

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

24 ENERO AÑO 2020

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 criterio de Psicóloga) 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 40 usuarios de PDITC se realiza la encuesta a 37 residentes.

Listado de residentes que no hacen la encuesta :

No se pasa la encuesta a 3 usuarios debido al grado de discapacidad que presentan no pudiendo contestar a la misma. Estos usuarios son :

. . .

Listado de familiares o representantes que deben responder:

La encuesta se envía a todas las familias exceptuando a las familias de aquellos usuarios que se encuentran acogidos a la Fundación de Tutela Jiennense.

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:

Equipo Técnico / 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 el Equipo Técnico 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).
- **Correo electrónico** (junto al cuestionario se adjunta una carta de presentación donde se informa de la finalidad del mismo).
- **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

Sin cambios.

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 “Entrepinares del Mercadillo”.
- Tatiana Algar , Directora de la Residencia para Personas Gravemente Afectadas “Entrepinares 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.



Junta de Andalucía



INTRODUCCIÓN:

Actualmente la Residencia Entrepinares 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 2020).

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. 32 hombres y 8 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 25 **cuestionarios de familiares** de un total de 40 lo que representa un 60 % de participación.

Se recogen 37 **cuestionarios de usuarios** de un total de 40 lo que representa un 92 % de participación.

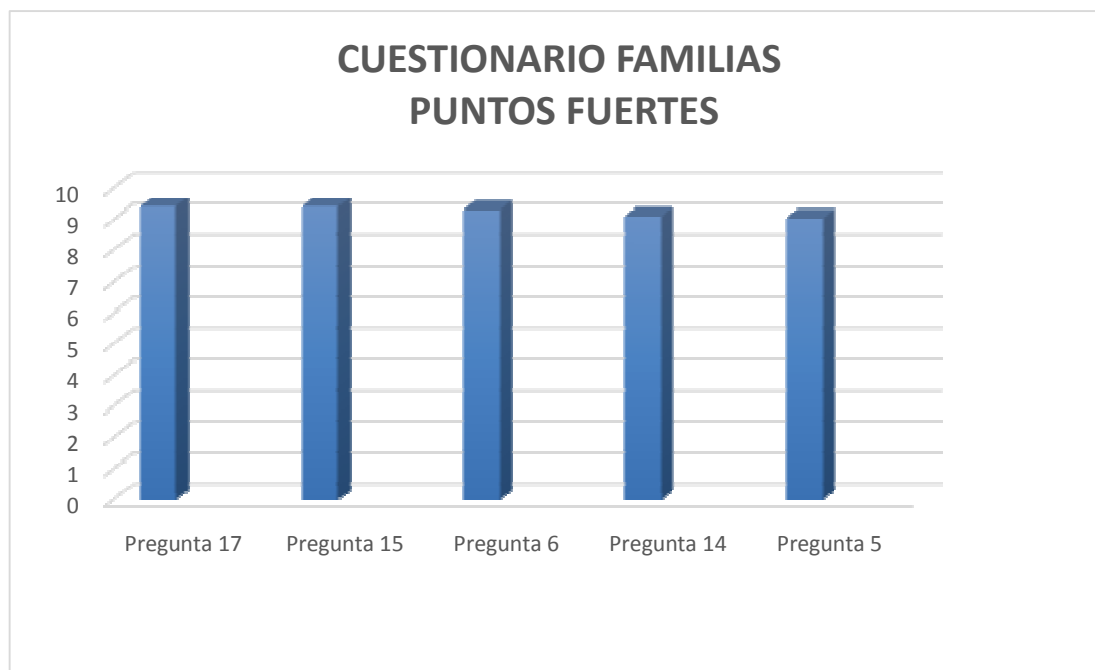
Desde el Centro se impulsa y favorece la participación activa de las familias, sin embargo sigue existiendo familiares que no quieren formar parte del proceso y a pesar de haberles informado y preguntado no ofrecen respuestas.

