

# Centros Residenciales en Bizkaia

Encuesta de percepción de personas usuarias

Diciembre 2020

# Índice

## **0.- Presentación**

## **1.- Objetivos**

## **2.- Metodología**

## **3.- Resultados:**

- Valoración del servicio de información y gestión de ayuda/plaza residencial de la Diputación Foral de Bizkaia
- Valoración de la supervisión realizada por Diputación Foral de Bizkaia de los centros residenciales
- Grado de satisfacción general con el servicio ofrecido por los centros residenciales de Bizkaia
- Grado de prescripción de los centros residenciales de Bizkaia
- Experiencia y relación con los centros residenciales donde se encuentra su familiar
- Elección de plaza/centro residencial por parte de las familias o personas de referencia
- Valoración de la atención y calidad del servicio en los centros residenciales de Bizkaia
- Planteamiento de mejoras de la gestión y funcionamiento de los centros residenciales de Bizkaia

## ***Anexo: Cuestiones específicas en contexto de pandemia***



# 0. Presentación

La Diputación Foral de Bizkaia es responsable, desde el **Departamento de Acción Social**, de poner a disposición de las personas en situación de dependencia y/o discapacidad de Bizkaia, la **red de servicios más adecuada para la atención de sus necesidades**, con el objetivo fundamental de mejorar las condiciones de vida de estas personas.

Dentro de esta red de servicios se encuentran los **centros residenciales**, tanto de titularidad privada como pública, destinados a servir de vivienda habitual o permanente y, en su caso, temporal, a personas con dependencia y/o discapacidad que no pueden satisfacer adecuadamente sus necesidades en su entorno domiciliario habitual, en su vivienda o de su familia.

Para **Diputación Foral de Bizkaia**, contar con un **completo y óptimo modelo residencial** para personas en situación de dependencia que satisfaga las necesidades de las mismas y de sus familias es prioritario; por lo que conocer de primera mano la valoración de su gestión es necesario.

Es por ello, que la **Diputación Foral de Bizkaia se dirige a todas las familias de personas usuarias de centros residenciales de Bizkaia** a través de un estudio que aborda la valoración del modelo residencial, la calidad del servicio y la atención y las propuestas de mejoras.

Así, desde la **Diputación se ha realizado una consulta telefónica a las familias de personas usuarias** donde se han medido diferentes aspectos relacionados con la gestión foral y la calidad de la atención a sus familiares residentes. Asimismo, en este escenario de crisis sanitaria por COVID19 se ha incluido algunas cuestiones específicas en relación a la pandemia. Producto del análisis de la información recogida, se presentan a continuación los principales resultados.



# 1. Objetivos

# OBJETIVOS

- Promover la participación de las familias o personas de referencia de usuarias de centros residenciales de Bizkaia en la mejora del servicio.
- Explorar la evaluación de la atención y calidad de servicio percibida.
- Identificar áreas de mejora en el servicio foral residencial de personas en situación de dependencia y mejoras en la atención a las mismas.



## 2. Metodología

# Ficha técnica

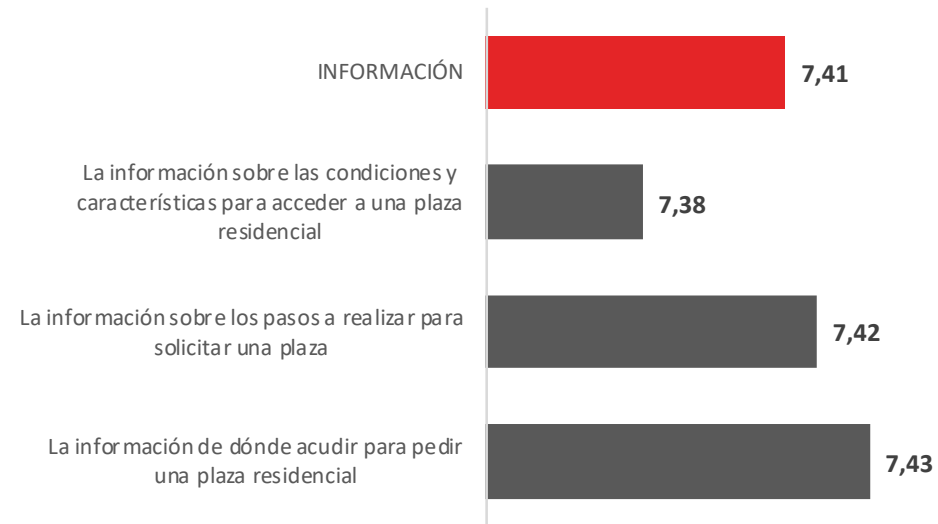
<b>Universo objeto de estudio</b>	<p>El universo de la investigación han sido las familias o personas de referencia de personas mayores en situación de dependencia beneficiarias de plaza foral residencial de Bizkaia (según listado del Departamento de Acción Social).</p> <p>En base a los criterios del universo se ha depurado la base inicial suprimiendo aquellos registros con tutor institucional, contacto de referencia residencial, o ausencia de contacto. Depurada la base, el universo se ha concretado en: 4.439 registros</p>
<b>Ámbito geográfico</b>	Territorio Histórico de Bizkaia
<b>Método de recogida de información</b>	Entrevistas personales telefónicas con cuestionario semi-estructurado aplicadas por sistema C.A.T.I. Computer Aided Telephone Interview.
<b>Procedimiento de muestreo</b>	Nos hemos dirigido a la totalidad del listado de personas registradas por el Departamento de Acción Social en centros residenciales, con una fijación de la muestra por estratos en función del tamaño del universo que representan.
<b>Tamaño de la muestra</b>	El número de encuestas realizadas ha sido: muestra (n)= 2.015
<b>Error muestral</b>	Para un total de 2.015 entrevistas personales, y un universo finito total de población de 4.439, lo que supone un margen de error de $e=\pm 1,6\%$ (para un nivel de confianza del 95,5%, 2s respecto de m, siendo $p=q=0,5$ ) para todas las estimaciones que se quieran realizar sobre este colectivo.
<b>Organización temporal de recogida de información</b>	La recogida de información se ha realizado durante el mes de diciembre de 2020
<b>Idiomas</b>	Las entrevistas se han realizado en euskera y castellano



