

Periodo 2016

Vivienda de mayores “Cicerón”. Torrijos.

Centro titularidad de la Asociación “Cicerón”

En este documento se informa de la satisfacción observada en los convivientes y familiares, así como la cercanía del centro con la filosofía de Cicerón.

TONO DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS CONVIVIENTES

Uno de los compromisos que adquiere la Asociación Cicerón, al gestionar los diferentes Centros donde se facilita alojamiento y se proporcionan a sus ocupantes los servicios y prestaciones para continuar su proyecto vital, es la evaluación anual de la satisfacción de estas personas convivientes con los servicios y atenciones recibidas.

Enmarcándose, dentro de la valoración de la calidad de atención, entendida esta, como la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus usuarios y familiares, los profesionales y de la ciudadanía en general, incluyendo la entidad gestora y/o titular.

De otra parte, esta evaluación se constituye en instrumento de intervención cuando de sus resultados se desprende la necesidad de modificar algunas prácticas no satisfactorias para alguna de las partes, usuarios, profesionales, familiares o entidad titular, resultando una medida para mejorar la calidad de vida de los usuarios, objetivo principal de los Centros.

Metodología:

Para la valoración de la satisfacción se ha seguido la misma metodología que el año pasado, se ha seleccionado una muestra representativa, elegida por números aleatorios, (una vez descartados los usuarios con trastornos cognitivos y grandes dificultades en la comunicación) y se les ha pasado una entrevista cerrada con los mismos ítems que en años anteriores, en la habitación del conviviente, con la finalidad de mantener la privacidad de las respuestas (conviviente/ entrevistador).

Muestra:

VM Cicerón: El día 8 de mayo, se realiza entrevista a 5 convivientes de un total de 12: 3 hombres y 2 mujeres.

Modelo Entrevista: Se empieza con una pregunta abierta en relación a la existencia de algún cambio observado en el último año y si en caso de haber realizado alguna sugerencia, si esta se ha tenido en cuenta.

Se continua con una serie de preguntas, donde se pide sean valorados individualmente los servicios y atenciones recibidas, los profesionales, la institución, las respuestas de esta, y la organización en general con una puntuación del 1 al 10, donde uno es el valor menor y 10 el máximo. La puntuación 0 es asimilada a no sabe o no contesta.

Se termina la entrevista con unas preguntas más abiertas, donde pueden expresar quejas/sugerencias de mejora o de nueva creación y sus expectativas.

Entrevistador: Equipo de espirales

Resultado preguntas con valoración.

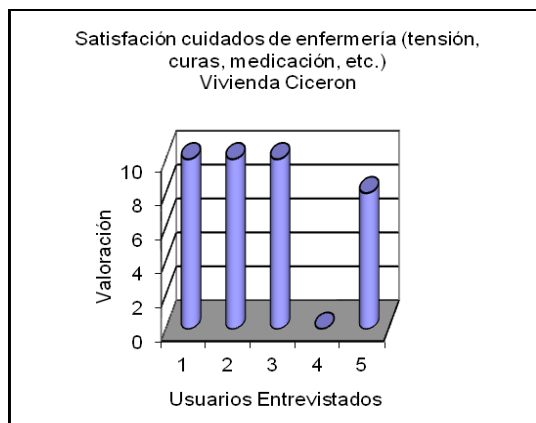
1) Servicios que se prestan en la vivienda:

- a. Satisfacción en los cuidados personas de aseo y baño, vestido, corte de unas e imagen externa.



Mayoritariamente están muy satisfechos con los cuidados personales recibidos.

- b. Satisfacción en los cuidados de enfermería (tensión, curas, medicación, etc.)



En general están muy satisfechos con los cuidados de enfermería, un entrevistado no contesta, refiere llevar poco tiempo.

- c. Satisfacción en la **atención social y apoyo psicológico** en situaciones complejas.

