



Informe de Evaluación 2014

Grupos de Trabajo, Entrevista usuarios y familiares.

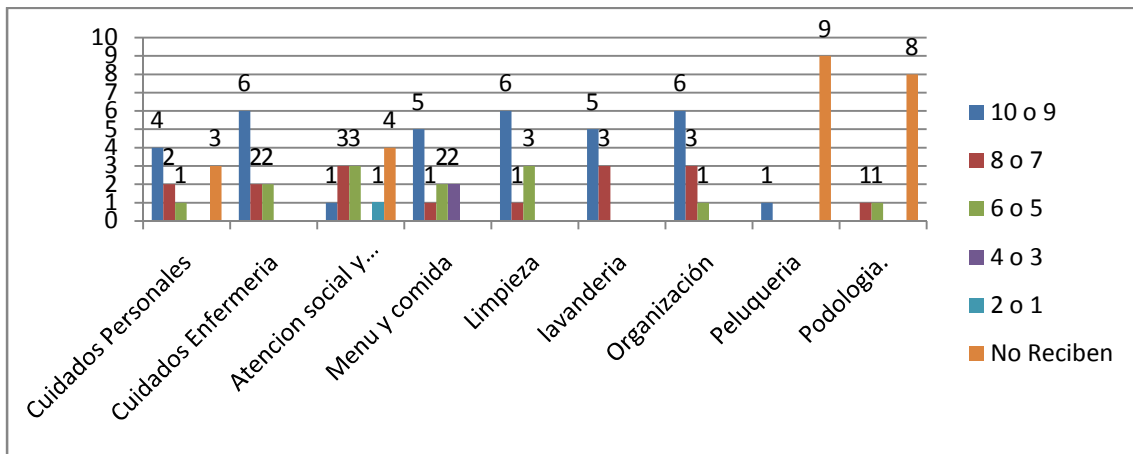
Tembleque

A.- Parte: Residente de Tembleque

Se decide hacer la entrevista de los 23 residentes de tembleque coger una muestra representativa y además que estén en capacidad para poder hacer las entrevistas.

1) Puntúe los servicios que le voy a indicar:

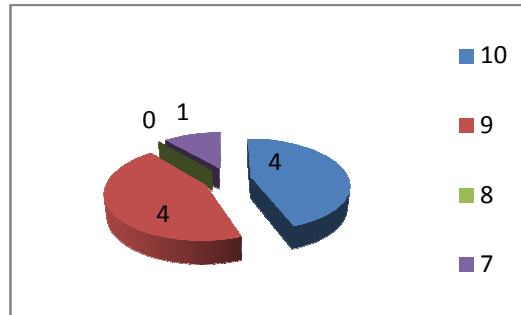
- a. Cuidados personales de aseo y baño, vestido, corte de uñas e imagen externa que le prestan.
- b. Cuidados de enfermería (tensión, curas, medicación, etc.)
- c. Atención social y apoyo psicológico en situaciones complejas.
- d. Menú y comida que se ofrece.
- e. Limpieza en general de habitaciones y salas comunes.
- f. Lavandería, planchado y costura de ropa.
- g. Organización y funcionamiento, así como la gestión de la residencia.
- h. Servicios externos :
 - i. Peluquería
 - ii. Podología



Podemos ver en los datos, que la satisfacción sobre los servicios en general que se ofrecen desde la residencia, son muy bien acogidos por los residentes. Destacar que tanto peluquería o podología, hay alto grado de no reciben, ya que dicen que prefieren salir fuera a recibir el servicio, o se los hace su familiar.