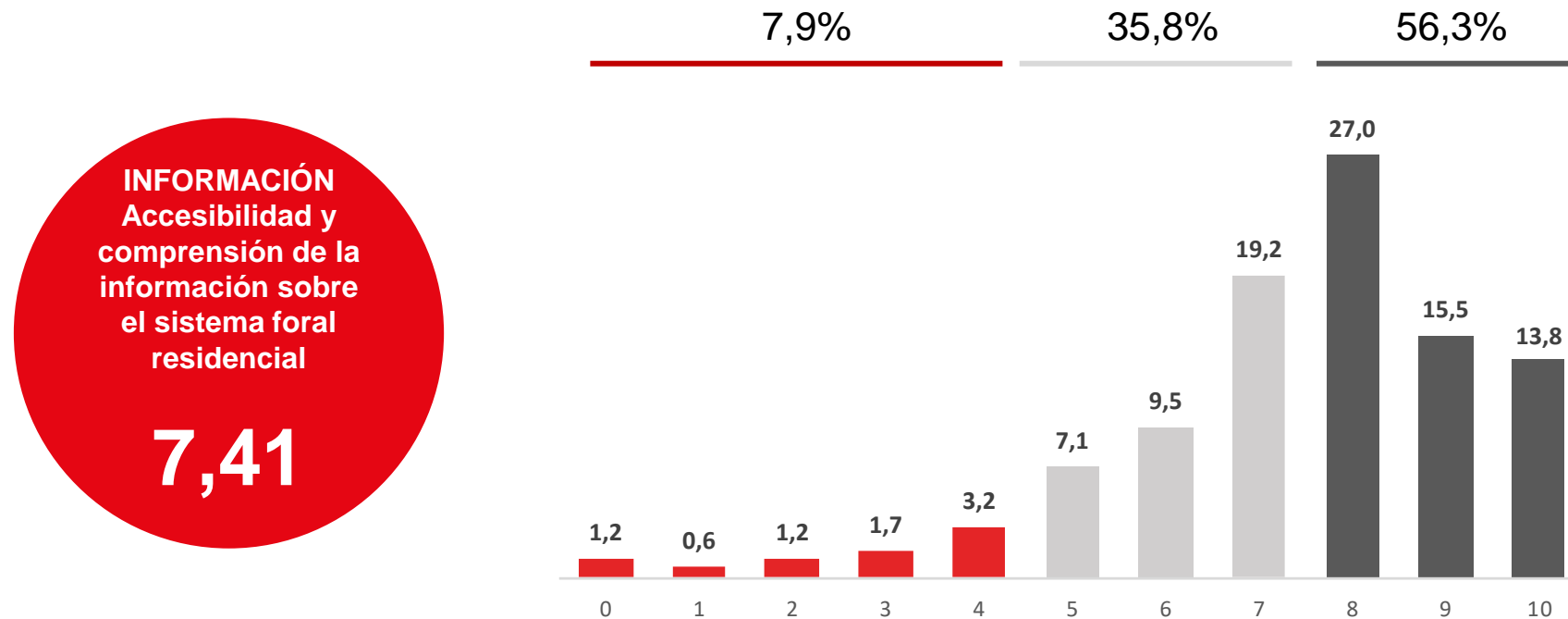


# 3. Resultados

### Accesibilidad y comprensión de la información sobre el sistema foral residencial (media)



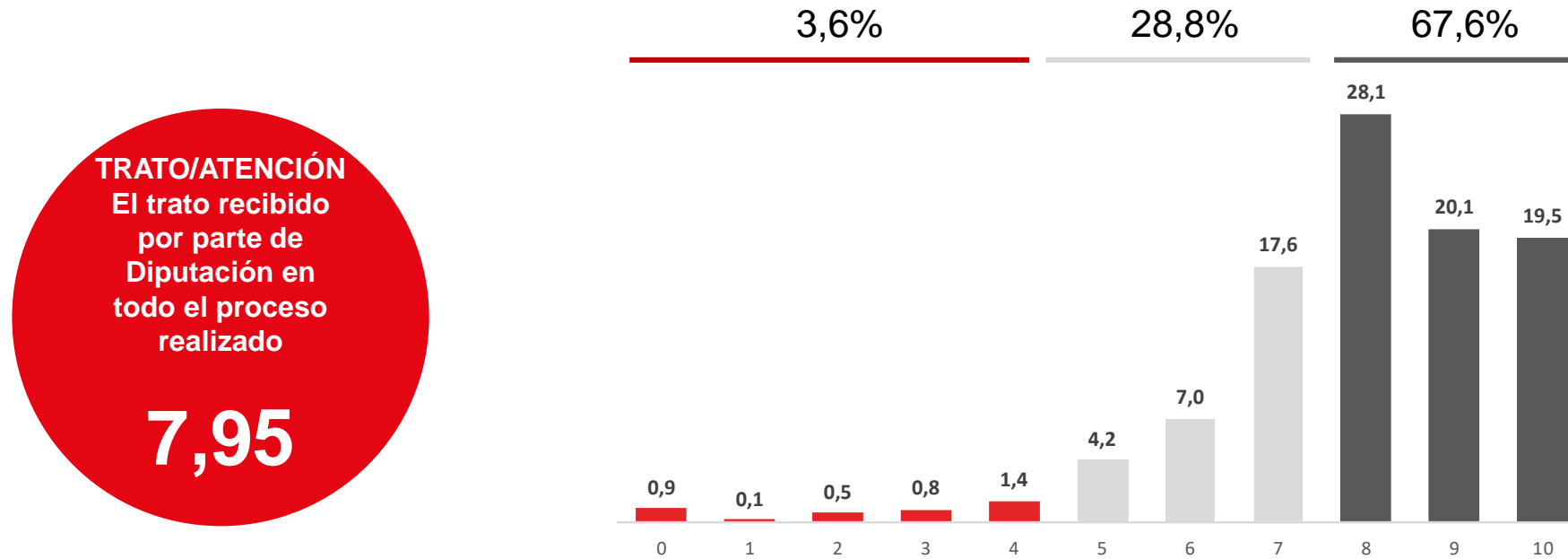
Accesibilidad y comprensión de la información sobre el sistema foral residencial (media/%)



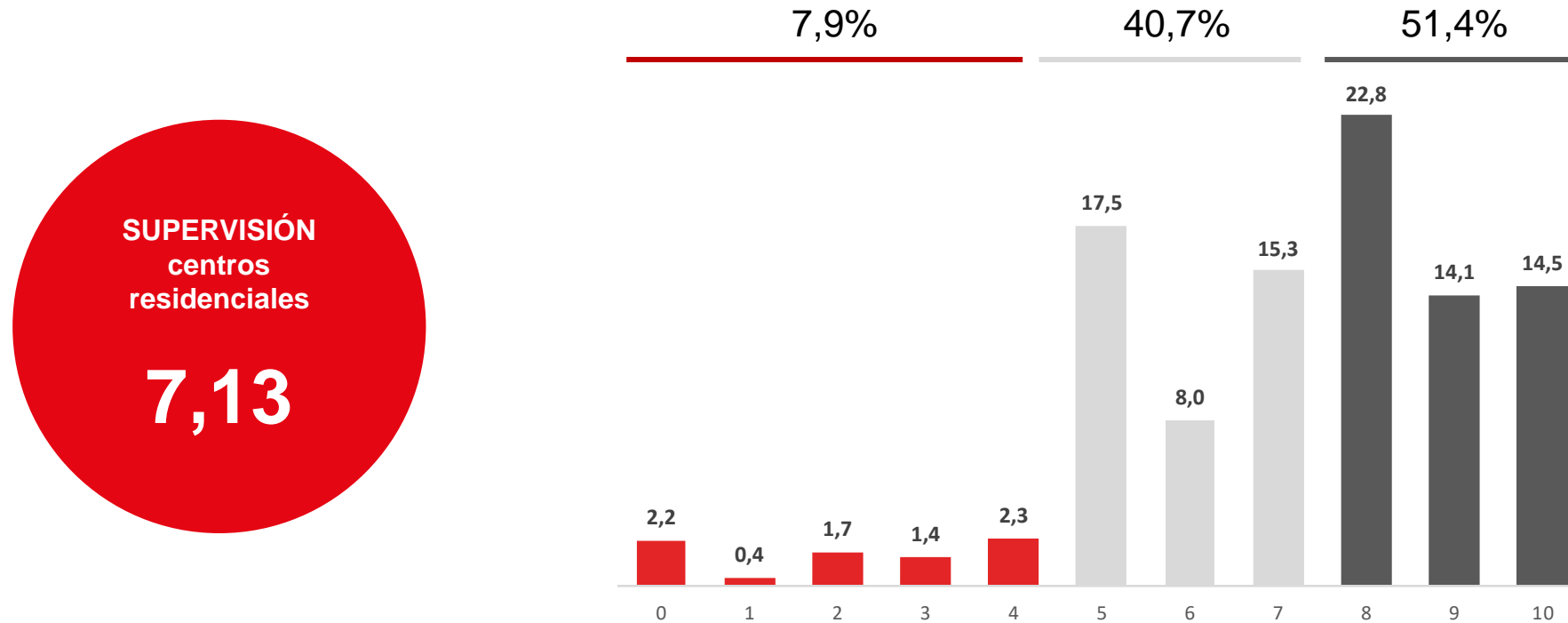
Siendo 0 "Nada satisfactoria" y 10 "Totalmente satisfactoria"

