



2 0 1 2



LA PARTICIPACIÓN DEL CLIENTE EN EL PROCESO DE MEJORA DE LOS SERVICIOS

Unidad de Planificación y gestión de Apoyos de Gorabide
Siara Arriaga, profesional de atención directa
Gurunde Barrainkua, coordinadora de residencia
Cristina Quiroga, directora de residencia



LA PARTICIPACIÓN DEL CLIENTE EN EL PROCESO DE MEJORA DE LOS SERVICIOS



- Definir el grupo de interés
- Historia y evolución
- En la actualidad
 - Sistematización de DINAMICA DE MEJORA CONTINUA
 - GESTION POR PROCESOS
 - LA RESIDENCIA ATXARTE: ejemplo práctico de la sistemática que se realiza en todos los servicios de Gorabide



LA PARTICIPACIÓN DEL CLIENTE EN EL PROCESO DE MEJORA DE LOS SERVICIOS



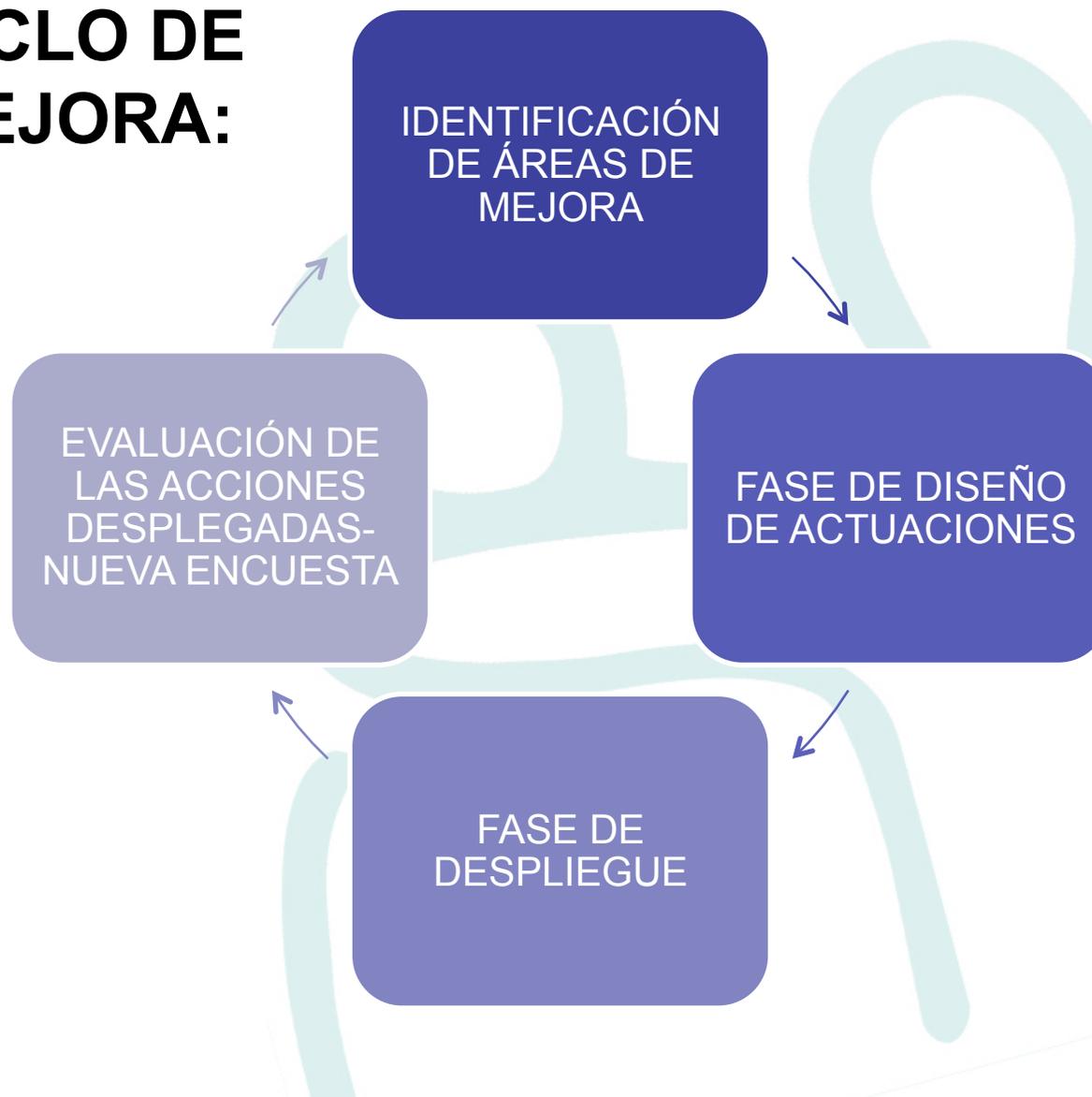
La encuesta de satisfacción de familias

RESULTADOS DE CLIENTES

La satisfacción de las familias con relación a los servicios que se les presta a ellas y a su familiar con discapacidad intelectual en CAD, viviendas, residencias y tiempo libre

LA PARTICIPACIÓN DEL CLIENTE EN EL PROCESO DE MEJORA DE LOS SERVICIOS

CICLO DE MEJORA:



Evolución

2005 Primer estudio de satisfacción dirigido a familias.

2007 Se trabajó sobre el Informe de resultados identificando **AREAS DE MEJORA** de ámbitos concretos en servicios concretos.

2009 El proceso nos lleva a realizar **UN SEGUIMIENTO DE LAS AREAS DE MEJORA**.

