

INFORME NIVEL DE SATISFACCIÓN DE FAMILIARES Y USUARIOS UNIDAD R. DE ADULTOS C.C. VIRGEN DE LACABEZA

30 DE ENERO AÑO 2020

ANDÚJAR

ÍNDICE

PLAN DE ENCUESTAS.....	2
EQUIPO EVALUADOR.....	3
INTRODUCCIÓN.....	4
OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN.....	4
PROCESO DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN.....	5
MEDIDAS DE LA SATISFACCIÓN	5
RESULTADOS OBTENIDOS	6
1 Resultados globales cuestionario familias.....	6
2 Conclusiones cuestionario familias.....	7
1 Resultados globales cuestionario usuarios.....	8
2 Conclusiones cuestionario usuarios.....	9
LÍNEAS DE MEJORA	11

PLAN DE ENCUESTAS

1. POBLACIÓN:

El cuestionario para usuarios se distribuye (a criterio del área de Terapia Ocupacional) 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 de Adultos está ocupada a lo largo del año 2019 por 24 usuarios de los cuales 22 son encuestados.

Listado de residentes que no hacen la encuesta:

- Antonio Jódar Berjas
- Juan Antonio Collado González

Pues aunque se les trata de formular las preguntas a través de pictogramas, LSE y otras técnicas de lenguaje accesible, su falta de capacidad de verbalización unido a su nivel de cognición hacen que, según valoración del E.T., no ofrezcan respuestas que presenten coherencia a las preguntas.

Listado de familiares o representantes que deben responder:

- Fundación Jiennense de Tutela.
- Resto de familias que han mantenido relación con el Equipo Multidisciplinar de la R.A., exceptuando los indicados en el siguiente punto.

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.

- Hay dos hermanos, por lo que la encuesta de satisfacción es una para la misma persona, la madre, según ella misma nos manifiesta.

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).
- **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

No hay 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 "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: Luis Bueno Cabeza

INTRODUCCIÓN:

Actualmente la Residencia de Adultos del C.C Virgen de la Cabeza presta apoyo a 24 usuarios contando con un total de 10 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 Entrepinas 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 cuál 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 proporcionará posibles acciones de mejoras 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 PDITC está ocupada por 15 residentes. 11 hombres y 4 mujeres.

La Unidad RA está ocupada por 24 residentes. 17 hombres y 7 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 diciembre.

En la R.A. se recogen 19 cuestionarios de familiares de un total de 24, pero la FUNDACIÓN JIENNENSE tienen un total de 4 representados, además hay dos residentes que son hermanos, por lo que la encuesta de satisfacción es una para la misma persona, lo que representa un 95 % de participación.

En la R.A. se recogen 22 cuestionarios de usuarios de un total de 24, lo que representa un 92 % de participación. No se ha conseguido la totalidad de la muestra encuestada, porque dos residentes no ofrecen respuestas que presenten coherencia, a pesar de tratar de formular las preguntas a través de pictogramas, LSE y otras técnicas de lenguaje accesible.

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.

FAMILIAS

1. Resultados globales.

Puntos fuertes: mayor satisfacción de las familias con

<u>Nº</u>	<u>Preguntas</u>	<u>Puntuación</u>
6	¿Cómo está usted de satisfecho con los servicios de limpieza de la Residencia?	9.7
14	¿Cómo está usted de satisfecho con el apoyo/trato que el personal de la Residencia le da a su familiar?	9.7

3	¿Cómo está usted de satisfecho con los cuidados y atención que recibe su familiar desde el Equipo responsable del Centro?	<u>9.6</u>
12	¿Cómo está usted de satisfecho con las actividades que realiza su familiar en la Residencia?	<u>9.6</u>
13	¿Cómo está usted de satisfecho con la información (informes, llamadas, reuniones,...), que recibe como familiar sobre distintos avances de su familiar residente?	<u>9.6</u>
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?	<u>9.6</u>

