



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 17 preguntas, 2 delas abertas, e as outras 15 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, foron sobre os aspectos positivos da súa estadía na residencia, e sobre o que lles gustaría que mellorara.

Para facilitar a participación das persoas usuarias, implementáronse varias metodoloxías para a súa pasación. Dende as direccións de cada centro foron facilitados os enquisas ben en formato papel, en formato dixital a través dun enlace.

O CGSIB xestiona 12 centros residenciais: Arteixo, A Laracha, Cerdeda, Ortigueira, Baleira, Melide, FR Cerdedo, Residencia Cerdedo-Cotobade, Redondela, Taboadela, Vilar de Barrio e Vilardevós.

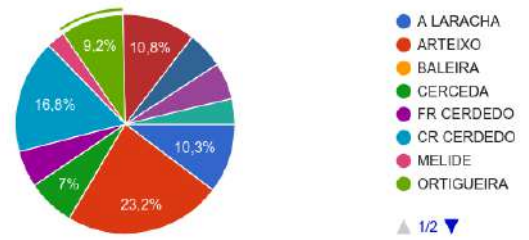




PARTICIPACIÓN

Das 350 persoas usuarias dos centros, recolléronse 185 respostas, o que fai unha porcentaxe do 52,85%.

Chama a atención a baixa participación en algúns centros como Ortigueira, Cerdedo e Melide, cuestión que se debería abordar. A distribución por centros mostrase na seguinte gráfica:

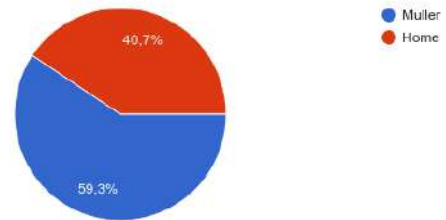


PERFIL DAS PERSOAS ENQUISADAS

Tratase de persoas cunha media de idade de 71 anos, cunha estancia media na residencia de 32 meses.

Nos casos nos que a persoa que respondeu foi un familiar, na maior parte dos casos tratase de fillos ou fillas da persoa usuaria.

A distribución segundo sexo é a especificada nesta gráfica, un 59,3% de mulleres e un 40,7% de homes.



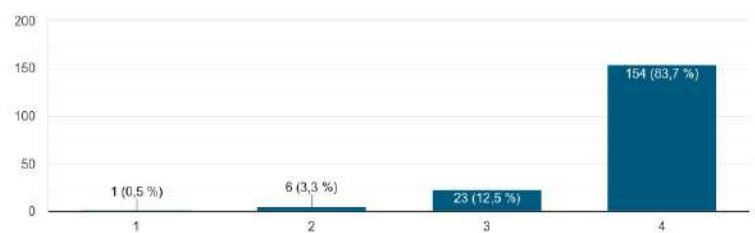
RESULTADO E ANÁLISE DAS RESPÓSTAS

Datos referidos ás profesionais do centro

A percepción das persoas usuarias sobre a boa atención que reciben na residencia é moi alta (83,7%).

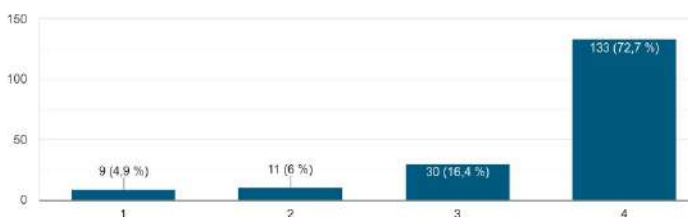
1-O persoal da residencia sempre está disposto a atenderme de forma correcta.

184 respostas



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

183 respostas



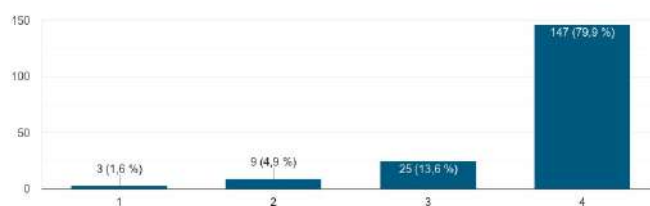
A figura da profesional de referencia é unha ferramenta vertebradora na intervención coas persoas usuarias nos centros do Consorcio. O 72,7% das persoas usuarias coñecen quen é a súa profesional de referencia, pero un 27,3 % teñen dúbidas, polo que debemos seguir reforzando a información nos centros.



