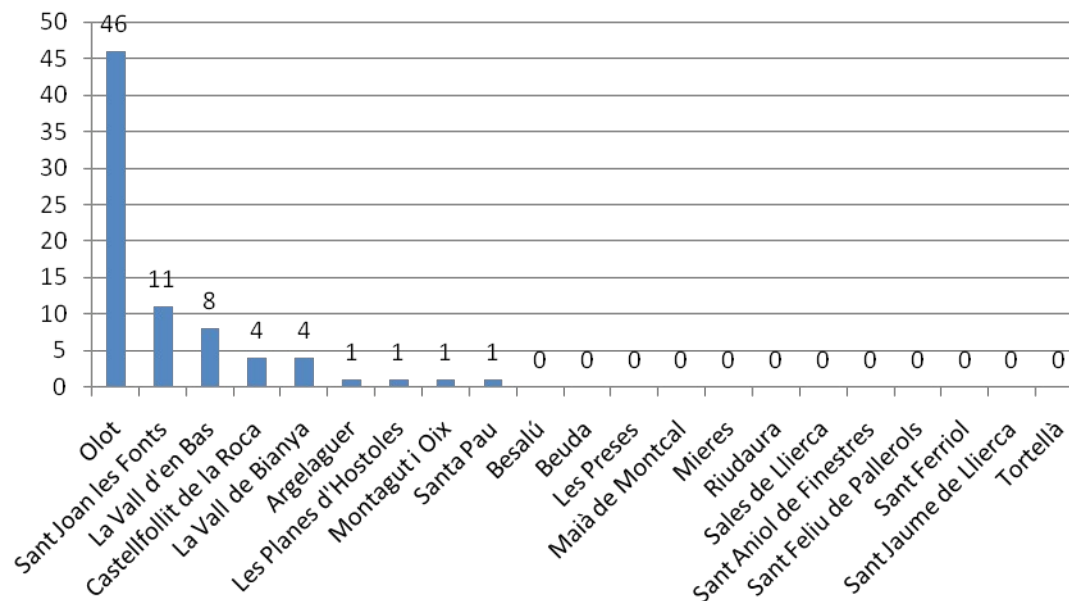
## Gènere



## Edat

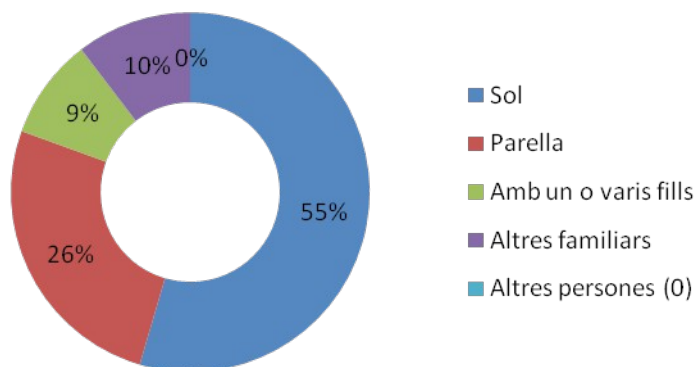


## En quin municipi viu?

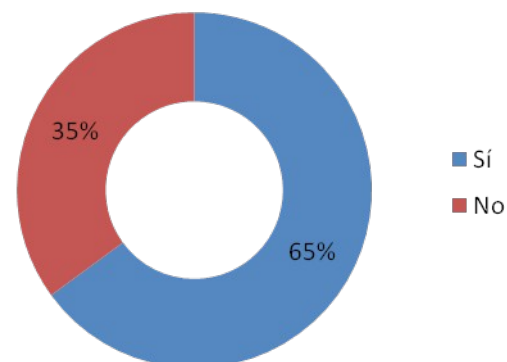


# Perfil de les persones enquestades

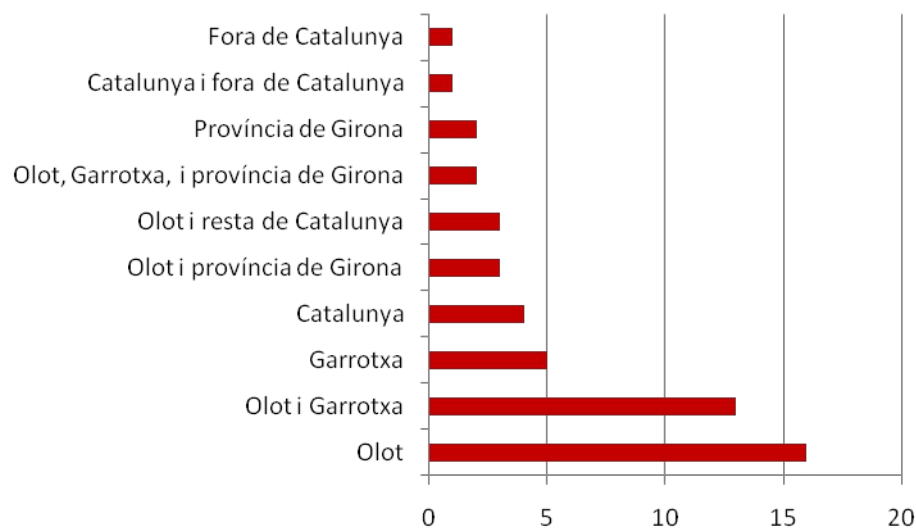
Amb qui viu?



Té fills?

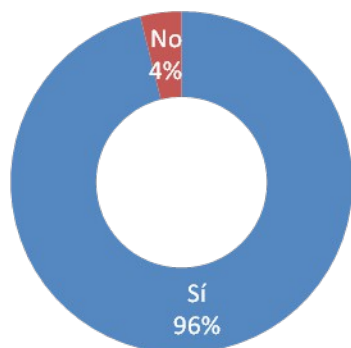


On viuen els fills?

