

# INFORME NIVEL DE SATISFACCIÓN DE FAMILIARES Y USUARIOS

UNIDAD R. PDITC

C. C. DISCAPACIDAD VIRGEN DE LA  
CABEZA

ENTREPINARES DEL MERCADILLO ANDÚJAR

AÑO 2.025

23 DE ENERO DE 2026

ANDÚJAR

## 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 cuestionarios 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 del área de Psicología) a aquellos/as 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/las usuarios/as que han participado activamente con el Centro en el seguimiento del Plan Personal de Apoyos del/la usuario/a.

#### **Listado de residentes a los que se les hace la encuesta:**

La Residencia para personas con discapacidad intelectual y graves y reiterados trastornos de conducta y/o del espectro autista está ocupada a lo largo del año 2024 por 15 usuarios/as, de los cuales 10 son encuestados/as ( 5 de ellos no han podido contestar al cuestionario por a su dificultad de expresión debido al déficit en su capacidad cognitiva).

#### **Listado de residentes que no hacen la encuesta:**

Todos los/las usuarios de la unidad son encuestados utilizando sistemas alternativos de comunicación en los casos necesarios, sin embargo, cinco de ellas no se consideran los datos fiables ya que su deterioro cognitivo no les permite contestar de forma adecuada

#### **Listado de familiares o representantes que deben responder:**

Se han pasado 10 Cuestionarios de Medición de Satisfacción de Familiares, de los cuales uno de ellos es completado por la madre de un usuario pese a no ser su tutora legal (está bajo la tutela de la Fundación Jienense de Apoyos Judiciales ya que puede aportarnos información que nos ayude a mejorar ya que tiene relación con el centro a través de llamadas telefónicas diarias y recoge al usuario para llevárselo al domicilio familiar en periodos vacacionales.

1 usuario no tiene ningún contacto familiar, ingresa en el Centro en situación de exclusión social urgente

4 usuarios son tutelados por la Fundación Jienense de Apoyos Judiciales

**Integrantes de la Comunidad encuestados:** (bajo criterio de Dirección). Debido a la situación de restricciones por pandemia se decide no pasar el cuestionario a personal relacionado con la Administración

#### **RESPONSABLES DE PASAR LA ENCUESTA:**

Vanessa Planelles Bustos (Psicóloga): encuestas de usuarios.

Mª Tiscar Molino Nájera (Educadora Social): encuestas a familiares.

### 2. PERIODICIDAD

La encuesta tiene una periodicidad anual. Se pasa antes que finalice el año, en el mes de Diciembre.

### 3. 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).
- **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.

### 4. POSIBLES CAMBIOS EN LOS FORMATOS

El cuestionario de medición de usuarios/as es revisado en este año 2018 para dar respuesta a las inquietudes de los mismos, se añade la cuestión número 12 y 13 para completar y poder analizar todas las áreas de intervención que tienen que ver con la persona. En el año 2024 no se ha añadido ningún cambio

#### 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 cinco profesionales de los diferentes centros:

- Francisco Ordóñez, Coordinador de Centros y Director de la Residencia para Personas con Discapacidad Psíquica y Trastornos de Conducta “Entrepinares del Mercadillo”.
- Tatiana Algar, Directora de la Residencia para Personas Gravemente Afectadas “Entrepinares del Mercadillo.”
- Luis Bueno, Director de la Residencia de Adultos “Virgen de la Cabeza”.
- Carmen Cabeza, Directora de la Residencia para Personas con Discapacidad Intelectual y graves y reiterados Trastornos de Conducta y/o del espectro autista “Virgen de la Cabeza”.
- Obdulia García, Responsable de Calidad.

Redacción del informe: Carmen M. Cabeza Toribio

## **INTRODUCCIÓN:**

Actualmente la Unidad de Residencia de personas con Discapacidad Intelectual y graves y reiterados trastornos de conducta y/o del espectro autista del Complejo de Centros para Discapacidad “Virgen de la Cabeza” presta apoyo a 15 usuarios/as contando con un total de 21 profesionales para el desempeño de las funciones.

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 Entrepinares 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/as usuarios/as 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/as con respecto a los servicios que presta la Entidad.

