

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

3 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 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 89 usuarios de RPDITC que hay en el Centro en el momento de pasar la encuesta se le realiza a 67 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 22 usuarios pues debido al grado de discapacidad que presentan no pueden contestar a la misma y consideramos que una observación subjetiva tampoco es fidedigna.

#### **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 que sería un 22% de los residentes.

**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 89 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 150 profesionales.

A lo largo de este año el número de usuarios de Rpditc ha ido aumentando como consecuencia de la acreditación de 40 plazas más en dicha unidad.

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 de PDITC está ocupada por 89 residentes, 70 hombres y 19 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 61 **cuestionarios de familiares** de un total de 89 lo que representa un 70 % de participación. El número de familias que responde es significativa considerando que muchos de esas familias apenas lleva un año contactando con el Equipo Técnico del Centro y hay que tener en cuenta también que un 22% de los usuarios pertenecen a la Fundación de Tutela Jiennense, como consecuencia, no tienen un tutor/a legal al que dirigirnos para pasar la encuesta de satisfacción y poder valorar su opinión.

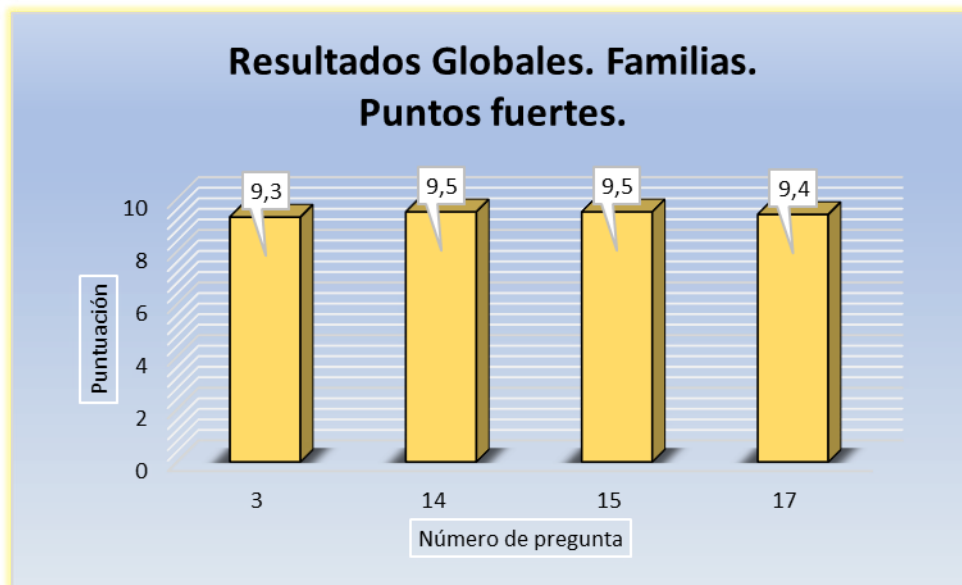
Se recogen 67 **cuestionarios de usuarios** de un total de 89 lo que representa un 75% de participación.

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.

## 1. 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 que recibe su familiar desde el Equipo Responsable del Centro?	9,3
14	¿Cómo está usted de satisfecho con el apoyo/trato que el personal de la Residencia le da a su familiar?	9,5
15	¿Cómo está usted de satisfecho con el apoyo/trato que el personal de la Residencia le da a usted como familiar del usuario?	9,5
17	¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la estancia de su familiar en la Residencia?	9,4





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?	8,4
4	¿Cómo está usted de satisfecho con los servicios de lavandería de la residencia?	8,7
1	¿Cómo está usted de satisfecho con la evolución que muestra su familiar en la Residencia?	9,0







2. Apartado sobre sugerencias, comentarios y propuestas

<u>Comentarios, propuestas o sugerencias</u>	<u>Número</u>
Sobre programas y actuaciones del centro	1
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 9,2



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 9,2 sobre 10. Todos los porcentajes de valoración exceptuando dos ítem de la encuesta 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.

