

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE FAMILIAS

BEATO TOMÁS DE ZUMÁRRAGA

Equipo de Planificación y Estrategia. Sirimiri Servicios
Socioculturales S.L.



13

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE FAMILIAS

BEATO TOMÁS DE ZUMÁRRAGA

El presente informe surge del interés por parte de Sirimiri S.L. de apostar por la mejora continua en todos aquellos Servicios en donde implementamos nuestros proyectos de trabajo. En este sentido, queremos conocer la opinión de los familiares acerca de la atención que, consideran, prestamos a su familiar mayor. Para ello vemos necesario recoger la opinión cuantitativa y cualitativa para, por un lado, medir el grado de satisfacción de los familiares con el servicio y por otro, identificar aquellas áreas susceptibles de mejora de cara a generar acciones que aumenten el grado de satisfacción general. Señalar que los estudios tienen carácter voluntario y cuenta con un cuestionario en donde se diferencian dos partes:

- Una primera parte donde se recogen las variables de codificación: Edad, Sexo, Nivel de instrucción, Parentesco, Convive con la persona usuaria, Cuidador principal de la persona usuaria del Centro.

- Se valoran **tres secciones** en las que los diferentes **ítems** puntúan de 0 a 10 (siendo cero lo peor y diez lo mejor):

- La primera “**Prestaciones del Centro de Atención Diurna**” con (7) ítems.
- La segunda “**Espacio físico**” con (12) ítems en relación al espacio y al equipamiento.
- La tercera denominada “**Aspectos generales**” con (6) ítems
- Por último, se añade un ítem para valorar la **satisfacción general** del Centro

En todos los ítems se abre un apartado para que el familiar pueda opinar de forma cualitativa en relación a lo que se le pregunta. El cuestionario concluye con un apartado de sugerencias, quejas, reclamaciones, etc.

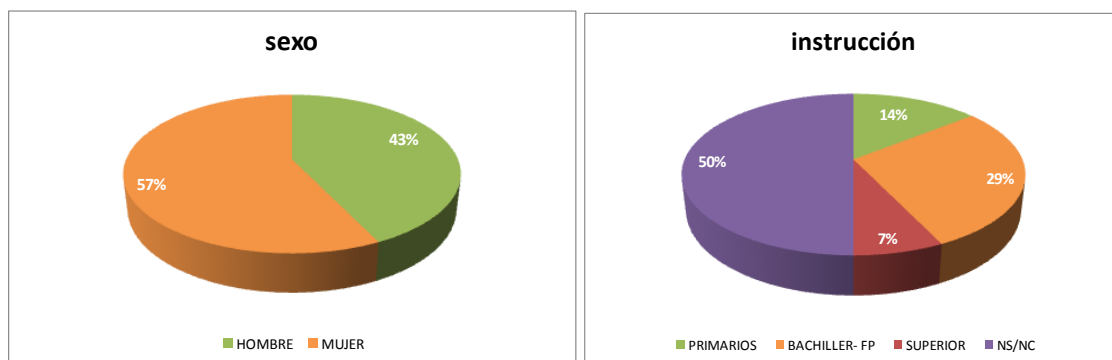
La recogida de datos se ha llevado a cabo mediante el envío por correo ordinario del cuestionario de satisfacción a los familiares de referencia de todas las personas usuarias del Centro. Dicho cuestionario ha ido acompañado de una carta de presentación y solicitud en donde se informa de la entidad y los propósitos del estudio, además de adjuntar un sobre prefranqueado para facilitar el envío de dicho cuestionario.

Se plantea un plazo de tres semanas para la recogida del cuestionario a partir de la fecha de emisión, fijada el 15 de noviembre, lo que nos lleva a un plazo de cierre de recepción establecido el 10 de diciembre.

La técnica de investigación para abordar el estudio se ha realizado a través de un análisis mixto, tanto cuantitativo como cualitativo. Toda la información recogida ha sido tratada informáticamente a través de los programas Pass Statistics Editor de Datos y Excel.

El informe hace referencia a un total de 14 familias, es decir, el 61% sobre el total de ocupación del servicio.

En cuanto a las variables de codificación hay que señalar que un 57% de los familiares son mujeres. Respecto al nivel de instrucción apuntar que un 29% tiene estudios "bachiller- FP". Un 14% presenta estudios "primarios".

