

**RESIDENCIA**  
**D<sup>a</sup> FAUSTA ELORZ**

---

**ENCUESTA DE**  
**SATISFACCIÓN**  
**2021**



**Charo Arias Rodríguez**

**Trabajadora Social**

**Col. nº 25-2882**

**Madrid, 30 de abril de 2021**

La realización de la encuesta de satisfacción 2021 pretende por un lado evaluar la gestión de la pandemia realizada por la residencia y por otro, evaluar el funcionamiento del centro en su día a día en la vida en la residencia.

Se ofrece a continuación el análisis de los datos recogidos que corresponden a la encuesta de satisfacción de las residentes y de los familiares.

## **I OBJETIVOS**

El objetivo general es favorecer la adquisición de mayor protagonismo por parte de las residentes y de sus familias en la vida de la institución y como objetivos específicos:

- Conocer el grado de satisfacción y bienestar de las residentes y sus familias así como los posibles problemas que se puedan plantear en la convivencia diaria
- Establecer un sistema de evaluación de nuestro trabajo basado en los criterios de quienes son objeto del mismo y que entre en contraste con la autoevaluación que podamos realizar habitualmente.

## **II POBLACIÓN DIANA**

La población a la que en va dirigida la encuesta tiene una doble diana. Por un lado, la formada por las señoras residentes en la casa y por otro la totalidad de las familias a las que se invita a participar de forma generalizada en la encuesta.

En la fecha de distribución de la encuesta (3 de marzo de 2021) se contabilizan en la residencia 88 residentes. Se detalla a continuación la forma en la que se ha repartido la encuesta para una correcta aplicación.

### **II.A) Residentes:**

Para las residentes, se ha repartido la encuesta solo a las residentes que tienen capacidad cognitiva para poder responder la encuesta, bien por ellas mismas, bien con ayuda en la lectura y/o escritura de la respuesta. Se ha hecho un reparto personalizado habitación por habitación. En total se ha repartido la encuesta a **57 residentes**, es decir a un **64,77%** de las residentes.

Se ha colocado una urna en el despacho de Trabajo Social que permite la entrega de forma anónima de la encuesta por parte de las señoras.

### **II.B) Familias:**

Se considera en el colectivo de "Familias" a los familiares propiamente dichos así como a las personas de referencia que tienen las residentes en caso de no tener familia (tutores, apoderados, amistades,...).

Ante la situación de evolución de la pandemia, en la que los protocolos no permiten todavía la entrada de familiares al centro (salvo en las zonas habilitadas para las visitas), se decide este año informar a los familiares de todas las residentes de la posibilidad de realizar la encuesta de satisfacción a través de correo electrónico, mandando un mensaje con el enlace de la encuesta el 10 de marzo de 2021. El texto que se manda es:

Estimada Familia:

Ha pasado un año desde el comienzo de la pandemia, un año que nos ha cambiado la vida a todos. Sabemos que estos meses han sido difíciles y que se hace duro no poder entrar en la residencia y compartir la vida como habíamos hecho hasta ahora, pero aún así nos gustaría

**conocer vuestra OPINIÓN** sobre la experiencia vivida, sobre la relación con los profesionales de la residencia y sobre la atención y asistencia que recibe vuestro familiar para que, entre todos, podamos ir subsanando errores y mejorando la calidad en la asistencia.

Os hacemos llegar unas breves preguntas agradeciendo de antemano el tiempo dedicado para su contestación, ya que sin vuestra colaboración el logro de dicho objetivo sería imposible. El cuestionario es **ANÓNIMO**, facilitando la oportunidad de expresar sus opiniones libremente y de forma constructiva. Para ello:

- se deberá marcar la respuesta que desee de las opciones planteadas en cada pregunta
- Al final de la encuesta tiene espacio para expresar su opinión

Pinche el siguiente enlace para acceder a la encuesta:

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeE\\_1KJ9lYTtqFbl0ge22JdCbSIs32gXXHDdAMFtKwecUlizA/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeE_1KJ9lYTtqFbl0ge22JdCbSIs32gXXHDdAMFtKwecUlizA/viewform?usp=sf_link)

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

### **III METODOLOGÍA**

Para el análisis de datos se ha utilizado por un lado la metodología cuantitativa para lo que se ha contado con el apoyo del soporte informático de EXCEL y por otro la metodología cualitativa ya que las opiniones y sugerencias se ha creído importante recogerlas tal cual han sido expresadas por las señoras.

