

Unitat Experiència Pacient

Resultats Enquestes NPS 2023

Sabadell Gent Gran

NPS GLOBAL

NPS CSPT

39

NPS GLOBAL

2022

41^{▲2}

NPS GLOBAL

2023

NPS INTERN

NPS que calculem a través de les ponderacions establertes al Taulí

NPS SGG

22

PER MITJA

2023

NPS obtingut fent una mitja entre el NPS dels Residents i NPS dels Familiars

27

PER MOSTRA

2023

NPS obtingut fent un càlcul ponderat pel pes de la mostra de cada grup objectiu

NPS PER GRUP OBJECTIU

NPS GLOBAL SGG

22

Mostra: 74

2023

NPS obtingut fent una mitja entre el NPS dels Residents i NPS dels Familiars

27

Mostra: 74

2023

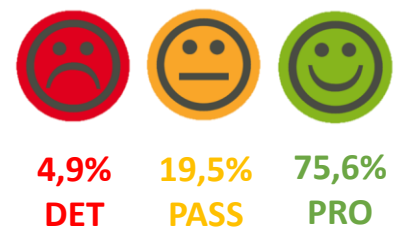
NPS obtingut fent un càlcul ponderat pel pes de la mostra de cada grup objectiu

NPS RESIDENTS

71

Mostra: 41
55,4% del total

DADES 2023

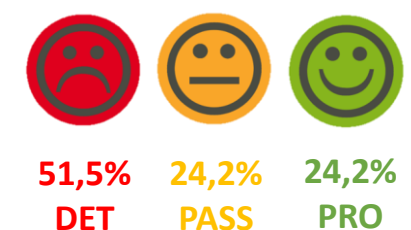


NPS FAMILIARS

-27

Mostra: 33
44,6% del total

DADES 2023



100

DE RESIDENTS ENTREVISTATS

Mostra: 1
3% del total

-31

DE RESIDENTS NO ENTREVISTATS

Mostra: 32
97% del total

DADES GENERALS: RESIDENTS

NPS
RESIDENTS

71

Mostra: 41

55,4% del total

DADES 2023



4,9%
DET

19,5%
PASS

75,6%
PRO

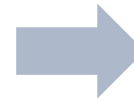
TOP MOTIUS DE QUEIXA

Manca de personal

Gestió de la neteja de la seva roba

Informació dels canvis o esdeveniments

Seguretat de les seves pertinences



TOP MOTIUS D'AGRAÏMENT

Tracte i atenció de la Fàtima (cuidadora) *

Tracte del personal del gimnàs

Rapidesa del personal de manteniment

Tracte del personal d'animació/activitats

*Agraïment més repetit pels residents

1. MANCA DE PERSONAL:

- Queixa més repetida.
- Consideren que hi ha molts residents dependents per a tant poc personal. Diuen que quan avisen pel botó han d'esperar molt i podria tractar-se d'una urgència.

2. GESTIÓ DE LA ROBA:

- Pèrdua de peces de roba
- Excessiu temps d'espera per a que els hi retornin (alguns més d'un mes)
- Repartició de la roba de forma incorrecte. Veuen a residents amb roba posada seva.

3. INFORMACIÓ:

- No se senten informats dels canvis o esdeveniments de la residència. Senten que no els tenen en compte.

4. SEGURETAT:

- Pèrdua d'objectes personals que estaven a les seves habitacions. Comenten que falta seguretat.

