

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

1 FEBRERO AÑO 2024

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 50 usuarios de RPDITC que hay en el Centro en el momento de pasar la encuesta se le realiza a 31 residentes.

En el supuesto de residentes que presentan disfunciones cognitivas o afectivas que impide en su totalidad la expresión de la satisfacción con los servicios que se prestan, se realiza una observación: confort ambiental en el que se encuentran, atención continuada, integración y participación en actividades de la residencia, cuidado de la imagen, ética en el cuidado, respeto de los derechos, situación emocional, y otras observaciones de interés, que nos ayudan a conocer el grado de satisfacción de dichos residentes.

Listado de residentes que no hacen la encuesta :

No se pasa la encuesta a 19 usuarios pues debido al grado de discapacidad que presentan no pueden contestar a la misma.

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, es la encargada de distribuir, recoger, y posteriormente tratar los datos.

El Equipo de Calidad actualmente está compuesto por tres profesionales del Centro:

- 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.”
- Obdulia García, Responsable de Calidad.

Redacción del informe: Obdulia García Jaramillo, Responsable de Calidad.

INTRODUCCIÓN:

Actualmente la Residencia Entre pinares del Mercadillo presta apoyo a más de 70 usuarios, 50 residentes con discapacidad psíquica y trastornos de conducta y 24 residentes con discapacidad física gravemente afectados, dos recursos en los que trabajan un total de 80 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 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 (en el Plan de Mejora 2024).

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 50 residentes. 39 hombres y 11 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 36 **cuestionarios de familiares** de un total de 50 lo que representa un 72 % de participación, el número de familias que responde aumenta con respecto al año anterior un 10%.

Se recogen 31 **cuestionarios de usuarios** de un total de 50 lo que representa un 62% de participación.

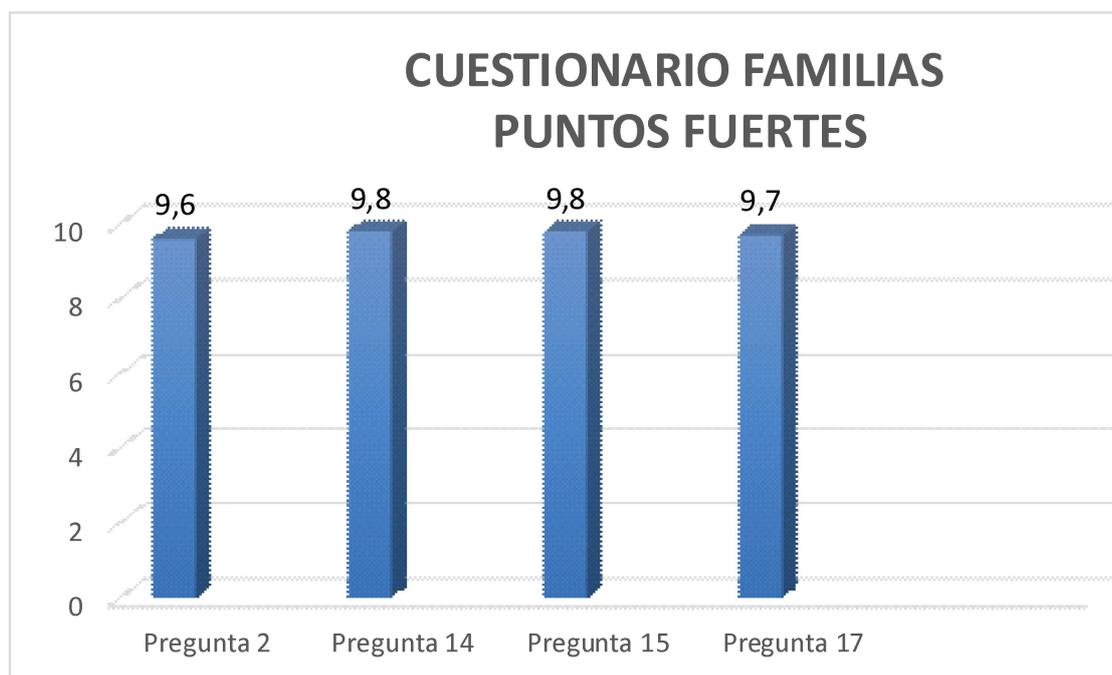
Desde el Centro se impulsa y favorece la participación activa de las familias para poder conocer el grado de satisfacción que muestran con respecto al Centro en general. Este año **el nivel de participación ha aumentado**, por lo que estamos muy satisfechos con los resultados.