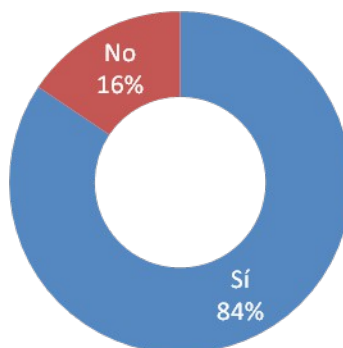


# Perfil de les persones enquestades

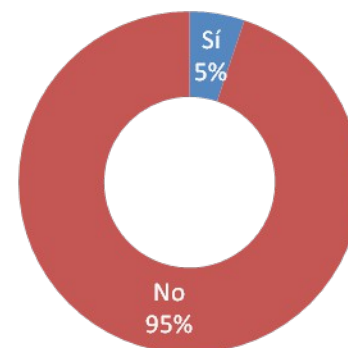
En cas de que ho necessiti, pot comptar amb l'ajuda d'altres persones?



Té botigues a l'abast per comprar-se menjar?

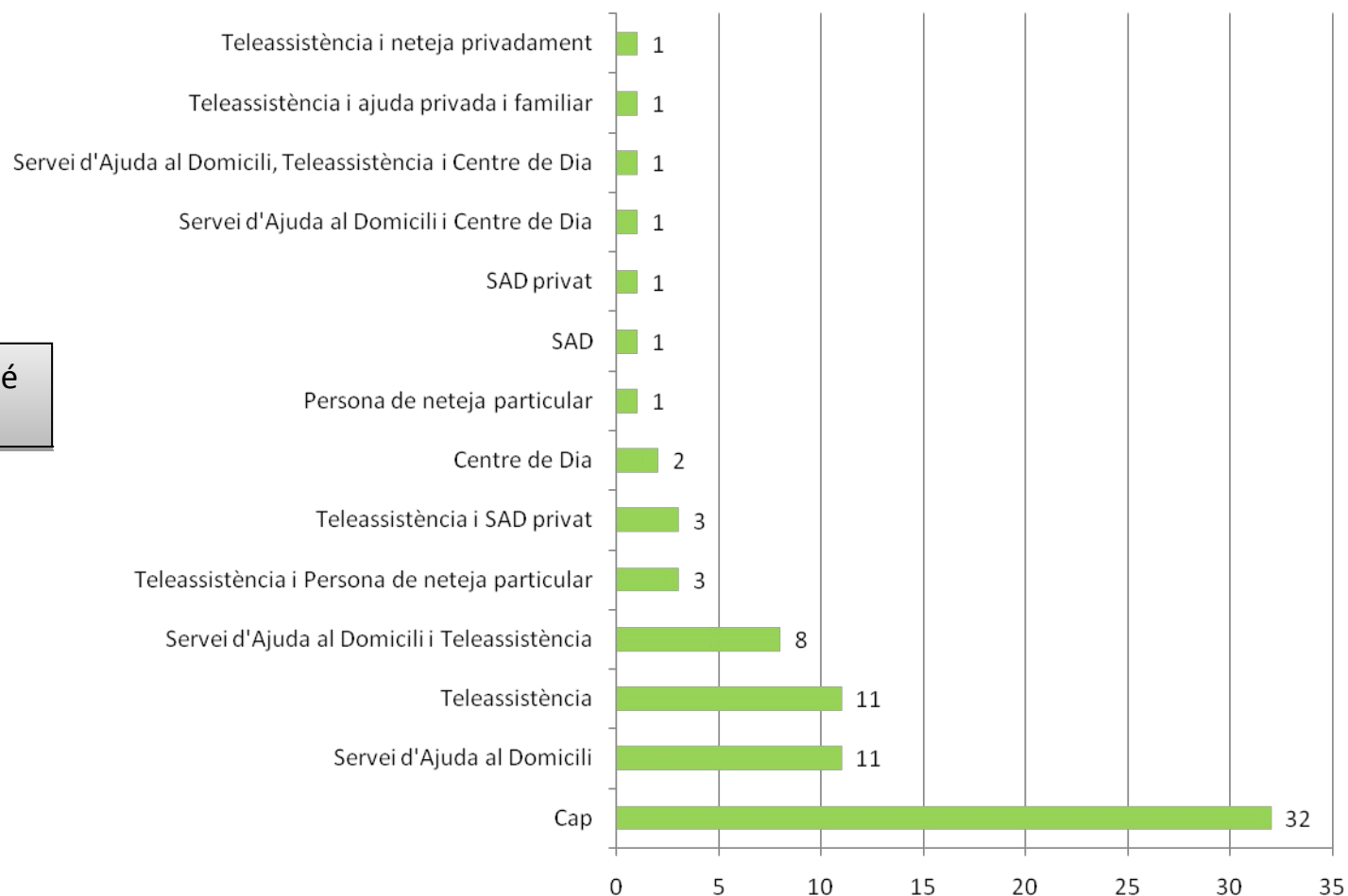


Abans d'accedir al servei, havia sentit a parlar del servei d'àpats a domicili?



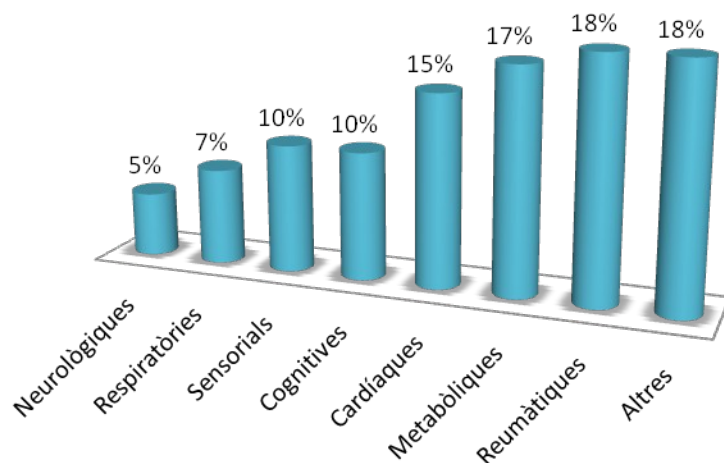
# Perfil de les persones enquestades

Quins serveis té  
activats?