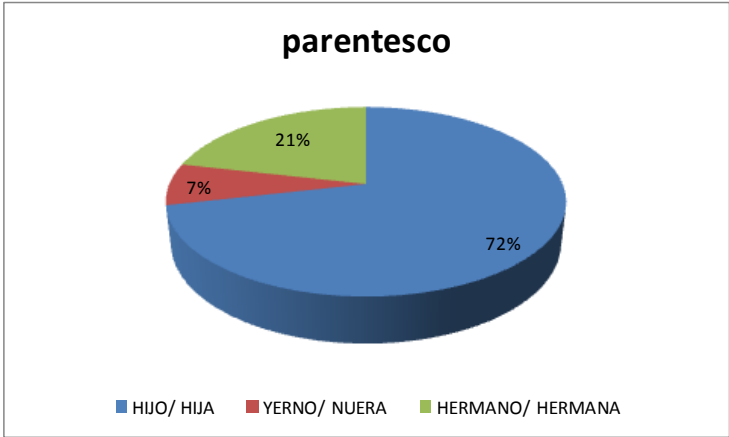


En cuanto a la variable edad hay que señalar que la media de edad es de 57 años, siendo la edad de 63 años el valor que más se repite con dos personas. Apuntar que hay un rango establecido de 23 años entre la persona más joven con 46 años y los 69 años con la persona de más edad.

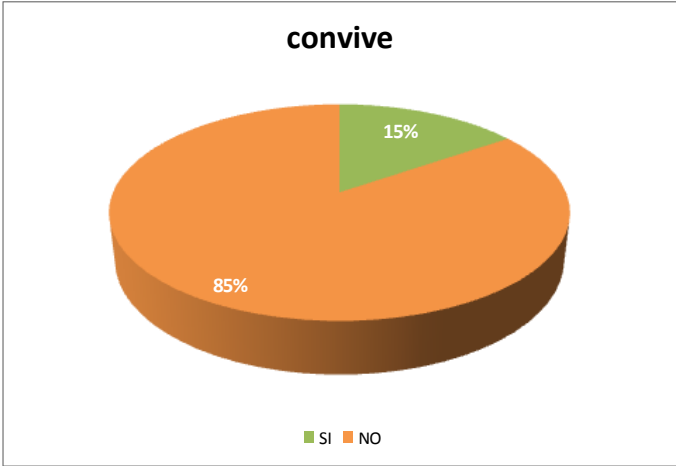
EDAD		
N	Válidos	14
	Perdidos	0
Media		57,29
Rango		23
Mínimo		46
Máximo		69

EDAD			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	46	1	7,1
	47	1	7,1
	48	1	7,1
	53	1	7,1
	54	1	7,1
	55	1	7,1
	57	1	7,1
	59	1	7,1
	60	1	7,1
	62	1	7,1
	63	2	14,3
	66	1	7,1
	69	1	7,1
	Total	14	100,0

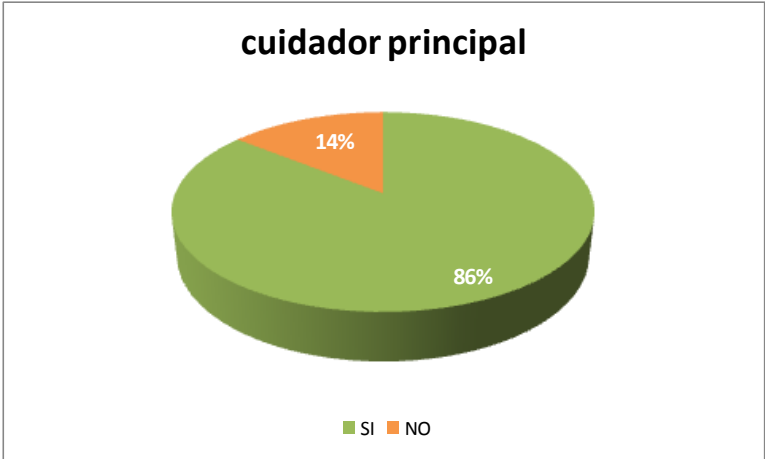
Respecto al parentesco, el porcentaje mayoritario corresponde a "hijo/ hija" con un 72%. Tres personas reflejan ser "hermano/ hermana".