### **OBJETIVOS:**

- Conocer el nivel de satisfacción de las familias y usuarios/as con respecto a los Centros y servicios que presta.
- Conocer el nivel de satisfacción de las familias y usuarios/as 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/as.

## **PROCESO DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE LAS FAMILIAS Y USUARIOS/AS.**

### **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 (Plan de Mejora).

## **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 R. PDITC está ocupada por 15 residentes: 11 hombres y 4 mujeres.

La Unidad R. A. está ocupada por 24 residentes: 18 hombres y 6 mujeres.

**El cuestionario para familiares** consta de 19 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 15 preguntas que se pone a disposición de los/as 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, los resultados se ponderan considerando nada= 1, poco= 5, normal= 7 y mucho= 10.

## **RESULTADOS OBTENIDOS**

El cuestionario se pasa todos los años en el mes de diciembre.

Se recogen **9 cuestionarios de familiares** de un total de 15, lo que representa un 60% de participación.

Se recogen **10 cuestionarios de usuarios/as** de un total de 15, lo que representa un 66,6% de participación, cabe destacar que una residente encuestada tiene respuestas no fiables al no prestar atención a las preguntas que se le formulan y dar solamente respuestas repetitivas sin ningún tipo de relación

Desde el Centro se impulsa y favorece la participación activa de las familias, sin embargo, como en años anteriores 1 usuario no tiene relación con su familia y 5 usuarios tienen medidas de apoyo por la Fundación Jiennense de Apoyos Judiciales a personas con Discapacidad ya que no tienen familia.

Pensamos que este nivel de participación está dentro de los niveles normales, la cantidad de cuestionarios contestados representa un número estadísticamente medio, y aún así nos permite generalizar los resultados al total de las familias.

## FAMILIAS

Consideramos a la familia como un punto referencial, por lo tanto su opinión es bastante relevante para la entidad Entrepinares del Mercadillo y supone un marco importante donde encuadrar nuestras acciones. Debemos saber encontrar los límites a la implicación familiar, ya que a veces esta puede tener acciones de sobreprotección o tener la tendencia a tomar decisiones por parte de la persona no dejándole oportunidad para la autodeterminación.

### 1. Resultados globales.

Puntos fuertes: mayor satisfacción de las familias

Nº	<u>Preguntas</u>	<u>Puntuación</u>
7	¿Cómo está usted de satisfecho con los horarios de visitas al Centro?	8,8
16	¿Qué le parece el nivel de satisfacción que muestra su familiar con respecto a su estancia en la Residencia?	8,7
17	¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la estancia de su familiar en la Residencia?	8,7

Puntos débiles: menor satisfacción de las familias con

Nº	<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?	8,4
11	¿La Residencia le facilita la participación en la toma de decisiones que usted considera importantes para su familiar?	8,4
13	¿Cómo está usted de satisfecho con la información (informes, llamadas ,reuniones...) que recibe como familiar sobre distintos avances de su familiar residente?	8,4

