

 <p>ADISBISMUR</p>	 <p>COMISSÃO EXCELÊNCIA EUROPEA</p>	<p>Informe de análise da satisfação dos grupos de interese</p>	<p>MR019</p> <p>Edición: 01. Data: 07/08/2009</p>
--	--	---	--

INFORME DE ANÁLISE DA SATISFACCIÓN DOS GRUPOS DE INTERESE DE ADISBISMUR

Elaborado por: Loreto Sambade (Dep.Calidade)

Data: 12/05/2020

USUARIOS/AS:

Temos 27 cuestionarios entregados e cubertos

- A preguntas máis puntuadas é:

Está satisfeito coa formación que hai no centro con 2,9 puntos.

- Preguntas menos puntuadas.

Gústache o centro de Valadares?, Está satisfeito co trato recibido polos/as traballadores/as do Centro? e Está satisfeito coas actividades que hai no centro? con 2,8 puntos

- As Actividades mais valoradas.

Taller de lectura:**3**
 Manexo de cartos:**3**
 Atado de cordóns:**3**
 Manexo do reloxo:**3**
 Afeitado:**3**

- As Actividades menos valoradas.

Cestería:**2,6**
 Cerámica: **2,6**

- Gustache a comida en Valadares? : 2,7

Comentarios:

- 1) Que o peixe veña con patatas
- 2) Podía diferenciar as persoas pola súa dificultad para salir cunha persoa
- 3) Eu non teño ningún comentario
- 4) Ningun
- 5) A comida está boa
- 6) Gústame a sopa
- 7) Está feito mui mal, unhas veces cruda e fría e outras queimada que non se pode comer, non é capaz de facer un postre. Os champiñons xa os teño cruzados, con tanto champiñón e guisantes.
- 8) Algunhas veces bótalle pouco sal (por exemplo ,crema de verduras) parece a comida do hospital.

- **A pregunta nº10 Que son as dúas cousas que mais che gustan de Valadares?**

Cestería	Compañeiros/as	Excursións
Sopa	Club de lectura	Baños
Gústame vir	Nada	Os meus amigos
Viveirismo(4)	Bailar	Escribir
Monitores (4)	Informática	Cando se fan festas
Actividades(3)	Ir de compras	
Comida (7)	SC:1	
Todo (5)	Vir o centro	
Educación social		
Traballo normal		

- **A pregunta nº 10.a E as dúas que menos?**

Cestería (2)	Nada(5)
Gústame todo	Gusta moito
SC:8	Non tendes deso
Ningunha	Compañeiros/as
Os/as monitores/as	Actividades
Lavadora	Viveirismo(2)
A comida	As instalación(3)
Non hai ningunha cousa que non me guste	
Non hai nada nada que me disguste	
A comida que é sempre a mesma.	
Cando me toca taller de cerámica e cestería	

- **Pregunta nº11 Que che gustaría ter en Valadares que non tes**

Sin contestar(11)
 Traballo
 Máis libertad(2)
 Cama para dormir
 Nada
 Gústame o que hai
 Compañeiros/as bos
 Non sei(2)
 Atención dos/as monitores/as e comprensión
 Taller de costura básico
 Gústaríame ter aquí un cabalo
 Gústaríame saber tanto como os/as monitores/as, ir sola as compras,etc.
 Todo e levarme moi ben con todos/as os/as compañeiros/as.
 Máis libros para leer eu.

- **Na pregunta nº13 Por que ves ó centro?**

Porque me gusta (13)
 Quero barrer
 Porque teño que vir
 Porque estou enferma
 Aprender un oficio
 Para mellorar a calidade de vida
 Polo meu estado
 Porque me encanta
 Porque me gustades todos como traballadores e o que facedes aquí.
 Para aprender cousas e desenvolverse cos outros/as compañeiros/as
 A aprender cousas que me costan e a aprender cousas novas
 Porque o paso moi ben con todos
 SC:2

- **Na pregunta Nº 14 Si te deran a elixir:**

Seguirias vindo o centro: 24 usuarios/as

NON: 2 usuarios/as

- **Comentarios e suxestións.**

- 1) Comida rica
 - 2) Gústaríame que me deixaran ir a Francia porque o ano pasado non fun.
 - 3) Estou moi contenta,vamos a praia, de excursións, estou cos meus amigos/as, moitas cousas.
- Con respecto a puntuación anterior.
 - A satisfacción global diminuíu , no 2019 3,4% neste ano alcanzamos un 3,3% , diminúe un **0,1%** a satisfacción.