Puntos débiles: menor satisfacción de las familias con

<u>Nº</u>	<u>Preguntas</u>	<u>Puntuación</u>
7	¿Cómo está usted de satisfecho con los horarios de contacto telefónico con el Centro?	<u>9.1</u>
4	¿Cómo está usted de satisfecho con los servicios de lavandería de la Residencia?	<u>9.3</u>
8	¿Cómo está usted de satisfecho con los horarios de visita al Centro?	<u>9.3</u>
17	¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la estancia de su familiar en la Residencia?	<u>9.3</u>

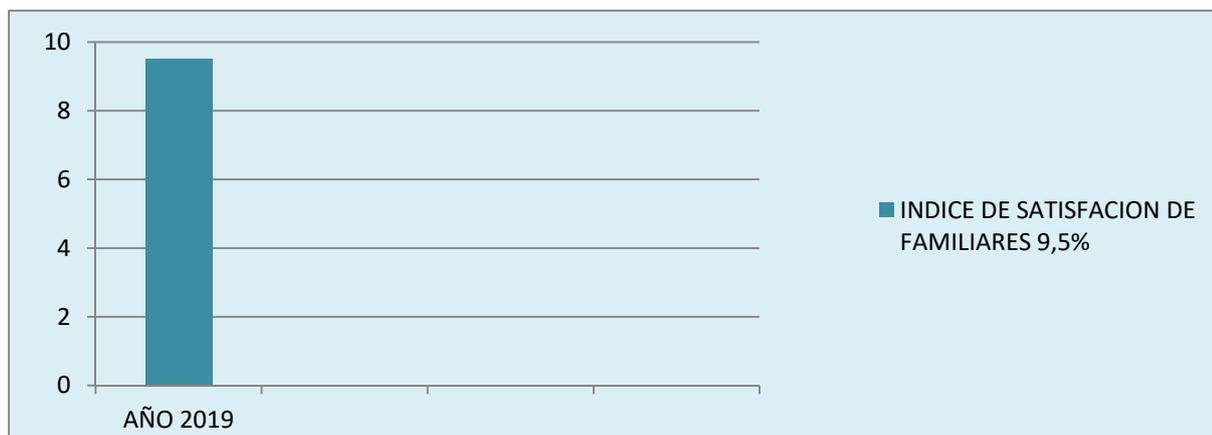
2. Apartado sobre sugerencias, comentarios y propuestas

<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	2
Sobre actuaciones profesionales	1
Sobre la distribución de los horarios	1

CONCLUSIONES cuestionario familias

El índice de evaluación medio ha sido de 9,5 (se añade gráfico)

GRAFICO DE VALORACIÓN



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 tan sólo dos familiares han puntuado alguna de las preguntas con una calificación inferior a 7. Siendo un 10, la puntuación con mayor frecuencia valorada en cada ítem.

De los datos se desprende que las familias valoran muy positivamente el trato con el que los profesionales atienden a su familiar siendo de gran satisfacción los cuidados que reciben sus familiares en cada una de las áreas del centro (Dirección, Terapia Ocupacional, Medico-Sanitaria y Social), así como el apoyo/trato y respeto que la Residencia ofrece a los familiares de los residentes institucionalizados. Por otro lado, se muestran muy satisfechos con el servicio de limpieza que consta las instalaciones del centro. Casi la totalidad de los encuestados han calificado dichas preguntas con una calificación de 10.

Como **puntos débiles** hemos seleccionado las 4 preguntas que en el cuestionario alcanzaron las puntuaciones medias más bajas no bajando el valor de un 9,1 en cuestiones relativas al grado de satisfacción con el horario de contacto telefónico con el Centro, así como el horario de visitas. El grado de satisfacción con los servicios de lavandería de la residencia es otro de los ítems con menor puntuación junto con el nivel de satisfacción con respecto a la estancia de su familiar en la residencia. A pesar de ser los puntos menos valorados debemos destacar que la puntuación es cercana a la nota media obtenida. Estos resultados nos parecen enriquecedores para 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. Respecto al horario de contacto telefónico principalmente durante las tardes de lunes a miércoles que no hay personal en recepción será uno de los técnicos que esté de guardia (DUE, T.O.,...) la persona que se hará cargo del teléfono de recepción quedando así una línea más libre para abastecer las llamadas que se producen durante la tarde. Por su parte, en los días de descanso del personal de recepción serán cubiertos por algunos usuarios/as que de manera voluntaria se brinden para ello para así evitar la espera en la puerta de los familiares. Respecto a los servicios en lavandería, este año se han cambiado los productos (detergentes / suavizantes, etc) para intentar disminuir en la medida

