

2017

 **HGS**

**I Barómetro HGS
sobre residencias
para personas
mayores**

Índice



- 05 **Bloque 1**
Valoración de los principales factores a considerar para la elección de una residencia
- 23 Conclusiones 1
- 24 **Bloque 2**
Elección de 3 factores críticos a la hora de escoger una residencia
- 28 Conclusiones 2
- 29 **Bloque 3**
Cuestionario a los gestores de las residencias sobre su situación actual y perspectiva futura de su actividad
- 34 Conclusiones 3

Introducción

Según el informe Envejecimiento en Red —elaborado por Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC), Centro de Ciencias Humanas y Sociales (CCHS) y publicado en junio de 2015— en España hay más de 350.000 plazas residenciales tanto públicas como privadas dedicadas a la atención de las personas mayores y distribuidas en más de 5.300 centros. Superada la crisis, el sector de la atención residencial a la personas mayores está experimentando un crecimiento continuado y según el recién constituido Círculo Empresarial de Atención a Personas (CEAP) hay más de 1.200 empresas privadas dedicadas directa o indirectamente a esta actividad y más de 70.000 profesionales.

Objetivos

El **I Barómetro de HGS sobre residencias para personas mayores**, es un proyecto elaborado por el propio **Grupo Papelmatic** que tiene como objetivo contrastar cuáles son los factores determinantes a considerar en la elección de una residencia para personas mayores, con los diferentes agentes implicados en el sector sociosanitario, gestores de residencias y familiares de usuarios. A su vez, dicho barómetro, pretende analizar y sacar conclusiones sobre la situación del sector y las tendencias venideras desde el punto de vista de los gestores de residencias.



Muestras

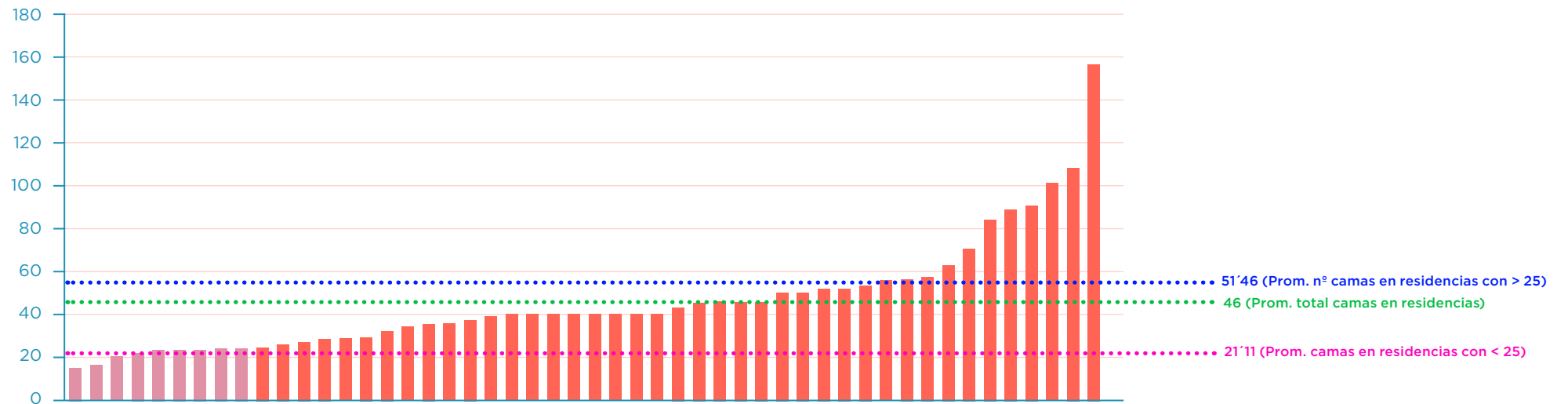
El **I Barómetro de HGS sobre residencias para personas mayores** trabaja sobre dos muestras independientes dentro de un mismo universo:

Muestra 1: **50 gestores de residencias de ancianos**

Submuestra 1: 41 gestores de residencias con más de 25 camas

Submuestra 2: 9 gestores de residencias con menos de 25 camas

Muestra 2: **102 familiares de usuarios de residencias de ancianos**





BLOQUE

Valoración de los principales factores a considerar para la elección de una residencia

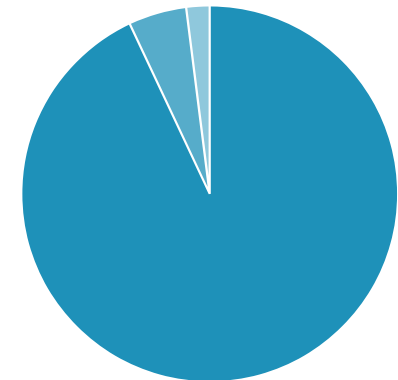
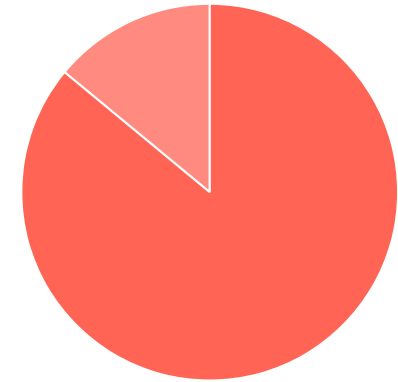
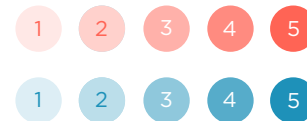
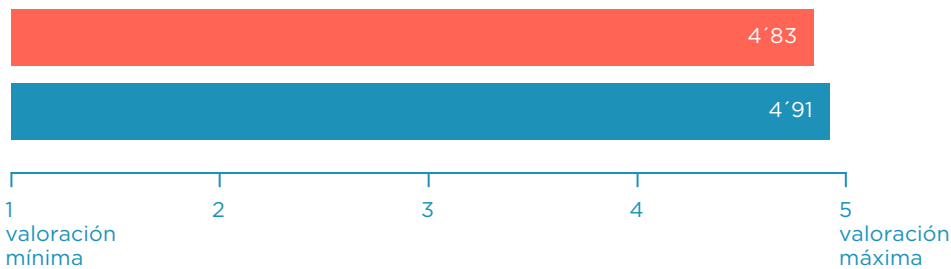
Los 15 factores que se presentaron a los 50 gestores de residencias y a los 102 familiares de usuarios fueron los siguientes. En este punto del estudio, se pidió a los encuestados que asignaran una valoración de entre 1 y 5, según el grado de importancia de cada factor a la hora de elegir una residencia para sus familiares, siendo 1 la menor puntuación y 5 la máxima en importancia del factor como condicionante en la elección de una residencia.

1 Equipo de especialistas y cuidadores con amplia experiencia y buen trato con la gente mayor

El 86% de los **gestores** dan la máxima puntuación a este factor, mientras que el 14% restante le otorga valoración 4. En cuanto a los **usuarios**, el 93'14% lo valora con 5, un 4'90% con 4 y un 1'96% con 3.

En término de medias, para los **gestores** de residencias de menos de 25 camas resulta la máxima puntuación (5) a este factor, por un 4'83 de los gestores de residencias de más de 25 camas. Y la media resultante de los **familiares de usuarios** es de un 4'91.

Promedio de valoración:

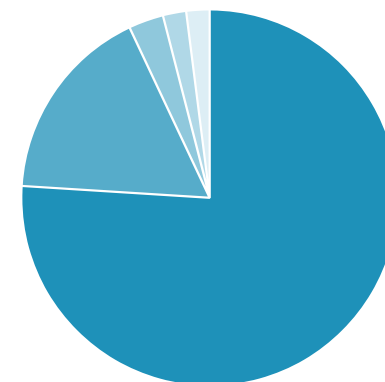
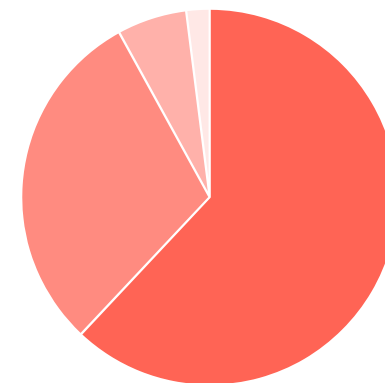
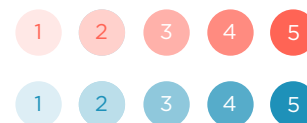
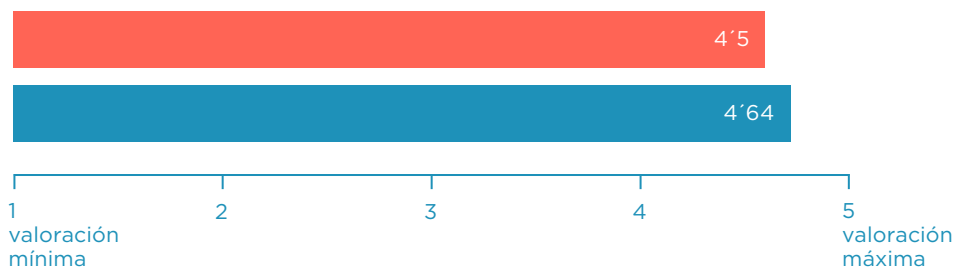


2 Seguridad en las camas, barandillas y pavimentos antideslizantes

Un 62% de los **gestores**, desde su experiencia profesional, da la máxima calificación (5) a estos aspectos logísticos. Un 30% le otorga un 4, mientras que un 6% lo puntúa con un 3. Por último, un 2% lo puntúa con un 1, lo que lo califica como nada determinante a la hora de escoger una residencia.

