

INFORME NIVEL DE SATISFACCIÓN DE FAMILIARES Y USUARIOS UNIDAD R. PDITC C. C. VIRGEN DE LA CABEZA

31 DE ENERO DE 2020

ANDÚJAR

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 del área de Psicología) 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 les hace la encuesta:

La Residencia para personas con discapacidad intelectual y graves y reiterados trastornos de conducta y/o del espectro autista está ocupada a lo largo del año 2019 por 15 usuarios de los cuales 15 son encuestados.

Listado de residentes que no hacen la encuesta:

Todos los usuarios de la unidad son encuestados utilizando sistemas alternativos de comunicación en los casos necesarios, sin embargo dos de ellos no se consideran los datos fiables ya que su deterioro cognitivo no les permite contestar de forma adecuada

Listado de familiares o representantes que deben responder:

Se han pasado 10 Cuestionarios de Medición de Satisfacción de Familiares, de los cuales uno de ellos es completado por la madre de un usuario pese a no ser su tutora legal (está bajo la tutela de la Fundación Almeriense de Tutela) ya que puede aportarnos información que nos ayude a mejorar ya que tiene relación con el centro a través de llamadas telefónicas diarias y recoge al usuario para llevárselo al domicilio familiar en periodos vacacionales.

1 usuarios mantienen contacto familiar muy esporádico, prácticamente nulo.

4 usuarios son tutelados por la Fundación Jiennense de Tutela

Integrantes de la Comunidad encuestados: (bajo criterio de Dirección). Si se decide no pasar la encuesta por falta de respuesta u otro motivo, se dejará constancia de ello.

2. RESPONSABLES DE PASAR LA ENCUESTA:

Paula B. Algar Rodriguez (Psicóloga): encuestas de usuarios.

Mercedes González Chamocho (Área de Trabajo Social): encuestas a familiares.

3. PERIODICIDAD

La encuesta tiene una periodicidad anual. Se pasa 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).
- **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

El cuestionario de medición de usuarios es revisado en este año 2018 para dar respuesta a las inquietudes de los mismos, se añade la cuestión número 12 y 13 para completar y poder analizar todas las áreas de intervención que tienen que ver con la persona. En el año 2019 no se ha añadido ningún cambio

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 Intelectual y graves y reiterados Trastornos de Conducta y/o del espectro autista "Virgen de la Cabeza".
- Obdulia García, Responsable de Calidad.

Redacción del informe: Carmen M. Cabeza Toribio

INTRODUCCIÓN:

Actualmente la Unidad de Residencia de personas con Discapacidad Intelectual y graves y reiterados trastornos de conducta y/o del espectro autista del Complejo de Centros para Discapacidad "Virgen de la Cabeza" presta apoyo a 15 usuarios contando con un total de 20 profesionales para el desempeño de las funciones.

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 Entre Pinares 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 (Plan de Mejora).

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 R. PDITC está ocupada por 15 residentes: 11 hombres y 4 mujeres.

La Unidad R. A. está ocupada por 24 residentes: 20 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, los resultados se ponderan considerando nada= 1, poco= 5, normal= 7 y mucho= 10.

RESULTADOS OBTENIDOS

El cuestionario se pasa todos los años en el mes de diciembre.

Se recogen **10 cuestionarios de familiares** de un total de 15, lo que representa un 66,6 % de participación.

Se recogen **15 cuestionarios de usuarios** de un total de 15, lo que representa un 100% de participación, cabe destacar que dos residentes encuestados tienen respuestas no fiables al no prestar atención a las preguntas que se le formulan y dar solamente respuestas repetitivas sin ningún tipo de relación

Desde el Centro se impulsa y favorece la participación activa de las familias, sin embargo como en años anteriores 1 usuario tienen una relación con familiares muy esporádica y consideramos que al no conocer dependencias del centro, personal ni líneas de trabajo pueda ser relevante. Además 4 usuarios son tutelados por la Fundación Jienense de Tutela.

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.

