

# Resultados Encuestas de Satisfacción

## "Familias de ASPRONAGA, 2021"



- Desde el área de calidad de ASPRONAGA, presentamos los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción enviadas a nuestras familias en el mes de noviembre.
- Este informe refleja sus opiniones y experiencias con los servicios que prestamos en la entidad.
- Lo que se pretende es poder ver las fortalezas y las debilidades con las que contamos y según nos trasladan las familias.
- Esto nos permitirá implementar medidas que mejoren su satisfacción.
- Las encuestas fueron enviadas al total de las familias de todos nuestros centros, vía online y/o en formato papel para aquellas que lo solicitaban.
- El **46%** de nuestras **familias participaron en la encuesta**.
- El índice de **SATISFACCIÓN GENERAL** de las familias **con nuestros centros y servicios**, es de un **91,1%**.
- En este informe podrá consultar los resultados generales del servicio al que acude su familiar. Para consultar los resultados de todos los centros visiten la página: <https://www.calidad-aspronaga.net/practiceareas>

### Grado de Satisfacción General de todos los centros.

De las 15 preguntas generales de la encuesta, presentamos los 5 resultados más altos y más bajos obtenidos para las distintas opciones de respuesta: Mucho/Bastante; Poco/Nada.

#### Resultados más altos



97%

dice estar **MUCHO** o **BASTANTE** satisfecho con el servicio que se presta a su familiar, frente a un **2%** que manifiesta **NADA** o **POCO**



97%

recomendaría **MUCHO** o **BASTANTE** el centro a un amigo o familiar, frente a un **1%** que manifiesta **NADA** o **POCO**



96%

creo que la rapidez y eficacia de la atención es **MUCHA** o **BASTANTE**, frente a un **4%** que manifiesta **NADA** o **POCO**



95%

dice que el trato que reciben ellos y su familiar es **MUCHA** o **BASTANTE** amable y respetuoso, frente a un **1%** que manifiesta **NADA** o **POCO**



95%

confía **MUCHO** o **BASTANTE** en **ASPRONAGA** y sus profesionales, frente a un **1%** que manifiesta **NADA** o **POCO**

#### Resultados más bajos



77%

considera que los materiales y medios técnicos son **MUCHO** o **BASTANTE** adecuados, frente a un **9%** que dice **NADA** o **POCO**;



86%

creo que se tienen en cuenta **MUCHO** o **BASTANTE** sus opiniones y las de su familiar. Un **8%** manifiesta **NADA** o **POCO**.



86%

dice que la información que se le da sobre el centro y su familiar es **MUCHA** o **BASTANTE** adecuada. Un **11%** manifiesta **NADA** o **POCO**.



87%

dice que las instalaciones son **MUCHO** o **BASTANTE** cómodas y funcionales. Un **8%** manifiesta **NADA** o **POCO**.



87%

dice que los horarios se adaptan **MUCHO** o **BASTANTE** a sus necesidades. Un **12%** manifiesta **NADA** o **POCO**.

# Satisfacción Familias, 2021

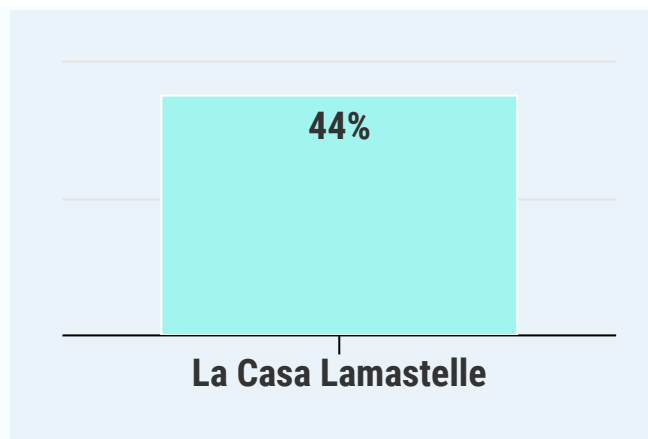
## RESIDENCIA La Casa Lamastelle.

