

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AÑO 2016

Fundación Cal Pau

Objetivo de las encuestas:

- Conocer el nivel de satisfacción de los distintos estratos que conforman Fundación Cal Pau (personas con discapacidad intelectual, sus familias, y profesionales)
- Evaluar la calidad percibida sobre los servicios ofrecidos por la Fundación.

Fecha y método de recogida de información:

Realizadas entre el 8 y el 20 de febrero de 2017, con respecto al año anterior. Recogida de datos realizada a través de plataforma web, email y de forma presencial en aquellos casos en los que no se podía contactar por medio de otras vías.

La encuesta se ha realizado a todos los públicos de la Fundación Cal Pau: personas con discapacidad, familias, y profesionales.

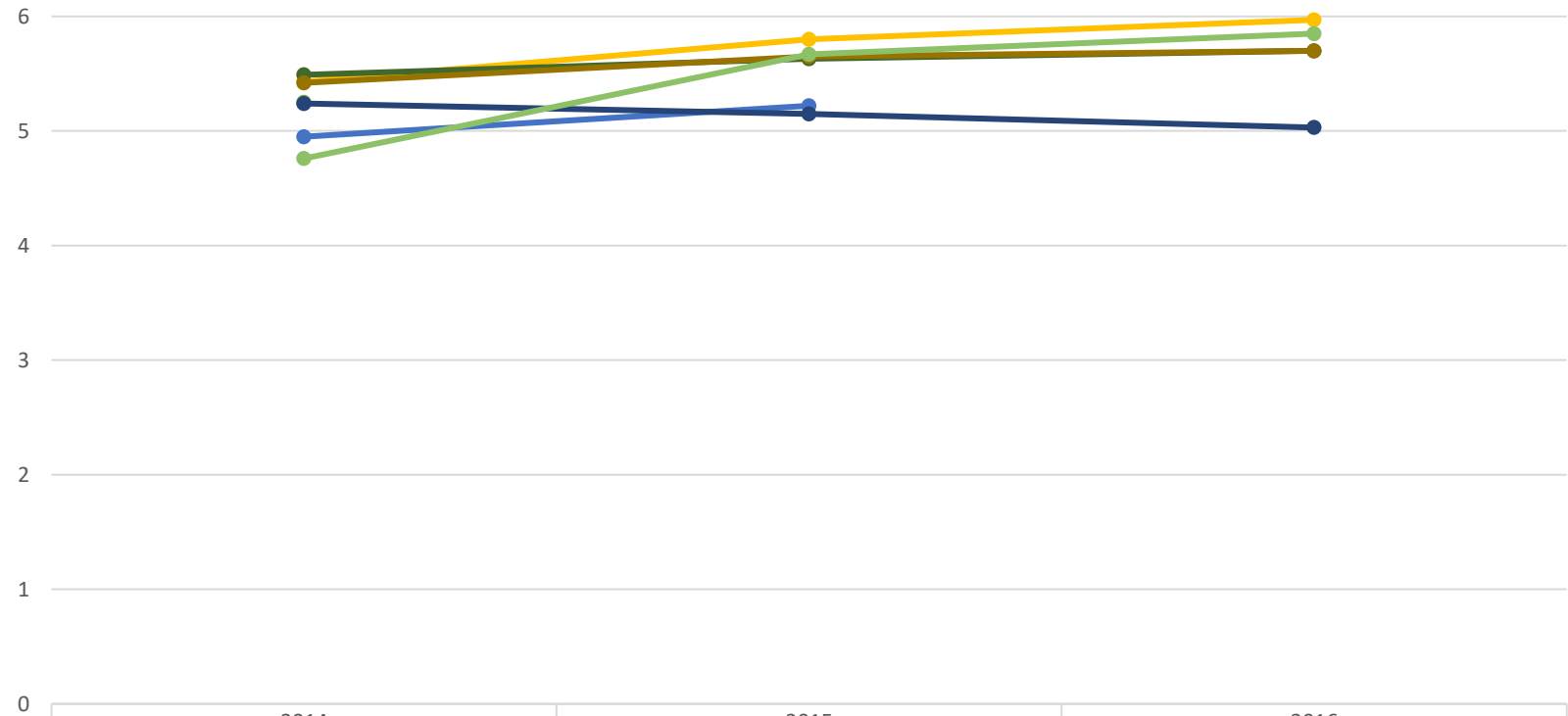
Encuesta a personas con discapacidad:

Han participado un total de 36 personas, lo que supone una participación total del 90% teniendo en cuenta que somos 51 personas y 11 no participan por las necesidades de apoyo que tienen.

A continuación, se detallan las preguntas del cuestionario.

1. ¿Se cuida de tus objetos personales?
2. ¿Te atienden bien cuando estás enferma?
3. ¿Confías en los profesionales?
4. ¿Te escuchan en el día a día?
5. ¿Crees que tienes intimidad?
6. ¿Responden a tus demandas, peticiones o dudas?
7. ¿Estás contenta con el trato que recibes?
8. Pon algunos ejemplos de las cosas que cambiarías.

Encuesta a personas con discapacidad



	2014	2015	2016
Instalaciones	5,25		
Compañeros	4,95	5,22	
Prestación del servicio	5,43	5,8	5,97
Confianza en los profesionales	5,49	5,63	5,7
Intimidad	5,24	5,15	5,03
Satisfacción	5,42	5,65	5,7
Escucha	4,76	5,67	5,85

● Instalaciones
 ● Compañeros
 ● Prestación del servicio
 ● Confianza en los profesionales
 ● Intimidad
 ● Satisfacción
 ● Escucha

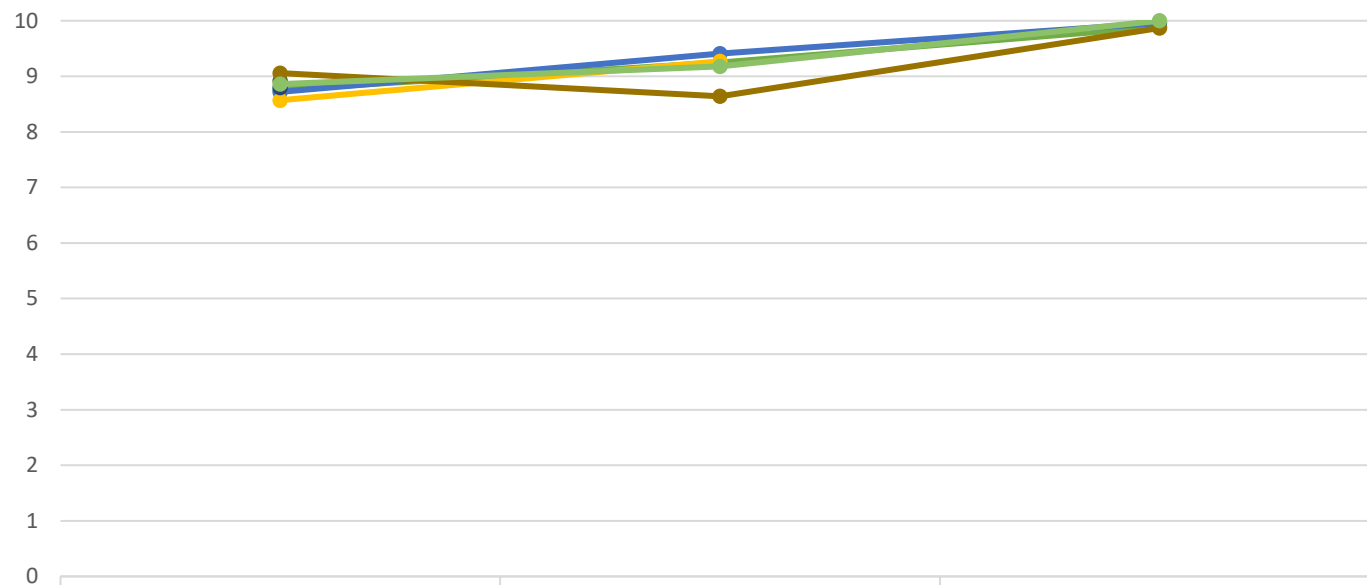
Encuesta a familias:








Han participado un total de 30 familias, lo que supone una participación del 62,50%.

