



Encuesta de satisfacción usuarios curso 2018 - 2019

ÍNDICE

1. Datos básicos de la encuesta
2. Comparativa con las encuestas de satisfacción desarrolladas en cursos anteriores
3. Aportaciones (curso 2018-19) de los aspectos que más gustan y propuestas de cambios de los usuarios
4. Conclusiones finales y sugerencias para próximas valoraciones

1. DATOS BÁSICOS DE LA ENCUESTA

1.1 ¿Cuándo, cómo y a quién?

A finales del curso 2018-2019 se entregó la encuesta de satisfacción a una amplia mayoría de usuarios que participan en alguno de los servicios de Down Madrid. Los usuarios tuvieron entre 10 y 15 días para contestar el cuestionario. Se ha recibido un total de **314 encuestas contestadas**, de las cuales 148 encuestas han sido contestadas por mujeres y 151 por hombres.

Nº de encuestas contestadas:

Curso 2018-19	Nº de encuestas contestadas	Porcentaje del total de encuestas
CFM	39	12,8%
Cultura	71	23,3%
Deporte y Salud	37	12,1%
Stela Empleo	33	10,8%
Focus	36	11,8%
Ocio	22	7,2%
Serpais	8	2,6%
TIC	25	8,2%
Voluntariado para todos	11	3,6%
Lanzaestela	23	7,5%



Distribución por género



1.2 ¿Sobre qué?

Cada servicio entregó una encuesta que preguntaba sobre el grado de satisfacción del usuario en el servicio en concreto. Las encuestas planteaban las siguientes cuestiones que los usuarios debían valorar del 1 al 4 siendo 1 la puntuación más baja (nada satisfecho) y 4 la más alta (muy satisfecho):

Pregunta 1: Me gusta la Fundación Síndrome de Down de Madrid.

Pregunta 2: Me gustan las instalaciones en donde realizo mis actividades de Down Madrid.

Pregunta 3: Estoy contento con la limpieza del centro.

Pregunta 4: Estoy cómodo con el mobiliario de Down Madrid (sillas, mesas, sofás, armarios, etc.).

Pregunta 5: Estoy cómodo en los sitios donde hago las actividades de Down Madrid (aulas, patios, salas de espera, etc.).

Pregunta 6: Sé llegar al lugar que necesito dentro del centro (gracias a apoyos visuales).

Pregunta 7: Me gustan las actividades que hay en Down Madrid.

Pregunta 8: Me gustan la/las actividad/es a las que voy en Down Madrid.

Pregunta 9: Me gusta cómo me tratan los trabajadores de Down Madrid.

Pregunta 10: Me gusta cómo me informan de las actividades y eventos de Down Madrid

Pregunta 11: Me gustan los eventos que propone Down Madrid.

Pregunta 12: Se tiene en cuenta mi opinión en Down Madrid.

Pregunta 13: Siento que en Down Madrid me apoyan para ser mejor.

Pregunta 14: Siento que Down Madrid apoya a mi familia.

Pregunta 15 (pregunta abierta): ¿Qué es lo que más te gusta?

Pregunta 16 (pregunta abierta): ¿Qué quieres cambiar?

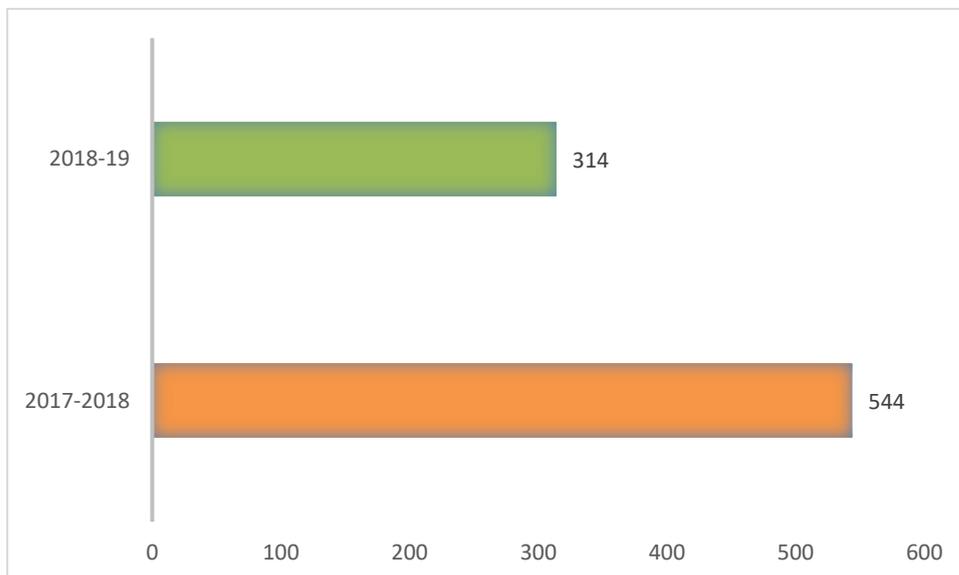
2. COMPARATIVA CON LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LOS CURSOS 2017-18 Y 2018-19

A finales del curso 2017-2018 y 2018-2019 se entregaron en Down Madrid las encuestas de satisfacción a los usuarios de los servicios prestados durante esos cursos académicos.