Fuente: Departamento de Acción Social. DFB.2020

Trato recibido por parte de la Diputación Foral de Bizkaia (media/ %)



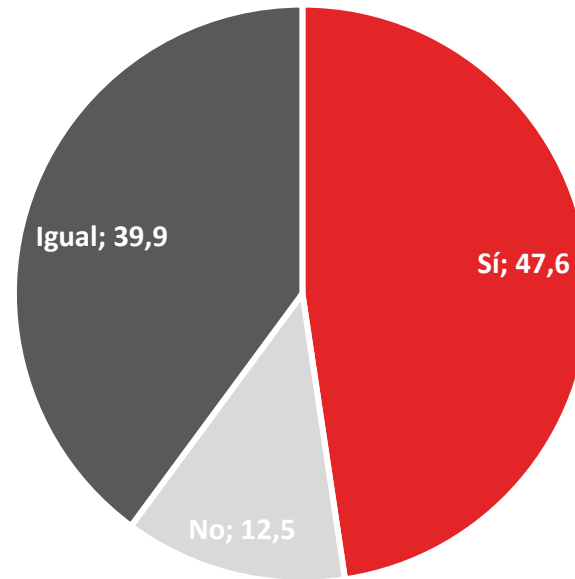
Valoración de la supervisión foral sobre la actividad de los centros residenciales y el cuidado de las personas residentes (media/ %)



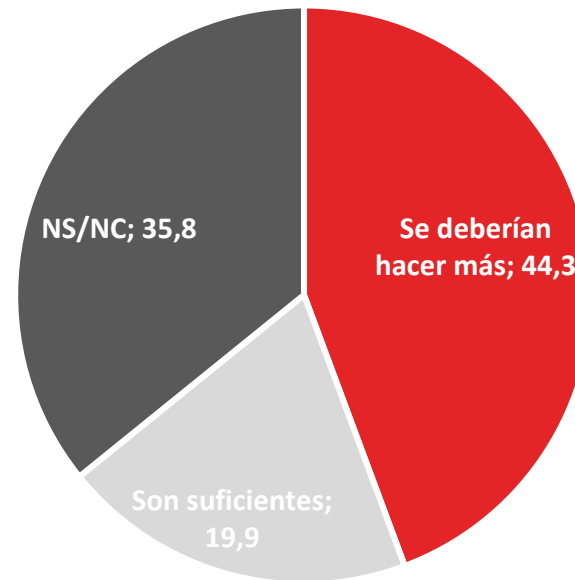
Siendo 0 "Nada satisfactoria" y 10 "Totalmente satisfactoria"

