



OBSERVATORIO DE LA
REALIDAD SOCIAL
ERREALITATE SOZIALAREN
BEHATOKIA

INFORME

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS
DE CENTROS GERONTOLOGICOS PROPIOS O CON PLAZAS
CONCERTADAS EN NAVARRA

Nafarroako Gobernua  Gobierno de Navarra
Eskubide Sozialetako Departamentua Departamento de Derechos Sociales

bizilan, s.a.

Autor: bizilan, s.a.

Financiación: Observatorio de la Realidad Social (Departamento de Derechos Sociales del Gobierno de Navarra)

Fecha: Noviembre 2016

PRESENTACIÓN

El Departamento de Derechos Sociales, a través del Servicio de Calidad e Inspección del Observatorio de la Realidad Social, ha realizado un “Estudio de Satisfacción de las personas usuarias de Centros Gerontológicos propios o con plazas concertados en Navarra”, con la finalidad de conocer su opinión sobre la calidad del servicio en el centro en donde son atendidos.

Este estudio se enmarca en los trabajos que se están llevando para la regulación de un nuevo Régimen de Autorizaciones, infracciones y sanciones en materia de Servicios Sociales, actualizado el Decreto Foral 209/1991, de 23 de mayo, cuyo objeto es garantizar el nivel de calidad que deben reunir los Servicios y Centros, así como establecer las condiciones y requisitos de obligado cumplimiento para su funcionamiento.

Como conclusión general, el grado de satisfacción de las personas usuarias y de sus familiares es alta, con una puntuación en casi todas las variables analizadas superior a 8. La valoración media global alcanza 8,5 puntos sobre 10, si bien la opinión de las personas residentes, por lo general, es más crítica que la opinión de los familiares.

En cualquier caso, a pesar de estos resultados positivos el Departamento de Derechos Sociales considera que hay un margen de maniobra considerable de mejora en la asistencia a las personas residentes en los Centros Gerontológicos, algunos puestos de manifiesto en este estudio.

Desde la Agencia Navarra para la Autonomía y Desarrollo de las Personas (ANADP) se pretende que estos cambios lleven a un modelo de asistencia residencial basado en las personas, posibilitando nuevos modelos de centros residenciales más flexibles y más adaptados a las nuevas necesidades, modelos que ya existen en otros países europeos.

En Iruña-Pamplona, a 14 de noviembre de 2016

Francisco Javier Tuñón San Martín

Director General del Observatorio de la Realidad Social, Planificación y Evaluación de Políticas Sociales

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	5
2. METODOLOGÍA DE TRABAJO	7
2.1. FICHA TÉCNICA.....	7
2.2. TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN	7
2.3. LA MUESTRA Y SU REPRESENTATIVIDAD	8
2.4. MUESTREO	9
2.5. LA LABOR DE CAMPO	10
3. INFORME DE RESULTADOS.....	11
3.1. CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA	11
3.2. ELEMENTOS TANGIBLES	15
3.2.1. Servicios hosteleros.....	15
3.2.2. Instalaciones	19
3.3. CAPACIDAD ATENCIÓN/PROFESIONALIDAD	29
3.3.1. Trato recibido.....	29
3.3.2. Problemática con el personal de la residencia.....	30
3.4. ELEMENTOS INTANGIBLES/ SEGURIDAD	31
3.5. CAPACIDAD DE RESPUESTA / CUIDADOS.....	33
3.6. ACCESIBILIDAD	36
3.6.1. Accesibilidad al centro.....	36
3.6.2. Accesibilidad servicios	36
3.7. RELACIONES PARTICIPACIÓN Y DERECHOS DE LOS/LAS RESIDENTES.....	38
3.7.1. Relaciones sociales	38
3.7.2. Participación	39
3.7.3. Derechos de los/as residentes	42
3.8. INFORMACIÓN	45
3.9. FUNCIONAMIENTO	48
3.10. VALORACIÓN GENERAL.....	50
3.11. IMPORTANCIA VERSUS SATISFACCIÓN	52
3.12. SINTESIS DESCRIPTIVA	55
4. ANALISIS PORMENORIZADO	61
5. INDICADORES.....	83
6. EVOLUCIÓN DE LOS CENTROS: Visión retrospectiva	98
6.1. SERVICIOS HOSTELEROS.....	98
6.2. SERVICIOS GENERALES.....	101
6.3. INSTALACIONES	102
6.4. FUNCIONAMIENTO	103
6.5. CUIDADOS / ATENCIÓN.....	105
6.6. ATENCIÓN PERSONAL Y SERVICIOS PROFESIONALES EN EL CENTRO	106
6.7. PARTICIPACIÓN.....	108
6.8. OTROS ASPECTOS.....	109

7. EVOLUCIÓN DE LOS CENTROS	110
7.1. ACCESIBILIDAD	110
7.1.1. Inexistencia de pendiente	110
7.1.2. Proximidad al pueblo.....	111
7.1.3. Existencia de transporte público	111
7.1.4. Parking	111
7.1.5. Sin escaleras.....	112
7.2. ASPECTO EXTERIOR.....	113
7.2.1. Fachada pintada	113
7.2.2. Fachadas sin desconchones.....	114
7.2.3. Estado del tejado.....	114
7.2.4. Cuidado exterior.....	115
7.2.5. Estado de la zona ajardinada	115
7.2.6. Cuidado otras zonas.....	116
7.3. ACOGIDA.....	117
7.3.1. Tiempo de esperar para ser acogido en primera instancia	117
7.3.2. Atención por persona de recepción	118
7.3.3. Identificación de la persona de recepción	118
7.3.4. Persona de recepción con uniforme	119
7.3.5. Persona recepción conoce el motivo de la visita.....	119
7.3.6. Atención persona de referencia	120
7.4. TRATO	121
7.5. ASPECTO INTERIOR	123
7.5.1. Olores en el centro	123
7.5.2. Elementos internos	124
7.5.3. Información	125
7.5.4. Personal	125
7.6. CALIFICACIÓN ZONA DE ENTREVISTAS	127
7.7. RESUMEN DE INDICADORES	129
8. ANÁLISIS DAFO	130
9. CONSIDERACIONES FINALES	134
10. ANEXO (Cuestionarios de recogida de datos)	137

Las personas residencializadas deben ser el eje central sobre el que tiene que girar el sistema asistencial, ofertando unos niveles de calidad óptimos, al menos, acorde con sus necesidades. En base a esa premisa se ha realizado el presente estudio, cuyo objetivo es conocer la satisfacción de las personas mayores usuarios/as y sus familiares respecto de los Servicios Residenciales en Navarra.

Se ha realizado la investigación específicamente sobre los/as residentes alojados en centros gerontológicos propios del Gobierno de Navarra y en centros concertados o financiados mediante ayudas económicas (PVS) por la Agencia de Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas (ANADP).

Para la consecución de este objetivo general, el informe que se presenta analiza la valoración que se efectúa de diferentes elementos relacionados con la calidad del servicio, tanto desde el punto de vista de las personas residentes como de los familiares, haciendo también una evaluación bajo la observación directa de los diferentes centros que han participado en el desarrollo del estudio.

La información que se presenta se estructura en base a cinco capítulos de análisis:

- En primer lugar se hace una **caracterización de la muestra**, describiendo los rasgos generales, para proseguir con un análisis descriptivo de todas las áreas de la encuesta, tanto de los elementos tangibles (servicios hosteleros, instalaciones), como intangibles (seguridad). Además de estos aspectos se comprobará la satisfacción con las otras áreas del servicio: valoración de los equipamientos, el funcionamiento, la atención personal y profesional, los cuidados, las relaciones sociales, la participación, los derechos y otros aspectos relacionados con las expectativas, concluyendo esta parte inicial con una valoración global del servicio general ofrecido por las Residencias y las áreas de mejora.

- Un segundo apartado se centra en la construcción de una serie de indicadores de satisfacción, desagregados por comarca, tamaño y tipo de centro.
- A continuación, se efectúa un pequeño análisis retrospectivo de algunos datos comparables con un estudio relativamente similar que se elaboró en el 2.008.
- El cuarto capítulo presenta una evaluación de los centros basado en la observación directa de los/as encuestadores/as que han valorado algunos elementos objetivables del servicio, aportando también su visión personal.
- Por último, se realiza un análisis DAFO incorporando diferentes elementos donde se ponen de manifiesto los puntos fuertes y las áreas de mejora, para concluir con una serie de consideraciones finales.



METODOLOGIA DE TRABAJO

2.1 FICHA TÉCNICA

El método utilizado para la realización del estudio ha sido netamente cuantitativo, utilizando como soporte tres cuestionarios estructurados y consensuados con la dirección del estudio: el primero, dirigido a las personas residentes en centros gerontológicos de Navarra bajo las tres modalidades: propias, concertadas o plazas financiadas.

El segundo, a una muestra de las familias de las personas residencializadas, y la tercera una encuesta-ficha para la observación directa de los diferentes centros visitados.

2.2 TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN

Para conseguir los objetivos planteados se llevó a cabo un proceso de encuestación personal cara a cara con los/as residentes de los centros gerontológicos y otro de encuestación telefónica a los familiares.

La encuestación a través de entrevista personal se llevó a cabo durante un horario compatible con las residencias, mientras que la telefónica se realizó de manera ininterrumpida entre las 10 y las 19 horas.

El período de ejecución de ambas oleadas ha sido el siguiente:

- La encuesta personal se ha realizado durante las tres últimas semanas del mes de junio.
- La encuesta telefónica se ha materializado durante la segunda quincena de julio.

2.3 LA MUESTRA Y SU REPRESENTATIVIDAD

De acuerdo con los datos facilitados por la dirección del estudio, el número total de personas residentes que cumplían las condiciones en estos centros era de 2.788, distribuidas en un total de 60 residencias de Navarra.

Para buscar la representatividad estadística, teniendo en cuenta el universo de 2.788 residentes, el tamaño de la muestra ha sido de 603 personas, lo que ha significado, trabajar con un nivel de confianza del 95,45%, un margen de error para su conjunto del $\pm 3,6\%$.

	Nº total beneficiarios/as		MUESTRA Tipología		MUESTRA Total		Error Stándar
	Abs.	%	Residentes	Familias	Abs.	%	%
Pamplona y comarca	1187	42,5	171	79	250	41,5	$\pm 5,6$
Estella	531	19,1	73	48	121	20,-	$\pm 7,9$
Navarra Norte	351	12,6	47	25	72	11,9	$\pm 10,3$
Tudela	424	15,2	61	37	98	16,2	$\pm 8,8$
Tafalla	295	10,6	39	23	62	10,3	$\pm 10,6$
Total desagregado	2.788	100	391	212	603	100	$\pm 3,6$

Al desagregar por zonas se aprecia que el peso de las muestras por cada una es bastante similar al real (universo), con ligeras oscilaciones que en ninguno de los casos ha superado un punto porcentual, y con unos niveles de error tolerado, donde como máximo en las submuestras de Tafalla y Navarra Norte se sitúan en torno al 10%.

Distribución de la muestra según tamaño de la residencia

	Residentes	Familias	Total	%
Nivel 1 (0-25 residentes)	81	58	139	23,1
Nivel 2 (26-50 residentes)	71	39	110	18,2
Nivel 3 (51-100 residentes)	84	42	126	20,9
Nivel 4 (101-150 residentes)	75	32	107	17,7
Nivel 5 (> 150 residentes)	80	41	121	20,1
Total	391	212	603	100-

La segmentación de la muestra respecto al tamaño de las residencias presenta una horquilla de un ± ntos porcentuales entre el nivel más bajo y el más alto, y referenciado siempre dentro de unos parámetros acordes con la distribución actual.

2.4 MUESTREO

El estudio se ha elaborado mediante un sistema de muestreo aleatorio y probabilístico de manera que todas las personas usuarias de las residencias que formaban parte del colectivo objeto de estudio tuvieran la misma probabilidad de formar parte de la muestra.

Bajo esta premisa se procedió a la elaboración del marco muestral teniendo en cuenta los tamaños de las muestras elegidas, cuyo resultado final fue de 391 encuestas a los/as residentes y 212 a las familias, habiendo adoptado el criterio de que debían ser entrevistados todos los centros con más de 50 plazas de residentes y una muestra significativa de los inferiores a ese tamaño.

El muestreo se ha materializado en 40 de los 60 centros que utiliza el Gobierno de Navarra, conforme a la siguiente distribución:

Muestra de Centros según zonificación

	Nº Centros
Pamplona y comarca	11
Estella	9
Navarra Norte	6
Tudela	8
Tafalla	6

Los centros seleccionados para llevar a cabo el estudio de satisfacción han sido:

CENTROS	LOCALIDAD	ZONA
Residencia de Ancianos las Amescoas	EULATE	ESTELLA
Residencia Dionisio Salcedo Sadaba	MENDAVIA	ESTELLA
Santo Domingo	ESTELLA	ESTELLA
Residencia San Jerónimo	ESTELLA	ESTELLA
Residencia Virgen del Carmen	SESMA	ESTELLA
Residencia San Sebastián	ANDOSILLA	ESTELLA
Residencia de Ancianos de Lodosa	LODOSA	ESTELLA
Residencia Luz de Estella	ESTELLA	ESTELLA
Residencia personas mayores de San Adrián	SAN ADRIAN	ESTELLA
Amma Ibañeta	ERRO	NAVARRA NOR.
Residencia San Isidro	LUMBIER	NAVARRA NOR.
Residencia Andra Mari	LESAKA	NAVARRA NOR.
San José Zahar Etxea	BERA	NAVARRA NOR.
Benito Meni	ELIZONDO	NAVARRA NOR.
Residencia Francisco Joaquin Iriarte	ELIZONDO	NAVARRA NOR.
Residencia Psicogeriatrífica Sayoa	OLAVE	PAMPLONA Y COMARC.
Residencia La Vaguada	PAMPLONA	PAMPLONA Y COMARC.
Amma Oblatas	PAMPLONA	PAMPLONA Y COMARC.
Amma Argaray	PAMPLONA	PAMPLONA Y COMARC.
Residencia Beloso Alto	PAMPLONA	PAMPLONA Y COMARC.
Residencia El Vergel	PAMPLONA	PAMPLONA Y COMARC.
Casa Misericordia	PAMPLONA	PAMPLONA Y COMARC.
Padre Meni Clínica	PAMPLONA	PAMPLONA Y COMARC.
Residencia El Mirador	PAMPLONA	PAMPLONA Y COMARC.
Residencia Landazabal	BURLADA	PAMPLONA Y COMARC.
Amma Mutilva	MUTILVA ALTA	PAMPLONA Y COMARC.
Residencia Santa Elena	BARASOAIN	TAFALLA
Residencia La Milagrosa	OLITE	TAFALLA
Residencia Santa Zita	SAN MARTIN DE UNX	TAFALLA
Residencia San Miguel de Peralta	PERALTA	TAFALLA
Residencia San Manuel y San Severino	TAFALLA	TAFALLA
Residencia Virgen del Castillo	MIRANDA DE ARGA	TAFALLA

CENTROS	LOCALIDAD	ZONA
Residencia Torre Monreal	TUDELA	TUDELA
Residencia San José de Valtierra	VALTIERRA	TUDELA
Real Casa Misericordia	TUDELA	TUDELA
Residencia San Francisco de Asis	CINTRUENIGO	TUDELA
Residencia Carmen Bellido	CORTES	TUDELA
Residencia San Gregorio	BUÑUEL	TUDELA
Residencia Mixta Solidaridad	CASTEJON	TUDELA
Residencia Ntra. Sra. De Gracia	TUDELA	TUDELA

2.5 LA LABOR DE CAMPO

Una vez recibida la base de datos y seleccionadas las personas de manera aleatoria, conforme a las cuotas establecidas, se determinó un itinerario de trabajo para los diferentes Centros a visitar.

La muestra seleccionada, no obstante, se remitió al Gobierno de Navarra, que tras un breve proceso de depuración se puso en contacto con los centros explicando el motivo del estudio y el método a seguir, solicitando su colaboración.

A partir de este momento, Bizilan, S.A. fue concertando con los centros las fechas y horas a las que se pasarían a realizar las encuestas a residentes, adecuándose en todo momento al horario del régimen de los centros.

La labor de campo presencial se llevó a cabo con cinco entrevistadores/as, una con conocimiento de euskera para la zona vascófona, realizando esta labor de campo en tres semanas.

Previamente, para comprobar tanto la solidez del cuestionario como el proceso y dificultades de la labor de campo, se realizó un pretest en dos centros de Pamplona que nos permitió supervisar el cuestionario y establecer el protocolo adecuado.

La segunda fase, la telefónica a los familiares, dadas las fechas de encuestación (segunda semana de Julio), y a pesar de estar avisados, ha resultado más laboriosa de lo previsto.

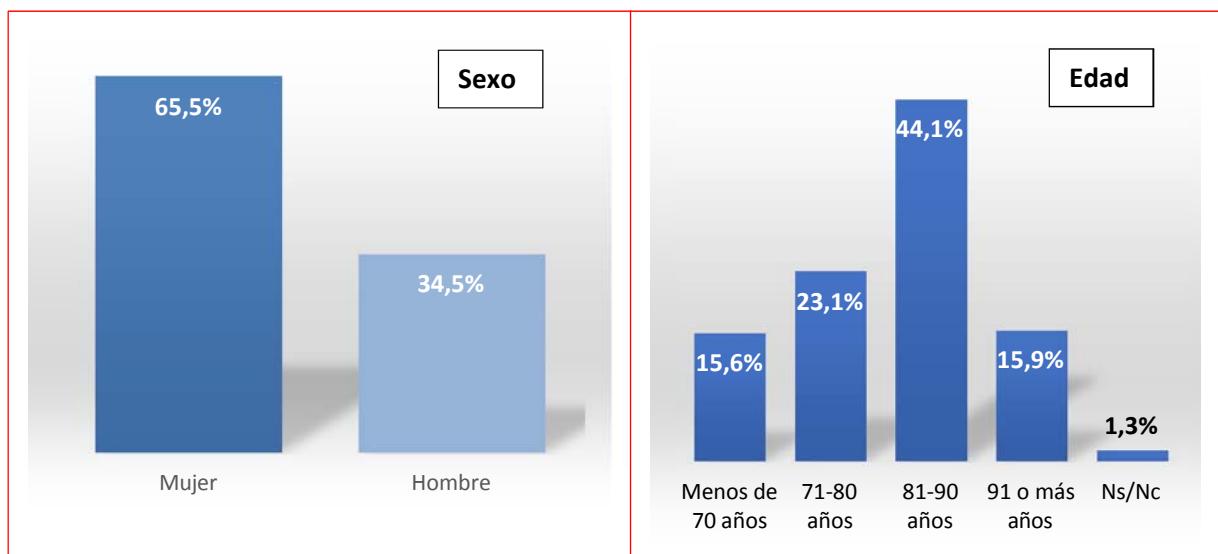
En definitiva, se han cumplimentado 391 encuestas a residentes y 212 a familiares, habiéndose desarrollado la labor de campo conforme a la planificación prevista, con una colaboración muy aceptable tanto por parte de los centros como de los/as residentes y de sus familiares.

INFORME DE RESULTADOS

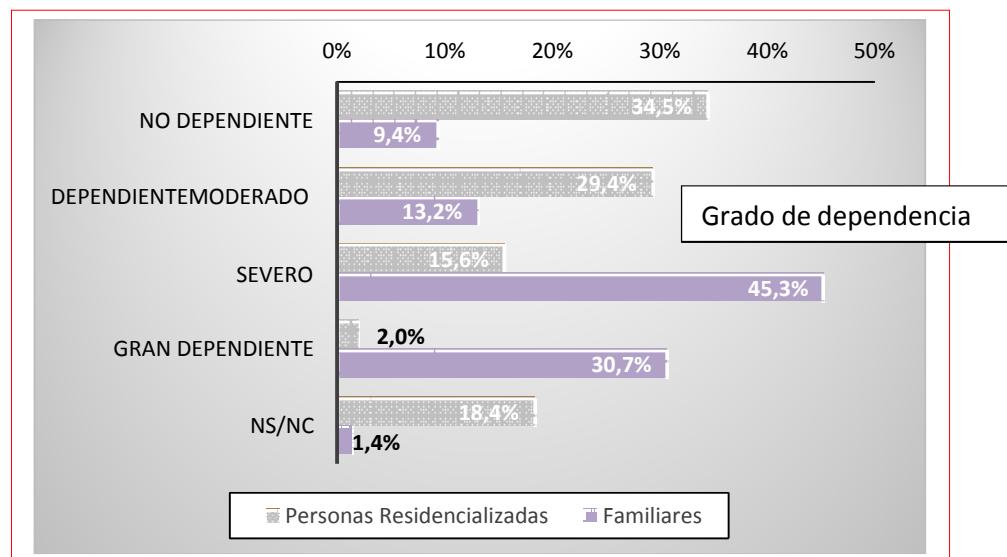
3.1 CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA

En el estudio de satisfacción con los centros residenciales de personas mayores, se han tenido en cuenta la opinión de las personas residencializadas y de familiares. A continuación se detallan algunos datos relativos a las características de las personas residencializadas encuestadas.

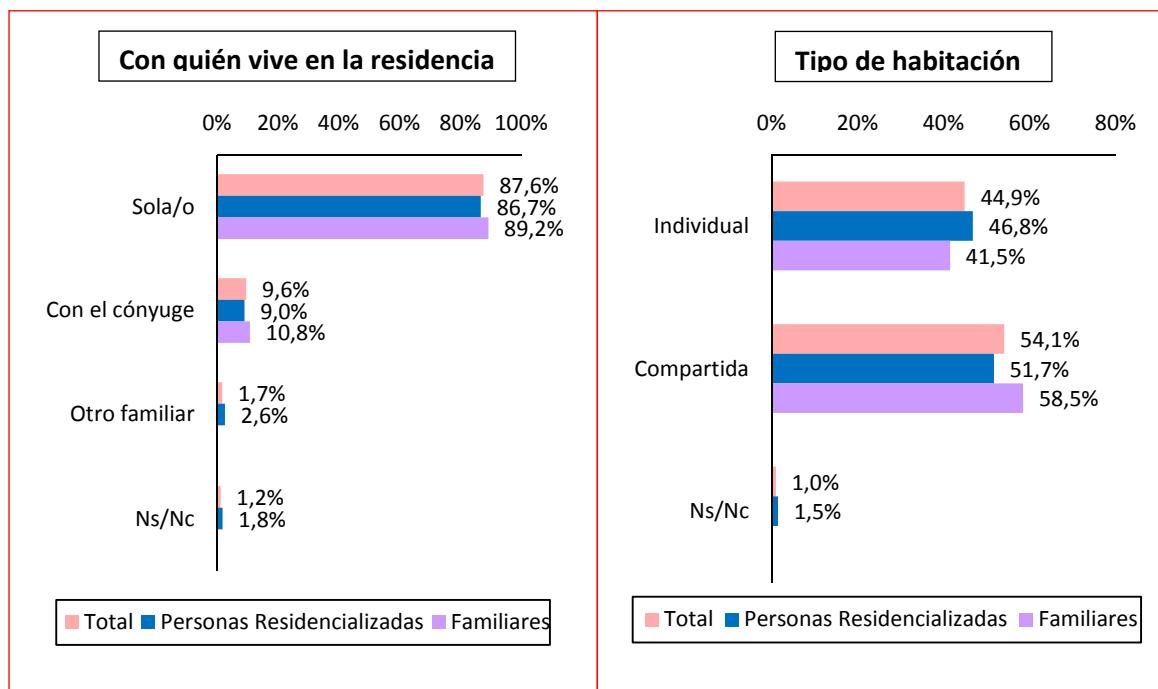
- Algo más de seis de cada diez personas residencializadas encuestadas han sido mujeres (65,5%).
- Por edad:
 - El 15,6% de las personas encuestadas es menor de 70 años.
 - El porcentaje de personas mayores de 90 años es bastante similar (15,9%).
 - El colectivo más numeroso se encuadra entre 81 y 90 años (44%), siendo la edad media general de 81 años.

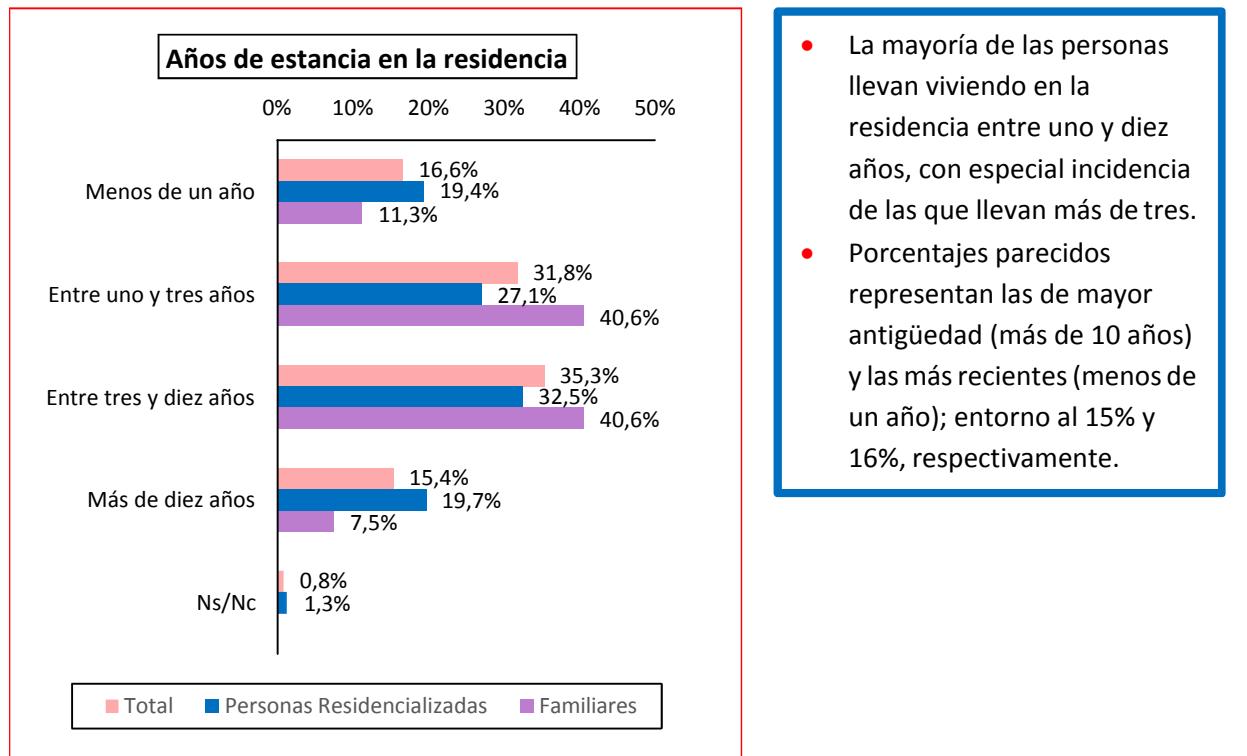


- Del total de personas residentes encuestadas, algo más de la mitad son personas no dependientes, o dependientes moderadas (63,9%).
- Cuando la encuesta es respondida por los familiares, siete de cada diez lo hacen en referencia a personas residencializadas con un grado de dependencia severo o gran dependiente (76%).

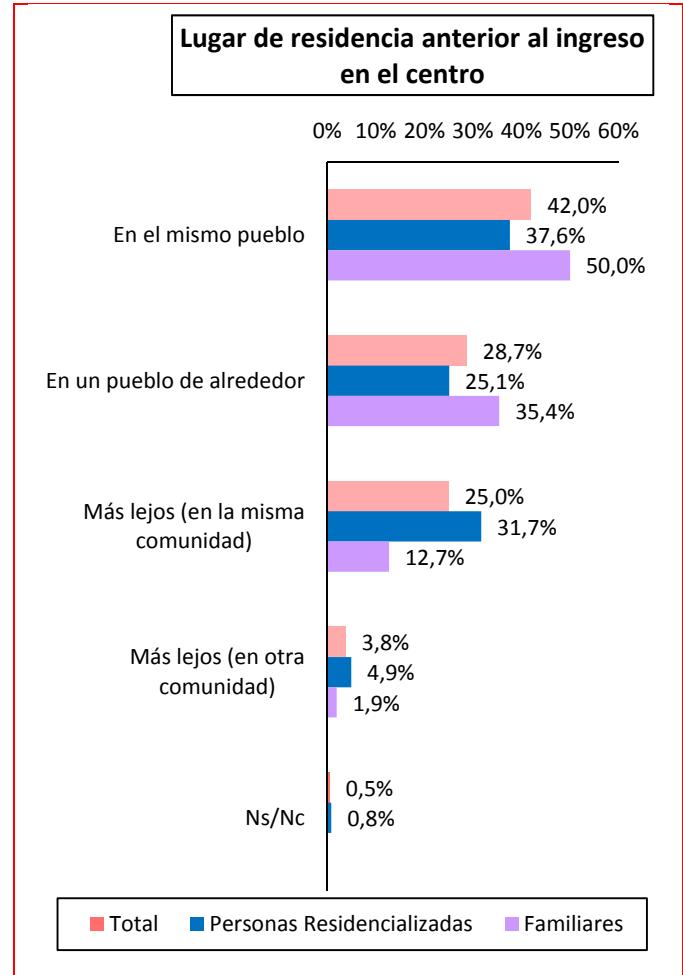


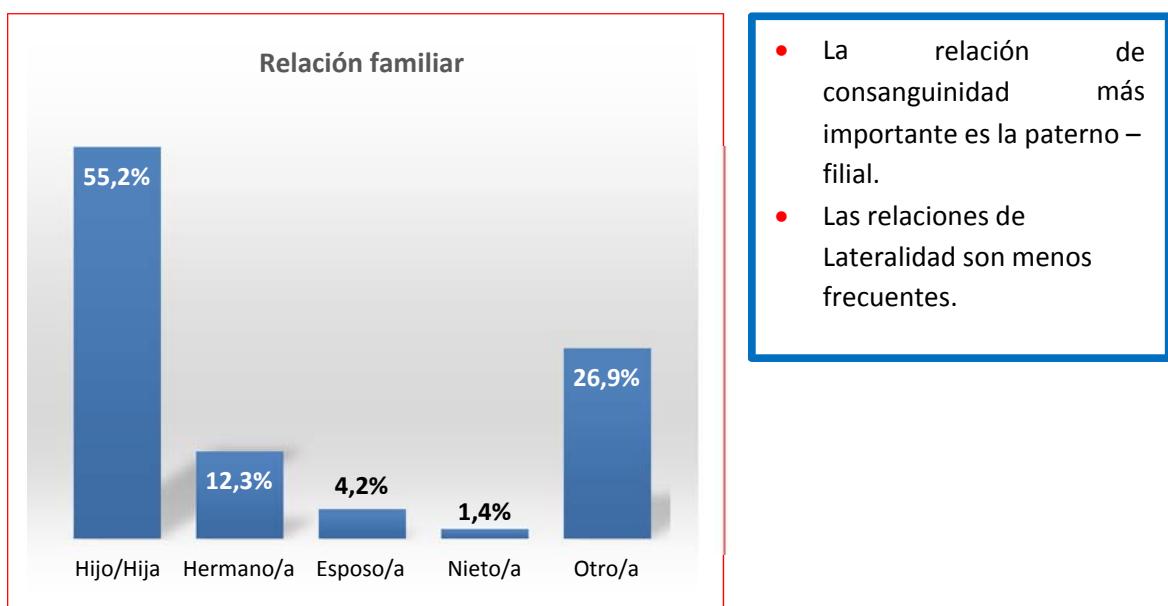
- Casi nueve de cada diez personas viven solas en los diferentes centros.
- Algo menos del 10% lo hace con su pareja.
- Tipo de habitación:
 - Más de la mitad de las personas residencializadas vive en una habitación compartida.





- La mayoría de las personas ingresan en una residencia en el mismo pueblo donde vivían o en un pueblo de los alrededores (70,7%).
- Casi un cuarto por ciento han venido de otra Comunidad.





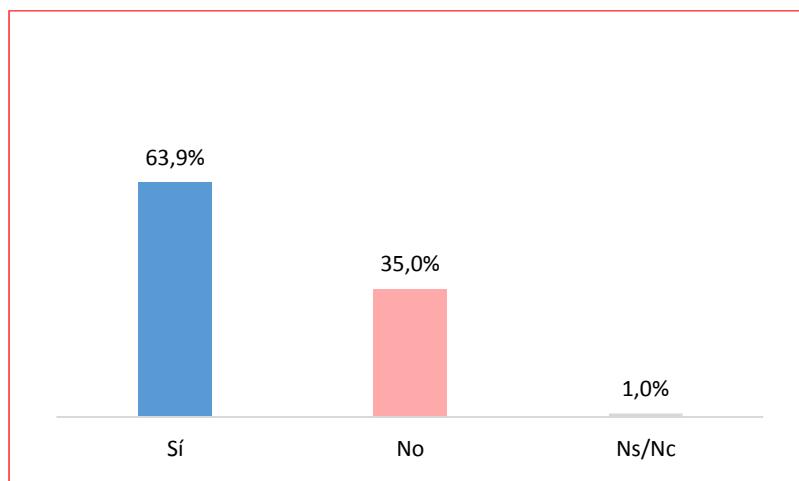
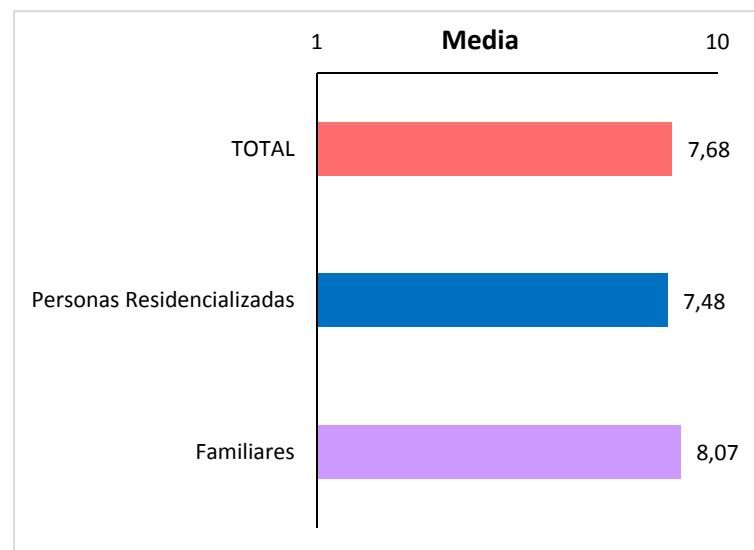
3.2 ELEMENTOS TANGIBLES

3.2.1 Servicios hosteleros

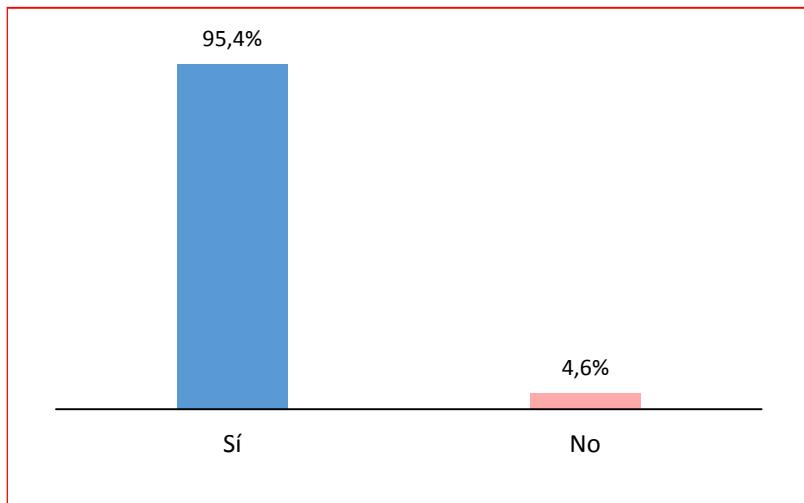
Bajo este epígrafe se detallan las diferentes opiniones de las personas residencializadas y de familiares respecto a la comida y al servicio de lavandería, entendidos ambos como servicios de hostelería, diferenciados de los servicios socio-sanitarios.

a) La comida

En una puntuación de cero a diez son los familiares quienes mejor opinión tienen de la comida que sirven en los centros. Las personas usuarias bajan la puntuación seis décimas.

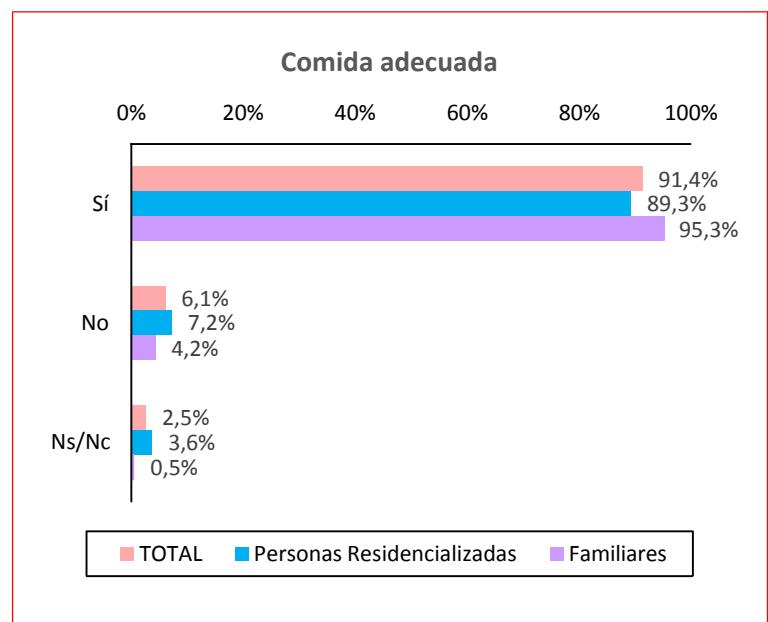


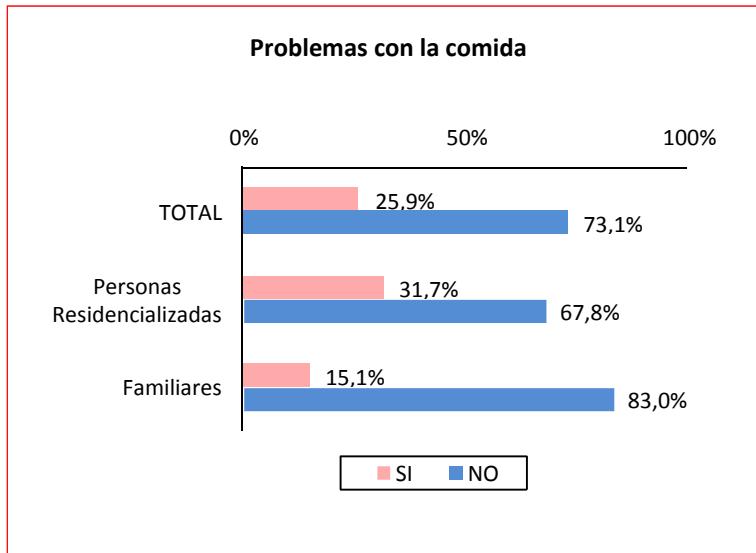
Conocimiento del menú con anterioridad: Casiodos terceras partes de las personas residencializadas conocen con anterioridad el menú. Algunas matizan que la información de los mismos está escrita con un tamaño de letra pequeña que les impide leerlo.



Acuerdo con el lugar asignado para comer: La mayoría de las personas residentes están de acuerdo con el lugar que tienen asignado para comer, aunque hay casi un 5% que muestra un grado de disconformidad.

Adecuación de la comida al estado de salud: Es casi unánime el acuerdo respecto a la comida, siendo valorada de forma positiva la adecuación de la misma al estado de salud de las personas. Aún así, también aquí hay un 6% que muestra su descontento.

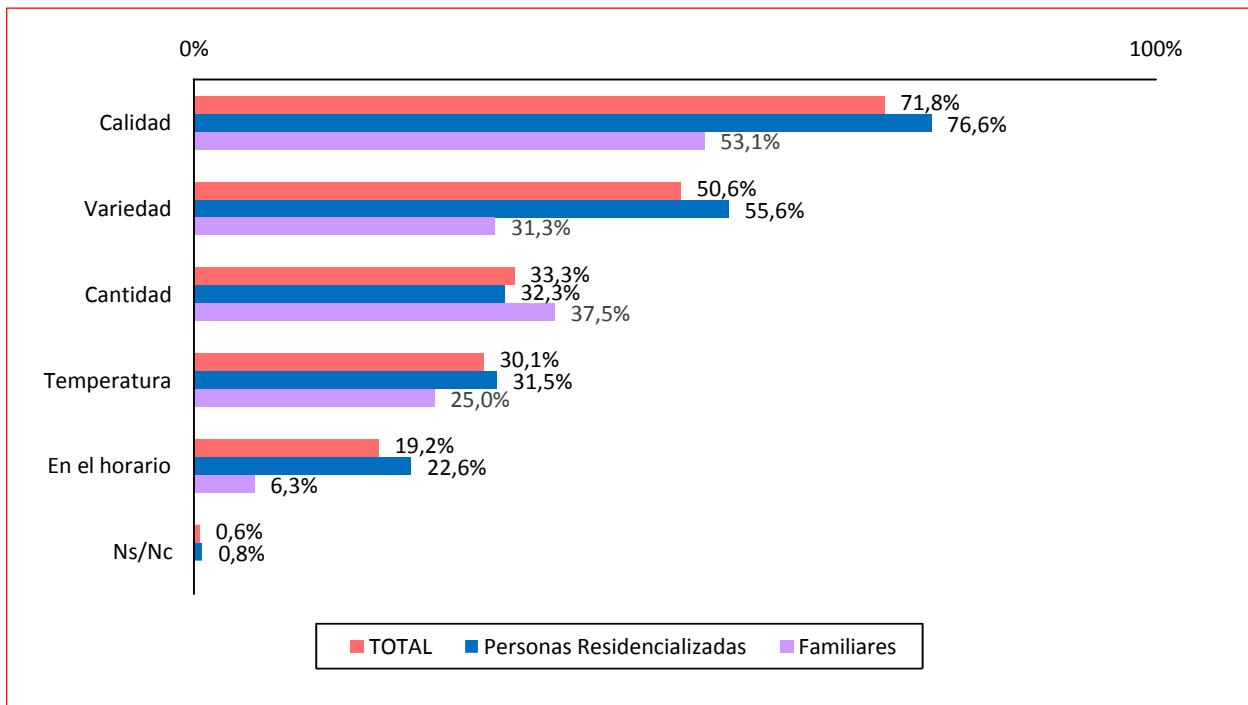




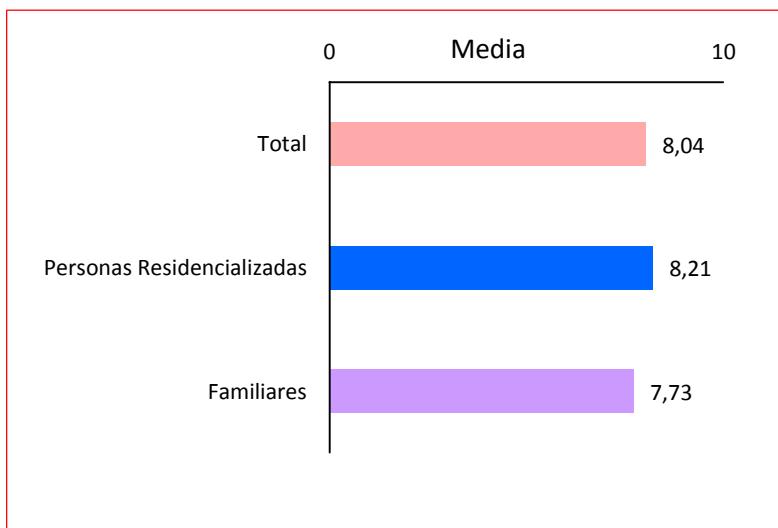
Problemas con la comida: Una de cada cuatro tiene problemas con la comida, siendo las personas residencializadas las más críticas; los familiares tienen una visión más positiva. La distancia entre ambas visiones es importante, 16 puntos porcentuales.

Cuestiones concretas de la problemática con la comida: (Los datos que se presentan a continuación corresponden a respuestas múltiples). Aquellas personas que tienen dificultades con la comida se muestran especialmente críticas con la calidad, mientras que para otro porcentaje importante el segundo elemento peor considerado es la variedad, y en menor medida la cantidad y la temperatura. El aspecto menos problemático es el horario.

Las personas residencializadas presentan una postura más crítica que los/las familiares en todos los aspectos mencionados, menos en la cantidad donde los familiares son quienes consideran en mayor medida que es un aspecto negativo.

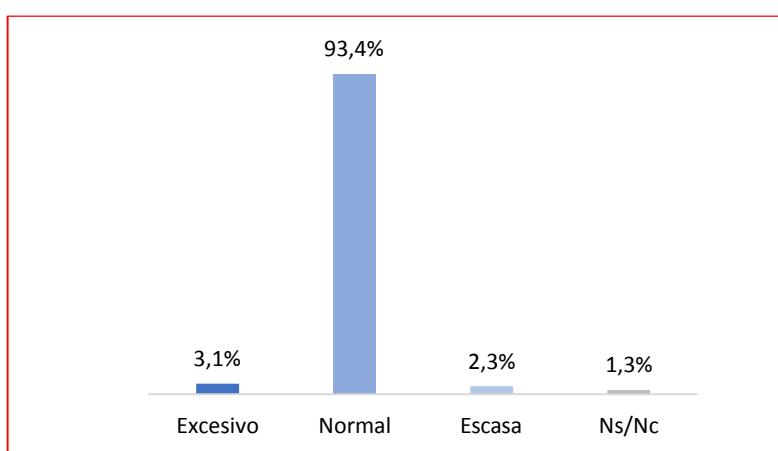
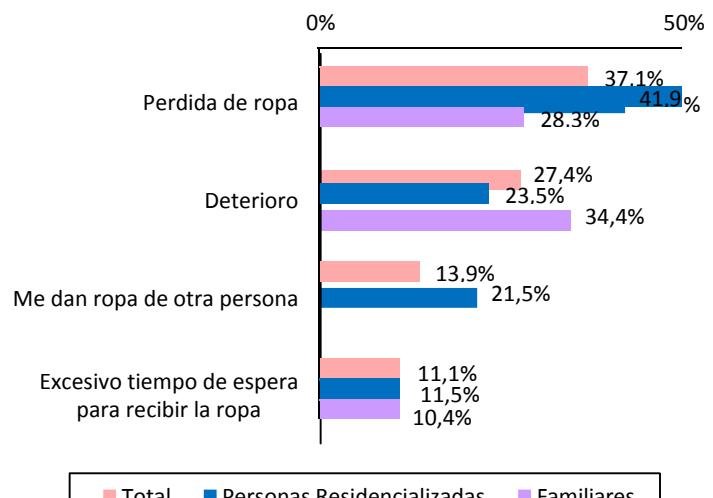


b) Lavandería



Lavandería: La diferencia de opinión entre las personas residentes y los familiares es de medio punto. Son las personas residencializadas las que mejor valoran el servicio de lavandería. Un 2,3% de las personas residentes no utilizan el servicio, ya que es la familia quien se encarga de lavar la ropa.

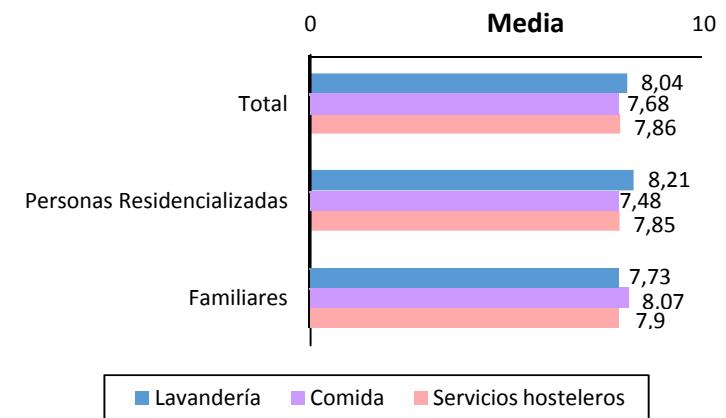
Problemas: Algo más de la mitad de las personas entrevistadas han tenido algún tipo de problemas con la lavandería. Las mayores dificultades son la pérdida de ropa y el deterioro de la misma. Entre las personas familiares de los/as residentes el mayor problema de la lavandería es el deterioro de la ropa, por ello algunas prendas las lava la familia. Además, una de cada cinco personas afirma que les dan ropa de otras personas.



Valoración del cambio de ropa de cama: La mayoría estima que la frecuencia en el cambio de ropa entra dentro de lo normal.

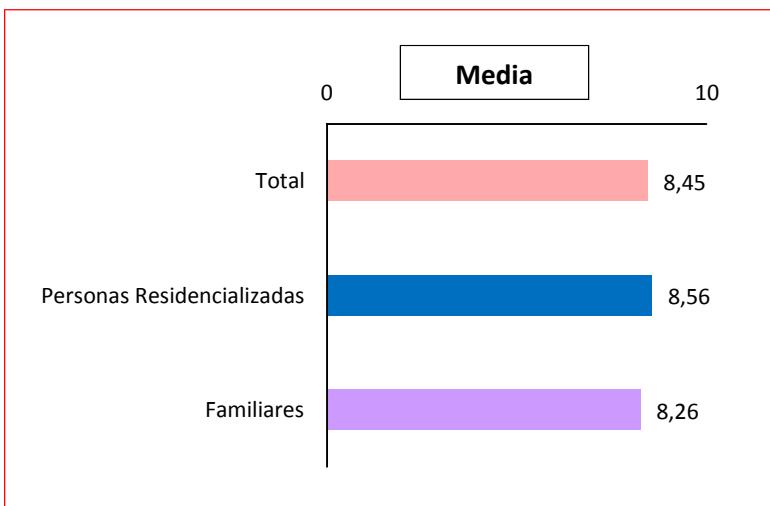
SERVICIOS HOSTELEROS: (La media de servicios hosteleros es la media de la valoración de la lavandería y la de comida) Para las personas residentes, a pesar de los incidentes reseñados, el aspecto mejor valorado es la lavandería, mientras que para los familiares es la comida.

Construyendo el indicador de servicios hosteleros el valor medio se encuentra por debajo de los ocho puntos (7,86).



3.2.2 Instalaciones

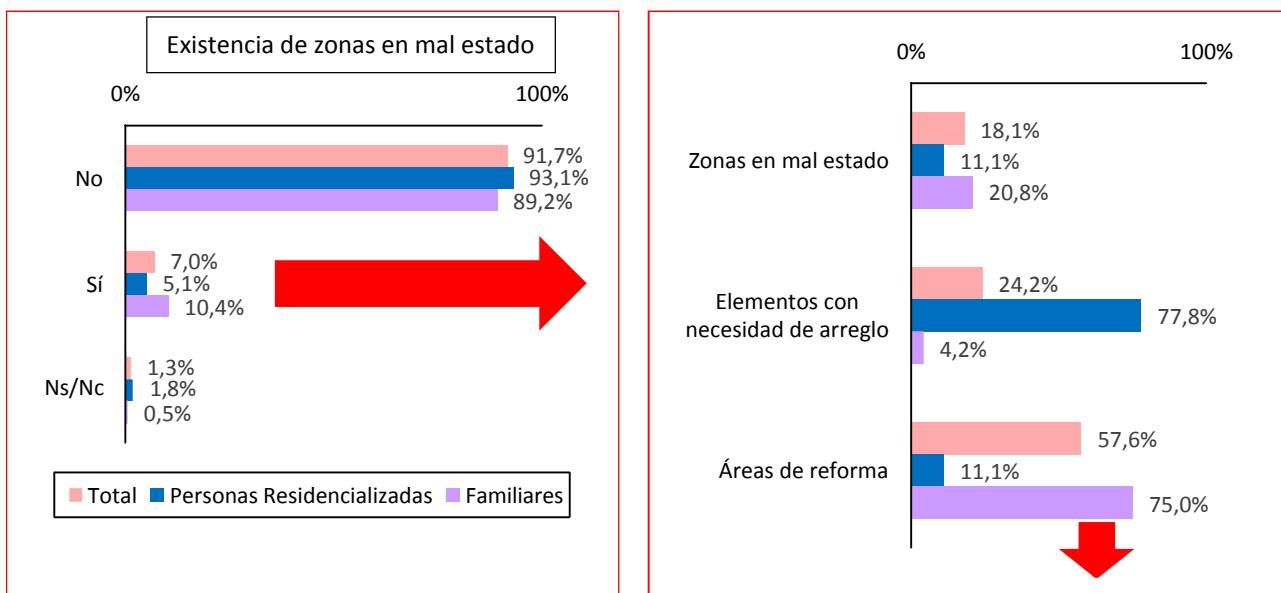
a) Mantenimiento de las instalaciones



Mantenimiento de las instalaciones: Las valoraciones son muy parecidas entre las personas residentes y sus familiares, recibiendo una puntuación media aceptable (8,45), si bien las primeras hacen una valoración mejor en tres décimas.

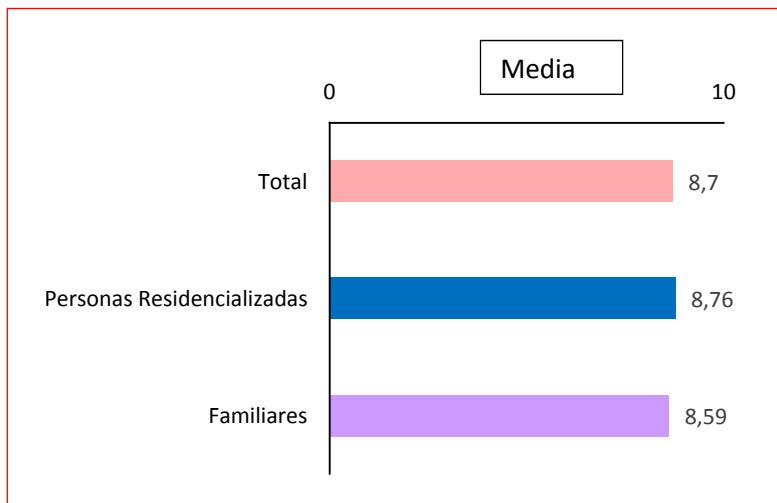
Zonas en mal estado: Son las familias de las personas residencializadas las que se muestran menos satisfechas con el mantenimiento, llegando a suponer un diez por ciento, concretamente el doble que las personas residentes.

Agrupados todos los aspectos, las áreas de reforma principales que habría que abordar serían: la necesidad de reforma completa del centro, hacer baños individuales, ampliar las habitaciones y la mejora de los ascensores.



