



ENTREVISTAS DE SATISFACIÓN CON RESIDENTES Y FAMILIARES

¿CUÁNTO DE SATISFECHOS ESTAN NUESTROS USUARIOS Y CLIENTES?

DISEÑO
METODOLÓGICO

QUE PERMITA
CONOCER Y
RECOGER LA
VERDAD
SENTIDA.

ENTREVISTA DE **UN MAYOR a OTRO**
MAYOR Y SUS FAMILIARES.

- ✓ CON INVITACION A PARTICIPAR.
- ✓ CON PREGUNTAS SENCILLAS Y LIBERTAD PARA EXPRESARSE.
- ✓ SIN ARTIFICIOS TÉCNICOS.
- ✓ EN SUS CENTROS.

METODOLOGÍA

de trabajo

- **ENCUESTA PRESENCIAL. Usuario + familiar**
- **REALIZADA POR Voluntarios Mayores**
- **Centros elgidos por CEOMA en territorio español**
- **Entrevistas realizadas en DICIEMBRE 2022**
- **ESCALA DE VALORACIÓN DEL 1 al 10 (punto de corte de satisfacción el 6)**

POR ESO LES PREGUNTAMOS.

CUAL CREES QUE ES EL NIVEL SATISFACCION DE LOS USUARIOS CON LOS CENTROS EN LOS QUE RESIDEN.

- A. NADA SATISFECHOS
- B. UN POCO INSATISFECHOS
- C. EN LA LINEA DE LO QUE ESPERABAN
- D. RAZONABLEMENTE SATISFECHOS
- E. ALTAMENTE SATISFECHOS

CUAL CREES QUE ES EL NIVEL SATISFACCION DE LOS FAMILIARES DE USUARIOS DE LOS CENTROS RESIDENCIALES.

- A. NADA SATISFECHOS
- B. UN POCO INSATISFECHOS
- C. EN LA LINEA DE LO QUE ESPERABAN
- D. RAZONABLEMENTE SATISFECHOS
- E. ALTAMENTE SATISFECHOS

2000 INVITACIONES

813 ENCUESTAS REALIZADAS

+1.800 OPINIONES RECOGIDAS





502 MUJERES

311 HOMBRES



247 RESIDENTES DE CENTROS DE 100% PRIVADOS (A)
304 RESIDENTES DE CENTROS CONCERTADOS (B)
262 RESIDENTES DE CENTROS PÚBLICOS (C)

+ SUS FAMILIARES

USUARIOS

1. TRATO:

- Satisfacción con el tipo de cuidados que reciben
- Satisfacción con los profesionales

2. INSTALACIONES:

- Satisfacción con la habitación
- Satisfacción con los espacios comunes

3. SERVICIOS:

- Satisfacción con los servicios de lavandería, comedor, peluquería, podología....

FAMILIARES

1. TRATO:

- Percepción de las familias del cuidado de su familiar (cuidado sanitario, cuidado social, cuidado terapéutico, cuidado AVD)
- Percepción de las familias de los profesionales del sector

2. SERVICIO:

- Percepción global de la calidad de los servicios

FACTORES EVALUADOS

DATOS

TRATO percibido

Del 1 al 10, ¿qué nota le pondrías a los cuidados recibidos?

A

7.3

B

6.7

C

6.2

PROMEDIO
GLOBAL

6,7

PROMEDIO
B+C

6,4

Del 1 al 10, ¿qué nota le pondrías a los profesionales?

