

Fundació Tutelar Santa Clara

Anàlisi Resultats
qüestionari per a entitats
prestadores de serveis 2020



PRESENTACIÓ INTRODUCCIÓ

La Fundació Privada Santa Clara a finals de l'any 2019 va impulsar el primer estudi de Satisfacció i de grau coneixement dels Centres prestadors de serveis envers a la nostra entitat.

Aquest projecte representava una oportunitat per conèixer la valoració que fan de nosaltres aquells centres i/o residències que presten un servei als nostres tutelats i, al mateix temps, saber el grau de satisfacció obtingut en relació amb les seves necessitats i expectatives.

La iniciativa tenia per objectiu l'obtenció de dades significatives que ens permetessin establir millores en el processos d'atenció per aconseguir una major qualitat del servei.

METODOLOGIA

Per tal de dur a terme l'estudi es va crear un qüestionari amb preguntes que feien referència a l'exercici de la pre-tutela, de la tutela i el final de la mateixa per part de l'equip humà de la Fundació.

El qüestionari estava dissenyat per valorar l'opinió i grau de coneixement de les Residències que atenen a persones tutelades per la Fundació Privada Tutelar Santa Clara. Es va acordar que es presentaria de forma presencial a cada Centre o Residència on hi havia persones tutelades per la Fundació.

El document estava format per 20 preguntes dividides en les tres seccions (pretutela- tutela -fi de la tutela). Es demanava que cada pregunta es puntués del 1 al 4 tenint en compte que l'1 era la mínima puntuació i el 4 era la màxima. Es facilitava l'opció de no respondre si així ho consideraven.

Per conèixer el grau de satisfacció s'ha utilitzat la següent fórmula de mesura:

* Suma de totes les puntuacions individuals / nombre de persones que han contestat, el que dona un resultat en percentatge

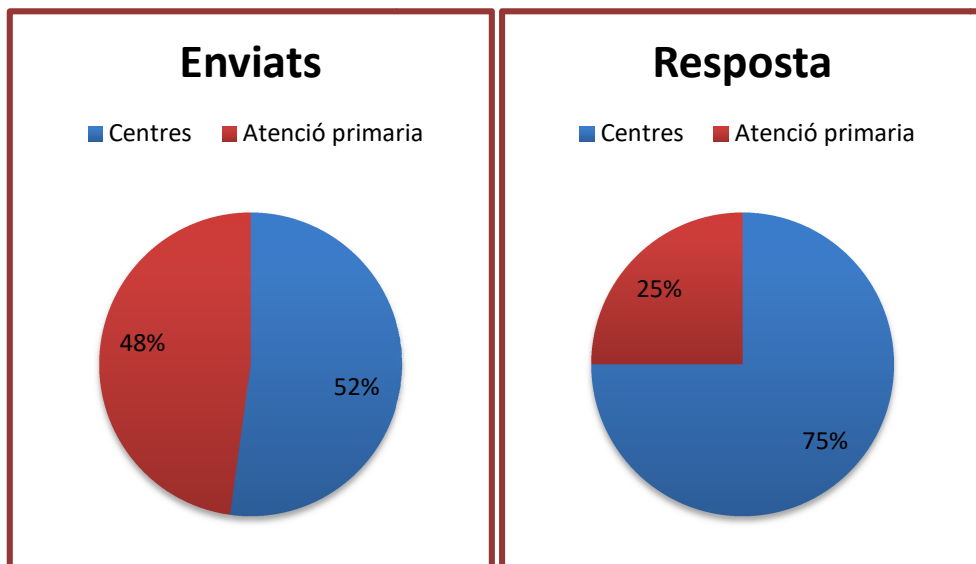
A causa de la pandèmia no es va poder portar a terme l'acord inicial en el temps fixat i per tal de donar sortida al projecte es va decidir enviar per correu electrònic a totes les residències del Maresme i del Barcelonès Nord. Paral·lelament, i amb la intenció de poder obtenir un major nombre de participant, també es van enviar a Centres d'atenció Primària de salut, Socio sanitaris, Serveis Socials bàsics.

Els serveis d'atenció primària (serveis socials bàsics o de salut) i els serveis d'atenció especialitzada (Residències) són tipologies de serveis diferents que intervenen, en el procés d'atenció, des de perspectives específiques pròpies al recurs. Per tant aquest qüestionari no estava dissenyat per valorar l'opinió de Serveis d'atenció primària.

Donat que es va enviar els qüestionaris i donat que s'han comptabilitzat els resultats s'han mantingut les gràfiques però els resultats no es valoren com a determinants, en quan que la participació ha estat molt baixa i en quant que les preguntes no s'adapten al servei.