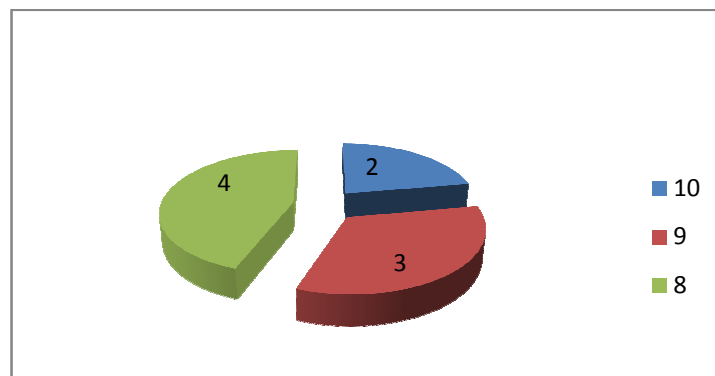
2) En general, el trato de los profesionales a Vd. mismo, ¿está satisfecho con él?

A partir de esta pregunta, una de las entrevistadas deja de darme números, y empieza a comentarme que su hija falleció hace unos días, se pone a llorar y sufrir, y creo es interesante dejar la entrevista, y hablar con ella, a partir de ahora faltará su dato en las entrevistas, a tener en cuenta, ya que baja la muestra.



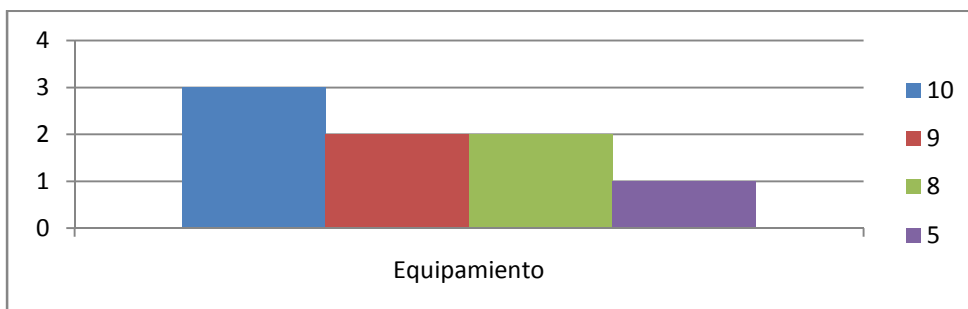
El ver como 8 personas están entre el 10 y el 9, deja entrever de cómo los residentes perciben el trato de los trabajadores que prestan sus servicios dentro de la residencia.

3) 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

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

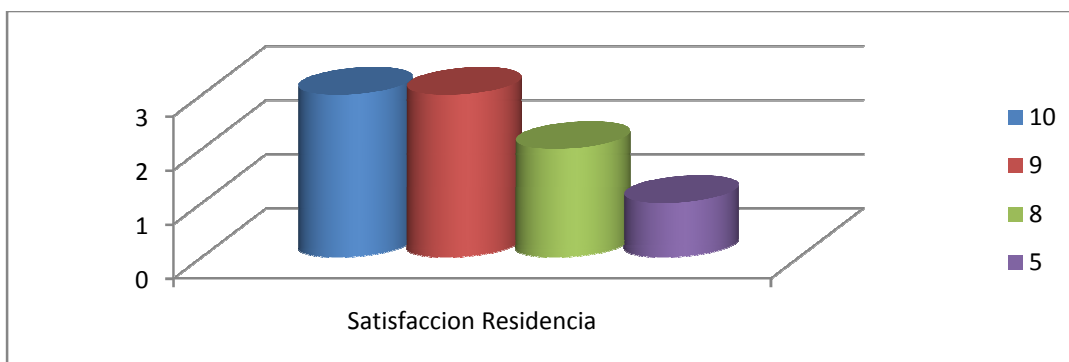


Todos dan buena nota a la residencia, y valoran el que se ha realizado la pintura en el último año, y que se están creando mejoras con respecto a la gestión anterior.

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

Todos cuentan que no han realizado nunca una queja o sugerencia, ya que no han tenido que hacerlo. No puntúan.

6) 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 los votos entre el 10 y el 8, aunque percibimos un 5, dato a tener en cuenta, para ver que siempre se puede mejorar o exigir más.

7) Finalmente, ¿qué mejoraría en la residencia?

