

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

31 DE ENERO DE 2021

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 2020 por 16 usuarios ya que se lleva a cabo un alta terapéutica en el mes de julio, de los cuales 15 son encuestados (dos de ellos debido a su dificultad de expresión no son datos relevantes).

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 9 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.

1 usuario no tiene ningún contacto familiar, ingresa en el Centro en situación de exclusión social urgente

4 usuarios son tutelados por la Fundación Jiennense de Tutela

Integrantes de la Comunidad encuestados: (bajo criterio de Dirección). Debido a la situación de restricciones por pandemia se decide no pasar el cuestionario a personal relacionado con la Administración

RESPONSABLES DE PASAR LA ENCUESTA:

Juan Carlos Espinosa López (Psicólogo): encuestas de usuarios.

Andrea Algar Martínez (Trabajadora Social): encuestas a familiares.

2. PERIODICIDAD

La encuesta tiene una periodicidad anual. Se pasa antes que finalice el año, en el mes de Diciembre.

3. 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.

Este año debido a la situación actual de medidas restrictivas por pandemia COVID 19 se decide realizar las encuestas de familiares por vía telefónica

4. 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 2020 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 “Entrepinares del Mercadillo”.
- Tatiana Algar, Directora de la Residencia para Personas Gravemente Afectadas “Entrepinares del Mercadillo.”
- Luis Bueno, Director de la Residencia de Adultos “Virgen de la Cabeza”.

- Carmen Cabeza, Directora de la Residencia para Personas con Discapacidad 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: 18 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, 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 **9 cuestionarios de familiares** de un total de 15, lo que representa un 60% de participación.

Se recogen **14 cuestionarios de usuarios** de un total de 15, lo que representa un 86,6% 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, otro usuario ingresa en nuestro centro en situación de exclusión social de forma urgente y no tiene ningún contacto familiar. Además 4 usuarios son tutelados por la Fundación Jienense de Tutela.

Pensamos que este nivel de participación está dentro de los niveles normales, la cantidad de cuestionarios contestados representa un número estadísticamente medio, y aún así nos permite generalizar los resultados al total de las familias.

FAMILIAS

1. Resultados globales.

Puntos fuertes: mayor satisfacción de las familias

Nº	Preguntas	Puntuación
6	¿Cómo está usted de satisfecho con los servicios de limpieza de la Residencia?	9.8
3	¿Cómo está usted de satisfecho con los cuidados y atención que recibe su familiar desde el Equipo responsable del Centro?	9.8
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?	9.8

Puntos débiles: menor satisfacción de las familias con

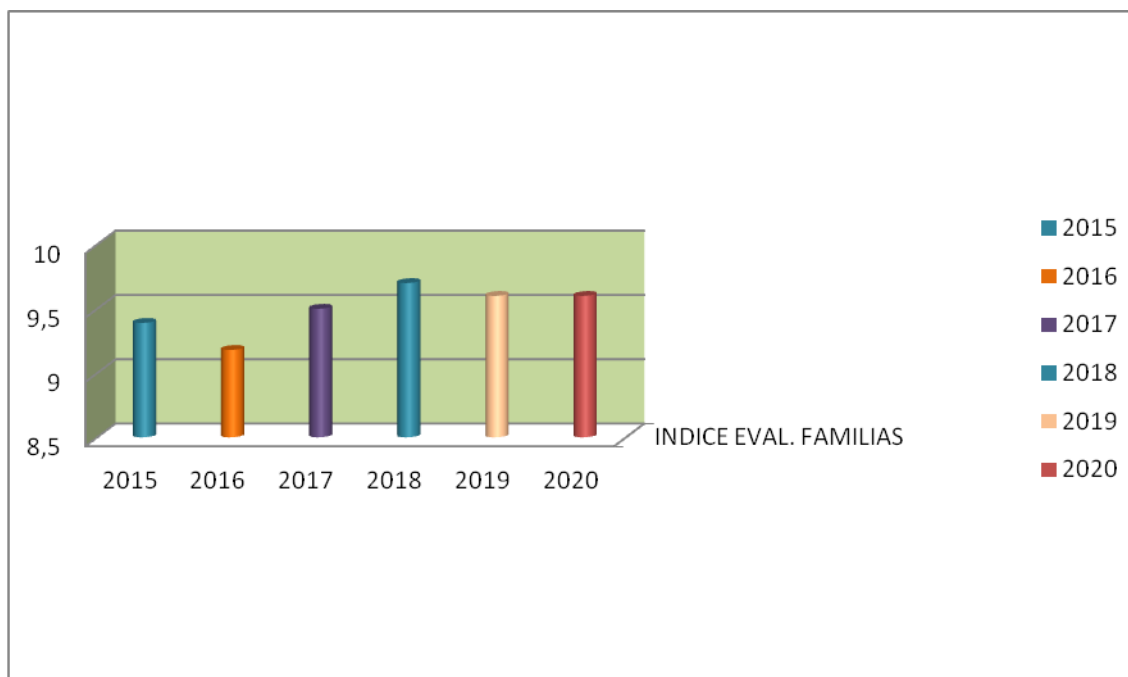
Nº	Preguntas	Puntuación
2	¿Está usted satisfecho con los cuidados que recibe su familiar en el área médico sanitaria?	9.2
4	¿Cómo está usted de satisfecho con los servicios de lavandería de la Residencia?	9.4
10	¿Cómo está usted de satisfecho con las facilidades que presta la Residencia para su participación en las actividades en la comunidad?	9.4

