

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

6 FEBRERO 2026 / Año 2025

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 RPDTIC que hay en el Centro en el momento de pasar la encuesta se le realiza a 86 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 3 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 “Entrepinares del Mercadillo”.
- Tatiana Algar, Directora de la Residencia para Personas Gravemente Afectadas “Entrepinares del Mercadillo.”
- Obdulia García, Responsable de Calidad.

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

INTRODUCCIÓN:

Actualmente la Residencia Entrepinares del Mercadillo presta apoyo a 114 usuarios, 89 residentes con discapacidad psíquica y trastornos de conducta y 25 residentes con discapacidad física gravemente afectados, dos recursos en los que trabajan un total de 270 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 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 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 2026).

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. En el año 2025 se ha ampliado el cuestionario con dos cuestiones relacionadas con la Guía de Convivencia del Centro y los servicios que ofrece cada uno de los profesionales.

La Unidad de PDITC está ocupada por 89 residentes, 70 hombres y 19 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 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 73 **cuestionarios de familiares** de un total de 89 lo que representa un 82 % de participación. El número de familias que responde ha aumentado con respecto al año anterior. 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 86 **cuestionarios de usuarios** de un total de 89 lo que representa un 96% de participación.

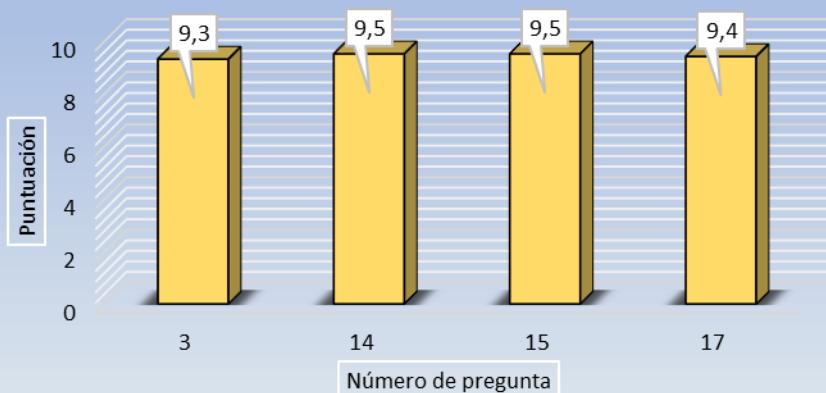
Desde el Centro se impulsa y favorece la participación activa de las familias para poder conocer el grado de satisfacción que muestran con respecto al Centro en general.

1. Resultados globales. Familias

Puntos fuertes: mayor satisfacción de las familias con:

Nº	Preguntas	Puntuación
6	¿Cómo está usted de satisfecho con los servicios de limpieza de la Residencia?	9,5
8	¿Cómo está usted de satisfecho con los horarios de visitas del Centro?	9,3
15	¿Cómo está usted de satisfecho con el apoyo/trato que el personal de la Residencia le da a usted como familiar del usuario?	9,4
14	¿Cómo está usted de satisfecho con el apoyo/trato que el personal de la Residencia le da a su familiar?	9,2

Resultados Globales. Familias. Puntos fuertes.





Puntos débiles: menor satisfacción de las familias con

No existen valores que indiquen una menor satisfacción de los familiares en ninguna de las cuestiones formuladas ya que todas superan el 8,5 de puntuación.

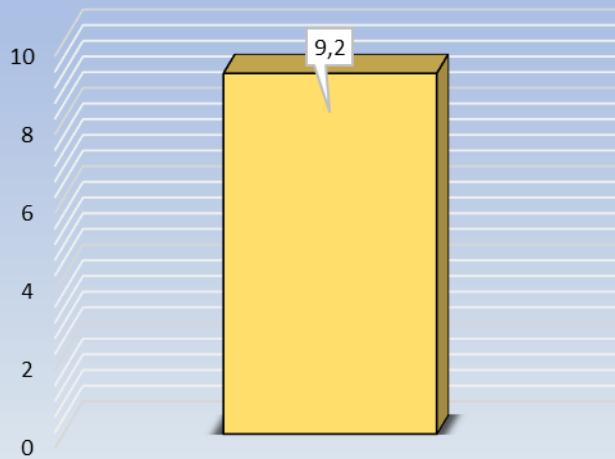
2. Apartado sobre sugerencias, comentarios y propuestas

