



INFORME DE SATISFACCIÓN:

RESIDENTES Y FAMILIARES O PERSONAS DE REFERENCIA DE LA RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES SANTA LUISA

CONCLUSIONES

SOBRE LOS RESULTADOS

1) La participación de la población de usuarios es de un 50,52 %, los cuales valoran como muy positivos la atención que reciben en general (87 %), la información y orientación que se realiza a través del equipo de dirección (83,3 %), la rapidez de la atención ante problemas de salud (79,2 %), las actividades ocupacionales y de entretenimiento que se organizan en la residencia (75 %).

2) En cuanto a las prestaciones de los diferentes servicios, los aspectos mejor valorados son:

- La rapidez de disponibilidad de ropa limpia (93,8 %),
- La corrección y el trato del personal de diversos servicios :
 - Personal que realiza terapias ocupacionales y de rehabilitación (64,6 %),
 - Cuidadores (58,3 %)m
 - Servicios generales (56,3 %)m
 - Enfermeros (54,2 %)

3) Los aspectos con valoraciones más dispersas o resultados menos uniformes son la tranquilidad o confianza depositada en el médico, la participación en actividades y la opinión sobre las comidas.

Ninguno de los aspectos evaluados se encuentra por debajo del valor medio 3, recibiendo la valoración más baja la satisfacción con las comidas (el 31,3 % la califica de regular).

La participación es del 27 % en las familias y los porcentajes de satisfacción con cada uno de los aspectos valorables es ligeramente inferior al alcanzado en las valoraciones de los residentes, aunque los resultados se pueden considerar representativos de la percepción que tienen sobre los servicios que reciben los usuarios. Un pequeño porcentaje realiza algunos comentarios descriptivos sobre los aspectos que mejorarían, y que se agrupan en torno a: comidas, resolución de quejas y sugerencias, aspectos administrativos y económicos.

SOBRE EL PROCESO

Se ha favorecido la libre expresión de valoraciones y observaciones.

En orden a incrementar en el futuro la participación de familias el proceso puede incrementarse con el envío de correspondencia informativa, atención telefónica a encuestas o incremento del tiempo de exposición y plazo de contestaciones.

UTILIZACIÓN DE LOS RESULTADOS EN LA MEJORA DEL SERVICIO

- Reflexión sobre los resultados obtenidos en el marco del Equipo Multiprofesional del Centro, para definir las líneas de mejora del funcionamiento.
- Profundizar en los componentes que intervienen en la valoración de comidas para definir las intervenciones a seguir en orden a incrementar el grado de satisfacción.
- Promover y facilitar la participación de familias, incrementando la información y las colaboraciones.
- Presentación de los resultados del estudio al Consejo del Centro en su reunión semestral.
- Presentación del informe al Departamento de calidad de la Diputación de León.

León, agosto de 2014.