

## **Resultados das enquisas sobre a satisfacción sentida polas persoas usuarias nas vivendas comunitarias do Consorcio Galego de Servizos de Igualdade e Benestar no 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. Dende as direccións de cada centro foron facilitados as enquisas ben en formato papel, ou en formato dixital a través dun enlace.

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 14 preguntas, 12 delas 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*

Pechaban a enquisa 2 preguntas abertas sobre os aspectos positivos e propostas de mellora deste recurso.

O Consorcio xestiona seis Vivendas Comunitarias: en Melide e Vilasantar na provincia de A Coruña, en Alfoz, Riotorto e A Pontenova na provincia de Lugo, e en Vilar de Santos na de Ourense.

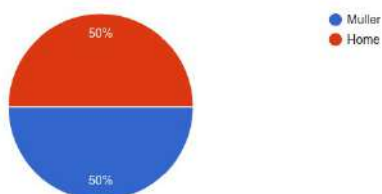
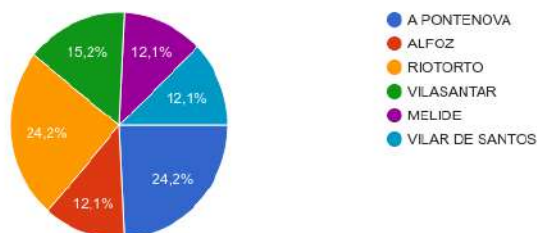




## PARTICIPACIÓN E PERFIL DAS PERSOAS ENQUISADAS

A participación xeral de todas as persoas usuarias foi do 50,7%, isto supón que, das 65 persoas usuarias do recurso en xaneiro do 2023, cubriron a enquisa 33 persoas (das que 3 eran familiares) , distribuídas do seguinte xeito:

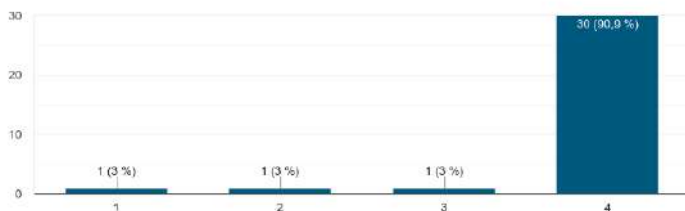
Considerando as capacidades de autonomía das persoas usuarias das vivendas comunitarias, entendemos que esta participación podería ser aínda mais significativa. Polo tanto, compre valorar, para vindeiros anos, que accións implementar para favorecer unha maior participación.



O perfil das persoas que deron resposta, é a de un home ou muller cunha media de idade de 73 anos, que leva vivindo 5 anos na vivenda comunitaria e coñecen as normas de convivencia da mesma.

## RESULTADO E ANÁLISE DAS RESPOSTAS

### Datos referidos ás profesionais dos centros

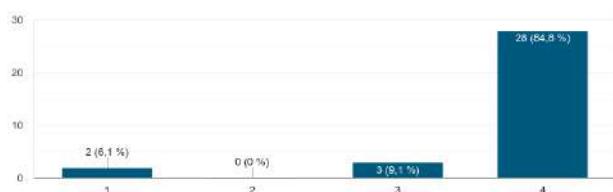
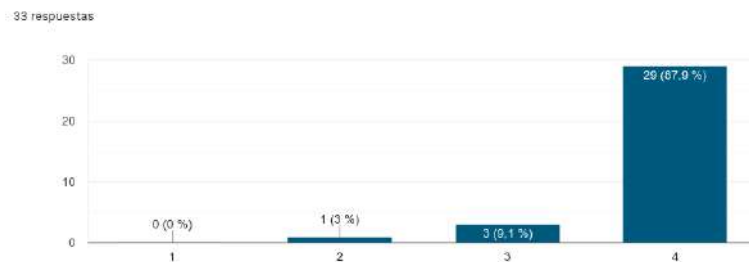


As persoas usuarias teñen unha moi alta valoración sobre a atención das profesionais, sendo un 91% as que valoran a súa correcta **atención** coa máxima puntuación.