<u>Comentarios, propuestas o sugerencias</u>	<u>Número</u>
Sobre programas y actuaciones del centro	6
Sobre la necesidad de una mayor información	5
Sobre la mejora de algún aspecto de las instalaciones	0
Sobre una mejora en los servicios	0
Sobre actuaciones profesionales	0
Sobre la distribución de los horarios	0

CONCLUSIONES cuestionario familias

El índice de evaluación medio ha sido de **9,1**

Índice de evaluación medio. Familias.





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 empañá 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 9,1 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 9,4). Con la misma puntuación (9,2) 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 horarios de visitas al Centro (valoración de un 9,3). Los resultados reflejan un alto grado de conformidad con la amplitud y flexibilidad de los horarios establecidos, los cuales facilitan el contacto regular entre los residentes y sus familiares o personas allegadas.

Esta valoración evidencia que los horarios de visita responden de manera adecuada a las necesidades de las familias, favoreciendo la conciliación con sus rutinas personales y laborales, sin interferir en la organización interna del Centro ni en el bienestar de los residentes. Asimismo, se pone de manifiesto la percepción de un centro accesible y abierto, que promueve la participación familiar y refuerza los vínculos afectivos como parte esencial de la atención integral

Satisfacción con el grado de seo y limpieza de su familiar residente (valoración de un 9,1). Los resultados obtenidos en el ítem de la encuesta de satisfacción relacionado con este tema reflejan una valoración muy positiva por parte de las personas encuestadas. La mayoría de las respuestas se concentran en los niveles más altos de satisfacción, lo que evidencia el reconocimiento al cuidado constante de la higiene personal y a la atención dedicada a este aspecto fundamental del bienestar. Esta alta valoración pone de manifiesto la eficacia de los protocolos de aseo establecidos, así como la implicación y profesionalidad del personal responsable, que contribuyen de manera directa a mantener unos estándares elevados de limpieza y presentación personal.



Asimismo, el resultado obtenido refuerza la percepción de un entorno cuidado, digno y respetuoso, favoreciendo tanto la autoestima de los residentes como la confianza de las familias en el servicio prestado.

Satisfacción con los servicios de limpieza de la residencia (valoración de un 9,5). Los resultados muestran un elevado nivel de satisfacción con el estado general de limpieza e higiene de las instalaciones, tanto en las zonas comunes como en las áreas privadas.

Esta valoración pone de relieve la eficacia de los procedimientos de limpieza y desinfección implementados, así como la constancia y profesionalidad del personal encargado de su ejecución. El mantenimiento de un entorno limpio, ordenado y seguro contribuye de manera significativa al bienestar, la comodidad y la percepción de calidad del servicio, reforzando la confianza de residentes y familiares en la atención prestada por la residencia

En general el nivel de satisfacción de los familiares con respecto a la estancia de su residente en la residencia sigue siendo muy elevado, 50 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 68% de los encuestados valoran muy positivamente la atención y servicios prestados.

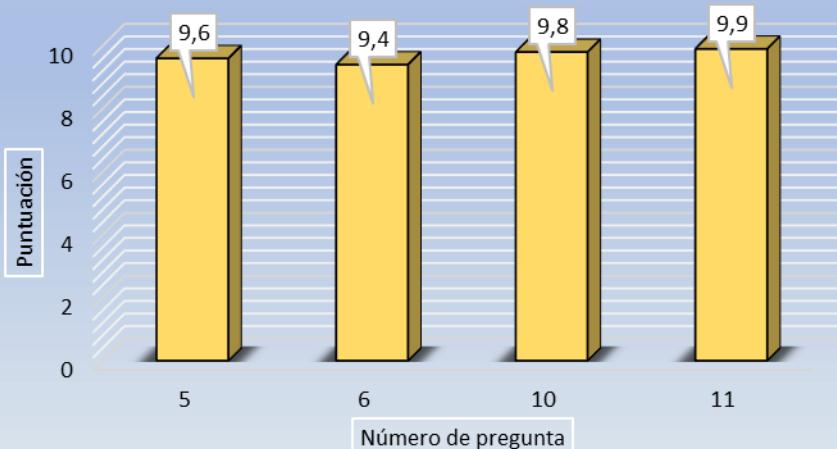
Estos datos reflejan un incremento en el porcentaje de valoración excelente con respecto al informe del año anterior, por lo que no presentamos ninguna carencia acuciante que debamos trabajar para mejorar.