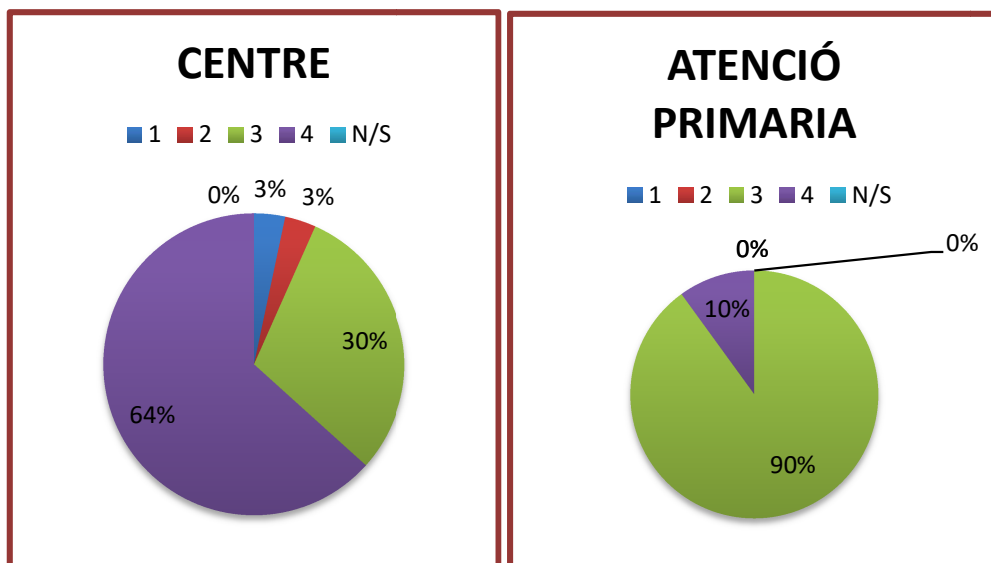
AVALUACIÓ DELS RESULTATS

1.- Participació

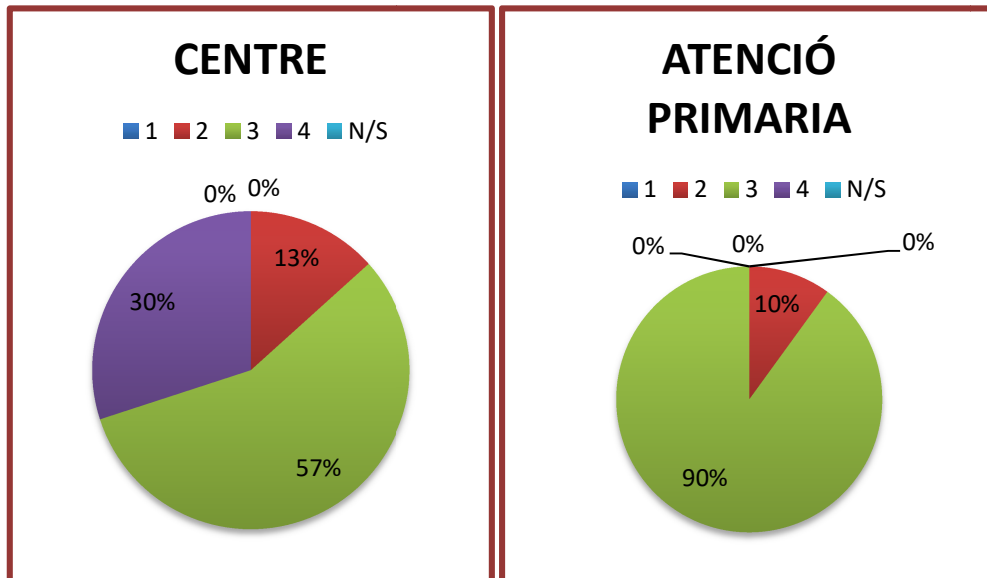


2.-Pre-tutela

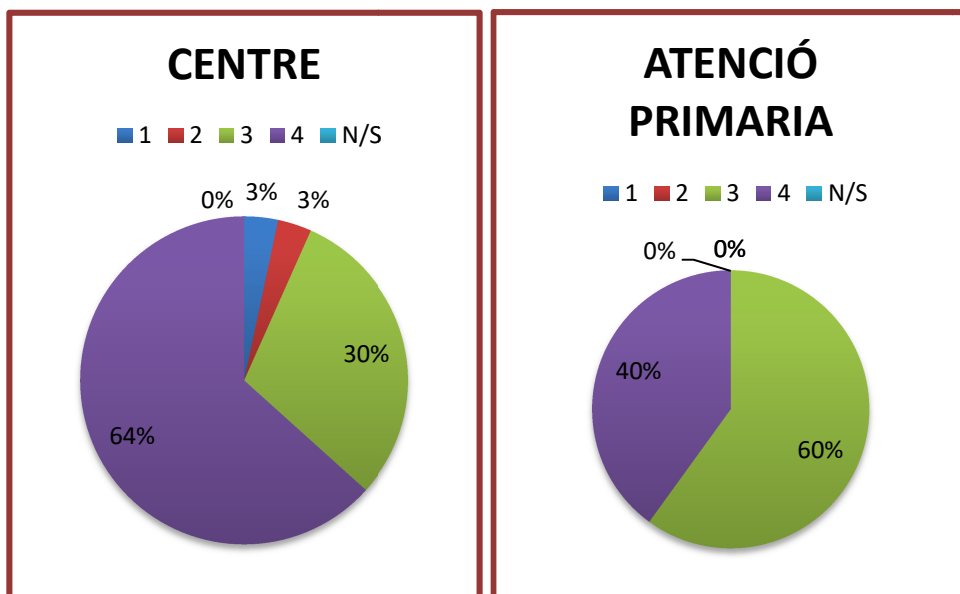
2.1.-Considera que té suficient coneixement sobre què és una Fundació Tutelar i la seva funció?



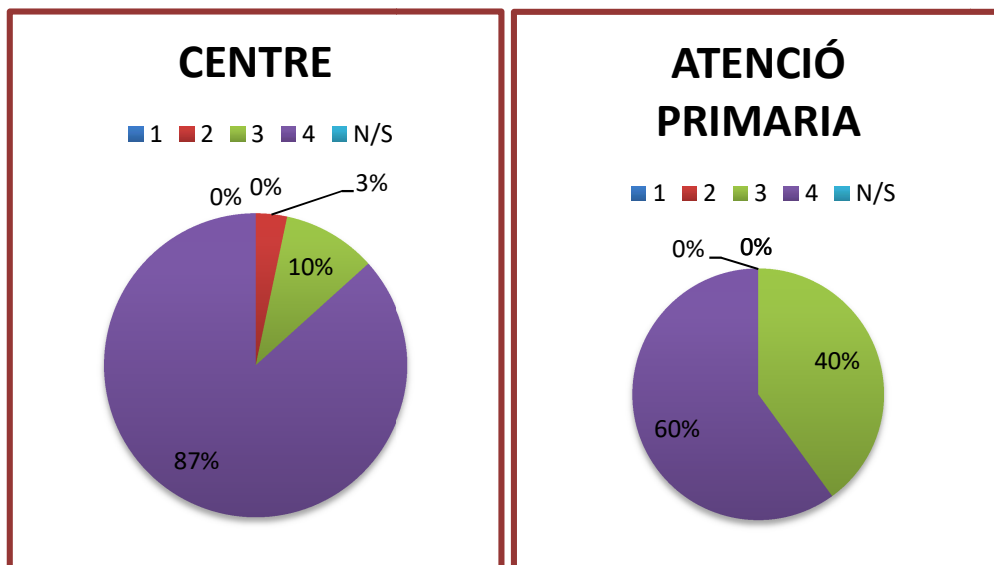
2.2.- Considera que té suficient coneixement sobre les diferents figures jurídiques de protecció que estableix el nostre codi civil: tutela, curatela, administrador patrimonial, defensor judicial?



