

Resultats de l'enquesta de satisfacció dels socis d'ACRA 2015

Com cada any, ACRA realitza una enquesta de satisfacció entre els seus socis amb l'objectiu de fer un balanç anual i conèixer la valoració dels associats. Els resultats de l'enquesta ens ajuden a establir aquelles accions de millora necessàries per contribuir a la millora contínua i la qualitat dels serveis de l'associació.

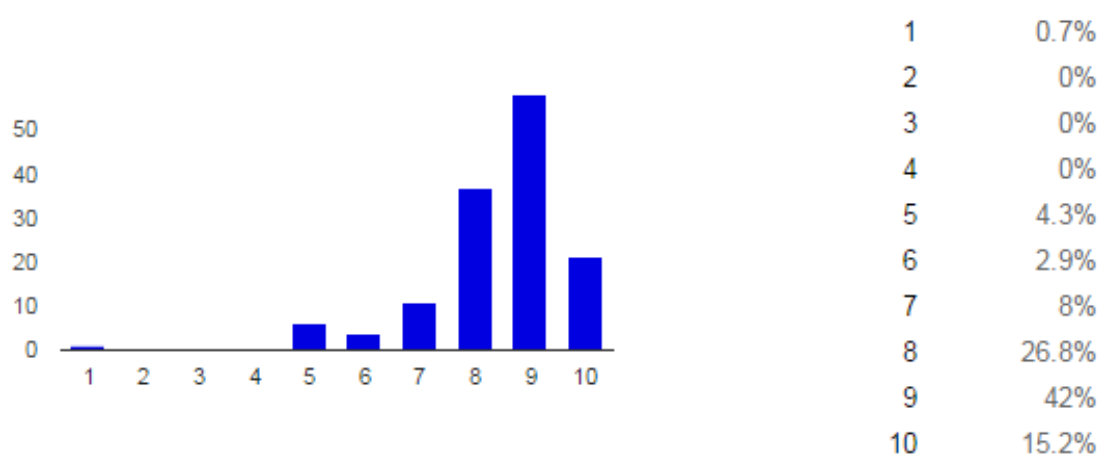
Univers: 434 entitats associades

Grau de participació: 30,88%¹

Índex de satisfacció global: **8,3 sobre 10**

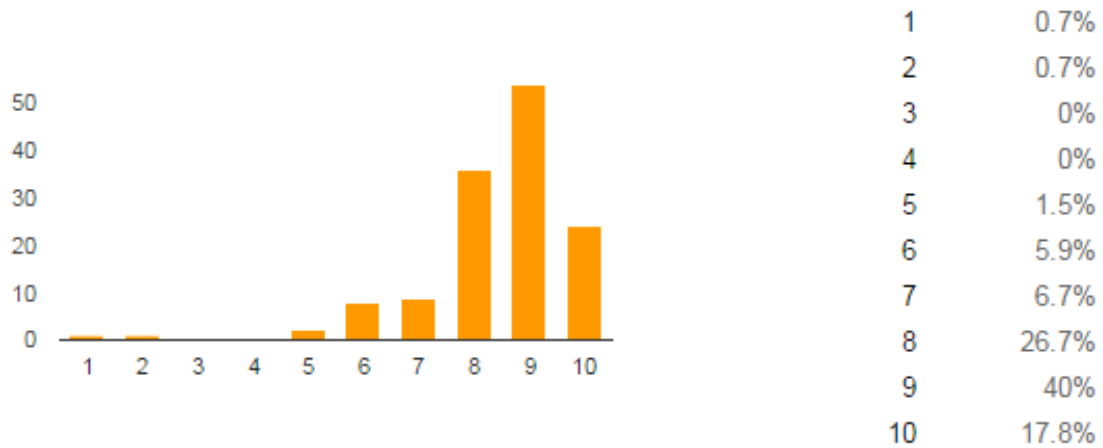
Detall dels resultats:

Valoreu la informació que rebeu regularment d'ACRA

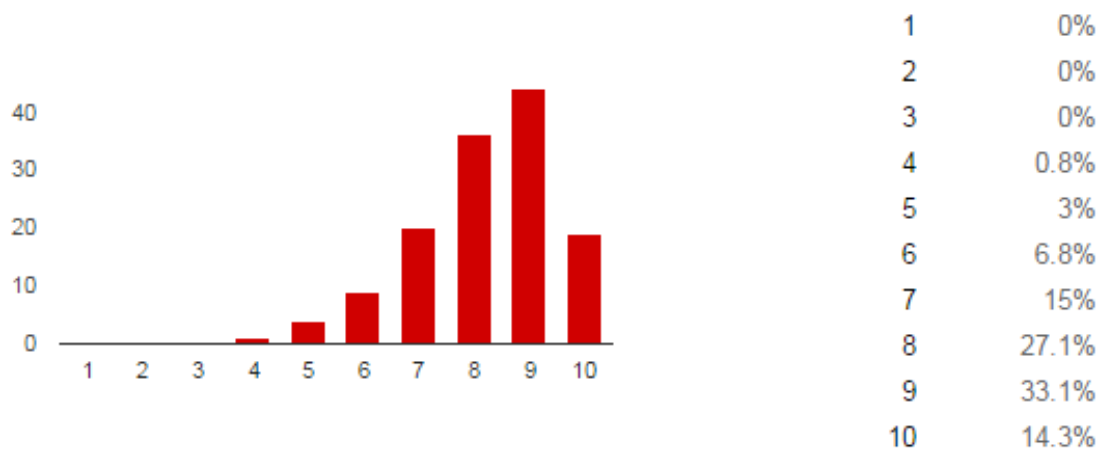


¹ Segons els càlculs de representativitat definits a la UNE 66176:2005, els resultats d'aquesta enquesta gaudeixen d'un 90% del nivell de confiança degut al seu grau de participació.

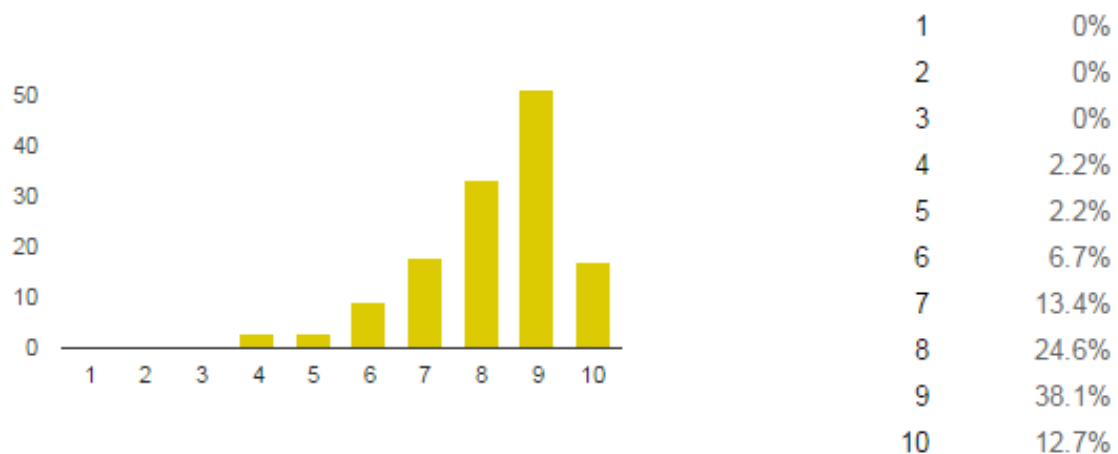
Valoreu la utilitat de les respostes i l'assessorament d'ACRA a les vostres consultes