### 3. Salut

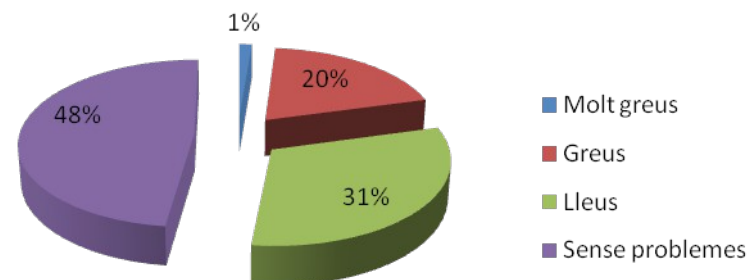
## Quines malalties pateix?



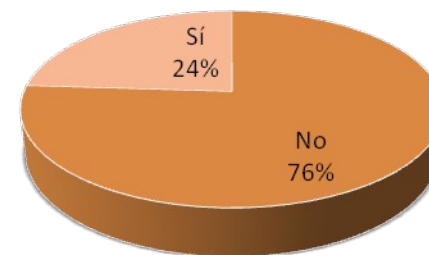
73 persones (d'un total de 77) van respondre que sí patien malalties cròniques i la majoria són reumàtiques i metabòliques.

Aquestes malalties es reparteixen entre les diferents franges d'edat, tot i que les esmentades anteriorment les pateixen gairebé un 65% de les persones de més de 74 anys.

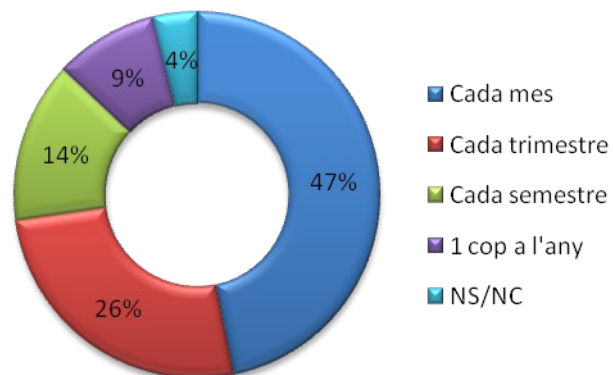
## Té problemes de mobilitat?



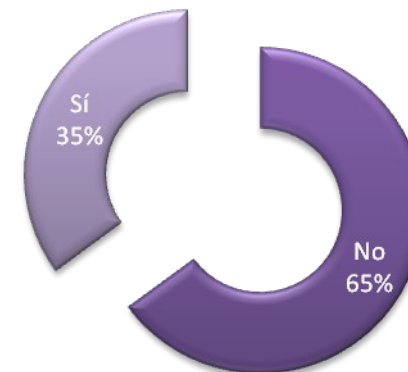
## El domicili té barreres arquitectòniques?



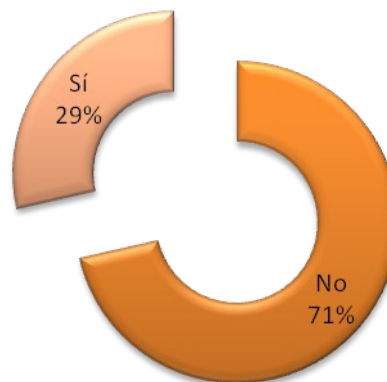
Amb quina freqüència visita al seu metge de capçalera?



Durant el darrer any, ha fet algun ingrés hospitalari?



En alguna ocasió ha caigut al llarg del darrer any?

