

FUNDACIÓN
ADEMO



Plena
inclusión

Madrid

*TERCER
CUESTIONARIO
DE
SATISFACCIÓN
USARIOS
CENTROS*

2007-2012-2016

**INFORME
CUESTIONARIO DE
SATISFACCIÓN
USUARIOS
FUNDACIÓN ADEMO**

JUNIO 2016

INDICE

INTRODUCCIÓN.....	2
OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN.....	2
PROCESO DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS.....	3
DIAGRAMA DE FLUJO.....	5
MEDIDA DE SATISFACCIÓN.....	6
RESULTADOS OBTENIDOS.....	6
1 NIVEL DE PARTICIPACIÓN.....	6
2 TIPO DE ESCALA.....	7
3 PREGUNTAS RESPUESTAS MÚLTIPLES.....	8
3.1 CUESTIONARIO 5 OPCIONES.....	8
3.1.1 PUNTOS FUERTES Y DEBILES.....	10
4.1 CUESTIONARIO 3 OPCIONES.....	11
4.1.1 PUNTOS FUERTES Y DÉBILES.....	14
4 PREGUNTAS CON RESPUESTAS BUENO-MALO.....	15
5 COMENTARIOS A LAS PREGUNTAS CON VALORACIONES BAJAS.....	16
CONCLUSIONES.....	17
1 SOBRE EL PROCESO.....	17
2 SOBRE EL INSTRUMENTO.....	18
3 LINEAS DE MEJORA.....	19
ANEXOS.....	20
ANEXO I. CUESTIONARIOS UTILIZADOS.....	20

INTRODUCCIÓN

Actualmente la Fundación ADEMO presta apoyos a más de 487 Usuarios a través un centro de atención temprana, un colegio de educación especial, dos centros ocupacionales, un servicio de viviendas tuteladas y un servicio de ocio y deportes, en los que trabajan un total de 101 profesionales.

El cuestionario de satisfacción para usuarios es el resultado del desarrollo de uno de los objetivos establecidos en la acción de mejora: “Sistema para obtener y analizar información sobre las familias y usuarios”, que emanó del Primer Plan de Calidad de la Fundación ADEMO en el año 2006. Actualmente, la medida de satisfacción de las personas con discapacidad intelectual usuarias de los centros y servicios está incorporada como un requisito del sistema de calidad de Fundación ADEMO y se evalúa cada tres años.

La mejora en la calidad de la Fundación ADEMO es un compromiso con “hacer las cosas bien y poder demostrarlo”, lo que implica satisfacer las necesidades legítimas de todos los grupos de interés y adoptar una actitud de mejora continua.

Creemos que para el cumplimiento de nuestra misión es fundamental conocer cual es el grado de satisfacción de nuestros clientes. De este modo identificaremos los puntos débiles y los puntos fuertes, tanto a nivel general como en cada uno de sus centros y servicios, y a partir de este conocimiento podremos establecer acciones de mejora para aquellos aspectos que sea necesario cambiar.

OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN

El equipo encargado de revisar el cuestionario tenía como aspiraciones más importantes que el instrumento construido posibilitase un grado de participación lo más alto posible y pudiese recoger de manera sistemática y globalizada el nivel de satisfacción de los usuarios de los centros con respecto a los servicios prestados por F. ADEMO.

OBJETIVOS

- Conocer el nivel de satisfacción de las personas con discapacidad intelectual con respecto a los centros que utiliza en Fundación ADEMO.
- Conocer el nivel de satisfacción de las personas con discapacidad intelectual en relación a la respuesta que los centros y servicios dan a sus demandas y necesidades.
- Disponer de información que pueda servir para tomar decisiones y plantear objetivos y actuaciones de mejora para el presente y el futuro.

- Comparar los resultados obtenidos con las evaluaciones de años anteriores y con las que se hagan en el futuro para ver la evolución de la satisfacción de las familias.

PROCESO DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Acciones realizadas

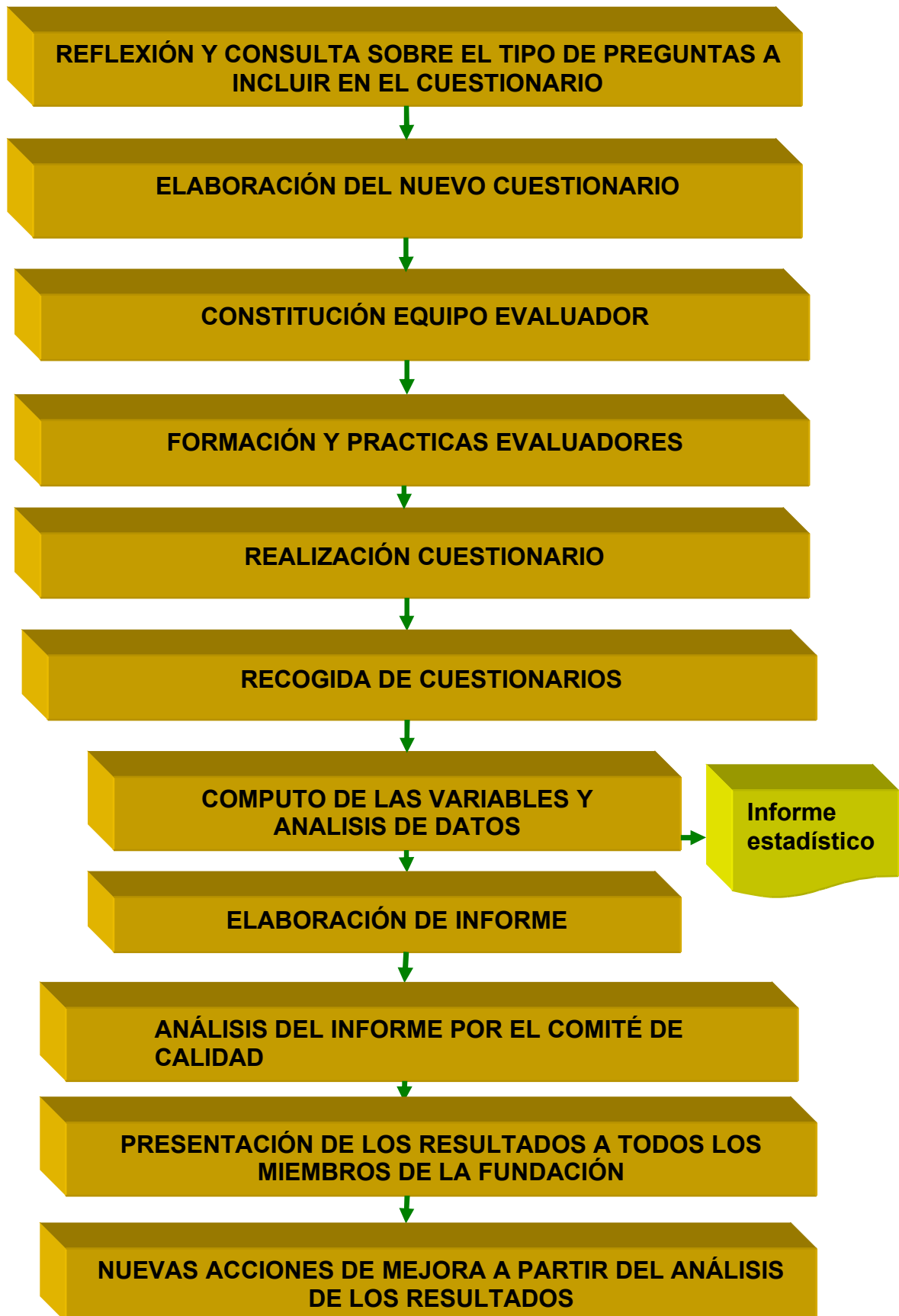
- Reflexión y consulta sobre el tipo de preguntas a incluir en el cuestionario: el cuestionario de satisfacción para personas con discapacidad se creó en el año 2007 y desde entonces no se había modificado ninguna de sus preguntas. A petición de los autogestores y representantes de centros y Fundación se realizó un proceso de consulta para valorar la redacción de las preguntas y si se introducía alguna pregunta más sobre temas importantes que no estuvieran recogidos en el cuestionario
- Elaboración del nuevo cuestionario: el día 18 de abril de 2016 se celebró una reunión con el equipo de Participación y Empoderamiento donde se acordó redactar el cuestionario en lectura fácil, incluir pictos en todas las preguntas, redactar de manera diferente algunas preguntas e introducir 2 preguntas nuevas.
- Constitución equipo evaluador: para esta ocasión se decidió que el equipo de entrevistadores serían personas con discapacidad intelectual con formación en evaluaciones sobre calidad de vida y derechos. El equipo quedó formado por 4 entrevistadores y 3 profesionales de apoyo.
- Formación y prácticas evaluadoras: de finales de abril a primeros de mayo, las evaluadoras realizaron 1 sesión formativa y 2 sesiones de prácticas con el nuevo cuestionario. Como documentos auxiliares contaron con el Proceso de Consulta y la Guía para el entrevistador.
- Realización cuestionario: se acordó con los centros los días para llevar a cabo las entrevistas individuales con los usuarios de los centros para realizar el cuestionario. Las entrevistas tuvieron lugar durante el mes de mayo de 2016.
- Recogida de los cuestionarios. La recogida se hacía presencialmente en las entrevistas. Para preservar el anonimato se asignaba a cada cuestionario un código con las siglas del centro y un número, de este modo no quedaba recogido a que persona correspondía. Además se dio la posibilidad de realizar el cuestionario a distancia, opción que utilizaron 7 personas del centro ocupacional I y 2 de las viviendas. En este caso la recogida se hizo a través de los buzones de sugerencias de ambos centros.

