



ENCUESTA CON VALORACIÓN DESFAVORABLE

Este ejemplo demuestra que las valoraciones bajas no son un fracaso, sino una señal de alerta y una oportunidad para transformar el malestar en acción y avanzar hacia un centro más humano, inclusivo y respetuoso con las personas que lo habitan.

En un centro se lleva a cabo la encuesta anual de satisfacción de la Comunidad de Madrid con el objetivo de conocer la opinión de las personas usuarias sobre su experiencia. Esta encuesta incluye preguntas que abordan el entorno físico, la atención personalizada, las relaciones sociales y el bienestar general.

Los resultados de la encuesta reflejaron valoraciones mayoritariamente bajas, con puntuaciones entre 1 y 2 sobre 5 en la mayoría de las dimensiones. Aunque estas cifras pueden parecer desalentadoras se interpretan como una oportunidad clara para identificar áreas de mejora prioritarias y reorientar las prácticas cotidianas hacia un modelo de atención más centrado en la persona.

Entorno físico

Las valoraciones más bajas se concentran en el acceso al centro y la comodidad de las zonas comunes. Varias personas usuarias señalaron que el camino desde la parada de autobús resulta incómodo, especialmente para quienes tienen movilidad reducida, debido a pendientes pronunciadas y a la falta de sombra en verano. Esto genera un sentimiento de inseguridad y fatiga antes incluso de llegar al centro.

En el interior la disposición del mobiliario no siempre favorece una circulación cómoda y algunos elementos —como sillas sin apoyabrazos o mesas demasiado bajas— dificultan el uso independiente de los espacios. La limpieza, aunque cumplidora en general, recibió observaciones negativas especialmente en zonas como los baños, donde se perciben momentos de descuido tras las horas de mayor uso.

El transporte colectivo obtuvo también puntuaciones bajas. A pesar de su puntualidad las personas usuarias reportaron incomodidades físicas: asientos

estrechos, trayectos poco confortables y una climatización que no siempre se ajusta a las necesidades estacionales.

En cuanto a los espacios de interacción muchas personas dijeron sentirse poco estimuladas por el entorno. Algunos señalaron problemas con la temperatura en ciertas salas así como barreras físicas que dificultan el acceso con andador o silla de ruedas. Además, se reportó una cobertura deficiente del Wi-Fi, lo que impide aprovechar recursos tecnológicos como videollamadas o actividades digitales.

Atención y cuidados personalizados

La rapidez con que se responde a las necesidades fue una de las áreas peor valoradas. Algunas personas manifestaron haber tenido que esperar demasiado ante situaciones como caídas, dolores o necesidades básicas urgentes, lo cual genera preocupación y sensación de desprotección.

La rotación del personal fue percibida como excesiva. Muchas personas expresaron que no logran establecer vínculos de confianza con quienes les atienden y que deben explicar una y otra vez sus necesidades a personas diferentes.

Las puntuaciones también fueron bajas en relación con la atención personalizada. Algunas personas comentaron que sienten que se les aplica una atención “igual para todos” sin tener en cuenta sus gustos, rutinas o preferencias individuales. La comida fue otro punto conflictivo: se señalaron problemas con el sabor, la temperatura de los platos, la escasa variedad y la falta de adaptación a las necesidades nutricionales particulares.

Asimismo, una parte importante de las personas encuestadas aseguró no conocer en qué consiste su plan de atención ni haber recibido explicaciones claras al respecto. Esto genera una sensación de desinformación y poca participación en su propio proceso de cuidado.

Relaciones sociales y participación

Las oportunidades para socializar y mantener relaciones significativas fueron valoradas de forma crítica. Algunas personas declararon sentirse solas a pesar de estar rodeadas de otras y manifestaron que faltan momentos de interacción informal o espacios pensados específicamente para compartir con otras personas.