2011 En un proceso de mejora continua hemos podido analizar y comprobar que nuestras áreas de mejora han sido eficaces.



LA PARTICIPACIÓN DEL CLIENTE EN EL PROCESO DE MEJORA DE LOS SERVICIOS



Encuesta de satisfacción de las familias ITEMS

- Satisfacción general
- Satisfacción con la acogida.
- Satisfacción con el voluntariado
- Satisfacción con la adecuación de los espacios
- Satisfacción con el estado y limpieza de las instalaciones
- Satisfacción con la atención recibida
- Satisfacción con la posibilidad de realizar visitas
- Satisfacción con los cuidados personales básicos
- Satisfacción con el servicio hostelero
- Satisfacción con las actividades ocupacionales.
- Satisfacción con las actividades de ocio.
- Satisfacción con el servicio técnico especializado.
- Satisfacción con el transporte.
- Satisfacción con la información.

LA PARTICIPACIÓN DEL CLIENTE EN EL PROCESO DE MEJORA DE LOS SERVICIOS

Informe estudio de satisfacción



Estudio de satisfacción de las familias y tutores/as institucionales de las personas atendidas en los Servicios de Centros de Día, Residencias y Viviendas Comunitarias de Gorabide

2007



Estudio de satisfacción de las familias y tutores institucionales de las personas atendidas en los Servicios de Centros de Día, Residencias, Viviendas, Residencias de Mediano Tamaño y la Residencia de Estancias Temporales Ola de Gorabide