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

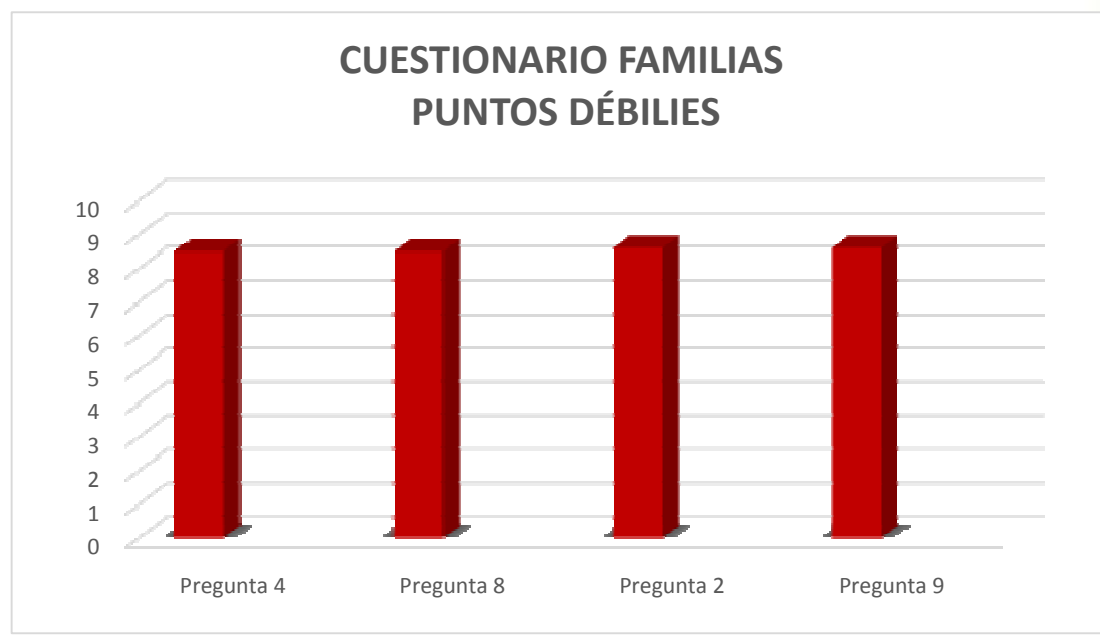
Puntos fuertes : mayor satisfacción de las familias con

<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?	9,4
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?	9,4
6	¿Cómo está usted de satisfecho con los servicios de limpieza de la Residencia?	9,3
14	¿Cómo está usted de satisfecho con el apoyo/trato que el personal de la Residencia le da a su familiar?	9,1
5	¿El grado de aseo y limpieza de su familiar le parece correcto?	9,0



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?	8,5
8	¿Cómo está usted de satisfecho con los horarios de visitas del Centro?	8,5
2	¿Cómo está usted de satisfecho con los cuidados que recibe su familiar en el área médico sanitaria?	8,6
9	¿Cómo está usted de satisfecho con la respuesta que recibe como familiar a las sugerencias, demandas y quejas que plantea?	8,6
13	¿Cómo está usted de satisfecho con la información (informes, llamadas, reuniones..) que recibe como familiar sobre distintos avances de su familiar residente?	8,6

