

## CAMP de La Cuesta 2015

### Informe de Resultados de la Valoración de la Calidad del Servicio

A lo largo del presente documento se ofrece la interpretación de los resultados obtenidos tras el análisis de los datos extraídos del Cuestionario de CALIDAD 2015, elaborado con la intención de conocer de primera mano la calidad del servicio que se ofrece desde el CAMP de La Cuesta a los usuarios que tienen plaza concedida en cualquiera de sus modalidades. Se parte para ello de las opiniones de las familias de los usuarios, recogidas en el citado cuestionario, y que hacen alusión a cada una de las diferentes áreas de trabajo y servicios que se ofrecen desde el recurso.

La información que se ofrece se presentará en los siguientes formatos:

- **TITULO:** aspecto a valorar en cada uno de los apartados.
- **COMENTARIO:** valoración de los resultados obtenidos tras el análisis pertinente de los ítems referidos a la cuestión valorada.
- **CUADRO DE DATOS:** salida del editor de datos que ofrece los resultados del estadístico realizado en cada ocasión.
- **GRÁFICO:** resumen visual de las respuestas recogidas en relación al aspecto valorado.
- **NOTAS FINALES:** información aclaratoria respecto a algún aspecto interesante relacionado con el resultado obtenido. Puede acompañarse de un nuevo estadístico.

En el estudio se analizaron un total de 36 variables, todas y cada una de ellas relacionadas con alguna de las áreas de trabajo, los servicios y actividades realizados en el centro.

El estudio y la recogida de datos se realizaron exclusivamente con una muestra de familias de usuarios del CAMP de La Cuesta.

La muestra es lo suficientemente heterogénea y amplia como para garantizar la fiabilidad de los análisis realizados y la subsiguiente extracción de conclusiones.

El instrumento utilizado para la recogida de los datos fue un cuestionario elaborado con el fin de conocer las opiniones de las familias respecto a cada una de las áreas de trabajo del centro, las actividades realizadas y los servicios prestados.

La validez del instrumento no permite la generalización de los resultados a otros recursos.

### 1.- Datos Muestrales:

Se recogieron un total de 48 cuestionarios cumplimentados de las 63 familias que en la actualidad tienen a algún familiar recibiendo atención en el CAMP de La Cuesta.

La muestra representa un 76.2% de participación del total de familias relacionadas con el centro.

En relación al régimen de estancia de los usuarios del centro, tenemos que un 66.7% de las familias que participan en el estudio tiene concedido un recurso de centro de día frente a un 33.3% de internados de lunes a viernes.

#### Régimen de estancia del usuario

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Centro de Día	32	36,0	66,7	66,7
Internado (L-V)	16	18,0	33,3	100,0
Total	48	53,9	100,0	

En cuanto al tiempo de relación entre las familias y el centro, la mayor parte de las personas que cumplimentaron el cuestionario (60.4%) tienen un familiar que lleva más de 5 años de asistencia al recurso. El resto de las familias se distribuye en un 25% de familias que acuden al recurso entre 2 y 5 años y un 8.3% de nuevos usuarios.

#### Tiempo de permanencia en el centro

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid No Responde	1	1,1	2,1	2,1
Menos de 1 año	4	4,5	8,3	10,4
De 2 a 5 años	12	13,5	25,0	35,4
más de 5 años	29	32,6	60,4	95,8
Total	48	53,9	100,0	

En cuanto a la persona específica que se encarga de cumplimentar el cuestionario, se mantiene el dato de un mayor porcentaje de cuidadores principales con un 89.6% de la muestra.

**Persona que cumplimenta**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	No Responde	3	3,4	6,3	6,3
	Si	43	48,3	89,6	95,8
	No	2	2,2	4,2	100,0
	Total	48	53,9	100,0	

## 2.- Valoración de las Áreas de Servicio y de las Áreas técnicas

A lo largo de los siguientes apartados se pasa a valorar la opinión de las familias respecto a los servicios y recursos humanos de los que dispone el CAMP de La Cuesta. Diferenciaremos entre los servicios de alimentación, limpieza y transporte (horarios y personal) por un lado y por otro las diferentes áreas técnicas que desarrollan sus funciones en el centro. Atenderemos primero a cada uno de los aspectos a nivel individual para a continuación realizar una distribución de las valoraciones de todas las áreas.

### 2.1- Servicio de Cocina

A la vista de los datos, la mayoría de las familias encuestadas (77.1%) se encuentra satisfecha con el servicio de cocina del centro, aunque un grupo (10.4%) sí que indica que hay cosas que se podrían mejorar. Añadir que solo dos cuestionarios se recogen valoraciones de insatisfacción con el servicio de cocina.

#### Valoración del servicio de cocina

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid No Responde	4	4,5	8,3	8,3
Inadecuada	2	2,2	4,2	12,5
Bien, aunque se podría mejorar	5	5,6	10,4	22,9
Adecuada	37	41,6	77,1	100,0
Total	48	53,9	100,0	

Al comparar los datos con los obtenidos en el estudio del pasado año, se observa una mejoría de los resultados obtenidos en relación a la satisfacción general de las familias con el servicio de cocina. El porcentaje de familias que puntualizan el dato positivo añadiendo que el trabajo del área es mejorable se ha reducido (26.3% en 2014 frente al 10.4% en 2015).

