	RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2026	D124
---	---	-------------

Elaborado por: Cristina Vegas Valencia/ José Antº Arjona Cerrillo

Realizado desde el 2 al 8 de junio de 2026.


Entrevistadores/as:

- Cristina Vegas Valencia.
- José Antº Arjona Cerrillo.

Todos los cuestionarios son confidenciales, tanto los realizados mediante plataforma digital como los realizados a residentes amparados por el secreto profesional. Los cuestionarios realizados en papel están a disposición de familiares y residentes y pueden solicitarlos a dirección.

INDICE

1. Introducción	2
2. Metodología.....	2
3. Participación.....	2
4. Resultados Generales	3
5. Análisis por Áreas	3
6. Análisis de las Preguntas Abiertas	7
7. Fortalezas Detectadas.....	8
8. Áreas de Mejora	9
9. Conclusiones.....	9
10. Agradecimientos.....	10
ANEXO 1 TABLA DE DATOS RECABADOS.....	10

	RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2026	D124
---	---	-------------

1. Introducción

Con el objetivo de conocer el grado de satisfacción de las personas residentes respecto a los servicios prestados en el Centro, durante el mes de junio de 2026 se llevó a cabo una encuesta de satisfacción dirigida a los usuarios del servicio (residentes y familiares).

La información obtenida permite evaluar la percepción de las personas residentes sobre distintos aspectos relacionados con las instalaciones, la atención recibida, la alimentación, la información proporcionada, las actividades desarrolladas y el trato del personal, así como detectar oportunidades de mejora para continuar avanzando en la calidad asistencial.

2. Metodología

El cuestionario ha sido diseñado mediante preguntas cerradas estructuradas con escalas tipo Likert de cinco niveles de respuesta (Muy mal, Mal, Regular, Bien y Muy bien), transformadas posteriormente en valores numéricos comprendidos entre 1 y 5 para facilitar el análisis estadístico.

Asimismo, se incorporaron preguntas abiertas destinadas a recoger sugerencias, comentarios y propuestas de mejora por parte de las personas residentes.

Para el análisis de los resultados se han utilizado:


- Media aritmética de cada ítem.
- Distribución porcentual de respuestas.
- Análisis cualitativo de los comentarios abiertos.

3. Participación

Se recogieron un total de 18 cuestionarios de residentes y 47 de familiares, 1 de los cuales se ha anulado debido a cumplimentación sin posibilidad de interpretación (con textos en lugar de cruces). Este año se ha batido el record de participación con un total de 65 cuestionarios. De ellos se han realizado 30 online mediante Google Formularios y el resto en papel.

Por un lado, tanto en residentes como familiares la elevada participación con una estancia superior a un año aporta una visión consolidada sobre el funcionamiento del centro.

- Más de 1 año: 70,2%.

	RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2026	D124
---	---	-------------

- Entre 6 meses y 1 año 17%.
- Menos de 6 meses 12.8%.

Por otro lado, resulta importante resaltar que prácticamente la mitad de las respuestas de familiares se corresponden con residentes de alta dependencia (vida cama/sillón) 47.8%

4. Resultados Generales

Los resultados obtenidos reflejan una valoración global muy positiva del servicio.

Los aspectos mejor valorados son:

- Trato recibido por parte del personal.
- Seguridad transmitida por el equipo profesional.
- Atención sanitaria.
- Actividades desarrolladas.
- Adaptación del centro a las necesidades individuales.
- Atención de auxiliares, enfermería, fisioterapia y dirección.

La práctica totalidad de las respuestas se sitúan entre las categorías “Bien” y “Muy bien” (95.2%), y tan solo el 0.64% de las casillas que valoran mal o muy mal han sido marcadas.


El análisis estadístico muestra que todas las áreas evaluadas superan el 85 % de respuestas positivas, alcanzando las instalaciones y el entorno el porcentaje más elevado (98,2%). La información sanitaria (94,7%), las actividades (92,1%) y el trato humano (90,8%) constituyen igualmente dimensiones altamente valoradas por las personas residentes. Estos resultados confirman un elevado nivel de satisfacción general con los servicios prestados.