- Análisis de los datos. La información recogida dentro de los cuestionarios era tanto de carácter cuantitativo como cualitativo (porcentajes de satisfacción y observaciones o sugerencias). Tras la extracción de los datos cuantitativos (dentro de una tabla de Excel) se calculó el grado medio de satisfacción y con los datos obtenidos se elaboraron una serie de gráficos (diagramas en línea, de barras, sectoriales) para presentarlos de una forma más visual
- Informe de los resultados.

Acciones de difusión y mejora

- Presentación de los resultados. Se dará publicidad de los resultados en diferentes sesiones en cada uno de los centros, así mismo se informará en la revista Trazos y se colgará información en la página web de ADEMO.
- Se propondrán posibles acciones de mejora a partir del análisis de los resultados y de la importancia y viabilidad de las mismas.

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO



MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN

El cuestionario que se pasó a las personas con discapacidad intelectual usuarias de los centros tenía un total de 20 preguntas. Había 2 posibles modelos de cuestionario: el de 5 opciones de respuesta para cada pregunta y el de 3 opciones de respuesta para personas que tuvieran una mayor limitación cognitiva.

En ambos casos las preguntas estaban divididas en dos apartados. El primero, de la pregunta 1 a la 17, era el correspondiente a las preguntas de respuesta múltiple con un intervalo entre 0 y 4, 0 a 3 en el de 3 opciones, donde 0 significaba estar nada de acuerdo o nada satisfecho y 4 estar totalmente de acuerdo o muy satisfecho con respecto a cada una de las preguntas planteadas. En este bloque se preguntaba el porqué de su respuesta en caso que la misma fuera no estar de acuerdo o nada de acuerdo con la pregunta para de este modo dar la posibilidad de recoger la opinión.

En el segundo bloque se trataba de 3 preguntas concretas sobre el comedor, ruta y descanso donde el encuestado debía valorar si para el dicha actividad estaba bien o mal. En este caso también se preguntaba el porqué de su respuesta si la misma era mal.

RESULTADOS OBTENIDOS

1. NIVEL DE PARTICIPACIÓN

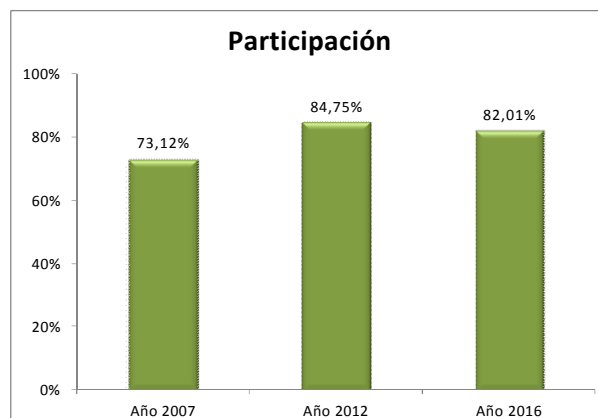
Los requisitos para poder realizar el cuestionario eran tener más de 12 años y ser usuario de algún centro de Fundación ADEMO.

El cuestionario se pasó en mayo de 2016 y se recogieron 155 cuestionarios de un total de 189 posibles, lo que representa un 82,01% de participación.

Pensamos que es un alto nivel de participación y que representa un número estadísticamente significativo permitiéndonos por tanto generalizar los resultados al total de los usuarios de los centros de F. ADEMO.

Si comparamos el nivel de participación con años anteriores (gráfico nº1), veremos que la participación es casi igual a la del año 2012 y superior al año 2007.

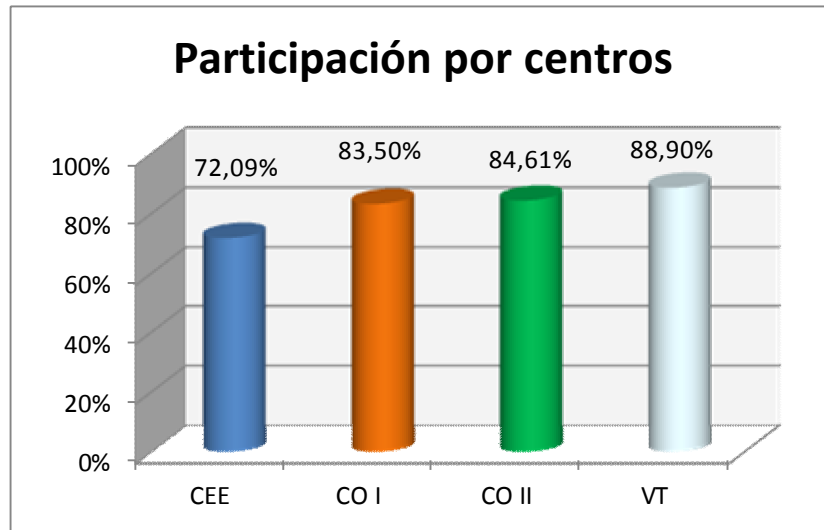
Gráfico nº1. Comparativa participación años 2007, 2012 y 2016



Es importante señalar que en esta ocasión la población objetivo en el colegio de educación especial ha pasado de 20 alumnos en el año 2012 a 43 en este año y el número de cuestionarios contestados de 14 a 29.

En relación a la participación en cada uno de los centros y servicios fue la siguiente (gráfico nº2): CEE 72,09%, CO I 83,5%, CO II 84,61 y VT 88,9%

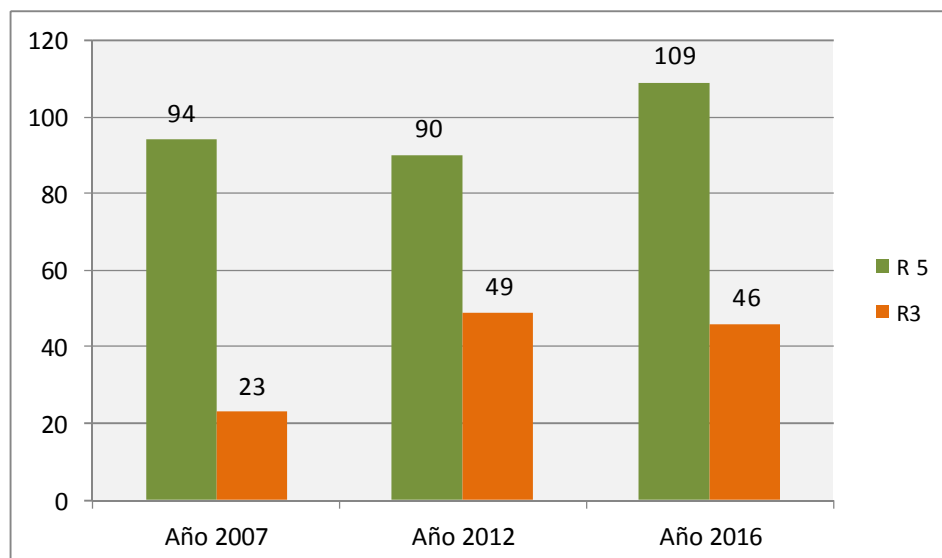
Gráfico nº2. Comparativa participación centros