Un 76´74% de los de los **familiares de usuarios**, desde su experiencia personal, da la máxima calificación (5) a estos aspectos logísticos. Un 16´67% le otorga un 4, mientras que un 2´94% lo puntúa con un 3. Por último, un 1´96% lo puntúa con un 2, y la misma cantidad con un 1, lo que lo califica como nada determinante a la hora de escoger una residencia.

Promedio de valoración:

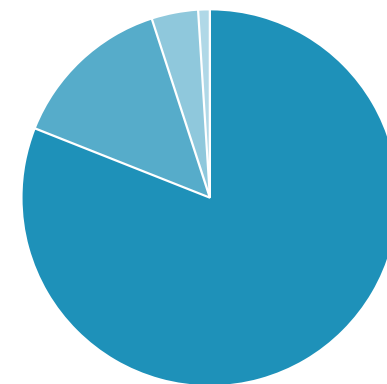
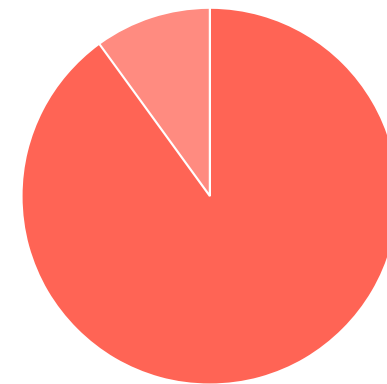
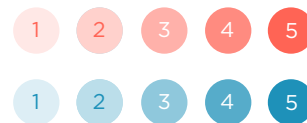
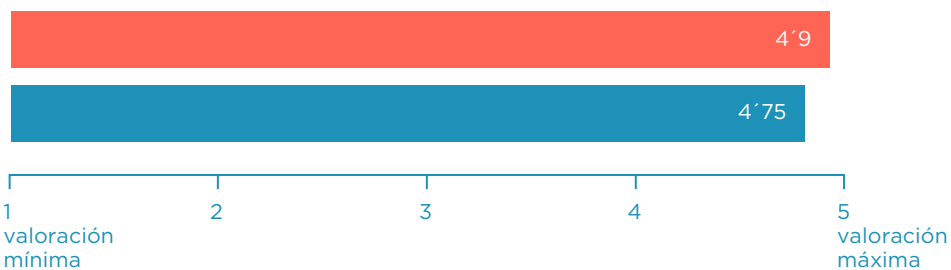


3 La higiene y la salubridad (limpieza, desinfección, malos olores) deben ser una prioridad

El 90% de los **gestores** dan la máxima puntuación (5) a este factor, mientras que el 10% restante le otorga valoración 4. En cuanto a los **usuarios**, el 80'93% lo valora con 5, un 14'71% con 4, un 3'92% con 3 y un 0'98% con un 2.

La valoración media de los **gestores** de residencias pequeñas es de 4'89, mientras que la de los gestores grandes es de 4'90. Para los **familiares de usuarios** de residencias, la media sobre higiene y salubridad (limpieza, desinfección, malos olores) debe ser una prioridad. Le otorgan un 4'75 sobre 5.

Promedio de valoración:

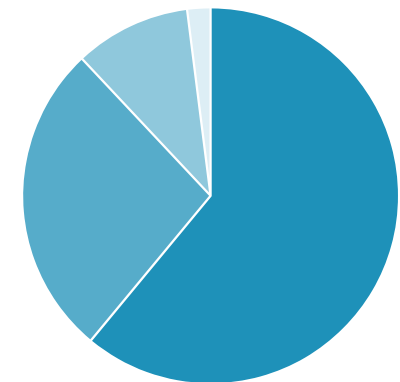
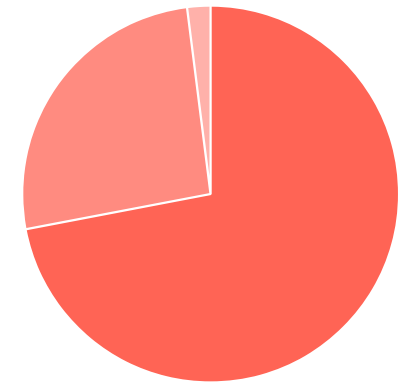
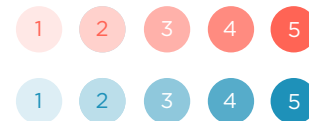
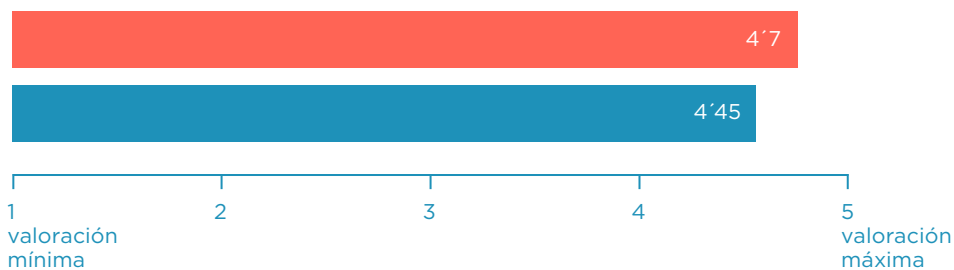


4 Mantener una temperatura, ventilación e iluminación apropiadas para el confort de los residentes

El 72% de los **gestores** dan la máxima puntuación (5) a este factor, un 26% le otorga valoración 4 y un 2% le otorga un 3.

En lo referente a **familiares de usuarios** de residencias, el 60'78% lo valora con 5, un 27'45% con 4, un 9'8% con un 3 y un 1'96% con un 1.

Promedio de valoración:

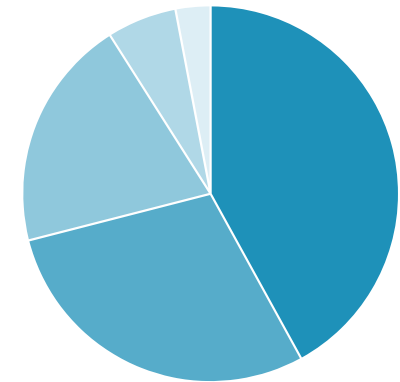
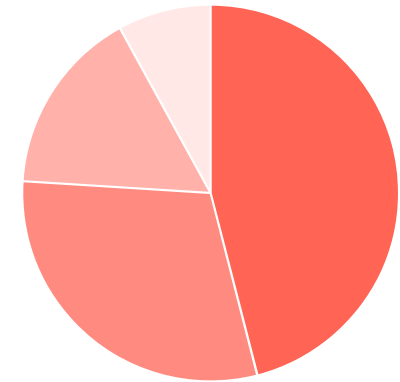
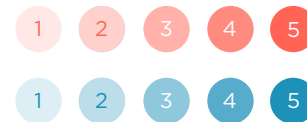
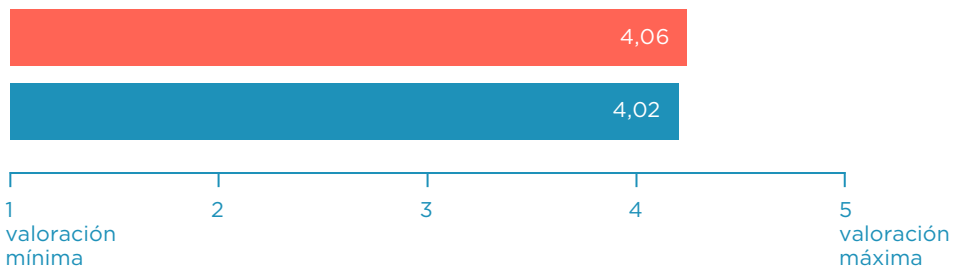


5 Disponer de una habitación personalizable, pudiendo elegir colores o mobiliario

Un 46% de los **gestores** dan la máxima puntuación (5) a este factor, un 30% le otorga valoración 4, un 16% de gestores le otorga un 3 y el 8% restante lo puntúa con un 1.

En cuanto a los **familiares de usuarios** de residencias, el 42'16% lo valora con un 5, un 29'45% con un 4, un 19'61% con un 3, un 5'88% con un 2 y un 2'94% con 1.

