

INFORME NIVEL DE SATISFACCIÓN DE FAMILIARES Y USUARIOS UNIDAD R. DE ADULTOS C.C.VIRGEN DE LA CABEZA

31 DE ENERO DE 2026

ANDÚJAR

ÍNDICE

PLAN DE ENCUESTAS.....	2
EQUIPO EVALUADOR.....	3
INTRODUCCIÓN.....	4
OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN	4
PROCESO DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN.....	5
MEDIDAS DE SATISFACCIÓN.....	5
RESULTADOS OBTENIDOS.....	6
1 Resultados globales cuestionario familias	6
2 Conclusiones cuestionario familias.....	7
1 Resultados globales cuestionario usuarios.....	8
2 Conclusiones cuestionario usuarios.....	9
LÍNEAS DE MEJORA	11

PLAN DE ENCUESTAS

1. POBLACIÓN:

El cuestionario para usuarios/as se distribuye (a criterio del área de Terapia Ocupacional) 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 usuarios/as que han participado activamente con el Centro en el seguimiento del Plan Personal de Apoyos del usuario.

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

La Residencia de Adultos está ocupada a lo largo del año 2025 por 24 usuarios/as de los cuales 20 son encuestados.

Listado de residentes que no hacen la encuesta:

- Antonio Jódar Berjas
- Juan Antonio Collado González
- Dolores Casado Cañizares
- Vicente Fernández Sáez

Pues aunque se les trata de formular las preguntas a través de pictogramas, LSE y otras técnicas de lenguaje accesible, su falta de capacidad de verbalización unido a su nivel de cognición hacen que, según valoración del E.T., no ofrezcan respuestas que presenten coherencia a las preguntas.

Listado de familiares o representantes que deben responder:

- Fundación Jiennense de Apoyos Judiciales.
- Resto de familias que han mantenido relación con el Equipo Multidisciplinar de la R.A., exceptuando los indicados en el siguiente punto.

Integrantes de la Comunidad encuestados: (bajo criterio de Dirección). Si se decide no pasar la encuesta por falta de respuesta u otro motivo, se dejará constancia de ello.

- Hay dos hermanos, por lo que la encuesta de satisfacción es una para la misma persona, la hermana, según ella misma nos manifiesta.

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).
- **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

No hay cambios.

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 con Terapia Ocupacional “Virgen de la Cabeza”.
- Carmen Cabeza, Directora de la Residencia para Personas con Discapacidad Psíquica y Trastornos de Conducta “Virgen de la Cabeza”.
- Obdulia García, Responsable de Calidad.

Redacción del informe: Luis Bueno Cabeza

INTRODUCCIÓN:

Actualmente la Residencia de Adultos del C.C Virgen de la Cabeza con Terapia Ocupacional presta apoyo a 24 usuarios/as contando con un total de 13 profesionales para el desempeño de las funciones.

El cuestionario de satisfacción para las familias y usuarios/as 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/as "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 cuál es el grado de satisfacción de los 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 necesariomejorar.

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 proporcionará posibles acciones de mejoras 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 PDITC está ocupada por 15 residentes. 11 hombres y 4 mujeres. La

Unidad RA está ocupada por 24 residentes. 17 hombres y 7 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/a. 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/as 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, los resultados se ponderan considerando nada= 1, poco= 5, normal= 7 y mucho= 10.

RESULTADOS OBTENIDOS

El cuestionario se pasa todos los años en diciembre.

En la R.A. se recogen 19 **cuestionarios de familiares** de un total de 24, pero la FUNDACIÓN JIENNENSE tienen un total de 3 representados, además hay dos residentes que son hermanos, por lo que la encuesta de satisfacción es una para la misma persona, lo que representa un 79 % de participación.

En la R.A. se recogen 20 **cuestionarios de usuarios/as** de un total de 24, lo que representa un 83 % de participación. No se ha conseguido la totalidad de la muestra encuestada, porque cuatro residentes no ofrecen respuestas que presenten coherencia, a pesar de tratar de formular las preguntas a través de pictogramas, LSE y otras técnicas de lenguaje accesible.

Desde el Centro se impulsa y favorece la participación activa de las familias, sin embargo sigue existiendo familiares que no quieren formar parte del proceso y a pesar de haberles informado y preguntado no ofrecen respuestas.