A figura da profesional de referencia é unha das ferramentas vertebradoras na intervención coas persoas usuarias nos centros do Consorcio. O 87,9% das persoas usuarias coñecen quen é a súa profesional de



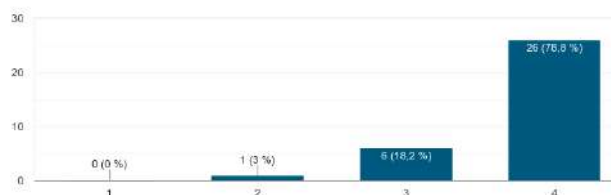
referencia, pero un 12,1 % teñen dúbidas, polo que debemos seguir reforzando a información nos centros.



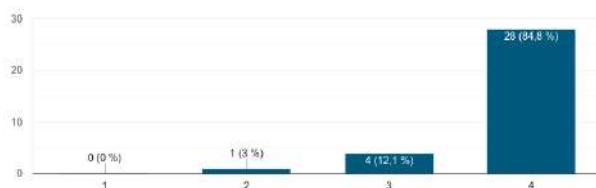
Porén, unha altísima porcentaxe opinan que as profesionais do centro lles resolven as dúbidas con claridade.

As persoas usuarias, nunha porcentaxe do 97%, perciben que poden depositar a súa **confianza nas profesionais**, que as escoitan e son sensibles ás súas necesidades.

Confían ata o punto de poder contarlles a historia da súa vida.



### Normas de convivencia e participación das persoas usuarias



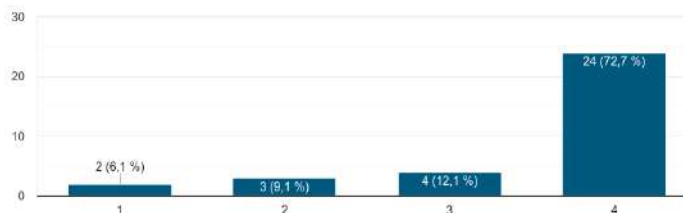
As normas de convivencia no centro son fundamentais para a prevención de conflitos. O seu coñecemento por parte das persoas usuarias, ademais de ser un dereito, é fundamental para previr a indefensión, potenciando a autonomía na toma de

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.

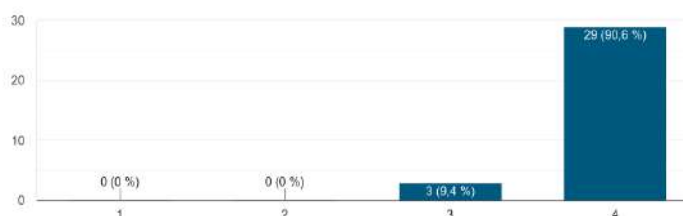




Consultadas sobre a toma de decisións na atención que deben recibir tanto as persoas usuarias coma as súas familias, o 84,8% das persoas afirman que as profesionais lles teñen consultado sobre as intervencións que propoñen para a súa atención, se ben aínda existe arredor dun 15% de persoas que consideran que non se lles consultou, polo que se debe reforzar a información neste sentido.

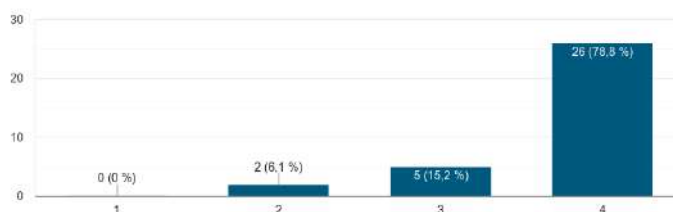


### Instalacións e limpeza



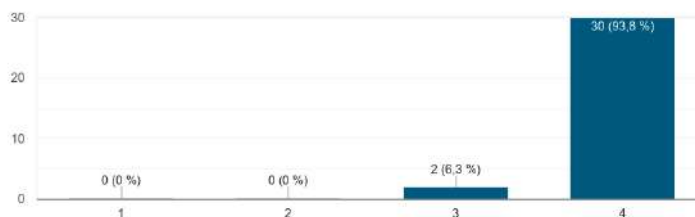
O 100% das persoas enquisadas, están totalmente de acordo ou bastante de acordo, en que as **habitacións son agradables**, e o mais importante, que lles permiten ter o seu **propio espazo**, contribuíndo así a respectar a súa

intimidade. Un espazo íntimo e persoal que concorda coa percepción de que a vivenda comunitaria mantén un aspecto de fogar acoledor.