Fuente: Departamento de Acción Social. DFB.2020

**Percepción de estar realizándose más inspecciones en los centros residenciales (%)**

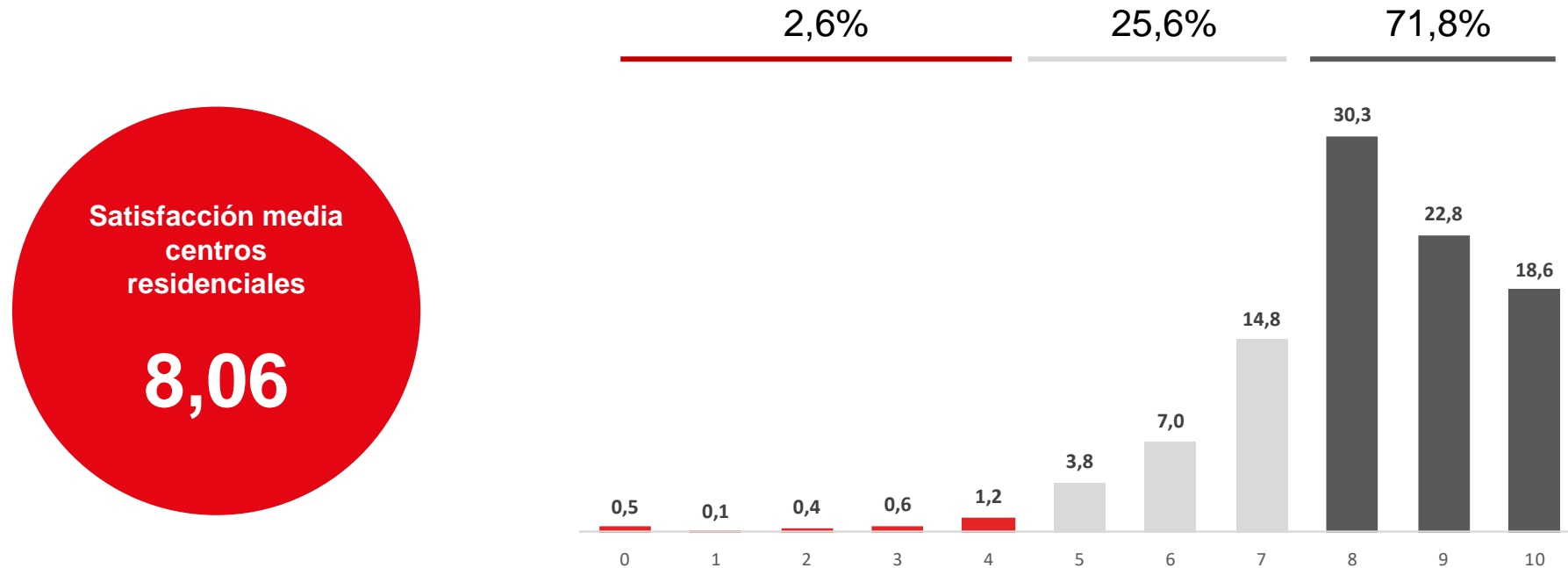


**Grado de acuerdo con la realización de inspecciones en los centros residenciales (%)**



## Grado de satisfacción general con el servicio ofrecido por los centros residenciales de Bizkaia

### Grado de satisfacción con el servicio ofrecido por los centros residenciales (media/%)

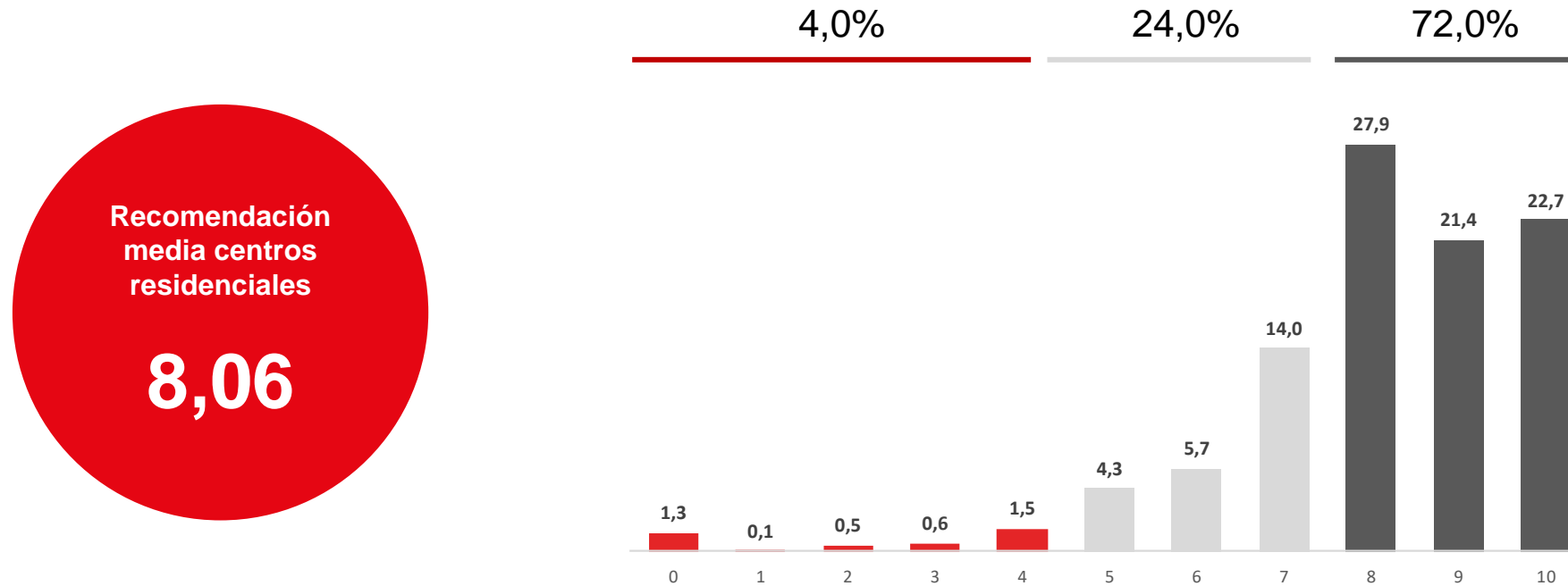


Siendo 0 "Nada satisfactoria" y 10 "Totalmente satisfactoria"

Fuente: Departamento de Acción Social. DFB.2020



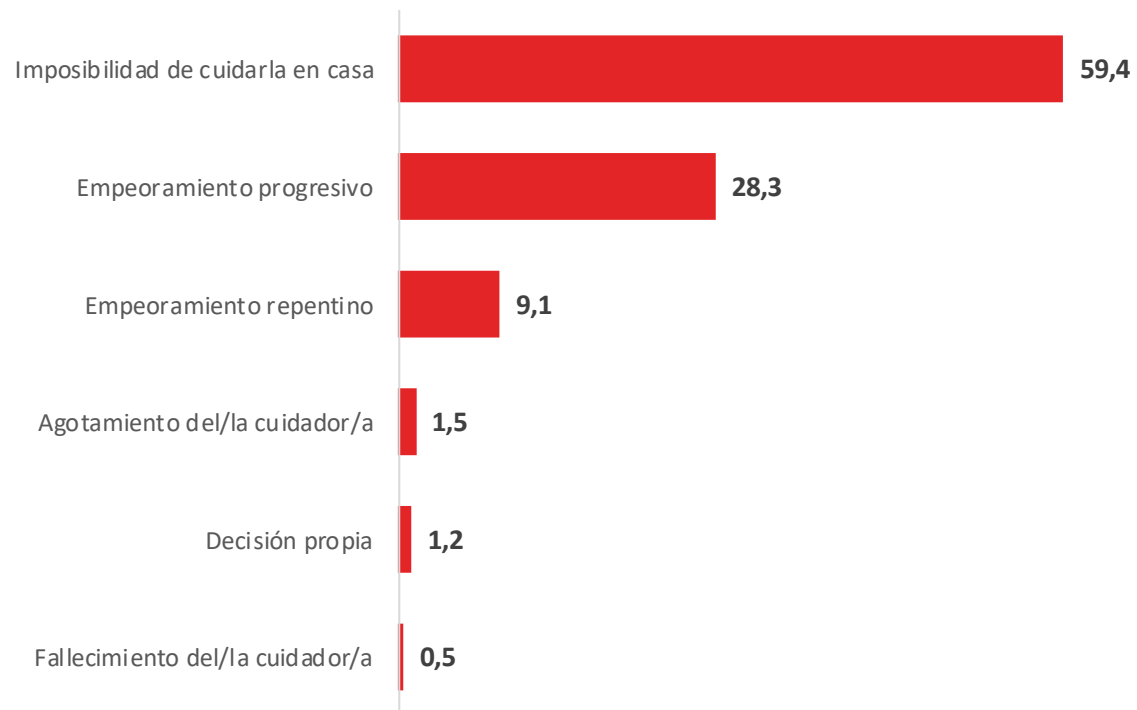
Grado de prescripción de los centros residenciales (media/%)



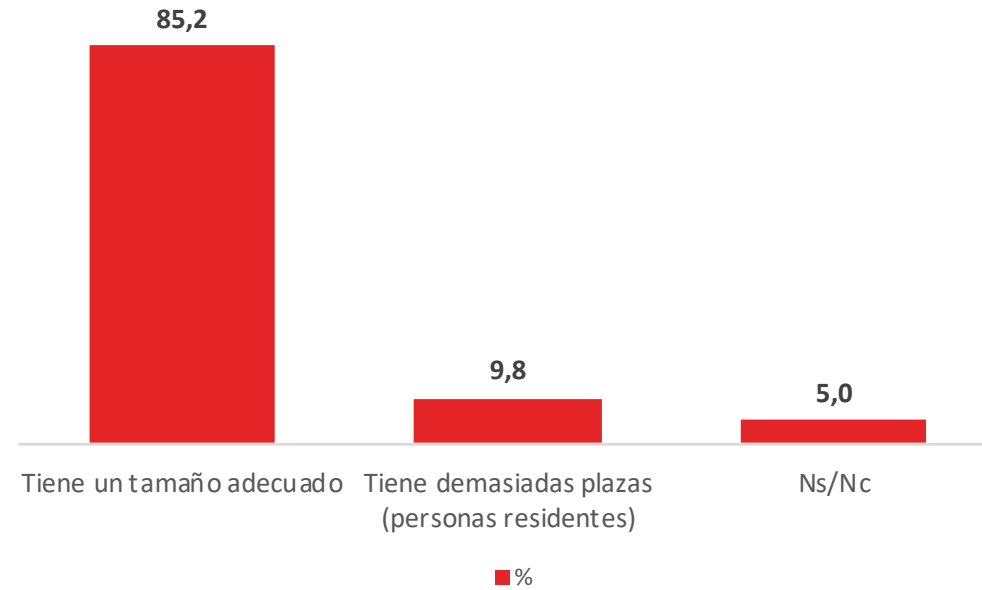
Siendo 0 "Nada satisfactoria" y 10 "Totalmente satisfactoria"

Fuente: Departamento de Acción Social. DFB.2020

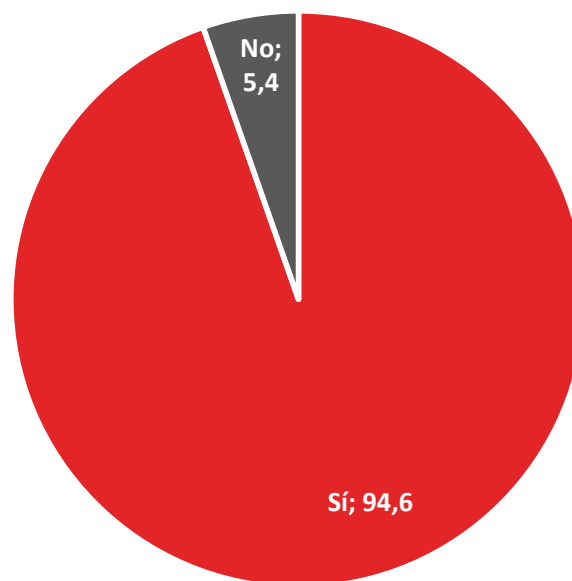
### Causas del ingreso en un centro residencial (%)