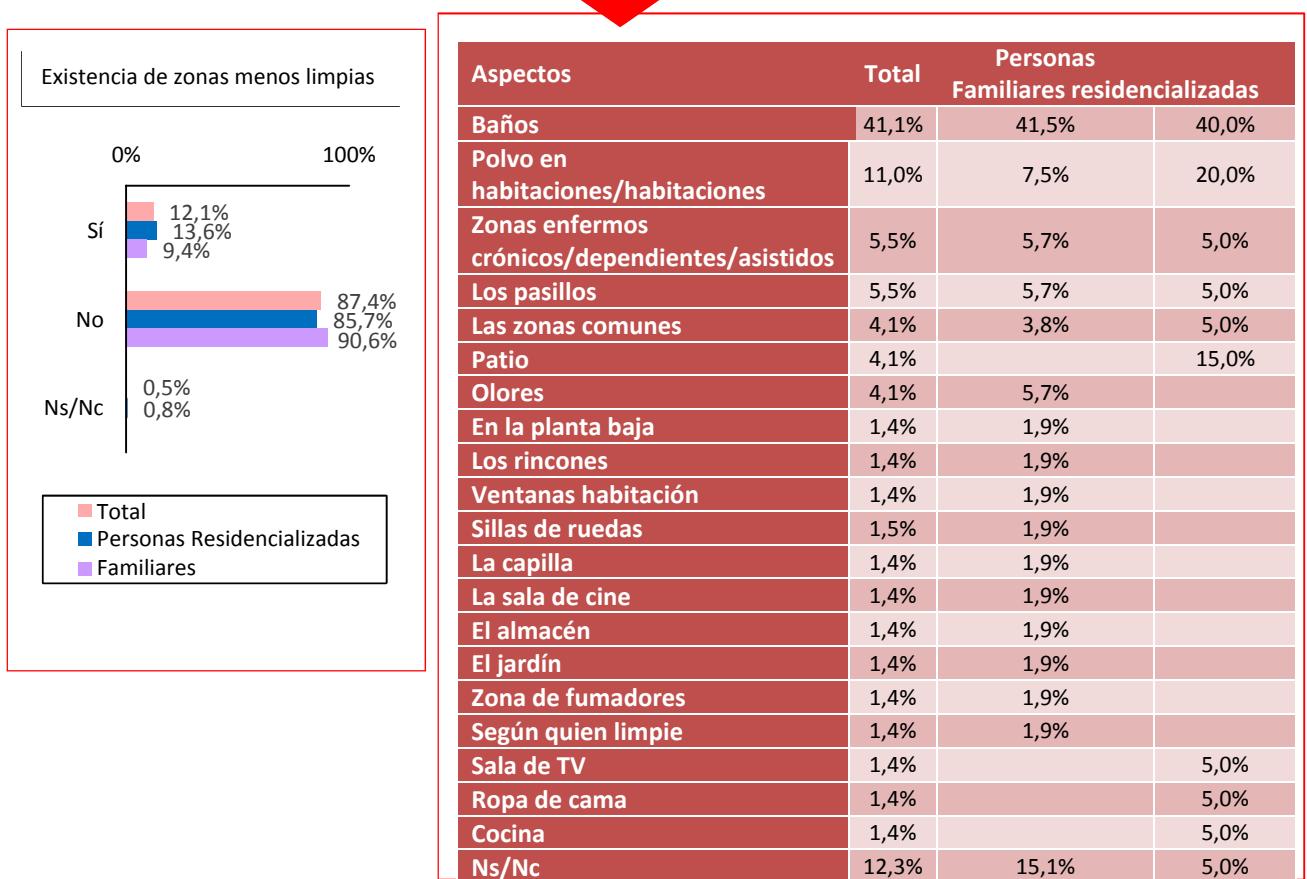
Aspectos		Total	Personas residencializadas	Familiares
Zonas en mal estado	Jardín	4,8%		9,10%
	Ventanas antiguas	4,8%		9,10%
	Gimnasio	2,4%		4,50%
	Zona de fumadores	2,4%	5,0%	
Elementos con necesidad de arreglo	Se para el ascensor	7,1%	15,0%	
	Hace frío/hay corriente	4,8%	10,0%	
	Se va la luz	2,4%	5,0%	
	Falta el timbre de la habitación	2,4%	5,0%	
	Las habitaciones necesitan pintura	2,4%		4,50%
Áreas de reforma	Centro antiguo/necesidad de reforma	19,0%		36,40%
	Hacer baños individuales	9,5%	5,0%	13,60%
	Ampliar habitaciones	7,1%		13,60%
	Poner aire acondicionado	4,8%		9,10%
	Arreglar fachadas	2,4%		4,50%
	Nuevo acceso al aparcamiento	2,4%		4,50%
	Todas	4,8%	5,0%	4,50%

b) Limpieza



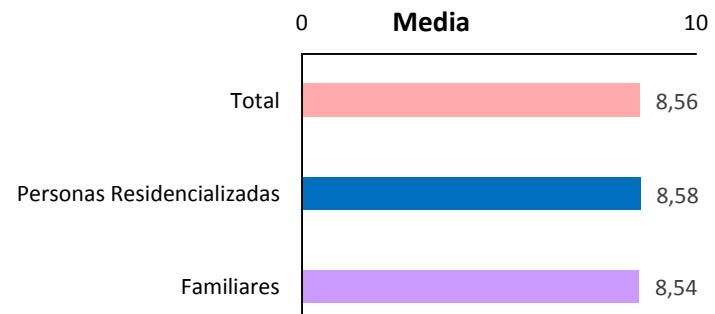
Media de limpieza: Hay un grado de satisfacción importante con la limpieza en general (8,7 puntos). Los dos colectivos encuestados puntúan la limpieza por encima del ocho, algo más alta en las personas residencializadas.

Zonas menos limpias: Hay entorno a un 12% de personas que detectan alguna zona menos limpia y con olores, son precisamente las residentes quienes en mayor medida manifiestan que existen zonas menos limpias y detallan un mayor número de lugares diferentes. La zona considerada como menos limpia es la de los baños, aunque se reconoce que muchas veces es por el uso que hacen las personas residencializadas, que hace difícil mantenerlos limpios todo el día. Otras zonas que destacan son las habitaciones (polvo), la zona de enfermos crónicos y los pasillos.

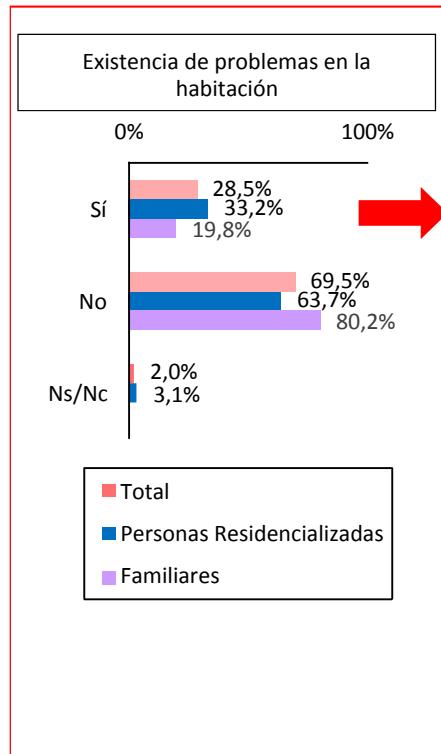


c) Habitación

Media habitación: La comodidad de la habitación es valorada de forma positiva por los dos colectivos encuestados.



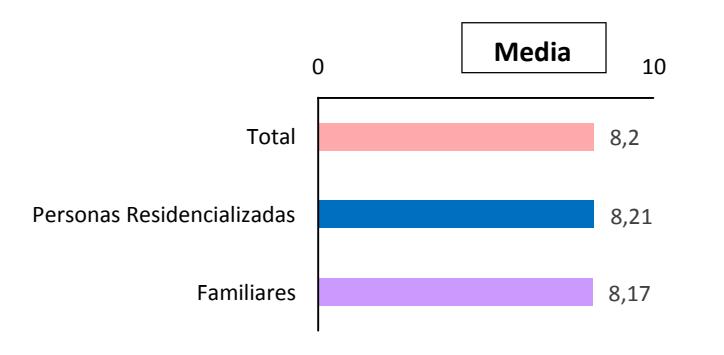
- Las personas residencializadas muestran una opinión más crítica respecto a la comodidad de las habitaciones, un 33,2% de ellas dicen tener problemas. Se mencionan 18 diferentes aspectos, de los seis más mencionados, dos tienen que ver con el tamaño de la habitación (poco espacio, armarios pequeños), otros dos con el mantenimiento (limpieza, ventilación no adecuada) y otros dos con aspectos más subjetivos (comodidad de los muebles e imposibilidad de tener sus cosas).



Aspectos	Total	Personas Familiares residencializadas	
Comodidad de los muebles	40,7%	45,4%	26,2%
Poco espacio	39,0%	36,2%	47,6%
Armarios pequeños	33,7%	37,7%	21,4%
La limpieza	28,5%	33,1%	14,3%
No se ventila adecuadamente	23,3%	26,9%	11,9%
Imposibilidad de tener sus cosas	21,5%	23,1%	16,7%
Habitación compartida	1,7%	2,3%	
Colcha sucia	1,7%	2,3%	
Se pasa frío en invierno	1,7%		7,1%
Baño compartido	1,2%	0,8%	2,4%
Habitación pequeña/estrecha	1,2%	0,8%	2,4%
La cama	0,6%	0,8%	
Gente extraña	0,6%	0,8%	
Incomodidad - barreras	0,6%	0,8%	
Falta mesa y silla	0,6%		2,4%
Desordenada	0,6%		2,4%
No señal de TV	0,6%		2,4%
No hay insonorización	0,6%		2,4%
Poca luz	0,6%		2,4%
Calor en habitaciones	0,6%		2,4%
Ns/Nc	5,8%	7,7%	

d) Baños

Media baños: La valoración es alta, no existiendo diferencia significativa entre la hecha por los familiares respecto a la realizada por las personas residencializadas.

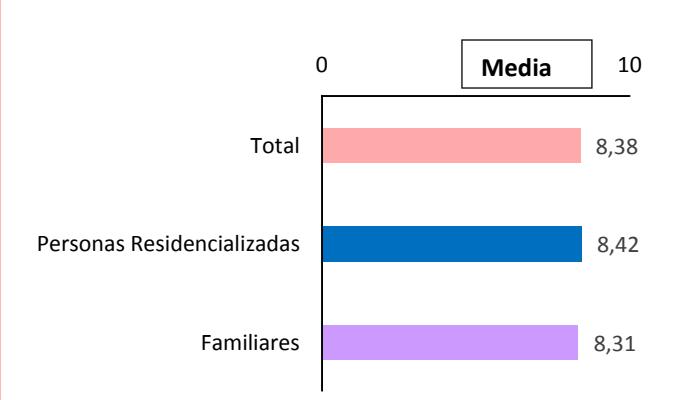


- Aún así, el 16,4% de las personas encuestadas detecta diferentes deficiencias en los baños/servicios comunes. Este porcentaje asciende hasta el 17,9% entre las personas residencializadas, que expresan una opinión más desfavorable al respecto.
- Entre las deficiencias más destacables aparecen: la suciedad, su tamaño, la cantidad y la dificultad de acceso a los mismos. Las **personas residencializadas** destacan como mayores deficiencias la suciedad y su pequeño tamaño (muchas de las personas tienen problemas de movilidad y usan diferentes ayudas técnicas para desplazarse). Los **familiares** centran sus comentarios en la poca cantidad existente y en la falta de limpieza.

Aspectos	Total	Personas Familiares residencializadas	
Están sucios	9,0%	10,5%	6,1%
Son muy pequeños	6,8%	8,2%	4,2%
Hay muy pocos	6,3%	6,1%	6,6%
Es difícil utilizarlos	4,1%	4,1%	4,2%
Hay trastos en el baño	0,2%	0,3%	
No presentan ninguna deficiencia	83,6%	82,1%	86,3%

e) Sala de visitas

Salas de visita: Las mediasson muy homogéneas entre los colectivos consultados y en ambos casos superan el ocho.

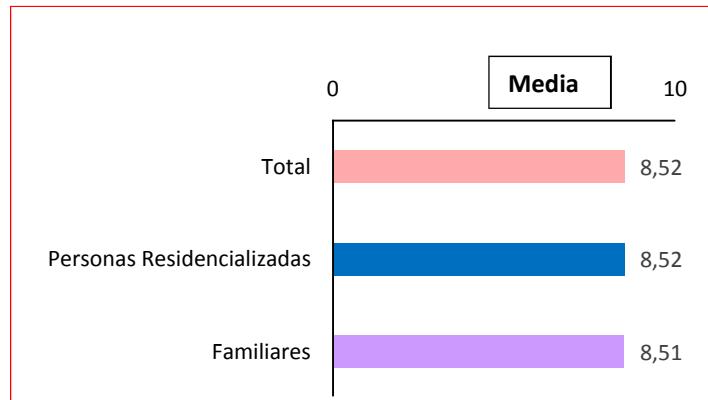


- De todas las personas encuestadas, un 17,7% manifiesta la existencia de diferentes deficiencias en las salas de visitas. En este caso, la opinión más desfavorable corresponde a los familiares (22%) frente al 16% residentes.
- Alrededor de un 8% de las personas entrevistadas distribuyen las carencias entre la escasez de salas de visitas (hay pocas) lo reducido del tamaño, la falta de intimidad y que el ambiente está muy cargado. Los familiares enfatizan el pequeño tamaño de las salas.

Aspectos	Total	Personas Familiares residencializadas	
Hay pocas	8,3%	8,7%	7,5%
Son pequeñas	8,1%	5,6%	12,7%
No existe intimidad/ privacidad	8,0%	8,4%	7,1%
El ambiente está muy cargado	6,0%	5,9%	6,1%
No presentan ninguna deficiencia	82,3%	84,4%	78,3%

f) Comedor

Comedor: No existen diferencias en la valoración entre los dos grupos de personas encuestadas, registrando una nota media de 8,52 puntos.

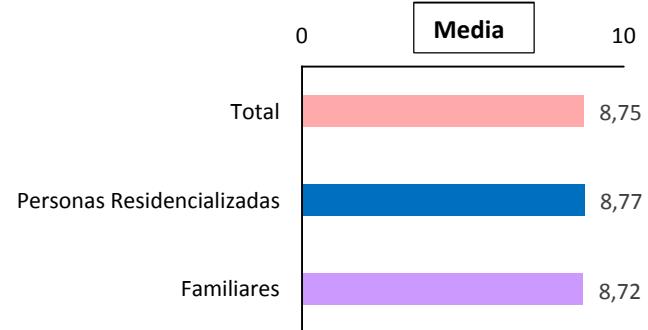


- El comedor es una de las estancias que menor número de críticas suscita., únicamente un 12,1% menciona alguna carencia. Los familiares son los más satisfechos, únicamente un 6,6% percibe alguna deficiencia.
- En general, las deficiencias más nombradas son el ruido y el tamaño.

Aspectos	Total	Personas Familiares residencializadas	
Mucho ruido	5,5%	8,4%	
Es pequeño	5,0%	5,9%	3,3%
Hay corriente	3,5%	4,9%	0,9%
No es confortable	2,2%	2,3%	1,9%
Mezclan autónomos y dependientes	0,2%		0,5%
No presenta ninguna deficiencia	87,9%	84,4%	94,3%

g) Terrazas – jardines (zonas de paseo – estancias al aire libre)

Zonas de paseo – estancias al aire libre: No existen apenas diferencias entre las medias, posiblemente sea uno de los aspectos mejor valorados y donde existan menos diferencias entre ambos colectivos.

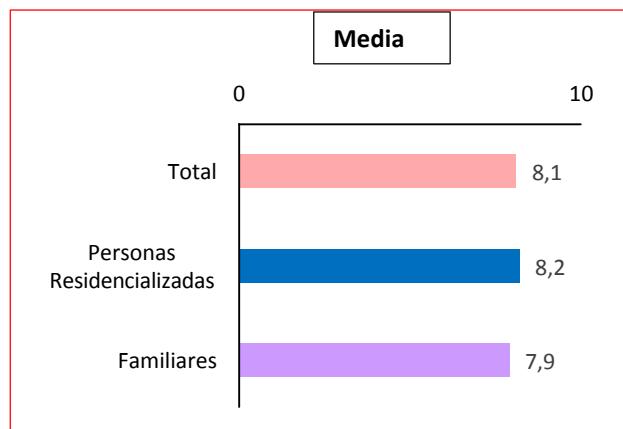


- Los jardines y terrazas son de las zonas que menos deficiencias presentan, el porcentaje de personas que manifiestan deficiencias no llega al 7%.
- Desde el punto de vista negativo tres elementos son los más destacables: el poco cuidado de estas zonas, el escaso acceso a las mismas y la inseguridad, aunque estas deficiencias se perciben en niveles muy reducidos.

Aspectos	Total	Personas Familiares residencializadas	
		Personas Familiares residencializadas	Personas Familiares residencializadas
Están descuidadas	4,0%	4,1%	3,8%
No siempre están abiertas	3,6%	2,8%	4,7%
No son seguras	3,5%	2,8%	4,7%
Sucio	0,2%	0,3%	
No presentan ninguna deficiencia	93,5%	94,1%	92,5%

h) Equipamiento para el entretenimiento

Media equipamiento para el entretenimiento: El nivel de equipamiento, a pesar de contar con una puntuación relativamente alta, se posiciona entre los registros más bajos. En este aspecto hay tres décimas de diferencia entre las personas residencializadas y los familiares, siendo estos últimos quienes hacen una valoración peor del equipamiento existente.

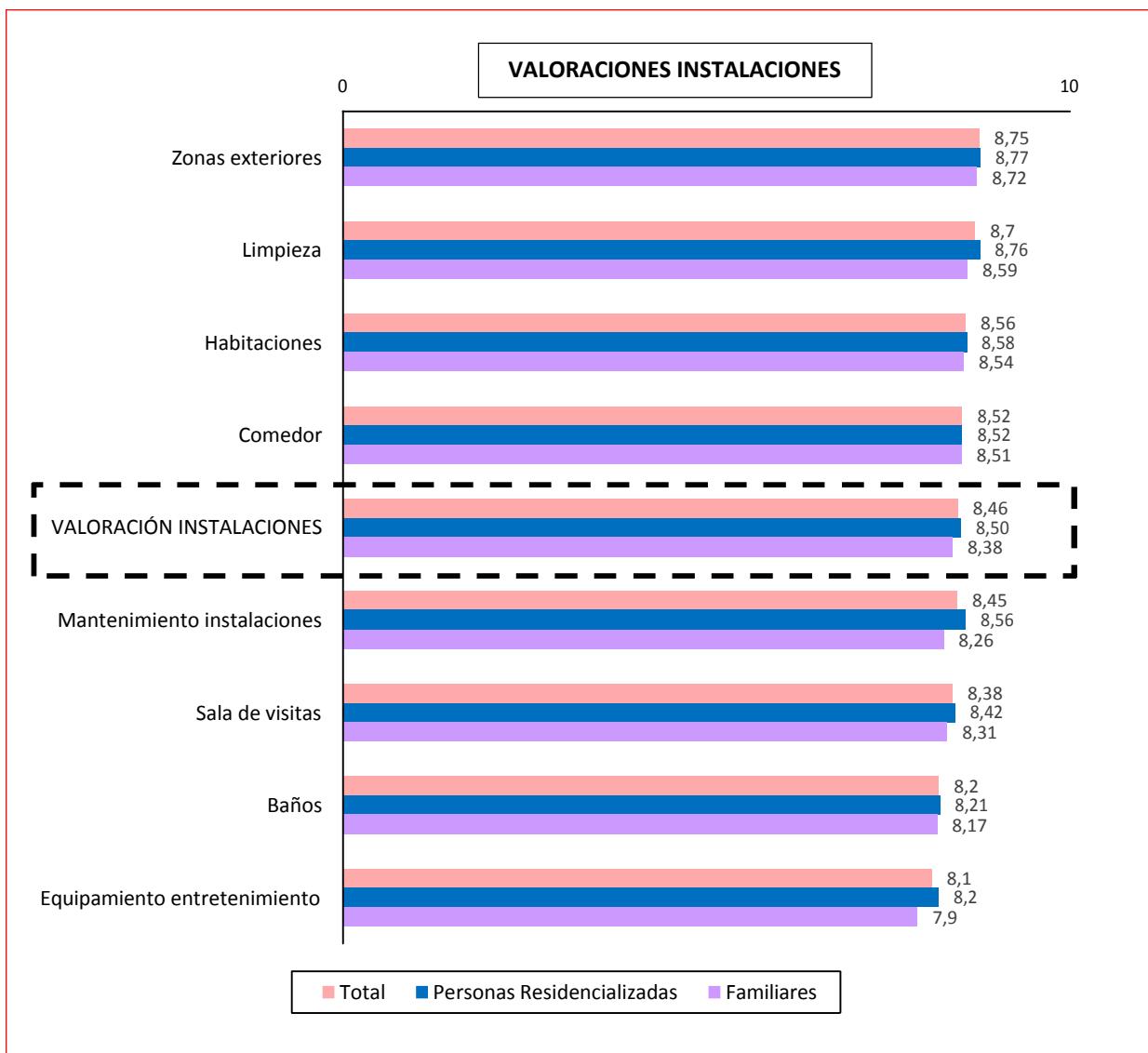


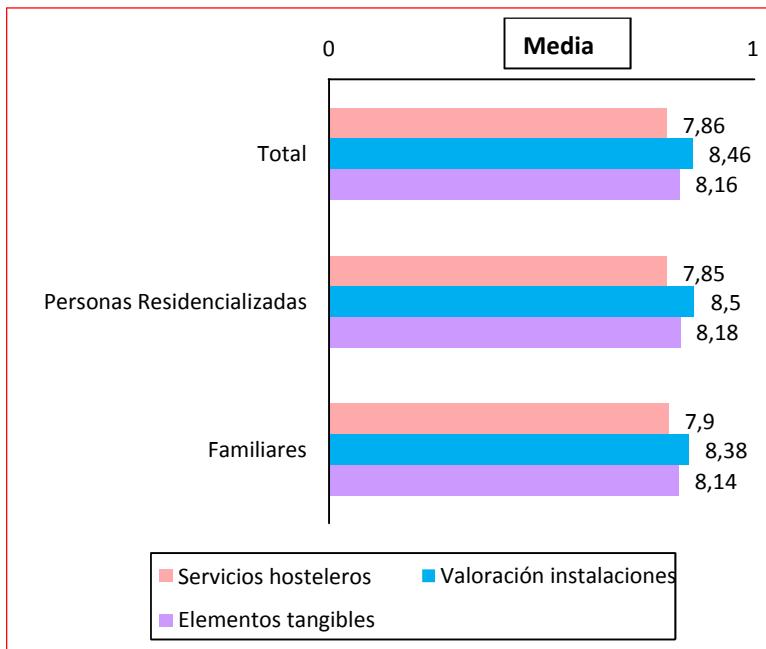
- El número de personas que manifiesta encontrar deficiencias en el material de entretenimiento en los centros no alcanza en ningún caso al 10%, siendo el más alto el correspondiente a los familiares, 15%. Aunque no hay un alto porcentaje de personas que contestan, sí existe una dispersión importante de respuestas, manifestando aspectos muy dispares.
- Los objetos más reclamados son los ordenadores, televisiones, juegos de mesa, sin que haya una concentración de respuestas alrededor de algún elemento específico.

Aspectos	Total	Personas Familiares residencializadas	
Más ordenadores	1,3%	1,0%	1,9%
Más TV / salas	1,2%	0,5%	2,4%
Juegos de mesa	1,2%	1,5%	0,5%
Más libros / revistas	1,0%	1,5%	
Biblioteca	0,8%	0,5%	1,4%
Periódico	0,5%	0,3%	0,9%
Manualidades menos infantiles	0,5%	0,5%	0,5%
Reponer juegos estropeados	0,5%		1,4%
Cine	0,3%	0,3%	0,5%
Cartas	0,3%	0,5%	
Actividades los fines de semana	0,5%	0,8%	
Más actividades por la tarde	0,3%		0,9%
Material escaso	0,3%		0,9%
Bicicleta-material deportivo	0,3%		0,9%
Material para coser	0,2%	0,3%	
Ajedrez	0,2%	0,3%	
Animales de compañía	0,2%	0,3%	
Canal deportes en la tv	0,2%	0,3%	
Más sesiones de bingo	0,2%	0,3%	
Wifi	0,2%	0,3%	
Billar	0,2%	0,3%	
Canal de deportes en la TV	0,2%	0,3%	
Más luz natural	0,2%		0,5%
Más señal de TV en habitaciones	0,2%		0,5%
Musicoterapia	0,2%		0,5%
Actividades de piscina	0,2%		0,5%
Ns/Nc	89,9%	91,0%	87,7%

En el siguiente gráfico están representadas todas las valoraciones otorgadas a los aspectos que componen el conjunto de instalaciones de los centros, desglosados por los diferentes colectivos testados. Se ha representado, además, la valoración de instalaciones, que es la media de los diferentes elementos de análisis que la componen.

- Todas las valoraciones llegan al ocho, menos la valoración correspondiente a los familiares en relación al equipamiento del material de entretenimiento. Es este colectivo el que muestra una puntuación más baja en todos los aspectos, aunque a veces la diferencia no sea significativa.
- Las instalaciones **mejor** valoradas son las zonas exteriores (terrazas –jardines), la limpieza, la comodidad de las habitaciones y el comedor.
- Los elementos peor valorados son el mantenimiento, las salas de visitas, los baños y el equipamiento de entretenimiento.





En el epígrafe elementos tangibles están contemplados los servicios hosteleros (comida y lavandería) y las instalaciones (habitaciones, zonas exteriores, sala de visitas, baños, mantenimiento, comedor). En el gráfico adjunto están representadas las medias de valoración de los servicios hosteleros, la media de la valoración de las instalaciones y la de los elementos tangibles, que es la media de las dos anteriores.

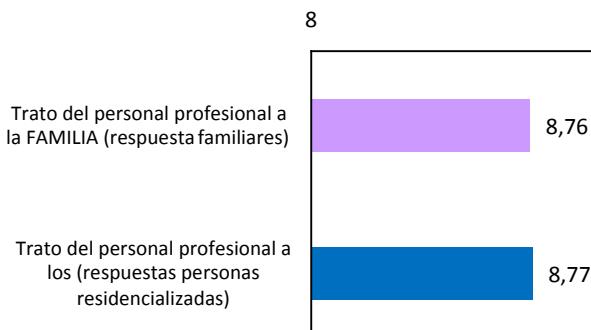
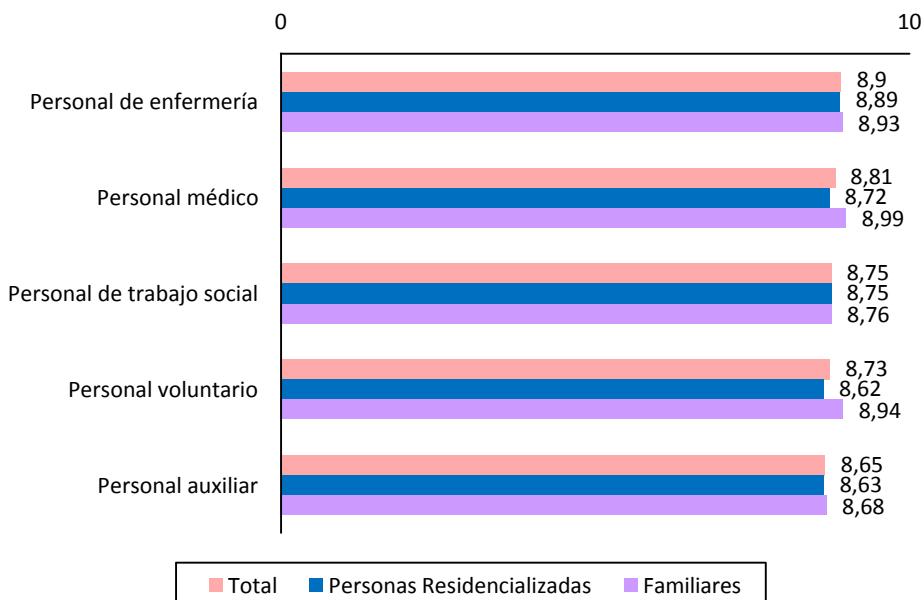
- Se valoran mejor las instalaciones frente a los servicios hosteleros, independientemente del colectivo.

3.3 CAPACIDAD ATENCIÓN/PROFESIONALIDAD

3.3.1 Trato recibido

- La diferencia entre el tipo de profesional mejor valorado y el peor valorado es de tres décimas, y todas las tipologías testadas obtienen una puntuación por encima del 8,5.
- El personal mejor valorado es el de enfermería, que roza los nueve puntos.
- No existen diferencias significativas en la puntuación otorgada por los familiares y las personas residencializadas.

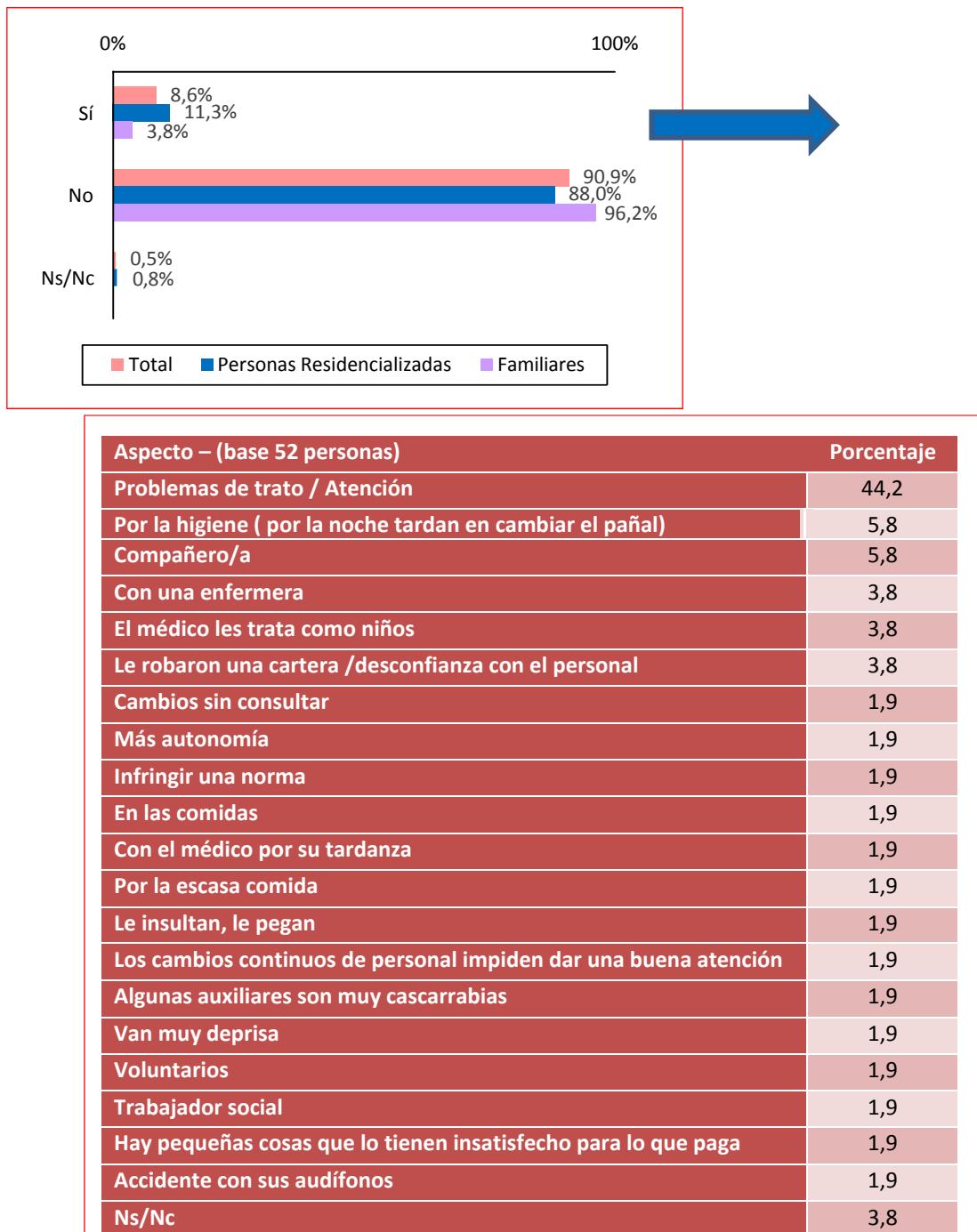
Media: Trato de los/as profesionales que dan a las personas residencializadas



La valoración del trato que reciben los familiares por parte de los profesionales que trabajan en las residencias es alto y la puntuación es acorde con las realizadas en la valoración de los profesionales. La nota de la valoración es igual para los dos colectivos encuestados.

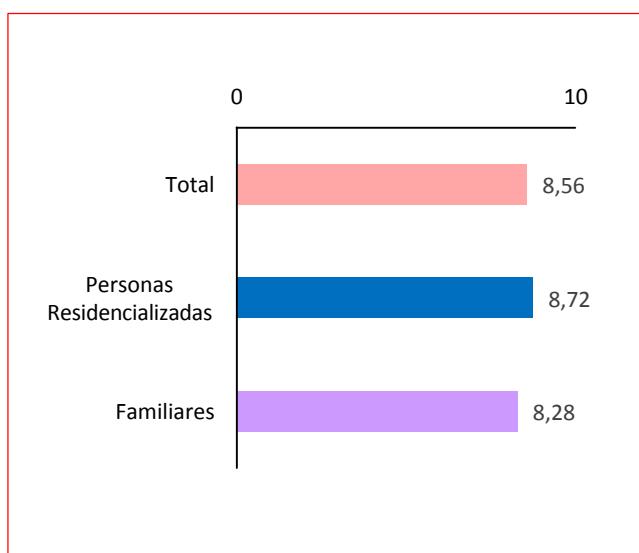
3.3.2 Problemática con el personal de la residencia

- Un once por ciento de las personas residentes manifiestan que han tenido problemas con el personal que atiende el centro, preguntado esto mismo a las familias no llega al 4% las que son conscientes de ello.
- La problemática se centra en el trato y la atención, con porcentajes mucho más pequeños están los problemas de higiene y los que tienen como causa al compañero/a de habitación.

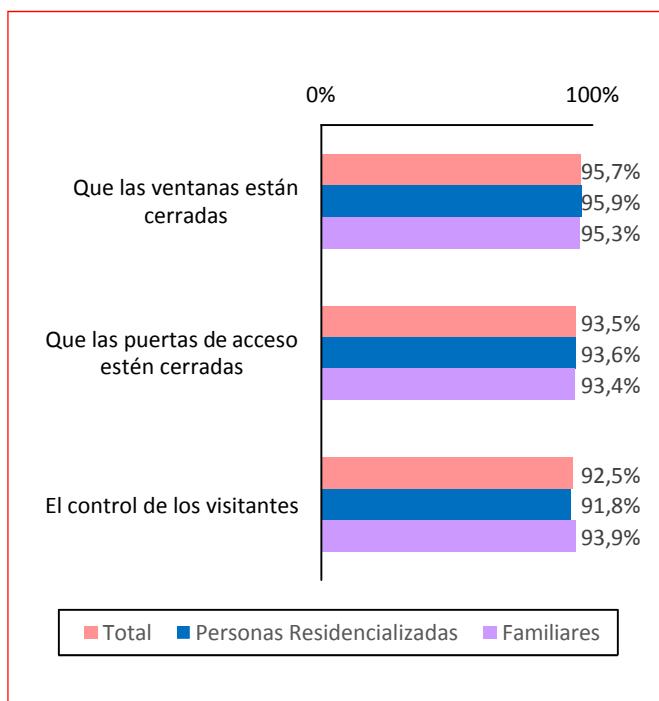


3.4 ELEMENTOS INTANGIBLES/ SEGURIDAD

En el apartado de elementos intangibles se abordará el aspecto de seguridad como sensación para las personas que usan el centro, tanto para las personas que residen en el mismo como para los familiares de éstas.

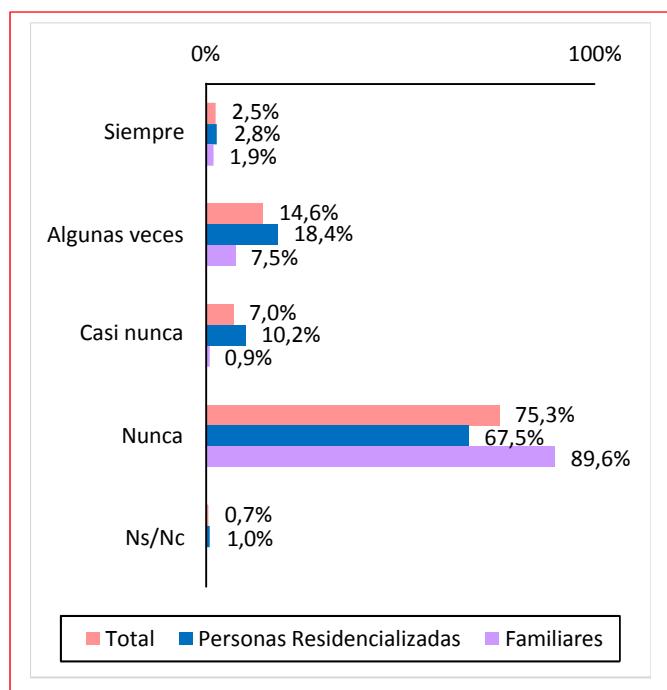


La **seguridad** tiene una valoración positiva, superior al ocho y medio. La diferencia de valoración entre las personas residencializadas y los familiares es de cinco décimas, siendo las personas residencializadas las más positivas.



- En relación a la seguridad todos los aspectos testados se cuidan bien, por lo menos el 90% de las personas encuestadas así lo afirman.
- Para estas, el cierre de las ventanas es el elemento en que más cuidado se tiene, dos puntos por encima del cierre de puertas y a tres puntos del control de visitantes.

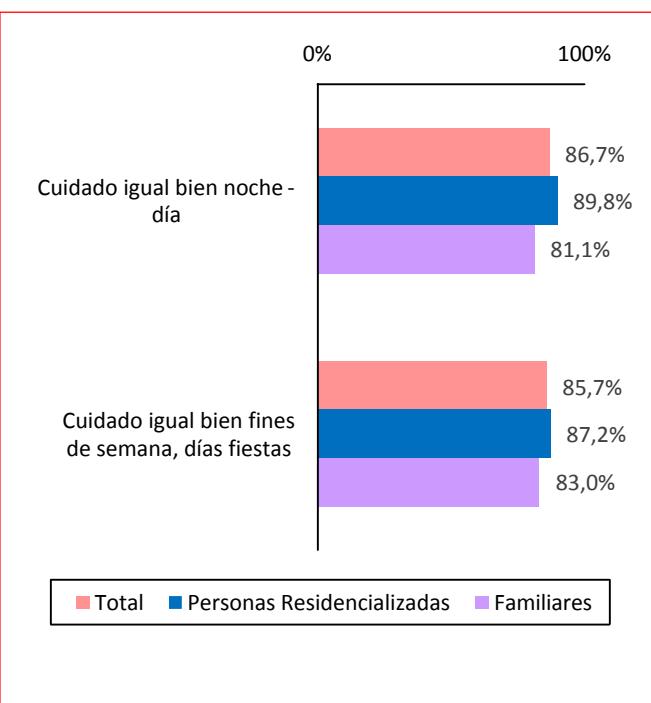
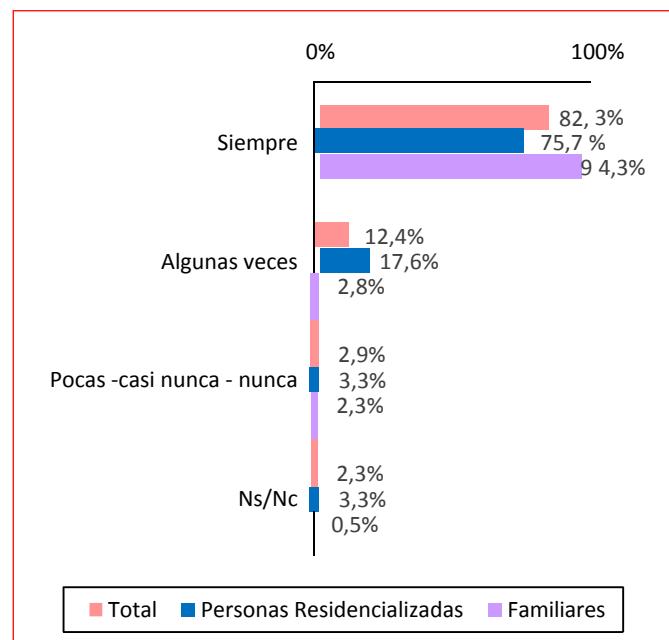
- El miedo a que puedan faltar cosas de valor es mayor entre las personas que viven en los centros, mientras que la familia se muestra más confiada. Las diferencias de valoración entre ambos colectivos es de más de 22 puntos.



3.5 CAPACIDAD DE RESPUESTA / CUIDADOS

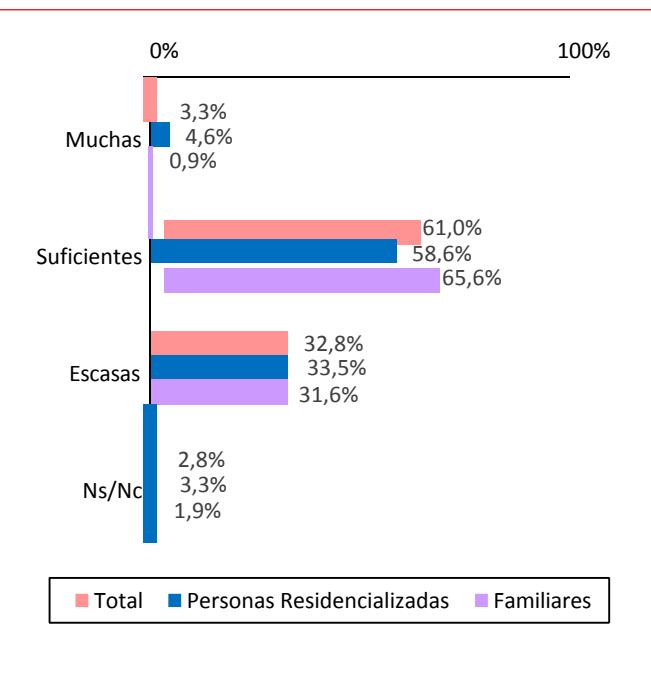
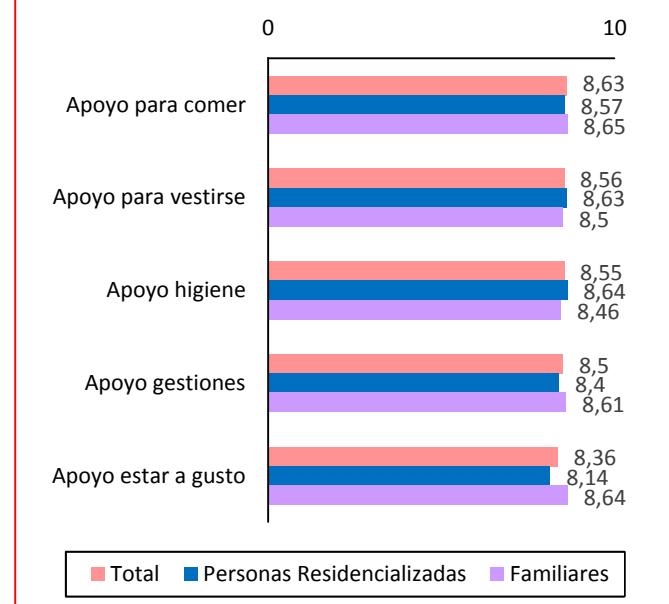
La capacidad de respuesta engloba las preguntas relativas a los cuidados prestados y a las referentes al número de profesionales, junto a la atención en caso de enfermedad.

Capacidad de respuesta: Ocho de cada diez personas manifiestan que son atendidas siempre en caso de enfermedad. Son los familiares los que presentan una respuesta más positiva, alcanzando un porcentaje del 94,3%. Los porcentajes de quienes se muestran desatendidos/as son pequeños y muy similares entre los dos grupos de encuestados.

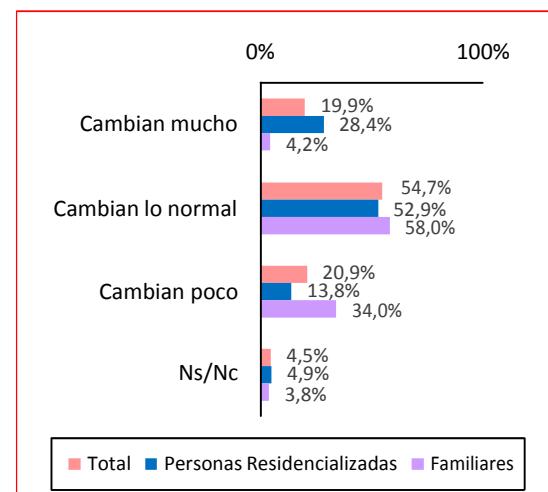


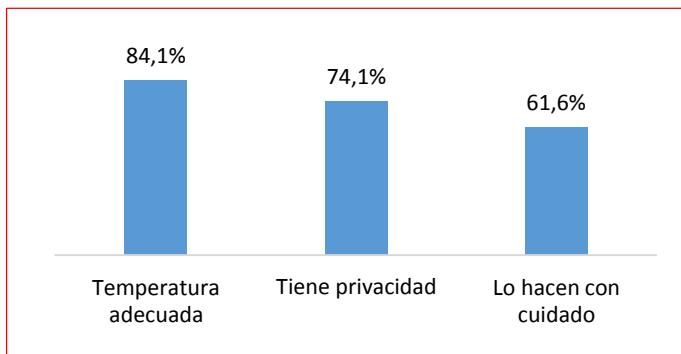
Cuidados: En general, no se estima que los cuidados recibidos tanto por las noches como los fines de semana o las fiestas sean diferentes a los recibidos durante el día; así lo consideran más del 85% de las personas encuestadas. Son las personas residencializadas las que menos diferencias encuentran en los cuidados en distintos momentos.

Calificación del apoyo recibido: La valoración de las diferentes tipologías de apoyos supera el 8, siendo esta afirmación válida para los familiares y para las personas residencializadas. El apoyo mejor valorado es el que dan los profesionales para la comida.



Personal de atención: Un tercio de las personas usuarias y sus familiares califican como escasas el número de personas en los centros para atenderles. Además, el 20% entiende que cambian mucho, con una opinión bastante más crítica de las personas residencializadas, que llegan a un porcentaje del 28%.





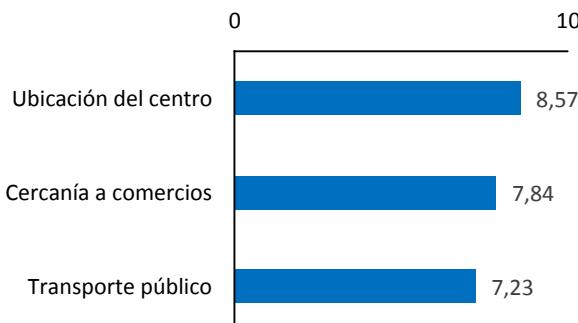
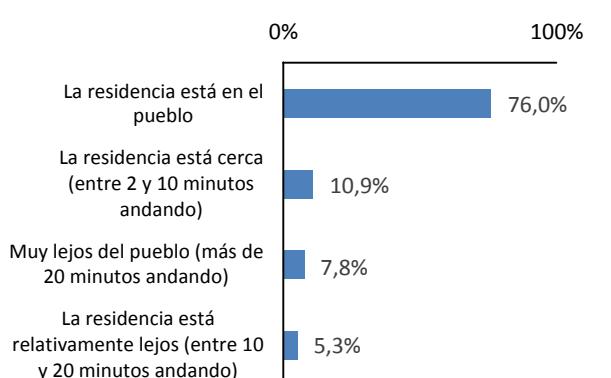
Cuidados al vestirse y en la higiene personal: Según la opinión de las personas encuestadas el aspecto más respetado es la temperatura adecuada, seguido de la privacidad y en último lugar el respeto a la hora de vestir y de realizar la higiene personal.

3.6 ACCESIBILIDAD

Se entiende la accesibilidad en dos acepciones diferentes, por una parte la relativa a la accesibilidad física para llegar al centro y la accesibilidad objetiva, referida a la posibilidad de utilización de los diferentes servicios existentes en los centros para personas mayores.

3.6.1. Accesibilidad al centro

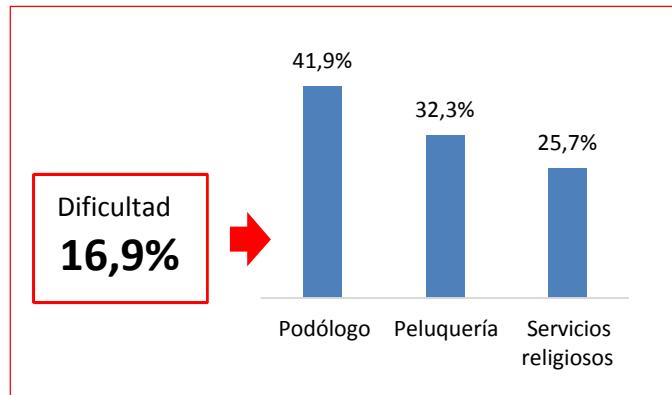
Cercanía / lejanía del centro: La mayoría de los centros están en el pueblo, con un porcentaje pequeño de aquellos que se encuentran a más de 20 minutos andando.

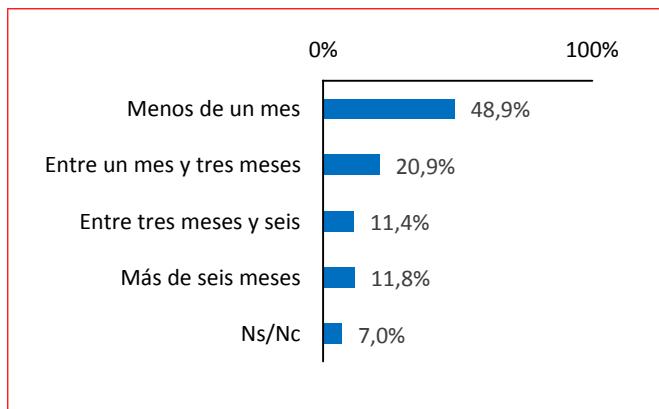


Calificación de la accesibilidad al centro: Los aspectos testados son valorados con puntuaciones por encima del siete, el mejor valorado es la ubicación del centro, seguido de la cercanía a comercios; el elemento menos valorado es el transporte público.

3.6.2. Accesibilidad servicios

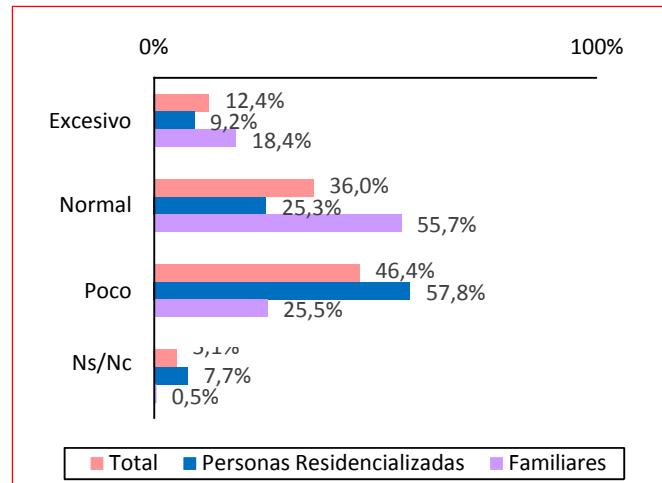
Accesibilidad a los servicios: Casi un 17% de las personas manifiesta dificultades para acceder a los diferentes servicios. El servicio con mayores dificultades de acceso es el de podología. Las dificultades están motivadas por los problemas físicos de las personas residencializadas y la carencia de recursos económicos, ya que el podólogo y la peluquería son servicios de pago.





Tiempo de espera para la adjudicación de plaza: Casi la mitad de las personas residencializadas obtiene su plaza en menos de un mes y un 23% necesita más de tres meses para obtenerla. Es reseñable el porcentaje de personas que desconocen ese dato.

Calificación del tiempo de espera: La valoración del tiempo de espera para el acceso a la residencia es positiva y el porcentaje de personas que opinan que es excesiva se sitúa en el 12%. Esta opinión no es unánime, la valoración de los familiares es más negativa, subiendo en 5 puntos. Esta diferencia entre colectivos se hace más notoria en la calificación de la espera como “poco”.

