

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

1 FEBRERO 2025 / 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 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 24 usuarios de RGA se realiza la encuesta a 22 residentes.

Listado de residentes que no hacen la encuesta :

No se pasa la encuesta a 2 usuarios, debido al grado de discapacidad que presentan no pudiendo contestar a la misma.

Listado de familiares o representantes que deben responder:

La encuesta se envía a todas las familias. Se recibe respuesta de 22 familias por lo que estamos muy satisfechos con el alto nivel de participación.

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:

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 Responsable de Calidad 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 en los formatos

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 tres 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.”
- 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 113 usuarios, 89 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 150 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 2025).

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 RGA está ocupada por 24 residentes: 15 hombres y 9 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, psicosocial, 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 22 **cuestionarios de familiares** de un total de 24 lo que representa un 91,6% de participación.
- Se recogen 22 **cuestionarios de usuarios** de un total de 24 lo que representa un 91,6% de participación.

Desde el Centro se impulsa y favorece la participación activa de las familias, este año como el año anterior **el nivel de participación ha aumentado considerablemente**, por lo que estamos muy orgullosos del nivel de participación.



Resultados globales. Familias

Puntos fuertes: mayor satisfacción de las familias con

<u>Nº</u>	<u>Preguntas</u>	<u>Puntuación</u>
3	¿Cómo está usted de satisfecho con los cuidados y atención que recibe su familiar desde el Equipo responsable del Centro?	9,5
14	¿Cómo está usted de satisfecho con el apoyo/trato que el personal de la Residencia le da a su familiar?	9,6
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?	9,6
6	¿Cómo está usted de satisfecho con los servicios de limpieza de la Residencia?	9,5



Puntos débiles: menor satisfacción de las familias con: los puntos débiles no son significativos puesto que todos superan el ocho de puntuación.

1. 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	1
Sobre la distribución de los horarios	0

CONCLUSIONES cuestionario familias

El índice de evaluación medio ha sido de 9'2. Se añade gráfico



Los resultados de nuestra encuesta de satisfacción a familiares ha sido tan positiva como siempre, incluso ha mejorado, algo que siempre nos hace mucha ilusión.

Los familiares de nuestros residentes valoran nuestra gestión global con un 9,2 sobre 10. Todos los porcentajes de valoración excepto uno de ellos con una puntuación de 8,1 han llegado al sobresaliente, lo que confirma que nuestro trabajo y esfuerzo ha alcanzado 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 (valoración de 9,5)**: Uno de los aspectos fundamentales para mantener la salud y el bienestar de los residentes en una residencia es contar con un protocolo de limpieza y desinfección adecuado. Sin embargo, no basta con implementar un plan inicial, sino que es necesario llevar a cabo una evaluación continua para garantizar su eficacia y realizar mejoras necesarias.

Durante la evaluación, analizamos si se están cumpliendo todas las medidas de higiene establecidas, incluyendo la limpieza de habitaciones y áreas comunes, el lavado de manos, la manipulación de alimentos, entre otros aspectos. Se realizan inspecciones periódicas para verificar el cumplimiento de los protocolos y corregir cualquier desviación.

Es importante tener en cuenta que, durante la evaluación, se debe involucrar a todo el personal de la residencia, desde el personal de limpieza hasta los cuidadores y directivos. Todos deben ser conscientes de la importancia de mantener un ambiente limpio y seguro para los residentes.

En resumen, la evaluación continua del protocolo de limpieza y desinfección en una residencia es esencial para garantizar la salud y bienestar de los residentes. A través de esta evaluación, se pueden identificar áreas de mejora y tomar acciones para optimizar el protocolo. La participación de todo el equipo y una cultura de mejora continua son clave para mantener un ambiente limpio y seguro.

Recibe la misma valoración (9,5) la cuestión número tres relacionada con los cuidados y atención que reciben los usuarios desde el Equipo responsable del Centro. El Equipo interdisciplinar tiene un objetivo común, trabajan por y para la consecución del mismo, aportando cada uno de sus conocimientos teórico-prácticos específicos de su profesión. Cada profesional colabora desde su disciplina con otros profesionales, programando y organizando planes conjuntos con el objetivo de mejorar la autonomía y la calidad de vida de los usuarios/as, para ello deben asumir una serie de responsabilidades comunes que garantizan que la atención de las personas dependientes va a ser completa y correcta.

Como el año pasado valoran muy positivamente el apoyo y trato que el personal de la Residencia le da a su familiar y del mismo modo el recibido por los familiares por parte de todo el Equipo. Podemos decir que el trato digno se entiende como la forma de brindar una atención respetuosa y de calidad, y debe centrarse no solo en lo racional sino que también considere factores como la comunicación no verbal, los aspectos emocionales y la empatía.

Los pacientes y sus familiares son personas que pueden sentirse vulnerables ante el empeoramiento de una enfermedad o lo duro que es sufrir algún tipo de condición en salud delicada y necesitan, como tal, un buen trato a su familiar / residente. No cabe duda de que brindar un buen trato al usuario es clave en todo momento en la prestación sociosanitaria. Es importante tener en cuenta que dicho proceso empieza no cuando el



paciente está frente a ti, sino incluso desde el primer momento en el que la familia llama a recepción para obtener información, o cuando visita tu página web.

En general el nivel de satisfacción de los familiares con respecto a la estancia de su residente en la residencia sigue siendo muy elevado, 14 de las 22 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 64% de los encuestados valoran muy positivamente la atención y servicios prestados.

Como **puntos débiles**.... no se pueden considerar puntos débiles puesto que superan el ocho de puntuación, por este motivo no se establecerán acciones correctoras.

Los datos de la encuesta mantienen 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.

1. Resultados globales. Usuarios

Puntos fuertes: mayor satisfacción de los usuarios con

<u>Nº</u>	<u>Preguntas</u>	<u>Puntuación</u>
1	¿Estás cómodo en tu habitación?	9,5
3	¿Te gustan los horarios que hay para participar en los talleres y realizar actividades?	9,5
5	¿Tienes la ropa limpia siempre para ponerte?	9,7
13	¿La Trabajadora Social te ayuda y asesora en tus peticiones?	9,8



Puntos débiles: menor satisfacción de las usuarios con: los puntos débiles no son significativos puesto que todos superan el ocho de puntuación.

1. Apartado sobre sugerencias, comentarios y propuestas

<u>Comentarios, propuestas o sugerencias</u>	<u>Número</u>
Sobre programas y actuaciones del centro	0
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	0
Otras	0

CONCLUSIONES cuestionario usuarios

El índice de evaluación medio ha sido de **9,1** (se añade gráfico)



Los **puntos fuertes** siguen siendo muy firmes, las puntuaciones son muy altas y con escasa variabilidad entre las respuestas de la gran mayoría de usuarios.

De los datos se desprende que los usuarios valoran muy positivamente **la comodidad y confortabilidad de las habitaciones (valoración de 9,5)**: la habitación es el principal espacio para renovar energía y descansar. Hay que respetar la política de confort, bienestar y seguridad de las personas residentes, siempre buscando mantener una buena calidad de vida. El espacio está adaptado a las necesidades reales de los usuarios para hacer más agradable y leve la convivencia.



Este espacio íntimo y privado debe ser siempre confortable para vivir y garantizar, así, que las personas usuarias puedan sentirse como en casa: su principal preocupación. Además es muy importante mantener un **confort lumínico y térmico**, aparte de ergonomía en el mobiliario seleccionado. Todas las habitaciones disponen de una cama articulada, mobiliario de almacenaje, un sillón reclinable y una mesa con altura adecuada por si necesitan realizar alguna actividad o apoyar cualquier tipo de objeto personal.

A parte de los elementos anteriores se incluyen otros que sirven para hacerlos sentir como en casa. Los dormitorios están personalizados con fotografías personales, objetos como cojines o mantas decorativas, recuerdos...estos elementos ayudan a unir el presente con el pasado de cada una de estas personas, dando así importancia a sus historias de vida. Además, también conecta la memoria y puede mejorar su estado de ánimo.

Como todos los años les satisface enormemente el tener la ropa siempre limpia en su armario (valoración de 9,7), este ítem es uno de los mejor valorados. 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 huele 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.

Recalcan el **buen hacer de nuestra Trabajadora Social (valoración de 9,8)** siempre dispuesta a ayudar y asesorar a nuestros residentes con cualquier demanda o necesidad. El desempeño de sus funciones es muy importante para nuestros residentes porque facilita la adaptación del usuario a la vida del Centro y fomenta las relaciones sociales de convivencia entre usuarios, familia y personal del Centro.

Los horarios para realizar los talleres y actividades están bien programados (valoración de 9,5). Una vez finalizan las actividades básicas de la vida diaria se ponen en marcha las actividades terapéuticas programadas. Hay muchos tipos de terapias ocupacionales, actividades cognitivas, las actividades manuales, musicoterapia, relajación, ejercicio, ocio... Así pues, cuando vemos a personas con discapacidad haciendo manualidades, jardinería u horticultura, recetas de cocina o reorganizando artículos; en realidad, están reforzando su salud bio-psico-social desde la práctica de la terapia ocupacional. Pues esas acciones, esos movimientos que ejecutan cuando pintan, escriben, recortan, cocinan, cavan, riegan, ordenan o llenan frascos —por citar algunos ejemplos— aportan **beneficios enormes a sus destrezas motrices y cognitivas.**

En realidad, con las **actividades ocupacionales** se pueden **trabajar diversos aspectos terapéuticos.** Tales como la estimulación cognitiva, la estimulación sensorial, la psicomotricidad fina y gruesa y las habilidades sociales. Lo importante es que fomenten el desempeño ocupacional de las personas con discapacidad. Que les diviertan o entretengan a la par que realizan un trabajo productivo y una ejercitación terapéutica.

Como **puntos débiles** hemos seleccionado una pregunta que en el cuestionario alcanza la puntuación medias más baja, hace referencia al **uso de la piscina en verano (valoración de 7,3)** a algunos de nuestros



residentes no les satisface la terapia de piscina o hidroterapia, seguramente sea por la incomodidad que conlleva el uso de la grúa para disponer de este servicio y la temperatura del agua que no es de su agrado. **Es uno de los ítem peor valorados año tras año, pero al tratarse de una afición personal, no existe la necesidad ni obligación de mejorar el servicio.**

Los puntos débiles no son significativos puesto que todos superan el ocho de puntuación.

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.

Algunos de nuestros usuarios reiteran como en años anteriores su **satisfacción y bienestar** con los servicios que presta el Centro y con el personal que los cuida, están muy contentos con la vida que tienen en la residencia.

LÍNEAS 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 2025** y de este modo poder comprobar la evolución de la satisfacción y del clima laboral.

FAMILIARES

-Tres de las familias encuestadas no están satisfechas con el **servicio de contacto telefónico**, consideran que es insuficiente

Acción de mejora: Está en proceso mejorar el servicio telefónico ampliando una línea nueva de contacto.

En febrero de 2024 se mejora el contacto telefónico añadiendo un nuevo número y ampliando el servicio con tres líneas.

Aún así con la ampliación de plazas en la unidad de RPDITC en 2024 (40 residentes más) el número de familias que contactan con el Centro es mucho mayor lo que conlleva a que las familias tengan que marcar varias veces los números disponibles para poder contactar.

-Una de las familias solicita que el personal de A.D. preste más atención al **móvil personal** de su familiar residente ya que muchas de las veces que intentan contactar con él a través de su teléfono no pueden.



Acción de mejora: R. Calidad se pone en contacto con el familiar para sugerir que le adapten al móvil una cinta portátil y siempre lo pueda llevar colgado en lugar de en la mochila de la silla de ruedas lo que imposibilita que muchas de las veces el personal escuche la llamada.

USUARIOS

Los usuarios no aportan ningún tipo de sugerencia.

PROPUESTAS DE MEJORA 2025. EQUIPO TÉCNICO

ÁREA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

-PROGRAMA DE CUIDADOS INTERMEDIOS PARA PREVENIR LA DEPENDENCIA. La residencia RGA colabora en un proyecto piloto que dará respuesta a personas mayores de 50 años con necesidades sanitarias y sociales simultáneas y potencialmente dependientes. Se trata de un programa para cuidados intermedios, impulsado por la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad y por la Consejería de Salud y Consumo.

Con este proyecto se pretende pilotar un modelo de atención innovador con la creación de un dispositivo que responda a la necesidad de aquella población con dificultades sociales y que precisa de atención sanitaria tras recibir el alta hospitalaria, se pretende que con la intervención adecuada se pueda evitar que un determinado número de personas con patologías potencialmente cronicables terminen desarrollando con el tiempo una situación de dependencia.

De esta manera el Centro atiende cuatro casos vinculados con patologías traumatológicas y con un pronóstico de recuperación de la autonomía del paciente en un plazo de dos meses ampliables por un mes más, previo informe médico favorable. Nuestro Centro dispone de una atención especializada de rehabilitación y dispone de un plan de cuidados e intervención en función de los perfiles de las personas usuarias.

-PLAN DE FORMACIÓN 2025. Se adecúa el Plan de Formación a las necesidades formativas del personal.

-Entrada de **MEDICACIÓN EMBLISTADA** por la farmacia gestora. Se facilita el trabajo del personal de enfermería y se fomenta la calidad de la asistencia sanitaria y la gestión de los tratamientos farmacológicos consiguiendo aumentar la seguridad del usuario en relación al uso de los medicamentos.

-Se elabora un documento **FICHA DE GUSTOS Y PREFERENCIAS:** Forma parte del procedimiento de valoración de las necesidades e intereses de la persona usuaria para poder establecer su plan personal de atención individualizado. Este instrumento permitirá valorar las capacidades de la persona y los niveles de apoyo necesarios para orientar la intervención de acuerdo a sus expectativas.



-Se añade al expediente individualizado de los usuarios-as la **HISTORIA DE VIDA** y **EL MAPA DE RELACIONES PERSONALES**. Con el objetivo de crear un entorno con sentido para la persona con actividades significativas que partan de su biografía, integrando la intervención en lo cotidiano, elección y diseño de actividades, de compañeros de grupo, habitación.etc. Se trata de conseguir nuevas valoraciones de las necesidades e intereses de la persona usuaria para poder establecer su plan personal de atención y de apoyo o proyecto educativo individualizado.

-Se elaboran nuevos cuestionarios **1.CUESTIONARIO DE VALORACIÓN DEL PROCESO DE ACOGIDA. 2. CUESTIONARIO DE VALORACIÓN DE LOS PROFESIONALES DE REFERENCIA**. El Centro aplica a través de estos cuestionarios un sistema de evaluación y mejora y analiza la información para mejorar el proceso de acogida y garantizar que éste satisfice las necesidades de las personas usuarias.

--Metodología de trabajo a través de la **PERSONA DE REFERENCIA** para la incorporación al puesto de trabajo del personal de nueva incorporación. Se elabora una instrucción de trabajo en la que se definen sus tareas y responsabilidades.

-Se modifica la **GUÍA DE ACOGIDA AL TRABAJADOR** estableciendo una metodología de acogida de nuevos profesionales: responsable de la acogida, persona de referencia, tiempo de adaptación al puesto de trabajo, actividades de tutorización.etc.

-NUEVOS PROTOCOLOS INCORPORADOS AL SISTEMA:

1.Protocolo de cuidados del final de vida.

2.IT Profesionales de Referencia: En este documento se identifican las tareas y responsabilidades de cada uno/a de las personas de referencia.

3.Procedimiento y valoración de las necesidades e intereses de la persona..

ÁREA TRABAJO SOCIAL

-Se mantiene el Programa de AUTODETERMINACIÓN en el área de Trabajo Social.

ÁREA DE ENFERMERÍA

-Programa de PROFILAXIS Y TRATAMIENTO TROMBOEMBÓLICO.

ÁREA DE FISIOTERAPIA

-Programa del uso del software para ejercicios de FISIOTERAPIA

ÁREA DE TERAPIA OCUPACIONAL

-Taller de RELAJACIÓN con limpieza facial y masajes corporales.



Junta de Andalucía



- Taller de SAN VALENTÍN
- Taller de CARNAVAL
- Taller DÍA DE ANDALUCÍA
- Taller de elaboración CRUZ DE MAYO Y FIESTA EN ELPATIO
- Taller de IDIOMAS
- Taller DE ESTUDIO Y BAILES VARIADOS
- Taller de TEATRO PARA TÍTERES
- Taller de JUEGOS DE MESA
- Taller de JUEGOS TRADICIONALES EN EL PATIO
- Taller de DIBUJO
- Programa EDUCACIÓN PARA LA CIUDADANÍA, DERECHOS Y DEBERES, VALORES, NORMAS DEL CENTRO.
- Taller de CÁLCULO, LECTURA, ESCRITURA Y DIBUJO
- Taller de MANUALIDADES CON MATERIAL RECICLADO
- Taller FUNCIÓN DE NAVIDAD
- SALIDAS TERAPEÚTICAS Y DE OCIO
- Taller PICNIC ESPECIAL con tapas elaboradas por ellos
- Taller de ACTUALIDAD

EVALUACIÓN LINEAS DE MEJORA 2024

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

ÁREA CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

- Se ha mantenido las **COMIDAS ESPECIALES** en días importantes del calendario anual y también el PICNIC especial de fin de semana.
- 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 lleva a cabo el **PLAN DE FORMACIÓN** previsto para este año.
- Se lleva a cabo las **SUGERENCIAS APORTADAS** en los cuestionarios de 2024
- Se mantiene un seguimiento y control de los estándares a través de una **TABLA DE INDICADORES** de medida que incluye todos los procesos clave, estratégicos y de soporte del área asistencial.
- Se llevan a cabo los **TALLERES DE SENSIBILIZACIÓN MEDIOAMBIENTAL** programados:

Organiza: Responsable de Calidad de la Residencia Entrepinares del Mercadillo



Imparte: Monitores.

Dirigido a: Usuarios/as del Centro Entrepinares del Mercadillo

Contenido:

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. TALLER 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.

Objetivos:

1. Sensibilizar a nuestros residentes sobre la importancia que tiene el cuidado de nuestro planeta.
2. Concienciar sobre los problemas del Medio Ambiente.
3. Fomentar el cuidado y la mejora del Medio Ambiente.
4. Consumo racional de los recursos.

Materiales : cartón reciclado, palitos de madera, rollo del papel higiénico, hilo, tapones de diferentes tamaños, botellas de plástico, papel reciclado, cartulina, vasos, algodón.....

Imágenes del taller

1. Recolectando y seleccionando plantas





Paraje El Molej
3120 Cambil
residenciaent



2. Fabricando juguetes con material reciclado



3. Taller de jardinería



- Se ha puesto en marcha el **PROCEDIMIENTO DEL.**

EVALUACIÓN LINEAS DE MEJORA E.T.

Los programas no realizados durante 2024 se amplían para este año 2025 en la Programación.

OBDULIA GARCÍA JARAMILLO.

RESPONSABLE DE CALIDAD.

En Cambil, a 1 de Febrero de 2025