Desde el área de calidad de ASPRONAGA, presentamos los resultados obtenidos en la **encuesta de satisfacción a las familias de la Residencia La Casa de Lamastelle de ASPRONAGA** y según las opiniones y experiencias de las familias.

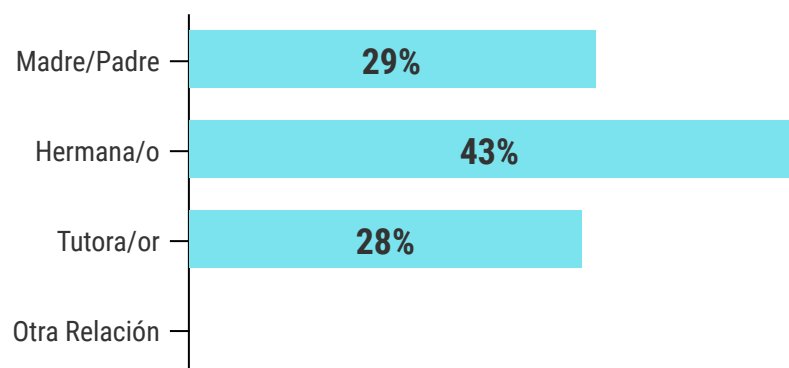
El objetivo principal de este estudio es conocer el grado de satisfacción de las familias con los servicios prestados. Con los resultados que se presentan en este informe, lo que se pretende es poder ver las fortalezas y las debilidades con las que contamos y según las familias. Esto nos permitirá implementar medidas que mejoren su satisfacción.

### ¿Participación de las familias?

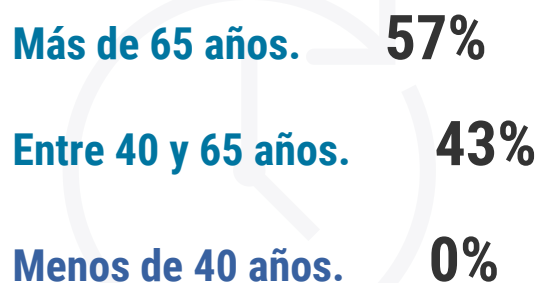
De las 16 familias de la residencia, **7** respondieron a la encuesta, lo que supone una **participación del 44%**



### Parentesco con el residente



### Edad del encuestado




## Grado de satisfacción general de las familias.



El **95%**

de las familias de la Residencia de La Casa de Lamastelle dice sentirse **Muy o Bastante satisfecho** con los servicios prestados



El **5%**

de las familias de la Residencia de La Casa de Lamastelle **No Sabe o No Contesta**

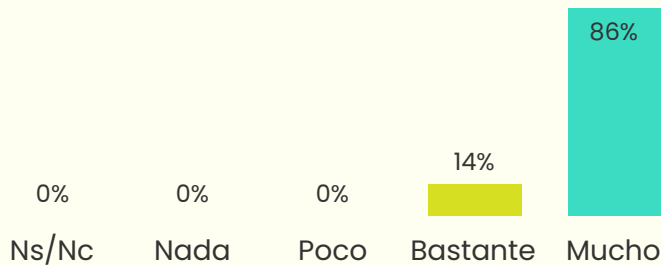


Esta satisfacción general, se calcula en base al promedio de las respuestas a las **preguntas 1, 2 y 3 del cuestionario.**

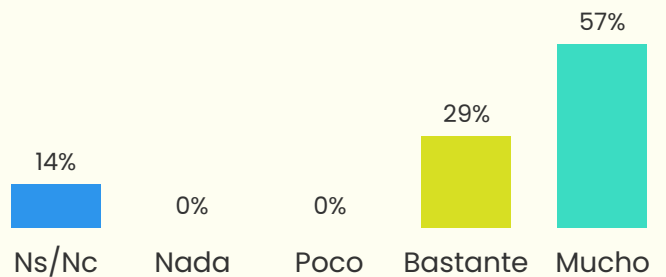
# SATISFACCIÓN FAMILIAS, 2021: Residencia La Casa de Lamastelle.