2. TIPO DE ESCALA

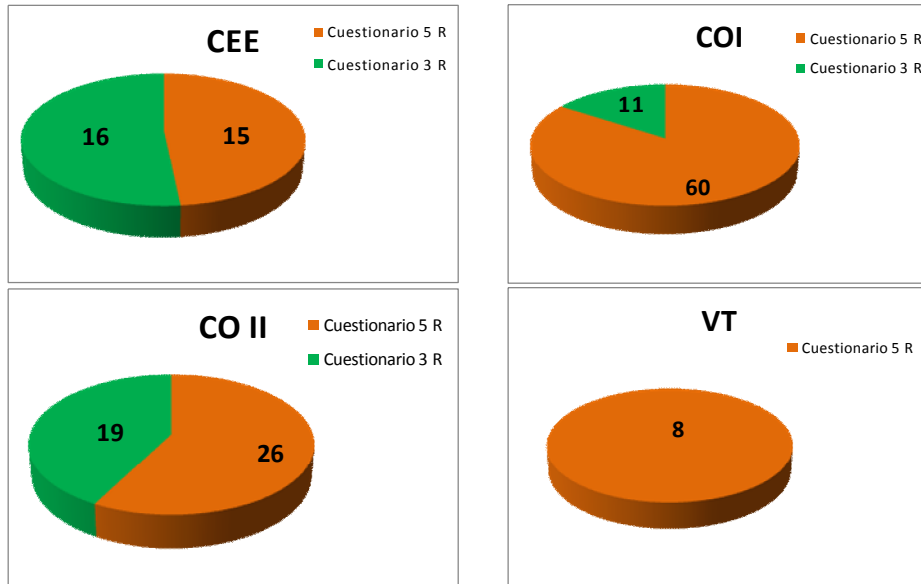
Como ya se señaló el cuestionario de satisfacción tenía como en años anteriores dos tipos de opciones para las respuestas múltiples, de 3 o 5 opciones. Como podemos ver en el siguiente gráfico (gráfico nº3) ha habido un aumento de utilización de la escala de 5 opciones y una pequeña reducción de la de 3

Gráfico nº3. Tipo de escala utilizada años 2007, 2012 y 2016



Por centros el número de escalas de respuestas de 5 y de 3 fue la siguiente (gráfico nº4): en el colegio la proporción de ambas escalas fue similar, en el centro ocupacional II la escala de 5 fue algo mayor, siendo el centro ocupacional I donde la escala mayoritaria fue la de 5 y en las viviendas solo se utilizó esta escala.

Gráfico nº4. Comparativa escalas por centros

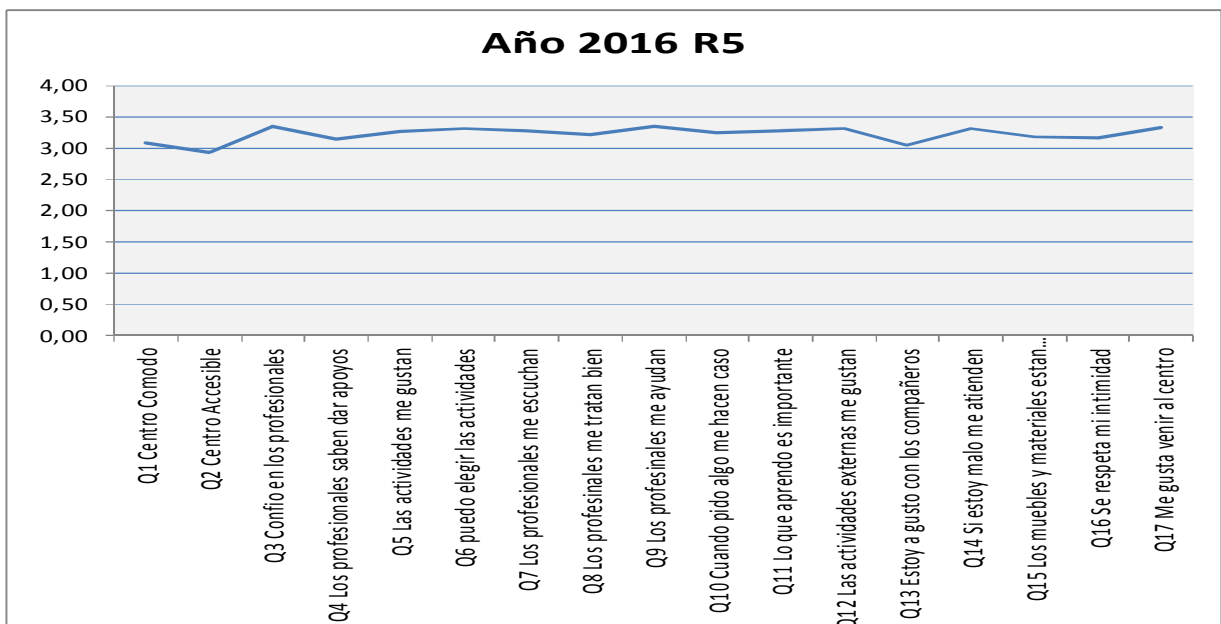


3. PREGUNTAS DE RESPUESTA MÚLTIPLE

3.1 CUESTIONARIO 5 OPCIONES

Los resultados siguen reflejando el alto grado de satisfacción que los usuarios tienen con respecto a los diferentes aspectos planteados en el cuestionario sobre el centro

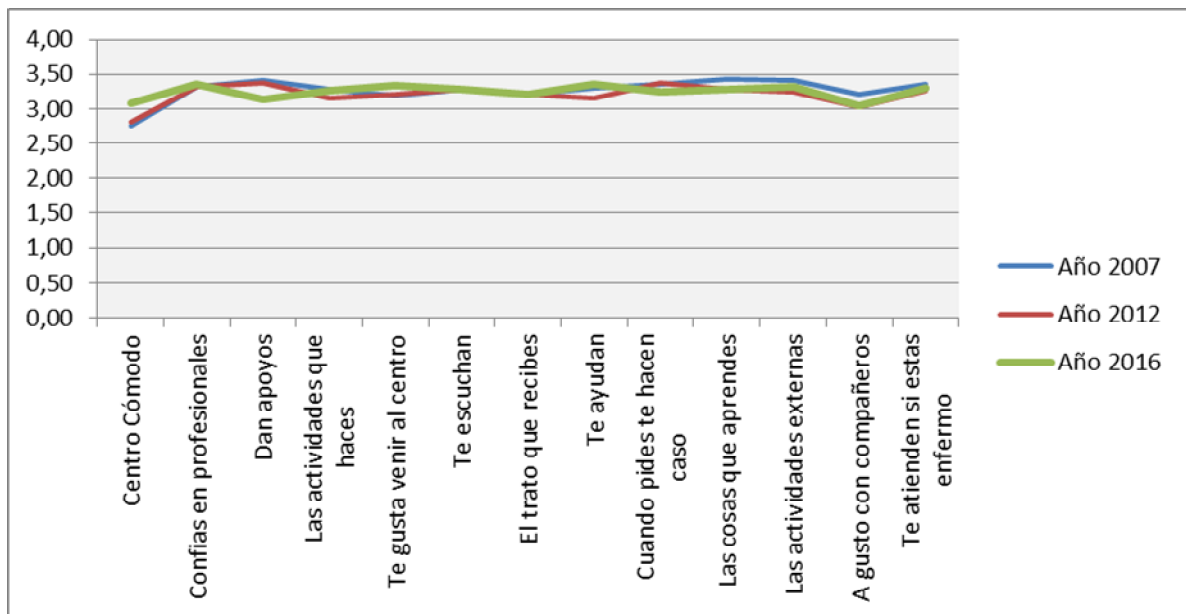
Gráfico nº5. Resultados cuestionario escala 5 año 2016



donde acuden (gráfico nº5). El nivel medio alcanzado en la práctica totalidad de las respuestas supera la puntuación de 3, bueno o satisfactorio.

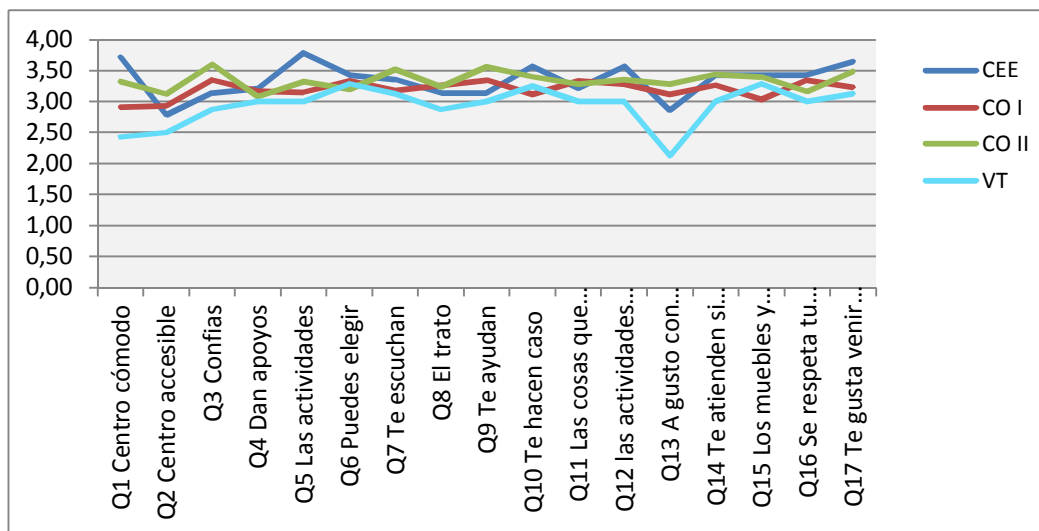
Si comparamos los resultados de las 13 preguntas que son similares con los años 2007 y 2012 (gráfico nº6) vemos que se mantienen las puntuaciones con respecto a los años anteriores, aunque con algunas peculiaridades que mostraremos en el apartado de puntos fuertes y débiles.