de lo posible el deterioro de la ropa, ya que son productos menos agresivos. También se ha observado que los familiares que califican dicho ítem con menor puntuación y que han realizado sugerencias respecto a dicho servicio, son aquellas que traen a los residentes ropas de doble uso y por lo tanto, con mayor facilidad para el deterioro.

Otros **puntos identificativos** en el cuestionario, en los cuales las respuestas revelan una puntuación de satisfacción menor que la media son: el grado de aseo y limpieza de su familiar, satisfacción con las respuestas que reciben los familiares a las sugerencias, demandas y quejas que plantean y por último, creencia de los familiares sobre la satisfacción que muestra su familiar en el centro institucionalizado.

USUARIOS

1. Resultados globales.

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?	<u>9.8</u>
7	¿Te gusta participar en las salidas que hacemos en la Residencia?	<u>9.8</u>
6	¿Te gustan las actividades que hacemos en la Residencia?	<u>9.7</u>
8	¿Te encuentras a gusto con el resto de residentes?	<u>9.7</u>
10	¿Estás contento con el trato que recibes de los Médicos y Enfermeros del Centro?	<u>9.7</u>

Puntos débiles: menor satisfacción de las usuarios con

<u>Preguntas</u>	<u>Puntuación</u>
¿Te gusta hacer uso de la piscina en verano?	<u>6.7</u>
¿La Trabajadora Social te ayuda y asesora en tus peticiones?	<u>8.4</u>
¿Te gustan los horarios que hay para participar en los talleres y realizar actividades?	<u>8.9</u>

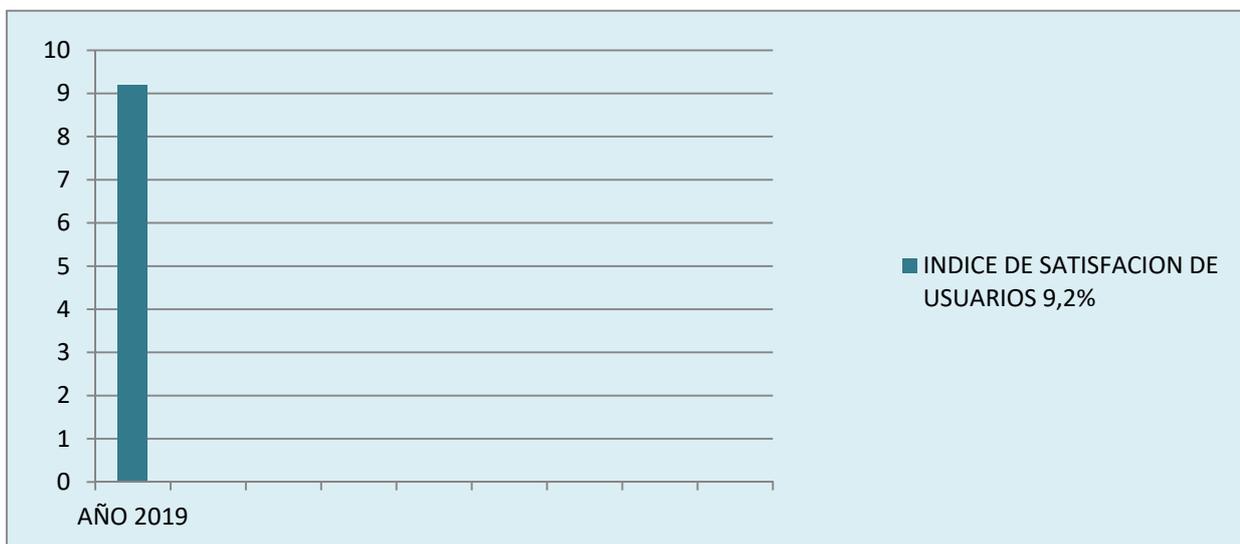
2. Apartado sobre sugerencias, comentarios y propuestas