Como el año anterior de los datos se desprende que las familias están muy satisfechas **con el apoyo y trato que el personal de la residencia le da a su familiar (valoración de un 9,5). Con la misma puntuación (9,5) 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 los cuidados y atención que recibe su familiar desde el Equipo responsable del Centro (valoración de un 9.3).** El Equipo Técnico en atención sociosanitaria en nuestra residencia es una pieza fundamental en el cuidado y bienestar de los residentes. Su labor va más allá de brindar asistencia básica, ya que desempeña funciones clave para garantizar una atención integral. Estos profesionales se encargan de planificar y llevar a cabo actividades de ocio y tiempo libre que fomenten el bienestar físico y emocional de los residentes. Además, se encargan de la administración de medicamentos y de velar por el cumplimiento de las pautas médicas establecidas. Asimismo, los técnicos en atención sociosanitaria en nuestro Centro son responsables de mantener un ambiente seguro y confortable para los residentes, realizando tareas de limpieza, organización y control de stocks de material sanitario.

El trabajo de los técnicos en atención sociosanitaria es de vital importancia para asegurar el cuidado y la atención adecuada a los residentes. Su dedicación, empatía y profesionalismo contribuyen a crear un entorno propicio para el bienestar de aquellos que más lo necesitan.

En definitiva, su labor es esencial para garantizar una calidad de vida óptima para los residentes, promoviendo su autonomía y bienestar en todo momento.

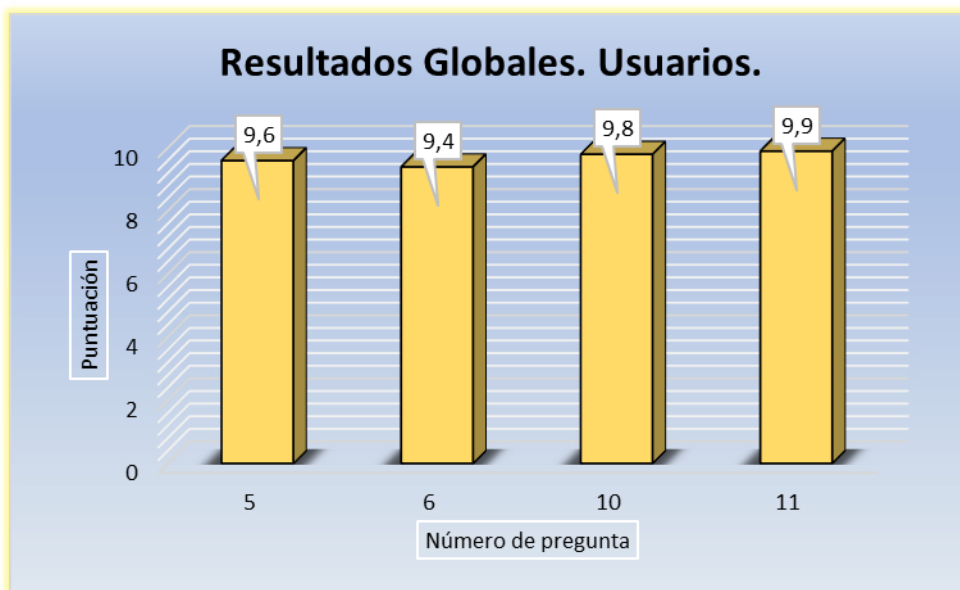
**En general el nivel de satisfacción de los familiares con respecto a la estancia de su residente en la residencia sigue siendo muy elevado, 32 de las familias encuestadas, responden con la puntuación máxima 9 y 10 a todas las cuestiones que se plantean en el cuestionario, lo que significa que un 52% 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?	9,6
6	¿Te gustan las actividades que hacemos en la Residencia?	9,4
10	¿Estás contento con el trato que recibes de los Médicos y Enfermeros del Centro?	9,8
11	¿Tienes sitio para estar con tu familia cuando vienen a visitarte?	9,9



Puntos débiles: menor satisfacción de los usuarios con: no existen puntos débiles en el cuestionario porque todas las preguntas 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	2

CONCLUSIONES cuestionario usuarios

El índice de evaluación medio ha sido de **9,2**



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 y actividades terapéuticas (las salidas siguen siendo una de las actividades que más les satisface, valoración de un 9.3)**. . 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 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 !!!!!