USUARIOS/AS BAIXA COMPRENSIÓN

Temos 14 cuestionarios entregados e cubertos.

● **Preguntas máis valoradas**

1. Está satisfeito coas actividades que hai no Centro?

Cunha puntuación de 3 puntos

● **Preguntas menos valoradas.**

Non hai, o resto das preguntas ten unha valoración de 2,9 puntos.

● **As actividades máis valoradas.**

- Piscina: **3 puntos**
- Fisioterapia: **3 puntos**
- Logopedia: **3 puntos**

- Comedor: **3 puntos**
- Festas: **3 puntos**
- Xornadas deportivas: **3 puntos.**
- Manexo do reloxo: **3 puntos.**
- Plancha: **3 puntos.**
- Lavadora: **3 puntos.**
- Abotoado: **3 puntos**
- Taller de cociña: **3 puntos.**

- **As actividades menos valoradas.**
 - Afeitado: **2,3 puntos**
 - Deporte: **2,5 puntos**
 - Atado de cordóns: **2,5 puntos**
 - Compras no super: **2,6 puntos**

- **Os profesionais máis valorados.**
Todos.

- **Os profesionais menos valorados.**
Ningún

- **Na pregunta 8, Tes moitos amigos en Valadares?**
Moitos:11 usuarios/as Algúns:1 usuario/a Poucos:2 usuarios/as

- **Na pregunta 10. Cales son as dúas cousas que máis che gustan de Valadares**
 - Compañeiros/as Fisioterapia
 - **Poñer e limpar o comedor(4)**
 - Viveirismo (3) Cestería (2)
 - Logopedia (3) Piscina (2)
 - Traballar nos talleres **Festas(5)**
 - Afeitarme
 - **Excursións (4)**

- **Na pregunta 10.a), E as dúas que menos?**
 - Sin contestar: 7 usuarios/as
 - **Deporte (2)** Carnavales
 - Deporte(ping-pong) Limpar os baños
 - Taller de teatro **Manualidades(4)**
 - Excursións Taller de lectura

- Xornadas deportivas

- **Na pregunta 11, Qué che gustaría ter en Valadares que non tes?**
 - Sin contestar: 10 usuarios/as.
 - Ir máis o cine
 - Taller de carpintería
 - Ir a hipoterapia(2)

- **Na pregunta 12. Cando tes algún problema os monitores axúndanche?**
 - Todos contestaron que Si

- **Na pregunta 13, Porqué ves ao Centro?**
 - Quero vir eu (5)
 - Mándame meu irmán
 - Gustame vir o centro (2)
 - Mandame miña nai (4).
 - Porque me mandan vir
 - Quero ir eu o centro(5)

- **Na pregunta 14, Se che deran a escoller, seguirías vindo ao Centro ou farías outra cousa?**
 - Seguiria vindo ao centro: 14 usuarios/as

Non hai comentarios nin suxestións

- **Con respecto a puntuación anterior da satisfacción:
A puntuación aumentou en 0,1%**

PERSOAL DO CENTRO.

Temos 15 cuestionarios, entregáronse 17.