Se ha elaborado dos modelos de encuesta diferenciados para residentes y familias, teniendo en cuenta la realidad de este año:

- Para las residentes se han presentado 22 preguntas con respuesta cerrada a elegir entre cuatro opciones; y una pregunta de libre respuesta para observaciones y sugerencias dejando para ello espacio en blanco.
- Para los familiares se han presentado 6 preguntas con respuesta cerrada a elegir entre cinco opciones; y una pregunta de libre respuesta para observaciones y sugerencias dejando para ello espacio en blanco.

En el anexo 1 se incluyen los modelos de encuestas.

### **IV TEMPORALIZACIÓN**

3 de marzo de 2021:

- Comienzo del reparto de las encuestas de forma individualizada
- colocación de la urna en el despacho Trabajo Social

10 de marzo de 2021:

- envío de las encuestas por correo electrónico

5 de abril de 2021:

- se retira la urna del despacho de Trabajo Social y se archivan las encuestas de residentes.
- Se cierra la posibilidad de respuesta para las familias

Mes de abril de 2021: tabulación, análisis de datos y entrega del análisis al Patronato y Dirección

Fecha y forma a determinar: información a las señoras

## V ANÁLISIS DE DATOS ENCUESTA RESIDENTES

De las 57 residentes a las que iba dirigida la encuesta se han recogido en total 43 encuestas, es decir, ha participado el 75,44% de las residentes.

Se realiza el análisis histórico de la participación desde 2017 y se observa que este año ha subido significativamente respecto a los años anteriores, superando el 60,26% del año 2019, como puede verse en el siguiente cuadro comparativo:

Año 2021	Año 2020	Año 2019	Año 2018	Año 2017
75,44%	57,69%	60,26%	58,54%	56,18%

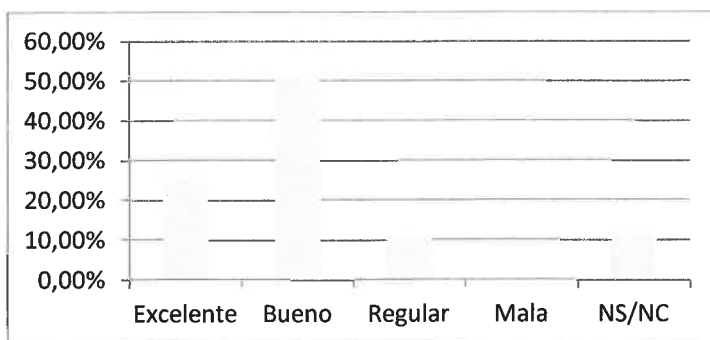
A continuación, se expone el análisis de la encuesta dirigida a las residentes pregunta por pregunta, tratando de establecer un comparativo histórico de la evolución en los últimos años. Sobre las preguntas de la encuesta, decir que se mantienen básicamente las mismas preguntas que en años anteriores pero se introducen las siguientes modificaciones:

-Pregunta nº 1 se introduce esta pregunta interesándonos directamente sobre la opinión de las residentes en la gestión de la pandemia.

-Se retiran las preguntas sobre el estado de las instalaciones de la residencia, los horarios, la organización del comedor y la presencia del voluntariado porque están marcadas por el estado actual de evolución de la pandemia.