Índice general

	PAG
I FICHA TÉCNICA DEL ESTUDIO	1
I.1. FUNDAMENTACIÓN	2
I.2. FINALIDAD DEL PROYECTO	3
I.3. OBJETIVOS DEL ESTUDIO	4
I.4. DELIMITACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO	6
I.5. PLAN DE TRABAJO	13
I.5.1. Metodología	13
I.5.2. Actividades y fases del estudio	14
I.5.3. Cronograma de trabajo	25
II. ANÁLISIS DE LAS VARIABLES INDEPENDIENTES	26
II.1. DISTRIBUCIÓN DE LAS ENCUESTADAS RECIBIDAS, SEGÚN SERVICIOS	27
II.2. PERFIL GENERAL DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS	32
II.3. PERFIL DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS, SEGÚN SERVICIOS	34
II.4. PERFIL GENERAL DE LAS PERSONAS ATENDIDAS	37
II.5. PERFIL DE LAS PERSONAS ATENDIDAS, SEGÚN SERVICIOS	39
III. SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN RECIBIDA EN CADA UNO DE LOS SERVICIOS	43
III.1. SERVICIO DE CENTROS DE DÍA	47
III.1.1. Satisfacción con respecto a cada una de las variables con las que se mide la atención recibida en el Servicio de Centros de Día, según el perfil de la persona que ha rellenado la encuesta	48
III.1.2. Satisfacción con respecto a cada una de los variables con las que se mide la atención recibida, en cada uno de los Centros de Día	80
III.1.3. Satisfacción global y general del Servicio de Centros de Día	114
III.1.3.1. Satisfacción global y general con el Servicio de Centros de Día	114
III.1.3.2. Satisfacción global y general con cada uno de los Centros de Día	117
III.1.4. Sugerencias y aportaciones de las personas encuestadas en función de las preguntas abiertas	120
III.2. SERVICIOS RESIDENCIALES	124
III.2.1. Satisfacción con respecto a cada una de los variables con las que se mide la atención recibida en los Servicios Residenciales, según el perfil de la persona que ha rellenado la encuesta	125
III.2.2. Satisfacción con respecto a cada una de los variables con las que se mide la atención recibida, en cada una de las Residencias	154
III.2.3. Satisfacción global y general del Servicio de Residencias	177
III.2.3.1. Satisfacción global y general con los Servicios Residenciales	177
III.2.3.2. Satisfacción global y general con cada una de las Residencias	180
III.2.4. Sugerencias y aportaciones de las personas encuestadas en función de las preguntas abiertas	182
III.3. SERVICIO DE VIVIENDAS Y RESIDENCIAS DE MEDIANO TAMAÑO	188
III.3.1. Satisfacción con respecto a cada una de los variables con las que se mide la atención recibida en el Servicio de Viviendas y Residencias de Mediano Tamaño, según el perfil de la persona que ha rellenado la encuesta	189
III.3.2. Satisfacción con respecto a cada una de los variables con las que se mide la atención recibida, en cada una de Viviendas y Residencias de Mediano Tamaño	218
III.3.3. Satisfacción global y general del Servicio de Viviendas y Residencias de Mediano Tamaño	247

Estudio de satisfacción de las familias y tutores institucionales de las personas atendidas en los Servicios de Centros de Día, Residencias, Viviendas, Residencias de Mediano Tamaño y la Residencia de Estancias Temporales Ola de Gorabide

III.3.3.1. Satisfacción global y general con el Servicio de Viviendas y Residencias de Mediano Tamaño	247
III.3.3.2. Satisfacción global con cada una de las Viviendas y Residencias de Mediano Tamaño	250
III.3.4. Sugerencias y aportaciones de las personas encuestadas en función de las preguntas abiertas	253
III.4. SERVICIO DE LA RESIDENCIA DE ESTANCIAS TEMPORALES OLA	256
III.4.1. Satisfacción con respecto a cada una de los variables con las que se mide la atención recibida en el Servicio de Residencia de Estancias Temporales Ola, según el perfil de la persona que ha rellenado la encuesta	257
III.4.2. Satisfacción global y general del Servicio de Residencias	290
III.4.3. Sugerencias y aportaciones de las personas encuestadas en función de las preguntas abiertas	293
IV. SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS DE GORABIDE	295
IV.1. LA SATISFACCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS DE GORABIDE	296
IV.2. COMPARACIÓN DE LA SATISFACCIÓN GENERAL DE LOS DISTINTOS SERVICIOS	301
V. COMPARACIÓN CON LOS DATOS CORRESPONDIENTES AL 2004	303
VI. CONCLUSIONES	311
VII. ANEXOS	325

