

INFORME NIVEL DE SATISFACCIÓN DE FAMILIARES Y USUARIOS RGA RESIDENCIA ENTREPINARES DEL MERCADILLO

5 FEBRERO AÑO 2019

CAMBIL

ÍNDICE

PLAN DE ENCUESTAS.....	2
EQUIPO EVALUADOR.....	4
INTRODUCCIÓN.....	5
OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN.....	5
PROCESO DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN.....	7
MEDIDAS DE LA SATISFACCIÓN.....	8
RESULTADOS OBTENIDOS.....	9
1 Resultados globales cuestionario familias.....	9
2 Conclusiones cuestionario familias.....	10
4 Resultados globales cuestionario usuarios.....	11
5 Conclusiones cuestionario usuarios.....	12
6 Líneas de mejora	13

PLAN DE ENCUESTAS

1. POBLACIÓN:

El cuestionario para usuarios se distribuye a aquellos residentes que puedan responder atendiendo a su capacidad cognitiva y ofreciéndoles los apoyos que precisen.

El cuestionario para familiares se entrega a todas las familias de los usuarios que han participado activamente con el Centro en el seguimiento del Plan Personal de Apoyos del usuario.

Listado de residentes a los que se le hace la encuesta : De los 20 usuarios de RGA se realiza la encuesta a 17.

Listado de residentes que no hacen la encuesta :

No se pasa la encuesta a 3 usuarios debido al grado de discapacidad que presenta no pudiendo contestar a la misma.

Listado de familiares o representantes que deben responder:

La encuesta se envía a todas las familias . Se recibe respuesta de 14 familias.

Integrantes de la Comunidad encuestados: (bajo criterio de Dirección). No se envía la encuesta debido a la falta de respuesta y participación de años anteriores.

2. RESPONSABLES DE PULSAR LA ENCUESTA:

Responsable de Calidad : encuestas de usuarios.

Equipo Técnico / Responsable de Calidad: encuestas a familiares.

Trabajadora Social / Dirección : encuestas a integrantes de la Comunidad y ASSDA.

3. PERIODICIDAD

La encuesta tiene una periodicidad anual. Se pasará antes que finalice el año, en el mes de Diciembre.

4. FORMA DE DIFUSIÓN Y RECEPCIÓN DE CUESTIONARIOS

- **Presencial** (mediante entrevista por Responsable de Calidad en el propio Centro),
- **Vía telefónica** (llamada realizada por el Equipo Técnico del Centro),

- **Correo postal** (junto al cuestionario se adjunta una carta de presentación donde se informa de la finalidad del mismo, y la forma de entrega facilitando el re- envío).
- **La recepción** se hace por tres métodos distintos: **directamente** a algún profesional del Centro, en los **buzones de sugerencias** que existen en los Centros o por **correo ordinario** a la atención de la responsable de calidad.

5. POSIBLES CAMBIOS EN LOS FORMATOS

En el cuestionario de satisfacción de usuarios se introducen 2 preguntas nuevas relacionadas con el confort y calidad de vida de nuestros usuarios.

EQUIPO EVALUADOR :

La responsable de Calidad, con la ayuda de la dirección de los Centros, es la encargada de distribuir, recoger, y posteriormente tratar los datos.

El Equipo de Calidad actualmente está compuesto por cinco profesionales de los diferentes centros:

- Francisco Ordóñez, Coordinador de Centros y Director de la Residencia para Personas con Discapacidad Psíquica y Trastornos de Conducta “Entre pinares del Mercadillo”.
- Tatiana Algar , Directora de la Residencia para Personas Gravemente Afectadas “Entre pinares del Mercadillo.”
- Luis Bueno ,Director de la Residencia de Adultos “Virgen de la Cabeza”.
- Carmen Cabeza, Directora de la Residencia para Personas con Discapacidad Psíquica y Trastornos de Conducta “Virgen de la Cabeza”.
- Obdulia García, Responsable de Calidad.

Redacción del informe: Obdulia García Jaramillo, Responsable de Calidad.

INTRODUCCIÓN:

Actualmente la Residencia Entre pinares del Mercadillo presta apoyo a más de 60 usuarios, 40 residentes con discapacidad psíquica y trastornos de conducta y 20 residentes con discapacidad física gravemente afectados, dos recursos en los que trabajan un total de 74 profesionales.