#### Valoración del servicio de cocina (2015)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid No Responde	4	7,0	7,0	7,0
Bien, aunque se podría mejorar	15	26,3	26,3	33,3
Adecuada	38	66,7	66,7	100,0
Total	57	100,0	100,0	

## 2.2.- Servicio de Limpieza

En relación al estado de limpieza y mantenimiento general del centro, se puede afirmar con toda seguridad, que según la opinión de las familias (89.6% de las familias encuestadas), el CAMP de La Cuesta mantiene un nivel adecuado de limpieza de sus instalaciones.

### Estado general de limpieza del centro

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid No Responde	2	2,2	4,2	4,2
Inadecuada	1	1,1	2,1	6,3
Poco Adecuada	1	1,1	2,1	8,3
Bien, aunque se podría mejorar	1	1,1	2,1	10,4
Adecuada	43	48,3	89,6	100,0
Total	48	53,9	100,0	

Tan solo un caso (2.1%) indica que el estado de limpieza y mantenimiento de las instalaciones del CAMP de La Cuesta no es el adecuado. En contraposición 43 familias (89.6%), mejorando levemente el dato del pasado año, indican que es adecuado. En la misma línea, el dato referente a que el estado general del centro es mejorable disminuye hasta el 2.1% de la muestra.

## 2.3.- Servicio de Transporte

A lo largo del siguiente apartado, se valorará la opinión que tienen las familias en relación al servicio de transportes que ofrece el centro a los usuarios que tienen concedida una plaza en el CAMP de La Cuesta. En el estudio de calidad 2015 se establece una diferencia entre la valoración de los horarios de las rutas de transporte y la de la labor desempeñada por el personal asignado al servicio.

En relación al primer apartado, podemos ver como la opinión al respecto se mantiene dividida aunque mejora, del 52.6% de las familias encuestadas que manifestaba su acuerdo con los horarios de las rutas de transporte en el estudio del pasado año al 60.4% del estudio actual. El resto de la muestra (31.3%) las define como mejorables, poco o nada adecuadas.

#### Valoración de los horarios RT

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	No Responde	4	4,5	8,3	8,3
	Inadecuada	1	1,1	2,1	10,4
	Poco Adecuada	2	2,2	4,2	14,6
	Bien, aunque se podría mejorar	12	13,5	25,0	39,6
	Adecuada	29	32,6	60,4	100,0
	Total	48	53,9	100,0	

Atendiendo ahora al segundo aspecto de este apartado, las familias participantes en el estudio de calidad 2015, valoran como adecuada la labor del personal destinado al servicio de transporte del centro. El 79.2% de los encuestados cree que el trabajo se desarrolla adecuadamente, lo cual mejora el dato del pasado estudio (71.9%). Solo un 4.2% indica que el trabajo es mejorable y otro 4.2% lo valora como inadecuado.

#### Valoración del personal de Transporte

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	No Responde	6	6,7	12,5	12,5
	Inadecuada	2	2,2	4,2	16,7
	Bien, aunque se podría mejorar	2	2,2	4,2	20,8
	Adecuada	38	42,7	79,2	100,0
	Total	48	53,9	100,0	

## 2.4.- Valoración de las Áreas Técnicas

A continuación se analizan las valoraciones realizadas respecto al trabajo de las diferentes áreas técnicas. El análisis se realizará de forma individualizada, teniendo en cuenta a cada una de las personas que realizan tareas técnicas en el CAMP de La Cuesta.

### 2.4.1 Fisioterapia

El trabajo realizado por el área de fisioterapia atiende a aquellos perfiles que cuentan con un diagnóstico previo establecido por el Servicio Canario de Salud y en cuyo tratamiento rehabilitador se incluye el trabajo de fisioterapia. En el área de fisioterapia se cuenta con dos profesionales que atienden al grupo de usuarios. En necesario señalar en relación a la valoración de los datos, que en ambos casos la frecuencia de familiares que “no responden” es elevada debido a que no todos los usuarios del centro acuden al servicio.

Del análisis de los datos obtenidos en la encuesta de Calidad 2015, como se comentó al margen del porcentaje de familias que no contestan, podemos observar que una mayoría significativa de familias considera que la labor del equipo de fisioterapia del centro es adecuada. Ninguna de las personas encuestadas refiere una valoración negativa del servicio, aunque hay algunos casos que dentro de lo adecuado establecen que el trabajo es mejorable. Eliminando la influencia de los datos que no responden y repitiendo los análisis, obtenemos resultados similares para las dos personas encargadas de esta área.

#### 2.4.1a Técnico 1

En el caso del Técnico 1 el 85.7% de las familias consideran que el trabajo es satisfactorio mientras que el 14.3% considera que hay aspectos a mejorar. Los datos, que mejoran levemente, van en la línea de lo obtenido en el estudio del pasado año

##### Valoración de la atención a los usuarios por parte del Técnico 1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid No Responde	13	14,6	27,1	27,1
Inadecuada	2	2,2	4,2	31,3
Poco Adecuada	1	1,1	2,1	33,3
Bien, aunque se podría mejorar	2	2,2	4,2	37,5
Adecuada	30	33,7	62,5	100,0
Total	48	53,9	100,0	

#### 2.4.1b Técnico 2

En el caso del técnico 2, el 82.7% manifiesta su satisfacción con la labor desempeñada y el 17.3% cree que se podría mejorar. Los datos en este caso no varían con respecto al pasado estudio.