A continuación, se muestran los gráficos correspondientes a los resultados obtenidos para cada una de las preguntas del cuestionario.

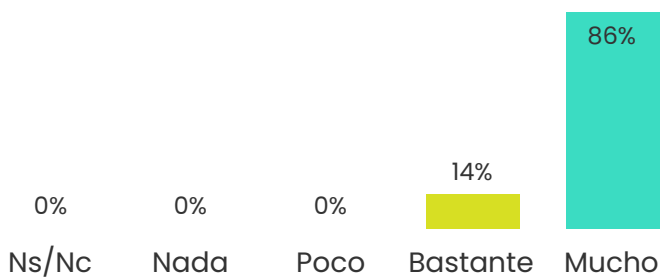
1. ¿EN GENERAL, SE SIENTE USTED SATISFECHO CON EL SERVICIO QUE SE PRESTA A SU FAMILIAR?



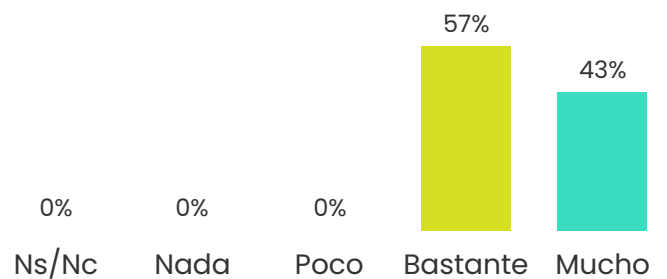
2. ¿CREE QUE SU FAMILIAR SE SIENTE BIEN EN EL CENTRO?



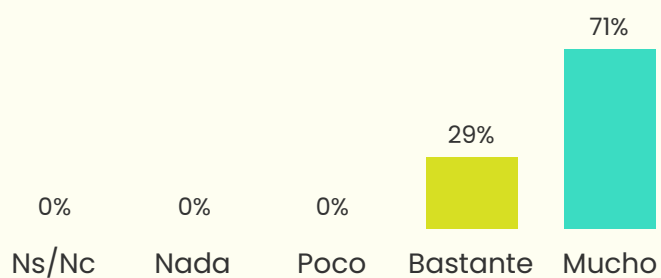
3. ¿RECOMENDARÍA A UN AMIGO O FAMILIAR ESTE CENTRO SI LO NECESITARA?



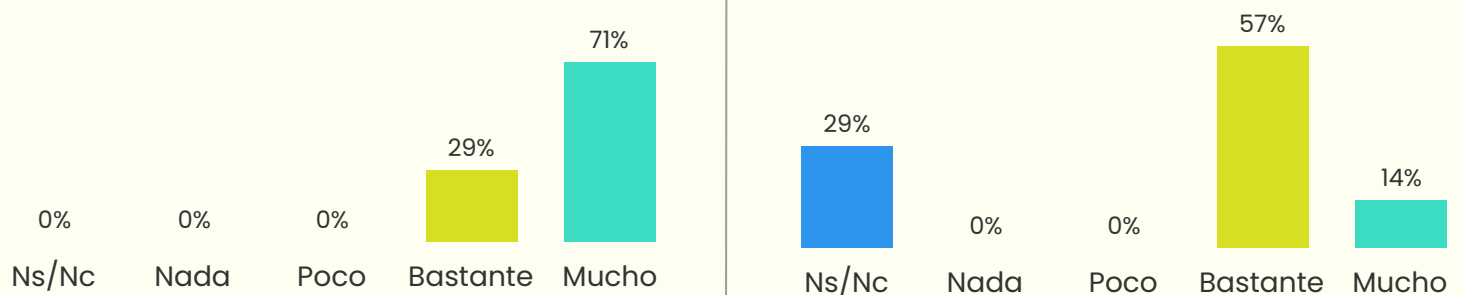
4. ¿CREE USTED QUE LAS INSTALACIONES SON CÓMODAS Y FUNCIONALES?