2. Apartado sobre sugerencias, comentarios y propuestas

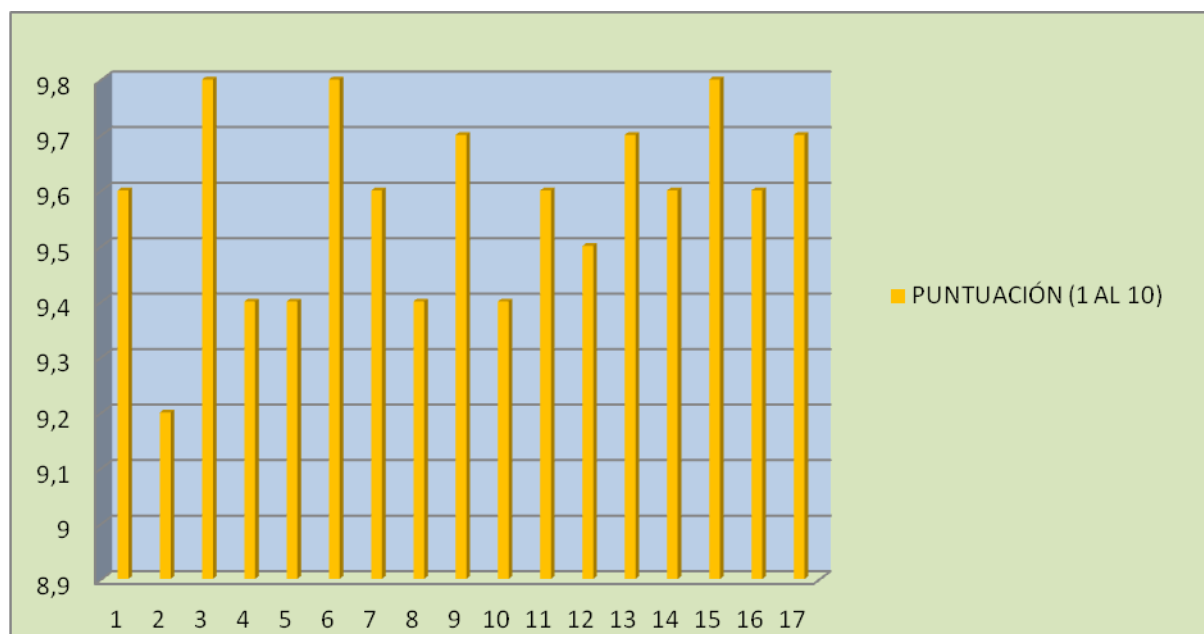
<u>Comentarios, propuestas o sugerencias</u>	<u>Número</u>
Sobre programas y actuaciones del centro	0
Sobre la necesidad de una mayor información	1
Sobre la mejora de algún aspecto de las instalaciones	0
Sobre una mejora en los servicios	3
Sobre actuaciones profesionales	0
Sobre la distribución de los horarios	0