##### Valoración de la atención a los usuarios por parte del Técnico 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid No Responde	19	21,3	39,6	39,6
Inadecuada	1	1,1	2,1	41,7
Poco Adecuada	1	1,1	2,1	43,8
Bien, aunque se podría mejorar	3	3,4	6,3	50,0
Adecuada	24	27,0	50,0	100,0
Total	48	53,9	100,0	

Las diferencias entre ambos técnicos no son estadísticamente significativas y todas las familias que responden a las cuestiones planteadas sobre el trabajo del área observan un buen trabajo en general.

#### 2.4.2 Psicomotricidad

El equipo de psicomotricidad, al igual que el resto de áreas técnicas, trabaja de forma más general, atendiendo a la mayoría de los usuarios ya sea en aulas o de forma individual. Podemos ver en los datos que en ambos casos las diferencias entre el equipo de trabajo son mínimas.

##### 2.4.2a Técnico 1

Los resultados obtenidos mejoran ligeramente el dato del pasado estudio. El 77.1% de las familias se muestra satisfecho con la atención y el trabajo realizado. Solo un 4.2% de la muestra encuestada manifiesta no sentirse satisfecha con la labor desempeñada por la trabajadora. Anadir que otro 4.2% de la muestra indica que dentro de lo positivo del trabajo hay cuestiones que se podrían mejorar.

##### Valoración de la atención a los usuarios por parte del Técnico 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	No Responde	7	7,9	14,6	14,6
	Inadecuada	1	1,1	2,1	16,7
	Poco Adecuada	1	1,1	2,1	18,8
	Bien, aunque se podría mejorar	2	2,2	4,2	22,9
	Adecuada	37	41,6	77,1	100,0
	Total	48	53,9	100,0	

##### 2.4.2b Técnico 2

En el caso del técnico 2, solo el 2.1% de las familias encuestadas manifiestan no sentirse conforme con la labor desempeñada. La diferencia con respecto al 77.6% que si manifiesta su satisfacción es significativa. Matizar que del dato referido a una ejecución satisfactoria, el 6.3% de la muestra indica que hay cuestiones que se podrían mejorar.



### Valoración de la atención a los usuarios por parte del Técnico 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	No Responde	7	7,9	14,6	14,6
	Inadecuada	1	1,1	2,1	16,7
	Bien, aunque se podría mejorar	3	3,4	6,3	22,9
	Adecuada	37	41,6	77,1	100,0
	Total	48	53,9	100,0	

### 2.4.3 Equipo de Educadoras

La labor desempeñada por el equipo de educadoras del CAMP de La Cuesta se desarrolla principalmente en las aulas. Al comparar los datos de las dos trabajadoras del área podemos comprobar que las diferencias entre ellas son mínimas y no significativas.

#### 2.4.3a Técnico 1

Al valorar los datos referidos al desempeño de la trabajadora, el 4.3% de la muestra de familias refieren no sentirse conforme con la labor desempeñada. Este dato contrasta con el 89.4% que si manifiesta su satisfacción, dato que mejora sensiblemente el resultado obtenido de la encuesta de satisfacción del pasado año. En relación a este dato, añadir que el 4.3% de las familias participantes en el estudio indican que hay cuestiones que se podrían mejorar.

### Valoración de la atención a los usuarios por parte del Técnico 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	No Responde	1	1,1	2,1	2,1
	Inadecuada	2	2,2	4,3	6,4
	Bien, aunque se podría mejorar	2	2,2	4,3	10,6
	Adecuada	42	47,2	89,4	100,0
	Total	47	52,8	100,0	

#### 2.4.3b Técnico 2

En el caso del técnico 2, los resultados obtenidos son similares. El 89.6% indica su satisfacción respecto al trabajo realizado. Como en casos anteriores, matizar que del dato referido a una ejecución satisfactoria, el 4.2% de la muestra indica que hay cuestiones que se podrían mejorar.

### Valoración de la atención a los usuarios por parte del técnico Técnico 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid No Responde	3	3,4	6,3	6,3
Bien, aunque se podría mejorar	2	2,2	4,2	10,4
Adecuada	43	48,3	89,6	100,0
Total	48	53,9	100,0	

#### 2.4.4 Terapia Ocupacional

El área de terapia ocupacional cuenta con una única persona para realizar las labores propias del servicio. Al igual que en el resto de áreas, la mayoría significativa de las familias encuestadas se muestra conforme con la actividad desarrollada. Si observamos los datos, el 85.4% se lo indica en esta línea, con un 4.2% de familias que matizan la acción indicando que es mejorable. Frente a esto solo un 4.2% de las personas encuestadas hacen una valoración negativa al respecto.

### Valoración de la atención a los usuarios por parte del Técnico

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid No Responde	3	3,4	6,3	6,3
Inadecuada	1	1,1	2,1	8,3
Poco Adecuada	1	1,1	2,1	10,4
Bien, aunque se podría mejorar	2	2,2	4,2	14,6
Adecuada	41	46,1	85,4	100,0
Total	48	53,9	100,0	

#### 2.4.5 Logopedia

El servicio de logopedia cuenta con una única persona para realizar las funciones asociadas al área. Al igual que en el resto de áreas técnicas, la mayoría significativa de las familias encuestadas se muestra conforme con la actividad desarrollada. Si observamos los datos, se mantiene prácticamente estable el 87.5% de familias que lo indican en esta línea, con un 4.2% de familias que matizan la acción indicando que es mejorable. En la línea opuesta un 2.1% de las personas encuestadas hacen una valoración negativa al respecto.