Gráfico nº6. Comparativa resultados cuestionario años 2007, 2012 y 2016



A continuación vemos la comparativa de los resultados de cada uno de los centros (gráfico nº7).

Gráfico nº7. Comparativa centros Fundación ADEMO

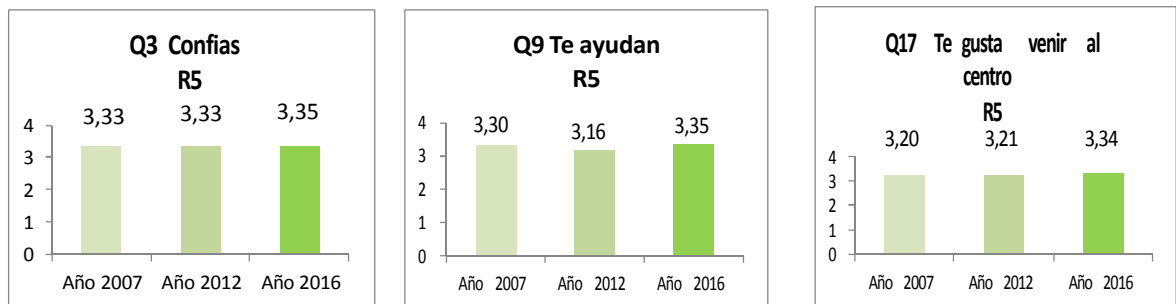


Podemos comprobar que la distribución de las puntuaciones es muy similar, aunque las viviendas tuteladas obtienen unas puntuaciones significativamente menores que los demás centros en gran parte de las preguntas planteadas y sobre todo en las preguntas Q1 “centro cómodo” y Q13 “a gusto con compañeros”. Por otro lado los alumnos del colegio de educación especial valoran muy bien las preguntas Q1 “centro cómodo” Q5 “las actividades que haces en el centro” y Q17 “te gusta venir al centro”

3.1.1 PUNTOS FUERTES Y DÉBILES

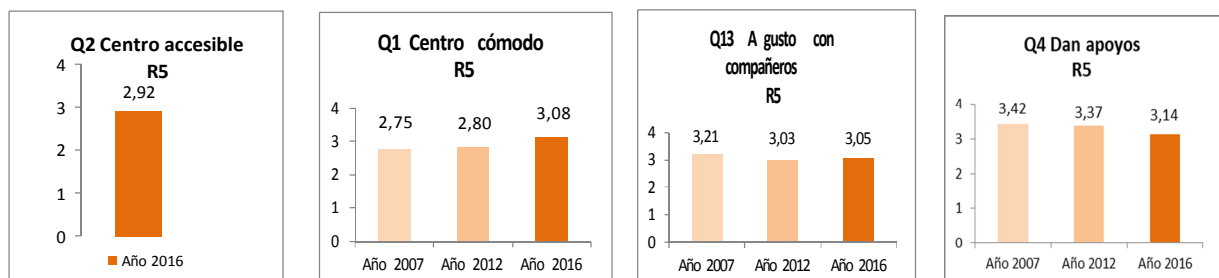
Los puntos fuertes en el año 2016 han sido los siguientes: Q3 “confías en los profesionales”, Q7 “cuando tienes problemas los profesionales te ayudan” y Q 17 “te gusta venir al centro”. En estos tres casos las puntuaciones han sido más altas que en años anteriores (ver gráfico n°8)

Gráfico n°8. Puntos fuertes 2016 y comparativa con años 2017 y 2012



Los puntos débiles en el año 2016 han sido los siguientes: Q2 “las distintas zonas del centro son accesibles”, pregunta que se introduce por primera vez en este año 2016, Q1 “el centro es un lugar cómodo”, Q4 “los profesionales saben darte los apoyos que necesitas” y Q 13 “en el centro estas a gusto con los compañeros y amigos que tienes”. Si comparamos estas puntuaciones con años anteriores vemos que en el caso de la comodidad del centro la valoración es mayor que en 2007 y 2012; en la pregunta estar a gusto con compañeros se mantiene con el año 2012, pero sigue estando pero valorado que en el 2007; y en los profesionales dan los apoyos que necesitas la puntuación en el año 2016 es la más baja, sin embargo hay que señalar que el texto de la pregunta en el año 2017 y 2012 era un poco diferente pues se refería a saber enseñar.

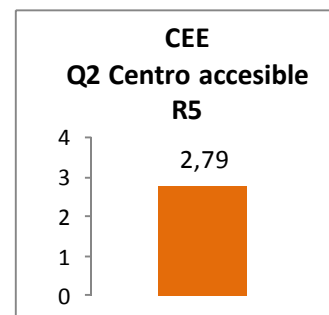
Gráfico n°9. Puntos débiles 2016 y comparativa con años 2017 y 2012



Mirando cuales son los puntos débiles en cada uno de los servicios, vemos que no hay una coincidencia plena. Solamente la accesibilidad, pregunta Q2, es señalada como punto débil en tres centros: colegio y centro ocupacional I y viviendas. Los puntos débiles más destacados en cada uno de los centros son los siguientes:

Gráfico nº10. Puntos débiles CEE

En el colegio la puntuación más baja ha sido el centro es accesible (gráfico nº 10). La pregunta sobre la accesibilidad se refería al aspecto físico de la instalaciones (escaleras, obstáculos,...) y también al cognitivo (falta de pictos, lectura fácil y comprensiva de la información,..)



En el centro ocupacional I de Arganda la puntuación más baja fue la comodidad del centro (gráfico nº 11). En el otro centro ocupacional, CO II, la puntuación menos alta fue los profesionales saben darte los apoyos que necesitas (gráfico nº 12).

Gráfico nº11. Puntos débiles CO I

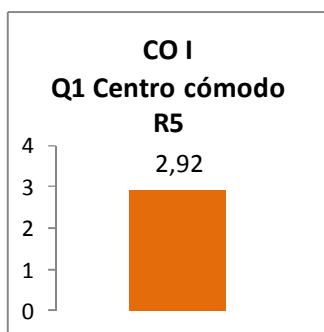
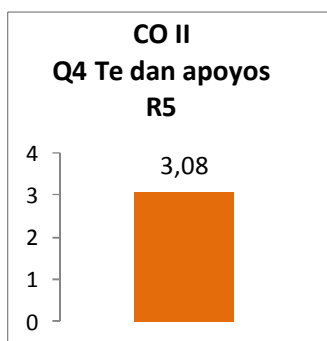
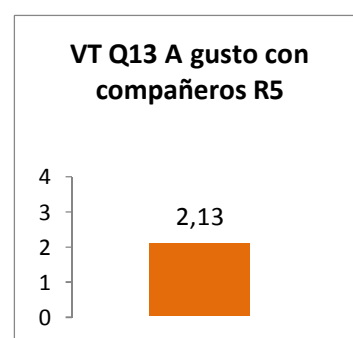


Gráfico nº1 2. Puntos débiles CO II



Por último en las viviendas la puntuación más baja fue para estar a gusto con los compañeros y amigos que se tienen en la casa (gráfico nº 13). Tal vez la convivencia en una casa sea algo más difícil de llevar que un centro de día, aunque por otro lado esta puntuación ha empeorado con respecto al año 2012.