Pensamos que este nivel de participación sigue siendo aceptablemente alto, la cantidad de cuestionarios contestados representa un número estadísticamente significativo, y nos permite generalizar los resultados al total de las familias.

FAMILIAS

1. Resultados globales.

Puntos fuertes: mayor satisfacción de las familias con

<u>Nº</u>	<u>Preguntas</u>	<u>Puntuación</u>
8	¿Cómo está usted de satisfecho con los horarios de visitas al Centro?	<u>9.7</u>

15	¿Cómo está usted de satisfecho con el respeto, apoyo/trato que el personal de la Residencia le da a usted como familiar del usuario?	9.6
6	¿Cómo está usted de satisfecho con los servicios de limpieza de la Residencia?	9.5
14	¿Cómo está usted de satisfecho con el apoyo/trato que el personal de la Residencia le da a su familiar?	9.5
16	¿Qué le parece el nivel de satisfacción que muestra su familiar con respecto a su estancia en la Residencia?	9.5

Puntos débiles: menor satisfacción de las familias con

Nº	Preguntas	Puntuación
4	¿Cómo está usted de satisfecho con los servicios de lavandería de la Residencia?	8.7
5	¿Conoces la Guía de convivencia y funcionamiento del Centro?	9.3

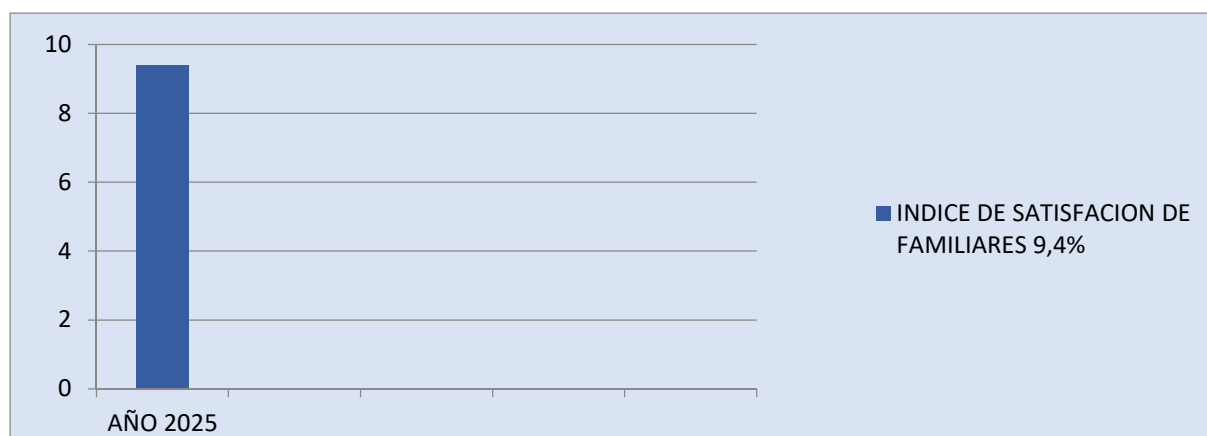
2. Apartado sobre sugerencias, comentarios y propuestas

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

CONCLUSIONES cuestionario familias

El índice de evaluación medio ha sido de 9,4 (se añade gráfico)

GRAFICO DE VALORACIÓN



Los **puntos fuertes** siguen siendo muy consistentes, las puntuaciones son muy altas y con escasa variabilidad entre las respuestas de la gran mayoría de tutores, en este sentido es de destacar que siete de las preguntas formuladas entre todos los familiares han puntuado algunas de ellas con una calificación inferior a 7. Siendo un 10, la puntuación con mayor frecuencia valorada en cada ítem.