Promedio de valoración:

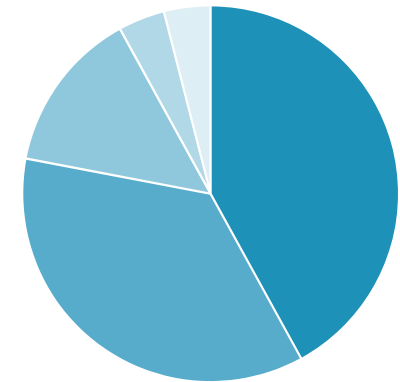
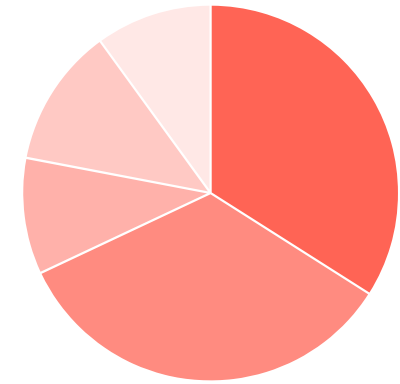
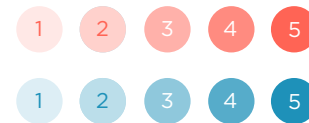
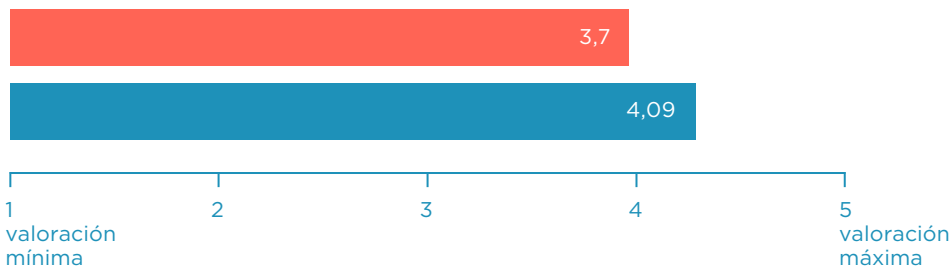


6 Disponer espacios separados según el nivel de dependencia

Un 34% de los **gestores** dan la máxima puntuación (5) a este factor, un 34% le otorga valoración 4, un 10% de gestores le otorga un 3, un 12% lo valora con 2 y el 10% restante lo puntúa con un 1.

En cuanto a los **familiares de usuarios** de residencias, el 42'16% lo valora con 5, un 36'27% con 4, un 13'73% con un 3, un 3'92% con un 2 y un 3'92% con un 1.

Promedio de valoración:

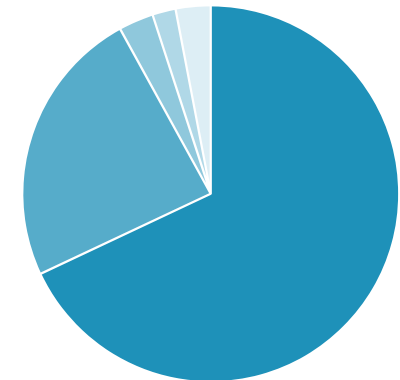
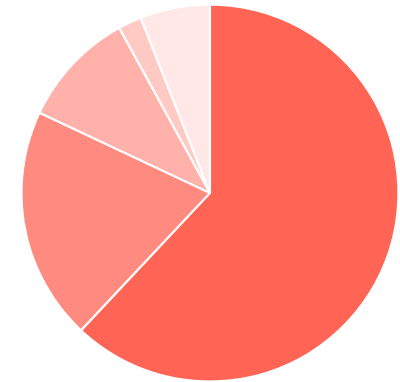
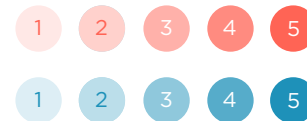
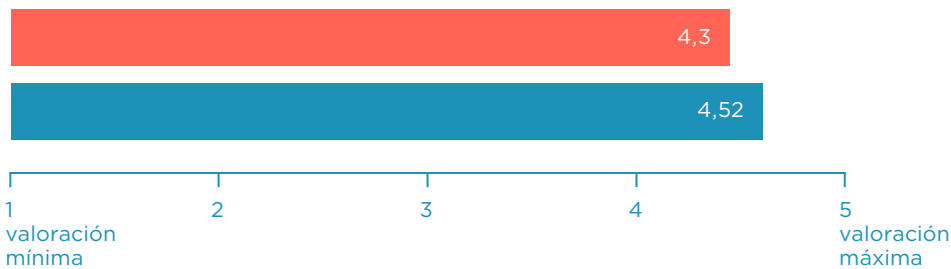


7 Contar con habitaciones adaptadas con mobiliario y baño para personas mayores dependientes

Un 62% de los **gestores** dan la máxima puntuación (5) a este factor, un 20% le otorga valoración 4, un 10% de gestores le otorga un 3, un 2% lo valora con 2 y el 6% restante lo puntúa con un 1.

En cuanto los **familiares de usuarios** de residencias, el 67'65% la valora con 5, un 24'51% con 4, un 2'94% con un 3, un 1'96% con un 2 y un 2'94% con un 1.

Promedio de valoración:



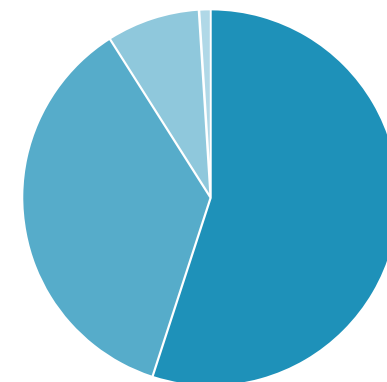
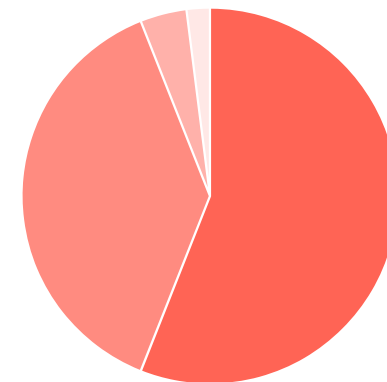
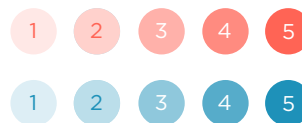
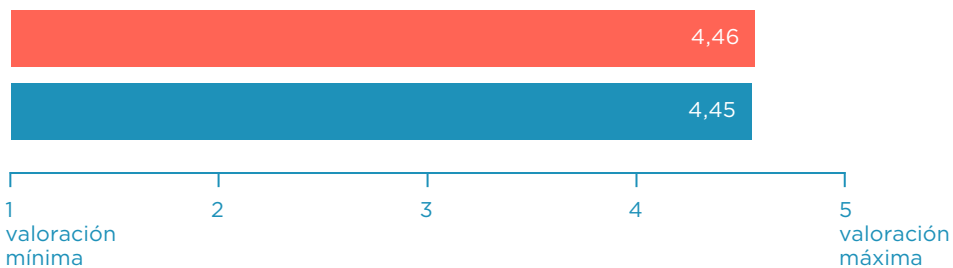
8 Disponer de espacios de convivencia acogedores que permitan actividades (juegos, lectura, ejercicios cognitivos...)

El 56% de los **gestores** dan la máxima puntuación (5) a este factor, un 38% le otorga valoración 4, un 4% le otorga un 3, y el 2% restante lo puntúa con un 1.

En relación a los **familiares de usuarios** de residencias, el 54'90% lo valora con 5, un 36'27% con 4, un 7'84% con un 3 y un 0'98% con un 2.

La media de valoración de los **gestores** de residencias pequeñas es de 4'56 mientras que la de los gestores de residencias con más de 25 camas es de 4'52. Para los **familiares de usuarios** de residencias el factor correspondiente obtiene una valoración media de un 4'45.

Promedio de valoración:



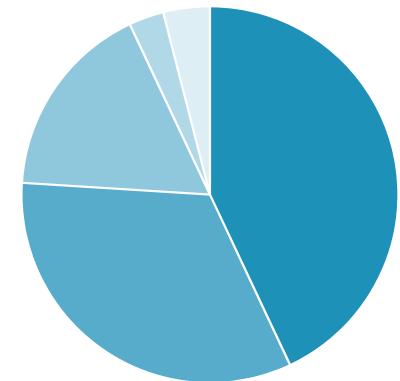
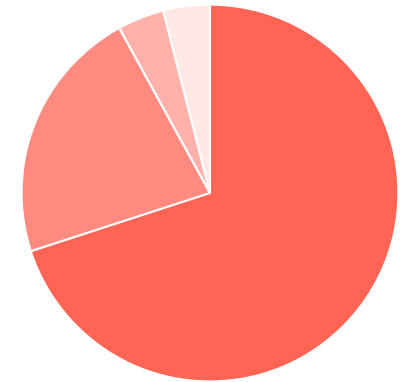
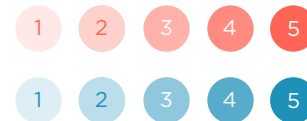
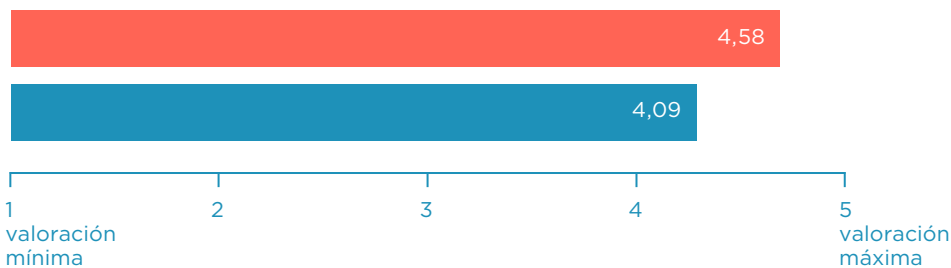
9 Disponer de cocina propia, con dietas adecuadas a la diversidad de los residentes

Un 70% de los **gestores** dan la máxima puntuación (5) a este factor, un 22% le otorga valoración 4, un 4% le otorga un 3 y el 4% restante lo puntúa con un 1.

Un 43'14 % de los **familiares de usuarios** de residencias dan la máxima puntuación (5) a este factor, un 33'33% le otorga valoración 4, un 16'67% de usuarios le otorga un 3, un 2'94% lo valora con un 2 y el 3'92% restante lo puntúa con un 1.

La media de valoración de los gestores de residencias pequeñas es de 4'11, mientras que la de los gestores de residencias con más de 25 camas es de 4'68.

