

ESTUDIO DE INDICE DE SATISFACCION DE FAMILIAS AÑO 2009

A través de las encuestas de satisfacción para familiares, pretendemos conocer la opinión que estos tienen acerca de nuestro centro, su organización, profesionales que trabajan en él y otros aspectos. También se pretende comparar este índice semestralmente para ver la evolución de las mejoras que se han derivado del estudio del índice de satisfacción.

Se administran dos encuestas anuales, una en junio y otra en diciembre, (este año la primera se ha realizado en julio, aunque no es la practica habitual) coincidiendo con los dos encuentros familiares que el centro organiza en esas fechas.

JULIO 2009

↳ En el encuentro familiar del 04-07-2009 participaron 32 miembros pertenecientes a 13 familias. De estas, se recopilaron 9 encuestas de satisfacción.

Las secciones en las que está subdividida la encuesta y sus respectivas puntuaciones medias son:

- ATENCIÓN AL RESIDENTE con una media de 3.44= "Muy de acuerdo"
- ATENCIÓN A FAMILIARES con una media de 3.51= "Muy de acuerdo"
- ENTORNO Y METODOLOGÍA con una media de 3.20 = "De acuerdo"

Como vemos, todos los ítems de la encuesta superan las expectativas familiares.

Estos resultados nos animan a seguir trabajando en esta línea, sin dejar de revisar e intervenir sobre todos los aspectos para mejorarlos, especialmente aquellos aspectos que con anterioridad hayan sido considerados deficitarios por los familiares, como son:

- Adaptación del residente al centro: se llevará a cabo un proceso de asunción paulatina de normas, horarios y hábitos para conseguir una mejor adaptación al centro de nuestros usuarios.
- Los lugares para la intimidad de los residentes con sus familiares: procurando ofrecer un lugar privado durante las visitas.

- Hacer participe a la familia en el programa de rehabilitación: a través de los dos encuentros familiares anuales y de llamadas periódicas informando del estado y evolución del residente.
- Disponer de material adecuado a las necesidades del usuario: Se intentará disponer de un amplio abanico de diferentes materiales para encontrar el material que más se ajuste a las necesidades de cada residente en concreto.

DICIEMBRE 2009

↳ En el encuentro familiar del 05-12-2009 participaron 33 miembros pertenecientes a 9 familias. De estas, se recopilaron 6 encuestas de satisfacción.

Las secciones en las que está subdividida la encuesta y sus respectivas puntuaciones medias son:

- ATENCIÓN AL RESIDENTE con una media de 3.12= "De acuerdo"
- ATENCIÓN A FAMILIARES con una media de 3.35= "De acuerdo"
- ENTORNO Y METODOLOGÍA con una media de 3.06 = "De acuerdo"

Los resultados indican que las familias están de acuerdo en todos los aspectos valorados en la encuesta, cosa que nos da continuidad y constancia en nuestra forma de trabajar, intentando superar aquellos aspectos menos favorables como son:

- Observo que los residentes están vestidos y aseados correctamente: Éste ítem se ha valorado de forma menos positiva, pese a que el centro realiza un esfuerzo diario en que los residentes cumplan con sus obligaciones diarias de aseo e higiene personal, mejoraremos en lo posible las revisiones diarias de su aseo personal.
- Considero que el cuidado de la ropa y pertenencias es el adecuado: Éste ítem ha sido valorado menos satisfactorio que los demás por ello se propondrá una revisión más exhaustiva y controlada de los armarios y pertenencias propias de los usuarios en mayor rigor, controlando y revisando periódicamente sus pertenencias y el cumplimiento de su vestimenta.
- Creo que mi familiar se ha adaptado al centro: Hemos observado que este ítem sigue siendo de los menos valorados en la encuesta, por ello desde el centro se le pone especial énfasis en la integración de cada uno de ellos, siendo uno de los objetivos prioritarios la integración de los residentes tanto con el personal como compañeros, facilitando así la integración a través de talleres y salidas del centro.

ESTUDIO DE INDICE DE SATISFACCION DE RESIDENTES AÑO 2009

El objetivo que buscamos con estas encuestas es conocer el grado de satisfacción de los residentes referente al servicio que se les ofrece en nuestro centro.

La muestra utilizada para tal fin, está formada por una selección de los usuarios en base a la obtención de una puntuación igual o superior a 24 en la Escala Minimental (MMS) más la valoración del técnico. Esta escala evalúa las habilidades cognitivas superiores (orientación, memoria, atención y lenguaje) y establece un punto de corte de 24 a partir del cual se podría hablar de deterioro en dichas habilidades. La encuesta es administrada al final de cada año.