- Calefacción, a veces hace frío en la residencia.
- Poca gente por las noches, solo un trabajador.
- Tener que madrugar mucho, 7:30.
- Gente muy nerviosa (los residentes)
- Patio.
- Las comidas, si pueden mejorarse.

Por último, algunos otros aspectos:

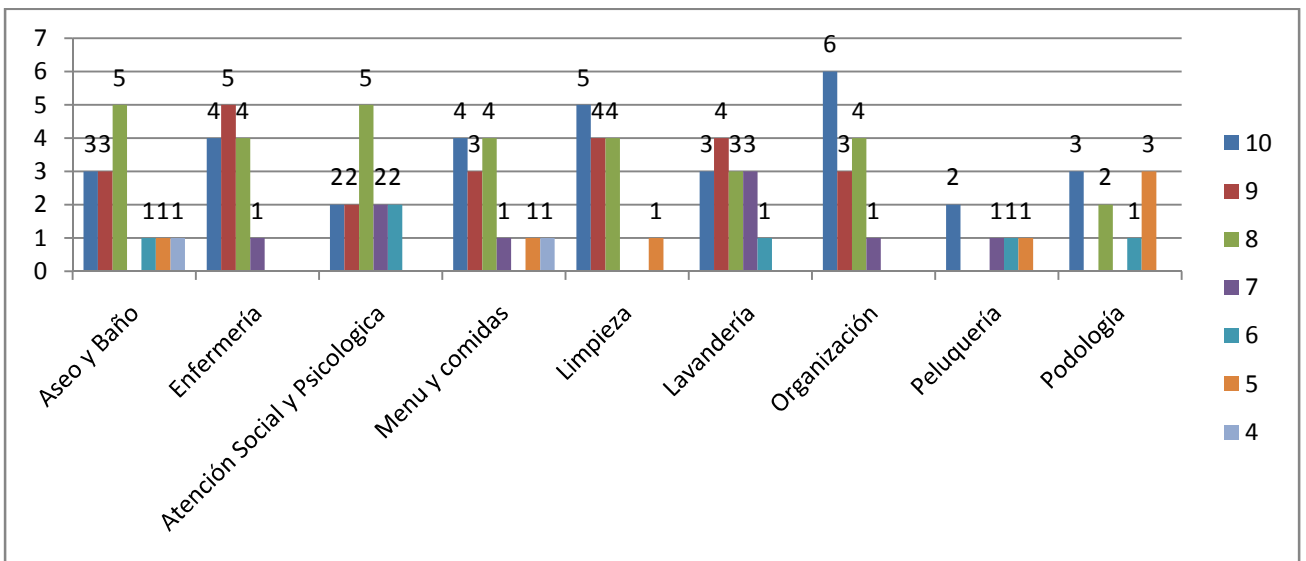
- En la residencia nadie tiene llave de su habitación y tampoco de la puerta de la calle.
- En tener cosas de su casa en la habitación, no le encuentran importante, aunque todo dicen tener fotos de sus familiares y algún obsequio, o jarrón. Ellos sus habitaciones las personalizan con sus cosas, y sus fotos, pero por el espacio no cabe nada más.
- Todos perciben que sus derechos y libertades son respetados, y lo valoran mucho, sobre todo el acceso a visitar a sus familiares o salir con ellos.
- No participan en la organización de la residencia, no lo ven necesario, y además creen que no entra en sus competencias.
- No les gustaría participar en la organización de la residencia, ya que lo hacen bien, y no quieren interrumpir, lo ven como que ellos pagan y vienen a ser servidos en la mayor de lo posible.
- Sus actividades diarias son pasear o ver la tele, y charlar, lo justifican por no poder ver bien, aunque les gustaría leer, hacer ganchillo, etc.