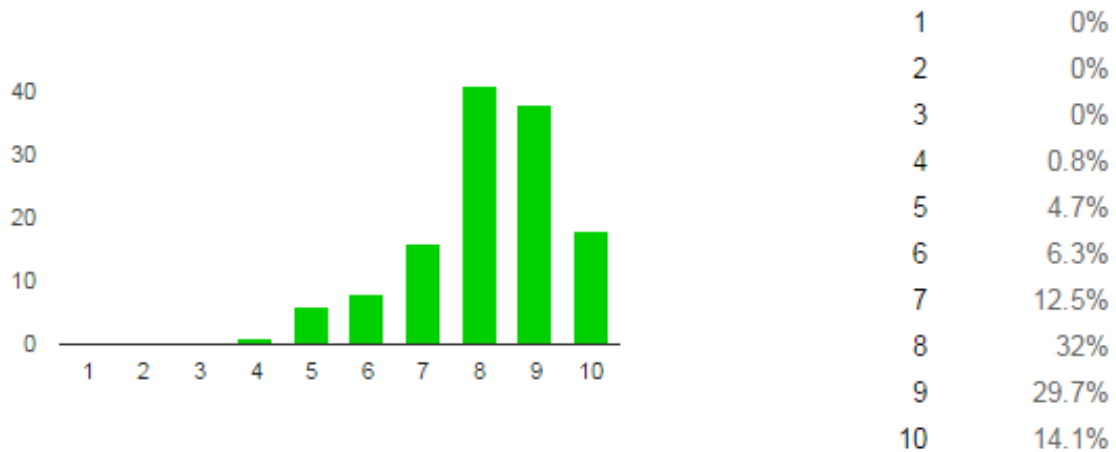
Valoreu la rapidesa de les respostes oferides per ACRA



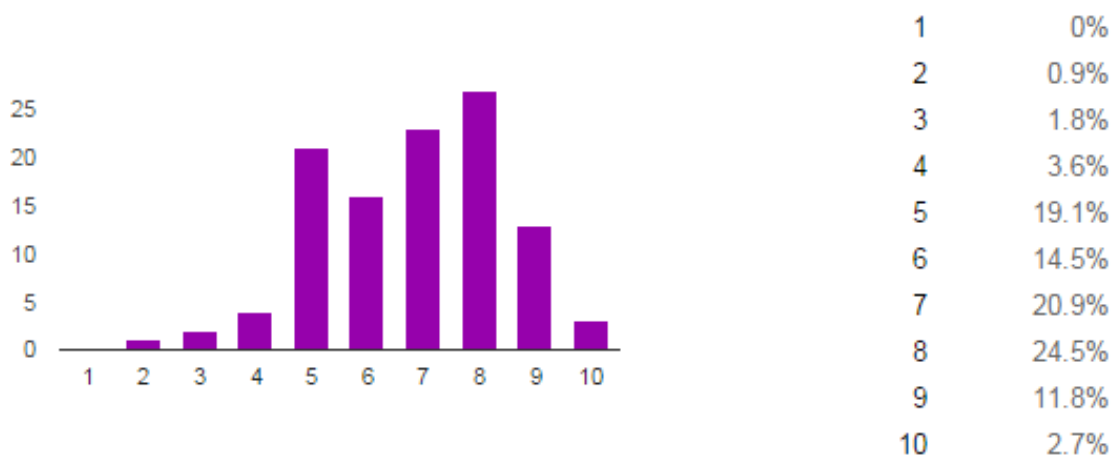
Valoreu l'interès de les jornades i activitats organitzades per ACRA



