# RESIDENCIA MUNICIPAL DE MAYORES "SAN BARTOLOMÉ" CICERÓN-TEMBLEQUE

# **ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AÑO 2021**







#### **CONTENIDOS**

INTRODUCCIÓN	2
METODOLOGÍA	2
RESULTADO PREGUNTAS CON VALORACIÓN	3
CONCLUSIONES	,

# CERÓN

Página **1** de **9** 

ASOCIACIÓN CICERÓN. C/ Pensamiento, 14. 45500 – TORRIJOS (Toledo) www.asociacionciceron.org E-mail: contacto@asociacionciceron.org



INTRODUCCIÓN

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 satisfac<mark>ci</mark>ón 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 diseñado una encuesta a través de un formulario google.

Ésta ha sido enviada a todos los familiares de las personas que conviven en la Residencia de Mayores

"San Bartolomé" de Tembleque.

Este formato facilita su cumplimentación a los participantes, además de garantizar su anonimato y

confidencialidad. Con ello, promovemos la participación de los familiares de las personas

convivientes.

Muestra:

El día 17 de mayo de 2022, se envía a través de mensajería instantánea (whatssap) un enlace a todos los

familiares siendo un total de 28 mensajes enviados. Mediante el cual, el familiar tiene que hacer clic en el

enlace para poder acceder a la encu<mark>es</mark>ta.

La encuesta tiene un total de 14 preguntas las cuales tiene que puntuar del 1 al 10, donde 1 significaría

"muy insatisfecho" y 10 totalmente satisfactorio. Además, tras cada pregunta se deja un espacio donde el

encuestado puede anotar las observaciones, quejas y/o sugerencias que considere oportunas.

El periodo de recepción de respuestas finalizó el día 7 de junio habilitando durante 22 días el formato

online para que los familiares de las personas convivientes pudieran responder a la encuesta.

El 32% de los familiares respondieron la encuesta de satisfacción (7 personas).

Página 2 de 9

ASOCIACIÓN CICERÓN. C/ Pensamiento, 14. 45500 – TORRIJOS (Toledo)

www.asociacionciceron.org E-ma

E-mail: contacto@asociacionciceron.org



#### RESULTADO PREGUNTAS CON VALORACIÓN

#### 1) INFORMACIÓN COMO FAMILIAR

Se pregunta sobre el grado de satisfacción con los medios de comunicación empleados y la información proporcionada desde el centro, tanto en frecuencia como fiabilidad, incluso en tiempos de COVID.

Responden el 94,4% de los familiares que participan en la encuesta (abstiene una persona) otorgando un 7,3 de nota media.

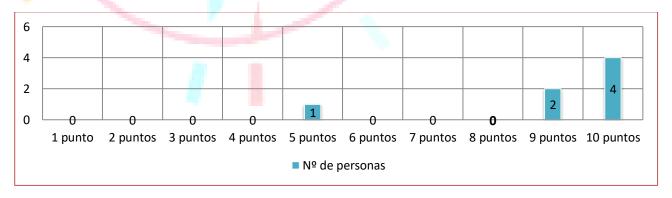


<sup>\*</sup>Una p<mark>ersona encu</mark>estada realiza una observación: "Me gustaria que hubiese mas amenudo informacion respecto al desarrollo del familiar".

#### 2) MEDIDAS DE PREVENCIÓN COVID EN EL CENTRO RESIDENCIAL

Se pr<mark>egunta</mark> sobre el grado de satisfacción con las medidas adoptadas para prevenir el coronavirus en el centro.

Responden el 100% de los encuestados puntuando dicha categoría con un 9 de nota media.



<sup>\*</sup>No se registran observaciones.

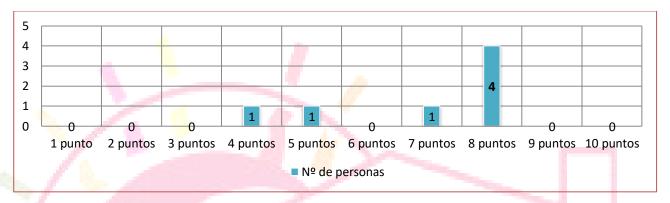
Página **3** de **9**ASOCIACIÓN CICERÓN. C/ Pensamiento, 14. 45500 – TORRIJOS (Toledo)
www.asociacionciceron.org
E-mail: contacto@asociacionciceron.org



#### 3) CUIDADOS PERSONALES DEL RESIDENTE

Se pregunta sobre el grado de satisfacción con el trato recibido y los cuidados que se prestan a su familiar-residente.

Responden el 100% de los familiares que participan en la encuesta otorgando un 7 de nota media.

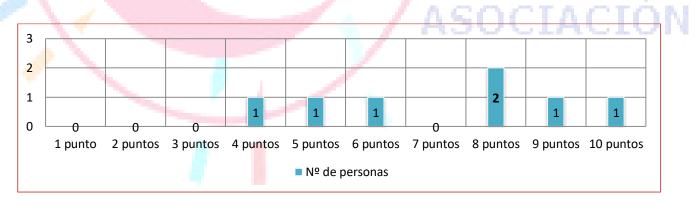


Una persona menciona: "Un poco de mas atención a personas que tengan enfermedades degenerativas".