- Muchos son de Tembleque, y aun teniendo la casa al lado, no van a visitarla mucho, dicen estar cerrada, otros la visitan en un año una vez o dos, dicen que les traen muchos recuerdos y no quieren sufrir.
- La visita de sus familiares, los hay que van todos los días, ya que viven el pueblo, y se acercan a ver qué tal están, o aquellos que viven fuera lo hacen una vez a la semana, no hay nadie que pase más de una semana de visita, según refieren, y llamadas de teléfono más a menudo.
- Todos recomendarían la residencia menos una persona, y justifica que no quiere que nadie viva en residencias, pues es mejor vivir en su casa, pudiendo percibir que no entendió la pregunta. Se preguntaba sobre recomendación de la residencia a quien la necesita.

B.- Parte: Familiares de los Residentes.

8) Puntúe los servicios que le voy a indicar:

- a. Cuidados personales de aseo y baño, vestido e imagen externa de su familiar.
- b. Cuidados de enfermería (tensión, curas, medicación, etc.)
- c. Atención social del residente y de la familia y apoyo psicológico en situaciones complejas.
- d. Menú y comida que se ofrece.
- e. Limpieza en general de habitaciones y salas comunes.
- f. Lavandería, planchado y costura de ropa.
- g. Organización y funcionamiento, así como la gestión de la residencia.
- h. Otros Servicios externos :
 - i. Peluquería
 - ii. Podología

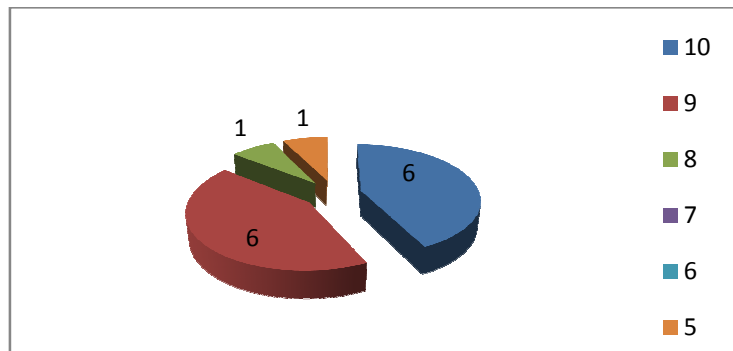


Aquí en Atención social y Psicológica falta un dato, ya que dice no utilizarlo, y en Peluquería y Podología, quien no utiliza los servicios que van dentro de la residencia, no los han puntuado. Vemos como la ponderación se queda en el 10 y el 8, siendo óptimos todos los servicios que se ofrecen.

Destacar la percepción de la comida, donde se ve que algunas personas puntúan con un 4 o 5, muy lejano de los cuatro 10. Siendo la misma comida la percepción es diferente. Queja de los familiares a veces, a los propios hijos/as.

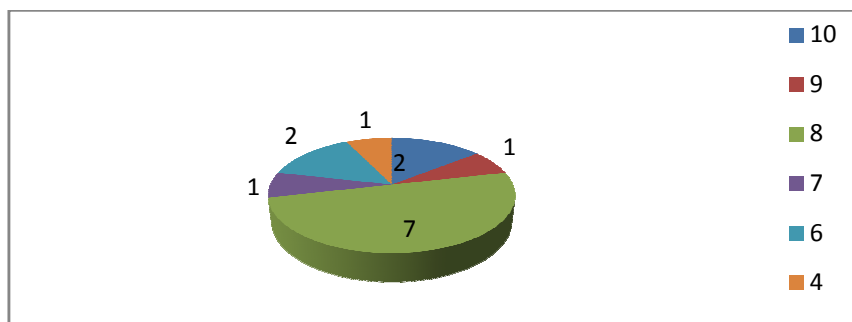
Sobre aseo y baño sucede parecido, pero la crítica viene mas al número de veces que se realiza, no tanto a la forma de realización.

9) En general, el trato de los profesionales a los residentes y a Vd. mismo cuando les visita, ¿cómo se siente?