De los datos se desprende que las familias valoran muy positivamente el trato con el que los profesionales atienden a su familiar siendo de gran satisfacción los cuidados que reciben sus familiares en cada una de las áreas del centro (Dirección, Terapia Ocupacional, Medico-Sanitaria y Social), así como el respeto, apoyo/trato que el personal de la Residencia le da a los familiares de los usuarios/as institucionalizados, siendo dichas puntuaciones de las más elevadas de este año. También se muestran muy satisfechos con el grado de satisfacción que muestra su familiar con respecto a su estancia en la Residencia siendo esta pregunta otra de las que ha obtenido una puntuación muy alta. Por otro lado, se muestran muy satisfechos con los servicios de limpieza de la Residencia siendo también una de las preguntas que mejores resultados han obtenido. Este año siguen valorando de forma muy positiva los horarios de visita al centro siendo la pregunta que ha obtenido el valor más alto. En nuestra unidad priman más las salidas al domicilio que las propias visitas en sí, pero las que se producen se intenta que se lleven a cabo en un horario flexible y en la medida de lo posible que no coincidan con los talleres de los usuarios/as. Por otro lado se puntúa de forma muy positiva la respuesta que recibe como familiar a las sugerencias, demandas y quejas que plantea. Esta pregunta ha mejorado en puntuación respecto a años anteriores. Otra de las cuestiones con puntuación muy favorable es el conocimiento de los servicios que ofrece cada uno de los profesionales del Centro. Casi la totalidad de los encuestados/as han calificado dichas preguntas con una calificación que se aproxima al 10.

Como **puntos débiles** hemos seleccionado las 2 preguntas que en el cuestionario alcanzaron las puntuaciones medias más bajas no bajando el valor de un 8,7 en cuestiones relativas al grado de satisfacción con los servicios de lavandería, así como el conocimiento de la Guía de convivencia y funcionamiento del Centro con un 9,3. A pesar de ser los puntos menos valorados debemos destacar que la puntuación es cercana a la nota media obtenida y se aproxima en gran medida a las puntuaciones obtenidas el año pasado, aunque es de destacar que la última pregunta mencionada anteriormente es un ítem nuevo de este año. Estos resultados nos parecen enriquecedores para ayudarnos a mejorar el Centro y la prestación de los servicios, recoger los aspectos mejorables, señalando en que podemos avanzar para que la calidad sea todavía mayor. Respecto a la cuestión con menor puntuación se hace referencia a la ropa deteriorada de lavandería. Los usuarios/as en su mayoría tienden a echar a lavar la ropa casi a diario debido a manchas principalmente, mal olor, etc... Teniendo en cuenta las altas temperaturas a las que se lavan las prendas y luego el paso por la secadora hace que la misma se deteriore. La ropa es necesario que se lave y seque a dichas temperaturas para una correcta desinfección de la misma. En este caso las prendas más delicadas se están metiendo en una bolsa blanca para que el personal de lavandería las clasifique y éstas no pasen a la secadora y así no haya deterioro alguno. Además se está haciendo mucho hincapié en que la ropa se encuentre bien etiquetada y ordenada en el armario de cada residente con el objetivo de no mezclarla y que los/las residentes siempre lleven la ropa adecuadamente. Cabe destacar que también hay una mejora ya realizada en lavandería, en la cual, se usa un producto especial para quitar las manchas más difíciles y se lavan por 2 veces la misma prenda. Por otro lado hemos observado que una de las familias que más bajo ha puntuado esta cuestión suele traerle ropa a su familiar ya usada o bien es la misma que se llevaron en su día de baja con lo cual el problema no radicaría en la lavandería en este caso concreto. En lo que respecta al conocimiento de la Guía de convivencia y funcionamiento del Centro ha sido otra de las preguntas con más baja puntuación aunque esta se aproxima a la media con un 9,3. Cabe destacar de esta pregunta que el documento con la información de dicha Guía se encuentra en recepción y los familiares pueden hacer uso de ello para leerlo o preguntar cualquier duda con respecto a ello. Hay que añadir que un alto porcentaje de familiares ha valorado dicha cuestión con una valoración de 10.

Otros **puntos identificativos** en el cuestionario, en los cuales las respuestas revelan una puntuación de satisfacción menor que la media son: cómo están los familiares de satisfechos con los cuidados que recibe su familiar en el área médico-sanitario, como están los familiares de satisfechos con la información que reciben sobre diferentes avances de su residente. A pesar de tener una puntuación menor a la media, se aproximan mucho a la misma.

