**Encuestas de satisfacción y opinión**

**2015**

****

**Residencia Municipal de Mayores San Bartolomé de Tembleque**

**ASOCIACIÓN CICERÓN**

**Encuestas de satisfacción y opinión**

**Índice**

1. **Introducción**
2. **Objetivos**
3. **Metodología**
4. **Informe de Evaluación: Entrevista usuarios y familiares y Grupo de Trabajo**
5. **Informe MBI de Trabajadores: Evaluación del Síndrome de Cansancio Profesional**
6. **Encuesta de opinión a Médico y Trabajadora Social y Alcalde de Tembleque**

**1.- Introducción**

Por tercer año, se vuelven a hacer las encuestas de satisfacción tanto a los trabajadores, residentes y familiares de los residentes de la vivienda de mayores de Torrijos y las Residencias de Mayores de Noves y Tembleque. Para ello hace una contratación de un servicio exterior.

**2.- Objetivos**

Como en otros años anteriores el informe tiene como objetivo la evaluación de las instalaciones, de los servicios y los profesionales que trabajan dentro de la institución de Cicerón, en su vivienda de mayores de Torrijos como en la Residencia de mayores de Tembleque y Noves.

Este año, un objetivo más a valorar es percibir si los propios residentes y familiares encuentran significado a las mismas, con vistas a que se ha buscado cambiar o modificar lo que pudo verse como deficiencias.

El informe tiene un fin último, y es la búsqueda de una calidad en los servicios, para que sus estándares de calidad puedan ir creciendo, o en su caso, manteniéndose en esos estándares de calidad altos.

**3.- Metodología**

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 tres 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 tres 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.

**4.- Informe de Evaluación: Entrevista usuarios y familiares y Grupo de Trabajo**

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 residencia de mayores de Tembleque.

 **Muestra**: Entrevista realizadas a 12 residentes de las 23 plazas de la Residencia de Tembleque, muestra representativa y teniendo las facultades necesarias para poder responder a las preguntas. En la muestra tenemos 4 hombres y 8 mujeres, mayores todos de 65 años. Descartamos una encuesta, ya que durante toda la entrevista no contesta con números, no sabemos si no entiende o no quiere. Además uno de los entrevistados solo lleva 3 meses en la misma.

 A la hora de hacer las encuestas a los familiares nos encontramos que debido a los años anteriores, los familiares acceden gustosamente a hacer las entrevistas. Y al final hacemos 21 entrevista de 23 familiares, donde una no se hace tras hacer varios intentos de llamada no se contacta con ellos, y otro se pone el cónyuge, y comenta que no está para hacer las entrevistas. Entre los Familiares contamos con 10 hombres y 13 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 institución, a las respuestas de esta, y la vivienda en general. El año pasado establecimos que se hicieran menos numero de rango de valoración, y cambiar del 1 al 10, por el 1 al 5, pero no lo hemos llevado a cabo.

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/institución, 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 15 de febrero de 2.016 en la residencia de mayores de Tembleque, realizando las entrevistas de forma aleatoria, y seguidas. Donde se realizan en las dependencias que la residencia, en el espacio destinado a las visitas familiares.

Entrevistas a Familiares. Se producen durante la semana del 29 de febrero al 11 de marzo de 2.016, 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 19 de marzo a las 10:00 horas de la mañana, en una sala de estancia y de ocio, estando presente todos los residentes que habían participado en las entrevista del 12 de febrero.

**Entrevistador**: Gabriel Ángel Cano Ángel, Trabajador Social.

**A.- Parte: Resultado encuestas a residentes.**

1. **Servicios que se prestan en la residencia:**
	1. Satisfacción en los cuidados personas de aseo y baño, vestido, corte de unas e imagen externa.
	2. Satisfacción en los cuidados de enfermería (tensión, curas, medicación, etc.)
	3. Satisfacción en la atención social y apoyo psicológico en situaciones complejas.
	4. Satisfacción en el menú y comida que se ofrece.
	5. Participación en la elaboración del menú.