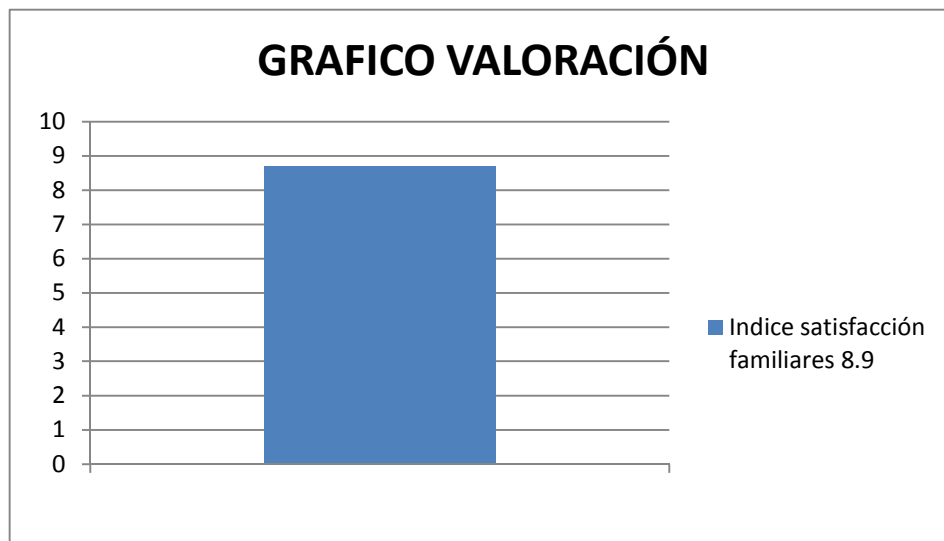


2. Apartado sobre sugerencias, comentarios y propuestas

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

CONCLUSIONES cuestionario familias

El índice de evaluación medio ha sido de 8.9



Los **puntos fuertes** siguen siendo muy consistentes, 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 6 a estas preguntas

De los datos se desprende que como en años anteriores las familias valoran muy positivamente **el trato recibido por el Personal del Centro, el apoyo y el trato que el personal de la Residencia le da a su familiar**. También dejan constancia del buen funcionamiento de los **servicios de limpieza del Centro y del grado de aseo y limpieza que muestra su familiar**.

En general el nivel de satisfacción de los familiares con respecto a la estancia de su residente en la residencia sigue siendo muy elevado, 8 de las familias encuestadas responden con la puntuación máxima (10) a todas las cuestiones que se plantean en el cuestionario lo que significa que casi un 40% de los encuestados valoran muy positivamente la atención y servicios prestados.

Estos datos reflejan la similitud con los valores reflejados en el informe del año anterior.

Como **puntos débiles** hemos seleccionado las preguntas que en el cuestionario alcanzaron las puntuaciones medias más bajas. Aunque la valoración sigue siendo muy alta 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.

Estas preguntas hacen referencia / El Centro dispone :



1. **Satisfacción con los servicios de lavandería del Centro** (valoración 8.5). Diez de las familias encuestadas puntúan con un 10 este servicio, solamente seis de las familias puntúan por debajo del ocho.

A las familias en el proceso de acogida se les informa de las necesidades de ropa y tipo de tejido más adecuado a la hora de seleccionar las prendas que les tienen que facilitar a su residente.

Los usuarios de nuestro Centro debido al perfil que presentan tienen que cambiarse todos los días de ropa lo que conlleva el lavado diario de las prendas, esto sumado a que la ropa tiene que lavarse a temperaturas elevadas para conseguir la máxima desinfección y posteriormente proceder al secado en la secadora, hace que la ropa se deteriore con una mayor frecuencia por lo que cada año la Trabajadora Social solicita a las familias ropa nueva (hay familiares a los que les cuesta entenderlo).

2. **Satisfacción con los horarios de visitas del Centro.** (valoración 8,5). Solamente 2 de las familias encuestadas puntúan por debajo de ocho este ítem. El Centro dispone de un horario de visitas de mañana y tarde muy amplio.
3. **Cuidados en el área médico- sanitaria.** (valoración 8,6). Once de las familias encuestadas puntúan con un 10 esta pregunta y ninguna familia por debajo de un cinco. Los cuidados en esta área son excepcionales y es uno de los servicios más importantes de los que dispone el Centro . Dentro de esta área se incluye la consulta semanal de Psiquiatría, consulta Médico de Familia, Podología, consulta de Enfermería proveniente del Centro de Salud para servicios externos, acompañamiento a citas médicas...

