	<p><b>RESUMEN DEL INFORME DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCION, REALIZADA A LOS FAMILIARES DE LOS USUARIOS DEL CENTRO DE DIA/OCUPACIONAL CEOM.</b></p> <p style="text-align: right;"><b>FECHA: 15/11/2021</b></p>
---	---

**Objetivo:** Conocer el grado de satisfacción de las familias y utilizar como herramienta para identificar nuestras fortalezas y acciones de mejora en los servicios ofertados.

**Periodo considerado:** 2021

**Fecha envío de encuestas:** Octubre 2021

**Población:** 96 Usuarios

**Total de invitaciones a participar en la encuesta:** 90

**Total de encuestas cumplimentadas:** 63

**Tasa de respuesta:** 70% (Familias que han terminado la encuesta)

**Informe realizado por:** Nelson R. Guailas Placencia, técnico responsable Área de Calidad CEOM.

### Opciones y resultado a las preguntas del cuestionario

OPCIONES	RESULTADOS
0. Nunca satisfecho.	0.34%
1. Casi nunca satisfecho.	0.34%
2. A veces satisfecho.	3%
3. Casi siempre satisfecho.	11.1%
4. Siempre satisfecho.	85.2%
NS. No uso éste servicio.	*6.04 %
NC. No contesta.	*1.67 %

\*Los datos referentes a no uso este servicio (NS) y no valora (NV) no se toman en cuenta en el índice porcentual de satisfacción.

