

INFORME ENCUESTAS  
DE SATISFACCIÓN AÑO 2019

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 17 y el 31 de enero de 2020. 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. 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:

En total, han participado 42 personas con discapacidad intelectual usuarias de la Entidad.

A continuación, se detallan las preguntas del cuestionario:

- 1) ¿Cómo se cuida de tus objetos personales?
- 2) ¿Cómo te atienden 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) ¿Tienes alguna sugerencia?

Comparativa de resultados con los años anteriores:

<b>Personas con discapacidad</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Instalaciones	5,93	0				
Compañeros	5,33	5,03				
Prestación del servicio	5,63	5,81	5,97	5,59	5,76	5,76
Confianza en los profesionales	5,70	5,86	5,70	5,57	5,67	5,29
Intimidad	5,63	5,31	5,03	4,16	5,67	4,48
Satisfacción	5,70	5,70	5,70	5,84	5,95	5,43
Escucha	5,52	5,51	5,85	5,65	5,40	5,38

\*Resultados sobre un máximo de 6

## Encuesta a familias:

Participan un total de 45 en toda la entidad. 25 familias entre Viviendas Comunitarias y Residencia Villa Josefina; y 20 de las respuestas son de familiares de residentes de Los Fresnos.

Preguntas del cuestionario:

Con respecto a la persona con discapacidad intelectual, ¿cómo consideras que es la atención individualizada del Centro?

- 1) ¿Cómo valoras las actividades de integración social que propone el Centro?
- 2) Con respecto a la persona con discapacidad intelectual, ¿se favorece el desarrollo de sus deseos y preferencias?
- 3) ¿Cómo valoras la información que recibes sobre la persona con discapacidad intelectual (reunión anual de objetivos, programación, emails...)?
- 4) ¿Cómo valoras la información que recibes sobre la Fundación a través del boletín?
- 5) Con respecto a los profesionales, ¿estás satisfecho/a con el equipo técnico del Centro?
- 6) ¿Cómo valoras la cercanía de los profesionales?
- 7) ¿Cómo valoras el respeto y la confidencialidad de los profesionales?
- 8) En general, el nivel de satisfacción con el Centro es buena, mala o regular.
- 9) ¿Tienes alguna sugerencia?

Comparativa de resultados con los años anteriores:

<u>Familias</u>	<u>2014</u>	<u>2015</u>	<u>2016</u>	<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>	
						Familias Villa Josefina y V. Comunitarias	Familias Los Fresnos
Elementos tangibles	8,71	0		0			
Prestación del servicio	8,76	9,25	9,89	9,95	9,95	9,95	7,39
Seguridad, confianza, cercanía en el trato, información, confidencialidad	8,72	9,41	9,96	9,76	9,79	9,84	9,05
Información general a la familia de la fundación y de la propia persona	8,43	0					
Capacidad de respuesta a demandas	8,57	9,27					
Participación de la familia	8,92	0					
Formación	8,8	0					
Profesionales	9,06	8,64	9,87	9,72	9,45	10,00	9,20
Satisfacción General	8,86	9,18	10	9,72	10,00	10,00	9,60

\*Resultados sobre un máximo de 10

## Encuesta a profesionales:

Han participado el siguiente número de profesionales: Villa Josefina y Viviendas Comunitarias, 48 respuestas. Los Fresnos: 36 respuestas.

Preguntas del cuestionario:

- 1) ¿Recibo información útil sobre lo que se hace en la Fundación a través del boletín?
- 2) ¿Tengo información suficiente para realizar bien mi trabajo?
- 3) ¿Recibo información para actualizar los conocimientos referentes a mi trabajo?
- 4) Mi capacidad profesional es acorde a las tareas y responsabilidades asignadas en mi perfil profesional
- 5) Mi Responsable escucha mis opiniones y me hace partícipe de las decisiones:
- 6) ¿Puedo tomar decisiones propias para alcanzar objetivos de mi trabajo utilizando herramientas como la creatividad, la innovación, etc.?
- 7) ¿Tengo claras las tareas a realizar en mi trabajo?
- 8) ¿Consideras que la Entidad proporciona las condiciones necesarias para el buen desarrollo del trabajo en equipo?
- 9) ¿Cómo valoras los 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) Un año más tarde de la fusión, ¿en qué fase te encuentras respecto al cambio? \*  
Resistencia- Desesperación/Desconfianza – Aceptación – Promoviendo el cambio.
- 13) Actualmente ¿estoy satisfecha/o con mi trabajo en Cal Pau?
- 14) ¿Tienes alguna sugerencia?