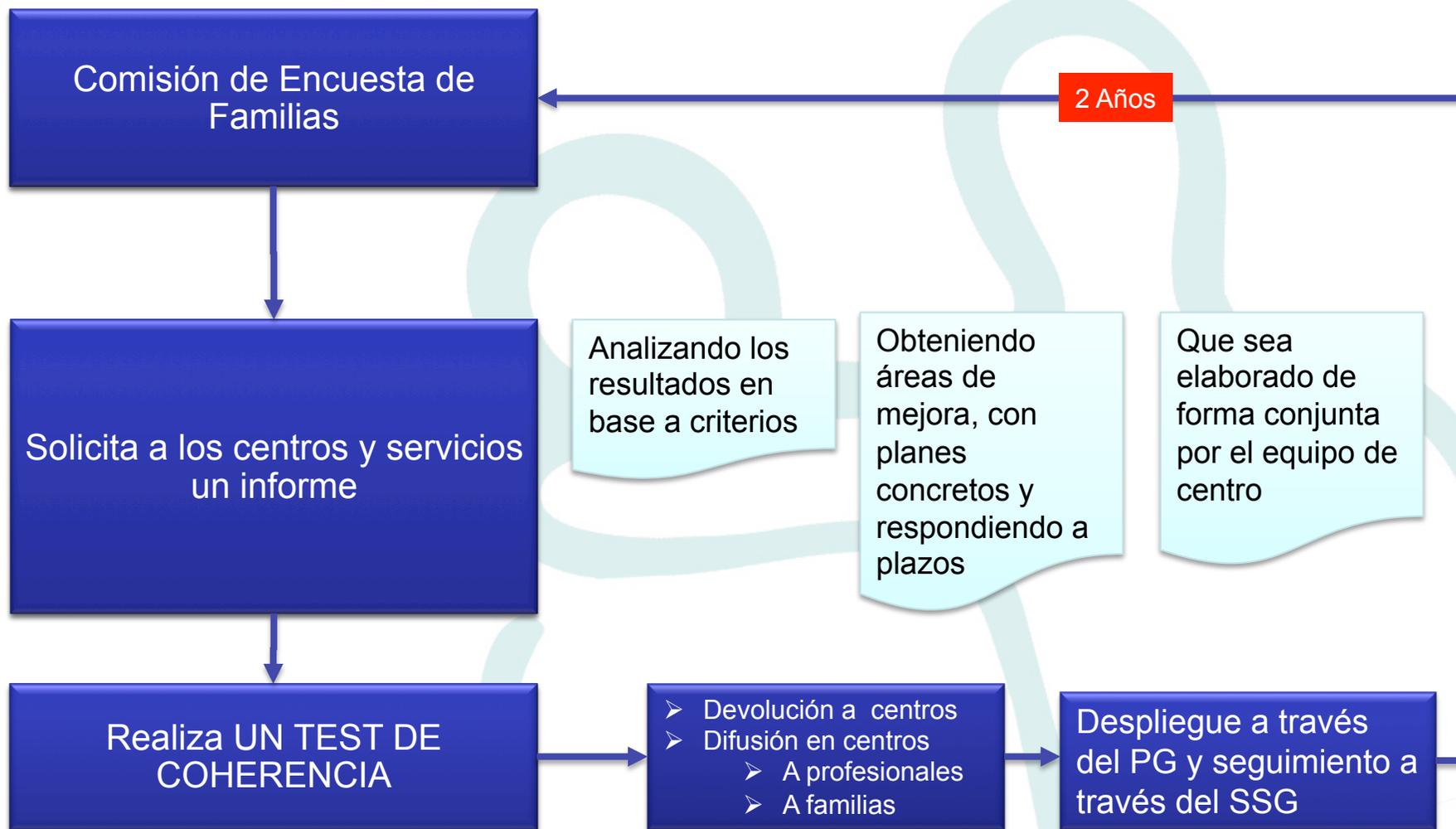
LA PARTICIPACIÓN DEL CLIENTE EN EL PROCESO DE MEJORA DE LOS SERVICIOS

Seguimiento planes de mejora

RESIDENCIAS								
CENTRO O SERVICIO	ITEM A MEJORAR	Items 2009 con plan de mejora y puntuación inferior a la prevista		RESULTADO 2011	ACCION DE MEJORA	RESPONSABLE	AÑO	SEGUIMIENTO
		2.009	OBJETIVO PARA 2011					
Residencia Atxarte	Actividades ocupacionales	4,07	4,2	4,25	Plan de Acción 30: Establecer estrategias para favorecer la comunicación con las familias, derivado de la encuesta de satisfacción de familias y/o tutores institucionales del 2011.	XXXXX	2013	Favorecer la relación familia centro, a través de encuentros individuales formales, posterior a la revisión del perfil, revisar acuerdos establecidos familia-centro,... Se han ido revisando acuerdos, encuentros con familias, no sólo por parte de la estructura del centro, sino ha habido más presencia de técnicos en reuniones con familias e incluso, únicamente de técnicos. No hemos entregado ningún perfil a las familias, si tenemos programado entregárselo a una familia cuyo familiar ha entrado en el centro este año, será en enero 2013.

