

Encuestas de Satisfacción por Observación

En aras de garantizar que se cumplan los deseos y preferencias de las personas con grandes necesidades de apoyo y dificultades comunicativas, APADEMA plantea esta nueva técnica más inclusiva.

Desde hace varios años la entidad apuesta por mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual, para ello es fundamental conocer plenamente a la persona y así poder establecer una serie de vínculos que nos permitan llegar hasta donde nunca pensamos.

Este conocimiento nos permite establecer planes de intervención atendiendo a las ocho dimensiones de calidad de vida (desarrollo personal, autodeterminación, derechos, bienestar emocional, bienestar físico, bienestar material, relaciones interpersonales e inclusión social). Aun estando habituados a planificar objetivos, indicadores, hacer evaluaciones, gráficas y un sinnúmero de herramientas realmente útiles, tener presente las preferencias de las personas, obtenidas de ese proceso de conocimiento, es fundamental.

Resulta relativamente sencillo conocer las preferencias y gustos de las usuarias con capacidad comunicativa sobre ámbitos de su día a día; actividades, amistades o deseos cotidianos. Sin embargo, nuestro reto nace en la necesidad de garantizar estos mismos derechos a aquellas personas con una menor o, en ocasiones nula, capacidad comunicativa.

Es por ello por lo que las encuestas de satisfacción que hacen las usuarias sobre todas las actividades que realizan, servicios ofrecidos y organización del centro nos hacen ser garantes de derechos y ofrecerles así las actividades de su preferencia. Todos los meses reservamos una semana, “la semana de psicología”, para realizar las encuestas de satisfacción. Este servicio participa activamente en el conocimiento de las personas y diseña diferentes formatos adaptados a las capacidades cognitivas de cada una de ellas.

Diferentes modelos de nuestras “Encuestas de satisfacción”:

- 1) **Modelo estándar:** Formato para personas con menos necesidades de apoyo, capaces de leer y/o identificar pictogramas con breve explicación del técnico.
- 2) **Modelo adaptado por observación:** Formato para personas con grandes necesidades de apoyo y dificultades de comunicación.

Las dificultades comunicativas de las personas no nos suponen un límite a la hora de desarrollar esta técnica. Gracias a los modelos adaptados podemos disponer, de forma tan minuciosa como en la obtenida en el modelo estándar, de la información necesaria para satisfacer las prioridades de nuestras usuarias. Utilizamos para ello la simplificación del formato y el desarrollo de un programa por medio de la observación.

En este proceso, son los técnicos los que invierten muchas horas del día, no sólo en la realización de actividades, si no también en la observación de las personas en sus actividades más cotidianas; comedores, descansos, relaciones sociales con el resto de usuarias, salidas, etc.

Los pictogramas más habituales no siempre son identificables para estas personas y, aunque nos ayuden a dirigir las sesiones individuales, muchas veces no son suficientes para llegar a conocer las preferencias de las personas con dificultades comunicativas, por ello, los profesionales juegan un papel fundamental. El día a día desvela infinidad de detalles que se van recogiendo y que, finalmente, construirán la escala de satisfacción. Los episodios comportamentales, la participación, los gestos y la expresión corporal ayudan al profesional a conocer a la persona y llegar a conclusiones sobre su grado de satisfacción en el centro.

Nuestro servicio de psicología trabaja directamente con la técnico y van elaborando los 'ítems' más adecuados, manteniendo entre los dos una estrecha y fluida comunicación que da evidencia de las preferencias de la persona, siempre presente al hacer las encuestas.

Nuestro formato es sencillo y práctico y para ello es importante facilitar el trabajo a los técnicos. Podríamos esquematizarlo de este modo:

1- PRESENTACIÓN:

El técnico hace una breve presentación de la persona donde se indica que no hay lenguaje verbal, no se reconocen los pictogramas ni capacidad de elegir entre dos opciones.

2- **'ITEMS'**; Los profesionales piensan los ítems que interesan más para conocer el grado de satisfacción de la persona, ponemos algún ejemplo:

- Recibo buena atención de los profesionales, me ayudan?
- Me gusta la comida que ponen en el centro?
- Me gusta hacer actividades Manipulativas?
- Estoy feliz en el centro?
- Me gustan mis compañeras?

3- **RESPUESTAS**; es el técnico quien escribe la respuesta tras haber realizado la observación necesaria:

- No mostrar oposición.
- Gesto relajado.
- Sonrisa.
- Buena participación.
- No dejar nada en el plato.
- No desarrollar episodios comportamentales comprometidos.
- Estado tranquilo y relajado.
- Ect.

4- CONOCEMOS EL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA PERSONA:

Todos los profesionales podemos acceder a la encuesta, nos ayudará a trabajar mejor, estar más cerca de la persona y proponer nuevas alternativas que sean preferencias reales de la persona.

