	Informe resumido de la encuesta de satisfacción realizado a las familias CEOM FECHA: 22/11/2022
---	--

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: 2022

Fecha de envío de encuestas: Noviembre 2022

Población: 96 Usuarios

Total de invitaciones a participar en la encuesta: 90

Total de encuestas cumplimentadas: 54

Tasa de respuesta: 60% (Familias que han terminado la encuesta)

Informe realizado por: NRGP Técnico responsable Área de Calidad CEOM.

Opciones y resultado a las preguntas del cuestionario

OPCIONES	RESULTADOS
0. Nunca satisfecho.	0.49%
1. Casi nunca satisfecho.	0.39%
2. A veces satisfecho.	1.97%
3. Casi siempre satisfecho.	10.93%
4. Siempre satisfecho.	86.22%
NS. No uso éste servicio.	*5.83 %
NC. No contesta.	*0.09 %

*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

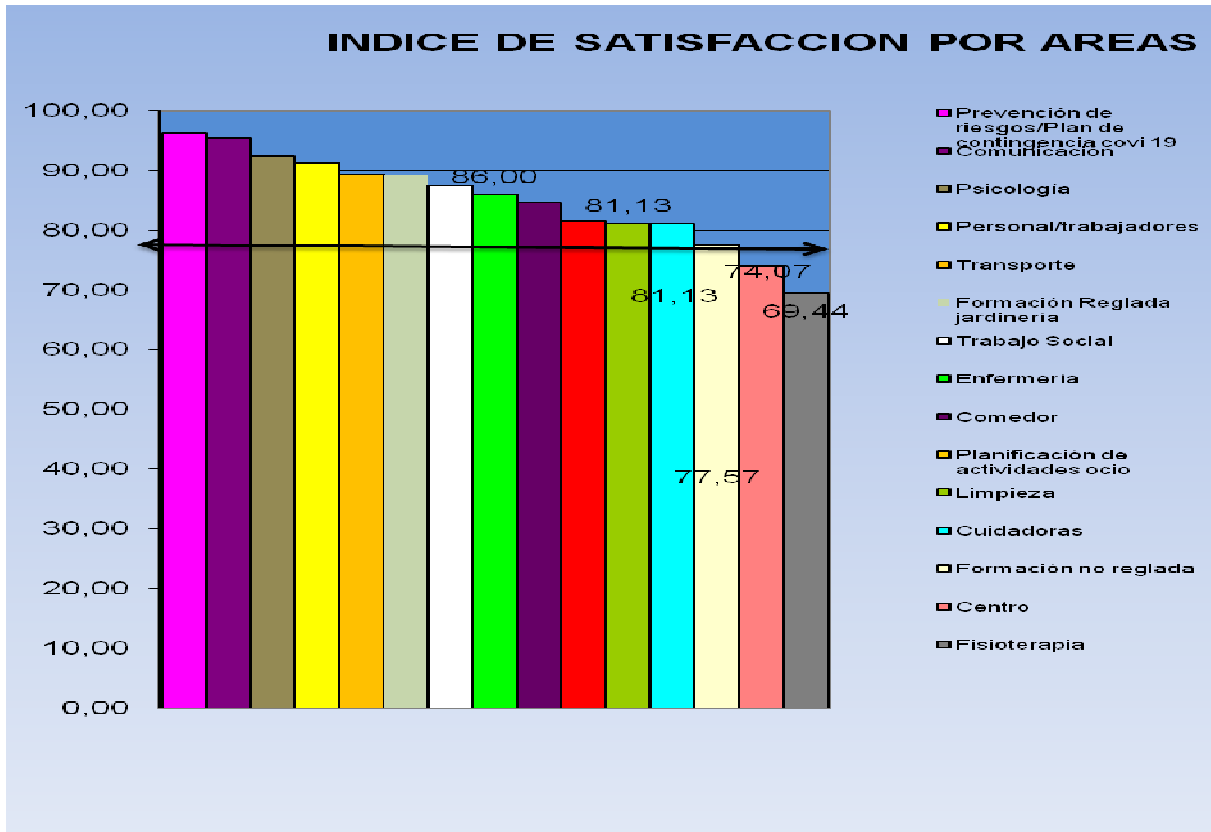
Resultados por áreas Cuadro 1

Evolución de la valoración de las áreas últimos 5 años	2021%				
	2018%	2019%	2020%		2022 %
Trabajo Social	91	91,76	90,79	86.6	87,50
Psicología	96	95,52	96,15	92.5	92,50
Formación no reglada	85,8	79,53	78,67	75.2	77,57
Cuidadoras	86,8	85,71	82,05	83.3	81,13
Comedor	82,5	90,24	88,89	81.3	84,62
Centro	82,5	86,36	71,05	80.65	74,07
Fisioterapia	75	91,67	80,00	76.19	69,44
Enfermería	87,8	97,14	86,67	80.77	86,00
Limpieza	85,3	79,07	73,68	79.37	81,13
Plan de contingencia/ Prevención de riesgos.	86,4	83,33	86,49	93.55	96,30
Personal/trabajadores	91,8	93,23	91,45	93.62	91,36

Planificación de actividades	71,4	77,50	80,65	83,93	81,63
Comunicación	91,3	89,77	92,31	89,68	95,37
Transporte	90,7	82,05	83,08	82,88	89,36
Formación reglada	99	90	83,3	88,9	89,3

*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.

