

## 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

1. Manual de buenas prácticas. Metodología. Revisión de protocolos de organización del trabajo en la unidad PDITC ( **Dirección PDITC**): **Participación 93% de los trabajadores**
2. Uso de medidas coercitivas. Guía de buenas prácticas para la gestión de conflictos e incidentes éticos de origen interno propiciados por la interacción entre usuarios y profesionales. ( **DUE**): **Participación de un 93%**
3. Sensibilizar y promover la actividad física y los hábitos saludables en personas dependientes ( **Terapeuta Ocupacional**): **Participación de un 60% de los trabajadores**
4. Abordaje verbal ante conductas desadaptadas. Ecología de las emociones ( **Psicóloga**): **Participación de un 30% de trabajadores**

### PLAN DE FORMACIÓN EXTERNA

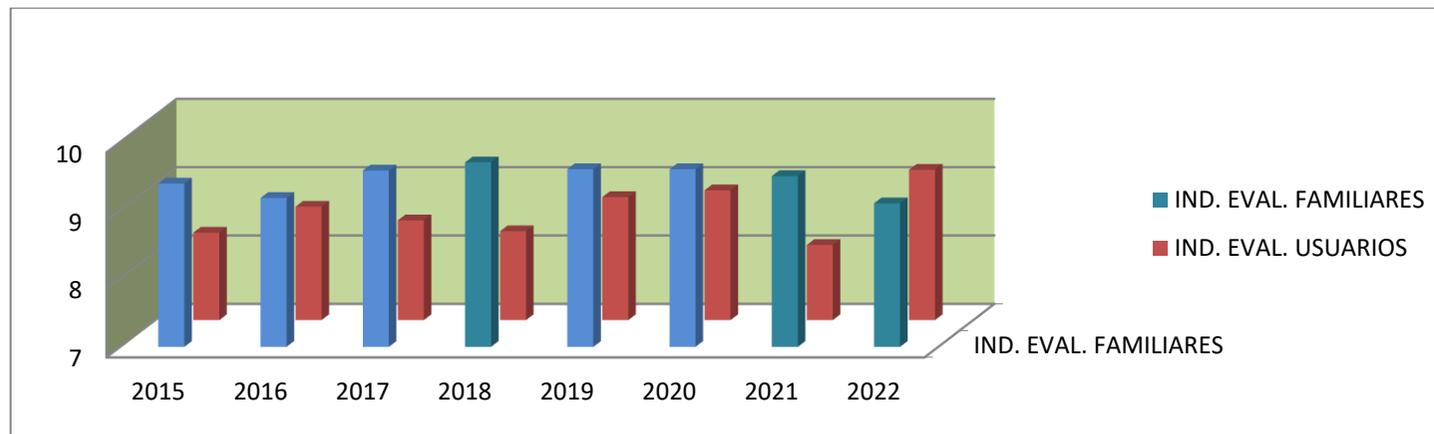
1. Reanimación cardio-pulmonar avanzada (RCP). **ILUSTRE COLEGIO DE ENFERMERIA DE JAÉN**
  2. Protección de datos. **FORTALEZAS**
  3. Prevención de riesgos laborales, conceptos generales de seguridad, salud y medidas de emergencia. **ASISUR**
- Formación y realización del simulacro anual, **certificado por Fortalezas Formación**

## 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 trabajadores que reúne la Empresa, pues analizando los datos de las encuestas de participación se extrae la conclusión de un grado elevado de satisfacción en cuanto a contenidos, metodología y formador principalmente. Gracias al impulso que ha tenido la formación on line debido a la situación actual de pandemia, los trabajadores han podido acceder a plataformas para la formación externa participando y enriqueciendo sus conocimientos en materia socio-sanitaria.

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.

### GRADO DE SATISFACCIÓN DE FAMILIARES Y RESIDENTES



En líneas generales se valora muy positivamente los cuidados que reciben en el área médico sanitario, puesto que en el año 2022 el grado general de satisfacción con respecto a la estancia del usuario en la Residencia es reconocido por los familiares como importante y le han dado un valor en general elevado.