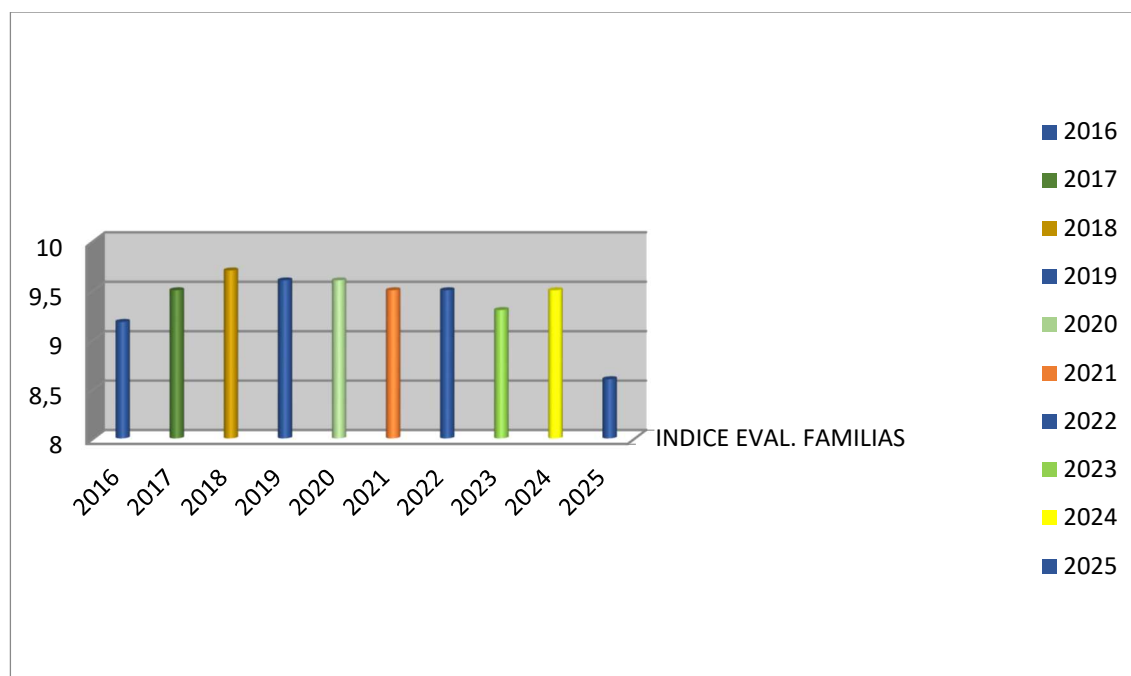


## 2. Apartado sobre sugerencias, comentarios y propuestas

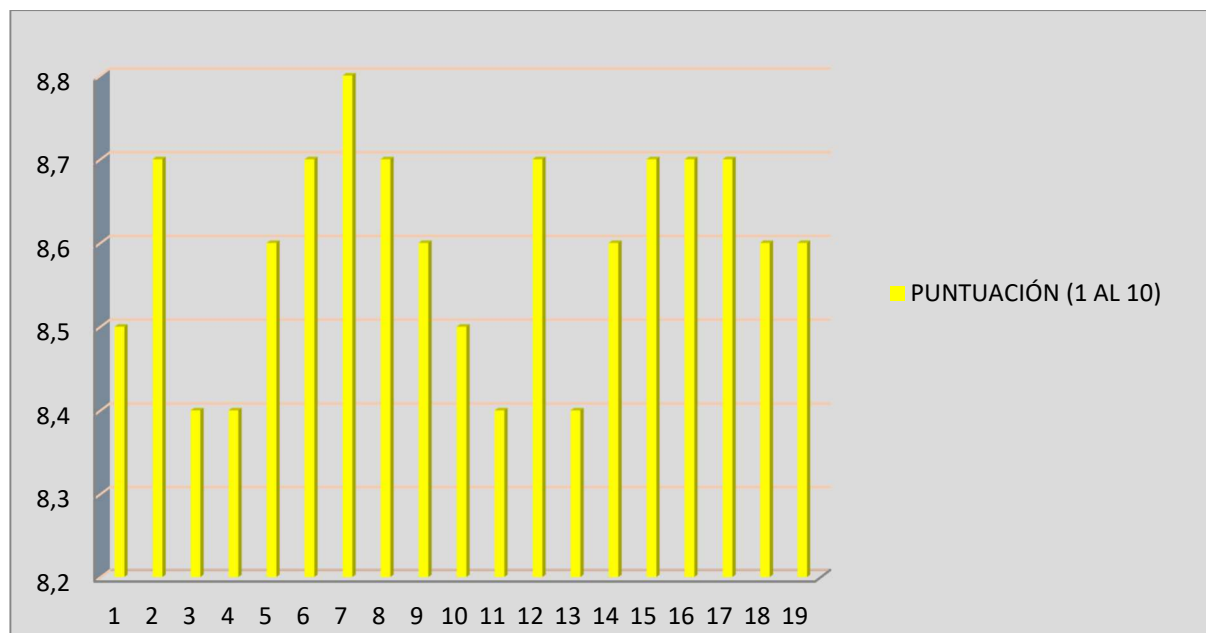
<u>Comentarios, propuestas o sugerencias</u>	<u>Número</u>
Sobre programas y actuaciones del centro	2
Sobre la necesidad de una mayor información	1
Sobre la mejora de algún aspecto de las instalaciones	0
Sobre una mejora en los servicios	0
Sobre actuaciones profesionales	1
Sobre la distribución de los horarios	0

## CONCLUSIONES cuestionario familias

El índice de evaluación medio de encuestas a familiares del año 2025 ha sido de **8,6**. Seguidamente se expone gráfica de índice de evaluación de medición de años anteriores.