¿CUÁLES SON LOS OBJETIVOS?

1. Llegar a conocer el grado de satisfacción de las personas ante las actividades que realizan diariamente.
2. Proponer otras actividades alternativas a aquellas que no son del agrado de la persona.
3. Conseguir estados más satisfactorios y motivadores.

RECURSOS:

1. Personales: Técnico responsable del aula, equipo de profesionales que trabajan con la persona y Psicóloga.
2. Recogida de información por parte de los profesionales. Hoja de observación.
3. Diseño con formato sencillo para ir recogiendo el grado de satisfacción, gustos y preferencias.

Belén Alonso Rodríguez,

Directora Técnica Cofoil, Centro de Día y residencia APADEMA.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Año 2022

Nombre usuaria: _____

Foto



PRESENTACIÓN

Hola a todos, ha llegado el momento de elaborar mi escala de satisfacción.

Voy a pedir, a las personas que me conocen bien, que me ayuden a realizarla.

Como ya sabéis, me cuesta comunicarme, no tengo lenguaje verbal y, todavía, no se reconocer pictogramas ni elegir entre dos opciones.

Por eso, necesito que penséis en mi grado de satisfacción respecto al Centro Ocupacional y que reflexionéis sobre las siguientes preguntas.

¿Empezamos?.....

I.- ¿Recibo buena atención de los profesionales de APADEMA? ¿Me ayudan?

- SI
- NO

Qué te hace pensar que esto es así:

La atención que recibe en las ABVD es muy completa pero creo que en el resto de actividades necesitaría un apoyo individualizado para sacar el máximo partido a su desarrollo personal.

2.- ¿Estoy contenta en mi clase?

- SI
- NO

¿Por qué opinas así?:

Se ríe y aletea con las manos. Eso es señal que se encuentra bien, está contenta.

3.- ¿Estoy contenta con mis compañeras?

- SI
- NO

¿Por qué opinas así?:

No muestra rechazo a sus compañeras. Se acerca, va con el grupo, no muestra ningún síntoma de desagrado hacia sus compañeras. Por el momento no vemos que interactúe por iniciativa propia, por lo que acompañamos en todo momento a su integración con el grupo para favorecer relaciones interpersonales.

4.- ¿Son de mi agrado las actividades que hacemos en el Centro Ocupacional?

- SI
- NO

Reflexiona tu respuesta:

Porque participa en todas las actividades y se la ve contenta. No muestra oposición a asistir y participar con las orientaciones necesarias.

Excepto en cerámica que muestra oposición, se pone nerviosa, con cierta angustia. No le gusta tocar el barro o hacer manipulación de diferentes texturas.

5.- ¿Cuándo hacemos actividades fuera del Centro, me gusta?

- SI
- NO

Reflexiona tu respuesta:

Participa sin oposición. Le gusta salir al exterior y dar paseos, se relaja y su gesto y expresión corporal es de estar contenta.

6.- ¿He aprendido cosas en el Centro Ocupacional?

- SI
- NO

Pon ejemplos:

Ha mejorado a la hora de centrar la atención, es más independiente en los traslados, puede ir sola en algún traslado como ir de la entrada al aula sin necesidad de acompañamiento y el las ABVD puede identificar y coger su neceser del estante.

7.- ¿Estoy contenta con el servicio de psicología?

- SI
- NO

¿Qué te hace opinar esto?:

Porque no muestra oposición y viene contenta. Colabora en los ejercicios propuestos, aunque haya que hacer algún descanso.

8.- ¿Me parece bien el horario de Centro Ocupacional?

- SI
- NO

Qué te indica que es así:

No muestra signos de cansancio. Permanece activa en las actividades, con sus tiempos de descanso.

9.- ¿Me gusta la comida que ponen en APADEMA?

- SI
- NO

¿Por qué?:

Come con mucho gusto. NO deja comida en el plato.

Hay que respetar los tiempos y servirle en el primer turno para que esté tranquila.

10.- ¿Me gusta venir al Centro Ocupacional?

- SI
- NO

Indicadores que te hacen pensar así:

No muestra oposición. Viene contenta.

I I.- ¿Soy feliz en APADEMA?

- SI
- NO

¿Por qué piensas que es así?:

Sonríe, se siente segura, con la expresión de su cara nos dice que se encuentra bien.

Otras cosas que quiero decir:

- No me gusta realizar estimulación sensorial táctil. Las diferentes texturas no me agradan.
- Tampoco me gusta acudir al taller de cerámica puesto que no quiero tocar el barro.
- Disfruto mucho con los encajables.
- Me gustan las muestras de afecto de mis compañeras.

Datos sobre la encuesta

- Esta escala se ha hecho el día:
 - Marzo de 2022

- Me han ayudado a hacerla las siguientes personas:
 - (psicóloga)
 - (profesora de referencia).

Muchas gracias a todos por participar.