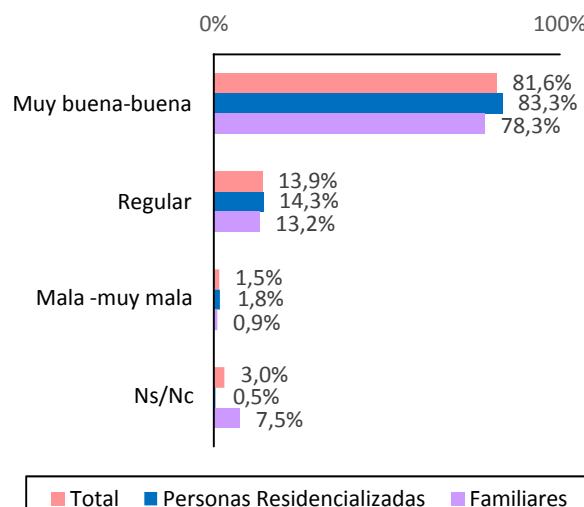
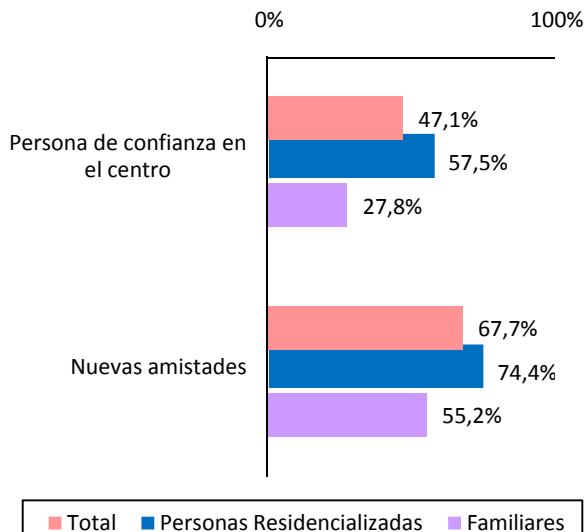


3.7 RELACIONES PARTICIPACIÓN Y DERECHOS DE LOS/LAS RESIDENTES

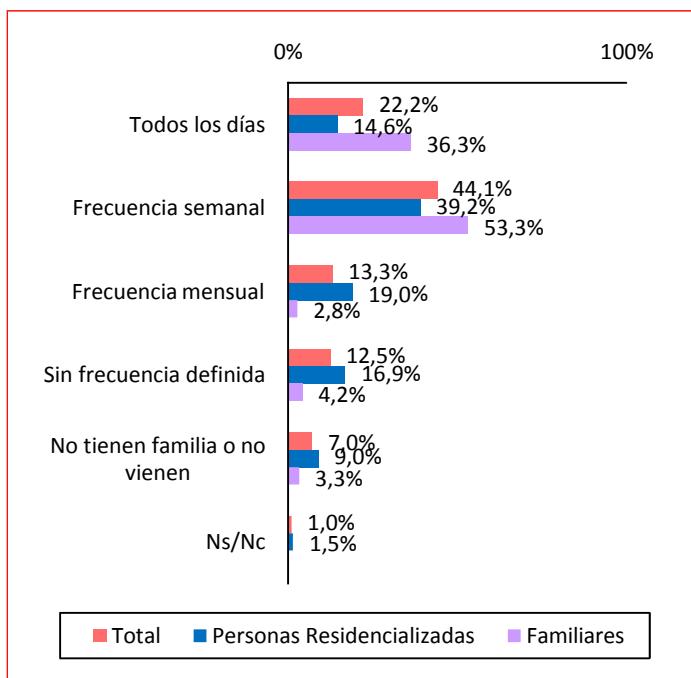
3.7.1 Relaciones sociales

Persona de confianza: Algo más de la mitad de las personas residentes afirma tener en el centro una persona de confianza entre el personal profesional. Esta afirmación baja hasta el 28% entre los familiares, que la ponen en duda.

Nuevas amistades: Existe diferencia de opinión entre los colectivos encuestados, siete de cada diez personas residencializadas han encontrado nuevas relaciones, mientras que según los familiares sólo lo hacen un 55%.



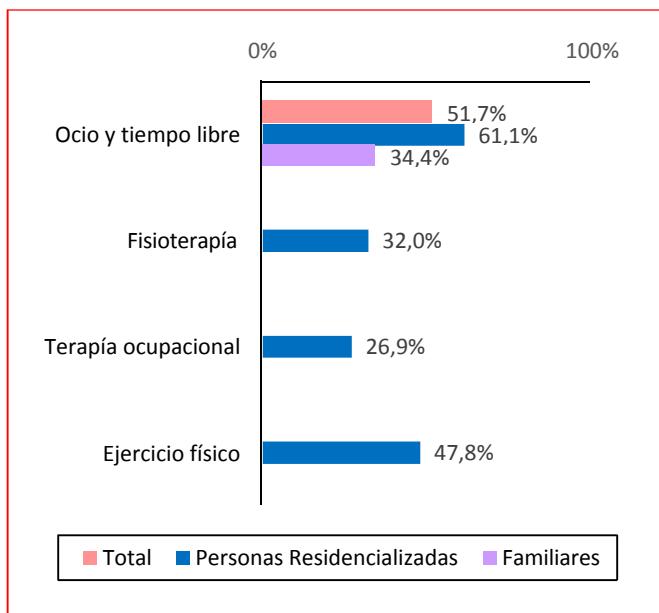
Relaciones entre personas residentes: En general, la relación entre las personas residencializadas es calificada como muy buena – buena. La valoración negativa no llega a un dos por ciento, siendo residual. No obstante, hay que anotar que los problemas de relación con compañeros/as de habitación es un elemento que se destaca en las preguntas abiertas y suele ser uno de los principales motivos de insatisfacción.



Frecuencia de las visitas de los familiares: La frecuencia más habitual es la semanal. Un porcentaje representativo de familiares acude todos los días de visita al centro. Las frecuencias mensuales y sin definir obtienen porcentajes más pequeños. No obstante, hay una diferente percepción de esta realidad, así mientras las personas residentes sólo el 14% de ellas manifiestan que se les visita diariamente, los familiares lo sitúan en un 36,3%.

3.7.2 Participación

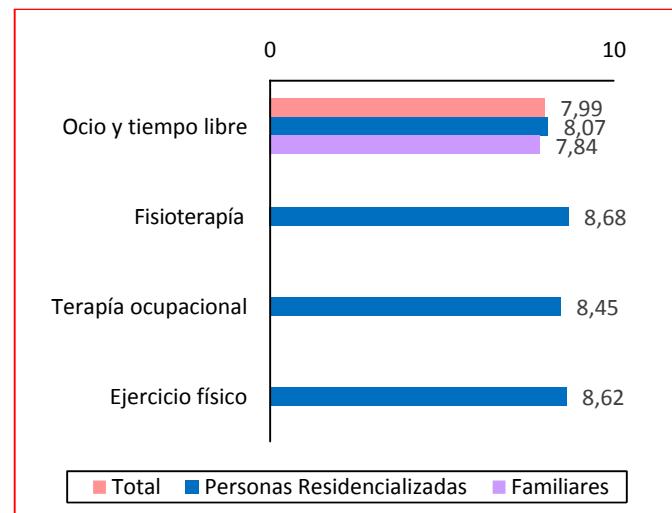
Los aspectos estudiados en relación a la participación se centran en las actividades de carácter recreativo (ocio y tiempo libre) y las relacionadas con la actividad física.



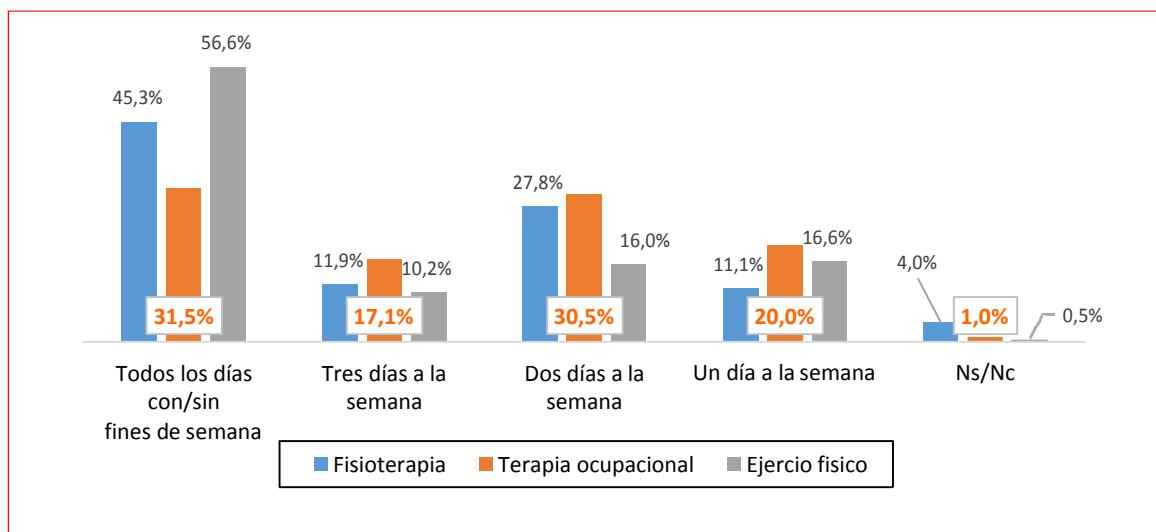
Participación en las diferentes actividades (representación de respuestas afirmativas): Las actividades más populares son las recreativas o relacionadas con el tiempo libre que cuentan con un grado de participación de más de la mitad de las personas residencializadas. Es destacable la diferencia entre la respuesta de las personas residencializadas y el colectivo de familiares, esta distancia porcentual está basada en el grado de dependencia, el colectivo de familiares responden principalmente por personas con un grado de dependencia elevado.

Dentro de las actividades físicas, es reseñable el **ejercicio físico**, que lo realiza casi la mitad de las personas residencializadas. La terapia ocupacional es la actividad que en menor medida declaran realizar las personas usuarias de los centros.

Valoración actividades: La puntuación de las valoraciones es de notable. La más alta corresponde a la fisioterapia, que es seis décimas más alta que la de las actividades de ocio y tiempo libre, a pesar de ser estas últimas donde en mayor medida participa la gente.

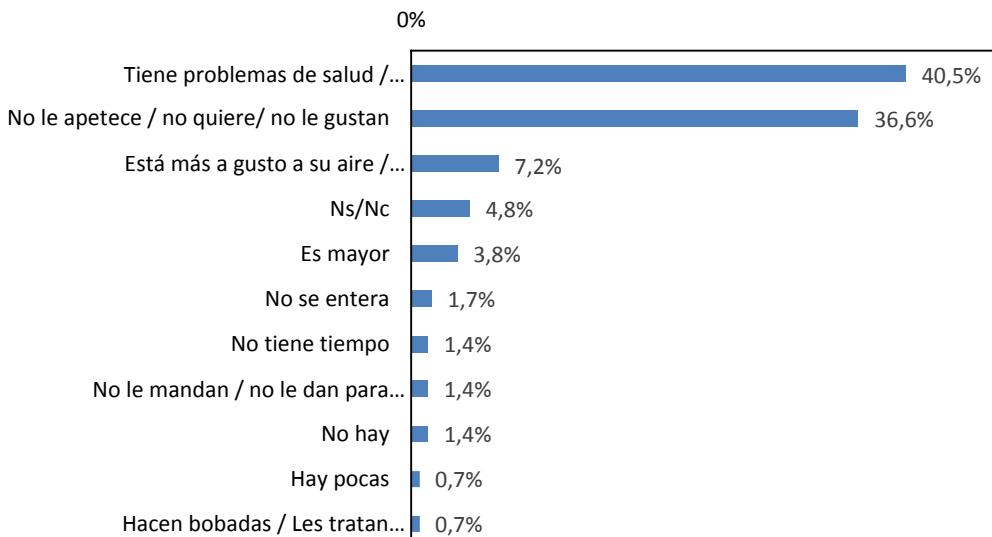


Frecuencia: Tomando solamente como referencia la terapia ocupacional, la fisioterapia y el ejercicio físico son estas dos últimas las actividades que realizan todos los días la mayoría de las personas residentes.

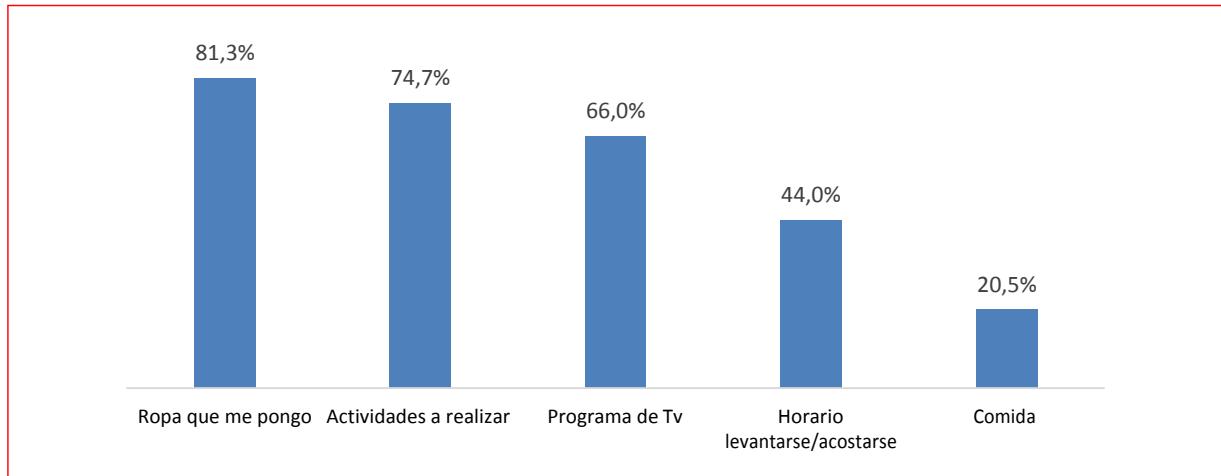


Motivos de no realización de actividades recreativas: El motivo principal para la no realización actividades se centra en que tienen problemas de salud/ problemas físicos y también en el poco atractivo que ejercen las actividades propuestas en las residencias.

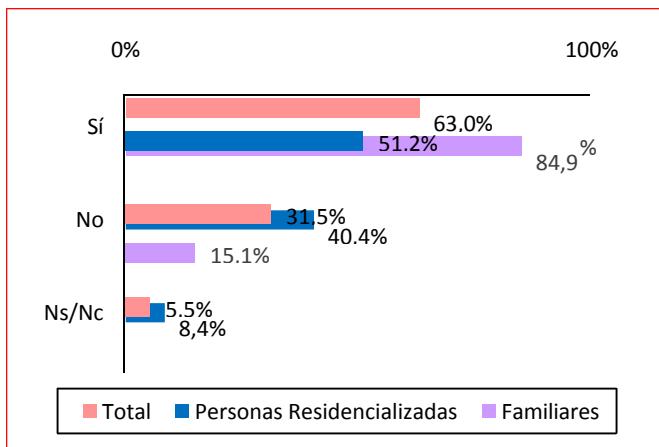
No realizan actividades
48,3%



Aspectos de decisión: El elemento sobre el que las personas residentes pueden ejercer en mayor medida su decisión es sobre el atuendo que se pueden poner. El segundo lugar lo ocupan las actividades que se pueden realizar. La tercera actividad donde las personas residencializadas pueden ejercer su voluntad es en la programación de la televisión. El resto de aspectos no alcanzan a la mitad de las personas que han sido encuestadas (levantarse/ acostarse, comida).

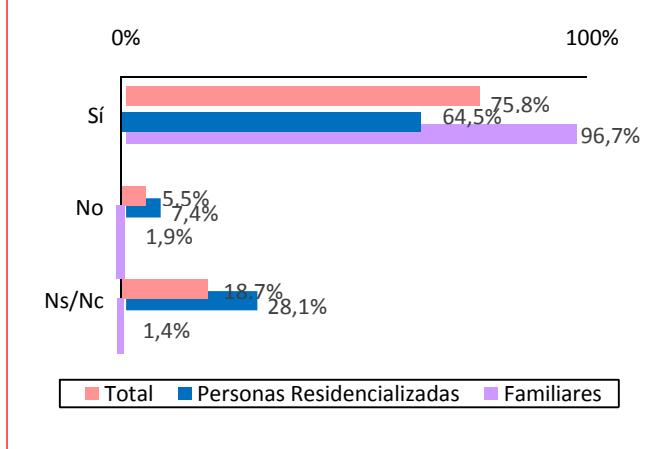


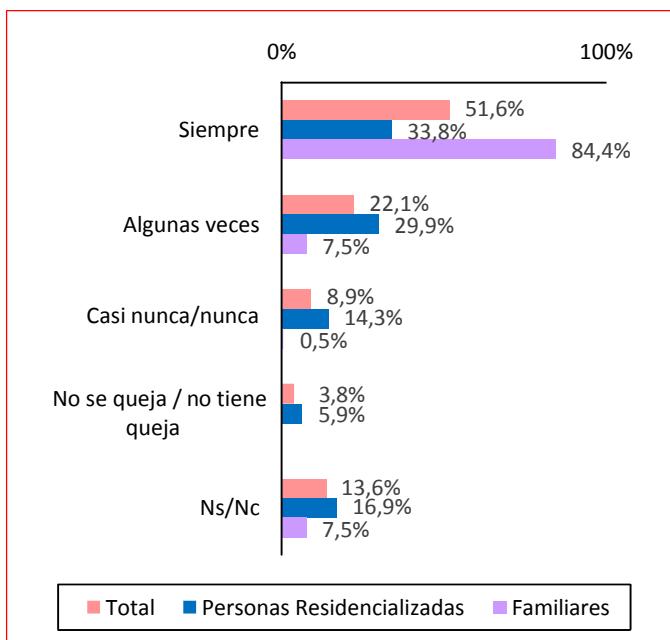
3.7.3 Derechos de los/as residentes



Conocimiento de los derechos de los/as residentes en el centro: Treinta y tres puntos separan a los dos colectivos en relación al conocimiento sobre los derechos en las residencias. Son los familiares quienes concentran los porcentajes más elevados de conocimiento, siendo los/las residentes las personas menos conscientes de sus derechos.

El respeto de los derechos: Existe una diferencia de opinión de 22 puntos entre la opinión de las personas residentes y los familiares. Las personas residentes tienen más dudas en relación a si se respetan sus derechos

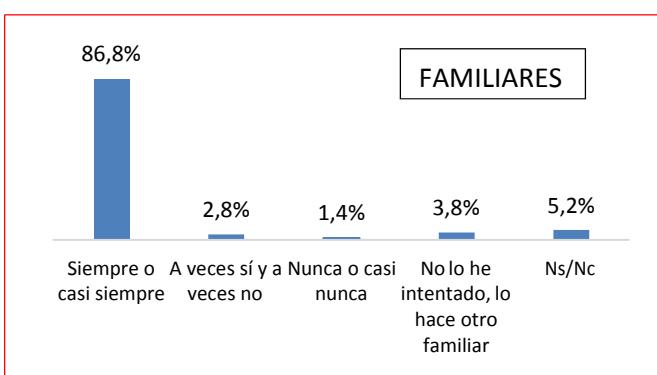
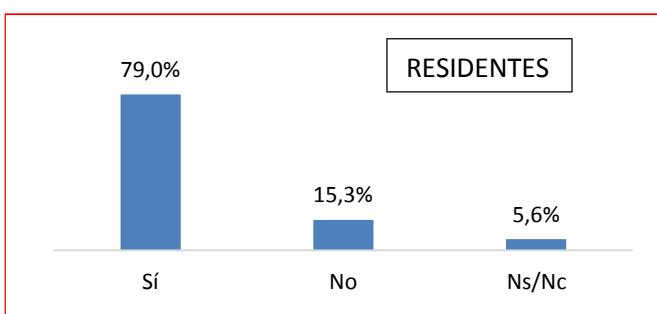
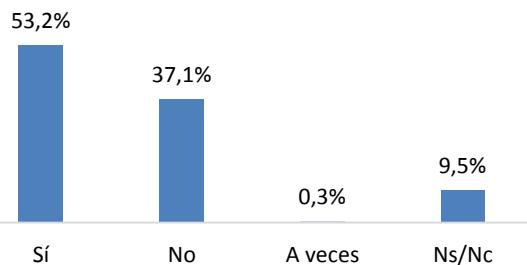




Atención a quejas y a sugerencias:

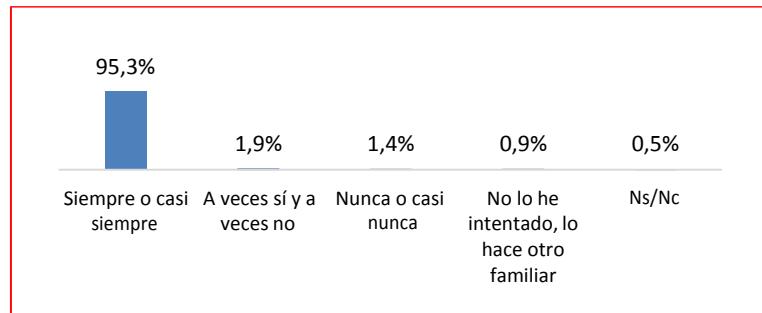
Al igual que en el ítem anterior la opinión entre los dos colectivos es diferenciada, la opinión más positiva corresponde a la familia, ocho de cada diez considera que las quejas y sugerencias son atendidas siempre. Las personas residencializadas muestran porcentajes más altos en las opiniones más negativas, así casi un 30% menciona que son atendidas algunas veces y un 14% nunca o casi nunca. Un porcentaje reseñable es el grupo de estas personas que no contestan (16,9%).

El respeto a las preferencias, costumbres y vida anterior: Para algo más de la mitad de las personas residentes en los centros, sus preferencias, costumbres y vida anterior ha sido tenida en cuenta a la hora de atenderles o de seleccionar las actividades .

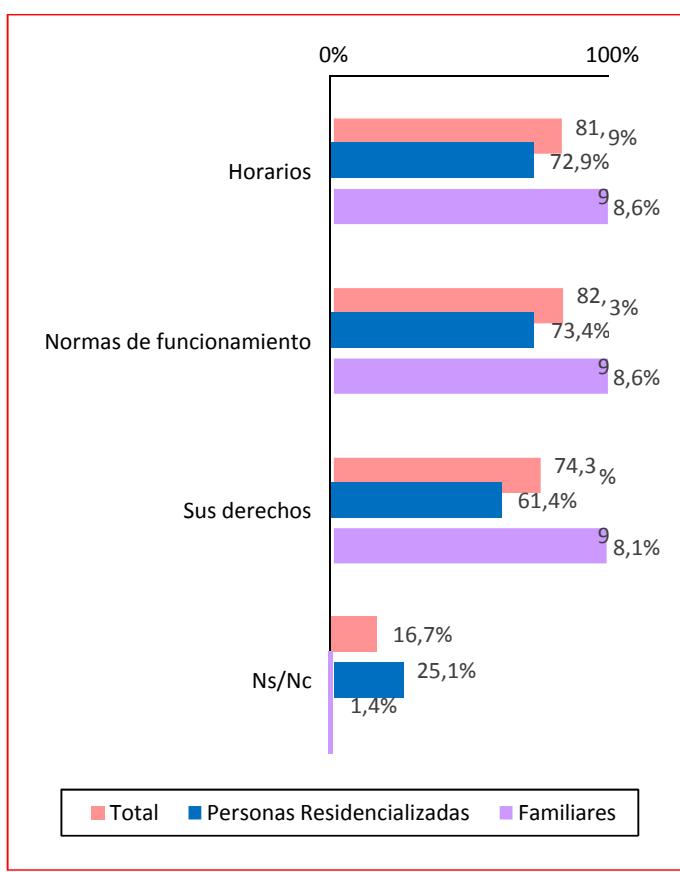


Contacto con las personas residencializadas: Casi un 80% de las personas residentes en los centros afirman poder llamar por teléfono siempre que quieran a sus familiares, en muchos casos porque cuentan con teléfonos móviles. No obstante, son principalmente los familiares, 86%, quienes pueden tener contacto con las personas residentes siempre que quiere. Puede considerarse que el teléfono es un elemento de comunicación útil y disponible entre familiares y residentes.

Salir de la residencia con un familiar: El 95% de los familiares pueden sacar a las personas residencializadas siempre que quieran, no existiendo restricciones a este respecto. La salida del centro es libre.



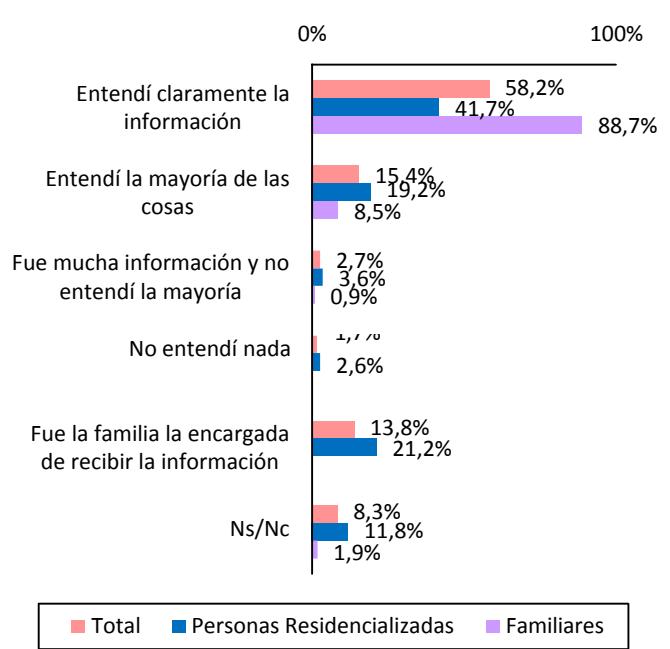
3.8 INFORMACIÓN

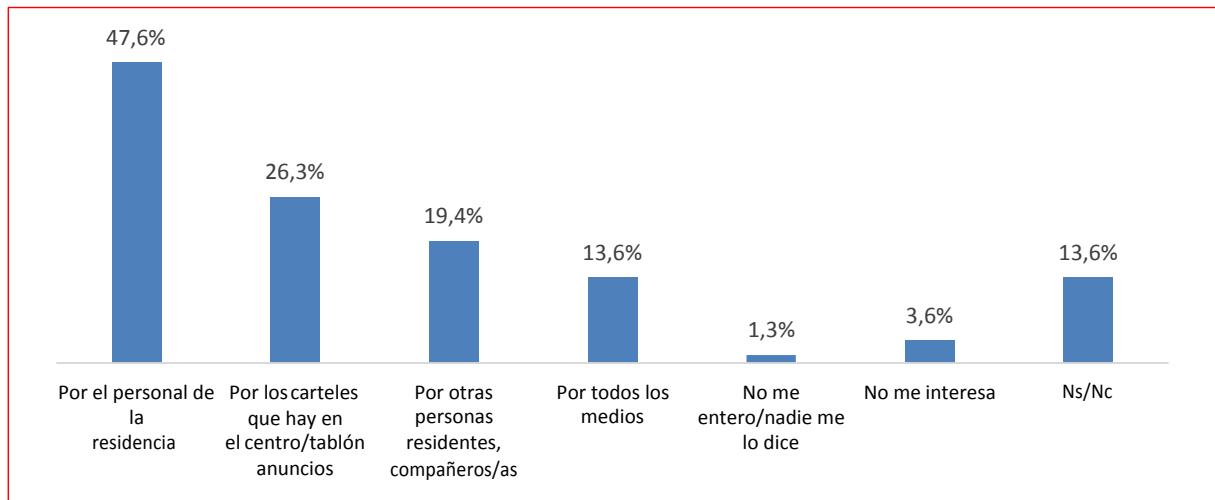


Información al ingreso: Un porcentaje importante de las personas encuestadas dice haber recibido información de los aspectos testados en el momento del ingreso. Las personas residencializadas presentan en cada ítem porcentajes de 20 puntos por debajo de los familiares, esta diferencia se basa en la falta de recuerdo de los primeros, como puede verse en el elevado porcentaje de personas que bien no saben o no contestan.

Los derechos es el elemento sobre el que menos se ha informado y donde la diferencia entre personas residentes y familiares es mayor. En definitiva, las personas residencializadas son las que menos información reciben sobre sus derechos al ingreso, poco más de la mitad.

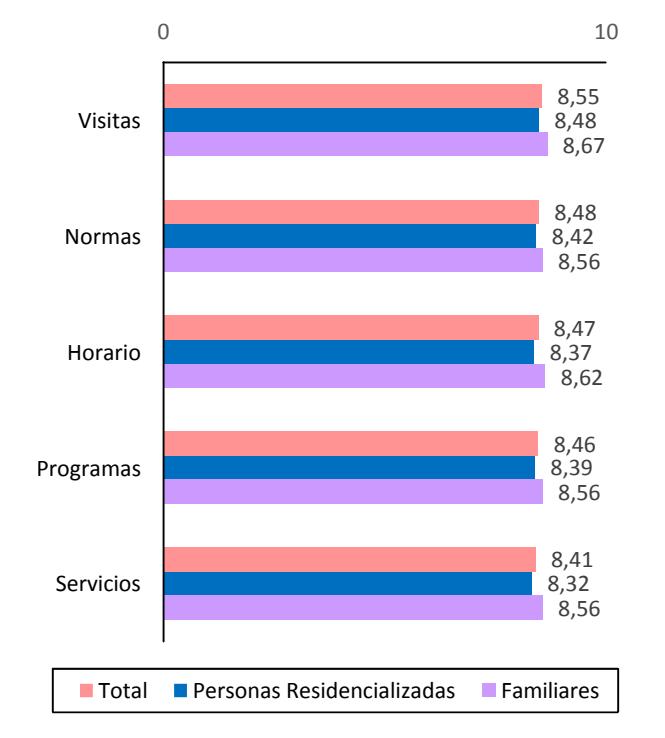
Entendimiento de la información: En términos generales, tres cuartas partes de las personas entrevistadas entendieron la información recibida en el momento del ingreso, aunque un 15,4% de ellas confiesan que no lo entendieron todo. Las personas residencializadas presentan porcentajes de menor entendimiento que los familiares, de hecho casi un 12% no contesta y un 21% manifiesta que fue su familia la encargada de recibir la información.

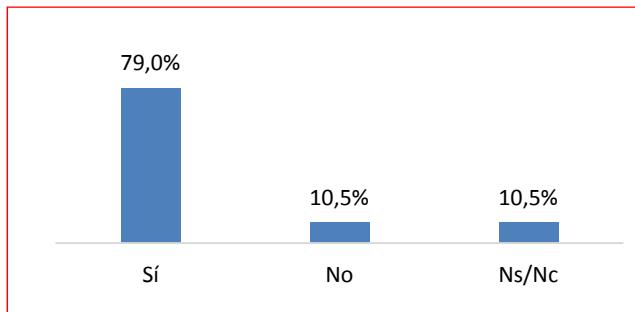




Información sobre las actividades que se realizan en el centro: La fuente de información prioritaria para las personas residencializadas es el personal de la residencia, así es para un 47%. La segunda fuente de información son los carteles con una representación ligeramente superior al 25%. Otro canal de información representativo fueron los/as otros/as residentes. Es reseñable el porcentaje de personas que no contestan a esta pregunta, son casi un 14%.

Valoración de la información que tienen en relación a varios aspectos (horario, normas, visitas, programas y servicios): Todos los aspectos son valorados por encima del ocho. La diferencia entre el elemento mejor valorado y el peor es de 14 décimas. La información relativa a las visitas es el aspecto mejor valorado mientras que la información peor valorada es la que tiene en relación con los servicios. Las personas residencializadas otorgan unas valoraciones más bajas que los familiares a todos los aspectos testados. Llama la atención la existencia de un 11% de personas residencializadas que no entienden a qué se refiere la pregunta en relación a los programas.



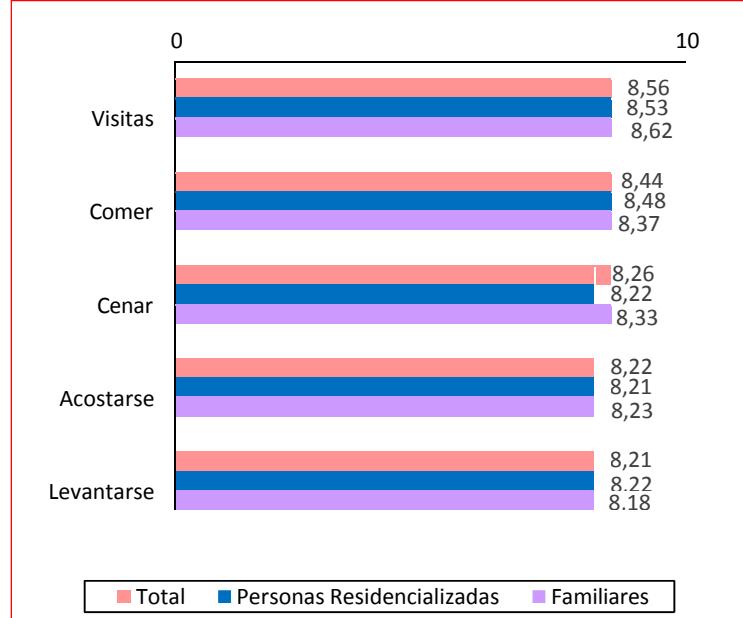


¿Se informa a su familiar de cómo se encuentra y de los cambios importantes?: El 79% de las personas residencializadas responde de forma afirmativa. Un 10,5% dicen que sus familiares no son informados y otro 10% no sabe/ no contesta, o no tienen familia.

3.9 FUNCIONAMIENTO

Valoración de los horarios: Al igual que otros aspectos testados, las valoraciones están por encima del ocho. El horario de visitas es el mejor valorado, con una puntuación por encima del ocho y medio. La peor valoración es la obtenida por el horario de levantarse, que está ligeramente por encima de 8,20, el aspecto mejor valorado y el peor valorado están separados por 35 centésimas.

Las diferencias de valoración entre los familiares y las personas residencializadas no es significativa, aunque es algo superior la de los familiares.



PORCENTAJE DE PERSONAS QUE CAMBIARIAN LOS HORARIOS

18,7% TOTAL

22,3% RESIDENTES

12,3% FAMILIARES

La mayor parte está conforme con los horarios, si bien un 18,7% de las personas encuestadas es partidaria de cambiar algunos horarios. El porcentaje es más alto entre los/las residentes, elevándose a algo más del 22%.

Los cambios propuestos son muchos y dispares, lo que lleva a que los porcentajes no sean muy altos, no superando en ningún caso el 10%. Todas las respuestas han sido agrupadas en relación a los diferentes hitos de la vida diaria en la residencia y ordenadas en sentido cronológico. Así, el horario de **levantarse** es el de mayor demanda de cambios, la solicitud se concentra en pedir que la hora de levantarse sea más tarde. La **cena y acostarse** son otros de los momentos en que se demanda cambio de horario, solicitando retrasarlo sobre el horario actual.

En general, las demandas de cambio se centran en retrasar los hitos, pedir que sean más tarde.

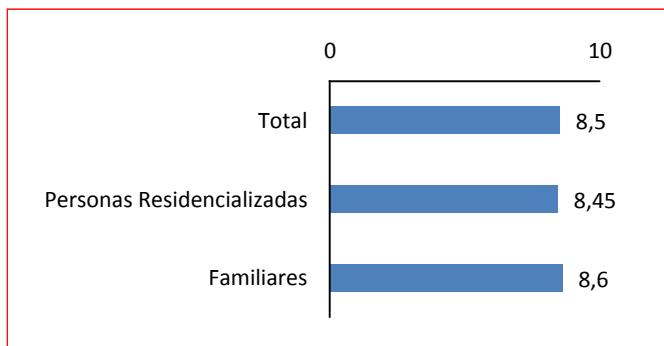
Las personas residentes se muestran más activas a la hora de solicitar modificaciones en los horarios de levantarse, cenar y acostarse más tarde.

¿Cuáles cambiarían?	TOTAL	RESIDENTES	FAMILIARES
LAVANTARSE	7,3%	8,4%	5,2
DESAYUNAR	0,4%	0,6%	
COMER	3,4%	4,2%	
CENAR	5,55%	6,9%	2,9%
ACOSTARSE	5,3%	7%	2,4%
OTROS	2,3%	2,4%	1,9%

¿Cuáles cambiarían?	TOTAL	RESIDENTES	FAMILIARES
LAVANTARSE	Más tard	5,5%	6,4%
	Antes	1,8%	2,0%
DESAYUNAR	Más tard	0,2%	0,3%
	Antes	0,2%	0,3%
COMER	Más tard	2,7%	3,1%
	Antes	0,3%	0,5%
CENAR	Mismo horario todos los días	0,2%	0,3%
	Poco tiempo	0,2%	0,3%
ACOSTARSE	Más tard	4,5%	5,6%
	Cena	0,75%	0,8%
OTROS	Antes	0,3%	0,5%
	Más tard	4,1%	5,4%
	Antes	0,7%	0,8%
	La hora	0,5%	0,8%
	Horario de	1,2%	1,0%
	Cerrar la cafeterí a más	0,2%	0,3%
	Días de	0,2%	0,3%
	Horario s muy estrictos	0,2%	0,5%
	Se conform a por el horario de las auxiliare	0,3%	0,5%
	Todos	0,2%	0,3%

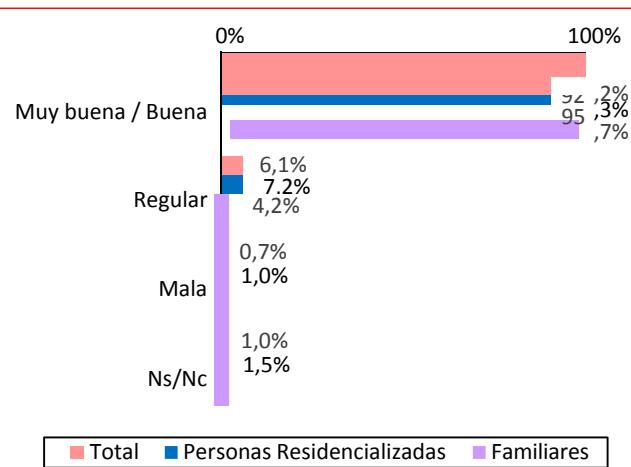
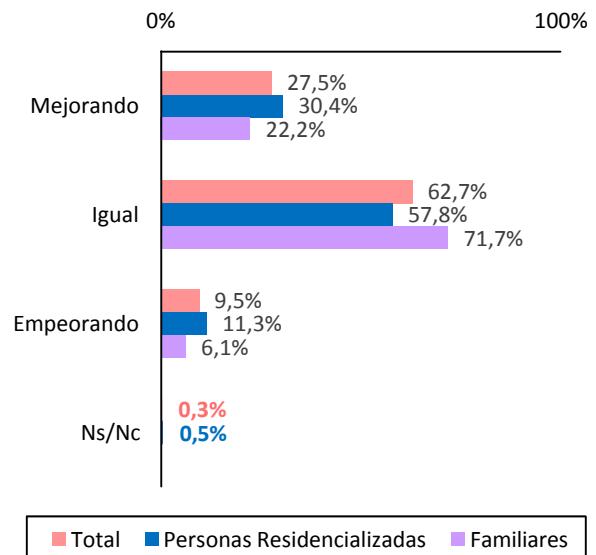
3.10 VALORACIÓN GENERAL

En este aspecto se recogen los elementos relacionados con la percepción de los cambios en los centros, la valoración general de la asistencia recibida y por último la recomendación del centro.



Valoración de la satisfacción general con la asistencia: Como viene siendo la tónica general de los datos la puntuación media general se sitúa por encima de los 8 puntos, (concretamente 8,5 puntos). Los familiares se muestran más satisfechos con la asistencia recibida, quince centésimas por encima de las personas residencializadas.

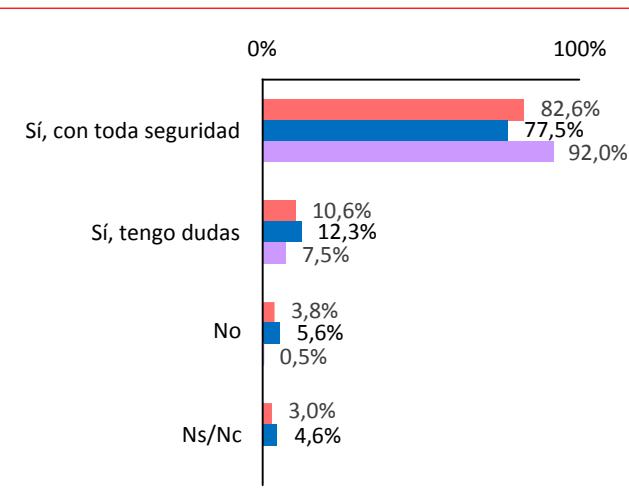
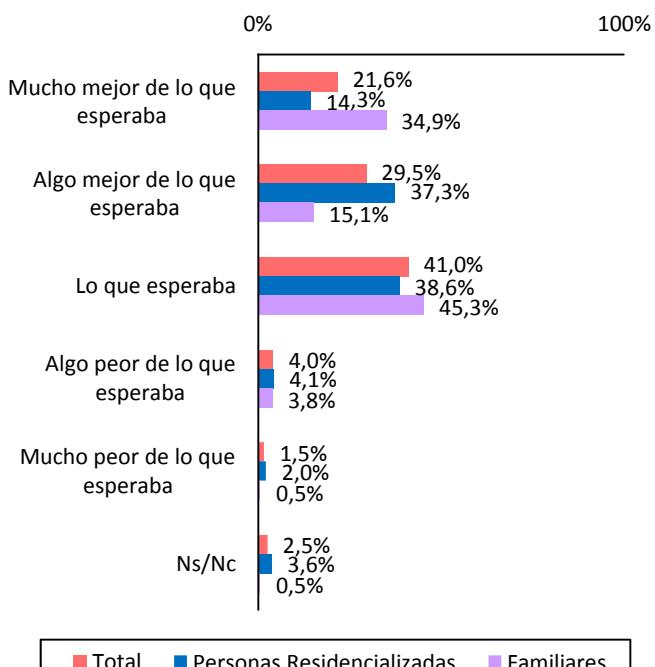
Mejora o empeoramiento del funcionamiento de la residencia: Casi el 63% de las personas encuestadas manifiesta que el centro está igual, sin cambios respecto a cuando ingresó. Esta afirmación sube hasta el 72% en el caso de los familiares. Entre las personas que manifiestan apreciar el cambio, son más representativas las que opinan que el cambio ha sido a mejor. Es digno de mención que el 30% de las personas residencializadas hayan apreciado mejoras en los centros.



Valoración de la asistencia (cómo le atienden): La valoración de como les atienden en los centros en muy buena, un escaso 1% está descontento. La valoración más positiva es la otorgada por los familiares.

Expectativas respecto a la asistencia recibida en los centros: La realidad ha superado con creces la expectativa inicial, algo más del 50% de la población encuestada reconoce que la asistencia es mucho o algo mejor de lo que esperaba. Es reseñable en el caso de los familiares donde el 35% valoran la asistencia mucho mejor de lo que en un principio esperaban.

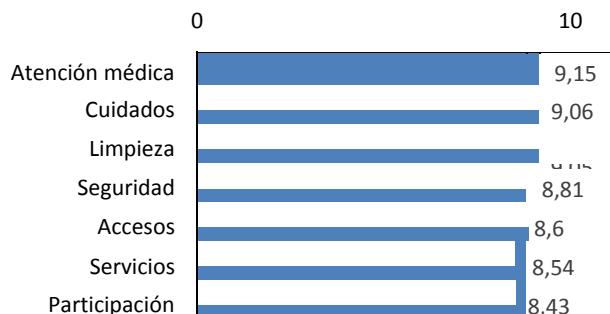
La expectativa negativa (algo peor + mucho peor) no supera en ninguno de los dos colectivos el 6%.



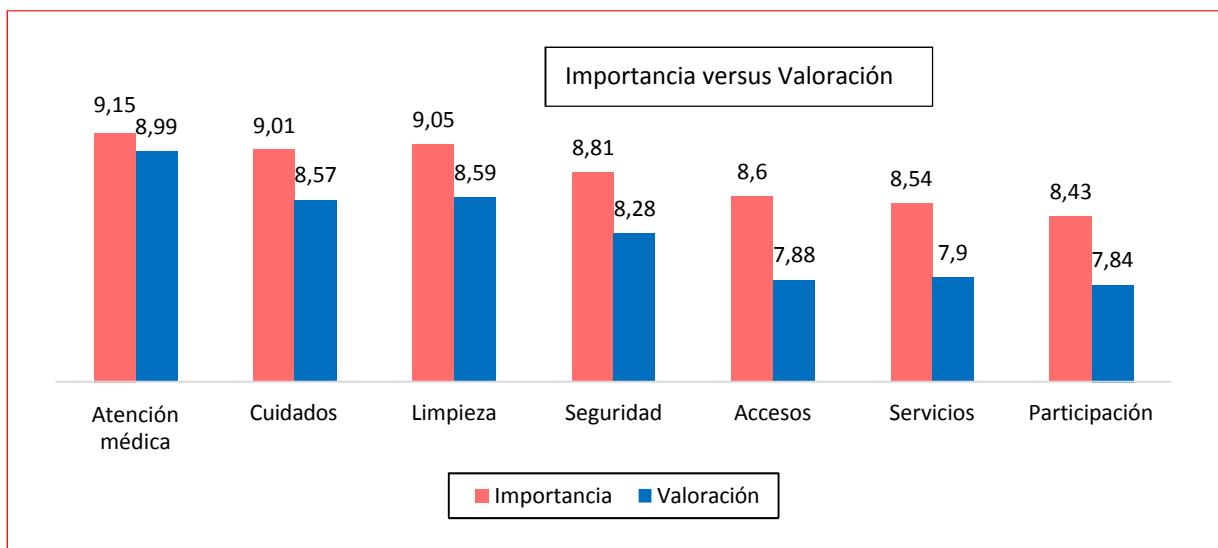
Recomendación: Algo más de cuatro cada cinco personas entrevistadas recomendarían el centro, ascendiendo a un 92% en el caso de los familiares. Solamente un 6% no recomendarían la residencia actual.

3.11 IMPORTANCIA VERSUS SATISFACCIÓN

Grado de importancia por áreas: Entre todas las áreas testadas destacan tres que obtienen puntuaciones superiores al nueve (Atención médica, cuidados y limpieza), aunque todos los aspectos obtienen una valoración por encima del notable.



A lo largo del informe se han desglosado las valoraciones de estos mismos aspectos, en el gráfico siguiente se han puesto en relación. Así, se puede apreciar diferencias significativas entre la importancia y la valoración. Los aspectos considerados más importantes son a su vez los que generan una mayor satisfacción.



	Importancia	Valoración	Diferencias
Atención médica	9,15	8,99	0,16
Cuidados	9,01	8,57	0,44
Limpieza	9,05	8,59	0,46
Seguridad	8,81	8,28	0,53
Participación	8,43	7,84	0,59
Servicios	8,54	7,9	0,64
Accesos	8,6	7,88	0,72

Las diferencias más significativas son aquellas que están por encima del 0,5, son éstas las que requieren de una actuación a medio corto plazo, ya que son consideradas importantes pero obtienen una menor satisfacción.

A continuación se desglosa el porcentaje de personas que indican en que aspectos es necesario mejorar por cada uno de los rasgos testados y cuáles los elementos en los que sería necesario mejorar.

Atención médica		%
Poco personal		50%
Falla el consultorio de enfermería		30%
Poca intimidad		10%
Desinformación de la familia		10%

4,7%

Atención médica: Un 4,7% considera que a pesar de la alta puntuación obtenida hay algunos elementos que se podrían mejorar. Entre ellos destaca la escasez de personal que atiende este aspecto, señalan la necesidad de aumentarlo.

Un 6,6% estima que existe un margen de mejora, centrado en la escasez de personal.

Cuidados		%
Poco personal		50%
El aseo, cariño, la atención		35,7
Pocos médicos		7,1%
Más podólogos		7,1%

6,6%

4,7%

Limpieza

Más limpieza

100%

Algo de menos de un 5% admiten la existencia de un margen de mejora. El único elemento reseñable es el aumento de limpieza.

Es la seguridad un elemento que aglutina un 6,1% de personas que consideran que hay aspectos de mejora. Destacan dos áreas de mejora: el cierre de puertas y la necesidad de más personal.

Seguridad		%
Están las puertas abiertas		38,5
Poco personal		30,8
Falta de seguridad		23,1
Robo de prendas		7,7%

6,1%

5,7%

Accesos

Mejorar los accesos

%

50%

Mejorar el transporte

16,7%

Hay cuestas y solo puede subir los días que hay transporte público

8,3%

Los ascensores se averían

8,3%

Escaso parking

8,3%

Falta de aparcamiento para minusválidos

8,3%

Casi un 6% de personas consideran la existencia de varios ámbitos de mejora. Los aspectos reseñables son la mejora de accesos y la mejorar del transporte.

El 5,2% afirma la que los servicios pueden mejorar. Las dimensiones de mejora se centran en el aumento de personal, la mejora de la comida y la cafetería más grande.

Servicios	%
Poco personal	45,5
Mejor comida	18,2
Cafetería más grande	18,2
Las habitaciones no tienen servicios individuales	9,1%
Mejora en lavandería	9,1%

0,5%

Participación

Más participación

%

100%

El porcentaje que manifiesta la existencia de un área de mejora es muy pequeño, no llegando al 1%. El área de mejorar es el aumento de la participación.

3.12 SINTESIS DESCRIPTIVA

- **CONCLUSIONES GENERALES:**
 - La satisfacción de las personas usuarias y de sus familiares es alta, con una puntuación de 8.
 - La opinión de las personas residencializadas, por lo general, es más critica que la opinión de los familiares.
- **CARACTERIZACIÓN DE LAS PERSONAS RESIDENCIALIZADAS:**
 - Las personas residentes encuestadas son principalmente personas no dependientes o dependientes moderados, los familiares han contestado en referencia a residentes con un grado de dependencia más elevado.
 - La mayoría de las personas viven en el centro solas y comparten habitación en la residencia.
 - Las personas residentes llevan entre tres y diez años en el centro, son estancias de larga duración.
 - En general se ingresa en una residencia en el mismo pueblo donde vivían con anterioridad.
- **ELEMENTOS TANGIBLES**
 - **Servicios hosteleros:**
 - Valoración de 7,65 sobre 10.
 - **Comida:**
 - Valoración de 7,68 sobre diez, por debajo de los ocho puntos que se otorga a otros aspectos.
 - La mitad de las personas residencializadas conoce el menú con anterioridad.
 - 95% de los residentes está de acuerdo con el lugar asignado para comer.
 - El porcentaje de adecuación de la comida al estado de salud es de casi el 90% (89,3% personas residencializadas, 95,3% familiares).
 - Casi el 32% de los/as residentes dice tener problemas con la comida.
 - Problemática principal:
 - Variedad
 - Temperatura
 - **Lavandería**
 - Valoración del 8,04. Mejor valoración por parte de las personas residencializadas (8,21) frente a los familiares (7,73).
 - El 93,4% estima que el cambio de ropa está en consonancia con la frecuencia habitual, lo normal.
 - Problemática principal:
 - Pérdida de ropa
 - Deterioro

- **Instalaciones**

- **Mantenimiento de las instalaciones:**

- Valoración 8,45
 - Zonas en mal estado
 - Un 10% de los familiares afirma que existen problemas de mantenimiento en los centros.
 - Los aspectos con mayor mención:
 - Reforma completa del centro
 - Hacer baños individuales
 - Ampliar las habitaciones

- **Limpieza:**

- Valoración 8,7
 - Zonas menos limpias:
 - Baños
 - Polvo en habitaciones
 - Zonas de enfermos crónicos
 - Los pasillos

- **Habitación**

- Valoración 8,56
 - Un 33% de las personas residencializadas tienen problemas con la comodidad en la habitación, que se concretan en:
 - Comodidad de los muebles
 - Poco espacio
 - Armarios pequeños

- **Baños**

- Valoración 8,2
 - Un 26,4% plantea que existen deficiencias:
 - Suciedad
 - Son pequeños
 - Hay pocos

- **Sala de visita**

- Valoración 8,38
 - El 30,3% de las personas encuestadas manifiesta que en las salas existen deficiencias:
 - Hay pocas
 - Son pequeñas
 - No existe intimidad

- **Comedor**

- Valoración 8,52
 - Unos de los aspectos con menor número de críticas, 12,1%
 - Las deficiencias más nombradas son el ruido y el tamaño.

- **Terrazas-jardines (zonas de paseo – estancias al aire libre)**

- Valoración 8,75
 - El 16,2% manifiesta la existencia de deficiencias
 - Elementos más deficientes
 - El poco cuidado de las zonas
 - Poco accesibles
 - Inseguridad

- **Equipamiento para el entretenimiento**
 - Valoración 8,1
 - Menos del 15% de las personas encuestadas dice que existen deficiencias o falta de material.
 - Hay una elevada solicitud de material, los más reclamados son los ordenadores, las televisiones y juegos de mesa.
- **CAPACIDAD DE ATENCIÓN / PROFESIONALIDAD**
 - **Trato recibido**
 - Todos los/as profesionales obtienen valoraciones por encima del ocho y medio.
 - El personal de enfermería es el mejor valorado con una puntuación que roza el nueve (8,9).
 - El trato que dispensan los/as profesionales a las familias es valorado con n 8, 76, una nota muy alta.
 - **Problemática con el personal de la residencia**
 - Un 11% de las personas residentes han tenido problemas con el personal que atiende el centro.
 - La problemática se centra en el trato y en la atención.
- **ELEMENTOS INTANGIBLES/SEGURIDAD**
 - Valoración de 8,56
 - Más del 90% de las personas encuestadas consideran que las residencias cumplen los requisitos de seguridad básicos: las ventanas están cerradas, también lo están las puertas y se ejerce control sobre los visitantes.
- **CAPACIDAD DE RESPUESTA / CUIDADOS**
 - **Capacidad de respuesta:** El 82% son atendidas siempre que están enfermas. Para los familiares el porcentaje alcanza el 94%.
 - **Cuidados:** El 85% considera que no hay diferencia entre los cuidados que se reciben de día y los de los fines de semana o de noche.
 - **Apoyo recibido:** Las diferentes tipologías de apoyos formuladas son valoradas por encima de ocho. El más valorado es el apoyo recibido para comer (8,63) y el que menos sería el apoyo para estar a gusto en el centro(8,36).
 - **Personal de atención:** Un tercio de las personas usuarias y sus familias califican de escaso el número de personas que atienden en el centro.
 - También un 20% de las personas encuestadas considera excesiva la rotación de las personas que atienden.
 - **Cuidados al vestirse y en la higiene personal:**
 - El 61,6% valora que el personal lo hace con cuidado.
 - El 74,1% estima que existe privacidad.
 - La temperatura a la hora de vestirse/ asearse es adecuada para el 84,1%.
- **ACCESIBILIDAD**
 - **Accesibilidad al centro**
 - La mayoría de los centros se encuentran en el pueblo.
 - La ubicación del centro es valorada con un 8,57.
 - La cercanía a comercios es valorada con 7,84.
 - La valoración del transporte público es 7,23, siendo el aspecto peor valorado.

