



## **Resultados das enquisas sobre a satisfacción sentida polas persoas usuarias nos recursos residenciais do Consorcio, durante o ano 2023.**

O estudo e análise da satisfacción de clientes enmarcase dentro dos programas estratéxicos e áreas de traballo do Departamento de Xerontoloxía da Área de Benestar.

O dito análise, iniciase coa planificación dunha metodoloxía determinada para a recollida dos datos sobre a satisfacción sentida polas persoas usuarias. Posteriormente realizase unha avaliación dos datos recollidos, e establécense propostas de mellora naqueles puntos que sexa preciso. Os datos, xunto coas propostas de mellora, son achegados ás direccións dos centros para a súa valoración e posterior implementación.

Así, optouse pola pasación dunha enquisa con preguntas con escala de valoración, onde as persoas enquisadas manifestan a súa opinión nunha escala numérica, e con preguntas abertas que permiten un formato libre de resposta.

O cuestionario tiña 13 preguntas, 3 delas abertas, e as outras 10 debían de ser respondidas tendo en conta a seguinte escala valorativa:

- (1)- *Non concordo,*
- (2)- *Algo de acordo,*
- (3)- *Bastante de acordo,*
- (4)- *Totalmente de acordo*

As preguntas abertas, de resposta libre, eran sobre os mellores aspectos do centro de día e sobre aqueles que cabería mellorar. Neste informe recóllense os comentarios de cada centro para a súa valoración.





O Consorcio xestiona 64 centros de día que son os seguintes:

PROVINCIA	CENTROS DE XESTIÓN DIRECTA	CENTROS DE XESTIÓN EXTERNA
CORUÑA	CD Boiro	CD A Laracha
	CD Cabana de Bergantiños	CD Carballo
	CD Cerceda	CD Coruña-Eirís
	CD Dodro	CD Coruña Montealto
	CD Melide	CD Culleredo
	CD Muros	CD Oleiros-Galeras
	CD Ortigueira	CD Cuntis
	CD Outes	CD Miño
	CD Sada	CD Arteixo
		CD Ares
		CD As Pontes
		CD Ferrol-Caranza
		CD Ferrol-Esteiro
		CD San Sadurniño
	CD Rois	
	CD Pobra do Caramiñal	
PROVINCIA	CENTROS DE XESTIÓN DIRECTA	CENTROS DE XESTIÓN EXTERNA
LUGO	CD Abadín	CD Begonte
	CD Chantada	CD Cospeito
	CD Monforte	CD Lourenzá
	CD O Corgo	CD Baleira
	CD Pantón	
	CD A Pobra do Brollón	
	CD Ribadeo	
OURENSE	CD Coles	CD A Rúa
	CD Oímbra	CD Allariz
	CD Taboadela	CD Vilar de Barrio
	CD Toén	CD Xinzo de Limia
	CD Vilar de Santos	CD Maceda
		CD Vilardevós
		CD Ourense





PONTEV.	CD As Neves	CD Mondariz
	CD Cerdedo	CD Vilagarcía
	CD Pontearreas	CD O Porriño
	CD Portas	CD Baiona
	CD Valga	CD Vigo-Coia
	CD Vigo-Teis	CD Vigo-Valadares
		CD Tomiño
		CD Redondela
		CD Cambados
		CD Cuntis
		CR Marín
<b>TOTAL_27</b>	<b>TOTAL_37</b>	

**TOTAL\_\_\_64**

### **PARTICIPACIÓN E PERFIL DAS PERSOAS ENQUISADAS**

Das 1.829 persoas que había nos centros no mes de febreiro de 2024, responderon á enquisa 1.174, o que supón unha porcentaxe do 64%.

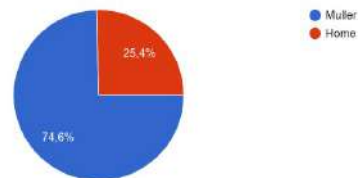
A media de idade das persoas que cubriron a enquisa é de 79 anos. O tempo medio de estancia no centro é de 32 meses.

No caso de que a enquisa fose cuberta por un familiar, na gran maioría dos casos trátase das fillas ou fillos da persoa usuaria.

Se desgregamos os datos por sexo, a gran maioría das persoas que responden son mulleres, tal e como se pode ver nesta gráfica.

Antes de finalizar, e para cuestións estadísticas, díganos o sexo da persoa que cubre a enquisa:

1.082 respostas



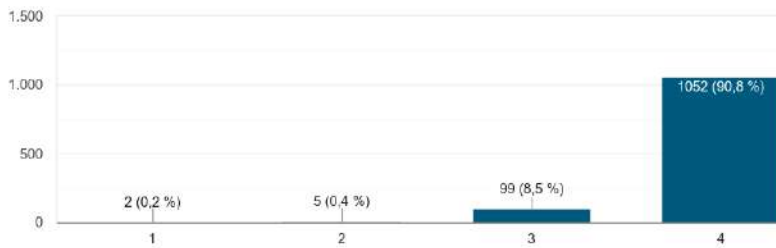


## RESULTADO E ANÁLISE DAS RESPÓSTAS

### Datos referidos ás profesionais dos centros

1- O persoal do centro sempre está disposto a atenderme de forma correcta.

1.158 respostas

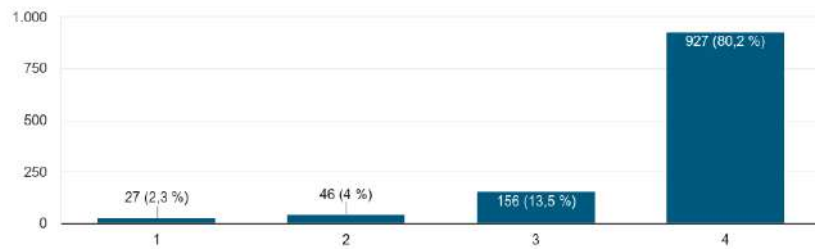


A percepción das persoas usuarias sobre a boa atención que reciben no centro de día é moi alta (90,8% das persoas están moi de acordo)

A figura da profesional de referencia é unha das ferramentas vertebradoras na intervención coas persoas usuarias nos centros do Consorcio. O 80,2% das persoas usuarias coñecen quen é a súa profesional de referencia, pero un 19,8 % teñen dúbidas, polo que debemos seguir reforzando a información nos centros.

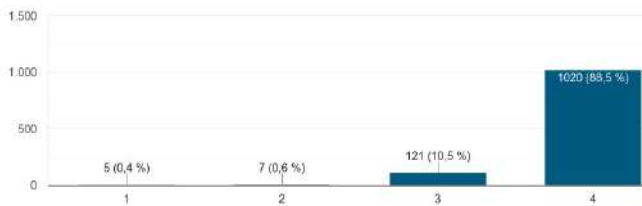
2-Coñezo quen é a miña profesional de referencia coa que teño que falar si preciso algo.

1.156 respostas



3. Cando solicito información a calquera persoa do centro, contéstanme con claridade.

1.153 respostas

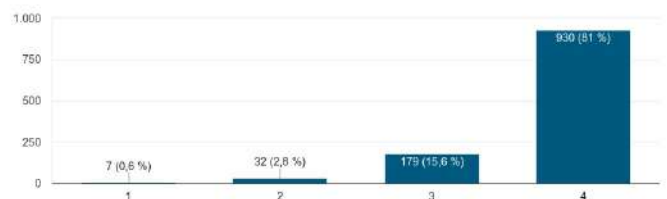


Se ben hai persoas usuarias que dúbidan sobre quen é a súa profesional de referencia, unha moi alta porcentaxe están satisfeitas coa información que reciben. Practicamente o 100% das persoas enquisadas pensan que dende o centro lles informan con claridade.

As persoas usuarias confían nas profesionais e séntense escoitadas. A confianza depositada fai que sexa posible a elaboración da historia de vida. Esta ferramenta permítenos individualizar e dignificar a atención que

4. As profesionais escoitan, son sensibles ás miñas necesidades e danme confianza como para contarles a historia da miña vida.

1.148 respostas



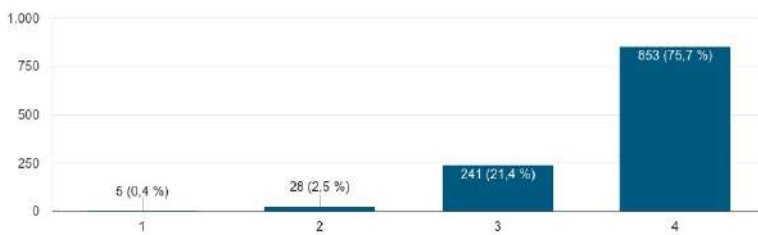


prestamos ás persoas usuarias. Os datos recollidos reflicten que o nivel de confianza depositada é moi alto.

### Actividades que se realizan nos centros de día

5. As actividades que realizo no centro gústanme e sinto que me fan ben.

1.127 respostas

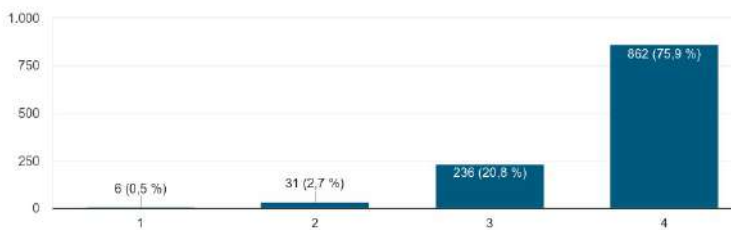


As profesionais dos centros, elaboran as propostas de actividades para as persoas usuarias tendo en conta os seus gustos, preferencias, capacidades e necesidades. Estas propostas son consensuadas coas persoas usuarias

gracias aos mecanismos de participación establecidos nos centros.

6. As actividades son correctas e están adaptadas as miñas circunstancias e capacidades.

1.135 respostas

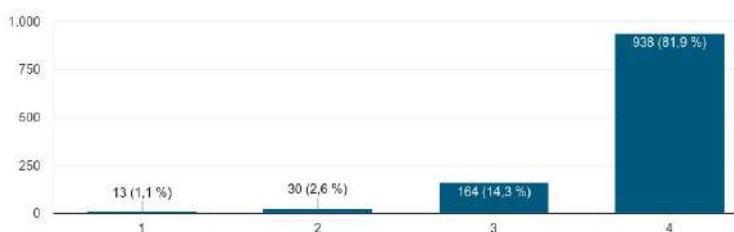


O datos recollidos nestas dúas gráficas, mostran que na planificación de actividades téñense en conta as cuestións arriba mencionadas, e ao ser consensuadas, xeran na persoa usuaria a percepción de que lle fan ben, o que aumentará a súa motivación para a participación.

### Normas de convivencia e participación das persoas usuarias

7. Teño información sobre as normas do centro.

1.145 respostas



As normas de convivencia no centro son fundamentais para a prevención de conflitos. O seu coñecemento por parte das persoas usuarias, ademais de ser un dereito, é fundamental para previr a indefensión, potenciando a autonomía na toma de decisións. Os



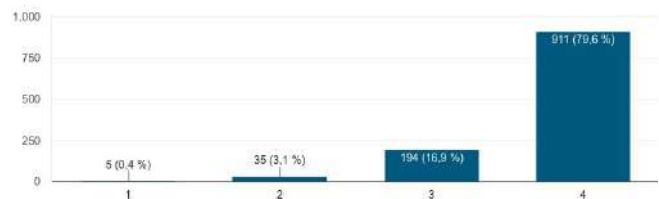


datos desta gráfica, indican que unha moi alta porcentaxe de persoas teñen información sobre as normas, se ben dada a importancia deste aspecto, debemos seguir promovendo que se informe periodicamente nos centros.

Un dos mecanismos de participación na toma de decisións das persoas usuarias nos centros, é o consenso do seu plan individual de intervención (PAI). Este consenso é obrigado, e ademais garante que as persoas usuarias leven a cabo as actuacións propostas. Os datos recollidos indican que unha moi alta porcentaxe de persoas consensuaron o seu PAI coas profesionais se ben debemos buscar que a porcentaxe de consenso sexa do 100%.

8. No centro, téñenme consultado sobre as atencións que consideran que son as mellores par min e para a miña familia.

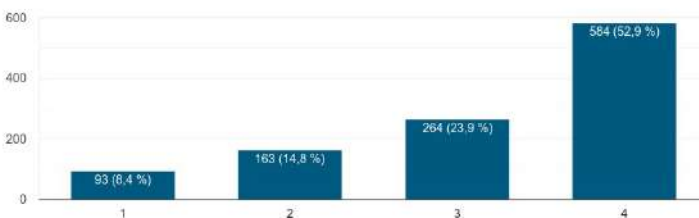
1.145 respostas



## Menús

9. En xeral, estou satisfeita/o cos menús que se serven no xantar.

1.104 respostas



A hora da comida é moi importante para as persoas usuarias. Tense traballo neste aspecto para crear espazos agradables á hora da comida e para mellorar os menús. Da gráfica se desprende que mais do 70% das persoas se senten satisfeitas coa

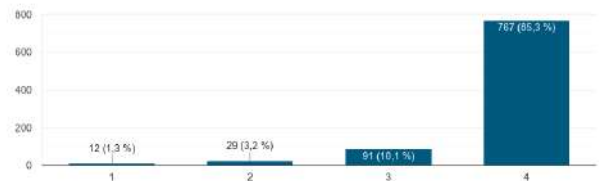
comida, se ben é moi importante que se sigan implementando melloras que aumenten a satisfacción das persoas usuarias cos menús.

## Transporte

O servizo de transporte adaptado é imprescindible para que moitas das persoas podan acudir aos centros de día. É fundamental que no traxecto, as persoas se sintan cómodas e seguras. Dende o Departamento de Xerontoloxía se fai seguimento

10. En xeral, valoro positivamente o servizo de transporte, de ser o caso de que fago uso do mesmo.

899 respostas



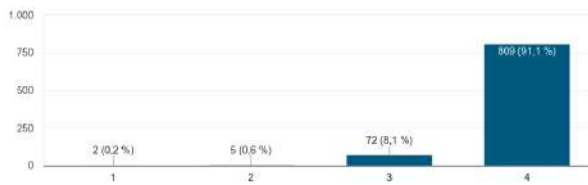


das empresas adxudicatarias para que presten un servizo de calidade. Como se pode ver na gráfica a satisfacción das persoas usuaria co servizo e moi alta.

### Información a familiares

11. O centro manténse sempre ao tanto das circunstancias importantes que podan afectar ao meu familiar.

888 respostas



A intervención coas familias e un dos obxectivos das profesionais dos centros. A información é fundamental nesta intervención e xera confianza nas familias. Unha moi alta porcentaxe de de familias confían en que serán informadas cando sexa preciso.

A satisfacción xeral e moi alta, en todos os casos está por encima de 3, e na maioría (excepto en tres) por encima e 3,5.





## CONCLUSIÓNS DA ENQUISA DE SATISFACCIÓN SENTIDA DO ANO 2023 NAS PERSOAS USUARIAS DOS CENTROS DE DÍA DO CONSORCIO

O nivel de satisfacción está por encima de 3 en todos os items, e a satisfacción xeral en todos os casos, está por encima do 3,5 salvo en tres centros que está por encima do 3.

E destacable a mención expresa da labor das profesionais en todos os centros.

Se ben os datos son moi satisfactorios cabe establecer en algúns casos melloras, que se concretan no seguinte apartado, e facer intervencións concretas en algúns centros, derivadas dos comentarios das preguntas abertas.