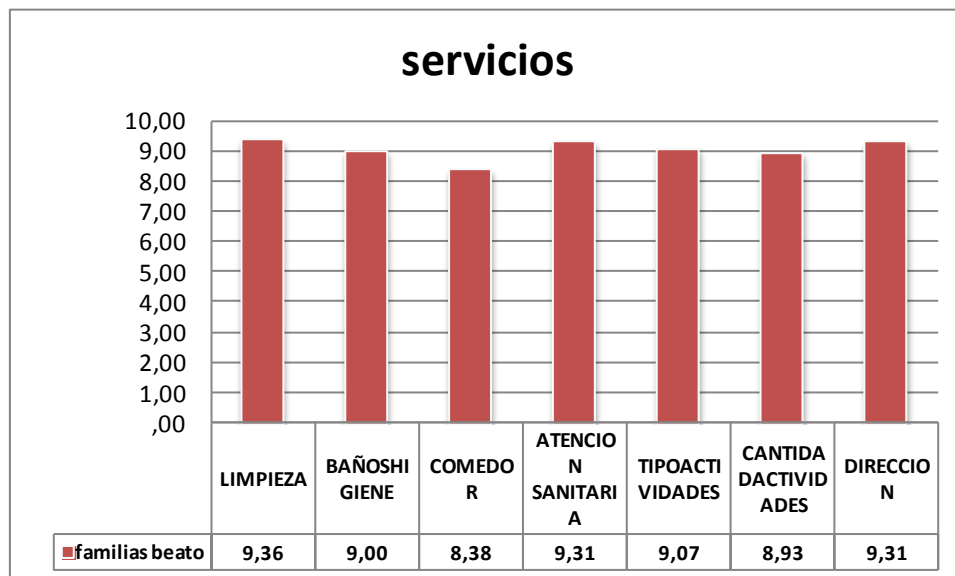
En cuanto a si convive con la persona usuaria, señalar que dos familiares si lo hacen lo que supone el 19%. Por otro lado, el 85% no convive con la persona usuaria, es decir, doce familiares.



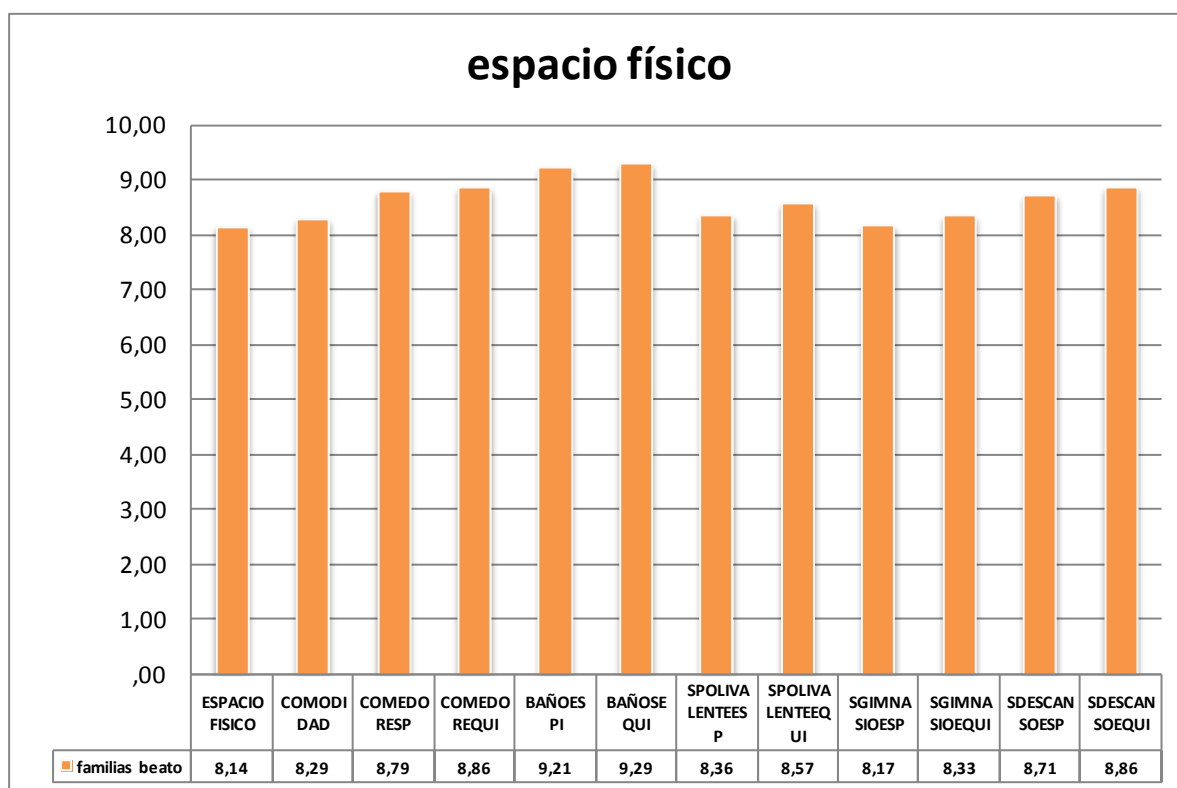
Respecto a si el familiar es el cuidador principal de la persona usuaria hay que señalar que mayoritariamente de si lo son con doce personas en total. Prácticamente un quince por ciento no es cuidador principal con un total de dos familiares.