2.3.- Té coneixent de quan comença l'exercici de la tutela per part d'una Fundació tutelar?

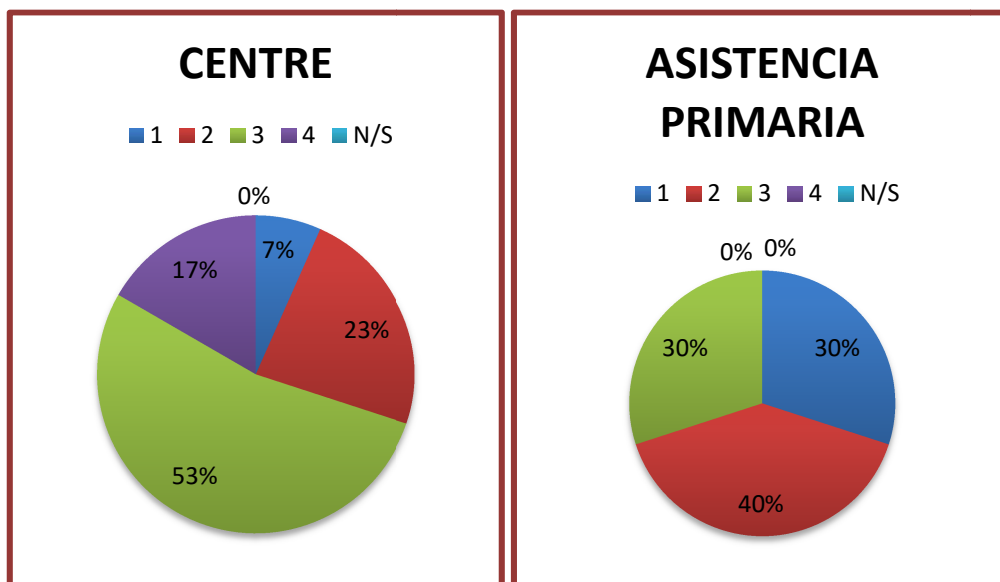


2.4.- Considera important que la Fundació tingui la màxima informació sobre la situació socio-familiar, personal i econòmica de la persona, previ a l'acceptació del càrrec de tutor per part de la Fundació?

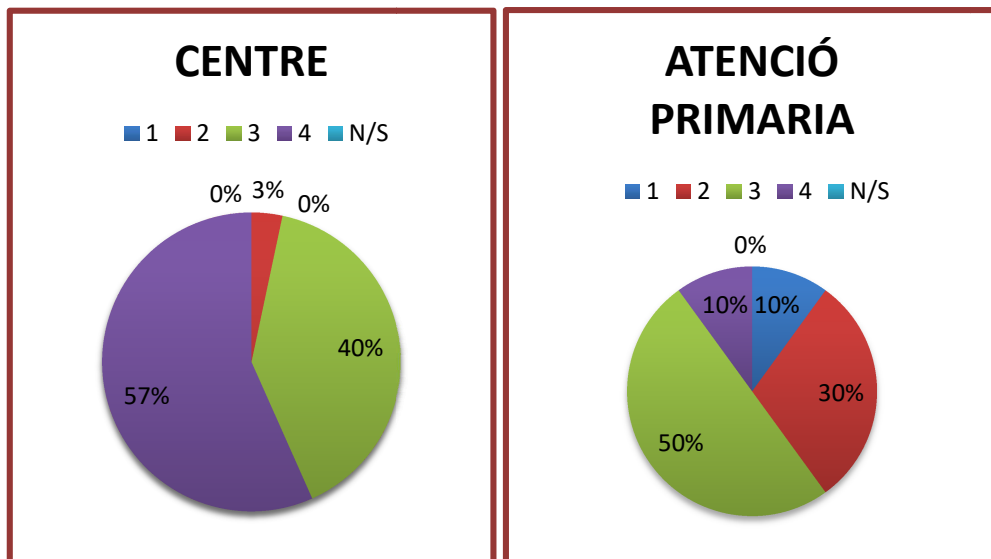


3.- Inici de la tutela

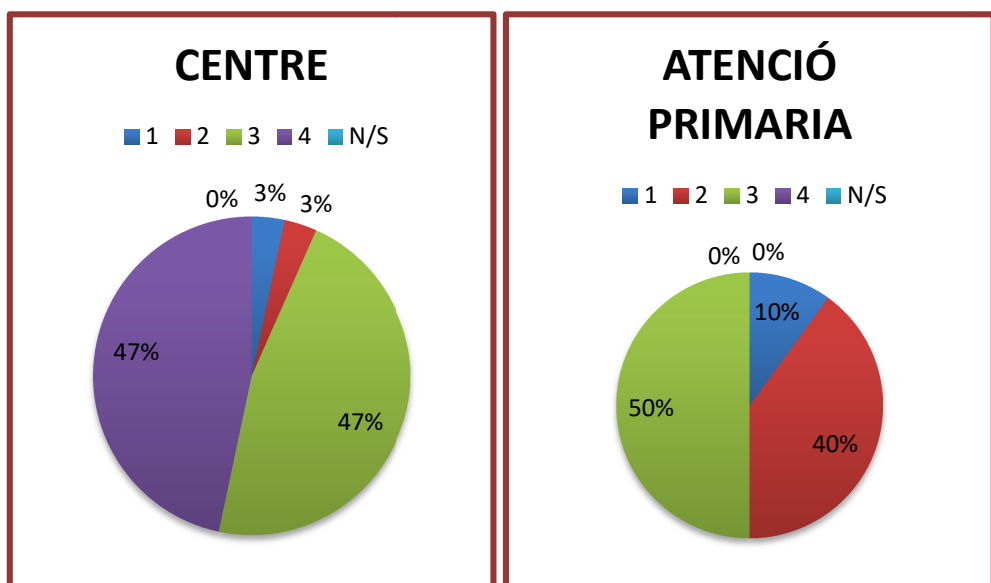
3.1.- Considera que està suficientment informat sobre l'òrgan directiu i sobre els diferents representants de la Fundació Tutelar Santa Clara?



