

Estudio de Satisfacción con el servicio prestado en la Residencia Internado San Ildefonso (R.I.S.I.) en 2023 Informe de Resultados

Introducción

El servicio de la Residencia Internado San Ildefonso manifiesta su constante **compromiso con la calidad** de los servicios y con su mejora continua como un elemento clave de su cultura organizativa, contemplando a la persona como sujeto de derechos y beneficiaria de la calidad del servicio prestado, cuyas necesidades y expectativas se deben satisfacer. Para lo cual, es preciso realizar el correspondiente estudio de satisfacción.

Además, con la realización de este estudio, también se pretende disponer de medios para medir el cumplimiento de los compromisos de calidad asumidos en la Carta de Servicios de la Residencia Internado San Ildefonso.

Los compromisos de calidad son el elemento clave de las **Cartas de Servicios**. Es lo que diferencia a una Carta de Servicios de otros documentos meramente informativos sobre los servicios prestados.

Transmitir compromisos de calidad en una Carta de Servicios, conlleva el haber realizado un análisis profundo de la prestación y un ejercicio de mejora de algunos aspectos de dicho servicio. Definimos compromisos de calidad, porque hemos sido capaces, previamente, de analizar cómo estamos desarrollando el servicio que prestamos y cómo lo podemos mejorar, de forma que las personas usuarias estén más satisfechas con las prestaciones que reciben

Por Acuerdo de 19 de diciembre de 2019 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, se aprueba la **Carta de Servicios de la Residencia Internado San Ildefonso** de conformidad con lo establecido en el artículo 3 del Acuerdo de 25 de junio de 2009 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, por el que se regula el Sistema de Cartas de Servicios en el Ayuntamiento de Madrid.

Además de analizar la satisfacción global con el servicio, se pretende comprobar el cumplimiento de los compromisos de calidad directamente vinculados con la satisfacción de las personas usuarias.

FICHA TÉCNICA

TÍTULO DEL ESTUDIO:

Estudio de satisfacción de las familias de los menores residentes y los propios menores con el Servicio de la Residencia Internado San Ildefonso.

ÓRGANO PROMOTOR:

Dirección General de Educación Juventud y Voluntariado del Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad.

OBJETIVO DEL ESTUDIO:

Conocer la satisfacción de las familias de los menores residentes y de los propios menores de la Residencia Internado San Ildefonso, así como recibir sus sugerencias, con el fin de establecer una estrategia de mejora.

UNIVERSO:

El universo está formado por un total de 42 familias de menores residentes y un total de 54 menores residentes en la Residencia Internado San Ildefonso.

TAMAÑO MUESTRAL:

Se ha encuestado a la totalidad de las familias y los menores residentes en la Residencia Internado San Ildefonso.

PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO:

Censal, los cuestionarios de satisfacción han sido facilitados a todas las familias de los menores y a todos los menores residentes.

MÉTODO DE RECOGIDA:

Se han realizado dos cuestionarios diferentes, uno destinado a las familias de los menores residentes y otro destinado a los menores residentes de la Residencia.

Los cuestionarios de satisfacción con el Servicio de la Residencia Internado San Ildefonso fueron facilitados en el mes de enero de 2023 vía presencial a todas las familias y a todas las niñas y niños residentes.

Una vez cumplimentados por las mismas han sido entregados en la Residencia a los educadores de las casas.

Se diseñó una batería de preguntas, en su mayoría cerradas en base a una escala de valoración de 0 al 5. Éstas fueron complementadas por una pregunta abierta destinada a recoger las sugerencias y comentarios de las familias y las ideas y comentarios de los menores.

PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:

La información de los familiares y de los menores se recoge durante el mes de enero de 2023.

