



PLAN DE CALIDAD



San Miguel
Residencia 3a Edad



1.	3	
2.	¡Error! Marcador no definido.	
3.	¡Error! Marcador no definido.	
4.	3	
5.	¡Error! Marcador no definido.	
	<i>Registros</i>	11
	<i>Protocolos básicos</i>	13
6.	¡Error! Marcador no definido.	
7.	¡Error! Marcador no definido.	
8.	¡Error! Marcador no definido.	
9.	¡Error! Marcador no definido.	
10.	¡Error! Marcador no definido.	
11.	¡Error! Marcador no definido.	
12.	¡Error! Marcador no definido.	
	<i>2021_ Cuestionario de Satisfacción de usuarios familiares</i>	19
	<i>2021 Cuestionario de Satisfacción de los profesionales</i>	19
	<i>Acta de Reunion_Equipo Interdisciplinario.docx</i>	19
	<i>2021_ Programación Formación Continua_ San Miguel</i>	19
	<i>2021_Carta de Servicios_ San Miguel</i>	19
13.	¡Error! Marcador no definido.	

3. Evaluación de satisfacción



De acuerdo con el decreto 284/1996, queda legislado que las personas mayores que viven en residencias tienen derecho a presentar **sugerencias o reclamaciones** sobre el funcionamiento del establecimiento.

Cada año, en la residencia, se aplican cuestionarios de satisfacción a las personas usuarias y los familiares con el objetivo de precisar exactamente las oportunidades de mejora de la calidad y poder planificar así las actividades del proceso de mejoramiento oportunas.

Los **Cuestionarios de Satisfacción de usuarios y familiares** son totalmente anónimos, respetándose la confidencialidad de las pruebas. Están estructurados sobre los siguientes aspectos: Características arquitectónicas y equipamiento del centro, organización y funcionamiento, servicios y actividades, calidad asistencial, actitud, alimentación, limpieza, derechos y libertades, seguridad, información y participación, convivencia, expectativas, opiniones y sugerencias.

En el supuesto de residentes con alguna disfunción cognitiva o afectiva que impida la expresión de la satisfacción con los servicios que se prestan, se realiza una observación: confort ambiental en el que se encuentran, atención continuada, uso de contenciones mecánicas y de psicótopos, ética en el cuidado, situación emocional del residente, otras observaciones de interés.

Se realizan periódicamente **reuniones entre los profesionales para profundizar en la valoración de los resultados de los REGISTROS de las encuestas de satisfacción** para la comprensión de los problemas y su resolución.

Ver los documentos técnicos en el ANEXO.

RESULTADOS ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS Y FAMILIARES 2021:

1. ¿Cuántos años hace que está en la Residencia?

[Más detalles](#)

- 1 año o menos 8
- Entre 1 y 3 años 4
- Entre 3 y 10 años 5
- Más de 10 años 1



2. Valore su opinión

[Más detalles](#)

■ Muy bien ■ Bien ■ Regular ■ Mal ■ Muy Mal ■ Ns/nc



3. Observaciones de interés en el caso de residentes con alguna disfunción cognitiva o afectiva que impida expresar su satisfacción con los servicios prestados. (Ejemplos ...)

3 Respuestas

1-3 | 3

ID ↑	Nombre	Respuestas
3	anonymous	Mi abuelo ha mostrado mejor en su estado de animo desde que está en la residencia
8	anonymous	Veo interes.
10	anonymous	Falta más atención personalizada

4. Comentarios. ¿Quiere añadir alguna cosa para que podamos mejorar?

[Más detalles](#)

8 Respuestas

Respuestas más recientes
"Quizás, hacer alguna actividad por la tarde para que no se les haga tan larga"

Del **análisis de los resultados** de la encuesta del 2021, se propone las siguientes **mejoras para el 2022**: El proyecto es una REVISTA “digital” que se publicará internamente donde se muestren todas las actividades realizadas por los usuarios y se enviará a sus respectivos familiares. Otra propuesta es la elaboración de pulseras que se donarán a una ONG (propuesta de un familiar que han tenido buena acogida)

Las encuestas del 2022 se enviarán en septiembre del 2022 para tener una valoración amplia de la satisfacción de los usuarios en dicho año y poder establecer las oportunas mejoras para el 2023.

Quejas y sugerencias

Las Residencia dispone de “**Libro de reclamaciones, iniciativas y sugerencias**” para que los usuarios y sus familias puedan expresar las manifestaciones de insatisfacción con los servicios del centro y el trato de los profesionales, así como las iniciativas para mejorar la calidad de estos, dando respuesta e informándoles de las medidas adoptadas.

Las Hojas están a disposición de los reclamantes. Con independencia de la formulación de la queja en modelo oficial, se puede manifestar la reclamación verbalmente ante el director/a de la residencia, telefónicamente, por correo electrónico o a través de la página web (informacion@residenciasanmiguelvillalbilla.com)

En el plazo máximo de 15 días hábiles contados desde el siguiente al de su presentación de la reclamación se contestará por escrito. En la contestación se le informará sobre sus derechos y obligaciones, las limitaciones legales, presupuestarias o de cualquier otra índole con que actúa la residencia, las medidas que se disponen a adoptar para subsanar las irregularidades o deficiencias detectadas y, en su caso, propuestas para celebrar entrevistas o consultar otra documentación.

Si finalizado el plazo de 15 días hábiles el reclamante no ha recibido contestación, se le informa que puede dirigirse al Teléfono Único de Información 012.

La residencia dispone de los procedimientos de quejas, sugerencias y reclamaciones conforme a lo establecido en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Existe un **registro de las quejas formuladas a través del libro de reclamaciones**, los motivos y los tiempos de respuestas. De igual modo, se dispone de protocolos que detallan los procedimientos a seguir, sistema de actuación y tiempos de gestión.