El cuestionario de satisfacción para las familias y usuarios es el resultado del desarrollo de uno de los objetivos establecidos en la acción de mejora: “Sistema para obtener y analizar información sobre las familias y usuarios “ que emanó del Plan de Calidad tras conseguir la Certificación de la Agencia de Calidad Sanitaria en servicios residenciales.

La mejora en la Calidad de la Entidad Entrepinares del Mercadillo es un compromiso con “hacer las cosas bien y poder demostrarlo”, lo que implica, satisfacer las necesidades legítimas de todos los grupos de interés y adoptar una actitud de mejora continua. Y establece que no sería posible dar un servicio de calidad sin la contribución y participación de todos los agentes vinculados a una Misión común: “ defender los derechos y mejorar la calidad de vida de todas las personas con discapacidad y sus familias “.

Creemos que para el cumplimiento de nuestra Misión, es fundamental conocer cual es el grado de satisfacción de los usuarios y sus familias para poder identificar los puntos débiles y los puntos fuertes, tanto a nivel general como en cada uno de sus Centros y Servicios. A partir de este conocimiento podremos establecer planes de mejora para aquellos aspectos que sea necesario mejorar.

OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN

El equipo encargado de crear el cuestionario tenía como aspiraciones más importantes que el instrumento construido posibilitase un grado de participación lo más alto posible y pudiese recoger de manera sistemática y globalizada el nivel de satisfacción de las familias y usuarios con respecto a los servicios que presta la Entidad.

OBJETIVOS:

- Conocer el nivel de satisfacción de las familias y usuarios con respecto a los Centros y servicios que presta.
- Conocer el nivel de satisfacción de las familias y usuarios en relación a la información , trato y respuesta de los centros a sus demandas y necesidades.
- Disponer de información que pueda servir para tomar decisiones y plantear objetivos y actuaciones de mejora para el presente y el futuro.
- Comparar los resultados obtenidos con otras evaluaciones que se hagan en el futuro para ver la evolución de la satisfacción de las familias y usuarios.

PROCESO DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE LAS FAMILIAS Y USUARIOS.

Acciones realizadas

- Elaboración de un cuestionario específico en relación a la denominación de la persona atendida en el Centro y en relación con los padres o tutores.
- Distribución del cuestionario.
- Recogida de los cuestionarios.

- Análisis de los datos. La información recogida dentro de los cuestionarios es tanto de carácter cuantitativo como cualitativo. Tras la extracción de los datos cuantitativos dentro de una tabla se calcula el grado medio de satisfacción y con los datos obtenidos se elabora un gráfico para presentarlos de una forma más visual.
- Informe de los resultados.

Acciones de difusión y mejora

- Presentación de los resultados. Se dará publicidad de los resultados colgando la información en la página web de la Entidad.
- Se propondrán posibles acciones de mejora a partir del análisis de los resultados y de la importancia y viabilidad de las mismas (en el Plan de Mejora 2019).

MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN

El cuestionario está redactado conforme a los parámetros ideales de atención del Modelo de evaluación de calidad para el sector público, adaptado al sector de gestión de residencias.

La Unidad de PDITC está ocupada por 40 residentes. 31 hombres y 9 mujeres.

La Unidad RGA está ocupada por 20 residentes. 16 hombres y 4 mujeres.

El cuestionario para familiares consta de 17 preguntas. Las cuestiones están agrupadas en apartados que abarcan todos los ámbitos que afectan al conocimiento que tiene el familiar con respecto a la calidad de vida del residente, ámbitos como el área médico-sanitaria, psico-social, terapéutico, horarios de llamadas y visitas, participación activa en la toma de decisiones, respeto y trato digno del usuario. Las preguntas están valoradas en los parámetros del 1 al 10 siendo 1 la peor valoración y 10 la mejor. Al final del cuestionario aparece un apartado donde se pueden escribir sugerencias, comentarios y propuestas.

El cuestionario para usuarios consta de 13 preguntas que se pone a disposición de los residentes ofreciendo los apoyos necesarios para realizarlo.

Las cuestiones abarcan todos los ámbitos que afectan al residente, habitaciones, salas comunes, horarios, limpieza, actividades, gustos y aficiones, trato personal y familiar.

Las cuestiones están valoradas en los parámetros: Nada-Poco-Normal-Mucho, interpretándose “Nada” como insatisfactorio y “Mucho” como muy satisfactorio.

