

Periodo 2016  
Pequeña unidad municipal de alojamiento para mayores,  
“San Miguel” de Noves.  
Centro Gestionado por 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.

En este caso damos a conocer los resultados obtenidos al evaluar el tono de satisfacción de las personas convivientes. (Utilizamos la expresión “tono” porque del análisis de las encuestas no puede darse afirmaciones rotundas y tautológicas, por los sesgos que tienen los propios instrumentos y sus aplicaciones. Es por tanto que de los resultados deben ser pensados como actitudes colectivas observadas y líneas de trabajo para mejorar).

**Metodología:**

Para la valoración de la satisfacción se ha seguido la misma metodología que el año pasado, en cada uno de los Centros: 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 una estancia independiente al estar de los residentes o en la habitación del conviviente, con la finalidad de mantener la privacidad de las respuestas (residente o conviviente/ entrevistador).

**Muestra:**

**RM SAN MIGUEL\_NOVES:** El día 3 de mayo, son entrevistados 6 residentes de 16, tres hombres y tres 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.

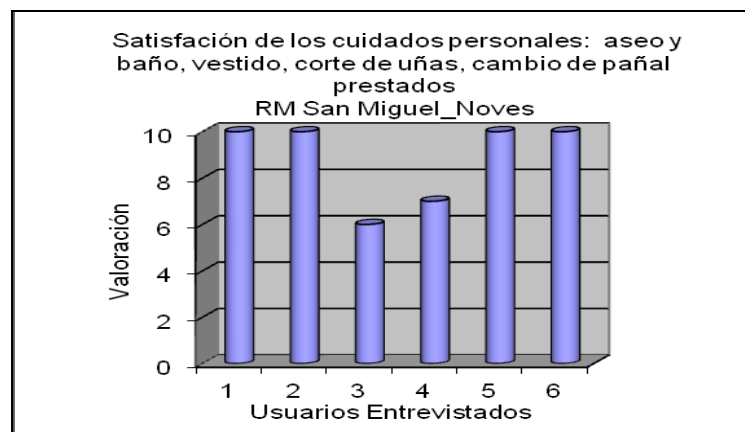
Se termina la entrevista con unas preguntas más abiertas, donde pueden expresar quejas/sugerencias de mejora o de nueva creación y sus expectativas.

**Entrevistador:** Equipo de espirales

### Resultado preguntas con valoración.

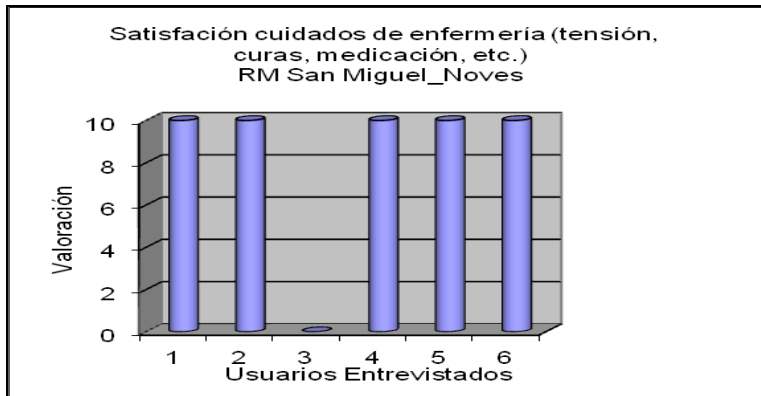
**1) Servicios que se prestan en la residencia:**

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



Los usuarios de la RM San Miguel mayoritariamente están muy satisfechos con los cuidados personales recibidos.

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



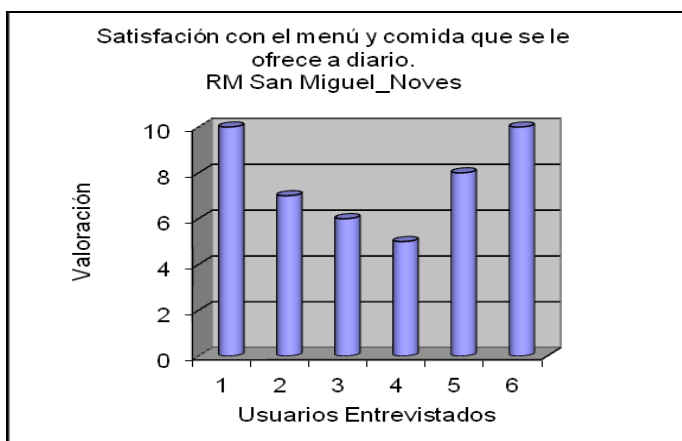
En general están muy satisfechos con los cuidados de enfermería.