A ENTIDADE

- A pregunta con máis puntuación: A misión de Adisbismur faite sentir que o teu traballo é importante: **3,5 puntos**
- As preguntas con menos puntuación, As ferramentas informáticas que empregas están ben adaptadas ás necesidades do teu traballo e As horas de voluntariado que fas nas saídas e excursións: **3 puntos.**

En total o bloque recibiu unha puntuación de 25,6 fronte ó 23,1 do ano anterior, aumentou a a puntuación en **2,5.**

A ORGANIZACIÓN DO TRABALLO

- A pregunta con máis puntuación: A colaboración que recibes das persoas coas que te relacionas no teu traballo: **3,5 puntos.**
- As preguntas con menos puntuación: A definición das túas tarefas e reponsabilidades e A simplicidade e axilidade dos procedementos para realizar o teu traballo: **3,1 puntos**

En total o bloque recibiu unha puntuación de 9,6 fronte ó 9,4 do ano anterior, aumentou a puntuación en **0,2**

TAREFAS E REQUISITOS DO TEU TRABALLO

- A pregunta con menos puntuación : A carga de traballo que tes habitualmente : **2,9 puntos**
- As preguntas máis puntuadas: A dificultade do teu traballo en relación coas túas habilidades e formación e o Coñecemento que tes das outras actividades que se desenvolven en ADISBISMUR: **3,1 puntos**

En total o bloque recibiu unha puntuación de 12,1 fronte ó 11,5 do ano anterior, aumentou un **0,6.**

AUTONOMIA PARA DESENVOLVER O TEU TRABALLO

- As preguntas con máis puntuación: A motivación para realizar o teu traballo: **3,5 puntos**
- A pregunta con menos puntuación: O nivel de comprensión do teu traballo: **3 puntos.**

En total o bloque recibiu unha puntuación de 19,2 fronte o 18,3 do ano pasado, aumentou **0,9.**

A XUNTA DIRECTIVA DE ADISBISMUR

- A pregunta con menos puntuación: A forma en que a alta dirección leva a cabo as súas responsabilidades: **2,7 puntos**
- As preguntas con máis puntuación: A accesibilidade da Xunta Directiva e a Política da asociación co respecto ó persoal: **3,1 puntos.**

En total o bloque ten unha puntuación de 14,9 fronte ó 13,5 do ano anterior aumentou **1,4.**

O TEU XEFE INMEDIATO.

- As preguntas con máis puntuación: O xeito en que atende as túas suxestións relacionadas co teu traballo habitual e A súa accesibilidade en calquera momento: **3,4 puntos.**
- A pregunta con menos puntuación: O recoñecemento que recibes cando fas ben o traballo: **2,9 puntos.**

En total o bloque ten unha puntuación de 32,2 fronte ó 28,8 do ano anterior **3,4** puntos máis.

AS POSIBILIDADES DE DESENVOLVEMENTO EN ADISBISMUR

- A pregunta con máis puntuación: Recibo a formación necesaria para desempeñar correctamente o meu traballo: **3,1 puntos.**
- As preguntas con menos puntuación: As oportunidades de progreso na entidade e A atención que mostra Adisbismur por coñecer as túas perspectivas de desenvolvemento profesional: **2,9 puntos**

En total o bloque ten unha puntuación de 8,9 fronte ó 8,1 do ano anterior. **+0,8.**

SALARIO E CONDICIÓN S DE EMPREGO

- A pregunta con máis puntuación: O salario que recibes en relación co traballo: **2,7 puntos.**
- A pregunta con menos puntuación: As posibilidades de mellorar o teu salario: **2'5 puntos.**

En total o bloque ten unha puntuación de 7,8 fronte o 6,6 do ano anterior **1,2** puntos máis .Segue sendo o bloque menos puntuado.

		Informe de análise da satisfacción dos grupos de interese	MR019 Edición: 01. Data: 07/08/2009
--	---	--	--

INFORMACION/COMUNICACIÓN

- A pregunta con máis puntuación: A comunicación entre os usuarios e o persoal é boa: **3,2**.

- A pregunta con menos puntuación: A información que recibes sobre programas de formación para o teu desenvolvemento : **2,9**.

En total o bloque ten unha puntuación de 15,4 fronte ó 14,8 do ano anterior: **+0,6**.

