



ENCUESTA CON VALORACIÓN MIXTA

Este ejemplo demuestra que un centro puede ser valorado de manera positiva en muchos aspectos, pero siempre hay áreas en las que se puede seguir creciendo.

El centro se compromete a seguir mejorando, adaptando sus servicios a las necesidades de las personas usuarias y garantizando que todos los aspectos del centro sigan avanzando para ofrecer la mejor experiencia posible.

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 han mostrado un panorama mixto. Mientras que algunos aspectos del servicio son altamente valorados existen áreas que requieren atención y mejora. Las valoraciones oscilan entre 2 y 4 sobre 5, con puntos que destacan por su calidad y otros que deben revisarse para garantizar una experiencia integral y satisfactoria para todas las personas usuarias.

Entorno físico

En general, las personas usuarias han expresado opiniones positivas sobre el entorno del centro, destacando especialmente las vistas al parque cercano y la tranquilidad del barrio, lo que favorece su bienestar emocional. Las valoraciones de los espacios comunes son también bastante buenas, con puntuaciones altas por su luminosidad y accesibilidad.

Sin embargo, algunos usuarios han señalado que, si bien el centro es accesible, la entrada desde la parada de autobús presenta dificultades debido a las pendientes pronunciadas y la falta de sombra en las horas de más calor, lo que puede resultar incómodo. La valoración general sobre el mobiliario del centro ha sido mixta: mientras que muchos consideran que es adecuado, un número significativo de personas han comentado que algunas sillas y mesas dificultan la movilidad o son incómodas.

Por último, las personas usuarias han expresado satisfacción con el servicio de transporte colectivo, calificándolo como puntual y cómodo. Sin embargo, algunas sugieren que los asientos podrían ser más amplios y cómodos, especialmente para quienes tienen necesidades de movilidad.

Atención y cuidados personalizados

La mayoría de las personas usuarias valora de forma positiva la rapidez de atención ante necesidades urgentes tales como caídas o cambios de pañal, destacando la eficacia y la actitud profesional del personal. Además, la calidad de los cuidados en general es bien evaluada, con un enfoque respetuoso hacia las necesidades de cada persona.

A pesar de ello, algunos usuarios han expresado preocupación respecto a la rotación del personal. Aunque el personal está bien capacitado la falta de continuidad en algunos casos genera incertidumbre entre las personas usuarias. Además, se ha identificado que algunas personas no sienten que sus preferencias personales sean suficientemente tenidas en cuenta, lo que afecta la percepción de la atención personalizada.

En relación con la alimentación la mayoría considera que las comidas son adecuadas en cuanto a sabor y cantidad, pero un número menor de personas ha señalado que la variedad de menús podría mejorarse y adaptarse más a las preferencias individuales.

Relaciones sociales y participación

Las personas usuarias valoran positivamente las oportunidades para socializar dentro del centro, destacando especialmente los momentos compartidos en el comedor y las áreas comunes. A su vez, el personal es muy apreciado por su disposición para escuchar y brindar apoyo emocional, creando un entorno de respeto y empatía.

Sin embargo, algunos usuarios han expresado la sensación de que no se les ofrece espacio suficiente para participar en las decisiones sobre su vida diaria en el centro. A pesar de las oportunidades generales de interacción algunos se

sienten poco involucrados en decisiones clave como horarios, actividades o menús.

Por otro lado, en relación con el contacto con la familia la mayoría de las personas usuarias valora la facilidad para comunicarse con sus seres queridos. Sin embargo, algunos mencionan que no siempre cuentan con las herramientas necesarias, como teléfonos o dispositivos para videollamadas, lo que limita la experiencia social.

Bienestar, dignidad y derechos

El trato recibido por el personal es, en general, muy positivo. Las personas usuarias destacan la amabilidad y el respeto que sienten de parte del equipo así como el trato personalizado, que refleja una atención individualizada a sus necesidades.

Sin embargo, se han observado comentarios negativos en cuanto al respeto a la privacidad en ciertos momentos, especialmente cuando se refiere a situaciones personales como la higiene o el descanso. Algunas personas opinan que el espacio y el trato en esos momentos podrían mejorarse para garantizar una mayor intimidad.

El estado físico y emocional de las personas usuarias en general ha sido calificado positivamente. Muchas mencionan que se sienten más activas y mejor cuidadas desde que están en el centro. No obstante, algunas comentan que ciertas incidencias o quejas no se han resuelto de forma tan eficiente como esperaban, y que algunas personas aún sienten inseguridad respecto a la gestión de ciertos problemas.

RECOMENDACIONES DE MEJORA

Aunque los resultados de la encuesta son en su mayoría positivos el centro se compromete a seguir mejorando y ajustando sus servicios. Las propuestas de mejora están enfocadas en consolidar lo positivo y resolver los puntos débiles identificados para mejorar la experiencia de todas las personas usuarias.

Entorno físico

- **Mejorar el acceso al centro de la parada de autobús:** construir rampas accesibles y colocar bancos con sombra para hacer la espera más cómoda en los días calurosos.
- **Renovar el mobiliario en zonas clave:** incluir sillas ergonómicas con apoyabrazos y mesas adaptadas a las necesidades de movilidad.
- **Revisar la comodidad en los asientos del transporte colectivo** y considerar la ampliación de los asientos, priorizando el bienestar de las personas con movilidad reducida.
- **Mejorar el acceso y la cobertura de wi-fi en todas las zonas del centro** para facilitar la comunicación digital con familias y amigos.

Atención y cuidados personalizados

- **Reducir la rotación del personal** en los turnos de atención directa y asignar un equipo fijo a cada grupo de personas usuarias para mejorar la continuidad en el cuidado.
- **Fortalecer la personalización de los cuidados**, asegurando que se tenga en cuenta las preferencias y necesidades individuales de cada persona, mejorando los planes de atención.
- **Aumentar la variedad de los menús** y permitir más opciones adaptadas a las preferencias o necesidades dietéticas específicas.

Relaciones sociales y participación

- **Implementar canales más efectivos de participación** en las decisiones del día a día, como un comité de personas usuarias que pueda opinar sobre aspectos clave (horarios, actividades, menús).
- **Ampliar las facilidades para el contacto familiar**, asegurando que todos los usuarios puedan acceder a herramientas adecuadas para videollamadas o llamadas frecuentes.
- **Organizar más actividades participativas** donde las personas usuarias puedan proponer nuevas iniciativas o actividades que les gustaría realizar.

Bienestar, dignidad y derechos

- **Mejorar el respeto a la privacidad**, especialmente durante actividades de higiene personal, asegurando espacios más privados y un trato aún más respetuoso en esos momentos.
- **Optimizar el proceso de gestión de incidencias** para garantizar que todas las quejas sean atendidas de manera más eficiente y con un seguimiento adecuado.
- **Ampliar los programas de bienestar emocional** y actividades que fomenten el apoyo psicológico, promoviendo un entorno de apoyo constante.

Seguimiento y monitorización

Las propuestas de mejora se integrarán dentro del **plan de calidad del centro**, y se llevarán a cabo mediante un cronograma detallado, con evaluación trimestral y seguimiento de los avances. Las encuestas de satisfacción continuarán como una herramienta clave para medir la efectividad de las acciones implementadas.