3. Resultados globales. Usuarios

Puntos fuertes: mayor satisfacción de los usuarios con

Nº	Preguntas	Puntuación
5	¿Tienes la ropa limpia siempre para ponerte?	9,7
7	¿Te gusta participar en las salidas que hacemos en la Residencia?	9,4
10	¿Estás contento con el trato que recibes de los Médicos y Enfermeros del Centro?	9,7
11	¿Tienes sitio para estar con tu familia cuando vienen a visitarte?	9,9

Resultados Globales. Usuarios.



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

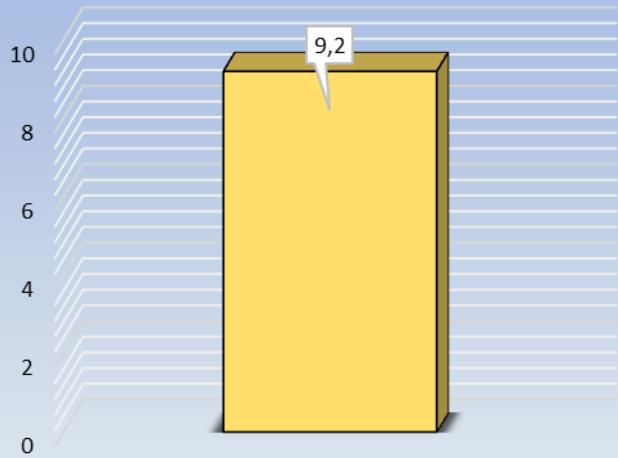
<u>Comentarios, propuestas o sugerencias</u>	<u>Número</u>
Sobre programas y actuaciones del centro	1
Sobre la distribución de los horarios	1
Sobre la mejora de algún aspecto de las instalaciones	0
Sobre una mejora en los servicios	0
Sobre actuaciones profesionales	0

CONCLUSIONES cuestionario usuarios

El índice de evaluación medio ha sido de **9,0**



Índice de evaluación medio. Usuarios.



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 9.4**). 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 8,6): 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). **Se tienen en cuenta los gustos y preferencias individualizadas (ficha de gustos y preferencias)**

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 9.7). 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 ha 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 ha colocado en las habitaciones de las personas usuarias el **mapa de relaciones e historia de vida**

*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 terapeúticas: 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.

FAMILIARES

-Seis de las familias encuestadas plantea la posibilidad de **mejorar el servicio de lavandería**. Consideran que la ropa se encoge y deteriora en exceso.

Hay que tener en cuenta numerosos factores inherentes a la gestión de la ropa en un entorno residencial:

1. Para garantizar el lavado, desinfección, secado correcto de la ropa se tienen que seguir unos protocolos y el uso continuado de lavados industriales que, si bien garantizan la correcta higiene y desinfección, pueden acelerar el desgaste de los tejidos.
 2. El deterioro o ausencia del marcaje identificativo de las prendas dificulta su correcta trazabilidad, lo que puede derivar en extravíos puntuales.
 3. Los cambios frecuentes de ropa propios de la dinámica asistencial y las necesidades de las personas usuarias, especialmente en situaciones de mayor dependencia.
 3. El elevado volumen de prendas procesadas diariamente y la similitud entre muchas de ellas.