5. Análisis por Áreas

A continuación, se va a analizar cada área evaluada en el cuestionario de manera individual, mostrando los resultados obtenidos y su correspondiente interpretación global.

5.1 Instalaciones y entorno

Las habitaciones, zonas comunes y condiciones generales del centro reciben una valoración muy positiva por parte de las personas residentes.

	RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2026	D124
---	---	-------------

Resultados cuantitativos:

- El 97% de las respuestas consideran la habitación como buena/muy buena (en adelante B/MB), correspondiendo el 3% restante a cuestionarios de familiares que la valoran como regular (en adelante R).
- Respecto a zonas comunes, se observa que la valoración de residentes es muy superior a la de familiares (el 95% de residentes las consideran buenas/muy buenas frente al 85% de familiares). Aunque estos resultados reflejan un elevado grado de satisfacción con las instalaciones y el entorno residencial, considerándose adecuados y funcionales para las necesidades de los usuarios, se establece esta área como de mejora al recibir un 12% de respuestas por debajo de bien/muy bien.
- Respecto a la limpieza del centro, este año vuelve a ser un área de las mejores valoradas (75%MB, 22%B).
- El 97% de los/as encuestados/as indica que se siente cómodo o muy cómodo en el centro.

5.2 Alimentación

La alimentación presenta una valoración positiva en términos generales, tanto en familiares como en residentes, en calidad y en variedad.


Resultados cuantitativos:

- Media del área: 4,50 sobre 5.
- Respuestas positivas (Bien + Muy bien): 89,5%.

A destacar que la percepción de calidad en las comidas y menú es superior en familiares que en residentes (residentes: 84% B/MB, familiares: 93% B/MB).

5.3 Respuesta a necesidades

Se manifiesta que se pueden consultar dudas con facilidad, un 92% indica B/MB en este ítem, respecto a la agilidad en la atención de las peticiones el 90% lo considera B/MB, aunque es reseñable que en residentes un 21% de las respuestas están por debajo de esta valoración (3 R/ 1 mal (en adelante M)). **Se establece esta área como de mejora.**

	RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2026	D124
---	---	-------------

A la pregunta de si reciben ayuda cuando la necesitan, el 94% responden B/MB perciben una adecuada capacidad de respuesta por parte del equipo profesional.

5.4 Información

La atención telefónica se considera en un 93% buena o muy buena, así como el 100% considera el uso del Whatsapp como herramienta de comunicación con ellos muy buena, ambas preguntas se han realizado únicamente a familiares.

Respecto a si se le transmite información cuando es necesario el 95% de los encuestados consideran que se les informa bien o muy bien y que la información se les transmite en condiciones adecuadas de intimidad (98%).

5.5 Atención


El trato a familiares y residentes es uno de los puntos mejor valorados en este cuestionario, el 97% consideran que el trato tanto a residentes como a familiares es bueno o muy bueno, con este mismo porcentaje se responde que se sienten seguros con el equipo profesional del Centro. En las 3 preguntas el porcentaje de Muy Bien es de al menos el 65%.

El 91% considera que el personal es sensible a sus sentimientos, en el caso de residentes y de cara a futuro, consideramos que esta pregunta debería reformularse para facilitar su comprensión.

La atención sanitaria constituye uno de los aspectos mejor valorados del servicio, tanto en residentes como en familiares, un 97% ha dado respuestas positivas (Bien + Muy bien).

En la pregunta sobre si el centro se adapta a las particularidades de cada residente, se han recabado un 88% de respuestas como Bien/Muy bien, es relevante que en el caso de residentes este dato ha sido de un 75%. **Se determina considerar este punto como área de mejora.**

Respecto a la higiene personal el 89 % han contestado B/MB, en el caso de la higiene de indumentaria estas respuestas se corresponden con el 85%, aunque la valoración es más positiva en residentes que en familiares. **Por tanto, estas áreas se considerarán de mejora.**

	RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2026	D124
---	---	-------------

El 89% de encuestas valoran B/MB las actividades del Centro, las respuestas con menor puntuación se corresponden con familiares de residentes gran dependientes.
Se establece como área de mejora.