Promedio de valoración:



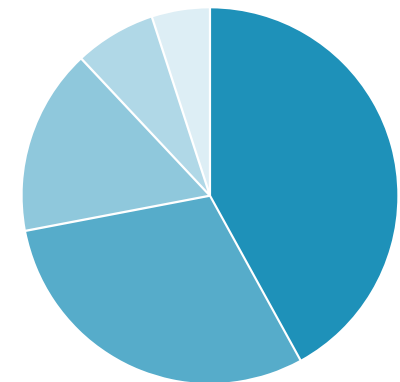
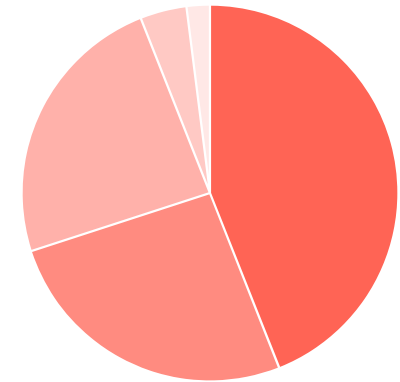
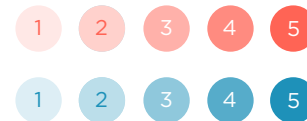
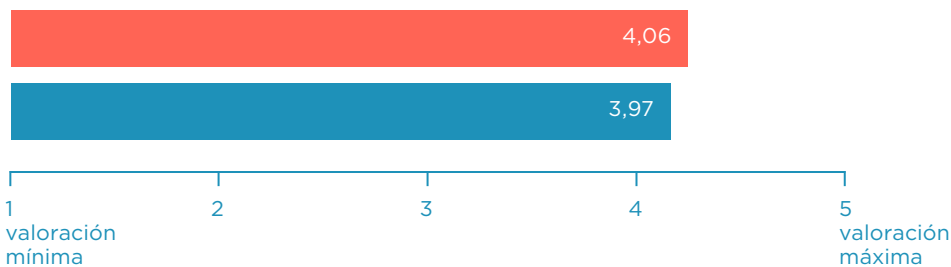
10 El personal sanitario (médico o enfermera) ha de ser el interlocutor entre la residencia y la familia

Un 44% de los **gestores** dan la máxima puntuación (5) a este factor, un 26% le otorga valoración 4, un 24% de gestores le otorga un 3, un 4% le otorga un 2 y el 2% restante lo puntúa con un 1.

En cuanto a los **familiares de usuarios** de residencias, el 42'16% lo valora con 5, un 29'41% con 4, un 16'67% con 3, un 6'86% con 2 y un 4'90% con 1.

La media de valoración de los gestores de residencias pequeñas es de 4'11, mientras que la de los gestores de residencias con más de 25 camas es de 4'04.

Promedio de valoración:



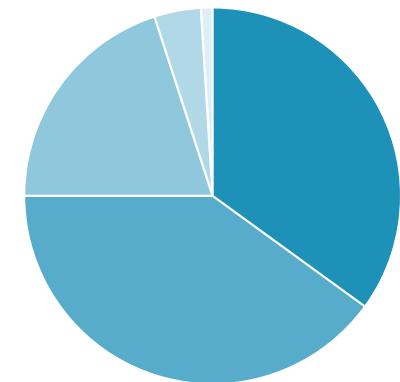
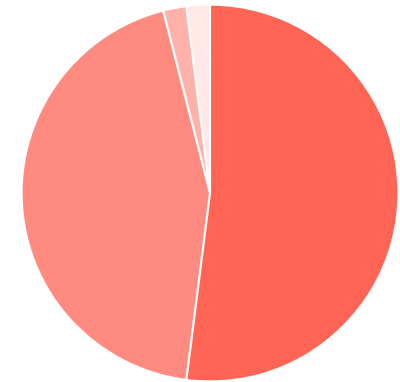
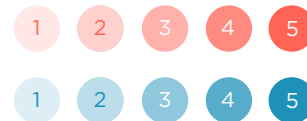
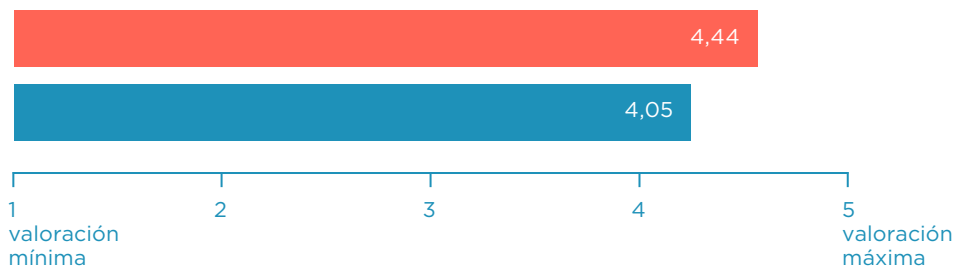
11 La existencia de un programa de actividades dirigidas (juegos, talleres...)

El 52% de los **gestores** dan la máxima puntuación (5) a este factor, un 44% le otorga valoración 4, un 2% le otorga un 3, y el 2% restante lo puntúa con un 1.

En cuanto a los **familiares de usuarios** de residencias, el 35'29% la valora con 5, un 40'20% con 4, un 19'61% con un 3, un 3'92% con un 2 y un 0'98% con un 1.

La media de valoración de los gestores de residencias pequeñas es de 4'11, mientras que la de los gestores de residencias con más de 25 camas es de 4'04.

Promedio de valoración:



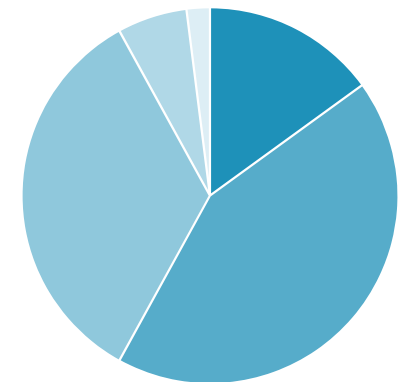
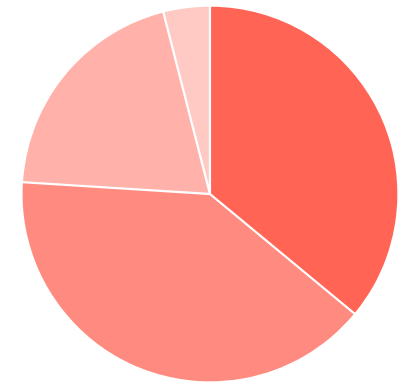
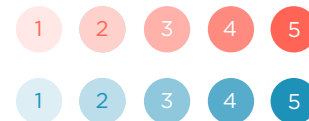
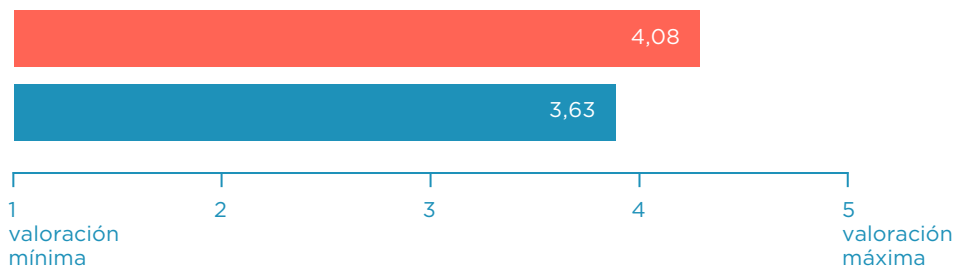
12 La imagen del centro y su estética e interiorismo

El 36% de los **gestores** dan la máxima puntuación (5) a este factor, un 40% le otorga valoración 4, un 20% le otorga un 3 y el 4% restante lo puntúa con un 2.

En cuanto a los **familiares de usuarios** de residencias, el 14'79% lo valora con 5, un 43'14% con 4, un 34'31% con un 3, un 5'88% con un 2 y un 1'96% con un 1.

La media de valoración de los gestores de residencias pequeñas es de 4'22, mientras que la de los gestores de residencias con más de 25 camas es de 4'05.

Promedio de valoración:



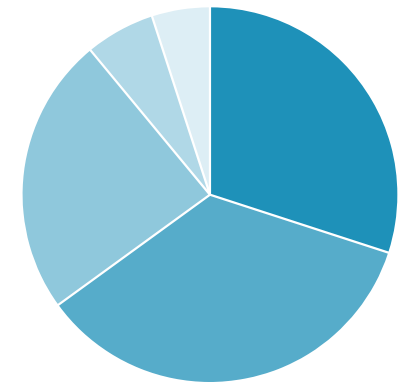
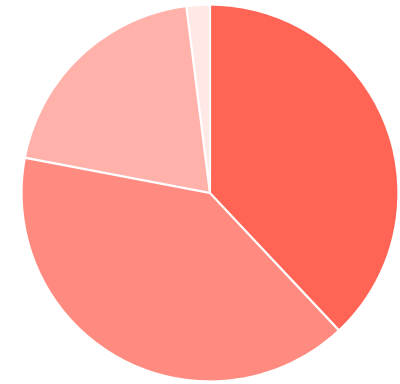
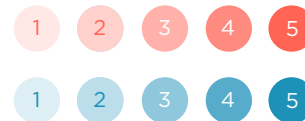
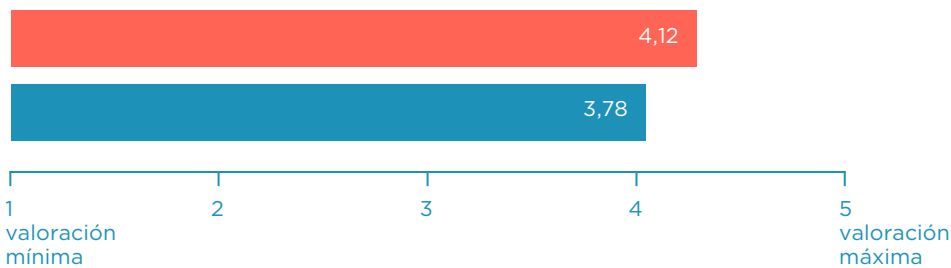
13 Ubicación: que la residencia se encuentre cerca de casa o de mi trabajo

Un 38% de los **gestores** dan la máxima puntuación (5) a este factor, un 40% le otorga valoración 4, un 20% le otorga un 3, y el 2% restante lo puntúa con un 1.