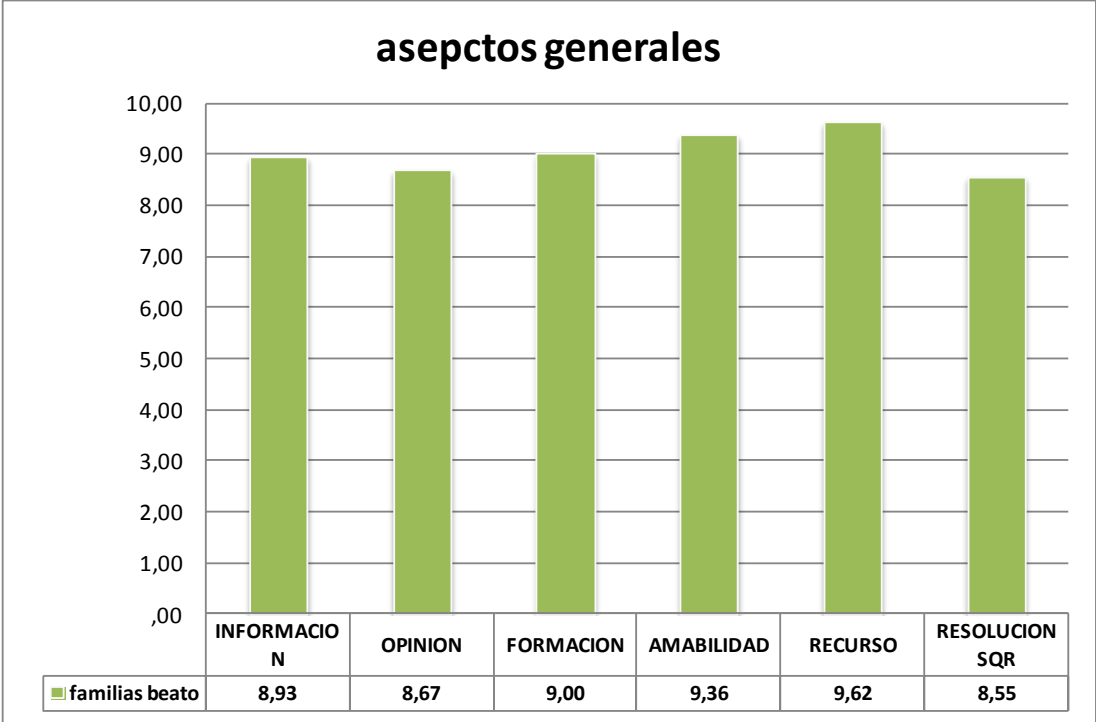
Respecto a la valoración de los servicios- prestaciones, resaltar las altas valoraciones para los ítems "atención sanitaria, "dirección" y "limpieza" con puntuaciones por encima del (9,0). Apuntar que la valoración menos alta pero muy significativa se da en el servicio de "comedor" con una puntuación de (8,38).



