



RESULTADOS 2013

SATISFACCIÓN DE RESIDENTES, FAMILIARES Y PROFESIONALES.

VIVIENDA DE MAYORES. CICERÓN-Torrijos

Índice

Introducción

Objetivos

Metodología

Informe de Evaluación de Vivienda de Mayores. Torrijos.

Informe MBI de Trabajadores.

1.- Introducción

Este año 2.014 la Asociación Cicerón ha querido hacer un salto en la calidad de su servicio, y en este caso someterse, mediante una consultoría externa a una evaluación y valoración de sus servicios.

Para ello contratan los servicios de evaluación y valoración de los servicios que prestan y de sus centros a una entidad en busca de obtener los resultados, para la realización de la programación de los servicios a un futuro.

Este objetivo de evaluación y valoración, que empieza este año, quiere ser una forma nueva de proceder en el futuro, para poder ir comparando y realizando las gestiones necesarias en sus servicios para ofrecer un servicio de calidad y cercado a los residentes, y a sus familiares.

La búsqueda de la excelencia puede venir desde la gran gestión económica y de recursos de la propia institución, buscando ofrecer los mismos servicios y recursos, pero con el menor coste para la institución, o en este caso, donde el informe quiere reflejar la satisfacción de las personas que reciben en servicio, así como de sus familiares.

Para un mejor servicio desde el parámetro de la calidad y satisfacción, uno de los ítems o aspectos a valorar es la atención que reciben desde los trabajadores que realizan el servicio, por eso vemos necesario poder hacer una valoración del desgaste emocional y personal de las personas que ofrecen el servicio, de los trabajadores.

Una vez realizado todo, se presenta informe estadístico e interpretativo a los responsables de la Asociación Cicerón.

2.- Objetivos

El objetivo del presente informe es la evaluación de las instalaciones o servicios que la Asociación Cicerón ofrece, tanto en su vivienda de mayores de Torrijos como en la residencia de mayores de Tembleque.

El objetivo viene de la búsqueda de una calidad en el mismo, y realización de una evaluación desde una empresa o entidad externa, para la elaboración de un informe de situación o atención, en busca de realización de las mejores pertinentes.

Desde el primer momento, queremos obtener una información no sesgada, para poder dar la información más real de lo que piensan o sienten, tanto los residentes de los centros, como los familiares que hacen de responsables de los mismo.

El fin último del informe, es poder extrapolar los datos al contexto de realización del servicio o recursos, y poder mejorar la calidad de los mismos, y adaptar todos los servicios y el personal a las personas que están recibiendo dichos servicios.

3.- Metodología y Fichas Técnicas

Para desarrollar nuestro trabajo nos hemos basado en tres formas diferentes de obtención de la información, y con diferentes fichas de recogidas de datos.

Para los residentes y familiares, utilizamos entrevista personales con preguntas catalogadas de 1 a 10, donde 1 era el menor valor, y 10 el máximo. Las preguntas eran sobre los servicios que se ofrecen en la misma residencia o vivienda de mayores. En el caso de familiares se realizaron, debido a los impedimentos materiales, por teléfono.

Para poder realizar dichas entrevistas, tanto presenciales como por teléfono, se les informó anteriormente que se iba a realizar dichas entrevistas, desplazándose el técnico a la residencia y a la vivienda en la fecha acordada.

Las entrevistas en los dos casos iban siendo leídas por el entrevistado, para una mayor aclaración de algunas de las preguntas, ya que muchos les cuesta leer y escribir. Y debido a las entrevista por teléfono, se utilizó o busco la misma forma de proceder en ambos casos.

Tras las entrevistas, en los dos centros se realizaron un grupo de trabajo, con los residentes que habían sido entrevistados, para poder obtener y compara la información, así como las sinergias entre ellos a la hora de hacer su vida diaria.

A los trabajadores de los centros se les pasaron las encuestas de MBI para poder valorar su situación emocional respecto al trabajo y a la atención hacia las personas, para lo que utilizamos el cuestionario estándar del MBI de Maslach de 1986.

A continuación presentamos los resultados de las encuestas de satisfacción de los residentes y familiares y del grupo de discusión que se han realizado en la vivienda de mayores, Cicerón-Torrijos.