En cuanto a los **familiares de usuarios** de residencias, el 29'41% la valora con 5, un 35'29% con 4, un 24'51% con un 3, un 5'88% con un 2 y un 4'90% con un 1.

La media de valoración de los gestores de residencias pequeñas es de 4'11, mientras que la de los gestores de residencias con más de 25 camas es de 4'12.

Promedio de valoración:



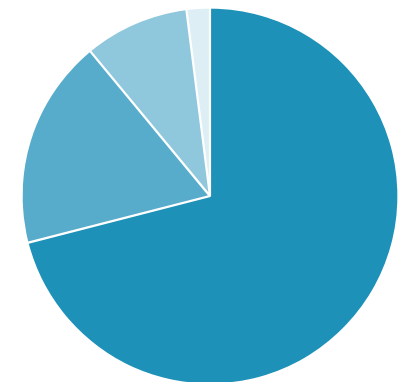
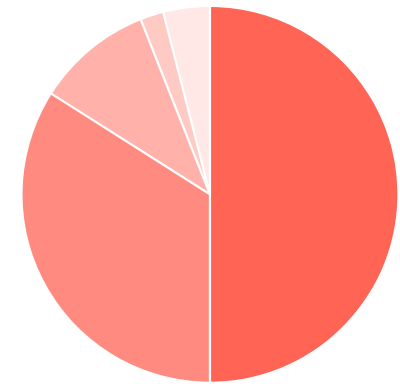
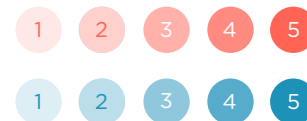
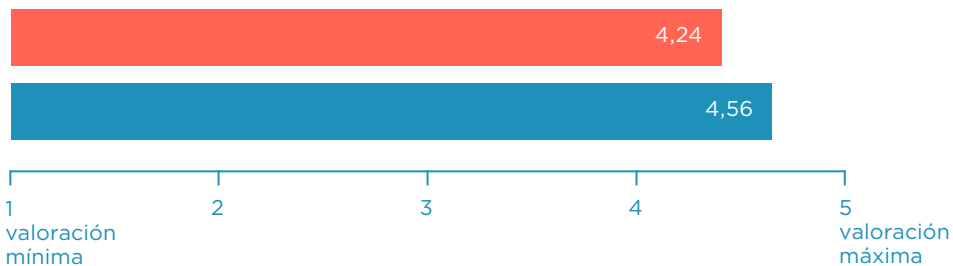
14 Precio: que sea asequible para poder pagarlo

Un 50% de los **gestores** dan la máxima puntuación (5) a este factor, un 34% le otorga valoración 4, un 10% de gestores le otorga un 3, un 2% lo puntúan con un 2 y el 4% restante lo puntúa con un 1.

En cuanto a los **familiares de usuarios** de residencias, el 70'59% la valora con 5, un 18'63% con 4, un 8'82% con un 3 y un 1'96% con un 1.

La media de valoración de los gestores de residencias pequeñas es de 4'44, mientras que la de los gestores de residencias con más de 25 camas es de 4'10.

Promedio de valoración:



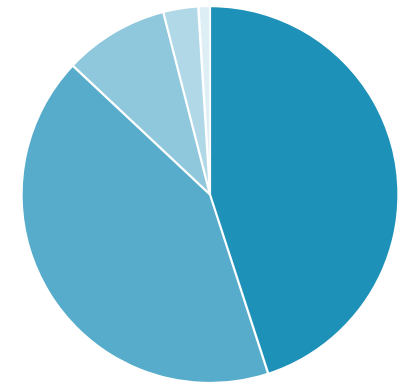
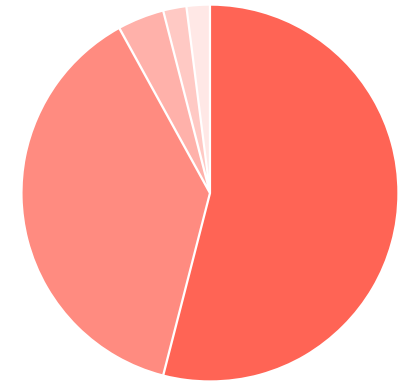
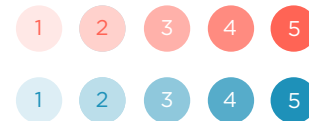
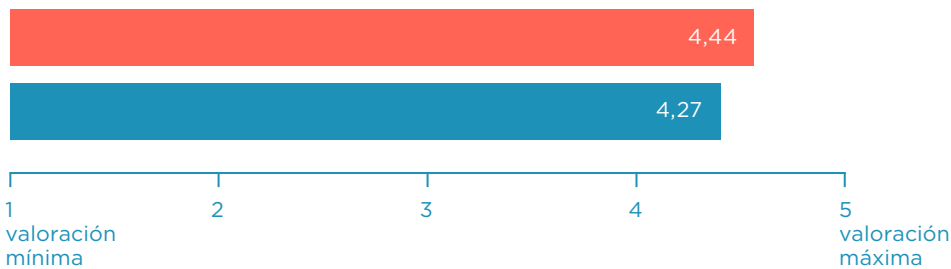
15 Disponer y seguir un modelo terapéutico definido para atender a la gente mayor

Un 54% de los **gestores** dan la máxima puntuación (5) a este factor, un 38% le otorga valoración 4, un 4% de gestores le otorga un 3, un 2% lo puntúan con un 2 y el 2% restante lo puntúa con un 1.

En cuanto a los **familiares de usuarios** de residencias, el 45´10% la valora con 5, un 42´16% con 4, un 8´82% con un 3, un 2´94% con un 2 y un 0´98% con un 1.

La media de valoración de los gestores de residencias pequeñas es de 3´78, mientras que la de los gestores de residencias con más de 25 camas es de 4´54.

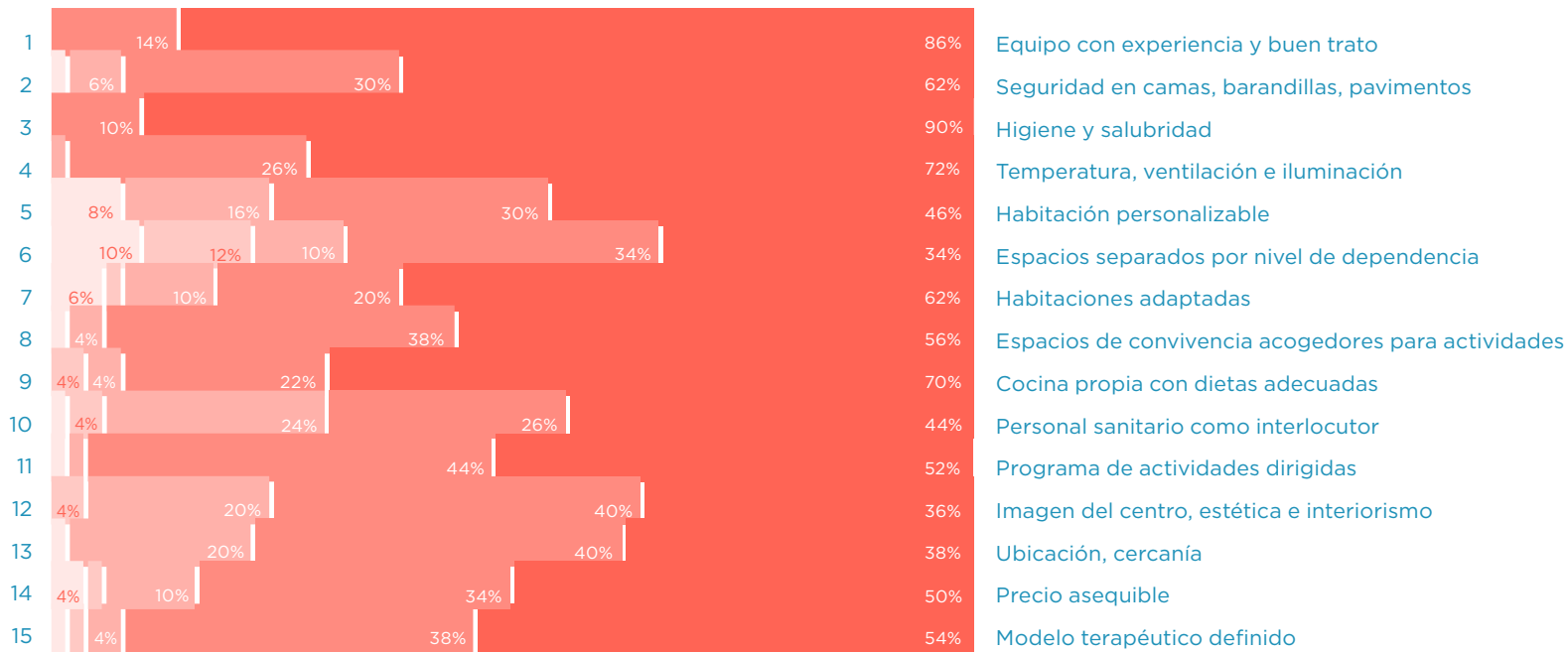
Promedio de valoración:



Resumen de factores analizados por los **gestores** de residencias



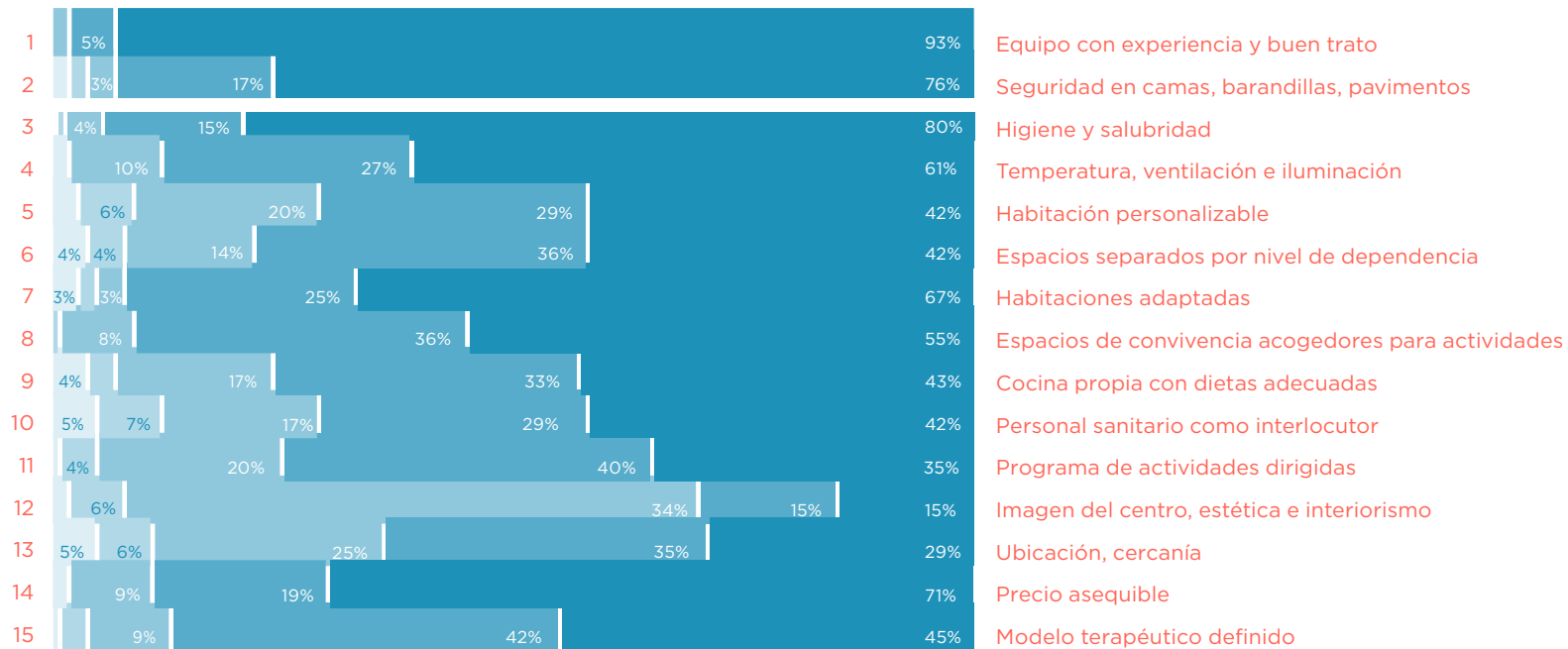
A continuación podemos observar las distribuciones resultantes de las valoraciones de 1 a 5 por parte de los gestores de las residencias:



Resumen de factores analizados por los familiares de usuarios de residencias



A continuación podemos observar las distribuciones resultantes de las valoraciones de 1 a 5 por parte de los familiares de usuarios de una residencia:



Conclusiones

Después de presentarse a los 50 gestores de residencias y a los 102 familiares de usuarios los 15 factores a tener en cuenta a la hora de elegir una residencia para personas mayores, los factores más valorados fueron los siguientes:

Para los **gestores** de residencias:

- Higiene y salubridad (4´9 sobre 5).
- Contar con un equipo de especialistas y cuidadores con amplia experiencia y buen trato con la gente mayor (4´86 sobre 5).
- Seguridad en la camas, barandillas y pavimentos antideslizantes (4´5 sobre 5).

Para los **familiares de usuarios** de residencias:

- Contar con un equipo de especialistas y cuidadores con amplia experiencia y buen trato con la gente mayor (4´91 sobre 5).
- Higiene y salubridad (4´75 sobre 5).
- Seguridad en la camas, barandillas y pavimentos antideslizantes (4´64 sobre 5).

2

BLOQUE

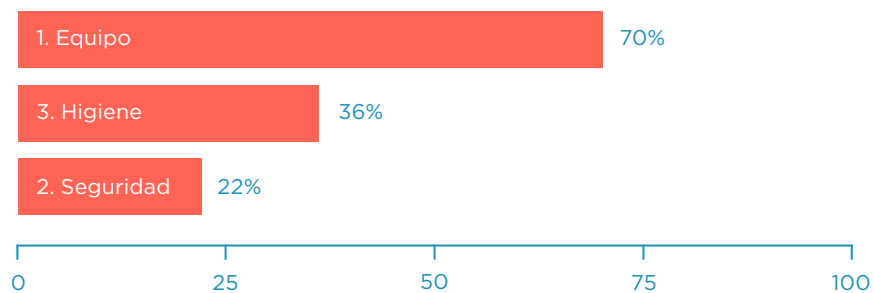
Elección de 3 factores críticos a la hora de escoger una residencia

Una vez valorados los 15 factores relevantes en la elección de una residencia, se solicitó a las dos muestras que eligieran y priorizaran los 3 factores más críticos a la hora de escoger una residencia. Una vez elegidos dichos factores se ha procedido a realizar una comparativa entre las elecciones de los familiares de usuarios de residencias y gestores, para observar si el condicionamiento de elección en vez de valoración presentaba cambios significativos en el orden de factores respecto a los más valorados en el bloque anterior.

Gestores de residencias

De todos estos factores, dinos por favor cuáles son los 3 más relevantes a la hora de escoger una residencia para los familiares

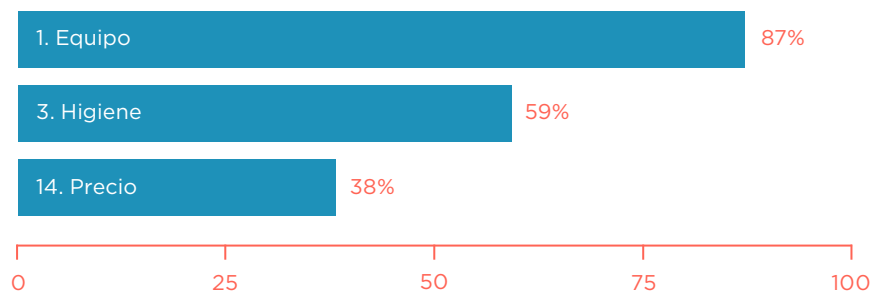
A continuación podemos ver el número de votos que ha recibido cada factor a la hora de ser elegido entre los 3 factores más críticos por parte de gestores de residencia:



Familiares de usuarios de residencias

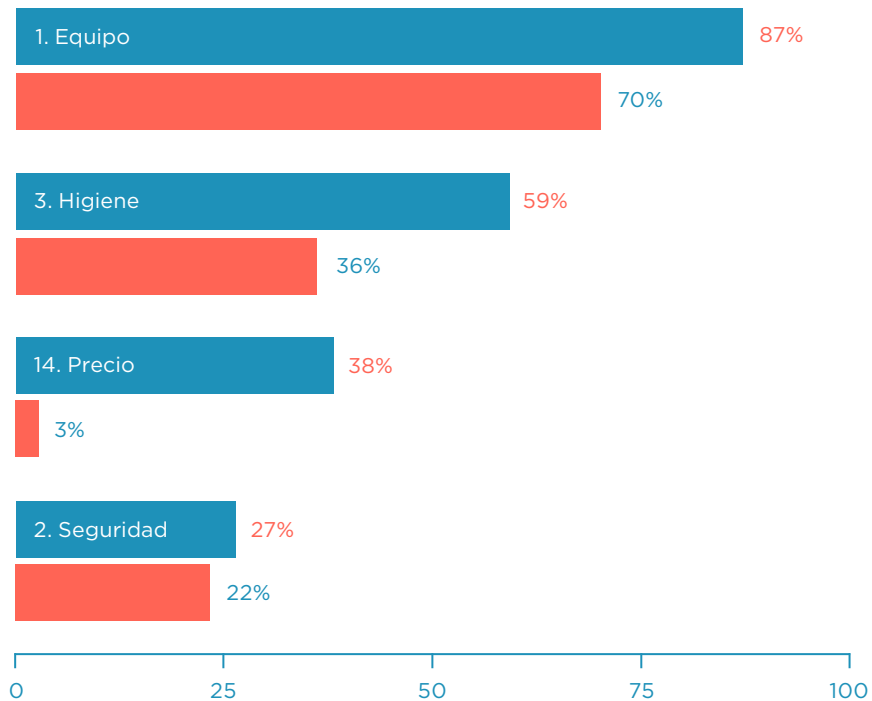
De todos estos factores, dinos por favor cuáles son los 3 más relevantes a la hora de escoger una residencia para tus familiares

A continuación podemos ver el número de votos que ha recibido cada factor a la hora de ser elegido entre los 3 factores más críticos por parte de los familiares de usuarios de una residencia:



Comparativa

En este apartado se realiza una comparativa entre la elección de los 3 factores más críticos a la hora de elegir una residencia entre las dos muestras. Analizando qué factores han sido coincidentes y en qué grado.