5.6 Valoración por áreas

Se han obtenido los siguientes datos por áreas:

Terapia Ocupacional:

El 9% de respuestas en Regular y NS/NC, 80% B/MB, esta área ha sido la que menor puntuación ha obtenido. La causa puede tener su origen en que en la actualidad este puesto está vacante y ha sido sustituido por mayor presencia de enfermería.

Psicología:

El 83% de respuestas B/MB, 11% NS/NC.

Equipo auxiliar:

El 94% de respuestas B/MB (62%MB), 5% Regular.

Cocina:

96% de respuestas B/MB (71%MB), 4% Regular.

Dirección:

El 97% de respuestas B/MB (75%MB), 2% Regular y 2% NS/NC.

Enfermería:

El 98% de respuestas B/MB (71%MB), 2% Regular.


Fisioterapia:

El 93% de respuestas B/MB (63%MB), 3% M y 4% MM.

limpieza:

El 98% de respuestas B/MB (69%MB), 2% Regular.

En conclusión, se ha obtenido muy buena valoración del equipo profesional del centro. Todas las áreas excepto terapia ocupacional están por encima del 90% y

	RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2026	D124
---	---	-------------

varias de ellas rozan el 100% de respuestas B/MB y de ellas el porcentaje de máxima puntuación es muy elevado rondando el 70%. En disciplinas como psicología y terapia ocupacional las respuestas de menor puntuación se corresponden con residentes de alta dependencia y deterioro cognitivo.

5. Valoración general

En las preguntas de valoración general del centro:

- Se cree que el centro se esfuerza en mejorar el servicio.
- Está satisfecho con la atención recibida.
- Recomendarían el Centro a otras personas.
- Valoración general del Centro.

Con respuestas NO/CASI NUNCA/CASI SIEMPRE/SI:

Se han obtenido los siguientes datos:

- En un 92% las personas han dicho que creen que el Centro se esfuerza en mejorar siempre, el 8% restante creen que casi siempre.
- Está satisfecho con la atención ha obtenido un 86% SI, 11% CASI SIEMPRE, 2% NO, 2% NS/NC.
- Recomendaría el Centro a otras personas: 94% SI, 3% CASI SIEMPRE, 3% NO.
- Valoración general del Centro (1 AL 5 donde 1 es muy mal y 5 muy bien): 65% MB, 31% B, 3% R.

LA VALORACIÓN GENERAL DEL CENTRO HA SIDO DE 9,43 PUNTOS SOBRE 10.


*Valoración global Centro (R/S). R= Resultado de la Suma de respuestas de las 3 últimas preguntas (¿está satisfecho con la atención?/¿recomendaría el Centro a otras familias?/¿valoración global Centro) sin sumar las dadas a N/S N/C. / S=asignación de valores donde muy mal y NO tiene valor 0, mal valor 2,5, casi nunca valor 3,33, regular tiene valor 5, casi siempre valor 6,66, bien valor 7,5, , y SI y muy bien valor 10.

6. Análisis de las Preguntas Abiertas

Los comentarios recogidos han sido los siguientes:

Alimentación

- La calidad depende del día (1).
- Revisar la frecuencia de los purés y comidas trituradas (1).

	RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2026	D124
---	---	-------------

- Incrementar la variedad cuando sea posible (1).
- Un poco de menos sal en las comidas (1)

Información sanitaria

- Informar con mayor frecuencia sobre resultados de analíticas y revisiones médicas (1).
- No se me informa de los resultados de las analíticas(1)

Higiene personal

- Revisar procedimientos de apoyo al aseo para garantizar una atención más cómoda y personalizada (1).
- Hacer algún baño más (1)
- Al bañar a veces son muy “brutas” (1)

Actividades

- Incrementar el número de salidas (1).
- hacer más actividades (1)
- hacer rehabilitación a mi familiar (1)
- Le gustaría que le den masajes (1)

Confort y convivencia

- Favorecer ambientes más tranquilos en determinadas franjas horarias (1).
- Valorar la posibilidad de proporcionar llaves para armarios personales (1).
- Analizar preferencias individuales respecto a horarios de levantarse (1).