DADES GENERALS: FAMILIARS

NPS
FAMILIARS

-27

Mostra: 33
44,6% del total

100

DE RESIDENTS
ENTREVISTATS

Mostra: 1
3% del total

-31

DE RESIDENTS NO
ENTREVISTATS

Mostra: 32
97% del total

DADES 2023



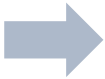
51,5%
DET



24,2%
PASS



24,2%
PRO



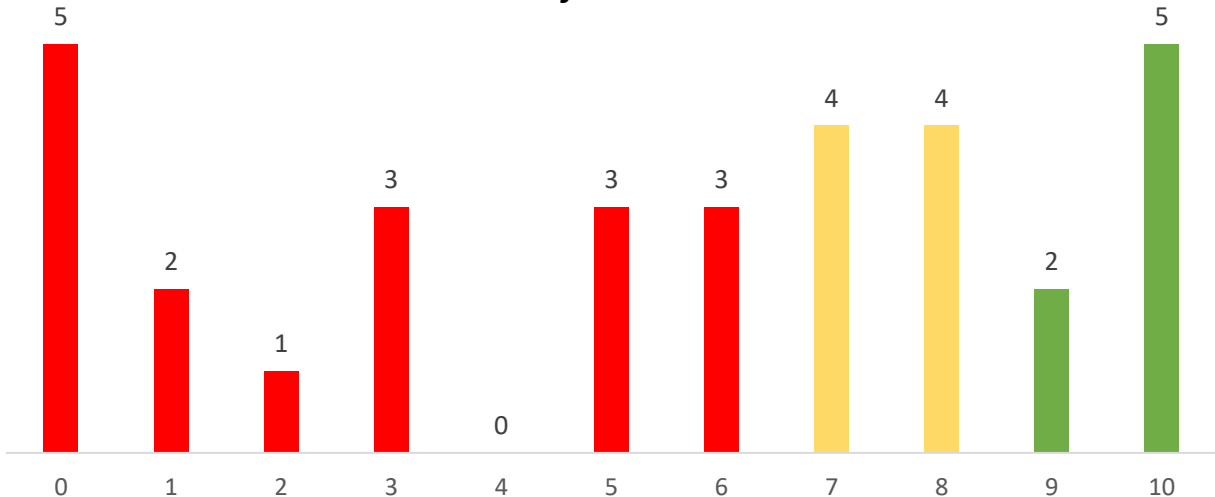
Dels 41 residents als que vam fer l'enquesta, només 1 família la va realitzar.

En cas de necessitar-ho, amb quina probabilitat recomanaria Sabadell Gent Gran a un amic o familiar?



Dels residents que no vam entrevistar, 32 famílies van respondre l'enquesta.

En cas de necessitar-ho, amb quina probabilitat recomanaria Sabadell Gent Gran a un amic o familiar?



DADES GENERALS: FAMILIARS

NPS
FAMILIARS

-27

Mostra: 33

44,6% del total

DADES 2023



51,5%
DET

24,2%
PASS

24,2%
PRO

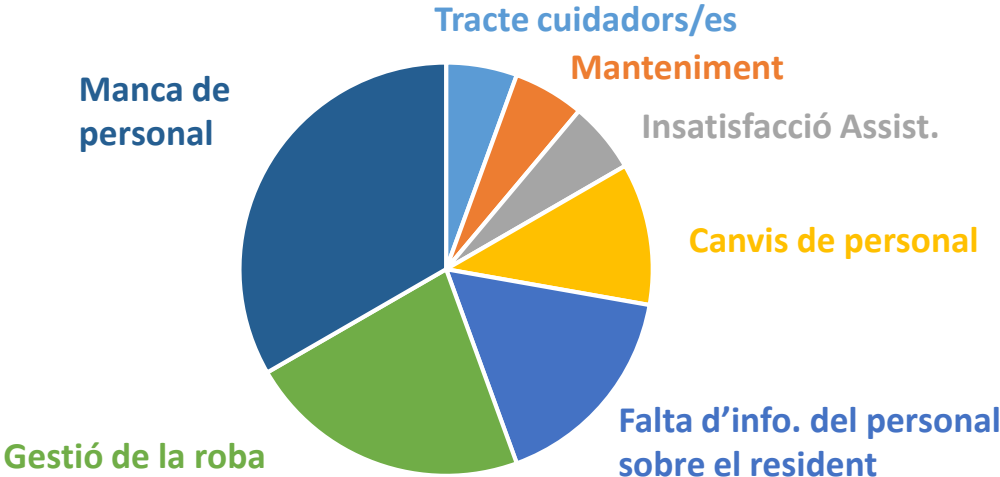
TOP MOTIUS DE QUEIXA

Manca de personal

Gestió de la neteja de la roba

Manca d'informació del personal sobre l'estat dels residents

Molts canvis de personal



PERCENTATGE D'ADHESIÓ

128

ENQUESTES
ENVIADES

33

ENQUESTES
CONTESTADES

25,8%

14

COMENTARIS
REBUTS

42,4%