Conclusiones

Una vez elegidos los 3 factores críticos, se procedió a realizar una comparativa entre las elecciones de los familiares de usuarios de residencias y ver si el condicionamiento de elección había comportado cambios respecto a las valoraciones del bloque anterior.

Para los **gestores** de residencias:

- El primer factor de los elegidos es el número 1, aquel relacionado con el equipo de especialistas y cuidadores con experiencia y buen trato, el cual ha sido elegido por el 70% de gestores de residencias encuestados.
- El 36% de los encuestados ha elegido como segundo factor crítico que la residencia cuente con unas buenas condiciones de higiene y salubridad.
- Y el tercer crítico es el relativo a la seguridad en las camas, barandillas, pavimentos, etc que ha sido elegido por el 22% de los gestores de residencia.

Para los **familiares** de usuarios de residencias:

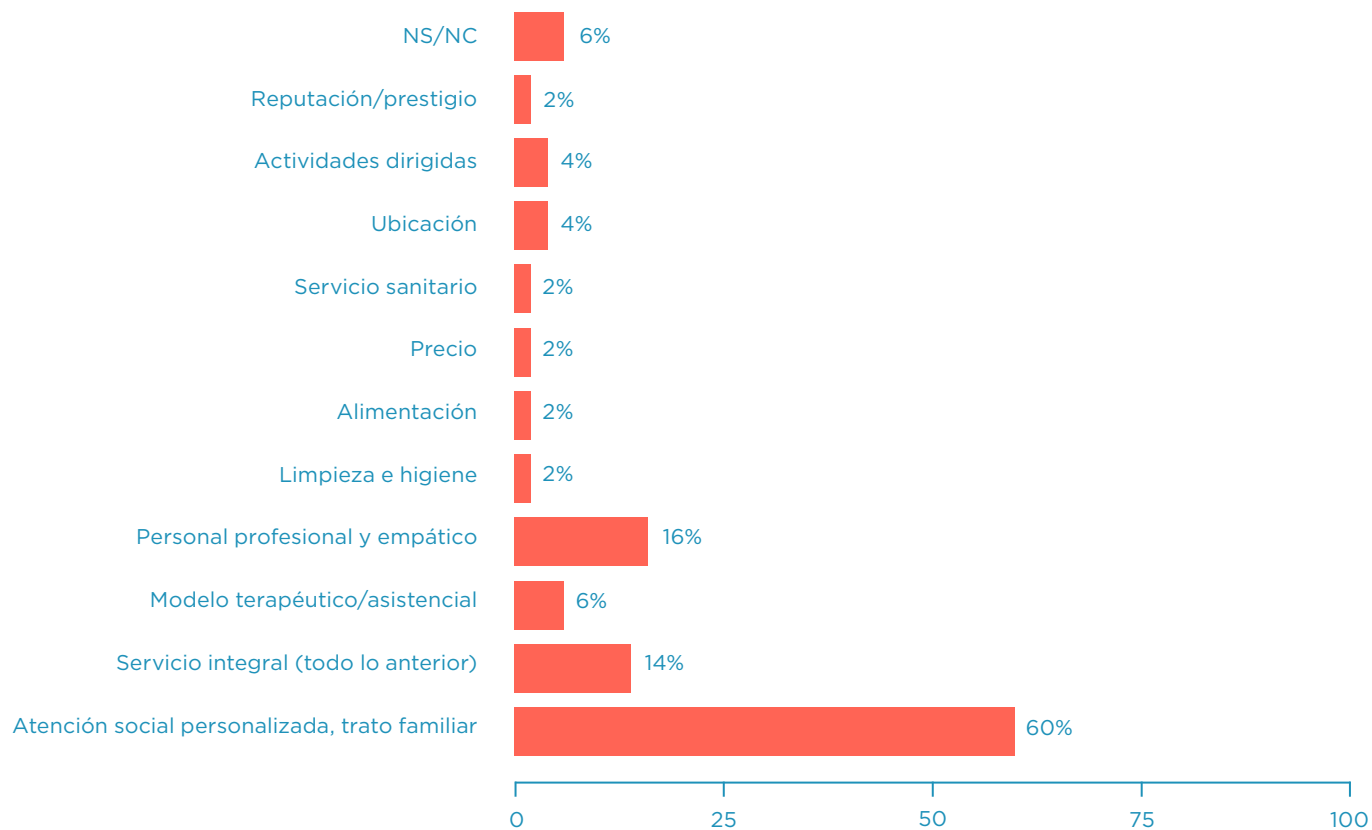
- El 87% de los encuestados ha elegido como factor crítico que la residencia cuente con un equipo de especialistas y cuidadores con experiencia y buen trato.
- El segundo factor es el número 3, el relevante a la higiene y la salubridad de la residencia, el cual ha sido elegido por un 58,82% de los familiares de los usuarios de residencias encuestados.
- El tercer y último factor crítico es el relativo al precio, el cual ha sido seleccionado por el 38,24% de los encuestados.

BLOQUE 3

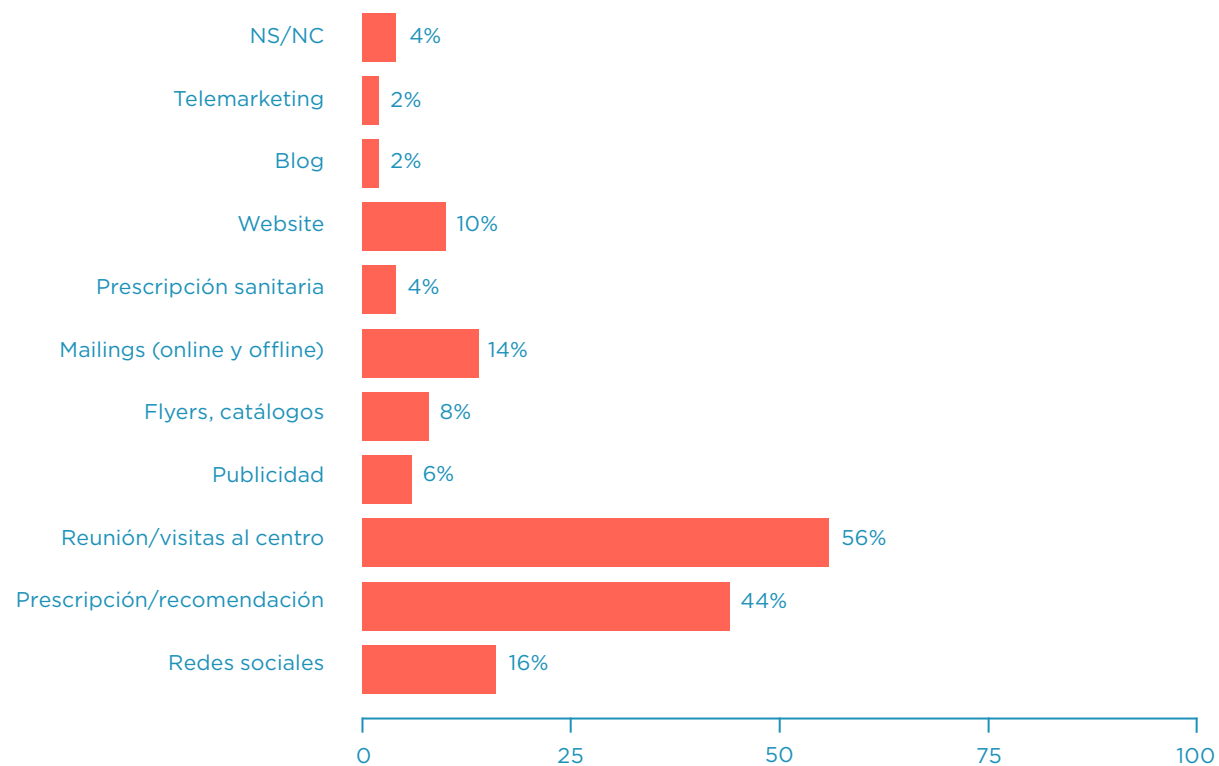
Cuestionario a los gestores de las residencias sobre su situación actual y perspectiva futura de su actividad

El último bloque del estudio tan solo va dirigido a la muestra relativa a los gestores de las 50 residencias y se trata de un cuestionario de 4 preguntas orientadas a conocer no solo el estado y situación en que se encuentran tanto el sector como los centros de los encuestados, sino también a identificar las próximas tendencias en lo que se refiere a residencias de ancianos.

