

INFORME

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AÑO 2020



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 2 y el 15 de marzo de 2021. Los cuestionarios hacen referencia al año 2020.

La recogida de datos se ha realizado a través de plataforma web (Google Forms), realizando por correo electrónico el envío de los enlaces. Para facilitar la participación de aquellas personas que tienen dificultades de acceso a las herramientas tecnológicas:

- Se han realizado encuestas telefónicas a familias por parte de alumno en prácticas de Trabajo Social.
- Se han impreso ejemplares de la encuesta para trabajadores.

Toda esta información se ha volcado posteriormente en la Plataforma Google Forms por la persona Responsable de Comunicación sin conocer la autoría de los participantes en los cuestionarios.

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 " ____ " personas con discapacidad intelectual usuarias de la Entidad, realizando los cuestionarios con apoyo de profesionales.

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?
- 9) ¿Los profesionales te proporcionan momentos de disfrute y satisfacción?
- 10) Te sientes apoyada en tus deseos y planes personales

Comparativa de resultados con los años anteriores:

| <u>Personas con discapacidad</u> | | | | | | | |
|----------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| | <u>2014</u> | <u>2015</u> | <u>2016</u> | <u>2017</u> | <u>2018</u> | <u>2019</u> | <u>2020</u> |
| Prestación del servicio | 5,63 | 5,81 | 5,97 | 5,59 | 5,76 | 5,76 | 5,86 |
| Confianza en los profesionales | 5,70 | 5,86 | 5,70 | 5,57 | 5,67 | 5,29 | 5,72 |
| Intimidad | 5,63 | 5,31 | 5,03 | 4,16 | 5,67 | 4,48 | 4,07 |
| Satisfacción | 5,70 | 5,70 | 5,70 | 5,84 | 5,95 | 5,43 | 5,72 |
| Escucha | 5,52 | 5,51 | 5,85 | 5,65 | 5,40 | 5,38 | 5,72 |

*Resultados sobre un máximo de 6

Encuesta a familias:

Han participado un total de 52 familias de la Entidad: 22 de la Residencia y CD Los Fresnos, 16 de la Residencia Villa Josefina y 14 de las Viviendas Comunitarias.

- 1) ¿Cómo valoras la atención recibida a las personas durante el año 2020?
- 2) Con respecto a la persona con discapacidad intelectual, ¿se favorece el desarrollo de sus deseos y preferencias?
- 3) ¿Cómo valoras la información que has recibido durante el año 2020 sobre la situación en el centro?
- 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 y asistencial 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?

| Familias | | | | | | | | |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------------------------------|----------------|------|
| | <u>2014</u> | <u>2015</u> | <u>2016</u> | <u>2017</u> | <u>2018</u> | <u>2019</u> | <u>2020</u> | |
| | | | | | | Villa Josefina y V.Comunitarias | Los Fresnos | |
| Prestación del servicio | 8,76 | 9,25 | 9,89 | 9,95 | 9,95 | 9,95 | 7,39 | 9.65 |
| Seguridad, confianza, cercanía en el trato, información, confidencialidad | 8,72 | 9,41 | 9,96 | 9,76 | 9,79 | 9,84 | 9,05 | 9.43 |
| Profesionales | 9,06 | 8,64 | 9,87 | 9,72 | 9,45 | 10,00 | 9,20 | 9.88 |
| Satisfacción General | 8,86 | 9,18 | 10 | 9,72 | 10,00 | 10,00 | 9,60 | 9.85 |

Encuesta a profesionales:

Han participado un total de 60 profesionales.

- 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) ¿Consideras que la formación que recibes interna o externa te es útil para tu trabajo?
- 10) ¿Cómo valoras los espacios de comunicación y reuniones para el funcionamiento de la comunicación interna orientada al trabajo de apoyo de la persona con discapacidad?
- 11) Los comunicados internos que recibes por mail o en la aplicación informática te proporcionan información útil para tu trabajo.
- 12) Recibo respuesta a mis demandas desde las áreas transversales de la organización
- 13) Actualmente ¿estoy satisfecha/o con mi trabajo en Cal Pau?
- 14) ¿Tienes alguna sugerencia?

| <u>Profesionales</u> | | | | | | | | | |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------------------------|-------------|-------------------------------|-------------|
| | <u>2014</u> | <u>2015</u> | <u>2016</u> | <u>2017</u> | <u>2018</u> | <u>2019</u> | | <u>2020</u> | |
| | | | | | | V. Josefina y V. Comunitarias | Los Fresnos | V. Josefina y V. Comunitarias | Los Fresnos |
| Liderazgo | 8,14 | 8,26 | 8,52 | 8,49 | 8,96 | 8,36 | 6,41 | 8,53 | 8,10 |
| Clima Laboral | 8,29 | 8,06 | 8,16 | 8,40 | 9,41 | 9,08 | 7,33 | 9,13 | 8,48 |
| Comunicación | 8,38 | 8,34 | 7,46 | 8,93 | 9,71 | 9,33 | 7,67 | 8,72 | 7,52 |
| Formación | 7,77 | 6,69 | | | | | | 8,15 | 7,90 |
| Habilidades adecuadas de los profesionales | 8,29 | | 9,14 | 9,07 | 9,85 | 9,50 | 9,11 | 9,79 | 9,81 |
| Condiciones para el trabajo en equipo | | | 7,48 | 8,53 | 9,29 | 8,71 | 6,94 | 8,60 | 8,21 |
| Satisfacción general | | 7,66 | 9,03 | 9,20 | 9,41 | 9,00 | 7,78 | 9,28 | 8,69 |