

Periodo 2016

Pequeña unidad municipal de alojamiento para mayores,
“San Bartolomé” de Tembleque.
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.

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 Bartolome_Tembleque: el día 29 de marzo, se entrevista a 6 residentes de 24, dos hombres y cuatro 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.

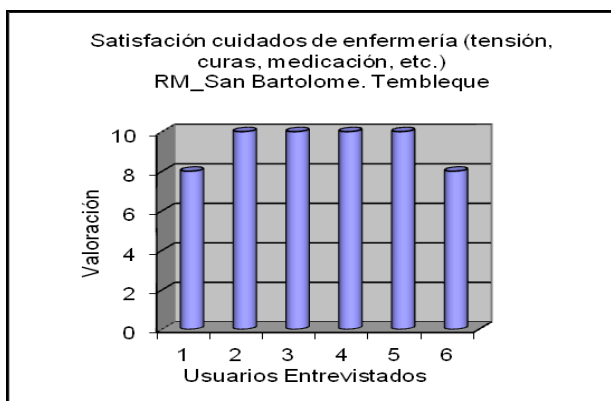
1) Servicios que se prestan en la residencia:

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



Practicamente todos los entrevistados estan muy satisfechos con los cuidados personales recibidos.

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



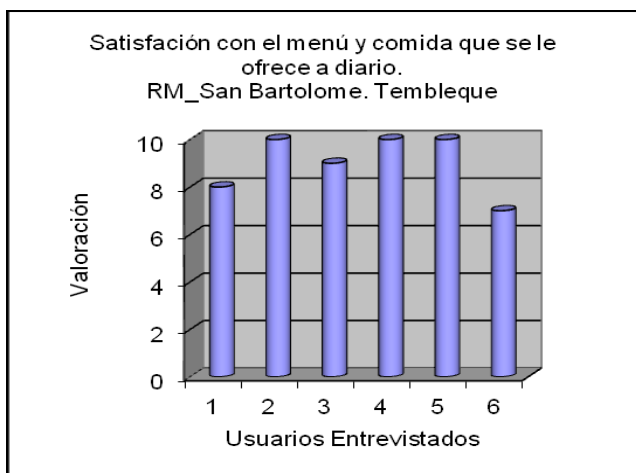
En general están muy satisfechos con los cuidados de enfermería.

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



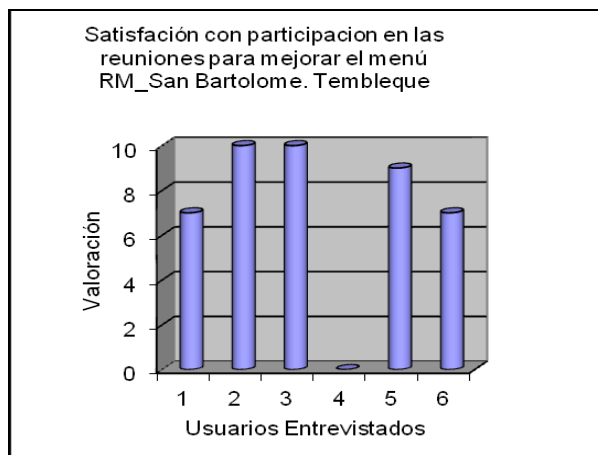
La respuesta es unánime, están muy satisfechos con la atención y el apoyo recibido.

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



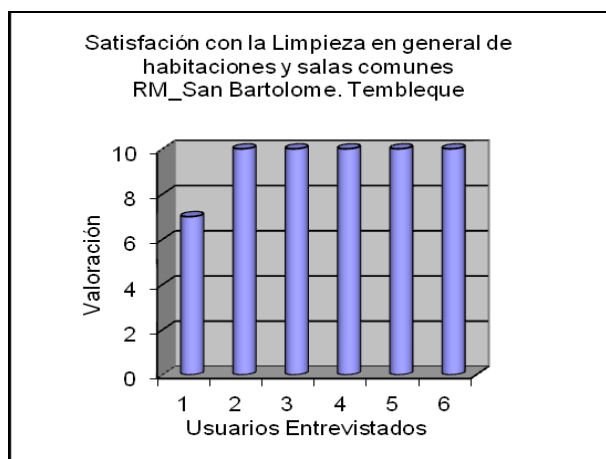
En general están bastantes satisfechos en la RM_San Bartolome con el menú y la comida.