Acción de mejora: Se coloca en el vestidor un **armario CÁPSULA** para aquellas personas usuarias que no hacen un uso adecuado de la ropa. Con el objetivo de evitar que las personas usuarias se pongan la ropa que tienen disponible para días importantes como salidas terapéuticas, salidas familiares, fiestas, citas médicas...diariamente, y así, evitar el deterioro, desgaste y encogimiento de las prendas de mayor calidad.

Desde el Centro se mantienen **protocolos de revisión, control y reposición de la ropa**, así como actuaciones de mejora orientadas a reforzar el sistema de identificación de prendas (**servicio de etiquetado y arreglos**), optimizar los procesos de lavandería y sensibilizar a las familias sobre la importancia del etiquetado adecuado. Estas medidas tienen como objetivo minimizar incidencias y mejorar progresivamente la percepción y satisfacción en este ámbito.

-Cuatro familias solicitan que sus familiares residentes **participen en las salidas terapéuticas con más frecuencia.**

En nuestro Centro hay personas usuarias con mayor dificultad a la hora de realizar salidas, en determinados casos, las características propias del trastorno, como la hipersensibilidad sensorial, la necesidad de rutinas estructuradas o la dificultad para adaptarse a entornos nuevos y poco predecibles, pueden generar elevados niveles de ansiedad, desregulación emocional o conductas de riesgo durante este tipo de actividades. Cuando se valora que la participación en salidas terapéuticas puede resultar contraproducente o no ajustada



a sus necesidades actuales, se prioriza la permanencia en entornos conocidos y seguros, donde se desarrollan intervenciones alternativas igualmente terapéuticas y adaptadas a sus objetivos individuales.

Estas decisiones se adoptan de forma consensuada por el equipo interdisciplinar, basándose en valoraciones individualizadas y revisables, y con el objetivo de garantizar el bienestar y seguridad de las personas usuarias.

Acción de mejora: Terapia Ocupacional reorganiza el cuadrante de salidas terapéuticas incluyendo más personal de apoyo en el acompañamiento e incorporando nuevos lugares adaptados a las necesidades de este tipo de perfil.

-Dos familias argumentan **el exceso de ruido cuando contactan por teléfono con sus familiares residentes.**

Acción de mejora: Se recuerda al personal de atención directa en las pautas de intervención el uso de la sala disponible para la recepción de llamadas telefónicas familiares. Esta sala tiene como objetivo asegurar un espacio privado, tranquilo y accesible, destinado a que las personas residentes puedan comunicarse con sus familiares o personas de referencia garantizando la confidencialidad, comodidad y el bienestar emocional durante la comunicación.

-Una familia solicita **aumentar la frecuencia de uso de la Tablet de la que dispone su familiar residente.**

Acción de mejora: El Equipo técnico valora ampliar el horario de uso de la sala TIC.

Hay que tener en cuenta el uso inadecuado que las personas usuarias hacen de las nuevas tecnologías. El Centro priorizará medidas educativas, preventivas y de acompañamiento, fomentando un uso responsable y seguro, aplicando apoyos individualizados y garantizando el respeto a los derechos, la autonomía y la dignidad de la personas que muchas veces se hace de esta tecnología se realizan valoraciones individualizadas evaluando de forma continua la eficacia de las medidas adoptadas y ajustarlas según la evolución de la persona.

-Una familia solicita ampliar el horario de regreso de su familiar residente en las salidas familiares.

Acción de mejora: no se puede establecer acción de mejora puesto que el Centro proporciona flexibilidad y amplitud en el horario de visitas siempre que sea comunicado con antelación por el familiar para poder organizar el regreso garantizando el funcionamiento del centro.

USUARIOS

-Tres personas usuarias **solicitan mejorar el taller de informática**, consideran que el uso de esta sala es insuficiente, les encantaría poder hacer uso de esta sala/taller con más asiduidad.

Acción de mejora: Terapia Ocupacional reorganiza los grupos incorporando un día más en el cuadrante de asistencia del grupo afectado.

-Un residente demanda **participar con más frecuencia en las tareas diarias encomendadas de ayuda al personal**.

Acción de mejora: Terapia Ocupacional va a reorganizar el cuadrante de tareas aumentando la participación en la misma.