Para 2020 desde el servicio de enfermería se plantea mejorar y controlar el sobrepeso de algunos de nuestros residentes estableciendo una dieta para controlar las cantidades ingeridas en cada una de las comidas. También se va a proceder a pasar la escala MNA NUTRICIÓN a cada uno de los usuarios.

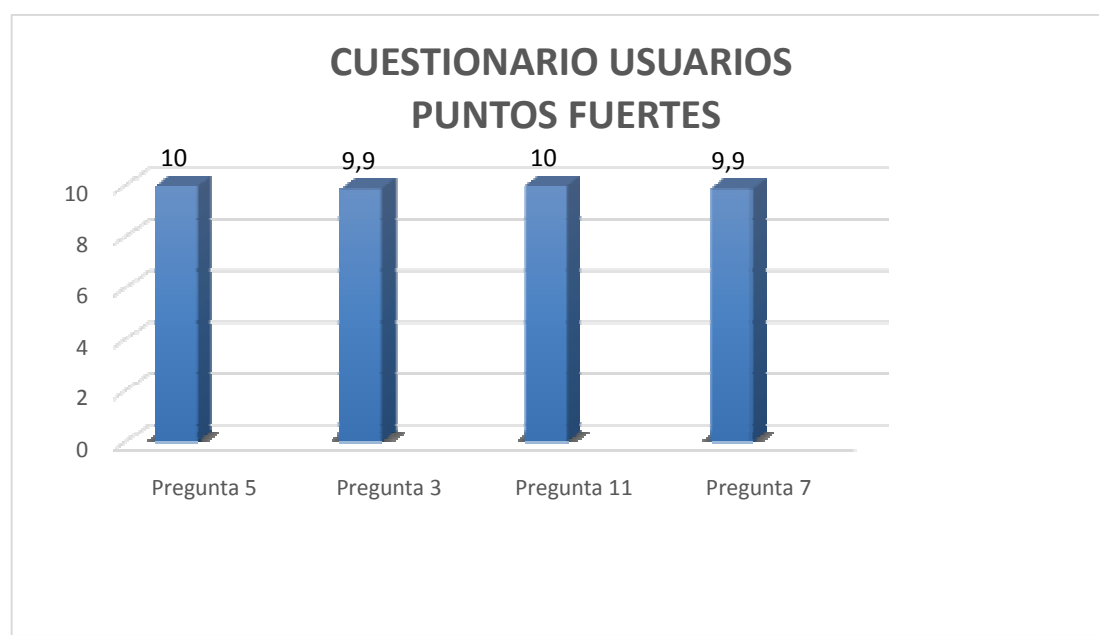
4. **Respuesta a las sugerencias, quejas y demandas que se plantean.** (valoración 8,6).El Centro dispone de una instrucción de trabajo sobre no conformidades y tratamiento de acciones correctivas que se aplica a sugerencias, reclamaciones, quejas de usuarios, familiares y representantes . Los familiares y/o usuarios tienen a su disposición un registro en recepción para cualquier queja o sugerencia que se quiera tramitar. Igualmente en los cuestionarios de satisfacción que se reparten todos los años hay un apartado para cualquier sugerencia que se quiera plantear. Una vez recibida la queja, sugerencia, demanda... la Responsable de Calidad junto con la Dirección del Centro decide sobre la fundamentación de la misma y realiza la acción correctiva inmediata consignando responsables de su gestión así como fechas de cierre mediante comprobación en dicha fecha, de la eficacia de la acción tomada quedando registrada en el formato correspondiente en el caso de que sea real. Tanto si es real como si no lo es Dirección o Equipo Técnico según corresponda comunica a quien la interpone por escrito , vía telefónica o presencial la resolución de la queja, sugerencia o demanda..
5. **Información recibida sobre los distintos avances de su familiar** (valoración 8.6). Hay establecido un horario de contacto telefónico diario con el Equipo técnico, éste informa al familiar, tutor o

representante legal sobre cualquier asunto de índole sanitario, decisiones que afecten a la dignidad de los usuarios y cambios trascendentes. Reuniones programadas de familiares con E.T. siempre que lo soliciten. Los seguimientos PPA se envían semestralmente se envían a las familias por correo.