Gráfico nº1 3. Puntos débiles VT

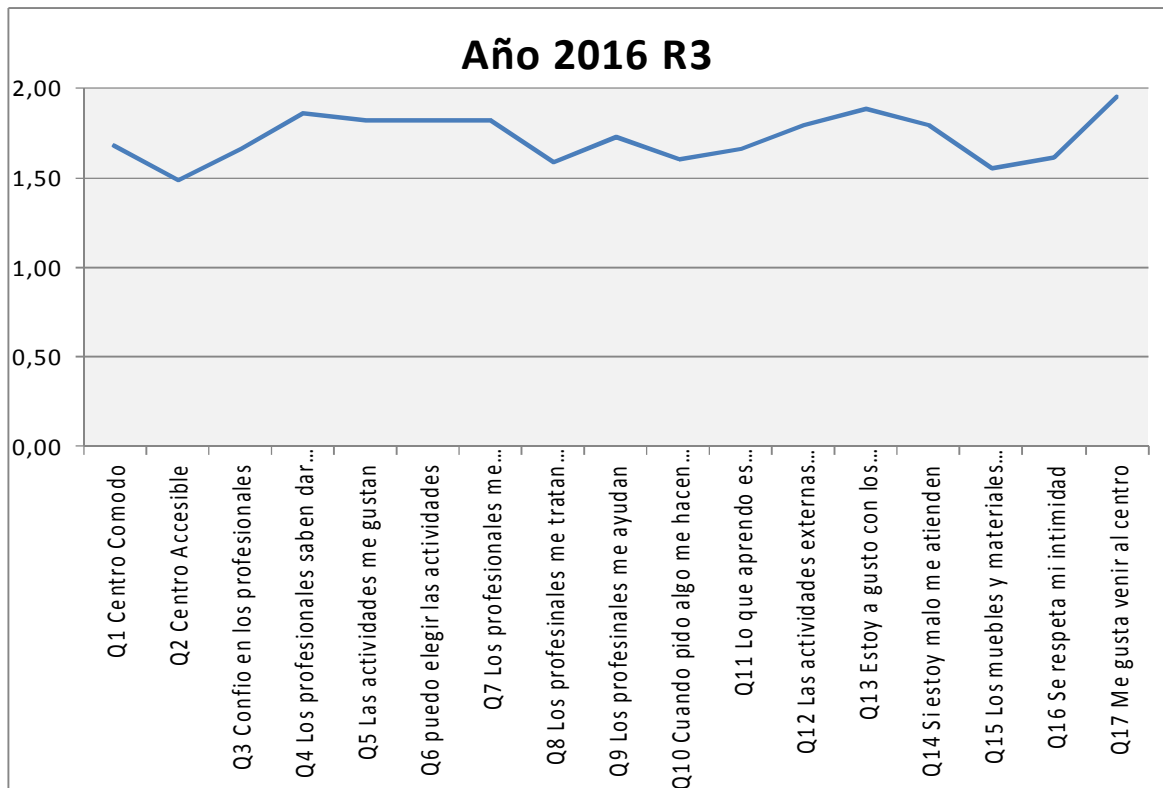


3.2 CUESTIONARIO 3 OPCIONES

Al igual que el cuestionario de 5 posibilidades de respuesta los resultados siguen reflejando el alto grado de satisfacción que los usuarios tienen con respecto a los centros (gráfico nº 14). La distribución de puntuaciones en cada una de las respuestas refleja una gran similitud en los resultados entre ambos cuestionarios, desatando

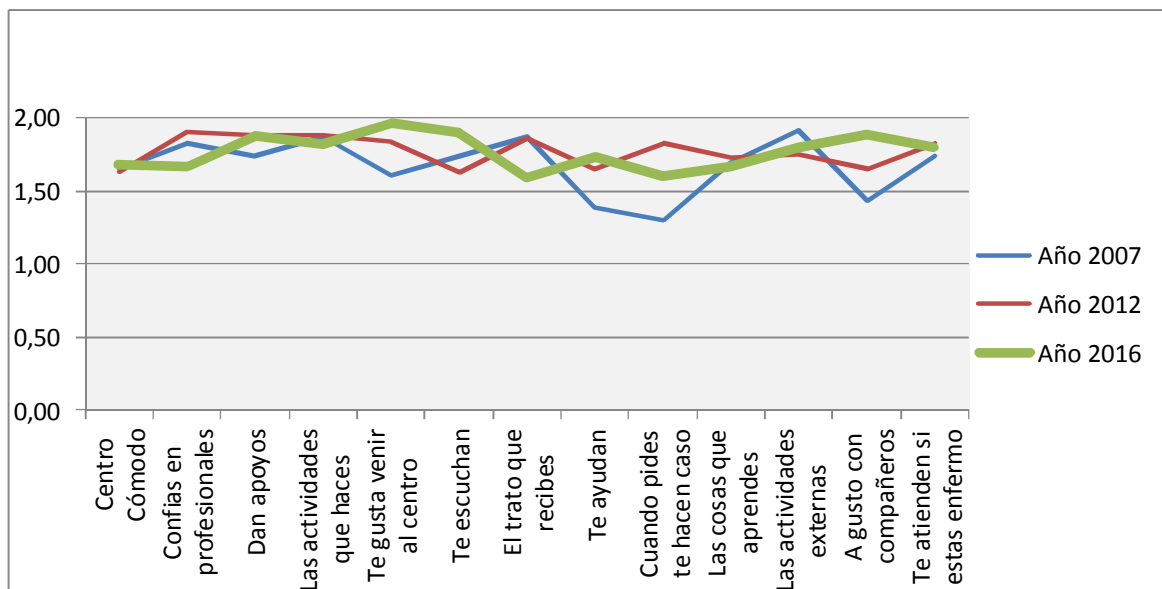
solamente algunas peculiaridades que analizaremos en el apartado de puntos fuertes y débiles.

Gráfico nº14. Resultados cuestionario escala 3 año 2016



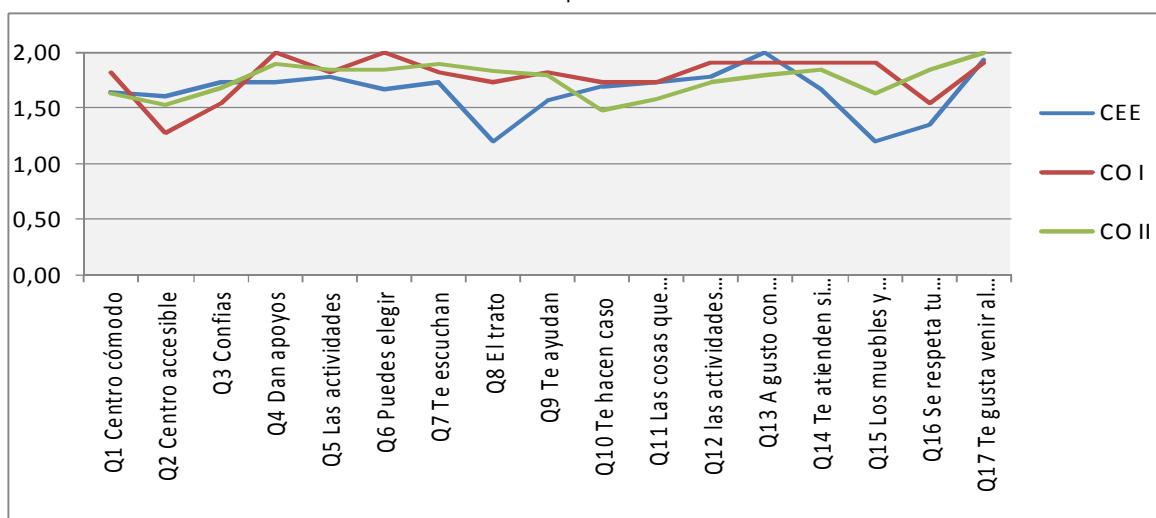
Si comparamos los resultados de las 13 preguntas que son similares con los años 2007 y 2012 en esta modalidad del cuestionario (gráfico nº15) vemos que se mantienen las puntuaciones parecidas al cuestionario del año 1012, aunque con algunas peculiaridades que también mostraremos en el apartado de puntos fuertes y débiles

Gráfico nº15. Comparativa resultados cuestionario años 2007, 2012 y 2016



A continuación vemos la comparativa de los resultados de cada uno de los centros (gráfico nº16). En este caso no están representadas las viviendas porque todos los cuestionarios eran de 5 respuestas. Podemos comprobar que la distribución de las puntuaciones es similar, aunque destacaríamos tres valoraciones que se diferencian significativamente como puntos menos valorados con respecto a los demás centros: Q2 “las distintas zonas del centro son accesibles” en el centro ocupacional II Arganda, donde existen todavía muchas zonas comunes de difícil acceso para personas con dificultades de movilidad (Zona de despachos y una de las zonas de talleres situada en la entreplanta encima del comedor); Q8 “la manera en que te tratan los profesionales” y Q15 “los muebles y materiales para hacer las diferentes actividades” en el colegio.