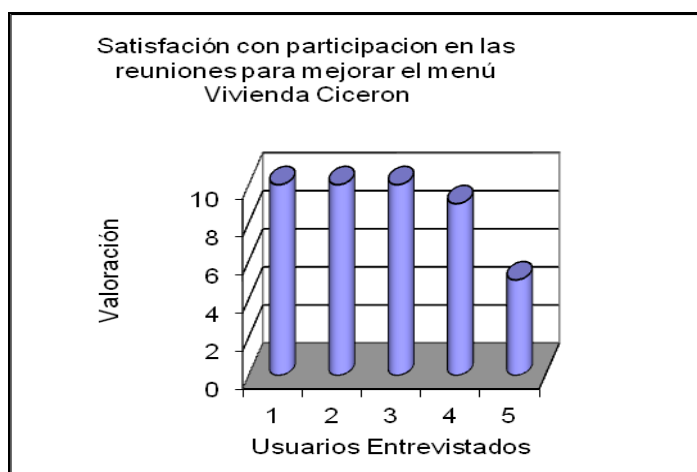


En general refieren estar muy satisfechos en la Vivienda Cicerón de Torrijos.

- d. Satisfacción en el **menú y comida** que se ofrece.



- e. **Participación en la elaboración del menú.**



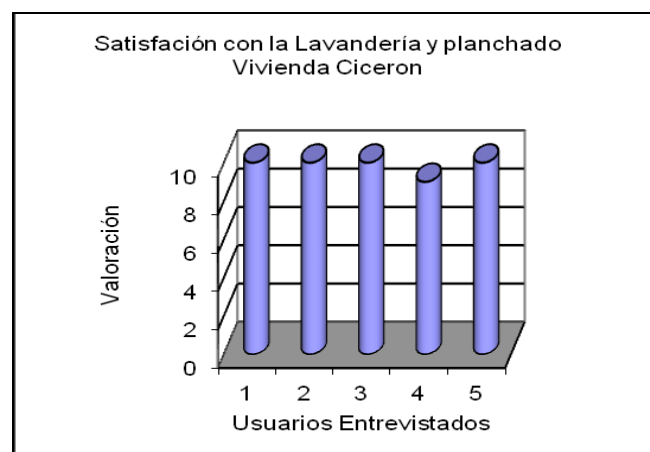
Consideran bastante satisfactorio la participación en la elaboración del menú.

f. **Limpieza en general** de habitaciones y salas comunes.



La limpieza en general es bien valorada en la vivienda.

g. Satisfacción en el servicio de **lavandería, planchado** y costura de ropa.

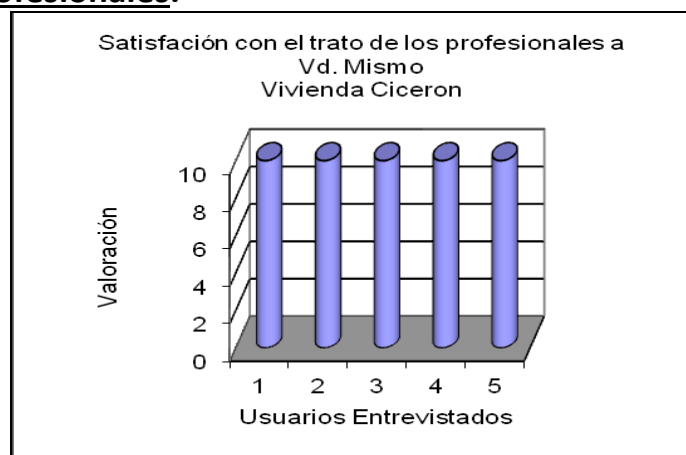


h. Satisfacción en la **organización, funcionamiento** y la gestión de la vivienda.



En general están muy satisfechos con la organización y funcionamiento en la vivienda de Torrijos.