USUARIOS/AS

1. Resultados globales.

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?	<u>10</u>

13	¿La Trabajadora Social te ayuda y asesora en tus peticiones?	<u>10</u>
10	¿Estás contento/a con el trato que recibes de los Médicos y enfermeros del Centro?	<u>10</u>
11	¿Tienes sitio para estar con tu familia cuando vienen a visitarte?	<u>10</u>
8	¿Te gustan las actividades que hacemos en la residencia?	<u>10</u>

Puntos débiles: menor satisfacción de los usuarios con

<u>Preguntas</u>	<u>Puntuación</u>
¿Te gusta hacer uso de la piscina en verano?	<u>9,5</u>
¿Te encuentras a gusto con el resto de los residentes?	<u>9,4</u>
¿Te gustan los horarios que hay para participar en los talleres y realizar actividades?	<u>9,5</u>

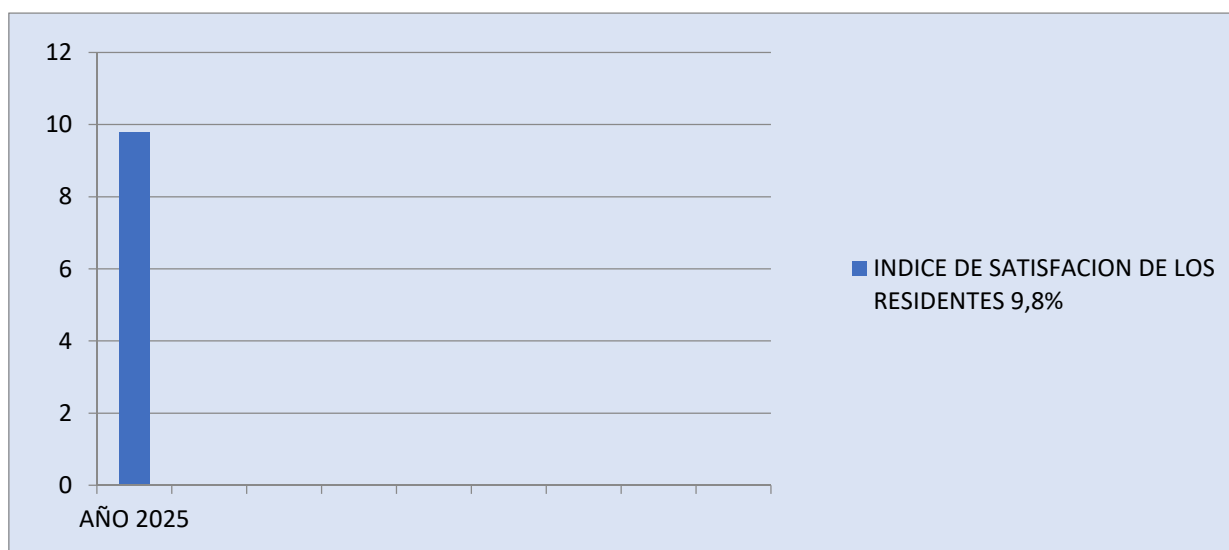
2. Apartado sobre sugerencias, comentarios y propuestas

<u>Comentarios, propuestas o sugerencias</u>	<u>Número</u>
Sobre programas y actuaciones del centro	3
Sobre la distribución de los horarios	2
Sobre la mejora de algún aspecto de las instalaciones	0

CONCLUSIONES cuestionario de usuarios/as

El índice de evaluación medio ha sido de 9,8 (se añade gráfico)