Muestra: Entrevista realizadas a 9 residentes de las 12 plazas de la vivienda de Torrijos, donde se queda fuera una persona por su enfermedad y la imposibilidad de obtener datos coherentes y la falta de un residente que estaba fuera de la vivienda, en una salida programa. Vivienda ocupada por 11 persona. En la muestra tenemos 5 hombres y 4 mujeres, mayores todos de 65 años.



A la hora de hacer las entrevista a los familiares nos encontramos que un familiar esta fuera, así como dos familiares de referencia nos dicen de no hacer la entrevista, aunque si proporcionan información para el estudio, y una última a petición del residente no se llama a su familiar, con lo que tenemos unas encuestan realizadas a 7 familiares. Entre los Familiares contamos con 4 hombres y 3 mujeres, donde nos encontramos desde hijos/as, sobrinos/as o hermanos/as. Con edades desde 40 años en adelante.

Encuestas: Empezamos con las preguntas de valoración del 1 al 10, donde uno es el valor menor y 10 el máximo. La puntuación de 0 significa no sabe o no contesta. Se valora individualmente los servicios y atenciones recibidas, a los profesionales, a la Asociación, a las respuestas de esta, y la vivienda en general.

La segunda parte de la entrevista es más abierta, donde pueden expresar quejas/sugerencias de mejora o de nueva creación. Así como se valora el conocimiento de la misma asociación de sus formas de participación y de difusión de la información.

Metodología y Aplicación: Para el desarrollo de las encuestas se han realizado tres cuestionarios diferentes, uno para los residentes, otro para familiares responsables o personas de referencia, y un tercero para el grupo de discusión.

Se aplica de tres formas la obtención de información.

Entrevista a Residentes. Se produce el 24 de enero de 2.013 en la vivienda de mayores de Torrijos, realizando las entrevistas de forma aleatoria, y seguidas. Donde se realizan en las dependencias que la vivienda nos deja al respecto.

Entrevistas a Familiares. Se producen durante la semana del 20 de enero al 31 de enero, mediante llamada por teléfono, en una franja horaria de 9 de la mañana a 20 horas de la tarde.

Grupo de trabajo. Se realiza el lunes 31 de enero a las 18 horas de la tarde, en la sala de estar de la vivienda, estando presente todos los residentes, menos uno, que estaba en el hospital por enfermedad.

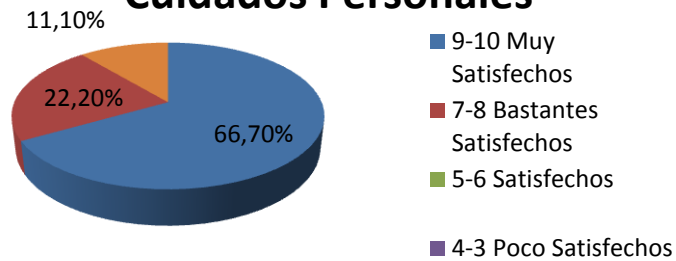
Entrevistador: Gabriel Ángel Cano Ángel, Trabajador Social.

A.- Parte: Resultado encuestas a residentes.

1) Servicios que se prestan en la vivienda:

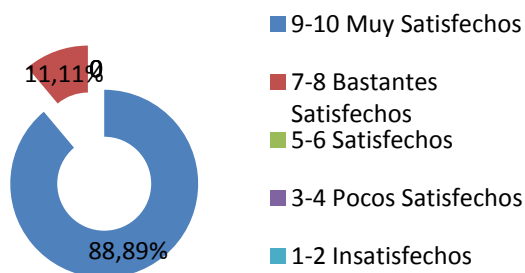
- a. Satisfacción en los cuidados personales de aseo y baño, vestido, corte de uñas e imagen externa.

Cuidados Personales



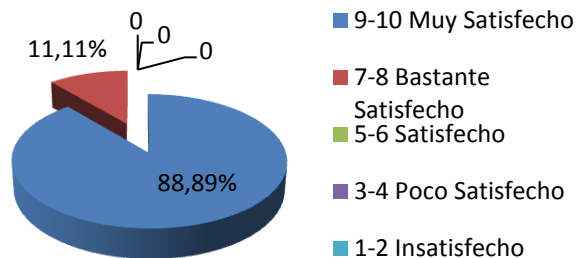
b. Satisfacción en menú y comida que se ofrece.