### Valoración de la atención a los usuarios por parte del Técnico

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	No Responde	3	3,4	6,3	6,3
	Inadecuada	1	1,1	2,1	8,3
	Bien, aunque se podría mejorar	2	2,2	4,2	12,5
	Adecuada	42	47,2	87,5	100,0
	Total	48	53,9	100,0	

#### 2.4.6 Área Sanitaria

El área sanitaria está compuesta por una médico y una enfermera, para hacer un análisis adecuado de las opiniones de las familias respecto al desempeño del área se pasará a exponer los resultados de forma separada.

##### 2.4.6a Médico

Al valorar los datos referidos al grado de satisfacción ante el trabajo realizado, sólo el 2.1% de la muestra de familias refieren no sentirse conforme con la labor desempeñada. Este dato contrasta con el 91.7% que si manifiesta su satisfacción. En relación a este dato, añadir que el 6.3% de las familias participantes en el estudio indican que dentro de la valoración positiva que hacen hay cuestiones que se podrían mejorar.

### Valoración de la atención a los usuarios por parte de la Doctora

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Poco Adecuada	1	1,1	2,1	2,1
	Bien, aunque se podría mejorar	3	3,4	6,3	8,3
	Adecuada	44	49,4	91,7	100,0
	Total	48	53,9	100,0	

##### 2.4.6b Enfermería

Respecto al grado de satisfacción ante el trabajo realizado por el área de enfermería, al igual que en el caso anterior, sólo el 2.1% de la muestra de familias refieren no sentirse conforme con la labor desempeñada. Este dato contrasta con el 85.4% que si manifiesta su satisfacción. En relación a este dato, añadir que el 6.3% de las familias participantes en el estudio indican que dentro de la valoración positiva que hacen hay cuestiones que se podrían mejorar.

### Valoración de la atención a los usuarios por parte de la Enfermera

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid No Responde	3	3,4	6,3	6,3
Inadecuada	1	1,1	2,1	8,3
Bien, aunque se podría mejorar	3	3,4	6,3	14,6
Adecuada	41	46,1	85,4	100,0
Total	48	53,9	100,0	

### 2.4.7 Trabajo Social

El área de trabajo social cuenta con una única persona para realizar las funciones asociadas al servicio. Al igual que en el resto de áreas técnicas, la mayoría significativa de las familias encuestadas se muestra conforme con la actividad desarrollada. Los datos mejoran los resultados obtenidos el pasado año e indican que el 97.9% se lo indica en esta línea. En la línea opuesta un 2.1% de las personas encuestadas hacen una valoración negativa al respecto.

### Valoración de la atención a los usuarios por parte de la Trabajadora Social

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Inadecuada	1	1,1	2,1	2,1
Adecuada	47	52,8	97,9	100,0
Total	48	53,9	100,0	

### 2.4.8 Psicología

El área de Psicología del CAMP de La Cuesta cuenta con una persona para realizar las funciones propias del servicio. Siguiendo la línea de los datos ya analizados, las familias encuestadas se muestra satisfechas con la actividad desarrollada en un 91.7% de los casos, lo cual mejora el dato obtenido en el pasado estudio (84.2%). Si bien se matiza que un 4.2% de las familias que valoran positivamente el área consideran que el servicio es mejorable. En la línea opuesta un 2.1% de las personas encuestadas hacen una valoración negativa indicando que el trabajo es poco adecuado.

### Valoración de la atención a los usuarios por parte del Psicólogo.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid No Responde	1	1,1	2,1	2,1
Inadecuada	1	1,1	2,1	4,2
Bien, aunque se podría mejorar	2	2,2	4,2	8,3

Adecuada	44	49,4	91,7	100,0
Total	48	53,9	100,0	

#### 2.4.9 Personal de Aula

El personal de aula recoge al colectivo más amplio de trabajadores del CAMP de La Cuesta, es el encargado de la atención básica de los usuarios en el centro. De cara a los resultados obtenidos sobre la valoración de su trabajo, el 85.4% de las familias de los usuarios consideran que el trabajo es adecuado, aunque un 8.3% lo matiza diciendo que es mejorable. En línea con la valoración general observada, una minoría de familias el 4.2% indica que la labor realizada es inadecuada. Los datos se mantienen en la línea de los resultados del pasado estudio.

#### Valoración de la atención a los usuarios por parte del equipo de CUIDADORES

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid No Responde	1	1,1	2,1	2,1
Inadecuada	1	1,1	2,1	4,2
Poco Adecuada	1	1,1	2,1	6,3
Bien, aunque se podría mejorar	4	4,5	8,3	14,6
Adecuada	41	46,1	85,4	100,0
Total	48	53,9	100,0	

#### 2.4.10 Coordinadora de Cuidadores

En relación con el apartado anterior, el equipo de auxiliares cuenta con una persona para coordinar las acciones, en este caso la valoración de las familias va en sintonía con los datos anteriores. Un 87.5% de la muestra estudiada semana su satisfacción con el trabajo desempeñado, aunque un 8.3% lo señala como mejorable. Por el contrario el 2.1% de las familias valora la actividad de forma negativa. Los resultados vuelven a ser estables en relación a lo observado en el pasado estudio.