Gráfico 1



Fortalezas

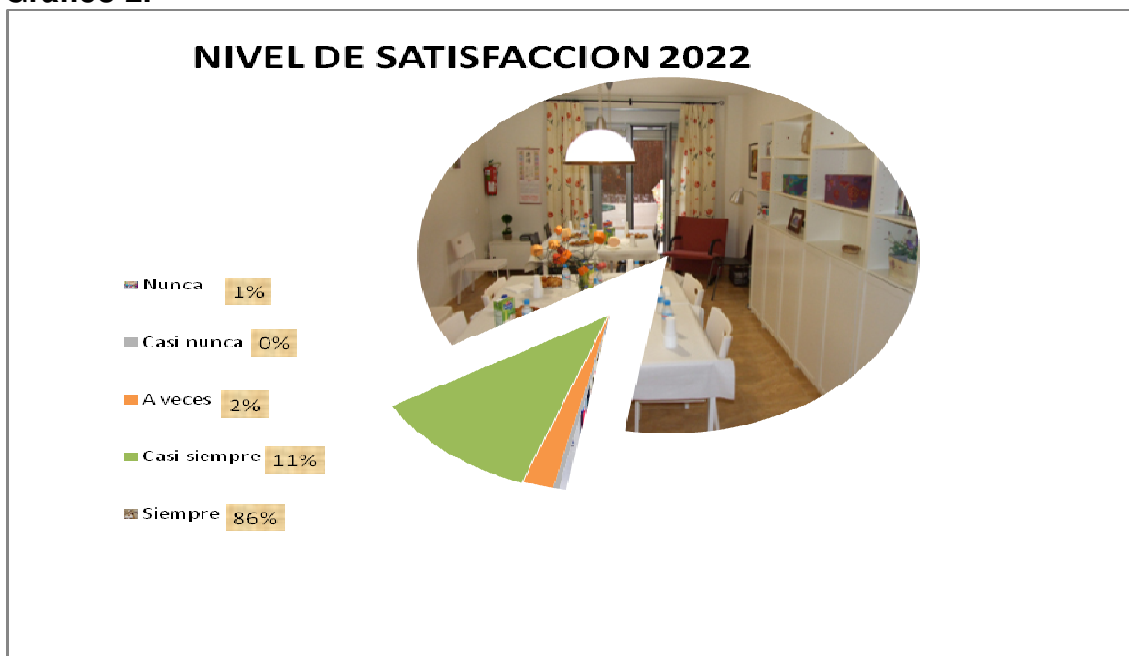
- La percepción de satisfacción en los servicios de: plan de contingencia/prevención de riesgos, comunicación, Psicología, personal/trabajadores, transporte, formación reglada, trabajo social, enfermería, comedor, planificación actividades, limpieza, cuidadoras, centro, formación no reglada, son bien 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:

- Centro
- Fisioterapia
- Comentarios con referencia a: la accesibilidad, tiempo de recorrido en el servicio de transporte, cambios de personal, residencia, salidas de ocio para grupos flexibles.

Grafico 2.



	<p>Informe resumido de la encuesta de satisfacción realizado a las familias CEOM</p> <p>FECHA: 22/11/2022</p>
---	--

Conclusiones y recomendaciones

- Se observa y se concluye que las acciones realizadas en las diferentes áreas han recibido una percepción favorable, observándose que, están por encima de objetivo marcado (77%), a excepción de las áreas centro (74,07%) y fisioterapia (69,44%).
- Se observa que algunas áreas no han podido mantener su índice porcentual de referencia con respecto al año anterior no obstante se encuentran por encima del objetivo marcado.
- Debido a la mejora del estado de alarma sanitaria y a la vuelta a la “nueva normalidad” se ha vuelto a dar servicio en la sala multisensorial.
- Se mantiene el plan de contingencia específico para prevenir el contagio por covi 19.
- Las observaciones registradas en apartado “lo que menos me gusta es” según encuesta, son debilidades que debemos analizar en el desarrollo de nuevas actuaciones.
- Se continúa en la búsqueda de alternativas para dar residencia permanente a los usuarios del centro.
- Se continúa en la búsqueda de alternativas para mejorar el parque motor del centro.
- Como comprobaréis En el grafico 1, 2 y cuadro 1 podemos observar que a nivel general continuamos haciendo las cosas ¡bien!

FELICITACIONES A TOD@S