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

CONCLUSIONES cuestionario de usuarios

El índice de evaluación medio ha sido de 9,2 (se añade gráfico)

VALORACION DE USUARIOS



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. Las preguntas con mejor puntuación han sido “¿Tienes la ropa limpia siempre para ponerte?” y “¿Te gusta participar en las salidas que hacemos en la Residencia?”. Las salidas como en años anteriores, es otro de los puntos fuertes ya que han mostrado mucha satisfacción debido a la gran cantidad de salidas que realizamos a lo largo del año en nuestra Residencia. Por otro lado han

puntuado de manera muy satisfactoria el trato que reciben por parte del personal médico sanitario del centro, del área ocupacional, así como las relaciones interpersonales con el resto de usuarios del Centro.

Como **puntos débiles** hemos seleccionado las 3 preguntas que en el cuestionario alcanzaron las puntuaciones medias más bajas no bajando el valor de 6,7. Por un lado los usuarios califican con menor grado de satisfacción el taller de piscina realizado en la época estival. En años anteriores dicho ítem también obtuvo una peor calificación con respecto al resto, como medida para mejorar este aspecto, se introdujo un nuevo taller de Hidrogimnasia, a pesar de ello no se ha conseguido mejorar la puntuación obtenida en el año 2018. Los usuarios no dan un motivo concreto a dicho ítem y el personal del Equipo Técnico junto con Dirección considera que igual esta pregunta tiene una calificación con menor grado de satisfacción porque la realización de dicha encuesta evaluadora se realiza en una época donde dicho taller no se lleva a cabo (Invierno/Diciembre). También hay que considerar que durante los meses de verano los usuarios/as asisten todos los martes y jueves a la Piscina Municipal de Andújar, con lo cual puede disminuir la apetencia a bañarse en la piscina de nuestras instalaciones. La siguiente pregunta con nota media más baja es sobre el área de trabajo social, creemos que la baja calificación hacia dicha área, es debido a que en los últimos meses el centro carecía de dicha profesional. En último lugar otro de los ítems menos valorados ha sido en relación a los horarios de participación de talleres y realización de actividades. Los usuarios refieren que califican dicha pregunta con menor puntuación, debido a que la hora a la que se tienen que despertar es relativamente temprana para estar desayunados y preparados para las 10.30 horas que inician los talleres y actividades del Centro. En su día se retrasó el desayuno treinta minutos con la idea de que los usuarios/as tuvieran mayor tiempo para acicalarse y organizar sus habitaciones con lo cual los taller comenzarían más tarde. Consideramos que el horario de 10:45h a 12:45h es idóneo para que puedan llevar a cabo los diversos talleres de la mañana.

Otros **puntos identificativos** en el cuestionario es la alta calificación que los usuarios han otorgado a la comodidad en su habitación, así como las salas de estar y zonas comunes que comparten entre todos. Esto para los profesionales que conforman el equipo de trabajadores del centro Virgen de la Cabeza es muy grato, ya que la comodidad de los residentes institucionalizados en nuestras instalaciones, es uno de los pilares fundamentales por los que velamos. Para finalizar, otra de las preguntas que ha tenido una puntuación dentro de la media y también muy importante para los profesionales del centro, es el alto grado de satisfacción por la comida que se ofrece de manera diaria en nuestra residencia. Como novedad, este año se ha llevado a cabo una modificación del menú diario, el cual consta de una dieta equilibrada y variada que aporta una cantidad adecuada de todos y cada uno de los nutrientes que necesitamos para tener una salud óptima. En cuanto a las actividades que más les gustan entre otras: Taller de tablets, taller de laborterapia, musicoterapia, audiovisuales y salidas; también dirigidos al tipo ocupacional, de deporte y formativas, de manera que en la programación anual los talleres propuestos por el equipo técnico están enfocados en esta línea (se detalla a continuación en las líneas de mejora).