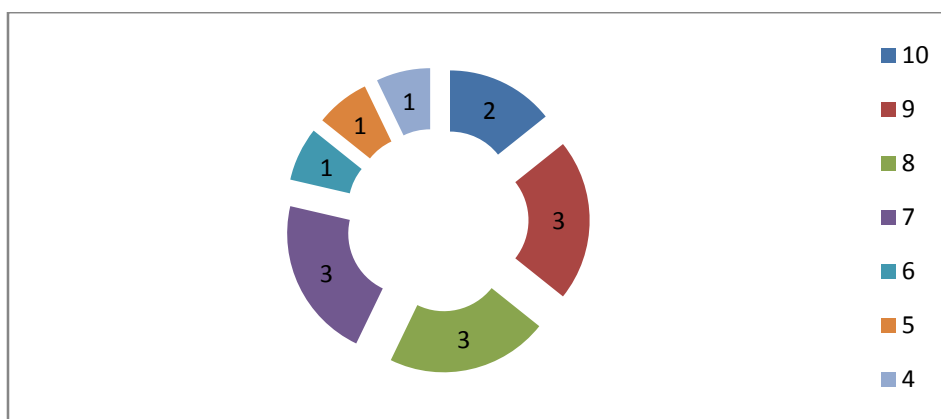
El trato de de los profesionales a los familiares se ve que son buenos, donde predomina números altos. Ya que los familiares han valorado la atención actual de la gerencia, a ellos. Donde los perciben más cercanos y más comprometidos.

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



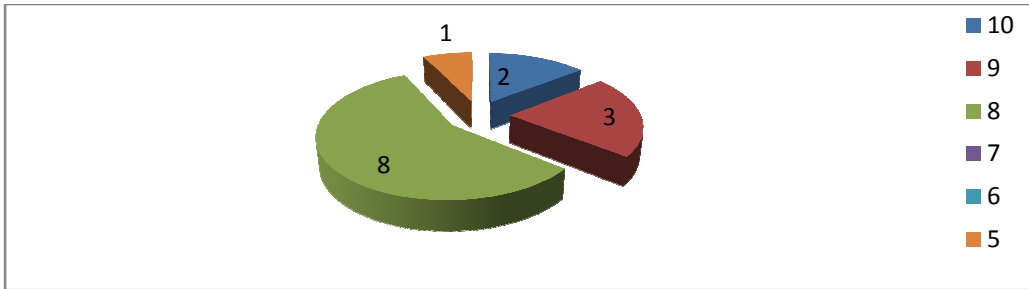
La percepción de la armonía desde fuera, desde los familiares, es de una armonía muy buena, superando el notable, así como el ambiente entre los residentes.

11) El equipamiento, las instalaciones y la decoración en general de la residencia.



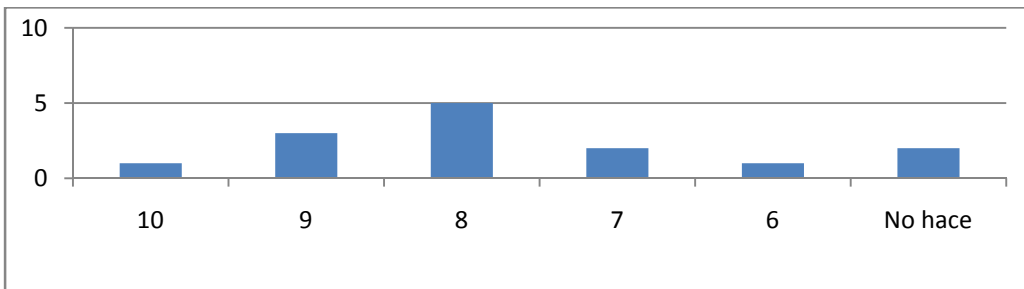
Vemos como se esparcen los datos, entre un 4 y un 10, aunque vemos que se aglutinan en torno al 8 los datos. Se percibe que se necesitan mejorar los equipamientos, como sillas o sillones, no aptos para los residentes.

12) ¿Se respetan los derechos y libertades de los residentes?