3. Resultados globales. Usuarios

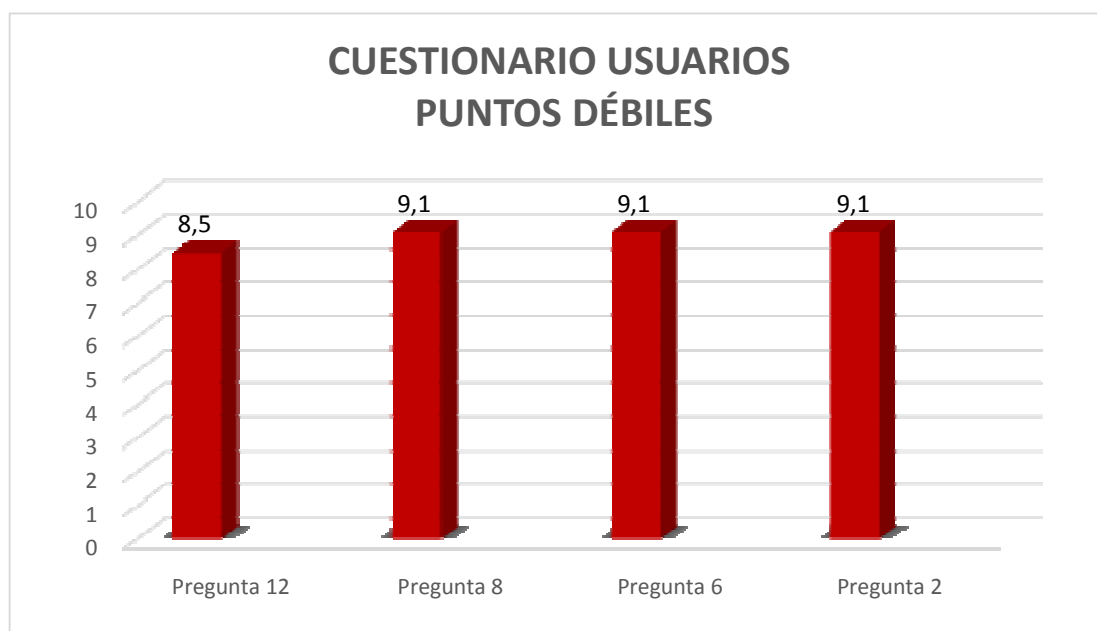
Puntos fuertes : mayor satisfacción de los usuarios con

<u>Nº</u>	<u>Preguntas</u>	<u>Puntuación</u>
5	¿Tienes la ropa limpia siempre para ponerte?	10
3	¿Te gustan los horarios que hay para participar en los talleres y realizar actividades?	9,9
11	¿Tienes sitio para estar con tu familia cuando vienen a visitarte?	10
7	¿Te gusta participar en las salidas que hacemos en la Residencia?	9.9



Puntos débiles : menor satisfacción de las usuarios con

<u>Nº</u>	<u>Preguntas</u>	<u>Puntuación</u>
12	¿Te gusta hacer uso de la piscina en verano?	8,5
8	¿Te encuentras a gusto con el resto de residentes?	9,1
6	¿Te gustan las actividades que hacemos en la Residencia?	9,1
2	¿Estás cómodo en las salas de estar y salas comunes con los compañeros?	9,1