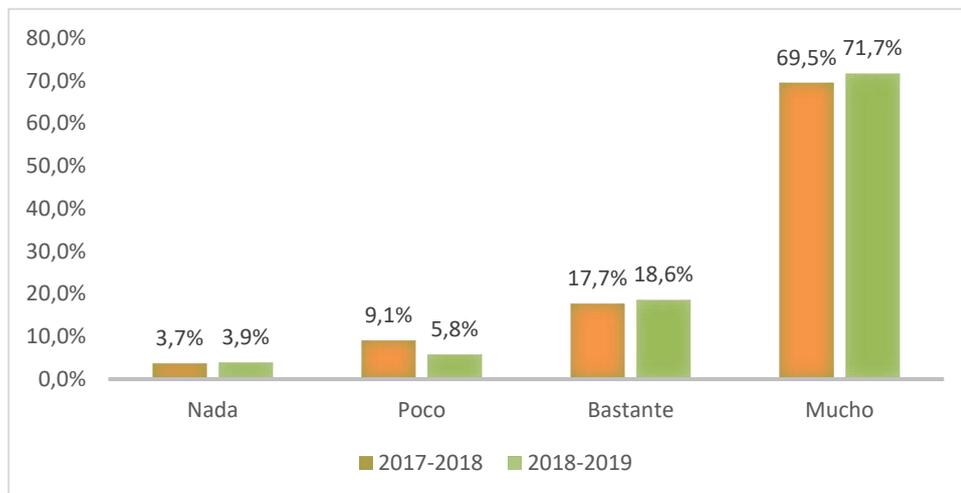
A continuación, pasamos a comparar los datos obtenidos en las encuestas de los diferentes cursos:

- Encuestas respondidas:

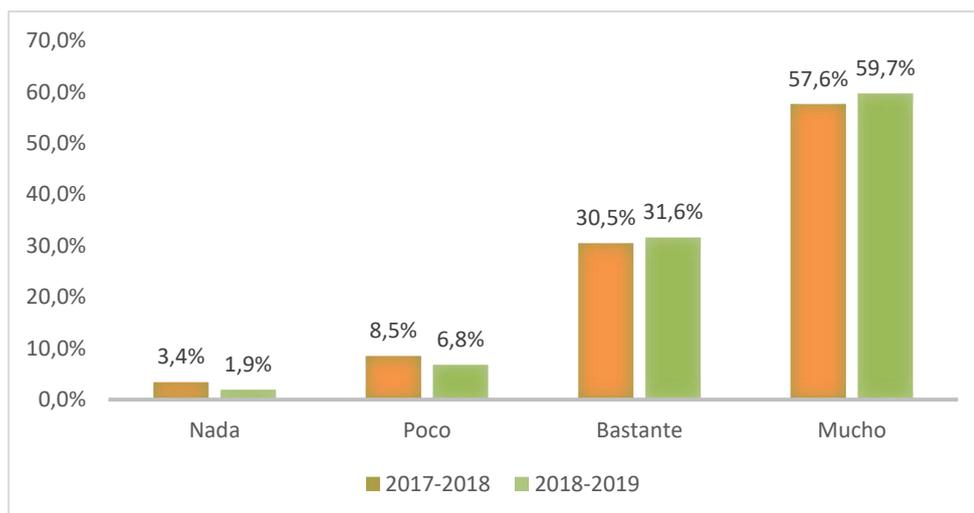
	2017-2018	2018-19
Encuestas contestadas	544 encuestas	314 encuestas



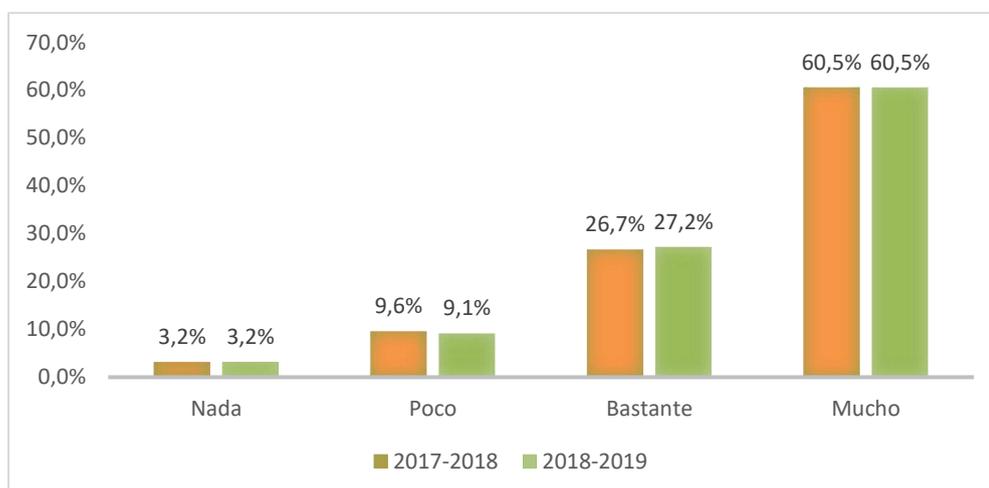
- **Grado de satisfacción con Down Madrid:**