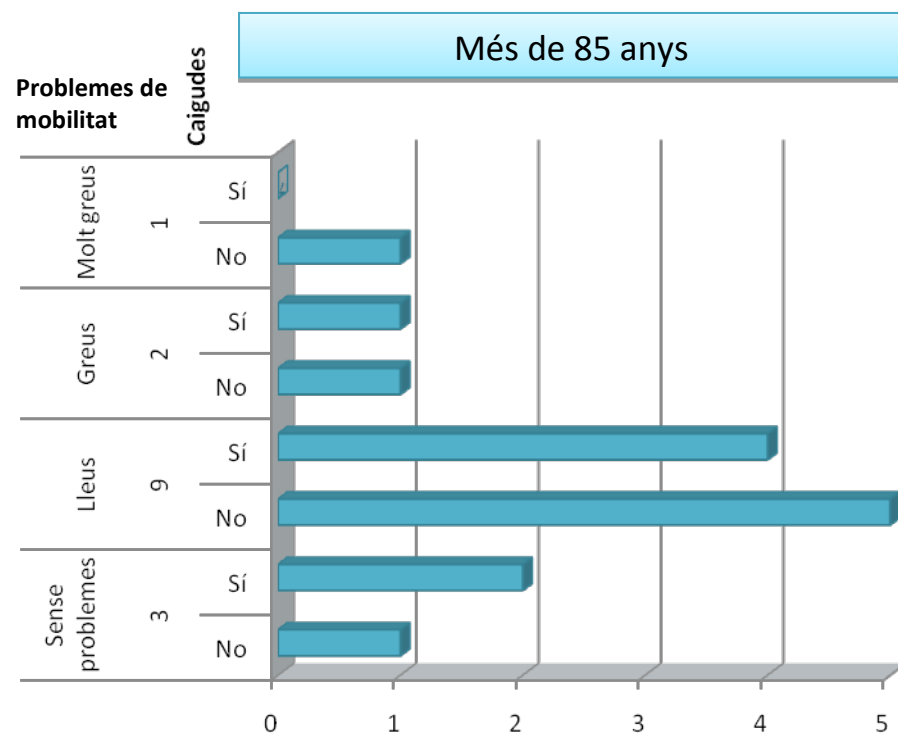
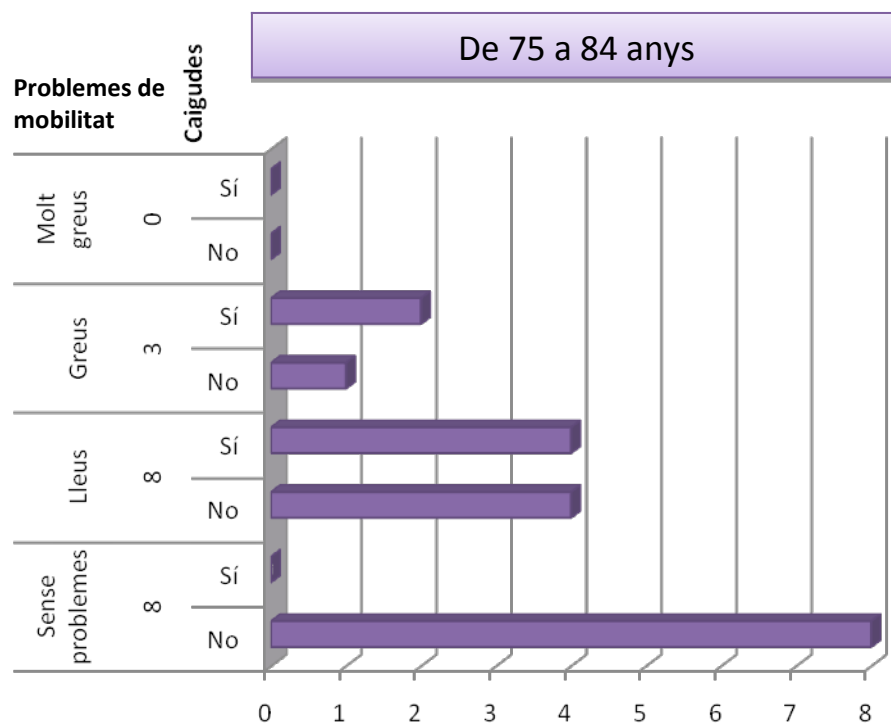


*Veure el detall a la següent diapositiva*



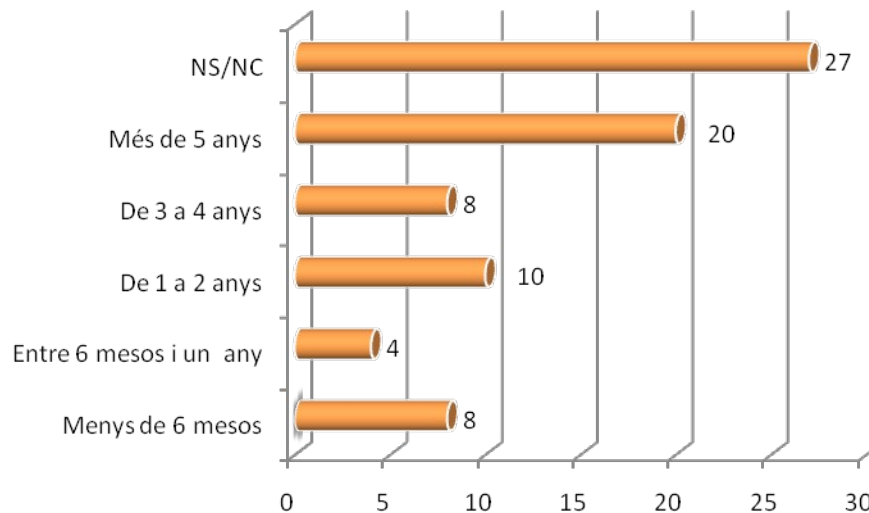
*Les persones de més de 74 anys, amb problemes de mobilitat i que viuen soles, en general pateixen més caigudes quan els problemes no són molt greus.*

*De tota aquesta franja d'edat, hi ha 6 persones que tenen barreres arquitectòniques al seu domicili però només la meitat tenen problemes de mobilitat greus. La resta són lleus o sense problemes.*

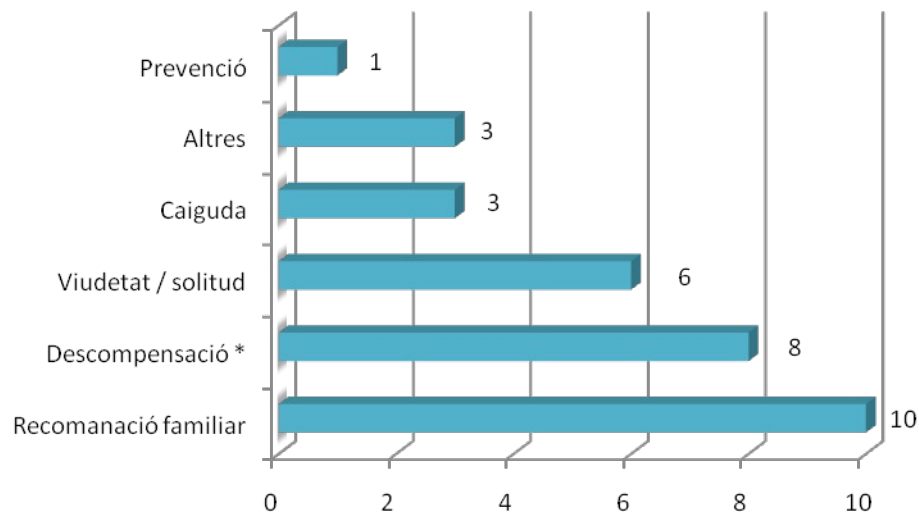


## 4. El servei

Quant temps fa que disposa del servei d'àpats al domicili?

