

INFORME DE VALORACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL CON LOS SERVICIOS PRESTADOS EN RESIDENCIA Y UEDTO PEDRO GÁMEZ

.....

Durante el mes de agosto, el personal de ajuste de la residencia y UEDTO elaboró un cuestionario en lectura fácil con el objetivo de conocer el grado de satisfacción de las personas con discapacidad que ocupan plaza en nuestros centros.

En total, cumplimentaron este cuestionario 20 personas con discapacidad intelectual que ocupan plaza en la Residencia y UEDTO Pedro Gámez.

Se presentaron 15 preguntas que giraban en torno a los siguientes temas: alimentación, habitación, salud, seguridad, cuidado e imagen personal, normas de convivencia, desarrollo personal, relación con compañeros, relación con profesionales, relaciones familiares, ocio y tiempo libre, instalaciones, autodeterminación, derechos y

satisfacción general. Además se incluyó una última pregunta abierta: observaciones, para que el residente que cumplimentara este cuestionario pudiera aclarar o explicar algo más.

Las preguntas y las claves de respuesta eran las siguientes:

En general, ¿cómo valorarías las comidas que se sirven en el comedor?



Muy mal

1



Mal

2



Regular

3



Bien

4



Muy bien

5

En general, ¿te encuentras cómodo en tu habitación (compañero de habitación, mobiliario adecuado...)?



Incómodo

1



Un poco incómodo

2



Un poco cómodo

3



Cómodo

4



Muy cómodo

5

¿Te sientes atendido cuando te encuentras enfermo, tienes que tomar medicación o que acudir a alguna cita médica?



Muy mal atendido

1



Mal atendido

2



Poco atendido

3



Bien atendido

4



Muy bien atendido

5

¿Te sientes seguro en este centro, sin que exista ningún riesgo o peligro importante en él para ti?



Muy Inseguro

1



Inseguro

2



Poco seguro

3



Seguro

4



Muy seguro

5

¿Crees que recibes un apoyo adecuado respecto a tu aseo, higiene e imagen personal?



Muy Inadecuado

Inadecuado

Un poco adecuado

Adecuado

Muy adecuado

1

2

3

4

5

¿Que te parecen las normas y horarios (comidas, visitas, aseos, salidas) que hay en el centro?



Muy mal

Mal

Regular

Bien

Muy bien

1

2

3

4

5

En general, ¿te gustan las actividades que realizas en los talleres ocupacionales?



Ninguna

Casi ninguna

Algunas

Casi Todas

Todas

1

2

3

4

5

¿Cómo es tu relación con tus compañeros y compañeras en el centro?



Muy mala

Mala

Regular

Buena

Muy buena

1

2

3

4

5

¿Cómo es tu relación con las personas que trabajan en el centro?



Muy mala

Mala

Regular

Buena

Muy buena

1

2

3

4

5

¿Estás contento con los contactos que tienes con tus familiares (contactos, visitas, llamadas)?



Muy descontento

Descontento

Poco contento

Contento

Muy contento

1

2

3

4

5

¿Te gustan las actividades de ocio que realizas en el centro (salidas, excursiones, actividades de ocio estables o puntuales)?



Ninguna

Casi ninguna

Algunas

Casi Todas

Todas

1

2

3

4

5

¿Qué te parece el estado de las instalaciones del centro (estado del mobiliario, de las salas de uso común, habitaciones, suelo, cortinas, decoración...)?



Muy malo

Malo

Regular

Bueno

Muy bueno

1

2

3

4

5

¿Participas en las decisiones sobre cuestiones importantes de tu vida?



Nunca

Casi nunca

Algunas veces

Bastante

Siempre

1

2

3

4

5

¿Sientes que en el centro se respetan tus derechos (privacidad, intimidad, protección ante abusos...)?



Nunca

Casi nunca

Algunas veces

Bastante

Siempre

1

2

3

4

5

En general, ¿cómo valorarías los servicios que te ofrece el centro?



Muy malos

1



Malos

2



Regular

3



Buenos

4



Muy buenos

5

OBSERVACIONES. Anotar aquí cualquier aspecto que se quiera aclarar o explicar sobre las preguntas de este cuestionario

Los resultados obtenidos fueron los siguientes

	Residente 1	Residente 2	Residente 3	Residente 4	Residente 5	Residente 6	Residente 7	Residente 8	Residente 9	Residente 10	Residente 11	Residente 12	Residente 13	Residente 14	Residente 15	Residente 16	Residente 17	Residente 18	Residente 19	Residente 20	SUMA	Puntuación Media por Pregunta
Pregunta 1	3	5	5	3	2	5	5	5	5	3	2	1	5	3	5	3	4	4	3	5	76	3
Pregunta 2	5	5	3	4	2	3	4	5	5	4	2	5	5	5	4	4	4	4	5	4	82	4
Pregunta 3	4	5	4	5	4	5	5	--	--	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	81	4
Pregunta 4	4	5	2	5	4	4	4	--	--	4	4	5	3	1	4	4	4	4	4	--	65	3
Pregunta 5	4	5	5	5	4	4	5	--	--	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	3	76	4
Pregunta 6	4	4	4	5	5	5	5	--	--	5	5	5	4	5	4	3	4	4	4	--	75	4
Pregunta 7	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	4	4	3	90	4
Pregunta 8	3	4	4	4	1	4	5	5	5	3	2	5	2	3	4	4	4	4	5	4	75	3
Pregunta 9	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	95	4
Pregunta 10	5	4	4	5	4	3	4	--	--	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	75	4
Pregunta 11	5	4	5	5	5	4	4	--	5	5	5	4	3	5	4	5	5	4	4	3	84	4
Pregunta 12	4	5	5	5	4	3	5	--	--	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	--	71	4
Pregunta 13	4	3	3	4	2	4	4	--	--	4	4	4	3	4	4	5	5	3	4	--	64	3
Pregunta 14	4	5	4	5	3	5	5	--	--	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	--	75	4
Pregunta 15	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	89	4
SUMA	64	69	62	69	52	64	70	30	35	63	58	63	59	64	62	58	65	64	64	38		
Puntuación Media por Residente	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3		

