

INFORME DE ENCUESTAS  
DE SATISFACCIÓN AÑO 2017

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 1 y el 28 de febrero de 2018. Los cuestionarios hacen referencia al año 2017.

La recogida de datos se ha realizado a través de plataforma web (Google Forms), realizando por correo electrónico el envío de los enlaces y en papel. Todos los resultados han sido recogidos de forma anónima.

La encuesta se ha realizado a todos los públicos de la Fundación Cal Pau: personas con discapacidad, familias, y profesionales, contando las primeras con apoyo para la realización del cuestionario.

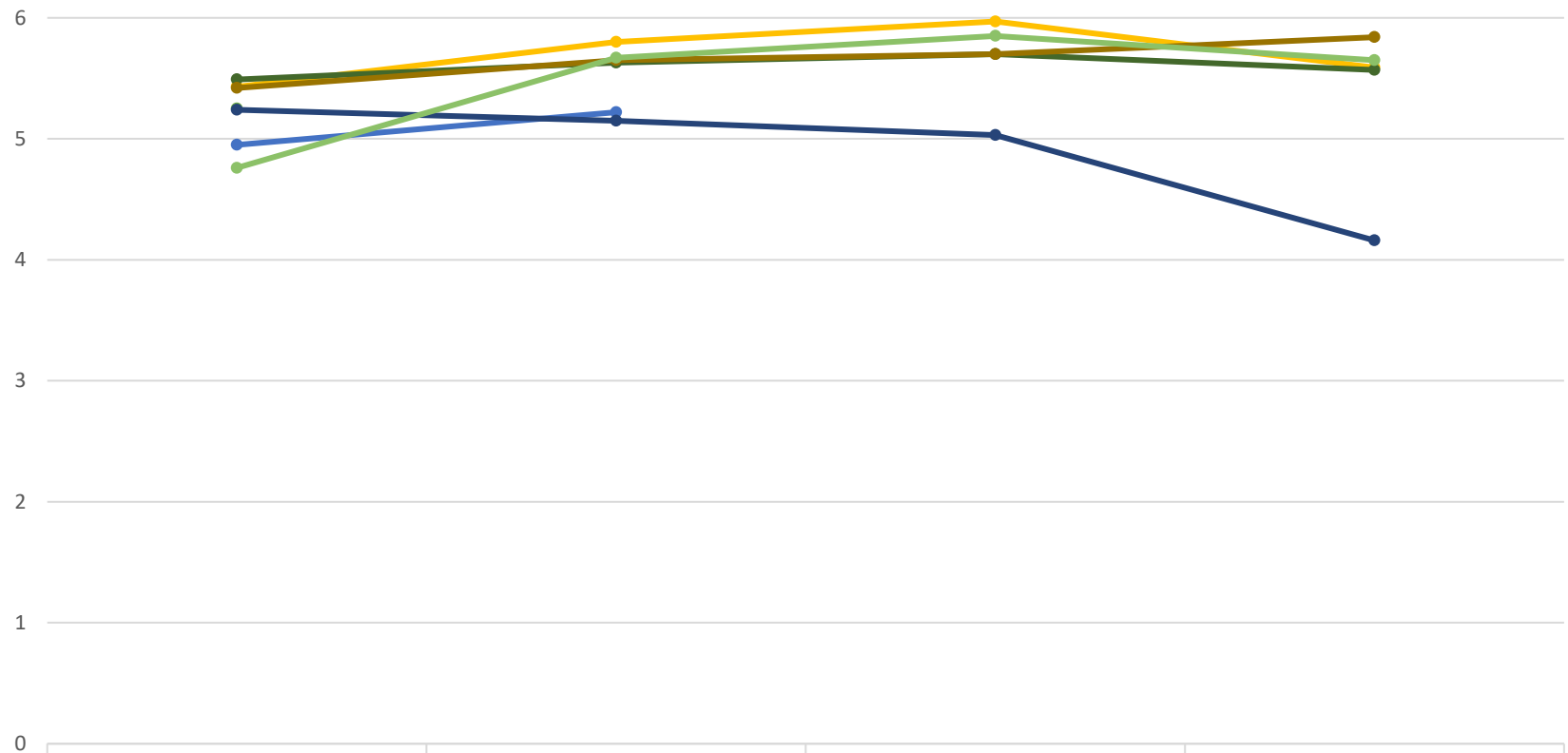
## Encuesta a personas con discapacidad:

Han participado un total de 37 personas, lo que supone una participación total del 90% teniendo en cuenta que 11 no pueden participar 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	2017
Instalaciones	5,25			
Compañeros	4,95	5,22		
Prestación del servicio	5,43	5,8	5,97	5,59
Confianza en los profesionales	5,49	5,63	5,7	5,57
Intimidad	5,24	5,15	5,03	4,16
Satisfacción	5,42	5,65	5,7	5,84
Escucha	4,76	5,67	5,85	5,65

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

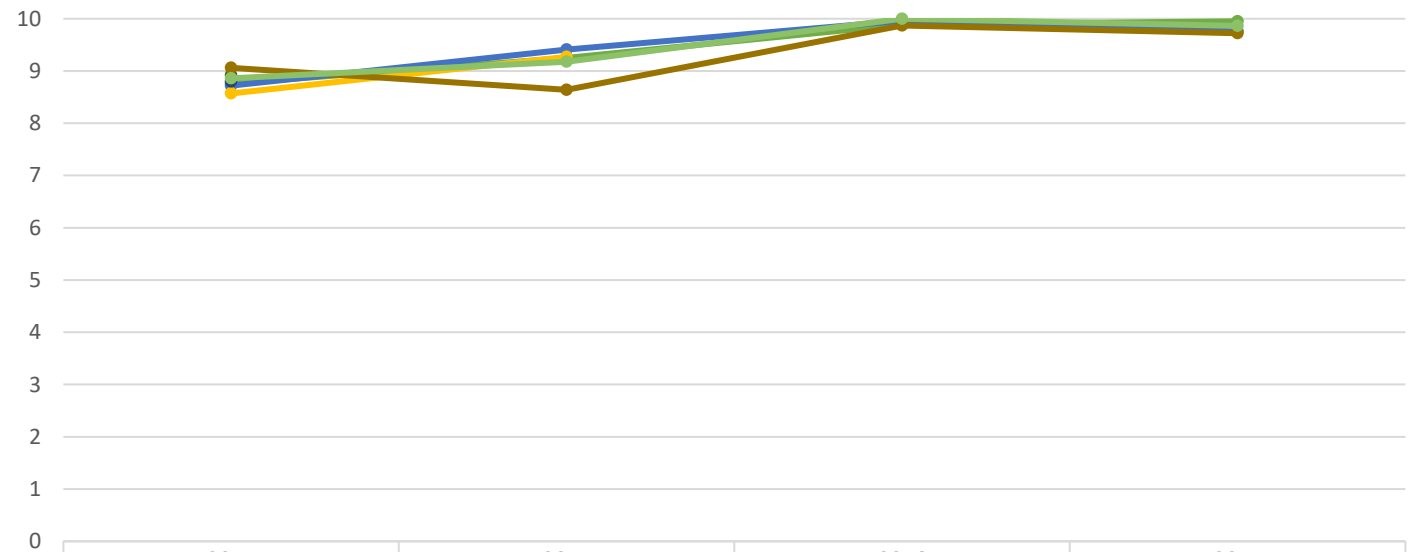
## Encuesta a familias:

Han participado un total de 29 familias, lo que supone una participación del 53,7%. Un porcentaje de los cuestionarios se ha enviado a los tutores de la Comunidad de Madrid, que no suelen enviar los cuestionarios, lo que incide en el porcentaje de participación.