Varios

- Cargas de trabajo (1)
- algunos dependientes demandan mucha atención (1)
- Seria ideal separar a dependientes de independientes (1)
- Quiero que me cambien de compañero (1)
- Me gustaría levantarme antes (1)
- Más personal cualificado (1)
- Que siempre vaya a mejor con calidad y motivación (1)

7. Fortalezas Detectadas

Entre los aspectos mejor valorados destacan:

- Trato humano y cercano.



RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2026

D124

- Comunicación.
- Atención sanitaria.
- Seguridad percibida.
- Adaptación a las necesidades individuales.
- Limpieza y mantenimiento del centro.
- Valoración del equipo profesional.

8. Áreas de Mejora

Consideramos áreas de mejora las que se sitúan con un porcentaje superior al 10% de respuestas sumando las opciones de regular, mal o muy mal.

Es reseñable que, de las 5 áreas de mejora detectadas, 3 tienen un 11% y 1 un 12%, por lo que prácticamente están en el límite del umbral establecido, la restante tiene un 16% de respuestas en la valoración establecida como límite.

Se identifican las siguientes áreas:

1. Idoneidad de zonas comunes (12%).
2. Adaptabilidad del Centro a las particularidades de la persona residente (12%).
3. Higiene personal (11%).
4. Higiene de indumentaria (16%).
5. Actividades del Centro (11%).


9. Conclusiones

Los resultados obtenidos muestran un elevado nivel de satisfacción general entre las personas residentes.

La mayoría de los aspectos evaluados reciben valoraciones situadas entre “Bien” y “Muy bien”, destacando especialmente el trato recibido por parte del personal, la atención sanitaria, la seguridad percibida y la calidad global del servicio. La totalidad de respuestas situadas debajo de la valoración media (regular) se recogen en 3 cuestionarios, así como prácticamente la totalidad de respuestas con valoración media.

Las sugerencias recogidas no reflejan problemas estructurales, sino oportunidades de mejora concretas que permitirán continuar avanzando en la calidad asistencial y en la atención centrada en la persona.

Página 9 de 15

	RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2026	D124
---	---	-------------


En consecuencia, puede concluirse que el Centro mantiene un alto grado de satisfacción entre las personas residentes, consolidándose como un recurso bien valorado por sus usuarios.

10. Agradecimientos

Agradecemos la participación a residentes y familiares, sus aportaciones y criterios ayudan a continuar mejorando a dar el mejor servicio posible a residentes y familias.

ANEXO 1 TABLA DE DATOS RECABADOS


	ITEM	TIPO RESP	RESP RES	RESP FAM	TOTAL	% RESP
LA HABITACIÓN ES DE SU AGRADO?	R2/F3	1/MM	0	0	0	0%
		2/M			0	0%
		3/R		2	2	3%
		4/B	7	20	27	42%
		5/MB	12	24	36	55%
LAS ZONAS COMUNES SON ADECUADAS?	R3/F4	1/MM			0	0%
		2/M			0	0%
		3/R	1	7	8	12%
		4/B	7	20	27	42%
		5/MB	11	19	30	46%
EL CENTRO ESTÁ LIMPIO Y ORDENADO?	R4/F5	1/MM			0	0%
		2/M			0	0%
		3/R		2	2	3%
		4/B	4	10	14	22%
		5/MB	15	34	49	75%
QUÉ LE PARECE LA CALIDAD DE LAS COMIDAS?	R5/F6	1/MM			0	0%
		2/M		1	1	2%
		3/R	3	2	5	8%
		4/B	6	11	17	26%
		5/MB	10	32	42	65%
Y LA VARIEDAD?	R5/F7	1/MM		1	1	2%
		2/M			0	0%

	RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2026	D124
---	---	-------------

		3/R	1	2	3	5%
		4/B	5	13	18	28%
		5/MB	13	30	43	66%
PUEDE CONSULTAR DUDAS QUE TENGA?	R7/F8	1/MM			0	0%
		2/M			0	0%
		3/R	4	1	5	8%
		4/B	3	12	15	23%
		5/MB	12	33	45	69%
SE ATIENDEN SUS PETICIONES CON AGILIDAD?	R8/F9	1/MM			0	0%
		2/M	1		1	2%
		3/R	3	3	6	9%
		4/B	4	14	18	28%
		5/MB	11	29	40	62%
CUANDO NECESITA AYUDA A RECIBE?	R9/F10	1/MM			0	0%
		2/M			0	0%
		3/R	2	2	4	6%
		4/B	5	13	18	28%
		5/MB	12	31	43	66%
SE SIENTE CÓMODO EN EL CENTRO?	R10/F12	1/MM			0	0%
		2/M			0	0%
		3/R	1	1	2	3%
		4/B	6	10	16	25%
		5/MB	12	34	46	71%


AREA DE MEJORA = MUY MAL+MAL+REGULAR >10%

	ITEM	TIPO RESP	RESP RES	RESP FAM	TOTAL	% RESP
LA ATENCIÓN TELEFÓNICA ES ADECUADA?	F11	1/MM			0	0%
		2/M			0	0%
		3/R		3	3	7%
		4/B		13	13	28%
		5/MB		30	30	65%
EL CENTRO SE ADAPTA A SUS PARTICULARIDADES?	R11/F13	1/MM			0	0%
		2/M			0	0%
		3/R	3	4	7	11%
		4/B	2	16	18	28%
		5/MB	14	26	40	62%
	R12/F14	1/MM			0	0%


	RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2026	D124
---	---	-------------

SE LE INFORMA CUANDO ES NECESARIO?		2/M	1	2	3	5%
		3/R			0	0%
		4/B	6	18	24	37%
		5/MB	12	26	38	58%
SE LE INFORMA CON INTIMIDAD?	R13/F15	1/MM			0	0%
		2/M			0	0%
		3/R		1	1	2%
		4/B	8	17	25	38%
		5/MB	11	28	39	60%
LE ES CÓMO EL WHATSAPP PARA INFORMARLE?	F16	1/MM			0	0%
		2/M			0	0%
		3/R			0	0%
		4/B		11	11	24%
		5/MB		35	35	76%
CÓMO ESTÁ ATENDIDO A NIVEL DE SALUD?	R14/F17	1/MM			0	0%
		2/M			0	0%
		3/R		2	2	3%
		4/B	6	13	19	29%
		5/MB	13	31	44	68%
Y DE HIGIENE PERSONAL?	R15/F18	1/MM			0	0%
		2/M			0	0%
		3/R	2	5	7	11%
		4/B	4	13	17	26%
		5/MB	13	28	41	63%
Y DE HIGIENE DE INDUMENTARIA?	R16/F19	1/MM			0	0%
		2/M	2	1	3	5%
		3/R		7	7	11%
		4/B	4	14	18	28%
		5/MB	13	24	37	57%
Y A NIVEL DE ACTIVIDADES?	R17/F20	1/MM			0	0%
		2/M	2	1	3	5%
		3/R		4	4	6%
		4/B	4	18	22	34%
		5/MB	13	23	36	55%

AREA DE MEJORA = MUY MAL+MAL+REGULAR >10%

	RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2026	D124
---	---	-------------