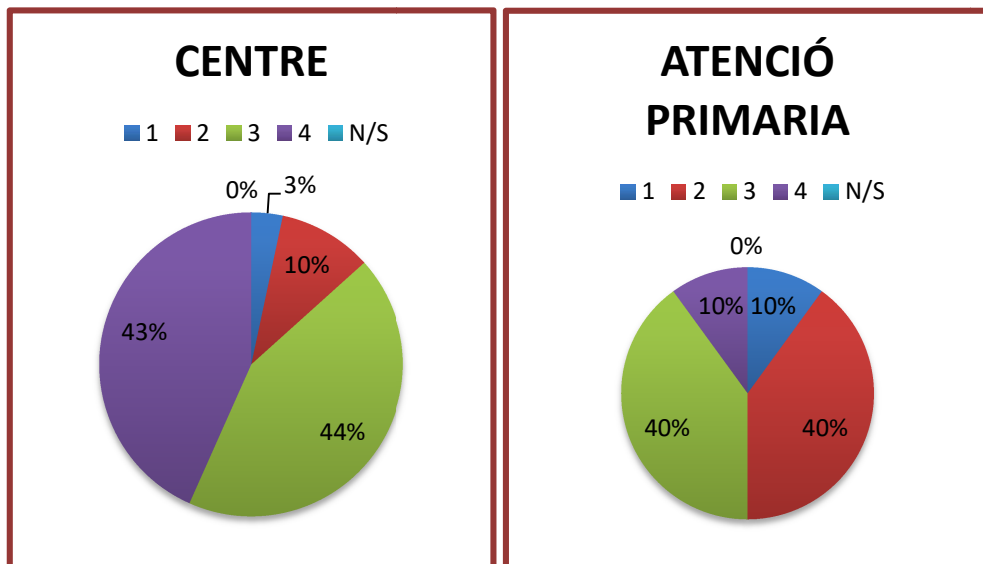
3.2.- Considera que està suficientment informat sobre les funcions i/o responsabilitats que té la Fundació Tutelar Santa Clara amb els seus tutelats?



3.3.-Considera que està suficientment informat sobre qui és el responsable de cada àrea relacionada amb el Tutelat: àrea social, econòmica i jurídica?

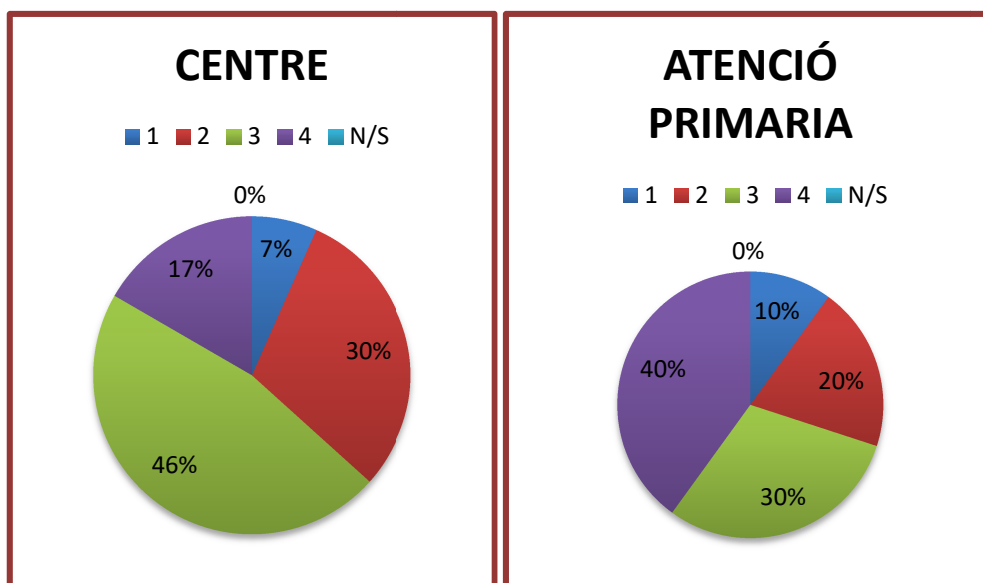


3.4.- Considera que està suficientment informat sobre les funcions i responsabilitats de cada àrea (social, econòmica, jurídica)?