O TRABALLO EN EQUIPO

- A pregunta con máis puntuación: A relación cos compañeiros de traballo é boa: **3,5 puntos**.

- A pregunta menos puntuada: Coas reunións de persoal que se fan, son útiles: **3**.

En total o bloque ten unha puntuación de 28,6 fronte o 24,9 do ano anterior, aumentou **3,7**.

IMPLICACIÓN NA MELLORA

- A pregunta con máis puntuación: Os responsables de ADISBISMUR poñen en marcha iniciativas de mellora: **3,1**.

- As preguntas con menos puntuación: Consúltaseme sobre as iniciativas para mellorar o servizo, Síntome copartícipe dos éxitos e fracasos de ADISBISMUR e Nos últimos tempos percibín unha tendencia á mellora: **2,9**.

En total o bloque obtivo unha puntuación de 11,8 fronte ó 11 do ano anterior. **+0,8**.

A CALIDADE DE ADISBISMUR

- A pregunta con máis puntuación: O interese que mostra ADISBISMUR para dar uns servizos de calidade: **3,3 puntos**.

- As preguntas menos puntuadas: O proceso de Xestión, procedementos e métodos de traballo para lograr unha boa calidade nos servizos e A utilidade das sesións informativas sobre o tema de calidade: **3,2 puntos**.

O bloque obtivo unha puntuación de 9,7 fronte o 8,9 do ano pasado aumentou **0,8**.

TOTAL PUNTOS

2019: 184,7

2020: 202,3

17,6 puntos máis que o ano anterior.

- Nivel de confianza en que os resultados se empreguen de xeito constructivo:
 - Desconfío totalmente: 1
 - Nivel 2: 1
 - Nivel 3: 8
 - Confío totalmente: 5
- No cadro, o apartado máis importante foi **O traballo en equipo: 40 puntos**
Seguido de **A entidade: 44 puntos.**
- O menos valorado polos traballadores : **A Xunta directiva de ADISBISMUR: 104 puntos.**
Seguido de **A calidade en ADISBISMUR: 82 puntos.**

COMENTARIOS E SUXESTIÓNS

- **Sinala 2 suxestións de mellora que consideres prioritarias.**
 - 1- Máis variedade na comida
 - 2- Realizar máis reunións de equipo para facilitar o coñecemento de información dos/as usuarios/as e así levar a cabo un traballo con eles/as máis eficaz, ademáis de poñer en común entre os/as traballadores/as estratexias que se lle aplican, problemáticas, dúbidas,etc.
 - 3- Evitar os gritos cara as persoas usuarias.
 - 4- Igualdade
 - 5- Que os menús non sexans sempre os mesmos (comemos champiñons todas as semanas). E o mesmo postre todas as semanas (os mesmos yogures sempre)
 - 6- Que todos os comentarios e suxestións non se tomen o personal e que se traten de corregir sen culpabilizar.
 - 7- Sempre que aparecen problemas, cargase cos traballadores/as que non teñen que ver co mesmo.
 - 8- Cando hai unha reclamación, faise moito revuelo cando se produce, e logo dun tempo xa se olvida, sen corregir o reclamado.
 - 9- Trataría de que hubese un humor menos despectivo (en xeral) con todos/as.
 - 10- Considero moi importante a colaboración entre compañeiros/as , eliminar dimes e diretes.

Temos 15 cuestionarios de Satisfacción dos cales:

Moi satisfeitos: 8
Satisfeitos: 7

FAMILIAS

Temos 25 cuestionarios.