A continuación, se presenta gráfica con la puntuación media de cada una de las preguntas del cuestionario.



Los **puntos fuertes** siguen siendo muy consistentes, las puntuaciones son altas y con escasa variabilidad entre las respuestas de la gran mayoría de las familias, en este sentido es de destacar que en general ninguna familia puntuó por debajo de **8,4**. **Cuestiones relacionadas con los horarios que se tienen en el Centro, y el nivel de satisfacción del familiar y la satisfacción que perciben con respecto a la persona residente con la que tienen parentesco, son las cuestiones mejor puntuadas.** El grado general de satisfacción con respecto a la estancia del usuario en la Residencia es reconocido por los familiares como importante y le han dado un valor en general elevado.

Se detecta que, con respecto a las puntuaciones obtenidas en los años anteriores hay una variabilidad con tendencia a la baja, por lo que, consideramos conveniente establecer unos criterios mínimos a partir de los cuales se establezcan unas líneas de actuación concretas. Por este motivo consideramos que puntuaciones desde 6 hasta 8,5 se considera una insatisfacción moderada y a partir de 8,6 en adelante se considera una valoración muy buena.

Como **puntos débiles** hemos seleccionado las 3 preguntas que en el cuestionario alcanzaron las puntuaciones medias más bajas, no bajando el valor de un 8,4, son cuestiones como las relativas a los informes, llamadas o reuniones relativas a la información sobre la persona residente y la participación en la toma de decisiones, las que han sido menos valoradas.

Otros **puntos identificativos** en el cuestionario, las respuestas que revelan mayor satisfacción que la media, son aspectos relacionados con el nivel de satisfacción que muestra su familiar con respecto a su estancia en la Residencia. En los últimos años en la unidad asistencial se está trabajando la intervención o apoyos orientados a la planificación centrada en la persona teniendo en cuenta los derechos de la misma, facilitando la expresión de la propia voz, de los intereses y deseos del/la residente y de sus familias, de manera que se fomente el empoderamiento y la autonomía. Queremos dar un enfoque holístico, de manera que se aborden todas las dimensiones de la vida del/la residente, incluyendo aspectos clínicos, funcionales, sociales y personales. Esto conlleva considerar la persona por encima de la patología que sufre, la recuperación va más allá de la reducción de síntomas.

## USUARIOS

Para potenciar procesos que permitan el desarrollo de una vida con calidad, debemos, entre todos, buscar estrategias, formas de relación, formas de organización que faciliten el pleno *desarrollo de los derechos* por parte de las personas con discapacidad, generando así espacios pensados desde el *bienestar material*; a partir de estrategias para potenciar procesos saludables de *bienestar físico* y desde las *relaciones personales*, procesos de *autodeterminación* y *toma de decisiones* que permitan el *desarrollo personal*, la *inclusión en la sociedad* y en definitiva el *bienestar emocional*.

### 1. Resultados globales.

Puntos fuertes: mayor satisfacción de los/las usuarios/as

Nº	<u>Preguntas</u>	<u>Puntuación</u>
1	¿Estás cómodo en tu habitación?	10
14	¿Conoces la guía de convivencia y funcionamiento de la Residencia?	10
15	¿Sabes cómo afrontar un conflicto para tener una buena convivencia?	10