**Las actividades terapéuticas (valoración de un 9,4):** desarrolladas por los profesionales que forman el equipo técnico (psicólogas/os, terapeutas, fisioterapeutas, educadoras sociales, monitores/as de taller..) sin que se opongan placer y terapia, estas actividades tienen como objetivo, entre otros, aportar bienestar a la persona y a su salud (física, psicológica y social).

Las diferentes actividades se engloban en los siguientes parámetros:

**-Psicoestimulación:** se trabajan las diferentes funciones cognitivas: orientación, memoria, lenguaje, praxis, cálculo, problemas aritméticos.....

**-Psicomotricidad:** se fomenta el desarrollo físico, psíquico e intelectual a través del movimiento.

**-Especiales:** además de las actividades y terapias que tienen lugar a diario en el Centro, a lo largo del año se realizan actividades especiales, como por ejemplo, la fiestas con temática y comida especial para celebrar los días internacionales, la fiesta de verano, la procesión en Semana Santa....

**-Actividades deportivas** dentro y fuera del Centro.

**-Musicoterapia**

**-Ejercicios de relajación, grupos de conversación.**

**-Terapias individuales:** debido a la especificidad de las necesidades que presentan las personas usuarias, se efectúan tratamientos o terapias de carácter individual con los profesionales que componen el equipo multidisciplinar (psicoterapia individual, tratamientos de fisioterapia, rehabilitación logopédica, atención social....)

**-Audiovisuales:** radio, televisión, reproducción de música, vídeo....

**-Sociales:** para favorecer el contacto humano, la comunicación, los intercambios recíprocos entre personas que componen un grupo ( cumpleaños, espectáculos, celebración de fiestas populares..).

**-Lúdicas:** juegos de mesa, juegos tradicionales, excursiones y salidas, juegos deportivos, paseos...

Consideramos fundamental mantener la unión de las personas usuarias con el **entorno, la actualidad y la cultura** (animación a la lectura a través del periódico local, libros, revistas..., tertulias/debates, charlas, visitas a museos y exposiciones, visitas culturales...).

**Están muy satisfechos con el trato que reciben de los médicos y enfermeros del Centro (valoración de un 9.8).** La atención sociosanitaria en nuestro Centro es una labor fundamental para garantizar el bienestar de las personas dependientes que residen en ellas. En este contexto, el técnico en atención sociosanitaria juega un papel clave, ya que es el encargado de llevar a cabo una serie de funciones que van desde la atención directa a los residentes hasta la gestión de los recursos sanitarios de la residencia.



Para ser un profesional de atención sociosanitaria excepcional, es necesario contar con una serie de habilidades y actitudes que permitan brindar un servicio de calidad a las personas que lo necesitan.

**Empatía** es una de las habilidades más importantes, ya que permite entender las necesidades y sentimientos de los pacientes y sus familias. Además, es fundamental contar con **habilidades comunicativas** para poder transmitir información de manera clara y efectiva.

Otras habilidades importantes incluyen **organización, flexibilidad y resolución de problemas**, ya que en el trabajo diario pueden surgir situaciones imprevistas que requieren una respuesta rápida y efectiva.

En cuanto a las actitudes, es fundamental contar con **compromiso y responsabilidad** hacia el trabajo y los pacientes, así como **respeto y tolerancia** hacia las diferencias culturales y personales.

Además, es importante tener una actitud **positiva y proactiva**, buscando siempre mejorar y aprender para brindar un mejor servicio.

**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.

Se ofrece a la familia servicios y el apoyo necesario para favorecer la convivencia familiar en condiciones de intimidad:

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

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

\*Se invita a las familias a participar en eventos organizados por el Centro como por ejemplo la Procesión en Semana Santa o la exposición organizada Balcón & Arte.

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.

#### Las actividades que más les satisface:

-talleres impartidos por el E.T.

-Laborterapia

-actividades de ocio y cinefórum.

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

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



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

## FAMILIARES

-Siete de las familias encuestadas plantea la posibilidad de **mejorar 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 el año 2024 Responsable de Calidad junto con la Dirección del Centro mejora el servicio ampliando el servicio diario de atención telefónica con el Equipo Técnico de 14:30 h a 16:30h y con un servicio de contacto extra los miércoles por la tarde de 17:00h a 20:00h en la residencia PDITC.