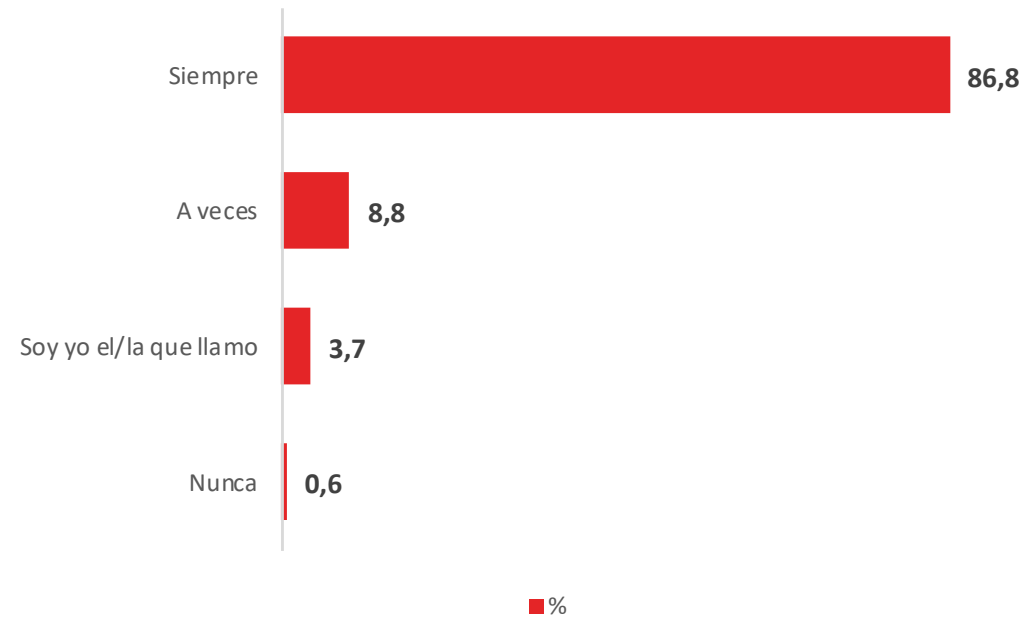
### Valoración del tamaño del centro residencial donde se encuentra su familiar (%)



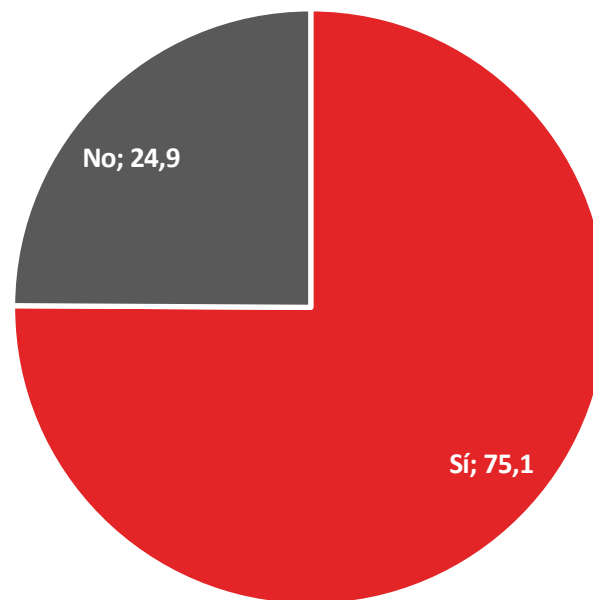
**Informar o no desde el centro de la situación de su familiar (%)**



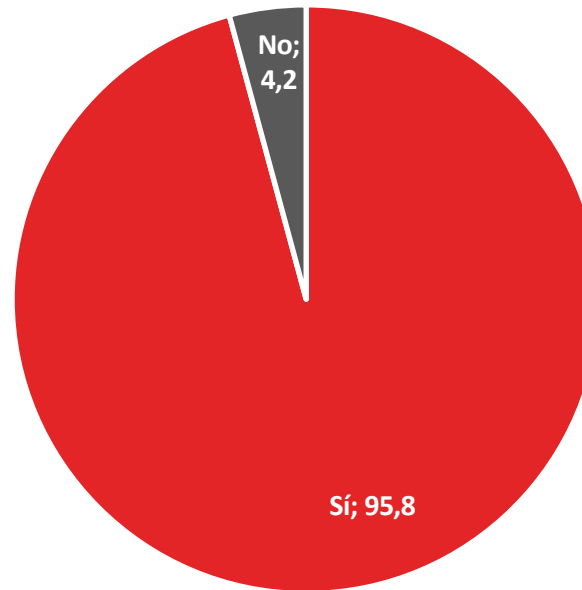
**Avisar desde el centro si existe algún problema o incidente con el familiar (%)**



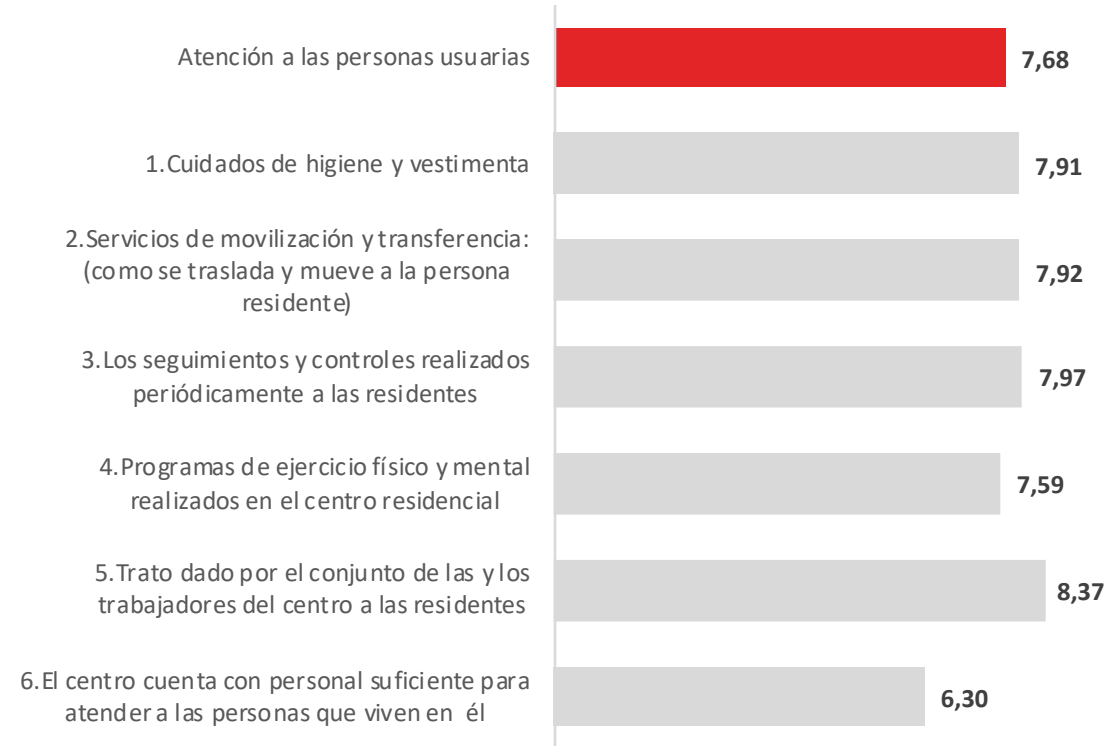
**Elección libre del centro residencial (%)**