1. Resultados globales. Familias

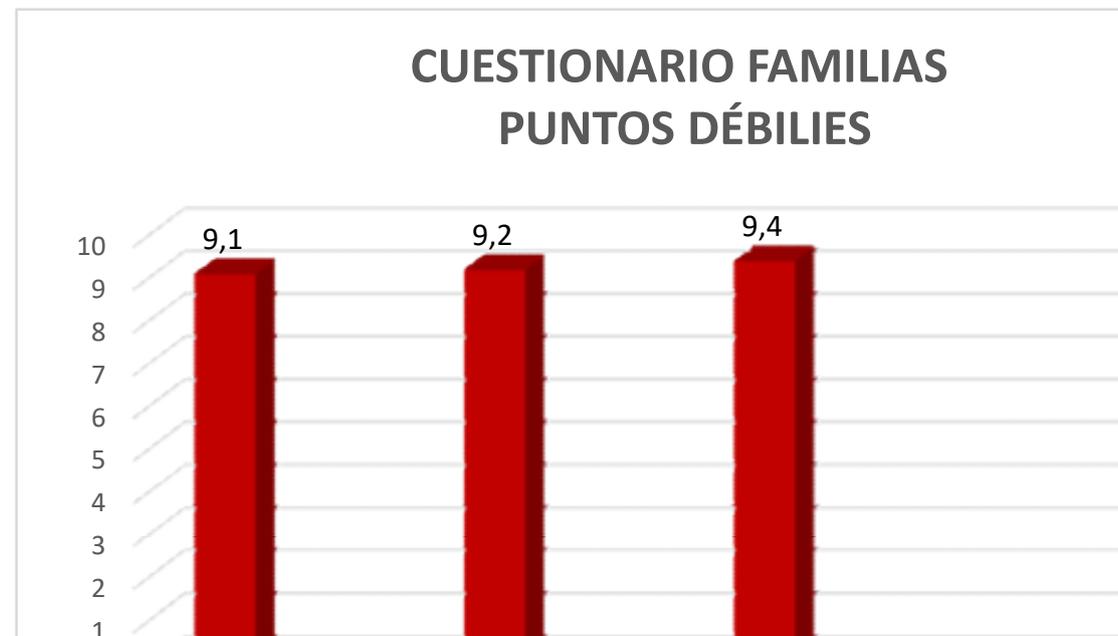
Puntos fuertes: mayor satisfacción de las familias con:

<u>Nº</u>	<u>Preguntas</u>	<u>Puntuación</u>
2	¿Cómo está usted de satisfecho con los cuidados que recibe su familiar en el área médico/sanitaria?	9,6
14	¿Cómo está usted de satisfecho con el apoyo/trato que el personal de la Residencia le da a su familiar?	9,8
15	¿Cómo está usted de satisfecho con el apoyo/trato que el personal de la Residencia le da a usted como familiar del usuario?	9,8
17	¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la estancia de su familiar en la Residencia?	9,7



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?	9,1
4	¿Cómo está usted de satisfecho con los servicios de lavandería de la residencia?	9,2
8	¿Cómo está usted de satisfecho con los horarios de visitas al Centro?	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	0
Sobre la mejora de algún aspecto de las instalaciones	0



Sobre una mejora en los servicios	1
Sobre actuaciones profesionales	0
Sobre la distribución de los horarios	0

CONCLUSIONES cuestionario familias

El índice de evaluación medio ha sido de 9,5



Los resultados de nuestra encuesta de satisfacción a familiares ha sido tan positiva como siempre, la valoración de cada uno de los ítem de la encuesta no empaña el resultado global por lo que consideramos que nuestro trabajo está muy valorado por las familias lo que nos enorgullece enormemente.

Los familiares de nuestros residentes valoran nuestra gestión global con un 9,5 sobre 10. Todos los porcentajes de valoración han 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.

De los datos se desprende que las familias están muy satisfechas con los **servicios de limpieza de la residencia con una valoración de un 9,6**. La limpieza y desinfección de espacios y superficies es fundamental en todo tipo de centros, pero adquiere un valor mucho mayor cuando hablamos de **limpieza en residencias**. La gente que vive o usa estas instalaciones puede formar parte de grupos de riesgo debido a sus patologías y evitar posibles infecciones es fundamental para garantizar una buena calidad de vida.