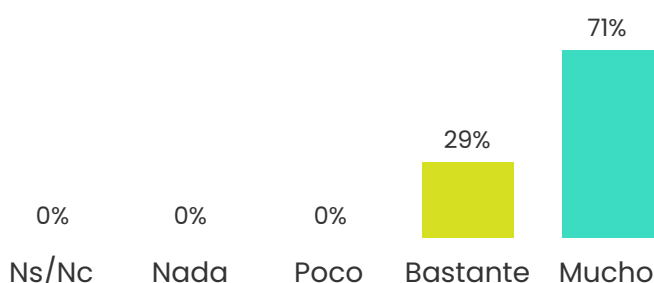
5. ¿CREE USTED QUE LAS INSTALACIONES ESTAN LIMPIAS?



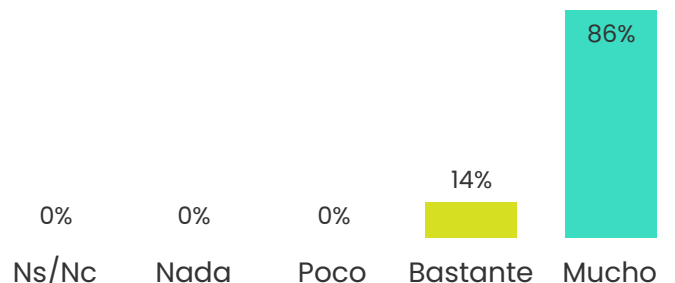
6. ¿CREE USTED QUE HAY MATERIALES Y MEDIOS TECNICOS ADECUADOS?



7. ¿CREE USTED QUE SU FAMILIAR RECIBE UN CUIDADO Y ATENCION ADECUADOS?

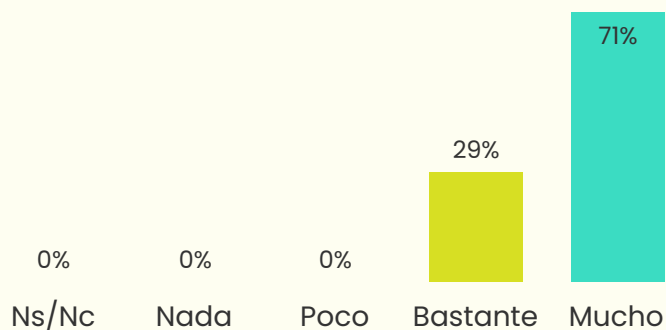


8. ¿CREE USTED QUE PUEDE CONFÍAR EN ASPRONAGA Y SUS PROFESIONALES?

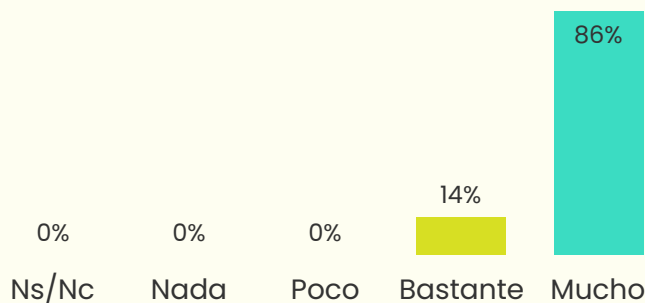


# SATISFACCIÓN FAMILIAS, 2021: Residencia La Casa de Lamastelle.

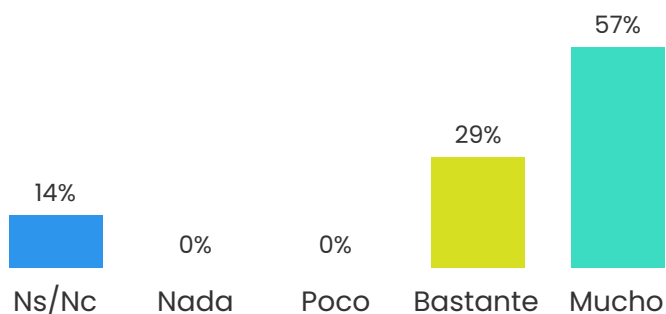
9. ¿CREE USTED QUE LOS HORARIOS ESTAN ADAPTADOS A SUS NECESIDADES?