A

8

B

7.5

C

7

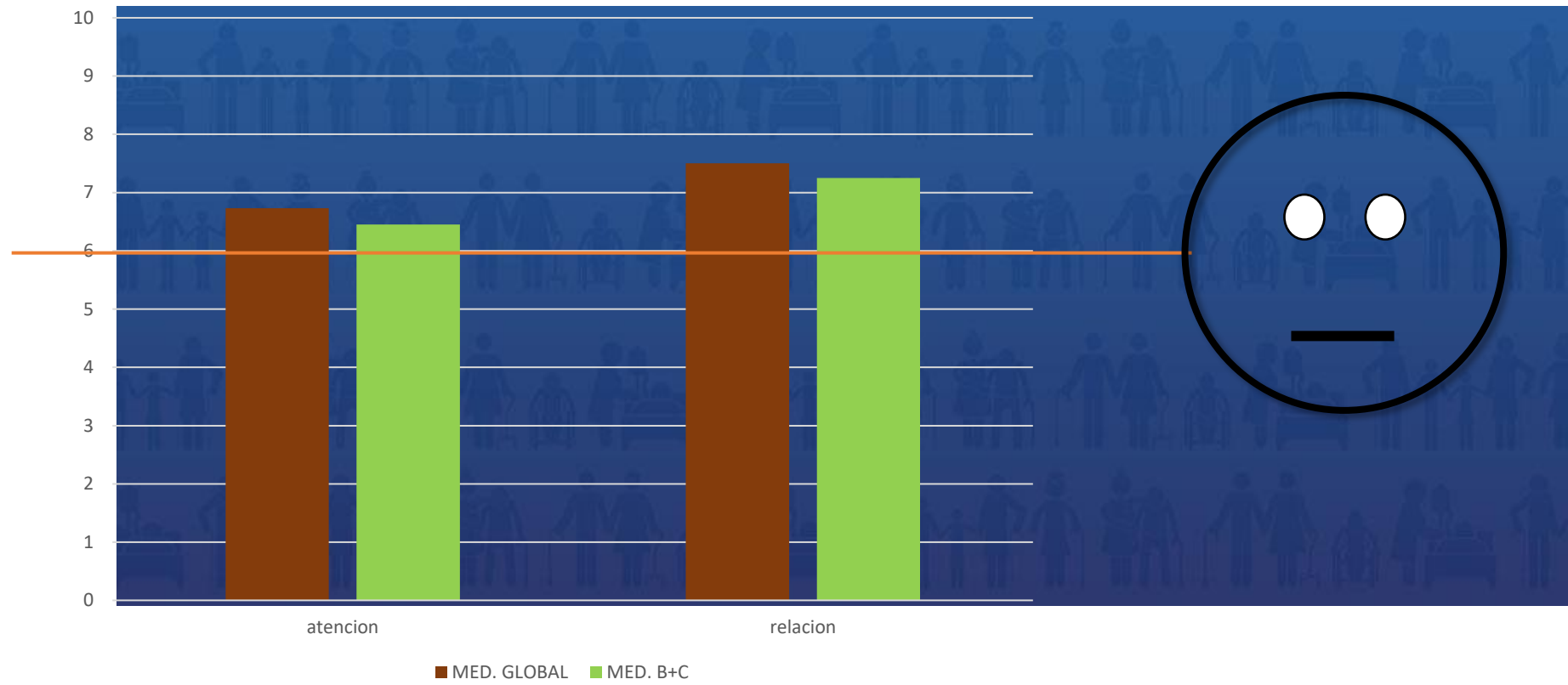
PROMEDIO
GLOBAL

7,5

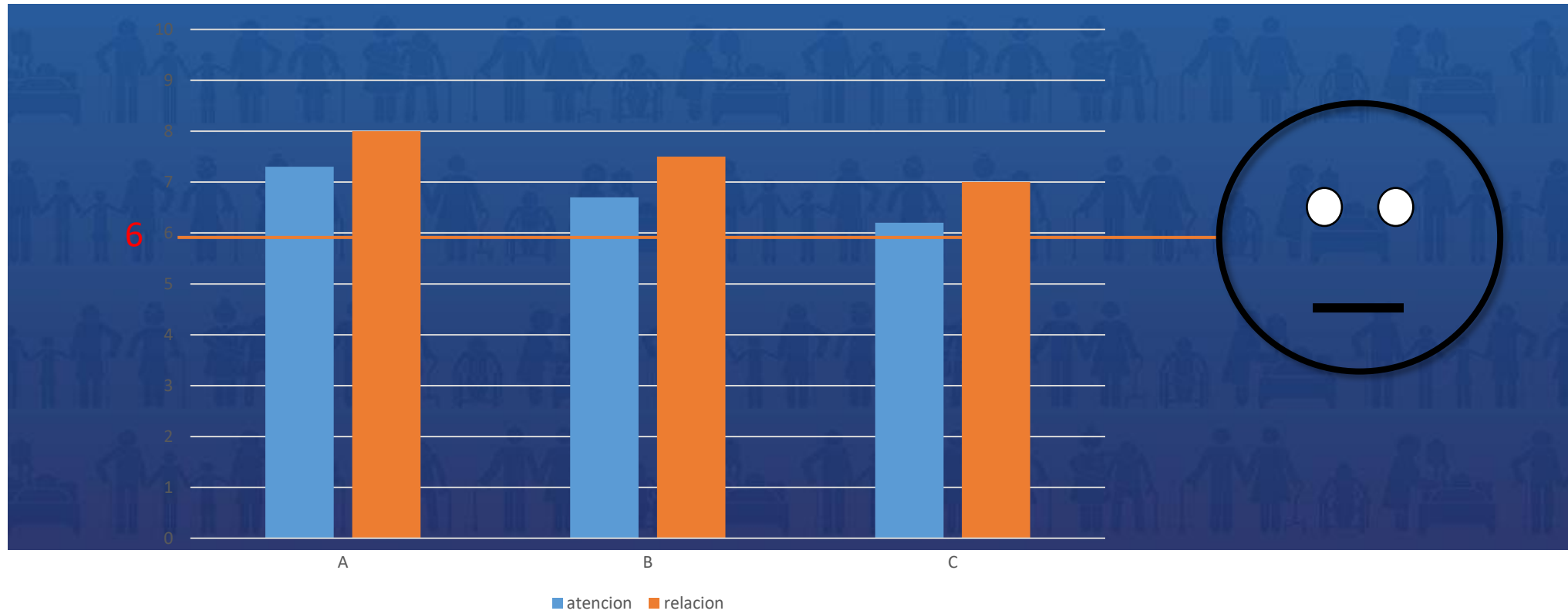
PROMEDIO
B+C

7,2

MEDIAS VALORACION DEL TRATO RECIBIDO



TRATO RECIBIDO



Instalaciones

Del 1 al 10, ¿qué nota le pondrías a tu habitación?