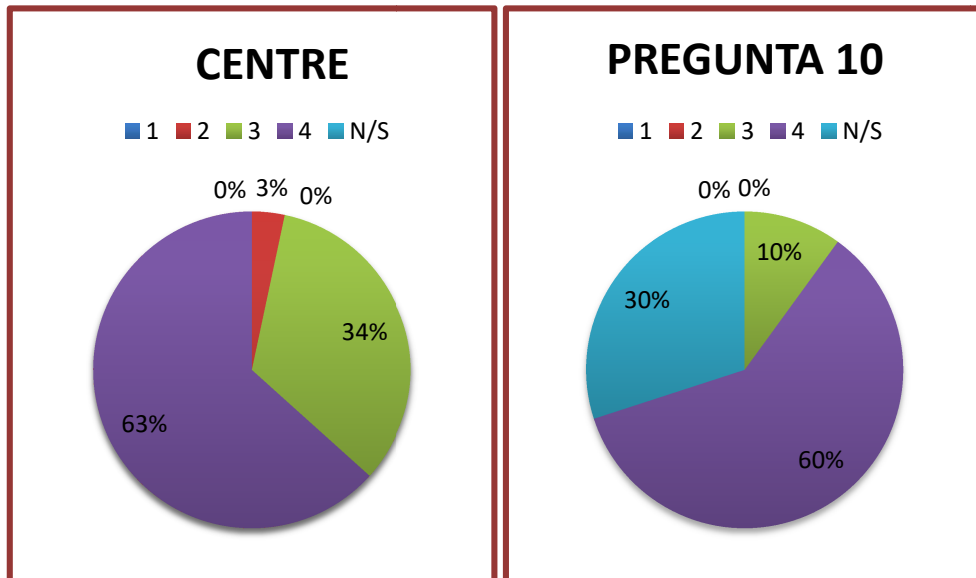


4.-Exercici de la tutela

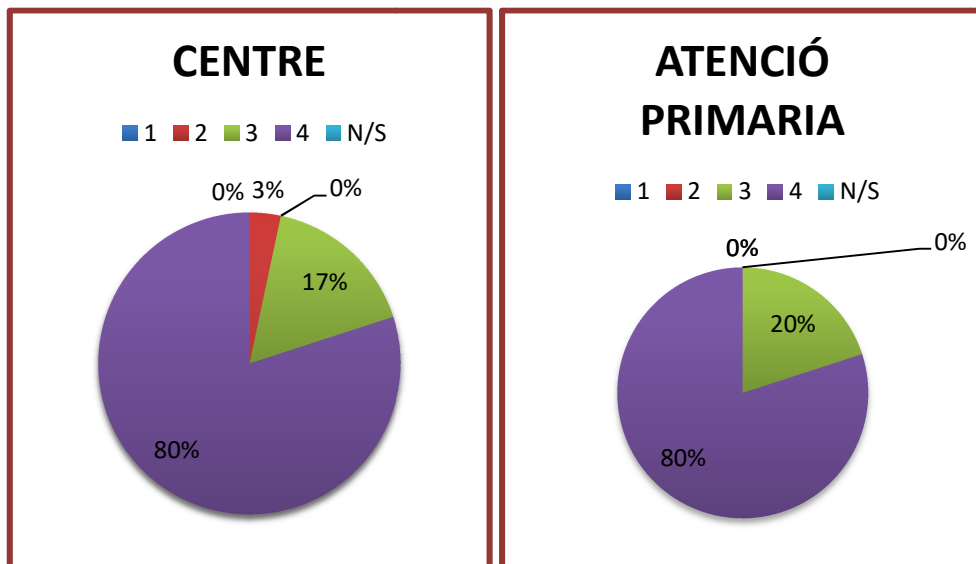
4.1.- Considera que té suficient coneixement del sistema de treball i protocols d'actuació que utilitza l'entitat tutelar?



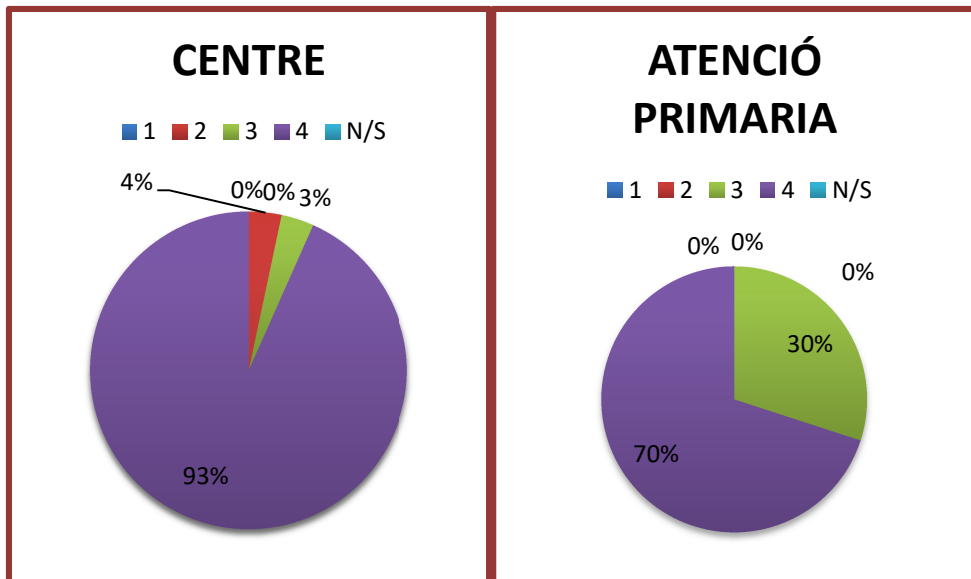
4.2.- Com valora la participació dels professionals de la Fundació Tutelar Santa Clara en la realització del programa individual d'atenció conjuntament amb els del centre?



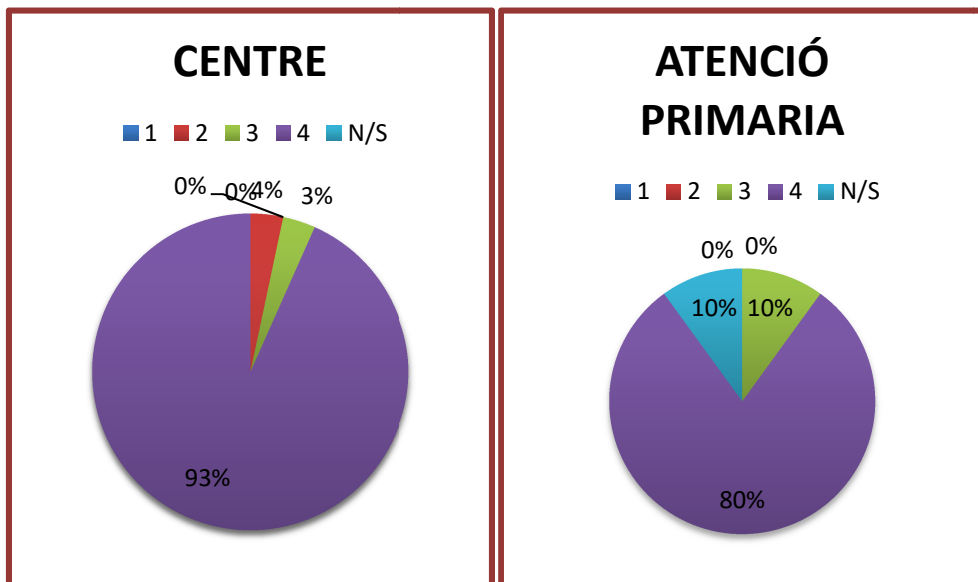
4.3.- Com valora l'accés als professionals de referència del tutelat, ja sigui de forma presencial o telefònica?