ASPECTOS EVALUADOS:

Los aspectos evaluados en los 42 cuestionarios cumplimentados por las familias de los menores residentes han sido:

- De carácter cuantitativo: el grado de satisfacción, el trato recibido, la atención prestada y los horarios de atención.
- De carácter cualitativo: Los comentarios y sugerencias realizados por las familias

Los aspectos evaluados en los 54 cuestionarios cumplimentados por los menores residentes han sido:

- De carácter cuantitativo: el grado de confianza y seguridad en las personas que les atienden, la utilización de un lenguaje claro y comprensible y la limpieza y orden de las instalaciones de la Residencia.
- De carácter cualitativo: Las ideas de mejora de los niños y niñas que viven en la Residencia

RESULTADOS

Perfil de menores encuestados – distribución por edades y sexos:

Edades	Niña	Niño	Total general
6		1	1
7	3		3
8	2	4	6
9	3	7	10
10	6	5	11
11	5	3	8
12	3	2	5
13	5	2	7
14		3	3
Total general	27	27	54

PERFIL DE LAS FAMILIAS ENCUESTADAS:

Progenitor	Nº
Madre	38
Padre	4
Total general	42

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS FAMILIAS DE RESIDENTES ENCUESTADAS

De las 42 familias de residentes encuestados que han respondido al cuestionario pasado en 2023, el 98% ha mostrado un muy alto nivel de satisfacción y el 2% de familias quedan simplemente satisfechos. Ninguna familia ha mostrado insatisfacción por los servicios de la Residencia.

A continuación, se explica con detalle:

Aspecto valorado	1	2	3	4	5	Total general
Amabilidad y respeto	0	0	0	2	40	42
Horario de atención	0	0	1	7	34	42
Claridad del lenguaje utilizado	0	0	1	5	36	42
Satisfacción general	0	0	2	3	37	42

Aspecto valorado	1	2	3	4	5	Total general
Amabilidad y respeto	0%	0%	0%	5%	95%	100%
Horario de atención	0%	0%	2%	17%	81%	100%
Claridad del lenguaje utilizado	0%	0%	2%	12%	86%	100%
Satisfacción general	0%	0%	5%	7%	88%	100%

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS MENORES RESIDENTES

Del total de menores residentes que han respondido al cuestionario de satisfacción de 2023, el 86% de ellos se han mostrado muy satisfechos y el 11% de los menores tan sólo satisfechos. El 5% se encuentra en un nivel de insatisfacción.

A continuación, se explica con detalle:

Aspectos valorados	1	2	3	4	5	Total general
Comprensión	1	1	3	26	23	54
Sentirse escuchado	2	1	10	22	19	54
Buen trato	0	0	6	16	32	54
Confianza	3	2	5	12	32	54
Seguridad	0	3	6	10	35	54
Limpieza y orden	2	1	5	13	33	54

	1	2	3	4	5	Total general
Comprensión	2%	2%	6%	48%	43%	100%
Sentirse escuchado	4%	2%	19%	41%	35%	100%
Buen trato	0%	0%	11%	30%	59%	100%
Confianza	6%	4%	9%	22%	59%	100%
Seguridad	0%	6%	11%	19%	65%	100%
Limpieza y orden	4%	2%	9%	24%	61%	100%

Puntuación igual o superior a 4	
Comprensión	91%
Sentirse escuchado	76%
Buen trato	89%
Confianza	81%
Seguridad	83%
Limpieza y orden	85%

RESULTADOS OBTENIDOS EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD ADQUIRIDOS POR LA RESIDENCIA

Compromiso 1.

Ofrecemos en la vida cotidiana un entorno en el que las niñas, niños y adolescentes se sientan seguros y desarrollen confianza en las personas que les atienden en la Residencia.

El objetivo es que al menos el 85% valoren su seguridad y la confianza con una puntuación igual o superior a 4, en una escala de 1 a 5.

Este año no se ha conseguido su cumplimiento obteniendo un resultado del 83% en cuanto a la seguridad y de un 81% en cuanto a la confianza.

Compromiso 2.

Garantizamos un horario de atención a las familias continuado de mañana y tarde, de lunes a viernes, adecuado a sus necesidades.

El objetivo es que al menos el 90% valoren el horario de atención con una puntuación igual o superior a 4, en una escala de 1 a 5.

Compromiso cumplido obteniendo un resultado del 98%

Compromiso 3.

Ofrecemos un trato amable, respetuoso y afectivo.