A

8.5

B

5,9

C

6

PROMEDIO
GLOBAL

6,8

PROMEDIO
B+C

5,9

Del 1 al 10, ¿qué nota le pondrías los espacios que compartes con otros residentes?

A

8.8

B

5.5

C

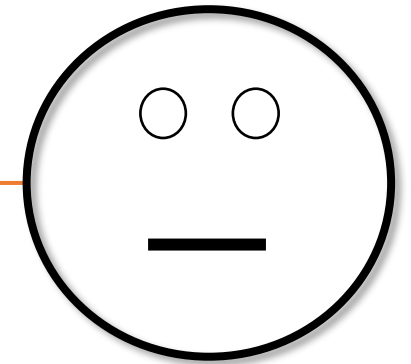
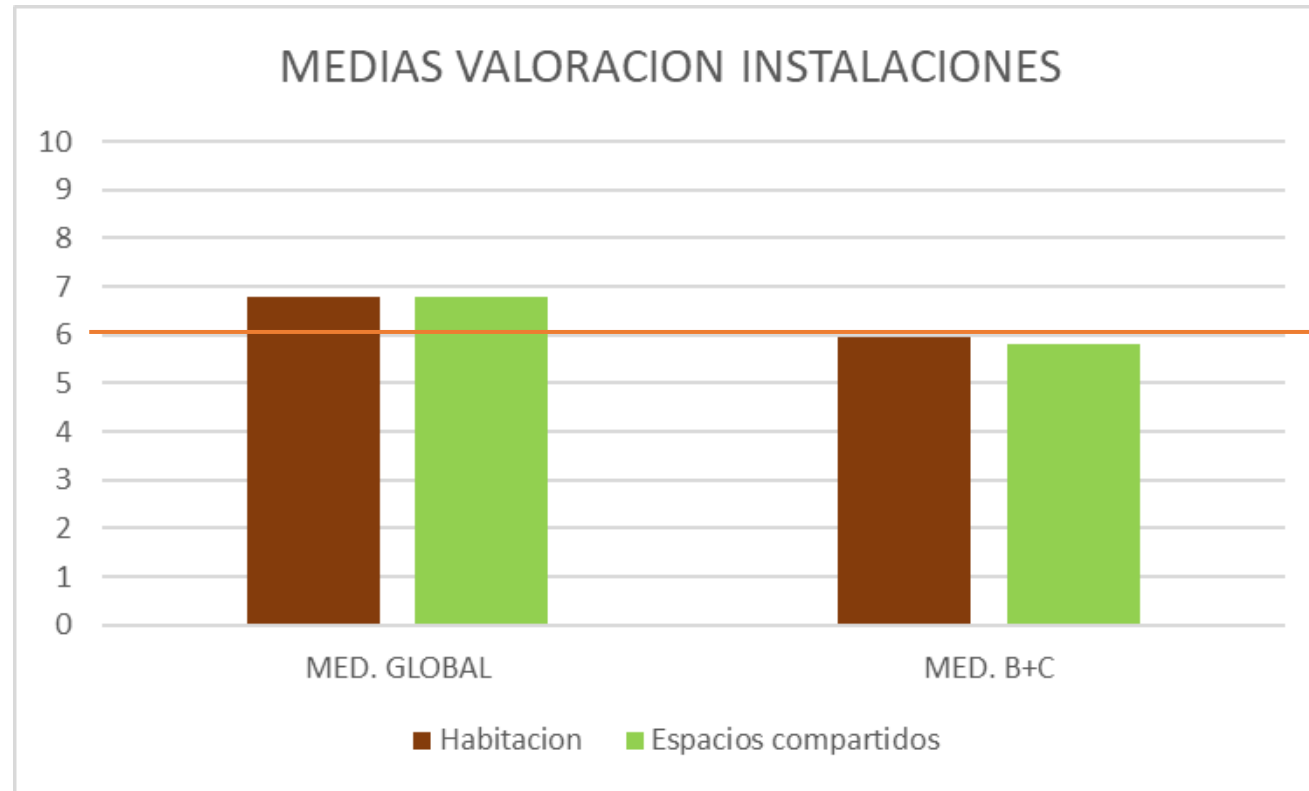
6.1