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



Los usuarios de la RM San Miguel de Noves, solo contestan 4 de los entrevistados, estando satisfechos con la atención social y psicológica con un aprobado alto.

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



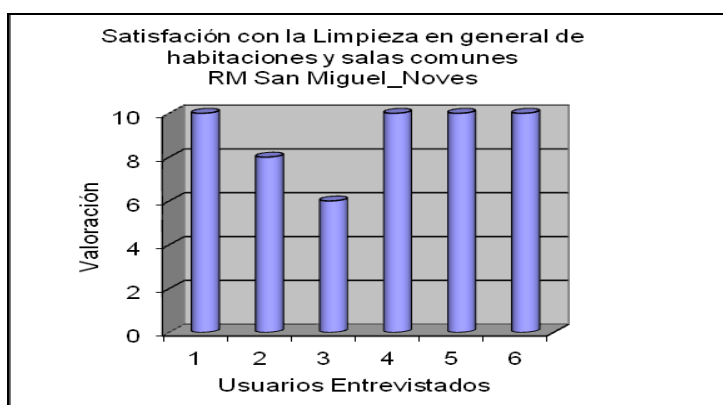
En general están satisfechos en la RM de Noves con una calificación media de notable.

e. Participación en la elaboración del menú.



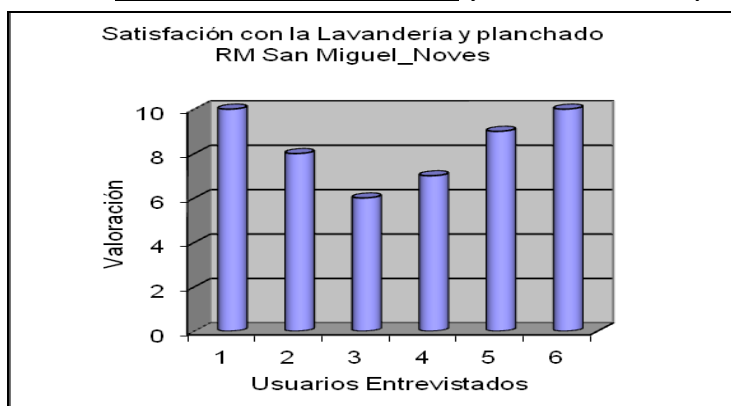
Solo la mitad de los entrevistados contestan, considerando bastante satisfactorio la participación en la elaboración del menú.

f. Limpeza en general de habitaciones y salas comunes.



La limpieza en general es bien valorada en la RM San Miguel.

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



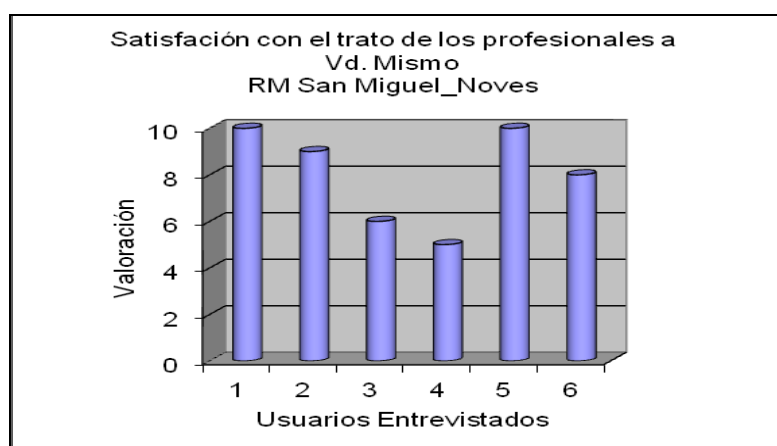
La satisfacción con el lavado y planchado es en general bastante satisfactoria.

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



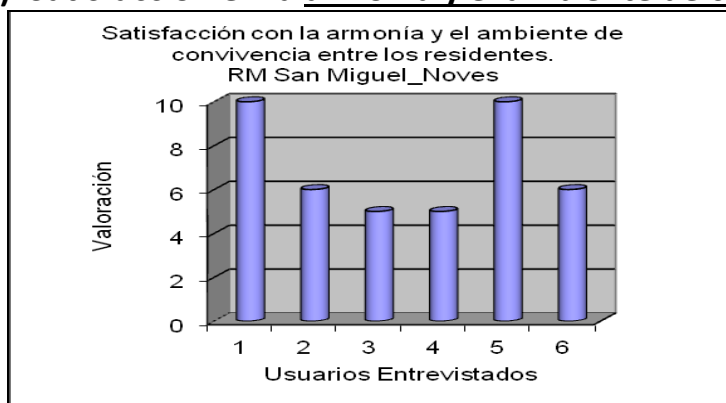
En general están satisfechos con la organización y funcionamiento en el centro de Noves.