RESULTADOS OBTENIDOS

El cuestionario se pasa todos los años en diciembre.

- Se recogen 14 **cuestionarios de familiares** de un total de 20 lo que representa un 70% de participación.
- Se recogen 17 **cuestionarios de usuarios** de un total de 20 lo que representa un 85% de participación.

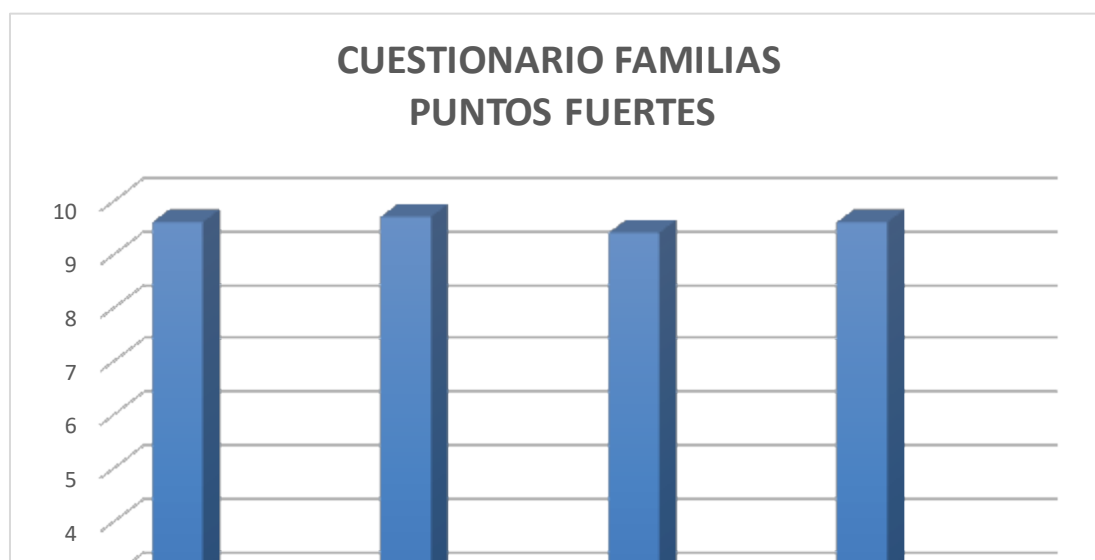
Desde el Centro se impulsa y favorece la participación activa de las familias, sin embargo sigue existiendo familiares que no quieren formar parte del proceso y a pesar de haberles informado y preguntado no ofrecen respuestas.

Pensamos que este nivel de participación sigue siendo aceptablemente alto, la cantidad de cuestionarios contestados representa un número estadísticamente significativo, y nos permite generalizar los resultados al total de las familias.

1. Resultados globales. Familias

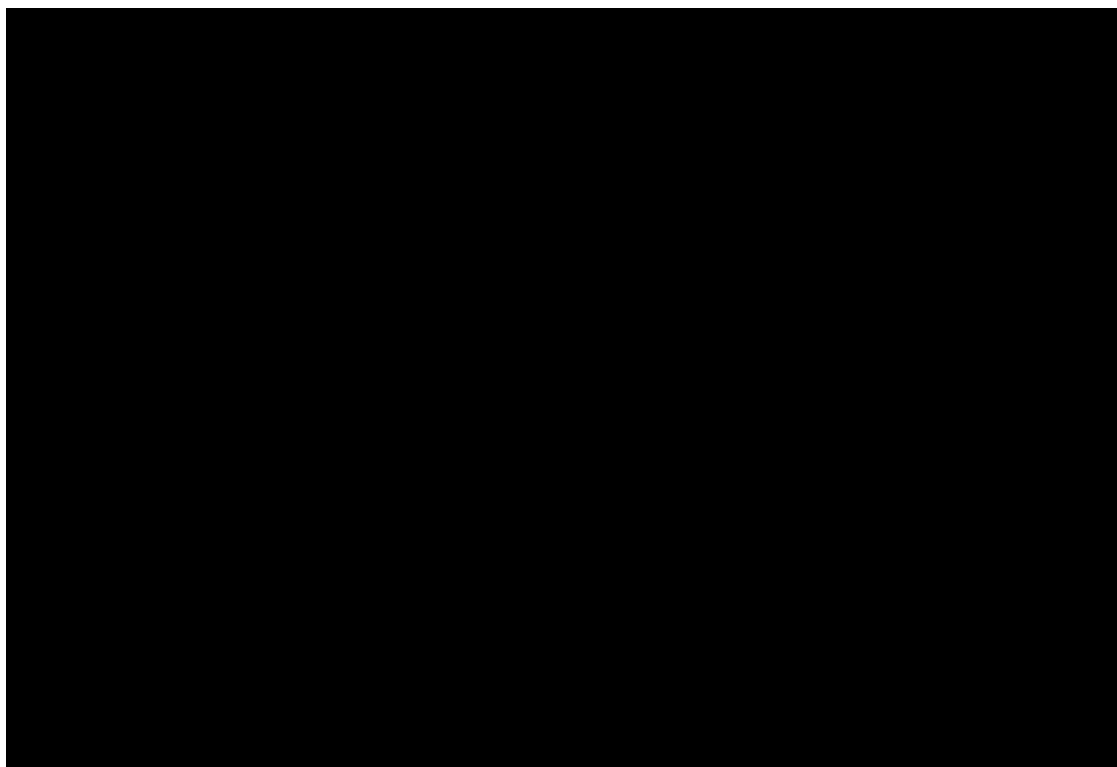
Puntos fuertes : mayor satisfacción de las familias con