2) Satisfacción con el **trato recibido por los profesionales.**



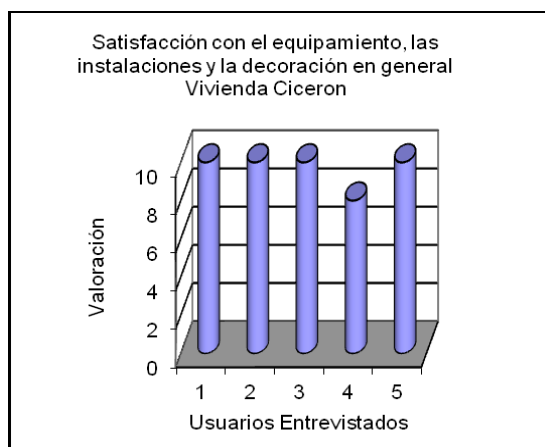
Los usuarios entrevistados están muy satisfechos con el trato recibido por los profesionales de la vivienda de Torrijos.

3) Satisfacción en la **armonía y el ambiente de convivencia** entre los convivientes.



Reconocen dificultades en la convivencia entre ellos, pero en general es aceptada. Un entrevistado comenta “Hay algunos que van por libre”

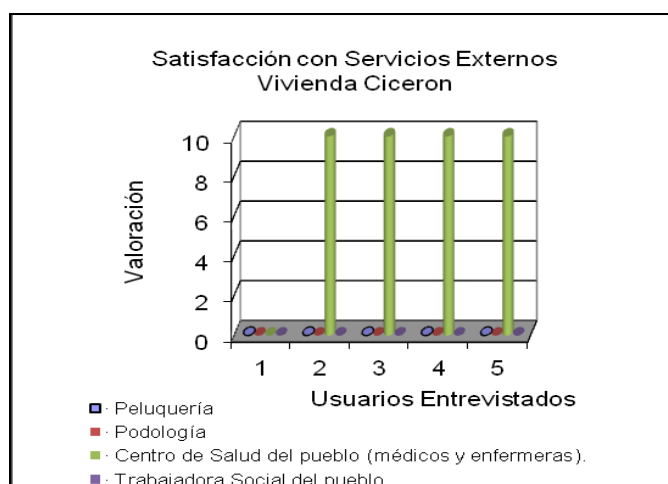
4) **Satisfacción en el equipamiento, las instalaciones y la decoración en general de la residencia.**



Mayoritariamente están muy satisfechos con el equipamiento e instalaciones de la vivienda de Torrijos.

5) **Satisfacción con servicios externos:**

Se les piden que valoren la atención recibida por los Sanitarios y Trabajador Social de la localidad de Torrijos.



Solo consideran las atenciones recibidas por los profesionales del Centro de Salud, siendo muy valoradas. La relacionadas con los Trabajadores Sociales, son desconocidas. La peluquería y podología no existen como tal servicio en la vivienda, utilizan las del municipio.

6) **¿Ha formulado una queja? Y ¿Está satisfecho/a con la atención y explicación que se le dio?**

Solo dicen haber formulado una queja un usuario, en la Vivienda y quedó satisfecho con la atención recibida, aunque refiere "pero son quejas de otros usuarios, que no tienen solución". El resto de entrevistados contestaron que no habían formulado quejas, "todo está bien"

7) **La vida que lleva en la vivienda y los cuidados que recibe ¿son los que Vd. esperaba recibir antes de entrar?**

En general la respuesta a esta pregunta ha sido muy satisfactoria, señalamos las siguientes expresiones:

- NO. Lloré antes de venir, pero ahora está muy bien, BIEN
- SI, sabía ya todo antes de venir
- NO, estoy encantado, habitación solo, mi tele, estoy fenomenal
- No, Mejor de lo que esperaba
- SI. "no miro en ningún sitio, me quedo". "Es como si estuviera en mi propia casa"

8) **Finalmente, ¿qué mejoraría en la vivienda?**

Han hecho las siguientes propuestas, aunque consideraban que se partía de una situación buena:

- VIVIENDA CICERON:
 - Muy poca cosa, eso si la asistencia de noche
 - La calefacción, los sofas
 - No creo que haya algo que mejorar
 - La organización muy bien llevado y muy bien pensado. Como en todos los sitios, hay una oveja negra, mas colaboración, la teoria es una maravilla.