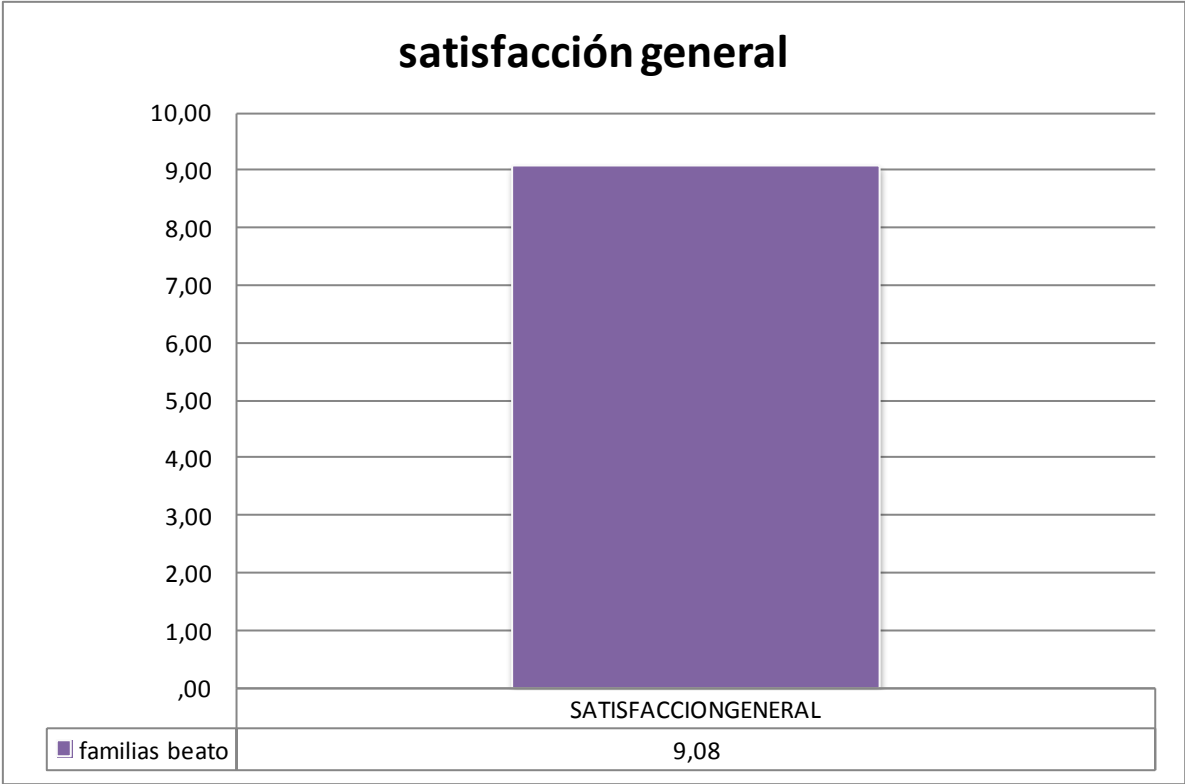
Respecto a los aspectos que se valoran en la dimensión espacios hay que resaltar que en, prácticamente, más de la mitad de los ítems se aprecian valores por encima del (8,5), destacando tanto el "espacio baños" y "equipamiento baños" con una puntuación de (9,21) y (9,29) respectivamente. El ítem menos alto corresponde "espacio físico" con una valoración de (8,14).



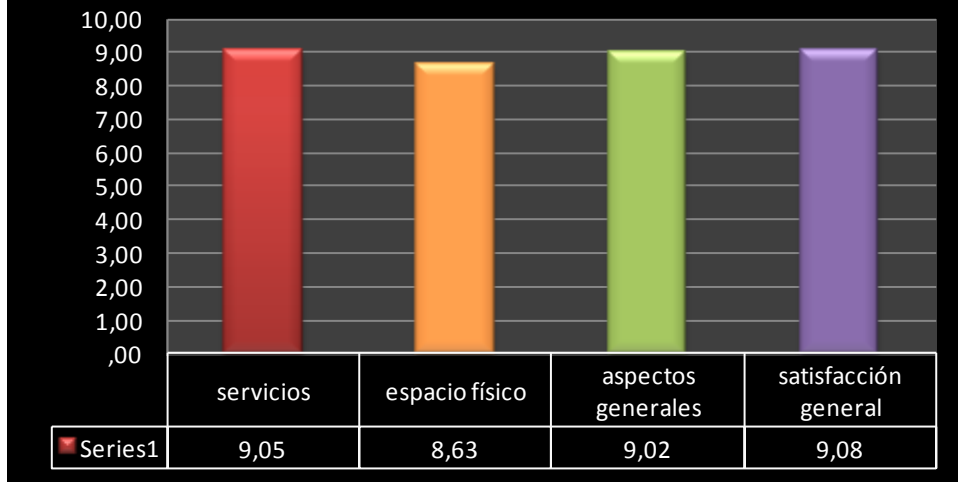
En cuanto a la valoración de los aspectos generales, resaltar la alta valoración para el ítem “amabilidad” con una puntuación de (9,36) y, especialmente, “recomendarías el recurso” con un valor de (9,62). La puntuación menos alta se da en “resolución de sugerencias, quejas y reclamaciones” con un valor muy significativo de (8,55).



Por último destacar, por un lado, la alta valoración en relación a la “satisfacción general” con una puntuación de (9,08) y, por otro lado, las medias altamente positivas para el conjunto de las cuatro secciones valoradas. Así se aprecia el valor más alto en “servicios” con (9,05).



familias beato



Plan de Acción	resp	plazo	realizado