A pesar de que hai persoas que dubidan sobre quen é a súa profesional de referencia, unha alta porcentaxe están satisfeitas coa información que reciben.

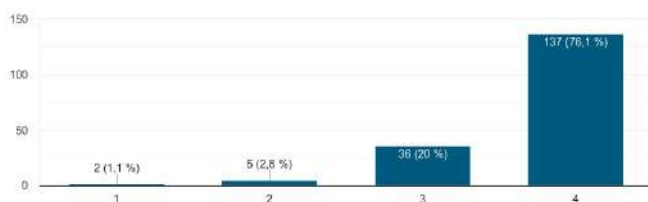
3. Cando solicito información a calquera persoa da residencia, contéstanme con claridade.

184 respostas



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

180 respostas



A historia de vida, é un dos documentos que nos permite individualizar e dignificar a atención que prestamos ás persoas usuarias. Para que esta ferramenta sexa útil, as persoas usuarias deben depositar a súa confianza nas profesionais de referencia. Os datos recollidos reflicten que o nivel de confianza depositada é moi alto.

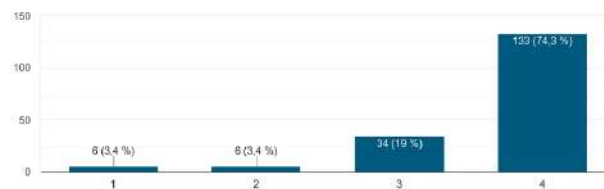
Actividades que se realizan nas residencias

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 coa persoa.

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

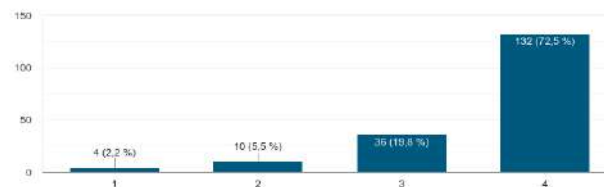
5. As actividades que realizo na residencia gústanme e sinto que me fan ben.

179 respostas



6. As actividades son correctas e están adaptadas a miña circunstancia, capacidades e gustos.

182 respostas

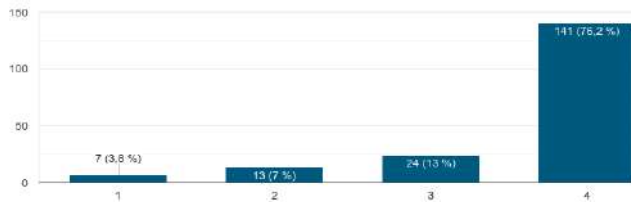




Normas de convivencia e participación das persoas usuarias

7. Teño información sobre as normas da residencia.

185 respostas



que unha 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.

As normas de convivencia na residencia 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

Un dos mecanismos de participación na toma de decisións das persoas usuarias,

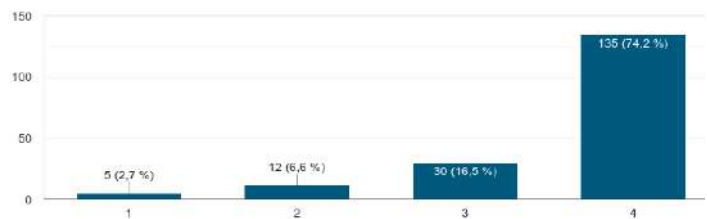
nos centros, é o consenso do seu plan individual de intervención (PAI). Este consenso é obrigado, e ademais garante que as persoas usuarias leven a cabo as actuacións propostas. Os datos

recollidos indican que unha alta porcentaxe de persoas consensuaron o seu PAI

coas profesionais, se ben debemos buscar que a porcentaxe de consenso sexa do 100%.