Cuando se les pregunta si han participado en reuniones para elegir el menú, o se les ha tenido en cuenta. 8 dicen que si, y 3 dicen que no.

* 1. Limpieza en general de habitaciones y salas comunes.
	2. Satisfacción en el servicio de lavandería, planchado y costura de ropa.
	3. Satisfacción en la organización, funcionamiento y la gestión de la residencia.
	4. Satisfacción de servicios externos :
		1. Peluquería

Solo 3 de los encuestados utilizan este servicio, y todos le dan un valor entre 9-10.

* + 1. Podología

Al igual que el servicio de peluquería, no es un servicio muy utilizado por los residentes encuestados.

 iii. Opinión de profesionales del consultorio Médico.

 iv. Opinión de la Trabajadora social del pueblo.

1. Satisfacción con el trato recibido por los profesionales.

Es muy significativo casi la unanimidad a la hora de valorar como muy satisfechos la atención y trato de los profesionales.

1. Satisfacción en la armonía y el ambiente de convivencia entre los residentes.

Aunque entienden que hay problemas, valoran que la convivencia que se respira en la residencia es la correcta

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

Todos dan buena nota a la residencia, y valoran el que se ha realizado la pintura en el último año, y que se están creando mejoras con respecto a la gestión anterior, calefacción, cambio de cableado de luz, y se están cambiando los colchones.

1. Satisfacción en la resolución de quejas o sugerencias.

Solo un residente dice que si realizó una queja, y que la satisfacción fue regular, pues se lo solucionaron a medias, aunque quedo contento, pues por lo menos buscaron una solución.

1. Teniendo en cuenta toda la residencia y sus servicios, en general ¿se encuentra satisfecho y a gusto?

En general las personas que viven en la residencia están a gusto con la gestión y con los servicios que ofrecen, dejando concentrado sus votos en muy satisfechos y bastantes satisfechos.

7) Preguntamos que si los cuidados y la vida que lleva en la residencia, era la que ellos se esperaban cuando entraron en la misma. Dificultosa al contestar, pues llevan muchos años, y no se llegan a acordar mucho, pero en general conocían la residencia al ser del pueblo, y eso les ayudo a venir.

A la pregunta abierta, “¿qué mejoraría en la residencia?”

Destacar que 10 de los 11 a los que se realiza la entrevista, dicen de no tener que cambiar nada o no puede mejorarse.

* Solo dicen un cambio, y es la ropa de cama y demás lugares de la casa.

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:

¿Tienen llave de su habitación o de la residencia?

Nadie tiene llave de su habitación o de la calle, pero dicen que no la necesitan, pueden salir y entrar sin ningún tipo de problema.

¿Les gustaría tener mobiliario o diferentes adornos de sus casas?

Todos tienen algunas cosas de sus casas, sobre todo fotos o postales, y algún que otro santo, ya que tampoco es espacio de traer más cosas, ya que tienen mobiliario. Alguno refiere que ha pedido permiso para traer la televisión.

¿Se respetan los derechos y libertades?

Si, creen que debe ser necesario, y que ahora están mejor. Que les tratan con cariño y respeto, siempre sabiendo que están trabajando y tienen sus quehaceres.

¿Se tienen en cuenta sus gustos en general?

Dicen que sí, que se sienten a gusto ya que cuentan con ellos, les preguntan, se preocupan por ellos, y eso agrada mucho.

¿Participa en alguna actividad domestica?

Todos dicen de participar poco o nada, alguno refiere que vienen a la residencia a ser cuidados, no a hacer cosas.

¿Participa en la organización de la residencia? ¿Te gustaría hacerlo?

Algunos dicen que si lo hacen, barren o recogen la mesa, y ayudan a las auxiliares.

¿Tienes actividades diarias de ocio y tiempo libre? ¿Se aburre en el día a día?

Dicen no aburrirse en general, y que sus acciones o actividades diarias son pasear, leer quien puede, pintar, conversar, etc.

¿Han visitado su vivienda en el último año? ¿En el último mes?