#### 4) COMIDAS DEL RESIDENTE

Se preg<mark>unta sobre e</mark>l grado de satisfacción que observa con la comida diaria, tanto en la calidad de los menús, como en cantidad y variedad.

El 100% de los encuestados ha respondido a esta pregunta. La puntuación media de las comidas es de un 7,15.



<sup>\*</sup>Dos personas encuestadas apuntan un dato en observaciones:

- ✓ "Estaría bien que se mandara por correo el menú semanal, sobre todo para los que estamos fuera del pueblo".
- √ "Se puede mejorar notablemente, sobre todo las comidas y cenas de los fines de semana.."
- √ "Hacer más variados los desayunos y las meriendas"

Página **4** de **9**ASOCIACIÓN CICERÓN. C/ Pensamiento, 14. 45500 – TORRIJOS (Toledo)
www.asociacionciceron.org
E-mail: contacto@asociacionciceron.org



#### 5) ACTIVIDADES DE LOS RESIDENTES

Se pregunta sobre el grado de satisfacción observado con las actividades de RevitalizArte que se realizan en el centro desde terapia ocupacional, educación física adaptada y/o psicología.

Responden el 100% de los familiares que participan en la encuesta otorgando un 6.7 de nota media.



Dos familiares realizan las siguientes observaciones:

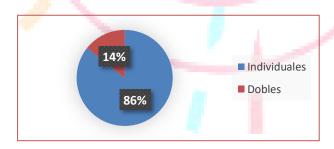
- "Se deben personalizar terapias o ejercicios físicos, aunque sea solamente 10 minutos por residente".
- "No todas las residencias tan pequeñas tienen estas actividades. Me alegra que mi madre pueda disfrutar de ellaa"

#### 6) HABITACIONES INDIVIDUALES O DOBLES

Se pregunta a los encuestados si desearía una habitación individual con baño propio o doble para su familiar-residente

El 86% de las personas encuestadas desearía que familiar tuviera una habitación individual con baño propio.

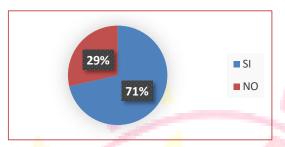
Dos <mark>personas encuestadas argument</mark>an en el ap<mark>art</mark>ado de obse<mark>r</mark>vaciones: "Aunque saliera un poco más cara, se prefier<mark>e ha</mark>bitación ind<mark>ividual"; "Sin duda mi mad</mark>re estaria m<mark>ej</mark>or en una individual".





#### 7) HORARIOS

Se pregunta si considera apropiados el horario del desayuno, la comida, la merienda, la cena y de visitas, así como el horario en que su familiar se levanta por la mañana y se acuesta por la noche.



El 71% de las personas encuestadas considera que los horarios son apropiados mientras que un 29% afirma tener algún desacuerdo con los horarios del centro.

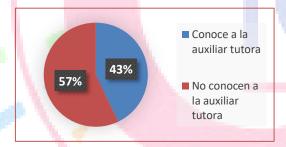
En la encuesta se estableció un espacio donde los participantes pudieran escribir las modificaciones que consideraban oportunas sobre los horarios del centro:

"Creo que en verano, se podría modificar el horario de merienda y cena, pues al ser los días más largos podrían estar un rato más en la calle".

- "Muy pronto la cena, y muy tarde el desayuno".
- "En tiempo de verano la hora de acostarse es muy pronto pues es de día todavía".

#### 8) AUXILIAR DE REFERENCIA O TUTORA DEL RESIDENTE

Se pregu<mark>nta a las per</mark>sonas encuestadas si conocen al/a la auxiliar de referencia, también denominada tutora de su familiar-residente.



El 57% de los familiares encuestados afirma no conocer al/a la tutor/a de su familiar-residente.

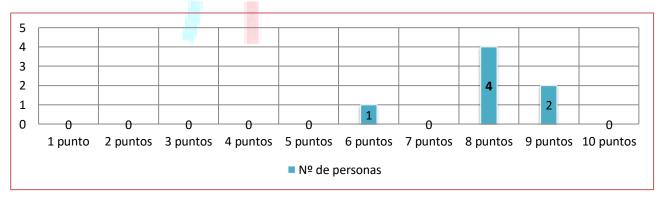
Se registran los siguientes comentarios:

"La información que se me facilita es a través de la dirección. La tutora no me informa y hablo poco con ella".

#### 9) ATENCIÓN RECIBIDA COMO FAMILIAR

Se pregunta sobre el grado de satisfacción con el trato que le prestan, como familiar, los profesionales del centro.

Responden el 100% de los familiares que participan en la encuesta otorgando un 8 de nota media.