FAMILIAS

1. Resultados globales.

Puntos fuertes: mayor satisfacción de las familias con

Nº	<u>Preguntas</u>	<u>Puntuación</u>
2	¿Cómo está usted de satisfecho con los cuidados que recibe su familiar en el área médico-sanitaria?	9.9
3	¿Cómo está usted de satisfecho con los cuidados y atención que recibe su familiar desde el Equipo responsable del Centro?	9.9
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?	9.9

Puntos débiles: menor satisfacción de las familias con

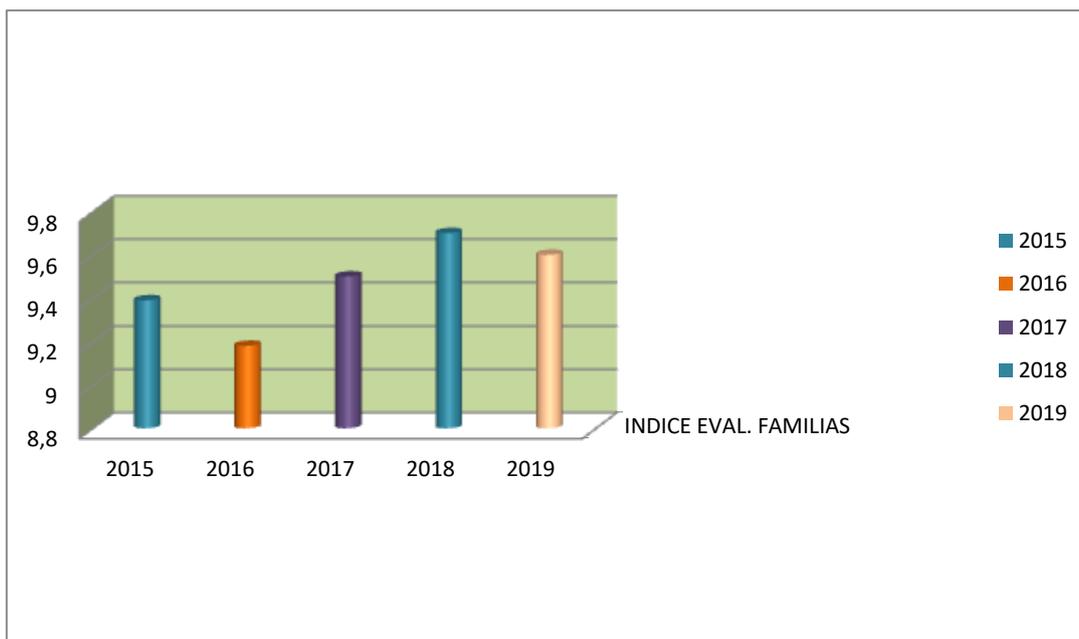
Nº	Preguntas	Puntuación
12	¿Cómo está usted de satisfecho con las actividades que realiza su familiar en la Residencia?	9.5
16	¿Qué le parece el nivel de satisfacción que muestra su familiar con respecto a su estancia en la Residencia?	8.9
1	¿Cómo está usted de satisfecho con la evolución que muestra su familiar en la Residencia?	8.6