A continuación, se detallan las preguntas del cuestionario:

1. Con respecto a la persona con discapacidad intelectual, ¿cómo consideras que se realiza la atención individualizada del Centro?
2. ¿Cómo valoras las actividades de integración social que propone el centro?
3. Con respecto a la persona con discapacidad intelectual, ¿se favorece el desarrollo de sus deseos y preferencias?
4. ¿Cómo valoras la información que recibes sobre la persona con discapacidad intelectual (reunión anual de objetivos, programación del centro de día, mails...)?
5. Con respecto a los profesionales, ¿estás satisfecho con el equipo técnico del Centro?
6. ¿Cómo valoras la cercanía de los profesionales?
7. ¿Cómo valoras el respeto y confidencialidad de los profesionales?
8. En general, su satisfacción con el Centro es...

Encuesta a familiares



	2014	2015	2016
 Prestación del servicio	8,76	9,25	9,89
 Seguridad, confianza, cercanía, información, confidencialidad	8,72	9,41	9,96
 Capacidad de respuesta a las demandas	8,57	9,27	
 Participación familia	8,92		
 Formación	8,8		
 Profesionales	9,06	8,64	9,87
 General	8,86	9,18	10

-  Prestación del servicio
-  Seguridad, confianza, cercanía, información, confidencialidad
-  Capacidad de respuesta a las demandas
-  Participación familia
-  Formación
-  Profesionales
-  General

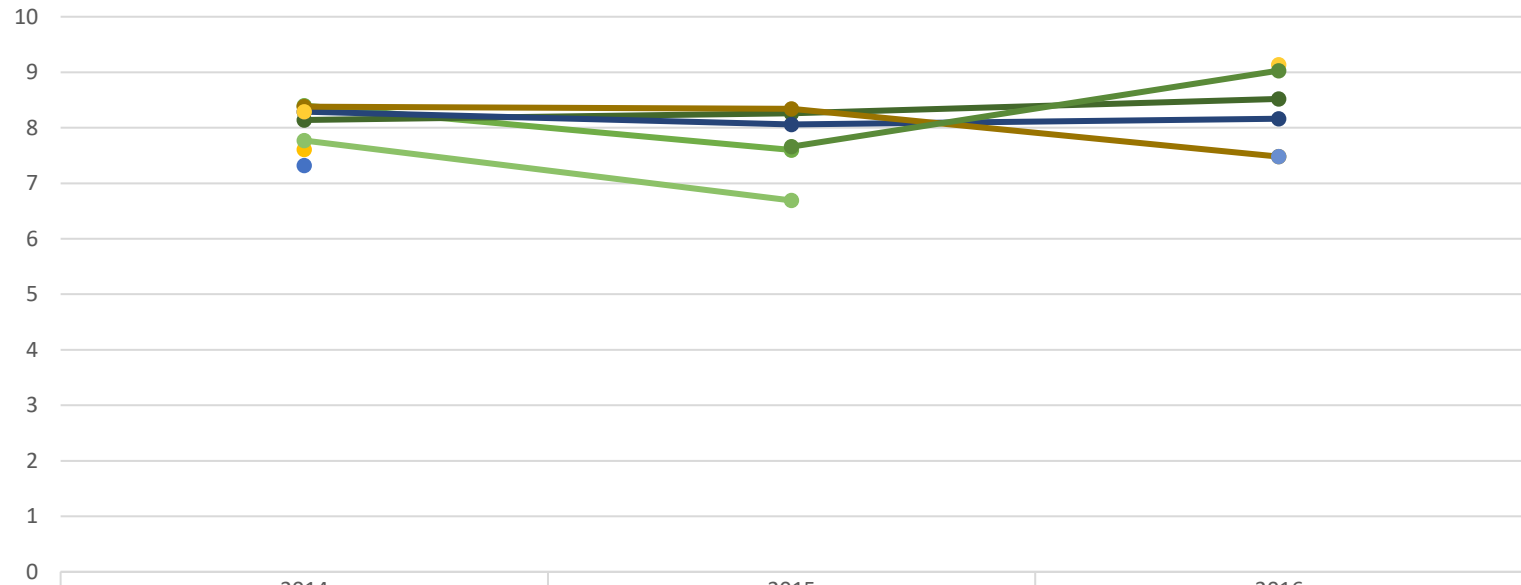
Encuesta a profesionales:











Han participado un total de 37 profesionales, lo que supone una participación del 77,08%

A continuación, se detallan las preguntas del cuestionario:

1. ¿Tengo la información suficiente para realizar bien mi trabajo?
2. ¿Recibo información para actualizar los conocimientos de mi trabajo?
3. Mi capacidad profesional está de acuerdo a las tareas y responsabilidades asignadas.
4. Mi responsable escucha mis opiniones y me hace partícipe de las decisiones
5. Puedo tomar decisiones propias sin consultar con mi responsable
6. Tengo claros los objetivos a conseguir en mi equipo de trabajo.
7. ¿Consideras que la entidad proporciona las condiciones necesarias para el bien desarrollo del trabajo en equipo?
8. ¿Funciona la comunicación interna de forma fluida?
9. Los comunicados internos me proporcionan información útil
10. Recibo respuesta a mi demanda desde las áreas transversales de la organización
11. Actualmente estoy satisfecho con mi trabajo en Cal Pau

Encuesta a profesionales



 Fidelización	8,4	7,6	
 Participación	7,32		
 Organización del trabajo	7,61		
 Liderazgo	8,14	8,26	8,52
 Clima laboral	8,29	8,06	8,16
 Comunicados internos	8,38	8,34	7,48
 Formación	7,77	6,69	
 Condiciones para el trabajo en equipo			7,48
 Habilidades adecuadas	8,29		9,14
 Satisfacción general		7,66	9,03

Conclusiones:

- La reducción del número de preguntas de los cuestionarios no ha reducido algunos ítems en los que se indagaba en algunos casos. En otros casos, se han introducido otros nuevos.
- Hemos englobado en los mismos cuestionarios a todos los profesionales de la organización, a las familias y a las personas con discapacidad. De esta forma no vamos a realizar acciones por servicios, sino acciones orientadas a la mejora en la organización a nivel transversal.
- La recogida de resultados se ha realizado sin el apoyo telefónico, (en los dos últimos años se ha llamado por teléfono a familias y profesionales), ya que queríamos saber la capacidad de interés que han tenido los tres sectores a la hora de participación.
- Se han dado sólo tres opciones de respuesta, ya que había familias que se encontraban indecisas cuando tenían que elegir entre cinco opciones.
- La participación ha sido elevada en el grupo de personas con discapacidad, en profesionales la participación también ha aumentado considerablemente y con respecto a familias la participación ha sido menor que el año anterior, pero también es cierto que ha sido por motivación intrínseca ya que no se ha estimulado telefónicamente. Lo que nos interesaba saber era el nivel de participación voluntaria con el que nos encontrábamos y gratamente nos ha sorprendido las personas con discapacidad y los profesionales.
- Con respecto a las indagaciones, hay que seguir trabajando en la intimidad de las personas con discapacidad y a la utilidad de los comunicados internos para los profesionales a la hora de hacer su trabajo.