#### Valoración de la atención a los usuarios por parte de la Coordinadora

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid No Responde	1	1,1	2,1	2,1
Inadecuada	1	1,1	2,1	4,2
Bien, aunque se podría mejorar	4	4,5	8,3	12,5
Adecuada	42	47,2	87,5	100,0
Total	48	53,9	100,0	

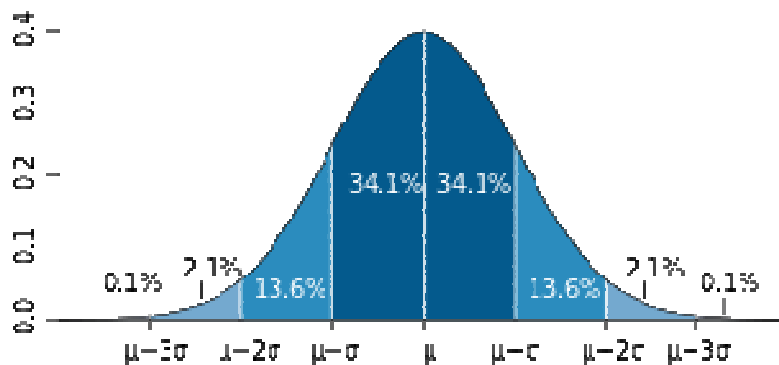
#### 2.4.11 Dirección

Para terminar con este análisis personalizado de las diferentes áreas de servicio del CAMP de La Cuesta, se preguntó a las familias acerca de la gestión realizada por la dirección del centro. El 95.8% de las encuestas valoran la actividad de dirección como adecuada. Frente a este resultado que mejora el dato del año anterior (89.5%) el 4.2% de los casos valora la gestión de forma negativa indicando que es poco adecuada o inadecuada.

#### Valoración de la atención a los usuarios por parte de la Directora

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Inadecuada	1	1,1	2,1	2,1
Poco Adecuada	1	1,1	2,1	4,2
Adecuada	46	51,7	95,8	100,0
Total	48	53,9	100,0	

Como punto final al análisis de este apartado del Estudio de Calidad 2015 del CAMP de La Cuesta, se realizó un nuevo análisis para calcular la distribución de las valoraciones de cada una de las áreas descritas. Para ello se eliminaron de la muestra aquellos datos de familias que no hacen valoración alguna (marcado la respuesta No Responde) de las áreas. El cálculo de las desviaciones típicas nos permite establecer una evaluación más ajustada entre los diferentes servicios y con ello detectar las áreas que, según la valoración de las familias, requerirían de una nueva actuación por parte del centro de cara a mejorar el servicio ofrecido. Teniendo en cuenta que la distribución normal establece que en el intervalo de +/- 1 desviación típica recoge el 68.26% de una muestra y en el intervalo de +/- 2 desviaciones típicas el 95.45% de la misma, valoraremos que aquellas áreas que se encuentren en el intervalo de (0 – -1) serán servicios que se encuentran dentro de la normalidad, entendida ésta, a la luz de las valoraciones anteriores, como la realización de un trabajo adecuado. Las áreas ubicadas en el intervalo de (-1 – -2) serán áreas en las que habría que mejorar algún aspecto. Por último, aquellos aspectos que se distribuyan más allá del límite de -2 desviaciones típicas, serán áreas que en opinión de las familias no cuentan en la actualidad con una labor adecuada y de calidad.



Atendiendo a lo anteriormente expuesto, tras el análisis de los datos se obtiene una media de 3.84 y una desviación típica de 0.11. En la siguiente tabla se recogen los datos de cada una de las áreas, sus puntuaciones, la comparación con la media y el cálculo de cuantas desviaciones típicas difiere con respecto a la puntuación media.

Área	Puntuación	Media	Desviaciones	Resumen
Cocina	3.75	3.84	-1	NORMAL
Limpieza	3.87	3.84	+1	NORMAL
Transporte (horarios)	<b>3.57</b>	3.84	-3	<b>NEGATIVO</b>
Transporte (personal)	3.80	3.84	-1	NORMAL
Fisioterapia A	3.71	3.84	-1	NORMAL
Fisioterapia B	3.72	3.84	-1	NORMAL
Psicomotricidad A	3.83	3.84	-1	NORMAL
Psicomotricidad B	3.85	3.84	+1	NORMAL
Educadora A	3.74	3.84	-1	NORMAL
Educadora B	3.95	3.84	+1	NORMAL
Logopedia	3.89	3.84	+1	NORMAL
Terapia Ocupacional	3.84	3.84	0	NORMAL
Médico	<b>3.98</b>	3.84	+2	<b>POSITIVO</b>
Enfermería	3.87	3.84	+1	NORMAL
Trabajo Social	<b>4.00</b>	3.84	+2	<b>POSITIVO</b>
Psicología	3.89	3.84	+1	NORMAL
Auxiliares	3.81	3.84	-1	NORMAL
Coordinadora de Auxiliares	3.85	3.84	+1	NORMAL
Dirección	<b>3.98</b>	3.84	+2	<b>POSITIVO</b>

Como podemos observar, la mayor parte de los casos se distribuye entre el rango comprendido entre (-1 – +1) desviaciones típicas. Estos datos indican que las áreas de trabajo valoradas se encuentran dentro de la normalidad, lo cual y atendiendo a la frecuencia de respuesta indica un desempeño adecuado o un grado de satisfacción positivo por parte de las familias participantes en el estudio. Destacar cuestiones relacionadas con los datos, por un lado y en positivo el área de trabajo social, la

médico y la dirección del centro reciben una valoración destacada (+2 desviaciones típicas) en lo que a las opiniones de las familias se refiere. Por otro lado y en sentido contrario, los actuales horarios del servicio de transportes continúan siendo el elemento peor valorado (-3 desviaciones típicas), lo cual indica la poca satisfacción de un sector de la muestra de familias encuestadas al respecto.