2. Apartado sobre sugerencias, comentarios y propuestas

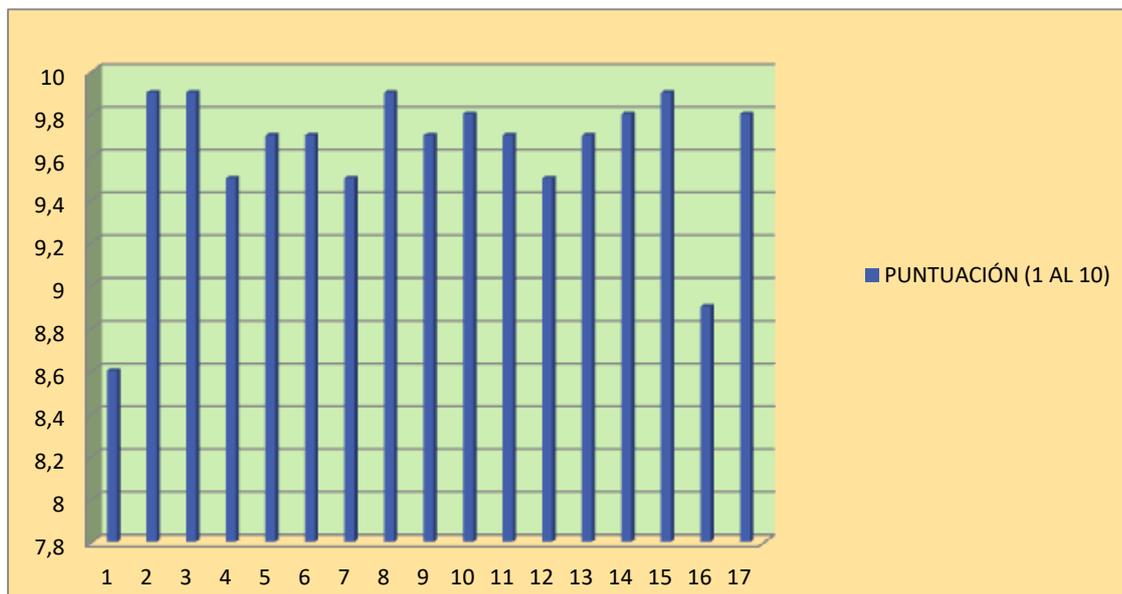
<u>Comentarios, propuestas o sugerencias</u>	<u>Número</u>
Sobre programas y actuaciones del centro	0
Sobre la necesidad de una mayor información	0
Sobre la mejora de algún aspecto de las instalaciones	0
Sobre una mejora en los servicios	0
Sobre actuaciones profesionales	0
Sobre la distribución de los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

CONCLUSIONES cuestionario familias

El índice de evaluación medio de encuestas a familiares del año 2019 ha sido de 9.6. Seguidamente se expone gráfica de índice de evaluación de medición de años anteriores.



A continuación se presenta gráfica con la puntuación media de cada una de las preguntas del cuestionario.



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 8.6, **cuestiones relacionadas con el respeto, el apoyo y el trato que el personal le da al familiar como parte integrante en el proceso de intervención y evolución o bienestar del usuario, es reconocido por los familiares como importante en la dinámica y calidad de vida del usuario en la Residencia.**

De los datos se desprende que las familias **valoran muy positivamente los cuidados que reciben del Equipo Técnico responsable del centro, en especial cuidados del área médico-sanitaria. A lo largo del año se han ido haciendo tutorías (presenciales o telefónicas) donde además de informar se le asesora sobre la evolución y los objetivos de intervención que el equipo multidisciplinar se plantea con los usuarios y el papel que tiene el familiar en este proceso.**

Como **puntos débiles** hemos seleccionado las 3 preguntas que en el cuestionario alcanzaron las puntuaciones medias más bajas no bajando el valor de un 8.6, son cuestiones como las relativas a la evolución de los usuarios, la percepción que tiene la familia acerca de la satisfacción que muestra el usuario con respecto a su estancia en la Residencia y las actividades que se realizan. Buena parte de estos resultados están justificados por el perfil de usuarios de esta unidad asistencial, es decir, al ser personas con graves y continuados trastornos de conducta, la evolución o mejoría es más lenta o incluso en algunas áreas puede mejorar y en otras no. Desde el área de psicología y terapia ocupacional, durante el año 2020 las salidas terapéuticas se evaluarán con un informe donde se valore los indicadores de referencia necesarios para que un usuario tenga alta terapéutica, en el caso de que sean usuarios que no tengan domicilio familiar, se valorarán estos criterios en las visitas de familiares o salidas extraordinarias con familiares o amigos.

Otros **puntos identificativos** en el cuestionario son las respuestas que revelan menor satisfacción que la media, son aspectos relacionados con la evolución que muestra el usuario. Hay usuarios que presentan patología dual, es decir, además de tener discapacidad presentan enfermedad psiquiátrica (esquizofrenia, brotes psicóticos, trastorno bipolar) con lo cual puede haber una evolución en áreas relacionadas con la modificación de conducta pero no de su enfermedad, de manera que la evolución en general no siempre es perceptible. Por otro lado teniendo en cuenta que esta unidad no es permanente, es decir, se pueden dar altas terapéuticas a recursos menos restrictivos, los usuarios muestran su insatisfacción y deseo de cambiar de centro a pesar de no estar acorde con su evolución. Semanalmente el departamento psicológico y de terapia realiza un taller de Asamblea y reforzamiento, donde a nivel individual se evalúa la evolución general de los mismos.