PROMEDIO
GLOBAL

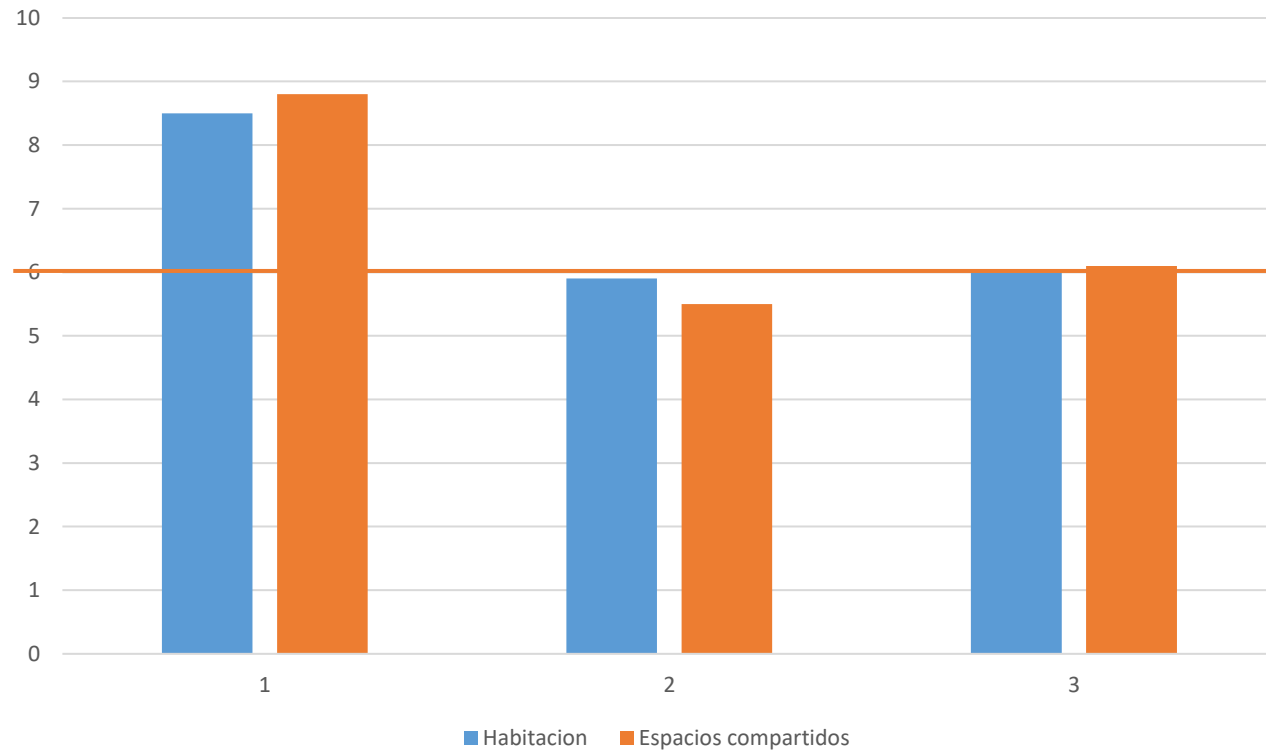
6,8

PROMEDIO
B+C

5,8