LA VOZ DE LAS FAMILIAS

Reiteradamente fueron llamadas 3 familias de convivientes pero no se obtuvo la posibilidad de contactar con ellos, salvo en una ocasión:

- 1.- valoración del **trato** recibido por el personal: Muy satisfactorio
- 2.- valoración de la **asistencia**: mi padre ha mejorado muchísimo. Ha cogido peso. No se queja tanto como antes.

3.- valoración de las **instalaciones**: TIENE UNA GOTERA QUE NO SABE SI SE HA SUBSANADO

4.- Indique el grado de satisfacción global: 10

5.- indicar sugerencias para mejorar el trato y el servicio: TODO ES FENOMENAL. Tal vez, actividades, pero mi padre no acepta y no baja a aunque ahora ha empezado a bajar al salón.

6.- Conoce CENTINELA (cuidador de noche, ante emergencias): no conoce por el nombre, pero conoce a A. y tiene su teléfono y el de Tele Asistencia.

CUMPLIMIENTO CON LOS INDICADORES DE CALIDAD SEGÚN CICERÓN

En esta ocasión lo que hemos querido valorar es el nivel de cumplimiento de la vivienda con 44 indicadores que han sido previamente definidos como excelentes en el acompañamiento a las personas, según consideración del equipo de ESPIRALES de Cicerón.

Pudiendo concluir lo siguiente: los procesos de acompañamiento desarrollados, el estilo de organización y funcionamiento del centro coinciden en un **91 % CON LA FILOSOFÍA DE CICERÓN, según lo recogido en su Estatuto-2016.**

Así, por ejemplo, respecto a la Calidad y participación: Se ha elaborado la memoria técnica, lo cotidiano y la evaluación del grado de satisfacción. No se han registrado quejas oficiales, pero si ha habido quejas a dirección de manera verbal, es por ello que se piensa en crear un modelo propio para recoger sugerencias y quede de forma escrita para su posterior respuesta Se han hecho 12 asambleas de trabajadores, 52 grupos de menú y 1 formación de los trabajadores sobre la prevención de riesgos laborales. También se ha creado un índice de la documentación y se creado y modificado algunos según las necesidades del centro (entre ellos el protocolo de Teleasistencia y Prevención y promoción de la salud).

Evaluación filosofía cicerón: Hay 4 usuarios que son socios y todos los trabajadores (excepto centinela) también son socios.

Las habitaciones están personalizadas (hay fotos de ellos con sus familiares y hay muebles y objetos personales), las puertas están cerradas, y hay llave tanto en la puerta como en los armarios. Las habitaciones están identificadas con carteles con sus nombres puestos en la puerta. No tienen horarios, pueden desayunar y acostarse cuando quieran aunque intentan respetar los horarios que se llevan a cabo en el centro. Tienen libertad para entrar y salir cuando quieran (todos disponen de llave de la puerta principal) y recibir visitas de sus familias a cualquier hora (aunque la familia suele respetar las horas de sueño y descanso). La elección del día y la hora del baño la eligen los usuarios.

Participan en las actividades del pueblo: una va a misa todos los días, otro va al hogar a “echar la partida”,... Realizan actividades de laborterapia de la vida cotidiana: ayudan a poner y quitar la mesa, recoger el lavavajillas, hacer la cama,.. Dicen que están como en su casa.

Hay un ambiente no institucionalizado y se relacionan entre ellos en diferentes estancias de la vivienda: salón, entrada, comedor, habitaciones... Se percibe un ambiente agradable.

Sólo hay un usuario que usa absorbente. Los cambios se hacen en su habitación.

Los familiares pueden comer, y en alguna ocasión se les ha ofrecido, y han comido.

Los planes de cuidados no incluyen deseos ni proyecto vital, pero si incluyen potencialidades. Se han empezado a implantar y se revisarán antes de 1 año.

ESPIRALES, 24 de junio de 2017