CONCLUSIONES cuestionario familias

El índice de evaluación medio de encuestas a familiares del año 2020 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 **9,2**, **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 general el trato y apoyo que reciben del personal del equipo al completo. 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. Se han introducido las videollamadas para reforzar las vías de comunicación entre residente-familiar incluido en plan de humanización relativo a las medidas preventivas relacionadas con COVID-19.**

Como **puntos débiles** hemos seleccionado las 3 preguntas que en el cuestionario alcanzaron las puntuaciones medias más bajas no bajando el valor de un 9,2, son cuestiones como las relativas al cuidado en el área médico-sanitaria, los servicios de lavandería y la participación del residente en las actividades en la comunidad. Dada la situación actual de pandemia por COVID 19, las actividades de integración en la comunidad se han visto restringidas desde Marzo, situación que se mantiene en la actualidad según la normativa vigente sanitaria, por otro lado, el personal sanitario concretamente DUE en el último trimestre del año, ha ido cambiado de persona debido a la situación actual de demanda del SAS , cosa que ha influido en la estabilidad de la plantilla, esto conlleva al principio cierta desconfianza por parte de algunos familiares. Por otro lado los productos de lavandería son más específicos de desinfección y se lavan a temperaturas superiores a 60°C, con lo cual los tejidos se deterioran antes.

Otros **puntos identificativos** en el cuestionario las respuestas que revelan menor satisfacción que la media, son aspectos relacionados con los horarios de visitas al centro. Como norma general los horarios de visita están estructurados conforme a los horarios del comedor (Mañana: 10.00H a 13:00H y Tarde: 17:30 a 20:00H), si bien los familiares nos informan con antelación se pueden ampliar horarios y guardar la comida del residente, ya que hay que tener en cuenta que hay familiares que se desplazan desde diferentes provincias y se mueven por transporte público. Sería conveniente estar informado con un día de antelación para coordinar a todo el personal implicado. Debido a las medidas restrictivas y preventivas para las visitas durante el año 2020 la metodología o forma de llevarlas a cabo se ha mantenido más estáticas, dado el nivel de probabilidad de contagio que han supuesto para las Residencias en general.

USUARIOS

1. Resultados globales.

Puntos fuertes: mayor satisfacción de los usuarios

Nº	Preguntas	Puntuación
5	¿Tienes la ropa limpia siempre para ponerte?	10
11	¿Tienes sitio para estar con tu familia cuando vienen a visitarte?	10
10	¿Estás contento con el trato que recibes de los médicos y enfermeros del Centro?	9.2