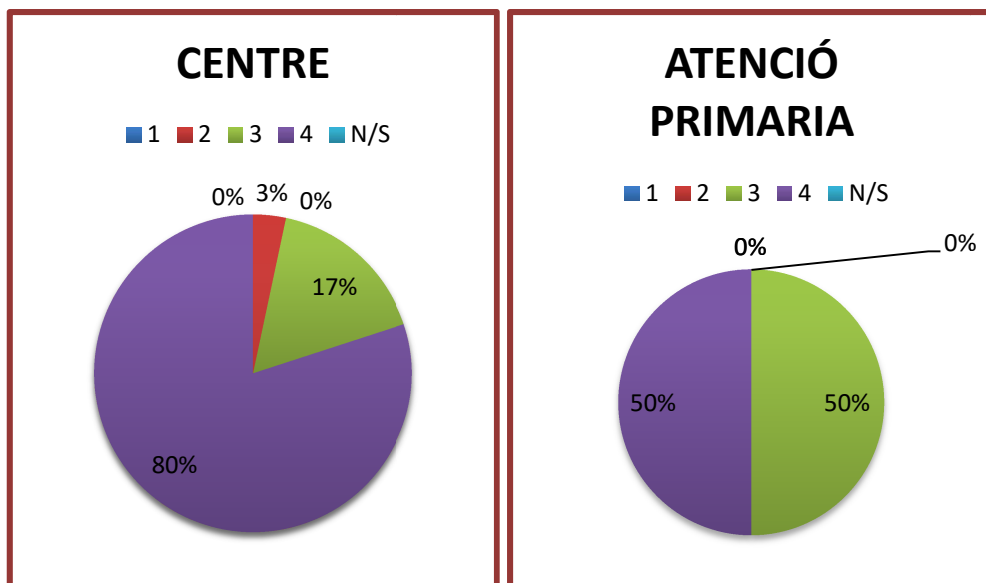
4.4.- Com valora la resposta dels professionals de la Fundació davant els problemes plantejats per el centre prestador de serveis?



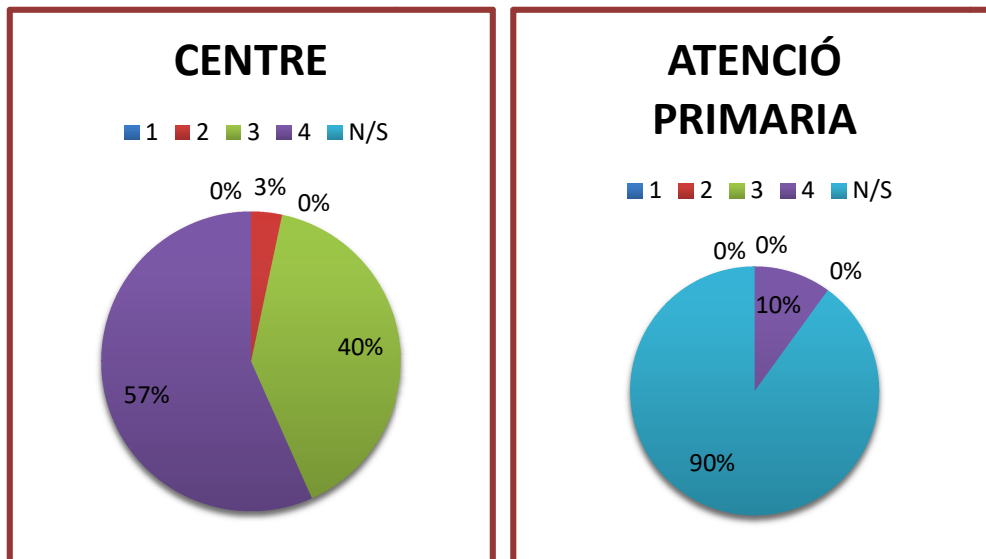
4.5.- Com valora la coordinació entre els professionals dels centres prestadors de serveis i de la Fundació Tutelar envers el tutelat?



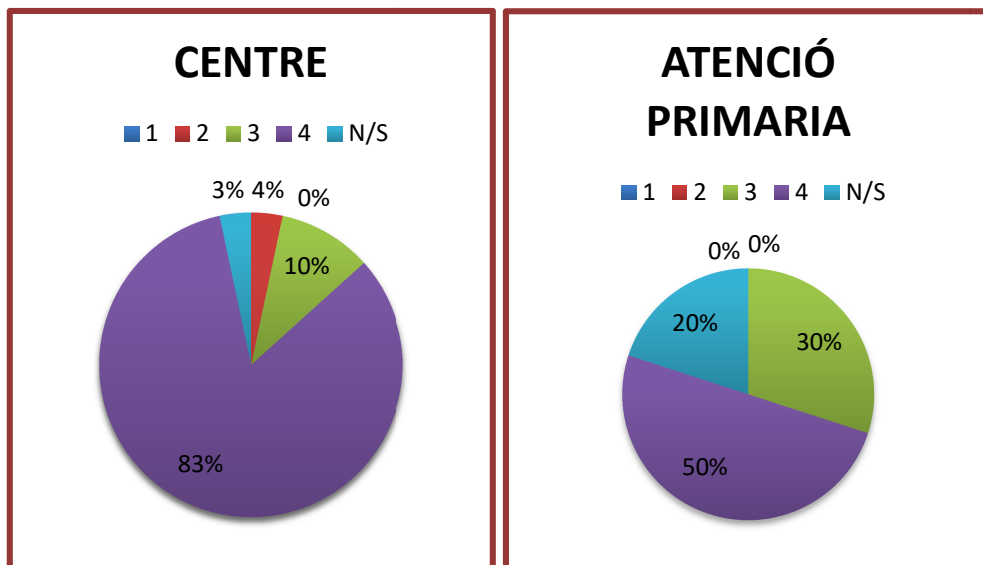
4.6.- Considera que la Fundació està suficientment informada sobre l'estat i evolució dels seus tutelats al llarg de l'exercici de la tutela?