### 3.- Valoración de los servicios de Estancia Extraordinaria en el Centro

El CAMP de La Cuesta cuenta con dos alternativas de pernocta en el centro aparte del servicio de residencia que disfrutaban aquellos usuarios que tienen concedida una plaza en dicha modalidad. Se trata de los periodos de respiro familiar que pueden solicitar los familiares, tanto en fin de semana como en periodos vacacionales y de los periodos de cama de emergencia, en los cuales se atiende a los usuarios cuyas familias pasan por un periodo de hospitalización o intervención médica y no pueden ejercer las habituales funciones de cuidado de los usuarios en su domicilio.

El estudio de Calidad 2015 del CAMP de La Cuesta recogió las valoraciones de las familias que han hecho uso de estos servicios.

#### 3.1 Servicio de Respiro Familiar

Del total de familias encuestadas, el 60.4% manifiesta haber hecho uso del servicio de respiro familiar en algún momento. Para los análisis siguientes se valorarán las puntuaciones obtenidas de esta parte de la muestra.

##### Uso del servicio de respiro familiar

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid No Responde	1	1,1	2,1	2,1
Si	29	32,6	60,4	62,5
No	18	20,2	37,5	100,0
Total	48	53,9	100,0	

Si atendemos a los datos obtenidos, de las familias que hacen uso del servicio el 85.7% de las personas encuestadas refiere su satisfacción respecto a la atención recibida, aunque el 10.7% de la misma añade, que dentro de lo positivo habría aspectos que mejorar. Una de las familias no se encuentra satisfecha con la atención recibida durante el periodo de respiro.



### Valoración de la atención durante el respiro familiar

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid No Responde	20	22,5	41,7	41,7
Inadecuada	1	1,1	2,1	43,8
Bien, aunque se podría mejorar	3	3,4	6,3	50,0
Adecuada	24	27,0	50,0	100,0
Total	48	53,9	100,0	

### 3.2 Servicio de Cama de Emergencia

El uso del servicio de cama de emergencia es lógicamente inferior al observado en las estancias de respiro familiar. Evidentemente se trata de familias que solicitan ayuda puntual ante una situación urgente y no planificada en la que requieren de apoyo para la atención de sus familiares. Del total de familias encuestadas, el 31.3% manifiesta haber solicitado una cama de emergencia en algún momento, lo cual se mantiene en la línea de estudios anteriores. Para los análisis siguientes se valorarán las puntuaciones obtenidas de esta parte de la muestra.

#### Uso de la cama de emergencia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid No Responde	3	3,4	6,3	6,3
Si	15	16,9	31,3	37,5
No	30	33,7	62,5	100,0
Total	48	53,9	100,0	

Si atendemos a los datos obtenidos, solo una familia hace referencia a una atención inadecuada durante el servicio prestado. El resto de la muestra, el 68.7% de las personas encuestadas, refiere su satisfacción respecto a la atención recibida, dentro de este dato hay que matizar que el 25% indica que habría aspectos que mejorar. Se observa un incremento de las valoraciones que demandan una mejoría del servicio en detrimento de las que indican que se encuentran satisfechas. Las diferencias entre ambos datos son estadísticamente significativas.

#### Valoración de la atención durante la cama de emergencia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	No Responde	32	36,0	66,7	66,7
	Inadecuada	1	1,1	2,1	68,8
	Bien, aunque se podría mejorar	4	4,5	8,3	77,1
	Adecuada	11	12,4	22,9	100,0
	Total	48	53,9	100,0	

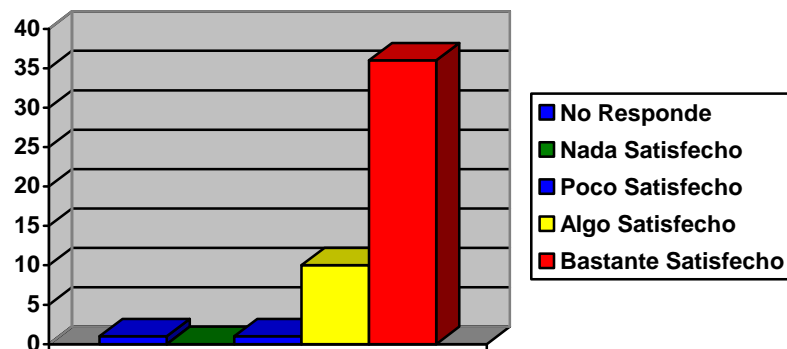
#### 4.- Valoración de la Atención a las personas usuarias del CAMP La Cuesta

A continuación se pasará a analizar la opinión de las familias de los usuarios con plaza en el CAMP de La Cuesta respecto a la atención directa de las necesidades que se realiza desde el centro. En líneas generales podemos afirmar que, según las familias encuestadas, la atención a los usuarios es adecuada. Un 75% de las familias opina que las necesidades de los usuarios quedan adecuadamente cubiertas, este dato implica una reducción respecto al dato de valoración del estudio realizado en 2014 (80.7%). El resto de la muestra se distribuye un 20.8% indica un grado menor de satisfacción, lo que podemos traducir en que consideran que hay aspectos a mejorar, y un 2.1% de la muestra que no se encuentra satisfecha con la atención prestada a su familiar.