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 en el 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. ¿Cómo valoras la información que recibes sobre la Fundación a través del boletín?
6. Con respecto a los profesionales, ¿estás satisfecho con el equipo técnico del Centro?
7. ¿Cómo valoras la cercanía de los profesionales?
8. ¿Cómo valoras el respeto y la confidencialidad de los profesionales?
9. En general, su nivel de satisfacción con el Centro es:

### Encuesta a familiares



	2014	2015	2016	2017
Prestación del servicio	8,76	9,25	9,89	9,95
Seguridad, confianza, cercanía, información, confidencialidad	8,72	9,41	9,96	9,76
Capacidad de respuesta a las demandas	8,57	9,27		
Participación familia	8,92			
Formación	8,8			
Profesionales	9,06	8,64	9,87	9,72
General	8,86	9,18	10	9,86

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

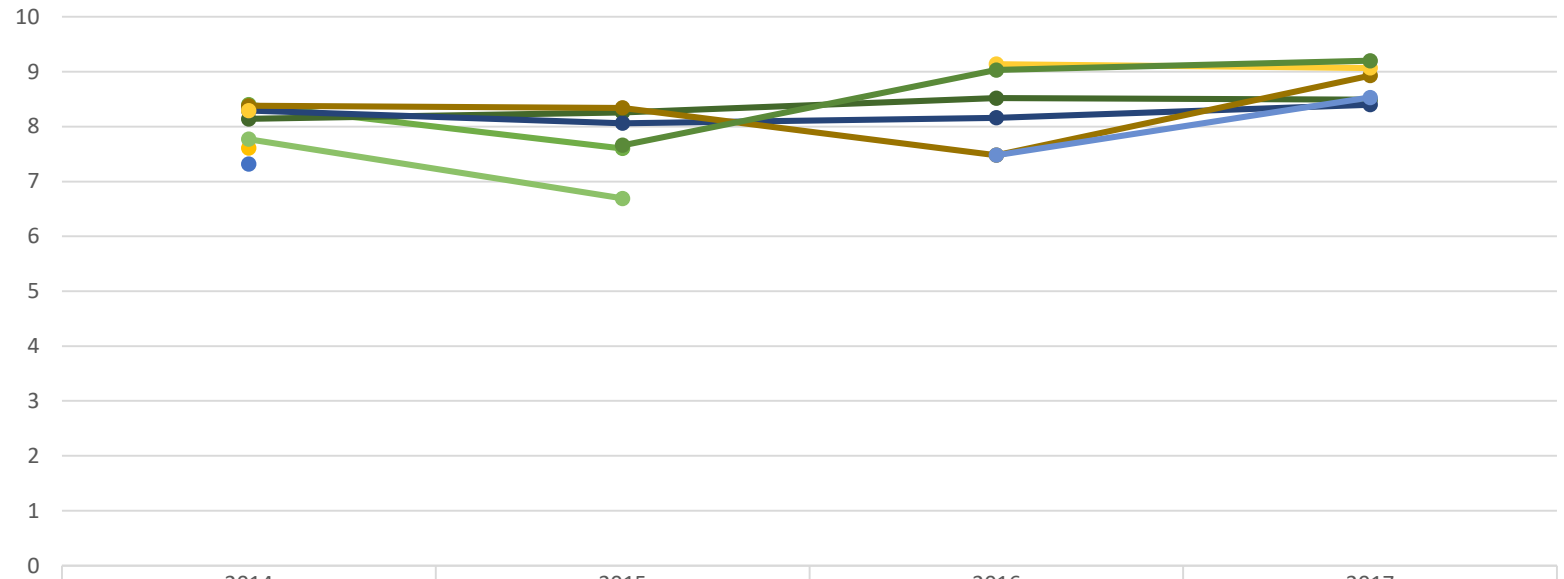
## Encuesta a profesionales:

Han participado un total de 28 profesionales, de los 43 cuestionarios enviados a aquellos que trabajaron durante el año 2017, lo que supone una participación del 65,11%