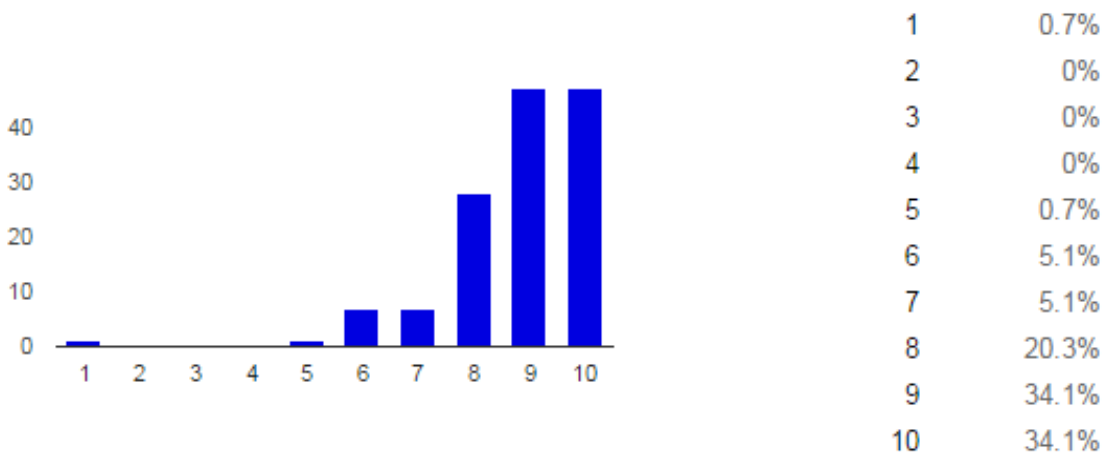
Valoreu l'interès de la formació oferida per ACRA



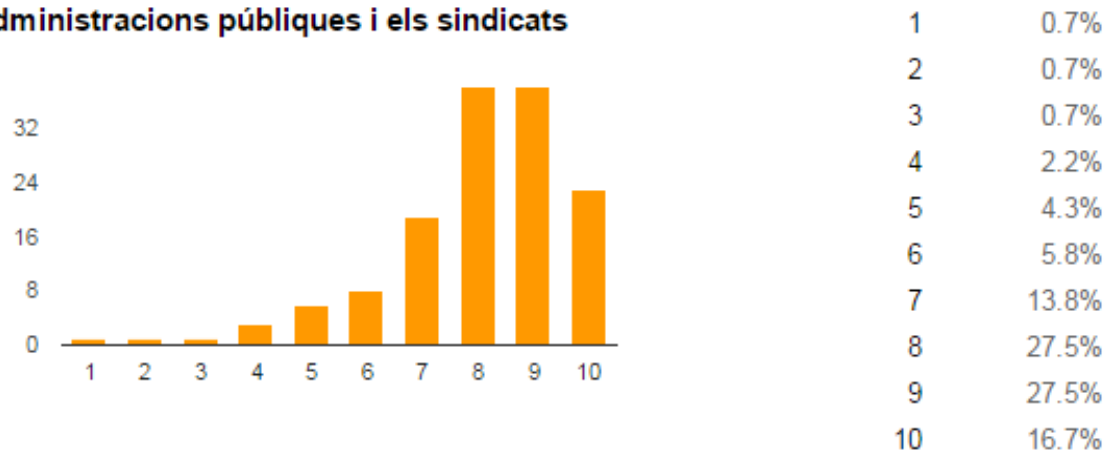
Valoreu la utilitat de la borsa de treball de la web d'ACRA



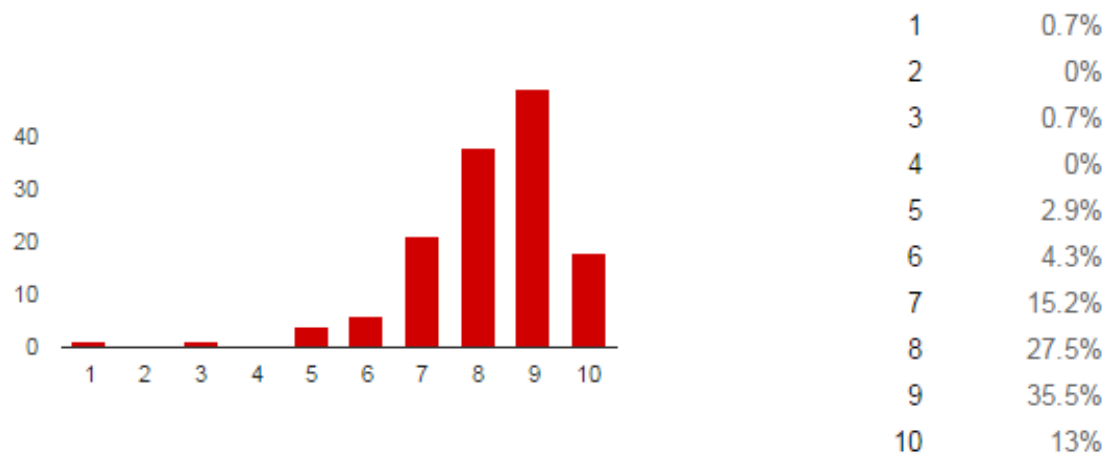
Valoreu l'amabilitat del personal d'ACRA