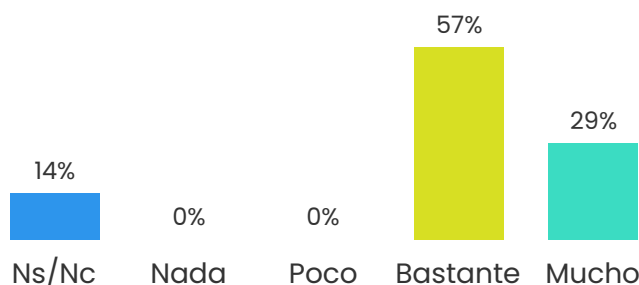
10. ¿CREE USTED QUE LE ATIENDEN DE FORMA RAPIDA Y ADECUADA CUANDO NECESITA ALGO?



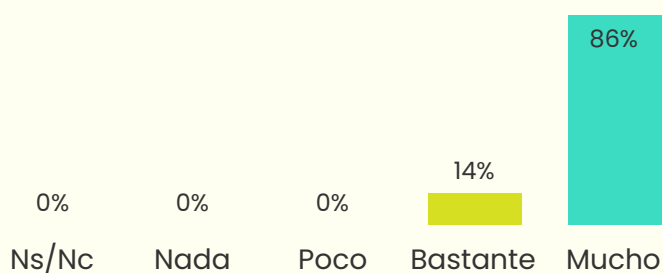
11. ¿CREE USTED QUE LA INFORMACION QUE LE DAN SOBRE EL CENTRO Y SU FAMILIAR ES ADECUADA?



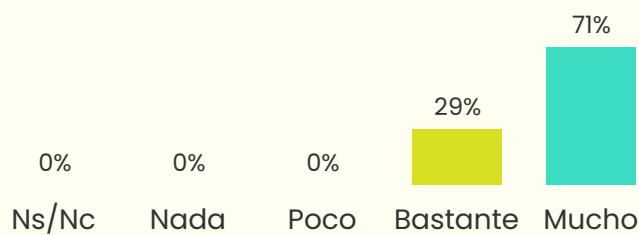
12. ¿CREE QUE LOS TRABAJADORES TIENEN LOS CONOCIMIENTOS NECESARIOS PARA DESARROLLAR BIEN SU TRABAJO?



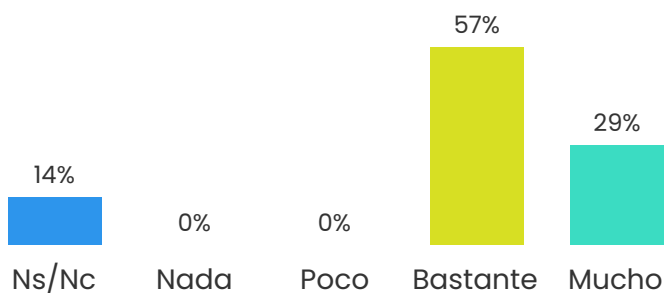
13. ¿CREE QUE SE TRATA A LOS USUARIOS Y FAMILIAS CON AMABILIDAD Y RESPETO?



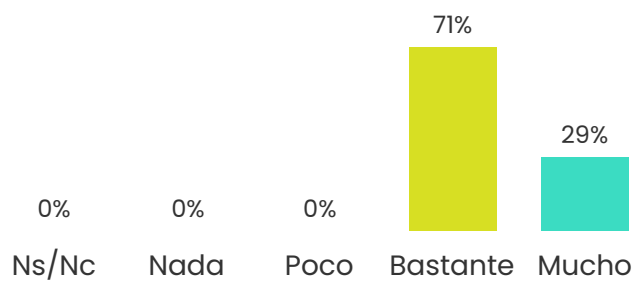
14. ¿CREE USTED QUE SE ACTÚA CON DISCRECIÓN Y SE RESPETA LA INTIMIDAD DE LOS USUARIOS?