Puntos débiles: menor satisfacción de las usuarios

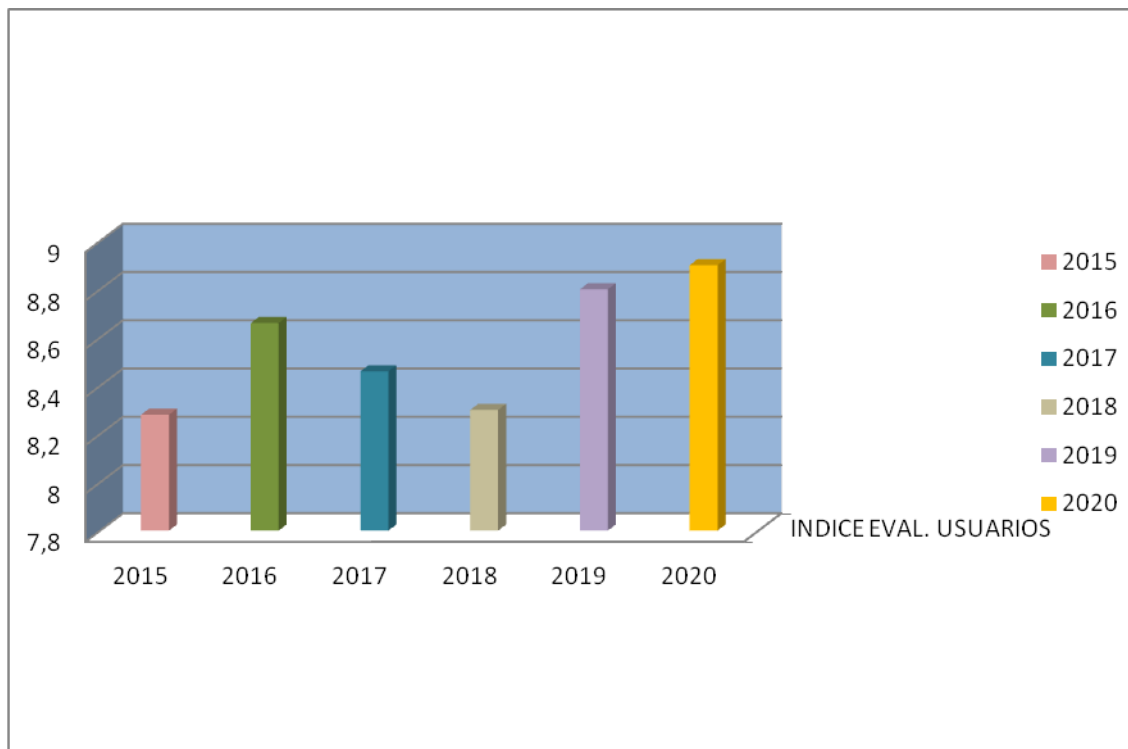
Nº	Preguntas	Puntuación
12	¿Te gusta hacer uso de la piscina en verano?	6.7
8	¿Te encuentras a gusto con el resto de residentes?	8.5
7	¿Te gusta participar en las salidas que hacemos en la residencia?	7.7

1. Apartado sobre sugerencias, comentarios y propuestas

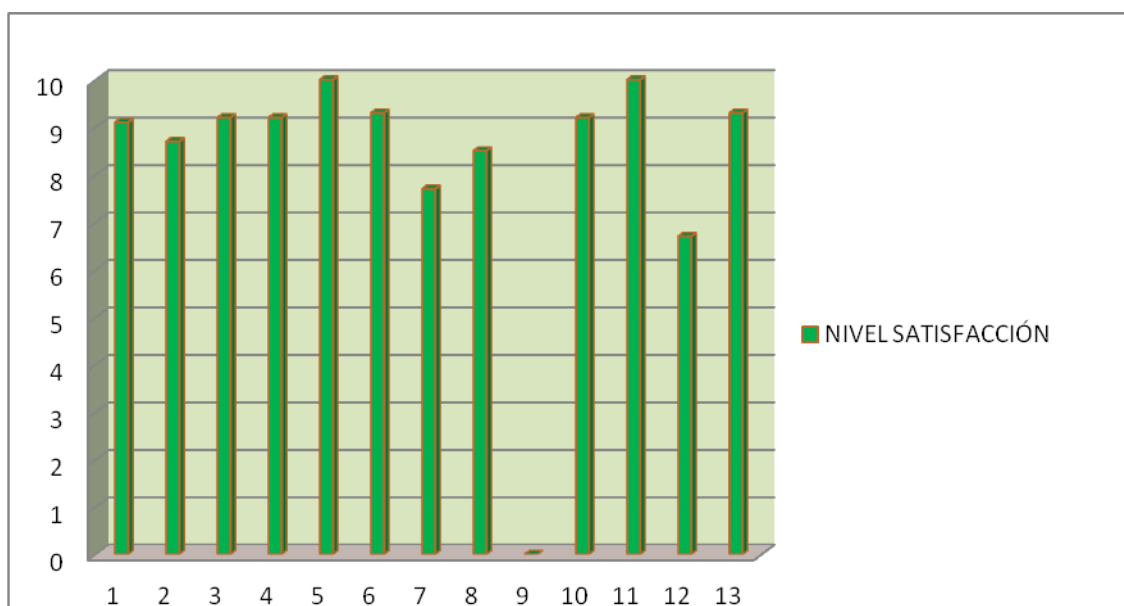
<u>Comentarios, propuestas o sugerencias</u>	<u>Número</u>
Sobre programas y actuaciones del centro	2
Sobre la distribución de los horarios	1
Sobre la mejora de algún aspecto de las instalaciones	
Sobre una mejora en los servicios	2
Sobre actuaciones profesionales	
Otros	1