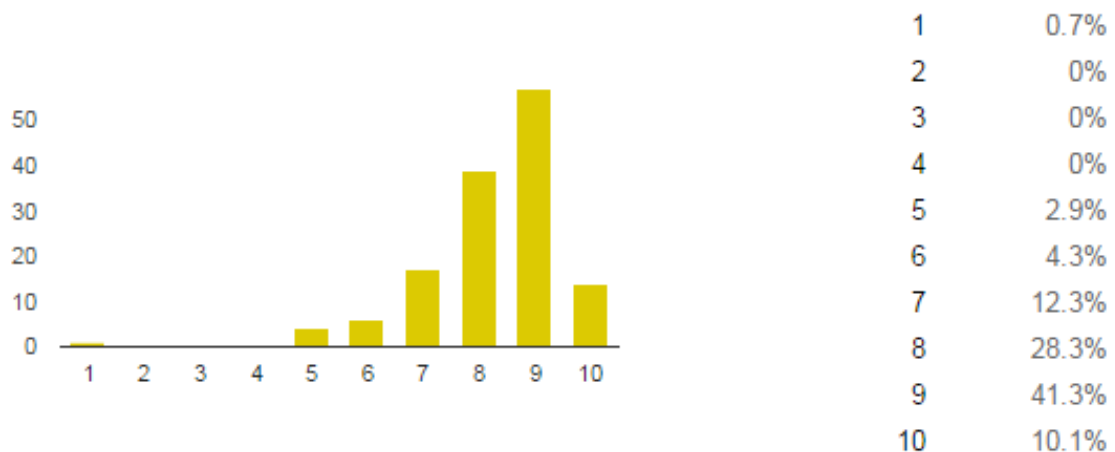
Valoreu la representació i defensa que ACRA ha fet dels vostres interessos davant les administracions públiques i els sindicats



Valoreu la visibilitat que creieu que ACRA dóna del sector i de els seus problemàtiques

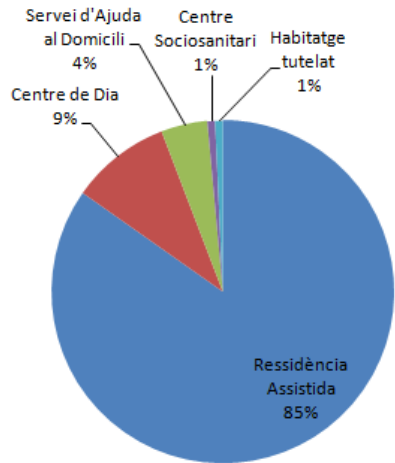


Valoració global d'ACRA



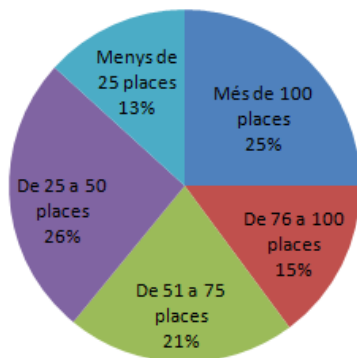
Segmentació dels resultats:

Segons la tipologia del servei:



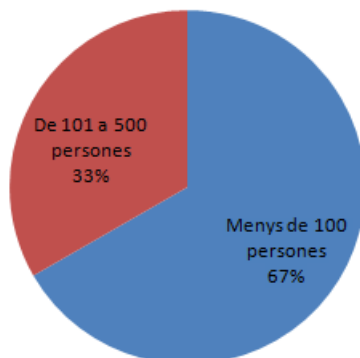
Residència Assistida	84.8%
Centre de Dia	9.4%
Servei d'Ajuda al Domicili	4.3%
Centre Sociosanitari	0.7%
Habitatge tutelat	0.7%

Segons la capacitat del servei (places):



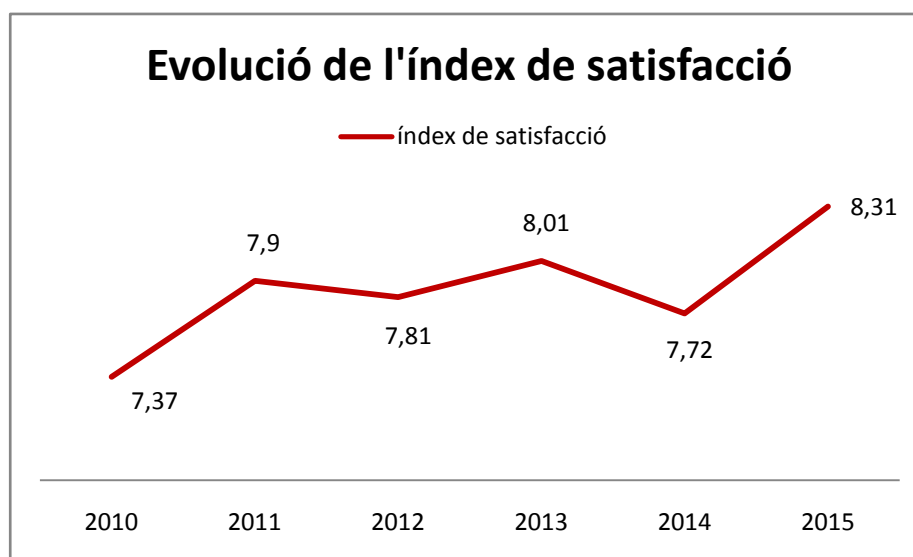
Més de 100 places	25%
De 76 a 100 places	14.8%
De 51 a 75 places	21.1%
De 25 a 50 places	25.8%
Menys de 25 places	13.3%

Segons la capacitat del servei (persones ateses):



Menys de 100 persones	66.7%
De 101 a 500 persones	33.3%

Evolució de l'índex de satisfacció:



ACRA segueix millorant la satisfacció dels seus socis any rere any, aconseguint durant el 2015 el seu millor resultat, tant en l'índex general de satisfacció, com en els resultats específics de cada pregunta. En global, l'índex general d'aquest any ha augmentat 0,69 punts respecte l'enquesta del 2014.

Propostes de millora basades en els resultats:

- ✓ Millorar el servei de la borsa de treball de la web d'ACRA
- ✓ Impulsar serveis i activitats específiques per a la tipologia de recursos SAD
- ✓ Continuar amb la descentralització iniciada els últims anys de les jornades i la formació organitzades per ACRA



Associació
Catalana de
Recursos
Assistencials

Seguiment de les propostes del 2015:

- ✓ Continuar amb la descentralització iniciada els últims anys de les jornades i la formació organitzades per ACRA per tal d'arribar més fàcilment a les entitats de fora de Barcelona i augmentar la seva participació en els serveis d'ACRA.
Assolida. ACRA ha augmentat el nombre de jornades i accions formatives que es duen a terme fora de Barcelona, i durant el 2016 seguirà apostant per aquesta descentralització.

- ✓ Millorar el circuit d'assessorament laboral i jurídic.
Assolida. Gràcies a aquest objectiu de millora, l'assessorament d'ACRA ha resultat un dels ítems millor valorats a l'enquesta de satisfacció d'aquest any.

- ✓ Impulsar definitivament el projecte de canalització de clients XARXAgran.
Assolida. ACRA ha posat en marxa el projecte XARXAgran amb una elevada participació dels seus socis i un gran èxit d'acollida i utilització per part de la població.