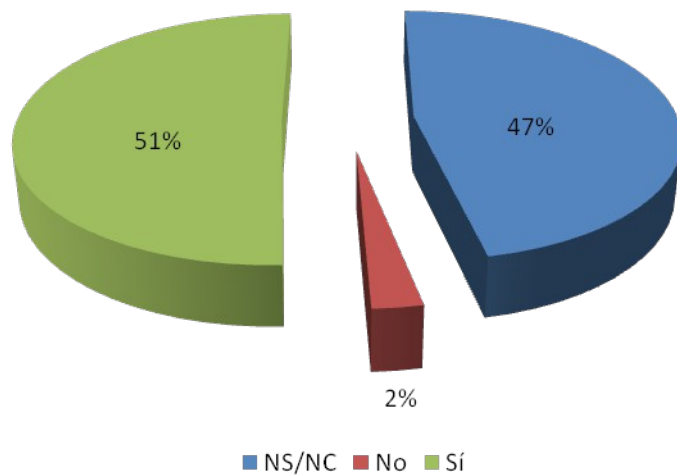


Quin va ser el motiu principal perquè sol·licités el servei d'àpats?

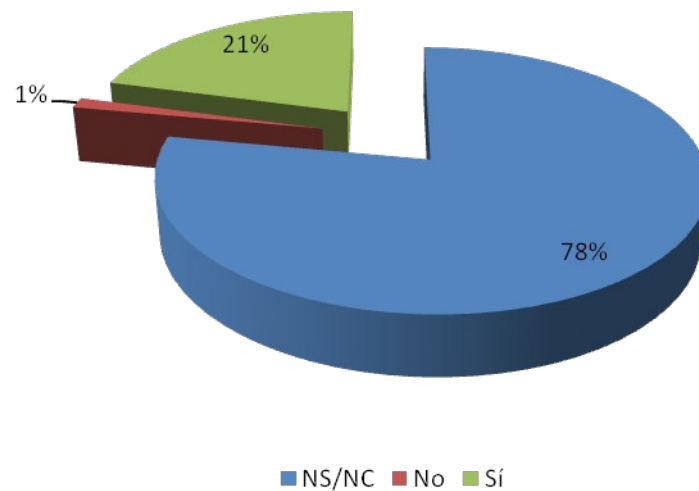


\* Descompensació de malalties de base (ingrés hospitalari)

Li és fàcil contactar amb  
el Consorci d'Acció Social  
per fer-hi les gestions  
pertinents?

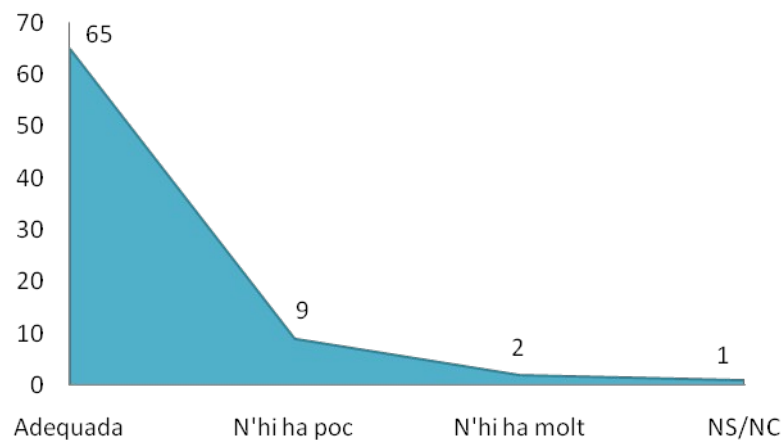


Li és fàcil contactar amb el  
servei de cuina de la residència  
Montsacopa per fer-hi les  
gestions pertinents?

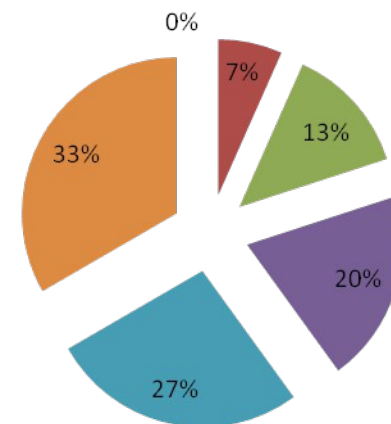


# El servei

## Valori la quantitat del menjar



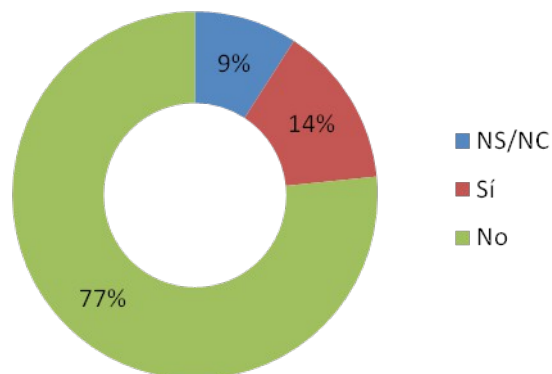
## Li agrada el menjar?