\*Pregunta solo para profesionales de Los Fresnos

Comparativa de resultados con los años anteriores:

<u>Profesionales</u>	<u>2014</u>	<u>2015</u>	<u>2016</u>	<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>	
						V. Josefina y V. Comunitarias	Los Fresnos
Fidelización	8,4	7,60					
Participación	7,32						
Organización del trabajo	7,61						
Liderazgo	8,14	8,26	8,52	8,49	8,96	8,36	6,41
Clima Laboral	8,29	8,06	8,16	8,40	9,41	9,08	7,33
Comunicación	8,38	8,34	7,46	8,93	9,71	9,33	7,67
Formación	7,77	6,69					
Habilidades adecuadas de los profesionales	8,29		9,14	9,07	9,85	9,50	9,11
Condiciones para el trabajo en equipo			7,48	8,53	9,29	8,71	6,94
Satisfacción general		7,66	9,03	9,20	9,41	9,00	7,78

\*Resultados sobre un máximo de 10

## Conclusiones:

Analizando todos los grupos de interés preguntados, el nivel de participación en las personas con discapacidad es lo que más nos llama la atención. Por un lado, el nivel de participación de las personas de las viviendas ha sido altísimo, con respecto a la participación de las personas en ambas residencias que ha sido muy bajo (a penas 6 personas por residencia). Es por ello, que podemos determinar que el emergente en los resultados es la voz de las personas de las viviendas comunitarias.

Lo que se estuvo trabajando durante el año 2019 fue la escucha activa y a los espacios de intimidad de las personas, lo que se determina con los resultados es que las personas con discapacidad son cada vez más exigentes en la prestación del servicio y en cómo los profesionales les presta el apoyo. Si bien están conformes con la prestación del servicio, se exige más sobre el ítem de la intimidad, por lo que se seguirá trabajando en este aspecto.

Con respecto a los profesionales ha habido una elevada participación, superior al año anterior. Todos los ítems están por debajo a la puntuación del año anterior y hemos separado en dos columnas los profesionales de Los Fresnos del resto de servicios para poder analizar mejor los resultados.

Es evidente que el proceso de fusión ha tenido un marcado deterioro en la satisfacción de todos los profesionales, siendo más acentuado en los profesionales de Los Fresnos, pero también con una bajada de satisfacción del resto de los profesionales. La incertidumbre en el proceso de fusión, los cambios de organigrama, la ausencia de la Directora de Villa Josefina durante varios meses..., han generado inestabilidad en el sistema organizacional.

Por otro lado, los profesionales de Los Fresnos se han visto sumergidos en una mayor incertidumbre debido a los cambios de organigrama, una falta de organización, el brote de conjuntivitis, cambios en las condiciones de trabajo, desvinculaciones de la plantilla... etc.

El análisis de los resultados de las familias también se ha realizado separando las familias de la residencia Los Fresnos del resto de familias, con el objetivo de poder analizar mejor los resultados.

Comparándolo con el año 2018, las familias siguen conformes con el trabajo y la prestación del servicio. Con respecto a las familias de los Fresnos, existe un descontento por un grupo de familias que han reflejado en la prestación del servicio, y como se expone anteriormente, viene dado por todas las situaciones vividas en la residencia los Fresnos, de las cuales las familias no han estado ajenas.

Con estos resultados se planificarán, en el Plan de Acción del 2020, acciones y estrategias orientadas a mejorar los resultados:

1. Espacios y concepto de intimidad en las personas con discapacidad y profesionales.
2. Mejorar y repensar los canales de comunicación con los profesionales y de la información que necesitan para realizar su tarea.