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.

Por demanda de los usuarios del Centro se han introducido nuevos talleres en la programación diaria. En primer lugar, encontramos el programa de actividades ocupacionales, el cual consta de tres módulos diferentes (Taller de actividades creativas, taller de cerámica y taller de audiovisuales). Todos ellos pretenden conseguir estimular las funciones cognitivas (memoria, concentración, praxias, lenguaje...), potenciar el trabajo grupal, cooperativo y en equipo, entrenar y reforzar a los residentes de destrezas necesarias para diversas actividades, crear y fomentar la adquisición de intereses vocacionales, promover la participación en actividades propuestas por el centro y desarrollar nuevos gustos e intereses, y por último, el entrenamiento y aprendizaje de las actividades básicas de la vida diaria y así, aumentar la calidad de vida de todos y cada uno de ellos. El segundo programa propuesto en el área ocupacional es de expresión corporal, el cual pretende mediante un taller de risoterapia, potenciar la capacidad comunicativa y de expresión corporal, facilitar la integración y convivencia dentro el grupo y fomentar el establecimiento de relaciones interpersonales y de esta manera, aumentar el autoconcepto, la autoestima y la creatividad.

Respecto a sus habitaciones se han facilitado a cada una de las camas de los usuarios, unas colchas para fomentar tanto la comodidad a la hora de dormir de cada uno de los residentes, así como la decoración de las mismas. En las puertas de cada una de las habitaciones se ha puesto un cartel identificativo de cada residente, el cual ha sido acogido con gran satisfacción.

El área social ha introducido como mejoras dos nuevos programas. Por un lado, el programa de orientación temporal cuyo fin es orientar a los usuarios del Centro Residencial Virgen de la Cabeza, a ser conscientes de las actividades que van a desarrollar, del tiempo que hace, del día en que se encuentran, así como sus menús diarios, para ello rellenaremos junto a T.O. cada día una agenda grupal. Por otro lado, se llevará a cabo el programa de acogida e integración entre los usuarios para desarrollar la empatía en los residentes, aumentar sus habilidades sociales, así como su conocimiento acerca de la residencia y formar a estos para ser parte activa y complementar a los profesionales en el proceso de acogida

Elaboración de Anuario de actividades 2019 que se imprimirá una copia para que tanto los familiares en sus visitas como los usuarios/as puedan visualizar a lo largo del año.

Una vez a la semana un grupo de usuarios/as asistirá de manera externa al Taller de Mecanografía uniéndose éste a otros talleres como tablets, pictogramroom, informática...etc... como conocimiento y uso de las TIC por parte de nuestros usuarios/as. Como novedad este año 2020, se ha aumentado el número de participantes en cada uno de los talleres como demanda/petición de los mismos.

Este año por petición de los residentes, se mantienen las mismas meriendas que en el pasado año 2018, ya

que refieren estar muy contentos con la variedad que se les ofrecen. De forma alterna toman 2 días surtidos de bollería, 2 días galletas (normales/sin azúcar), otros 2 días magdalenas (con y sin azúcar) y el día restante obtienen una merienda, la cual es elegida por los residentes de forma semanal.

En el área sanitaria se desarrollará el Programa de detección precoz de cáncer de colon cuyo fin es reducir la carga de enfermedad en la población institucionalizada en el C.C Virgen de la Cabeza, en términos de disminución de la incidencia y mortalidad por cáncer de colon y recto en la población de riesgo medio (hombres y mujeres entre 50-69 años), y de mejora de la calidad de vida en los casos detectados. Con dicho programa también se pretende garantizar una adecuada coordinación entre los diferentes niveles asistenciales implicados y una continuidad asistencial, con el fin de lograr un diagnóstico y tratamiento lo más precoz posible, así como un seguimiento de los casos detectados. En el área médico-sanitaria también se desarrollará el programa de registro de caídas para proporcionar a los profesionales del centro una herramienta para registrar las caídas de los pacientes y el daño asociado a éstas. Con ello conseguiremos saber las zonas con mayor frecuencia de caídas y reducir en la medida de lo posible el número de éstas. Por último este año, se han renovado las fundas de DNI y medicación utilizadas para las salidas terapéuticas a su domicilio familiar.

Programas de mejora por áreas de intervención del Equipo Multidisciplinar:

Área Sanitaria:

- ✓ Programa de detección precoz de cáncer de colon.
- ✓ Programa de registro de caídas.

Área de Terapia Ocupacional:

- ✓ Programa de actividades ocupacionales:
 - Taller de actividades creativas.
 - Taller de cerámica.
 - Taller de audiovisuales.
- ✓ Programa de expresión corporal:
 - Taller de risoterapia.

Área de Trabajo Social:

- ✓ Programa de orientación temporal.
- ✓ 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 elabora una guía de buenas prácticas dirigidas a familiares para alcanzar comportamientos positivos como herramienta para las salidas terapéuticas de los usuarios/as. En la misma se elaboran una serie de preguntas para que el familiar las conteste y nos ayude a mejorar. Se observa que en muchos casos se mejora la capacidad de adaptación de las familias y de los usuarios/as durante su estancia en el domicilio a través de diversas pautas que le facilitamos desde el centro. Se elabora un nuevo programa de comunicación familiar de procedimientos de enfermería, consentimientos para los nuevos ingresos.

Enfocado a usuarios, para una mejor orientación temporal se coloca en cada habitación un calendario de goma eva donde el usuario/a puede ver el día en el que nos encontramos así como poder realizar anotaciones oportunas. Se elabora un menú nuevo a través de una empresa nutricionista Cookitech S. L. como sugerencia propuesta por los usuarios/as en las Asambleas de Participación Activa ofreciendo menús adaptados a las necesidades de nuestros usuarios/as. Se facilita un espacio en la habitación del cuidador para que durante la semana los usuarios/as que lo deseen puedan hablar con sus familiares de forma más privada. Se compran puf asiento para el almacenaje de sus pertenencias así como unas colchas nuevas. Adquisición de un billar para ocio y tiempo libre así como cinco tablets para el taller de TICS. Se modifica la forma de trabajar el taller de derechos y deberes de los usuarios/as decorando estancias para hacer sensibles a todos los usuarios/as. Recepción diaria del Diario Jaén para que los usuarios/as se informen de las noticias de cada día a través del Taller de Actualidad.

Enfocado al trabajador, se elabora una guía para la gestión de conflictos e incidentes éticos de origen interno propiciados por la interacción entre usuarios y profesionales. Formación interna por parte de la psicóloga sobre el análisis funcional de conducta: intervención en conductas problemáticas en R.A. para mejorar la intervención respecto al usuario/a y hacer una correcta clasificación de las conductas problemáticas. En el documento "Reunión de pautas" existe un apartado de sugerencias para que el personal de atención directa

aporte ideas que puedan beneficiar al ritmo diario de trabajo y los programas de intervención sobre los usuarios/as.

La introducción de productos de lavado de ropa específicos y adecuados a la demanda de la misma resulta efectiva ya que tanto usuarios/as como la mayoría de familiares lo valoran de manera positiva en las encuestas de satisfacción.

Fdo: Luis Bueno Cabeza

Director de la R.A.

En Andújar a 30 de enero de 2020

C.C. Discapacidad de la Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales
"Virgen de la Cabeza"
Avda. de Granada 53- 23740 Andújar (Jaén)
Tfno.- 953 049 291 Fax.- 953 506 986
www.residenciaentrepinares.es