Puntuació  
■ 0 ■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5

*La puntuació va de 0 (gens satisfet/a) a 5 (molt satisfet/a)*

## Li agradaria poder triar més?



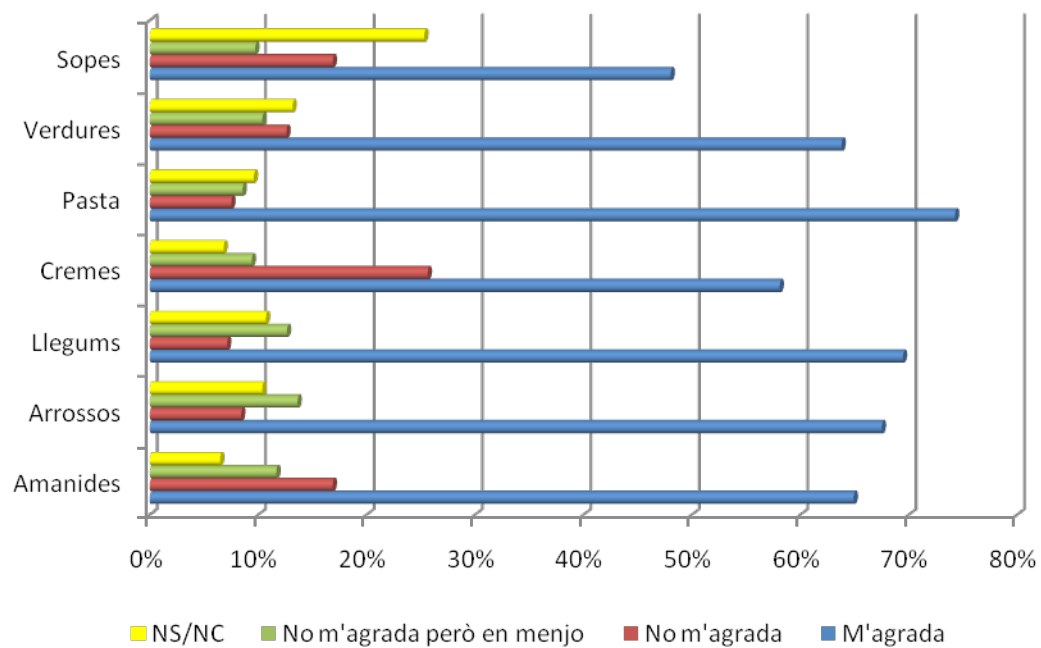
## 5. El menjar



*La relació entre la dieta i les malalties de les persones usuàries no segueix cap denominador comú.*