- A pregunta con máis puntuación: A hora de fixar citas ou cando lle xurde calquera problema, é fácil poñerse en contacto c centro, A atención que se lle presta as familias faise de xeito fiable e coidadoso e A información ofrecida dende o centro de Valadares é correcta, fiable, clara e actualizada?: **3,9.**
- A pregunta con menos puntuación: As instalacións do centro de Valadares a súa accesibilidade arquitectónica resultan agradables e adecuadas para as actividades desenvoltas nelas?: **3.**
- A satisfacción global co servizo obtuvo unha puntuación de 3,6 i igual que o ano anterior.
- No cadro a parte menos puntuada (polo tanto máis importante)
 - **A atención dos usuarios: 23 puntos**
 - **Actividades formativas: 47 puntos**
- A máis puntuada (polo tanto menos importante):
 - **Ocio e tempo libre: 96 puntos**
 - **Información recibida: 79 puntos**
- Na pregunta nº 15. Qué outros servizos ademais dos prestados actualmente demandaría vostede?
 1. Renovar coches de transporte
 2. O que vostedes consideren necesarios estará ben, coma sempre
 3. Ningún.
 4. Ningún servizo
- O cuestionario pareceume: SC:1
Corto: normal: 22 longo: 2
- O cuestionario é comprensible: SC:2
Si: 22 Non: Regular: 1

Comentarios e suxestións:

1. Como todas as cousas, todo é millorable na medida do posible e como as cousas son como son , pois está bastante ben, axudas cada vez menos, tarde, mal e arrastro, é o que hai.

		Informe de análise da satisfacción dos grupos de interese	MR019 Edición: 01. Data: 07/08/2009
--	---	--	--

2. Nada.

O total de puntos conseguido foi un 53,9 os mesmos puntos acadados o ano anterior.

Enviaronse 43 cuestionarios as familias e recibíronse 25, dos cales:

Moi satisfeitos: 13

Satisfeitos: 12

VOLUNTARIOS/AS.

- As preguntas máis puntuadas foron todas con **4** puntos.
- **Na pregunta 5: Que é o que máis che gustou da túa experiencia como voluntario?**
 1. Gústame ver como disfrutan día a día e disfrutan de experiencias novas.
 2. A convivencia cos usuarios, sen dúbida.
 3. O trato cos/as usuarios/as do centro e a atención dos monitores/as a tratar con eles/as
 4. O trato cos/as usuarios/as e traballadores/as do centro, e o bo acollemento por parte destes/as. As actividades realizadas. Os momentos de ocio, etc.
 5. A maneira na que traballa ca xente e a axuda que se lle dan as personas.
 6. Que me sentín valorada e tratada como unha máis. E sobretudo, poder estar cos usuarios/as durante todas as xornadas.
- **Na pregunta nº 6 E o que menos?**
 1. Nada
 2. A ubicación do centro que está moi alonxado e é un sitio moi frío.
 3. Non atopo nada que non me guste
 4. Non tiven ningunha mala experiencia para calificala como “a que menos me gustou”
 5. SC
 6. O que menos me gustou, foi a sensación que ás veces tiña de non saber como axudar ou facer para non ser un estorbo para vós.
- **Na pregunta nº 7 , Se puideses cambiar unha ou varias cousas da túa experiencia como voluntario cales serían?**
 1. Nada. Todo estupendo
 2. Pois pasaría máis tempo alí, pero pola miña situación persoal non pode ser.
 3. Só cambiaría ter eu máis tempo para colaborar
 4. Non cambiaría nada.
 5. Axudar en máis actividades.

		Informe de análise da satisfacción dos grupos de interese	MR019
			Edición: 01. Data: 07/08/2009

6. Que todos/as voluntarios/as puideran propor ou facer de vez en cando algunha actividade, saíndose un pouco da rutina. Tamén, é certo que eu estiven pouco tempo e non sei como funciona durante todo o ano.

- **Na pregunta nº8, Gustaríache seguir colaborando con nós?**
Todos contestaron que si
- **Na pregunta nº9 , Recomendaríaslle a algún coñecido que quixera facer voluntariado que o fixera aquí?**
Todos contestaron que si
- A puntuación total foi de 15,6 puntos, fronte o 15,4 do ano anterior. **+0,2**
- Recibíronse a 6 cuestionarios dos cales:

Moi satisfeitos: 5
Satisfeito:1

SOCIOS/AS

Este ano debido o **COVID-19**, non se enviaron os cuestionarios de satisfacción os/as socios/as.