
PRODUCTES DELS GRUPS FOCALS

VALORACIÓ QUALITATIVA DEL SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIARIA

Modificació i/o adaptació del qüestionari
Valoració qualitativa en base els GF
Rediseny de la prestació del servei

ÍNDEX

1.- Context

2.- Objecte de l'estudi

2.1.- Qüestionari

3.- Proposta d'anàlisi de la qualitat percebuda

4.- Aspectes a comentar



I.I CONTEXT

MODEL DE TREBALL

El present informe va dirigit a l'actualització de la metodologia que porti a la validació tan de les àrees d'interès com de les preguntes a modificar.

Els objectius plantejats pel projecte són:

- ◆ Disposar d'informació actualitzada respecte a la metodologia i als continguts de projectes de satisfacció i de qualitat del servei , referida concretament a l'atenció o conceptes anàlegs utilitzats a altres realitats.
- ◆ Aportar elements de reflexió i valoració que permetin prendre decisions respecte si es mantenen o no les mateixes àrees d'interès en els diferents tipus d'estudi i si cal actualitzar les mateixes.
- ◆ Identificar les preguntes i enunciats que afecten als canvis dins les àrees d'interès.
- ◆ De manera exploratòria, s'indagarà sobre la percepció que tenen els usuaris/ cuidadors participants dels diferents dispositius o tipologies de SAD.

2 OBJECTE DE L'ESTUDI

Avaluar quins elements de la qualitat percebuda i de la qualitat de servei són importants des del punt de vista de l'USUARI / CUIDADOR

Preparació mitjançant entrevistes, grups amb els responsables socials i amb l'empresa proveïdora.

	TREBALL DE CAMP
Objectiu	Aportar elements de reflexió i valoració que permetin prendre decisions: identificar les principals àrees d'interès
Descripció	Es tracta d'abordar el tema en qüestió, "Servei d'atenció domiciliaria", amb 4 grups d'usuaris/cuidadors organitzats per tipus de servei mitjançant el debat amb un guió mínim i revisant les diferents fases del procés del servei.
Elements	Grups Focals
Instruments	Guió dels Grups Focals

2.1 QÜESTIONARI

Percepcions de la satisfacció del servei:

- Principals punts que caldrà contemplar.
- Accés:
 - Coneixement del servei
 - Tramitació
 - Valoració conjunta
- Activitats realitzades
- Puntualitat
- Tracte del personal tots
- Informació
- Referents
- Varis

Sistemàtica:

- Hem utilitzat per a la conducció dels GF els punts claus identificats en el qüestionari actual.
- S'ha donat més rellevància als resultats de les tres onades més rellevants de les enquestes que s'han realitzat.
- S'han incorporat alguns punts que son rellevant "a priori" després de les entrevistes i grups de TS i la l'empresa proveïdora.
- Alguns temes han sorgit de forma espontània.

2.1 QÜESTIONARI

▪ **Accés:**

- Coneixement del servei
- Tramitació
- Valoració conjunta

Coneixement del servei

Destaquem que en tots els grup, a diferència dels anteriors estudis qualitatius, tenien un coneixement clar del servei i sabien com arribar a la sol·licitud

Tramitació

No és percebuda tota la tramitació del servei com un problema, encara que molts comenten que es "farragosa".
El temps d'espera tampoc és una variable amb molt d'impacte, possiblement per el fet que es ràpid.

Valoració Conjunta TS i Empresa

Tots el GF identifiquen una primera valoració conjunta per part de TS i empresa. Recorden el moment de signatura dels papers "contracte".

2.1 QÜESTIONARI

■ Accés:

- Coneixement del servei
- Tramitació
- Valoració conjunta

Pregunta
P1 Com valora els tràmits (documents) que va haver de realitzar en el moment de sol·licitar el servei?
P2 El primer contacte amb el responsable del servei diria que va ser?
P3 Durant la tramitació dels documents, com valora l'amabilitat i tracte de les persones que el van atendre?
P4 Des de que es va assabentar de l'existència d'aquest servei, fins que va començar, el temps d'espera va ser?

Considerem que la valoració realitzada pels GF, determina que no és necessària la incorporació de cap altra qüestió; el que si és rellevant és identificar i administrar el qüestionari en funció de la tipologia de servei prestat, és a dir, dependència, transitori, preventiu.

El temps d'accés és diferent en funció de la situació/origen de la demanda, sent els casos d'usuaris que estan ingressats en centres hospitalaris la forma més ràpida d'accedir al servei.

2.1 QÜESTIONARI

- **Activitats realitzades**
- **Puntualitat**
- **Tracte del personal tots**

Activitats realitzades

Semblaria que existeixen dos situacions diferenciades marcades per la complexitat dels casos.

Els coneixements que percep el cuidador o el propi usuari és que es podria millorar.

Puntualitat

És el punt en comú a tots els Grup, és anecdòtic el tema de la puntualitat a més de ser una queixa global. Caldria informar exactament sobre l'horari.

Tracte personal

Està molt ben valorat tret d'algunes excepcions que venen associades a la rotació de personal; aquests manifesten que entre 3-4 persones hauria de ser suficient.

2.1 QÜESTIONARI

- **Activitats realitzades**
- **Puntualitat**
- **Tracte del personal tots**

P5 El temps que dediquen a realitzar les activitats a casa, diria que és?

P6 Un cop ha finalitzat el servei, diria que tot està (bany, habitació, etc)?

P8 Com diria que és la puntualitat de les noies que venen a casa seva?

P9 Considera que les noies que realitzen el servei, li permeten afirmar que estan en "bones mans"

P10 El tracte amb les noies és?

Caldrà incorporar una pregunta on es pugui valorar les capacitats tècniques del personal (formació), ja que en les edicions anteriors no detectàvem aquest punt.
També es podria desagregar el tema del tracte, no sols amb les noies, sinó amb les infermeres i possiblement amb tots els col·lectius.

2.1 QÜESTIONARI

- **Informació**
- **Referents**
- **Varis**

Informació

Es el punt mes controvertit, no sols per la informació de l'evolució de l'usuari, sinó per les activitats que es realitzen perquè en molts casos no es comunica o no es percep.

Referents

Normalment es discrimina de forma clara a la persona responsable de resoldre les incidències.
En global, el concepte "referent" com a responsable del serveis no es té clar.

Varis

Expliquen incidències que es desconeixien a nivell de serveis socials.
Un cop identificada la responsabilitat del servei no es percep una coordinació.

2.1 QÜESTIONARI

- **Informació evolució**
- **Referents**

P7 La informació que li donen periòdicament diria que és?

P11 El tracte amb les infermeres (encarregada) és?

P12 Quina és la persona de referència per vostè a nivell global (en cas de tenir un problema amb qui contacta)

Caldrà desdoblar la pregunta d'informació, una relativa les activitats i un altra a l'evolució de l'estat de l'usuari.

Respecte a la persona de referencia també caldrà especificar si es per incidència en l'activitat o be per l'aparició de noves necessitats o problemes en el servei.

3. PROPOSTA D'ANÀLISI DE QUALITAT PERCEBUDA

Percepcions de l'usuari

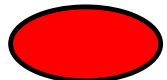
○ Aspectes neutres:



○ Capacitat de resposta.



○ Aspectes a millorar:



Uniforme

Van per feina

Gestió
d'incidències

Informació
evolució

Rotació

Situació
personal

Organització

Comunicació
incidències