Dos familiares sugieren de forma explícita su satisfacción elevada con el personal del Centro y con la Entidad en general, aunque hay uno de ellos que considera que el diagnóstico del usuario no se corresponde con el perfil del centro, criterio que viene determinado por el ASSDA previo al ingreso.

USUARIOS

1. Resultados globales.

Puntos fuertes: mayor satisfacción de los usuarios con

Nº	Preguntas	Puntuación
5	¿Tienes ropa limpia siempre para ponerte?	10
4	¿Te gusta la comida?	9.5
11	¿Tienes sitio para estar cuando viene tu familia a visitarte?	9.8

Puntos débiles: menor satisfacción de las usuarios con

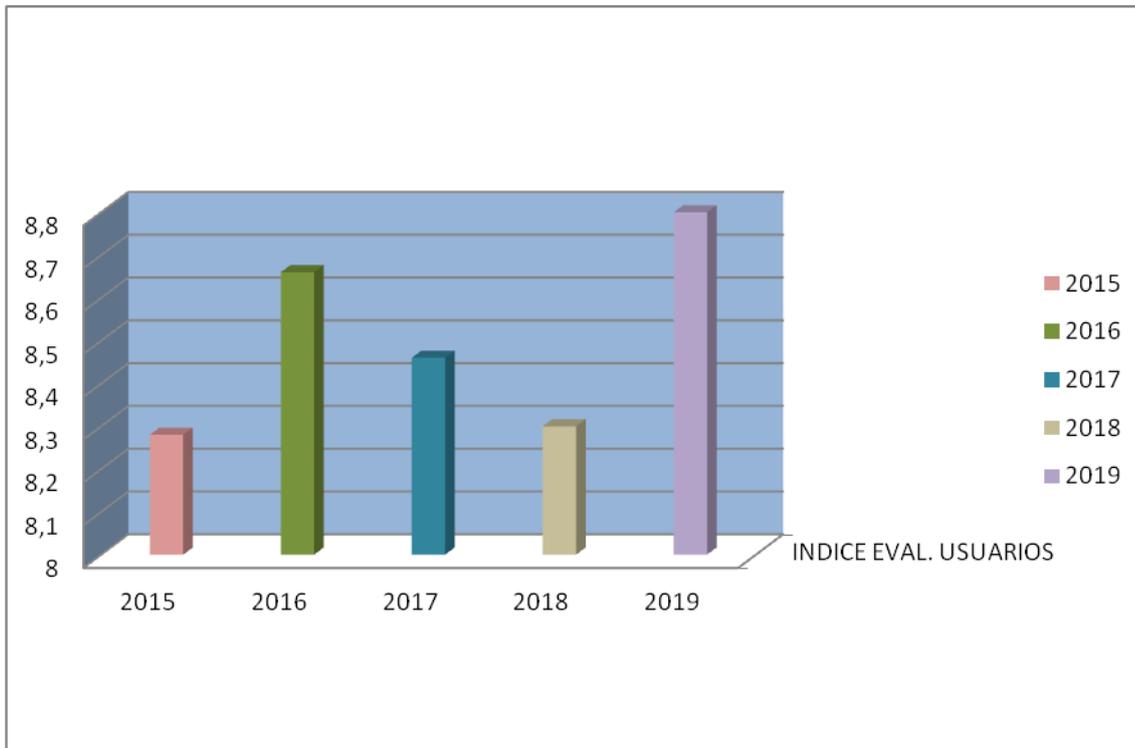
Nº	Preguntas	Puntuación
12	¿Te gusta hacer uso de la piscina en verano?	7.8
2	¿Estás cómodo en las salas de estar y zonas comunes con los compañeros?	7.6
13	¿La trabajadora social te ayuda y asesora en tus peticiones?	6.2