- **Accesibilidad servicios**
 - Casi un 17% manifiesta tener dificultades para acceder a los diferentes servicios (peluquería, podólogo, servicios religiosos).
 - El servicio que mayores dificultades presenta es el podólogo.
 - Las dificultades se centran en los problemas físicos de las personas residencializadas y la carencia de recursos económicos.
 - Un 49% de las personas residentes tarda menos de un mes en conseguir una plaza.
 - Un 12% considera que la espera para una plaza es excesiva, es casi el mismo porcentaje de personas que dicen que han tenido que esperar más de 6 meses.
- **RELACIONES, PARTICIPACIÓN Y DERECHOS DE LOS/LAS RESIDENTES**
 - **Relaciones sociales**
 - Algo más de la mitad de las personas residencializadas consideran que tiene una persona de confianza entre el personal del centro.
 - El 74% ha realizado nuevas amistades en el centro desde su ingreso.
 - Frecuencia de vistas
 - Un 44% recibe visitas familiares semanalmente.
 - Un 7% no tiene familia o no le visitan.
 - **Participación**
 - Las actividades más populares son las recreativas, el 51,7% las realiza frecuentemente.
 - Entre las actividades de carácter físico destaca el ejercicio físico, que es realizado casi por la mitad de la población encuestada (47,8%).
 - La valoración de las diferentes actividades es alta, alrededor del 8. La más alta es la fisioterapia, 8,68.
 - No realizan actividades el 48,3%. Los motivos:
 - Problemas de salud 40%
 - No le apetece/no quiere/ no le gustan 36,3%
 - Esta más a gusto a su aire 7,2%
 - Aspectos sobre los que pueden decidir las personas residencializadas:
 - Ropa que se pueden poner 81,3%
 - Actividades a realizar, 74,7%
 - La comida es el aspecto donde escasamente pueden decidir (20,5%).
 - **Derechos de los/las residentes**
 - El **conocimiento** sobre los derechos de las personas residentes es mucho menor entre las personas residencializadas (sí conocen el 51,2%) que entre sus familiares (sí conocen 84,9%).
 - **Respeto a los derechos** de las personas residencializadas: Hay diferencia de opinión entre las personas residentes y sus familiares, teniendo las primeras una visión más crítica de la realidad.
 - **Atención a quejas y sugerencias:** Las familias son más positivas a la hora de valorar la atención de las quejas, considerando que son atendidas siempre en un porcentaje importante (84,4%).
 - **Respeto a las preferencias, costumbres y vida anterior:** Algo más de la mitad de los/as personas usuarias de las residencias consideran que se han tenido en cuenta.

- **Contacto:** Un 80% de las personas residencializadas y sus familiares afirma que pueden tener contacto telefónico con sus familiares siempre que quieren. Así mismo un 95% de los familiares dicen que no hay restricciones en relación a los familiares y que los pueden sacar cuando quieran.

- **INFORMACIÓN**

- Las familias valoran con porcentajes más altos que las personas residencializadas la información recibida en el ingreso. En esta diferencia tiene mucha influencia el poco recuerdo que tienen las personas residencializadas de las condiciones de su ingreso.
- El entendimiento de la información por parte de la familia alcanza el 89%, frente a las personas residencializadas donde buena parte de ellos/ellas argumentan que la información la recibió su familia.
- **Información sobre las actividades que se realizan en el centro:** La fuente de información prioritaria para las personas residencializadas es el personal de la residencia, (47%).
- **Valoración de la información que tienen en relación a varios aspectos (horario, normas, visitas, programas y servicios):** Todos los aspectos son valorados por encima del ocho. La diferencia entre el elemento mejor valorado y el peor es de 14 centésimas. La información relativa a las visitas es el aspecto mejor valorado, superando los ocho puntos y medio.
- **Información a la familia de los cambios importantes:** El 79% de las personas residencializadas responde que se les avisa. Un 10,5% dicen que sus familiares no son informados y otro 10% no sabe/ no contesta o no tienen familiares.

- **FUNCIONAMIENTO**

- **Valoración de los horarios:** Al igual que otros aspectos testados, las valoraciones se mantienen en el notable alto. El horario de visitas es el mejor valorado con una puntuación por encima del ocho y medio. La peor valoración es la obtenida por la hora de levantarse que está ligeramente por encima de 8,20.
- **Cambios:** Un 18,7% quiere cambiar los horarios. Los cambios propuestos son muchos y dispares. En general, las demandas de cambio se centran en retrasar los hitos, pedir que sean más tarde.

- **VALORACIÓN GENERAL**

- **Valoración de la satisfacción general con la asistencia:** Como viene siendo la tónica general de los datos, la valoración obtiene un registro alrededor de los 8,5 puntos.
- **Mejora o empeoramiento del funcionamiento de la residencia:** Casi el 63% de las personas encuestadas manifiesta que el centro está igual, sin cambios. Entre las personas que manifiestan apreciar cambios son más representativas la que opinan que el cambio ha sido a mejor.
- **Valoración de la asistencia:** Más de un 90% la valora de forma buena o muy buena.
- **Expectativas respecto a la asistencia recibida en los centros:** La expectativa se posiciona por debajo de la asistencia recibida, algo más del 50% de la población encuestada reconoce que la asistencia es mucho o algo mejor de lo que esperaba.

- **Recomendación:** Los mayores niveles de recomendación de los centros la ofrecen los familiares, con una representatividad que alcanza el 92%. En el lado opuesto, no recomendación, los porcentajes apenas llegar a suponer un 6%.
- **IMPORTANCIA VERSUS SATISFACCIÓN**
 - Hay tres aspectos que destacan en su grado de importancia por obtener puntuaciones superiores al 9:
 - Atención médica
 - Cuidados
 - Limpieza
 - Relacionar la importancia y la satisfacción se comprueba que existen una serie de ámbitos que requieren una actuación a corto medio plazo:
 - Los accesos
 - Los servicios
 - La participación.

ANÁLISIS PORMENORIZADO

4

A lo largo del cuestionario se ha pedido la valoración de diferentes aspectos en una escala de 0 a 10. A continuación se exponen los diferentes elementos en relación a las variables de clasificación y su comparación con la media general, ordenados de menor a mayor puntuación. Las variables de clasificación reseñadas son las que se detallan a continuación:

- Sexo (mujer, hombre).
- Edad (menos de 70 años, 71-80 años, 81-90 años, más de 90 años).
- Tipo de persona encuestada (personas residencializadas, familiares).
- Grado de dependencia (no dependiente, dependiente moderado, severo, gran dependiente)
- Comarca (Estella, Tafalla, Pamplona comarca, Navarra Norte, Tudela).
- Tamaño de la residencia (De cero a 25 plazas, de 26 a 50 plazas, de 51 a 100 plazas, de 101 a 150 plazas, más de 150 plazas).
- Tipo de centro (centro propio, centro concertado, centro con plazas financiadas).

Para el análisis se utiliza como elemento de significación una diferencia superior al 0,30. Las diferencias superiores a la media serán señaladas en azul, mientras las que sean por debajo se marcarán en rojo.

En general las medias de valoración oscilan entre el siete veinte y el nueve sesenta, la horquilla de puntuaciones se establece en dos puntos treinta y tres décimas. Por debajo del ocho hay cuatro aspectos y por encima de nueve un elemento; las puntuaciones se encuentran en un intervalo muy cercano.

Análisis por sexo: Las valoraciones de las mujeres, en general, se encuentran por debajo de la media, mientras que las valoraciones de los hombres están ligeramente por encima de la media total.

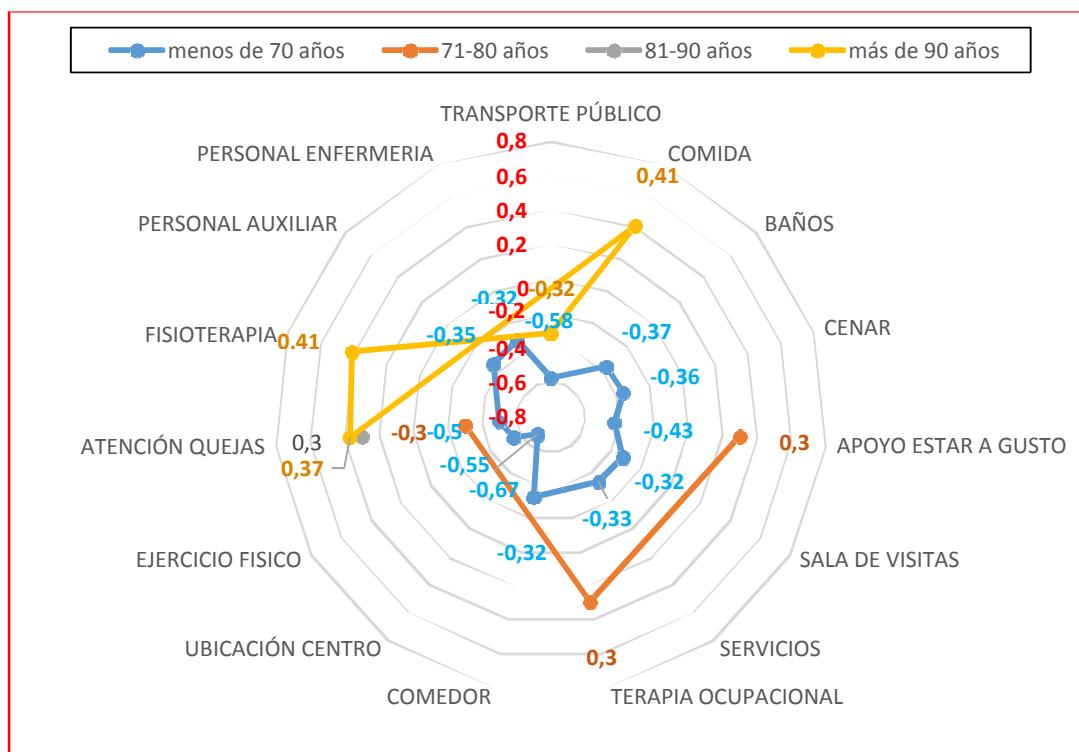
El aspecto “cercanía del centro a comercios” es el único que destaca por una menor valoración significativa respecto a la media de los hombres. En el resto, de los aspectos las valoraciones son similares, quizás el ejercicio físico y la lavandería los hombres lo valoran en mayor medida.

ASPECTOS	TOTAL	SEXO		DIFERENCIAS	
		Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
TRANSPORTE PÚBLICO	7,23	7,26	7,15	0,03	-0,08
COMIDA	7,68	7,59	7,86	-0,09	0,18
CERCANÍA COMERCIOS	7,84	7,97	7,51	0,13	-0,33
ACT RECREATIVAS	7,99	7,97	8,03	-0,02	0,04
LAVANDERIA	8,04	7,91	8,27	-0,13	0,23
EQUIPAMIENTO ENTRETENIMIENTO	8,1	8	8,29	-0,1	0,19
BAÑOS	8,2	8,13	8,32	-0,07	0,12
LEVANTARSE	8,21	8,04	8,52	-0,17	0,31
ACOSTARSE	8,22	8,16	8,33	-0,06	0,11
CENAR	8,26	8,25	8,29	-0,01	0,03
APOYO ESTAR A GUSTO	8,36	8,36	8,38	0	0,02
SALA DE VISITAS	8,38	8,34	8,46	-0,04	0,08
SERVICIOS	8,41	8,4	8,44	-0,01	0,03
COMER	8,44	8,41	8,51	-0,03	0,07
MANTENIMIENTO INSTALACIONES	8,45	8,42	8,51	-0,03	0,06
TERAPIA OCUPACIONAL	8,45	8,47	8,42	0,02	-0,03
PROGRAMAS	8,46	8,45	8,48	-0,01	0,02
HORARIOS	8,47	8,44	8,52	-0,03	0,05
NORMAS	8,48	8,43	8,58	-0,05	0,1
APOYO GESTIONES	8,5	8,42	8,68	-0,08	0,18
VALORACIÓN GENERAL	8,5	8,49	8,52	-0,01	0,02
COMEDOR	8,52	8,42	8,7	-0,1	0,18
APOYO HIGIENE	8,55	8,54	8,58	-0,01	0,03
VISITAS	8,55	8,52	8,62	-0,03	0,07
HABITACIÓN	8,56	8,47	8,74	-0,09	0,18
APOYO VESTIRSE	8,56	8,55	8,6	-0,01	0,04
SEGURIDAD	8,56	8,49	8,7	-0,07	0,14
VISITAS	8,56	8,53	8,62	-0,03	0,06
UBICACIÓN CENTRO	8,57	8,64	8,39	0,07	-0,18
EJERCICIO FISICO	8,62	8,47	8,89	-0,15	0,27
APOYO COMER	8,63	8,61	8,71	-0,02	0,08
ATENCIÓN QUEJAS	8,63	8,7	8,43	0,07	-0,2
PERSONAL AUXILIAR	8,65	8,58	8,78	-0,07	0,13
FISIOTERAPIA	8,68	8,7	8,63	0,02	-0,05
LIMPIEZA	8,7	8,65	8,79	-0,05	0,09
PERSONAL VOLUNTARIO	8,73	8,72	8,76	-0,01	0,03
ZONAS ESTANCIA	8,75	8,72	8,83	-0,03	0,08
PERSONAL TR. SOCIAL	8,75	8,67	8,92	-0,08	0,17
PERSONAL MÉDICO	8,81	8,78	8,89	-0,03	0,08
TRATO FAMILIARES	8,85	8,79	8,98	-0,06	0,13
PERSONAL ENFERMERIA	8,9	8,86	8,98	-0,04	0,08
MIEDO FALTAR COSAS	8,9	8,85	9	-0,05	0,1
ATENCIÓN ENFERMEDAD	9,56	9,56	9,54	0	-0,02

Análisis por edad: Las personas menores de ochenta años presentan unas valoraciones más bajas respecto a la media, especialmente críticas son las menores de 70 años que ofrecen las medias más bajas en doce aspectos de los cuarenta y tres tenidos en cuenta. Destacan por la diferencia con la media de 0,5 punto o más de aspectos tales como la ubicación del centro, el transporte público, el ejercicio físico y la atención a las quejas.

El grupo de edad de entre 71 – 80 años destaca en dos aspectos por su satisfacción (terapia ocupacional y el apoyo) mientras se muestran disconformes respecto a la atención en las quejas.

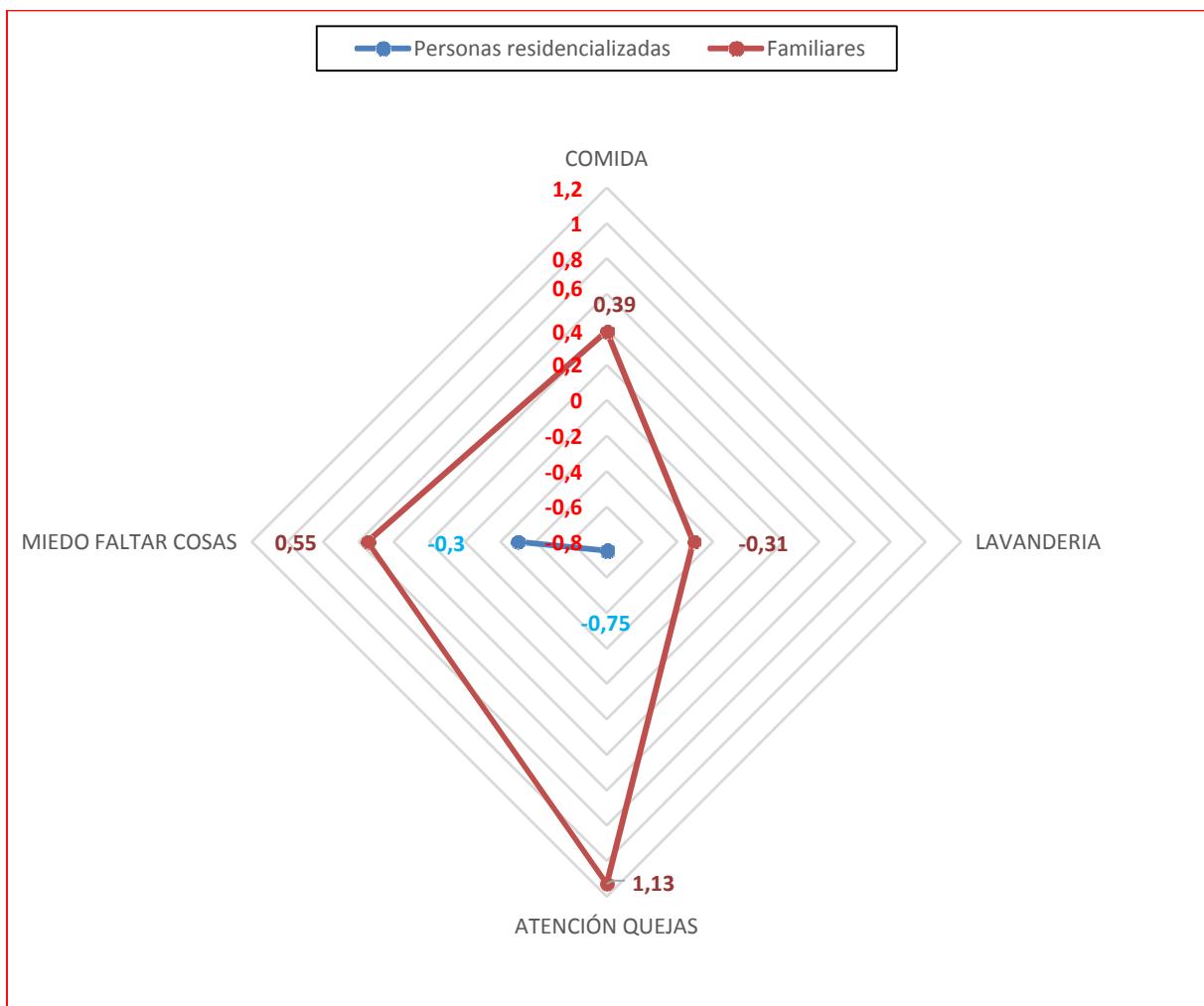
ASPECTOS	TOTAL	EDAD				DIFERENCIA			
		menos de 70 años	71-80 años	81-90 años	más de 90 años	menos de 70 años	71-80 años	81-90 años	más de 90 años
TRANSPORTE PÚBLICO	7,2	6,65	7,5	7,41	6,91	-0,58	0,25	0,18	-0,32
COMIDA	7,7	7,49	7,6	7,67	8,09	-0,19	-0,06	-0,01	0,41
BAÑOS	8,2	7,83	8,2	8,27	8,33	-0,37	0,04	0,07	0,13
CENAR	8,3	7,9	8,4	8,28	8,41	-0,36	0,12	0,02	0,15
APOYO ESTAR A GUSTO	8,4	7,93	8,7	8,34	8,42	-0,43	0,3	-0,02	0,06
SALA DE VISITAS	8,4	8,06	8,5	8,42	8,43	-0,32	0,12	0,04	0,05
SERVICIOS	8,4	8,08	8,4	8,47	8,63	-0,33	-0,03	0,06	0,22
TERAPIA OCUPACIONAL	8,5	8,63	8,8	8,2	8,44	0,18	0,3	-0,25	-0,01
COMEDOR	8,5	8,2	8,7	8,52	8,61	-0,32	0,2	0	0,09
UBICACIÓN CENTRO	8,6	7,9	8,9	8,61	8,52	-0,67	0,29	0,04	-0,05
EJERCICIO FISICO	8,6	8,07	8,7	8,91	8,33	-0,55	0,12	0,29	-0,29
ATENCIÓN QUEJAS	8,63	8,13	8,33	8,93	9,00	-0,5	-0,3	0,3	0,37
FISIOTERAPIA	8,7	8,41	9	8,59	9,09	-0,27	0,28	-0,09	0,41
PERSONAL AUXILIAR	8,7	8,3	8,7	8,72	8,74	-0,35	0,01	0,07	0,09
PERSONAL ENFERMERIA	8,9	8,58	8,9	8,98	8,99	-0,32	0,03	0,08	0,09



ASPECTOS	TOTAL	EDAD				DIFERENCIA			
		menos de 70 años	71-80 años	81-90 años	más de 90 años	menos de 70 años	71-80 años	81-90 años	más de 90 años
TRANSPORTE PÚBLICO	7,2	6,65	7,5	7,41	6,91	-0,58	0,25	0,18	-0,32
COMIDA	7,7	7,49	7,6	7,67	8,09	-0,19	-0,06	-0,01	0,41
CERCANÍA COMERCIOS	7,8	7,6	8	7,77	7,98	-0,24	0,16	-0,07	0,14
ACT RECREATIVAS	8	7,89	8	7,98	8,04	-0,1	0,04	-0,01	0,05
LAVANDERIA	8	7,99	8,3	7,96	8,03	-0,05	0,22	-0,08	-0,01
EQUIP ENTRETENIMIENTO	8,1	7,9	8,2	8,17	8,03	-0,2	0,13	0,07	-0,07
BAÑOS	8,2	7,83	8,2	8,27	8,33	-0,37	0,04	0,07	0,13
LEVANTARSE	8,2	8,07	8,3	8,21	8,23	-0,14	0,05	0	0,02
ACOSTARSE	8,2	8,09	8,3	8,26	8,16	-0,13	0,04	0,04	-0,06
CENAR	8,3	7,9	8,4	8,28	8,41	-0,36	0,12	0,02	0,15
APOYO ESTAR A GUSTO	8,4	7,93	8,7	8,34	8,42	-0,43	0,3	-0,02	0,06
SALA DE VISITAS	8,4	8,06	8,5	8,42	8,43	-0,32	0,12	0,04	0,05
SERVICIOS	8,4	8,08	8,4	8,47	8,63	-0,33	-0,03	0,06	0,22
COMER	8,4	8,27	8,6	8,46	8,41	-0,17	0,15	0,02	-0,03
MANTENIMIENTO INST	8,5	8,55	8,5	8,46	8,37	0,1	0,02	0,01	-0,08
TERAPIA OCUPACIONAL	8,5	8,63	8,8	8,2	8,44	0,18	0,3	-0,25	-0,01
PROGRAMAS	8,5	8,2	8,4	8,52	8,62	-0,26	-0,05	0,06	0,16
HORARIOS	8,5	8,27	8,4	8,5	8,68	-0,2	-0,05	0,03	0,21
NORMAS	8,5	8,45	8,5	8,48	8,59	-0,03	-0,02	0	0,11
APOYO GESTIONES	8,5	8,26	8,7	8,47	8,61	-0,24	0,16	-0,03	0,11
VALORACIÓN GENERAL	8,5	8,34	8,5	8,52	8,64	-0,16	0,05	0,02	0,14
COMEDOR	8,5	8,2	8,7	8,52	8,61	-0,32	0,2	0	0,09
APOYO HIGIENE	8,6	8,52	8,4	8,62	8,57	-0,03	-0,14	0,07	0,02
VISITAS	8,6	8,4	8,6	8,57	8,63	-0,2	0,01	-0,03	0,03
HABITACIÓN	8,6	8,54	8,6	8,55	8,56	-0,02	0,08	-0,01	0
APOYO VESTIRSE	8,6	8,72	8,6	8,58	8,45	0,16	0,01	0,02	-0,11
SEGURIDAD	8,6	8,42	8,8	8,51	8,55	-0,14	0,19	-0,05	-0,01
VISITAS	8,6	8,33	8,6	8,65	8,56	-0,23	0	0,09	0
UBICACIÓN CENTRO	8,6	7,9	8,9	8,61	8,52	-0,67	0,29	0,04	-0,05
EJERCICIO FISICO	8,6	8,07	8,7	8,91	8,33	-0,55	0,12	0,29	-0,29
ATENCIÓN QUEJAS	8,63	8,13	8,33	8,93	9,00	-0,5	-0,3	0,3	0,37
APOYO COMER	8,6	8,41	8,7	8,66	8,57	-0,22	0,1	0,03	-0,06
PERSONAL AUXILIAR	8,7	8,3	8,7	8,72	8,74	-0,35	0,01	0,07	0,09
FISIOTERAPIA	8,7	8,41	9	8,59	9,09	-0,27	0,28	-0,09	0,41
LIMPIEZA	8,7	8,64	8,8	8,71	8,76	-0,06	0,06	0,01	0,06
PERSONAL VOLUNTARIO	8,7	8,62	8,7	8,78	8,68	-0,11	0	0,05	-0,05
ZONAS ESTANCIA	8,8	8,6	8,9	8,73	8,76	-0,15	0,18	-0,02	0,01
PERSONAL TR. SOCIAL	8,8	8,5	8,8	8,89	8,66	-0,25	0,08	0,14	-0,09
PERSONAL MÉDICO	8,8	8,56	8,8	8,9	8,88	-0,25	0,02	0,09	0,07
TRATO FAMILIARES	8,9	8,69	8,9	8,88	8,9	-0,16	0,03	0,03	0,05
PERSONAL ENFERMERIA	8,9	8,58	8,9	8,98	8,99	-0,32	0,03	0,08	0,09
MIEDO FALTAR COSAS	8,90	8,83	9,05	8,80	9,00	-0,07	0,15	-0,1	0,1
ATENCIÓN ENFERMEDAD	9,56	9,56	9,44	9,58	9,62	0	-0,12	0,02	0,06

Análisis por tipo de persona encuestada: Hay tres ítems en que las diferencias entre los tipos de encuestados, personas residencializadas y los familiares, son significativas. Estos ítems son: la valoración de la comida, la valoración que se da a la atención de las quejas y el miedo a que falten los objetos personales de los residentes. En todos los casos las valoraciones más altas, por encima de la media, corresponden a los familiares, mientras que las opiniones más críticas corresponden a las personas residencializadas.

ASPECTOS	TOTAL	TIPO ENCUESTADO		DIFERENCIAS	
		Personas residencializadas	Familiares	Personas residencializadas	Familiares
COMIDA	7,68	7,48	8,07	-0,20	0,39
LAVANDERIA	8,04	8,21	7,73	0,17	-0,31
ATENCIÓN QUEJAS	8,63	7,88	9,75	-0,75	1,13
MIEDO FALTAR COSAS	8,90	8,6	9,45	-0,30	0,55



ASPECTOS ¹	TOTAL	TIPO ENCUESTADO		DIFERENCIAS	
		Personas residencializadas	Familiares	Personas residencializadas	Familiares
TRANSPORTE PÚBLICO	7,23		7,23		0,00
COMIDA	7,68	7,48	8,07	-0,20	0,39
CERCANÍA COMERCIOS	7,84		7,84		0,00
ACT RECREATIVAS	7,99	8,07	7,84	0,08	-0,15
LAVANDERIA	8,04	8,21	7,73	0,17	-0,31
RELACION	8,08	7,96	8,32	-0,12	0,24
EQUIP ENTRETENIMIENTO	8,1	8,2	7,9	0,10	-0,20
BAÑOS	8,2	8,21	8,17	0,01	-0,03
LEVANTARSE	8,21	8,22	8,18	0,01	-0,03
ACOSTARSE	8,22	8,21	8,23	-0,01	0,01
CENAR	8,26	8,22	8,33	-0,04	0,07
APOYO ESTAR A GUSTO	8,36	8,14	8,64	-0,22	0,28
SALA DE VISITAS	8,38	8,42	8,31	0,04	-0,07
SERVICIOS	8,41	8,32	8,56	-0,09	0,15
COMER	8,44	8,48	8,37	0,04	-0,07
MANTENIMIENTO INST	8,45	8,56	8,26	0,11	-0,19
TERAPIA OCUPACIONAL	8,45		8,45		0,00
PROGRAMAS	8,46	8,39	8,56	-0,07	0,10
HORARIOS	8,47	8,37	8,62	-0,10	0,15
NORMAS	8,48	8,42	8,56	-0,06	0,08
APOYO GESTIONES	8,5	8,4	8,61	-0,10	0,11
VALORACIÓN GENERAL	8,5	8,45	8,6	-0,05	0,10
COMEDOR	8,52	8,52	8,51	0,00	-0,01
APOYO HIGIENE	8,55	8,64	8,46	0,09	-0,09
VISITAS	8,55	8,48	8,67	-0,07	0,12
HABITACIÓN	8,56	8,58	8,54	0,02	-0,02
APOYO VESTIRSE	8,56	8,63	8,5	0,07	-0,06
SEGURIDAD	8,56	8,72	8,28	0,16	-0,28
VISITAS	8,56	8,53	8,62	-0,03	0,06
UBICACIÓN CENTRO	8,57		8,57		0,00
EJERCICIO FISICO	8,62	8,62		0,00	
ATENCIÓN QUEJAS	8,63	7,88	9,75	-0,75	1,13
APOYO COMER	8,63	8,57	8,65	-0,06	0,02
PERSONAL AUXILIAR	8,65	8,63	8,68	-0,02	0,03
FISIOTERAPIA	8,68	8,68		0,00	
LIMPIEZA	8,7	8,76	8,59	0,06	-0,11
PERSONAL VOLUNTARIO	8,73	8,62	8,94	-0,11	0,21
ZONAS ESTANCIA	8,75	8,77	8,72	0,02	-0,03
PERSONAL TR. SOCIAL	8,75	8,75	8,76	0,00	0,01
PERSONAL MÉDICO	8,81	8,72	8,99	-0,09	0,18
TRATO FAMILIARES	8,85	8,84	8,88	-0,01	0,03
PERSONAL ENFERMERIA	8,9	8,89	8,93	-0,01	0,03
MIEDO FALTAR COSAS	8,90	8,6	9,45	-0,30	0,55
ATENCIÓN ENFERMEDAD	9,56	9,42	9,82	-0,14	0,26

¹ Las casillas vacías corresponden a aspectos no preguntados en el cuestionario para este tipo de persona encuestada.

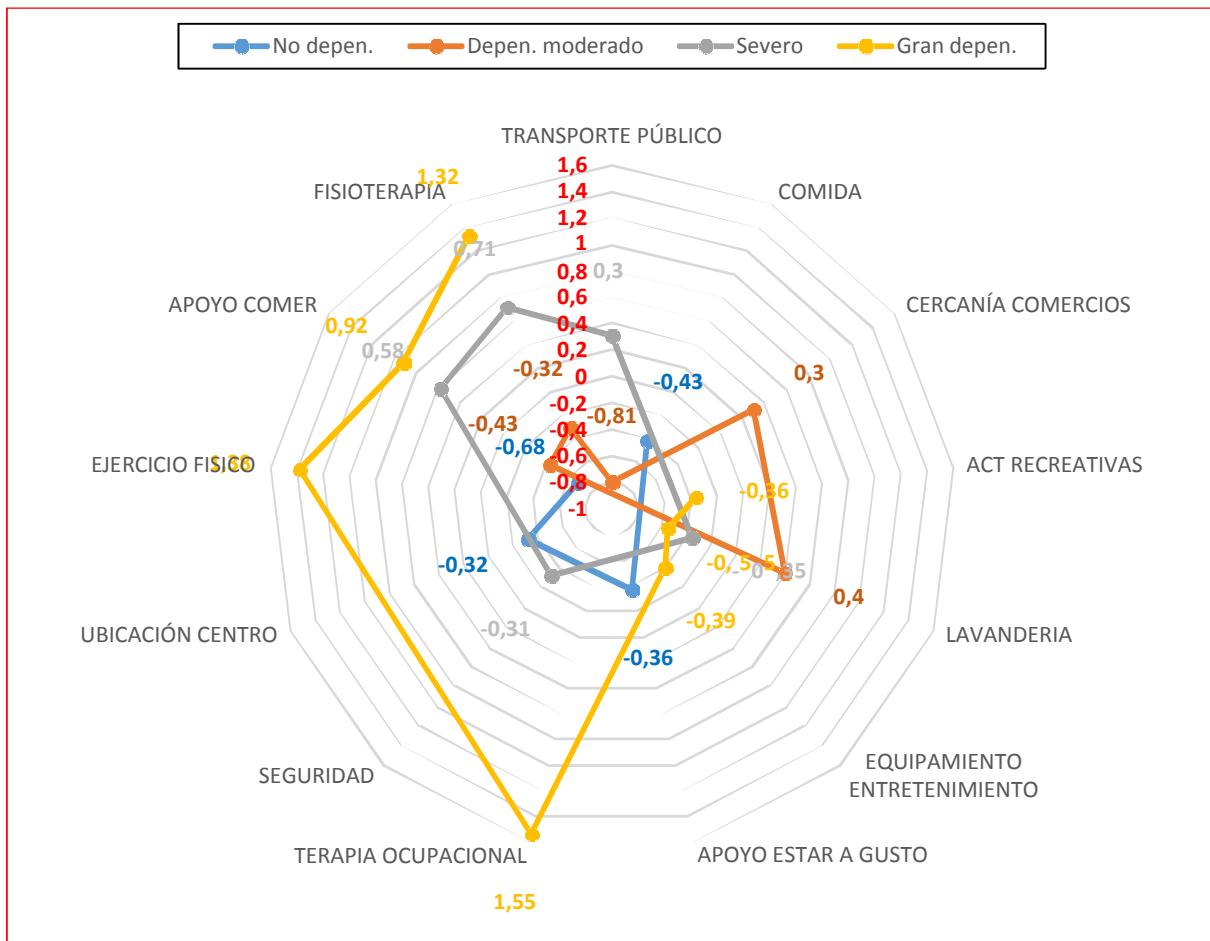
Análisis por grado de dependencia de las personas residencializadas: presentan una visión más crítica con diferencias de medias por debajo del total. Los aspectos en los que discrepan son variados y sólo coinciden en el tratamiento que se da a las quejas.

Las personas no dependientes presentan mayores discrepancias en la valoración de la comida, el apoyo que reciben en el centro para sentirse a gusto, la ubicación del centro y la atención que se da a las quejas presentadas.

Las personas con dependencia moderada presentan una valoración más crítica respecto a la media total en la cercanía del centro al transporte público, la actividad de fisioterapia, el miedo a que les falten cosas y la atención de las quejas. Por encima de la media total valoran la cercanía del centro a diferentes comercios.

Las personas con un grado de dependencia severo y las gran dependientes dan puntuaciones más altas que las medias totales a varios elementos, siendo reseñable la alta valoración que dan a las actividades ligadas a la mejora del estado físico de los/las pacientes (ejercicio físico, terapia ocupacional, fisioterapia). Las personas con grado de dependencia severa dan puntuaciones por encima de la media total a la fisioterapia y al tratamiento de las quejas.

ASPECTOS	TOTAL	GRADO DEPENDENCIA				GRADO DEPENDENCIA			
		No depen.	Depen. moderado	Severo	Gran depen.	No depen.	Depen. moderado	Severo	Gran depen.
TRANSPORTE PÚBLICO	7,23	7,58	6,42	7,53	7,26	0,35	-0,81	0,30	0,03
COMIDA	7,68	7,25	7,67	7,85	7,86	-0,43	-0,01	0,17	0,18
CERCANÍA COMERCIOS	7,84	7,6	8,14	7,78	7,94	-0,24	0,30	-0,06	0,10
ACT RECREATIVAS	7,99	7,87	8,26	7,89	7,63	-0,12	0,27	-0,10	-0,36
LAVANDERIA	8,04	8,16	8,44	7,69	7,49	0,12	0,40	-0,35	-0,55
EQUIP ENTRETENIMIENTO	8,1	8,14	8,33	7,92	7,71	0,04	0,23	-0,18	-0,39
APOYO ESTAR A GUSTO	8,36	8	8,63	8,32	8,63	-0,36	0,27	-0,04	0,27
TERAPIA OCUPACIONAL	8,45	8,7	8,55	8,23	10	0,25	0,10	-0,22	1,55
UBICACIÓN CENTRO	8,57	8,25	8,39	8,52	8,83	-0,32	-0,18	-0,05	0,26
SEGURIDAD	8,56	8,6	8,71	8,25	8,36	0,04	0,15	-0,31	-0,20
EJERCICIO FISICO	8,62	8,72	8,58	8,62	10	0,10	-0,04	0,00	1,38
ATENCIÓN QUEJAS	8,63	7,95	8,2	9,2	9,55	-0,68	-0,43	0,58	0,92
FISIOTERAPIA	8,68	8,61	8,36	9,39	10	-0,07	-0,32	0,71	1,32
MIEDO FALTAR COSAS	8,90	8,88	8,33	8,98	9,45	-0,03	-0,58	0,07	0,55



ASPECTOS	TOTAL	GRADO DEPENDENCIA				GRADO DEPENDENCIA			
		No depen.	Depen. moderado	Severo	Gran depen.	No depen.	Depen. moderado	Severo	Gran depen.
TRANSPORTE PÚBLICO	7,23	7,58	6,42	7,53	7,26	0,35	-0,81	0,17	0,03
COMIDA	7,68	7,25	7,67	7,85	7,86	-0,43	-0,01	0,17	0,18
CERCANÍA COMERCIOS	7,84	7,6	8,14	7,78	7,94	-0,24	0,30	-0,06	0,10
ACT RECREATIVAS	7,99	7,87	8,26	7,89	7,63	-0,12	0,27	-0,10	-0,36
LAVANDERIA	8,04	8,16	8,44	7,69	7,49	0,12	0,40	-0,35	-0,55
RELACION	8,08	7,92	8,14	8,24	7,82	-0,16	0,06	0,16	-0,26
EQUIP ENTRETENIMIENTO	8,1	8,14	8,33	7,92	7,71	0,04	0,23	-0,18	-0,39
BAÑOS	8,2	8,1	8,19	8,17	8,08	-0,10	-0,01	-0,03	-0,12
LEVANTARSE	8,21	8,28	8,27	7,98	8,21	0,07	0,06	-0,23	0,00
ACOSTARSE	8,22	8,31	8,32	7,93	8,19	0,09	0,10	-0,29	-0,03
CENAR	8,26	8,15	8,45	8,1	8,4	-0,11	0,19	-0,16	0,14
APOYO ESTAR A GUSTO	8,36	8	8,63	8,32	8,63	-0,36	0,27	-0,04	0,27
SALA DE VISITAS	8,38	8,3	8,5	8,3	8,2	-0,08	0,12	-0,08	-0,18
SERVICIOS	8,41	8,35	8,47	8,43	8,36	-0,06	0,06	0,02	-0,05
COMER	8,44	8,5	8,58	8,27	8,36	0,06	0,14	-0,17	-0,08
MANTENIMIENTO INST	8,45	8,43	8,66	8,29	8,21	-0,02	0,21	-0,16	-0,24
TERAPIA OCUPACIONAL	8,45	8,7	8,55	8,23	10	0,25	0,10	-0,22	1,55
PROGRAMAS	8,46	8,3	8,6	8,46	8,39	-0,16	0,14	0,00	-0,07
HORARIOS	8,47	8,42	8,63	8,42	8,37	-0,05	0,16	-0,05	-0,10
NORMAS	8,48	8,47	8,56	8,43	8,38	-0,01	0,08	-0,05	-0,10
APOYO GESTIONES	8,5	8,44	8,73	8,35	8,69	-0,06	0,23	-0,15	0,19
VALORACIÓN GENERAL	8,5	8,49	8,58	8,39	8,44	-0,01	0,08	-0,11	-0,06
COMEDOR	8,52	8,36	8,65	8,48	8,46	-0,16	0,13	-0,04	-0,06
APOYO HIGIENE	8,55	8,53	8,7	8,45	8,42	-0,02	0,15	-0,10	-0,13
VISITAS	8,55	8,41	8,58	8,59	8,49	-0,14	0,03	0,04	-0,06
HABITACIÓN	8,56	8,55	8,71	8,36	8,57	-0,01	0,15	-0,20	0,01
APOYO VESTIRSE	8,56	8,61	8,73	8,42	8,49	0,05	0,17	-0,14	-0,07
SEGURIDAD	8,56	8,6	8,71	8,25	8,36	0,04	0,15	-0,31	-0,20
VISITAS	8,56	8,45	8,71	8,53	8,42	-0,11	0,15	-0,03	-0,14
UBICACIÓN CENTRO	8,57	8,25	8,39	8,52	8,83	-0,32	-0,18	-0,05	0,26
EJERCICIO FISICO	8,62	8,72	8,58	8,62	10	0,10	-0,04	0,00	1,38
ATENCIÓN QUEJAS	8,63	7,95	8,2	9,2	9,55	-0,68	-0,43	0,58	0,92
APOYO COMER	8,63	8,63	8,84	8,57	8,64	0,00	0,21	-0,06	0,01
PERSONAL AUXILIAR	8,65	8,61	8,71	8,52	8,47	-0,04	0,06	-0,13	-0,18
FISIOTERAPIA	8,68	8,61	8,36	9,39	10	-0,07	-0,32	0,71	1,32
LIMPIEZA	8,7	8,72	8,82	8,58	8,58	0,02	0,12	-0,12	-0,12
PERSONAL VOLUNTARIO	8,73	8,71	8,84	8,65	8,65	-0,02	0,11	-0,08	-0,08
ZONAS ESTANCIA	8,75	8,84	8,78	8,56	8,81	0,09	0,03	-0,19	0,06
PERSONAL TR. SOCIAL	8,75	8,7	8,82	8,66	8,71	-0,05	0,07	-0,09	-0,04
PERSONAL MÉDICO	8,81	8,67	8,77	8,84	8,86	-0,14	-0,04	0,03	0,05
TRATO FAMILIARES	8,85	8,86	8,94	8,76	8,68	0,01	0,09	-0,09	-0,17
PERSONAL ENFERMERIA	8,9	8,87	8,89	8,91	8,77	-0,03	-0,01	0,01	-0,13
MIEDO FALTAR COSAS	8,90	8,88	8,33	8,98	9,45	-0,03	-0,58	0,07	0,55
ATENCIÓN ENFERMEDAD	9,56	9,48	9,4	9,66	9,62	-0,08	-0,16	0,10	0,06

Análisis por comarca de ubicación del centro: La variable comarca aporta elementos de discriminatorios en los aspectos testados, de forma que todos presentan valores por encima o por debajo de la media total. Destaca la comarca de Tudela donde los ítems se encuentran por encima de la media al igual que Navarra Norte. En esta última comarca destaca especialmente la alta diferencia respecto a la media total en el transporte público, al que le otorga un suspenso. Esta puntuación contrasta con la comarca de Pamplona y comarca donde se percibe de manera positiva.

Las comarcas de Estella y Tafalla presentan puntuaciones negativas en la comparativa con la media total.

A continuación presentamos la comarca donde los residentes y los familiares presentan un nivel de satisfacción más elevado como son Tudela y Navarra Norte. La comarca de Tudela destaca con valoraciones más positivas que la media en 0,5 puntos en los siguientes aspectos:

TERAPIA OCUPACIONAL	1,15
EJERCICIO FISICO	1,1
SERVICIOS	0,86
PROGRAMAS	0,79
NORMAS	0,76
HABITACIÓN	0,76
HORARIOS	0,75
CERCANÍA COMERCIOS	0,73
LEVANTARSE	0,69
FISIOTERAPIA	0,69
VISITAS	0,67
MANTENIMIENTO INST	0,63
COMER	0,62
CENAR	0,61
COMEDOR	0,6
ACOSTARSE	0,59
LIMPIEZA	0,58
VISITAS	0,56
APOYO ESTAR A GUSTO	0,55
PERSONAL TR. SOCIAL	0,54
LAVANDERIA	0,52

La comarca de Navarra Norte presenta los siguientes aspectos por encima de la media:

COMIDA	0,87
MIEDO FALTAR COSAS	0,82
SEGURIDAD	0,76
NORMAS	0,74
LAVANDERIA	0,72
PROGRAMAS	0,72
HORARIOS	0,69
VISITAS	0,66
SERVICIOS	0,64
APOYO VESTIRSE	0,64
PERSONAL MÉDICO	0,63
BAÑOS	0,59
PER. VOLUNTARIO	0,59
APOYO ESTAR A GUSTO	0,55
VALORACIÓN GENERAL	0,54
APOYO HIGIENE	0,54
PERSONAL AUXILIAR	0,54
SALA DE VISITAS	0,53
RELACION	0,52
COMEDOR	0,52

Análisis por comarca de ubicación del centro:

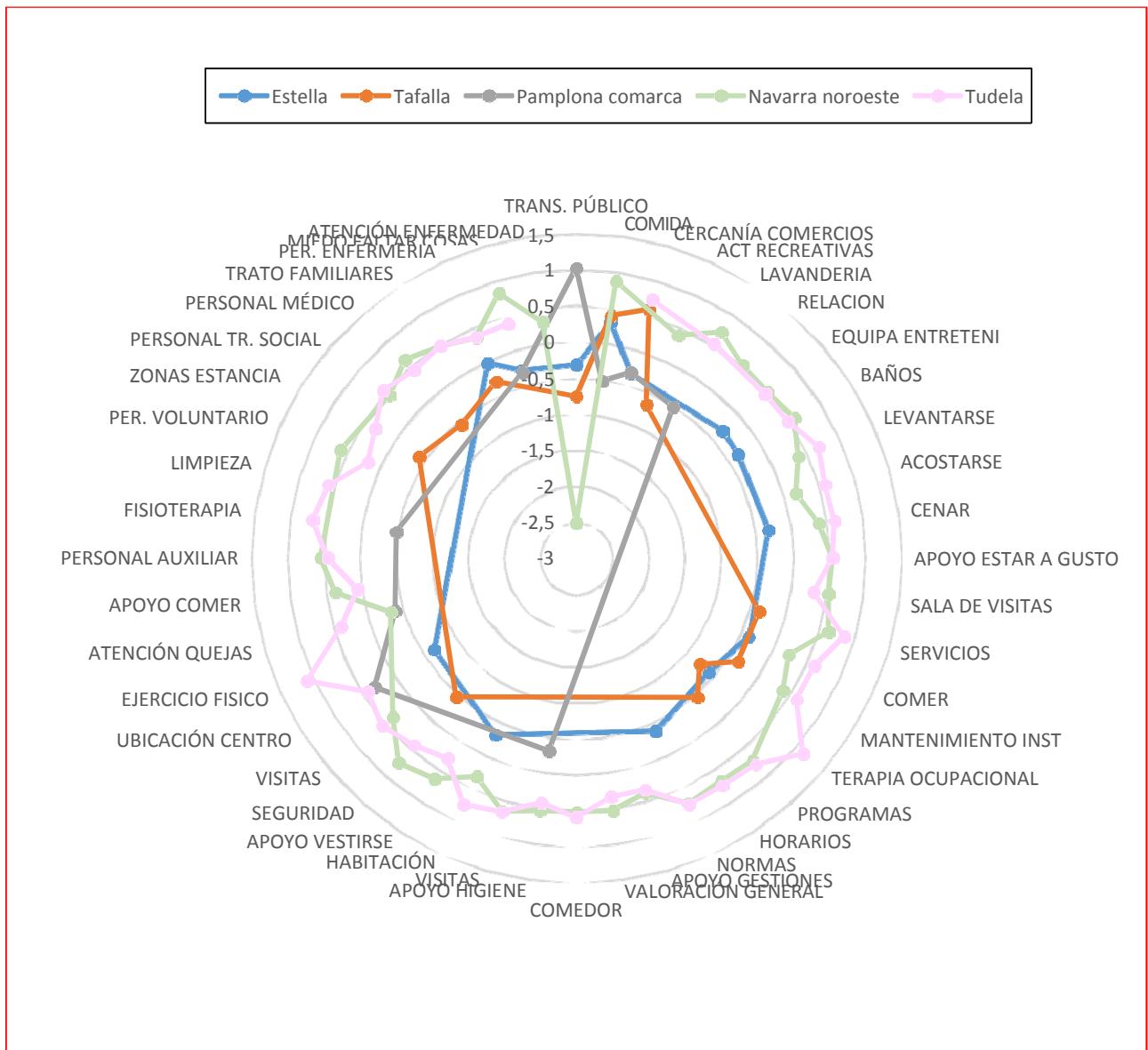
La comarca de Pamplona comarca sólo destaca con una puntuación por encima de la media (más de medio punto) en el aspecto del transporte público. La zona de Tafalla aunque presenta una silueta mayoritariamente por debajo de la media percibe positivamente la cercanía a los comercios y en menor proporción la seguridad, la comida y el apoyo a la hora de comer.

En general, los aspectos menos positivos que superan una diferencia con la media total de más de medio punto son menos que los positivos y por comarcas se detallan a continuación:

- Navarra Norte: Transporte público -2,51 puntos
- Pamplona y comarca: Servicios hosteleros (comida -0,52 – lavandería -0,52)
- Tafalla: Transporte público (-0,76), Terapia ocupacional (-0,74), Actividades recreativas (-0,67), Personal médico (-0,56)
- Estella: Ubicación del centro (-0,65), Terapia ocupacional (-0,58).

En definitiva, son los centros de la comarca de Tudela y de Navarra Norte los que mejores valoraciones obtienen, mientras en el lado opuesto se sitúan los centros de Tafalla y Pamplona, situándose también con una tendencia de mayor peso de elementos menos positivos en las residencias de la comarca de Estella.

ASPECTOS	TOTAL	COMARCA					COMARCA				
		Estella	Tafalla	Pamplona comarca	Navarra Norte	Tudela	Estella	Tafalla	Pamplona comarca	Navarra Norte	Tudela
TRANS. PÚBLICO	7,23	6,90	6,47	8,24	4,72	7,06	-0,33	-0,76	1,01	-2,51	-0,17
COMIDA	7,68	7,98	8,07	7,16	8,55	7,75	0,30	0,39	-0,52	0,87	0,07
CERCANÍA COMERCIOS	7,84	7,50	8,43	7,63	7,52	8,57	-0,34	0,59	-0,21	-0,32	0,73
ACT RECREATIVAS	7,99	7,89	7,32	8,12	8,38	7,99	-0,10	-0,67	0,13	0,39	0,00
LAVANDERIA	8,04	8,21	8,15	7,52	8,76	8,56	0,17	0,11	-0,52	0,72	0,52
RELACION	8,08	8,12	8,36	7,88	8,60	8,00	0,04	0,28	-0,20	0,52	-0,08
EQUIPA ENTRETENI	8,1	7,78	8,00	7,95	8,60	8,56	-0,32	-0,10	-0,15	0,50	0,46
BAÑOS	8,2	7,85	8,21	7,98	8,79	8,69	-0,35	0,01	-0,22	0,59	0,49
LEVANTARSE	8,21	7,98	8,02	7,97	8,59	8,90	-0,23	-0,19	-0,24	0,38	0,69
ACOSTARSE	8,22	7,94	8,11	8,09	8,39	8,81	-0,28	-0,11	-0,13	0,17	0,59
CENAR	8,26	7,94	8,19	8,07	8,65	8,87	-0,32	-0,07	-0,19	0,39	0,61
APOYO ESTAR A GUSTO	8,36	8,17	8,16	8,22	8,91	8,91	-0,19	-0,20	-0,14	0,55	0,55
SALA DE VISITAS	8,38	8,21	8,13	8,23	8,91	8,70	-0,17	-0,25	-0,15	0,53	0,32
SERVICIOS	8,41	8,15	8,05	8,16	9,05	9,27	-0,26	-0,36	-0,25	0,64	0,86
COMER	8,44	8,07	8,34	8,34	8,67	9,06	-0,37	-0,10	-0,10	0,23	0,62
MANTENIMIENTO INST	8,45	8,21	8,11	8,30	8,85	9,08	-0,24	-0,34	-0,15	0,40	0,63
TERAPIA OCUPACIONAL	8,45	7,87	7,71	8,29		9,60	-0,58	-0,74	-0,16		1,15
PROGRAMAS	8,46	8,17	8,02	8,25	9,18	9,25	-0,29	-0,44	-0,21	0,72	0,79
HORARIOS	8,47	8,23	8,26	8,19	9,16	9,22	-0,24	-0,21	-0,28	0,69	0,75
NORMAS	8,48	8,12	8,23	8,26	9,22	9,24	-0,36	-0,25	-0,22	0,74	0,76
APOYO GESTIONES	8,5	8,44	8,21	8,40	8,90	8,85	-0,06	-0,29	-0,10	0,40	0,35
VALORACIÓN GENERAL	8,5	8,31	8,26	8,36	9,04	8,85	-0,19	-0,24	-0,14	0,54	0,35
COMEDOR	8,52	8,31	8,39	8,25	9,04	9,12	-0,21	-0,13	-0,27	0,52	0,60
APOYO HIGIENE	8,55	8,44	8,60	8,25	9,09	8,98	-0,11	0,05	-0,30	0,54	0,43
VISITAS	8,55	8,36	8,31	8,30	9,21	9,22	-0,19	-0,24	-0,25	0,66	0,67
HABITACIÓN	8,56	8,26	8,44	8,34	8,89	9,32	-0,30	-0,12	-0,22	0,33	0,76
APOYO VESTIRSE	8,56	8,48	8,32	8,33	9,20	8,86	-0,08	-0,24	-0,23	0,64	0,30
SEGURIDAD	8,56	8,32	8,11	8,40	9,32	9,00	-0,24	-0,45	-0,16	0,76	0,44
VISITAS	8,56	8,30	8,42	8,40	8,92	9,12	-0,26	-0,14	-0,16	0,36	0,56
UBICACIÓN CENTRO	8,57	7,92	8,39	8,89	8,32	9,00	-0,65	-0,18	0,32	-0,25	0,43
EJERCICIO FISICO	8,62	8,33	8,43	8,35		9,72	-0,29	-0,19	-0,27		1,10
ATENCIÓN QUEJAS	8,63	8,65	9,10	8,25	8,95	9,03	0,03	0,48	-0,38	0,32	0,40
APOYO COMER	8,63	8,82	8,96	8,39	9,00	8,69	0,19	0,33	-0,24	0,37	0,06
PERSONAL AUXILIAR	8,65	8,51	8,53	8,44	9,19	9,10	-0,14	-0,12	-0,21	0,54	0,45
FISIOTERAPIA	8,68	8,79	8,55	8,20		9,37	0,11	-0,13	-0,48		0,69
LIMPIEZA	8,7	8,57	8,66	8,46	8,99	9,28	-0,13	-0,04	-0,24	0,29	0,58
PER. VOLUNTARIO	8,73	8,87	8,48	8,61	9,32	8,91	0,14	-0,25	-0,12	0,59	0,18
ZONAS ESTANCIA	8,75	8,61	8,34	8,75	8,94	9,06	-0,14	-0,41	0,00	0,19	0,31
PERSONAL TR. SOCIAL	8,75	8,65	8,55	8,59	9,18	9,29	-0,10	-0,20	-0,16	0,43	0,54
PERSONAL MÉDICO	8,81	8,72	8,25	8,69	9,44	9,25	-0,09	-0,56	-0,12	0,63	0,44
TRATO FAMILIARES	8,85	8,75	8,63	8,70	9,34	9,34	-0,10	-0,22	-0,15	0,49	0,49
PER. ENFERMERIA	8,9	8,86	8,59	8,77	9,25	9,26	-0,04	-0,31	-0,13	0,35	0,36
MIEDO FALTAR COSAS	8,90	8,60	9,20	8,58	9,73	9,28	-0,30	0,30	-0,32	0,82	0,38
ATENCIÓN ENFERMEDAD	9,56	9,30	9,60	9,58	9,86	9,62	-0,26	0,04	0,02	0,30	0,06



ASPECTOS	TOTAL	COMARCA					COMARCA				
		Estella	Tafalla	Pamplona comarca	Navarra Norte	Tudela	Estella	Tafalla	Pamplona comarca	Navarra Norte	Tudela
TRANS. PÚBLICO	7,23	6,90	6,47	8,24	4,72	7,06	-0,33	-0,76	1,01	-2,51	-0,17
COMIDA	7,68	7,98	8,07	7,16	8,55	7,75	0,30	0,39	-0,52	0,87	0,07
CERCANÍA COMERCIOS	7,84	7,50	8,43	7,63	7,52	8,57	-0,34	0,59	-0,21	-0,32	0,73
ACT RECREATIVAS	7,99	7,89	7,32	8,12	8,38	7,99	-0,10	-0,67	0,13	0,39	0,00
LAVANDERIA	8,04	8,21	8,15	7,52	8,76	8,56	0,17	0,11	-0,52	0,72	0,52
RELACION RESIDENTES	8,08	8,12	8,36	7,88	8,60	8,00	0,04	0,28	-0,20	0,52	-0,08
EQUIPA ENTRETENI	8,1	7,78	8,00	7,95	8,60	8,56	-0,32	-0,10	-0,15	0,50	0,46
BAÑOS	8,2	7,85	8,21	7,98	8,79	8,69	-0,35	0,01	-0,22	0,59	0,49
LEVANTARSE	8,21	7,98	8,02	7,97	8,59	8,90	-0,23	-0,19	-0,24	0,38	0,69
ACOSTARSE	8,22	7,94	8,11	8,09	8,39	8,81	-0,28	-0,11	-0,13	0,17	0,59
CENAR	8,26	7,94	8,19	8,07	8,65	8,87	-0,32	-0,07	-0,19	0,39	0,61
APOYO ESTAR A GUSTO	8,36	8,17	8,16	8,22	8,91	8,91	-0,19	-0,20	-0,14	0,55	0,55
SALA DE VISITAS	8,38	8,21	8,13	8,23	8,91	8,70	-0,17	-0,25	-0,15	0,53	0,32
SERVICIOS	8,41	8,15	8,05	8,16	9,05	9,27	-0,26	-0,36	-0,25	0,64	0,86
COMER	8,44	8,07	8,34	8,34	8,67	9,06	-0,37	-0,10	-0,10	0,23	0,62
MANTENIMIENTO INST	8,45	8,21	8,11	8,30	8,85	9,08	-0,24	-0,34	-0,15	0,40	0,63
TERAPIA OCUPACIONAL	8,45	7,87	7,71	8,29		9,60	-0,58	-0,74	-0,16		1,15
PROGRAMAS	8,46	8,17	8,02	8,25	9,18	9,25	-0,29	-0,44	-0,21	0,72	0,79
HORARIOS	8,47	8,23	8,26	8,19	9,16	9,22	-0,24	-0,21	-0,28	0,69	0,75
NORMAS	8,48	8,12	8,23	8,26	9,22	9,24	-0,36	-0,25	-0,22	0,74	0,76
APOYO GESTIONES	8,5	8,44	8,21	8,40	8,90	8,85	-0,06	-0,29	-0,10	0,40	0,35
VALORACIÓN GENERAL	8,5	8,31	8,26	8,36	9,04	8,85	-0,19	-0,24	-0,14	0,54	0,35
COMEDOR	8,52	8,31	8,39	8,25	9,04	9,12	-0,21	-0,13	-0,27	0,52	0,60
APOYO HIGIENE	8,55	8,44	8,60	8,25	9,09	8,98	-0,11	0,05	-0,30	0,54	0,43
VISITAS	8,55	8,36	8,31	8,30	9,21	9,22	-0,19	-0,24	-0,25	0,66	0,67
HABITACIÓN	8,56	8,26	8,44	8,34	8,89	9,32	-0,30	-0,12	-0,22	0,33	0,76
APOYO VESTIRSE	8,56	8,48	8,32	8,33	9,20	8,86	-0,08	-0,24	-0,23	0,64	0,30
SEGURIDAD	8,56	8,32	8,11	8,40	9,32	9,00	-0,24	-0,45	-0,16	0,76	0,44
VISITAS	8,56	8,30	8,42	8,40	8,92	9,12	-0,26	-0,14	-0,16	0,36	0,56
UBICACIÓN CENTRO	8,57	7,92	8,39	8,89	8,32	9,00	-0,65	-0,18	0,32	-0,25	0,43
EJERCICIO FISICO	8,62	8,33	8,43	8,35		9,72	-0,29	-0,19	-0,27		1,10
ATENCIÓN QUEJAS	8,63	8,65	9,10	8,25	8,95	9,03	0,03	0,48	-0,38	0,32	0,40
APOYO COMER	8,63	8,82	8,96	8,39	9,00	8,69	0,19	0,33	-0,24	0,37	0,06
PERSONAL AUXILIAR	8,65	8,51	8,53	8,44	9,19	9,10	-0,14	-0,12	-0,21	0,54	0,45
FISIOTERAPIA	8,68	8,79	8,55	8,20		9,37	0,11	-0,13	-0,48		0,69
LIMPIEZA	8,7	8,57	8,66	8,46	8,99	9,28	-0,13	-0,04	-0,24	0,29	0,58
PERSONAL VOLUNTARIO	8,73	8,87	8,48	8,61	9,32	8,91	0,14	-0,25	-0,12	0,59	0,18
ZONAS ESTANCIA	8,75	8,61	8,34	8,75	8,94	9,06	-0,14	-0,41	0,00	0,19	0,31
PERSONAL TR. SOCIAL	8,75	8,65	8,55	8,59	9,18	9,29	-0,10	-0,20	-0,16	0,43	0,54
PER. MÉDICO	8,81	8,72	8,25	8,69	9,44	9,25	-0,09	-0,56	-0,12	0,63	0,44
TRATO FAMILIARES	8,85	8,75	8,63	8,70	9,34	9,34	-0,10	-0,22	-0,15	0,49	0,49
PERSONAL ENFERMERIA	8,9	8,86	8,59	8,77	9,25	9,26	-0,04	-0,31	-0,13	0,35	0,36
MIEDO FALTAR COSAS	8,90	8,60	9,20	8,58	9,73	9,28	-0,30	0,30	-0,32	0,82	0,38
ATENCIÓN ENFERMEDAD	9,56	9,30	9,60	9,58	9,86	9,62	-0,26	0,04	0,02	0,30	0,06

Análisis por tamaño de centro: Del análisis pormenorizado de las medias se pueden establecer algunas diferencias en relación al número de plazas; así los centros con menor número de plazas presentan diferencia con el resto de centros en relación al transporte público. Las residencias medianas (51-100 plazas), además del transporte público, también presentan diferencias con la media general respecto a la ubicación del centro. A mayor número de plazas mayor distancia respecto a la media total, existiendo mayor número de aspectos que se posicionan por debajo.