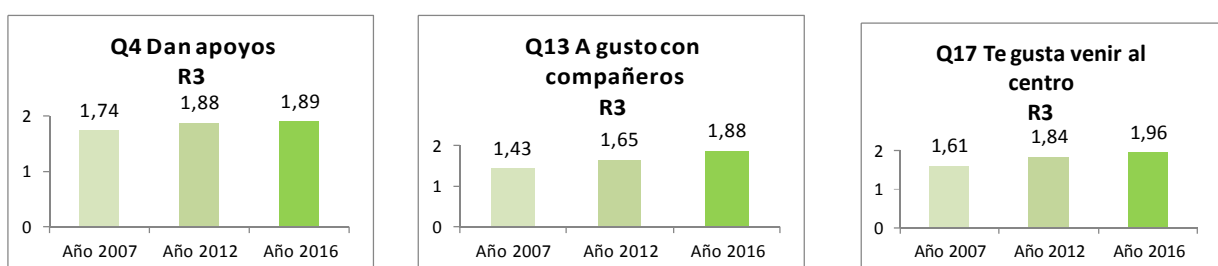
Gráfico nº16. Comparativa centros F. ADEMO



3.2.1 PUNTOS FUERTES Y DÉBILES

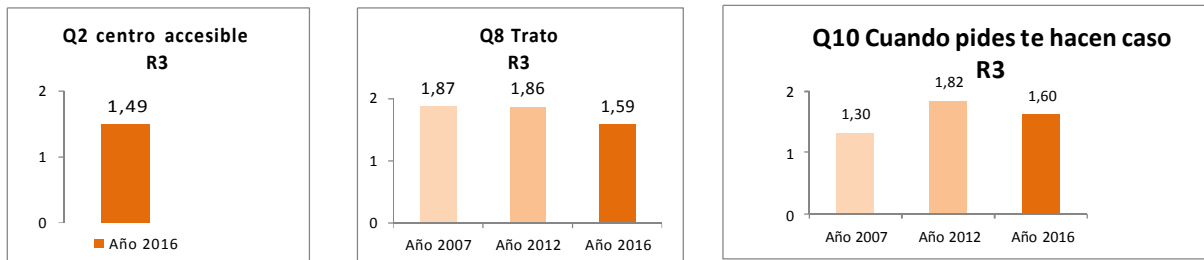
Los puntos fuertes en el año 2016 han sido los siguientes (gráfico nº17): Q4 “los profesionales saben darte los apoyos que necesitas”, Q13 “en el centro estas a gusto con los compañeros y amigos que tienes” y Q17 “te gusta venir al centro”. Lo primero que queremos destacar es la pregunta Q17 alcanza la mayor puntuación en una pregunta de 3 respuestas en los 3 años que se ha pasado este cuestionario. Por otro lado vemos que esta misma pregunta también era un punto fuerte en el cuestionario de 5 respuestas, no así las preguntas Q4 y Q13 que en el cuestionario de 5 respuestas eran puntos débiles.

Gráfico nº17. Puntos fuertes 2016 y comparativa con años 2017 y 2012



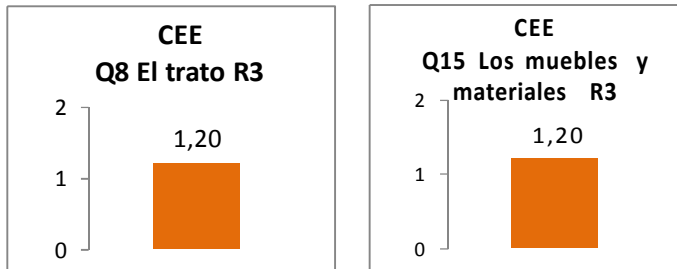
Los puntos débiles en el cuestionario de 3 opciones el año 2016 han sido los siguientes (gráfico nº18): Q2 “las distintas zonas del centro son accesibles”, Q8 “la manera que te tratan los profesionales” y Q10 “cuando pides alguna cosa en el centro te hacen caso”. Como vemos el punto débil con menor puntuación coincide con el cuestionario de 5 opciones

Gráfico nº18. Puntos débiles 2016 y comparativa con años 2017 y 2012



Mirando cuales son los puntos débiles en cada uno de los servicios, vemos que nuevamente es la accesibilidad, pregunta Q2, la que es señalada como punto débil en dos de los tres centros en los que se utilizó este modelo de 3 opciones. Los puntos débiles más destacados en cada uno de los centros son los siguientes:

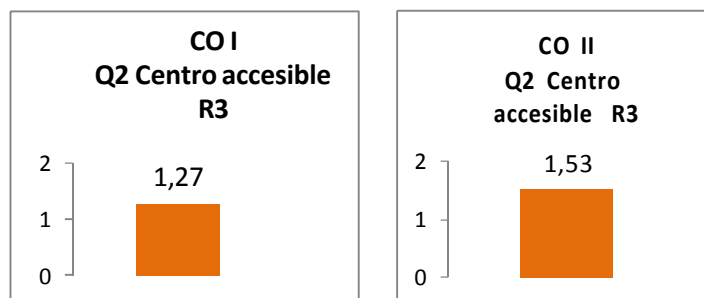
Gráfico nº19 Puntos débiles CEE



En el colegio las puntuaciones más bajas han sido la manera en que te tratan los profesionales y los muebles y materiales para hacer las actividades (grafico nº 19)

En los centros ocupacionales la puntuación más baja fue la accesibilidad de las distintas zonas del centro (gráfico 20)

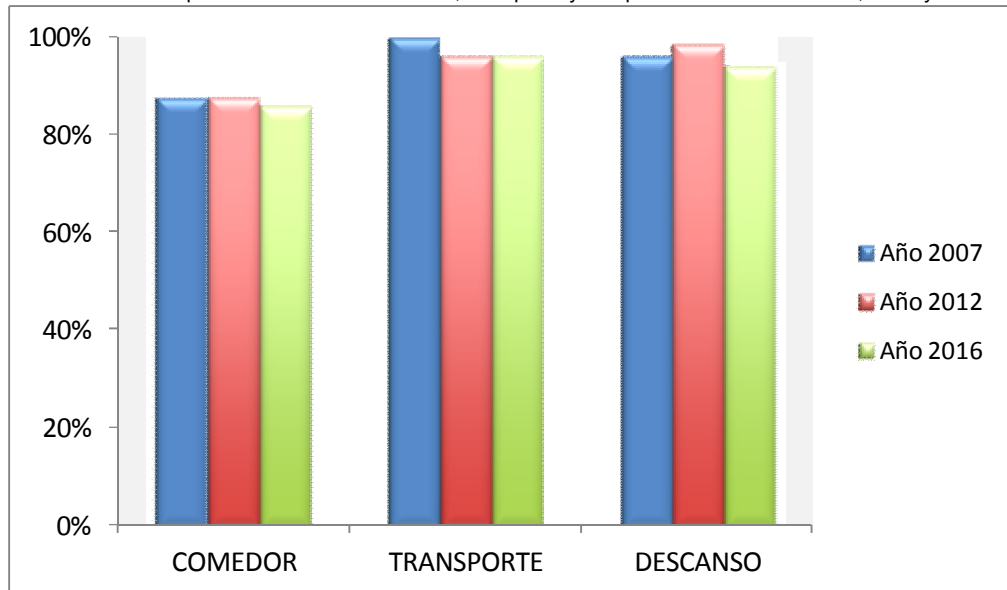
Gráfico nº20 Puntos débiles CO I y CO II



4. PREGUNTAS CON RESPUESTAS BIEN-MAL

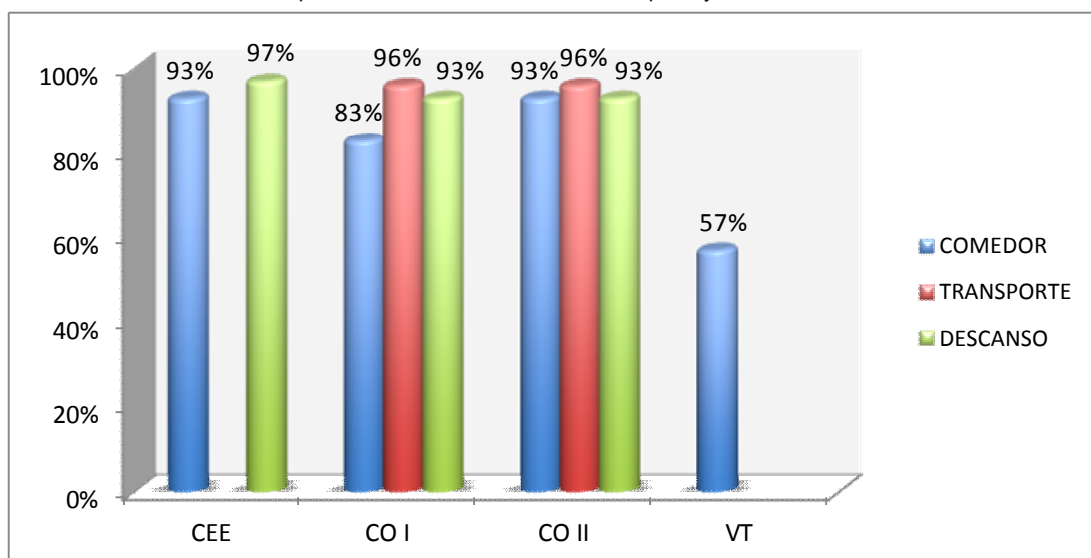
Al final del cuestionario se pedía a los encuestados que valoraran como bueno o malo el comedor, el transporte y el tiempo libre (en el caso de los servicios de comedor y ruta solo lo podían valorar en el caso que lo utilizarasen). En el gráfico nº 21 podemos ver el tanto por ciento de valoraciones positivas en los años 2007, 2012 y 2016. Podemos comprobar que los resultados son muy similares en los tres años.

Gráfico nº21. Comparativa valoración comedor, transporte y tiempo descanso años 2007, 2012 y 2016



Si vemos la distribución de las valoraciones positivas por centros (gráfico nº 22) podemos comprobar que el descanso y el transporte se mantienen con proporciones muy similares en los diferentes centros, pero el servicio de comedor obtiene una valoración menos alta en el centro ocupacional I de Arganda del Rey y especialmente en la viviendas tuteladas, donde solo algo más del 50% de los usuarios lo valora positivamente.

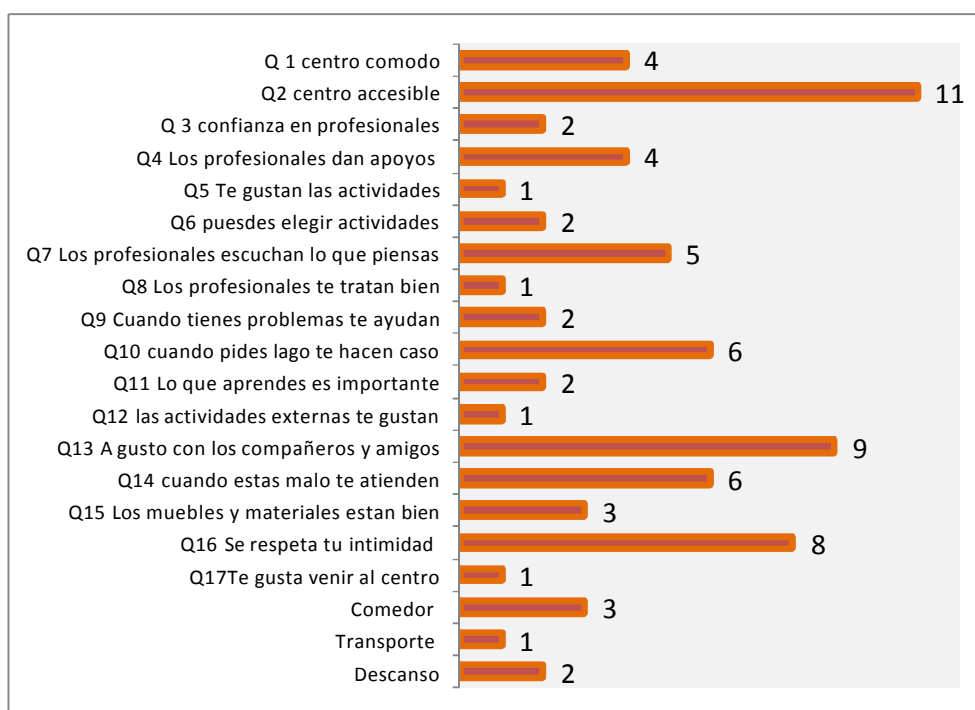
Gráfico nº22. Comparativa valoraciones comedor, transporte y descanso centros F. ADEMO



5. COMENTARIOS A LAS PREGUNTAS CON VALORACIONES BAJAS

Durante la entrevista para realizar el cuestionario se solicitó a todas las personas que respondieron a alguna pregunta como mal o muy mal, es decir 1 ò 2, que por favor nos comentaran el motivo de esta valoración. La idea era poder identificar los puntos de mejora en cada una de las preguntas donde la satisfacción fuera mala. En el grafico nº 23 podemos ver los comentarios realizados en este tipo de respuestas. En una gran parte de los casos, como en las preguntas Q2, Q4, Q10 o Q13, coinciden el mayor número de comentarios con los puntos débiles señalados a nivel global, pero también hay preguntas como la Q14 y Q16 que no siendo identificados como puntos débiles reciben un nº significativo de comentarios.

Gráfico nº23. Nº de comentarios a las preguntas con respuesta mal o muy mal



Algunas de los comentarios más significativos a las preguntas nivel individual fueron los siguientes:

- Q2 Centro accesible: en muchos sitios no puedo entrar, hay compañeros que les cuesta subir y bajar (CO I); a veces necesito ayuda para subir las escaleras (CO II)
- Q7 Los profesionales escuchan lo que piensas: cuando a veces llamo no me escuchan y no vienen...(CO I)
- Q9 Cuando tienes problemas los profesionales te ayudan: a veces me pasa algo con algún compañero y lo comento pero no me ayudan (CO II)
- Q10 Cuando pides algo te hacen caso: cuando pido algo no están en ese momento (CO I); algunas veces no te hacen caso (CO I y CO II)

- Q13 Estas a gusto con los compañeros y amigos: hay algunos que no te hablan (CEE); no estoy a gusto con los amigos que tengo (CEE); porque te quitan las cosas (VT); por los chillidos, los gritos (CO II)
- Q14 Cuando estas malo te atienden: me dan mareos y no me atienden(CO II); algunas veces pasan (CO I)
- Q15 Los muebles y materiales están bien: las sillas no son muy cómodas (CO I y CO II)
- Q16 Se respeta tu intimidad: a veces te abren la puerta del baño (CEE y CO I); me faltan a veces cosas de mi bolsa de aseo (CO II)
- Comedor: Hay comidas que no me gustan (CEE y CO II)
- Descanso: es poco tiempo (CO II)

CONCLUSIONES

1. SOBRE EL PROCESO

Creemos que el proceso de selección de entrevistadoras, formación, práctica y realización de la entrevista ha sido acertado. Se ha dado tiempo suficiente a las entrevistadoras para conocer el cuestionario y la guía para el entrevistador, para posteriormente poder realizar sesiones de prácticas, recogiendo además varias sugerencias de las propias entrevistadoras para hacer más accesible el cuestionario. Durante todo el proceso han contado con 3 profesionales de apoyo para poder realizar preguntas, dudas u orientaciones en determinadas situaciones planteadas (elección de escala de 3 o 5, que hacer ante situaciones especiales,...).

También creemos que el hecho de que las cuatro entrevistadoras fueran también usuarias del centro ocupacional I de Arganda del Rey no ha influido de manera significativa en los resultados alcanzados (ver comparativa de resultados con años anteriores). Si en algún caso se detectó alguna posible interferencia por razones afectivas con algún compañero de su propio centro se optó por que esa persona realizara la entrevista con otra de las entrevistadoras.

Entrevistadoras para el cuestionario satisfacción año 2016



2. SOBRE EL INSTRUMENTO

El cuestionario fue elaborado siguiendo el modelo Servqual, en el que se evalúan los servicios siguiendo 5 dimensiones generales: *fiabilidad*, *capacidad de respuesta*, *seguridad*, *empatía* y *aspectos tangibles*; y el modelo de Calidad de Vida de R.L.Schalock y M.Á.Verdugo, en que se evalúan 8 dimensiones.

Las 5 dimensiones del modelo Servqual y las 8 dimensiones de Calidad de Vida se encuentran suficientemente representadas en las 17 preguntas con respuesta múltiple del cuestionario (tabla nº 1). Además existen otras 5 preguntas donde se recoge una información más abierta y sirven de contraste sobre la información recogida en la primera parte del cuestionario.

