

MIÉRCOLES, 31 DE MARZO DE 2021 - BOC NÚM. 62

ANEXO II. Protocolo de evaluación de la satisfacción de usuarios, familiares o personas significativas y trabajadores.

1. El protocolo de evaluación deberá definir el procedimiento para que los centros realicen una evaluación anual de la satisfacción de las personas usuarias, familiares, personas significativas de aquellas y trabajadoras de los centros. Deberá contemplar como mínimo los siguientes aspectos:
 - a) Persona responsable
 - b) Planificación temporal.
 - c) Proceso detallado para la entrega y recepción de las evaluaciones.
2. Los centros elaboraran un informe anual compuesto por:
 - a) Un cuadro con los desgloses de las evaluaciones y los resultados de cada área o tema valorado.
 - b) Valoración de la efectividad del protocolo por parte de la persona responsable
 - c) Valoración de los resultados por parte de la dirección del centro.
3. Los cuestionarios deberán ser entregados a todas las personas usuarias con capacidad para responderlos y a sus familiares o personas significativas de aquellas y a los trabajadores. Se garantizarán los procedimientos para la cumplimentación y entrega de los cuestionarios. La cumplimentación de los cuestionarios será voluntaria.
4. En los casos en los que la persona usuaria necesite ayuda, esta se prestará por parte de su representante legal o un familiar de confianza. En el caso de que esto no sea posible, le prestará apoyo su profesional de referencia y se reflejará dicha circunstancia en el registro en el que se indica las encuestas que se han recibido y su fecha.
5. Se deberá garantizar un procedimiento que permita a los trabajadores del centro cumplimentar y entregar sus encuestas de forma anonimizada si así lo desean.
6. Los cuestionarios respondidos, independientemente de su soporte, deberán guardarse durante 12 meses desde la fecha de realización del informe anual.
7. Los centros evaluarán todas las áreas en las que prestan servicio y se planteará, como mínimo, la evaluación de los siguientes aspectos de la forma que indica el siguiente cuadro:

Cuestiones mínimas encuesta anual de satisfacción				
Área	Personas Usuarias y representantes legales	U	RL	Tipo de Centro
Ingreso	1. Cuando ingresé en el centro me explicaron las actividades, los horarios y el funcionamiento general.	X	X	1,2,3,4,5,6
	2. Al ingresar me explicaron mis derechos y deberes como persona usuaria del centro.	X	X	1,2,3,4,5,6
	3. Al ingresar me dijeron con quién podía hablar si tenía alguna duda o petición.	X	X	1,2,3,4,5,6
Quejas, reclamaciones y sugerencias	4. Cuando tengo alguna cuestión que plantear se me atiende rápidamente.	X	X	1,2,3,4,5,6
	5. Se me da respuesta/solución a la cuestión planteada en un tiempo no superior a 1 semana	X	X	1,2,3,4,5,6
Atención, apoyos y cuidados	6. Conozco y he podido participar en mi Plan de Atención Individual.	X	X	1,2,3,4,5,6
	7. El personal del Centro me proporciona los apoyos/las ayudas que necesito en las actividades de la vida diaria (higiene, vestido, alimentación,...)	X		1,2,3,4,5,6
	8. Puedo contactar con mi familia y amigos siempre que quiero.	X	X	1,2,3,4,5,6
	9. Mi opinión es tenida en cuenta	X	X	1,2,3,4,5,6

CVE-2021-2785

MIÉRCOLES, 31 DE MARZO DE 2021 - BOC NÚM. 62

Cuestiones mínimas encuesta anual de satisfacción				
Área	Personas Usuarias y representantes legales	U	RL	Tipo de Centro
	10. Mi ropa está limpia y ordenada	X	X	1,3,4
	11. No se me han extraviado prendas de vestir	X	X	1,3,4
	12. Si necesito algo por la noche puedo avisar y me atienden correctamente	X		1,3,4,
	13. Cuando estoy enfermo me atienden de forma rápida	X		1,2,3,4,5,6
Atención Sanitaria	14. Me siento correctamente atendido por mi Médico/a de Atención Primaria	X		1,3,4,
	15. Me siento correctamente atendido por mi enfermera/o de Atención Primaria.	X		1,3,4,
	16. Cuando estoy enfermo se notifica a la familia	X	X	1,3,4,
Espacios y Equipamiento	17. Mi habitación es cómoda y me siento a gusto en ella.	X		1,3,4,
	18. En las salas de estar y demás sitios del centro estoy a gusto	X		1,2,3,4,5,6
	19. El centro está limpio	X	X	1,2,3,4,5,6
	20. Cuando algo se estropea lo arreglan	X	X	1,2,3,4,5,6
Funcionamiento	21. Me gusta la comida que se sirve en el centro.	X		1,2,3,5,6
	22. Me gusta la variación que existe en los menús en las distintas temporadas del año	X	X	1,2,3,5,6
	23. Estoy satisfecho con los horarios (por ejemplo para levantarme, desayunar, almorzar, cenar, acostarse, actividades, ingreso y salida, etc.).	X	X	1,2,3,4,5,6
	24. En el horario de mañana hay suficientes actividades y no me aburro en el centro.	X	X	1,2,5,6
	25. En el horario de tarde hay suficientes actividades para estar entretenido/a.	X	X	1,2,5,6
	26. Me gustan las actividades que organiza el centro y suelo participar en ellas.	X	X	1,2,5,6
	27. Se atienden mis peticiones/solicitudes de información y/o documentación.	X	X	1,2,5,6
Personal	28. El personal del Centro me trata con respeto y profesionalidad	X	X	1,2,3,4,5,6
	29. Conozco al personal que me atiende a diario	X		1,2,3,4,5,6
General	30. En general, estoy satisfecho con el servicio que me presta el centro.	X		1,2,3,4,5,6
Observaciones:				

Tipos de centro: (1) Centro residencial, (2) Centro de día, (3) Vivienda tutelada, (4) Centro de noche, (5) centro ocupacional, (6) Centro de rehabilitación psicosocial

Cuestiones mínimas encuesta anual de satisfacción		
Área	Trabajadores	Tipo de Centro
Funcionamiento y organización	1. Recibo información precisa para hacer mis tareas	1,2,3,4,5,6
	2. Mi puesto de trabajo está bien equipado y cuento con los medios necesarios	1,2,3,4,5,6
	3. El Centro dispone de las ayudas técnicas necesarias	1,2,3,4,5,6
	4. Conozco los objetivos establecidos en el Plan de Atención Individual de las personas usuarias a las que atiendo	1,2,3,4,5,6
	5. Conozco las intervenciones a realizar para alcanzar los objetivos establecidos en el Plan de Atención Individual de las personas usuarias a las que atiendo	1,2,3,4,5,6
	6. Conozco los Protocolos de atención establecidos en el Sistema de Calidad del Centro.	1,2,3,4,5,6
	7. El tiempo dedicado a los apoyos/ayudas en las actividades básicas de la vida diaria (higiene, alimentación,...) es adecuado	1,2,3,4,5,6

MIÉRCOLES, 31 DE MARZO DE 2021 - BOC NÚM. 62

Cuestiones mínimas encuesta anual de satisfacción		
Área	Trabajadores	Tipo de Centro
	8. El tiempo dedicado a las actividades psicosociales, de ocio y entretenimiento es adecuado	1,2,3,4,5,6
	9. En el centro se hacen reuniones periódicas de coordinación entre los diferentes profesionales de atención directa.	1,2,3,4,5,6
	10. Habitualmente se atienden las sugerencias y propuestas de mejora que plantea el personal de atención directa	1,2,3,4,5,6
	11. Recibo cursos de formación por parte del Centro	1,2,3,4,5,6
	12. Participo en la elaboración del plan de formación anual	1,2,3,4,5,6
Clima laboral	13. Estoy satisfecho/a con la relación laboral con mis superiores y/o subordinados	1,2,3,4,5,6
	14. El Centro es receptivo ante los problemas, quejas y reclamaciones planteadas	1,2,3,4,5,6
	15. Estoy satisfecho/a con la relación con mis compañeros/as	1,2,3,4,5,6
	16. La relación con las personas usuarias y sus familiares es satisfactoria	1,2,3,4,5,6
	17. Me siento integrado/a en el trabajo del centro con las personas usuarias	1,2,3,4,5,6
	18. En general, estoy satisfecho con mi trabajo.	1,2,3,4,5,6

Tipos de centro: (1) Centro residencial, (2) Centro de día, (3) Vivienda tutelada, (4) Centro de noche, (5) centro ocupacional, (6) Centro de rehabilitación psicosocial

8. Se valorarán las respuestas en una escala de uno a cinco, según la siguiente gradación:

En blanco	1	2	3	4	5
No sabe/ No contesta	Muy mal / Ninguna	Mal / Poca	Regular / Normal	Bien / Bastante	Muy bien / Mucho

9. Registros asociados
- Cuestionarios
 - Registro en el que se indique la persona destinataria, el método de entrega y la fecha de envío o entrega.
 - Registro en el que se indique las encuestas recepcionadas y su fecha.

10. Indicadores asociados

Protocolo de satisfacción de usuarios y familias	Número y porcentaje de personas usuarias sobre las que se ha realizado una evaluación de la satisfacción con respecto al total de personas usuarias en un año
	Número y porcentaje de personas usuarias que están satisfechas con el servicio según valoración anual. (Se entiende que están satisfechas las personas que globalmente atribuyen una valoración al Servicio igual o superior a 4 puntos sobre 5).
	Número y porcentaje de familias u otras personas significativas de las personas usuarias sobre las que se ha realizado una evaluación de la satisfacción con respecto al total de personas usuarias en un año
	Número y porcentaje de familias u otras personas significativas de las personas usuarias satisfechas con el servicio según valoración anual (Se entiende que están satisfechas las personas que globalmente atribuyen una valoración al servicio igual o superior a 4 puntos sobre 5).
Protocolo de satisfacción de los trabajadores	Número y porcentaje de trabajadores sobre los que se ha realizado una evaluación de la satisfacción con respecto al total de trabajadores
	Número y porcentaje de trabajadores que están satisfechos según valoración anual. (Se entiende que están satisfechos los trabajadores que globalmente atribuyen una valoración igual o superior a 4 puntos sobre 5).