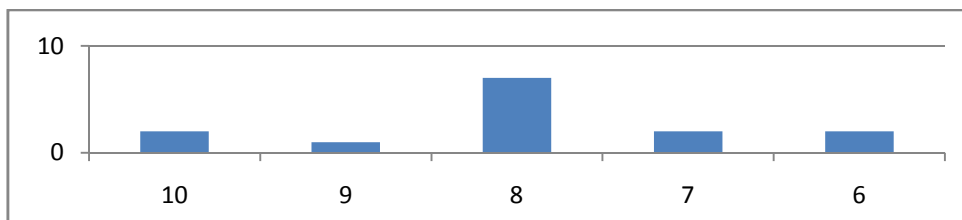
Si se perciben los derechos y libertades, siempre desde lo que entendemos una residencia, ya que la familia tiene la concepción de un trato correcto, y sin impedimentos.

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



Al igual que los datos anteriores, se ve la prevalencia al 8, dando como notable la gestión de las quejas y de las sugerencias. Ya que según los familiares, hay una atención excelente desde la gerencia de la residencia, haciendo muy fácil la comunicación.

14) Teniendo en cuenta todo lo que desea y quiere para su familiar (indicar parentesco), los servicios que se prestan en general en la residencia y cómo se prestan estos cuidados ¿qué grado de satisfacción le merecen?



Seguimos en la misma línea, con un notable como nota predominante a la hora de hacer la valoración total de la residencia.

15) ¿Qué mejoraría en la residencia?

- Baños.
- Personas por la noche y tarde. Poco personal (5)
- Comidas, mucha fritanga
- Pocas actividades de ocio y tiempo libre, mas animación sociocultural.
- Mobiliario muy viejo, sillas y puertas.

Además muchos apuntan a que este año de gestión diferente, la residencia “huele” menos a “viejo”, siendo un comentario muy compartido, ya que han percibido que ha cambiado mucho.

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

- Todos los entrevistados fueron los referentes de sus familiares, listado proporcionado por el Psicólogo.
- En general conocen a la gerocultora que lleva a su familiar, aunque hubo cuatro que no sabían que había una gerocultora de referencia.
- La mitad dicen conocer la pagina web, pero no entrar a menudo, aunque si la han visitado, los demás no utilizan el ordenador, por lo cual no navegan.
- Sobre el correo no es muy generalizado, ya que 4 de los 14 entrevistados tienen correo electrónico, pero no lo utilizan mucho, por lo cual prefieren que para cualquier información, al teléfono.
- En cuanto a participar en la organización de la residencia y ser parte del consejo de participación, solo tres personas estarían interesadas, pero no tienen mucho tiempo. Esta generalizado la idea de que pagan para recibir un servicio, por lo cual no entienden en que deben colaborar, no perciben la forma de una residencia desde la asociación.
- Todos menos una persona, recomendaría la residencia, donde esa persona alega que hay muchas cosas que mejorar, y es una persona que al hacer la entrevista marco niveles de 4 y 5 en casi todas las preguntas.

C.- Etapa: Grupos de discusión

Realizamos el grupo de discusión 9 personas, todas ellas formaron parte de las entrevistas individuales, en el caso de las entrevista personales se hicieron a 10, se descarto a una porque en la entrevista personal, no pudo terminar el cuestionario.

1 VALORACIÓN DE LA RESIDENCIA ANTES DE INGRESAR

Al hablar de la valoración antes de entrar en la residencia, cuatro de ellos nos cuentan su experiencia, y como tuvieron que cerrar su casa, y dejarla, donde habían vivido para siempre, que les dio tristeza, todos asienten con la cabeza, aunque el motivo es distinto, ya que algunos vienen porque sus familiares no pueden hacerse cargo, y otros porque no quieren molestar a sus familiares, dos reconocen que si quisieron venir desde el primer día, aunque les costó igual.

Durante la exposición todos quieren contar su experiencia, por lo que tenemos que ir cortando a veces la conversación.

2 RELACIÓN CON LOS TRABAJADORES DEL CENTRO.

Bien, dicen que muy bien, y hacen referencia a dos tipos de trabajadores, los chicas que hacen limpieza, atención, enfermería, etc., y los dirigentes, donde ponen a Mario y Adrian, y hacen una distinción clara a la hora de valorarlos, pues a estos dos últimos los comparan con los gestores anteriores, según me dicen, dos empresas diferentes.