1. Apartado sobre sugerencias, comentarios y propuestas

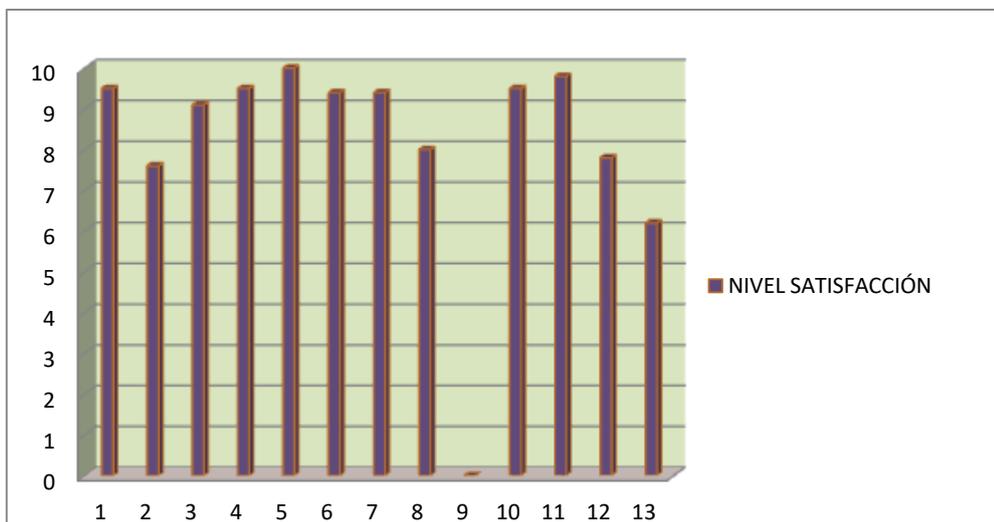
<u>Comentarios, propuestas o sugerencias</u>	<u>Número</u>
Sobre programas y actuaciones del centro	2
Sobre la distribución de los horarios	
Sobre la mejora de algún aspecto de las instalaciones	
Sobre una mejora en los servicios	1
Sobre actuaciones profesionales	
Otros	

CONCLUSIONES cuestionario usuarios

El índice de evaluación medio de encuestas a usuarios del año 2019 ha sido de 8.8. Seguidamente se expone gráfica de índice de evaluación de medición de años anteriores.



A continuación se presenta gráfica con la puntuación media de cada una de las preguntas del cuestionario.



- La pregunta 9 ¿Qué actividad te gusta más?, no está ponderada con ningún valor pues se ha enfocado más a describir cuál es el tipo de actividad que a darle un valor de satisfacción.

Los **puntos fuertes** siguen siendo muy consistentes, las puntuaciones son altas y con escasa variabilidad entre las respuestas de la gran mayoría de usuarios, hay que tener en cuenta que entre los trastornos comportamentales que presentan los usuarios es común la negatividad como respuesta desadaptada y conductas socialmente inadecuadas, lo que en cierta medida puede sesgar los datos, dos de los usuarios no responden adecuadamente con lo cual la veracidad de los datos no es fiable. Ninguna cuestión ha sido valorada por debajo del 7.8 a excepción de una relacionada con el asesoramiento y las peticiones al área de trabajo social.