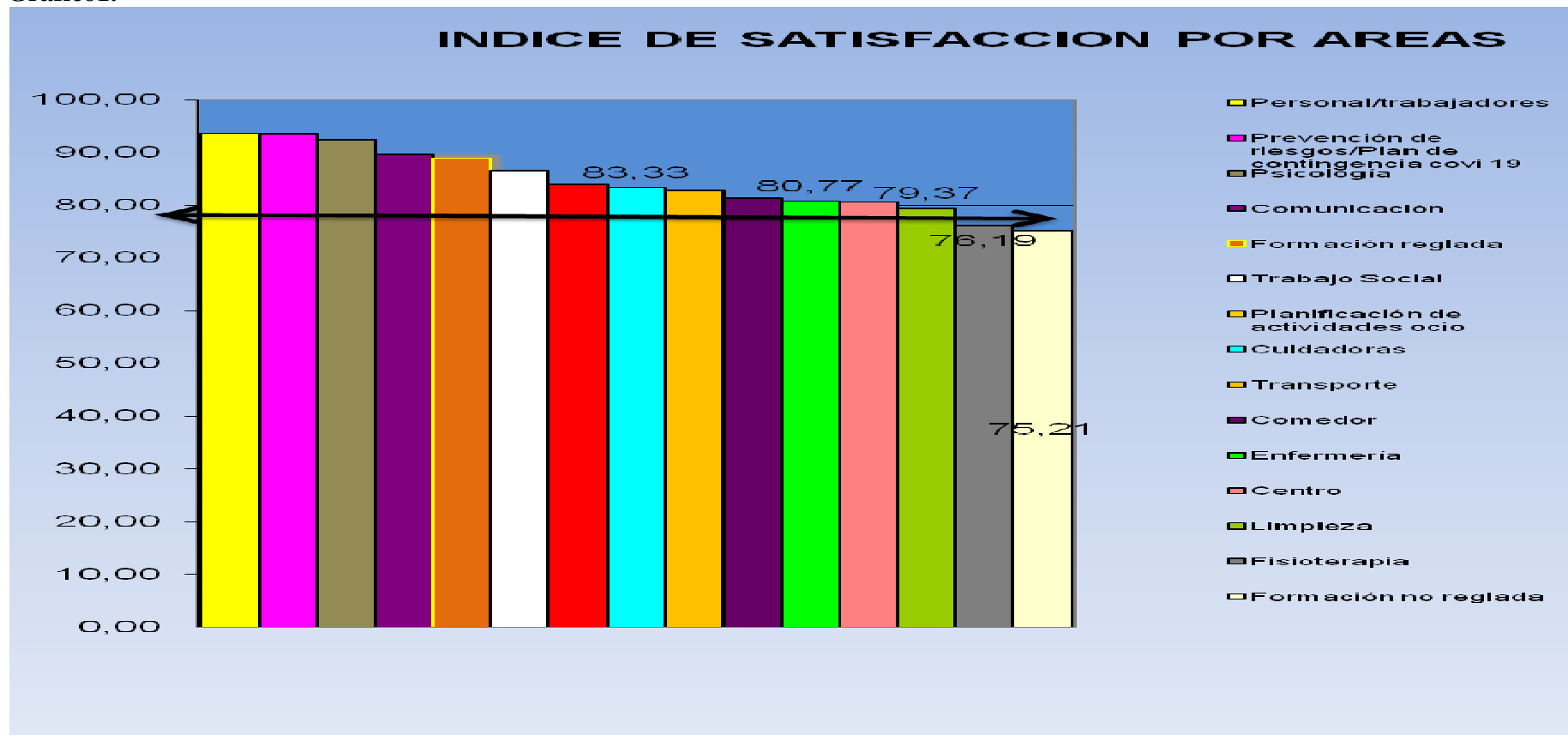
## DATOS OBTENIDOS Y GRÁFICOS

### Resultados por áreas Cuadro 1

Evolución de la valoración de las áreas y/o preguntas agrupadas	2016%	2017%	2018%	2019%	2020%	2021 %
Trabajo Social	91,46	94,81	91	91,76	90,79	86.6
Psicología	91,11	95,08	96	95,52	96,15	92.5
Formación no reglada	84,13	80,87	85,8	79,53	78,67	75.2
Cuidadoras	87,5	80,56	86,8	85,71	82,05	83.3
Comedor	88,1	82,05	82,5	90,24	88,89	81.3
Centro	66,67	69,23	82,5	86,36	71,05	80.65
Fisioterapia	100	91,67	75	91,67	80,00	76.19
Enfermería	89,29	83,87	87,8	97,14	86,67	80.77
Limpieza	73,81	74,36	85,3	79,07	73,68	79.37
Plan de contingencia/Prevención de riesgos.	78,05	82,05	86,4	83,33	86,49	93.55
Personal/trabajadores	96	90,48	91,8	93,23	91,45	93.62
Planificación de actividades	80	76,32	71,4	77,50	80,65	83.93
Comunicación	94,74	91,03	91,3	89,77	92,31	89.68
Transporte	86,3	78,87	90,7	82,05	83,08	82.88
Formación reglada	90	92	99	90	83.3	88,9

\*Los datos referentes a no uso este servicio (NS) y no valora (NV) no se toman en cuenta en el índice porcentual global de satisfacción.

Gráfico1.




**Grafico 2.**



### Conclusiones y recomendaciones

La valoración general de la gestión de los diferentes procesos es positiva ya que, a nivel general, obtenemos un índice de puntuación porcentual del 85,2% el mismo que según objetivo marcado para este año está por encima del planteado (77%).

	<p><b>RESUMEN DEL INFORME DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN, REALIZADA A LOS FAMILIARES DE LOS USUARIOS DEL CENTRO DE DIA/OCUPACIONAL CEOM.</b></p> <p style="text-align: right;"><b>FECHA: 15/11/2021</b></p>
---	---

## Fortalezas

Según los resultados se observan algunas cuestiones que registramos como fortalezas:

- La percepción de satisfacción en los servicios de: Trabajo social Psicología, cuidadoras, comedor, centro, enfermería, limpieza, plan de contingencia/prevención de riesgos, personal/trabajadores, planificación actividades, comunicación, transporte, formación reglada, son bien valorados (>77%) por las familias encuestadas.
- El personal/trabajadores es bien valorado por las familias del centro.

## Debilidades

La percepción de satisfacción de las familias con respecto a:

- Formación no reglada.
- Fisioterapia.
- Comentarios con referencia a: la accesibilidad, tiempo de recorrido en el servicio de transporte, residencia, salidas al entorno natural de los diferentes talleres etc.

## Conclusiones.

- a) Con respecto a las mediciones de nunca y casi nunca, su valor porcentual a nivel general es cero (0,34% y 0,34), el 3% indica estar a veces satisfecho y el 11,1% indica estar casi siempre satisfecho, se recomienda analizar éstas tasas porcentuales por áreas y plantear las acciones que correspondan para mejorar éste índice.
- b) El plan de contingencia desplegado frente al covi 19 dentro de las acciones preventivas implantadas por CEOM, ha sido bien valorado por las familias (93,55%).
- c) Como comprobaréis En el grafico 1, 2 y cuadro 1 podemos observar que, a nivel general, continuamos haciendo las cosas a satisfacción de las familias.

## FELICITACIONES A TOD@S