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

Existen en la actualidad tres números de contacto telefónico pero si es verdad que existe un hándicap que hace que el servicio no sea lo esperado, en la residencia PDITC ha aumentado casi un 50% el número de usuarios por lo que el número de familias que contactan con el Centro es mayor, esto dificulta la posibilidad de contactar en el momento, puesto que, son muchas las llamadas recibidas y la mayoría en horario de tarde.

Las familias están informadas de los tres números disponibles y así consta en la Ficha de Acogida.

-Tres familias encuestadas consideran que el **control sobre la ropa de los residentes** puede ser mejorable: creen que la ropa se estropea con demasiada facilidad considerando que el proceso de lavado y secado no es el adecuado.

**Acción de mejora:** no se puede llevar a cabo acción de mejora.

El Centro debe seguir el protocolo de lavado pautado para conseguir que el proceso sea óptimo y seguro, eso incluye el lavado de prendas a temperaturas elevadas y el uso de la secadora para el secado. Hay que hacer hincapié y así se lo indicamos a las familias en el ingreso, que los residentes deben cambiarse la ropa a diario



después de la ducha y siempre que sea necesario y ese lavado constante repercute en el deterioro de las prendas por lo que el Centro no puede hacer nada al respecto. Se informa a las familias del Protocolo de Lavandería y se aconseja a las familias en el ingreso que la ropa de uso diario de su familiar residente no sea de gran calidad para evitar el mayor gasto posible.

---

## USUARIOS

- Tres usuarios solicitan ser **reubicados en la tercera planta**.

**Acción de mejora:** no se puede llevar a cabo acción de mejora en este momento, se deja abierta la sugerencia.

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.

**Estos residentes que solicitan el cambio** por los trastornos de conducta que presentan, no pueden convivir junto a residentes que tienen una mejoría considerable en el control de impulsos y una mejoría de su estado en general, provocaría una desestabilización considerable y afectaría muchísimo al estado emocional y físico del resto.

- Un residente hace hincapié en su **no adaptación al recurso**

**Acción de mejora:** Está en proceso la petición de traslado.

---

## PROPUESTAS DE MEJORA PARA 2025. EQUIPO TÉCNICO

### Programas Área de Psicología

- Programa de Intervención ante los trastornos de ingesta (PICA)





Junta de Andalucía



### Programas Área de Terapia Ocupacional

-Liga inclusiva de Baloncesto

### Programas Área Médico-Sanitaria

-Programa para mantener la higiene corporal y la integridad de la piel.

### Programa área Trabajo Social

Programa de Autodeterminación en el área de Trabajo Social.

### ÁREA DE CALIDAD:

-**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 este satisface 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 al final de la vida.**

2. **I.T Profesional/es de Referencia:** En este documento se identifican las tareas y responsabilidades de cada uno/a de las personas de referencia.

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

**EVALUACIÓN LINEAS DE MEJORA propuestas en 2024**

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 tres líneas y ampliado el personal que atiende las llamadas con dos personas del E.T.**

**Se han habilitado teléfonos nuevos en planta con una mayor cobertura.**

**ENCUESTA USUARIOS**

-Se desarrolla el **Plan de Adecuación del Centro** consiguiendo mejorar la calidad de vida de nuestros usuarios (discusiones, ruido.....)

---

**-----VARIOS:**

-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.



Junta de Andalucía



-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.....



Junta de Andalucía

Imágenes del taller



**1. Recolectando y seleccionando plantas**



Paraje El Molejón, S/N  
23120 Cambil (Jaén)  
[www.residenciaentrepinares.es](http://www.residenciaentrepinares.es)





## 2. Fabricando juguetes con material reciclado



3. Taller de jardinería



ÁREA EQUIPO TÉCNICO

-Se desarrollan los **programas de mejora** propuestos para 2024.

OBDULIA GARCÍA JARAMILLO.

RESPONSABLE DE CALIDAD

EN CAMBIL a 3 DE FEBRERO de 2025