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



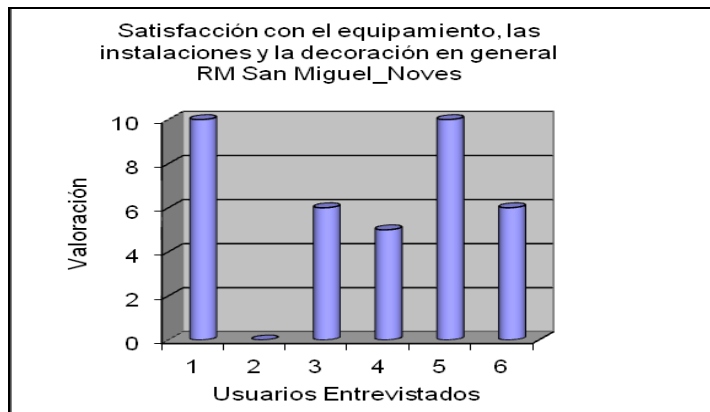
Los usuarios entrevistados están en general satisfechos con el trato recibido por los profesionales en el centro de Noves, dos de los entrevistados bajan la nota.

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



En la RM San Miguel reconocen dificultades en la convivencia entre ellos, pero en general es aceptada.

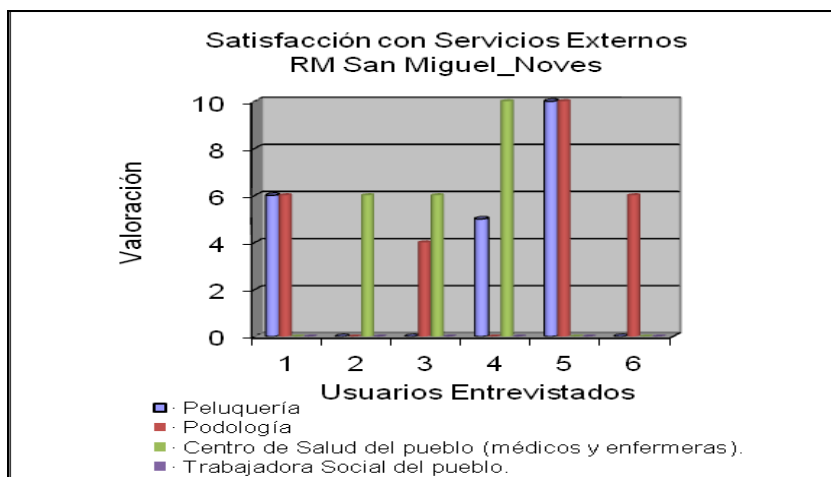
**4) Satisfacción en el equipamiento, las instalaciones y la decoración en general de la residencia.**



En el centro de Noves dos de los entrevistados lo consideran muy satisfechos y 3 satisfecho y uno no contesta, refiere no conocer bien el centro al llevar poco tiempo.

**5) Satisfacción con servicios externos:**

Se les piden que valoren el servicio de Peluquería y Podología en la RM San Miguel y la atención recibida por los Sanitarios y Trabajador Social de la localidad.



Las atenciones recibidas por los profesionales del Centro de Salud son muy valoradas, la relacionadas con los Trabajadores Sociales, practicamente son desconocidas. La peluqueria y la podologia solo es utilizada por el 50% de los entrevistados con buena satisfacción.

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

Los entrevistados contestaron que no habían formulado quejas, “pues todo está bien”

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

En general la respuesta a esta pregunta ha sido mayoritariamente que “SI” y algunos manifestaban su sorpresa pues son mejor atendidos de lo esperado, señalamos las siguientes expresiones:

- SI, encantado, "atine con venir aquí"
- SI, "sabía que no venía a un hotel de 5 estrellas"
- No pensaba que me iban a tratar tan bien desde el primer día.
- NO. "la vida de la residencia es así", hubiese preferido coger una mujer, pero es muy cara.
- vine para recuperarme y eso no ha sido así, pero estoy bien atendido

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

Practicamente no hicieron propuestas, pues consideran que se parte de una situación buena:

- RM San Miguel Noves:
  - o "los gritos y voces de la gente"
  - o No se puede mejorar más

Finalmente, podríamos concluir que el TONO DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS ES BASTANTE SATISFACTORIO CON EL TRATO Y LOS SERVICIOS QUE SE OFRECEN.

**LA VOZ DE LAS FAMILIAS**

Este año hemos escuchado la voz de las familias a través de una llamada de teléfono. Se entrevista a 4 familiares elegidos al azar. Se ha simplificado la encuesta para que se responda abiertamente a las cuestiones planteadas sobre los siguientes aspectos:

- 1.- valoración del trato recibido por el personal:
- 2.- valoración de la asistencia:
- 3.- valoración de las instalaciones:
- 4.- Indique el grado de satisfacción global

## 5.- indicar sugerencias para mejorar el trato y el servicio:

Las familias entrevistadas valoran con agrado ser preguntado sobre la atención y trato recibido y la oportunidad de decir sinceramente las mejoras a realizar.

- 1) Resalta sobre todo la alta valoración del trato amable y comprensivo que prestan las profesionales de la residencia a los convivientes. “Todas están muy pendientes de mi madre. Hasta la cocinera”.
- 2) Respecto a los cuidados, referir que todos están muy satisfechos con ellos. “Se ve que no está abandonado. Estuvo antes en otra residencia y no es como aquí. Si tienen una mancha en la ropa, le cambian enseguida”.
- 3) Las instalaciones están bien y se ajustan a lo que ellos necesitan. “Además todo está muy limpio. No huele a “viejos””.
- 4) Existe una gran satisfacción global con la residencia. “A pesar de esas cosillas del día a día, mientras él esté bien, yo estoy muy satisfecha”. “Lleva poco tiempo pero atienden muy bien, incluso a mí que era reacia a que ingresara en la residencia porque soy hija única, hasta me consuelan cuando estoy apenada porque veo el estado en que se encuentra mi madre”.

### 5) MEJORAS QUE SE PROPONEN

- a. Mejorar la coordinación con el consultorio médico local para ajustar los tratamientos en primavera porque es la época donde se producen descompensaciones del estado nervioso y de requerirse visita a especialistas que se hagan los volantes oportunos.
- b. Personalizar los horarios de acostar a la costumbre y estilos de vida de cada uno. Facilitar horarios de visita después de la cena. Por ejemplo, se dice “Mi madre en su casa siempre se ha acostado muy tarde”.
- c. Es posible que las cuidadoras necesiten más personal porque a veces están saturadas con tanto trabajo.
- d. Revisar si el aseo e higiene habitual incluye cortar las uñas o el pelo, y si existe copago por el servicio.
- e. Aumentar las actividades manuales y de entretenimiento con motivación para ampliar la participación de los convivientes.

## CUMPLIMIENTO DE ESTE CENTRO CON LOS INDICADORES DE CALIDAD SEGÚN CICERÓN

En esta ocasión lo que hemos querido valorar es el nivel de cumplimiento de la residencia con 43 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 **65% 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 anual-2016, lo cotidiano y la evaluación del grado de satisfacción.

No se han registrado quejas formales ni ha habido quejas a dirección durante este año. Se han hecho 12 asambleas de trabajadores, 12 grupos de menú y 1 formación de los trabajadores sobre prevención de riesgos laborales.

También se ha tenido control de la documentación, creando un índice común y adaptando los protocolos a las necesidades del centro.

Respecto a la **Evaluación filosofía Cicerón:** Ningún usuario es socio, pero tanto trabajadores como residentes conocen la Asociación Cicerón.

Las habitaciones no están personalizadas (no hay fotos de familiares ni objetos personales), las puertas permanecen abiertas y no hay llave ni de la puerta ni de los armarios. Las habitaciones están identificadas con números.

Las personas más independientes dicen no tener horarios, pueden desayunar y acostarse cuando quieran aunque siguen el ritmo de las auxiliares.

Los convivientes tienen libertad para entrar y salir cuando quieran y recibir visitas de sus familias.

La elección del día y la hora del baño son asignados por la distribución de los usuarios y los turnos de trabajo, aunque ninguno conviviente dice estar disconforme.

Los convivientes no participan en las actividades del pueblo, sólo cuando se hace alguna actividad dentro de la residencia.

Hay un ambiente no institucionalizado y se relacionan entre ellos en diferentes estancias de la residencia. Se percibe un ambiente agradable. Algunos usuarios realizan actividades de laborterapia de la vida como doblar ropa.

Los cambios de pañal se realizan en las habitaciones, excepto los cambios de media mañana que se hacen en los baños comunes al estar en la planta baja.

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

Los planes de cuidados no incluyen deseos ni proyecto vital, pero se realizan antes del mes del ingreso y se revisan en 1 año.

ESPIRALES, 24 DE JUNIO DE 2017.