VALORACION DE USUARIOS/AS



Los **puntos fuertes** siguen siendo muy consistentes, las puntuaciones son muy altas y con escasa variabilidad entre las respuestas de la gran mayoría de usuarios/as. Las preguntas con mejor puntuación han sido “¿Tienes la ropa limpia siempre para ponerte?” “¿Estás contento/a con el trato que recibes de los Médicos y enfermeros del Centro?” “¿La Trabajadora Social te ayuda y asesora en tus peticiones?” “¿Tienes sitio para estar con tu familia cuando vienen a visitarte?” “¿te gustan las actividades que hacemos en la residencia?”. Los usuarios/as valoran de manera muy positiva que cada día tengan ropa limpia para ponerse. Participan en taller de lavandería cada tarde con la colocación de las prendas de ropa una vez éstas han subido limpias y dobladas. Las colocan bajo el resto de prendas para darle rotación a las mismas y no repetir en la medida de lo posible en varios días la misma indumentaria, otras muchas prendas se cuelgan con perchas. Por otro lado han puntuado de manera muy satisfactoria el trato que reciben por parte del personal médico sanitario del centro, así como las relaciones interpersonales con el resto de usuarios del Centro. Los usuarios/as son informados con antelación suficiente de sus citas médicas así como de sus dudas y cuidados sanitarios por parte de los profesionales. Son atendidos al momento ante cualquier cura cubriendo en todo momento sus necesidades, de ahí que haya sido una cuestión muy bien puntuada por parte de la mayoría de usuarios/as. Esto también es aplicable al caso de la Educadora Social la cual también cubre todas sus necesidades y les informa de todo lo que les acontece en cada momento de ahí que también se haya obtenido en esta cuestión una puntuación alta. Los usuarios/as se muestran muy contentos y a gusto con las actividades que se hacen en el centro ya que siempre se tienen en cuenta sus opiniones con el objetivo de fomentar el plan centrado en la persona y que se sientan escuchados con sus peticiones.

Como **puntos débiles** hemos seleccionado las 3 preguntas que en el cuestionario alcanzaron las puntuaciones medias más bajas no bajando el valor de 9,4. Por un lado los usuarios/as califican con menor grado de satisfacción a la pregunta ¿Te encuentras a gusto con el resto de los residentes? En este caso ha sido una pregunta que se tendrá en cuenta para que se encuentren a gusto con todos los compañeros/as, haciendo así talleres donde tengan que interactuar y trabajar en equipo con aquellos compañeros o compañeras que se encuentren menos a gusto para hacerles ver que trabajando y dándole la oportunidad al otro u otra pueden

llegar a encontrarse igual de bien que con su mejor compañero, aun así no se ha llegado a observar un gran descontento en ningún residente con respecto a esta pregunta. No obstante dicha pregunta ha obtenido una puntuación que se acerca mucho a la media. Por otro lado en lo que respecta a los horarios que hay para participar en los talleres y realizar actividades, es la pregunta con menor puntuación de la encuesta. Cabe destacar que en años anteriores ya se modificó el horario de despertarse o algunos otros horarios con el objetivo de que tengan más horas de descanso, además, los horarios propuestos son los adecuados con respecto a las horas y calidad de sueño, ya que superan las 8 horas diarias de sueño. Por otro lado, los horarios de los talleres externos no pueden ser modificados ya que dependemos de otras entidades u organizaciones para realizarlos, recalando que dichos horarios están dentro de la posibilidad de nuestros residentes garantizándole un descanso pleno y saludable.

Por último en lo que respecta al uso de la piscina en nuestro centro es una de las cuestiones con menor puntuación a pesar que en los últimos años se ha introducido el taller de hidroterapia así como varias fiestas temáticas. Algunos/as de los/as usuarios/as no les gusta la piscina bien por qué no saben nadar o bien por qué directamente no les gusta el agua, lo que hace que esta cuestión esté peor valorada. Por otro lado, los usuarios/as durante el verano disfrutaban de sesiones en la piscina municipal de Andújar al aire libre los martes y jueves donde disfrutaban mucho de la misma y donde se relacionan con otras personas del entorno, es por ello que un sector de los usuarios/as tengan cierto rechazo por la piscina que se encuentra en nuestras instalaciones (a pesar de ello la utilizan habitualmente durante los meses de julio y agosto).

Otros **puntos identificativos** en el cuestionario es la alta calificación que los usuarios han otorgado a la comodidad de las instalaciones así como a la participación en salidas que hacemos en la Residencia. Esto para los profesionales que conforman el equipo de trabajadores del Complejo de Centros Virgen de la Cabeza es muy grato, ya que la comodidad de los residentes institucionalizados en nuestras instalaciones, es uno de los pilares fundamentales por los que velamos. Así como también es satisfactorio que se encuentren a gusto en las salidas realizadas ya que fomenta su inserción en la comunidad. Para finalizar, otra de las preguntas que ha tenido una puntuación dentro de la media y también muy importante es el conocimiento de la Guía de convivencia y funcionamiento de la Residencia, ya que se hizo un taller donde se llevó a cabo una explicación adaptada para el entendimiento de la mayoría de los usuarios. Añadiendo a todo lo anterior, a lo largo del 2025 se continúan con los mecanismos para fomentar la autodeterminación de los usuarios: seguirán eligiendo y tomando decisiones.