INSTALACIONES

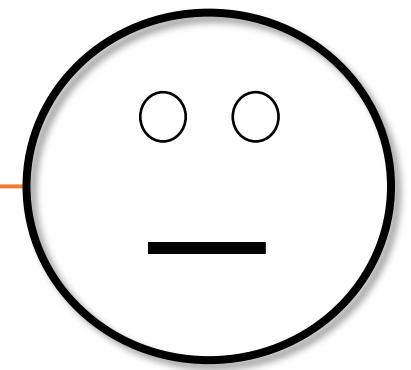
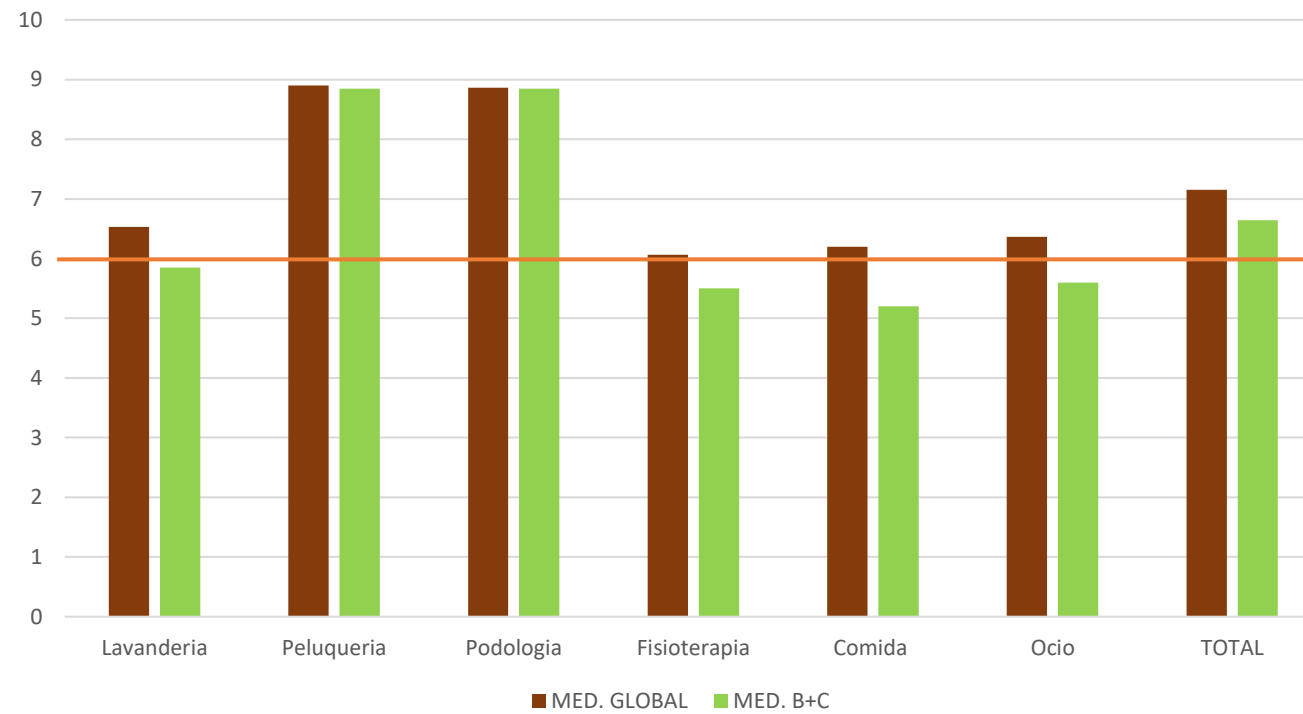