Prefieren según todos no ir a la vivienda, ya que les traen muchos recuerdos, sobre la visita en el último mes, todos dicen que al ser invierno, pues hace frío y por eso no van. Pero que en verano acuden más.

¿Han recibido la visita de algún familiar en el último mes?

Dicen que vienen cuando pueden, ya que muchos viven fuera, sobre todo en Madrid, y algunos en zonas alejadas como Valencia. Además dice que tienen sus trabajos. Pero los que tienen familiares en el pueblo o lugares cercanos, dicen venir caso todos los días.

¿Recomendaría la residencia a otras personas mayores?

Los 11 recomiendan esta residencia, y algunos ya lo hacen por el pueblo.

**B.- Parte: Resultado encuestas a familiares de los Residentes.**

Al realizar la encuesta, algunos se recuerdan de las dos encuestas de años anteriores, y con las reuniones y demás acciones reafirman que son necesarias, que devuelven información a los responsables, pero que a la par los responsables se están moviendo en lo que pueden para mejorar la residencia. Acceden casi todos gustosamente.

1. **Servicios que se prestan desde la residencia:**
	1. Satisfacción con los cuidados personales de aseo y baño, vestido e imagen externa de su familiar.
	2. Satisfacción con los cuidados de enfermería.
	3. Satisfacción con la atención recibida cuando se ha contactado con los responsables.
	4. Satisfacción en el menú y comida que se ofrece.
	5. ¿Ha probado la comida? ¿Le gustaría hacerlo?

La comida ha sido probada por 7 personas, y no ha sido probada por 14 personas, pero que no ven necesario poder hacerlo, aunque 6 dicen que no les importaría, pero no han llegado cuando están comiendo.

* 1. Satisfacción con la limpieza en general de habitaciones y salas comunes.
	2. Satisfacción del servicio de lavandería, planchado y costura de ropa.
	3. Satisfacción de la organización y funcionamiento, así como la gestión de la residencia.
	4. ¿Ha participado en alguna reunión para mejorar la residencia?

16 dijeron que si, donde 7 valoraron como muy satisfechos con la misma, 9 bastantes satisfechos. 5 comunicaron que no se acercaron y no han participado.

* 1. Atención en el centro de salud
1. Satisfacción del trato de los profesionales.

Han mejorado con respecto al año anterior la percepción, subiendo en casi un punto el Muy Satisfechos.

1. Satisfacción en la armonía y el ambiente de convivencia entre los residentes.

**Armonía en la Convivencia**

La percepción de la armonía desde fuera, desde los familiares, es de una armonía buena, superando el notable, así como el ambiente entre los residentes.

1. Participación por parte de los familiares en la Residencia.

17 comentan que por falta de tiempo nunca han participado, aunque se les ha comunicado siempre, 4 han participado y les ha parecido interesante.

1. Relación con la Residencia
2. Relación con otros familiares

11 mantienen que tienen relación con otros familiares, porque son del pueblo y se conocen desde hace tiempo, y que al coincidir suelen hablarse y preguntarse entre ellos. 10 nos dicen que no tienen mucho contacto o nulo, si se ven se saludan, pero no que no se conocen, o no suelen tener otro trato diferente al de cortes.

1. Percepción de tener en cuenta las opiniones
2. Satisfacción del equipamiento, las instalaciones y la decoración en general de la residencia.

**Equipamientos e Instalaciones**

Hablan de colchones o tresillos o sillones, pero todos perciben que se está trabajando para el cambio, y lo han visto con la electricidad, calefacción, etc.

1. Satisfacción en el respeto de los derechos y libertades de los residentes.

**Derechos y Libertades de los Residentes**

Si se perciben los derechos y libertades, siempre desde lo que entendemos una residencia, ya que la familia tiene la concepción de un trato correcto, y sin impedimentos.

1. Satisfacción en la resolución o contestación de una queja o sugerencia.

Vemos como están muy satisfechos o bastantes, y se percibe una atención excelente desde la gerencia de la residencia, haciendo muy fácil la comunicación.