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



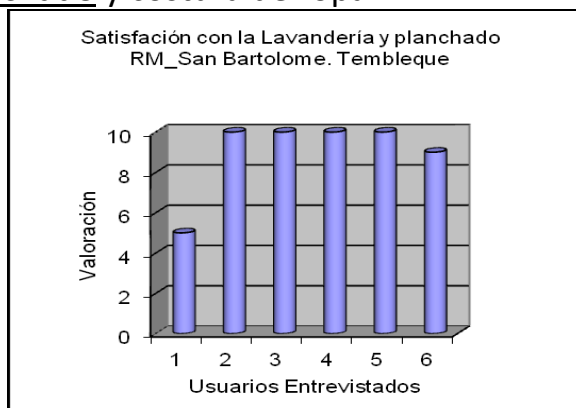
En general los entrevistados consideran bastante satisfactorio la participación en la elaboración del menú.

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



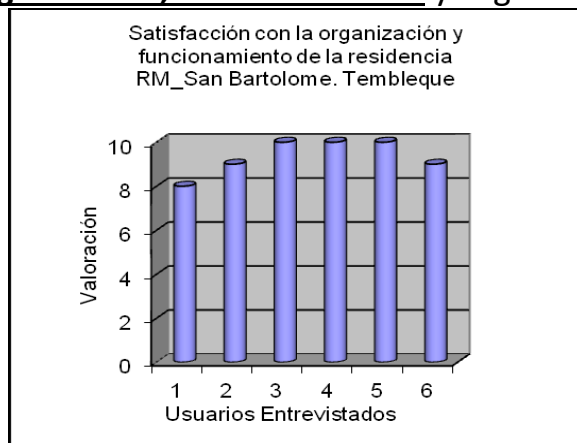
La limpieza en general es bien valorada en el centro.

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



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

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



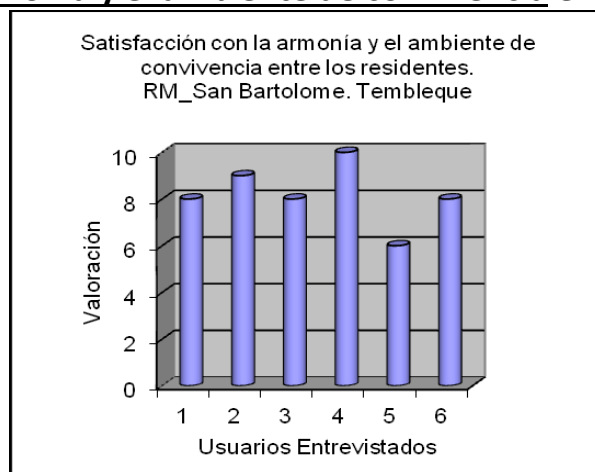
En general están muy satisfechos con la organización y funcionamiento en el centro de Tembleque.

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



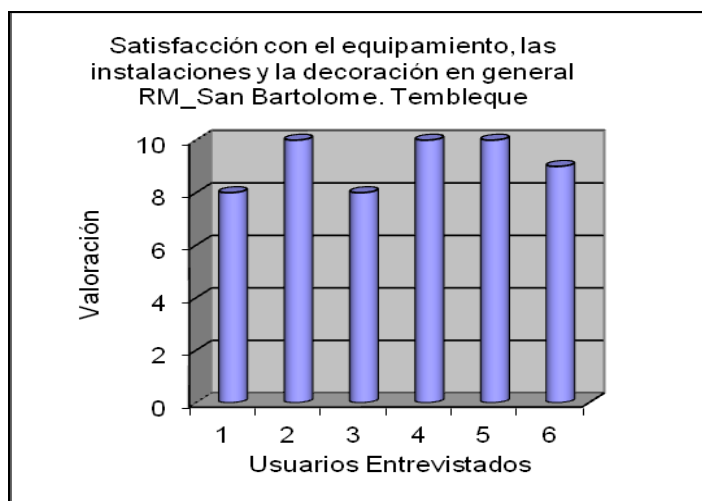
Los usuarios entrevistados están muy satisfechos con el trato recibido por los profesionales del centro de Tembleque.

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



Los entrevistados reconocen dificultades en la convivencia entre ellos, pero en general es aceptada.