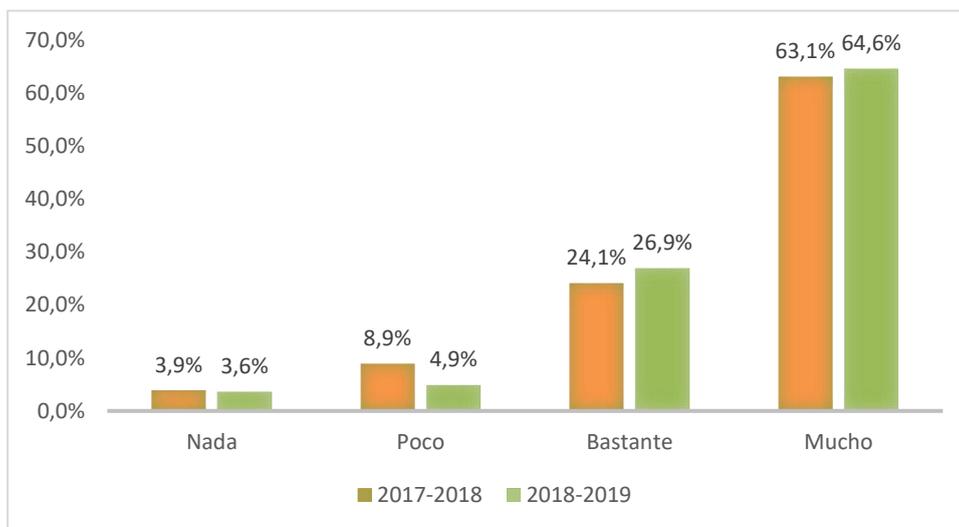
- **Grado de satisfacción con las instalaciones en las que realiza las actividades:**



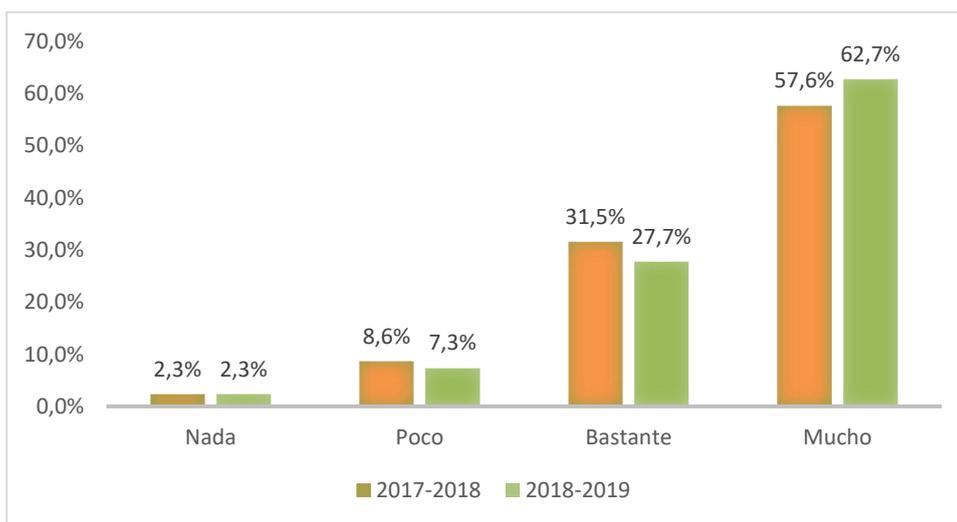
- **Grado de satisfacción con la limpieza del centro:**



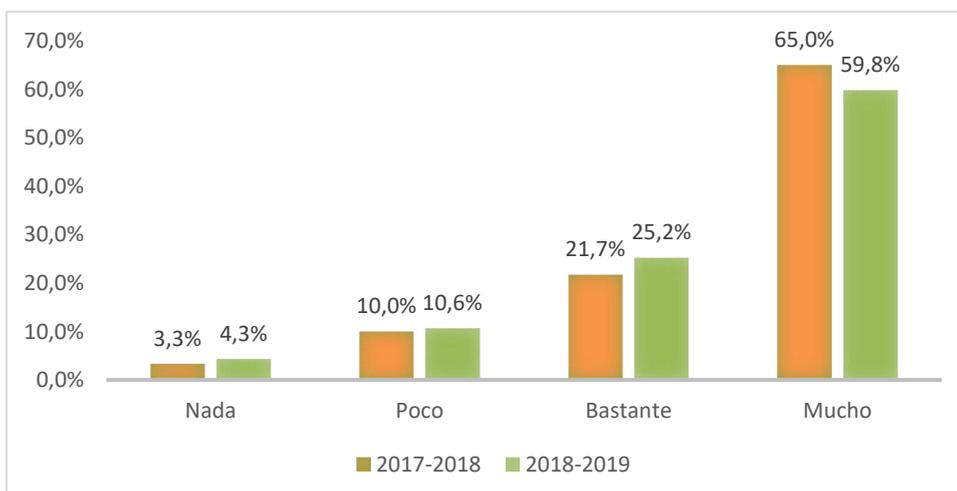
- **Grado de satisfacción con el mobiliario del centro:**