- Centros de 101 a 150 plazas:
 - Miedo a faltar objetos personales (diferencia con la media de un punto)
 - Atención quejas (diferencia con la media de - 0,73 puntos).
 - Atención cuando la persona está enferma (diferencia con la media - 0,5 puntos).
 - Satisfacción con la lavandería (diferencia con la media - 0,37 puntos).
 - Valoración general del centro (diferencia con la media - 0,32 puntos).
- Centros con más de 150 plazas: Es el tipo de centro que mayor número de aspectos presentan diferencia con la media total, trece. En diez casos no superan el medio punto pero existen otros con distancias significativas. En este sentido destaca la satisfacción con la comida - 1,02 puntos. A continuación se detallan los diferentes aspectos:
 - Satisfacción con la comida (diferencia con la media - 1,02 puntos).
 - Satisfacción con la fisioterapia (diferencia con la media - 0,68 puntos).
 - Satisfacción con la lavandería (diferencia con la media - 0,51 puntos).
 - Horario de visitas (diferencia con la media - 0,39 puntos).
 - Atención a las quejas (diferencia con la media - 0,38 puntos).
 - Valoración del comedor (diferencia con la media - 0,36 puntos).
 - Valoración de la limpieza del centro (diferencia con la media - 0,36 puntos).
 - Valoración general (diferencia con la media - 0,34 puntos).
 - Valoración de los horarios (diferencia con la media- 0,33 puntos).
 - Valoración de la información de las visitas (diferencia con la media - 0,33 puntos).
 - Valoración del ejercicio físico (diferencia con la media - 0,32 puntos).
 - Valoración de los servicios /baños comunes (diferencia con la media - 0,32 puntos).
 - Valoración de la información sobre las normas (diferencia con la media - 0,17 puntos).

En relación con los rasgos positivos diecisiete aspectos tienen medias por encima del total. Las residencias más pequeñas tienen medias más altas en más aspectos que los centros con mayor número de plazas. Los centros más grandes (más de 150 plazas) destacan con una media superior a un punto en relación al transporte público. Las residencias de 101 a 150 plazas y además de destacar en el aspecto en relación al transporte público (diferencia con la media 1,22 puntos) también los hacen en aspectos relacionados con la participación de las personas residencializadas (actividades recreativas 0,34 puntos y terapia ocupacional 0,30 puntos). Las residencias entre 51 – 100 plazas no presentan ningún aspecto con una media superior a la media total, a diferencia de las residencia medianas (26-50 plazas) que destacan sus medias en trece aspectos.

- Valoración de la fisioterapia (diferencia con la media 0,50 puntos).
- Valoración de ubicación del centro (diferencia con la media 0,48 puntos).
- Valoración de la terapia ocupacional (diferencia con la media 0,42 puntos).
- Valoración del apoyo a la realización de gestiones personales (diferencia con la media 0,40 puntos).

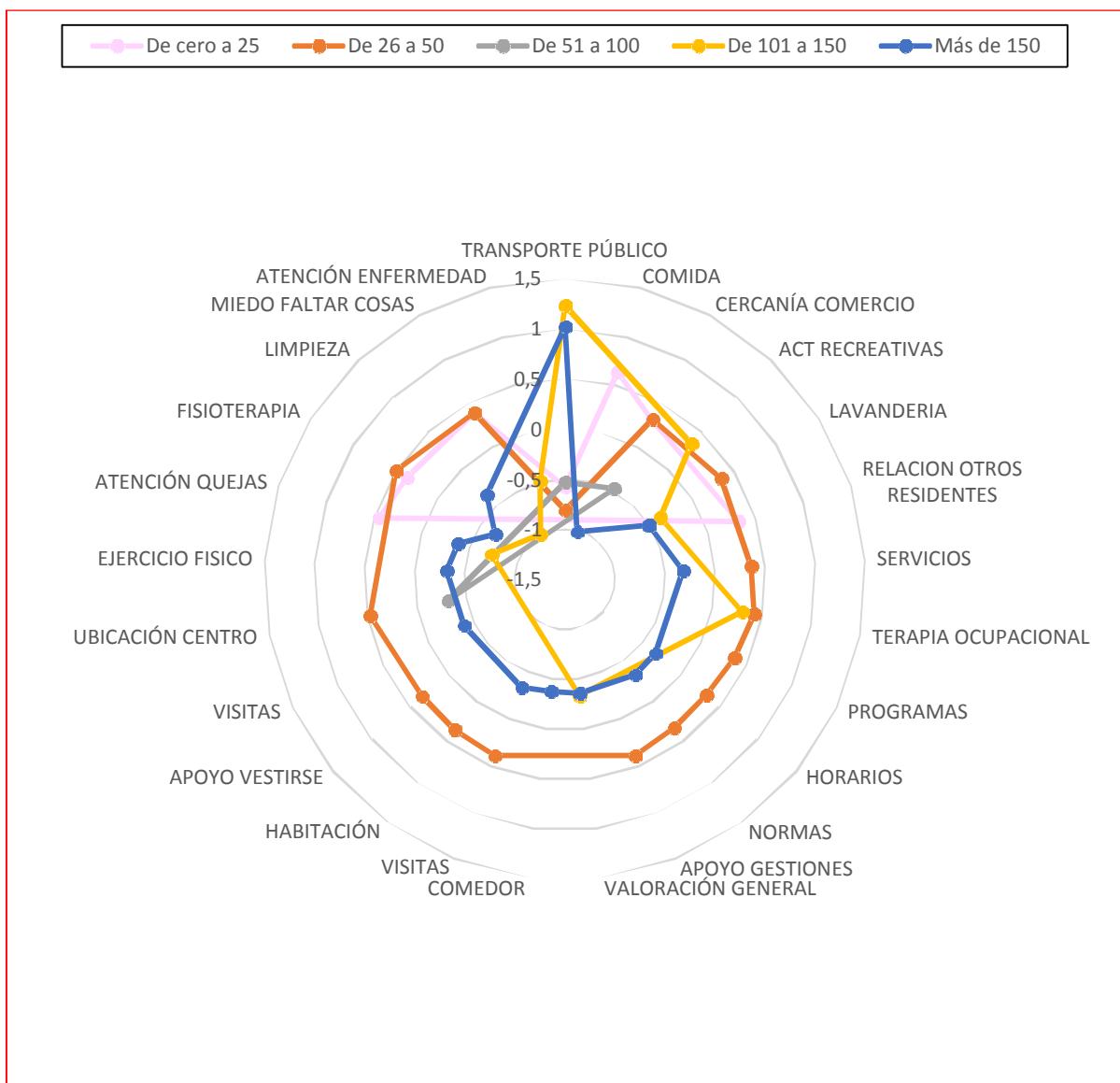
Análisis por tamaño de centro:

- Valoración del horario de visitas (diferencia con la media 0,40 puntos).
- Valoración del miedo a que falten objetos personales en la residencia (diferencia con la media 0,38 puntos).
- Con una diferencia de 0,37 puntos se encuentran la información sobre programas y la valoración de la habitación.
- Valoración de los servicios / baños comunes (diferencia con la media 0,36).
- Con una diferencia de 0,35 puntos se encuentran la valoración de la lavandería, la información sobre las normas y el apoyo para vestirse.
- Valoración de los horarios (diferencia con la media 0,33).

Las residencias con menor número de plazas se caracterizan por aportar tres aspectos con valoraciones superiores a la media:

- Atención a las quejas (diferencia con la media 0,45).
- Miedo a que falten los objetos personales (diferencia con la media 0,38).
- Valoración del servicio de fisioterapia (diferencia con la media 0,33).

ASPECTOS	TOTAL	De cero a 25	De 26 a 50	De 51 a 100	De 101 a 150	Más de 150	De cero a 25	De 26 a 50	De 51 a 100	De 101 a 150	Más de 150
TRANSPORTE PÚBLICO	7,23	6,64	6,41	6,69	8,45	8,24	-0,59	-0,82	-0,54	1,22	1,01
COMIDA	7,68	8,3	7,72	7,94	7,65	6,66	0,62	0,04	0,26	-0,03	-1,02
CERCANÍA COMERCIOS	7,84	8,14	8,15	7,36	7,88	7,59	0,30	0,31	-0,48	0,04	-0,25
ACT RECREATIVAS	7,99	7,73	7,89	8,08	8,33	7,94	-0,26	-0,10	0,09	0,34	-0,05
LAVANDERIA	8,04	8,29	8,39	8,25	7,67	7,53	0,25	0,35	0,21	-0,37	-0,51
SERVICIOS	8,41	8,43	8,77	8,55	8,2	8,09	0,02	0,36	0,14	-0,21	-0,32
TERAPIA OCUPACIONAL	8,45	8,39	8,87	8,41	8,75	8,16	-0,06	0,42	-0,04	0,30	-0,29
PROGRAMAS	8,46	8,49	8,83	8,48	8,22	8,26	0,03	0,37	0,02	-0,24	-0,20
HORARIOS	8,47	8,51	8,8	8,52	8,35	8,14	0,04	0,33	0,05	-0,12	-0,33
NORMAS	8,48	8,53	8,83	8,64	8,19	8,17	0,05	0,35	0,16	-0,29	-0,31
APOYO GESTIONES	8,5	8,31	8,9	8,31	8,6	8,46	-0,19	0,40	-0,19	0,10	-0,04
VALORACIÓN GENERAL	8,5	8,52	8,58	8,73	8,18	8,16	0,02	0,08	0,23	-0,32	-0,34
COMEDOR	8,52	8,68	8,7	8,67	8,34	8,16	0,16	0,18	0,15	-0,18	-0,36
VISITAS	8,55	8,57	8,95	8,59	8,44	8,22	0,02	0,40	0,04	-0,11	-0,33
HABITACIÓN	8,56	8,71	8,93	8,39	8,39	8,4	0,15	0,37	-0,17	-0,17	-0,16
APOYO VESTIRSE	8,56	8,58	8,91	8,56	8,34	8,36	0,02	0,35	0,00	-0,22	-0,20
VISITAS	8,56	8,5	8,63	8,66	8,52	8,17	-0,06	0,07	0,10	-0,04	-0,39
UBICACIÓN CENTRO	8,57	8,29	9,05	8,26	8,53	8,83	-0,28	0,48	-0,31	-0,04	0,26
EJERCICIO FISICO	8,62	8,73	8,91	8,44	8,68	8,3	0,11	0,29	-0,18	0,06	-0,32
ATENCIÓN QUEJAS	8,63	9,08	8,90	8,90	7,90	8,25	0,45	0,28	0,28	-0,73	-0,38
FISIOTERAPIA	8,68	9,05	9,18	8,63	8,62	8	0,37	0,50	-0,05	-0,06	-0,68
LIMPIEZA	8,7	8,74	8,92	8,79	8,73	8,34	0,04	0,22	0,09	0,03	-0,36
MIEDO FALTAR COSAS	8,90	9,28	9,28	8,90	7,90	9,05	0,38	0,38	0,00	-1,00	0,15
ATENCIÓN ENFERMEDAD	9,56	9,64	9,8	9,58	9,06	9,7	0,08	0,24	0,02	-0,50	0,14



ASPECTOS	TOTAL	De cero a 25	De 26 a 50	De 51 a 100	De 101 a 150	Más de 150	De cero a 25	De 26 a 50	De 51 a 100	De 101 a 150	Más de 150
TRANSPORTE PÚBLICO	7,23	6,64	6,41	6,69	8,45	8,24	-0,59	-0,82	-0,54	1,22	1,01
COMIDA	7,68	8,3	7,72	7,94	7,65	6,66	0,62	0,04	0,26	-0,03	-1,02
CERCANÍA COMERCIOS	7,84	8,14	8,15	7,36	7,88	7,59	0,30	0,31	-0,48	0,04	-0,25
ACT RECREATIVAS	7,99	7,73	7,89	8,08	8,33	7,94	-0,26	-0,10	0,09	0,34	-0,05
LAVANDERIA	8,04	8,29	8,39	8,25	7,67	7,53	0,25	0,35	0,21	-0,37	-0,51
RELACION OTROS RESIDENTES	8,08	8,4	8,02	8,16	7,94	8,17	0,32	-0,06	0,08	-0,14	0,09
EQUIPAMIENTO ENTRETENIMIENTO	8,1	8,06	8,23	8,36	7,85	7,95	-0,04	0,13	0,26	-0,25	-0,15
BAÑOS	8,2	8,49	8,31	8,01	8,11	8,03	0,29	0,11	-0,19	-0,09	-0,17
LEVANTARSE	8,21	8,17	8,37	8,36	7,98	8,17	-0,04	0,16	0,15	-0,23	-0,04
ACOSTARSE	8,22	8,3	8,24	8,31	8,05	8,15	0,08	0,02	0,09	-0,17	-0,07
CENAR	8,26	8,32	8,33	8,41	8,18	8,17	0,06	0,07	0,15	-0,08	-0,09
APOYO ESTAR A GUSTO	8,36	8,33	8,67	8,24	8,52	8,11	-0,03	0,31	-0,12	0,16	-0,25
SALA DE VISITAS	8,38	8,35	8,48	8,52	8,35	8,22	-0,03	0,10	0,14	-0,03	-0,16
SERVICIOS	8,41	8,43	8,77	8,55	8,2	8,09	0,02	0,36	0,14	-0,21	-0,32
COMER	8,44	8,46	8,51	8,6	8,28	8,17	0,02	0,07	0,16	-0,16	-0,27
MANTENIMIENTO INSTALACIONES	8,45	8,58	8,69	8,45	8,25	8,28	0,13	0,24	0,00	-0,20	-0,17
TERAPIA OCUPACIONAL	8,45	8,39	8,87	8,41	8,75	8,16	-0,06	0,42	-0,04	0,30	-0,29
PROGRAMAS	8,46	8,49	8,83	8,48	8,22	8,26	0,03	0,37	0,02	-0,24	-0,20
HORARIOS	8,47	8,51	8,8	8,52	8,35	8,14	0,04	0,33	0,05	-0,12	-0,33
NORMAS	8,48	8,53	8,83	8,64	8,19	8,17	0,05	0,35	0,16	-0,29	-0,31
APOYO GESTIONES	8,5	8,31	8,9	8,31	8,6	8,46	-0,19	0,40	-0,19	0,10	-0,04
VALORACIÓN GENERAL	8,5	8,52	8,58	8,73	8,18	8,16	0,02	0,08	0,23	-0,32	-0,34
COMEDOR	8,52	8,68	8,7	8,67	8,34	8,16	0,16	0,18	0,15	-0,18	-0,36
APOYO HIGIENE	8,55	8,64	8,73	8,57	8,41	8,34	0,09	0,18	0,02	-0,14	-0,21
VISITAS	8,55	8,57	8,95	8,59	8,44	8,22	0,02	0,40	0,04	-0,11	-0,33
HABITACIÓN	8,56	8,71	8,93	8,39	8,39	8,4	0,15	0,37	-0,17	-0,17	-0,16
APOYO VESTIRSE	8,56	8,58	8,91	8,56	8,34	8,36	0,02	0,35	0,00	-0,22	-0,20
SEGURIDAD	8,56	8,51	8,77	8,74	8,41	8,38	-0,05	0,21	0,18	-0,15	-0,18
VISITAS	8,56	8,5	8,63	8,66	8,52	8,17	-0,06	0,07	0,10	-0,04	-0,39
UBICACIÓN CENTRO	8,57	8,29	9,05	8,26	8,53	8,83	-0,28	0,48	-0,31	-0,04	0,26
EJERCICIO FISICO	8,62	8,73	8,91	8,44	8,68	8,3	0,11	0,29	-0,18	0,06	-0,32
ATENCIÓN QUEJAS	8,63	9,08	8,90	8,90	7,90	8,25	0,45	0,28	0,28	-0,73	-0,38
APOYO COMER	8,63	8,54	8,88	8,79	8,51	8,46	-0,09	0,25	0,16	-0,12	-0,17
PER. AUXILIAR	8,65	8,78	8,75	8,81	8,51	8,36	0,13	0,10	0,16	-0,14	-0,29
FISIOTERAPIA	8,68	9,05	9,18	8,63	8,62	8	0,37	0,50	-0,05	-0,06	-0,68
LIMPIEZA	8,7	8,74	8,92	8,79	8,73	8,34	0,04	0,22	0,09	0,03	-0,36
PER VOLUNTARIO	8,73	8,74	8,84	8,91	8,68	8,57	0,01	0,11	0,18	-0,05	-0,16
ZONAS ESTANCIA	8,75	8,57	8,59	9	8,73	8,89	-0,18	-0,16	0,25	-0,02	0,14
PERSONAL TR. SOCIAL	8,75	8,67	9,08	8,96	8,64	8,48	-0,08	0,33	0,21	-0,11	-0,27
PER MÉDICO	8,81	8,74	9,1	8,97	8,6	8,67	-0,07	0,29	0,16	-0,21	-0,14
TRATO FAMILIARES	8,85	8,76	9,02	9,06	8,84	8,61	-0,09	0,17	0,21	-0,01	-0,24
PER ENFERMERIA	8,9	8,87	9,12	8,86	9	8,7	-0,03	0,22	-0,04	0,10	-0,20
MIEDO FALTAR COSAS	8,90	9,28	9,28	8,90	7,90	9,05	0,38	0,38	0,00	-1,00	0,15
ATENCIÓN ENFERMEDAD	9,56	9,64	9,8	9,58	9,06	9,7	0,08	0,24	0,02	-0,50	0,14

Análisis por tipo de centro: Las categoría tipo de centro se divide en centros propios, centros concertados y centros con plazas concertadas. Destaca que la tipología de centros concertados presenta todos los aspectos testados muy cerca de la media. Los centros propios tienen tres aspectos por debajo de la media:

- Valoración de la fisioterapia (diferencia con la media -0,68).
- Valoración cercanía a comercios (diferencia con la media -0,53).
- Valoración de la terapia ocupacional (diferencia con la media -0,45).

Esta tipología de centro también presenta algunos aspectos con una media superior al total:

- Valoración de las zonas de estancia (diferencia con la media 0,37).
- Valoración del miedo a que falten objetos personales, existe una mayor sensación de seguridad (diferencia con la media 0,35).
- Con una media superior en 0,34 puntos están la valoración de las relaciones con otros residentes y la valoración del horario de acostarse.

Los centros con plazas concertadas destacan por el elevado número de elementos que están valorados por encima de la media (ocho aspectos):

- Valoración del transporte público (diferencia con la media 0,51).
- Valoración de la información sobre programas (diferencia con la media 0,39).
- Con una media superior en 0,34 puntos están la valoración de la información sobre los servicios y valoración de la información sobre las normas
- Valoración del horario de las visitas (diferencia con la media 0,33).
- Valoración del comedor (diferencia con la media 0,32).
- Con una media superior en 0,30 puntos están la valoración sobre los baños/servicios comunes y la valoración de los horarios

ASPECTOS	TOTAL	TIPO CENTRO			DIFERENCIA		
		Propio	Concertado	Con plazas financiadas	Propio	Concertado	Con plazas financiadas
CERCANÍA COMERCIOS	7,84	7,31	7,97	7,78	-0,53	0,13	-0,06
TRANS PÚBLICO	7,23	7,33	7,13	7,74	0,10	-0,10	0,51
FISIOTERAPIA	8,68	8	8,67	8,93	-0,68	-0,01	0,25
TERAPIA OCUPACIONAL	8,45	8	8,47	8,48	-0,45	0,02	0,03
BAÑOS	8,2	8,07	8,12	8,5	-0,13	-0,08	0,30
SERVICIOS	8,41	8,34	8,31	8,75	-0,07	-0,10	0,34
NORMAS	8,48	8,4	8,38	8,82	-0,08	-0,10	0,34
PROGRAMAS	8,46	8,42	8,33	8,85	-0,04	-0,13	0,39
RELACION	8,08	8,42	8	8,14	0,34	-0,08	0,06
HORARIOS	8,47	8,45	8,36	8,77	-0,02	-0,11	0,30
COMEDOR	8,52	8,47	8,41	8,84	-0,05	-0,11	0,32
VISITAS	8,55	8,52	8,45	8,88	-0,03	-0,10	0,33
ACOSTARSE	8,22	8,56	8,13	8,34	0,34	-0,09	0,12
ZONAS ESTANCIA	8,75	9,12	8,67	8,84	0,37	-0,08	0,09
MIEDO FALTAR COSAS	8,90	9,25	8,88	8,85	0,35	-0,03	-0,05



ASPECTOS	TOTAL	TIPO CENTRO			DIFERENCIA		
		Propio	Concertado	Con plazas financiadas	Propio	Concertado	Con plazas financiadas
CERCANÍA COMERCIOS	7,84	7,31	7,97	7,78	-0,53	0,13	-0,06
TRANS PÚBLICO	7,23	7,33	7,13	7,74	0,10	-0,10	0,51
COMIDA	7,68	7,68	7,56	8,01	0,00	-0,12	0,33
FISIOTERAPIA	8,68	8	8,67	8,93	-0,68	-0,01	0,25
TERAPIA OCUPACIONAL	8,45	8	8,47	8,48	-0,45	0,02	0,03
LAVANDERIA	8,04	8,03	8	8,14	-0,01	-0,04	0,10
BAÑOS	8,2	8,07	8,12	8,5	-0,13	-0,08	0,30
ACT RECREATIVAS	7,99	8,09	7,92	8,12	0,10	-0,07	0,13
EQUIP ENTRETENIMIENTO	8,1	8,17	8,02	8,28	0,07	-0,08	0,18
LEVANTARSE	8,21	8,32	8,2	8,19	0,11	-0,01	-0,02
SERVICIOS	8,41	8,34	8,31	8,75	-0,07	-0,10	0,34
UBICACIÓN CENTRO	8,57	8,35	8,69	8,2	-0,22	0,12	-0,37
APOYO ESTAR A GUSTO	8,36	8,38	8,31	8,53	0,02	-0,05	0,17
VALORACIÓN GENERAL	8,5	8,39	8,48	8,6	-0,11	-0,02	0,10
NORMAS	8,48	8,4	8,38	8,82	-0,08	-0,10	0,34
SALA DE VISITAS	8,38	8,41	8,36	8,43	0,03	-0,02	0,05
PROGRAMAS	8,46	8,42	8,33	8,85	-0,04	-0,13	0,39
RELACION	8,08	8,42	8	8,14	0,34	-0,08	0,06
HORARIOS	8,47	8,45	8,36	8,77	-0,02	-0,11	0,30
COMEDOR	8,52	8,47	8,41	8,84	-0,05	-0,11	0,32
CENAR	8,26	8,5	8,16	8,45	0,24	-0,10	0,19
APOYO GESTIONES	8,5	8,51	8,51	8,51	0,01	0,01	0,01
VISITAS	8,55	8,52	8,45	8,88	-0,03	-0,10	0,33
MANTENIMIENTO INSTALACIONES	8,45	8,53	8,37	8,65	0,08	-0,08	0,20
ACOSTARSE	8,22	8,56	8,13	8,34	0,34	-0,09	0,12
SEGURIDAD	8,56	8,59	8,46	8,82	0,03	-0,10	0,26
EJERCICIO FISICO	8,62	8,6	8,55	8,83	-0,02	-0,07	0,21
APOYO HIGIENE	8,55	8,66	8,55	8,57	0,11	0,00	0,02
APOYO COMER	8,63	8,72	8,65	8,57	0,09	0,02	-0,06
LIMPIEZA	8,7	8,73	8,65	8,82	0,03	-0,05	0,12
COMER	8,44	8,73	8,35	8,58	0,29	-0,09	0,14
HABITACIÓN	8,56	8,76	8,46	8,8	0,20	-0,10	0,24
VISITAS	8,56	8,82	8,48	8,68	0,26	-0,08	0,12
ATENCIÓN QUEJAS	8,63	8,83	8,60	8,58	0,20	-0,03	-0,05
APOYO VESTIRSE	8,56	8,83	8,54	8,58	0,27	-0,02	0,02
PERSONAL AUXILIAR	8,65	8,89	8,57	8,76	0,24	-0,08	0,11
PERSONAL MÉDICO	8,81	8,9	8,79	8,83	0,09	-0,02	0,02
PERSONAL TR. SOCIAL	8,75	8,92	8,73	8,74	0,17	-0,02	-0,01
TRATO FAMILIARES	8,85	8,93	8,82	8,92	0,08	-0,03	0,07
PERS. ENFERMERIA	8,9	9,03	8,85	8,99	0,13	-0,05	0,09
PERS. VOLUNTARIO	8,73	9,07	8,68	8,68	0,34	-0,05	-0,05
ZONAS ESTANCIA	8,75	9,12	8,67	8,84	0,37	-0,08	0,09
MIEDO FALTAR COSAS	8,90	9,25	8,88	8,85	0,35	-0,02	-0,05
ATENCIÓN ENFERMEDAD	9,56	9,5	9,48	9,82	-0,06	-0,08	0,26

Los indicadores planteados parten de las valoraciones efectuadas en algunos aspectos en escala de 0 a 10. A continuación presentamos la relación de indicadores y las variables de los que están compuestos

INDICADOR PRIMER NIVEL	INDICADOR SEGUNDO NIVEL	VARIABLES	MEDIA
Elementos tangibles	Indicador Servicios Hosteleros (media)	Media valoración de la comida	7,68
		Media valoración de la lavandería	8,04
	Indicador instalaciones	Media valoración mantenimiento instalaciones	8,45
		Media valoración limpieza centro	8,7
		Media valoración habitación	8,56
		Media valoración baños/ servicios comunes	8,2
		Media valoración salas de visitas	8,3
		Media valoración comedor	8,52
		Media valoración zonas de estancia	8,75
		Media valoración equipamiento de valoració	8,1
Capacidad atención / profesionalidad		Media valoración trato personal de enfermería	8,4
		Media valoración trato personal médico	8,81
		Media valoración trato personal de trabajo social	8,75
		Media valoración trato personal voluntario	8,73
		Media valoración trato personal auxiliar	8,65
		Media valoración del trato a la familia por parte del personal de la residencia	8,75
Capacidad de respuesta		Media valoración apoyo para comer	8,63
		Media valoración apoyo para vestirse	8,56
		Media valoración apoyo higiene	8,55
		Media valoración apoyo gestiones personales	8,5
		Media valoración apoyo para estar a gusto en la residencia	8,36
		Media valoración atención de las quejas	8,63
		Media valoración atención cuando se está enfermo/a	9,56
Accesibilidad		Media valoración ubicación centro	8,57
		Media valoración cercanía a comercios	7,84
		Media valoración acceso a transporte público	7,23
Elementos intangibles		Media valoración seguridad del centro	8,56
		Media valoración miedo a la falta de objetos	8,9
Participación		Media valoración actividades recreativas	7,99
		Media valoración fisioterapia	8,68
		Media valoración terapia ocupacional	8,45
		Media valoración ejercicio físico	8,62

INDICADOR PRIMER NIVEL	VARIABLES	MEDIA
Información	Media valoración información sobre el horario de visitas	8,55
	Media valoración información sobre las normas	8,48
	Media valoración información sobre los horarios	8,47
	Media valoración información sobre los programas	8,46
	Media valoración información sobre los servicios	8,41
Funcionamiento	Media valoración del horario de visitas	8,56
	Media valoración del horario de comedor	8,44
	Media valoración del horario de la cena	8,26
	Media valoración del horario de acostarse	8,22
	Media valoración del horario de levantarse	8,21
Relación	Media valoración de la relación con otros residentes	8,08
Valoración general	Media valoración general de la asistencia	8,5

La conjunción de los diferentes indicadores tendrá como resultado el INDICADOR GLOBAL DE SATISFACCIÓN. Este indicador se obtendrá bajo la siguiente fórmula:

- Indicador de elementos tangibles x 0,05
 - Indicador de capacidad de atención/ profesionalidad x 0,15
 - Capacidad de respuestas x 0,1
 - Accesibilidad x 0,05
 - Elementos intangibles x 0,06
 - Participación x 0,15
 - Información x 0,1
 - Funcionamiento x 0,09
 - Relación otros residentes x 0,05
 - Valoración general x 0,2
- Sumatorio

La diferencia de peso otorgado a cada uno de los indicadores obedece al criterio de dar más peso a los aspectos relacionados con el carácter humano y de atención de las residencias, por ello, los mayores puntos han sido otorgados a la capacidad de atención, la capacidad de respuesta y la participación. También tiene un alto peso la valoración general como aspecto que resume la satisfacción con el centro en relación a las tres grandes áreas: centro (ubicación e instalaciones), atención (capacidad de respuesta, profesionalidad) y el de servicios (información, participación, funcionamiento).

El indicador se calculará para las siguientes variables:

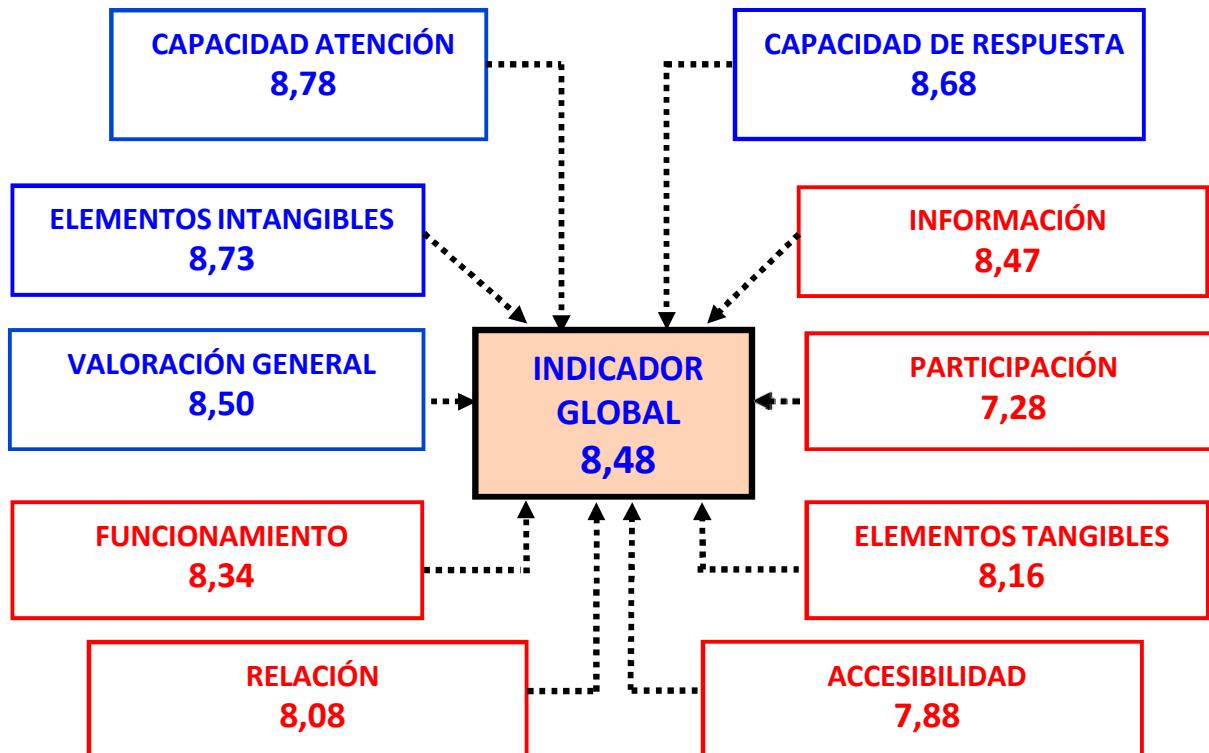
- Sexo
- Edad
- Tipo de persona encuestada
- Grado de dependencia
- Comarca de ubicación del centro
- Tamaño del centro
- Tipo de centro

Indicadores totales: el indicador global supera el ocho y se encuentra cercano al ocho y medio. De los nueve indicadores que componen el indicador global cuatro se encuentran por encima de éste:

- Capacidad de atención 8,78
- Elementos intangibles 8,73
- Capacidad de respuesta 8,68
- Valoración general 8,50

Por debajo de la media hay cinco aspectos destacando el indicador de participación que está un punto veinte por debajo del indicador global, el resto son los reseñados a continuación:

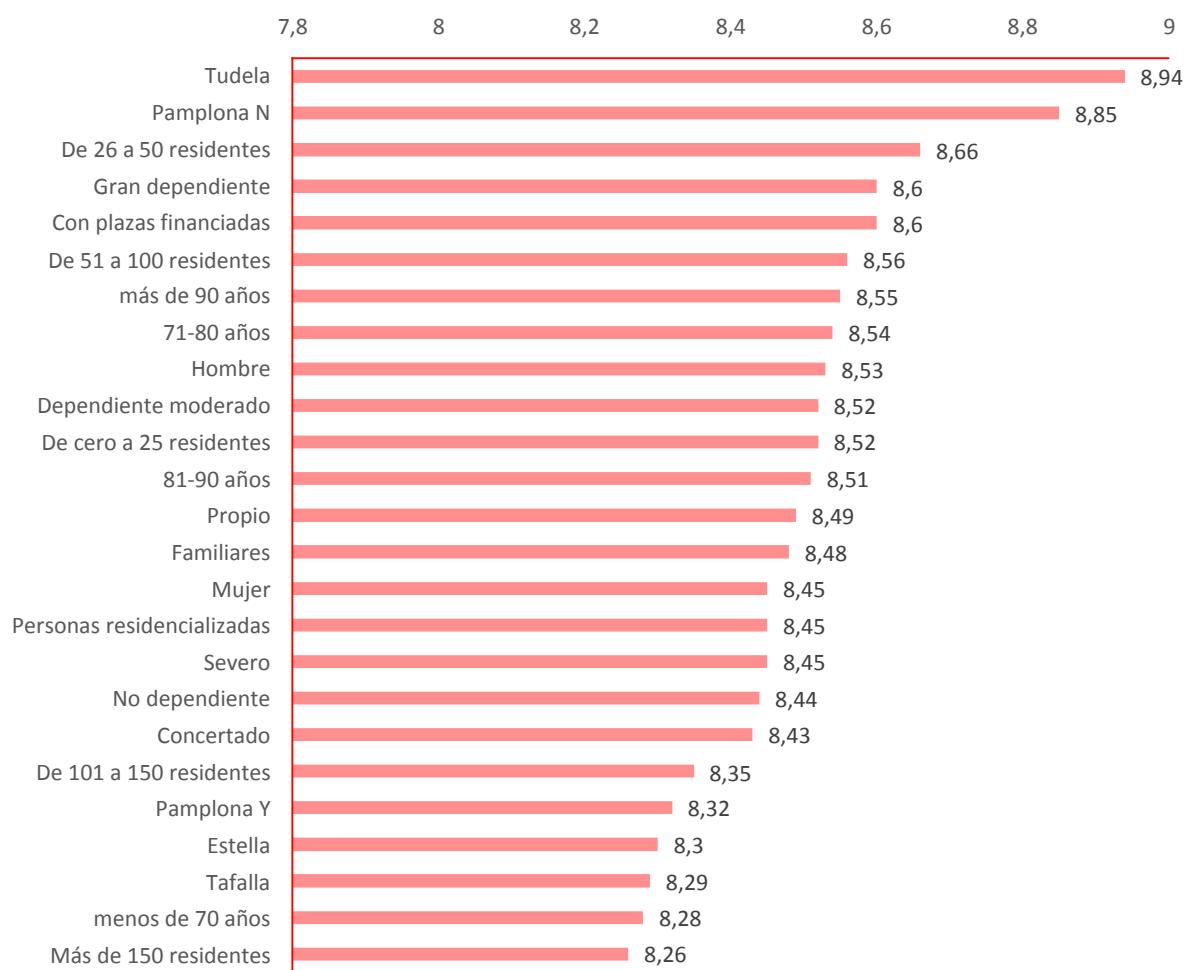
- Funcionamiento 8,34
- Elementos tangibles 8,16
- Relaciones con otros residentes 8,08
- Accesibilidad 7,88
- Participación 7,28



Indicadores totales por variables de clasificación: Los indicadores según las variables de clasificación se pueden distribuir en función de si están por encima o por debajo de la media. Por encima de la media:

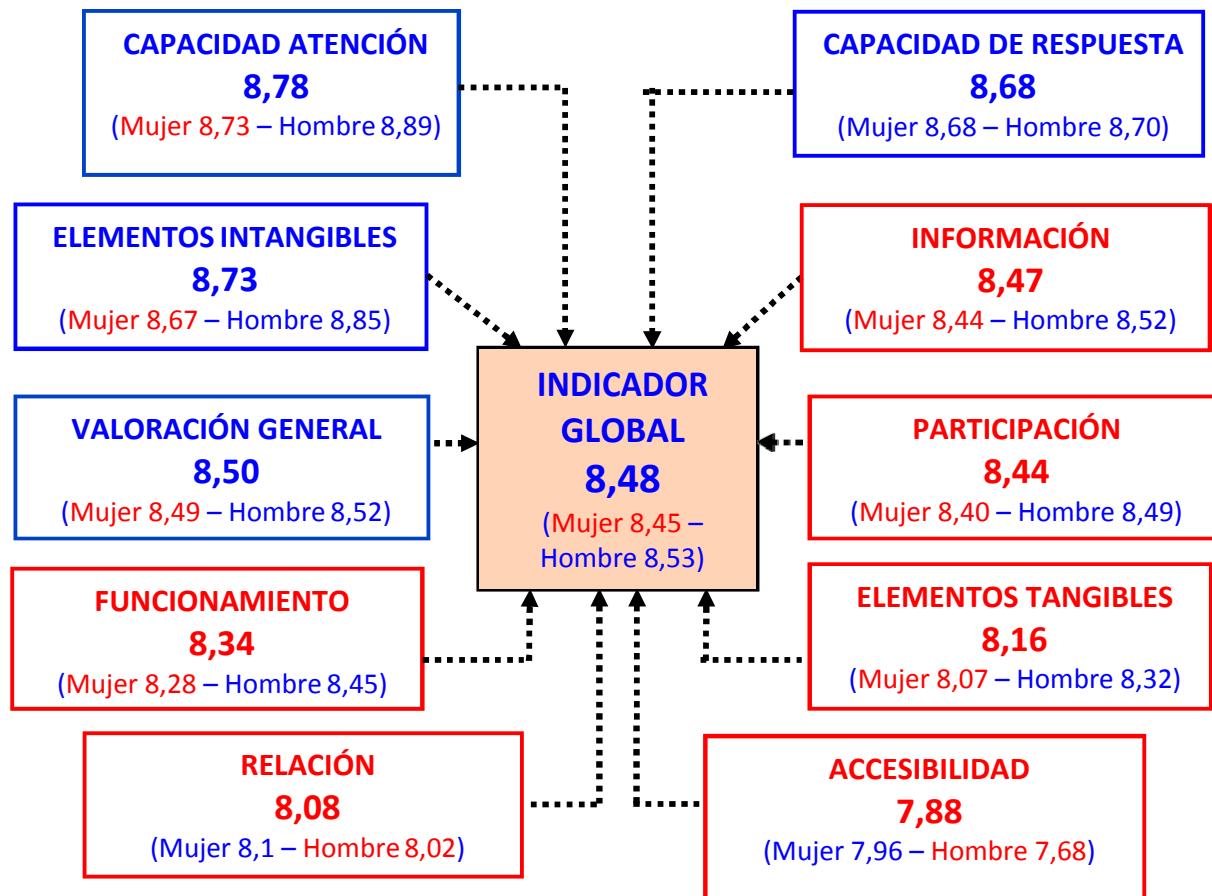
	Por encima de la media	Por debajo de la media
Sexo	Hombre 8,53	Mujer 8,45
Edad	71-80 años 8,54 81-90 años 8,51 Más de 90 años 8,55	Menos de 70 años 8,26
Grado de dependencia	Dependencia moderada 8,52 Gran dependencia 8,60	No dependiente 8,44 Severo 8,45
Comarca	Pamplona N 8,85 Tudela 8,94	Estella 8,36 Tafalla 8,29 Pamplona N 8,32
Tamaño del centro	Cero -25 plazas 8,52 26-50 plazas 8,66 51-100 plazas 8,56	101-150 plazas 8,35 Más de 150 plazas 8,26
Tipo de centro	Con plazas financiadas 8,6	Concertado 8,43

INDICADOR GLOBAL POR VARIABLES DE CLASIFICACIÓN		
SEXO	Mujer	8,45
	Hombre	8,53
EDAD	menos de 70 años	8,28
	71-80 años	8,54
TIPO ENCUESTADO	81-90 años	8,51
	más de 90 años	8,55
TIPO ENCUESTADO	Personas residencializadas	8,45
	Familiares	8,48
GRADO DEPENDENCIA	No dependiente	8,44
	Dependiente moderado	8,52
COMARCA	Severo	8,45
	Gran dependiente	8,60
COMARCA	Estella	8,30
	Tafalla	8,29
COMARCA	Pamplona y comarca	8,32
	Navarra Norte	8,85
TAMAÑO RESIDENCIA	Tudela	8,94
	De cero a 25 residentes	8,52
TIPO CENTRO	De 26 a 50 residentes	8,66
	De 51 a 100 residentes	8,56
TIPO CENTRO	De 101 a 150 residentes	8,35
	Más de 150 residentes	8,26
TIPO CENTRO	Propio	8,49
	Concertado	8,43
TIPO CENTRO	Con plazas financiadas	8,60



INDICADORES POR SEXO

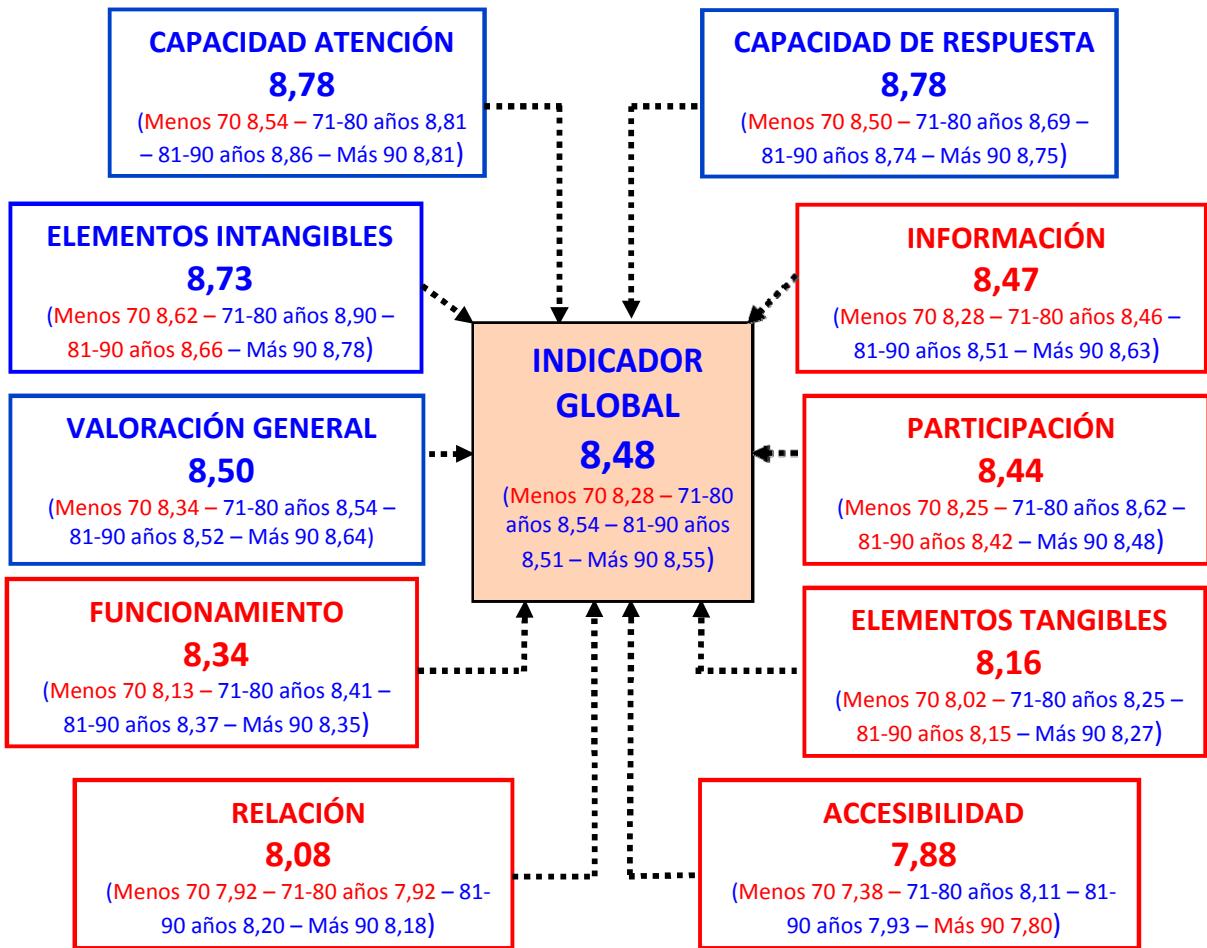
Indicadores totales por sexo: En general las mujeres, presentan indicadores inferiores respecto al total, sólo hay tres indicadores que este género destacan al estar por encima: relación, accesibilidad y capacidad de respuesta.



	TOTAL	SEXO	
		Mujer	Hombre
ELEMENTOS TANGIBLES	8,16	-0,09	0,16
CAPACIDAD ATENCIÓN / PROFESIONALIDAD	8,78	-0,05	0,10
CAPACIDAD DE RESPUESTA	8,68	-0,01	0,02
ACCESIBILIDAD	7,88	0,08	-0,20
ELEMENTOS INTANGIBLES/ SEGURIDAD	8,73	-0,06	0,12
PARTICIPACIÓN	8,44	-0,03	0,06
INFORMACIÓN	8,47	-0,03	0,05
FUNCIONAMIENTO / ORGANIZACIÓN	8,34	-0,06	0,12
RELACION OTROS RESIDENTES	8,08	0,02	-0,06
VALORACIÓN GENERAL	8,5	-0,01	0,02
INDICADOR GLOBAL	8,89	-0,03	0,05

INDICADORES POR EDAD

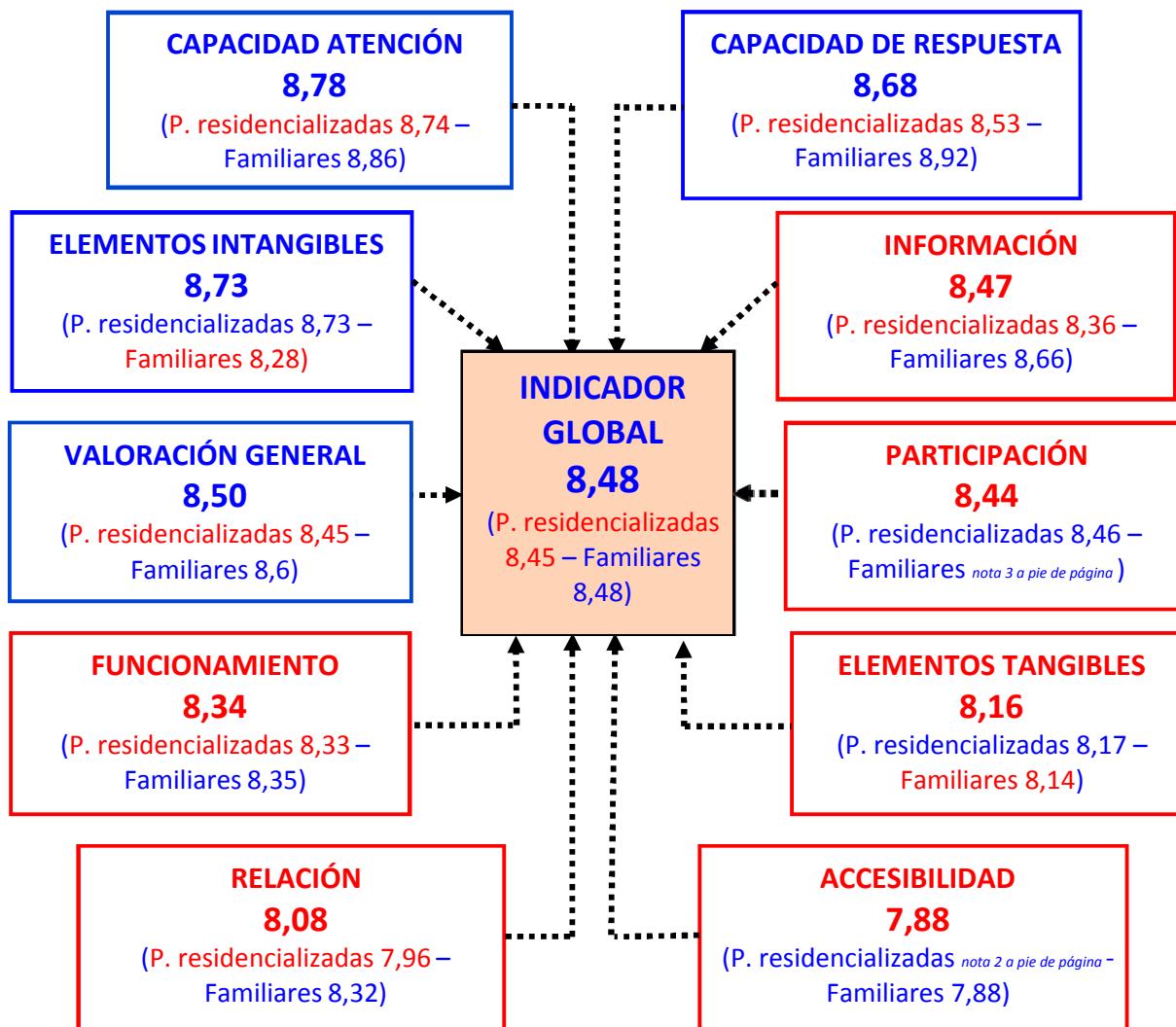
Indicadores totales por edad: Los indicadores por debajo de la media, en todos los casos, corresponden a las personas menores de setenta años. Las personas entre 71 y 80 años presentan varios indicadores por debajo del total, concretamente: en accesibilidad, relación participación y accesibilidad.



