

GESTIÓN DE LA CALIDAD EN ENTREPINARES DEL MERCADILLO

El Proceso de Gestión de la calidad en la Empresa Entrepinares del Mercadillo, determina cómo planificar los objetivos que se quieren conseguir a partir de la misión, la visión y los valores que tiene establecidos la Entidad, entre ellos destaca **el modelo centrado en la calidad de vida**. Las personas que reciben apoyos en un centro no pueden tener sólo programas generales a los que se tengan que adaptar permanentemente, sino que deben recibir algo personal en función de sus gustos, expectativas y necesidades, lo cual implica que los servicios que se prestan deben ser muy personalizados. La gestión de la calidad facilita que **la participación y comunicación** entre todos los agentes implicados en la Entidad y entre distintos profesionales de distintos centros, compartan un lenguaje y unas formas de hacer comunes. Se **facilita así la evaluación del funcionamiento de los centros** –en qué medida están cumpliendo la misión, qué resultados están alcanzando y cómo están gestionando sus procesos en relación al diseño acordado–, y así poder reconocer el esfuerzo de aquellos que están teniendo mejores resultados y ayudar a los que tienen mayores dificultades.

A continuación se muestra la conclusión de la ejecución del **PLAN DE FORMACIÓN DEL AÑO 2022** y la evolución de los resultados de los cuestionarios de satisfacción de familiares y residentes del mismo año.

PLAN DE FORMACIÓN INTERNA

- Gestión de residuos. **CALIDAD**
- Convivencia y gestión de conflictos en usuarios RGA. **PSICOLOGIA**
- Perfil de residentes. Trastornos mentales. **PSICOLOGÍA**
- Procedimiento en la aplicación de Medidas Coercitivas. **PSICOLOGÍA Y DUE**
- Sistema de notificación de incidentes adversos. **PSICOLOGÍA**
- Manual de metodología de Buena Práctica. **TERAPIA OCUPACIONAL**

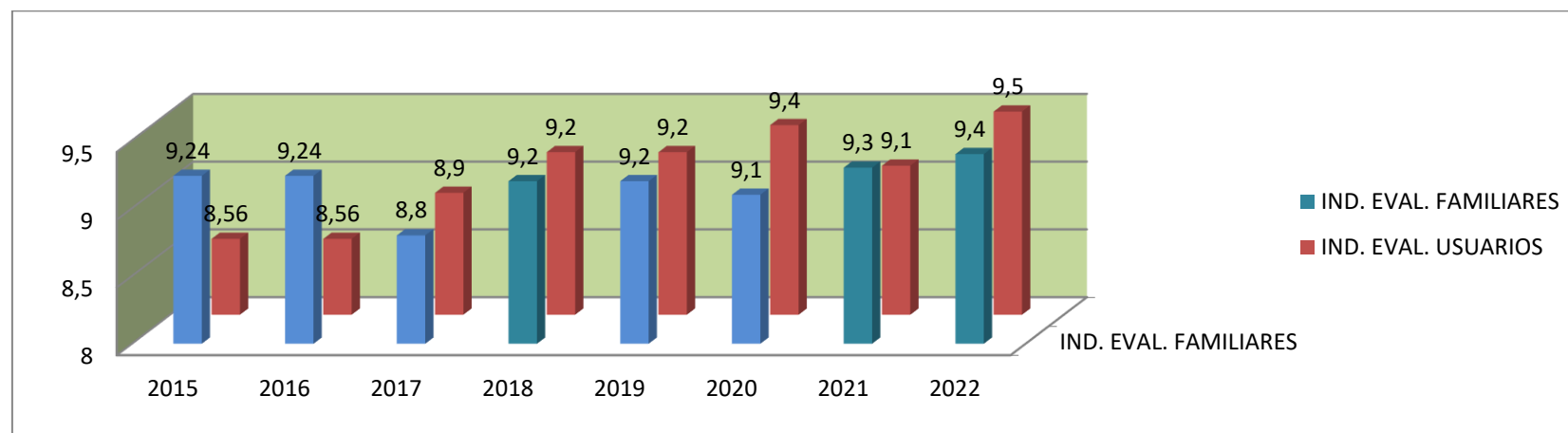
PLAN DE FORMACIÓN EXTERNA

- Formación y realización del simulacro anual, **certificado por Fortalezas Formación.**
- Manipulación de Alimentos (personal de nueva incorporación). **Imparte David Porcuna (veterinario).**
- Soporte Vital Básico y Desfibrilación Externa Semiautomática. **Imparte Colegio de Enfermería.**

GESTIÓN DE LA CALIDAD EN ENTREPINARES DEL MERCADILLO

El cumplimiento del cronograma anual de acciones formativas, tanto interno como externo, responde a las expectativas de la mayoría de los trabajadores que reúne la Empresa. El personal encuestado califica como muy buena la actividad formativa recibida, del total de encuestados más de un 90% valora con la máxima puntuación todos los aspectos del cuestionario, lo que supone un índice de satisfacción elevado.

Se constata además que el aprendizaje de los conocimientos y la adquisición de habilidades o destrezas son adecuados, pues al ponerlo en práctica en momentos determinados y necesarios, la ejecución en general ha sido correcta, se puede concluir que a lo largo del año se ha dado una transferencia de los aprendizajes adquiridos al propio puesto de trabajo favorable.



GRADO DE SATISFACCIÓN DE FAMILIARES Y RESIDENTES

Los familiares de nuestros residentes valoran nuestra gestión global con un 9,4 sobre 10. Todos los porcentajes de valoración excepto uno de ellos con una puntuación de 8,7 ha llegado al sobresaliente, lo que confirma que nuestro trabajo y esfuerzo ha alcanzado un año más nuestro objetivo primordial, que no es otro que ofrecer experiencias humanas agradables y eficientes. Suponen una motivación a nuestra labor diaria, al saber que estamos a la altura de las circunstancias, a la altura de las expectativas de las familias. Nos sentimos agradecidos por tal aprecio y por la confianza de los familiares en el cuidado que ofrecemos a nuestros residentes.

Los usuarios siguen valorando muy positivamente el trato recibido de enfermeros y médicos, las salidas terapéuticas organizadas, los talleres impartidos... Los datos obtenidos muestran mucha homogeneidad, siendo mínima la valoración entre calificaciones por lo que no presentamos ninguna carencia acuciante que debamos trabajar para mejorar.