**Importancia a la hora de elegir el centro residencial tener o no espacios exteriores para pasear o estar (%)**

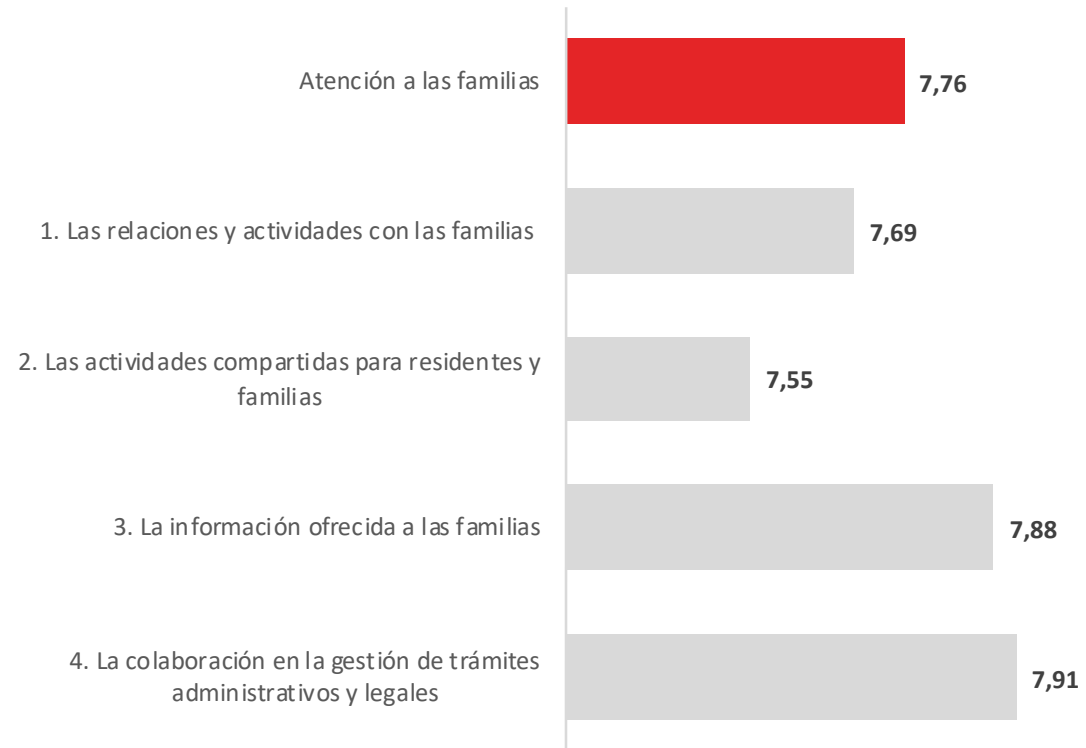


### Atención a las personas residentes (media)





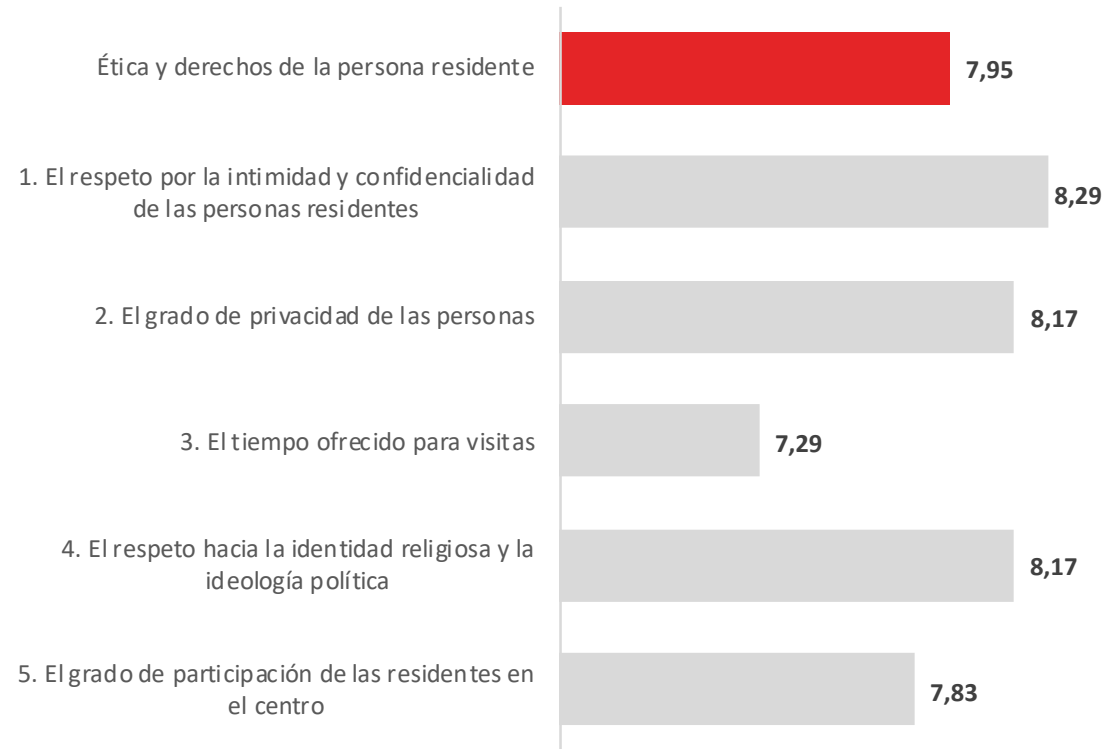
### Atención a las familias (media)



Siendo 0 "Nada satisfactoria" y 10 "Totalmente satisfactoria"

Fuente: Departamento de Acción Social. DFB.2020

### Ética y derechos de la persona residente (media)



Siendo 0 "Nada satisfactoria" y 10 "Totalmente satisfactoria"

Fuente: Departamento de Acción Social. DFB.2020

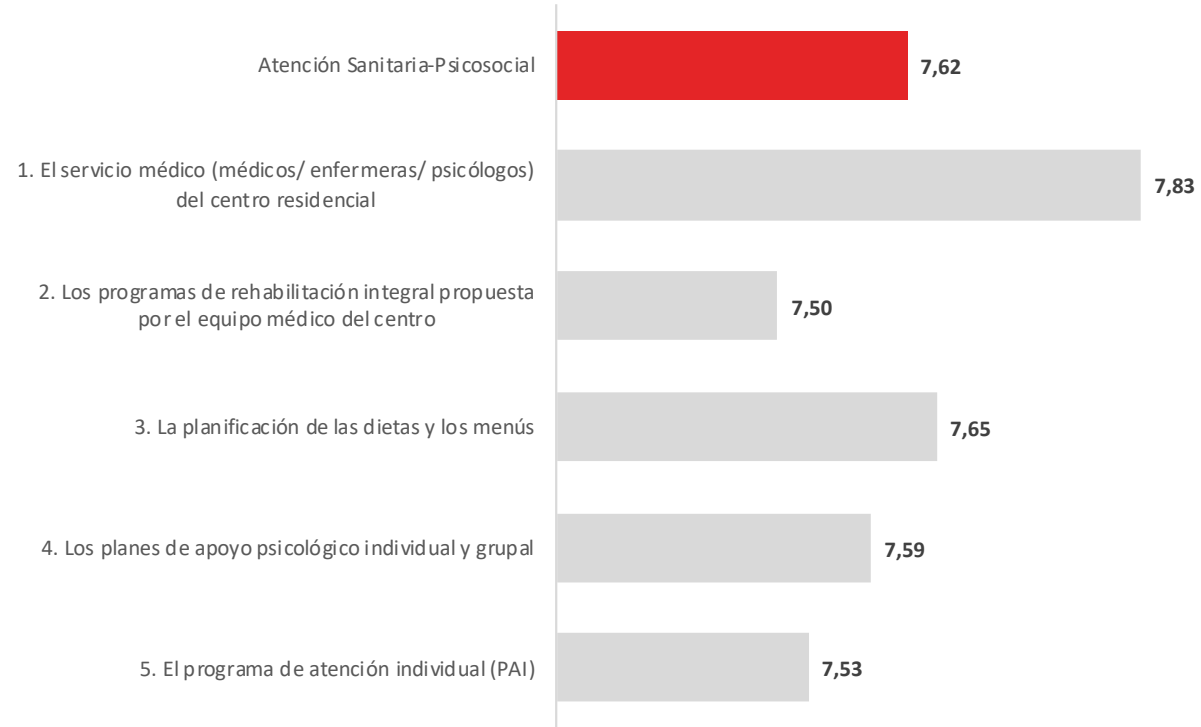
### Instalaciones (media)