CONCLUSIONES cuestionario usuarios

El índice de evaluación medio de encuestas a usuarios del año 2019 ha sido de 8.9. 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, uno 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 7,7 a excepción de una relacionada con el uso de la piscina que este año por razones de medidas de seguridad por pandemia no se ha utilizado la piscina privada del centro.

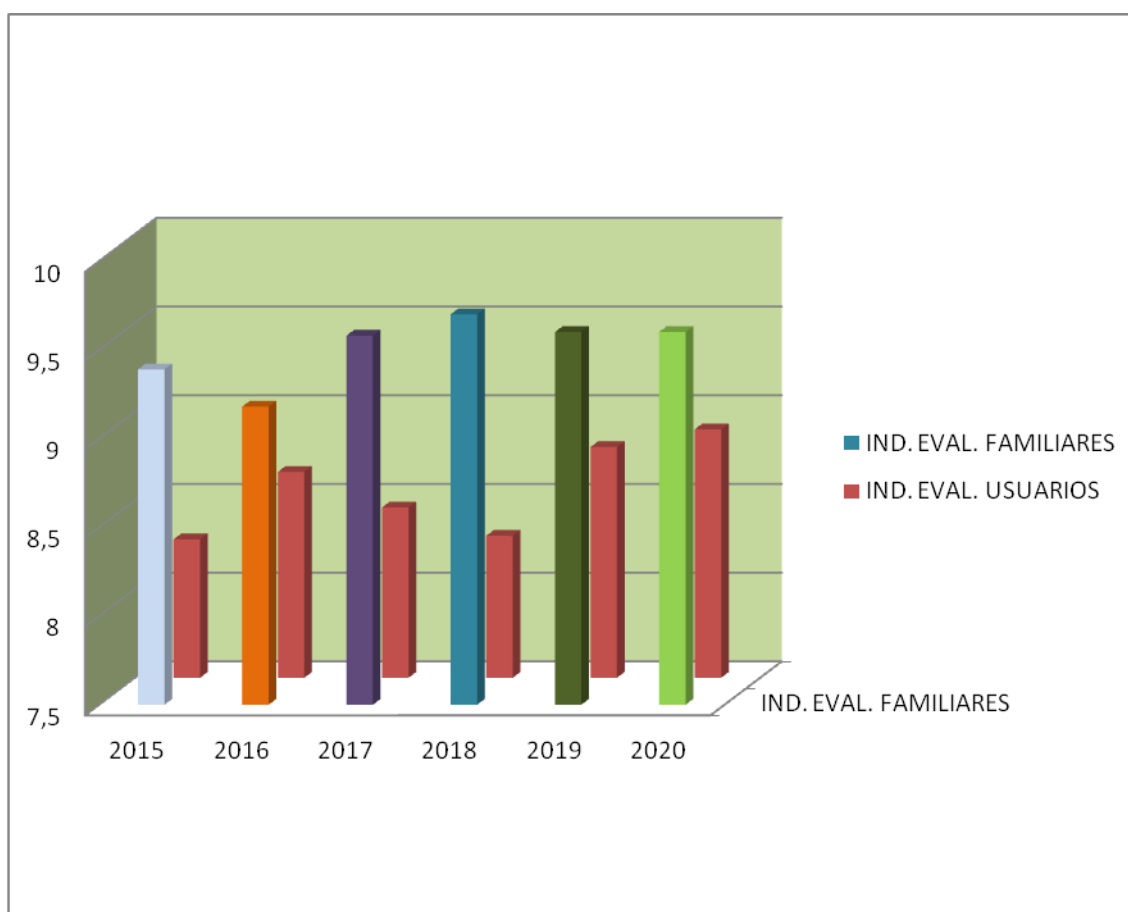
Como conclusión de los datos se desprende que los usuarios valoran muy positivamente **tener siempre ropa limpia para ponerse, el tener un lugar para estar con la familia cuando vienen a visitarlos y el trato que recibe del área sanitaria.**

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 participación que hacemos en las salidas de la Residencia.