<u>Nº</u>	<u>Preguntas</u>	<u>Puntuación</u>
17	¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la estancia de su familiar en la Residencia?	9.6
15	¿Cómo está usted de satisfecho con el respeto, apoyo/trato que el personal de la Residencia le da a usted como familiar del usuario?	9.7
8	¿Cómo está usted de satisfecho con los horarios de visita al Centro?	9.4
14	¿Cómo está usted de satisfecho con el apoyo/trato que el personal de la Residencia le da a su familiar?	9.6



Puntos débiles : menor satisfacción de las familias con

<u>Nº</u>	<u>Preguntas</u>	<u>Puntuación</u>
4	¿Cómo está usted de satisfecho con los servicios de lavandería de la residencia?	8'7
12	¿Cómo está usted de satisfecho con las actividades que realiza su familiar en la residencia?	9
1	¿Cómo está usted de satisfecho con la evolución que muestra su familiar en la residencia?	8'9
16	¿Qué le parece el nivel de satisfacción que muestra su familiar con respecto a su estancia en la residencia?	8'5

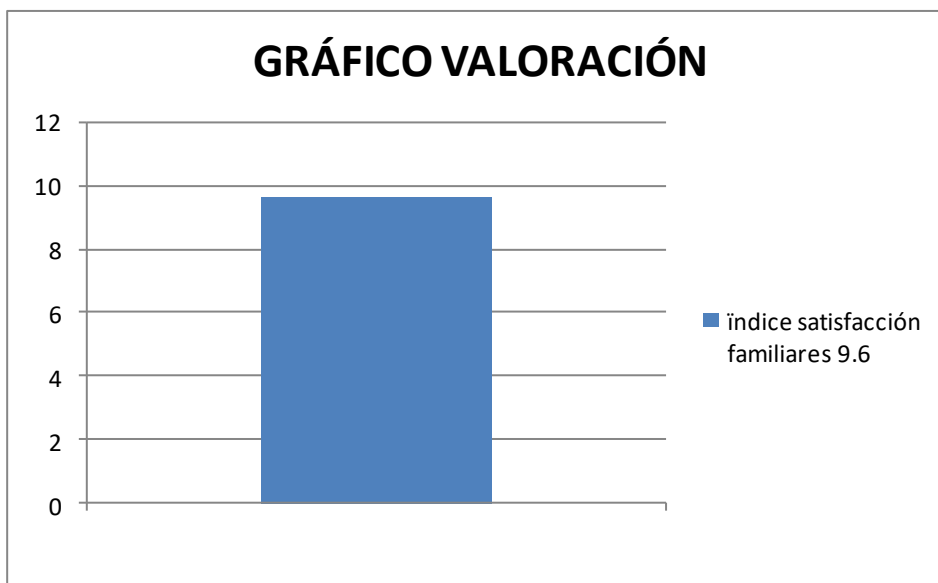


2. Apartado sobre sugerencias, comentarios y propuestas

<u>Comentarios, propuestas o sugerencias</u>	<u>Número</u>
Sobre programas y actuaciones del centro	0
Sobre la necesidad de una mayor información	0
Sobre la mejora de algún aspecto de las instalaciones	0
Sobre una mejora en los servicios	1
Sobre actuaciones profesionales	0
Sobre la distribución de los horarios	0