LINEAS DE MEJORA SUGERIDAS POR EL EQUIPO PARA EL AÑO 2026

Una vez analizados los resultados y sugerencias y puestos en común con Dirección, 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 2026 y de este modo poder comprobar la evolución de la satisfacción y del clima laboral.

Por demanda de los usuarios del Centro se han introducido nuevos talleres en la programación diaria.

Dentro de dichos talleres se ha propuesto el programa de entrenamiento de fútbol sala adaptado, para potenciar los hábitos saludables y aprender un nuevo deporte, ya que los mismos usuarios/as han demandado hacer uso de la pista que disponemos en el centro y del gimnasio, con el objetivo de tener mejor forma física, sentirse más saludable y aprender a jugar al fútbol sala. Con dicho programa se quiere incentivar la toma de decisiones y autodeterminación de los/as residentes, fomentar la actividad física, mejorar el bienestar biopsicosocial y promover la inserción y participación social participando, en un futuro, en torneos o partidos con otros centros. Los/as residentes muestran mucho interés y una gran motivación en empezar con dicho taller para sentirse “en forma” y trabajar en equipo con sus compañeros/as. Dicho taller se llevará a cabo 2 o 3 veces en semana, en turno de mañana y/o tarde.

Otro de los programas propuestos en el área ocupacional es “Mi plan personal de vida”, englobado dentro del Plan centrado en la persona. En este programa se trabajarán 7 áreas principales como son la autodeterminación, las habilidades de vida diaria, el bienestar emocional, las relaciones sociales, el ocio y tiempo libre, la inclusión comunitaria y la salud y el bienestar. Dichas áreas se irán trabajando en diferentes talleres a lo largo del año. Cada residente tendrá un registro personalizado que se llevará a cabo al comienzo del programa con el fin de que los talleres sean variados y personalizados dependiendo de las peticiones de los/as residentes. Dicho programa también conllevará la realización de juegos educativos, tareas en la residencia y salidas fuera del Centro.

Como en años anteriores se le dará especial importancia a los talleres dirigidos a fomentar la estimulación cognitiva. Tanto en ámbito interno como en ámbito externo, ya que este año continuarán con la Escuela de adultos y, además, se añade la E.S.O de adultos para 2 de nuestros/as residentes con el objetivo de seguir avanzado en el ámbito educativo y que sigan manteniendo un nivel de estimulación cognitiva alto. Por otro lado, de manera interna, todas las semanas se trabajará mediante fichas de estimulación cognitiva y con la ayuda del programa “Mi plan personal de vida” podrán tener acceso a fichas personalizadas ya adaptadas a sus necesidades.

Por otro lado, como ya se hemos mencionado anteriormente, este año queremos fomentar la actividad física a través de la participación en el gimnasio y el fútbol sala. En lo que respecta a nuestras instalaciones de nuestro gimnasio lo hemos dotado de varios aparatos de gimnasia durante los últimos años y los usuarios/as se han comprometido en su mayoría a realizar sesiones de actividad física de lunes a jueves de 18:30 h a 19:30 h una vez finalizada la escuela de adultos. Luego a libre elección irán cuando no les coincida con otros talleres y durante los fines de semana. Fuera de nuestras instalaciones participan en sesiones de senderismo cada lunes por la mañana tras el taller de actualidad así como ejercicios de actividad física en parques cercanos a nuestra residencia.

Además durante este año 2026 seguiremos fomentando los talleres enfocados desde el centro ocupacional, donde se realiza etiquetado y desetiquetado de prendas, creación y mantenimiento del huerto, elaboración de bufandas y bolsos de lana, empaquetado de alfombras y fregonas, elaboración de llaveros de resina etc... todos estos talleres enfocados en la búsqueda y creación de nuevos intereses ocupacionales, así como aumentar la motivación durante la realización de los mismos.

Seguimos usando el mismo mecanismo para la recogida de información para cubrir todas las necesidades de nuestros usuarios/as, a través de registros individuales para así establecer objetivos personalizados dentro de su plan de atención individual. A través de dichos mecanismos potenciaremos la autodeterminación de nuestros usuarios/as, de tal forma que estos puedan elegir y tomar decisiones sobre su día a día.

Respecto a las habitaciones de los usuarios/as se actualizan a demanda de los mismos los dibujos que aparecen en el ojo de buey dándole continuidad al enfoque de años anteriores así como a la elaboración una evaluación a nivel individual, en caso de permanecer en habitaciones individuales, y a nivel de pareja en habitaciones compartidas. En ésta se especifica la necesidad de tapar completamente el ojo de buey para preservar la intimidad de los usuarios/as y en caso de tener algunas necesidades o necesitar ayuda se deja visibilidad. Es muy importante que todos los usuarios/as tengan su intimidad en sus habitaciones. Como cada año se les facilita su calendario 2026 por habitación para su orientación temporal y para darle uso como agenda.

El área social ha introducido como mejora un nuevo programa "Programa terapias creativas en la rehabilitación psicosocial" con el objetivo de mejorar la calidad de vida y la autonomía de la persona, estimulando sus capacidades cognitivas y su identidad, y facilitando su interacción con el entorno para disminuir la ansiedad y mantener su bienestar mental el mayor tiempo posible. Este objetivo integral busca abordar tanto el bienestar físico como psicológico, a través de un programa que integre diferentes áreas de intervención.

El programa se llevará a cabo todos los martes de cada semana en el horario de mañanas, siendo un total de 35 sesiones a lo largo del año.

Se ha establecido una distribución de las actividades por semanas basada en el plan de trabajo llevado a cabo durante 35 semanas. Aunque se propone una distribución específica y concreta de las sesiones a realizar, la implementación será flexible y completamente adaptable a las necesidades y posibilidades de cada persona a juicio de la educadora.

Siempre se comenzará trabajando la orientación a la realidad, empleando algunas técnicas mediante las cuales la persona toma conciencia de su situación en el tiempo, en el espacio y respecto a su propia persona. Posteriormente, se continuará con la sesión correspondiente a ese día.

Durante el 2026 se continuará elaborando la Revista Entrepinares del Mercadillo en sustitución de los antiguos anuarios de actividades. A través de este programa se ha informado y dado a conocer a las familias, a través de un vídeo enviado por whatsapp, nuestro día a día a través de los talleres que realizamos y de las actividades que llevamos a cabo a lo largo del año. La Revista Entrepinares del Mercadillo también la tenemos impresa en la zona de recepción de nuestro centro para aquellas familias que no disponen de whatsapp o para las que prefieran verlo de forma física.

Talleres como el teatro o las nuevas tecnologías de la información y la comunicación por parte de Cruz Roja, etc....se continúan llevando a cabo y se retoman a lo largo de este año 2026. La demanda en dichos talleres se ha visto aumentada con un crecimiento en la participación así como en la motivación para realizarlos.

En el área sanitaria se introducen dos nuevos programas: Programa de promoción del buen descanso, donde se fomentará hábitos saludables del sueño, se identificaran factores que alteren el descanso y se mejorará la calidad de vida de los participantes mediante un descanso adecuado. Y por otro lado, Programa de salud mental con el objetivo de fomentar hábitos saludables de salud mental y saber identificar factores que alteren dicha salud o cambios notorios del estado de ánimo.

Programas de mejora por áreas de intervención del Equipo Multidisciplinar:

Área Sanitaria:

- ✓ Programa de promoción del buen descanso.
- ✓ Programa de salud mental.

Área de Terapia Ocupacional:

- ✓ Programa de entrenamiento de fútbol sala adaptado.
- ✓ Mi plan personal de vida: Programa de atención integral centrada en la persona.

Área de Trabajo Social:

- ✓ Programa de terapias creativas en la rehabilitación psicosocial.

EVALUACIÓN DE LAS LINEAS DE MEJORA DEL AÑO 2025

Se observa a lo largo del 2025 que la puesta en marcha de una serie de mejoras ha hecho que la calidad de vida de los residentes y el grado de satisfacción de los familiares vaya en incremento, haciendo un análisis en la actualidad se desprende y queda instauradas las mejoras siguientes:

Enfocado a familias, Este año al igual que en el anterior, continuamos realizando las videollamadas de lunes a viernes en grupos de cuatro usuarios/as mejorando con ello la comunicación entre usuario/a y familiar. Se le da continuidad al Programa de Revista Entrepinares del Mercadillo donde se facilita información a las familias respecto a las actividades que realizan a lo largo del año vía whatsapp o en papel impreso en recepción, haciendo así también partícipes a los familiares de la misma. Continuamos aumentando el número de tutorías familiares por parte del Equipo Técnico siendo éstas presenciales o en su mayoría por vía telefónica para informar sobre la evolución o estado de salud del usuario/amostrándose muy satisfechos por ello y quedando reflejado en las encuestas de satisfacción de este año donde sigue habiendo puntuaciones muy buenas sobre esta cuestión. Además, hemos dado inicio a la participación de familiares en diversos talleres internos relacionados con el huerto y la maquetería, los cuales se fomentarán este próximo año. Como novedad se llevará a cabo un informe multidisciplinar del equipo técnico cada mes de cada residente y será enviado a su familiar con el objetivo de aumentar la comunicación y la información entre profesional y familiar a lo largo del año.

Enfocado a usuarios/as, continuamos realizando la Asamblea de Participación Activa de los viernes donde los usuarios/as expresan cómo les ha ido la semana junto con el personal técnico y de atención directa y a su

vez el personal trabajador les comentan cómo ha sido su comportamiento durante la misma tanto en el aspecto conductual como en la realización de actividades. Se continúa llevando a cabo como cada martes el Programa de Bienestar Integral y Calidad de Vida donde los usuarios/as realizan la elección del picnic de los viernes así como de la elaboración de talleres culinarios para el mismo y disfrute de sus premios a lo largo del fin de semana. Se continúa con el Programa de autogestión del ocio basado en el modelo de atención centrada en la persona: Asamblea para la elección de actividades de ocio y tiempo libre, todo ello con el fin de hacer aún más partícipes a los usuarios/as y darles voz activa en la cotidianidad del centro y las decisiones que en él se toman. Este taller, se utiliza como método de comunicación entre usuarios/as y profesionales con el fin de preservar las preferencias de los usuarios/as y adaptar las actividades a estas, más concretamente en las actividades de ocio y tiempo libre. Y, además, se implanta el nuevo Programa terapias creativas en la rehabilitación psicosocial con el objetivo de mejorar la calidad de vida y la autonomía de la persona, estimulando sus capacidades cognitivas y su identidad, y facilitando su interacción con el entorno para disminuir la ansiedad y mantener su bienestar mental el mayor tiempo posible. Dicho taller se hará cada martes, tras el programa de ese día ya instaurado.

En lo que respecta a la Escuela de Adultos se añade la opción de optar a la E.S.O de adultos por demanda de los usuarios/as. Se ha fomentado la realización de talleres ocupacionales y ajuste personal, teniendo en cuenta los grupos nombrados anteriormente. Algunos de los que se han realizado han sido estimulación cognitiva y motricidad fina, plantación y mantenimiento de huerto, costura y etiquetado, limpieza y mantenimiento de zonas comunes, elaboración de llaveros de resina, pulseras con abalorios, árboles de alambre..... Se han realizado talleres de audiovisuales de hábitos saludables, ABVD, medioambiente, reciclaje, mundo animal, etc. Hemos realizado la elaboración de chapas, pulseras y llaveros de resina para diferentes eventos así como manualidades para venta de adornos navideños durante el 2025.

Enfocado al trabajador, continuamos facilitando a comienzos de año un documento de necesidades formativas para que indiquen los aspectos de las áreas sanitaria, terapéutica y social que quieran reforzar para un mayor enriquecimiento y buen hacer en el desempeño de sus funciones en el centro. Se hace especial hincapié a las formaciones del área sanitaria en cuanto a la identificación de un sueño no reparador o a síntomas de salud mental así como en el área terapéutica al plan de atención centrado en la persona y el personal de referencia. Esto se enmarca dentro de las formaciones internas dentro del Plan de Formación 2026. Por otro lado, se les continúa informando a su entrada al centro de la necesidad de realizar una formación line sobre prevención de riesgos laborales.

Fdo: Luis Bueno Cabeza

Director de la R.A.