	TOTAL	EDAD			
		menos de 70 años	71-80 años	81-90 años	más de 90 años
ELEMENTOS TANGIBLES	8,16	-0,14	-0,14	-0,01	0,11
CAPACIDAD ATENCIÓN / PROFESIONALIDAD	8,78	-0,24	-0,24	0,08	0,03
CAPACIDAD DE RESPUESTA	8,68	-0,18	-0,18	0,06	0,06
ACCESIBILIDAD	7,88	-0,50	-0,50	0,05	-0,08
ELEMENTOS INTANGIBLES/ SEGURIDAD	8,73	-0,11	-0,11	-0,07	0,04
PARTICIPACIÓN	8,44	-0,19	-0,19	-0,02	0,04
INFORMACIÓN	8,47	-0,19	-0,19	0,03	0,16
FUNCIONAMIENTO / ORGANIZACIÓN	8,34	-0,21	-0,21	0,03	0,02
RELACION OTROS RESIDENTES	8,08	-0,16	-0,16	0,12	0,10
VALORACIÓN GENERAL	8,5	-0,16	-0,16	0,02	0,14
INDICADOR GLOBAL	8,89	-0,20	-0,20	0,03	0,07

INDICADORES POR TIPO DE PERSONA ENCUESTADA

Indicadores totales por tipo de persona encuestada: Los indicadores que han otorgado las personas residencializadas están en casi todos los casos por debajo de la media total, sólo en el caso del indicador de elementos intangibles se invierte la tendencia y es menor el indicado de los familiares.



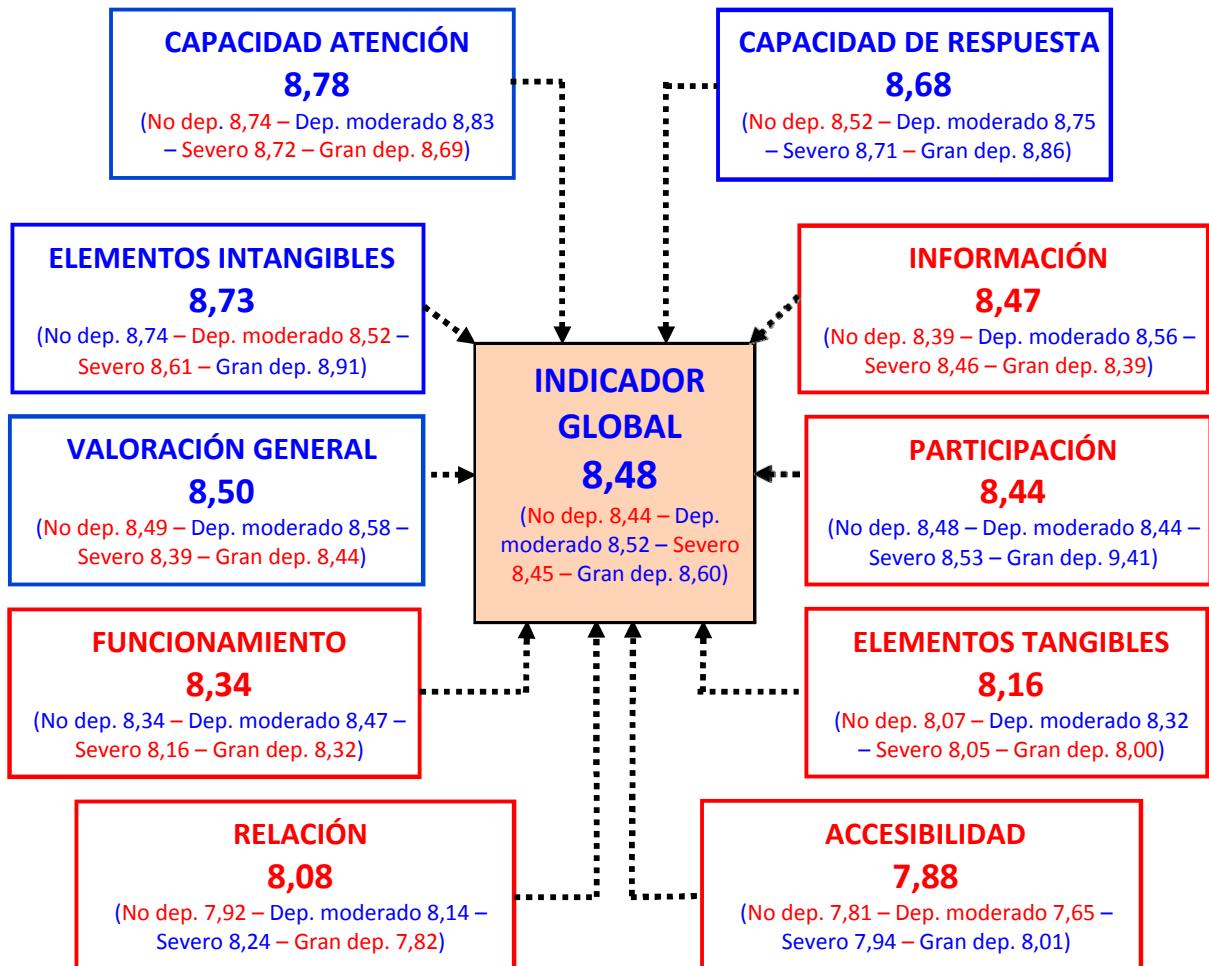
	TOTAL	TIPO ENCUESTADO	
		Personas residencializadas	Familiares
ELEMENTOS TANGIBLES	8,16	0,02	-0,02
CAPACIDAD ATENCIÓN / PROFESIONALIDAD	8,78	-0,04	0,08
CAPACIDAD DE RESPUESTA	8,68	-0,16	0,23
ACCESIBILIDAD ²	7,88	---	0
ELEMENTOS INTANGIBLES/ SEGURIDAD	8,73	-0,01	-0,45
PARTICIPACIÓN ³	8,44	---	0
INFORMACIÓN	8,47	-0,08	0,12
FUNCIONAMIENTO / ORGANIZACIÓN	8,34	-0,01	0,01
RELACION OTROS RESIDENTES	8,08	-0,12	0,24
VALORACIÓN GENERAL	8,5	-0,05	0,10
INDICADOR GLOBAL	8,89	-0,01	-0,03

² En el cuestionario a las personas residencializadas no se preguntó por la accesibilidad por lo que no existe indicador de accesibilidad.

³ En el cuestionario de los familiares no se preguntó por la participación, por tanto no hay indicador de participación.

INDICADORES POR GRADO DE DEPENDENCIA

Indicadores totales por grado de dependencia: Las personas dependientes moderadas son las que aportan mejores puntuaciones a los indicadores testados.



	TOTAL	GRADO DEPENDENCIA			
		No dependiente	Dependiente moderado	Severo	Gran dependiente
ELEMENTOS TANGIBLES	8,16	-0,09	0,16	-0,11	-0,16
CAPACIDAD ATENCIÓN / PROFESIONALIDAD	8,78	-0,04	0,05	-0,06	-0,09
CAPACIDAD DE RESPUESTA	8,68	-0,16	0,06	0,03	0,18
ACCESIBILIDAD	7,88	-0,07	-0,23	0,06	0,13
ELEMENTOS INTANGIBLES/ SEGURIDAD	8,73	0,01	-0,21	-0,12	0,17
PARTICIPACIÓN	8,44	0,04	0,00	0,10	0,97
INFORMACIÓN	8,47	-0,08	0,09	-0,01	-0,08
FUNCIONAMIENTO / ORGANIZACIÓN	8,34	0,00	0,13	-0,18	-0,02
RELACION OTROS RESIDENTES	8,08	-0,16	0,06	0,16	-0,26
VALORACIÓN GENERAL	8,5	-0,01	0,08	-0,11	-0,06
INDICADOR GLOBAL	8,89	-0,04	0,04	-0,03	0,12

INDICADORES POR COMARCA

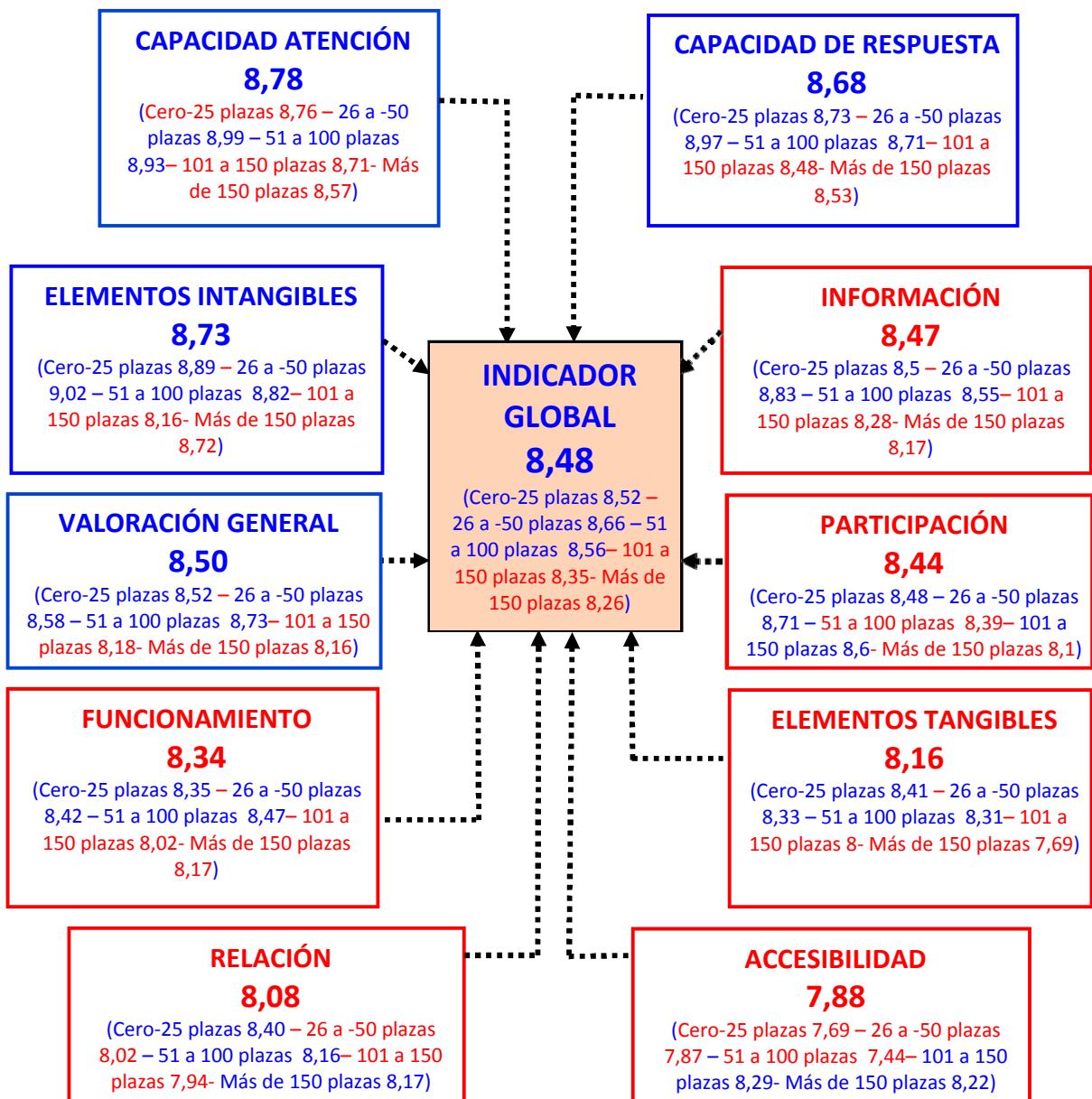
Indicadores totales por comarca: La variable comarca es el factor que marca diferencias más significativas en relación a los indicadores. Destaca la comarca de Estella, que presenta en casi todos - excepto en relaciones - valores por debajo o iguales del indicador total. Destacan las comarcas de Navarra Norte por presentar el mayor número de indicadores por encima del indicador global. Como puede apreciarse las diferencias no son muy apreciables si bien en el plano negativo destaca Navarra Norte por estar en el indicador accesibilidad un punto por debajo del indicador total, siendo el indicador más bajo.



	TOTAL	COMARCA				
		Estella	Tafalla	Pamplona comarca	Navarra Norte	Tudela
ELEMENTOS TANGIBLES	8,16	0,00	0,04	-0,35	0,61	0,41
CAPACIDAD ATENCIÓN / PROFESIONALIDAD	8,78	-0,06	-0,28	-0,15	0,51	0,41
CAPACIDAD DE RESPUESTA	8,68	-0,07	0,02	-0,20	0,45	0,31
ACCESIBILIDAD	7,88	-0,44	-0,12	0,37	-1,03	0,33
ELEMENTOS INTANGIBLES/ SEGURIDAD	8,73	-0,27	-0,07	-0,24	0,79	0,41
PARTICIPACIÓN	8,44	-0,22	-0,43	-0,20	-0,05	0,73
INFORMACIÓN	8,47	-0,27	-0,30	-0,24	0,69	0,77
FUNCIONAMIENTO / ORGANIZACIÓN	8,34	-0,29	-0,12	-0,16	0,31	0,61
RELACION OTROS RESIDENTES	8,08	0,04	0,28	-0,20	0,52	-0,08
VALORACIÓN GENERAL	8,5	-0,19	-0,24	-0,14	0,54	0,35
INDICADOR GLOBAL	8,89	-0,17	-0,19	-0,16	0,37	0,46

INDICADORES POR TAMAÑO DEL CENTRO

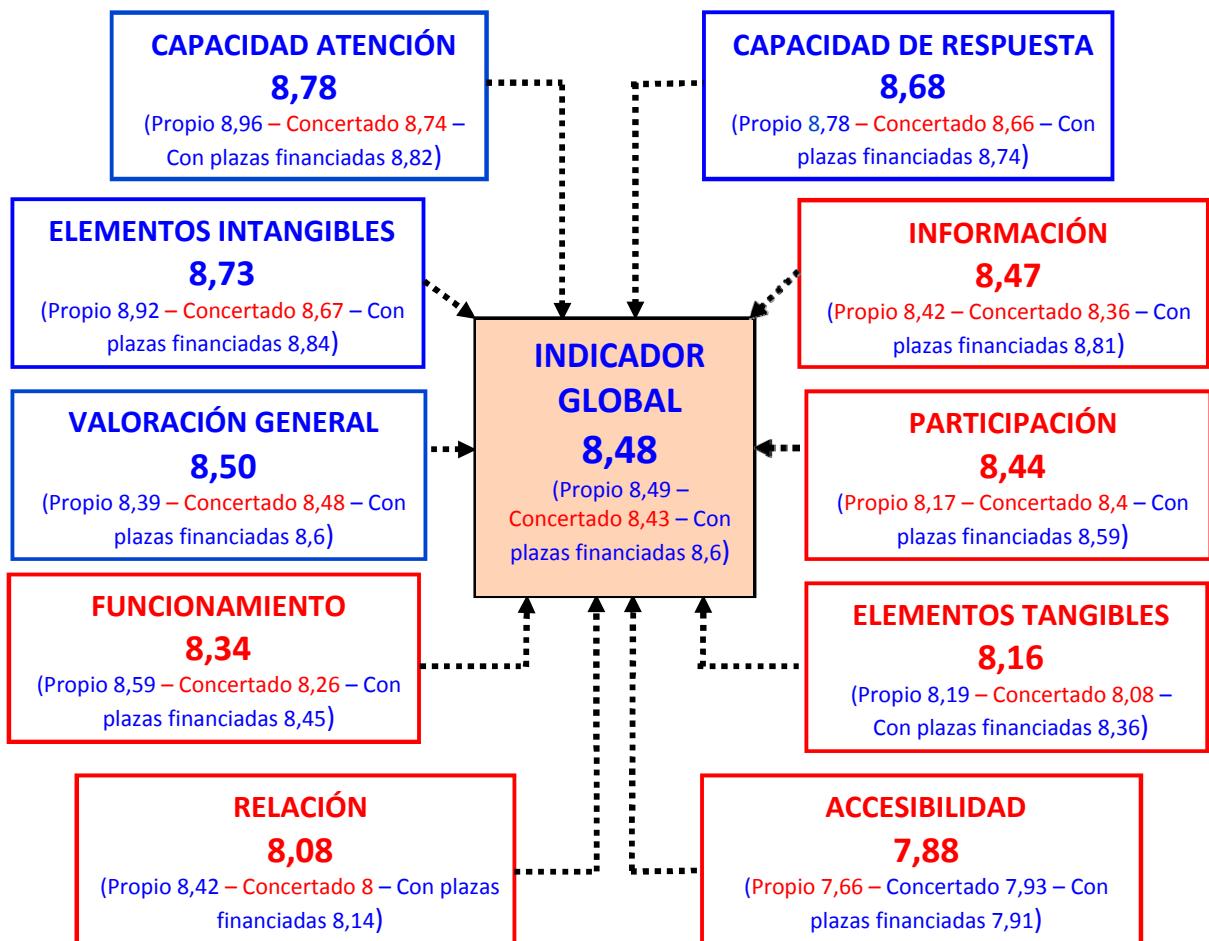
Indicadores totales por tamaño del centro: Las residencias con mayor número de plazas presentan mayor número de indicadores significativamente por debajo del global. Es reseñable que el indicador global y el indicador de valoración general son significativamente inferiores al total en las residencias con mayor número de plazas. También los son los indicadores de participación e información.



	TOTAL	TAMAÑO RESIDENCIA				
		De cero a 25 residentes	De 26 a 50 residentes	De 51 a 100 residentes	De 101 a 150 residentes	Más de 150 residentes
ELEMENTOS TANGIBLES	8,16	0,25	0,17	0,15	-0,16	-0,47
CAPACIDAD ATENCIÓN / PROFESIONALIDAD	8,78	-0,02	0,20	0,15	-0,07	-0,22
CAPACIDAD DE RESPUESTA	8,68	0,05	0,29	0,02	-0,21	-0,16
ACCESIBILIDAD	7,88	-0,19	-0,01	-0,44	0,41	0,34
ELEMENTOS INTANGIBLES/ SEGURIDAD	8,73	0,16	0,29	0,09	-0,57	-0,02
PARTICIPACIÓN	8,44	0,04	0,28	-0,04	0,16	-0,33
INFORMACIÓN	8,47	0,03	0,36	0,08	-0,19	-0,30
FUNCIONAMIENTO / ORGANIZACIÓN	8,34	0,01	0,08	0,13	-0,14	-0,17
RELACION OTROS RESIDENTES	8,08	0,32	-0,06	0,08	-0,14	0,09
VALORACIÓN GENERAL	8,5	0,02	0,08	0,23	-0,32	-0,34
INDICADOR GLOBAL	8,89	0,04	0,18	0,08	-0,13	-0,21

INDICADORES POR TIPO DE CENTRO

Indicadores totales por tipo de centro: Esta variable no aporta diferencias significativas en relación a los diferentes indicadores testados. Cabe reseñar que en los centros propios el indicador de relación es superior al total y en los centros de plazas financiadas destaca por encima el de información.



	TOTAL	TIPO CENTRO		
		Propio	Concertado	Con plazas financiadas
ELEMENTOS TANGIBLES	8,16	0,04	-0,08	0,20
CAPACIDAD ATENCIÓN / PROFESIONALIDAD	8,78	0,18	-0,04	0,04
CAPACIDAD DE RESPUESTA	8,68	0,09	-0,02	0,05
ACCESIBILIDAD	7,88	-0,22	0,05	0,03
ELEMENTOS INTANGIBLES/ SEGURIDAD	8,73	0,19	-0,06	0,11
PARTICIPACIÓN	8,44	-0,26	-0,03	0,15
INFORMACIÓN	8,47	-0,05	-0,11	0,34
FUNCIONAMIENTO / ORGANIZACIÓN	8,34	0,25	-0,07	0,11
RELACION OTROS RESIDENTES	8,08	0,34	-0,08	0,06
VALORACIÓN GENERAL	8,5	-0,11	-0,02	0,10
INDICADOR GLOBAL	8,89	0,01	-0,04	0,12

EVOLUCIÓN DE LOS CENTROS: Visión retrospectiva

Para la obtención de un marco de referencia de los resultados actuales, se han cotejado estos con los de una investigación del año 2008 realizada para el “Plan de Calidad de los Servicios Sociales 2010-2013”.

En este sentido, si bien las características del colectivo objeto de aquel estudio no fueron exactamente iguales a las del estudio actual, sí se dirigió a las personas mayores usuarias de los servicios, donde también se incluyeron centros de día y centros de rehabilitación psicosocial, evaluando la satisfacción sobre el servicio recibido con las mismas técnicas actuales, encuesta presencial en el caso de las personas usuarias y telefónicas en el caso de los familiares.

Por tanto, la presentación de este capítulo sólo pretende servir de punto de referencia para poder observar cómo ha sido la evolución de la satisfacción de los Servicios Sociales (servicios residenciales dirigidos a personas mayores) en el período considerado.

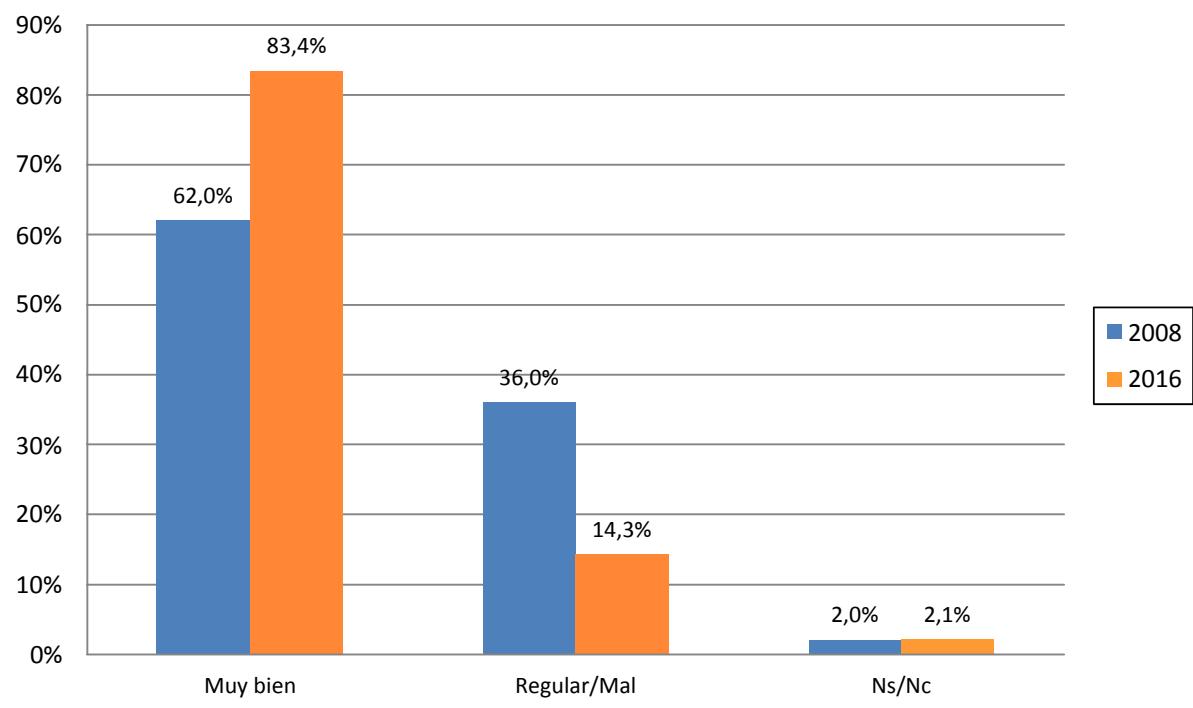
Para ello se han seleccionado aquellos ítems donde el enunciado y contenido de los mismos eran similares al actual, tomando aquéllos más representativos y adecuándolos a la estructura del informe.

6.1 SERVICIOS HOSTELEROS

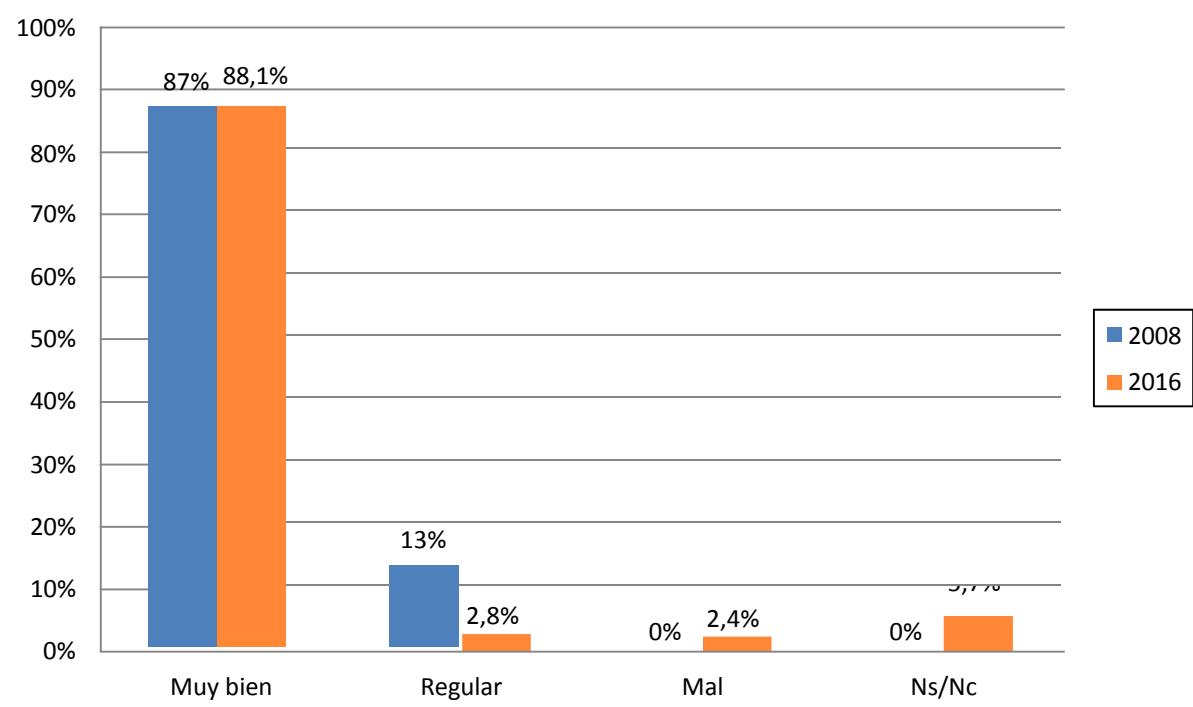
Se han tomado como referencia de los servicios hosteleros la comida y la lavandería, observándose que la comida se valora de manera más crítica por los/as usuarios/as que por las familias, percibiéndose a través de éstas una mejor valoración actual

El servicio relacionado con la lavandería es valorado de manera más negativa por las familias, habiendo mejorado este último año.

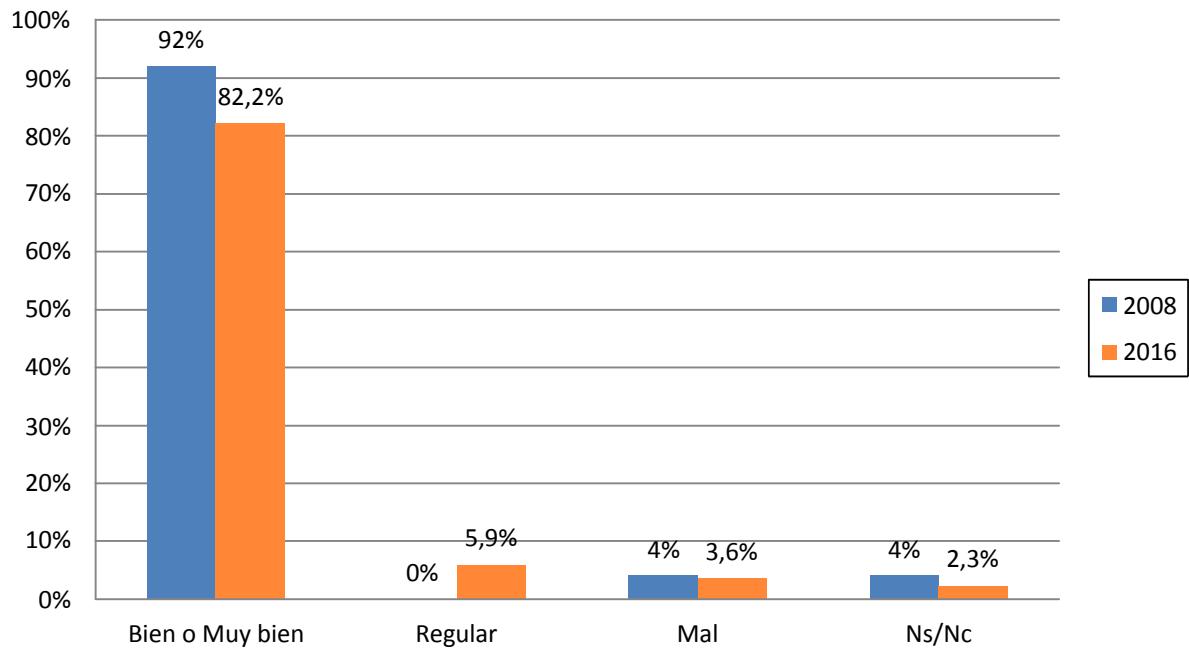
Valoración de la comida por parte de las personas usuarias



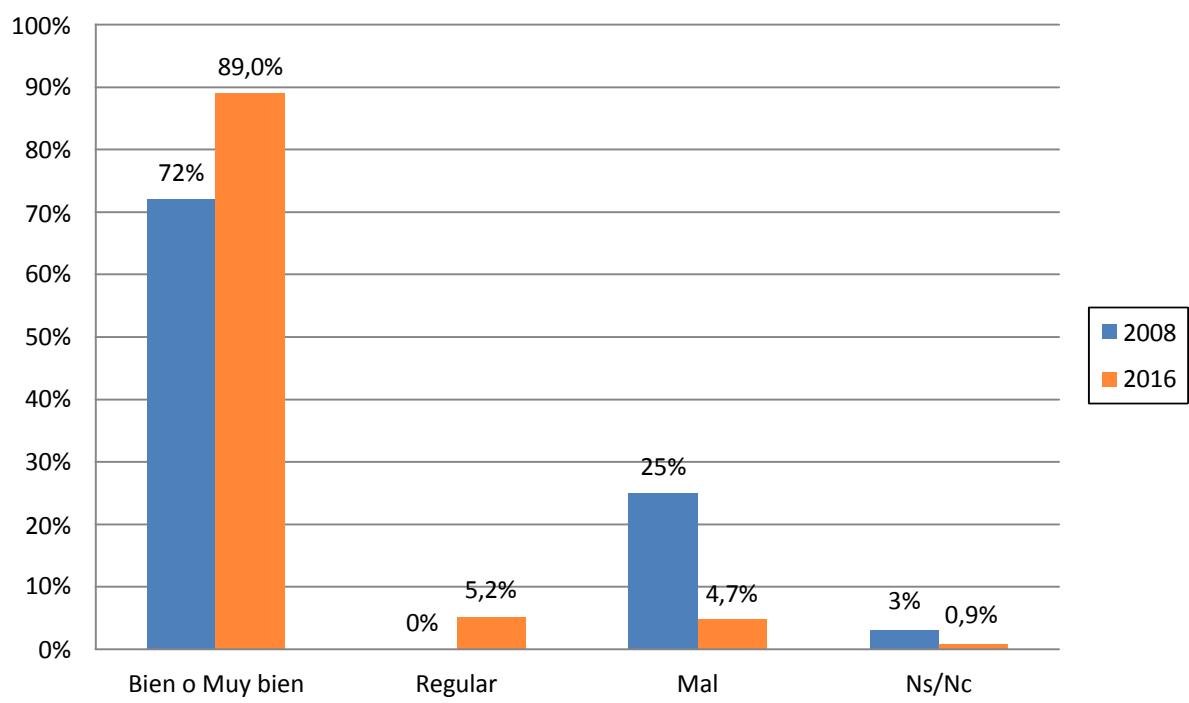
Valoración de la comida por parte de los familiares



Valoración de la lavandería por parte de las personas usuarias

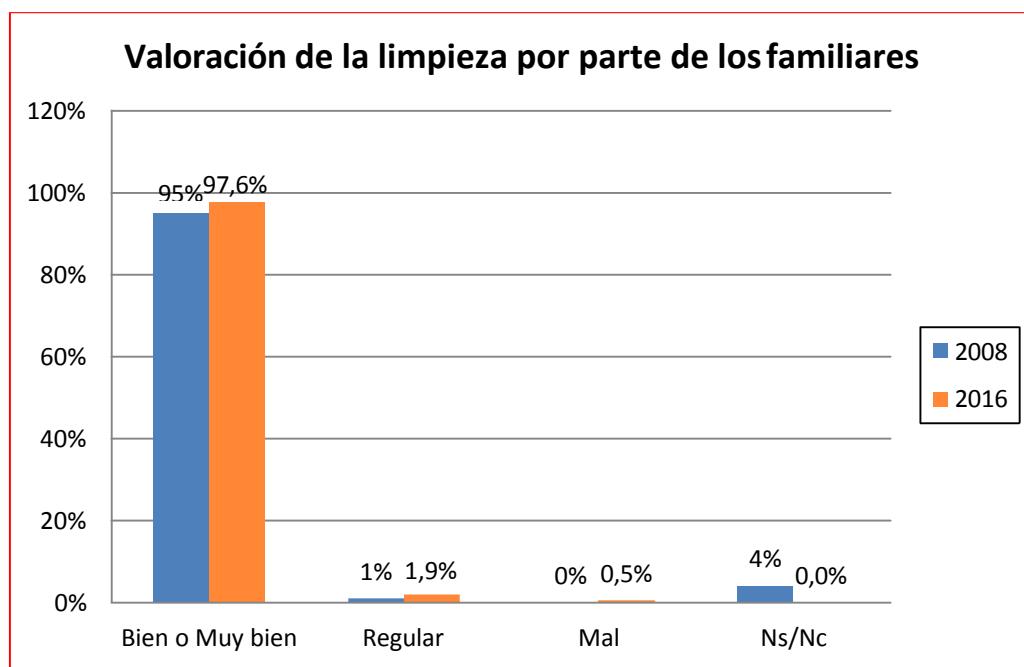
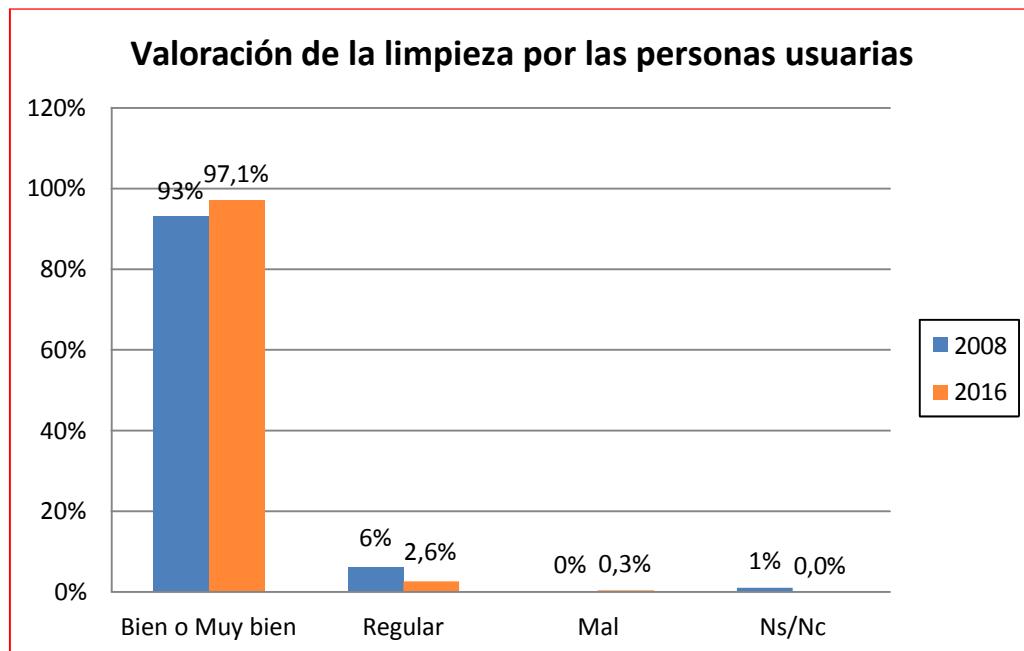


Valoración de la lavandería por parte de los familiares



6.2 SERVICIOS GENERALES

La limpieza ha evolucionado de manera positiva, registrando unos altos niveles de satisfacción, superiores a 2008, aunque la satisfacción es muy alta en el estudio actual un 13,6 de las familias detectan zonas concretas menos limpias o con olores



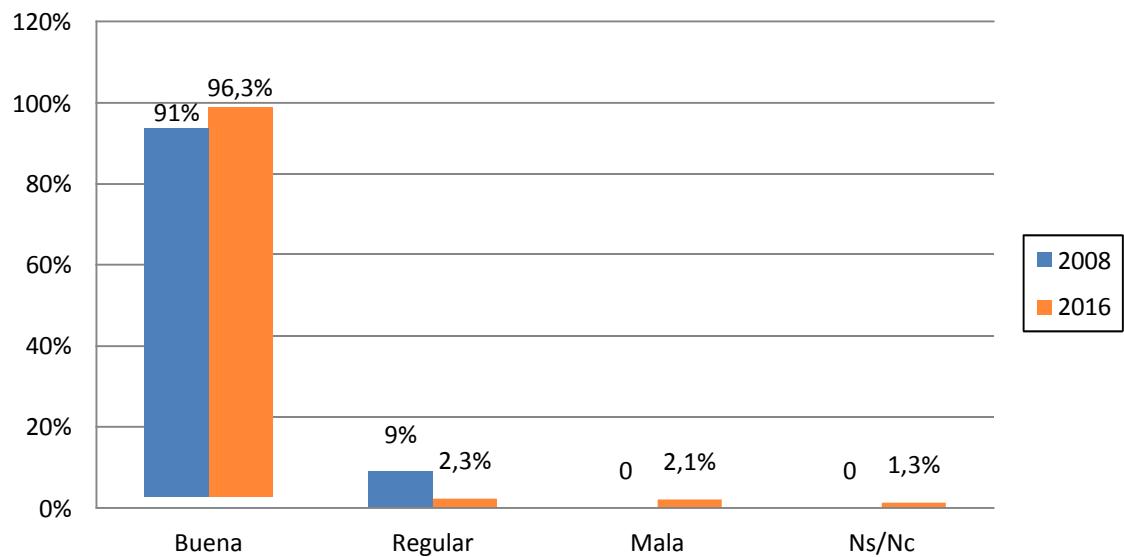
6.3 INSTALACIONES

Dentro del concepto instalaciones, de todos los aspectos testados sólo se ha podido establecer comparativo con la valoración de la habitación.

Se detecta un mayor grado de satisfacción con las habitaciones en el momento actual, aunque se haya incrementado el volumen de habitaciones dobles.

Este nivel elevado de personas satisfechas con la habitación no impide que un 29% de las personas usuarias actuales indique que tienen algún problema, principalmente se quejan de los muebles o del espacio reducido y la insatisfacción por no poder tener sus objetos personales.

Valoración de la habitación por parte de las personas usuarias



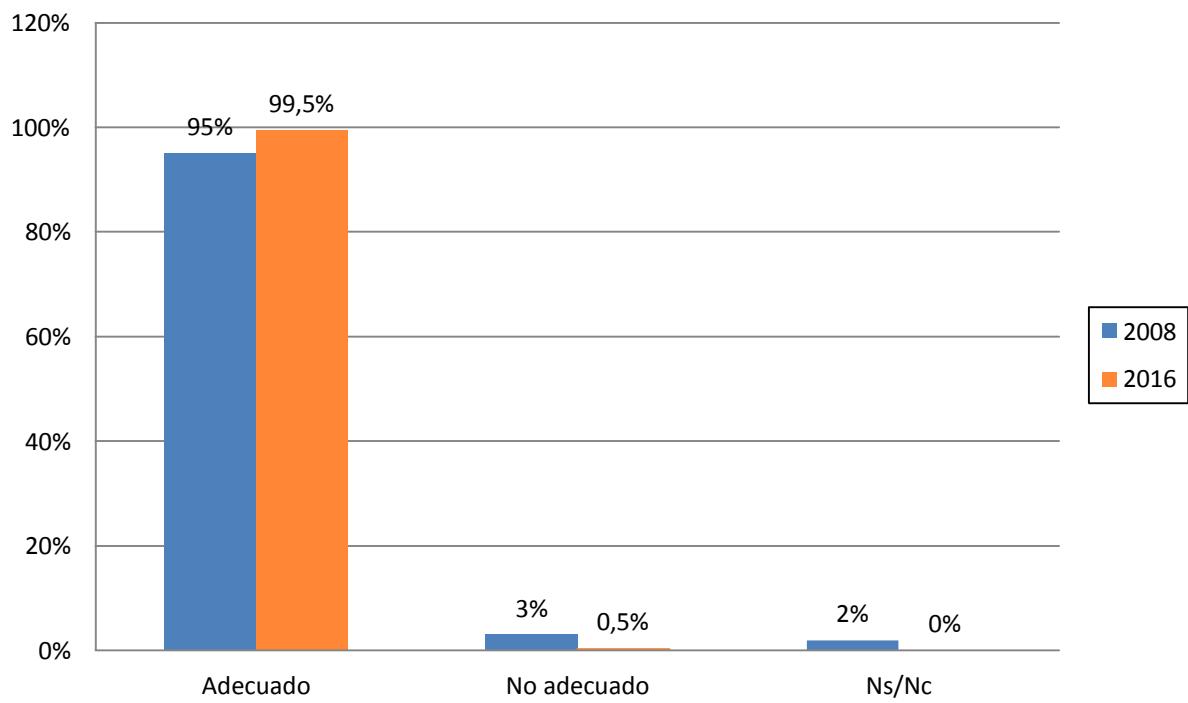
6.4 FUNCIONAMIENTO

Bajo el epígrafe funcionamiento del centro se expone la valoración realizadas en referencia a los horarios de la residencia para los hitos de la vida diaria.

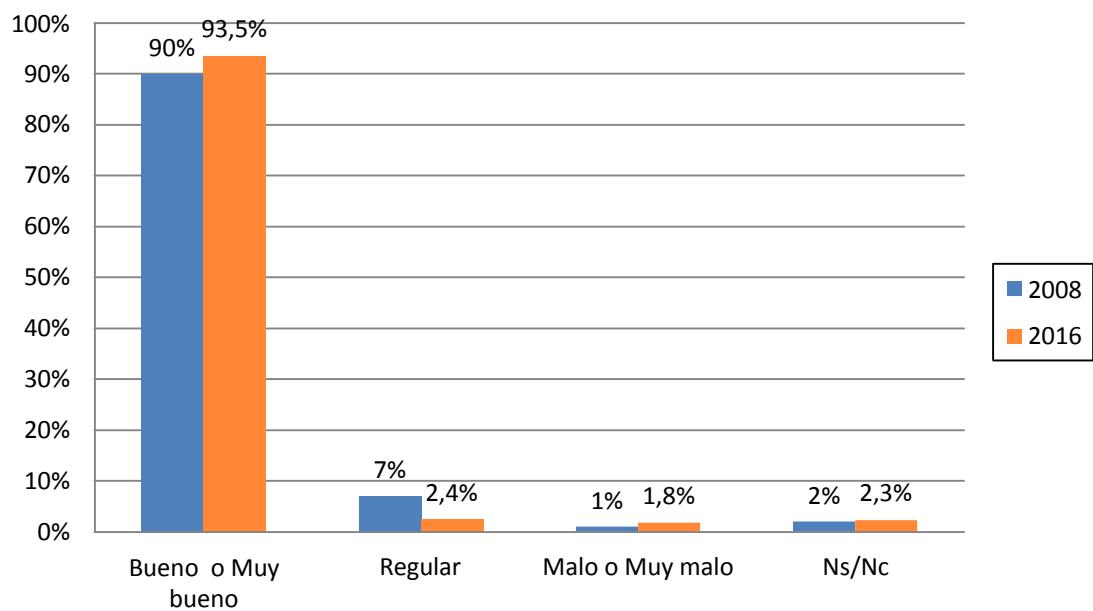
Los horarios, en general, son bien aceptados habiendo mejorado su valoración en estos últimos años.

Asimismo, el horario de visitas en la actualidad no plantea ningún problema, con un nivel de satisfacción prácticamente total.

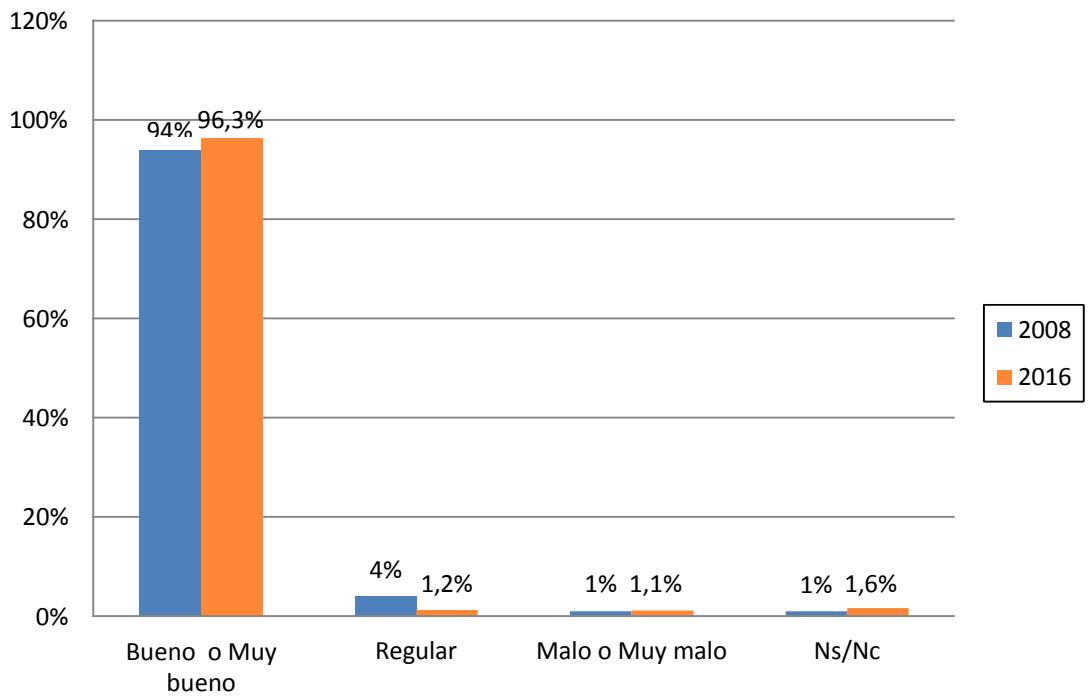
Valoración del horario de visitas por parte de los familiares



Valoración del horario de visitas por parte de las personas usuarias



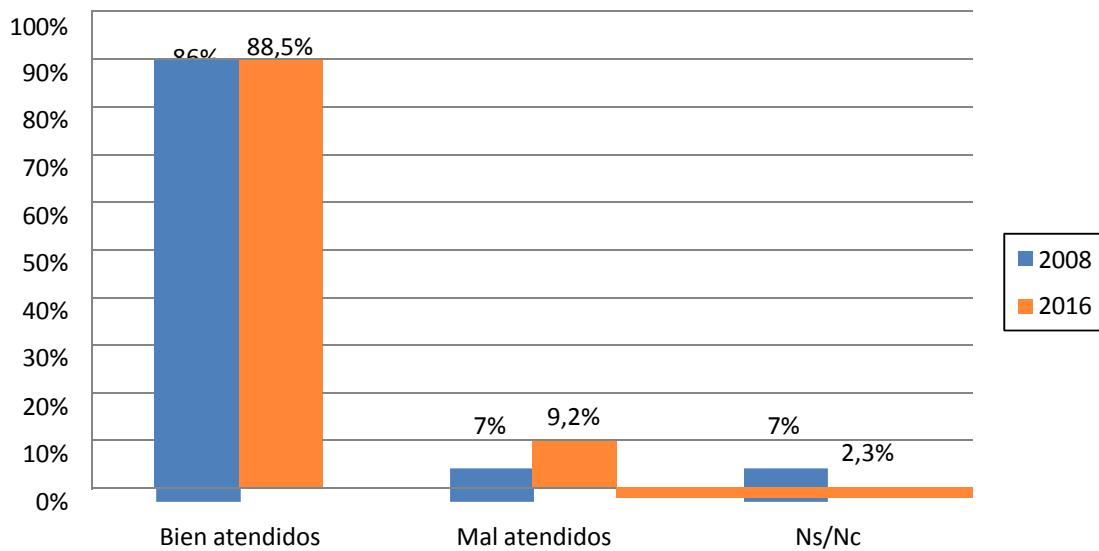
Valoración del horario en por parte de los familiares



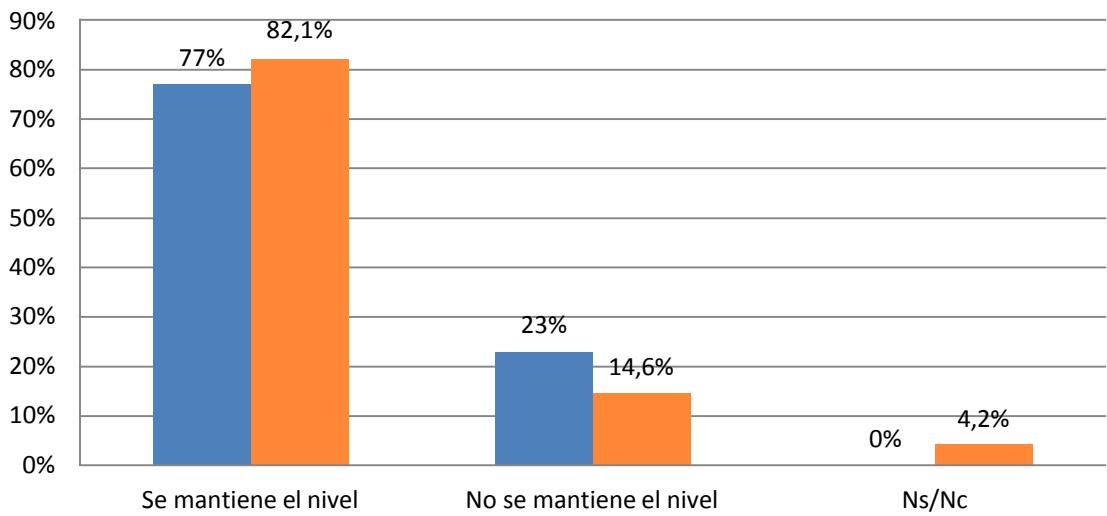
6.5 CUIDADOS / ATENCIÓN

La valoración del nivel de cuidados por las noches, fines de semana o vacaciones se resiente en alguna medida, especialmente, desde la perspectiva de los familiares, aún así en la actualidad se muestran más satisfechos

Valoración de las personas usuarias del nivel de cuidados/atención noches, fines de semana y vacaciones



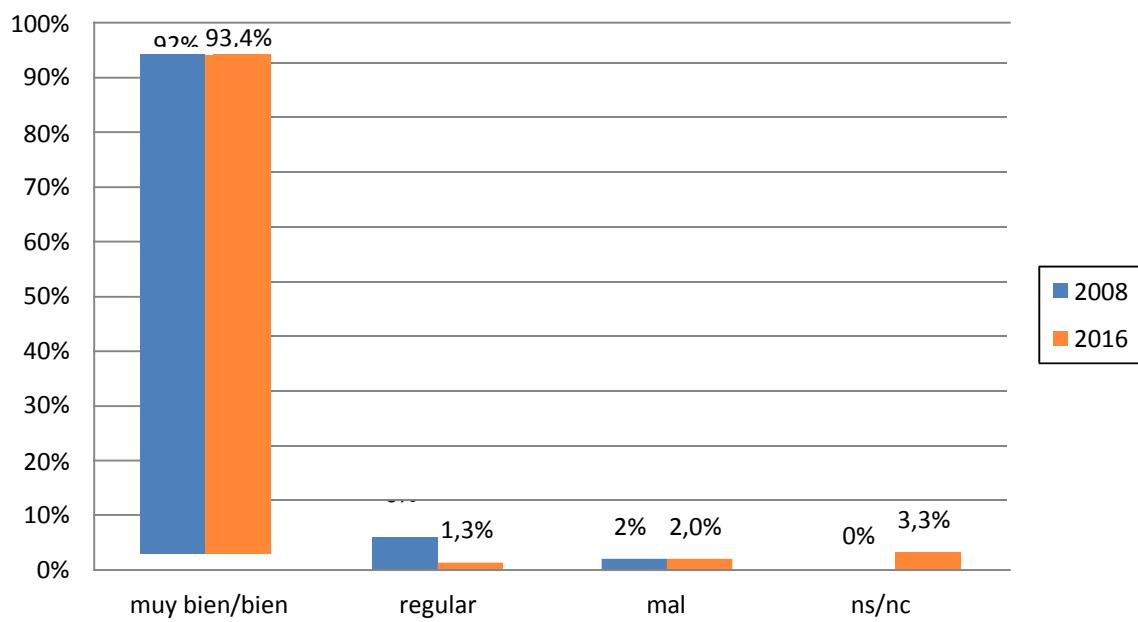
Valoración de los familiares del nivel de cuidados/atención noches, fines de semana y vacaciones



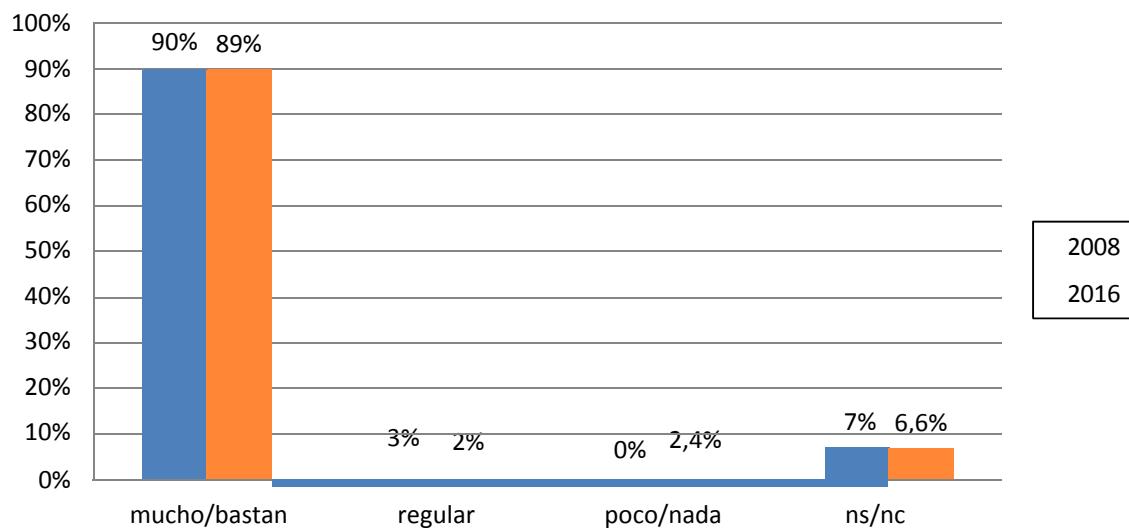
6.6 ATENCIÓN PERSONAL Y SERVICIOS PROFESIONALES EN EL CENTRO

Las personas usuarias valoran ligeramente mejor la rapidez en la atención por parte del médico en esta oleada, mientras la confianza en el médico en realidad no ha mejorado respecto al 2008, situándose en torno al 90%.