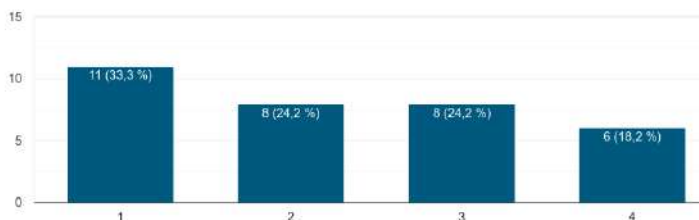
A creación de espazos acolledores nas vivendas que fagan sentir ás persoas usuarias como na súa propia casa, é un dos obxectivos das profesionais na intervención sobre os ambientes. Os datos recollidos reflicten que as intervencións sobre os ambientes están a ser adecuadas e cumpren o obxectivo de xerar benestar nas persoas usuarias.

O 100% das persoas usuarias valoran positivamente a **organización e limpeza** da vivenda.





## Xantar



O **xantar**, como noutros anos, segue a ser un dos servizos con peor valoración das vivendas comunitarias, Así case o 60 % das persoas usuarias consideran que son mellorables.

Debemos de seguir traballando para aumentar a satisfacción das persoas usuarias nun momento tan importante, tanto dende o punto de vista da alimentación como o da sociabilidade, como é o do xantar, ceas e almorzos.

## Información a familiares

As consultas realizadas as familias tiveron respostas satisfactorias, tanto na referida a información facilitada pola dirección do centro, como a referida a posibilidade de estar en todas as estancias da vivenda durante a visita á persoa usuaria, as tres familias responden que poden estar en todas as estancias.

A satisfacción xeral é moi alta, en todos os casos está por encima de 3,5, destacando Vilasantar que está no 4.





## CONCLUSIÓNS DA ENQUISA DE SATISFACCIÓN SENTIDA DO ANO 2023 NAS PERSOAS USUARIAS DAS VIVENDAS COMUNITARIAS DO CONSORCIO

Dos **resultados obtidos** se pode concluír o seguinte:

A satisfacción sentida é moi alta en todos os items, excepto no que ten que ver co xantar, destacando algúns aspectos que se mencionan a continuación.

É destacable a resposta das persoas enquisadas en canto á labor das profesionais, e confianza que poden depositar nelas.

En relación ás instalacións, destaca a limpeza e orde, e a mención á confortabilidade das habitacións, que permiten que as persoas teñan o seu propio espazo, preservando así a súa intimidade.

Na pregunta sobre si a vivenda mantén aspecto de fogar acolledor, a gran maioría consideran que si.

Debemos implementar algunha medida para que o resultado sexan satisfactorio no 100% das persoas enquisadas no caso das preguntas referidas ao coñecemento das profesionais de referencia, e a toma de decisións en canto ao seu plan de atención individual. Se ben os resultados son moi bos, dada a obrigatoriedade de ambos parámetros, deben de ser totalmente satisfactorios.

O único que contrasta cos resultados obtidos no resto de items, é o referido ao xantar. Neste servizo, mais da metade das persoas consideran que é mellorable, polo que é preciso continuar traballando na mellora da percepción das persoas usuarias sobre a comida.

## PROPOSTAS DE MELLORA

Tendo en consideración os ditos resultados, implementaranse as seguintes **accións**:

1. Trasladar os resultados das enquisas, e os parabéns, ás direccións e ás responsables das vivendas comunitarias. 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. Propor ás direccións aumentar a información ás persoas usuarias sobre as profesionais de referencia e a súa labor nas vivendas. Asemade é necesario





formalizar e consensuar o PAI, reforzando a toma de decisións por parte das persoas usuarias e implantar os Consellos de Participación.

3. Trasladar os resultados das enquisas á Responsable de Contrato da empresa de Cattering para o seu coñecemento e avaliación, e de ser o caso implantación de medidas que melloren a satisfacción das persoas usuarias.
4. Asemade, compre valorar especificamente os aspectos de mellora que se reflicten para cada un dos centros, co fin de subsanalos. A modo de exemplo:
  - Mellorar as actividades en A Pontenova e a rede de internet en Riotorto.
  - Acondicionar a temperatura en Alfoz.
  - Arranxo das zonas exteriores e persianas en Vilar de Santos.
  - Traballar para mellorar as relacións interpersoais das persoas usuarias de Vilasantar.

Santiago de Compostela, data da sinatura dixital

Elia Ladra Fraga.  
Coordinadora Territorial

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