Destacar de igual modo el grado de satisfacción con el apoyo y trato que el personal de la residencia le da a su familiar (valoración de un 9,8). Con la misma puntuación (9,8) se valora el apoyo/trato que el personal de la residencia realiza al familiar. Nuestros objetivos van encaminados a lograr un entorno físico estimulante, seguro y confortable que favorezca la autonomía y bienestar de nuestros residentes. Organizamos la dinámica del centro en un ambiente social de participación y fluidas relaciones, establecidas desde la garantía y fomento de los derechos personales y privilegios sociales. Para mantener una atención de calidad continuada garantizamos la formación continua de nuestro personal para adquirir los conocimientos, habilidades y actitudes que garanticen una eficaz y eficiente atención de calidad.

De la misma manera aseguramos que el trato hacia los familiares sea de un absoluto respeto y admiración generando la confianza necesaria para conseguir un trabajo en equipo buscando siempre el bienestar emocional del residente familiar y fomentando la convivencia familiar a través de una serie de medidas. Dichas medidas van encaminadas a reforzar el carácter hogareño del Centro, favoreciendo el mantenimiento de la convivencia familiar y, en definitiva, conseguir el refuerzo del bienestar emocional del residente, que debe ser el objetivo principal de todas las actuaciones.

Satisfacción con el nivel de satisfacción que muestra su familiar con respecto a su estancia en la residencia (valoración de un 9.7). Conocer cuál es el grado de satisfacción de nuestros residentes se convierte en un aspecto clave para la mejora de la calidad en el servicio, mediante la encuesta de satisfacción, se puede obtener información integral y precisa sobre la percepción del servicio recibido, destacándose aquellos aspectos que causan satisfacción e insatisfacción en nuestros residentes, para que a partir de ellos se establezcan mejoras que propicien el cambio de directrices, comportamientos, hábitos, situaciones y aspectos en general, que incrementen la satisfacción de los residentes.

Si analizamos las dimensiones, todas ellas son asociadas de un modo mayor o menor con los empleados, por lo que en el momento de clasificarlas se observa que todas son importantes, ya que los empleados son vistos como una de las grandes fortalezas de la residencia y en la calificación obtenida por cada una de estas dimensiones se evidencia complacencia y agrado.

En general el nivel de satisfacción de los familiares con respecto a la estancia de su residente en la residencia sigue siendo muy elevado, 24 de las familias encuestadas, responden con la puntuación máxima 9 y 10 a todas las cuestiones que se plantean en el cuestionario, lo que significa que un 66% de los encuestados valoran muy positivamente la atención y servicios prestados.

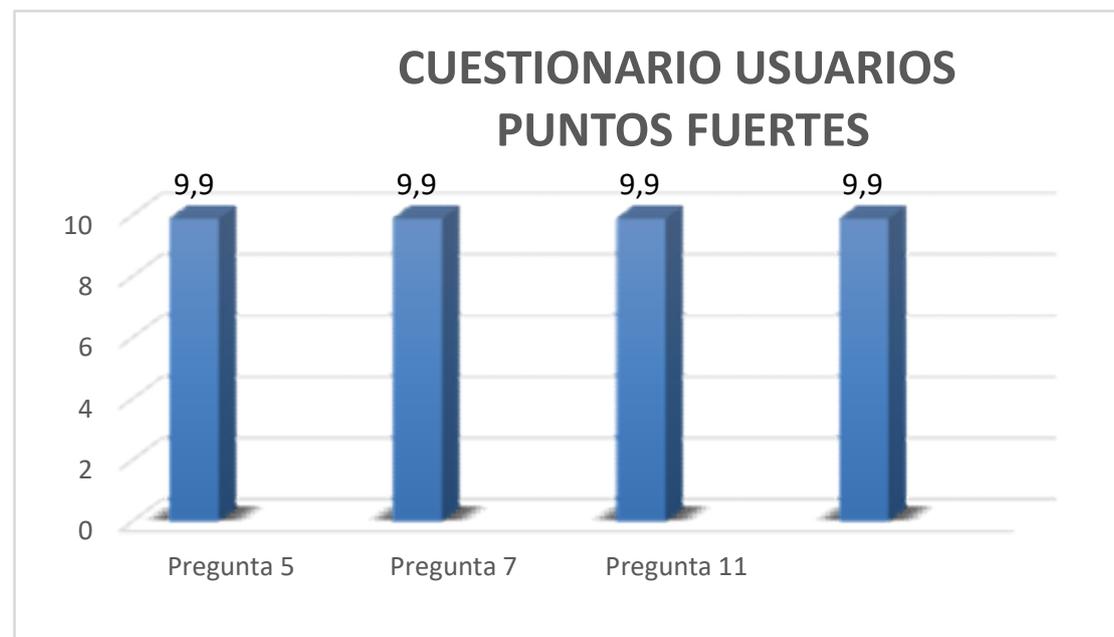
Estos datos reflejan un incremento en el porcentaje de valoración excelente con respecto al informe del año anterior, por lo que no presentamos ninguna carencia acuciante que debamos trabajar para mejorar.