Puntos débiles: menor satisfacción de los usuarios

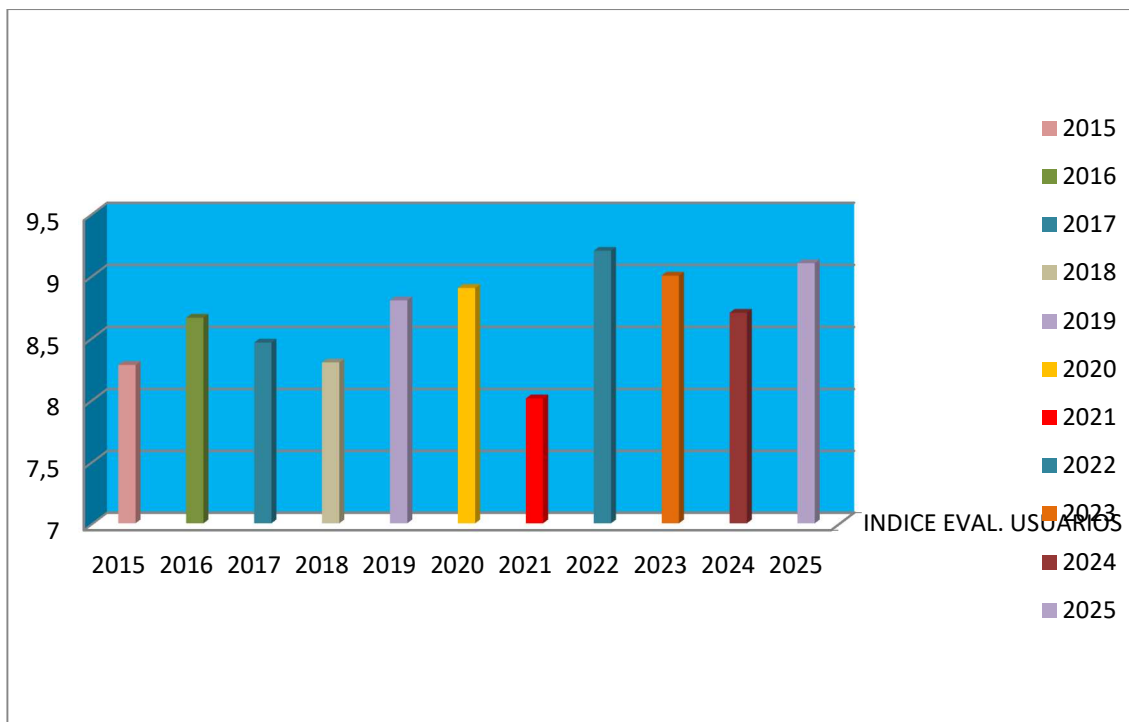
Nº	<u>Preguntas</u>	<u>Puntuación</u>
6	¿Te gustan las actividades que hacemos en la Residencia?	9,1
7	¿Te gusta participar en las salidas que hacemos en la residencia?	9,1
8	¿Te encuentras a gusto con el resto de residentes?	9,1

### 1. Apartado sobre sugerencias, comentarios y propuestas

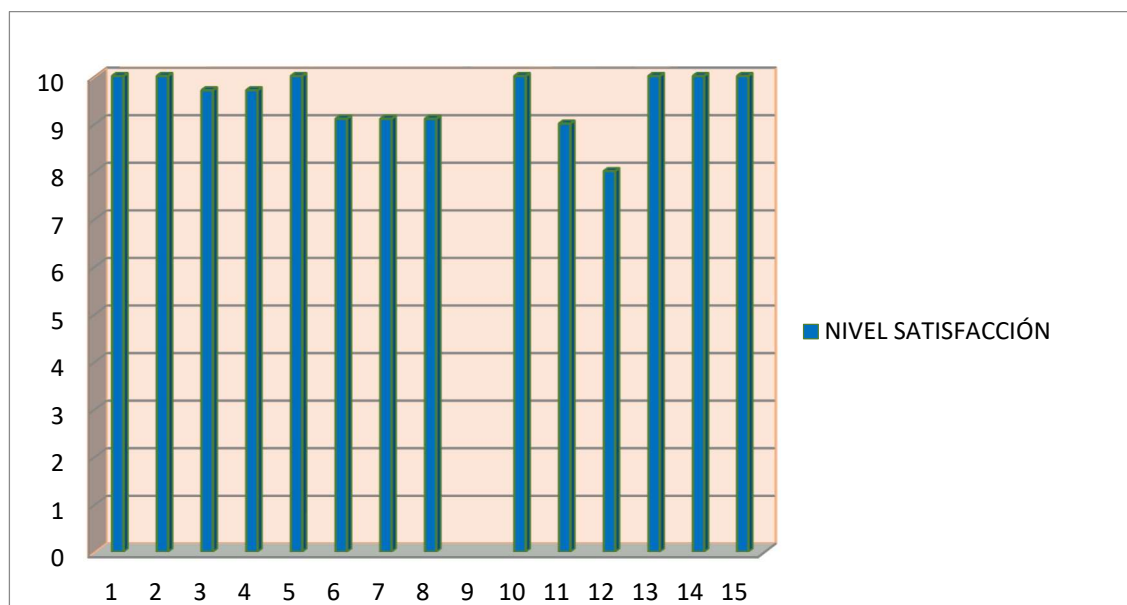
<u>Comentarios, propuestas o sugerencias</u>	<u>Número</u>
Sobre programas y actuaciones del centro	3
Sobre la distribución de los horarios	0
Sobre la mejora de algún aspecto de las instalaciones	0
Sobre una mejora en los servicios	0
Sobre actuaciones profesionales	0
Otros	0