### ASPECTOS DE MELLORA

1. A porcentaxe de participación é do 64%, se ben se mantén respecto ao do ano anterior debemos seguir traballando para aumentar a participación. número de persoas que cubriron a enquisa en algúns centros e moi baixo.
2. A información ás persoas usuarias sobre as profesionais de referencia e a súa labor
3. A necesidade de consensuar o PAI, reforzando a toma de decisións por parte das persoas usuarias.
4. A necesidade de reforzar a información sobre as normas de convivencia do centro.
5. A mellora da satisfacción das persoas usuarias sobre os menús.
6. Revisar en cada un dos centros os aspectos indicados nas preguntas abertas para a súa valoración e subsanación.

Hai propostas de mellora que se repiten en moitos dos centros, como son:

- as que teñen que ver con mantemento ou arranxos de humidades, goteiras ou mobiliario.
- as que teñen que ver coa colocación de cubertas na entrada do centro.
- as que teñen que ver con aumento de horarios do centro ou do transporte.
- as que teñen que ver con aumento de perfís profesionais sanitarios nos centros.
- as que teñen que ver con aumento de servizos como podoloxía ou perruquería.







Outras propostas inclúen queixas ou suxestións dun centro concreto como : en Monforte que haxa aparcamento exterior; en Redondela unha queixa sobre atención recibida; en Tomiño a necesidade de valoración dunha intervención, etc.

## PROPOSTAS A DESENVOLVER

1. -Trasladar os resultados das enquisas, e os parabéns, ás direccións e ás responsables das residencias. Elas deberán de darlle traslado dos resultados o equipo de profesionais, e darlle o feedback e o agradecemento as persoas usuarias que, como suxestión, podería ser nun dos Consellos de participación.
2. -Abordar coas direccións dos centros, a participación das persoas usuarias na cobertura das enquisas dado a importancia de coñecer a satisfacción das persoas usuarias e as súas propostas de mellora.
- 3.-Propor as direccións aumentar a información ás persoas usuarias sobre as profesionais de referencia e a súa labor.
4. Incidir sobre a necesidade de consensuar o PAI, reforzando a toma de decisións por parte das persoas usuarias. Implantar os Consellos de Participación.
5. Insistir sobre a necesidade de informar sobre as normas de convivencia e a súa importancia no ambiente do centro.
6. Continuar traballando no establecemento de melloras que aumenten a satisfacción das persoas usuarias sobre os menús. Poñer en coñecemento da responsable de contrato do catering, os datos recollidos e os comentarios en cada un dos centros a cerca dos menús para a implementación de melloras.
- 7.- Enviar ás direccións os comentarios do seu centro que as persoas usuarias reflectiron nas preguntas abertas, para a súa valoracións e establecemento de melloras.
- 8.- Poñer en coñecemento da Xerencia Adxunta as propostas de mellora das instalacións nos centros, por exemplo destacamos a necesidade de colocar cubertas nos accesos aos centros dado que é unha demanda reiterada e comprensible dadas a frecuencia de condicións meteorolóxicas adversas no territorio.
- 9.- Sobre a solicitude de aumento de profesionais de perfil sanitario, propor as direccións a necesidade de reforzar a información sobre o modelo de intervención nos centros do Consorcio, indicando que non se deben suplir as competencias dos servizos sanitarios, senón continuar





establecendo unha coordinación con eles, para que as persoas usuarias perciban que este ámbito está cuberto.

10.- En relación coa contratación de servizos de podoloxía e perruquería, é preciso tamén explicar que, se ben nos centros podemos ser facilitadores incluso prestar espazos, polo momento non se contempla que este servizos sexan xestionados polo Consorcio, se ben se pode facilitar que a persoa usuaria reciba este servizo no centro.

Santiago de Compostela, data da sinatura dixital

Elia Ladra Fraga.  
Coordinadora Territorial

Encarna Álvarez Gallego  
Ximena Campos Pérez  
Técnicas Superiores de Xestión en Atención Xerontolóxica