LA PARTICIPACIÓN DEL CLIENTE EN EL PROCESO DE MEJORA DE LOS SERVICIOS

Sistemática para desplegar el ciclo de mejora desde el PO2



LA PARTICIPACIÓN DEL CLIENTE EN EL PROCESO DE MEJORA DE LOS SERVICIOS

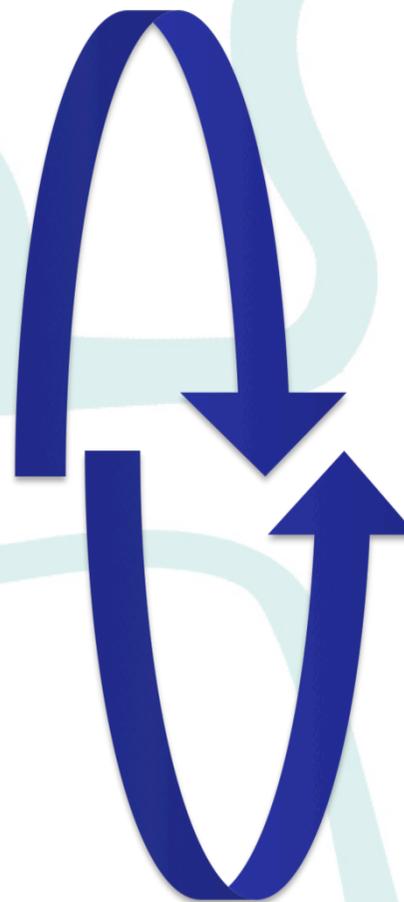
Elaboración del informe

DIRECCIÓN

COORDINACIÓN

**COORDINACIÓN
DE AT. SALUD**

INFORME



La Residencia Atxarte. Un ejemplo práctico

Difusión a profesionales del centro

Grupos de participación

- Meta
- Componentes
- Metodología
- Contenidos
- Objetivo

LA PARTICIPACIÓN DEL CLIENTE EN EL PROCESO DE MEJORA DE LOS SERVICIOS

Mejora continua

Integración de procesos

2013

Se integran las mejoras anteriores en una única sistemática vinculada al PO2.2. Subproceso de gestión de centros



LA PARTICIPACIÓN DEL CLIENTE EN EL PROCESO DE MEJORA DE LOS SERVICIOS



**Sistemática para el despliegue del ciclo de mejora desde el PO2.2.
Gestión de centros**

Plan de centro

**PERSONAS USUARIAS
FAMILIAS
PERSONAL
COORDINACIÓN
ACTIVIDADES**
- OCUPACIONALES
- VIDA DIARIA
- MANTENIMIENTO FÍSICO
**AREA DE SALUD
INSTALACIÓN
SERVICIOS AUXILIARES
ENTORNO**