Valoración de las personas residencializadas de la rapidez en la atención por parte del médico

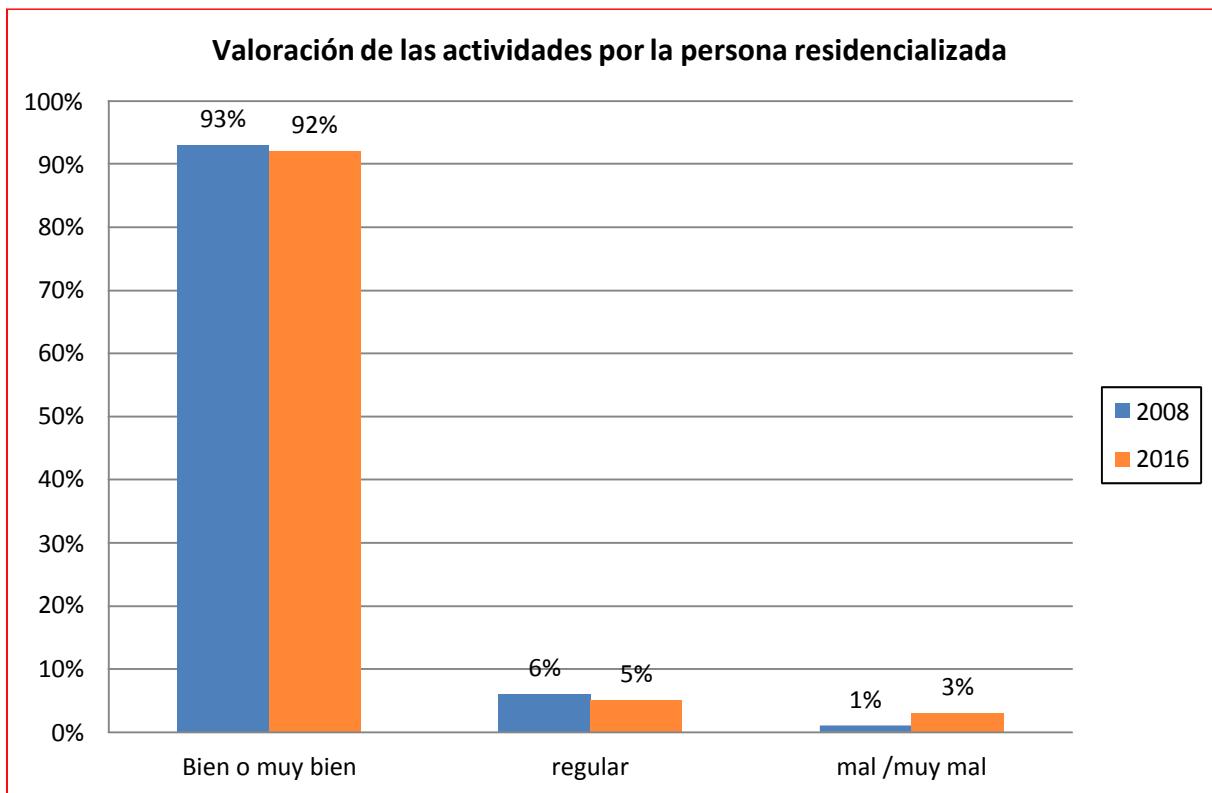


Valoración de la confianza/trato por parte de las personas usuarias



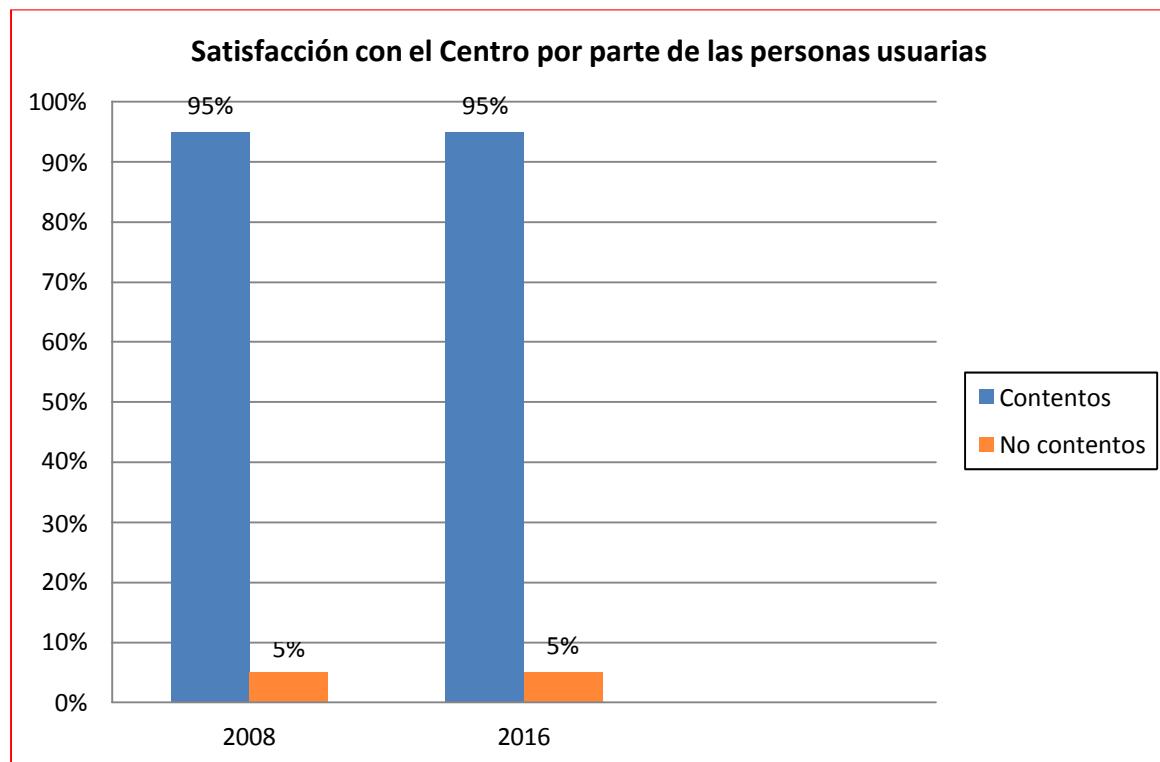
6.7 PARTICIPACIÓN

La valoración de las actividades que realizan, si bien han sufrido un pequeño retroceso, sigue manteniéndose en unos niveles de satisfacción elevados para más del 92% de las personas usuarias.



6.8 OTROS ASPECTOS

El nivel de satisfacción es muy parecido, alcanzando al 95% de los/las usuarios/as de estos centros.



A modo de conclusión sobre los aspectos comparados, en la mayor parte de los casos se percibe, en este año, un nivel de satisfacción más alto, aunque en algunos casos las diferencias son bastante exigüas.

Este ámbito comparativo permite manifestar que la satisfacción con el servicio ofrecido desde las residencias **es bueno**.

EVALUACIÓN DE LOS CENTROS

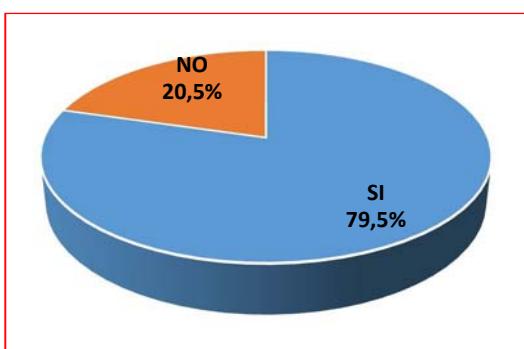
Los datos aportados en este apartado tienen su origen en las fichas que han realizado las personas encuestadoras, con estos datos se analizarán las características de los centros. La información recogida se agrupara en cinco bloques temáticos:

- Accesibilidad
- Aspecto exterior
- Acogida
- Aspecto interior
- Calificación zona de entrevista

7.1 ACCESIBILIDAD

La accesibilidad se ha medido a través de las variables inexistencia de pendiente, proximidad al pueblo, transporte público, parking e inexistencia de escaleras.

7.1.1 Inexistencia de pendiente

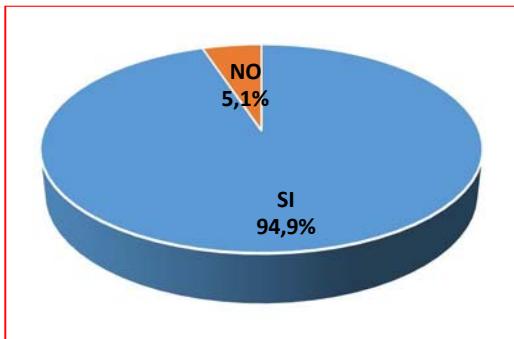


Casi un 80% de los centros no tienen pendientes en el acceso. Esta afirmación es más rotunda en las comarcas de Tafalla y en los centros de Pamplona y comarca, donde solo un centro en cada zona presenta pendiente en sus accesos.

Concretamente todas las residencias de mayor tamaño están ubicadas en zonas llanas.

	Estella	Tafalla	Pamplona y comarca	Navarra Norte	Tudela	0-25 plazas	26-50 plazas	51-100 plazas	101-150 plazas	más 150 plazas
SI	80,0%	85,7%	85,7%	71,4%	75,0%	84,6%	60,0%	88,9%	75,0%	100%
NO	20,0%	14,3%	14,3%	28,6%	25,0%	15,4%	40,0%	11,1%	25,0%	

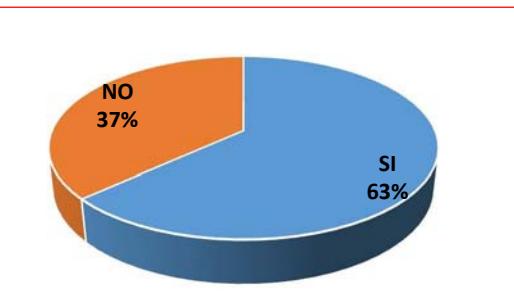
7.1.2 Proximidad al pueblo



El 95% de las residencias de personas mayores están ubicadas en el pueblo. Destaca la comarca de Estella donde el 20 % de los centros están en las afueras del centro urbano. Por tamaño, son las de que cuentan con plazas entre 51 y 150, las más alejadas.

	Estella	Tafalla	Pamplona y comarca	Navarra Norte	Tudela	0-25 plazas	26-50 plazas	51-100 plazas	101-150 plazas	más 150 plazas
SI	80,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	88,9%	75,0%	100,0%
NO	20,0%	--	--	--	--			11,1%	25,9%	

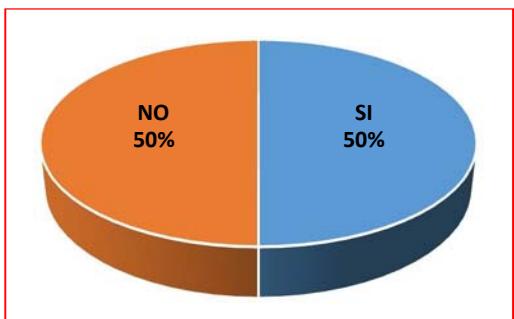
7.1.3 Existencia de transporte público



Las variables comarca y tamaño de las residencias marcan diferencias en relación al transporte público. La comarca con menor dotación de transporte público es la de Navarra Norte. Por tamaño, son las más pequeñas las que presentan una peor accesibilidad.

	Estella	Tafalla	Pamplona y comarca	Navarra Norte	Tudela	0-25 plazas	26-50 plazas	51-100 plazas	101-150 plazas	más 150 plazas
SI	70,0%	57,1%	71,4%	14,3%	100,0%	46,2%	70,0%	75,0%	80,0%	50,0%
NO	30,0%	42,9%	28,6%	85,7%		53,8%	30,0%	25,0%	20,0%	50,0%

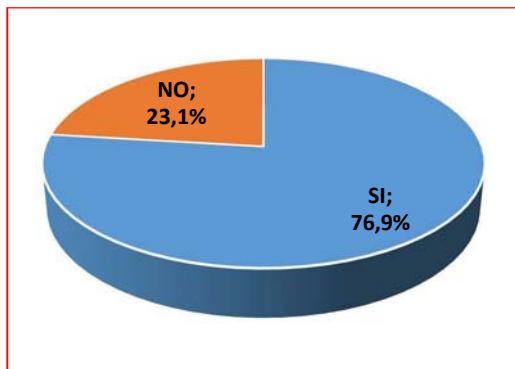
7.1.4 Parking



Prácticamente la mitad de los centros cuentan con parking y la otra mitad no. De esta afirmación se desmarca Pamplona y su comarca que disponen de un mayor número de centros con parking, mientras que las zonas de Navarra Norte y Tudela presentan la menor dotación de centros con este equipamiento. Se puede observar una mayor tendencia a disponer de parking en las residencias de mayor tamaño.

	Estella	Tafalla	Pamplona y comarca	Navarra Norte	Tudela	0-25 plazas	26-50 plazas	51-100 plazas	101-150 plazas	más 150 plazas
SI	50,0%	50,0%	85,7%	28,6%	33,3%	33,3%	55,6%	33,3%	100,0%	100,0%
NO	50,0%	50,0%	14,3%	71,4%	66,7%	66,7%	44,4%	66,7%		

7.1.5 Sin escaleras



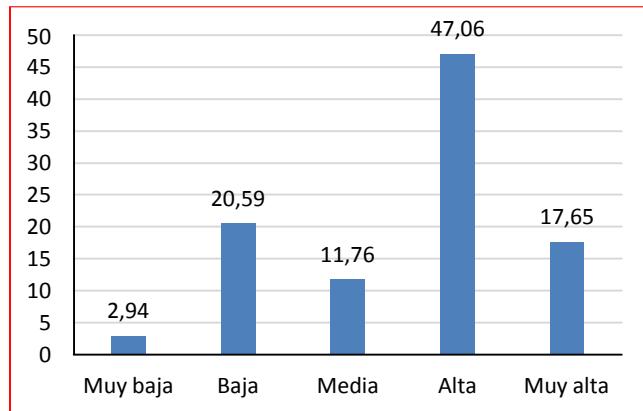
Casi ocho de cada diez centros carecen de escaleras en su acceso, menos en Tudela donde ninguna presenta este obstáculo. Esta tendencia es inversa en la comarca de Navarra Norte.

Son los centros más pequeños y los más grandes quienes mayores problemas de escaleras presentan.

	Estella	Tafalla	Pamplona y comarca	Navarra Norte	Tudela	0-25 plazas	26-50 plazas	51-100 plazas	101-150 plazas	más 150 plazas
SI	80,0%	85,7%	85,7%	28,6%	100,0%	69,2%	90,0%	77,8%	75,0%	66,7%
NO	20,0%	14,3%	14,3%	71,4%		30,8%	10,0%	22,2%	25,0%	33,3%

Indicador de accesibilidad

Casi dos de cada tres centros sometidos a observación presentan una buena accesibilidad, no obstante reseñar la existencia de casi un 24% de ellos con problemas de accesibilidad. Este conjunto de centros se concentran principalmente en la comarca de Navarra Norte donde en este nivel se sitúan siete de cada diez residencias. En relación al número de plazas, son las que tienen menos de 50 plazas las que están calificadas con menor accesibilidad.



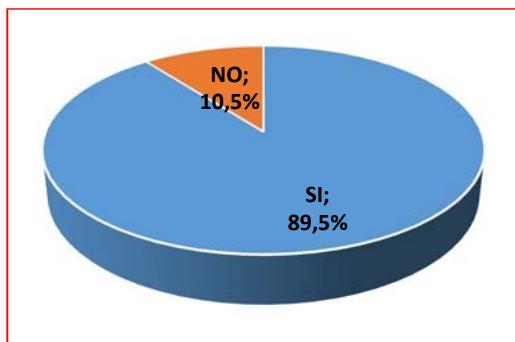
		Estella	Tafalla	Pamplona y comarca	Navarra Norte	Tudela	0-25 plazas	26-50 plazas	51-100 plazas	101-150 plazas	más 150 plazas
Muy alta	20,0%	28,6%	25,0%	0%	12,5%	7,7%	20,0%	22,2%	20,0%	33,3%	
Alta	50,0%	42,9%	50,0%	14,3%	62,5%	53,8%	50,0%	33,3%	40,0%	33,3%	
Media	10,0%	14,3%	12,5%	14,3%	25,0%	7,7%	10,0%	22,2%	20,0%	33,3%	
Baja	10,0%	14,3%	0%	71,4%	0%	23,1%	20,0%	22,2%	0%	0%	
Muy baja	10,0%	0%	12,5%	0%	0%	7,7%	0%	0%	20,0%	0%	

7.2 ASPECTO EXTERIOR

Bajo el epígrafe de aspecto exterior se analizaran los aspectos relacionados con la fachada, el tejado y las zonas ajardinadas, en concreto los ítems son las que se detallan a continuación:

- Fachada pintada
- Fachada sin desconchones
- Estado del tejado
- Cuidado del exterior
- Estado de la zona ajardinada
- Cuidado de otras zonas.

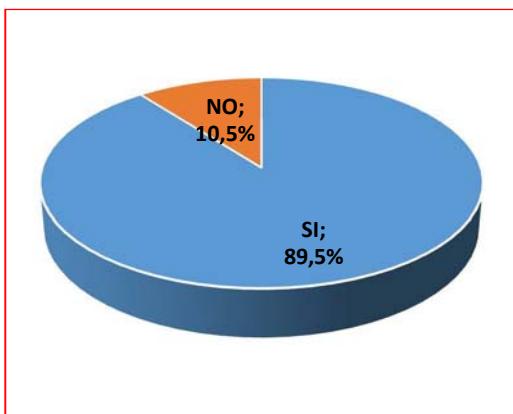
7.2.1 Fachada pintada



La fachada pintada la presenta casi el 90% de los centros, llegando hasta el cien por cien en las comarcas de Navarra Norte y Tudela, mientras que las comarcas de Tafalla y Pamplona y su comarca registran porcentajes más bajos. Por tamaños, son las más grandes las que cuentan con fachadas con la pintura en peores condiciones.

	Estella	Tafalla	Pamplona y comarca	Navarra Norte	Tudela	0-25 plazas	26-50 plazas	51-100 plazas	101-150 plazas	más 150 plazas
SI	90,0%	71,4%	87,5%	100,0%	100,0%	84,6%	100,0%	87,5%	100,0%	66,7%
NO	10,0%	28,6%	12,5%			15,4%		12,5%		33,3%

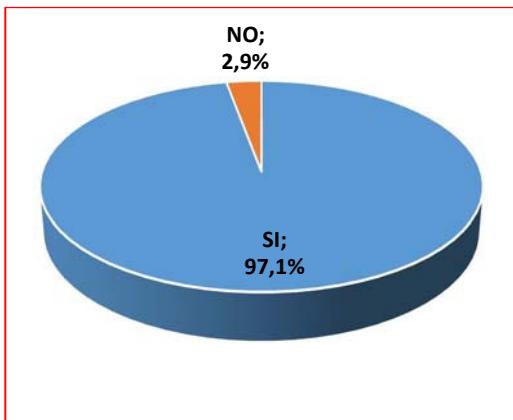
7.2.2 Fachadas sin desconchones



Los porcentajes de fachadas sin desconchones son iguales a los de fachadas pintadas. Las diferencias las encontramos en las comarcas, siendo como en el ítem anterior la de Tudela la mejor situada con el 100% de los centros con las fachadas sin desconchones. En el extremo contrario se encuentran las residencias de Tafalla donde casi el 29% tienen las fachadas en peor estado. Por otra parte, se corrobora que las residencias más grandes son las que presentan mayores deficiencias en este ámbito.

	Estella	Tafalla	Pamplona y comarca	Navarra Norte	Tudela	0-25 plazas	26-50 plazas	51-100 plazas	101-150 plazas	más 150 plazas
SI	10,0%	28,6%	12,5%	20,0%	0%	23,1%	0%	12,5%	0%	33,3%
NO	80,0%	71,4%	87,5%	80,0%	100%	76,9%	100,0%	87,5%	100,0%	66,7%

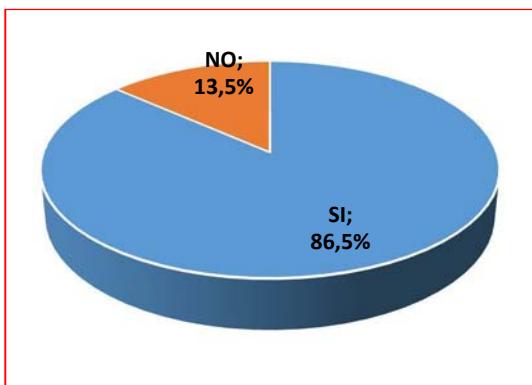
7.2.3 Estado del tejado



El estado del tejado es una de las variables que ofrece mejores porcentajes, encontrándose el 97% de centros en un buen estado. Sobresalen las comarcas de Estella, Navarra Norte, Tudela y Pamplona y comarca con porcentajes del 100%, únicamente se ha detectado en Tafalla esta anomalía. Precisamente son las residencias más pequeñas las que cuentan con un 8% de centros con el tejado en mal estado.

	Estella	Tafalla	Pamplona y comarca	Navarra Norte	Tudela	0-25 plazas	26-50 plazas	51-100 plazas	101-150 plazas	más 150 plazas
SI	100,0%	85,7%	100,0%	100,0%	100,0%	91,7%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
NO	0%	14,3%	0%	0%	0%	8,3%	0%	0%	0%	0%

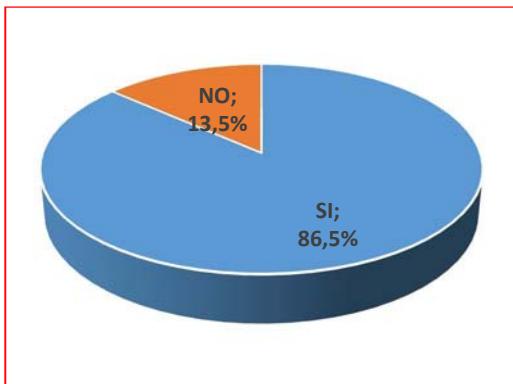
7.2.4 Cuidado exterior



El 87% de los centros presentan un buen cuidado exterior. En este caso, en el lado positivo destaca la comarca de Pamplona. En polo negativo están las comarcas de Estella y Navarra Norte, percibiéndose también en las residencias entre 51 y 100 plazas y las más pequeñas, con menos de 25 plazas.

	Estella	Tafalla	Pamplona y comarca	Navarra Norte	Tudela	0-25 plazas	26-50 plazas	51-100 plazas	101-150 plazas	más 150 plazas
SI	80,0%	85,7%	100,0%	80,0%	87,5%	76,9%	100,0%	75,0%	100,0%	100,0%
NO	20,0%	14,3%	0%	20,0%	12,5%	23,1%	0%	25,0%	0%	0%

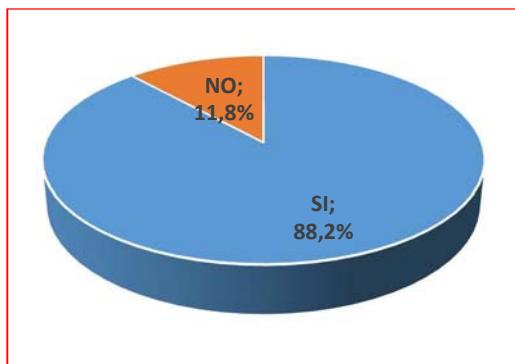
7.2.5 Estado de la zona ajardinada



Los datos del estado de las zonas ajardinadas son similares a los del cuidado de las zonas exteriores, sin embargo las variables comarca y tamaño marcan otros elementos relevantes. Así a la comarca de Pamplona se le suma Estella que destaca por presentar en todos sus centros zonas ajardinadas en buen estado. Las zonas ajardinadas en mal estado se centran en la comarca de Navarra Norte y en los centros menores de 100 plazas.

	Estella	Tafalla	Pamplona y comarca	Navarra Norte	Tudela	0-25 plazas	26-50 plazas	51-100 plazas	101-150 plazas	más 150 plazas
SI	100,0%	85,7%	100,0%	40,0%	87,5%	84,6%	88,9%	75,0%	100,0%	100,0%
NO	0%	14,3%	0%	60,0%	12,5%	15,4%	11,1%	25,0%	0%	0%

7.2.6 Cuidado otras zonas

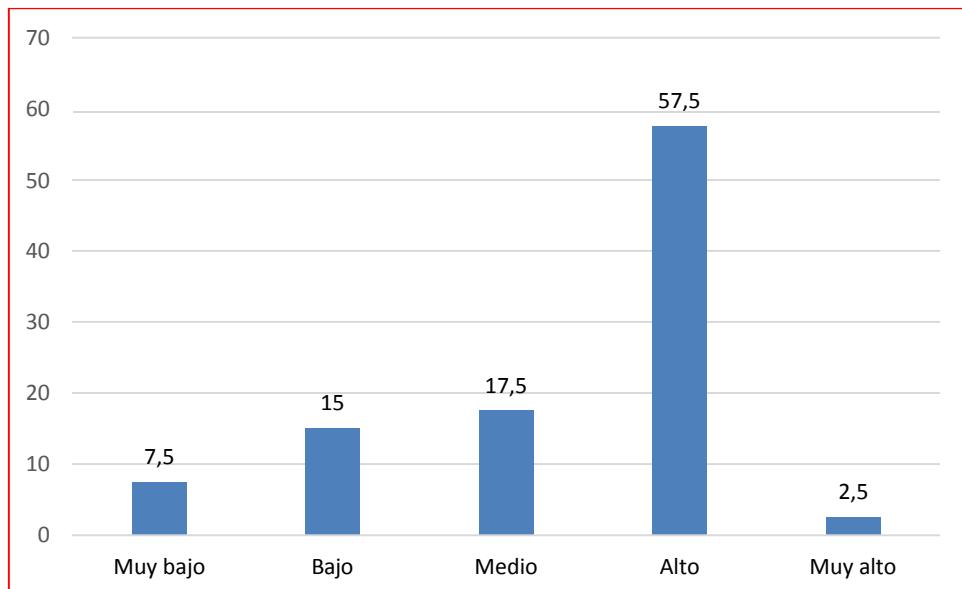


El estado de otras zonas cuenta con porcentajes bastante similares a los que ofrecen el cuidado de las zonas ajardinadas. Vuelve a ser la de Navarra Norte la que presentan porcentaje de menor cuidado y en menor medida Tudela; el resto de comarcas mantienen todas sus residencias con un buen cuidado de sus zonas exteriores diferentes a las ajardinadas. En esta misma línea están las residencias más grandes.

	Estella	Tafalla	Pamplona y comarca	Navarra Norte	Tudela	0-25 plazas	26-50 plazas	51-100 plazas	101-150 plazas	más 150 plazas
SI	100,0%	100,0%	100%	50,0%	75,0%	84,6%	87,5%	87,5%	100%	100%
NO	0%	0%	0%	50,0%	25,0%	15,4%	12,5%	12,5%	0%	0%

Indicador del aspecto exterior

El indicador del aspecto exterior concentra el mayor número de centros en el calificativo de alto/bueno, es decir, en casi seis de cada diez residencias. Mientras un porcentaje importante de centros (22,5%) se concentra en los estratos más bajos. Por comarcas, el indicador más bajo se sitúa en Navarra Norte. Principalmente las residencias entre 51 y 150 plazas son las que muestran un indicador más bajo.



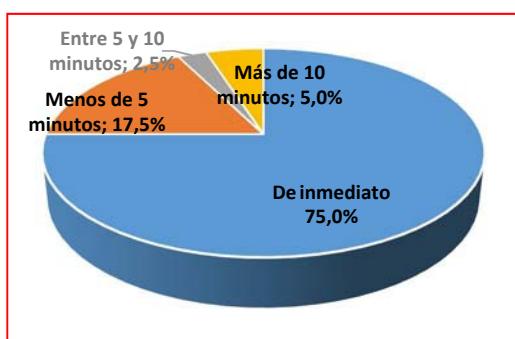
		Estella	Tafalla	Pamplona y comarca	Navarra Norte	Tudela	0-25 plazas	26-50 plazas	51-100 plazas	101-150 plazas	más 150 plazas
Muy alto	0%	0%	0%	14,3%	0%	7,7%	0%	0%	0%	0%	0%
Alto	80,0%	71,4%	62,5%	0%	62,5%	53,8%	60,0%	55,6%	60,0%	66,7%	
Medio	10,0%	14,3%	12,5%	28,6%	25,0%	15,4%	30,0%	11,1%	0%	33,3%	
Bajo	10,0%	14,3%	12,5%	14,3%	12,5%	15,4%	0%	22,2%	20,0%	0%	
Muy bajo	0%	0%	12,5%	28,6%	0%	7,7%	10,0%	11,1%	20,0%	0%	

7.3 ACOGIDA

Cuando se habla de acogida se hace referencia a las siguientes variables:

- Tiempo de espera para ser atendido/a en primera instancia
- Atención por persona de recepción
- Identificación de la persona de recepción
- Persona de recepción con uniforme
- Persona de recepción conoce el motivo de la visita
- Atención persona de referencia

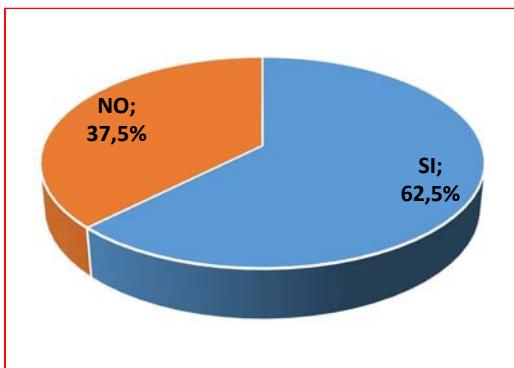
7.3.1 Tiempo de esperar para ser acogido en primera instancia



Siete de cada diez visitas a los centros ha sido atendida de forma inmediata, solamente un 5% de las entrevistas han tenido que esperar más de 10 minutos. La atención más rápida se corresponde con los centros de la comarca de Estella y de Tudela; por tamaño de centros destacan los más grandes con un 100% de atención inmediata.

		Estella	Tafalla	Pamplona y comarca	Navarra Norte	Tudela	0-25 plazas	26-50 plazas	51-100 plazas	101-150 plazas	más 150 plazas
De inmediato	90,0%	57,1%	62,5%	71,4%	87,5%	61,5%	80,0%	88,9%	60,0%	100,0%	
Menos de 5 m	10,0%	42,9%	25,0%	14,3%	0%	30,8%	10,0%	0%	40,0%	0%	
Entre 5 a 10 m	0%	0%	0%	0%	12,5%	7,7%	0%	0%	0%	0%	
Más de 10 m	0%	0%	12,5%	14,3%	0%	0%	10,0%	11,1%	0%	0%	

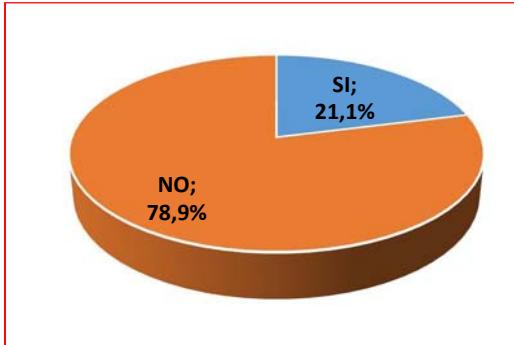
7.3.2 Atención por persona de recepción



En algo más de la mitad de los centros (62,5%) las personas encuestadoras han sido atendidas por la persona de recepción. Esta circunstancia es más patente en las residencias de Pamplona y comarca que coincide al tener los centros con mayor número de plazas y por tanto pueden dedicar una persona a esta tarea.

	Estella	Tafalla	Pamplona y comarca	Navarra Norte	Tudela	0-25 plazas	26-50 plazas	51-100 plazas	101-150 plazas	más 150 plazas
SI	60,0%	14,3%	100,0%	71,4%	62,5%	15,4%	80,0%	77,8%	100,0%	100,0%
NO	40,0%	85,7%	0%	28,6%	37,5%	84,6%	20,0%	22,2%	0%	0%

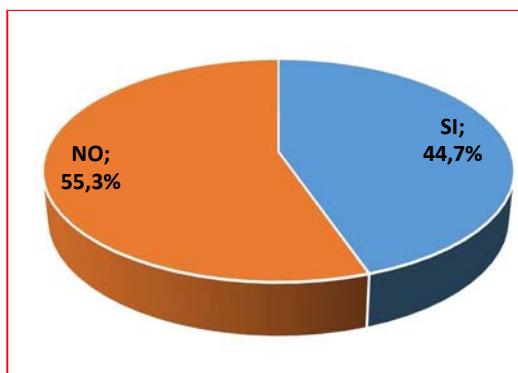
7.3.3 Identificación de la persona de recepción



El porcentaje de personas en recepción identificadas con su nombre es de un 20%, dos de cada diez. Destacan los centros de la comarca de Navarra Norte que presentan un porcentaje de identificación bastante más alto (60%). Un porcentaje algo superior se detecta en las residencias de mayor tamaño.

	Estella	Tafalla	Pamplona y comarca	Navarra Norte	Tudela	0-25 plazas	26-50 plazas	51-100 plazas	101-150 plazas	más 150 plazas
SI	20,0%	0%	37,5%	60,0%	0%	15,4%	12,5%	22,2%	20,0%	66,7%
NO	80,0%	100,0%	62,5%	40,0%	100,0%	84,6%	87,5%	77,8%	80,0%	33,3%

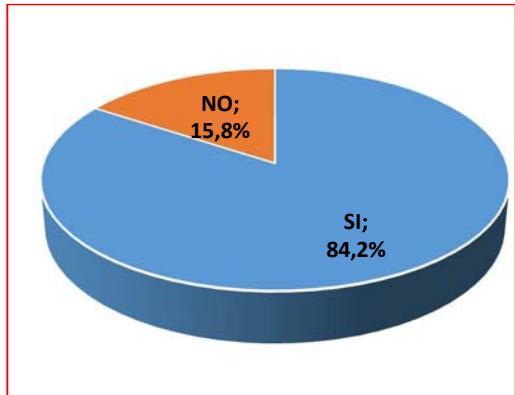
7.3.4 Persona de recepción con uniforme



En relación al uniforme, casi un 45% va uniformado/a. Tudela y Estella presentan un menor número de personas con uniforme (25% y 45% respectivamente). Según el tamaño del centro esta forma de vestir se concentra prácticamente en todas las residencias mayores de 150 plazas. Por el contrario es destacable que ninguna residencia con plazas entre 51 y 100 tenga una persona en recepción uniformada.

	Estella	Tafalla	Pamplona y comarca	Navarra Norte	Tudela	0-25 plazas	26-50 plazas	51-100 plazas	101-150 plazas	más 150 plazas
SI	40,0%	57,1%	57,1%	50,0%	25,0%	76,9%	33,3%	0%	25,0%	100,0%
NO	60,0%	42,9%	42,9%	50,0%	75,0%	23,1%	66,7%	100,0%	75,0%	0%

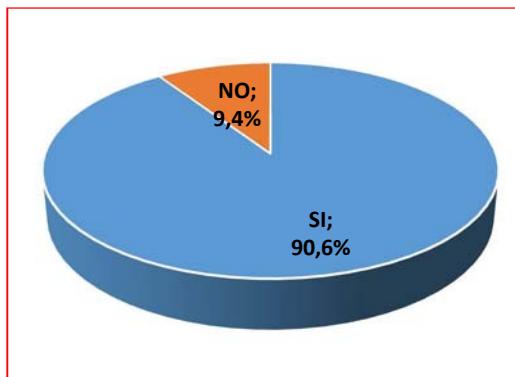
7.3.5 Persona recepción conoce el motivo de la visita



Un 84% de las personas de la recepción conocían de antemano el motivo de la visita de la persona encuestadora. Destacan los centros de la comarca de Estella y Tudela, por presentar porcentajes de conocimiento muy altos. En esta misma tesitura se encuentran las residencias con plazas entre 26 y 50 y entre 101 y 150 plazas. En el lado contrario están las residencias de la comarca de Navarra Norte y las residencias de más de 150 plazas, que estaban menos informados.

	Estella	Tafalla	Pamplona y comarca	Navarra Norte	Tudela	0-25 plazas	26-50 plazas	51-100 plazas	101-150 plazas	más 150 plazas
SI	90,0%	83,3%	85,7%	57,1%	100,0%	83,3%	90,0%	75,0%	100,0%	66,7%
NO	10,0%	16,7%	14,3%	42,9%	0%	16,7%	10,0%	25,0%	0%	33,3%

7.3.6 Atención persona de referencia

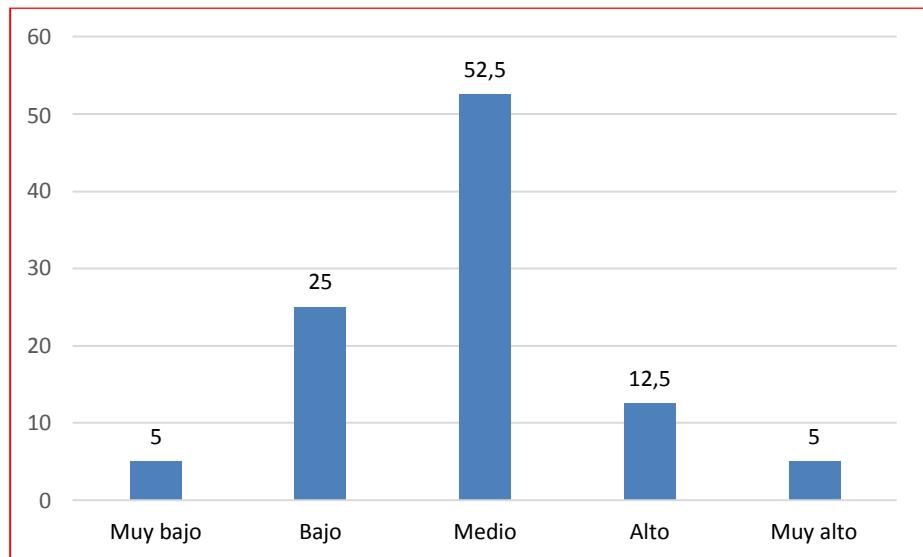


El 90% de los/as encuestados/as han sido atendidos/as por la persona de referencia asignada. Se pueden desmarcar las comarcas de Tudela y Pamplona y las residencias más grandes, donde el total de las entrevistas han sido atendidas por la persona de referencia. Los casos en los que no han sido atendidas por la persona de referencia son pocos y siempre justificado por problemas de compatibilidad de turnos.

	Estella	Tafalla	Pamplona y comarca	Navarra Norte	Tudela	0-25 plazas	26-50 plazas	51-100 plazas	101-150 plazas	más 150 plazas
SI	88,9%	80,0%	100,0%	80,0%	100,0%	88,9%	88,9%	85,7%	100,0%	100,0%
NO	11,1%	20,0%	0%	20,0%	0%	11,1%	11,1%	14,3%	0%	0%

Indicador de acogida

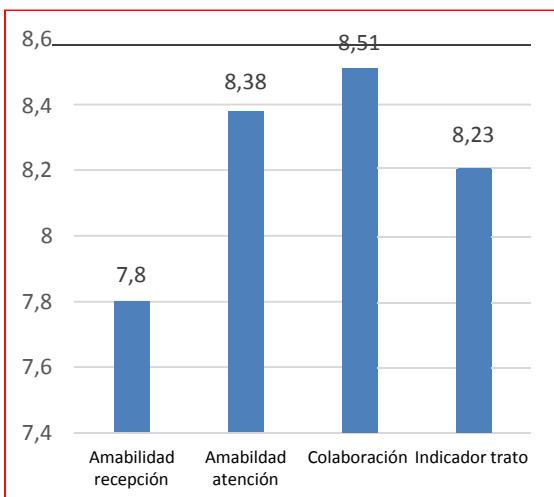
El indicador de acogida concentra al mayor número de residencias en el nivel medio, pero con inclinación hacia la parte más baja (muy bajo + bajo 30%). Estas afirmaciones generales se ven matizadas por las variables de la ubicación de los centros y el tamaño de las mismas, así la comarca Pamplona concentra un mayor porcentaje de residencias en las valoraciones más altas, mientras que la comarca de Tafalla lo hace en la más baja. La variable tamaño de los centros indica la existencia de mejor acogida por parte de las residencias más grandes (con anterioridad se ha indicado que poseen en mayor porcentaje una persona dedicada a esta función) siendo las más pequeñas las que están en los niveles más bajos del indicador.



	Estella	Tafalla	Pamplona y comarca	Navarra Norte	Tudela	0-25 plazas	26-50 plazas	51-100 plazas	101-150 plazas	más 150 plazas
Muy alto	10,0%	0%	12,5%	0%	05	0%	10,0%	0%	0%	33,3%
Alto	0%	0%	37,5%	28,6%	0%	7,7%	0%	11,1%	20,0%	66,7%
Medio	70,0%	42,9%	37,5%	28,6%	75%	38,6%	70,0%	55,6%	80,0%	0%
Bajo	20,0%	42,9%	0%	42,9%	25,0%	53,9%	20,0%	11,1%	0%	0%
Muy bajo	0%	14,3%	12,5%	0%	0%	0	0%	22,2%	0%	0%

7.4 TRATO

En este apartado se analiza el trato a través de las variables de amabilidad en la atención en la recepción del centro, la amabilidad de la persona que atendió a las personas encuestadoras y la valoración de la colaboración prestada. Con estas tres variables se confeccionará el indicador de trato.



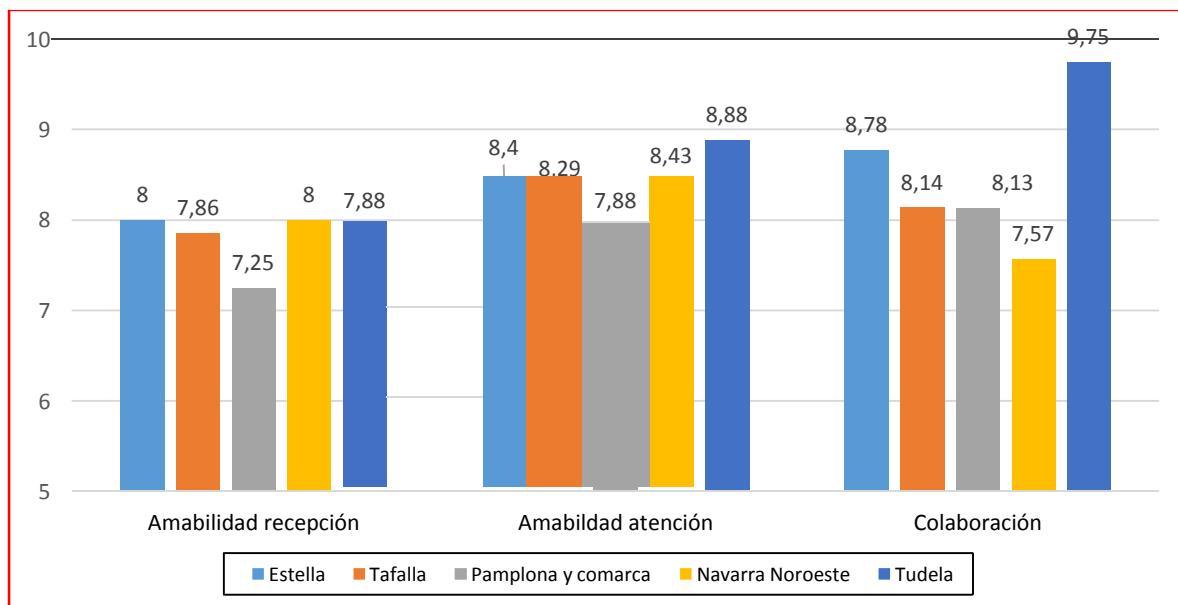
Las puntuaciones son altas, rondando los ocho puntos. La valoración más alta corresponde a la colaboración siendo la más baja la amabilidad en la recepción, con una diferencia entre la máxima puntuación y la mínima de 0,71 puntos.

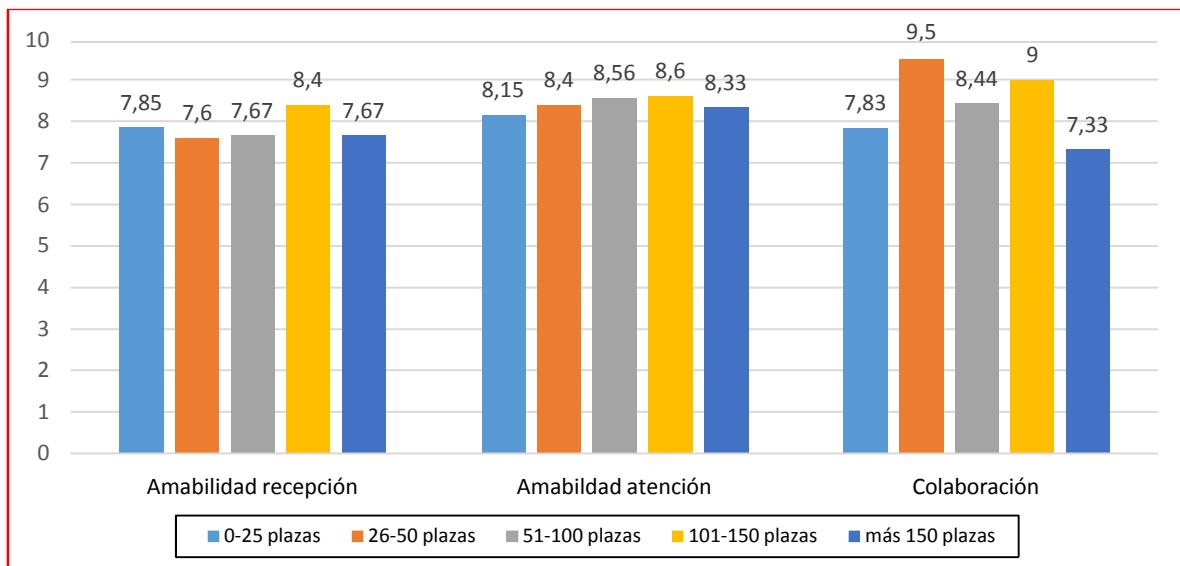
El indicador de trato, establecido como media de las variables de amabilidad en recepción, amabilidad en la atención y colaboración, asciende a 8,23 puntos.

Amabilidad recepción: La menor valoración corresponde a los centros de la comarca de Pamplona siendo la más alta la correspondiente a las comarcas de Estella y Navarra Norte. Por tamaño destacan por encima de la media, los centros entre 101 y 150 plazas.

Amabilidad en la atención: Las valoraciones son más altas que las que tiene la amabilidad en la recepción. La puntuación más alta corresponde a los centros de la comarca de Tudela y en la más baja repite la comarca de Pamplona y comarca. El tamaño apenas discrimina en la valoración de la amabilidad de la atención.

Colaboración: La comarca de Tudela destaca por su alta puntuación acercándose a la excelencia. Dos puntos por debajo se sitúan la valoración de la colaboración de los centros de la comarca de Navarra Norte. En la valoración de la colaboración destacan por su alta puntuación, en nueve o más, las residencias entre 26 a 50 plazas y las de 101 a 150 plazas.

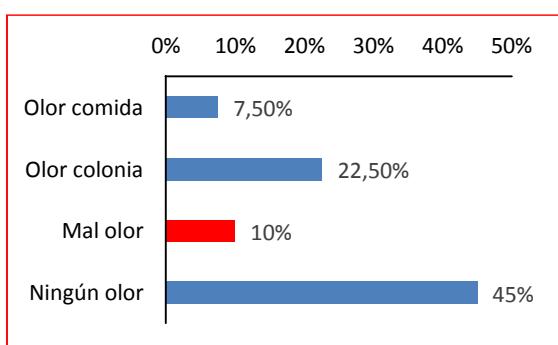




7.5 ASPECTO INTERIOR

El aspecto interior se analizará a través de los olores existentes en el centro en el momento de realizar las entrevistas, el orden, el confort, la iluminación y la limpieza.

7.5.1 Olores en el centro



En relación a los olores en las residencias, destaca el número de centros en los que no se aprecia ningún olor característico. Por otra parte, también es reseñable el porcentaje de centros cuyo olor específico es a colonia. En el aspecto negativo cabe mencionar existencia de un 10% de centros con mal olor.

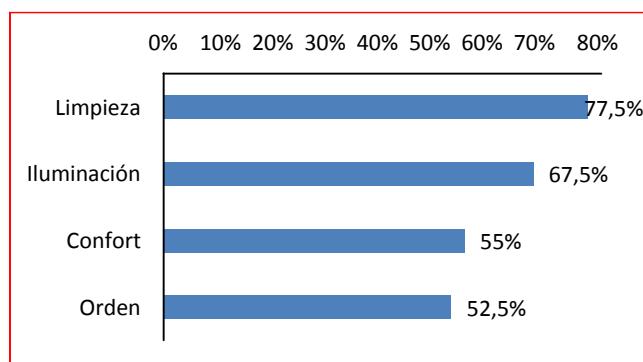
OLORES ⁴	Estella	Tafalla	Pamplona y comarca	Navarra Norte	Tudela	0-25 plazas	26-50 plazas	51-100 plazas	101-150 plazas	más 150 plazas
Comida	0%	14,3%	0%	28,6%	0%	15,4%	10,0%	0%	0%	0%
Colonia	40,0%	28,6%	37,5%	0%	0%	7,7%	20,0%	33,3%	60,0%	0%
Mal olor	10,0%	14,3%	12,5%	14,3%	0%	15,4%	10,0%	11,1%	0%	0%
Ninguno	40,0%	42,9%	75,0%	71,4%	100%	38,5	40,0%	44,4%	80,0%	33,3%

⁴ Expresados los porcentajes de respuestas afirmativas

7.5.2 Elementos internos

En este apartado se han incluido diferentes aspectos testados como:

- Orden
- Confort
- Iluminación
- Limpieza



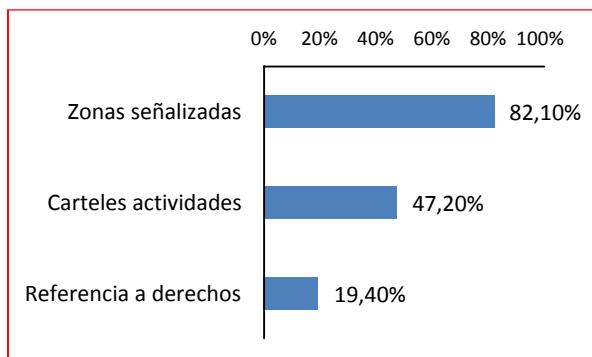
De todas ellas la limpieza es el rasgo que principalmente se valora, seguido de la iluminación. El confort y el orden se posicionan próximo al umbral de la aceptabilidad. Mientras la limpieza se evalúa positivamente en todas las comarcas, sin embargo destaca la carencia de iluminación adecuada en la zona de Navarra Norte, el confort en Estella y el orden tampoco se percibe adecuadamente en Tafalla, Estella y Navarra Norte.

⁵	Estella	Tafalla	Pamplona y comarca	Navarra Norte	Tudela	0-25 plazas	26-50 plazas	51-100 plazas	101-150 plazas	más 150 plazas
Limpieza	70,0%	71,4%	87,5%	71,4%	87,5%	69,2%	50,0%	100%	100%	100%
Iluminación	90,0%	57,1%	62,5%	42,9%	75,0%	69,2%	70,0%	55,6%	60,0%	100%
Confort	30,0%	57,1%	50,0%	57,1%	87,5%	53,8%	60,0%	55,6%	40,0%	66,7%
Orden	40,0%	28,6%	62,5%	42,9%	87,5%	38,5%	60,0%	55,6%	60,0%	66,7%

⁵ Expresados los porcentajes de respuestas afirmativas

7.5.3 Información

La medición de la información se ha elaborado a través de la observación de diferentes elementos, como son la señalítica, la existencia de carteles anunciando las actividades, y de carteles/información sobre los derechos de las personas residentes.