Aunque dicen que las chicas siempre han sido muy atentas con ellos, y aunque cada una tiene un genio diferente, se sienten queridos/as por ellas.

3 VALORACIÓN DE LOS CUIDADOS QUE SE PRESTAN.

Buena, pues sienten que cuando no pueden hacer algo, pues les ayudan, y eso hace que vivan mejor, y son conscientes de sus limitaciones, y que necesitan ayuda, y que las chicas están en todo. Aunque claro tienen su horario y no les gusta a ellos molestarlas, pues entienden que están trabajando.

4 CARACTERÍSTICAS FÍSICAS Y ARQUITECTÓNICAS

No entran a valorar el edificio, que está bien, y que mas pueden pedir, que no saben, pues lo normal en una residencia.

5 ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO (Horarios, grado de libertad).

Aquí hay más quejas y revuelo, ya que dice que para que todos estén a una hora a desayunar, unos se deben empezar a levantar a las 7:30, donde es madrugar mucho, y que hasta las 9 no desayunan, además dicen que no todos llegan a las 9 a desayunar, que algunos que pueden valerse por su cuenta, se levantan mas tarde y van más tarde.

Entienden que a quien deben ayudarles, la chica de por la noche tenga que empezar a esa hora, pero es que siempre empieza por los mismos.

No entienden porque no pueden tener televisión en las habitaciones, cuando hay algunos que las tienen y otros no, se ha mantenido quien las tuvo antes de la nueva gerencia, y la nueva no permite tener más. Lo que hace que exista discriminación entre ellos, ya que no pueden irse a su habitación a ver la televisión.

Además nos cuentan, que algún residente tuvo en su habitación una nevera-frigorífico, previa autorización de la gerencia.

6 RELACIONES CON OTROS RESIDENTES

Entre todos se miran, y al final empiezan a decir que bien, que es normal, que algunos pegan muchas voces y eso a veces es molesto, pero que entienden que se les ha ido la cabeza, y que es normal. A veces es molesto, pero algún día les tocará a ellos. Dicen también que otros residentes parece que van a molestar, ya que no entienden porque hacen cosas. Por lo general dicen que cada uno va a lo suyo, y que de esa forma no hay problemas, pero que son mayores y saben que son difíciles, pues nos hemos visto obligados a vivir juntos, y somos muy diferentes.

7 RELACIONES CON LA FAMILIA

Bien aunque escasa, todos dicen tener buena relación con la familia, pero que les gustaría poder verles todos los días, hablar con ellos cara a cara, pero saben que sus hijos o sobrinos deben de trabajar, o en muchos casos viven fuera del pueblo. Pero que se agradece que desde la gerencia, puedan tener horarios amplios y consideración con los que vienen de lejos, y que se agradece libertad en ese aspecto y de horarios, ya que pueden salir con ellos en las fiestas, o salir a comer, etc.

8 RELACIONES CON LOS AMIGOS (Dentro y fuera del Centro).

Al igual que la familia, y siendo conscientes de que están en una residencia que no es de su propiedad, ven bien que puedan venir gente del pueblo a verles, ya que de esa forma se sienten queridos, el que vengan a verles, les gusta que vengan a su casa, además muchos salen fuera y van al hogar, para relacionarse, o a casa de amigas y vecinas del pueblo para verlas, en forma de ocio, y no estar todo el día dentro, o salen al parque de al lado.

9 SATISFACCIÓN PERSONAL DESDE QUE RESIDE

Algunos lleva muchos años en la residencia, y han pasado por las tres gerencias, según me cuentan, y que generalmente están bien, han aceptado que tienen que vivir ahí y no les falta de nada, y que anteriormente en su casa estaban solos, y que aunque deben de perder cosas, como aguantar muchas veces, que al final merece la pena estar entre gente, y no solos en casa. No olvidar que son personas sin ningún tipo de trastorno demencial.