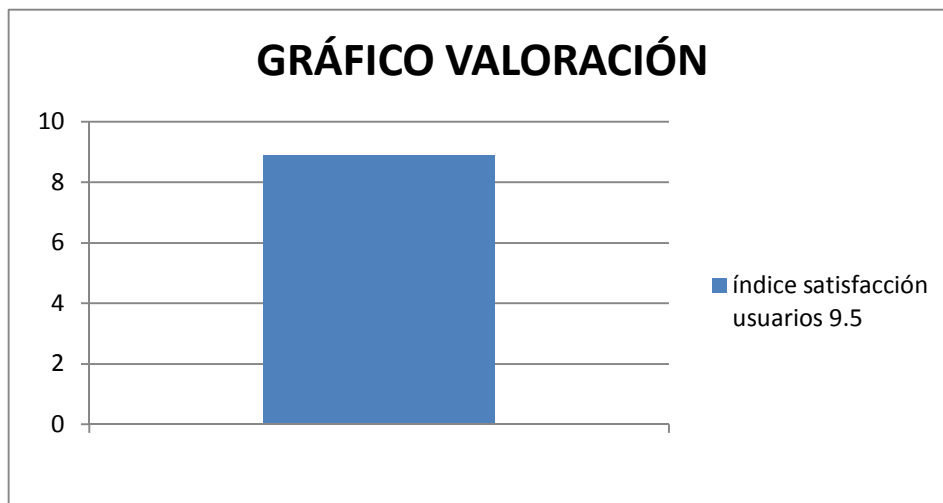


1. Apartado sobre sugerencias, comentarios y propuestas

<u>Comentarios, propuestas o sugerencias</u>	<u>Número</u>
Sobre programas y actuaciones del centro	5
Sobre la distribución de los horarios	0
Sobre la mejora de algún aspecto de las instalaciones	0
Sobre una mejora en los servicios	1
Sobre actuaciones profesionales	0

CONCLUSIONES cuestionario usuarios

El índice de evaluación medio ha sido de **9.5** (se añade gráfico)



Los **puntos fuertes** siguen siendo muy consistentes, las puntuaciones son muy altas (entre 9 y 10) y con escasa variabilidad entre las respuestas de la gran mayoría de usuarios y las respuestas de años anteriores.

De los datos se desprende que los usuarios siguen valorando muy positivamente el realizar **salidas terapéuticas** (las salidas siguen siendo una de las actividades que más les satisface).

Las visitas y llamadas familiares también es uno de los aspectos que más aprecian.

El hecho de tener siempre la ropa limpia en su armario, les da mucha tranquilidad ya que este perfil de usuarios magnifica el grado de pertenencia de las prendas de ropa y otros enseres personales.

Destacar la seguridad que les da el que la Trabajadora Social les proporcione todo lo que necesitan y les ayude y asesore en temas familiares y relaciones con la Administración.

Como **puntos débiles** hemos seleccionado las 4 preguntas que en el cuestionario alcanzaron las puntuaciones medias más bajas, (puntuaciones que superan el 8), dos de ellas vinculadas a **las relaciones entre usuarios** (**enfrentamientos en las salas comunes, convivencia...**) Para mejorar las relaciones interpersonales se siguen impartiendo talleres específicos por parte del área de Psicología .

Otros **puntos identificativos** en el cuestionario, las respuestas que revelan menor satisfacción que la media son las relacionadas con las **actividades** (a muchos de ellos les gustaría tener más tiempo de ocio) . Como en años anteriores esta pregunta del cuestionario aún recibiendo una buena puntuación se sitúa entre los puntos débiles debiéndose principalmente a las características de atención que presentan la mayoría de



Junta de Andalucía



nuestros usuarios, la baja motivación ante la realización de talleres y actividades y que el establecimiento de rutinas y tareas les resulta a veces tedioso.

Una de las cuestiones que hay que tener en cuenta este año hace referencia al **uso de la piscina**, aunque el 75% disfruta mucho de esta actividad hay un 25% a los que cada año les apetece menos participar en ella.