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. Durante el año 2020 por motivos de seguridad en medidas de higiene y sanitarias por motivos de COVID 19, los residentes no han asistido a este taller inclusivo del entorno y tampoco se ha puesto en marcha la piscina privada 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 a la participación en las salidas que se realizan en la Residencia a pesar de que se ha explicado y mantenido informados a todos los residente de la situación que se vive en cada momento, se sienten insatisfechos con el contacto con el exterior pues las medidas restrictivas han sido muy estrictas en el ámbito residencial. Se han introducido las videollamadas con familiares y amigos y se mantendrán a lo largo del año 2021 para reforzar el contacto con personas del exterior, además desde el mes de Mayo los residentes del centro están participando en los talleres interactivos promovidos por la Obra Social La Caixa a través de la plataforma Zoom, participando tanto en circuitos de teatro, talleres de cata etc...

Otros **puntos identificativos** en el cuestionario y atendiendo a las sugerencias de los usuarios propone revisar las actividades y el tiempo dedicado al ocio y tiempo libre ya que durante el año 2020 la variedad de actividades ha estado limitada por las restricciones preventivas por pandemia. Durante el año 2021 se van a modificar los mecanismos para fomentar la autodeterminación de la persona usuaria, de manera que éstas pueden elegir y tomar decisiones sobre su propia vida. 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 2021

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

Algunas de las personas residentes en diferentes ocasiones han sugerido cambios en el menú de manera que en el primer trimestre del año actual se va a revisar el menú de manera que se ampliará a 4 semanas diferentes, de esta forma se añadirán las sugerencias propuestas por los residentes.

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.

Se han modificado los mecanismos para recoger información relativa a la valoración de las necesidades de la persona, a través de registros unificados de manera que se facilita así establecer objetivos personalizados en el plan de atención individual.

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. Se refuerza la información a través de la página web, y para aquellas familias que no puedan acceder por esta vía, se aporta desde el centro información a través de aplicación wasap.

Programas de mejora por áreas de intervención del Equipo Multidisciplinar:

Área de psicología:

- ❖ Programas de historias de vida
- ❖ Programa de manejo de situaciones de alta agitación basada en el respeto y derecho a la intimidad y dignidad de la persona

Área sanitaria:

- ❖ Programa de detección precoz de cáncer de colón.
- ❖ Programa de registro de caídas.

Área Terapia Ocupacional:

- ❖ Creando redes
- ❖ Encuesta calidad de vida

Área de Trabajo Social:

- ❖ Programa de apoyo durante el coronavirus

EVALUACIÓN DE LAS LINEAS DE MEJORA DEL AÑO 2020

Se observa a lo largo del 2020 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 se mantenga o vaya en incremento, haciendo un análisis en la actualidad se desprende y queda instauradas las mejoras siguientes:

Enfocado a familias, se refuerzan las vías de comunicación entre familia-usuario, videollamadas ya que ha estado restringido el contacto familiar a través de visitas y salidas como consecuencia de las medidas preventivas por COVID 19. Se utilizan móviles smarphone

Enfocado a usuarios, se les ofrece utilizar su habitación durante los descansos destinados a la siesta como alternativa al salón o el patio

Enfocado al trabajador, se elabora un documento donde se recoge a nivel global las características más relevantes de los usuarios (historia de vida), se coloca en la puerta del dormitorio de manera que sea accesible y de fácil uso para el trabajador.

Fdo: Carmen M.Cabeza Toribio

Directora R PDITC

En Andújar a 31 de Enero de 2020