

INFORME DE ENCUESTAS
DE SATISFACCIÓN AÑO 2018

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 29 de enero y el 8 de febrero de 2019. Los cuestionarios hacen referencia al año 2019.

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.

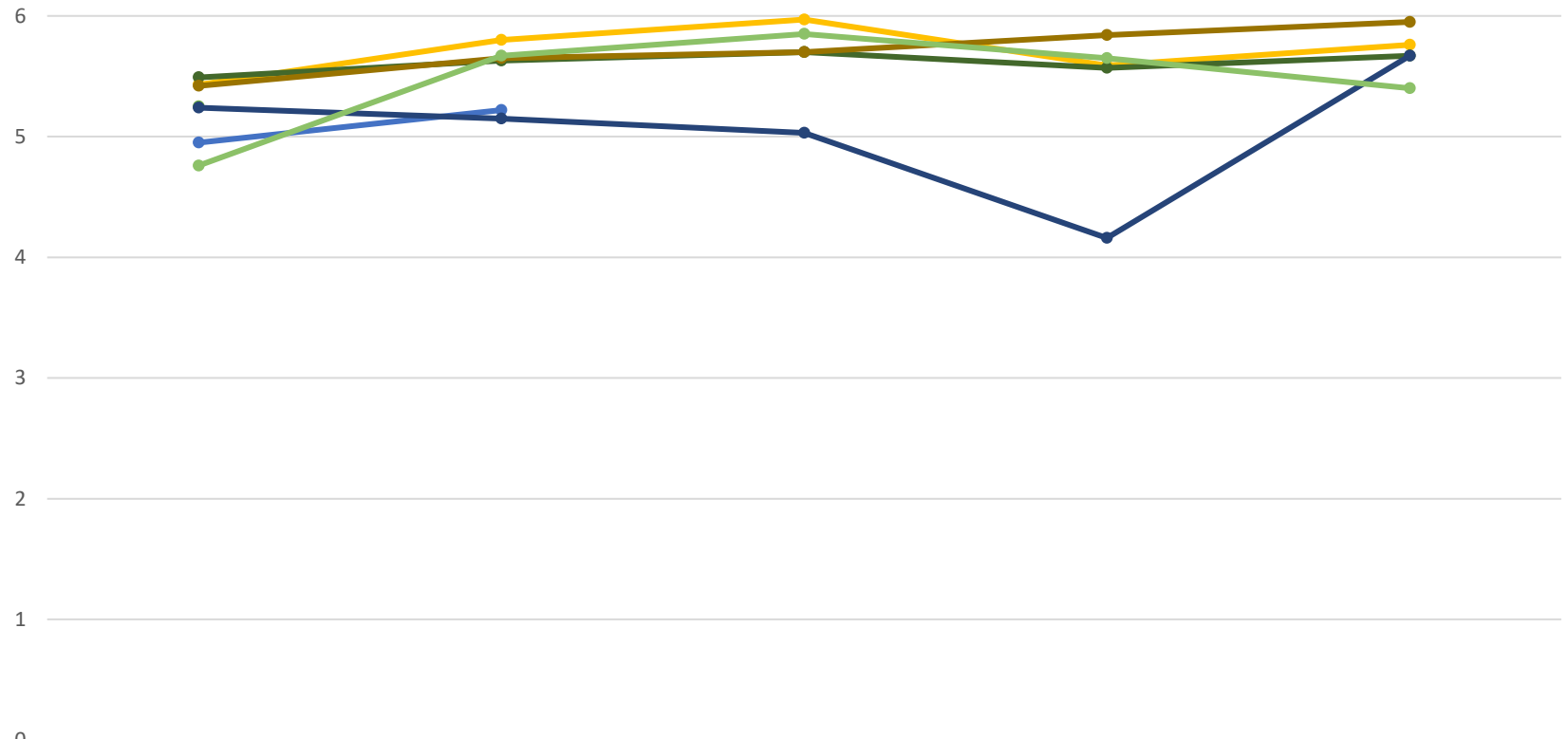
Encuesta a personas con discapacidad:

Han participado un total de 42 personas, lo que supone una participación total del 90% teniendo en cuenta que hay usuarias que 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	2018
Instalaciones	5,25				
Compañeros	4,95	5,22			
Prestación del servicio	5,43	5,8	5,97	5,59	5,76
Confianza en los profesionales	5,49	5,63	5,7	5,57	5,67
Intimidad	5,24	5,15	5,03	4,16	5,67
Satisfacción	5,42	5,65	5,7	5,84	5,95
Escucha	4,76	5,67	5,85	5,65	5,4

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

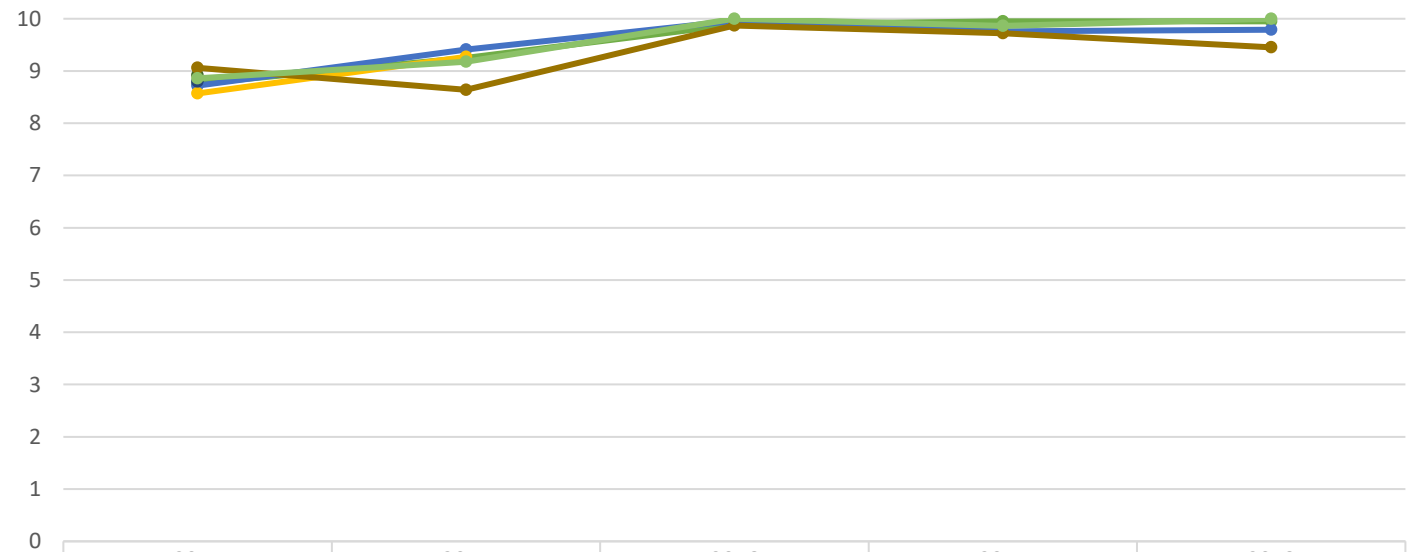
Encuesta a familias:

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	2018
Prestación del servicio	8,76	9,25	9,89	9,95	9,95
Seguridad, confianza, cercanía, información, confidencialidad	8,72	9,41	9,96	9,76	9,79
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	9,45
General	8,86	9,18	10	9,86	10