A continuación, se detallan las preguntas del cuestionario:

1. ¿Recibo información sobre la Fundación a través de los boletines?
2. ¿Tengo información suficiente para realizar bien mi trabajo?
3. ¿Recibo información para actualizar los conocimientos de mi trabajo?
4. Mi capacidad profesional es acorde a las tareas y responsabilidades asignadas:
5. Mi responsable escucha mis opiniones y me hace partícipe de las decisiones:
6. ¿Puedo tomar decisiones propias para alcanzar los objetivos de mi trabajo utilizando herramientas como la creatividad, innovación, etc.?
7. Tengo claros los objetivos a conseguir en mi equipo de trabajo
8. ¿Consideras que la entidad proporciona las condiciones necesarias para el buen desarrollo del trabajo en equipo?
9. ¿Cómo valoras los nuevos espacios generados para el funcionamiento de la comunicación interna orientada al trabajo de apoyo de la persona con discapacidad?
10. Los comunicados internos me proporcionan información útil
11. Recibo respuesta a mis demandas desde las áreas transversales de la organización
12. Actualmente estoy satisfecho con mi trabajo en Cal Pau

### Encuesta a profesionales



	2014	2015	2016	2017
Fidelización	8,4	7,6		
Participación	7,32			
Organización del trabajo	7,61			
Liderazgo	8,14	8,26	8,52	8,49
Clima laboral	8,29	8,06	8,16	8,4
Comunicados internos	8,38	8,34	7,48	8,93
Formación	7,77	6,69		
Condiciones para el trabajo en equipo			7,48	8,53
Habilidades adecuadas	8,29		9,14	9,07
Satisfacción general		7,66	9,03	9,2

-  Fidelización
-  Participación
-  Organización del trabajo
-  Liderazgo
-  Clima laboral
-  Comunicados internos
-  Formación
-  Condiciones para el trabajo en equipo
-  Habilidades adecuadas
-  Satisfacción general



## Conclusiones:

- La participación en el grupo de familias y profesionales ha descendido de manera considerable. Este año, los cuestionarios se han mandado a través de una plataforma y no se ha realizado una segunda ronda telefónicamente. Si bien, el año anterior, donde tampoco hicimos el refuerzo de llamada, este año
- La participación en el grupo de personas con discapacidad ha sido similar al año anterior.
- Las acciones que durante el año 2017 se han llevado a cabo han estado orientadas a aumentar la comunicación entre los trabajadores de la residencia mediante un aumento de los encuentros formales, la coordinación de las viviendas con más presencia de Nuria en reuniones y con el apoyo técnico de la psicóloga en reuniones formales y como supervisión de los equipos de trabajo, han tenido como resultado un aumento significativo en los cuestionarios de profesionales en los ítems de comunicación interna, condiciones de los equipos de trabajo, clima laboral y en la satisfacción en general.
- Con respecto a los resultados de las personas con discapacidad, en igualdad de participación, las valoraciones han sido más bajas en todos los ítems indagados. Ya en el análisis DAFO de la organización se planteó la debilidad de la organización a las crecientes demandas de las personas con discapacidad, lo que nos ha obligado a planificar un espacio de reflexión para establecer un análisis y consenso sobre nuestro modelo de intervención y cómo articular acciones para dar respuesta a las demandas de las personas.
- En cuanto al grupo de familias, los resultados han variado muy poco y es donde ha habido una participación menor. Durante el año 2017 se han dejado de realizar acciones del grupo de familias, debido a la baja de Valle Vega, que se retomarán a lo largo del 2018.

Las acciones del 2018 irán orientadas a:

- Establecer un modelo de intervención.
- Introducir el servicio de Planes de Vida para las personas con discapacidad.
- Articular acciones en el acompañamiento de los profesionales de nueva incorporación.
- Mejorar el proceso de acogida de las personas voluntarias.
- Adaptar y difundir las comunicaciones de la organización por diferentes medios.