Entre las **actividades que más les gustan**, sigue predominando las relacionadas con el deporte en grupo: salida semanal al pabellón deportivo de Noalejo, "deporte inclusivo" participación de algunos de nuestros usuarios en los encuentros con el equipo " Jaén Rugby " los fines de semana, los partidos de baloncesto y fútbol en el patio.... También destacar el cineforum semanal y el taller de manualidades.

LINEAS DE MEJORA SUGERIDAS POR EL EQUIPO

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 2020** y de este modo poder comprobar la evolución de la satisfacción y del clima laboral.

FAMILIARES

-Un familiar sugiere si es posible la realización de más **talleres en el exterior del edificio** (huerto, jardinería, terapia con animales...)

Acción de mejora : (no es posible establecer acción de mejora)

Debido al perfil que presentan la mayoría de los usuarios no se puede realizar este tipo de actividad de forma continuada (conlleva un peligro para la integridad física de nuestros usuarios la utilización de los instrumentos necesarios para la jardinería, el huerto no es factible por las condiciones del terreno disponible para esta actividad ,este taller se ha llevado a la práctica en años anteriores y no se han obtenido buenos resultados).

El Equipo Técnico contacta con la familia para explicar los motivos por los que no se puede desarrollar esta actividad.

-Un familiar solicita **información de las visitas y llamadas** que recibe su familiar residente.

Acción de mejora :

Una vez que se informa al Equipo Técnico de la sugerencia planteada (Psicóloga), ésta se pone en contacto con la familia y le explica que en las llamadas semanales recibidas para informarse del estado de su residente le dará información de la petición sugerida si así lo solicita.

La familia queda satisfecha.



-Un familiar plantea que no siempre se resuelven las **incidencias que presenta con respecto a su familiar residente.**

Acción de mejora :

Responsable de Calidad se pone en contacto con este familiar para, en primer lugar ,informarse de una forma más detallada de cuáles son esas incidencias que plantea. En segundo lugar se le informa de las medidas de las que dispone el Centro en el caso de que quiera interponer una queja o plantear una sugerencia indicándole que se haga en el mismo momento en el que se produce según ella esa anomalía o incidencia, para así poder comprobar si es fundamentada en el momento y no cuando haya transcurrido varios meses.

-Un familiar solicita que se lleve a cabo de una manera estricta por parte de enfermería la **dieta prescrita para su hija.**

Acción de mejora :

Responsable de Calidad informa al área de Enfermería sobre dicha petición. Enfermería se pone en contacto con la familia y le informa que las dietas prescritas se ejecutan informando al responsable del servicio de cocina, al personal de cocina y al personal de atención directa por lo que no hay ningún atisbo de error ni motivo para preocuparse.

Las dietas prescritas bajo orden médica se exponen en el tablón de cocina para conocimiento del personal.

Para ayudar a controlar el sobrepeso además de las dietas se va a realizar una planificación diaria de ejercicios intensivos que están incluidos en el programa de hábitos de vida saludables de Terapia Ocupacional en 2020.

***Es importante destacar que 8 de las familias encuestadas valoran con la máxima puntuación todas las cuestiones y agradecen al Equipo de Trabajo del Centro la dedicación, el esfuerzo diario y el cariño que les muestran a los usuarios.**

USUARIOS

- Usuarios sugieren **el poder participar más asiduamente en las salidas.**

Acción de mejora : (no es posible establecer acción de mejora)

Terapia Ocupacional organiza las salidas bajo dos condicionantes: 1. Disponibilidad de plazas del vehículo adaptado (son 7 plazas por lo que los grupos son reducidos). 2. Las salidas terapéuticas o de refuerzo dependen también del comportamiento y estabilidad emocional que presenten nuestros usuarios. 3. Autorización de las familias , muchas veces denegada .

- Usuario solicita renovar **la decoración de su habitación**

Acción de mejora: Se informa a su Psicóloga para solicitar autorización y se le facilita los medios para que decore su habitación a su gusto con la ayuda del personal (fotos familiares, peluches, manta decorativa, póster...)