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?	9,9
12	¿Te gusta hacer uso de la piscina en verano?	9,9
11	¿Tienes sitio para estar con tu familia cuando vienen a visitarte?	9,9



Puntos débiles: menor satisfacción de las usuarios con: no existen puntos débiles en el cuestionario porque todas las preguntas superan el nueve de puntuación.



1. Apartado sobre sugerencias, comentarios y propuestas

<u>Comentarios, propuestas o sugerencias</u>	<u>Número</u>
Sobre programas y actuaciones del centro	1
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	2

CONCLUSIONES cuestionario usuarios

El índice de evaluación medio ha sido de **9,6**



Los **puntos fuertes** siguen siendo muy consistentes, las puntuaciones son muy altas (alcanzan el sobresaliente) 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 las **salidas terapéuticas (las salidas siguen siendo una de las actividades que más les satisface, valoración de un 9.9)**. . Terapia Ocupacional se esfuerza en organizar salidas al exterior del interés de nuestros residentes, de este modo salen de la rutina habitual del centro. Además, se obtienen numerosos beneficios como son la orientación temporo-espacial y aumento del bienestar anímico y relaciones sociales, entre otras. Con este tipo de actividades, nuestros usuarios abandonan la monotonía. Aunque mantener la rutina es importante, ya que



Junta de Andalucía



aporta seguridad, orientación y organización del tiempo, también es beneficioso romperla de vez en cuando. Las salidas a la comunidad ayudan a mantener el cerebro activo y aportan nuevas experiencias.

Les encanta !!!!!

El hecho de tener siempre la ropa limpia en su armario a diario les da mucha tranquilidad. Como en años anteriores este ítem es uno de los mejores valorados (valoración de un 9.9). Para algunos usuarios de otros Centros lo único importante que debe tener una residencia son los servicios médicos, los de rehabilitación o fisioterapéuticos y la comida. No obstante, para nuestros residentes hay otras cosas mucho más importantes, como verse guapos o llevar ropa que huelga bien. Además, para que las prendas no se extravíen ni acaben en el armario de la persona equivocada, lo primero que hacemos cuando entra un residente nuevo es etiquetar su ropa con las iniciales de su nombre. Así, cuando se haya lavado la ropa, sabremos a quién pertenece y evitamos extravíos. Como ya hemos dicho, la ropa limpia puede ayudar mucho a nuestros residentes a sentirse bien con ellos mismos y a estar más cómodos en el día a día. Por eso, el servicio de lavandería es algo imprescindible en nuestra residencia.

Valoran muy positivamente el poder disfrutar de la familia (valoración de un 9.9). Para ellos mantener el vínculo familiar es muy importante, el Centro lleva a cabo una serie de medidas que ayudan y benefician el contacto familiar.

En circunstancias excepcionales, se ha ofrecido a la familia servicios que han favorecido la convivencia familiar en condiciones de intimidad:

* Comida del menú elaborado en el Centro. Los familiares han degustado junto a su familiar residente la comida que se sirve en el Centro, se les ha facilitado una estancia para tal fin.



*Se han facilitado las salidas y visitas sin horarios estrictos. La normativa del Centro ha favorecido las entradas y salidas de los residentes que están en condiciones de hacerlo.

*Se ha facilitado el acceso a las habitaciones siempre que ha habido causas justificadas.



Estas medidas han reforzado el carácter hogareño del Centro, favorecido el mantenimiento de la convivencia familiar y, en definitiva, ha sido un importante refuerzo del bienestar emocional del residente, que debe ser el objetivo principal de todas las actuaciones.

Valoran muy positivamente el poder hacer uso de la piscina en verano (valoración de un 9.9).

Les encanta disfrutar de las actividades terapéuticas organizadas en los meses de verano en la piscina. Nuestros usuarios gozan y disfrutan muchísimo de este recurso, les apasiona poder refrescarse en los meses calurosos de un buen chapuzón.

Las actividades que más les satisface:

-talleres impartidos por el E.T.

-actividades de ocio y cinefórum.

-salidas terapéuticas: compras, peluquería, cine.....

-actividades deportivas: actividades en el pabellón de la localidad de Noalejo, rugby inclusivo...

-taller de mantenimiento: participan en trabajos de mantenimiento en las zonas de exterior y en estancias interiores.

Como se puede observar los datos estadísticos muestran mucha homogeneidad, siendo mínima la variación entre calificaciones por lo que no presentamos ninguna carencia acuciante que debamos trabajar para mejorar.

LINEAS DE MEJORA SUGERIDAS

Una vez analizados los resultados y sugerencias y puestos en común con Dirección, la responsable del servicio establece las acciones de mejora propuestas y evalúa 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 2024 y de este modo poder comprobar la evolución de la satisfacción y del clima laboral.



Junta de Andalucía

FAMILIARES

-Una de las familias encuestadas plantea la posibilidad de **mejorar el servicio de contacto telefónico** con el Área de Psicología, consideran que es insuficiente

Acción de mejora :

Responsable de Calidad junto con la Dirección del Centro estudia la posibilidad de mejora en el servicio, les transmite la sugerencia al personal de dicha área y se adopta como mejora ampliar el servicio diario de 14:30 h a 16:30h con un servicio de contacto extra los miércoles por la tarde de 17:00h a 20:00h.

Queda instaurada dicha mejora en febrero de 2024. Además se amplía el contacto telefónico añadiendo un nuevo número de contacto y ampliando el servicio con dos personas del Equipo Técnico atendiendo las llamadas.

USUARIOS

- Dos usuarios solicitan poder solucionar el ruido y discusiones generadas por algunos usuarios en el comedor.

Acción de mejora :

Con motivo de la acreditación de nuevas plazas en dicho recurso se desarrolla un **Plan de Adecuación del Centro** para facilitar la integración. Una de las medidas adoptadas incluye la distribución de los usuarios en grupos reducidos según afinidad y evaluación de trastornos conductuales.

Uno de los principales objetivos es conseguir el menor número de usuarios posible compartiendo espacios y estancias. Para ello se ha llevado a cabo una reestructuración de los usuarios en cinco grupos o módulos dependiendo del grado de discapacidad y autonomía que presentan cada uno de ellos. Se habilitan diferentes “estancias residencia” constando cada una de ellas de las salas necesarias para la Actividades Básicas e Instrumentales de la Vida Diaria de cada uno de los módulos.

Nuestro objetivo principal es el poder ofrecer una atención más individualizada y específica a cada uno de los residentes integrados en cada uno de los grupos.

A través de esta medida se solucionará la sugerencia planteada.



Junta de Andalucía



PROPUESTAS DE MEJORA PARA 2024. EQUIPO TÉCNICO

Programas Área de Psicología

- Programa de Apoyo Familiar
- Programa de Uso de Medidas Restrictivas en residentes.
- Programa de Relaciones Interpersonales
- Programa de Sexualidad
- Plan de Humanización
- Programa de Emociones
- Programa de Trastornos de Conducta
- Programa de TEA
- Programa de Autoestima y Autodeterminación.
- Programa de Control de Impulsos.

Programas Área de Terapia Ocupacional

- Programa de Actividades Individualizadas en residentes.
- Programa de Relaciones Interpersonales en entornos comunitarios.

Programas Área Médico-Sanitaria

- Programa de Prevención de Embarazos no deseados.

Programa área Trabajo Social

Programa de Autodeterminación en el área de Trabajo Social.

ÁREA DE CALIDAD:

- Plan de adecuación del Centro por la ampliación de plazas: Desarrollado en la programación anual.**
- Plan de formación 2024.** Se adecúa el Plan de Formación a las necesidades formativas del personal.
- Se van a realizar **TALLERES DE SENSIBILIZACIÓN MEDIOAMBIENTAL** para fomentar el cuidado de nuestro planeta y el consumo racional de los recursos.



1. **Exposición de juguetes con material reciclado:** montaremos un taller de construcción de juguetes con residuos, una forma muy divertida para que desarrollen su imaginación al mismo tiempo que aprenden a valorar y a cuidar su entorno. Hay que mostrarles que los juguetes pueden tener muchas vidas y que pueden realizarse con distintos materiales que son buenos para el planeta y no nocivos.

2. **Talleres de jardinería:** para fomentar el amor por la naturaleza es primordial que aprendan el proceso de crecimiento de las plantas y que mejor forma de hacerlo que montando un taller de jardinería en nuestro Centro. Una forma muy sencilla de hacerlo es mostrándoles que a partir de una lenteja o garbanzo puede crecer un brote y convertirse en una pequeña planta. Se trata de un experimento muy divertido, fácil y sencillo que les encantará y sorprenderá al mismo tiempo.

3. **Lectura de cuentos sobre Medio Ambiente:** de esta manera aportaremos ideas para educarlos en el cuidado del Medio Ambiente, les hablaremos a través de los cuentos.... de atentados contra el medio ambiente como un incendio provocado, el hundimiento de un petróleo....del uso responsable de los diferentes contenedores para el reciclaje y de los puntos limpios, el uso del transporte público y de no tirar basura en la calle o en la naturaleza durante las excursiones o las estancias en la playa, consumo responsable del agua en su aseo personal y el ahorro mediante hábitos sencillos como cerrar un grifo o apagar una luz innecesaria.

4. **Excursiones en la naturaleza:** este sin duda es uno de los planes favoritos por nuestros residentes y en el que pueden aprender multitud de cosas. Salimos por el sendero que conduce a la localidad de Cambil (Paraje el Molejón, en el corazón de Sierra Mágina), les preparamos un papel para cada uno de ellos en el que tendrán que ir anotando aquello que ven relacionado con el cuidado del Medio Ambiente, tanto elementos de la naturaleza como plantas, flores o árboles, como también otros que la contaminan y la dañan como plásticos, vidrios, etc.

-Se pone en funcionamiento un nuevo **PROCEDIMIENTO PARA EL USO ADECUADO DEL MEDICAMENTO** acompañado de nuevos registros, tiene como objetivo garantizar a las personas la prestación de unos servicios de calidad en la atención y cuidados sanitarios del servicio residencial ya que presentan unas características especiales que los hacen muy vulnerables bien por la edad avanzada, el deterioro cognitivo y/o funcional, la situación de dependencia, además de una o varias enfermedades crónicas y polimedicados.



EVALUACIÓN LINEAS DE MEJORA propuestas en 2023

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

ÁREA DE CALIDAD:

ENCUESTA FAMILIARES

-Se han establecido acciones de mejora para las peticiones y sugerencias fundamentadas. **Se ha ampliado el contacto telefónico con dos líneas y ampliado el personal que atiende las llamadas con dos personas del E.T.**

ENCUESTA USUARIOS

-Se han establecido acciones de mejora para las peticiones y sugerencias fundamentadas. **Se ha incluido aprender idiomas en la programación (inglés).**

-----VARIOS:

-Se han mantenido las **COMIDAS ESPECIALES** en días importantes del calendario anual y también el PICNIC especial de fin de semana.

-Se ha mejorado la **CONVIVENCIA FAMILIAR** ofreciendo los servicios desarrollados en el Programa como es la degustación del menú del Centro (familiar y residente) habilitando una sala para tal fin.

-Para fomentar la Autodeterminación se siguen realizando trimestralmente **ASAMBLEAS DE GRUPOS DE PARTICIPACIÓN / OPERATIVOS/ INFORMATIVOS / DEBATE** con los residentes sobre aspectos relevantes del funcionamiento del Centro.

-Se ha incluido como **PROFESIONAL DE REFERENCIA** a auxiliares. Siendo un referente del equipo técnico en su Plan Personal de Apoyos.

ÁREA EQUIPO TÉCNICO

-Se desarrollan los **programas de mejora** propuestos para 2023.

OBDULIA GARCÍA JARAMILLO.

RESPONSABLE DE CALIDAD

EN CAMBIL a 1 DE FEBRERO de 2024