1. Satisfacción en la valoración de los servicios en general que se ofrecen en la residencia

Todos perciben o muy satisfecho o bastante los servicios generales de la residencia, y además la recomendarían.

1. A la pregunta abierta de que se mejoraría de la residencia a los familiares dicen:
* Fruta esta poco madura, para la edad de las personas mayores.
* Mobiliario, muy viejo, desvencijado. Muy desgastado por el uso.
* Colchones, ya que no son de buena calidad, y en algunos mayores es mas acuciado, pero saben que se están cambiando.
* Duchas y asideros. Que existan algún tipo de agarre dentro de las duchas.
* Más personal y otro auxiliar nocturno. Dice que una sola persona es muy poco, que a veces ya que puede existir problemas. Así como para atención diario.
* Accesibilidad de la puerta. Actualmente no está en buen estado, y saben que la responsabilidad es del ayuntamiento, pero debe de cambiarse.

Si comentan lo importante que están siendo los cambios, ya que algunos de los familiares han visto como poco a poco ha ido cambiando la situación de la residencia.

Por último, realizamos preguntas sobre diferentes informaciones para la Entidad.

¿Cree que debe modificarse el horario para ser más flexibles?

* Todos comentan que el horario está bien, que hay que respetar las comidas, y que el resto, es un espacio amplio, y que avisando con anterioridad hasta este espacio de la comida, para los que son de fuera, está condicionado. Lo valoran muy positivamente, ya que de esta forma da la sensación de más cercanía.

¿Es importante tener vinculación con los pueblos donde vivieron?

* En general todos piensan que si, y muchos verbalizan que debería haber una residencia de mayores por pueblo o localidad.

¿Conoce la página web de Asociación Cicerón?

* Todos conoces que existe, aunque no han entrado, y si han entrado no han indagado mucho, pero les ha gustado.

¿Le gustaría participar en la organización de la residencia?

* Todos comentan que les gustaría poder participar, pero por el tiempo, y otras veces por la lejanía no pueden participar, pero ven interesante el poder hacerlo.

¿Recomendaría la residencia a otras personas?

* Todos recomiendan la residencia, y todos la recomiendan ya.

 **C.- Etapa:** **Resultado del grupo de discusión**

Las entrevistas las hicieron 12 personas, y se les invita a todas a un grupo de trabajo, para ver sus problemas y sus situaciones, que nos cuenten que tal les va.

VIDA EN LA RESIDENCIA.

Hablan cuatro a la vez, y empiezan a decir que está bien, una vez te acostumbras y aceptas que es tu casa. Que nadie quiere estar aquí, pero que la edad, la Vejez. Y hablan de la **Mala Vejez**, del dolor, de no poder hacer nada, de no moverse, las caídas, etc., al final **“el desgaste de uno, mire usted”**, nos dice una de las personas.

Compartir es difícil, y convivir es difícil, el genio de cada uno es diferente, pero al final nos debemos ayudar en lo que podamos cada uno, aunque sea porque nos ayuden a nosotros.

VALORACIÓN DE LA RESIDENCIA AL ENTRAR

**“Buena, muy buena, ya que cuando se construyo todos, al ser de aquí, la vimos y nos gusto, para no tener que abandonar nuestro pueblo”** nos comenta una residente. “**Cada uno hemos venido por una cosa, pero todos porque no podemos estar en nuestras casas, pero claro está, es mejor no abandonar el pueblo, ir a otro lugar que no conoces”** comenta otra residente**.**

Todos dicen que la valoración a la hora de entrar fue debido a que cambio su situación, y no podían estar en casa, y era mejor estar aquí, que danzando de familiar en familiar, con los hijos, y por eso vieron que era lo que necesitaban.

Todos coinciden que el primer día fue fatal, que fue muy triste, y que los primeros días, aun sabiendo que sería lo mejor, no dejaban de pensar en su casa, y su situación anterior. Saben que no pueden ir con la familia, y que debe ser así.