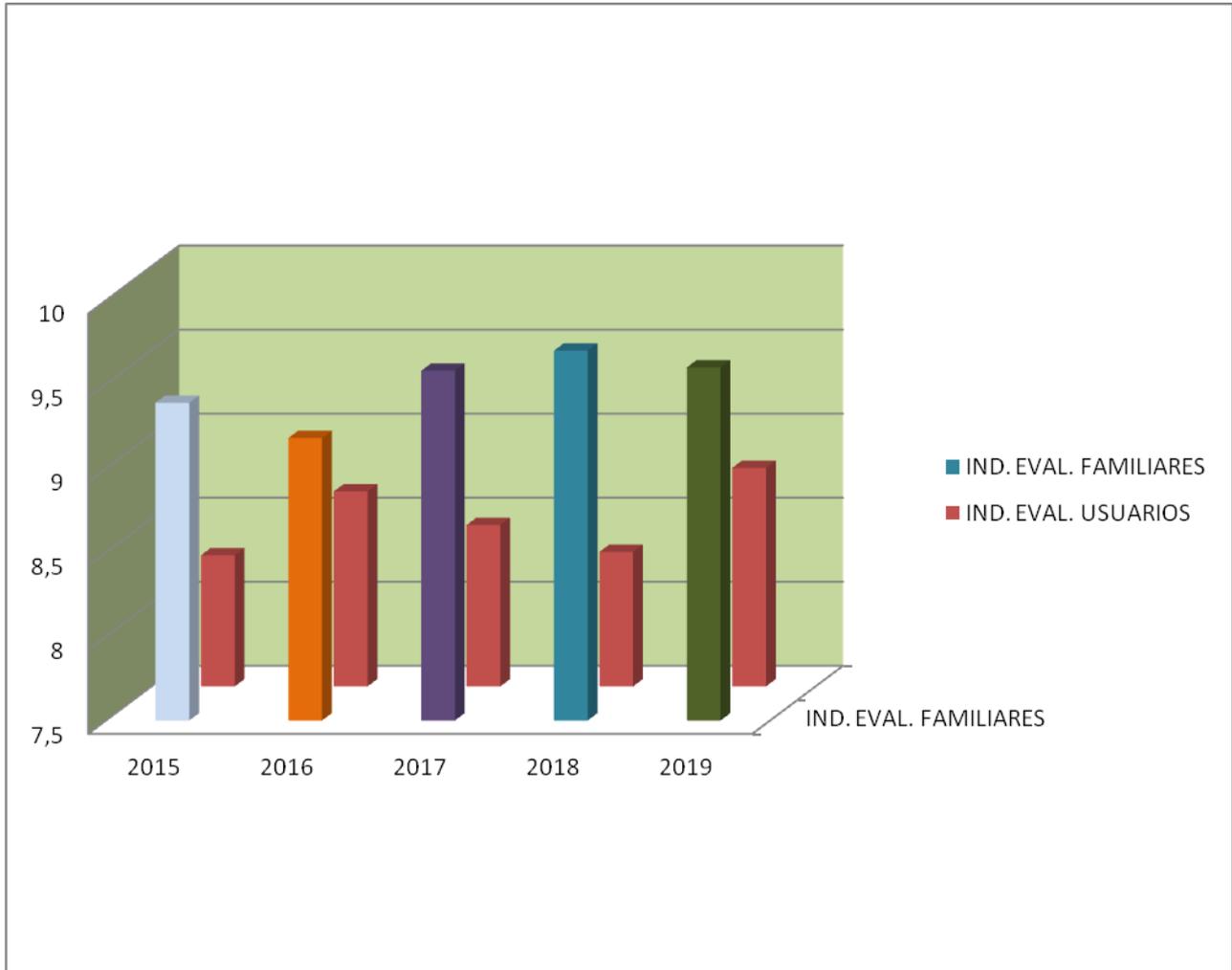
Como conclusión de los datos se desprende que los usuarios valoran muy positivamente **tener siempre ropa limpia para ponerse, el tener un lugar para estar con la familia cuando vienen a visitarlos y el menú diario.**

Como **puntos débiles** hemos seleccionado las 3 preguntas que en el cuestionario alcanzaron las puntuaciones medias más bajas, cuestiones relacionadas con el uso de la piscina propia de la residencia, la relación con el resto de los residentes y la ayuda y asesoramiento que presta la Trabajadora Social al usuario.

Teniendo en cuenta que todos los usuarios son partícipes del programa de "Piscina municipal", realizan salidas dos veces en semana (durante los meses de verano) para hacer uso de la piscina pública de la localidad, de forma inclusiva se divierten, almuerzan fuera de la residencia y se relacionan con diferentes personas, esto hace que reste importancia al uso y participación en la piscina propia del centro. Por otro lado por el tipo de perfil de usuarios, los residentes que presentan en intensidad y frecuencia problemas de conducta elevados hace que el resto de residentes se sientan más incomodados, las dos personas que han mostrado menos puntuación en esta cuestión llevan uno es autista y tiene su propio espacio para poder comunicarse adecuadamente y otra padece trastorno bipolar y verbaliza problemas de adaptabilidad tanto en la residencia como en su hogar. Con respecto al asesoramiento de la Trabajadora Social, este tipo de usuarios se caracteriza por tener familias desestructuradas con patrones de conductas perjudiciales para ellos y algunos de los residentes tienen cargos penales, por lo que mucha información de esta área debe de ser evitada o tratada de forma implícita para que no influya negativamente en el residente, esta es una razón por la que tiene una puntuación más baja.