#### Valoración de la atención prestada en el recurso

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	No Responde	1	1,1	2,1	2,1
	Poco Satisfecho	1	1,1	2,1	4,2
	Algo Satisfecho	10	11,2	20,8	25,0
	Bastante Satisfecho	36	40,4	75,0	100,0
	Total	48	53,9	100,0	

La siguiente gráfica muestra la distribución de los datos anteriormente comentados, referidos a la opinión de las familias respecto a la adaptación de los usuarios al CAMP de La Cuesta.

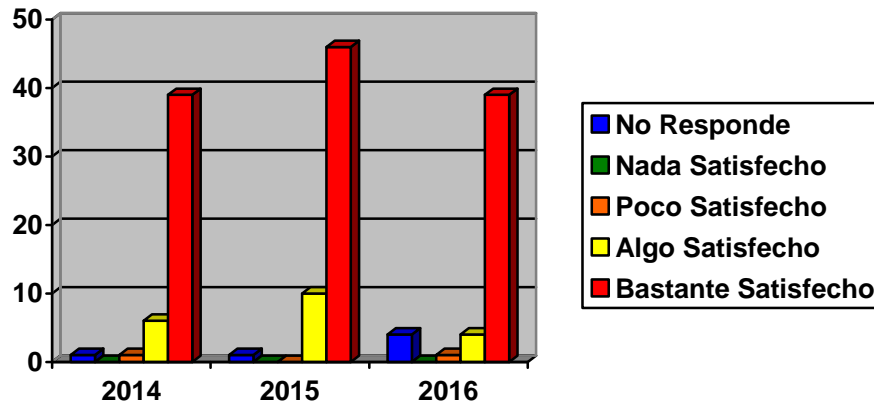


Otro indicador claro de la calidad de la atención a los usuarios es la propia respuesta de los usuarios que reciben las atenciones y cuidados. Su bienestar se refleja en el día a día tanto en el centro como en su domicilio. Al preguntar a las familias por este hecho, responden en un 81.3% de los casos, que su familiar se encuentra bien adaptado al recurso, sin observarse reacciones de rechazo ni ansiedad al acudir al centro. Este dato mejora el resultado del pasado estudio (68.4%) Añadir que un 8.3% de las familias encuestadas manifiestan algunas dificultades en relación a la situación de sus familiares en el centro. Para terminar indicar que una de las familias participantes en el estudio manifiesta encontrarse poco satisfecha con la adaptación de su familiar al centro.

#### Valoración de la adaptación del usuario al recurso

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid No Responde	4	4,5	8,3	8,3
Poco Satisfecho	1	1,1	2,1	10,4
Algo Satisfecho	4	4,5	8,3	18,8
Bastante Satisfecho	39	43,8	81,3	100,0
Total	48	53,9	100,0	

En comparación con los datos obtenidos en pasados estudios, se observa un mantenimiento del grado de satisfacción percibida por las familias en general. La siguiente gráfica muestra los resultados expuestos.



Como último aspecto de este apartado, se consultó a las familias acerca de la percepción de la felicidad de los usuarios que acuden al CAMP de La Cuesta.

#### El usuario es feliz en el centro

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid No Responde	2	2,2	4,2	4,2
Si	44	49,4	91,7	95,8
No	2	2,2	4,2	100,0
Total	48	53,9	100,0	

Del total de familias participantes, se mantienen los 2 casos que indican que la persona que tienen a cargo y que acude al CAMP de La Cuesta no son felices en su día a día en el centro, este dato representa el 4.2% de la muestra estudiada. En el polo opuesto y de una manera muy significativa, el 91.7% de la muestra manifiesta lo contrario, que los usuarios si se encuentran felices asistiendo al recurso. Los datos del presente estudio van en la línea de lo observado el pasado año.

#### 5.- Valoración de los Recursos Materiales del CAMP de La Cuesta.

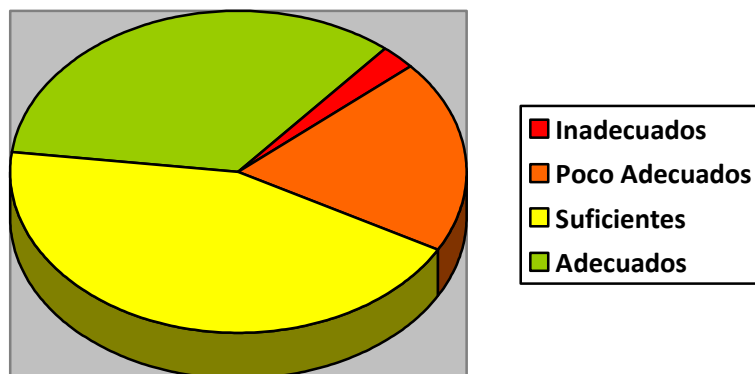
En este apartado se solicitó a las familias participantes en el estudio que manifestasen su opinión respecto al estado de los recursos materiales de los que se dispone en el centro. En este caso, la opinión de las familias se encuentra más dividida.