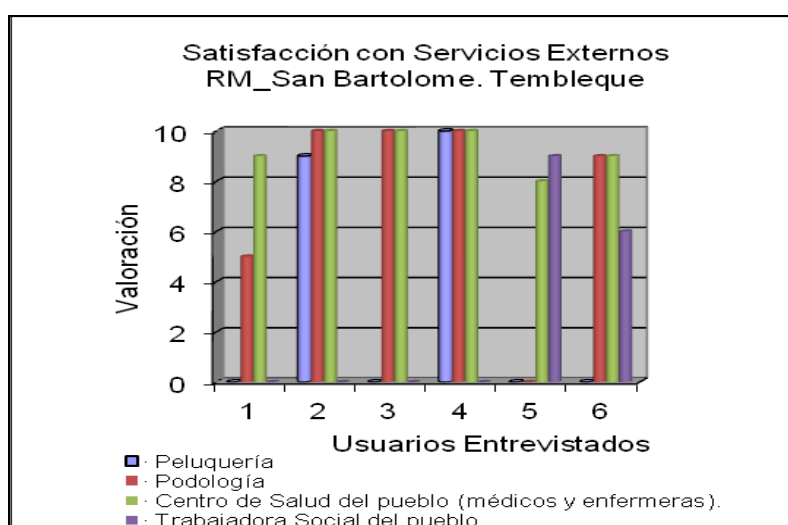
4) Satisfacción en el equipamiento, las instalaciones y la decoración en general de la residencia.



Mayoritariamente están muy satisfechos con el equipamiento e instalaciones del centro de Tembleque.

5) Satisfacción con servicios externos:

Se les piden que valoren el servicio de Peluquería y Podología en las RM de San Bartolomé así como, la atención recibida por los Sanitarios y Trabajador Social de la localidad de Tembleque



Las atenciones recibidas por los profesionales del Centro de Salud son muy valoradas, la relacionadas con los Trabajadores Sociales, prácticamente son desconocidas, solo dos de los entrevistados la conocen. La peluquería solo es utilizada por dos de los entrevistados con muy buena satisfacción y la podología es más utilizada (cinco de los seis entrevistados), con muy buena satisfacción.

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

Solo dice haber formulado una queja un usuario, en el centro de Tembleque y quedo satisfechos con la atención recibida. El resto de 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", señalamos las siguientes expresiones:

- Un 10, Ya he estado antes en tres
- SI, encantado, "atine con venir aquí"
- SI, "sabía que no venía a un hotel de 5 estrellas"
- No creía que me iban a tratar tan bien
- No, Mejor de lo que esperaba

8) Finalmente, ¿qué mejoraría en la residencia?

En todos los centros hicieron propuestas, aunque consideraban que se partía de una situación buena:

- RM San Bartolome Tembleque:
 - La gimnasia y jugar al Bingo
 - Faltan asideros baños
 - Siempre hay algo que mejorar, lo de la calle está bien
 - Hay muchos residentes y poco personal
 - Me gustaria tener llave de la habitación
 - Me gustaria tener llave de la habitación, o por lo menos del armario.

LA VOZ DE LAS FAMILIAS

Este año hemos escuchado la voz de las familias a través de una llamada de teléfono.

Se entrevista a 5 familiares elegidos al azar. Se ha simplificado la encuesta para que se responda abiertamente a las cuestiones planteadas sobre los siguientes aspectos:

En primer lugar, por favor, parece no haberse observado cambio alguno desde el año pasado.

Vamos a insistir de nuevo, para mejorar lo que Vd. me indica. Puntúe los servicios que le voy a indicar:

- a. Si su familiar necesita cuidados personales de aseo y baño, vestido, cambio de pañal, etc., ¿está satisfecho como se los prestan? Valore del 1 al 10 la atención. **8.**
- b. Si ha necesitado cuidados de enfermería (tensión, curas, medicación, etc.), ¿está satisfecho como se los prestan? **7: Aunque una persona indica que no había espesante un día en el comedor. EL ATS TENDRIA Q SER DEL PUEBLO.**
- c. Si ha necesitado contactar con los responsables del centro por cualquier razón, le atendieron correctamente y le ayudaron a su resolución? **8**
- d. ¿Qué le parece el menú y comida que se ofrece? **.8 Comida casera muy valorada. Los residentes tienen que comprar los productos de aportes nutritivos.**
- e. ¿Ha probado la comida? **NO** ¿le gustaría hacerlo?, **SI y LO HARÁ PRÓXIMAMENTE.**
- f. ¿Y la limpieza en general de habitaciones y salas comunes? **7, falta limpieza en aseo común.**
- g. ¿ y lavandería, planchado y costura de ropa. **8 Lavandería nueva aunque la plancha la utilizan poco.**
- h. Y ¿la organización y funcionamiento de la residencia/vivienda? : **9**
- i. Y la atención del Centro de Salud en general y en particular a su familiar residente. **10 Inmejorable porque no se puede mejorar dentro de lo que es atender 24 personas que no es tener un medico en la cabecera.**

En general, el trato de los profesionales a los residentes y a Vd. mismo cuando les visita, ¿cómo se siente?: **8:5.**

¿Participa usted en alguna actividad de la residencia? **SI**

El equipamiento, las instalaciones y la decoración en general de la residencia. **SIEMPRE SE PUEDE MEJORAR pero es sobresaliente. Por la implicación del Alcalde. ESO VALE MUCHO.**

En su opinión, ¿Se respetan los derechos y libertades de los residentes? . **Abuso de una persona con el mando de la tv. Tendría que organizarse cuando se ponen los canales porque es motivo de conflicto.**

Si ha formulado alguna queja o sugerencia ¿Está satisfecho/a con la atención y explicación que se le dio? **SI**

Teniendo en cuenta todo lo que desea y quiere para su familiar los servicios que se prestan en general en la residencia/vivienda y cómo se prestan estos cuidados ¿Están respondiendo a las expectativas que tenía antes de ingresar su familiar? **SI. Está muy confortable y a gusto. Aunque mi madre está separada de mi padre. Llegó el día de la misa de San Blas. Rompió una maceta mi padre y yo me disgusté y me consolaron todos. Sentí el consuelo del director.**

¿Qué mejoraría en la residencia?

- **Falta de personal. Han aumentado los residentes con sillas de ruedas y se necesita más personal en algunos tramos del día.**
- **Animador de actividades con los residentes al menos 2 veces/semana.**

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

- ¿Conoce la página Web de Cicerón: www.asociociociceron.org .si
- En ella encontrará información sobre Cicerón y sus Centros, teniendo la oportunidad de expresar quejas y sugerencias on-line.
- ¿Sabe usted que Cicerón es una Asociación sabe que puede participar y ser parte de ella? **. Eso, no.**
- Por último, ¿Recomendaría esta residencia a otras personas? **Si, a todas las personas.**

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 **74 % 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, 12 grupos de menú, 2 comisiones de familiares y 1 formación de los trabajadores sobre prevención de riesgos laborales. También se ha tenido control de la documentación y se han añadido y modificado algunos documentos. Se ha elaborado un índice de documentación común.

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

Las habitaciones están personalizadas (hay fotos de ellos con sus familiares y objetos personales), las puertas están cerradas, no hay llave ni de la puerta ni de los armarios. Las habitaciones están identificadas con números y sólo hay 3 que tienen en la puerta un cartel con su nombre y foto y en otras un dibujo.

Los más independientes dicen no tener 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 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 son asignadas por la distribución de los usuarios y los turnos de trabajo, aunque ninguno dice estar disconforme.

No salen del centro para participar en las actividades del pueblo, pero cuentan con ellos para hacer alguna actividad en la residencia. Dicen que el pueblo va a ellos, ya que no se ven para participar en actividades en el pueblo.

Hay un ambiente no institucionalizado y se relacionan entre ellos en diferentes estancias de la residencia: salones, calle, parque, comedor... Se percibe un ambiente agradable.

Los cambios de pañal se realizan en las habitaciones, excepto los cambios de media mañana de las personas que están más lejanas a las zonas comunes por comodidad del residente

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

Los más independientes hacen actividades de laborterapia de la vida cotidiana como recoger el comedor después de las comidas, barrer la puerta, hacer la cama,...

Los planes de cuidados no incluyen deseos ni proyecto vital, pero si incluyen potencialidades. Se hacen antes del mes del ingreso y se revisan en 1 año y son contados a sus familiares.

ESPIRALES, 24 de junio de 2017