## CONCLUSIONES cuestionario usuarios/as

El índice de evaluación medio de encuestas a usuarios/as del año 2025 ha sido de 9,1. Seguidamente se expone gráfica de índice de evaluación de medición de años anteriores.



A continuación, se presenta gráfica con la puntuación media de cada una de las preguntas del cuestionario.



- La pregunta 9 ¿Qué actividad te gusta más?, no está ponderada con ningún valor pues se ha enfocado más a describir cuál es el tipo de actividad que a darle un valor de satisfacción.

Los **puntos fuertes** siguen siendo muy consistentes, las puntuaciones son altas y con escasa variabilidad entre las respuestas de la gran mayoría de usuarios/as, hay que tener en cuenta que entre los trastornos comportamentales que presentan los/las usuario/as es común la negatividad como respuesta desadaptada y conductas socialmente inadecuadas, lo que en cierta medida puede sesgar los datos. Ninguna cuestión ha sido valorada por debajo del 9,1, por lo que se interpreta del índice que la satisfacción es elevada.

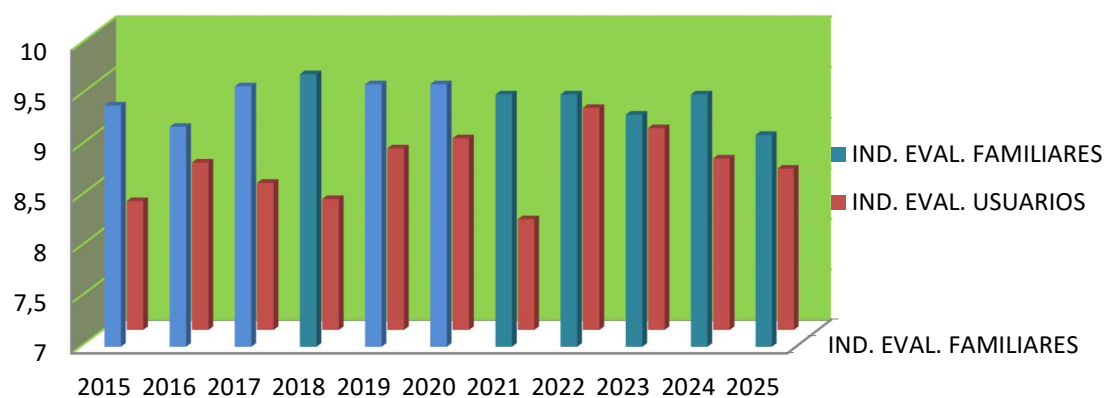
Como conclusión de los datos se desprende que los/las usuarios/as valoran muy positivamente la **comodidad en su habitación ya que se tiene en cuenta las preferencias a la hora de elegir compañero/a y la posibilidad de utilizar habitación doble o sencilla. También están muy bien valoradas las herramientas para afrontar conflictos y utilizar la guía de convivencia cuando sea necesario, pues esta información se refuerza en el “taller de pedir perdón y dar las gracias”**

Como **puntos débiles** hemos seleccionado las 3 preguntas que en el cuestionario alcanzaron las puntuaciones medias más bajas, cuestiones relacionadas con **las actividades y salidas que se hacen en la residencia y la relación con los demás compañeros.**, son las menos valoradas.