Siendo 0 "Nada satisfactoria" y 10 "Totalmente satisfactoria"

Fuente: Departamento de Acción Social. DFB.2020

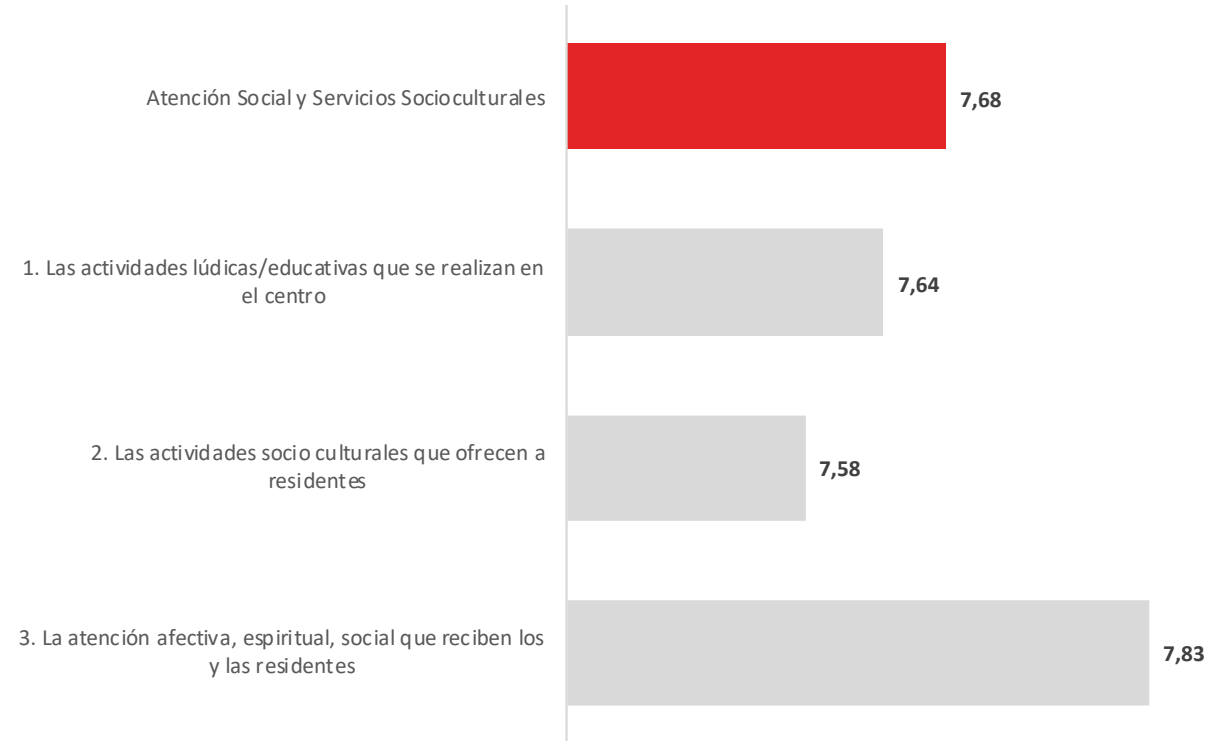
### Atención sanitaria-psicosocial (media)



Siendo 0 "Nada satisfactoria" y 10 "Totalmente satisfactoria"

Fuente: Departamento de Acción Social. DFB.2020

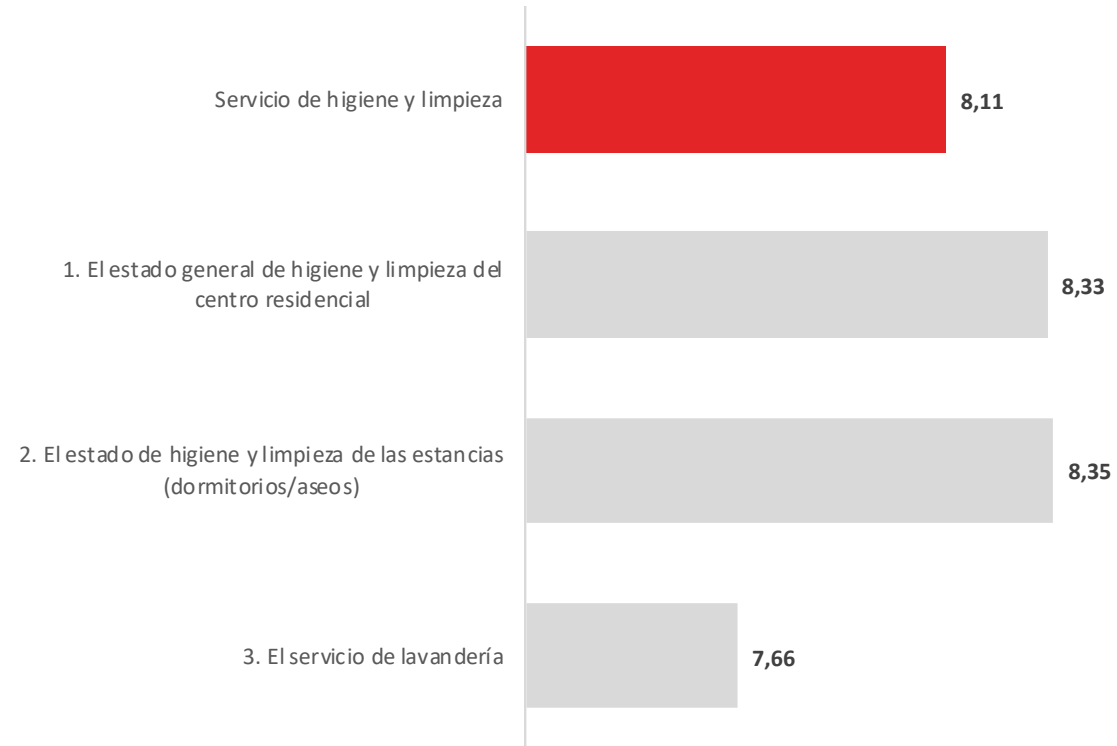
### Atención social y servicios socioculturales (media)



Siendo 0 "Nada satisfactoria" y 10 "Totalmente satisfactoria"

Fuente: Departamento de Acción Social. DFB.2020

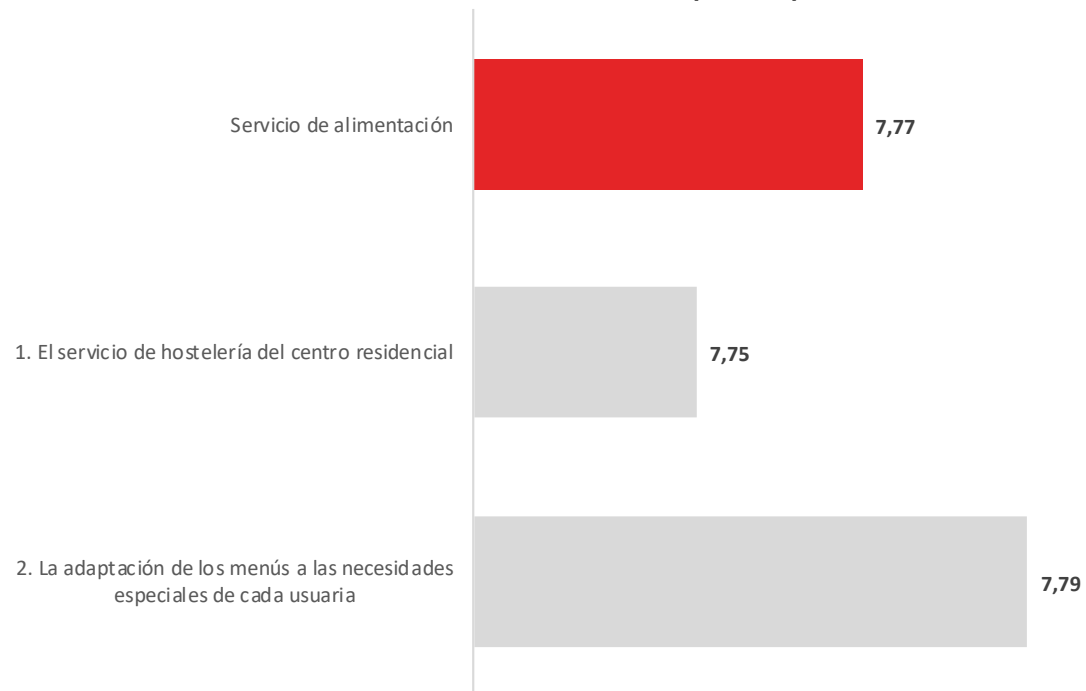
### Atención de higiene y limpieza (media)