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

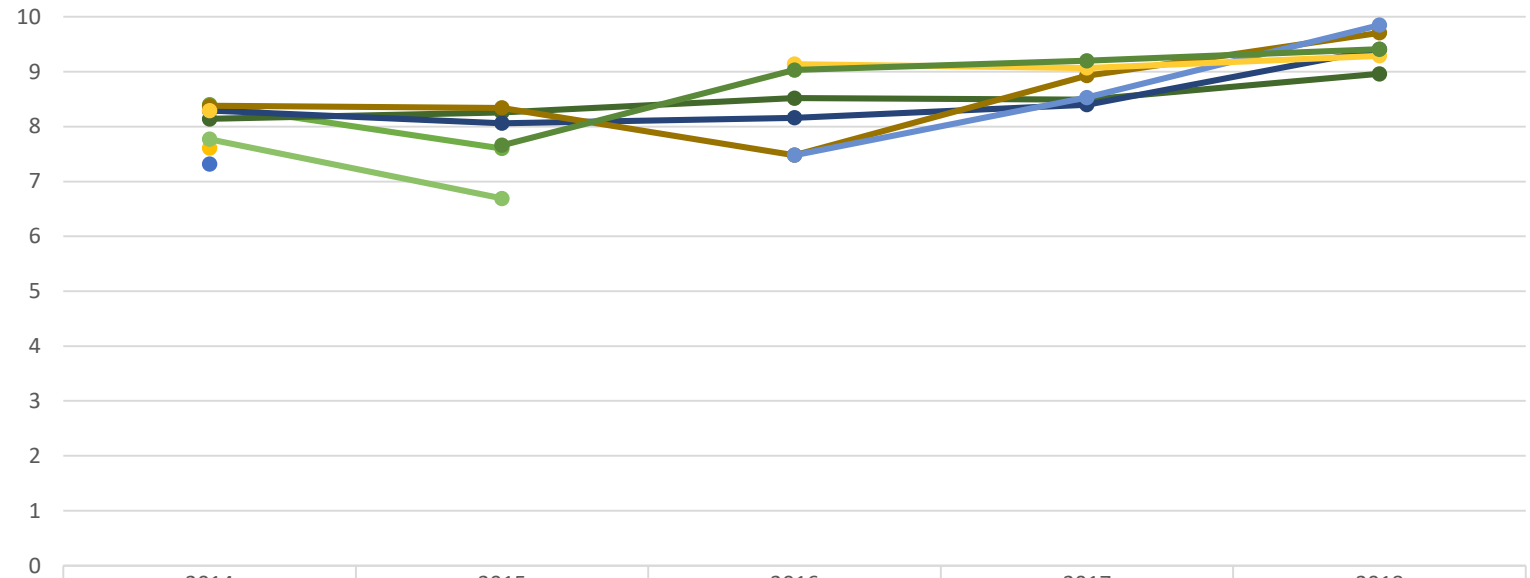
Encuesta a profesionales:

Han participado un total de 41 profesionales, de los 53 cuestionarios enviados a aquellos que trabajaron durante el año 2017, lo que supone una participación del 77,3%

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	2018
Fidelización	8,4	7,6			
Participación	7,32				
Organización del trabajo	7,61				
Liderazgo	8,14	8,26	8,52	8,49	8,96
Clima laboral	8,29	8,06	8,16	8,4	9,41
Comunicados internos	8,38	8,34	7,48	8,93	9,71
Formación	7,77	6,69			
Condiciones para el trabajo en equipo			7,48	8,53	9,85
Habilidades adecuadas	8,29		9,14	9,07	9,29
Satisfacción general		7,66	9,03	9,2	9,41

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

Conclusiones:

- Este año 2018 ha aumentado la participación de los profesionales. En este ámbito se ha invertido un gran esfuerzo, desarrollando las siguientes acciones:
 1. Formaciones prácticas a todos los profesionales.
 2. Acompañamiento en el proceso de cambio institucional con formación acorde a la situación.
 3. Generación de espacios de trabajo, a través de las comisiones en viviendas y en la residencia.
 4. Incorporación de la figura externa de supervisión.
 5. Acompañamiento en la incorporación de los nuevos profesionales a la institución.

Para el 2019, continuamos con algunas acciones ya iniciadas, manteniendo, desarrollando y evaluando El Plan de Igualdad que se ha realizado; así como el desarrollo de la Política de Personas.

- La satisfacción en las familias, sigue siendo elevada, aunque debemos reflexionar sobre la calidad profesional y para ello se ha establecido en el plan de actuación un objetivo para su fortalecimiento.
- Con respecto a las personas con discapacidad, vamos a continuar trabajando en las comisiones los siguientes ítems:
 1. La escucha espontánea.
 2. Respeto de los espacios de intimidad de cada persona.