CONCLUSIONES cuestionario familias

El índice de evaluación medio ha sido de 9'6 Se añade gráfico



Los **puntos fuertes** siguen siendo muy consistentes coincidiendo en su gran mayoría con los reflejados en las encuestas de 2017, las puntuaciones son muy altas y con escasa variabilidad entre las respuestas de la gran mayoría de tutores, en este sentido es de destacar que ninguna familia puntuó por debajo de 7 a estas preguntas.

De los datos se desprende que las familias valoran muy positivamente el **grado de cordialidad y cercanía recibido como familiar y el respeto y cariño recibido por el usuario**. De igual modo están muy **satisfechos con los horarios de visitas al Centro**

A nivel general valoran muy satisfactoriamente la estancia de su familiar en el Centro.

Como **puntos débiles** hemos seleccionado las 4 preguntas que en el cuestionario alcanzaron las puntuaciones medias más bajas aunque la **valoración es alta y por ello, poco significativa**, nos sigue pareciendo que es enriquecedor y puede ayudarnos a mejorar el Centro y la prestación de los servicios, recoger los aspectos mejorables, señalando en que podemos avanzar para que la calidad sea todavía mayor.

Una de las cuestiones hace referencia a la **evolución que muestra su familiar en la Residencia**. (valoración 8.9). Hay que tener en cuenta que los usuarios de este recurso son residentes cuya movilidad está gravemente afectada debido a las enfermedades o patologías degenerativas que presentan. La evolución en la mayoría de ellos es escasa, nula o involutiva; el personal de fisioterapia en estos casos trabaja para mejorar o mantener la condición física buscando siempre el bienestar y la calidad de vida del residente.

Hay usuarios que si que muestran una evolución positiva a nivel motor .

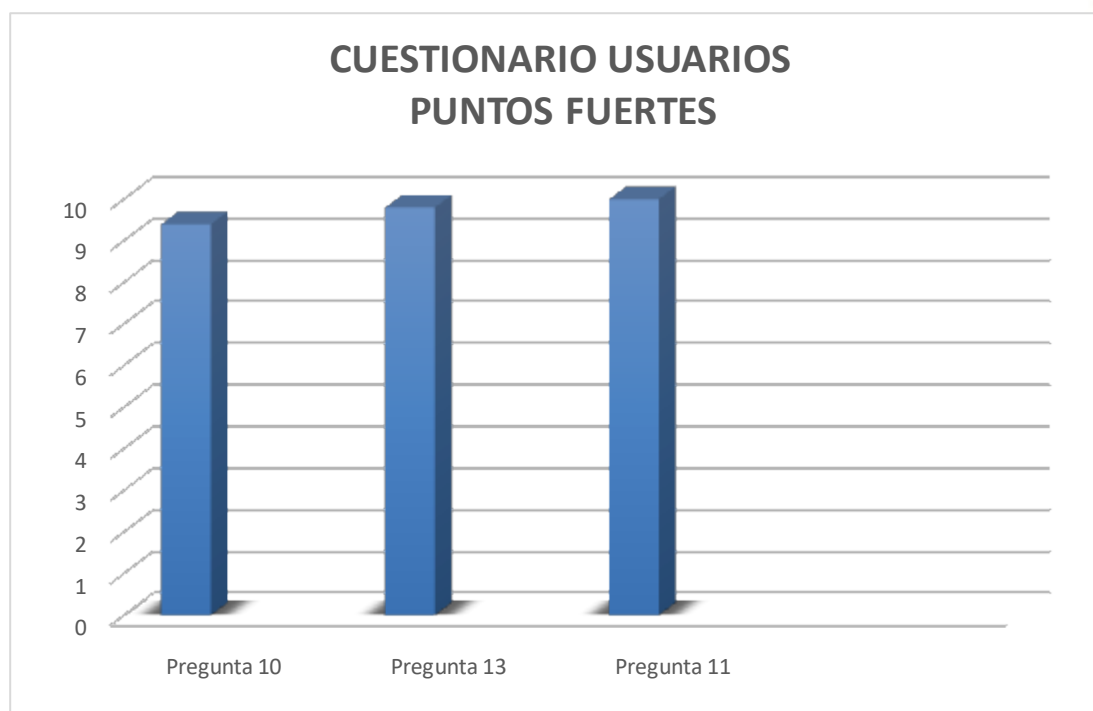
En ambos casos los familiares siempre están informados de la evolución de los residentes a través del envío de los seguimientos del equipo multidisciplinar, por contacto telefónico o bien a través de entrevistas individualizadas.

Otros **puntos identificativos** en el cuestionario. Dos de las familias encuestadas dan muestra con **palabras de agradecimiento** de una satisfacción máxima con respecto a la estancia de sus residentes en el Centro.

1. Resultados globales. Usuarios

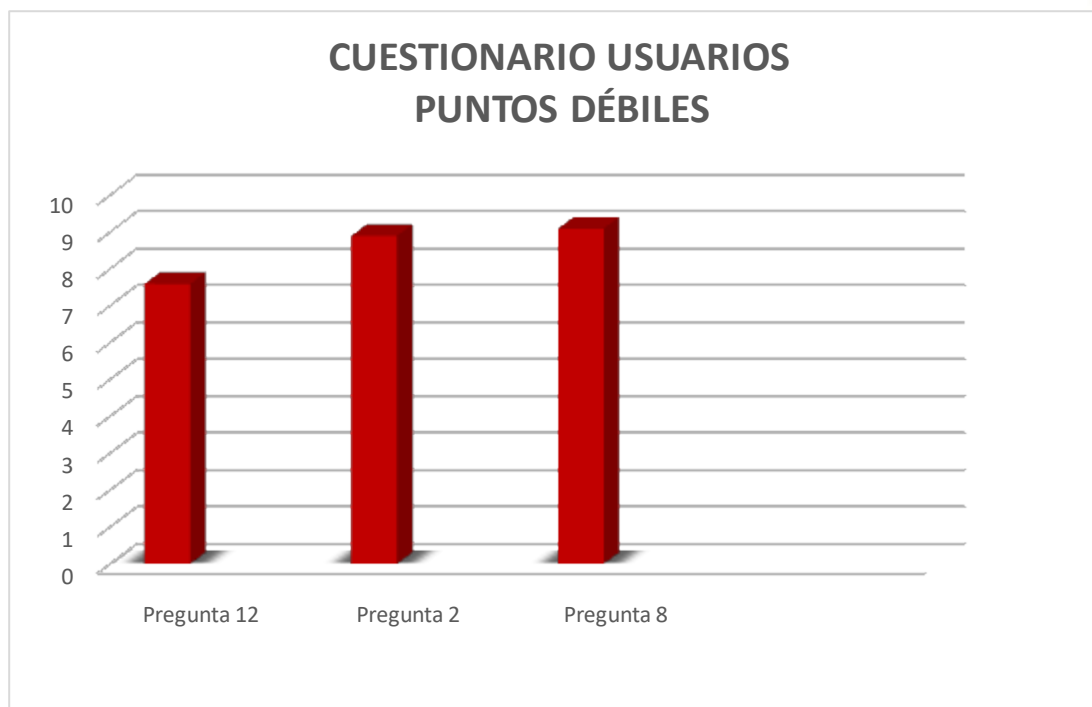
Puntos fuertes : mayor satisfacción de los usuarios con

<u>Nº</u>	<u>Preguntas</u>	<u>Puntuación</u>
10	¿ Estás contento con el trato que recibes de los médicos y enfermeros del Centro?	9.4
13	¿La Trabajadora Social te ayuda y asesora en tus peticiones?	9.8
11	¿ Tienes sitio para estar con tu familia cuando vienen a visitarte	10



Puntos débiles : menor satisfacción de las usuarios con

Nº	Preguntas	Puntuación
12	¿Te gusta hacer uso de la piscina en verano?	7,6
2	¿Estás cómodo en las salas de estar y zonas comunes con los compañeros?	8'9
8	¿Te encuentras a gusto con el resto de residentes?	9.1