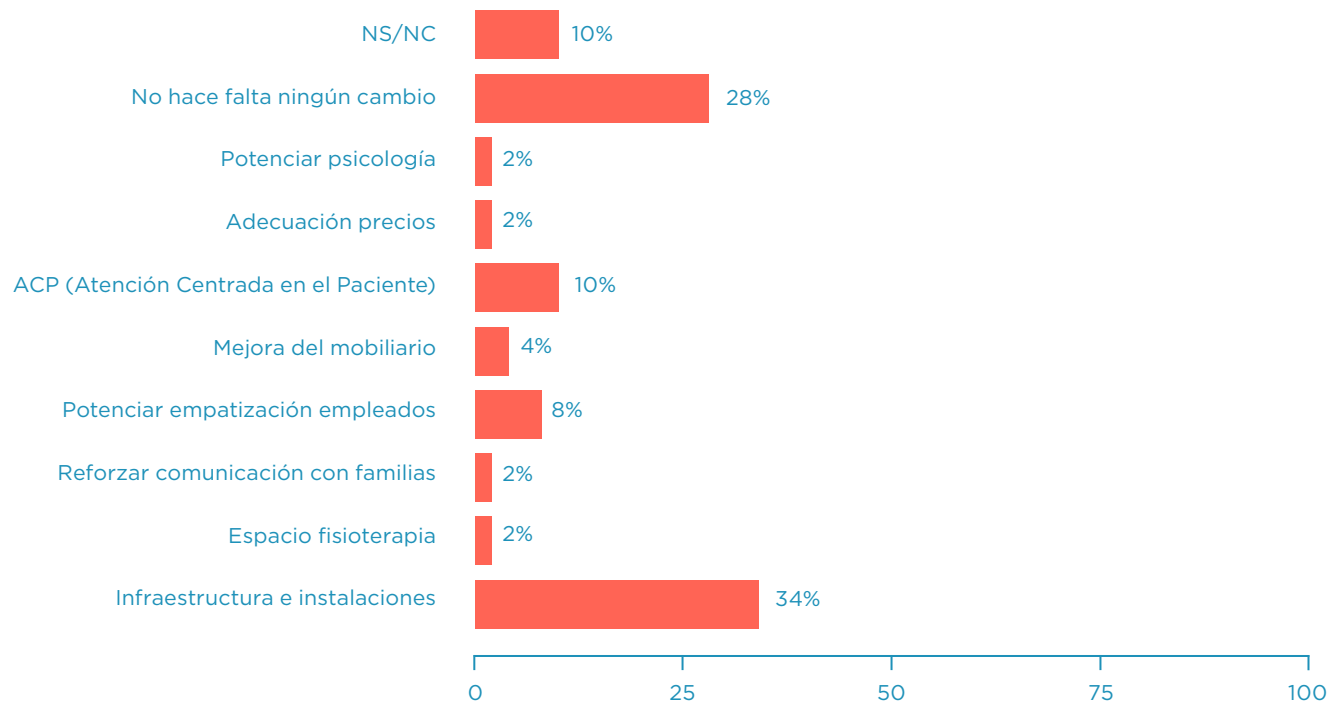
1 ¿Qué elementos consideras clave para que cualquier residencia de ancianos se convierta en referente?



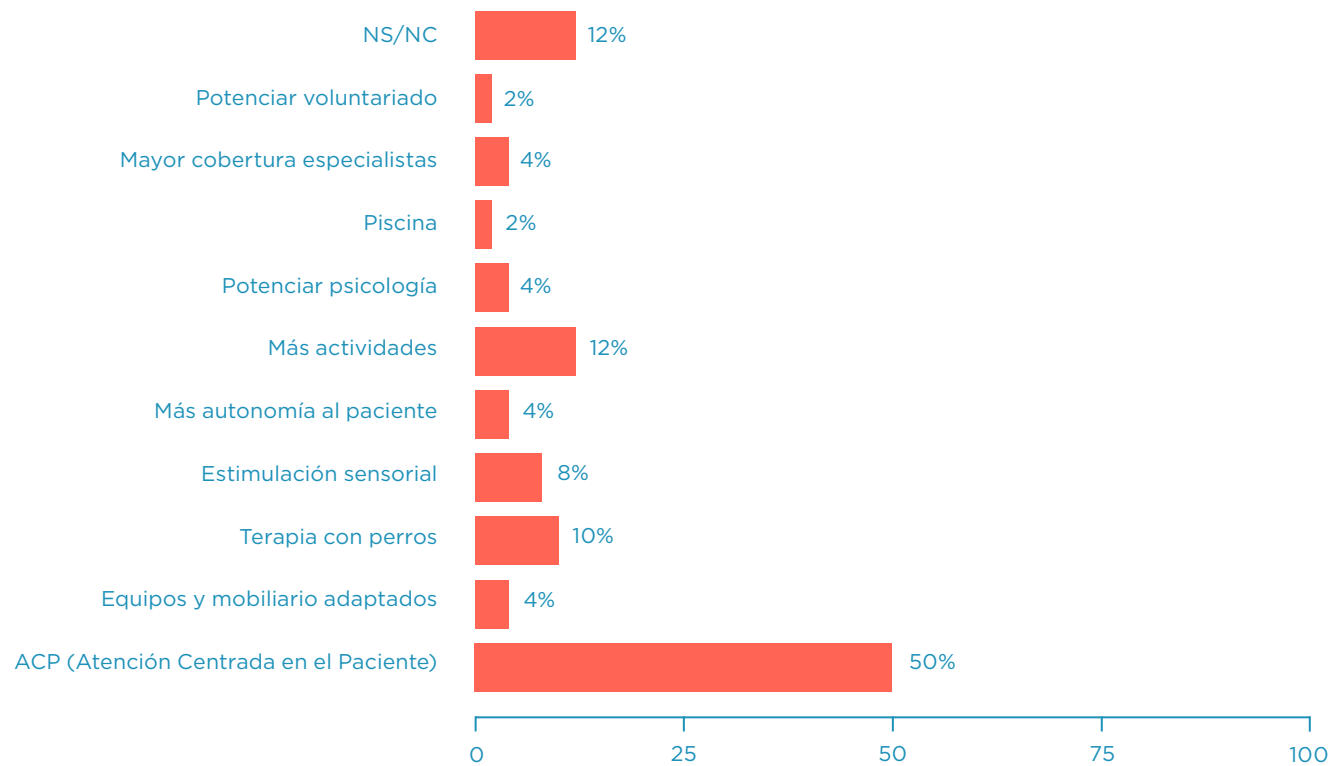
2 ¿Cómo crees que se deberían comunicar tus aspectos diferenciales a los clientes?



3 ¿Qué cambios crees que serían necesarios para que tu residencia se convirtiera en un referente?



4 ¿Cuáles crees que son las nuevas tendencias y mejoras terapéuticas que ayudan a la gente mayor?



Conclusiones

El último bloque del estudio, dirigido a la muestra referente a los gestores de residencias, se trata de un cuestionario de 4 preguntas orientadas a saber no solo el estado y situación en que se encuentran tanto el sector como los centros de los encuestados sino también a identificar las próximas tendencias en lo que se refiere a residencias de ancianos.

Elementos que consideras clave para que cualquier residencia de ancianos se convierta en referente:

El 60% de los gestores encuestados señalan la calidad en el trato al paciente, haciendo que se sienta como en casa, eso pasa por que la atención sea personalizada, humanizando el servicio, haciendo que las necesidades concretas de cada persona sean atendidas. Además del 16% señala otro factor muy unido al anterior, y es que el personal del centro sea profesional y empático con los residentes.

Comunicar tus aspectos diferenciales a los clientes:

El canal más utilizado y más efectivo es el relativo a las reuniones y visitas presenciales. Teniendo en cuenta que el bienestar de los residentes es mucho más que un simple bien de consumo, es importante que no solo los usuarios sino también sus familiares observen y sientan de primera mano, las condiciones de cada centro antes de su elección. Por lo que el 56% de los encuestados lo señalan como la mejor manera de comunicar las bondades de la residencia.

Cambios necesarios para que tu residencia se convirtiera en un referente:

El 34% de los gestores encuestados, señala que deberían mejorar e invertir en las infraestructuras e instalaciones de su residencia. Por otra parte el 28% de los encuestados, señala que sus centros no requieren ningún cambio y que se encuentran en condiciones óptimas para que su centro se consolide como una referencia dentro del sector. Interesa destacar que el 10% de los encuestados ya avanzan una de las tendencias que se analizaran en el siguiente punto, la cual indica la necesidad de adoptar una política de Atención Centrada en el Paciente (ACP) para que sus centros destaquen sobre la competencia.

Nuevas tendencias y mejoras terapéuticas que ayudan a la gente mayor:

La atención más personalizada a los residentes mediante la adopción de políticas en Atención Centrada en el Paciente (ACP) es el factor más relevante a destacar con un 50% de referencias en los encuestados. También se coincide en gran medida en la necesidad de estimular y activar a los residentes, mediante más actividades (12%), terapias con perros (10%), estimulación sensorial (8%), etc.

En definitiva podemos concluir que las residencias ya se encuentran inmersas en un cambio donde se verá recompensada la calidad de vida de los residentes, ya que todo indica que nos dirigimos hacia una atención más personalizada con más actividad.

 **HGS**

GRUP  **PAPELMATIC**
PAPELMATIC | EFEBÉ | HGS

www.gruppapelmatic.com
[blog: entornosaludable.com](http://blog.entornosaludable.com)
comunicacion@gruppapelmatic.com