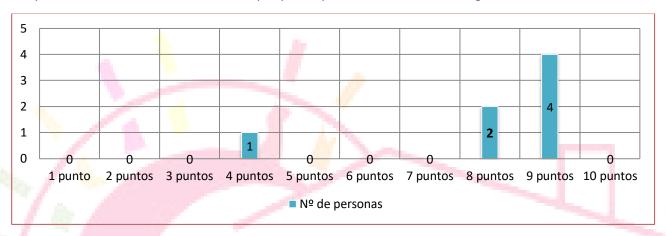
Página **6** de **9**ASOCIACIÓN CICERÓN. C/ Pensamiento, 14. 45500 – TORRIJOS (Toledo)
<a href="mailto:www.asociacionciceron.org">www.asociacionciceron.org</a>
E-mail: <a href="mailto:contacto@asociacionciceron.org">contacto@asociacionciceron.org</a>



#### 10) DIRECCIÓN DEL CENTRO

Se pregunta sobre el grado de satisfacción con la atención y cortesía del director/a y si ésta es siempre correcta y le resuelven las consultas satisfactoriamente con sus explicaciones.

Responden el 100% de los familiares que participan en la encuesta otorgando un 8 de nota media.

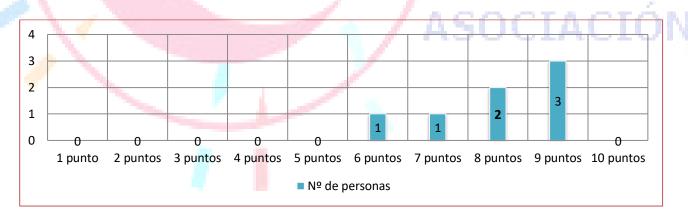


No se registran observaciones.

#### 11) SATISFACCIÓN GOBLAL

Se mu<mark>estra, a con</mark>tinuación, las respuestas sobre el grado de satisfacción global, con el centroresidencial donde convive su familiar-residente.

Responden el 100% de los familiares que participan en la encuesta otorgando un 8 de nota media.



No se encuentran observaciones añadidas por los encuestados.

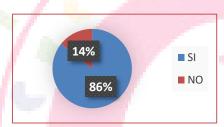


#### 12) MEJORAS A REALIZAR

Se pregunta a los familiares encuestados qué aspectos mejoraría del centro residencial donde convive su familiar-residente. Se obtienen 12 respuestas que se detallan a continuación:

- 1. "Hace falta alguna pequeña reforma, pero en general bien".
- 2. "Comedores más amplios y salad de vidita más independientes. Y sobre todo, una cocinera profesional".
- 3. "El mobiliario, adaptándolo a las necesidades del Residente. Sillas de las habitaciones incómodas, butacas salón hundidas. Más ejercicio adaptado las necesidades psíquicas y físicas del Residente."

#### 13) RECOMENDAR



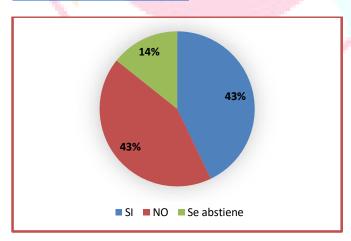
Se pregunta si recomendaría el centro a un familiar y/o amigo.

El 86% de los encuestados afirma que sí.

Un familiar opina que "Todo es mejorabke".

#### 14) ASOCIACIÓN CICERON

Preguntamos sí las personas encuestadas conocen la página web de la Asociación Cicerón: www.asociacionciceron.org



La mitad de las personas encuestadas conoce la plataforma digital de Asociación Cicerón.

Página **8** de **9**ASOCIACIÓN CICERÓN. C/ Pensamiento, 14. 45500 – TORRIJOS (Toledo)
<a href="mailto:www.asociacionciceron.org">www.asociacionciceron.org</a>
E-mail: <a href="mailto:contacto@asociacionciceron.org">contacto@asociacionciceron.org</a>

CONCLUSIONES

Las respuestas de los familiares denotan una amplia satisfacción sobre los servicios prestados en la

Residencia de Mayores "San Bartolomé" de Tembleque pues puntúan la satisfacción global con un 8 de

media.

Los familiares puntúan con una media de un 6,7 el grado de satisfacción las actividades de

RevitalizArte; un 7 los cuidados personales del residente y un 7,15 la comida diaria de su familiar-

residente y un 7,3 la información recibida como familiar.

Del mismo modo, establecen con un notable a la atención recibida como familiar (8) y la atención

recibida por la dirección del centro (8).

Además, puntúan con un sobresaliente las medidas de prevención COVID adoptadas en el centro

residencial (9).

El 86% de los familiares coincide con la filosofía de Cicerón en cuanto a la importancia de que los

convivientes posean una habitación individual para tener mayor privacidad.

Un 29% de los familiares se muestran satisfechos con los horarios del centro, sin embargo, un 71% de

los familiares querría que su familiar realizara las comidas y cenas más tarde pudiéndose ir a la cama

más tarde en verano.

El 57% afirma no conocer quien es la tutora de su familiar-residente por lo que se ve necesario

incrementar esta área para promover la importancia de su función para los convivientes del centro.

En cuanto a las mejoras a realizar, los familiares afirman la importancia de que mejorar las

instalaciones y su mobiliario, además de que se amplíe el comedor y salas más independientes para

visitas.

Para finalizar, destacar que el 86% de los familiares encuestados recomendarían el centro a un familiar

y/o amigo.

Página 9 de 9