El objetivo es que al menos el 85% de las niñas, niños y adolescentes, y el 90% de sus familias valoren el trato recibido con una puntuación igual o superior a 4, en una escala de 1 a 5.

Este año se ha conseguido su cumplimiento obteniendo un resultado del 89% por parte de los niños, niñas y adolescentes y del 100% por parte de sus familias.

Compromiso 4.

Utilizamos un lenguaje claro y comprensible adaptado a la edad y nivel de comprensión.

El objetivo es que al menos el 85% de las niñas, niños y adolescentes valoren el lenguaje utilizado con una puntuación igual o superior a 4 y al menos el 90% de las familias valoren el lenguaje utilizado con una puntuación igual o superior a 4, ambas en una escala de 1 a 5.

Este año se ha conseguido su cumplimiento obteniendo un resultado del 91% por parte de los niños, niñas y adolescentes y del 98% por parte de sus familias.

Compromiso 5.

Realizamos la recogida de información en relación con las necesidades de todas las niñas, niños o adolescentes de nuevo ingreso en el plazo máximo de 30 días naturales desde su incorporación a la Residencia. Además, elaboramos la evaluación inicial de necesidades en el plazo máximo de 60 días naturales.

Compromiso cumplido, obteniendo un resultado del 100% en ambos indicadores.

Compromiso 6.

Garantizamos el derecho de las niñas, niños y adolescentes a ser escuchados y a que sus opiniones sean tenidas en cuenta, recogiénolas en los planes de trabajo individuales y en los cuestionarios de satisfacción.

El objetivo es que el 90% de los planes recojan sus opiniones y al menos el 90% de las niñas, niños, adolescentes valoren el ser escuchado con una puntuación igual o superior a 4, en una escala de 1 a 5.

Ambos indicadores no se han cumplido, obteniendo un 75% en cuanto a recoger la opinión de los menores en los planes individuales y del 76% en cuanto a sentirse escuchados.

Compromiso 9.

Mantenemos las instalaciones de la Residencia limpias y ordenadas. El objetivo es que al menos el 90% de quienes residen en ella valoren la limpieza y el orden con una puntuación igual o superior a 4, en una escala de 1 a 5.

Compromiso no cumplido, obteniendo un resultado del 85%.

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS RECOGIDAS DE LOS CUESTIONARIOS A LAS FAMILIAS ENCUESTADAS

Familias que sí han aportado comentarios y sugerencias son el 31 %. Al ser un aspecto cualitativo hemos optado por transcribir algunas de ellas:

“Estupendo todo, sin palabras”.

“Siempre echan de menos la RESI”.

“GRACIAS POR CUIDAR DE NUESTROS NIÑOS”.

“Gracias por atender con tanto cariño a nuestros hijos”

“Que revisen los tiempos de las duchas porque alguno, sólo se moja”

“Que tengan aún más paciencia, amabilidad y comprensión”

“Muy agradecida”

“Agradecimiento por la buena educación y atención que reciben los niños y las niñas”.

“Unir las fuerzas los padres y educadores y educadoras para mejorar la calidad del trabajo educativo”.

Familias que no han aportado comentarios y sugerencias 69 %

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS RECOGIDAS DE LOS MENORES ENCUESTADOS

Menores que sí han dibujado o escrito alguna idea o han hecho algún dibujo ilustrando la encuesta un 74 %. Y esto es lo que nos dicen:

- “Aquí tengo a mis mejores amigas”.
- “Que nos escuchen más, pero me gusta como es mi RESI.”
- “Más deportes, en el patio”.
- “Que nadie se pelee”.
- “Que haya más talleres de baile, dibujo y juegos”.
- “Arreglar lo que se rompe y que haya más televisión”.
- “Pasar más tiempo con los padres”.
- “Queremos un mobiliario más nuevo y reciclado”.
- “Que salgamos más a menudo”.
- “Que se pueda usar el móvil”.
- “Más consolas, Play y horas de televisión”.
- “Que vengan más las madres y más excursiones.”

Menores que no han dibujado o escrito alguna idea: 27 %