Comentan no tener prejuicios, pero que otros si los tienen, los de fuera, les miran como diciendo que están ahí dentro encerrados, todos prefieren estar en casa o con los hijos, pero no se puede, y por eso no tienen prejuicios.

 RELACIÓN CON LOS TRABAJADORES DEL CENTRO.

Muy buena relación con todos ellos, cada uno tiene su genio, pero todos son buenos. Nadie se sale de esta frase, aunque sí que recalcan que cada uno es diferente, y que hay unas personas con mucho genio, a lo que otros dicen que es que no saben llevarla, pero son todos buenos trabajadores. Ellos aceptan que muchas veces les dan mucha **“guerra”**

Hablamos de la vergüenza, y del pudor que le dieron cuando tenían que desnudarles y bañarles, o hacer cualquier cuidado, sobre todo, el auxiliar hombre, aunque reconocen que existe mucho cuidado por el “chico” para hacer mejor su trabajo y no ofenderlas.

Lo que más destacan de los trabajadores y trabajadoras, es que siempre están de buen humor, alegres, y eso siempre se transmite, que siempre les dicen algo, que son muy cariñosos, y siempre escuchan.

VALORACIÓN DE LOS CUIDADOS QUE SE PRESTAN.

Exquisito dice uno, y todos asisten. Un diez dan a los cuidados, pues dicen que están muy bien, que se sienten a gustos y seguros con ellos. Una de ellos dice que algunas tienen “**mucho genio**”, a lo que los demás responden, que normalmente les hablan como cada uno las habla a las trabajadoras. Y dicen que hay gente que les trata mal a las auxiliares, y les falta al respeto. Discuten por eso, y concluyen que si a las auxiliares, les tratas con educación, te devuelven educación, pero si les tratas con malas maneras, a lo mejor no te ponen la sonrisa.

Dicen que a veces falta personal, para una atención de todos a la vez.

 CARACTERÍSTICAS FÍSICAS Y ARQUITECTÓNICAS

Que está todo bien, al no haber escaleras, pero que la entrada está un poco difícil. Y que muchos colchones están mal, pero que piensan que los están cambiando.

 ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO (Horarios, grado de libertad).

Valoran positivamente que puedan salir y entrar cuando quieran, lejos de los horarios de las actividades, como comida, duchas, etc., y que esos horarios vienen bien para organizarse ellos, y poder además ver a los familiares.

La entidad debe tener horarios y debe ser así, dice uno, y todos asienten, son conscientes de que el horario es parte de la seguridad dentro de la residencia, y que es necesario para un mejor funcionar.

RELACIONES CON OTROS RESIDENTES

Buena relación dicen, aunque se ve que hay algunas redecillas, y dice que es que algunos y algunas siempre estamos buscando tener la razón y por eso discutimos, pero se nos pasa al minuto, no tenemos rencor.

**“Hay muchos que no están bien, discuten, pero debemos aguantar, pues no están bien, y hay que perdonarles”** comenta una residente**.**

Creo que les cuesta decir en grupo si existen o no problemas y con quien, cosa normal, que existan roces.

Ellos comentan que no todos se ayudan, y que a veces piensan que lo hacen con maldad, pues no se entienden algunas cosas.

 RELACIÓNES CON LA FAMILIA

Dicen que en invierno es difícil, pues no vienen tanto por frio, carretera, etc., pero que hay buena relación, y que la residencia lo favorece, pues les pone si llaman, posibilidades para que pueda verse bien. Además pueden ver a las personas, y acceder a la habitación para ver sus cosas.

 SALIDA A SU CASA O AMIGOS, SALIDAS DE LA RESIDENCIA.

Muy buenas relaciones, dicen que a diario viene gente fuera de la residencia para poder visitarlos, y entran dentro, y pueden estar con ellos, creen que es importante, seguir en contacto con los amigos de fuera, y poder charlar con ellos.