Tabla nº1. Relación de las preguntas del cuestionario con las dimensiones de Servqual y Calidad de Vida

SATISFACCIÓN C.V	Elementos tangibles	Fiabilidad	Seguridad	Empatía	Capacidad respuesta
Bienestar emocional			Nº 3-Nº 17	Nº 8	Nº 9-Nº 10
Desarrollo personal		Nº 5	Nº 4-Nº 11		
Autodeterminación		Nº 6			
Relaciones interpersonales			Nº 16	Nº 13	
Inclusión social		Nº 12			
Derechos				Nº 7	
Bienestar material	Nº 1–Nº 2– Nº 15				
Bienestar físico			Nº 14		

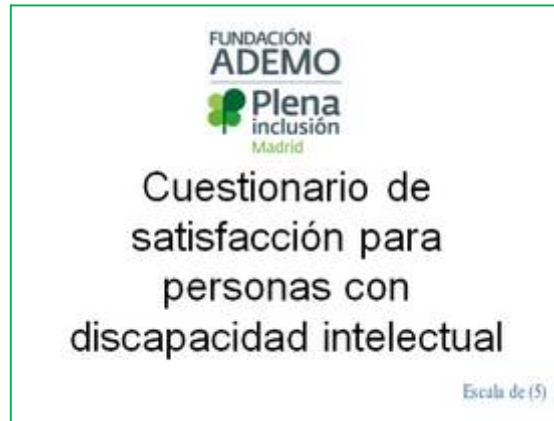
3. LINEAS DE MEJORA

- Hacer público este informe y que todos los centros y servicios de la Fundación cuenten con un ejemplar del mismo para que pueda ser consultado por todas las personas que lo deseen.
- Difundir los resultados a todas las personas de la organización realizando una sesión informativa en cada uno de los centros encuestados.
- Siguiendo el cronograma establecido en el Plan de Calidad de la Fundación, volver a pasar nuevamente el cuestionario de satisfacción para usuarios en el año 2019 y de este modo poder comprobar la evolución de la satisfacción.

ANEXOS

ANEXO I. CUESTIONARIOS UTILIZADOS

CUESTINARIO 5 OPCIONES



<p>EL CENTRO</p> <p>ES UN LUGAR :</p> <p>MUY COMODO COMODO REGULAR POCO COMODO MUY POCO COMODO</p> <p>ITEM 1</p>	<p>LAS DISTINTAS ZONAS DEL CENTRO</p> <p>SON :</p> <p>MUY ACCESIBLES ACCESIBLES REGULAR POCO ACCESIBLES MUY POCO ACCESIBLES</p> <p>ITEM 2</p>	<p>LOS PROFESIONALES</p> <p>SON PERSONAS EN LAS QUE:</p> <p>CONFIAS MUCHO CONFIAS CONFIAS REGULAR NO CONFIAS NO CONFIAS NADA</p> <p>ITEM 3</p>
<p>LOS PROFESIONALES</p> <p>SABEN DARTE LOS APOYOS QUE NECESITAS</p> <p>MUY BIEN BIEN REGULAR MAL MUY MAL</p> <p>ITEM 4</p>	<p>LAS ACTIVIDADES QUE HACES</p> <p>EN EL CENTRO:</p> <p>TE GUSTAN MUCHO TE GUSTAN TE PARECEN REGULAR NO TE GUSTAN NO TE GUSTAN NADA</p> <p>ITEM 5</p>	<p>EN EL CENTRO PUEDES ELEGIR</p> <p>LAS ACTIVIDADES QUE SON IMPORTANTES PARA TI</p> <p>MUCHO ALGO REGULAR POCO NADA</p> <p>ITEM 6</p>
<p>LOS PROFESIONALES</p> <p>ESCUCHAN LO QUE PIENSAS:</p> <p>SIEMPRE CASI SIEMPRE ALGUNA VEZ CASI NUNCA NUNCA</p> <p>ITEM 7</p>	<p>LA MANERA EN QUE TE TRATAN</p> <p>LOS PROFESIONALES ES:</p> <p>MUY BUENA BUENA NORMAL MALA MUY MALA</p> <p>ITEM 8</p>	<p>CUANDO TIENES PROBLEMAS</p> <p>LOS PROFESIONALES TE AYUDAN</p> <p>SIEMPRE CASI SIEMPRE ALGUNA VEZ CASI NUNCA NUNCA</p> <p>ITEM 9</p>
<p>CUANDO PIDES ALGUNA COSA</p> <p>EN EL CENTRO TE HACEN CASO:</p> <p>SIEMPRE CASI SIEMPRE ALGUNA VEZ CASI NUNCA NUNCA</p> <p>ITEM 10</p>	<p>LAS COSAS QUE APRENDES</p> <p>EN EL CENTRO SON :</p> <p>MUY IMPORTANTES IMPORTANTES SON NORMALES POCO IMPORTANTES NADA IMPORTANTES</p> <p>ITEM 11</p>	<p>LAS ACTIVIDADES EXTERNAS</p> <p>QUE SE HACEN DESDE EL CENTRO:</p> <p>TE GUSTAN MUCHO TE GUSTAN TE PARECEN REGULAR NO TE GUSTAN NO TE GUSTAN NADA</p> <p>ITEM 12</p>

EN EL CENTRO
ESTAS A GUSTO CON LOS COMPAÑEROS
Y AMIGOS QUE TIENES:










MUY A GUSTO A GUSTO REGULAR POCO A GUSTO NADA A GUSTO

ITEM 13

CUANDO ESTAS MALO



TE ATIENDEN:









MUY BIEN BIEN REGULAR MAL MUY MAL

ITEM 14

EL MOBILIARIO
Y LOS MATERIALES
PARA HACER LAS ACTIVIDADES




EN EL CENTRO SON:








MUY BUENOS BUENOS REGULAR ALGO MALOS MALOS

ITEM 15

EN EL CENTRO



SE RESPETA TU INTIMIDAD :









SIEMPRE CASI SIEMPRE ALGUNAS VECES CASI NUNCA NUNCA

ITEM 16

VENIR AL CENTRO:










TE GUSTA MUCHO TE GUSTA TE PARECE REGULAR NO TE GUSTA NO TE GUSTA NADA

ITEM 17

valorar sobre:

Actividad	Bueno 	Malo 
Comedor 		
Transporte 		
Descanso 		

CUESTINARIO 3 OPCIONES



Cuestionario de satisfacción para personas con discapacidad intelectual

Escala de (3)

EL CENTRO



ES UN LUGAR :






COMODO REGULAR POCO COMODO

ITEM 1

LAS DISTINTAS ZONAS DEL CENTRO



SON :






ACCESIBLES REGULAR POCO ACCESIBLES

ITEM 2

LOS PROFESIONALES



SON PERSONAS EN LAS QUE:






CONFIAS CONFIAS REGULAR NO CONFIAS

ITEM 3

LOS PROFESIONALES



SABEN DARTTE LOS APOYOS QUE NECESITAS






BIEN REGULAR MAL

ITEM 4

EN EL CENTRO PUEDES ELEGIR
LAS ACTIVIDADES QUE SON
IMPORTANTES PARA TI








MUCHO REGULAR POCO

ITEM 5

LAS ACTIVIDADES QUE HACES
EN EL CENTRO:







TE GUSTAN TE PARECEN REGULAR NO TE GUSTAN

ITEM 6

LOS PROFESIONALES 

ESCUCHAN LO QUE PIENSAS: 

SIEMPRE ALGUNA VEZ NUNCA

ITEM 7

LA MANERA EN QUE TE TRATAN 

LOS PROFESIONALES ES: 

BUENA NORMAL MALA

ITEM 8

CUANDO TIENES PROBLEMAS 

LOS PROFESIONALES 

TE AYUDAN 

SIEMPRE ALGUNA VEZ NUNCA

ITEM 9

CUANDO PIDES ALGUNA COSA 

EN EL CENTRO TE HACEN CASO: 

SIEMPRE ALGUNA VEZ NUNCA

ITEM 10

LAS COSAS QUE APRENDES 

EN EL CENTRO SON : 

IMPORTANTES SON NORMALES NADA IMPORTANTES

ITEM 11

LAS ACTIVIDADES EXTERNAS    

QUE SE HACEN DESDE EL CENTRO:

TE GUSTAN TE PARECEN REGULAR NO TE GUSTAN

ITEM 12

EN EL CENTRO 

ESTAS A GUSTO CON LOS COMPAÑEROS

Y AMIGOS QUE TIENES: 

A GUSTO REGULAR NADA A GUSTO

ITEM 13

CUANDO ESTAS MALO 

TE ATIENDEN: 

BEN REGULAR MAL

ITEM 14

EL MOBILIARIO  

Y LOS MATERIALES  

PARA HACER LAS ACTIVIDADES  

EN EL CENTRO SON:

BUENOS REGULAR MALOS

ITEM 15

EN EL CENTRO 

SE RESPETA TU INTIMIDAD : 

SIEMPRE ALGUNA VEZ NUNCA

ITEM 16

VENIR AL CENTRO: 



TE GUSTA TE PARECE REGULAR NO TE GUSTA

ITEM 17

valorar sobre:

Actividad	Bueno 	Malo 
Comedor 		
Transporte 		
Descanso 		

HOJA DE REGISTRO



Registro del cuestionario año 2016

- Cuestionario nº:
- Entrevistador:
- Escala: 2 - 1 - 0 Escala: 4 - 3 - 2 - 1 - 0

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17

Actividad	BUENO 	MALO
Comedor		
Transporte		
Descanso		

Comentarios y preguntas: *porqué en caso de puntuaciones 1 ó 2:*