8. Na residencia, téñenme consultado sobre as atencións que consideran mellores para min e para a miña familia.

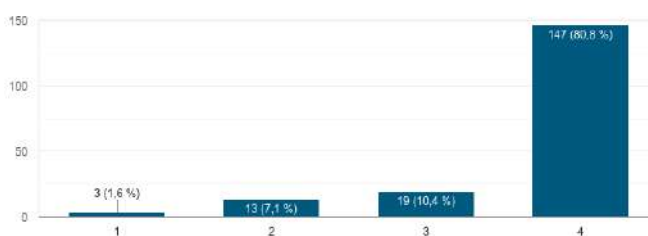
182 respostas



Instalacións e limpeza

9. As habitacións son agradables e me permiten ter o meu propio espazo.

182 respostas

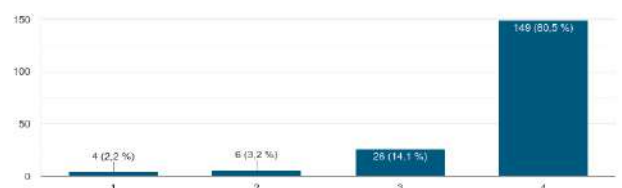


A creación de espazos acolledores nas residencias que fagan sentir ás persoas usuarias como na súa propia casa, é un dos obxectivos das profesionais na

O respecto pola intimidade e a vida privada é un dos valores incluídos no Código Deontolóxico do Consorcio. Os datos indican que as habitacións das residencias son un espazo que preserva esta intimidade.

10. En xeral, a residencia mantén un aspecto de fogar acolledor.

185 respostas



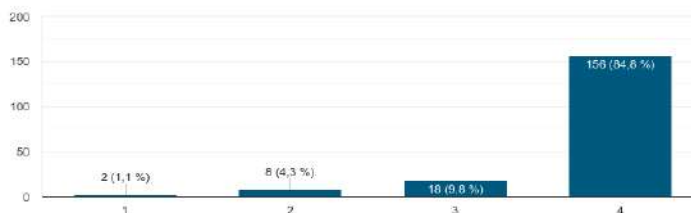


intervención sobre os ambientes. Os datos recollidos reflicten que as intervencións sobre os ambientes están a ser adecuadas e cumpren o obxectivo de xerar benestar nas persoas usuarias.

No ambiente da residencia, coma no fogar, tamén inflúe a limpeza e a organización, por non falar do obrigado cumprimento da normativa hixiénico sanitaria. Da gráfica se desprende que a percepción sobre a limpeza e a organización nas residencias é moi positiva.

12. En xeral, valoro positivamente a organización e limpeza da residencia.

184 respostas

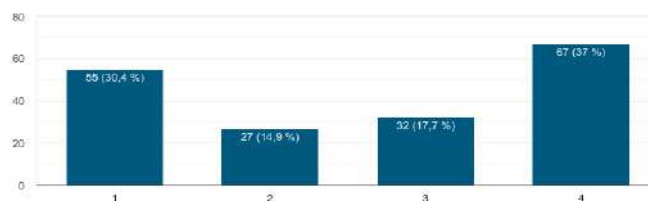


Menús

A hora da comida é moi importante para as persoas usuarias. Tense traballo neste aspecto, se

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

181 respostas



ben das gráficas se desprende que aínda hai unha porcentaxe alta de persoas que non se senten satisfeitas. Por isto ademais de crear espazos agradables na hora da comida, é moi importante que se sigan implementando melloras que aumenten a

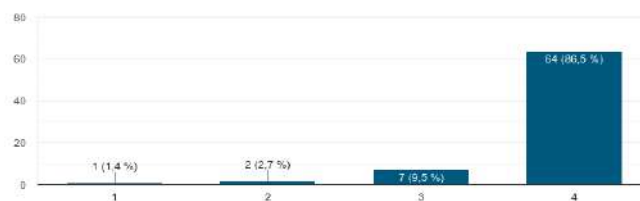
satisfacción das persoas usuarias cos menús.