### 1.- Gestión de la pandemia

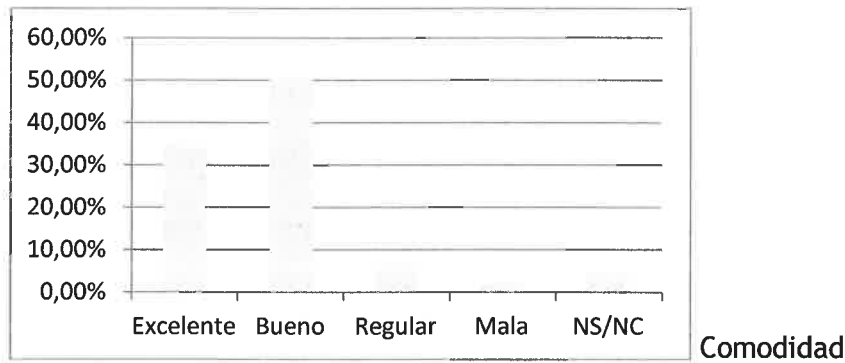
La mayoría de las residentes considera que la gestión que ha hecho la residencia durante la pandemia ha sido buena, ya que el 25,58% considera que es excelente y el 21,16% la considera buena. Hay un 11,63% que se siente regular y no hay ninguna señora que lo considere mala. Hay un 11,63% de señoras que han dejado la pregunta en blanco (no sabe, no contesta).



Gestión pandemia

### 2.- Se siente cómoda en su habitación

La mayoría de las residentes se siente cómoda en su habitación, ya que el 34,88% considera que su habitación es excelente y el 51,16% la considera buena. Hay un 6,98% que se siente regular y un 2,33% que se sienta mal en su habitación. Hay un 4,65% de señoras que han dejado la pregunta en blanco (no sabe, no contesta).

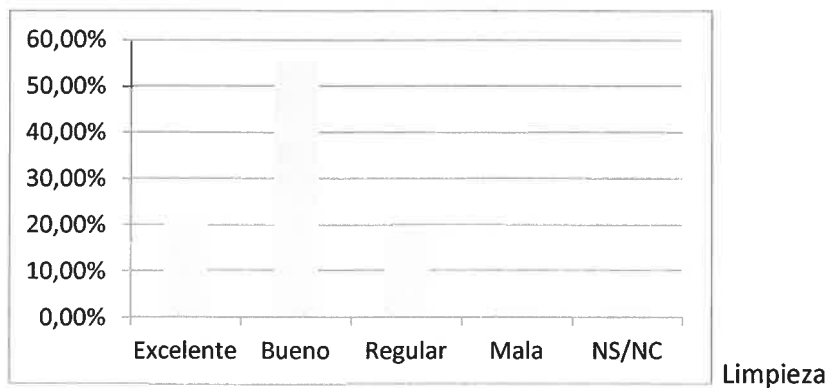


En el comparativo histórico se constata, en general, que la mayoría de las señoras se siente cómoda en su habitación. En detalle se observa que la valoración como excelente baja quedando en valores similares al porcentaje del año 2017 que quedaba en un 43%. La valoración como buena sube significativamente alcanzando su valor máximo con el 51,16%. Baja hasta el 6,98% el porcentaje de residentes que consideran que su habitación es regular en comodidad alcanzando el valor más bajo de los últimos años y se mantiene en valores similares a los últimos años el porcentaje de residentes que se siente mal en su habitación con un 2,33%. Vuelve a aparecer un porcentaje de 4,65% residentes que dejen la pregunta en blanco, con valor similar (ligeramente más alto) que en 2019.

	Año 2021	Año 2020	Año 2019	Año 2018	Año 2017
Excelente	34,88%	40%	31,91%	37,5%	34%
Bueno	51,16%	44,44%	44,68%	43,75%	44%
Regular	6,98%	13,33%	17,02%	12,5%	18%
Malo	2,33%	2,22%	2,13%	4,17%	4%
NS/NC	4,65%	0	4,26%	2,08%	0

### 3. La limpieza e higiene de la Residencia es

El 20,93% de las residentes considera que la limpieza de la residencia es excelente y el 55,81% la considera buena. El porcentaje de personas que la consideran regular es del 18,60%, hay un 2,33% que la consideren mala. Hay también un 2,33% que ha dejado esta pregunta en blanco.



En el comparativo histórico, se observa que en general, las señoras consideran que la limpieza de la residencia sigue siendo buena. En el análisis detallado con los años anteriores se observa que la valoración de excelente sube en comparación con 2020 pasando del 17,76% al 20,93%, pero sin llegar al valor máximo que se dio en 2003 con