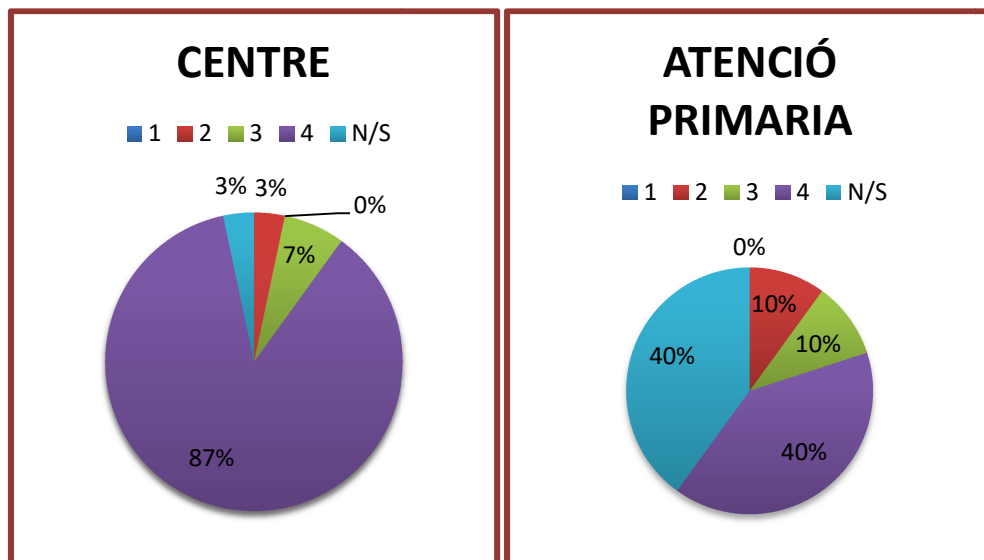
4.7.-Com valora la participació dels tutelats en activitats de lleure?



4.8.- Com valora la resposta dels professionals de la Fundació davant les urgències sorgides als nostres tutelats?

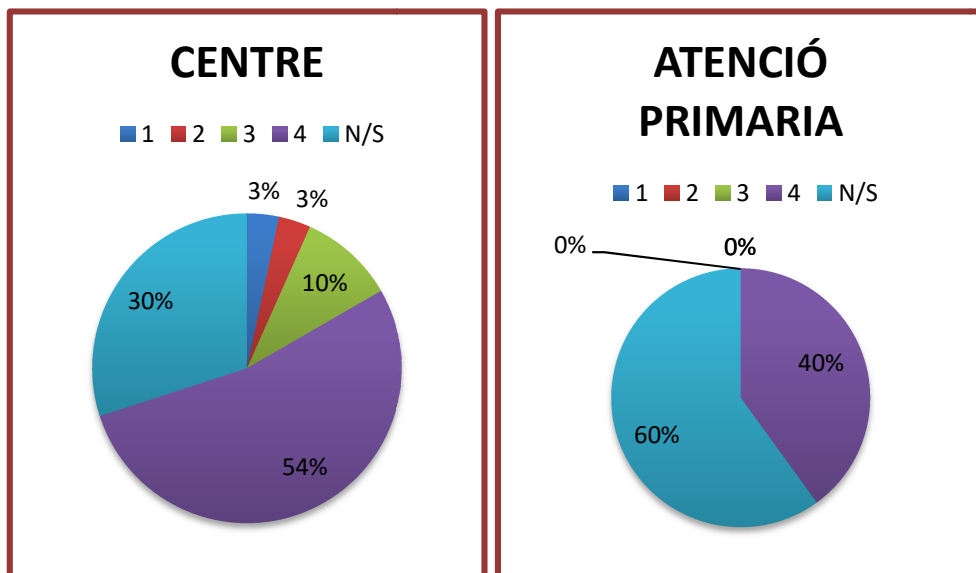


4.9.- Com valora la informació rebuda per part de la Fundació en el cas que la persona tingui una estada hospitalària per un problema de salut?