Menu y Comida



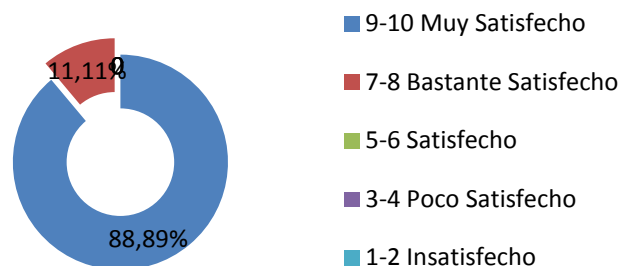
c. Satisfacción de la limpieza en general de habitaciones y salas comunes.

Limpieza General

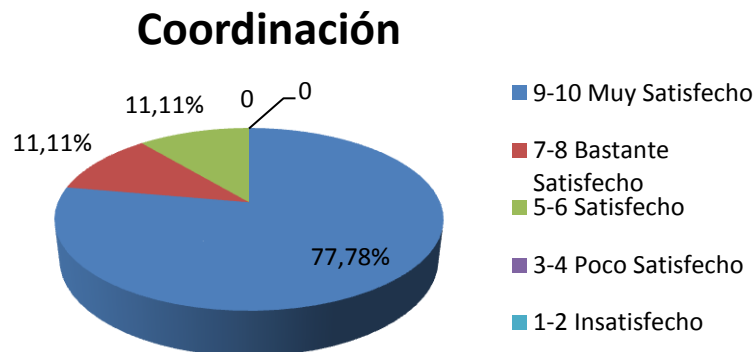


d. Satisfacción de lavandería, planchado y costura de ropa.

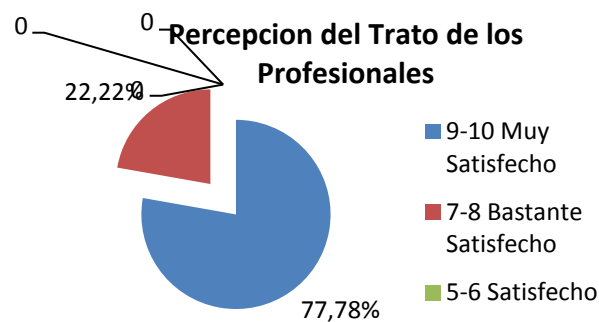
Lavandería, Planchado y Costura



e. Satisfacción en la coordinación de todas las actividades, organización y funcionamiento de la vivienda.

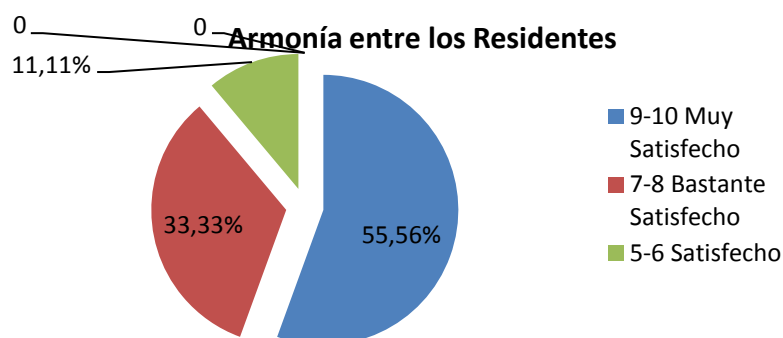


2) Satisfacción del trato de los profesionales hacia los residentes.



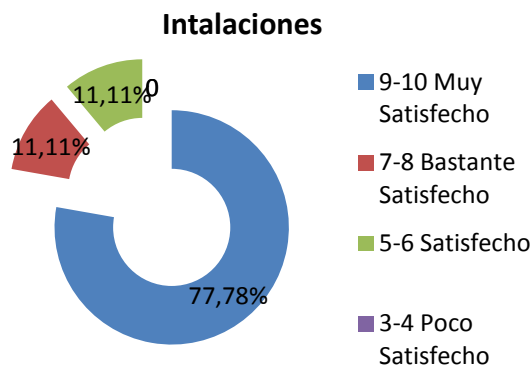
Al realizar la pregunta, todos con buenas palabras definen a las tres personas que trabajan en la vivienda. Vemos como el 77,78% muestran un Muy Satisfecho, consonancia con lo que nos dicen.

3) Percepción de la armonía y el ambiente de convivencia entre los residentes.



Aquí se discrepa un poco, pero tras realizar las entrevistas y tener información de cómo se contesta, creo que estaría más cercana “Bastante Satisfecho” la convivencia, como norma, ya que entre ellos existen pequeñas redecillas normales en la convivencia.

4) Valoración del equipamiento, las instalaciones y la decoración en general de la residencia.

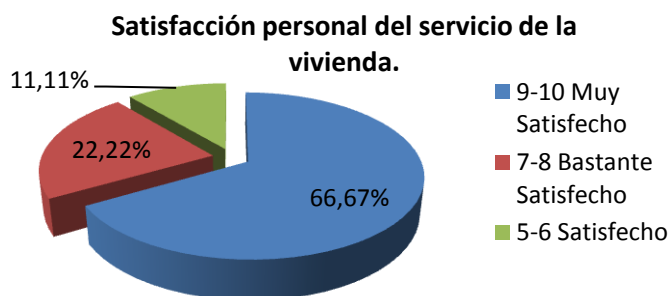


Se sigue con la misma tendencia, donde siempre prevalece Muy Satisfecho, ya que existe un gran aceptación de lo que tienen, tanto servicios como instalaciones.

5) Satisfacción en la respuesta por parte de los trabajadores, ante Quejas y Sugerencias.

Solo tres contestan la pregunta, ya que dicen que nunca han puesto una queja o una sugerencia, entre ellos dos puntúan un 10 y otro un 9.

6) Satisfacción teniendo en cuenta toda la vivienda y sus servicios.



Seguimos en la misma consonancia, ya que la satisfacción de los residentes es muy alta, con respecto a la calidad de vida que ellos mismo se perciben.

7) Mejoras en la Vivienda (Pregunta Abierta)

Al ser una respuesta muy abierta dejamos las mejoras que entre todos han realizado, cuatro personas dijeron que no mejorarían nada, ya que tienen más que en su propia casa.

- Más ropas de cama, bajas.
- Gastar menos energía.
- Control sobre la comida, se come mucho y a deshora.
- No tener baños compartidos, menos entre hombre y mujer.
- Puerta de la calle, más segura.
- Mejores relaciones entre los residentes, mas respeto entre todos.

OPINIÓN PERSONAL SOBRE ALGUNA CUESTIONES:

Por último, realizamos preguntas abiertas sobre su día a día en la vivienda, para obtener la percepción e información sobre la organización de la casa y su vida diaria:

¿Tienes Llave de habitación y de vivienda?

- Todos poseen llave de su habitación y de la calle, cosa que les hace sentir más cercana su vivienda, y la sienten como su casa, no depender de nadie para entrar o salir.

¿Le gustaría tener algún mueble o adorno personal de su casa?

- No a todos les gusta traerse recuerdos de su casa, como muebles u otras cosas, pues dicen que hacen que se acuerden más de ellos, aunque todos tienen fotos de sus hijos o familiares, así como televisión propia dentro de la habitación. Y alguien ha traído muebles o un reloj, pero los menos.

¿Se respetan sus derechos y libertades?

- Todos tienen la percepción de que se respetan sus derechos y sus libertades, y lo valoran como muy importante dentro de la vivienda, y de seguir viviendo en ella.

¿Participa en actividad diaria de la casa?

- En la participación en la vivienda, tienen la idea generalizada que ayudar es pelotear a los profesionales, ya que es su trabajo, y que además no quieren interrumpir, aunque también se puede valorar que no les gusta hacer cosas entre los residentes de la misma vivienda. Creo que entienden que poner la mesa, es para ponérsela a otros, y servir a ellos.

¿Le gustaría participar en la organización de la Asociación y vivienda?

- Solo una persona le gustaría participar en la organización de la vivienda y de la Asociación, y más concretamente ya lo hace, siendo un vocal de la propia Asociación. Los demás creen que no aportarían nada a la misma.

¿Tiene actividad de entretenimiento diario?

- Todos tienes sus propias actividades de entretenimiento, aunque cada uno lo hace por su cuenta, sin compañía de ningún otro compañero/a.

¿Ha visitado su casa? ¿Le han visitado sus familiares?

- En general, no han visitado su vivienda en el último año, ya que no quieren ir a verla quien la tiene, y otros la han vendido o era de alquiler. Además ellos valoran positivamente el número de veces que sus familiares vienen a verles, ya que aunque sea una o cinco, justifican que es suficiente.

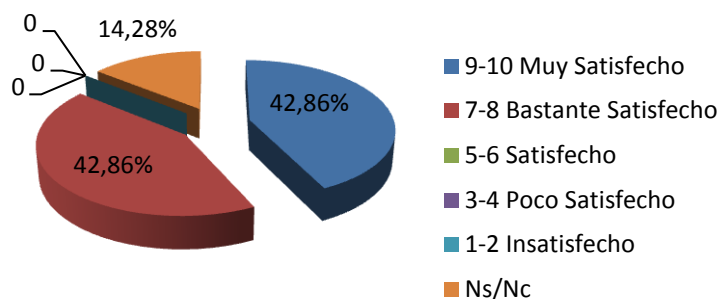
Todos recomendarían la vivienda a otros compañeros y compañeras, algunos verbalizan que ya lo hacen con amigos y amigas que tienen, y que están en casa ahora mismo solas. Creen que ha sido una suerte encontrar una vivienda de estas características, pues al ser pequeña y ser de personas validas, les hace sentirse no tanto en una residencia de mayores. Aquí hacen diferenciación de residencia y vivienda.

B.- PARTE: RESULTADO ENCUESTAS FAMILIARES DE VIVIENDA DE TORRIJOS.

8) Servicios que se prestan en la vivienda:

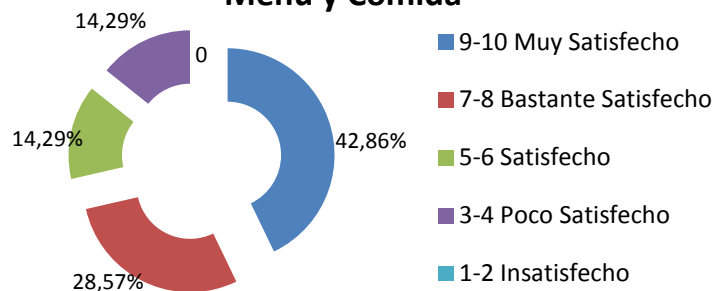
a) Satisfacción de los cuidados personales de aseo y baño, vestido e imagen externa de su familiar.

Cuidados Personales de aseo, baño y vestido.



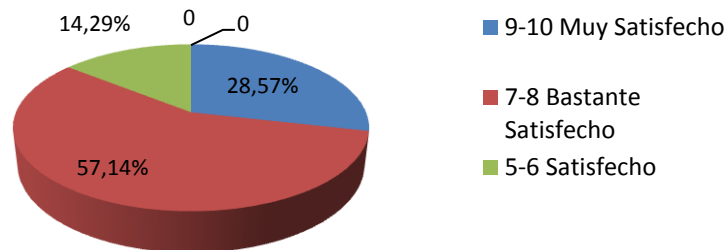
b) Satisfacción sobre menú y comida que se ofrece.

Menú y Comida



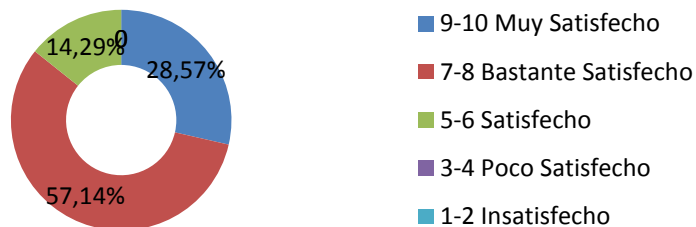
c) Satisfacción de la limpieza en general de habitaciones y salas comunes.

Limpieza General



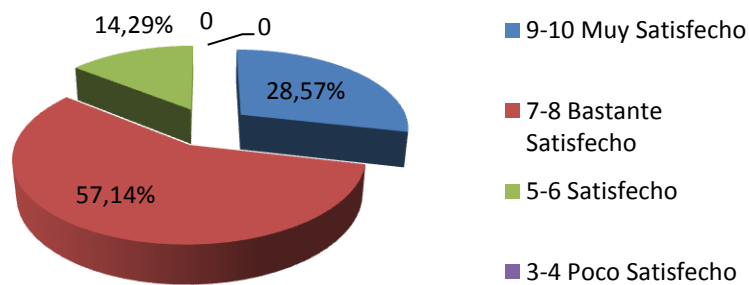
d) Satisfacción por el servicio de lavandería, planchado y costura de ropa.

Lavandería, Costura y Planchado



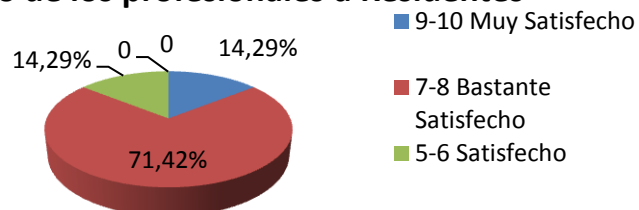
e) Coordinación de todas las actividades, organización y funcionamiento de la vivienda

Coordinación del Centro



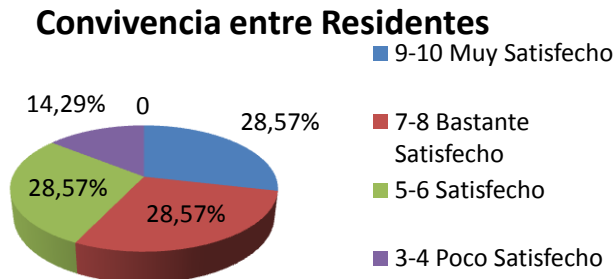
9) Satisfacción en el trato de los profesionales a los residentes y a Vd.

Trato de los profesionales a Residentes



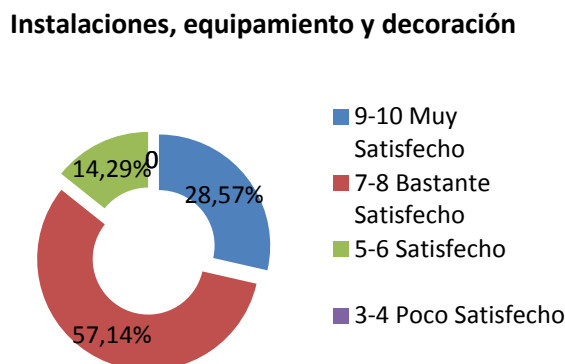
Aquí, al valorar los profesionales, todos están de acuerdo en el gran trato que reciben, por parte de los profesionales contratados, sus familiares en la vivienda, y una parte muy importante de la propia vivienda.

10) Percepción de la armonía y el ambiente de convivencia entre los residentes.



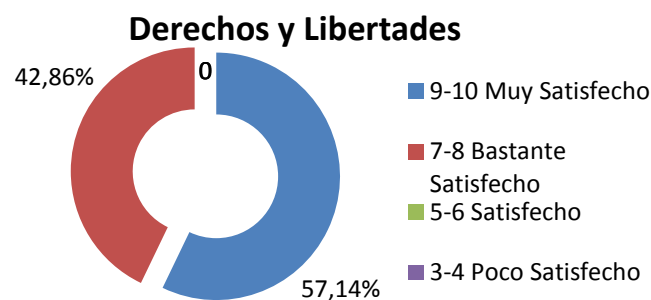
Quizás sea el peor punto, ya que la valoración es una estimación sobre la información que les daba sus familiares, sin poder valorar directamente, al no ser quien percibe directamente el estar bien o no. Pero debemos valorar que menos un encuestado, todos dan el aprobado a la convivencia del centro.

11) Satisfacción por el equipamiento, las instalaciones y la decoración.



Vemos como se aglutina todo a Bastante Satisfecho, ya que muchos, luego comentan la necesidad de tener otros equipamientos, aunque ven bien todo lo que tienen.

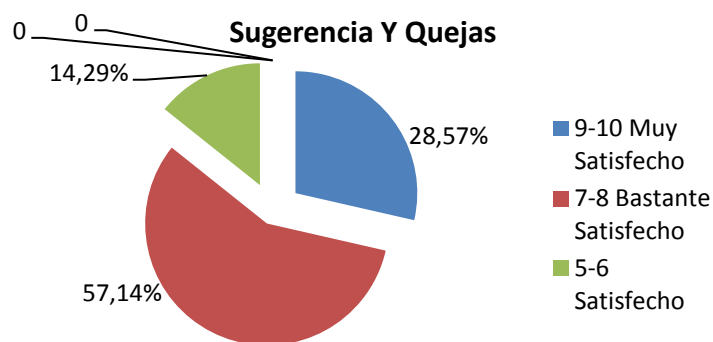
12) Satisfacción en el respeto de derechos y libertades de los residentes.



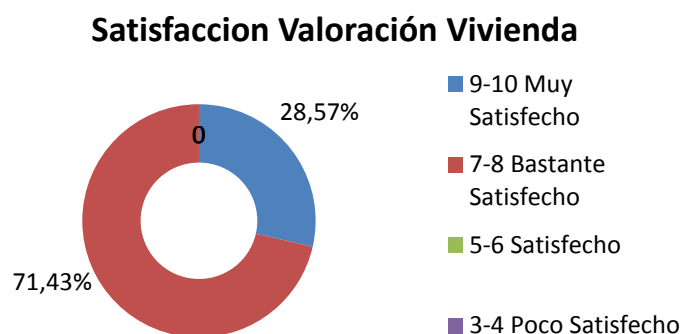
Aquí son muy positivos, ya que ellos perciben, que se respeta, desde la institución los derechos y libertades de sus familiares.

13) Satisfacción en las respuestas ante quejas y sugerencias.

Reiteran que no han presentado ninguna queja o sugerencia, aunque hablando con ellos y sobre la atención recibida a sus familiares, ya que queremos saber cuando han hablado con los responsables o cuidadoras sobre atención especial a sus familiares, como ha sido la respuesta.



14) Satisfacción de la vivienda en general.



El 71,43% está Bastante Satisfecho con los servicios ofrecidos desde la vivienda. Se puede mejorar, pero que los mínimos exigibles están más que conseguidos. Una satisfacción con la entidad, pero sabiendo que algunos puntos se han de mejorar, ya expuestos arriba.

15) Mejoras en la vivienda. Todos expusieron las necesidades, que anteriormente valoraron, y vemos como su mayor incidencia son en las instalaciones o en los equipamientos. Y aportan un dato sobre las actividades de Animación Socio Cultural que se hace en la vivienda.

- Televisión, conscientes de que la habían robado.
- Salón Común, otro mobiliario.

- Terapeuta Ocupacional, (animación sociocultural)
- Calefacción muy baja, y en verano hace calor en la vivienda.
- Convivencia entre los residentes, mas trabajo de convivencia.
- Baños compartidos, y más concretamente entre diferente sexo.
- Solos por la noche. (Reiteración de la persona que no quiso hacer entrevista, recalco que no es normal que vivan así).

Por último, algunos aspectos para mejorar la comunicación entre la vivienda y la familia:

- La mayoría conocen la Web, aunque reconocen no entrar mucho, o quizás una sola vez, pero que no la dieron mayor importancia, además algunos no tienen correo electrónico, y solo dos personas han ofrecido poder recibir información por este medio, los otros no.
- Solo una persona quisiera formar parte de la organización de la vivienda, pero que está limitado en el tiempo y en espacio, aunque todos conocen que es una Asociación y sobre su funcionamiento.
- Todos recomiendan la vivienda para otras personas, por su forma de funcionar y por la atención que reciben por parte de los profesionales, así como el trabajo con sus familiares. Dan importancia a la forma de proceder de la misma, y que fue un gran alivio y una gran satisfacción el poder encontrarla.

C.- PARTE: GRUPO DE DISCUSIÓN

Se realizó un grupo de trabajo dentro de la vivienda de mayores de Torrijos, donde estaban todos los residentes menos uno, que estaba ingresado en el hospital. Nos sentamos en la sala de estar de abajo, donde estaba la televisión en su momento.

1.- Tras la pregunta de Valoración de la Vivienda antes de entrar.

Se coincide que nadie quería entrar, que prefieren vivir en sus casas, pero que una vez se dan cuenta que no pueden, o que sus hijos no pueden atenderles, vieron como una buena opción la vivienda, ya que no están para estar servidos, y pueden independientemente estar, aunque necesitan cuidados y no estar solos. Les hubiera gustado poder estar en la vivienda, pero en sus pueblos, pero no pudiendo, ellos están bien.

2.- Relación con los trabajadores del centro.

Todos dicen que es buenísima, a la par, dicen que les tratan muy bien, que se preocupan mucho por ellos, y que es de agradecer, aunque a veces, entre ellos, les exigen más de la cuenta, y algunos se aprovechan o hacen más la “pelota”. Aquí existe algo de discrepancia, ya que son acusaciones, sobre conductas de los residentes sobre los trabajadores. Creen que hacen bien su trabajo, y que a veces, al atender a los residentes que exigen más, hacen que vayan tarde en sus quehaceres, y de ahí viene la crítica.

3.- Valoración de los cuidados que se prestan.

Valoran que no es tanto el servicio en sí, sino como se hace, la implicación de las profesionales, el cariño que les dan, y la atención que les presta. No son sus familiares, y les tratan como si lo fueran, valoran a todas positivamente.

4.- Características Físicas y Arquitectónicas.

No entienden el tema, cuando se entra, pero una vez vamos hablando, dicen que no entienden que deban compartir el baño, y menos entre hombre y mujer. Que las habitaciones están bien, y quizás lo malo, el que esté realizado en varias plantas. Y existe una crítica por la forma que tiene la cocina, ya que no existen puertas. Al profundizar vemos que algunos se quejan de que este la cocina abierta, ya que hay algunos que están todo el día comiendo, por la noche, por la mañana, tarde, y que debería solo accederse a la cocina para las comidas, y solo para ese espacio.

5.- Organización y Funcionamiento.

Todos piensan que la organización es la que hay, que están muy a gusto, que debe haber un horario para las comidas y para que las Auxiliares puedan hacer su trabajo, les gusta la posibilidad de durante todo el otro tiempo o espacio, puedan hacer lo que quieran, posibilidad de salir, de poder ver la tele en su habitación, etc., así cada uno se organiza lo que quiere hacer.

Ven en la posibilidad de salir y entrar a libre disposición como algo muy importante para su comodidad y satisfacción, y que eso les gusta mucho cuando vinieron, y creen que de esa forma se respeta sus derechos.

6.- Relación con otros residentes.

Se ven varios grupos creados en la misma vivienda, y luego dos o tres que van a su disposición y más libres. Aunque han aprendido a convivir entre ellos, no han aprendido el “compartir”, cada uno va a lo suyo, y está más pendiente de lo que hace el otro para poder criticarle, y no tanto de que necesita para poder ayudarlo. Aunque entre ellos existen grupillos de estar juntos y a gusto. Sacan a relucir que hay algunos que ponen la oreja, cuando vienen los familiares, y cotillean mucho, que no hay intimidación para estar con los familiares, solo en las habitaciones, no hay sala de reuniones u otras instancias.

7.- Relación con la familia y amigos.

Bien, entienden que no pueden tener todas las que quisieran, pero que en sus casas les pasaba lo mismo, ya que están lejos los familiares, o están trabajando o haciendo sus cosas. Y que con los amigos pasa lo mismo, aunque muchos dicen que cuando tienen un hueco, prefieren salir a verles y estar con ellos.

8.- Satisfacción personal desde que se reside.

Generalmente todos estaban de acuerdo en que se vive bien, pero que cada uno es de su padre y de su madre, pues cada uno quiere una cosa, y a su edad no van a cambiar, y que solo se busca que se les respete y respetar.



Conclusiones al grupo de trabajo.

Existe más espacio para el movimiento, no queda claro que sean sus propios organizadores, y que pueden ayudar más de lo que hacen, a la convivencia, y también a la organización tanto de tiempo como económico.

La convivencia esta en niveles óptimos, ya que todos se respetan a la vista de no entrar en habitaciones, no insultarse, comer, etc., pero no hacen un compartir de la vivienda, y un compartir de la vida como personas que viven en el mismo lugar, aunque sí que ellos dan a entender, que cuando uno tiene necesidad básica, si que se ayudan o se mueven, porque les gustaría que se movieran por él.

Desviaciones en la entrevista y las encuestas.

Creemos que la presencia en la elaboración de las encuestas, y saber que estaba contestando cada uno, y alguien registrándolo, pudiera ser un elemento a tener en cuenta, de cómo han sido tan elevados los votos de los residentes.

Otra desviación a tener en cuenta es la propia necesidad de los residentes a tratar bien a alguien que viene de fuera, queriendo enseñarles las habitaciones, y lo que hacen diariamente, a la par que ganarse la confianza.

La desviación con respecto a los familiares, es que obtienen la información por medio de sus propios familiares, y veces puede haber una distorsión hacia arriba o hacia debajo de los datos. Así como tener en cuenta, la necesidad de atención de los residentes, que a veces puede ser una llamada en forma de queja sobre la vivienda, y hace la diferencia entre la apreciación entre unos y otros a las mismas preguntas.

En el grupo de discusión, tener en cuenta que las personas en grupos, cuando tienen que discutir sobre algo peliagudo, y seguir viviendo con las personas a las que ha criticado, puede hacer que se modere la crítica negativa, y se ensalce la positiva. Lo que damos más importancia a las formas que al contenido.

Febrero, 2.014.