



## EJEMPLO DE ENCUESTA CON VALORACIÓN FAVORABLE

Este ejemplo demuestra que cuando el cuidado se basa en el respeto, la cercanía y la escucha activa, los beneficios se reflejan en la satisfacción y en el bienestar real de las personas mayores.

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 reflejan valoraciones muy positivas, con puntuaciones mayoritariamente entre 4 y 5 sobre 5, lo que pone de manifiesto un alto nivel de satisfacción en áreas clave como la atención recibida, el entorno, la convivencia y el respeto a la dignidad personal.

Estos resultados son el reflejo de una cultura organizativa orientada a la calidad, al acompañamiento respetuoso y a la participación activa de las personas usuarias en la vida del centro. No obstante, incluso desde esta posición favorable, el equipo directivo y profesional se propone seguir mejorando para responder a nuevas necesidades y reforzar los aspectos más valorados.

### Entorno físico

Las personas usuarias destacan muy positivamente el entorno en el que está ubicado el centro. La cercanía a un parque, la tranquilidad del barrio y las vistas agradables son elementos que contribuyen significativamente a su bienestar emocional. También valoran la accesibilidad del edificio, que facilita la entrada y salida incluso para quienes usan ayudas técnicas.

En el interior las zonas comunes reciben una alta valoración por su amplitud, iluminación natural y disposición funcional. Los espacios son vistos como cómodos y bien mantenidos y el mobiliario resulta adecuado para las necesidades de movilidad.

La limpieza del centro es otro punto fuerte, mencionado de forma espontánea por muchas personas como uno de los aspectos que les transmite seguridad y confort. El transporte colectivo al centro es valorado como puntual, cómodo y bien climatizado.

En cuanto a los espacios para interactuar, se valora especialmente la calidez de las salas, la temperatura agradable, y la disposición del mobiliario que favorece la conversación. La mayoría de personas considera que el ambiente invita a compartir y participar. Además, el acceso a internet es valorado como útil y cada vez más demandado por quienes desean comunicarse con su familia o participar en actividades digitales.

### **Atención y cuidados personalizados**

Las personas usuarias manifiestan sentirse bien atendidas y cuidadas. Destacan especialmente la rapidez de respuesta ante situaciones urgentes o imprevistas y el trato humano del personal. La mayoría siente que sus necesidades están cubiertas con eficacia y respeto.

Se aprecia de manera especial la estabilidad del equipo de atención, lo que ha permitido establecer relaciones de confianza. Las personas usuarias valoran que conocen a quienes las atienden y que hay continuidad en el trato.

Respecto a los cuidados personalizados muchas personas sienten que el centro tiene en cuenta sus preferencias y formas de hacer las cosas. También se expresan con satisfacción sobre la comida: tanto la variedad como el sabor y la adaptación a sus necesidades dietéticas reciben una puntuación alta.

Las personas usuarias también destacan que se les ha explicado en qué consiste su plan de atención y que se sienten partícipes de las decisiones relacionadas con su cuidado.

### **Relaciones sociales y participación**

Las oportunidades para socializar se encuentran entre los aspectos más valorados. La mayoría de personas expresa que ha encontrado en el centro un

lugar donde hacer nuevas amistades, compartir experiencias y sentirse parte de una comunidad.

También se valora el apoyo para mantener el contacto con la familia, ya sea mediante llamadas, videollamadas o visitas presenciales. El personal acompaña estos procesos y ofrece facilidades técnicas y emocionales.

Las personas se sienten escuchadas y valoradas. Destacan la cercanía del equipo y la disponibilidad para conversar o resolver dudas cotidianas. La participación en decisiones también es bien recibida: se menciona que hay espacios para opinar y que sus sugerencias son tenidas en cuenta en actividades, menús u organización de horarios.

Las actividades que se realizan en el centro resultan motivadoras, variadas y adaptadas a los gustos de cada persona. Se perciben como una fuente de entretenimiento, aprendizaje y bienestar.

### **Bienestar, dignidad y derechos**

Las personas usuarias destacan con claridad el buen trato recibido por parte del personal. Se sienten respetadas, valoradas y tratadas con amabilidad. Muchas mencionan que la atención que reciben “se nota que viene del corazón”.

También sienten que sus costumbres son respetadas y que pueden mantener su autonomía y su forma de hacer las cosas. Este respeto se extiende a la intimidad y privacidad, especialmente en situaciones personales como la higiene o el descanso.

El estado físico y emocional de las personas ha mejorado desde su ingreso al centro gracias a la combinación de atención profesional, actividades adecuadas y un entorno afectivo. Se sienten seguras, acompañadas y con mayor bienestar que antes.

Las incidencias que han surgido se han gestionado de forma eficaz, con respuestas rápidas y seguimiento por parte del equipo.

## RECOMENDACIONES DE MEJORA

Aunque las valoraciones generales han sido muy positivas el centro se plantea no conformarse. Escuchar las opiniones favorables también es una forma de aprender qué funciona bien y cómo consolidarlo. Además, algunas pequeñas observaciones permiten identificar líneas de mejora para fortalecer aún más la experiencia de las personas usuarias.

### Entorno físico

- **Mantener y reforzar el diseño accesible** del edificio y su entorno.
- **Instalar zonas de sombra y bancos en el exterior** para facilitar la espera y el descanso.
- **Ampliar la cobertura del Wi-Fi** a todas las zonas del centro, incluyendo exteriores y zonas de descanso.
- **Crear un pequeño “jardín terapéutico”** para uso libre o en actividades programadas.

### Atención y cuidados personalizados

- **Potenciar la formación continua** del personal en atención centrada en la persona y comunicación empática.
- **Desarrollar nuevas herramientas para personalizar aún más los planes de atención**, incluyendo rutinas, gustos y preferencias cotidianas.
- **Incluir encuestas breves mensuales** sobre satisfacción con la comida y ajustar los menús de forma más dinámica.

### Relaciones sociales y participación

- **Crear nuevos espacios de participación activa**, como un “grupo de ideas” o “mesa de actividades” donde las personas propongan y diseñen actividades.
- **Fomentar actividades intergeneracionales** o con el entorno comunitario (escuelas, asociaciones).
- **Seguir ampliando el apoyo tecnológico** a videollamadas, incluyendo talleres de uso de móviles o tablets.

### **Bienestar, dignidad y derechos**

- Realizar campañas internas para **seguir promoviendo la autonomía personal** en las decisiones del día a día.
- **Desarrollar un programa de “tutoría emocional”** donde el personal de referencia tenga seguimiento mensual personalizado con cada persona usuaria.
- **Crear materiales visuales o paneles** que informen sobre los derechos de las personas mayores y cómo ejercerlos dentro del centro.

### **Seguimiento y refuerzo**

Estas medidas se integrarán dentro del **plan de calidad y mejora continua** del centro con acciones de seguimiento, evaluación participativa y espacio para nuevas propuestas de las personas usuarias y sus familias.