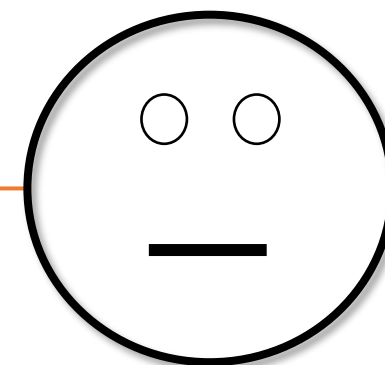
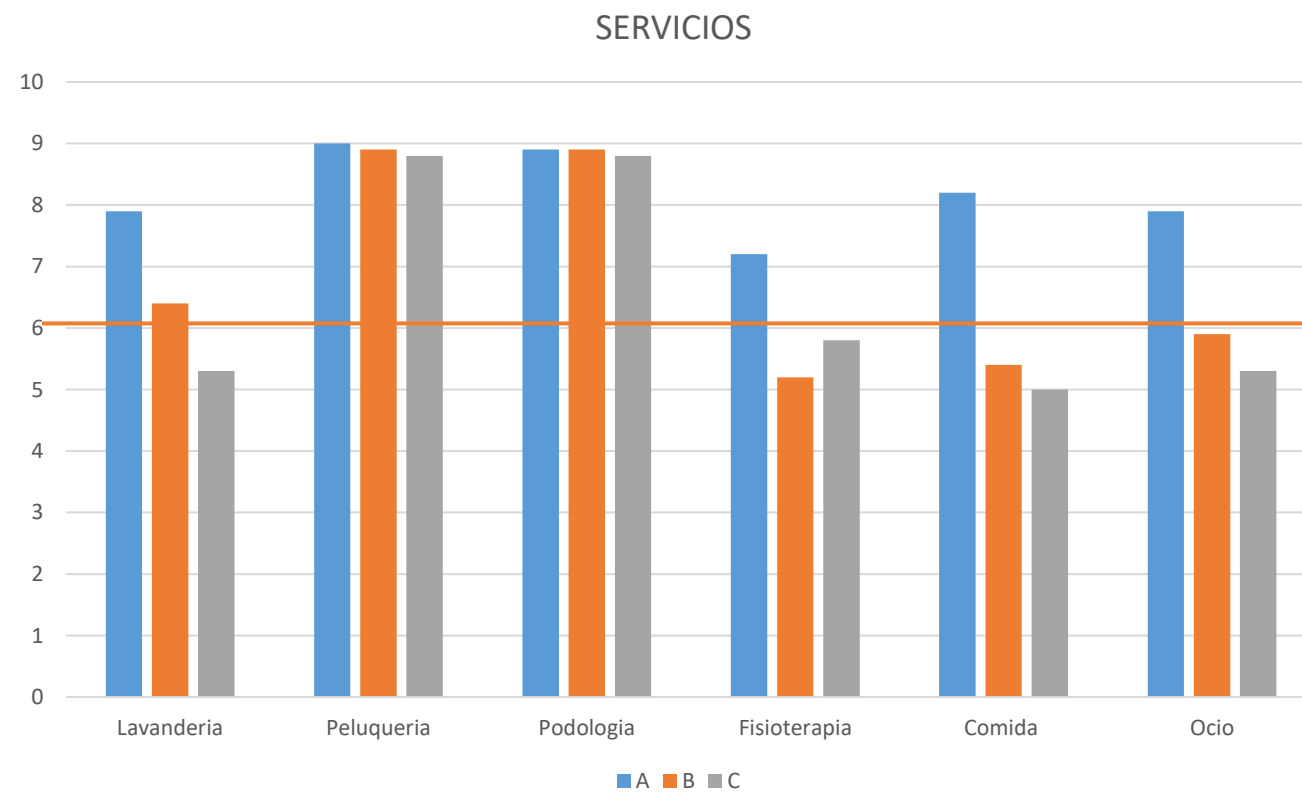
SERVICIOS

Del 1 al 10, ¿Cómo de satisfecho estas con los servicios de:?

	A	B	C	PROMEDIO GLOBAL	PROMEDIO B+C
LAVANDERIA	7.9	6,4	5,3	6,5	5,8
PELUQUERIA	9	8,9	8,8	8,9	8,8
PODOLOGIA	8.9	8,9	8,8	8,9	8,8
FISIOTERAPIA	7.2	5.2	5.9	6,1	5,5
COMIDA	8.2	5.4	5	6,2	5,2
OCIO	7.9	5.9	5.3	6,4	5,6

MEDIAS VALORACION SERVICIOS





FACTORES EVALUADOS

FAMILIARES

1. TRATO:

- A. Percepción de las familias del cuidado de su familiar (cuidado sanitario, cuidado social, cuidado terapéutico, cuidado AVD)
- B. Percepción de las familias de los profesionales del sector

2. SERVICIO: Percepción global de la calidad de los servicios

TRATO percibido por el familiar

Del 1 al 10, ¿qué nota le pondrías a los cuidados que recibe tu familiar?

A

7

B

6

C

6

PROMEDIO
GLOBAL

6,3

PROMEDIO
B+C

6

Del 1 al 10, ¿qué nota le pondrías a los profesionales?

A

7,6

B

6,3

C

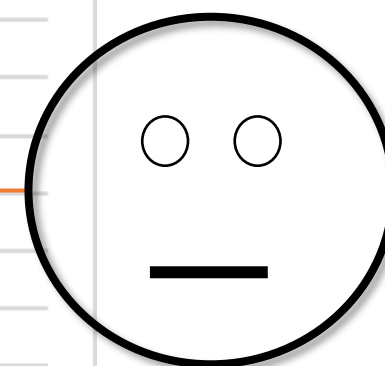
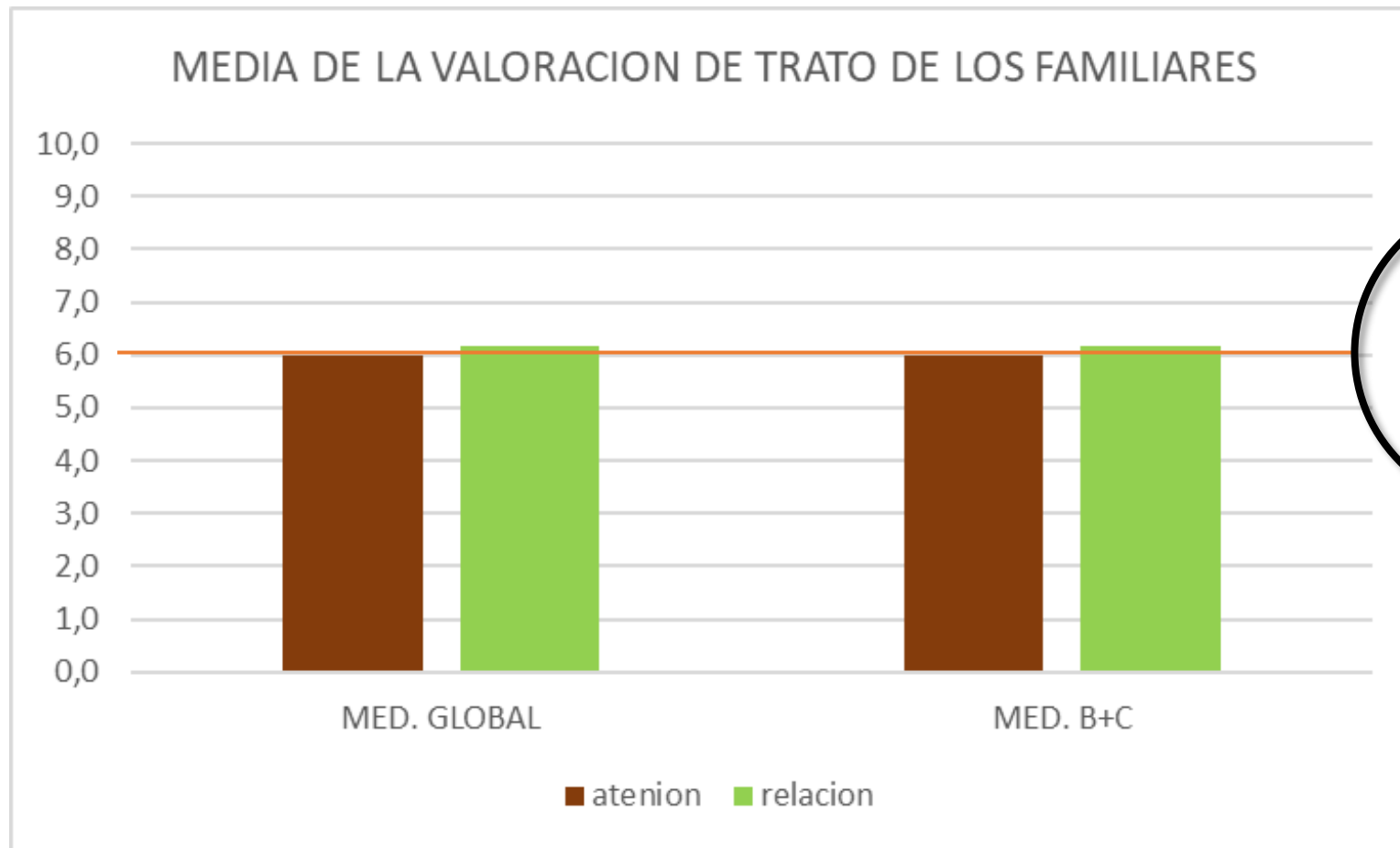
6

PROMEDIO
GLOBAL

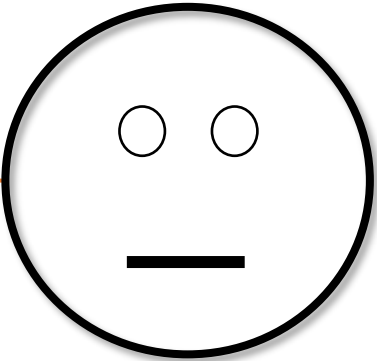
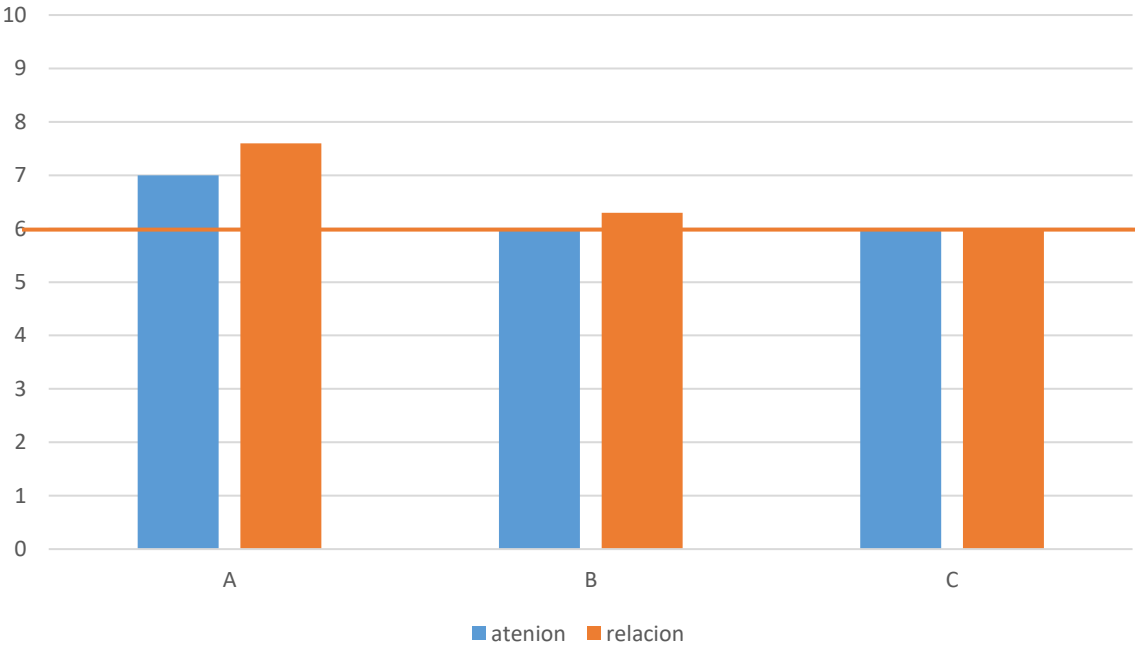
6,6

PROMEDIO
B+C

6,1



VALORACION DEL TRATO DE LOS FAMILIARES



Percepción global del servicio recibido por mi familiar

A

7,9

B

5,5

C

5,9

PROMEDIO
GLOBAL

6,5

PROMEDIO
B+C

5,7

Información cualitativa

Hemos recogido las frases que más repiten en las entrevistas

“No les escuchan”

“Van a lo suyo”

“Sólo les importa no tener problemas”

“No quieren saber nada de los familiares”

“Falta personal”

“Escasos recursos”

“Los profesionales tienen mucha paciencia”

“Está bien atendido”

“No es fácil agradar a todo el mundo”

“Dar de comer a tantas personas no debe ser fácil”

PUNTO DE PARTIDA

	CONCEPTOS A VALORAR	MEDIA GLOBAL	MEDIA B+C
USUARIOS	PROFESIONALES	7,5	7,2
	TRATO RECIBIDO	6,7	6,4
	HABITACION	6,8	5,9
	ESPACIOS COMUNES	6,8	5,8
	LAVANDERIA	6,5	5,8
	PELUQUERIA	8,9	8,8
	PODOLOGIA	8,9	8,8
	FISIOTERAPIA	6,1	5,5
	COMIDA	6,2	5,2
	OCIO	6,4	5,6
FAMILIARES	PROFESIONALES	6,3	6
	TRATO RECIBIDO	6,6	6,1
	PERCEPCION GLOBAL	6,5	5,7

**

*

EL RESULTADO GLOBAL INDICA QUE NUESTROS USUARIOS Y
CLIENTES NOS VALORAN ACEPTABLEMENTE.

NOTABLE. 6,93

Como sector reconocemos que existen áreas de mejora y trabajamos en ellas de manera incansable.

y que Los recursos con los que trabajamos son determinantes.