

RESULTADOS CUESTIONARIOS SATISFACCIÓN FAMILIAS MAYO 2018



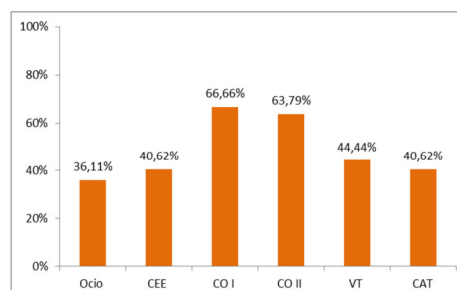
Dentro del sistema de calidad establecido en Fundación ADEMO desde el año 2006 está el recoger periódicamente la opinión de las personas con discapacidad intelectual que acuden a sus centros y servicios, de sus familias y de los profesionales y voluntarios.

El presente cuestionario de satisfacción iba dirigido a las familias, y se realizó entre febrero y marzo, siendo la cuarta ocasión que las familias lo contestan desde el año 2008.

En el cuestionario han participado 206 de un total de 466 familias (44,20%) de los centros de atención temprana, colegio de educación especial, centros ocupacionales de Moratalaz y Arganda, viviendas tuteladas y servicio de ocio y deportes.



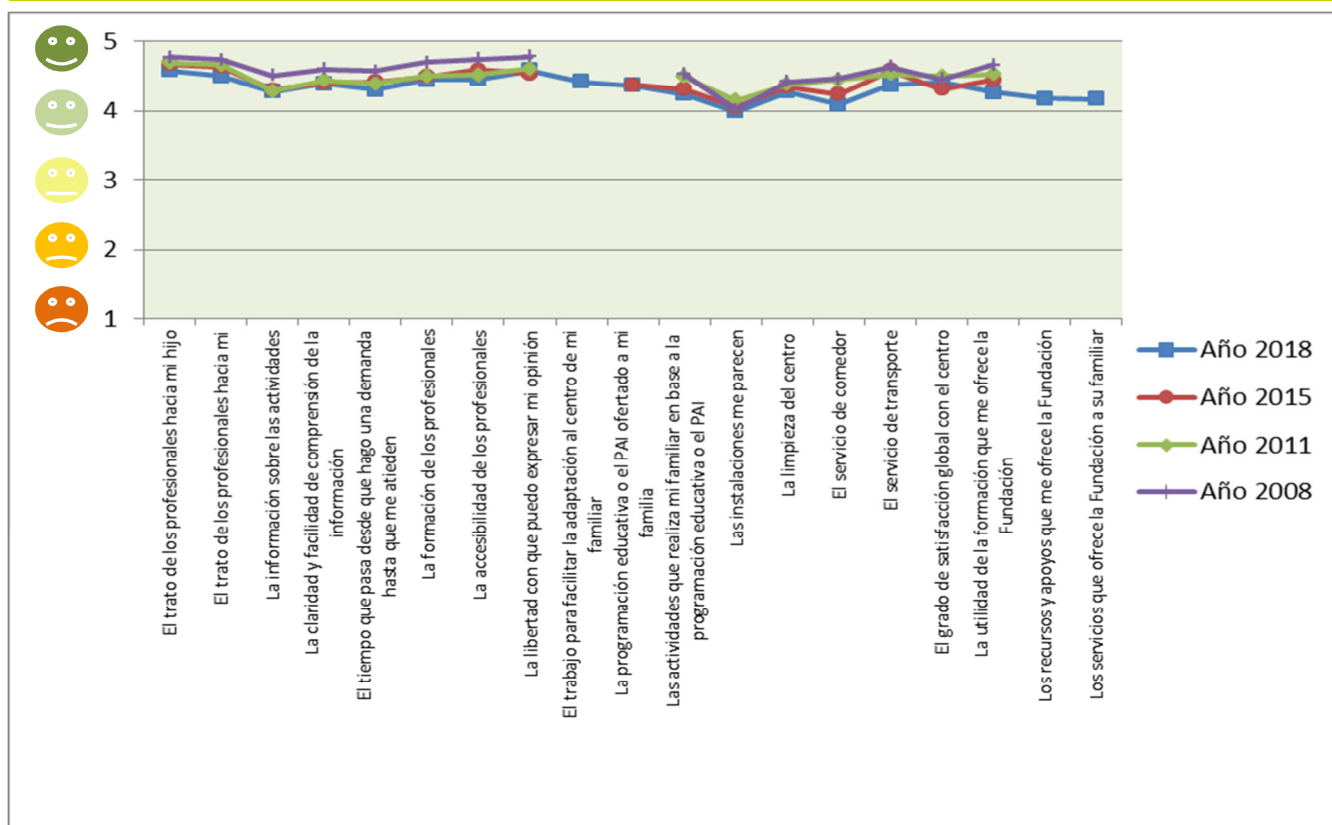
La participación en el cuestionario es del 44,20% y se mantiene en la media de participación histórica



Las familias de los centros ocupacionales son las que más participaron. Hay un aumento en la participación del colegio y ocio

RESULTADOS RESPUESTAS MÚLTIPLES

1 NADA SATISFACTORIO - 5 MUY SATISFACTORIO



Los resultados son muy similares a años anteriores, estando prácticamente todas las puntuaciones entre el nivel satisfactorio (4) y muy satisfactorio (5).

Antes de pasar el cuestionario se realizó una revisión del mismo por el grupo de Dinamización de Familias de la Fundación ADEMO: se hizo un nuevo diseño del cuestionario, introduciendo cambios en la redacción de algunas preguntas para que fueran más comprensibles y se incluyeron tres nuevas preguntas para valorar con respecto a años anteriores.

PUNTOS FUERTES

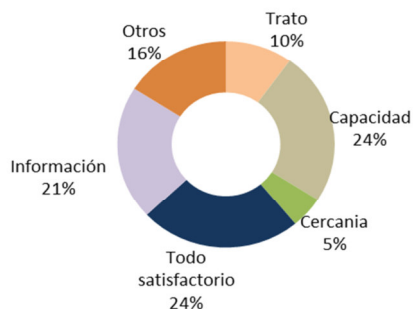


Los principales puntos fuertes señalados son el trato y la cercanía de los profesionales con las personas con discapacidad intelectual y sus familias en los centros y servicios, así como la libertad para expresar la opinión.

Además, señalamos que las familias valoran positivamente, entre otras cosas, a los profesionales en su globalidad y los programas y actividades de los servicios.

TEMAS SOBRE LOS QUE OPINAN LAS FAMILIAS

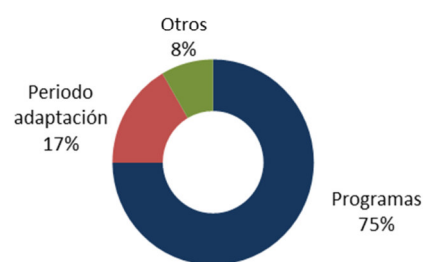
Año 2018
Temas de opinión sobre los profesionales



Parece que existe una amplia satisfacción global con los profesionales de los centros y servicios. Se señala especialmente la capacidad y competencias de los profesionales.

Por otro lado, algunas familias demandan una mayor información sobre las actividades y programas que realizan sus hijos. También se solicita que la información se transmita de una manera más accesible.

Año 2018
Temas de opinión sobre el programa individual



Con respecto al programa Individual y/o programa educativo una parte de las familias no ven del todo clara la relación del programa con las actividades de su familiar en el centro o servicio. En algún caso no se está de acuerdo con algunas actividades que realiza su familiar.

El periodo de adaptación se valora especialmente por las familias que realizaron comentarios sobre este tema.

Año 2018
Otras necesidades de las familias



A esta pregunta respondieron cerca de la mitad de las familias que contestaron el cuestionario y de ellas un 50% piensan que hay necesidades no suficientemente cubiertas.

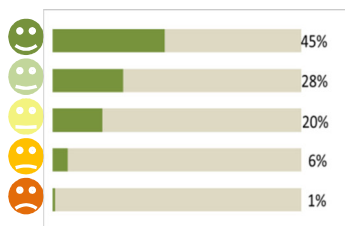
Las necesidades más demandadas son algunos programas, como por ejemplo: atención psicológica para familias y un departamento de respiro familiar; también se solicita un mayor apoyo y asesoramiento; y creación de nuevos servicios. Es de destacar la solicitud de actividades conjuntas para familias, personas con discapacidad y profesionales.

Algunas sugerencias y propuestas concretas...

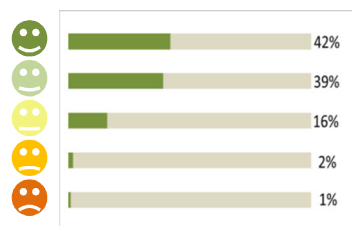
- “Últimamente estáis ofreciendo más charlas e involucrando a las familias y animando a participar. Seguir así en este tema” (CAT)
- “Nos gustaría disponer de más información del tratamiento, ejercicios que hacer con el niño en clase más regularmente (ejemplo mensual/bimensual) y que tenemos que podemos hacer en casa para ayudarles” (CAT)
- “Mostrar nuestra preocupación por el énfasis en los debates sobre la educación inclusiva sin valorar el contexto educativo actual de la Comunidad de Madrid, en concreto en Moratalaz y Vallecas” (CEE)
- “Servicio de atención a familias donde se atiendan las necesidades de las familias, becas, dependencia, tutelas, etc. Así se evita sobrecarga de trabajo para la trabajadora social del centro” (CEE)
- “Más acercamiento para las nuevas familias para que haya más participación” (CO)
- “Echo de menos los grupos de opinión que han desaparecido, donde nos informaban del funcionamiento del centro, el trabajo de nuestros hijos y donde podíamos exponer nuestras dudas y opiniones” (CO)

PUNTOS DÉBILES

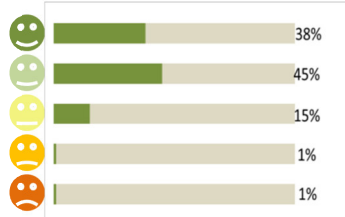
Las instalaciones me parecen



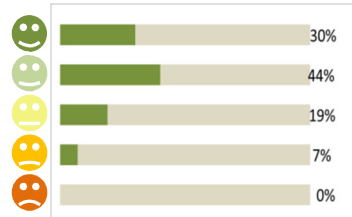
El servicio de comedor



Los otros servicios que ofrece la Fundación a mi familiar



Los recursos y apoyos que me ofrece la Fundación



Los principales puntos de mejora siguen siendo como en años anteriores las instalaciones de los centros y servicios y el servicio de comedor del colegio y de los centros ocupacionales. También este año destacan como puntos de mejora los servicios, apoyos y recursos que no se ciñen a la actividad propia de cada centro que la Fundación ofrece a las personas con discapacidad y sus familias.

Año 2018 Lo que menos me gusta del centro



Las familias también destacan las limitaciones en los horarios del centro de educación especial y del servicio de ocio, así como la limitación en la duración de los tratamientos de atención temprana.

Conclusiones

El cuestionario: Se ha revisado el cuestionario, buscando que las familias puedan valorar los aspectos más importantes y sensibles para sus familiares en los apoyos y actividades que reciben en los centros y servicios a los que acuden.

Participación: La participación de las familias está cercana al 50%, manteniéndose en la media histórica. Por centros siguen siendo los centros ocupacionales los que tienen una mayor participación.

Nivel de satisfacción: El nivel de satisfacción sigue siendo alto, aunque se detecta una cierta tendencia de bajada en las valoraciones globales.

Puntos fuertes: Un año más siguen siendo el trato y cercanía, la accesibilidad y la libertad para poder expresar la opinión los aspectos más valorados por las familias.

Puntos débiles: Las instalaciones y el servicio de comedor son como en años anteriores los puntos menos valorados.

Áreas de Mejora El plan estratégico 2016-2019 de la Fundación ADEMO recoge entre sus líneas estratégicas la mejora de los edificios e instalaciones. En diciembre de 2017 una comisión transversal compuesta por personas con discapacidad, familias y profesionales elaboró el informe de necesidades y prioridades no cubiertas en apoyos, infraestructuras e instalaciones. Actualmente en los centros ocupacionales, colegio y viviendas se están desarrollando planes de mejora de las instalaciones.

En el servicio de comedor también se están buscando fórmulas para mejorar los menús.

Por último la Fundación ADEMO está inmersa en un esfuerzo por prestar servicios y apoyos más individualizados y que satisfagan las necesidades de cada uno de nuestros usuarios y sus familias. En este sentido se están desarrollando los objetivos estratégicos dirigidos a crear los servicios que den respuesta a estas demandas.