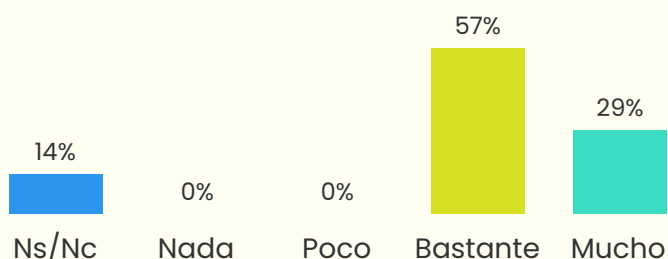
15. ¿CREE USTED QUE SE ATIENDE A CADA USUARIO SEGÚN SUS NECESIDADES?



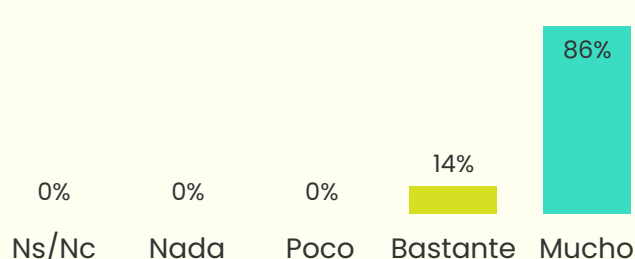
16. ¿CREE USTED QUE SE TIENEN EN CUENTA LAS OPINIONES Y NECESIDADES DE LOS USUARIOS??



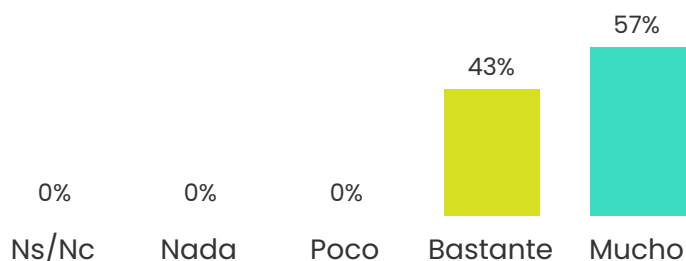
**17. ¿CREE QUE EL PLAN DE INTERVENCIÓN INDIVIDUAL QUE SE DESARROLLA CON SU FAMILIAR ESTÁ ADAPTADO A SUS NECESIDADES?**



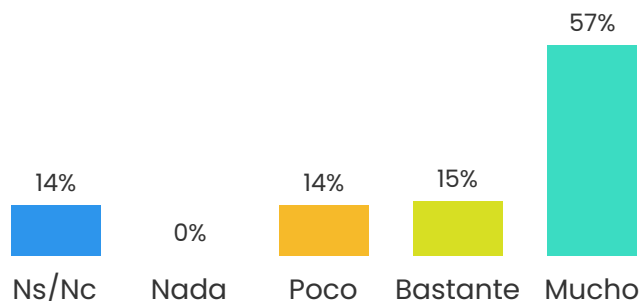
**18. ¿CREE QUE SE CUBREN ADECUADAMENTE LAS NECESIDADES BÁSICAS DE SU FAMILIAR (aseo, higiene, comida...)**



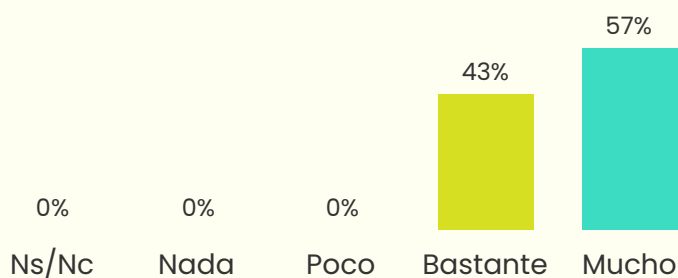
**19. ¿CREE QUE SE POTENCIAN Y MANTIENEN LAS HABILIDADES PERSONALES Y SOCIALES DE SU FAMILIAR. (hábitos de higiene, vestido, vida independiente, relaciones sociales.....)?**