El contacto con familiares y amistades fue otro aspecto mal valorado. Algunas personas señalaron que no siempre reciben apoyo para comunicarse con sus seres queridos, especialmente aquellas con más dificultades tecnológicas o cognitivas.

La posibilidad de conversar tranquilamente con el personal también recibió puntuaciones bajas. Muchas personas expresaron que el personal va con prisa y no siempre tiene tiempo para detenerse a escuchar, más allá de las tareas estrictamente asistenciales.

En relación con la participación en las decisiones muchas personas usuarias no sienten que su voz sea tomada en cuenta. Algunas señalaron que los horarios, actividades o menús están ya definidos y no se consulta ni se informa sobre su planificación.

Las actividades, aunque presentes, no siempre responden a los gustos o capacidades de las personas. Algunas dijeron sentirse aburridas o poco motivadas con la oferta actual, que perciben como rutinaria y poco adaptada a sus intereses.

Bienestar, dignidad y derechos

El respeto y la amabilidad del personal obtuvieron una valoración desigual. Si bien hay trabajadores apreciados algunas personas usuarias se sienten tratadas con prisa o poco cuidado, especialmente en momentos delicados como la higiene o el descanso.

Se percibe falta de flexibilidad para respetar costumbres personales o formas particulares de hacer las cosas. Esto genera una sensación de rigidez y uniformidad en el trato.

Tanto el estado físico como el estado de ánimo de las personas usuarias mostraron tendencias preocupantes. Algunas mencionan sentir que han perdido autonomía o que su ánimo ha decaído desde su llegada al centro.

El respeto a la privacidad, aunque presente, no siempre se considera suficiente. Algunas personas expresaron incomodidad por ciertas prácticas rutinarias que comprometen su intimidad o por no poder tomar decisiones sobre aspectos básicos de su vida diaria.

Finalmente, las incidencias y quejas, cuando surgen, no siempre se gestionan con transparencia o seguimiento, lo que genera desconfianza y la sensación de que “no sirve de nada quejarse”.

RECOMENDACIONES DE MEJORA

Tras analizar los resultados de la encuesta de satisfacción, que han reflejado valoraciones mayoritariamente bajas (1-2 sobre 5), el centro se compromete a impulsar una serie de medidas de mejora concretas. Estas propuestas buscan dar respuesta a las necesidades detectadas, mejorar la calidad de vida de las personas usuarias y avanzar hacia un modelo de atención centrado en la persona, participativo y respetuoso.

Entorno físico

Accesibilidad urbana:

- Solicitar al ayuntamiento la **mejora del entorno inmediato del centro** (rampas accesibles, bancos con sombra, señalización).
- **Implantar un sistema de acompañamiento voluntario** desde la parada de autobús para personas con movilidad reducida, en especial en días calurosos o lluviosos.

Zonas comunes y mobiliario:

- **Realizar una revisión técnica del mobiliario**, detectando elementos que dificultan la movilidad (sillas sin apoyabrazos, mesas bajas).
- Sustituir mobiliario por piezas ergonómicas y accesibles, e **implementar una reorganización de espacios** que favorezca la circulación con ayudas técnicas.

Limpieza:

- **Reforzar la frecuencia de limpieza** en horarios clave (especialmente en baños y comedores).
- **Establecer un sistema de supervisión** rápida de higiene y mantenimiento durante las horas de mayor tránsito.

Transporte colectivo:

- Reunirse con la empresa responsable del transporte para:
 - **Solicitar asientos más cómodos y amplios.**
 - **Garantizar una climatización adecuada** en todas las épocas del año.
 - **Recoger la opinión de las personas usuarias** para evaluar periódicamente la calidad del servicio.

Conectividad y zonas de interacción:

- **Instalar repetidores de señal Wi-Fi** para garantizar buena cobertura en todo el centro.
- Adecuar las salas de encuentro social con **mejoras en temperatura, accesibilidad y disposición del mobiliario** para fomentar la convivencia.