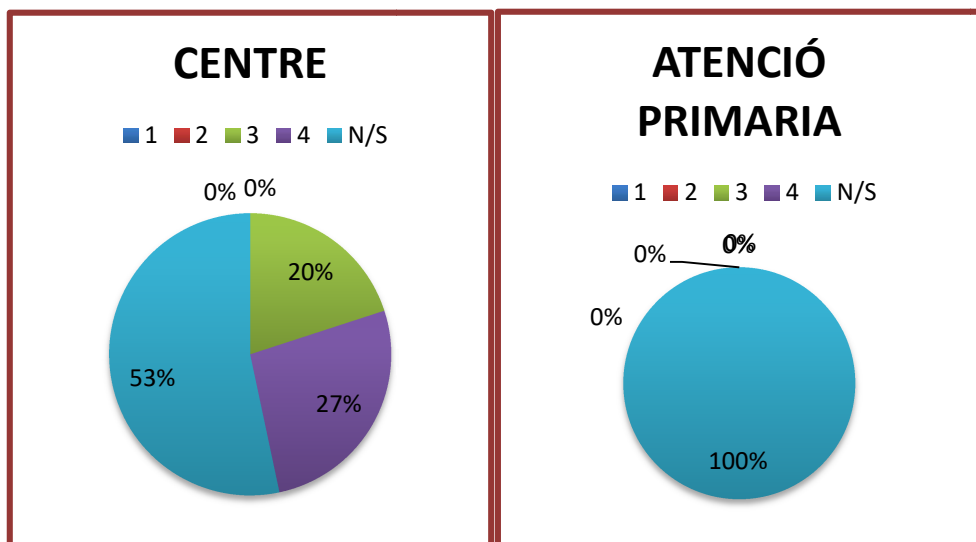


5.-Final de la tutela

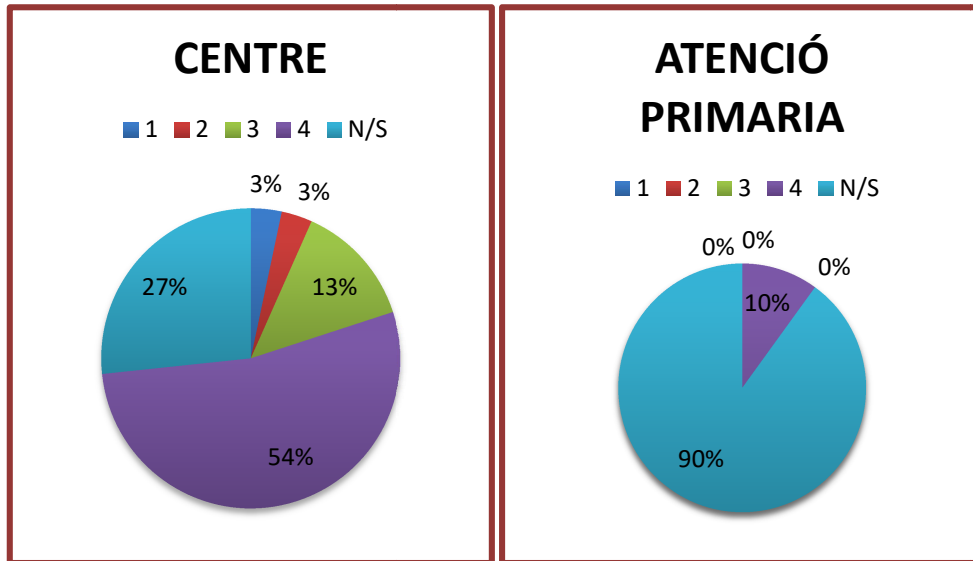
5.1.-Tenint en compte el protocol d'actuació del final de la tutela, com valora la resposta per part de la Fundació en una situació d'èxitus (defunció) d'un tutelat?



5.2.-Com valora el tractament del dol que exerceix la Fundació amb la resta de tutelats, si fos el cas, davant la pèrdua d'un company?



5.3.-Valora de forma adient la intervenció final de la Fundació (recollida d'objectes personals, rendiment de comptes, etc.) en el centre prestador del servei?



CONCLUSIONS I PROPOSTES

De la anàlisi dels resultats representats en les diferents gràfiques que s'han exposat podem destacar els punts següents:

- El nivell de participació, malgrat la situació de la pandèmia per la COVID-19 ha estat notable i ens permet poder extreure conclusions determinats.
- Totes les qüestions relacionades amb l'exercici de la Tutela han estat les millor valorades.
- Pel contrari aquelles preguntes dirigides a valorar tant l'inici com el final de la tutela obtenen, en un percentatge més significatiu, la puntuació Inter mitjà. Crec que podem interpretar que els resultats responen a un major desconeixement sobre aquestes dues etapes més que a una valoració negativa de la gestió en les mateixes.
- Si ens fixem en aquelles preguntes dirigies a la valoració del servei i de l'actuació dels professionals cal destacar que les puntuacions han estat molt rellevants. Observem un grau de satisfacció molt elevat. Hi ha preguntes com l'accés als professionals que han estat valorades en un 93% amb el valor màxim de puntuació.
- En relació a aquelles preguntes dirigides a saber quin grau d'informació tenen els centres envers a la Fundació i els seus òrgans directius les puntuacions no són tan elevades posant de manifest que, malgrat que tenen la informació, potser aquesta no és suficient o clarificadora.
- En línies generals i com a conclusió final podem dir que els Centres que acullen i atenen als nostres tutelats fan molt bona valoració de l'atenció que ofereix la Fundació Privada Tutelar Santa Clara, tant en relació a la satisfacció de les necessitats dels propis Centres com envers de l'atenció que presta la mateixa Fundació als seus tutelats.

Alella, 4 de maig de 2021

ANNEXE

-Consideracions finals

Té alguna observació i/o suggeriment pel que fa referència a qualsevol dels apartats? 12 respostes

CENTRES:

- ARA MATEIX ELS TUTELATS NO PODEN FER TOTES LES ACTIVITATS QUE FEIEN ANTERIORMENT A CAUSA DEL COVID-19. ATENCIÓ, TRACTE, COORDINACIÓ DE SANTA CLARA AMB ELS TUTELATS I AMB EL CENTRE ÉS IMPECABLE. UN 10
- des del centre només podem comunicar que estem encantats amb el funcionament i la coordinació que tenim amb els professionals.
- Quan a la pregunta sobre la finalització de la tutel.la no puc contestar perquè no s'ha donat encara el cas, o fa tant temps que no recordo.
- Caldria fer reunions amb la TS de referència dels centres per traspassar informació per part de les parts
- GRÀCIES
- Estem molt contents amb la coordinació i el funcionament de la vostra Fundació. Moltes gràcies per la feina ben feta noies.
- Molt contents amb la vostra gestió. Sempre els recomenem.
- Agraïts per com feu la feina.

ATENCIÓ PRIMÀRIA:

- La importància que dona la tutora Anna Calvo als nostres usuaris i la manera d'organitzar-se amb Serveis Socials de Calella és Excel·lent.
- No
- M'agradaria rebre més informació. Gràcies
- Els apartats que he respost NS/NC ha estat per que mai m'he trobat en aquestes situacions, malgrat penso que els professionals que teniu són molt eficients en relació a les diferents actuacions de les preguntes proposades.