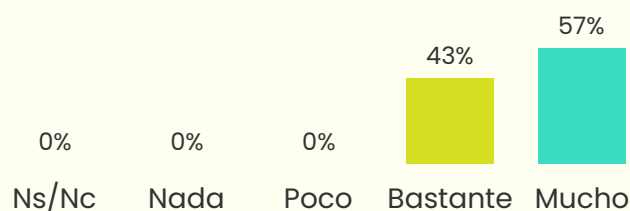
**20. ¿CREE QUE SE FOMENTA LA INCLUSIÓN SOCIAL DE SU FAMILIAR EN LA COMUNIDAD?**



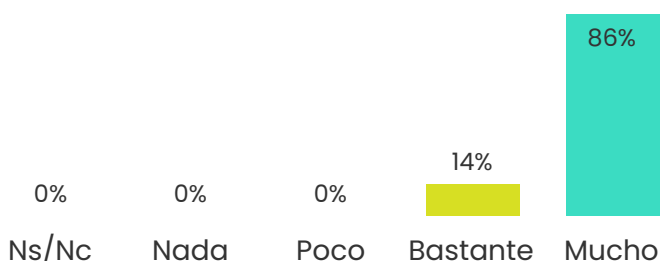
**21. ¿CREE QUE SE ORGANIZAN SUFICIENTES ACTIVIDADES DE OCIO Y TIEMPO LIBRE (visitas, salidas, fiestas)?**



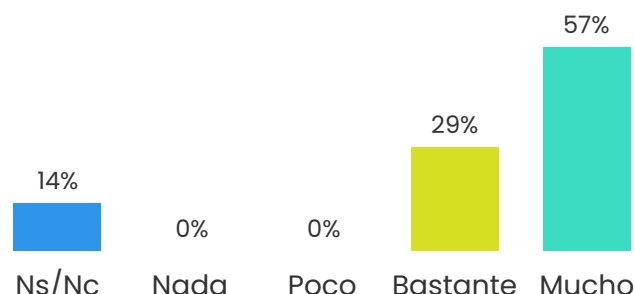
**22. ¿CREE QUE SE ORGANIZAN SUFICIENTES ACTIVIDADES DE OCIO DENTRO DE RESIDENCIAS, OCIO EN EL HOGAR (juegos grupales, proyección de películas...)?**



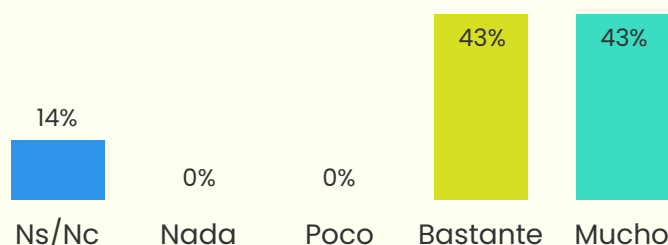
**23. ¿CREE QUE LE MANTIENEN INFORMADO ACERCA DE SU FAMILIAR (recados, estado de salud, comportamiento)?**



**24. ¿CREE QUE LOS MENÚS SON ADECUADOS A LAS NECESIDADES Y GUSTOS DE SU FAMILIAR?**



## 25. ¿CREE QUE LA ATENCION Y RELACION CON FAMILIAS ES ADECUADA?



## COMENTARIOS Y OPINIONES DE LAS FAMILIAS



### Lo que hacemos bien

1. El trato y la atención son muy familiares.
2. Personal muy comprometido, atento y amable.
3. Clima de convivencia muy humano
4. A pesar de la pandemia se nota el esfuerzo de todo el equipo.
5. Un importantísimo apoyo a las familias



### Lo que debemos mejorar

1. Más recursos de personal para actividades más adaptadas e inclusivas.
2. Rotar menos al personal ,cambian con bastante frecuencia a los cuidadores.