Atención y cuidados personalizados

Rapidez de atención:

- **Revisar y ajustar los turnos del personal** para asegurar cobertura en momentos críticos.
- **Establecer un protocolo de respuesta rápida** con indicadores de calidad (por ejemplo, tiempos máximos de espera ante una urgencia).

Continuidad del personal:

- **Reducir la rotación del personal de atención directa** tanto como sea posible.
- **Fomentar la asignación estable de profesionales** a grupos fijos de personas usuarias para favorecer vínculos.

Personalización del cuidado:

- **Revisar y actualizar los planes individuales de atención**, incorporando entrevistas personales sobre preferencias y hábitos.
- **Formar al personal en atención centrada en la persona** y respeto a las decisiones y rutinas individuales.

Alimentación:

- **Crear un grupo consultivo de menús**, con participación de personas usuarias y familias.
- **Mejorar la presentación, variedad y adaptación dietética de las comidas**, incluyendo opciones culturales o personales.

Información y acompañamiento:

- **Implantar un sistema de comunicación clara y accesible** sobre los planes de atención y los recursos del centro.
- **Programar reuniones periódicas con cada persona usuaria y/o su familia** para compartir información y resolver dudas.

Relaciones sociales y participación

Fortalecimiento del contacto social:

- **Habilitar espacios informales de conversación** (“café social”, rincones del encuentro) donde las personas puedan charlar sin estructura fija.
- **Programar actividades intergeneracionales o con voluntariado local** que refuercen la conexión con el entorno.

Apoyo en el contacto familiar:

- **Establecer franjas horarias fijas para videollamadas**, con acompañamiento del personal.
- **Crear un punto de conexión con familias** (por ejemplo, un “rincón digital”) con apoyo técnico para facilitar la comunicación.

Escucha activa:

- Promover que cada profesional tenga un **tiempo semanal para hablar tranquilamente** con las personas que atiende, sin otras tareas asignadas.

Participación real en decisiones:

- **Crear un Consejo de personas usuarias** que se reúna regularmente para debatir propuestas sobre horarios, actividades, menús, etc.
- Garantizar que las decisiones tomadas en este Consejo tengan un seguimiento y comunicación visible.

Revisión de actividades:

- Realizar una encuesta de intereses y capacidades para **reformular la programación de actividades**.
- **Incluir talleres variados:** manualidades, música, memoria, digitalización, ejercicios adaptados, juegos, etc.

Bienestar, dignidad y derechos

Trato y acompañamiento:

- **Reforzar la formación del personal** en trato amable, comunicación empática y gestión emocional.
- **Establecer canales de retroalimentación continua** entre las personas usuarias y el equipo profesional.

Respeto a costumbres y hábitos:

- **Flexibilizar rutinas diarias** para que cada persona pueda realizar las actividades a su ritmo.
- **Incorporar elementos culturales o personales** (por ejemplo, música, celebraciones, comidas) que reflejen sus historias de vida.

Salud física y emocional:

- Aumentar la oferta de **actividades de estimulación física y emocional** con seguimiento individualizado.
- Detectar signos de tristeza o desmotivación e **intervenir desde una perspectiva emocional y comunitaria**.

Privacidad y decisiones:

- **Reforzar los protocolos de intimidad** en momentos como la higiene o el descanso.

- **Fomentar la toma de decisiones cotidiana:** elegir ropa, decidir qué hacer en su tiempo libre, con quién sentarse a comer, etc.

Gestión de incidencias:

- **Implementar un sistema transparente de sugerencias y quejas,** con respuesta individualizada y seguimiento visible.
- **Garantizar que cada persona sepa cómo y a quién dirigirse** si necesita expresar algo.

Implementación y seguimiento

Todas estas medidas se integrarán en un **plan de mejora anual**, con responsables definidos, cronograma de ejecución y evaluación participativa. La satisfacción volverá a medirse para observar cambios y ajustar procesos.