-Usuario solicita **ir más a menudo a casa.**

Acción de mejora: (no es posible establecer acción de mejora)

El Equipo Técnico del Centro autoriza una salida familiar siempre que el residente esté tranquilo y tenga un comportamiento normalizado. El tiempo que transcurre de una salida a otra casi siempre depende de que los familiares quieran venir a recogerlos para llevarlos unos días a casa.

-Usuario solicita que **las salidas de refuerzo sean más variadas.**

Acción de mejora : Se informa a Dirección sobre dicha petición y se decide optar por la diversidad en las salidas de refuerzo: culturales, de ocio, tiempo libre y esparcimiento.

-Dos usuarios a los que le gustaría **disponer de un móvil**

Acción de mejora : (no es posible establecer acción de mejora)

Este tipo de recurso no permite el uso de estos dispositivos porque perjudicaría el proceso terapéutico de los residentes, además de que implicaría incidencias en las relaciones familiares y con el resto de usuarios.

-Usuario al que le gustaría realizar una **barbacoa en el patio.**

Acción de mejora: Responsable de cocina organiza todos los años cuando llega la primavera una barbacoa en el patio degustando embutidos típicos de la zona y amenizando el ambiente con música.

PROPUESTAS DE MEJORA PARA 2020. EQUIPO TÉCNICO

Programa de Acogida y Adaptación →

-Vídeo de acogida y adaptación.

-Guía para el proceso de acogida.

Programas Área de Psicología→

-Programa de Mejoras de la Relaciones Interpersonales e Igualdad.

-Programa de Psicomotricidad y Cuentos Motores.



Junta de Andalucía



Programas Área de Terapia Ocupacional

- Programa de refuerzo de actividades físicas y deportivas.
- Mural con fotos "Derechos y Deberes de los usuarios"
- Salidas semanales al cine.
- Actividades de fotografía "LENS"

Programas Área Médico-Sanitaria

Programa prevención cáncer de colon.

Área de Calidad

- Realizar el Plan de Formación previsto para 2020.
- Satisfacer en la medida de lo posible las sugerencias y peticiones solicitadas en las Asambleas de Participación Activa.
- Aperitivo especial fin de semana.
- Mural relacionado con el Medio Ambiente " Cuidemos nuestro Planeta ".

EVALUACIÓN LINEAS DE MEJORA propuestas en 2019

Se observa a lo largo de 2019 que la puesta en marcha de una serie de mejoras, incluyendo las reflejadas en el PLAN DE MEJORAS 2019 , 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

- Se hace entrega a las familias de RPDITC una **Guía de Buenas Prácticas** para alcanzar comportamientos positivos.
- Se da **apoyo psicológico** a las familias de RPDITC que lo necesiten.

ENCUESTA USUARIOS

- -Se coloca en el patio la **canasta de baloncesto** solicitada.

Área de Calidad

- Se cumplimenta el **registro de Tutoría** con aquellas familias que deciden o ven necesario el participar en el Plan Personal de Apoyos de su familiar/residente.



Junta de Andalucía



-Se ha facilitado al personal la **guía para la gestión de conflictos e incidentes éticos** para su conocimiento y formación.

-PLAN DE MEJORAS 2019 (EQUIPAMIENTO, SERVICIOS, SUGERENCIAS DE PERSONAL, ASAMBLEAS DE PARTICIPACIÓN DE RESIDENTES, DOCUMENTACIÓN.) Ver tabla correspondiente.

-PLAN DE FORMACIÓN 2019. Formación continua de los trabajadores.

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 2019**.

Área Equipo Técnico

-Se desarrollan los **programas de mejora** propuestos para 2019.

OBDULIA GARCÍA JARAMILLO. RESPONSABLE DE CALIDAD

EN CAMBIL, a 31 DE ENERO de 2020