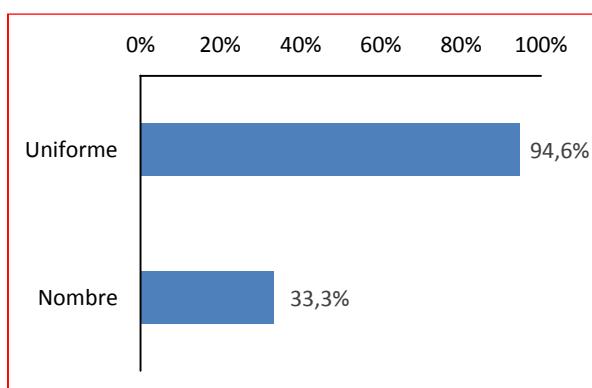


Solamente se han percibido la “señalización de zonas” como aspecto reseñable, y en algo menos de la mitad de las residencias también se mencionan los carteles con las actividades. La referencia a derechos es difícil de encontrar, sólo un 20% de las residencias lo anuncian. A medida que las residencias son más grandes aumenta la señalética sobre carteles de actividades y de referencias a derechos.

⁶	Estella	Tafalla	Pamplona y comarca	Navarra Norte	Tudela	0-25 plazas	26-50 plazas	51-100 plazas	101-150 plazas	más 150 plazas
Zonas señalizadas	100%	71,4%	62,5%	71,4%	100%	83,3%	80,0%	100%	80,0%	33,3%
Carteles actividades	44,4%	28,6%	50,0%	16,7%	87,5%	16,7%	44,4%	66,7%	100%	50,0%
Referencia a derechos	22,2%	14,3%	14,3%	0%	37,5%	8,3%	11,1%	25,0%	50,0%	33,3%

7.5.4 Personal

Se han recogido dos aspectos relacionados con el personal, uno relativo a la identificación de las personas que trabajan en las residencias con su nombre y si éstas llevan uniforme.



El uniforme es un atuendo prácticamente utilizado en todas las residencias aunque solo en una de cada tres llevan incorporado el nombre del trabajador/a.

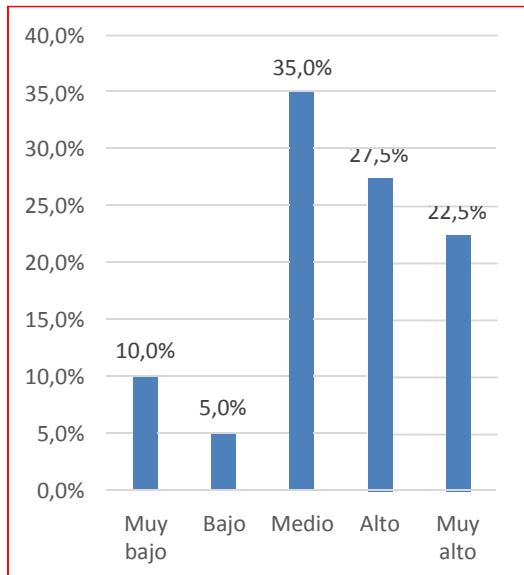
⁶ Expresados los porcentajes de respuestas afirmativas

⁷	Estella	Tafalla	Pamplona y comarca	Navarra Norte	Tudela	0-25 plazas	26-50 plazas	51-100 plazas	101-150 plazas	más 150 plazas
Uniforme	100%	100%	85,7%	80,0%	100%	100%	100%	87,5%	100%	5,0%
Nombre	60,0%	14,3%	28,6%	20,0%	28,6%	30,8%	37,5%	37,5%	50,0%	0%

Indicador interno:

El indicador interno está compuesto por doce de las trece variables que se han determinado en la ficha de recogida de información de los centros como elementos internos. Se ha dejado fuera del indicador “ningún olor” por considerar que podría distorsionar el indicador. Para su construcción se han tomado las valoraciones de carácter positivo, por ello los valores de indicador se establecen en el intervalo de cero a doce y en cinco escalas de calificación. El intervalo se ha dividido en cinco escalas de calificación:

- Muy bajo puntuaciones de 0 a 3
- Bajo puntuaciones de 4 a 5
- Medio puntuaciones 6 y 7
- Alto puntuaciones de 8 y 9
- Muy altopuntuaciones de 10 a 12



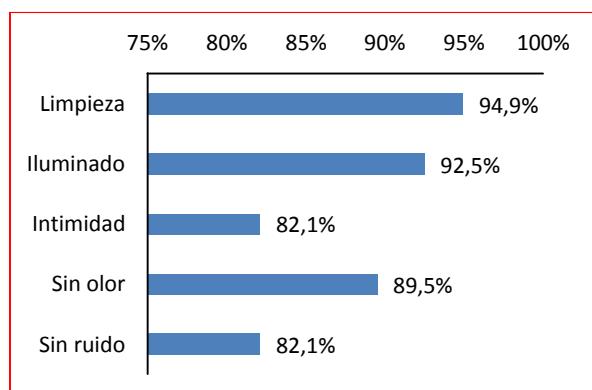
El 15% de las residencias registran un indicador bajo o muy bajo, el resto se comporta razonablemente, situándose el grupo más numeroso en un posicionamiento medio.

⁷ Expresados los porcentajes de respuestas afirmativas

7.6 CALIFICACIÓN ZONA DE ENTREVISTAS

Por último, en la ficha de observación se había habilitado una batería de ítems relacionados con la zona donde se realizaron las entrevistas con las personas residentes en los centros. Los aspectos testados son los que se relacionan a continuación:

- Limpieza
- Iluminación
- Intimidad
- Sin olores
- Sin ruidos



La zona reservada para hacer las entrevistas fue en general muy adecuada no obstante algunas tuvieron limitaciones de intimidad y ruido, ubicando éstas en mayor medida en la comarca de Navarra Norte.

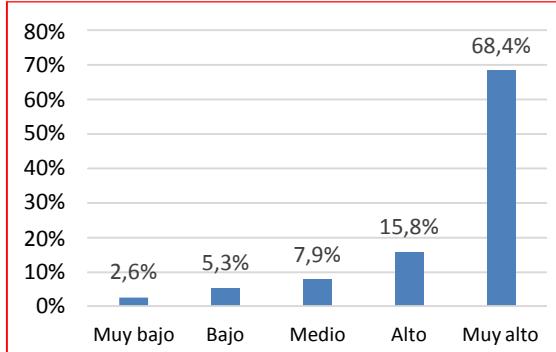
8	Estella	Tafalla	Pamplona y comarca	Navarra Norte	Tudela	0-25 plazas	26-50 plazas	51-100 plazas	101-150 plazas	más 150 plazas
Limpieza	100%	100%	100%	66,7%	100%	92,3%	100%	88,9%	100%	100%
Iluminado	100%	100%	75,0%	85,7%	100%	100%	90,0%	100%	80,0%	66,7%
Intimidad	100%	85,7%	87,5%	33,3%	87,5%	92,3%	80,0%	75,0%	60,0%	100%
Sin olor	90,0%	85,7%	100%	60,0%	100%	84,6%	77,8%	100%	100%	100%
Sin ruido	90,0%	100%	87,5%	33,3%	87,5%	76,9%	80,0%	87,5%	80,0%	100%

Indicador zona de visitas:

Está compuesto por las cinco variables que se han tenido en cuenta para calificar las zonas de visita. Para su construcción se han tomado las valoraciones de carácter positivo, por lo que los valores de indicador se establecen en el intervalo de cero a cinco. El intervalo se ha dividido en cinco escalas de calificación:

- Muy bajo puntuaciones de 0 y 1
- Bajo puntuaciones de 2
- Medio puntuaciones de 3
- Alto puntuaciones de 4
- Muy alto puntuaciones de 5

⁸ Expresados los porcentajes de respuestas afirmativas



El indicador de las zonas de visitas remarca la afirmación realizada anteriormente, ocho de cada diez centros tienen un indicador alto o muy alto. El indicador bajo es prácticamente testimonial.

7.7 RESUMEN DE INDICADORES

En la siguiente tabla están reflejados los indicadores obtenidos de la ficha de observación. Los indicadores más altos son: zona de visitas, accesibilidad y aspecto exterior ; siendo el primero el más alto con un 84,2% de los centros en el intervalo alto – muy alto. Los indicadores que mayor número de centros aglutan en los intervalos más bajos son: la acogida con un 30%, la accesibilidad y el aspecto exterior que superan el 20%, si bien este primero (acogida) se posiciona mayoritariamente en la zona media.

	Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Accesibilidad	2,94%	20,59%	11,76%	47,06%	17,65%
Aspecto exterior	7,5%	15,0%	17,5%	57,5%	2,5%
Acogida	5,0%	25,0%	52,5%	12,5%	5,0%
Aspecto interior	10,0%	5,0%	35,0%	27,5%	22,5%
Zona de visitas	2,6%	5,3%	7,9%	15,8%	68,4%



	Alto + muy alto	Medio	Bajo + muy bajo
Accesibilidad	64,7%	11,76%	23,5%
Aspecto exterior	60,0%	17,5%	22,5%
Acogida	17,5%	52,5%	30,0%
Aspecto interior	50,0%	35,0%	15,0%
Zona de visitas	84,2%	7,9%	7,9%

ANÁLISIS DAFO

El análisis DAFO es una herramienta que permite el estudio de las diferentes características de un ámbito estableciendo qué elementos son positivos y cuáles negativos, cuáles corresponden al origen interno y cuáles al externo. Dentro del análisis interno se pueden distinguir entre fortalezas y debilidades. son elementos característicos de la organización , los primeros, “fortalezas”, de carácter positivo y los segundos , “debilidades”, de carácter negativo. En el análisis externo se encuentran los aspectos del ambiente, las oportunidades de signo positivo y las amenazas de carácter negativo. A través de este análisis se puede establecer una estrategia de actuación que permita corregir las debilidades, afrontar las amenazas, mantener las fortalezas y explotar las oportunidades.



El análisis DAFO propuesto se elaborará en base a las encuestas realizadas a las personas residencializadas, a los familiares y los chequeos realizados por las personas que han realizado las encuestas. Además, se recogen todos los comentarios acumulados en el periodo del trabajo de campo. Toda la información se ordenara en tres grandes áreas, una primera relacionada con la ubicación, la accesibilidad y las instalaciones del centro, una segunda relacionada con los aspectos de atención y profesionalidad de los cuidados y una tercera relacionada con las relaciones sociales y la vida diaria en el centro.

1. Ubicación – Accesibilidad- Instalaciones - funcionamiento

	POSITIVOS Para alcanzar el objetivo	NEGATIVOS Para alcanzar el objetivo
	FORTALEZAS	DEBILIDADES
Origen Interno (atributos del centro)	<ul style="list-style-type: none"> Alta valoración de las instalaciones. La mayoría de las personas están residencializadas en centros cercanos a su residencia. La ubicación del centro no genera controversias. La valoración del mantenimiento es bueno y aceptable. Las residencias deben ofrecer espacios abiertos y luminosos. Comida adecuada a su estado de salud. 	<ul style="list-style-type: none"> Uno de cada cinco familiares considera necesario mejorar los tiempos para obtener el ingreso en la residencia. La falta de un transporte adecuado en relación a la frecuencia y cercanía al centro puede generar incomodidad y crear un grado de rechazo hacia el centro dificultando las relación con la persona residencializada. Algunas zonas, como los baños comunes, y pasillos, no están tan limpios como fuese deseable. La lavandería ocupa uno de los lugares posteriores en cuanto a la satisfacción provocados por la pérdida de ropa y su deterioro. También se han detectado problemas con la comida, relacionados con la calidad y la variedad.
Origen Externo (atributos del ambiente)	<ul style="list-style-type: none"> La cercanía a las poblaciones puede permitir la mejora de la interrelación con las personas residencializadas. Las personas residencializadas y los familiares están en general satisfechas con los centros. Aun así se puede mejorar e implementar acciones correctoras sobre elementos relativamente fáciles de subsanar (jardines, terrazas, control de acceso, cierre de ventanas etc..) La necesidad de cambios de horarios adaptándolos en mayor medida a las necesidades de las personas. Poner especial énfasis en las habitaciones adaptándolas a las necesidades (confort, intimidad, acogedoras, comodidad) de las personas residencializadas . 	<ul style="list-style-type: none"> A pesar de la ubicación de los centros, es reseñable que están de espaldas a la actividades de los municipios por lo que reciben pocos inputs. La antigüedad de algunos centros limita su accesibilidad interna (carecen de número suficiente de ascensores) y la carencia de algunas estancias (centros pequeños sin sala de visitas, para la ampliación se quita el jardín). Escaso número de zonas comunes y en muchos casos carentes de intimidad.

2. Atención profesionalidad – capacidad de respuesta

	POSITIVOS Para alcanzar el objetivo	NEGATIVOS Para alcanzar el objetivo
	FORTALEZAS	DEBILIDADES
Origen Interno (atributos del centro)	<ul style="list-style-type: none"> • Rapidez en la atención a la enfermedad. • Alta valoración de los/as profesionales que atienden en los diferentes ámbitos (personal médico, enfermería, trabajo social, auxiliares...) a las personas residencializadas. • El apoyo recibido por parte del personal es altamente valorado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Si bien no existen problemas entre los familiares y el personal de la residencia, si de detectan en el caso de los residentes. • La necesidad de adaptar los horarios a los turnos de trabajo de las personas que trabajan en la residencia.
Origen Externo (atributos del ambiente)	OPORTUNIDADES <ul style="list-style-type: none"> • Mayor estabilidad en las relaciones entre los residentes y el personal. • Valorar adecuadamente la profesionalidad de las personas que trabajan en los centros. • La menor estigmatización de las residencias como centros de atención para las personas mayores. 	AMENAZAS <ul style="list-style-type: none"> • El cambio continuo de los profesionales que atienden a las personas residencializadas. • Tendencia creciente a la reducción de personal. • El estado cognitivo de los residentes. • El aumento de ingresos de personas con un alto grado de dependencia. • Priorización de los aspectos médicos de salud en los centros frente a los aspectos relativos a las relaciones humanas.

3. Relaciones –Participación– Derechos- Información

	POSITIVOS Para alcanzar el objetivo	NEGATIVOS Para alcanzar el objetivo
	FORTALEZAS	DEBILIDADES
Origen Interno (atributos del centro)	<ul style="list-style-type: none"> Los familiares consideran suficiente la información recibida en el momento del ingreso. El alto grado de expectativas que crean tanto las actividades recreativas como las de carácter terapéutico. La ubicación céntrica de las residencias favorece la interrelación con los colectivos sociales. 	<ul style="list-style-type: none"> A la posibilidad de generar nuevas relaciones es bastante restrictivo. Falta de protocolo de acogida en relación a la mejora de las relaciones entre las personas residentes. Necesidad de la adaptación de las actividades recreativas a las necesidades de las personas residentes, atendiendo a las particularidades
Origen Externo (atributos del ambiente)	<ul style="list-style-type: none"> El alto nivel de vinculación entre familiares y personas residentes podría favorecer la participación, las relaciones y el conocimiento de los derechos. Dar a conocer los derechos que asisten a las personas residencializadas de manera más profusa tanto a las familias como las personas ingresadas capacitadas. La necesidad que tienen las personas residentes de sentirse útiles junto con la disposición de tiempo libre posibilita actuaciones en este marco. La facilidad de tenencia de un teléfono móvil como es un instrumento de comunicación con el exterior (familiares) es útil y favorece las relaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> El grado de información que reciben los/as residentes es bajo y se corre el riesgo de que se queden fuera del circuito. El grado de dependencia de las personas que residen en los centros pone en peligro las relaciones y la participación. Apatía y aislamiento de las personas residentes como consecuencia de la falta de adaptación de las actividades a sus características y la poca atención que realizan los centros ante las quejas y sugerencia de las personas residencializadas. Poca implicación de los familiares.

CONSIDERACIONES FINALES

- Tal y como se ha comentado a lo largo del informe, la valoración que se realiza de las residencias de Navarra es ampliamente favorable, con un nivel general de satisfacción con los centros muy elevado.
- En este sentido, la expectativa inicial ha sido superada, siendo la asistencia recibida mejor de lo que se esperaba. Por tanto, la mayor parte de las personas entrevistadas (cuatro de cada cinco) recomendarían la residencia con toda seguridad.
- Las variables relativas a las tipologías de los centros (ubicación-comarca, tamaño, tipología) aportan más diferenciación que las variables relativas a las características de las personas encuestadas (edad, sexo), quedando reseñadas todas estas diferencias en el capítulo correspondiente.
- El conformismo y la resignación de las personas residentes en los centros junto al sentimiento de agradecimiento de los familiares puede llevar al estancamiento de los servicios ofrecidos en las residencias dejando apartado el objetivo de buscar la excelencia y estancando los servicios a “lo existente”. Este aspecto queda reflejado en los comentarios de las personas encuestadas, cuando dicen que “las cosas son así”, “hay que adaptarse”, “no es bueno que se enfaden”.
- La concepción de las personas residentes como usuarias / pacientes y no como clientes, coloca a estos últimos en una situación de dependientes, en los que los elementos de participación o de elección de los diferentes aspectos relativos a la vida diaria no se estimulan. Para algunas personas la residencia es un cierto alejamiento de la vida activa en la que se van perdiendo facultades a la vez que uno se va aislando de la vida (“no me dicen para que vaya”, “voy cuando me dicen”, “no me han dicho nada”, “hago lo que me mandan”).
- La homogenización de los centros y de los servicios que ofrecen sin dar una oferta diferenciada y adaptada a las personas residentes, crea un sentimiento de apatía por parte de los/as residentes en situación de mayor deterioro cognitivo y un alejamiento de la vida diaria de las personas con mayor autonomía que utilizan el centro como un alojamiento (algunos de los comentarios recogidos: “en las actividades... nos tratan como niños”, “a mí no me interesa lo que se hace, yo salgo todos los días”, “mis amigas – amistades están fuera”).
- Existen dificultades para poder establecer un vínculo afectivo intenso por la alta rotación de las figuras profesionales más cercanas a las personas residentes (auxiliares). Además, esta rotación se ve como algo normal.
- La importancia que tienen en las residencias los servicios médicos vinculan en mayor medida a las residencias como alojamientos para personas con necesidades especiales de cuidados y no tanto como un alojamiento para personas mayores (“estoy aquí porque no tengo a nadie que me cuide”, “no me podían atender en casa”, “estoy sola”, “ya no podía vivir en casa”).

En este sentido, se pueden marcar unas áreas de intervención:

- ☒ Humanizar las residencias. Convertir las residencias en casas y no en hospitales
 - Habitaciones:
 - Dejar que las habitaciones se puedan personalizar con elementos de la vida anterior de las personas residentes.
 - Confortables y espaciosas.
 - Poder cerrarlas para preservar la intimidad de las personas residencializadas.
 - Comida:
 - Posibilidad de elegir entre varios menús.
 - Mejorar la presentación de los mismos, cuidar el emplatado.
 - Atender a las fobias, manías de las personas, costumbres.
 - Instalaciones y equipamiento:
 - Establecer un ratio máximo de personas por baño y un control de las mismas.
 - No limitar el encendido de la calefacción.
 - Las residencias deben ofrecer espacios abiertos y luminosos.
 - Crear ambiente idóneos y espacios propios para reunirse y compartir actividades.
 - Adaptar las instalaciones a las futuras necesidades de las personas residentes mejorando su conectividad con el mundo exterior a través de internet, ordenadores, wifi...
- Incluir programas de participación para que aquellas personas residentes que lo quieran y puedan, de manera que participen de las decisiones de la vida del centro.
 - Confección de menús.
 - Resolución de conflictos.
 - Adaptar las actividades de participación a las personas.
 - Incluir en los programas de participación también a las familias.
- ☒ Mejora de las relaciones sociales
 - Sectorizar a las personas residentes en función de su grado de deterioro cognitivo.
 - Asignar a cada persona residencializada una persona de referencia que puede ser un profesional u otra persona residente.
 - Puesta en marcha de actividades de carácter intergeneracional.
 - Acercar a las residencias actividades (teatros, coros...)
- Las residencias deberían potenciar su especialización en función de la tipología de los residentes, lo que debería obligarles a dotarse de instalaciones y equipamientos adecuados.
- ☒ Cuidados:
 - Diversificación de profesionales de atención a las personas mayores.
 - Mejora de los protocolos de clasificación y actualizaciones periódicas de tal forma que se pueda establecer un intervención individualizada.
 - Facilitar el acceso gratuito a todos los residentes a los servicios complementarios (peluquería, odontología, podología).

② Derechos

- Mejorar el conocimiento de los derechos de las personas residentes haciéndolos accesibles a su capacidad cognitiva.
- Crear y potenciar un consejo de representantes de mayores con el fin de trasladar quejas y sugerencias y participar en la vida de la residencia.
- Fomentar el derecho a la intimidad y el respeto a sus creencias y valores.

ANEXO

- **Cuestionario personas residencializadas**
- **Cuestionario familiares**
- **Ficha observación centros**

ENCEUESTA DE SATISFACCIÓN PERSONAS RESIDENCIALIZADAS

A. Comarca: _____ B. Nombre del centro: _____ C. Número: _____

D. Tipo centro Propio 1 Concertado 2 Con plazas financiadas 3

E. Tamaño	De cero a 25 residentes	<input type="checkbox"/> 1	F. ¿La residencia esta...	Muy lejos del pueblo (más de 20 minutos andando)	<input type="checkbox"/> 1
	De 26 a 50 residentes	<input type="checkbox"/> 2		La residencia está relativamente lejos (entre 10 y 20 minutos andando)	<input type="checkbox"/> 2
	De 51 a 100 residentes	<input type="checkbox"/> 3		La residencia está cerca (entre 2 y 10 minutos andando)	<input type="checkbox"/> 3
	De 101 a 150 residentes	<input type="checkbox"/> 4		La residencia está en el pueblo	<input type="checkbox"/> 4
	Más de 150 residentes	<input type="checkbox"/> 5			<input type="checkbox"/> 5

Buenos días/buenas tardes, estamos haciendo unas preguntas para conocer su opinión sobre la residencia. La encuesta es confidencial y las respuestas que nos dé serán tratadas estadísticamente, preservando el anonimato.

TIEMPO DE ESPERA

1. Desde que solicitó la residencia hasta que le fue adjudicada la plaza en la residencia ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar?	Menos de un mes	<input type="checkbox"/> 1	2. ¿Cómo calificaría este tiempo de espera?	Excesivo	<input type="checkbox"/> 1
	Entre un mes y tres meses	<input type="checkbox"/> 2		Normal	<input type="checkbox"/> 2
	Entre tres meses y seis	<input type="checkbox"/> 3		Poco	<input type="checkbox"/> 3
	Más de seis meses	<input type="checkbox"/> 4			

INFORMACIÓN RECIBIDA

3. ¿Cuándo ingreso en la residencia le dieron información sobre	Horarios	SI	NO	4. ¿Cómo calificaría la información recibida en el momento del ingreso en la residencia?	Entendí claramente la información	<input type="checkbox"/> 1
	Normas de funcionamiento	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2		Entendí la mayoría de las cosas	<input type="checkbox"/> 2
	Sus derechos	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2		Fue mucha información y no entendí la mayoría	<input type="checkbox"/> 3
					No entendí nada	<input type="checkbox"/> 4
					Fue la familia la encargada de recibir la información	<input type="checkbox"/> 5

5. Para añadir alguna aclaración: _____

A partir de ahora le vamos a pedir que nos valoré diferentes aspectos de la residencia en una escala de 0 a 10 donde cero es lo peor o muy malo y 10 mejor o muy bueno

SERVICIOS GENERALES

6. ¿Qué nota le daría a la limpieza del centro?	<input type="checkbox"/>	7. ¿Hay alguna zona menos limpia y/o con olores?	SI <input type="checkbox"/> 1	NO <input type="checkbox"/> 2
---	--------------------------	--	-------------------------------	-------------------------------

8. ¿Cuál?

9. ¿Puede acudir con facilidad a los siguientes servicios?	podólogo	SI	NO	10. En caso de dificultad ¿cuáles?
	peluquería	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	
	Servicios religiosos (misa)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	

SERVICIOS HOSTELEROS

11. ¿Está de acuerdo con el lugar asignado para comer?	SI <input type="checkbox"/> 1	NO <input type="checkbox"/> 2	12. ¿Tiene algún problema con la comida?	NO <input type="checkbox"/> 2	SI <input type="checkbox"/> 1	13. ¿En qué cuestiones en concreto?	Cantidad	SI	NO
							Calidad	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
							Temperatura	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
							Variedad	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
							En el horario	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2

14. ¿Qué valoración de cero a diez da a la comida de la residencia?	<input type="checkbox"/>	15. ¿Conoce con anterioridad los menús?	SI <input type="checkbox"/> 1	NO <input type="checkbox"/> 2	16. ¿Es adecuada la comida a su estado de salud?	SI <input type="checkbox"/> 1	NO <input type="checkbox"/> 2
---	--------------------------	---	-------------------------------	-------------------------------	--	-------------------------------	-------------------------------

17. ¿Qué puntuación de cero a diez daría al servicio de lavandería de la residencia?	<input type="checkbox"/>	18. ¿Qué tipo de problemas ha tenido o tiene con el servicio de lavandería?	Perdida de ropa	SI	NO
			Deterioro	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
			Excesivo tiempo de espera para recibir la ropa	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
			Me dan ropa de otra persona	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
			Ninguno	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2

SEGURIDAD

36. ¿Qué nota le daría a la seguridad del centro?

37. De los siguientes aspectos que le voy a leer a continuación ¿cuáles consideran que se cuidan más en la residencia y cuáles son los que se cuidan menos (descuidados)?

El control de los visitantes
Que las puertas de acceso estén cerradas
Que las ventanas estén cerradas

Más cuidados	Descuidados
1	2
1	2
1	2

38. ¿Tiene miedo de que le puedan faltar cosas (dinero, relojes, anillos...?)

Siempre
Algunas veces
Casi nunca
Nunca

1
2
3
4

FUNCIONAMIENTO

39. ¿Qué nota le daría a los horarios de

Levantarse
Acostarse,
Comer,
Cenar,
Recibir visitas

40. ¿Cuáles cambiaría?

ATENCIÓN PERSONAL Y SERVICIOS PROFESIONALES EN EL CENTRO

41. ¿Cuándo está enfermo/a, ¿le atienden enseguida?

Siempre
Algunas veces
Pocas veces
Casi nunca
Nunca

5
4
3
2
1

42. ¿Qué nota le daría de cero a diez al trato que recibe en la residencia por los siguientes profesionales

Personal medico
Personal de enfermería
Personal auxiliar
Personal de trabajo social
Personal voluntario
El trato del personal de la residencia con las familias

43. ¿Ha tenido algún problema con el personal de la residencia?

SI NO

44. Especificar ¿cuál?

45. ¿Cree que las personas para atender son

Muchas
Suficientes
Escasas

1
2
3

46. ¿Cómo valoraría los cambios del personal que le atiende

Cambian mucho
Cambian lo normal
Cambian poco

1
2
3

CUIDADOS

47. ¿Cree que por la noche está cuidado igual de bien que durante el día?

SI NO

48. Y los fines de semana o los días de fiesta ¿Le cuidan igual que los días entre semana?

SI NO

49. A continuación le voy a indicar algunos aspectos que necesito que ponga nota de 0 a 10

La Ayuda que recibe en las gestiones que no puede realizar
El Apoyo que recibe para estar a gusto en la residencia
El apoyo que recibe a la hora de comer
El apoyo que recibe cuando tiene que vestirse
El apoyo que recibe en la higiene personal

50. A la hora de vestirse y de la higiene personal

¿La temperatura es adecuada?
¿Tiene privacidad?
¿Lo hacen con cuidado?

SI NO

SI NO

RELACIONES SOCIALES

51. ¿Tiene entre el personal del centro una persona que le conoce más y en la que puede confiar?

SI NO

52. ¿Desde que está en la residencia ha hecho nuevas amistad?

SI NO

Muy buena

Todos los días

53.¿Cómo es su relación con otros residentes?	Buena Regular Mala Muy mala	<table border="1"> <tr><td>4</td></tr> <tr><td>3</td></tr> <tr><td>2</td></tr> <tr><td>1</td></tr> </table>	4	3	2	1	54.¿Con que frecuencia recibe visitas de sus familiares? ¿Cada cuánto vienen sus familiares?	Dos, tres días semana Los fines de semanas y festivos Algún día a la semana Cada 15 días Una vez al mes Cada más tiempo No tengo familia	<table border="1"> <tr><td>2</td></tr> <tr><td>3</td></tr> <tr><td>4</td></tr> <tr><td>5</td></tr> <tr><td>6</td></tr> <tr><td>7</td></tr> <tr><td>8</td></tr> </table>	2	3	4	5	6	7	8
4																
3																
2																
1																
2																
3																
4																
5																
6																
7																
8																

PARTICIPACIÓN

55.¿Suele participar en las actividades de ocio y tiempo libre que se organizan en la residencia?	SI <table border="1"><tr><td>1</td></tr></table> NO <table border="1"><tr><td>2</td></tr></table>	1	2	56. En caso de respuesta negativa ¿Por qué motivo?				
1								
2								
57. Qué nota le daría a las actividades de ocio y tiempo libre que se organizan en la residencia?	<table border="1"><tr><td></td></tr></table>							
58.¿Cómo se entera de las actividades que se organizan?	Por el personal de la residencia Por los carteles que hay en el centro/ tablón anuncios Por otras personas residentes, compañeros/as Por todos los medios No me entero/ nadie me lo dice No me interesa							
59.¿Cuentan con los residentes para organizar las actividades?			Mucho <table border="1"><tr><td>1</td></tr></table>	1	Poco <table border="1"><tr><td>2</td></tr></table>	2	Nada <table border="1"><tr><td>3</td></tr></table>	3
1								
2								
3								
60. ¿Hace alguna de estas actividades?	SI <table border="1"><tr><td>1</td></tr></table> NO <table border="1"><tr><td>2</td></tr></table>	1	2	61. ¿Con que frecuencia? Sólo para las personas que han contestado si	Fisioterapia	Terapia ocupacional	Ejercicio físico	
1								
2								
		Todos los días incluidos fines de semana	<table border="1"><tr><td>1</td></tr></table>	1	<table border="1"><tr><td>1</td></tr></table>	1	<table border="1"><tr><td>1</td></tr></table>	1
1								
1								
1								
		Todos los días sin fines de semana	<table border="1"><tr><td>2</td></tr></table>	2	<table border="1"><tr><td>2</td></tr></table>	2	<table border="1"><tr><td>2</td></tr></table>	2
2								
2								
2								
		Tres días a la semana	<table border="1"><tr><td>3</td></tr></table>	3	<table border="1"><tr><td>3</td></tr></table>	3	<table border="1"><tr><td>3</td></tr></table>	3
3								
3								
3								
		Dos días a la semana	<table border="1"><tr><td>4</td></tr></table>	4	<table border="1"><tr><td>4</td></tr></table>	4	<table border="1"><tr><td>4</td></tr></table>	4
4								
4								
4								
		Un día a la semana	<table border="1"><tr><td>5</td></tr></table>	5	<table border="1"><tr><td>5</td></tr></table>	5	<table border="1"><tr><td>5</td></tr></table>	5
5								
5								
5								
62. Valore de 0 a 10 estas actividades								
Fisioterapia	<table border="1"><tr><td></td></tr></table>							
Terapia ocupacional	<table border="1"><tr><td></td></tr></table>							
Ejercicio físico	<table border="1"><tr><td></td></tr></table>							
Comida	SI <table border="1"><tr><td>1</td></tr></table> NO <table border="1"><tr><td>2</td></tr></table>	1	2	1	2	3	4	
1								
2								
Ropa que me pongo	SI <table border="1"><tr><td>1</td></tr></table> NO <table border="1"><tr><td>2</td></tr></table>	1	2	1	2	3	4	
1								
2								
Programa de Tv	SI <table border="1"><tr><td>1</td></tr></table> NO <table border="1"><tr><td>2</td></tr></table>	1	2	1	2	3	4	
1								
2								
Actividades a realizar	SI <table border="1"><tr><td>1</td></tr></table> NO <table border="1"><tr><td>2</td></tr></table>	1	2	1	2	3	4	
1								
2								
Horario de levantarse/acostarse	SI <table border="1"><tr><td>1</td></tr></table> NO <table border="1"><tr><td>2</td></tr></table>	1	2	1	2	3	4	
1								
2								
63. ¿Puede elegir o decidir sobre los siguientes aspectos?	Comida	SI <table border="1"><tr><td>1</td></tr></table> NO <table border="1"><tr><td>2</td></tr></table>	1	2	1	2	3	
1								
2								
	Ropa que me pongo	SI <table border="1"><tr><td>1</td></tr></table> NO <table border="1"><tr><td>2</td></tr></table>	1	2	1	2	3	
1								
2								
	Programa de Tv	SI <table border="1"><tr><td>1</td></tr></table> NO <table border="1"><tr><td>2</td></tr></table>	1	2	1	2	3	
1								
2								
	Actividades a realizar	SI <table border="1"><tr><td>1</td></tr></table> NO <table border="1"><tr><td>2</td></tr></table>	1	2	1	2	3	
1								
2								
	Horario de levantarse/acostarse	SI <table border="1"><tr><td>1</td></tr></table> NO <table border="1"><tr><td>2</td></tr></table>	1	2	1	2	3	
1								
2								

DERECHOS

64. Que nota pondría a la información que tiene en relación a los siguientes aspectos del funcionamiento del centro, siendo 0 muy deficiente y 10 muy buena	Horarios Normas Visitas Programas Servicios	<table border="1"><tr><td></td></tr></table>		65.¿Se atienden las quejas y sugerencias?	Siempre Algunas veces Casi nunca Nunca	<table border="1"> <tr><td>4</td></tr> <tr><td>3</td></tr> <tr><td>2</td></tr> <tr><td>1</td></tr> </table>	4	3	2	1
4										
3										
2										
1										
66. ¿Puede hablar por teléfono siempre que quiere?	SI <table border="1"><tr><td>1</td></tr></table> NO <table border="1"><tr><td>2</td></tr></table>	1	2	67.¿Conoce los derechos que tiene en la residencia?	SI <table border="1"><tr><td>1</td></tr></table> NO <table border="1"><tr><td>2</td></tr></table>	1	2			
1										
2										
1										
2										
		62. bis Y según su opinión ¿Se respetan sus derechos?	SI <table border="1"><tr><td>1</td></tr></table> NO <table border="1"><tr><td>2</td></tr></table>	1	2					
1										
2										
68. Al decidir su participación en las actividades del centro y cómo atenderle ¿se ha contado con sus preferencias, costumbres y vida anterior?	SI <table border="1"><tr><td>1</td></tr></table> NO <table border="1"><tr><td>2</td></tr></table>	1	2							
1										
2										
69.¿Se informa a su familiar de cómo se encuentra y de los cambios importantes?	SI <table border="1"><tr><td>1</td></tr></table> NO <table border="1"><tr><td>2</td></tr></table>	1	2							
1										
2										

OTROS ASPECTOS

70 .Desde que está aquí ¿Ha mejorado o empeorado el funcionamiento de la residencia?	Mejorado Igual Empeorado	<table border="1"><tr><td>1</td></tr></table>	1	<table border="1"><tr><td>2</td></tr></table>	2	<table border="1"><tr><td>3</td></tr></table>	3	71.¿En qué aspectos?	<table border="1"><tr><td></td></tr></table>	
1										
2										
3										

72. En conjunto ¿cómo valora la asistencia que recibe en la residencia?	Muy buena Buenas Regular Mala Muy mala	<table border="1"> <tr><td>1</td></tr> <tr><td>2</td></tr> <tr><td>3</td></tr> <tr><td>4</td></tr> <tr><td>5</td></tr> </table>	1	2	3	4	5	73. En conjunto, ¿la asistencia recibida ha sido...?	Mucho mejor de lo que esperaba Algo mejor de lo que esperaba Lo que esperaba Algo peor de lo que esperaba Mucho peor de lo que esperaba	<table border="1"> <tr><td>5</td></tr> <tr><td>4</td></tr> <tr><td>3</td></tr> <tr><td>2</td></tr> <tr><td>1</td></tr> </table>	5	4	3	2	1
1															
2															
3															
4															
5															
5															
4															
3															
2															
1															

74. En términos generales, valore de 0 a 10 la satisfacción con el centro

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

75. En función de su experiencia, ¿Recomendaría esta residencia ...?

Si, con toda seguridad	1
Si, tengo dudas	2
No	3

PREGUNTAS DE CLASIFICACIÓN

76. SEXO Mujer

1

 Hombre

2

77. EDAD

--

78. GRADO DE DEPENDENCIA	No dependiente Dependiente moderado Severo Gran dependiente	<table border="1"> <tr><td>1</td></tr> <tr><td>2</td></tr> <tr><td>3</td></tr> <tr><td>4</td></tr> </table>	1	2	3	4	79. NIVEL DE DEPENDENCIA	<table border="1"> <tr><td>1</td></tr> <tr><td>2</td></tr> </table>	1	2
1										
2										
3										
4										
1										
2										

80. ¿Cuánto tiempo hace que vive en esta residencia?

Menos de un año	1
Entre uno y tres años	2
Entre tres y diez años	3
Más de diez años	4

81. Antes de venir aquí ¿Dónde vivía usted?

En el mismo pueblo	1
En un pueblo de alrededor	2
Más lejos (en la misma comunidad)	3
Más lejos (en otra comunidad)	4

82. Aquí vive ¿Sola/o o con su marido/mujer?

Sola/o	1
Con el cónyuge	2

83. ¿Tiene una habitación? individual

1

compartida

2

Muchas gracias por su colaboración

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE FAMILIARES DE PERSONAS RESIDENCIALIZADAS

A. Comarca: B. Nombre del centro: Número

C. Tipo centro Propio 1 Concertado 2 Con plazas financiadas 3

D. Tamaño De cero a 25 residentes De 26 a 50 residentes De 51 a 100 residentes De 101 a 150 residentes Más de 150 residentes	E. ¿La residencia esta... <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	Muy lejos del pueblo (más de 20 minutos andando)	<input type="checkbox"/> 1
		La residencia está relativamente lejos (entre 10 y 20 minutos andando)	<input type="checkbox"/> 2
		La residencia está cerca (entre 2 y 10 minutos andando)	<input type="checkbox"/> 3
		La residencia está en el pueblo	<input type="checkbox"/> 4
			<input type="checkbox"/> 5

Buenos días/buenas tardes, estamos haciendo unas preguntas para conocer su opinión sobre la residencia. La encuesta es confidencial y las respuestas que nos de serán tratadas estadísticamente, preservando el anonimato.

TIEMPO DE ESPERA

1. Desde que solicitaron la residencia hasta que le fue adjudicada la plaza ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar?	Menos de un mes <input type="checkbox"/> 1 Entre un mes y tres meses <input type="checkbox"/> 2 Entre tres meses y seis <input type="checkbox"/> 3 Más de seis meses <input type="checkbox"/> 4	2. ¿Cómo calificaría este tiempo de espera?	Excesivo	<input type="checkbox"/> 1
			Normal	<input type="checkbox"/> 2
			Escaso	<input type="checkbox"/> 3

ACCESIBILIDAD

En una puntuación de cero a 10 cómo calificaría los siguientes aspectos	la ubicación del centro	En caso de puntuaciones menores de cinco o de inexistencia, preguntar por el motivo	
	La cercanía a comercios, bancos		
	El transporte público para llegar a la residencia		

INFORMACIÓN RECIBIDA

3. ¿Cuándo ingreso su familiar en la residencia le dieron información sobre Horarios Normas de funcionamiento Sus derechos	SI	NO	4. ¿Cómo calificaría la información recibida en el momento del ingreso en la residencia?	Entendí claramente la información Entendí la mayoría de las cosas Fue mucha información y no entendí la mayoría No entendí nada	1
	1	2			2
	1	2			3

IMPORTANCIA Y ÁREAS DE MEJORA

De los aspectos y elementos que le voy a leer a continuación ¿Qué importancia les da en una escala de 0 a 10?		Valorar	Y ¿cuál cree que hay que mejorar		¿En algún aspecto en concreto?
			SI	NO	
	Accesos		1	2	
	Seguridad		1	2	
	Limpieza		1	2	
	Atención médica		1	2	
	Cuidados		1	2	
	Servicios		1	2	
	Participación en la vida de la residencia		1	2	

SERVICIOS GENERALES

5. ¿Qué nota le daría a la limpieza del centro? 6. ¿Hay alguna zona menos limpia? SI 1 NO 2

7. ¿Cuál?

8. ¿Tiene su familiar alguna dificultad, problemas para poder acudir al podólogo peluquería Servicios religiosos (misa)	SI <input type="checkbox"/> 1 NO <input type="checkbox"/> 2	9. ¿Motivos?

SERVICIOS HOSTELEROS

13. ¿Qué valoración de cero a diez da a la comida de la residencia?

11. ¿Tiene su familiar algún problema con la comida?

NO 2 NO 1

12. ¿En qué cuestiones en concreto?

Cantidad
Calidad
Temperatura
Variedad
En el horario

SI	NO
1	2
1	2
1	2
1	2
1	2

15. ¿Es adecuada la comida a su estado de salud?

SI 1 NO 2

16. ¿Qué puntuación de cero a diez daría al servicio de lavandería de la residencia?

17. ¿Qué tipo de problemas ha tenido o tiene con el servicio de lavandería?

Perdida de ropa
Deterioro
Excesivo tiempo de espera para recibir la ropa
Ninguno

SI	NO
1	2
1	2
1	2
1	2

INSTALACIONES

19. ¿Qué nota le daría al mantenimiento de las instalaciones?

20. ¿Hay alguna zona en mal estado?

SI 1 NO 2

21. ¿Cuál?

22. En una puntuación de 0 a 10 ¿Cómo valora la comodidad de la habitación?

23. ¿Tiene su familiar algún problema en la habitación?

SI 1 NO 2

24. ¿En qué cuestiones en concreto? (Leer)

Comodidad de los muebles
Poco espacio
Imposibilidad de tener sus cosas
La limpieza
No se ventila adecuadamente
Armarios pequeños

Otros

SI	NO
1	2
1	2
1	2
1	2
1	2
1	2

25. Los baños/servicios comunes

26. ¿Qué deficiencias presentan los baños/servicios?

Es difícil utilizarlos
Hay muy pocos
Son muy pequeños
Están sucios
No presentan ninguna deficiencia

SI	NO
1	2
1	2
1	2
1	2
1	2

27. Las salas de visitas

28. ¿Qué deficiencias presentan las salas de visitas?

Son pequeñas
No existe intimidad / privacidad
El ambiente está muy cargado
Hay pocas
No presentan ninguna deficiencia

SI	NO
1	2
1	2
1	2
1	2
1	2

29. El comedor

30. ¿Qué deficiencias presenta el comedor?

Es pequeño
Hay corrientes
No es confortable
No presenta ninguna deficiencia

SI	NO
1	2
1	2
1	2
1	2
1	2

31. Los jardines, terrazas (zonas de paseo – estancia al aire libre)

32. ¿Qué deficiencias presentan los jardines, terrazas, zonas de paseo-estancias al aire libre

Están descuidadas
No son seguras
No siempre están abiertas para salir
No presentan ninguna deficiencia

SI	NO
1	2
1	2
1	2
1	2
1	2

EQUIPAMIENTOS

33. Según su criterio ¿Qué nota le daría al material para el entretenimiento de las personas residentes (tv, ordenadores, biblioteca.....)?

34. ¿Hay algo que eche en falta?

SEGURIDAD

35. ¿Qué nota le daría a la seguridad del centro?

36. De los siguientes aspectos que le voy a leer a continuación ¿cuáles consideran que se cuidan más en la residencia y cuáles son los que se cuidan menos (descuidados)?

El control de los visitantes
Que las puertas de acceso estén cerradas
Que las ventanas estén cerradas

Más cuidados	Descuidados
1	2
1	2
1	2

37. ¿Tiene miedo de que a su familiar le puedan faltar cosas de valor (dinero, relojes, anillos...?)

Siempre	1
Algunas veces	2
Casi nunca	3
Nunca	4

FUNCIONAMIENTO

38. ¿Qué nota le daría a los horarios de

Levantarse
Acostarse,
Comer,
Cenar,
Recibir visitas

39. ¿Cuáles cambiaría?

ATENCIÓN PERSONAL Y SERVICIOS PROFESIONALES EN EL CENTRO

40. ¿Cuándo su familiar está enfermo/a, ¿le atienden enseguida?

Siempre	5
Algunas veces	4
Pocas veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

41. ¿Qué nota le daría de cero a diez al trato que recibe su familiar en la residencia por los siguientes profesionales

Personal medico
Personal de enfermería
Personal auxiliar, cuidadores
Personal de trabajo social
Personal voluntario
El trato que recibe la familia por parte del personal de la residencia

¿Y qué nota pondría del trato que reciben los familiares de las personas residencializadas?

42. ¿Ha tenido algún problema su familiar con el personal de la residencia?
¿Y usted?

SI	1	NO	2
SI	1	NO	2

43. Especificar ¿cuál?

43. ¿Las personas empleadas para atender a las personas residencializadas son?

Excesivas
Suficientes
Escasas

44. ¿Cómo calificaría la rotación del personal?

Excesivas
Suficientes
Escasas

CUIDADOS

45. ¿Cree que por la noche está cuidado/a igual de bien que durante el día?

SI	1	NO	2

46. Y los fines de semana o los días de fiesta ¿Le cuidan igual que los días entre semana?

SI 1 NO 2

47. A continuación le voy a indicar algunos

La Ayuda que recibe por parte del personal en las gestiones que no puede realizar

No necesita 11 Lo hace la familia 12

aspectos que necesito que ponga nota de 0 a 10	El Apoyo que recibe por parte del personal para estar a gusto en la residencia El apoyo que recibe por parte del personal a la hora de comer El apoyo que recibe por parte del personal cuando tiene que vestirse El apoyo que recibe por parte del personal en la higiene personal	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	No necesita 11 11 11 11	11 12 12 12 12
---	--	--	-------------------------------------	----------------------------

RELACIONES SOCIALES

49. ¿Tiene su familiar una persona de confianza entre el personal de la residencia?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> 2	50. ¿Desde que está en la residencia ha hecho nuevas amistad?	SI <input type="checkbox"/> 1 NO <input type="checkbox"/> 2
51. ¿Cómo es la relación de su familiar con otros residentes?	Muy buena <input type="checkbox"/> 5 Buena <input type="checkbox"/> 4 Regular <input type="checkbox"/> 3 Mala <input type="checkbox"/> 2 Muy mala <input type="checkbox"/> 1	52. ¿Con qué frecuencia recibe visitas de familiares?	Todos los días <input type="checkbox"/> 1 Dos, tres días a la semana <input type="checkbox"/> 2 Los fines de semanas y festivos <input type="checkbox"/> 3 Algún día a la semana <input type="checkbox"/> 4 Cada 15 días <input type="checkbox"/> 5 Una vez al mes <input type="checkbox"/> 7 Cada más tiempo <input type="checkbox"/> 8

PARTICIPACIÓN

53. ¿Suele participar su familiar en las actividades de ocio y tiempo libre que se organizan en la residencia?	SI <input type="checkbox"/> 1 NO <input type="checkbox"/> 2	54. En caso de respuesta negativa ¿Por qué motivo?	<input type="checkbox"/>
55. Qué nota le daría a las actividades de ocio y tiempo libre que se organizan en la residencia?	<input type="checkbox"/>		

DERECHOS

56. Que nota pondría a la información que tiene en relación a los siguientes aspectos del funcionamiento del centro, siendo 0 muy deficiente y 10 muy buena	Horarios <input type="checkbox"/> Normas <input type="checkbox"/> Visitas <input type="checkbox"/> Programas <input type="checkbox"/> Servicios <input type="checkbox"/>	57. ¿Se atienden las quejas y sugerencias?	Siempre <input type="checkbox"/> 4 Algunas veces <input type="checkbox"/> 3 Casi nunca <input type="checkbox"/> 2 Nunca <input type="checkbox"/> 1
58. ¿Puede contactar telefónicamente con su familiar siempre que quiere?	Siempre o casi siempre <input type="checkbox"/> A veces si y a veces no <input type="checkbox"/> Pocas veces <input type="checkbox"/> Nunca o casi nunca <input type="checkbox"/> No lo he intentado, lo hace otro familiar <input type="checkbox"/>	59. ¿Puede sacar a su familiar siempre que quiere? (comer, pasear, a casa por fiestas, fines de semana)	Siempre o casi siempre <input type="checkbox"/> A veces si y a veces no <input type="checkbox"/> Pocas veces <input type="checkbox"/> Nunca o casi nunca <input type="checkbox"/> No lo he intentado, lo hace otro familiar <input type="checkbox"/>

60. ¿Conoce los derechos que le asisten a su familiar?	SI <input type="checkbox"/> 1 NO <input type="checkbox"/> 2
61. Y según su opinión ¿Se respetan sus derechos?	SI <input type="checkbox"/> 1 NO <input type="checkbox"/> 2

OTROS ASPECTOS

62. Desde que está aquí ingresado su familiar ¿Ha mejorado o empeorado el funcionamiento de la residencia?	Mejorado <input type="checkbox"/> 1 Igual <input type="checkbox"/> 2 Empeorado <input type="checkbox"/> 3	63. ¿En qué aspectos?	<input type="checkbox"/>
64. En conjunto ¿cómo valora la asistencia que recibe su familiar en la residencia?	Muy buena <input type="checkbox"/> 1 Buena <input type="checkbox"/> 2 Regular <input type="checkbox"/> 3 Mala <input type="checkbox"/> 4 Muy mala <input type="checkbox"/> 5	65. En conjunto, ¿la asistencia que recibe es...?	Mucho mejor de lo que esperaba <input type="checkbox"/> 5 Algo mejor de lo que esperaba <input type="checkbox"/> 4 Lo que esperaba <input type="checkbox"/> 3 Algo peor de lo que esperaba <input type="checkbox"/> 2 Mucho peor de lo que esperaba <input type="checkbox"/> 1

66. En términos generales, valore de 0 a 10 la satisfacción con el centro	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
---	---

67. En función de su experiencia, ¿Recomendaría esta residencia...?	Si, con toda seguridad <input type="checkbox"/> 1 Si, tengo dudas <input type="checkbox"/> 2 No <input type="checkbox"/> 3
---	--

PREGUNTAS DE CLASIFICACIÓN

68. SEXO Mujer 1 Hombre 2 69. EDAD

70. GRADO DE DEPENDENCIA No dependiente 1
 Dependiente moderado 2
 Severo 3
 Gran dependiente 4

71. NIVEL DE DEPENDENCIA 1
 2

72. ¿Cuánto tiempo hace que vive en esta residencia? Menos de un año 1
 Entre uno y tres años 2
 Entre tres y diez años 3
 Más de diez años 4

73. Antes de venir aquí ¿Dónde vivía su familiar? En el mismo pueblo 1
 En un pueblo de alrededor 2
 Más lejos (en la misma comunidad) 3
 Más lejos (en otra comunidad) 4

74. Esta viviendo ¿Sola/o o con su marido/mujer? Sola/o 1
 Con el cónyuge 2

75. ¿Tiene una habitación...? individual 1 compartida 2

76. ¿Cuál es su relación con el residente? Padre/ Madre 1
 Hijo/Hija 2
 Hermano/a 3
 Esposo/a 4
 Nieto/a 5
 Otro/a 6

77. ¿Tiene alguna aportación que añadir?

Muchas gracias por su colaboración

ENCUESTA DE OBSERVACIÓN DIRECTA

A. Comarca: B. Nombre del centro: Número

C. Tipo centro Propio 1 Concertado 2 Con plazas financiadas 3

D. Tamaño

De cero a 25 residentes	<input type="checkbox"/> 1
De 26 a 50 residentes	<input type="checkbox"/> 2
De 51 a 100 residentes	<input type="checkbox"/> 3
De 101 a 150 residentes	<input type="checkbox"/> 4
Más de 150 residentes	<input type="checkbox"/> 5

E. ¿La residencia esta...

Muy lejos del pueblo (más de 20 minutos andando)	<input type="checkbox"/> 1
La residencia está relativamente lejos (entre 10 y 20 minutos andando)	<input type="checkbox"/> 2
La residencia está cerca (entre 2 y 10 minutos andando)	<input type="checkbox"/> 3
La residencia está en el pueblo	<input type="checkbox"/> 4

<input type="checkbox"/> 5

ACCESIBILIDAD

	SI	NO
Sin pendientes, llana	1	2
Próxima al pueblo	1	2
Con transporte público cercano	1	2
Parking suficiente	1	2
Sin escaleras en la entrada o con rampa	1	2

ASPECTO EXTERIOR

La fachada está bien pintada
La fachada tiene desconchones
El tejado está en buen estado
El exterior está bien cuidado
Existe zona ajardinada
Existen zonas de terraza, balcón, zonas de esparcimiento

SI	NO
1	2
1	2
1	2
1	2
1	2
1	2

ACOGIDA

¿Cuándo has entrado en la residencia has sido atendido/a...?

De inmediato	<input type="checkbox"/> 1
He tenido que esperar menos de cinco minutos	<input type="checkbox"/> 2
He tenido que esperar entre cinco y 10 m	<input type="checkbox"/> 3
He esperado más de 10 m	<input type="checkbox"/> 4

La personas que te ha atendido

Era una persona de recepción
Estaba identificada con nombre
Llevaba uniforme
Sabía el motivo de tu visita
Te ha pasado con la persona de referencia para el estudio

SI	NO
1	2
1	2
1	2
1	2
1	2

En caso negativo ¿Quién era?

En caso negativo ¿Motivo?

Califica el grado de amabilidad de la primera persona que te ha atendido en una escala de 0 a 10, siendo cero lo peor y 10 lo mejor

Te ha atendido el director/ra de la residencia

SI
No, ha sido otra persona

SI	NO
1	2

Especificar el cargo

Califica el grado de amabilidad de la persona que te ha atendido en una escala de 0 a 10, siendo uno lo peor y 10 lo mejor

Califica el grado de COLABORACIÓN de las personas que te ha atendido en una escala de 0 a 10, siendo uno lo peor y 10 lo mejor

ASPECTO INTERIOR

¿Qué tipo de olor se percibe al entrar a la residencia?

A comida
Ambientador colonia
Malos olores
Ningún olor

SI	NO
1	2
1	2
1	2
1	2

Valora los siguientes aspectos

	Muy /muchas	Aceptable	Poco/Escaso
Orden			
Confort			
Iluminación			
Limpieza			

Están bien señalizadas las zonas
Hay carteles de las actividades del centro
Hay referencia de los derechos de las personas residentes

SI	NO
1	2
1	2
1	2

El personal que trabaja en el centro

Llevan uniforme
Tiene su nombre

SI	NO

LUGAR DE REALIZACIÓN

Califica el lugar que te han asignado para la realización de la entrevista

Está limpio
Está bien iluminado
Ofrece intimidad
Carece de olores
No hay ruido excesivo

SI	NO
1	2
1	2
1	2
1	2
1	2

Califica el CENTRO en una escala de 0 a 10,
siendo cero lo peor y 10 lo mejor

OTROS ASPECTOS RESEÑABLES:
