

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

23 FEBRERO AÑO 2021

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 45 usuarios de PDITC que hay en el Centro en el momento de pasar la encuesta se le realiza a 39 residentes.

Listado de residentes que no hacen la encuesta :

No se pasa la encuesta a 6 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 “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, 45 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 76 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 2021).

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 45 residentes. 36 hombres y 9 mujeres.

La Unidad RGA está ocupada por 20 residentes. 14 hombres y 6 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 19 **cuestionarios de familiares** de un total de 45 lo que representa un 42 % de participación.

Se recogen 39 **cuestionarios de usuarios** de un total de 45 lo que representa un 86% de participación.

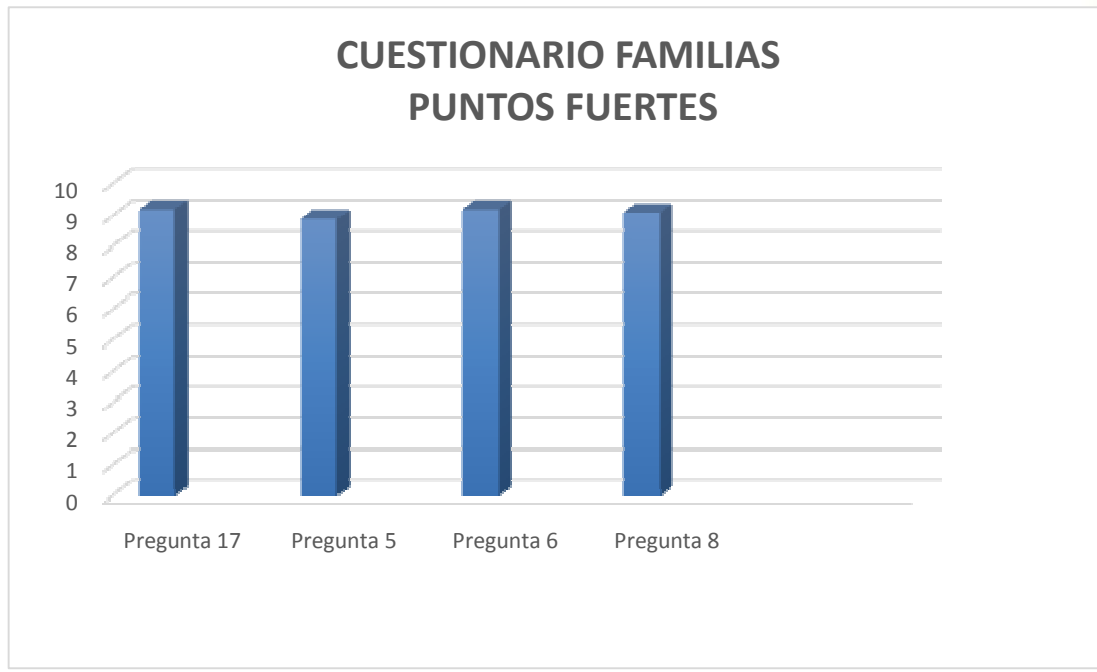
Desde el Centro se impulsa y favorece la participación activa de las familias, sin embargo sigue existiendo familiares que no quieren formar parte del proceso y a pesar de haberles informado y preguntado no ofrecen respuestas.

Este año el nivel de participación ha disminuido. Uno de los familiares atribuye a las medidas adoptadas para la prevención de la enfermedad del COVID-19 (visitas y salidas restringidas), el no poder contestar a la mayoría de las preguntas que plantea el cuestionario por no poder comprobar in situ el estado de su familiar y los servicios que ha prestado el Centro durante el periodo de confinamiento. La cantidad de cuestionarios contestados no representa un número estadísticamente significativo, y no nos permite generalizar los resultados al total de las familias.

1. Resultados globales. Familias

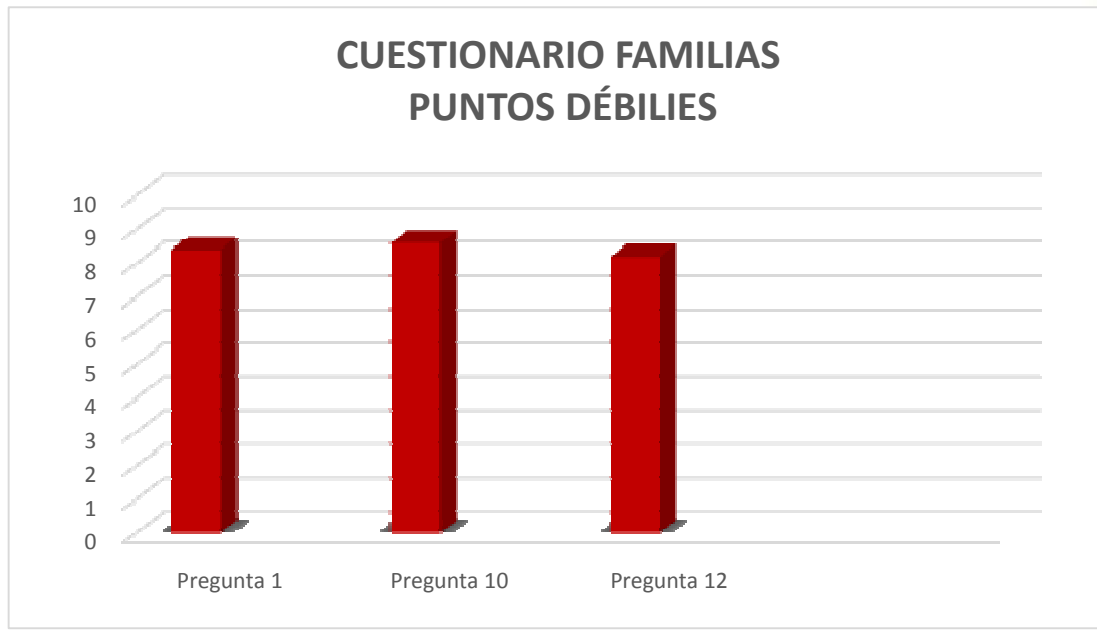
Puntos fuertes: mayor satisfacción de las familias con

<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?	9,2
8	¿Cómo está usted de satisfecho con los horarios de visitas al Centro?	9,1
6	¿Cómo está usted de satisfecho con los servicios de limpieza del Centro?	9,2
5	¿El grado de aseo y limpieza de su familiar residente le parece correcto?	8,9



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?	8,4
10	¿Cómo está usted de satisfecho con las facilidades que presta	8,6
12	¿Cómo está usted de satisfecho con las actividades que realiza su familiar en la Residencia?	8,2

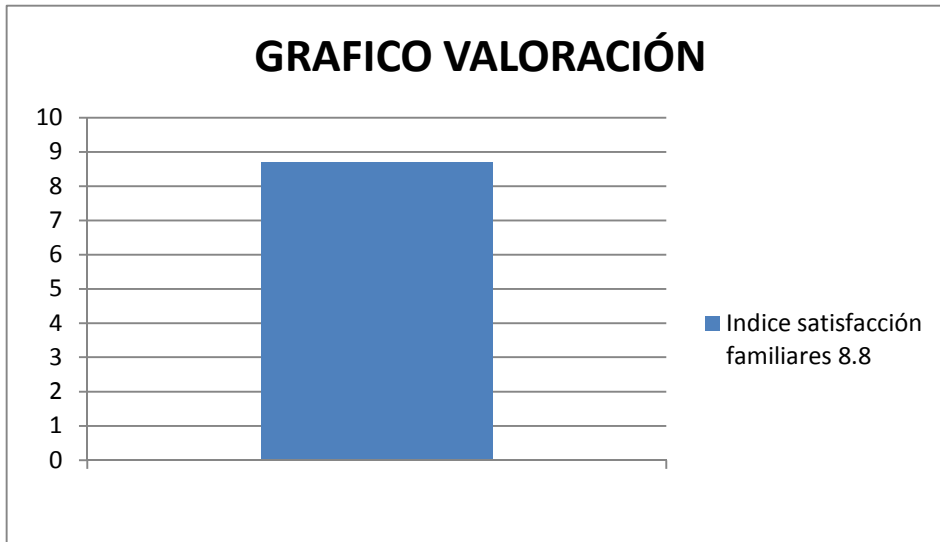


2. Apartado sobre sugerencias, comentarios y propuestas

<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	2
Sobre actuaciones profesionales	0
Sobre la distribución de los horarios	0

CONCLUSIONES cuestionario familias

El índice de evaluación medio ha sido de **8.8**



Como en años anteriores 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 las familias están muy satisfechas con los **horarios de visitas al Centro (visitas organizadas)** cuando la situación de la pandemia lo ha permitido y siempre siguiendo las directrices de las Autoridades Sanitarias. 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 un 42% 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 no se puede considerar baja porque sobrepasa el 8 de puntuación 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 la evolución que muestra el usuario en la residencia** (valoración 8,4). Siete de las familias encuestadas puntúan con un 10 este servicio, y ninguna por debajo de 6.

A nivel físico y debido al deterioro cognitivo que puede ir avanzando por la enfermedad que presentan algunos de los usuarios, es muy complicado que se consiga una evolución positiva con el paso del tiempo. Sin embargo a nivel terapéutico la mejoría es más patente, en algunos de los usuarios que cuando ingresaron en el Centro presentaban patologías a nivel comportamental (conductas disruptivas) muy pronunciadas, se ha conseguido una mejoría y evolución positiva .

A algunos familiares les resulta difícil aceptar las enfermedades y discapacidades junto a las alteraciones de conducta que presentan los residentes porque la evolución positiva en los mismos es muy lenta.

- 2. Satisfacción con las facilidades que presta la Residencia para participar en las actividades en la comunidad** (valoración 8,6). Este año debido a las restricciones de salidas impuestas por el estado de alarma no se han realizado actividades fuera de la Residencia. El Centro mantiene acuerdos de colaboración con el ayuntamiento de Noalejo y Cambil para realizar actividades de deporte y uso de nuevas tecnologías (Guadalinfo). Del mismo modo estamos deseando reanudar los encuentros de deporte inclusivo con el equipo de “Jaén Rugby “ y también poder realizar las salidas terapéuticas relacionadas con la cultura de nuestro entorno (Semana Santa, Feria de Jaén).

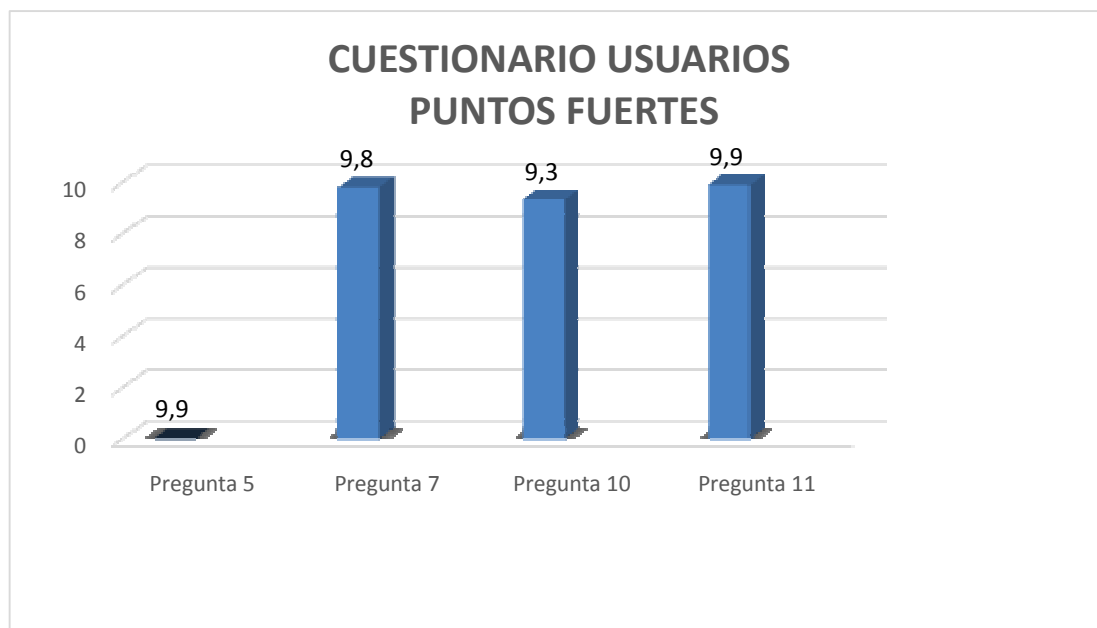
- 3. Satisfacción con las actividades que realiza su familiar en la Residencia.** (valoración 8,2). Siete de las familias encuestadas puntúan con un 10 esta pregunta y solo una familia por debajo de un cinco.

En la programación para 2021 y para fomentar la autodeterminación, los residentes elegirán el taller diario en el que quieren participar a través de un cronograma de actividades elegidas por ellos. Terapia Ocupacional revisará trimestralmente el cronograma y realizará los cambios pertinentes a petición de los usuarios a través de las asambleas de participación.

3. Resultados globales. Usuarios

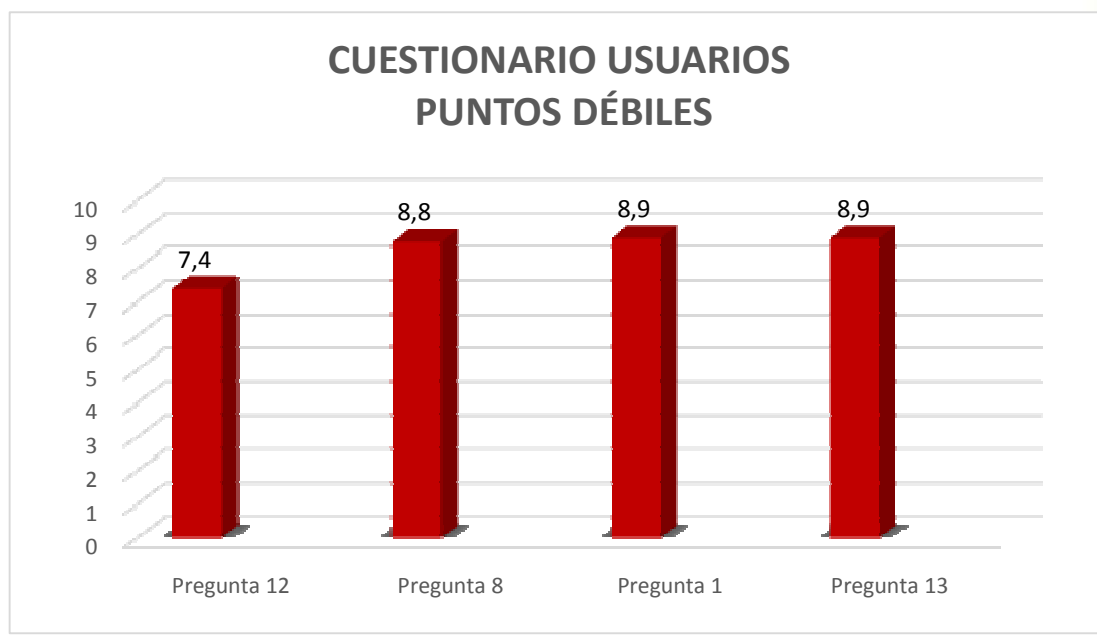
Puntos fuertes: mayor satisfacción de los usuarios con

<u>Nº</u>	<u>Preguntas</u>	<u>Puntuación</u>
5	¿Tienes la ropa limpia siempre para ponerte?	9,9
7	¿Te gusta participar en las salidas que hacemos en la Residencia?	9,8
10	¿Estás contento con el trato que recibes de los médicos y Enfermeros del Centro?	9,3
11	¿Tienes sitio para estar con tu familia cuando vienen a visitarte?	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?	7,4
13	¿La Trabajadora Social te ayuda y asesora en tus peticiones?	8,9
1	¿Estás cómodo en tu habitación?	8,9
8	¿Te encuentras a gusto con el resto de residentes?	8,8