DICIEMBRE 2009

Durante la primera quincena de diciembre, fecha en la que se realizó esta encuesta, residieron 48 usuarios. De estos, 15 han alcanzado la puntuación necesaria en el MMS, además de ser considerados como aptos por el técnico para que se le administre la encuesta de satisfacción. Los resultados han sido los siguientes:

- NINGUNA encuesta con resultados entre el intervalo (74-84 "Muy de acuerdo") con un porcentaje de 0%
- 15 encuestas con resultados entre el intervalo (53-73 "De acuerdo") con un porcentaje de 100%
- NINGUNA encuestas con resultado entre el intervalo (32-52 Aceptable) con un porcentaje de 0%
- NINGUNA encuesta con resultados entre el intervalo (0-31 en desacuerdo) con un porcentaje de 0%

Las secciones en las que está subdividida la encuesta y sus respectivas puntuaciones medias son:

- ATENCIÓN AL RESIDENTE con una media de 3.13= "De acuerdo"
- ENTORNO Y METODOLOGÍA con una media de 3.35 = "De acuerdo"

Asimismo, los resultados obtenidos son óptimos analizando todos los ítems de la encuesta. Nombraremos a continuación no obstante los ítems con una más baja puntuación que serán los aspectos en los que más empeño pondremos en el próximo semestre:

Considero que la alimentación que recibo es la adecuada; este ítem ha sido uno de los menos valorados en la encuesta; ello puede ser debido a que muchos de nuestros residentes realizan una dieta para mejorar su peso corporal y hábitos alimenticios. Tal medida en ocasiones les resulta incomodo y no es de su agrado. No obstante se realizan reuniones a través de los comités de residentes donde se les pregunta de forma periódica si la comida ha sido de su agrado y si creen que hay menús o alimentos que deben de mejorar. Seguiremos trabajando y teniendo en cuenta sus sugerencias y preferencias.

Creo adecuado el numero de personal trabajado para atendernos; se trata del ítem menos valorado en la encuesta. La mayoría de usuarios han mostrado su opinión manifestando que sería necesaria la contratación de más personal en el centro para una mejor atención, trabajo y organización. Pese a ello la mayoría de residentes han matizado que están contentos con el servicio actual que tienen y la opción de contratar nuevo personal sería en función de apoyo para el equipo actual y para favorecer nuestro funcionamiento así como el del centro.

El horario de visitas al centro facilita las relaciones con nuestros familiares; este ítem ha obtenido una baja puntuación en la encuesta. Hemos notado que la contestación a esta pregunta ha estado muy condicionada por la situación personal de cada residente y ha estado en función de si cada residente a nivel personal recibe visita o no, no teniendo en cuenta una opinión global u objetiva. No obstante el centro revisara los horarios establecidos teniendo en cuenta las opiniones de los usuarios y modificando aquello que se crea oportuno siempre y cuando favorezca y fomente la relación familia-usuario.

Observo que el equipo técnico tiene en cuenta las sugerencias que realizo, notando mejoría en los aspectos propuestos y me dejan dar mi opinión; a través de los comités de residentes mensuales así como de la atención ante cualquier sugerencia o queja, procuramos solucionar los problemas que nuestros residentes nos plantean. No obstante, intentaremos mejorar las vías de comunicación mutuas y dar soluciones que satisfagan a los residentes en la medida de lo posible.

Durante las Visitas de mis familiares se me facilita, si deseo, un lugar donde tener mayor intimidad; el centro dispone de distintas habitáculos y zonas donde el residente puede encontrarse de forma tranquila e íntima con sus familiares. No obstante y debido a la gran cantidad de residentes que se encuentran en nuestro centro en ocasiones los ruidos, voces o interrupciones espontáneas de algunos residentes en momentos puntuales pueden resultar molestos e incómodos. Intentaremos mejorar y controlar dichas circunstancias así como especificar las zonas donde el usuario junto con su familia se debe de reunir.

El centro organiza actividades que mejoran la relación familia- residente: desde el centro siempre se pone especial énfasis en realizar actividades que fomenten y mejoren la relación entre los residentes y sus familias así como poner en conocimiento de los familiares el funcionamiento del centro para que tengan conciencia del trabajo y esfuerzo que aquí se realiza con todo el ímpetu e ilusión posible. El centro también realiza una reunión muy especial que se realiza cada año en el mes de diciembre y que consiste en reunir a familiares y residentes, realizar charlas didácticas y una comida. El centro estudiara realizar mayores actividades y reuniones con los familiares para seguir mejorando y fomentando dichas relaciones entre familiares, residentes y trabajadores del centro.