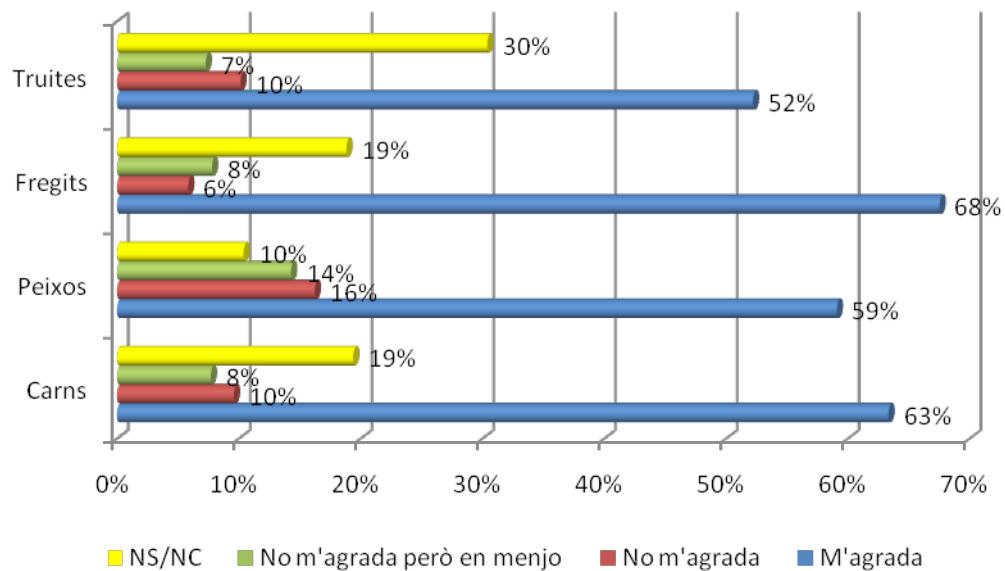
## Preferències

## Primers plats



## Preferències

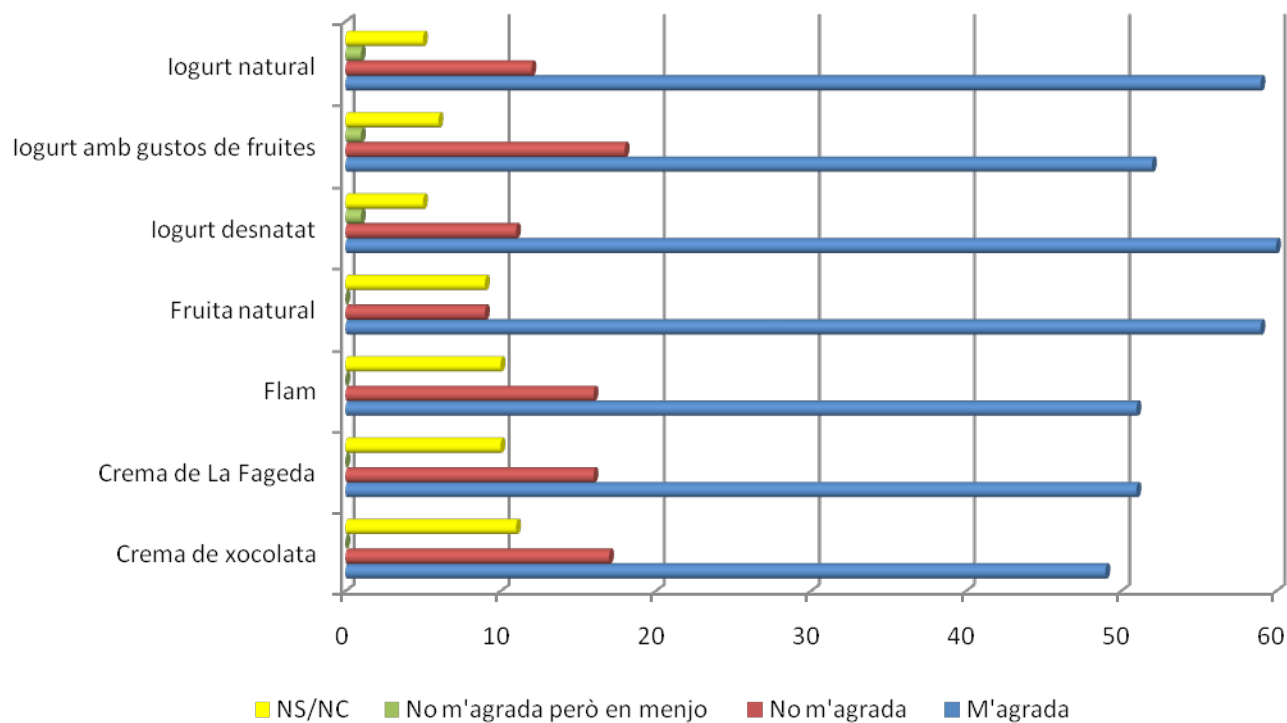
## Segons plats



# El menjar

Preferències

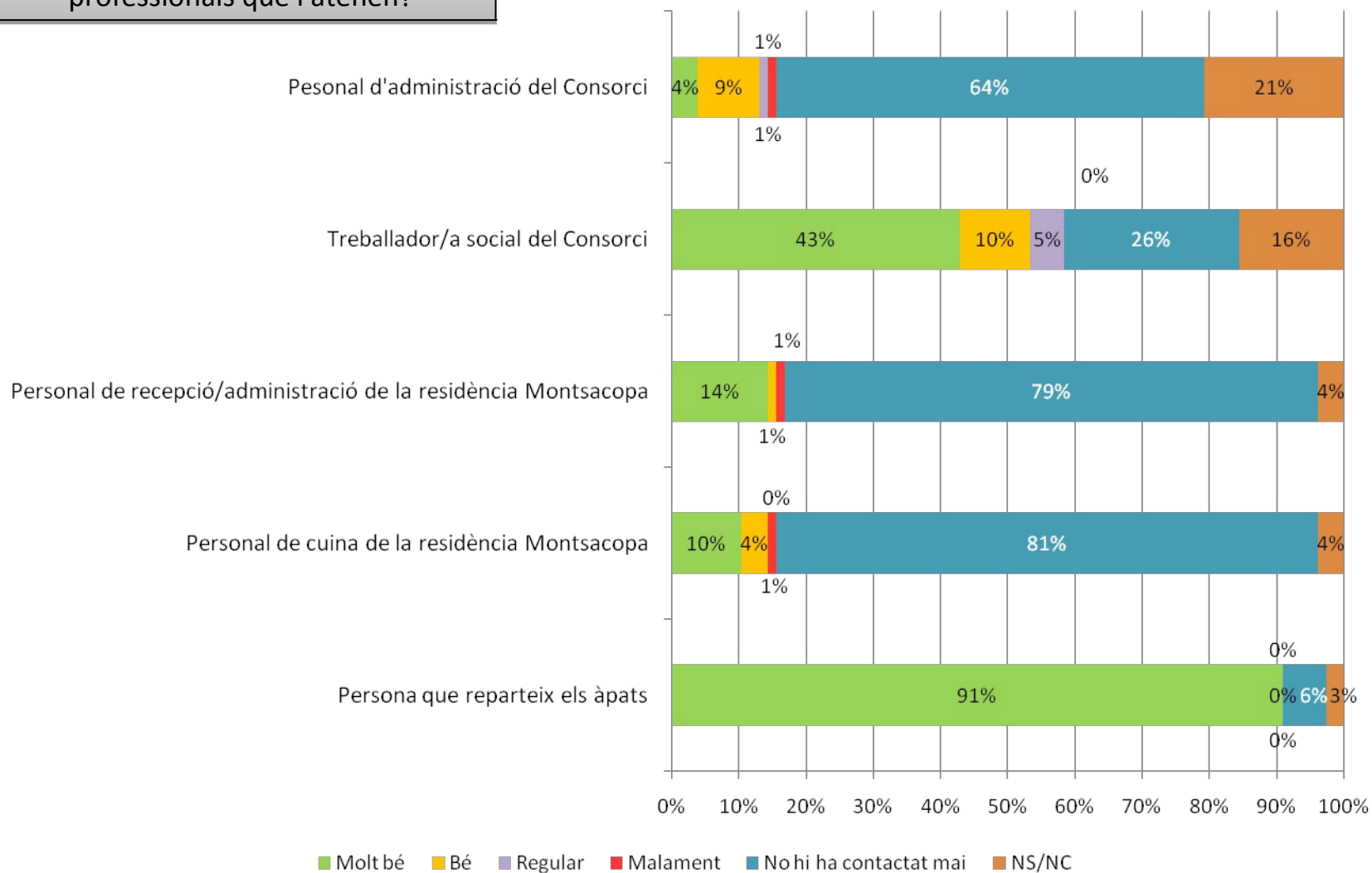
Postres



## 6. Els professionals

# Els professionals

Com valora l'actuació dels diferents professionals que l'atenen?



## 7. Queixes i reclamacions

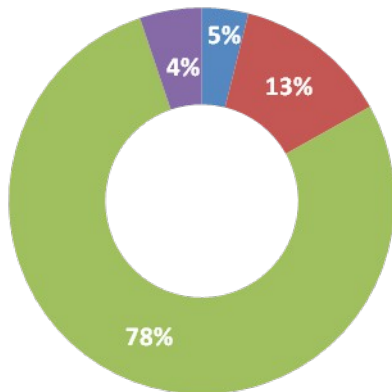


*Cap de les persones enquestades ha tramitat mai una queixa o reclamació del servei*

## 8. Valoració general

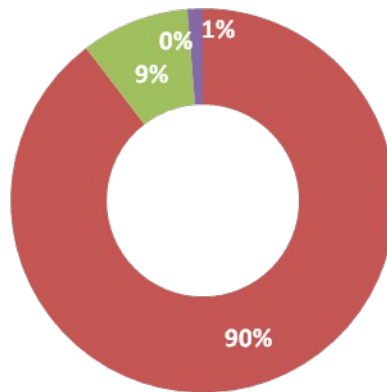
# Valoració general

Des de que disposa del  
servei d'àpats està...