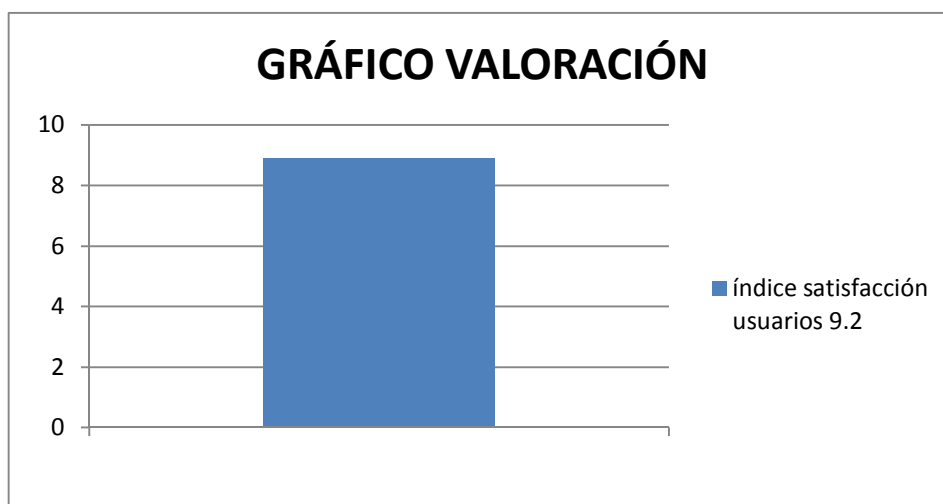


1. Apartado sobre sugerencias, comentarios y propuestas

<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	0
Sobre actuaciones profesionales	1

CONCLUSIONES cuestionario usuarios

El índice de evaluación medio ha sido de 9.2 (se añade gráfico)



Los **puntos fuertes** siguen siendo muy consistentes, las puntuaciones son muy altas (entre 7 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 sigue siendo uno de los aspectos que más aprecian y valoran. Les encanta el uso de las nuevas tecnologías para la comunicación como son las videollamadas con los familiares, servicio puesto en funcionamiento a causa del confinamiento y que se mantendrá cuando finalice la pandemia porque les entusiasma.

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

Están muy satisfechos con el trato recibido de los enfermeros y médicos que siempre les atienden y ayudan con la máxima rapidez cuando se encuentran mal.

Como **puntos débiles** hemos seleccionado las 4 preguntas que en el cuestionario alcanzaron las puntuaciones medias más bajas, exceptuando una de ellas las demás puntuaciones se aproximan al 9, por lo que no tiene validez aplicar acciones de mejora en ninguna de ellas

Estas preguntas hacen referencia:

1. **La comodidad de la habitación** (valoración 8,9). Las habitaciones disponen de cama, armario, mesita y baño individual, todas las comodidades necesarias para una estancia confortable.
2. **Convivencia** (valoración 8,8). En general y exceptuando posibles enfrentamientos en momentos puntuales entre algunos de los compañeros, la convivencia es buena y mantienen muestras de cariño entre ellos a diario.



3. **Uso de la piscina** (valoración 7,4). A un número elevado de residentes no les agrada hacer uso de la piscina en verano. Al tratarse de una piscina cubierta la temperatura del agua no es lo suficientemente elevada para propiciar el baño y les cuesta meterse en ella para hacer juegos y actividades o para hacer un uso individualizado. Para el resto de residentes es una de las actividades de ocio en verano que más les satisface y esperan con gran entusiasmo la apertura en los meses de verano.
4. **Asesoramiento y ayuda por parte de la Trabajadora Social** (valoración 8,9) La Trabajadora Social siempre está disponible para atender las necesidades de nuestros usuarios velando por los intereses de cada uno de ellos.

Entre las **actividades que más les gustan** se encuentra el deporte en grupo, manualidades, taller de mantenimiento y actividades de ocio y tiempo libre.

LINEAS 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 2021** y de este modo poder comprobar la evolución de la satisfacción y del clima laboral.

FAMILIARES

-Dos familias sugieren o les gustaría recibir **más información por parte del área sanitaria** acerca de su familiar en este ámbito (analíticas, pruebas, curas, cambios en la medicación prescrita por la Médica-Psiquiatra).

Acción de mejora :

Responsable de Calidad le transmite la sugerencia al Equipo de Enfermería para que en lo sucesivo informe a la familia de estos usuarios de todas las actuaciones médicas/sanitarias que se lleven a cabo con su familiar residente.

***Es importante destacar un año más 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.**



Junta de Andalucía

USUARIOS



- Usuaría sugiere **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 **cambiar de compañero de habitación**

Acción de mejora: Se informa a su Psicóloga de referencia de la petición solicitada y se valora el posible cambio.

- Usuario solicita **incluir el senderismo** dentro del cronograma de actividades.

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

El perfil de los usuarios de PDITC impide incluir este tipo de actividades en la programación del Centro por el riesgo que conlleva esta actividad para la integridad de nuestros residentes (caídas, escape ...)