	ITEM	TIPO RESP	RESP RES	RESP FAM	TOTAL	% RESP
EL PERSONAL ES SENSIBLE A SUS SENTIMIENTOS?	R19/F21	1/MM			0	0%
		2/M			0	0%
		3/R	3	3	6	9%
		4/B	5	19	24	37%
		5/MB	11	24	35	54%
CÓMO TRATA EL PERSONAL A SU FAMILIAR?	R20/F23	1/MM			0	0%
		2/M			0	0%
		3/R	1	1	2	3%
		4/B	3	14	17	26%
		5/MB	15	31	46	71%
Y A USTED?	R21/F22	1/MM			0	0%
		2/M	1		1	2%
		3/R	1		1	2%
		4/B	3	18	21	32%
		5/MB	14	28	42	65%
SE SIENTE SEGURO CON EL EQUIPO PROFESIONAL DEL CENTRO?	R22/F24	1/MM			0	0%
		2/M			0	0%
		3/R	1	1	2	3%
		4/B	5	14	19	29%
		5/MB	13	31	44	68%
VALORACIÓN TERAPIA OCUPACIONAL	R23/F25	1/MM			0	0%
		2/M			0	0%
		3/R	1	5	6	9%
		4/B	5	11	16	25%
		5/MB	12	24	36	55%
		NS/NC	1	5	6	9%
VALORACIÓN PSICOLOGIA	R24/F26	1/MM			0	0%
		2/M			0	0%
		3/R	1	2	3	5%
		4/B	7	15	22	34%
		5/MB	11	21	32	49%
		NS/NC		7	7	11%
VALORACIÓN EQUIPO AUXILIAR	R25/F27	1/MM			0	0%
		2/M			0	0%
		3/R	3		3	5%

	RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2026	D124
---	---	-------------

VALORACIÓN COCINA	R26/F28	4/B	3	18	21	32%
		5/MB	12	28	40	62%
		NS/NC			0	0%
		1/MM			0	0%
		2/M			0	0%
		3/R	1	2	3	5%
4/B	5	11	16	25%		
5/MB	13	33	46	71%		
NS/NC			0	0%		

AREA DE MEJORA = MUY MAL+MAL+REGULAR >10%

	ITEM	TIPO RESP	RESP RES	RESP FAM	TOTAL	% RESP
VALORACIÓN DIRECCION	R27/F29	1/MM			0	0%
		2/M			0	0%
		3/R	1		1	2%
		4/B	5	9	14	22%
		5/MB	12	37	49	75%
		NS/NC	1		1	2%
VALORACIÓN ENFERMERIA	R28/F30	1/MM			0	0%
		2/M			0	0%
		3/R		1	1	2%
		4/B	8	10	18	28%
		5/MB	11	35	46	71%
		NS/NC			0	0%
VALORACIÓN FISIOTERAP	R29/F31	1/MM		1	1	2%
		2/M		1	1	2%
		3/R		2	2	3%
		4/B	6	12	18	28%
		5/MB	13	30	43	66%
		NS/NC			0	0%
VALORACIÓN LIMPIEZA	R30/F32	1/MM			0	0%
		2/M			0	0%
		3/R		1	1	2%
		4/B	7	12	19	29%
		5/MB	12	33	45	69%

	RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2026	D124
---	---	-------------

		NS/NC			0	0%
EL CENTRO SE ESFUERZA EN MEJORAR EL SERVICIO	R31/F33	NO			0	0%
		CASI NUNCA			0	0%
		CASI SIEMPRE		6	6	9%
		SI	18	42	60	92%
		NS/NC			0	0%
ESTA SATISFECHO CON LA ATENCIÓN	R32/F34	NO	1		1	2%
		CASI NUNCA			0	0%
		CASI SIEMPRE	2	5	7	11%
		SI	15	41	56	86%
		NS/NC	1		1	2%
RECOMENDARÍA EL CENTRO	R33/F35	NO	1	1	2	3%
		CASI NUNCA			0	0%
		CASI SIEMPRE		2	2	3%
		SI	18	43	61	94%
		NS/NC			0	0%
VALORACIÓN GENERAL DEL CENTRO	R34/F36	1 M. MAL			0	0%
		2			0	0%
		3	1	1	2	3%
		4	5	15	20	31%
		5 M. BIEN	12	30	43	66%

VALORACIÓN GENERAL 9,43 SOBRE 10

AREA DE MEJORA = MUY MAL+MAL+REGULAR >10%