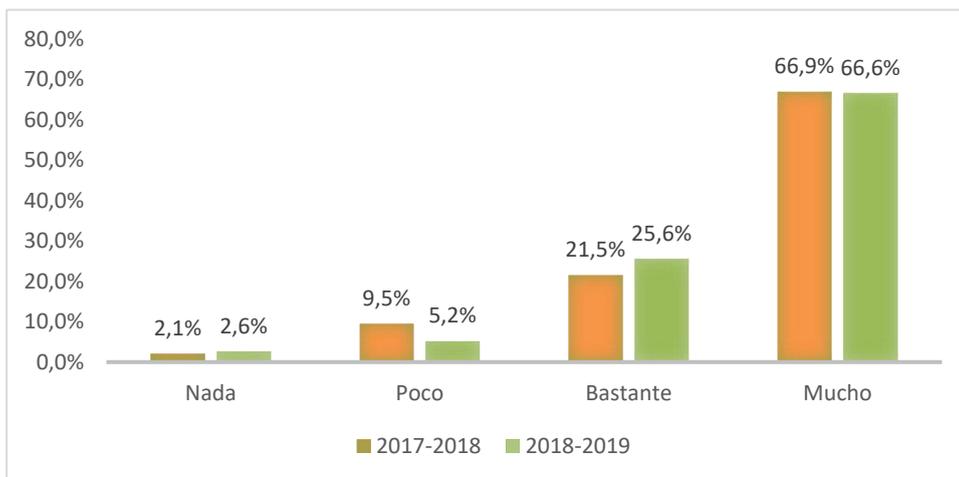
- **Grado de satisfacción con los espacios en los que realiza las actividades:**



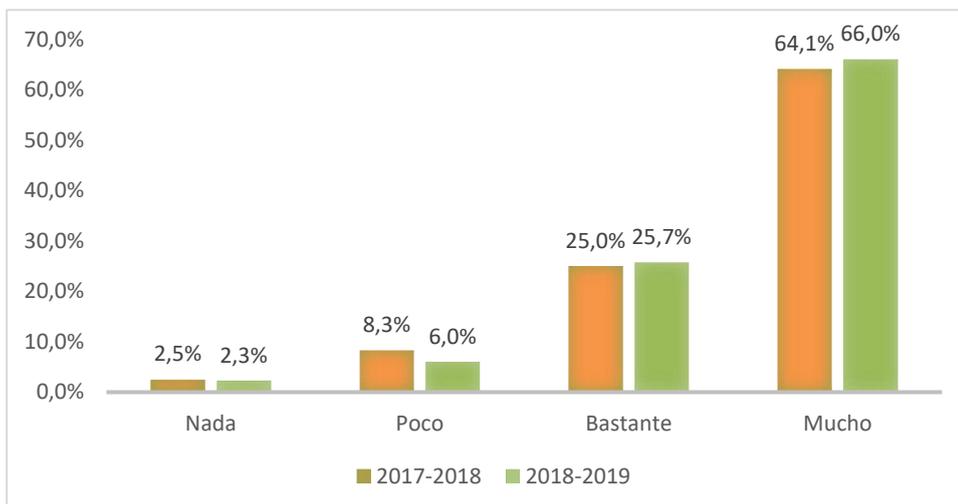
- **Grado de satisfacción con la accesibilidad:**



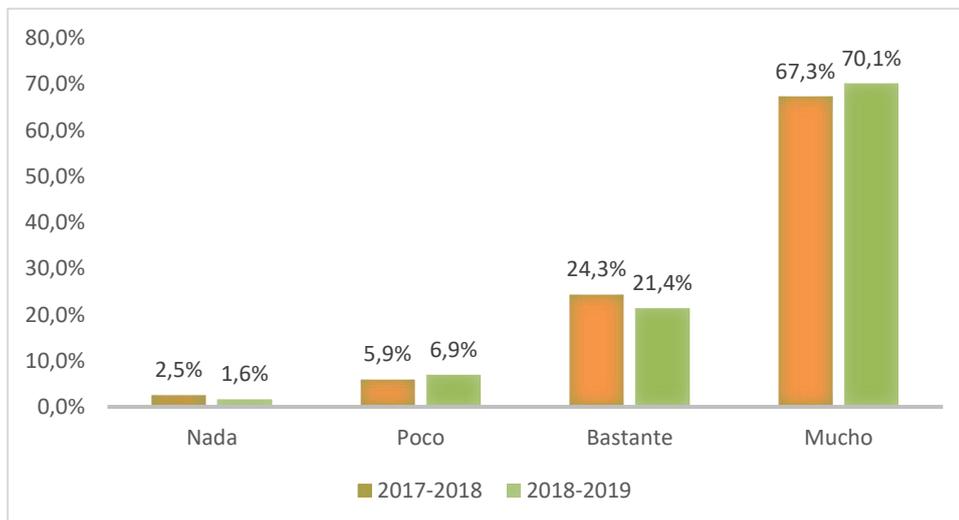
- **Grado de satisfacción con las actividades ofertadas por Down Madrid:**



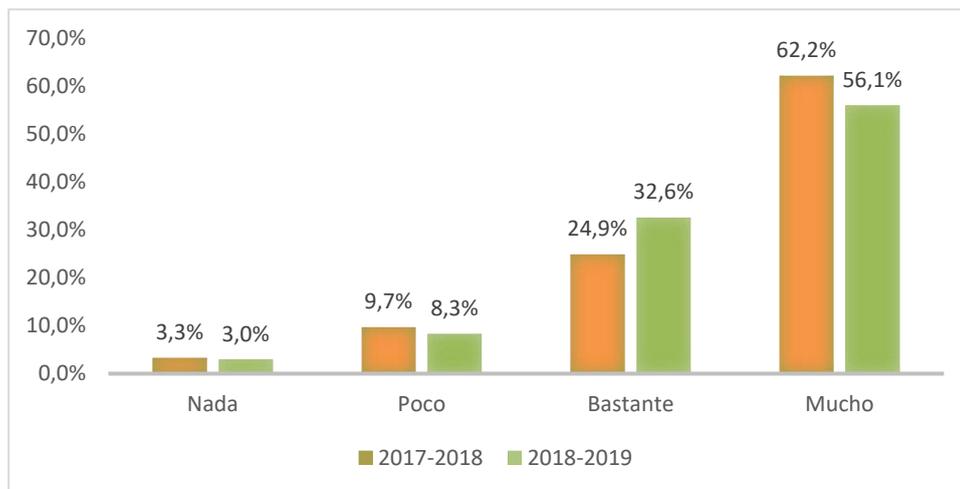
- **Grado de satisfacción con las actividades a las que asiste en Down Madrid:**



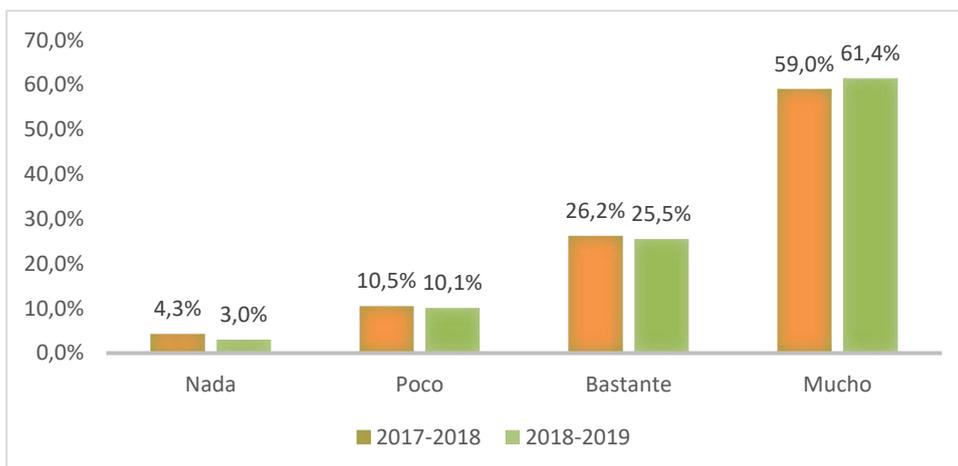
- **Grado de satisfacción con el trato de los profesionales:**



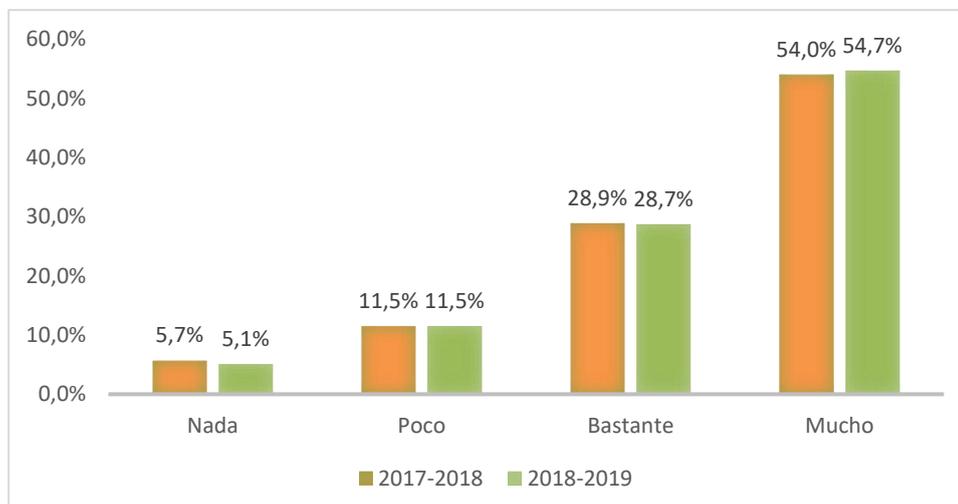
- **Grado de satisfacción con la información que recibo sobre actividades y eventos de Down Madrid:**



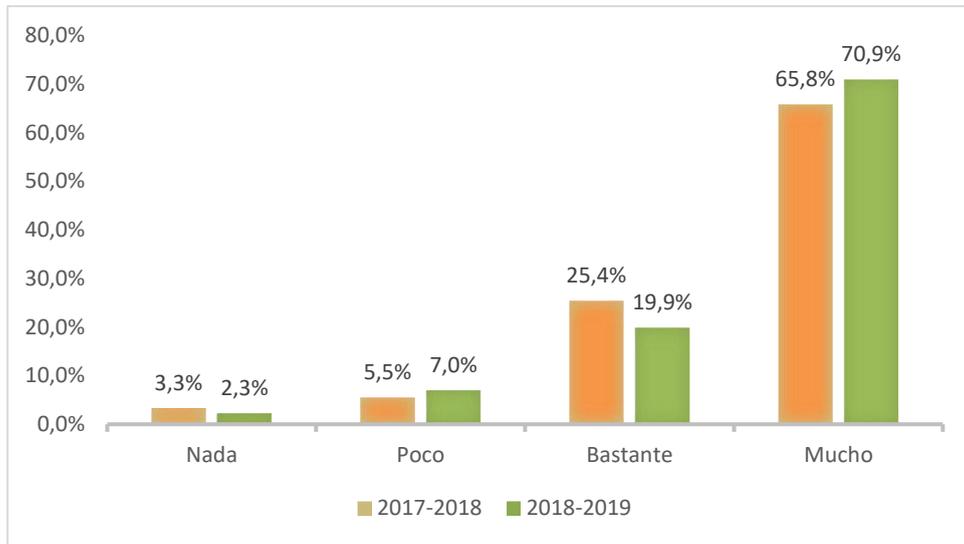
- **Grado de satisfacción con los eventos que propone Down Madrid:**



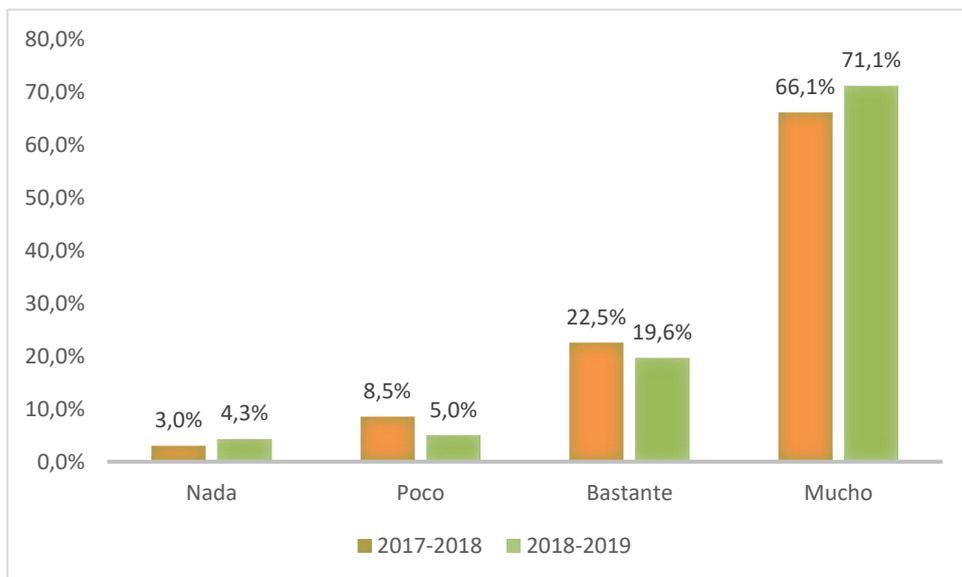
- **Grado de satisfacción con la impresión de ser tenido en cuenta:**



- **Grado de satisfacción con la impresión de recibir apoyo:**



- **Grado de satisfacción con la impresión de prestar apoyo a la familia:**



3. APORTACIONES (CURSO 2018-19) DE LOS ASPECTOS QUE MÁS GUSTAN Y PROPUESTAS DE CAMBIO DE LOS USUARIOS

A continuación, facilitamos los aspectos mejor valorados por los propios usuarios de los servicios en un campo abierto en el que las personas encuestadas indican los aspectos que les gustan más de Down Madrid. Las aportaciones a continuación indicadas se han transcrito tal cual han sido recogidas en los cuestionarios:

- Todo (7).
- Me gustan todas las actividades y la gente que hay me encuentro tan a gusto con ellos.
- Lo que me gusta de la fundación son los festivales que hacemos, las funciones de las obras de teatro que organiza la fundación, la profesora, los voluntarios, los amigos, las actividades, las cenas que organizan la fundación.
- El trato cercano y la profesionalidad (3).
- Las canchas de baloncesto, el Invernadero, el comedor, las aulas y los profesores.
- Como informan de las actividades y eventos de la fundación.
- Las clases, los espacios de la fundación los compañeros y las orientadoras laborales.
- Me gusta el programa me nuevo y la piscina.
- Pues cuando hacemos las actividades fuera de la Fundación y cuando vienen a visitarnos (6).
- Las clases, oposiciones y lanzastela.
- Me gusta el taller de jardinería (3).
- El comedor, el patio y también las salas.
- Lo que más me gusta de la Fundación es la forma que tienen que trabajar. Me encanta el servicio del empleo y las clases de finanzas fáciles porque lo que aprendo y me da herramientas para mí autonomía.
- Pues me gusta los compañeros de clase y estar con ellos y tener algo de confianza con algunos. La verdad está bien, muy bien pasar la mañana o rato eso sí y encontrar un puesto de trabajo.
- Un poco la actividad, me gusta administrativo.
- Las clases de oposición (2).

- Me gusta los trabajadores de deporte.
- Deportes en clase (3).
- Fútbol (2).
- Me gusta mucho el futbol y la natación.
- Porque me parece genial en la fundación por el centro ocupacional los profesionales de la fundación son los mejores.
- Ocio, clase baile y salón.
- Las taquillas gimnasio, los cambios me gustan.
- Las clases, los profesores y también profesionales.
- Con mis compañeros todos los equipos de fútbol.
- El espinig y pilates (4)
- Las clases, los eventos de la fundación y las orientadoras laborales
- Lo que me gusta de la Fundación: servicio de ocio: que hacen buenos viajes y actividades nuevas y agendas.
- Como ocio y autogestores. (3).
- La actividad que realice en el Ifema con los niños y también visitar a colegios en la clase de taller de educación infantil.
- La actividad padel.
- Jardinería, serigrafía, sociolaboral, competencias emocionales.
- Lo que más me gusta mucho son los cambios de los profesionales nuevos y para que yo pueda sentirme uno más del Centro ser yo mismo.
- Conocer gente nueva. Estar con ellos en las actividades. Ocio. Juan Carlos I. Festival. Pasar más tiempo con mis compañeros.

- Comida, piscina, ranas.
- Bailar mucho yo bailo a lo mejor Break Dance y también me ha gustado ir al festival de baile y con mi pareja favorita.
- Las clases de tutoría de empleo terapia baloncesto bailes de salón los eventos importantes que vamos con el proyecto Stela ocio: de estar con los amigos y hacer actividades con ellos.
- Ir a baile y ocio (2).
- Cuando entre en la fundación era bastante pequeña tenía 2 meses he recibido amor apoyo cariño con las personas que trabajan allí Me siento muy bien yo por no me voy a cambiar ningún evento y todos vosotros me habéis recibido con los brazos muy abiertos con el

equipo de ocio que entre no sé que edad tenía, tenía más o menos 7, 8 10 años y es ese motivo no me quiero cambiar es como mi segunda familia de corazón.

- Baile y oposiciones.
- Siento bien te ayuda trabajo siento mejor aprende empleo laboral.
- El trato de los trabajadores es excepcional.
- Baloncesto, natación, aerobio, pilates.
- Lo que me gusta es lo siguiente: La organización del centro, las agendas, las actividades de ocio, los viajes, la repartición de las agendas, la repartición de las actividades.
- Mi grupo de amigos y las actividades (2).
- El ocio y las actividades (3).
- Lo que más me gusta es las actividades que se hacen, las clases de baile ("el gracioso parte del festival").
- Las actividades que se hacen de baile y tipos de cultura, la salida de ocio que se hace las del fin de semana las fiestas que preparan en la fundación.
- Baile y salón (4).
- Ir al baile y hacer el trueque del mercadillo.
- Teatro, música y baile.
- Me gusta mi grupo de ocio. Parte de mi trabajo y la actividad de la radio.
- Amigos y clases canto (2).
- Me gusta la radio (2).
- Bueno, supongo que todo estaría en el mismo sitio, pero en toda general, me gusta es estar con mi profesora de teatro, que me gusta estar con ella, para que en especial con las actividades de Tres Olivos, me siento genial en mi centro y en lo positivo, estar con mis amigos y salir con mi novio y por la tarde son las relaciones y la del festival.

De igual manera, se ha pedido a los usuarios que realicen propuestas de mejora para conocer de primera mano cuáles son las necesidades de los usuarios y cómo perciben ellos que podría mejorarse el servicio ofrecido por Down Madrid. Igualmente, se transcriben de manera textual las aportaciones recogidas:

- Nada (28).
- Que tengamos más actividades deportivas al aire libre, etc.
- Los colores de comedor.
- Los que mejoraría en el baile y de teatro es lo siguientes: obras de teatro nuevas, nuevos bailes, y que la profe nos elije la canción y la obra de teatro que queramos.
- Que venga de visita la gente antigua, queremos que los premios de Stela que sea cena y más cosas en general.
- Impartir nuevas materias tecnológicas.
- Jugar más días a las ranas (2)
- La limpieza y esperar en recepción.
- Quiero probar otros cursos.
- Que tengamos llena sede de la radio fuera de la FSDM.
- Trabajar en la cocina.
- En vez de dar clase normal con M. de coach que lo la 1º parte de clase, la primera hora. Los horarios de clase que lo hacéis vosotras. Intentar reducir el horario y salir sobre las 13:30 H o antes porque llegamos a casa muy tarde por favor.
- No cambiaría nada solo que me avisa los eventos con más tiempo.
- Las aulas de terapia.
- Las fichas que nos dan son muchas a la hora del curso y hay veces que me aburre.
- Que nos dejen un poco más independientes los que no necesitan tanto (2).
- El que tengamos un espacio más abierto y grande para que vengan nuestros compañeros del otro grupo de gente extraordinaria.
- Que nos comuniquen los eventos y los cambios que haya más espacio en la clase que nos den más fichas para trabajar.
- Como mejoraría en el caso que estás ausente o no puede ir a clase mandar un correo a la persona con la actividad o evento, mandar la documentación por pdf; para estar informado.
- Ordenador.
- Que los profesionales del centro ocupacional de Down Madrid tres olivos no sean duros y estrictos y controladores.
- Que vuelvan más profes.
- Romper las normas del centro y normalidad en todo, lo más tranquilo y mejorar y renovación como gente nueva y compañeros

y compañeras nuevas.

- Recibir más información concreta de los monitores sobre las actividades después de realizadas.
- Aprender euro, sillas, contento estoy habla bien.
- Quiero cambiar en cosas relajantes profundos y salidas libres que pueda realizar, la que yo preparo y que se pueda hacerlas y por nuestra cuenta, saber hacerlas lo máximo parar relajarse todos y todas.
- Las actividades de ocio incluyen pocas actividades en zonas como palacio, sol, puerta de Toledo, embajadores, delicias, cortes, gran vía, retiro.
- Que venga la gente antigua en todas en los servicios de la Fundación síndrome de Madrid.
- Quiero tener a los monitores más tiempo sin cambiar.
- Más plazas para los viajes algunas de ocio se repiten (actividades).
- Cambiaría un poco la limpieza y un poco que se tenga más en cuenta mi opinión ya que se tiene muy poco en cuenta.
- Debería ver sillas cómodas y mesa de tu altura alguna silla que se ponga para estar más cómodo (2).
- En el servicio de deporte: alfombrillas nuevas, materiales nuevos, ejercicios complicados y difíciles.
- Servicio de ocio: actividades nuevas, viajes más largos de 5 semanas o 8 semanas, agendas nuevas (2)
- La cocina.
- El comportamiento.
- Que en el servicio de baile y teatro que hagan más nuevos festivales y obras de teatro y voluntarios nuevos, nuevos servicios de ocio: que organicen más viajes largos de 45 o de 15 o de 37 días, nuevas actividades, nuevas agendas, nueva repartición de agendas con nuevas actividades.
- Los campamentos de verano de 7 días son insuficientes, ya que sí quitamos un día de ida y otro de vuelta, solo son 5 días de actividades.
- No ruta.
- Sillas en el teatro, que me hagan fotos a mi para ser modelo, además en el teatro.
- Que pongan una luz en el teatro (3).

- Nada, solo teatro en el colegio y más musicales con canciones para interpretar.
- Actividades de deportes.
- Que haya otro tipo de actividades.
- Me gustaría que cambies que los chicos de ocio que nosotros hagamos las reuniones y luego una vez que ella termina proponer en las reuniones y quiero ese ocio se convierta ocio autogestores.
- Me gustaría que cambien las cosas de la Fundación para hacer libros y para hacer radio y hablar.
- Butacas sofás y pocas butacas.
- Ayúdame contar nuestra familia tenemos derecho casarnos nuestro futuro
- Trabajo de comunicación.
- Las clases sea las mismas de siempre con nuestras preparadoras laborales de cada uno.
- Que en verano no haya sólo viajes a la playa.

4. CONCLUSIONES FINALES

Como conclusiones generales se puede apreciar que los resultados de los cuestionarios reflejan una tendencia de mantenimiento en el grado de satisfacción, con respecto al curso pasado. Si atendemos a la satisfacción general de los usuarios con Down Madrid se observa que ésta aumenta ligeramente con respecto al curso 2017-2018, al contar con un 2,2% más en la puntuación máxima. Esta tendencia de ligero aumento se repite en los ítems sobre el grado de satisfacción con las instalaciones (+2,1%), con las actividades a las que asiste (+1,9%), con el trato recibido por parte de los profesionales (+2,8%), con el mobiliario (+1,5%), con los eventos organizados por la entidad (+2,4%) así como con la impresión de ser tenido en cuenta (+0,7%).

Se destaca el aumento de la satisfacción de los usuarios en aspectos como la sensación de sentirse apoyados (+5.1%), de sentir apoyo hacia su familia (+5%) o el grado de satisfacción con los espacios en los que realizan sus actividades (+5,1%). Se aprecia un ligero descenso en los aspectos relacionados con la accesibilidad para poder llegar a diferentes espacios (-

5.2%), así también con la impresión percibida de cómo me informan de eventos y actividades (-6.1%) y sobre el grado de satisfacción sobre la oferta de actividades (-0,3%). Otros ítems permanecen sin modificaciones como el grado de satisfacción con la limpieza del centro en el que el 60,5% de las personas encuestadas

durante este año y el curso pasado, se muestran muy satisfechas.

En cuanto a la participación, se refleja una disminución en el número de cuestionarios recogidos con respecto al curso 2017-2018. Esto se ha debido a que algunos de los servicios de Down Madrid (tales como el Colegio María Isabel Zulueta, Intervención, Centro Ocupacional), no han recogido las impresiones de los usuarios por escrito, en el tiempo otorgado para pasar las encuestas.

Los comentarios abiertos y sugerencias nos ayudan a mejorar y resolver problemas específicos de cada servicio. Destacados son los comentarios que valoran positivamente los servicios de ocio, deporte o la atención recibida por los profesionales en diferentes programas. Del mismo modo, son destacables los comentarios que especifican que no cambiarían nada de Down Madrid o que proponen que se generen espacios de encuentro con compañeros o amigos y algunas adaptaciones en mobiliario y actividades.

Los resultados de la presente valoración se tendrán en cuenta en la propuesta de plan de actuación y en los objetivos de calidad planteados para el próximo curso.