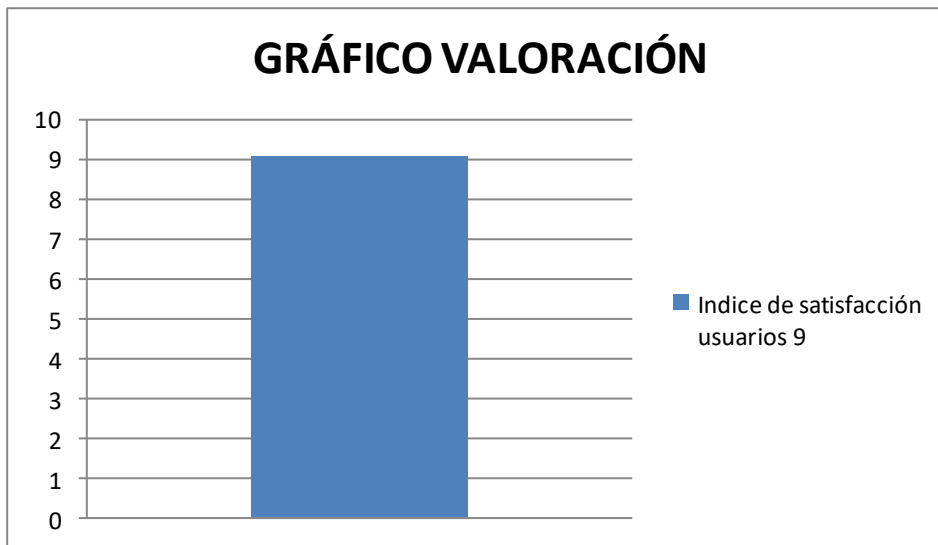


1. Apartado sobre sugerencias, comentarios y propuestas

<u>Comentarios, propuestas o sugerencias</u>	<u>Número</u>
Sobre programas y actuaciones del centro	2
Sobre la distribución de los horarios	0
Sobre la mejora de algún aspecto de las instalaciones	0
Sobre una mejora en los servicios	0
Sobre actuaciones profesionales	0

CONCLUSIONES cuestionario usuarios

El índice de evaluación medio ha sido de **9** (se añade gráfico)



Los **puntos fuertes** siguen siendo muy consistentes, las puntuaciones son muy altas y con escasa variabilidad entre las respuestas de la gran mayoría de usuarios.

De los datos se desprende que los usuarios valoran muy positivamente **el trato y cuidados recibido por el personal sanitario, la ayuda y asesoramiento que les ofrece la Trabajadora Social del Centro y las visitas y llamadas familiares (intimidad y confortabilidad de las salas de visitas).**

Como **puntos débiles** hemos seleccionado las 3 preguntas que en el cuestionario alcanzaron las puntuaciones medias más bajas, dos de ellas vinculadas a las **relaciones entre usuarios** (disputas y enfrentamientos en las salas comunes como la sala de TV y comedor). La otra hace referencia al **uso de la piscina en verano** , a algunos de nuestros residentes no les satisface la terapia de piscina seguramente sea por la incomodidad que conlleva el uso de la grúa .

Aunque la valoración no es pésima nos sigue pareciendo que es enriquecedor y puede ayudarnos a mejorar el Centro y la prestación de los servicios, recoger los aspectos mejorables, señalando en que podemos avanzar para que la calidad sea todavía mayor.

Otros **puntos identificativos** en el cuestionario, son las **actividades** que más les gustan, predominan las relacionadas con las **salidas a comer fuera, rehabilitación con el personal de fisioterapia** y el divertimento que supone los **ensayos de baile y teatro** para los encuentros familiares que tienen lugar en verano y navidad..

LÍNEAS DE MEJORA SUGERIDAS

Una vez analizados los resultados y sugerencias y puestos en común con Dirección, la responsable del servicio deberá establecer las acciones de mejora propuestas y evaluar los resultados de las implantadas el año anterior. Se proponen como mejoras las siguientes medidas:

-Siendo el cronograma establecido en el Plan de Calidad volver a pasar nuevamente el **cuestionario de satisfacción de los usuarios y familiares en el 2018** y de este modo poder comprobar la evolución de la satisfacción y del clima laboral.

FAMILIARES

-Un familiar plantea **que a su residente se le ponga más a menudo la ropa nueva que le compra en los cambios de temporada.**

Acción de mejora: Una de las pautas dirigidas al personal en tema de ropa de los usuarios hace referencia al uso diario de ropa cómoda (camisetitas, sudaderas y pantalones de algodón..) que facilita la comodidad y bienestar del usuario e impiden el deterioro de prendas delicadas en el lavado diario.