Otros **puntos identificativos** en el cuestionario y atendiendo a las sugerencias de los usuarios se propone enfocar las actividades al tipo ocupacional, de manera que en la programación anual los talleres propuestos por el equipo técnico están enfocadas en esta línea (se detalla a continuación en las líneas de mejora). Sugieren también algunos residentes aumentar el número de salidas terapéuticas a casa y llamadas familiares, ambos parámetros son controlados por el departamento de Psicología y Trabajo Social pues al ser usuarios con graves trastornos de conducta no siempre son adecuadas estas medidas (se regulan en el programa de asamblea y reforzamiento diferencia del área de Psicología).

Como resumen del análisis de medición de los cuestionarios de familiares y usuarios se ilustra a continuación un gráfico los datos comparativos con años anteriores.



LINEAS DE MEJORA SUGERIDAS POR EL EQUIPO PARA EL AÑO 2020

Una vez analizados los resultados y sugerencias y puestos en común con Dirección, 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.

A petición de un porcentaje elevado de residentes se enfocan los talleres de la mañana a la actividad física-deportiva y ocupacional, quedando registrado en programación anual elaborada por equipo técnico.

Para aclarar la percepción que sobre la evolución y la satisfacción de los residentes tienen en general los familiares, desde el departamento de Psicología se elaborará un informe donde se extrapolará los objetivos conseguidos en la unidad asistencial al ámbito familiar.

Se elabora un anuario, donde se recogen las actividades y participación de los residentes en las mismas, más destacables a lo largo del año, relacionadas tanto con el ocio inclusivo como con la metodología de trabajo, se deja impreso en recepción y zona de visitas para que los familiares lo puedan ojear.

Programas de mejora por áreas de intervención del Equipo Multidisciplinar:

Área de psicología:

- ✚ Programa de desarrollo personal.
- ✚ Informe de Evaluación tras salida terapéutica al domicilio familiar.

Área sanitaria:

- ✚ Programa de detección precoz de cáncer de colón.
- ✚ Programa de registro de caídas. I

Área Terapia Ocupacional:

- ✚ Programa "te quiero enseñar"
- ✚ Programa de orden de armarios
- ✚ Encargado de la semana
- ✚ Sembrando vida
- ✚ Taller de comunicación y relaciones semánticas
- ✚ Escuela de adultos

Área de Trabajo Social:

- ✚ Programa de acogida e integración entre usuarios

EVALUACIÓN DE LAS LINEAS DE MEJORA DEL AÑO 2019

Se observa a lo largo del 2019 que la puesta en marcha de una serie de mejoras ha hecho que la calidad de vida de los residentes y el grado de satisfacción de los familiares vaya en incremento, haciendo un análisis en la actualidad se desprende y queda instauradas las mejoras siguientes:

Enfocado a familias, se ha elaborado un acta de tutorías donde se recoge información relevante de todas las áreas de intervención sobre residentes y sirve de información para los familiares, así además pueden participar activamente en el Plan Personal de Apoyos y formar parte de las decisiones que se tome acerca de los residentes. En general el nivel de satisfacción ha mejorado con respecto a cuestiones relacionadas con la atención y el apoyo familiar gracias a esta herramienta

Enfocado a usuarios, se ha elaborado un nuevo menú, trabajo certificado por la Empresa Cookintech S.L. la cual ha ofrecido asesoramiento nutricional y gastronómico en la elaboración de los menús en nuestro centro residencial, Asimismo certifica que la Entidad ofrece menús adaptados a las distintas necesidades de los usuarios y que dichos menús están elaborados, supervisados y firmados por personas especializadas en dietética, nutrición y restauración.

Enfocado al trabajador, se extrae de las formaciones internas indicadas para las diferentes categorías de trabajadores, que hay una buena adquisición de conocimientos en materia principalmente sanitaria y de actividades instrumentales tanto a nivel teórico como práctico. Esto se ve plasmado en el grado de satisfacción tanto de familiares como de usuarios en relación al equipo de trabajo.

Se han tapizado 17 sillones modulares en la unidad.

Fdo: Carmen M.Cabeza Toribio

Directora R PDITC

En Andújar a 31 de Enero de 2020