Información a familiares. Visitas

A intervención coas familias é 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.

13. A residencia manténme sempre ao tanto das circunstancias importantes que podan afectar ao meu familiar.

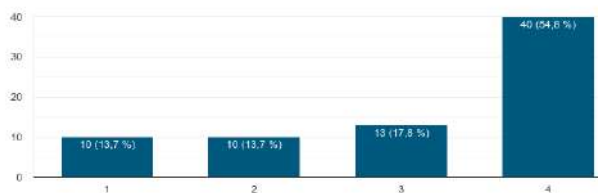
74 respostas



A confianza das familias tamén aumenta se poden acceder á maior parte das estancias do centro. Unha alta porcentaxe de familias afirman que poden acceder a todas as estancias. Na valoración destes datos, hai que

14. Habitualmente teño acceso a tódalas estancias da residencia.

73 respostas

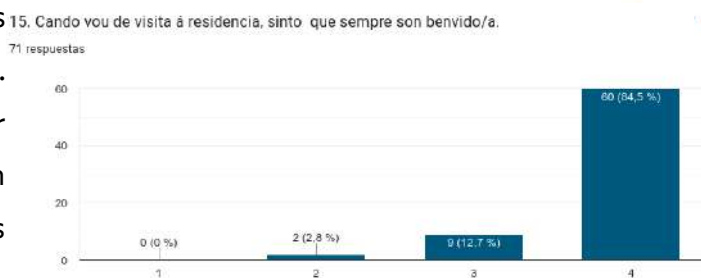




ter en conta os límites que pode haber no acceso por motivos xustificadas de organización do centro, ou de preservar a intimidade do resto de persoas usuarias.

As visitas son moi beneficiosas para as persoas usuarias e tamén para as familias.

Dende os centros traballase para promover as visitas, e que os visitantes se sintan agusto. Da gráfica se desprende que os obxectivos que buscamos se está a acadar.





CONCLUSIÓNS DA ENQUISA DE SATISFACCIÓN SENTIDA DO ANO 2023 NAS PERSOAS QUE VIVEN NAS RESIDENCIAS DO CONSORCIO.

O nivel de satisfacción é alto en todos os items excepto no xantar. Neste item hai unha porcentaxe do 45,3% de persoas que non están satisfeitas. No resto de preguntas, se ben a satisfacción é alta, debemos establecer en algúns casos melloras, que se concretan no seguinte apartado.

O nivel de satisfacción é alto (3 a 4):

- ✓ No trato sempre disposto das traballadoras
- ✓ O coñecemento por parte da persoa usuaria de que é o seu profesional de referencia.
- ✓ Da información que solicita e se lle da con claridade
- ✓ A escoita atenta das súas necesidades
- ✓ Das actividades e a súa adaptación as súas características particulares
- ✓ Á información sobre as normas de convivencia da residencia
- ✓ Sobre a consulta que fan para consensuar o seu PIA
- ✓ Nas habitacións que considera agradables así como acolledora a residencia.
- ✓ A organización e limpeza do centro.
- ✓ FAMILIARES: alta satisfacción coa información que reciben, co acceso as estancias do centro, coa benvinda que se lles dispensa nas súas visitas

O nivel de satisfacción é medio (45,3% das persoas entre 1 e 2) :

- ✓ O xantar

ASPECTOS DE MELLORA

1. O 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 arranxo, por exemplo: No CR Cerdedo as queixas de familiares referidas a atención de persoas usuarias ou a rotación do persoal; as queixas sobre a necesidade de arranxos en Taboadela; queixas sobre o coidado da roupa en Ortigueira; o aumento de perfís profesionais de carácter sanitario en varios centros.





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, onde a participación das persoas usuarias foi moi baixa, esta cuestión para valorar a súa causa e implementar algunha mellora ao respecto.
3. Propoñer ás 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 valoración e establecemento de melloras.
8. 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.

Elia Ladra Fraga.
Coordinadora Territorial

Encarna Álvarez Gallego

Ximena Campos Pérez

Técnicas Superiores de Xestión en Atención Xerontoloxía