A petición de dicho familiar se indica al personal de AD que hagan uso de la ropa nueva de dicho usuario, no solamente para salidas y eventos sino durante su estancia diaria en el Centro.

USUARIOS

-Usuario sugiere realizar **talleres más variados.**

Acción de mejora: : (sugerencia no fundamentada)

Todos los años se elabora una **programación anual** en la cual se incluyen propuestas de residentes siempre que sean viables y adaptadas a sus necesidades. Hay que tener en cuenta que la movilidad reducida que presenta dicho usuario le impide realizar determinadas tareas en algunas de las actividades programadas, pero siempre el monitor hace que participe en la actividad desde otra perspectiva. (Por ejemplo si hacen actividades de copiado en el taller de cole para mejorar la escritura, dicho usuario lee el texto al resto de participantes).

-Usuario plantea que le gustaría que no hubiera **discusiones entre residentes.**

Acción de mejora: : Se siguen realizando **asambleas de participación mensuales** en las que además de dejar constancia de los gustos y preferencias de los usuarios, se habla a menudo de temas relacionados con la convivencia , compañerismo y cómo mejorar las relaciones y el respeto mutuo. Hay residentes que debido a alteraciones en el sistema cognitivo presentan conductas inapropiadas con alteraciones en la conducta. En la reunión de pautas de el Equipo técnico se indica **al personal de A.D** que siempre que se presente en algún usuario alguna conducta o comportamiento que altere el orden en las salas comunes como por ejemplo en el comedor, se realizará **cambio de contexto** invitando al usuario a que salga fuera de la sala hasta que se calme y cambie de actitud.

PROPUESTAS DE MEJORA EQUIPO TÉCNICO

Para este año 2019 seguiremos ampliando los programas iniciados en el año anterior:

Programa de cuidados al residente con alteraciones digestivas (Área de Enfermería)

Programa de ejercicios de gimnasia en grupo. Juegos de deportes (Área de Fisioterapia)

Taller de idiomas

Taller para ejercitar la memoria (nuestro diario)

Taller nuevo cartel para el salón (cronoprogramación de canales Canal+)

Taller de costura

Taller de cuadros con técnicas variadas de pintura

Cuadro buen comportamiento (taller)

Picnic especiales con tapas (elaborados por los mismos residentes)

Taller de musicoterapia

Aumentar el número de excursiones y salidas terapéuticas

EVALUACIÓN LINEAS DE MEJORA 2018

Se observa a lo largo de 2018 que la puesta en marcha de una serie de mejoras, incluyendo las reflejadas en el PLAN DE MEJORAS 2018 , ha hecho que la calidad de vida de nuestros usuarios y el grado de satisfacción de los familiares vaya en incremento. Haciendo un análisis en la actualidad se desprende y quedan instauradas las siguientes mejoras:

ENCUESTA FAMILIARES

No se estableció ninguna acción de mejora

ENCUESTA USUARIOS

-Programación semanal de TV en la sala de descanso

Se elabora un cartel/cronograma de TV con los canales seleccionados por los usuarios, se coloca a la vista del personal y residentes para evitar las disputas a la hora de ver los programas favoritos de cada uno de ellos.

.-No se aumenta el número de asambleas al mes. Se ha comprobado que el aumento de asambleas de participación hace que los usuarios pierdan interés. Se programa una asamblea mensual como en años anteriores en la que se incluye temas de conversación como son la empatía, normas de comportamiento, normas del centro, visualización del video de derechos y deberes..etc.

PLAN DE MEJORAS 2018 (EQUIPAMIENTO Y SERVICIOS, SUGERENCIAS DE PERSONAL, ASAMBLEAS DE PARTICIPACIÓN DE RESIDENTES, DOCUMENTACIÓN.) Ver tabla correspondiente.

Atendiendo las peticiones formativas del personal solicitadas y basándose en criterios de calidad de vida, dignidad y buenas prácticas con respecto a los residentes, se realiza el **Plan de Formación 2018**.

PLAN DE FORMACIÓN 2018. Formación continua de los trabajadores.

EVALUACIÓN LINEAS DE MEJORA E.T.

Los programas no realizados durante 2018 se amplian para este año 2019. (Programación).

OBDULIA GARCÍA JARAMILLO. RESPONSABLE DE CALIDAD.

EN CAMBIL , a 5 DE FEBRERO de 2019