 SATISFACCIÓN PERSONAL

Todos dicen que muy bien que están contentos. No dicen mucho más. Parece puedan estar cansados, y le pregunto cómo ven el futuro, a todos los niveles, ríen y dicen que en la residencia.

Desviaciones en la entrevista y las encuestas.

La pertenencia en un grupo a la hora de hablar, puede ser parte de la desviación, ya que no quieren decir nada que sea negativo, por si alguien se lo dice a los dirigentes de la misma, y el hecho de su edad, y querer terminar cuanto antes, ya que algunos querían solo estar media hora. Febrero 2.016

**5.- Informe MBI de Trabajadores: Evaluación del Síndrome de Cansancio Profesional**

**1.- Introducción**

 Como ya hicimos otros años, también se ha querido evaluar en las encuestas, a los trabajadores de los centros, para hacer una valoración sobre el llamado “burnout” o síndrome del trabajador quemado, que nos puede hacer ver, que el potencial más importante de una institución como Cicerón, puede ser el más desaprovechado o más ineficiente.

 Escogiendo una definición de Maslach, uno de los padres del término no dice que es “*un estrés crónico producido por el contacto de los clientes que lleva a la extenuación y al distanciamiento emocional de los clientes en su trabajo”.* Por lo que entendemos que, el Burnout es un síndrome de alejamiento, de no implicación emocional, con las personas que son objeto de tu trabajo, lo que hace que se deshumanice la intervención, y se pierda la calidad en el mismo, y ante todo la calidez, pudiendo llegar a un maltrato personal o institucional hacia la persona o personas a su cargo.

 Para poder hacer el estudio se ha utilizado el MBI (Maslach y Jackson, 1981), siendo una operacionalización instrumental del constructo que permitió un antes y un después en los estudios.

**2.- Método**

Muestra

Participaron en el estudio o evaluación un total de 9 sujetos, de Tembleque, de los cuales 2 son hombres y 7 mujeres. Debido a la no cumplimentación por parte de los encuestados de los datos personales, no podemos hacer distinción o clasificación sobre edad, sexo, ocupación, etc.

Instrumento y procedimiento.

Se ha utilizado una encuesta compuesta de 22 de preguntas, donde contestarán en un rango de 0 a 6, donde 0 es nunca y 6 todos los días.

Se desarrollaran en tres sub-escalas:

- Agotamiento emocional, compuesto de 9 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas de trabajo. Puntuación máxima 54 puntos.

- Despersonalización o Cinismo. Está formado por 5 preguntas. Valora el grado de cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Máximo 30 puntos.

- Realización Personal. Se compone de 8 preguntas. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal del trabajo. Puntuación máxima 48 puntos.

Niveles de Síndrome de Burnout.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Niveles del Síndrome de Burnout | Baja | AE = < 18DP = < 5FRP = > 40 |
| Media | AE = 19-26DP = 6-9FRP = 34-39 |
| Alta | AE = > 27DP = > 10FRP = < 33 |

**3.- Resultados e interpretación (Análisis Descriptivo):**

**3.1.- Agotamiento Emocional**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Opciones** | **Trabajadores** | **%** |
| **Bajo** | **5** | **55,56%** |
| **Medio** | **2** | **22,22%** |
| **Alto** | **2** | **22,22%** |
| **Total** | **9** | **100** |

Los datos que nos devuelve la encuesta, vemos que existe un gran porcentaje en niveles bajos de agotamiento emocional, y un 22,22% de nivel medio, lo que comparado con el primer año que empezaron a hacerse las estadísticas, vemos que ha ido reduciéndose el estado alto de agotamiento emocional, que puede ser por el funcionamiento de la residencia, su metodología, o la tranquilidad tras un tiempo de cambio producido en los trabajadores.