En vista de estos resultados podemos ofrecer las siguientes conclusiones:

1. Atendiendo a las puntuaciones medias obtenidas en cada pregunta:

- Las personas que han contestado las preguntas de este cuestionario valoran como regular las comidas que se sirven en el centro.
- Las personas que han contestado las preguntas de este cuestionario se encuentran cómodas en su habitación
- Las personas que han contestado las preguntas de este cuestionario se sienten bien atendidas en cuanto a su salud
- Las personas que han contestado las preguntas de este cuestionario se sienten un poco seguras en este centro.
- Las personas que han contestado las preguntas de este cuestionario creen que reciben un apoyo adecuado respecto a su aseo, higiene e imagen personal.
- A las personas que han contestado las preguntas de este cuestionario les parecen bien las normas y horarios del centro
- A las personas que han contestado las preguntas de este cuestionario le gustan casi todas las actividades que realizan en los talleres ocupacionales
- Las personas que han contestado las preguntas de este cuestionario valoran su relación con sus compañeros como regular
- Las personas que han contestado las preguntas de este cuestionario mantienen buena relación con los profesionales del centro
- Las personas que han contestado las preguntas de este cuestionario están contentas con los contactos que tienen con sus familiares
- A las personas que han contestado las preguntas de este cuestionario les gustan casi todas las actividades de ocio que realiza en el centro
- Las personas que han contestado las preguntas de este cuestionario valoran como bueno el estado de las instalaciones
- Las personas que han contestado las preguntas de este cuestionario creen que participan algunas veces en las decisiones que afectan a su vida
- Las personas que han contestado las preguntas de este cuestionario sienten que en el centro se respetan sus derechos bastante
- Las personas que han contestado las preguntas de este cuestionario valoran los servicios que ofrecen el centro como buenos

2. Atendiendo a las puntuaciones medias obtenidas por cada residente:

Teniendo en cuenta que el grado de satisfacción lo podemos medir en una escala que va de 1 a 5, donde: 1 es muy insatisfecho, 2 es insatisfecho, 3 es Satisfecho, 4 es Bastante satisfecho y 5 es muy satisfecho,

Podemos decir que:

- El 10% de las personas que han contestado este cuestionario (Dos personas) se encuentran muy satisfechas con los servicios prestados en la residencia y UEDTO Pedro Gámez
- El 25% de las personas que han contestado este cuestionario (Cinco personas) se encuentran satisfechas con los servicios prestados en la residencia y UEDTO Pedro Gámez
- El 65% de las personas que han contestado este cuestionario (Trece personas) se encuentran bastante satisfechas con los servicios prestados en la residencia y UEDTO Pedro Gámez
- Ninguna persona se encuentra insatisfecha, ni muy insatisfecha con los servicios prestados en la residencia y UEDTO Pedro Gámez

3. **Atendiendo a número de preguntas contestadas:** 17 de las 20 personas que cumplimentaron este cuestionario contestaron a todas las preguntas, y otras 3 personas dejaron varias preguntas sin contestar, a pesar de las explicaciones de la responsable de ajuste. Por tanto, no todas las personas pudieron completar el cuestionario al no entender la pregunta, o no comprender su significado.

AREAS DE MEJORA

A partir de los resultados y conclusiones obtenidas, podemos identificar las siguientes áreas de mejora:

- Realizar actuaciones encaminadas a mejorar la valoración que realizan los residentes de las comidas que se sirven en el comedor
- Realizar acciones para aumentar la sensación de seguridad de los residentes, ya que algunos señalan que se sienten poco seguros porque les asusta el sonido de la alarma, cuando salta, y por las peleas entre compañeros
- Realizar actuaciones para mejorar las relaciones entre compañeros
- Realizar acciones orientadas al aumento de la participación de las personas con discapacidad en todos aquellos aspectos que forman parte de su proyecto de vida

- Realizar actuaciones dirigidas al aumento de los contactos familiares. Aunque, en general todas las personas consultadas están contentas con los contactos que mantienen con sus familiares, casi todos los residentes manifiestan en el apartado observaciones que les gustaría tener más contacto con sus familiares
- Reformular algunas preguntas de este cuestionario, para que sean comprendidas por todas las personas que sean consultadas.
- Tener en cuenta las respuestas de cada residente obtenidas en este cuestionario en la elaboración de su plan de atención personalizada

*Documento elaborado por la responsable de ajuste personal y social de la residencia y UEDTO
"Pedro Gámez"*