### Valoración de los recursos del centro

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid No Responde	7	7,9	14,6	14,6
Inadecuados	1	1,1	2,1	16,7
Poco Adecuados	8	9,0	16,7	33,3
Suficientes	18	20,2	37,5	70,8
Adecuados	14	15,7	29,2	100,0
Total	48	53,9	100,0	

Excluyendo del estudio la parte de la muestra que representa a familias que no responden a esta cuestión (14.6%), y recalculando atendiendo a este dato, tenemos que un 21.9% de las familias valora negativamente los recursos de los que dispone el CAMP de La Cuesta, refiriendo que son inadecuados o poco adecuados. Frente a esto, el 34.1% de la muestra los valora positivamente, refiriéndose a ellos como adecuados. La mayor parte de familias participantes en el estudio, un 43.9%, los se refiere a los recursos como suficientes. Los datos se mantienen en la línea de los obtenidos en estudios anteriores.

La siguiente gráfica muestra las valoraciones que realizan las familias respecto a esta cuestión.



### 6.- Valoración de la Gestión de la actual Empresa Adjudicataria

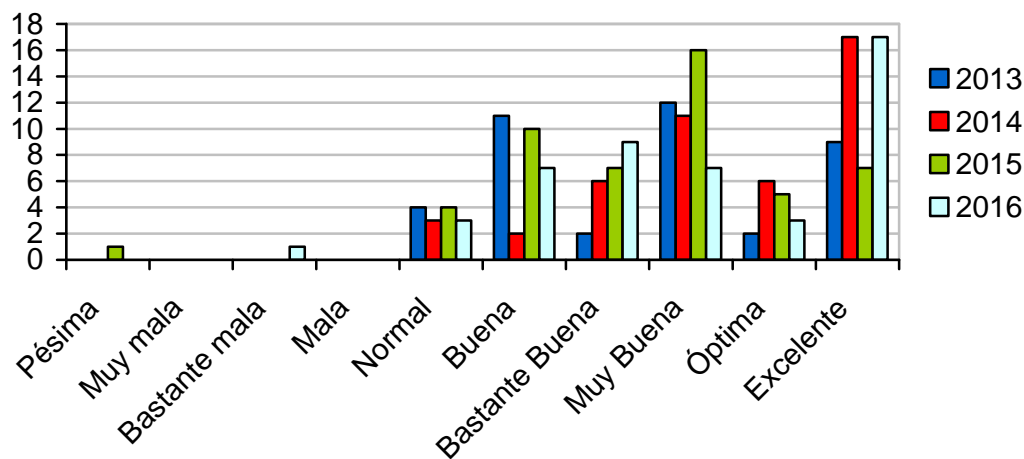
En el siguiente apartado se consulta brevemente a las familias por la labor de la empresa que en la actualidad gestiona el CAMP de La Cuesta. En opinión de las familias encuestadas, la gestión de la actual empresa adjudicataria se mantiene dentro del polo positivo del baremo. Prácticamente la totalidad de las familias encuestadas, salvo los caso de No Respuesta (2.1%) y de una única familia

(2.1%) que presenta una opinión negativa sobre la gestión realizada, mantiene una opinión favorable al respecto.

**Valoración general de la gestión del servicio**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid No Responde	1	1,1	2,1	2,1
Bastante Mala	1	1,1	2,1	4,2
Normal	3	3,4	6,3	10,4
Buena	7	7,9	14,6	25,0
Bastante Buena	9	10,1	18,8	43,8
Muy Buena	7	7,9	14,6	58,3
Óptima	3	3,4	6,3	64,6
Excelente	17	19,1	35,4	100,0
Total	48	53,9	100,0	

La siguiente gráfica muestra la distribución de las opiniones de la familia respecto a la valoración general de la actividad en el CAMP de La Cuesta de la empresa adjudicataria. Se ofrece el dato comparado con los obtenidos en estudios de calidad anteriores. Puede observarse una disminución de las valoraciones positivas más centrales “buena”, “muy buena”, “óptima” en beneficio de la calificación “excelente”, produciéndose una nueva polarización de los datos en este sentido.



## 7.- Conclusiones

A la vista de los datos podemos concluir, que el servicio ofrecido por el CAMP de La Cuesta continua manteniéndose dentro de los estándares de calidad obtenidos en pasados años.

En el análisis pormenorizado de las diferentes áreas y servicios del CAMP de La Cuesta, se mantiene como aspecto a tener en cuenta, al igual que en el pasado estudio, que en opinión de las familias las actuales rutas de transporte requieren de una mejora sensible. Se trata con diferencia del elemento peor valorado de toda la actividad del centro. En el polo opuesto, las labores de las áreas de trabajo social, médico y dirección del centro mantienen o mejoran su valoración respecto al pasado año.

Sobre los servicios de Cama de Emergencia y de Respiro familiar, si bien son generalmente valorados de modo muy positivo por las familias que han hecho uso de ellos, indicando su satisfacción con la atención ofrecida a los usuarios, en el presente estudio se ha observado un ligero deterioro de la valoración de la atención recibida durante las estancias de cama de emergencia, registrándose un incremento de las valoraciones que indican que habría cuestiones que mejorar en detrimento de las valoraciones que indican una atención adecuada.

La satisfacción de las familias respecto a la atención de los usuarios y su adaptación al centro continúa siendo positiva, concluyendo que la práctica totalidad de la muestra cree que sus familiares son felices en el centro.

En cuanto a los recursos materiales de los que dispone el centro, los datos se mantienen estables, lo que implica que las familias encuestadas siguen percibiendo deficiencias.

Sobre la gestión realizada por la empresa adjudicataria, se mantiene la valoración positiva.

En La Laguna a 3 de junio de 2015

Fdo. Esteban Orta Rodríguez

Psicólogo (T-2613) Coordinador