De todas formas es bueno trabajar para que el mayor número de trabajadores pueda estar en los niveles óptimos, para una mejor atención

**3.2.- Despersonalización**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Opciones** | **Trabajadores** | **%** |
| **Bajo** | **3** | **33,33%** |
| **Medio** | **4** | **44,45%** |
| **Alto** | **2** | **33,33%** |
| **Total** | **9** | **100** |

La despersonalización afecta muy directamente con la implicación de los profesionales con los residentes, vemos que existe, un porcentaje medio y alto en cuanto a la despersonalización, lo que debe ser un tema a tratar, para ir hacia un nivel bajo de despersonalización, espacio necesario para una mayor atención hacia las personas mayores. Hay que tener en cuenta espacios de aireación para los profesionales.

**3.3.- Realización Personal**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Opciones** | **Trabajadores** | **%** |
| **Bajo** | **5** | **55,56%** |
| **Medio** | **3** | **33,33%** |
| **Alto** | **1** | **11,11%** |
| **Total** | **9** | **100** |

Catalogar buenos los resultados que nos devuelve el estudio, ya que vemos como mas de la mitad de los trabajadores devuelve que tiene un tanto por ciento bajo de realización personal, que entendido en el estudio, nos devuelve la autorrealización de las personas dentro de su trabajo, lo que nos dice que los trabajadores se siente realizados con su trabajo.

**3.4.- Relación tres Sub-Escalas**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Opciones | Agotamiento Emocional | Realización Personal | Despersonalización |
| Bajo | 5 | 5 | 3 |
| Medio | 2 | 3 | 4 |
| Alto | 2 | 1 | 2 |

Al tener en cuenta todas las escalas, vemos que nos situamos en una escala baja y media, pero hay que trabajar sobre todo con las condiciones, para rebajar el nivel alto.

**6.- Encuesta de opinión a Médico y Trabajadora Social y Alcalde de Tembleque**

Se realiza una entrevista con diferentes preguntas a la Médico, a la Trabajadora Social y al Alcalde de Tembleque, que asisten a los mayores de la residencia. Se consigna como valores desde el 1 al 5, donde uno es totalmente en desacuerdo, y 5 totalmente de acuerdo.

Se valora el grado de conocimiento de la Asociación y de su metodología de trabajo, así como de cómo es puesta en práctica.

1.- ¿Conoce la Entidad Asociación Cicerón, su funcionamiento, su metodología de trabajo, cual es la filosofía de actuación en sus centros, y se ha facilitado desde la institución hacerlo?

¿Cómo valora este conocimiento?

2.- ¿Conoce el programa concreto que se lleva en la residencia actualmente, le han invitado a participar en actividades o acciones que se desarrollan dentro?

3.- ¿Conoce al director del centro o responsable, se ha puesto en contacto con usted en alguna ocasión?

4.- ¿Le han invitado a la residencia para ver el funcionamiento dentro de ella y la las actividades o fiestas que se realizan dentro de la vivienda o residencia?

5.- Cuando recibe a los residentes de la residencia, le hablan del funcionamiento y su satisfacción dentro de la residencia. ¿Cree que los residentes se sienten bien en la residencia? ¿Tienen sus necesidades cubiertas?

6.- ¿Cree que la residencia responde adecuadamente para lo que está programada. O pueden existir algunas necesidades no cubiertas?

7.- Si tuviera que elegir para usted u otro familiar una residencia, ¿elegiría esta?

¿Tiene algún familiar dentro de la misma? Ninguno de los tres entrevistados tiene ningún familiar dentro de la propia residencia.

8.- ¿Siente que los residentes y la residencia están integrados dentro del pueblo?

9.- ¿Tiene relación con los profesionales de la residencia para las gestiones necesarias?

¿Son personas que mantienen preocupación por la atención que dispensa usted hacia los residentes? Los tres responden que si.

10.- ¿Existe buena coordinación y reuniones con los responsables del centro?

¿Redunda en la situación de los residentes? Si, de forma positiva.

Al terminar preguntamos si quieren añadir algo más. Y nos contestan:

* Dos de los entrevistados que existe mejor comunicación y coordinación que con los anteriores gerentes.
* Que existe fluidez en la información, lo que hace un trabajo más agradable.
* Hacen hincapié en la importancia de tener buena coordinación, para que se mas fácil el trabajo de cada uno.