



Junta de Andalucía



ENTRE PINARES DEL MERCADILLO

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

5 FEBRERO AÑO 2020

CAMBIL

Paraje El Molejón, S/N
23120 Cambil (Jaén)
www.residenciaentrepinares.es





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 16.

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. Estos usuarios son:

Listado de familiares o representantes que deben responder:

La encuesta se envía a todas las familias . Se recibe respuesta de 15 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).
- **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 en los formatos

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 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. 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 15 **cuestionarios de familiares** de un total de 20 lo que representa un 75% de participación.
- Se recogen 16 **cuestionarios de usuarios** de un total de 20 lo que representa un 80% de participación.

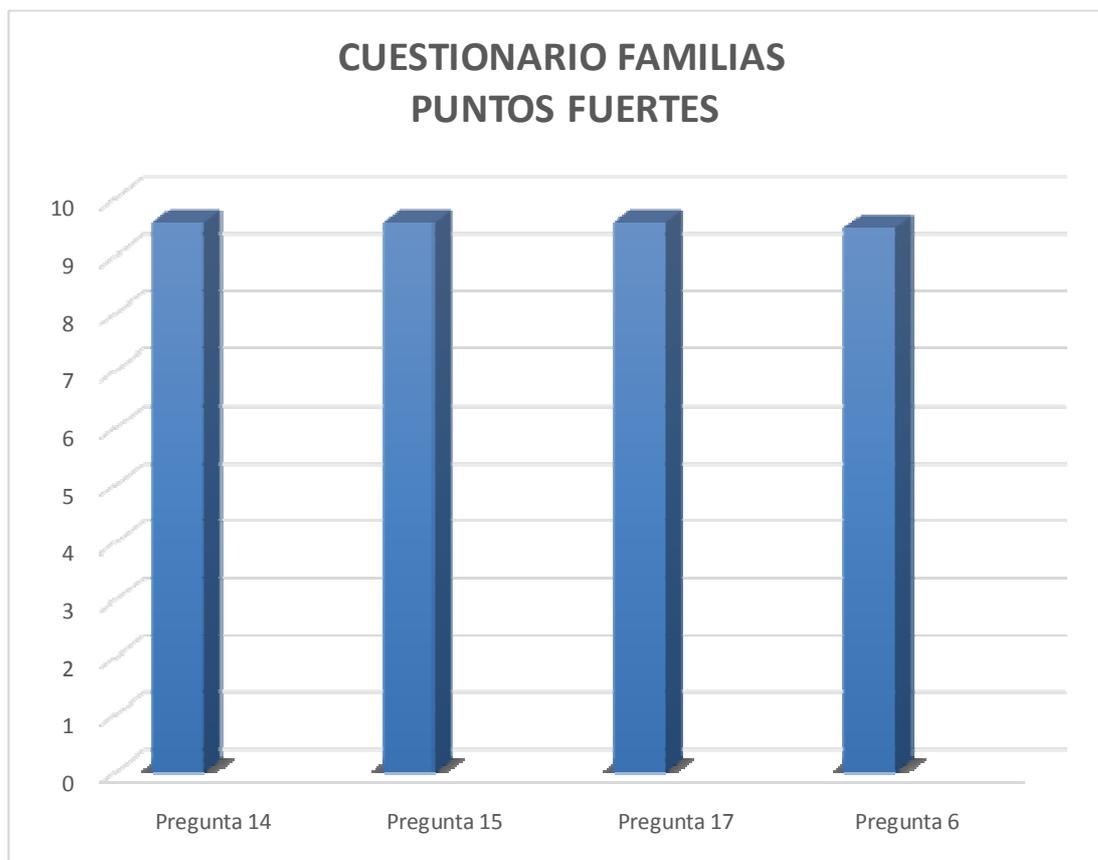
Desde el Centro se impulsa y favorece la participación activa de las familias, sin embargo sigue existiendo familiares que no quieren formar parte del proceso y a pesar de haberles informado y preguntado no ofrecen respuestas.

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

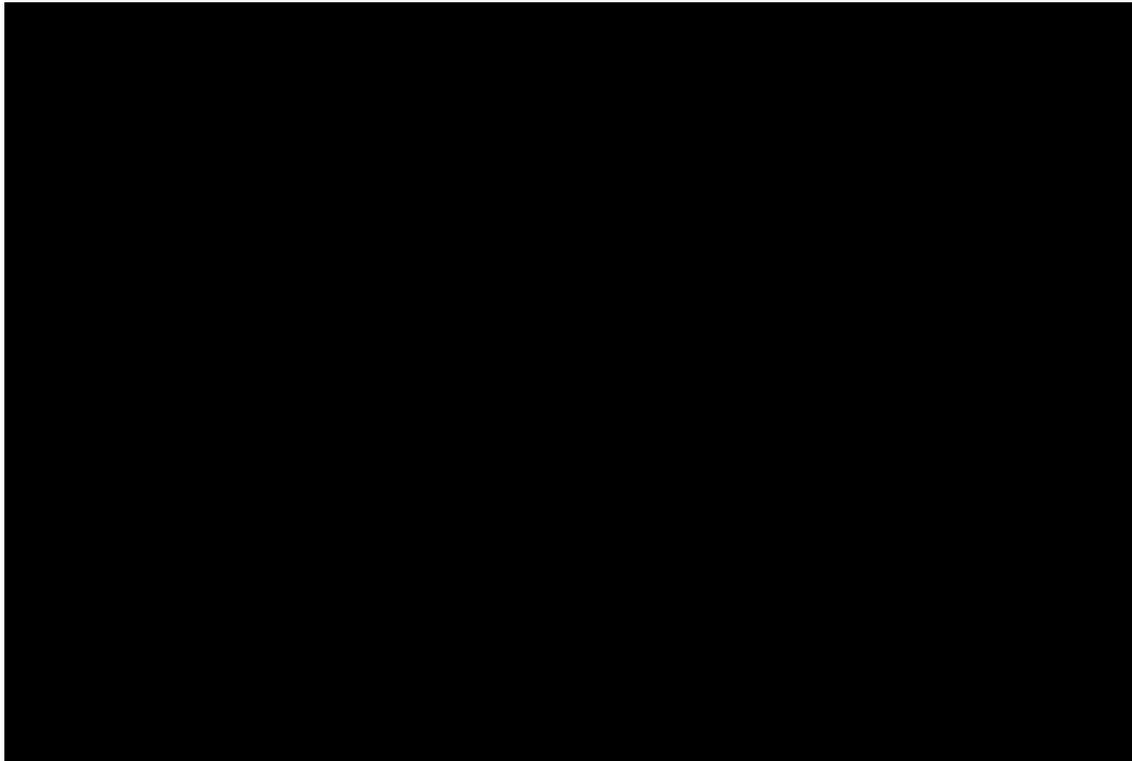
Puntos fuertes : mayor satisfacción de las familias con

<u>Nº</u>	<u>Preguntas</u>	<u>Puntuación</u>
14	¿Cómo está usted de satisfecho con el apoyo/trato que el personal de la Residencia le da a su familiar?	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?	9.6
17	¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la estancia de su familiar en la Residencia?	9.6
6	¿Cómo está usted de satisfecho con los servicios de limpieza de la residencia?	9.5



Puntos débiles : menor satisfacción de las familias con

<u>Nº</u>	<u>Preguntas</u>	<u>Puntuación</u>
1	¿Cómo está usted de satisfecho con la evolución que muestra su familiar en la residencia?	9
4	¿Cómo está usted de satisfecho con los servicios de lavandería de la Residencia?	9
13	¿Cómo está usted de satisfecho con la información (informes, llamadas..) que recibe como familiar sobre distintos avances de su familiar residente.	9
16	¿Qué le parece el nivel de satisfacción que muestra su familiar con respecto a su estancia en la residencia?	9,2



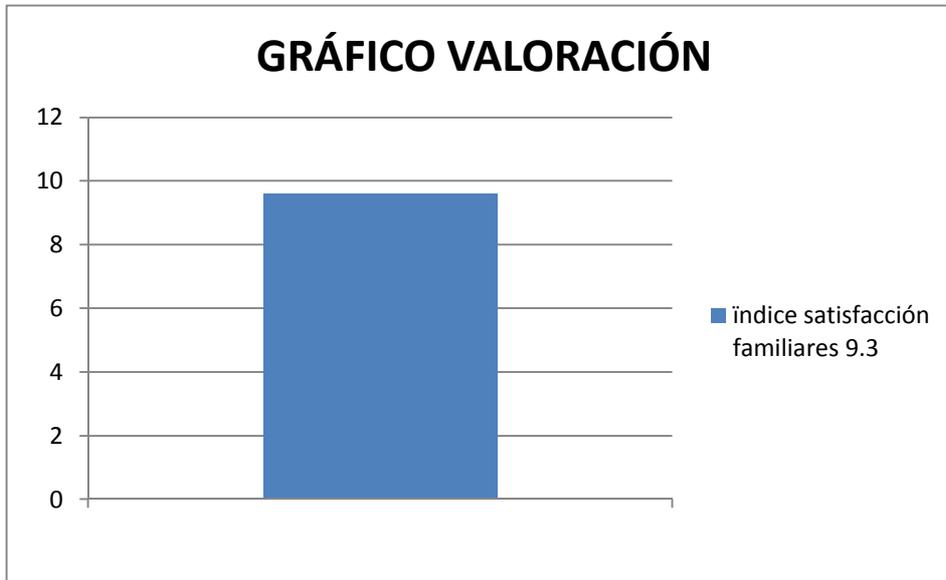
2. Apartado sobre sugerencias, comentarios y propuestas

<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	0
Sobre actuaciones profesionales	0
Sobre la distribución de los horarios	0



CONCLUSIONES cuestionario familias

El índice de evaluación medio ha sido de 9'3 Se añade gráfico



Los **puntos fuertes** siguen siendo muy consistentes coincidiendo en su gran mayoría con los reflejados en las encuestas de 2018, 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 exceptuando una familia el resto no puntuó por debajo de 7 a ninguna de las cuestiones.

De los datos se desprende que las familias valoran muy positivamente coincidiendo con años anteriores, el **apoyo/trato que el personal de la Residencia le da a su familiar y el respeto y cariño recibido como familiar**. También cabe destacar que están muy satisfechos con los servicios de limpieza del Centro.

A nivel general valoran muy satisfactoriamente la estancia de su familiar en el Centro y el que se les haga partícipes de la toma de decisiones importantes para su familiar residente.

Como **puntos débiles** hemos seleccionado las 4 preguntas que en el cuestionario alcanzaron las puntuaciones medias más bajas aunque la **valoración es muy alta, y por ello, poco significativa para poder establecer acciones de mejora ya que ninguna de las cuestiones valoradas se puntúa por debajo de un nueve.**

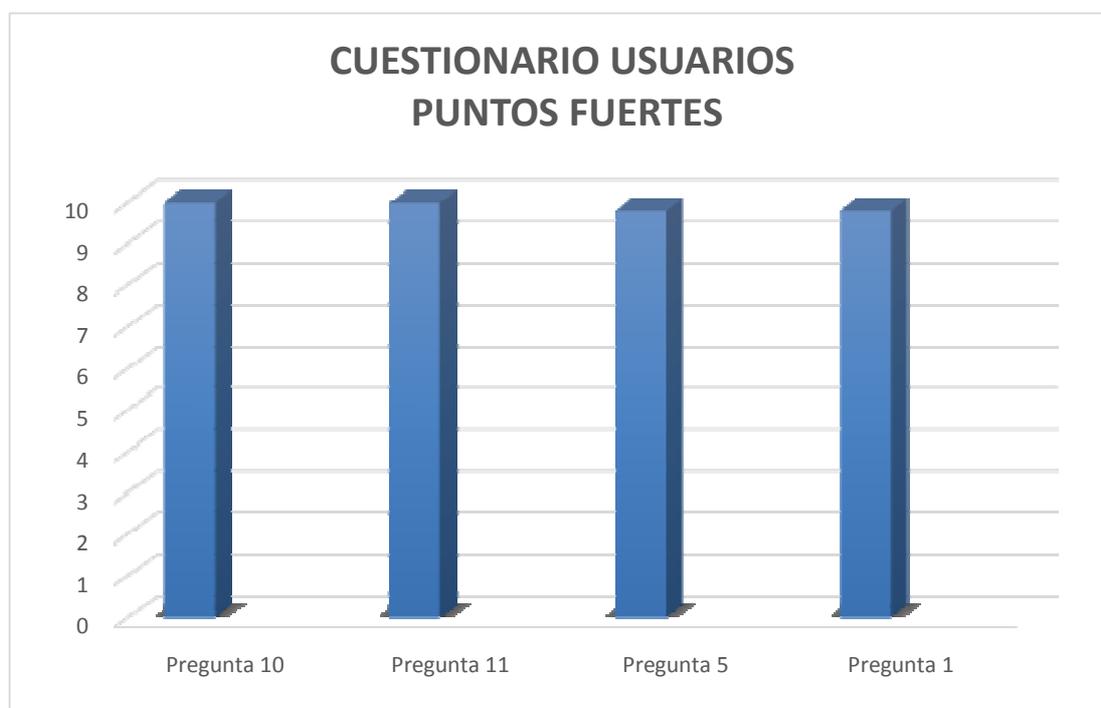
Otros **puntos identificativos** en el cuestionario: **6 de las familias encuestadas (un 40%)** responden a cada una de las cuestiones con un **10 o un 9**, lo que demuestra un trabajo bien realizado aportando una gran satisfacción para todo el Equipo.



1. Resultados globales. Usuarios

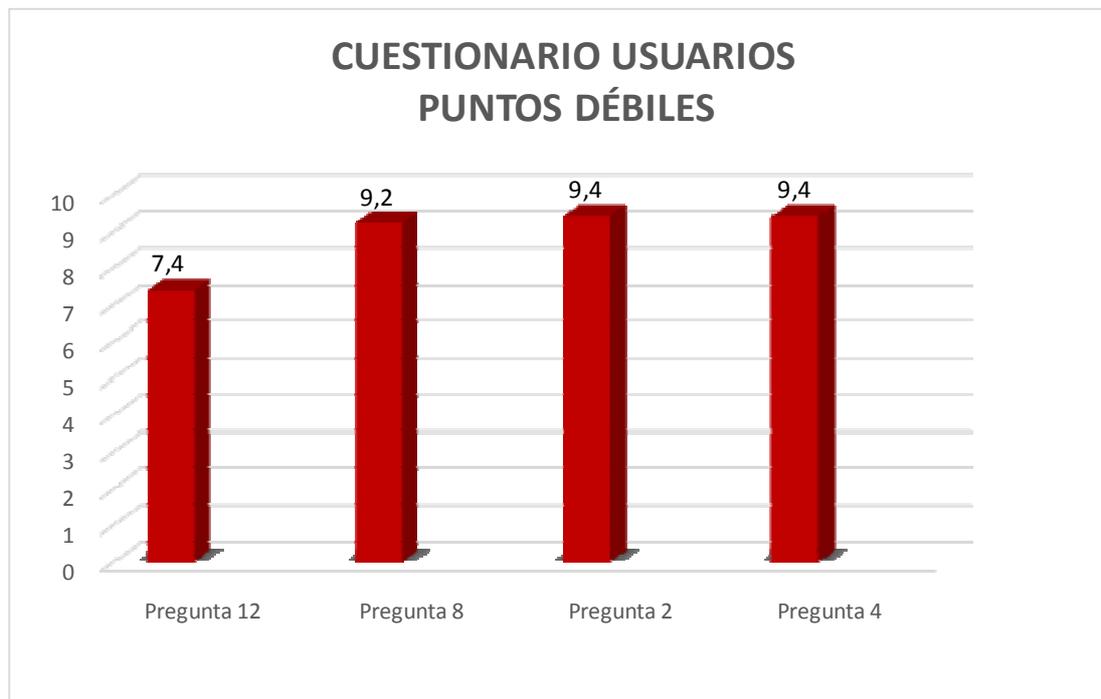
Puntos fuertes : mayor satisfacción de los usuarios con

<u>Nº</u>	<u>Preguntas</u>	<u>Puntuación</u>
10	¿Estás contento con el trato que recibes de los Médicos y Enfermeros del Centro?	10
11	¿Tienes sitio para estar con tu familia cuando vienen a visitarte?	10
5	¿Tienes la ropa limpia siempre para ponerte?	9.8
1	¿Estás cómodo en tu habitación?	9.8



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?	7,4
8	¿Te encuentras a gusto con el resto de residentes?	9.2
2	¿Estás cómodo en las salas de estar y zonas comunes con los compañeros?	9,4
4	¿Te gusta la comida?	9,4

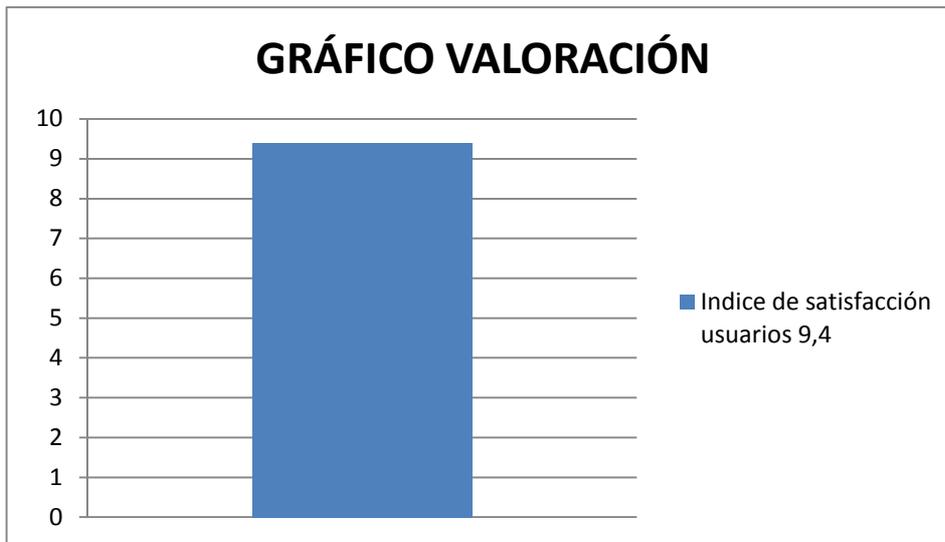


1. Apartado sobre sugerencias, comentarios y propuestas

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

CONCLUSIONES cuestionario usuarios

El índice de evaluación medio ha sido de 9,4 (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, el confort e intimidad de la sala de visitas, la satisfacción que les produce el tener a su disposición a diario su ropa limpia en el armario y la comodidad de las habitaciones.**

Como **puntos débiles** hemos seleccionado las 4 preguntas que en el cuestionario alcanzaron las puntuaciones medias más bajas. A tres de ellas no se las puede considerar puntos débiles puesto que superan el nueve de puntuación. La otra como en años anteriores 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 para disponer de este servicio.

Otros **puntos identificativos** en el cuestionario son las **actividades** que más les gustan, predominan las relacionadas con las **salidas, rehabilitación fisioterapéutica, asambleas de participación y cineforum.**

Cuatro de nuestros usuarios reiteran como en años anteriores su **satisfacción y bienestar** con los servicios que presta el Centro y con el personal que los cuida, están muy contentos con la vida que tienen en el Centro .

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



Junta de Andalucía

FAMILIARES

-Los familiares encuestados no plantean ninguna sugerencia.

USUARIOS

-Usuario solicita que el personal de A D **controle y supervise la temperatura programada** para las salas comunes ya que hay usuarios que tocan el dispositivo del sistema de refrigeración y ponen la temperatura que les apetece.

Acción de mejora: :

En la reunión de pautas se da **indicaciones al personal** para que revisen la temperatura de las salas comunes (sala de descanso, comedor, sala taller...) siempre que se vaya a hacer uso de ellas.

-Usuaría sugiere que se pongan más películas de su actriz favorita en el **Cineforum**.

Acción de mejora : Se indica a monitora la petición de dicha usuaria y se planifica en la Asamblea el calendario de películas que solicitan los usuarios. Se pondrán las películas sugeridas cuando sea su turno de elección.

-Usuaría solicita el poder ver **todos los canales en la TV de su habitación**.

Acción de mejora: (no se puede establecer ninguna acción de mejora).

Hay problemas en la señal de la antena debido al entorno en el que se ubica el Centro (Sierra Mágina).

PROPUESTAS DE MEJORA EQUIPO TÉCNICO

Para este año 2020 seguiremos ampliando los programas iniciados en el año anterior:

Programa para ejercitar conjuntamente la actividad cognitiva y física. (Área de fisioterapia y pedagógica-ocupacional).

Prevención de cáncer de colon. (Área de Enfermería).

Taller de idiomas.

Taller para ejercitar la memoria.

Modificar el cronograma de canales (Canal +).

Taller de cuadros con distintas técnicas para actualizar y decorar nuestros pasillos.

Aumentar el número de excursiones individualizadas.



Aumentar el número de clases de gimnasia grupal los fines de semana para mejorar la salud y bienestar de nuestros usuarios.

Entregar nota final de curso y diplomas para valorar el trabajo realizado y dónde ha destacado cada usuario a lo largo del año.

Haremos actividades con equipos donde los que no van en silla de ruedas ayuden a los que dependen de ella para su movilidad, y viceversa, así se complementan y potenciamos el vínculo entre ellos.

EVALUACIÓN LINEAS DE MEJORA 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 lleva a cabo la **petición solicitada por un familiar para que a su residente se le pusiera a diario la ropa nueva de vestir.**

ENCUESTA USUARIOS

- Medidas para solventar y minimizar las discusiones entre usuarios (RGA). Se elabora un **“Mural del buen comportamiento”** dónde se anota la persona que inicia una discusión, el motivo y el día. A final de mes en la asamblea de participación se comenta entre los usuarios todas las discusiones acontecidas y se reflexiona sobre la importancia que muchas veces se le da a temas sin relevancia. Este mural y el hablar posteriormente sobre ello, ayuda a fomentar el compañerismo y a concienciar a los usuarios sobre el origen y la insignificancia de muchas de las discusiones iniciadas entre compañeros.

PLAN DE MEJORAS 2019 (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 2019.**

PLAN DE FORMACIÓN 2019. Formación continua de los trabajadores.

EVALUACIÓN LINEAS DE MEJORA E.T.

Los programas no realizados durante 2019 se amplian para este año 2020 en la Programación.

OBDULIA GARCÍA JARAMILLO. RESPONSABLE DE CALIDAD.

EN CAMBIL, a 5 DE FEBRERO de 2019