- Usuario al que le gustaría hacer **uso del MP3** durante toda la jornada.

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

El uso de los dispositivos de música está indicado para los ratos de ocio y esparcimiento, el uso continuado impediría la concentración para trabajar en los talleres de la jornada y demás actividades.

PROPUESTAS DE MEJORA PARA 2021. EQUIPO TÉCNICO

Programas Área de Psicología→

- Programa para el fomento de la Autodeterminación en personas con discapacidad intelectual y/o TEA.
- Programa para promover y mejorar la Autoestima y Autoimagen en personas con discapacidad y/o TEA.

Programas Área de Terapia Ocupacional

- Seguir trabajando con los programas del año anterior.
- Programa Autodeterminación. En la programación para 2021 y para fomentar la autodeterminación, los residentes elegirán a diario el taller en el que quieren participar a través de un cronograma de actividades seleccionadas por ellos. Terapia Ocupacional revisará trimestralmente el cronograma y realizará los cambios pertinentes a petición de los usuarios a través de las asambleas de participación.



-A petición de los usuarios en la encuesta de satisfacción se incluye el Taller de Mantenimiento de las estancias y zonas ajardinadas en la Programación para 2021.

Programas Área Médico-Sanitaria

Programa prevención ola de calor.

Ampliar programas del año anterior.

Área de Calidad

-Realizar el Plan de Formación previsto para 2021.

-Seguir organizando comidas especiales en días importantes del calendario anual.

-Trabajar la Autodeterminación DE NUESTROS USUARIOS a través de Asambleas y Grupos de Participación: La Responsable de Calidad del Centro con una periodicidad trimestral realizará asambleas con nuestros usuarios en las que expresen opiniones y preferencias relacionadas con aspectos relevantes del funcionamiento del Centro. A través de cuestionarios debatiremos sobre el uso de las zonas comunes, la convivencia, los cuidados recibidos, la organización de las tareas diarias, la comida, el personal que trabaja en el Centro etc. fomentando la participación.

-Satisfacer en la medida de lo posible las sugerencias y peticiones solicitadas en las Asambleas de Participación Activa.

-Seguir facilitando el picnic especial fin de semana.

-Campaña concienciación ambiental “ Cuidemos nuestro Planeta “.

EVALUACIÓN LINEAS DE MEJORA propuestas en 2020

El estado de alarma decretado en 2020 por la enfermedad del COVID-19 ha hecho que nuestros usuarios hayan visto mermadas y restringidas muchas de las actividades y programas planificados. Por este motivo, el centro residencial ha implementado un plan de humanización, para paliar los efectos negativos que el aislamiento puede generar en la capacidad física, cognitiva y emocional de las personas residentes. Las actividades de este plan han potenciado las relaciones sociales entre los residentes, un plan de ejercicio físico y mental para preservar sus capacidades y evitar el deterioro, medidas de apoyo psicológico, mantenimiento diario de las relaciones de los residentes con sus familiares haciendo uso de las nuevas tecnologías, potenciando las videollamadas para permitir la comunicación oral y visual entre usuario y familia.

Haciendo un análisis en la actualidad se desprende y quedan instauradas las siguientes mejoras:

ENCUESTA FAMILIARES

-Se han establecido acciones de mejora para las peticiones y sugerencias fundamentadas.



Junta de Andalucía

ENCUESTA USUARIOS



-Se han establecido acciones de mejora para las peticiones y sugerencias fundamentadas

Área de Calidad

-PLAN DE MEJORAS 2020 (EQUIPAMIENTO, SERVICIOS, SUGERENCIAS DE PERSONAL, ASAMBLEAS DE PARTICIPACIÓN DE RESIDENTES, DOCUMENTACIÓN.) Ver tabla correspondiente.

-PLAN DE FORMACIÓN 2020. El plan de formación programado para 2020 no se puede llevar a cabo debido a las medidas preventivas para el control de la enfermedad COVID-19. En su lugar se realiza formación interna y formación externa on-line relacionada con la prevención y control de la enfermedad.

- Picnic especial fin de semana.

Área Equipo Técnico

-Se desarrollan la mayoría de los **programas de mejora** propuestos para 2020.

OBDULIA GARCÍA JARAMILLO. RESPONSABLE DE CALIDAD

EN CAMBIL, a 23 DE FEBRERO de 2021