Siendo 0 "Nada satisfactoria" y 10 "Totalmente satisfactoria"

Fuente: Departamento de Acción Social. DFB.2020

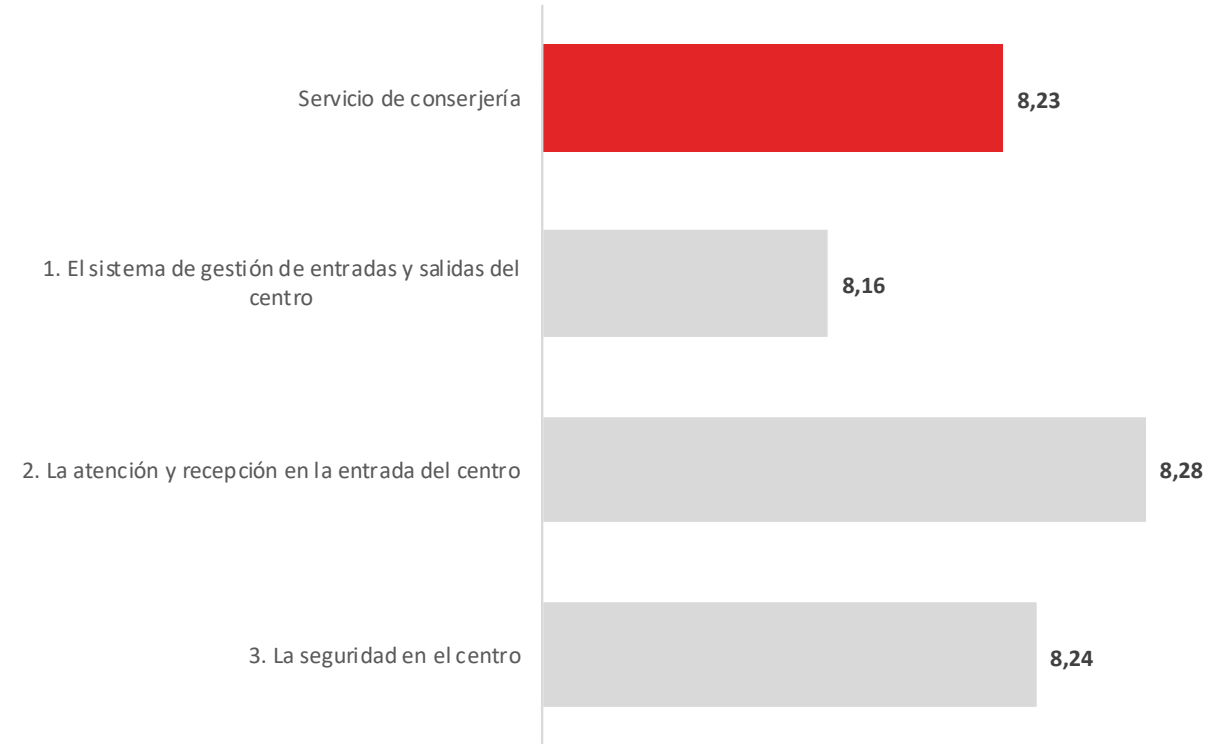
### Atención de alimentación (media)



Siendo 0 "Nada satisfactoria" y 10 "Totalmente satisfactoria"

Fuente: Departamento de Acción Social. DFB.2020

### Seguridad y conserjería (media)



Siendo 0 "Nada satisfactoria" y 10 "Totalmente satisfactoria"

Fuente: Departamento de Acción Social. DFB.2020



### Mejoras planteadas en relación a la gestión y funcionamiento de los centros residenciales de Bizkaia (%) (respuesta espontánea)

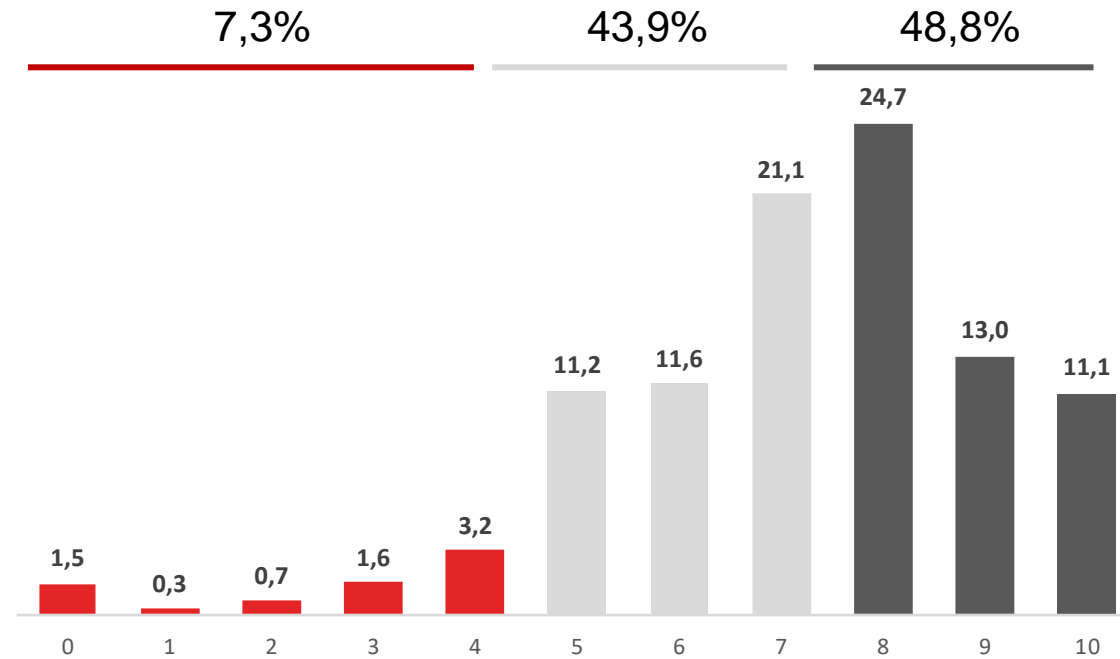


Fuente: Departamento de Acción Social. DFB.2020



## Anexo: Cuestiones específicas en contexto de pandemia

Valoración de la gestión de la Diputación Foral de Bizkaia respecto a la crisis sanitaria COVID-19 en los centros residenciales de Bizkaia (media/ %)



Siendo 0 "Nada satisfactoria" y 10 "Totalmente satisfactoria"

Fuente: Departamento de Acción Social. DFB.2020

### Principales preocupaciones de las familias en esta situación de crisis sanitaria COVID-19 (%) (respuesta espontánea)



Fuente: Departamento de Acción Social. DFB.2020

**Grado de conocimiento de las medidas que desde Diputación Foral de Bizkaia se han tomado para abordar la crisis de la COVID-19 y garantizar que se cumplan (% sí conoce)**



Fuente: Departamento de Acción Social. DFB.2020