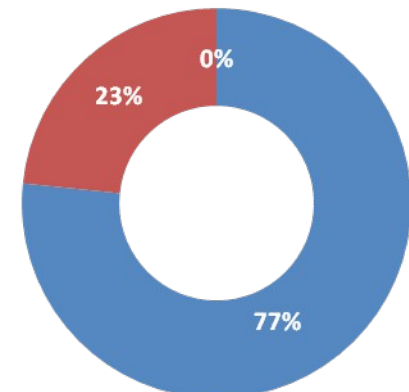
- Menys tranquil·la
- Igual de tranquil·la
- Més tranquil·la
- NS/NC

Des de que disposa del  
servei d'àpats es sent...



- Menys acompanyat/ada
- Igual
- Més acompanyat/ada
- NS/NC

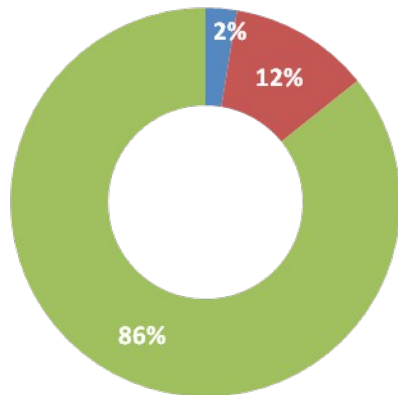
Des de que disposa del  
servei d'àpats...



- Depèn menys dels altres
- Igual que abans
- Depèn més dels altres

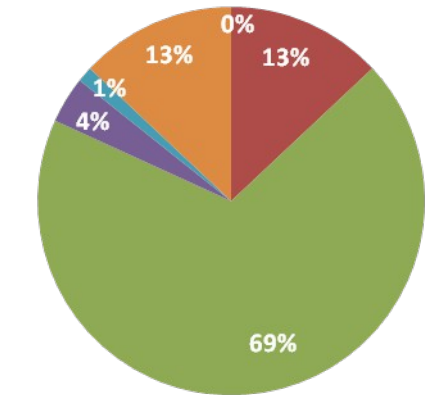
# Valoració general

Des de que disposa del  
servei d'àpats...



- La seva família està menys tranquil·la
- La seva família continua igual que abans
- La seva família està ms tranquil·la

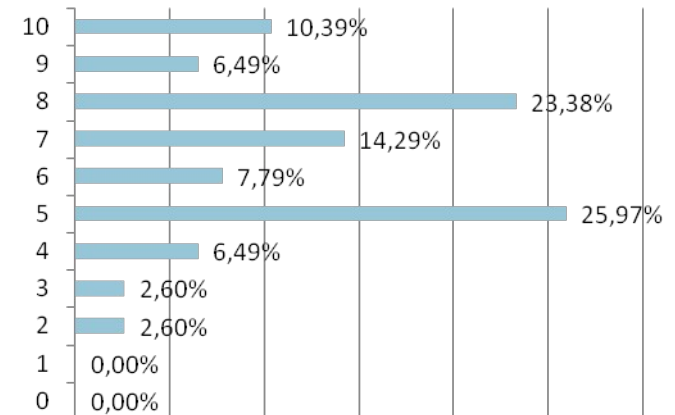
Com valora el preu?



- Molt car
- Car
- Correcte
- Barat
- Molt barat
- NS/NC

En termes generals, quin  
és el seu grau de  
satisfacció del servei  
d'àpats al domicili?

Puntuació



*La puntuació va de 0 (gens  
satisfet/a ) a 10 (molt satisfet/a)*

## 9. Conclusions



- La distribució per gènere dels usuaris del servei és equitatiu si ho comparem amb d'altres serveis.
- Més de la meitat de les persones usuàries viuen soles.
- El 75% de les persones tenen més de 75 anys.
- El 65% de les persones tenen fills i aquests majoritàriament viuen a la Garrotxa.
- Hi ha un desconeixement important del servei
  - ***El 95% de les persones no coneixia el servei abans d'accedir-hi.***
- Un 58% de les persones tenen algun altre servei activat, essent els prioritaris el SAD i el Teleassistència.
- El servei d'àpats està donant resposta a persones grans amb malalties cròniques, essent les més freqüents les reumatològiques, metabòliques i cardíaques i que segueixen un control periòdic amb el metge de capçalera, com a mínim cada tres mesos.

# Conclusions

- *És un servei de llarg recorregut de més de tres anys de durada, que arriba per recomanació familiar o d'algun professional.*
- *Contactar amb els agents del servei resulta fàcil per la majoria de perceptors del servei.*
- *El servei està ben valorat en quan a la quantitat i qualitat del menjar.*
- *Els gustos o les preferències coincideixen amb la cuina més tradicional. El que més agraden son les pastes, fregits i iogurts naturals i el que menys, les crmes de verdura, peixos i crema de xocolata.*
- *El professional més ben valorat és el més pròxim a la persona usuària del servei: la persona que reparteix els àpats .*
- *Cap de les persones enquestades ha tramitat mai una queixa o reclamació del servei de manera formal.*
- *Les persones que disposen del servei dels àpats i , majoritàriament opinen que estan més tranquils tant ells com les seves famílies i que depenen menys dels altres.*

# Conclusions

- *El 74% de les persones enquestades estan satisfetes amb el preu del servei.*
- *Més de la meitat dels enquestats estan bastant o molt satisfets amb el servei d'àpats a domicili.*