Hay que tener en cuenta que las respuestas al cuestionario pueden estar sesgado por el tipo de perfil de usuarios/as, como ejemplo hay casos de trastorno bipolar verbalizando problemas de adaptabilidad tanto en la residencia como en su hogar y trastorno por esquizofrenia con tendencia al aislamiento y la negatividad.

Otros **puntos identificativos** en el cuestionario y atendiendo a los resultados de los/las usuarios/as, se interpreta que se presta especial atención a las preferencias personales del usuario, sus metas de vida y cómo percibe su propia salud y bienestar, esto se consigue a través de una serie de evaluaciones continuas que permiten ajustar el plan de tratamiento conforme cambian las circunstancias y necesidades del usuario.

Como resumen del análisis de medición de los cuestionarios de familiares y usuarios se ilustra a continuación un gráfico los datos comparativos con años anteriores.



## EVALUCIÓN DE LAS LINEAS DE MEJORA DEL AÑO 2025

**Enfocado a familias,** La participación activa y centrada en la persona también reconoce la importancia de integrar a la familia y a la red de apoyo de las personas en el proceso de intervención. Esto no solo mejora el soporte social, sino que también asegura que las intervenciones sean coherentes con el entorno vital de la persona, aumentando así su efectividad y sostenibilidad.

Los encuentros familiares realizados a lo largo del año y recogidos en el libro de actas como asambleas participativas, han sido beneficiosos tanto para la persona residente como para el propio familiar, siendo un vehículo de comunicación y puesta en escena de proyectos en el proceso de rehabilitación.

**Enfocado a usuarios,** a disposición de los usuarios se habilita una sala acondicionada, para en caso de necesitar servicios de especialistas externos, puedan realizarlo cumpliendo la normativa de PRL.

**Enfocado al personal,** el haber recibido de forma continua formación sobre primeros auxilios y RCP supone desarrollar su trabajo de forma más segura y eficiente

## LINEAS DE MEJORA SUGERIDAS POR EL EQUIPO PARA EL AÑO 2026

Según el cronograma establecido en el Plan de Calidad se volverá a pasar nuevamente el cuestionario de satisfacción de los/las usuarios/as y familiares en el 2026 y de este modo poder comprobar la evolución de la satisfacción y del clima laboral. Una vez analizados los resultados y sugerencias y puestos en común con Dirección, se proponen como mejoras las siguientes medidas:

Se propone realizar encuesta de satisfacción trimestral a los familiares vía whasapp, con el fin de sacar parámetros ajustados a unos mínimos y para poder extraer una información más específica, de esta manera además serán agentes activos en la vida de la persona residente.

En cuanto a los residentes se ofrece una variedad de actividades diferentes a las que hay programadas semanalmente, con el fin de que puedan decidir qué hacer según sus necesidades y expectativas, esta tarea la tiene asignada el equipo psicopedagógico.

Se va a poner en marcha una sala de apoyo integral para los/las residentes con el fin de fomentar estado de calma, aprender a conseguir autorregulación sensorial y disponer de herramientas para afrontar el conflicto de forma adecuada y mejorar la convivencia.



Programas de mejora por áreas de intervención del Equipo Multidisciplinar:

Área de psicología:

- ❖ Sexualidad de forma responsable.
- ❖ Rehabilitación Psicosocial: Diseño de Planes de Atención individualizada.

Área sanitaria:

- ❖ Promoción del sueño saludable.

Área Terapia Ocupacional:

- ❖ Fomento mi autonomía.
- ❖ Sala de apoyo integral

Área de Trabajo Social:

- ❖ Terapias creativas en la rehabilitación psicosocial
- ❖ Información y asesoramiento guía PADAR

Fdo: Carmen M. Cabeza Toribio  
Directora R PDITC

En Andújar a 23 de Enero de 2026