PROPUESTAS DE MEJORA PARA 2026.

ÁREA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

-PLAN DE FORMACIÓN 2026.

Se tiene en cuenta la obligatoriedad de cumplimiento del nuevo manual de estándares de ACSA (tercera edición) en formación basada en la mejora continua como modelo de gestión. El Centro se compromete en mantener la calidad de los servicios ajustando las competencias necesarias para la realización de las tareas de los profesionales gracias a la formación y desarrollo profesional continuo.

Se incluirá como mejora acciones de formación y/o sensibilización específica sobre el Código ético de la entidad, orientadas a promover una atención basada en valores y principios éticos en la práctica profesional

-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 establece como mejora realizar un informe anual de resultados para evaluar posibles no conformidades y así poder establecer las acciones correctoras oportunas que garanticen la prestación de un servicio de calidad en todas las áreas.

-PLAN DE MEJORA DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL. El Centro desarrolla un Protocolo de Mejora de la Accesibilidad Universal, es un documento estratégico y operativo que define cómo eliminar barreras y garantizar que todas las personas usuarias puedan acceder, desplazarse, comunicarse y utilizar los servicios del Centro de forma segura, autónoma y digna.



-SE INCLUIRÁ EN RESIPLUS (software de nueva implantación) LA DOCUMENTACIÓN TÉCNICO-LEGAL NO INDEXADA EN LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA. Para evitar que este tipo de documentos esté sólo bajo control de Dirección se facilitará su difusión al resto de profesionales según el grado de responsabilidad.

-EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON UNA PERIODICIDAD TRIMESTRAL Se realizará un ajuste de los objetivos en función del aprendizaje derivado del análisis de la satisfacción percibida por las personas usuarias y familias a través de entrevistas semiestructuradas llevadas a cabo en las asambleas de participación trimestrales por grupos, teniendo en cuenta el perfil (personas usuarias) y/o registro de quejas/sugerencias (familias), con el fin de obtener información más cualitativa y útil para orientar la toma de decisiones y la mejora continua. Dicha evaluación se incluirá en el Informe Anual de Satisfacción.

-DOCUMENTACIÓN NUEVA INTEGRADA EN EL SISTEMA DOCUMENTAL

- Se desarrolla la Guía de Convivencia y Funcionamiento.
- Se desarrolla un Procedimiento para el desempeño del Profesional de Referencia.
- Se desarrolla un Procedimiento del área de cocina.
- Se desarrolla un Protocolo de Planificación Centrada en la Persona.
- Se desarrolla un Protocolo de Acceso a la información del expediente.
- Se actualiza y modifica la Guía de Acogida al Trabajador.
- Se actualiza y modifica el Protocolo de Gestión de residentes RPDTIC.
- Se actualiza y modifica el Procedimiento de Mantenimiento de Infraestructura.
- Se actualiza y modifica la IT de Terapia Ocupacional.
- Se actualiza y modifica la IT de Aviso al 061.
- Se actualiza y modifica la IT sobre Dietas Alimentarias.
- Se actualiza y modifica la IT de Gestión documental y registros.
- Se desarrolla un Protocolo de Cuidados al final de la vida.

- 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 PPA. 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 las personas usuarias 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 apoyo y atención o proyecto educativo individualizado.

- Se elaboran nuevos cuestionarios: CUESTIONARIO DE VALORACIÓN DEL PROCESO DE ACOGIDA, 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 satisface las necesidades de las personas usuarias.

- Se elabora un libro de FICHAS INDIVIDUALIZADAS DE ALERGIAS E INTOLERANCIAS EN ALIMENTOS de las personas usuarias, para consulta e información del personal de cocina y personal de A.D. y así evitar riesgos en la trazabilidad de las comidas.

EVALUACIÓN LINEAS DE MEJORA E.T. Programación 2025

Se llevan a cabo a lo largo del año las mejoras propuestas.

OBDULIA GARCÍA JARAMILLO.

RESPONSABLE DE CALIDAD

EN CAMBIL a 6 DE FEBRERO de 2026