



**Documento:**  
**Encuesta de satisfacción familia**  
**Curso 2020 - 2021**

## **Encuesta de satisfacción familias curso 2020-2021**

### Índice

1.	DATOS BÁSICOS DE LA ENCUESTA	3
1.1	<i>¿Cuándo y cómo?</i>	3
1.2	<i>¿Sobre qué?</i>	3
1.3.	<i>¿A quién?</i>	4
2.	RESUMEN DE LOS RESULTADOS GENERALES	5
3.	COMPARATIVA CON LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LOS CURSOS 2018-19 Y 2019-20	6
4.	RESUMEN DE LOS RESULTADOS (CURSO 2020-21) POR SERVICIOS	9
4.1	CAT (Centro de Atención Temprana)	9
4.2	CO (Centro Ocupacional)	10
4.3	Voluntariado para Todos	11
4.4	Colegio Carmen Fernández Miranda	11
4.5	Vida Autónoma	12
4.6	Ocio	13
4.7	Deporte y Salud	14
4.8	Arte y Cultura	14
4.9	TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación)	15
4.10	Intervención	16
4.11	MIZ	17
4.12	FOCUS	17
4.13	LanzaStela	18
4.14	Empleo	19
4.15	Servicio de Empleo Serpais Este	21
4.16	Vida Adulta y Envejecimiento	23
4.17	Grado de satisfacción con la labor general que desarrollan los voluntarios en las actividades donde participa tu familiar	23
4.18	Escuela de Familias	24
5.	CONCLUSIONES FINALES Y SUGERENCIAS PARA PRÓXIMAS VALORACIONES	25

## 1. DATOS BÁSICOS DE LA ENCUESTA

### 1.1 ¿Cuándo y cómo?

Este curso 2020-21 ha continuado siendo un curso “diferente”, muy condicionado por la crisis sanitaria producida por el COVID-19. Hemos querido continuar realizando la encuesta de satisfacción manteniendo la estructura general que hemos desarrollado en los últimos cursos. A esta estructura hemos implementado alguna novedad, referida a la percepción por parte de las familias del impacto de los tratamientos.

En el mes de junio de 2021 se envió la encuesta de satisfacción a familias acerca del curso 2020-21 por correo electrónico (con la herramienta de Microsoft Forms) a las familias que participan en alguno de los servicios de Down Madrid. Las familias tuvieron entre 10 y 15 días para contestar el cuestionario online.

### 1.2 ¿Sobre qué?

Cada servicio mandó una encuesta específica que preguntaba por el grado de satisfacción de su servicio en concreto. Se mandaron **17 encuestas** desde y acerca de los siguientes programas/servicios:

- **Programas/servicios que apoyan de forma directa a personas con discapacidad intelectual (16 programas/servicios):**
  - Centro de Atención Temprana, Centro Ocupacional, Voluntariado para Todos, Colegio Carmen Fernández Miranda, Colegio M<sup>a</sup> Isabel Zulueta, Vida Autónoma, Ocio, Deporte y Vida Saludable, Arte y Cultura, Tecnología de la Información y Comunicación, Intervención, Focus (formación post-obligatoria), Lanzastela (formación para el empleo ordinario), Empleo Stela, Serpais y Vida Adulta y Envejecimiento.
- **Programas que apoyan a las familias de personas con discapacidad intelectual (1 programa):**
  - Escuela de familias.

Las encuestas guardaban, en general, una estructura similar:

**Pregunta 1 (obligatoria):** Grado de satisfacción general con el servicio de xxxxxxx

**Pregunta 2 (obligatoria):** Grado de satisfacción con la labor realizada por los profesionales del servicio de xxxxxxx

**Pregunta 3 (obligatoria):** A decidir por cada servicio

**Pregunta 4 (obligatoria):** A decidir por cada servicio



**Pregunta 5 (opcional):** Grado de satisfacción con el impacto del apoyo/tratamiento en la vida de su familiar

Además, se mandó una pregunta específica a las familias del Servicio de Ocio, Deporte y Salud; Arte y Cultura en la que se les preguntaba acerca de su grado de satisfacción con la labor general que desarrollan los voluntarios en las actividades donde participa su familiar.

### **1.3. ¿A quién?**

En relación a los servicios que apoyan a personas con discapacidad intelectual en total se han **mandado 1.736 encuestas de 1.613 plazas** que desarrollan actividades en **16 programas/servicios** de Down Madrid. A un mismo familiar le han podido llegar varias encuestas (una por servicio en el que participa su hijo). Además, de un mismo participante se puede haber mandado la misma encuesta (del mismo servicio) a familiares diferentes. Es decir, de un mismo participante se ha podido mandar la encuesta al padre y la madre.

Hemos recibido **687 encuestas contestadas**. Que corresponde con un porcentaje de participación del:

- 40 % de las encuestas mandadas (1.736 encuestas)
- 43 % de las plazas (1.613 plazas)

En relación a la encuesta sobre el grado de **satisfacción con la labor general que desarrollan los voluntarios** en las actividades donde participa tu familiar, se ha incluido la pregunta en 573 encuestas (las de Ocio, Deporte y salud y Arte y Cultura) y hemos recibido **237 respuestas**.

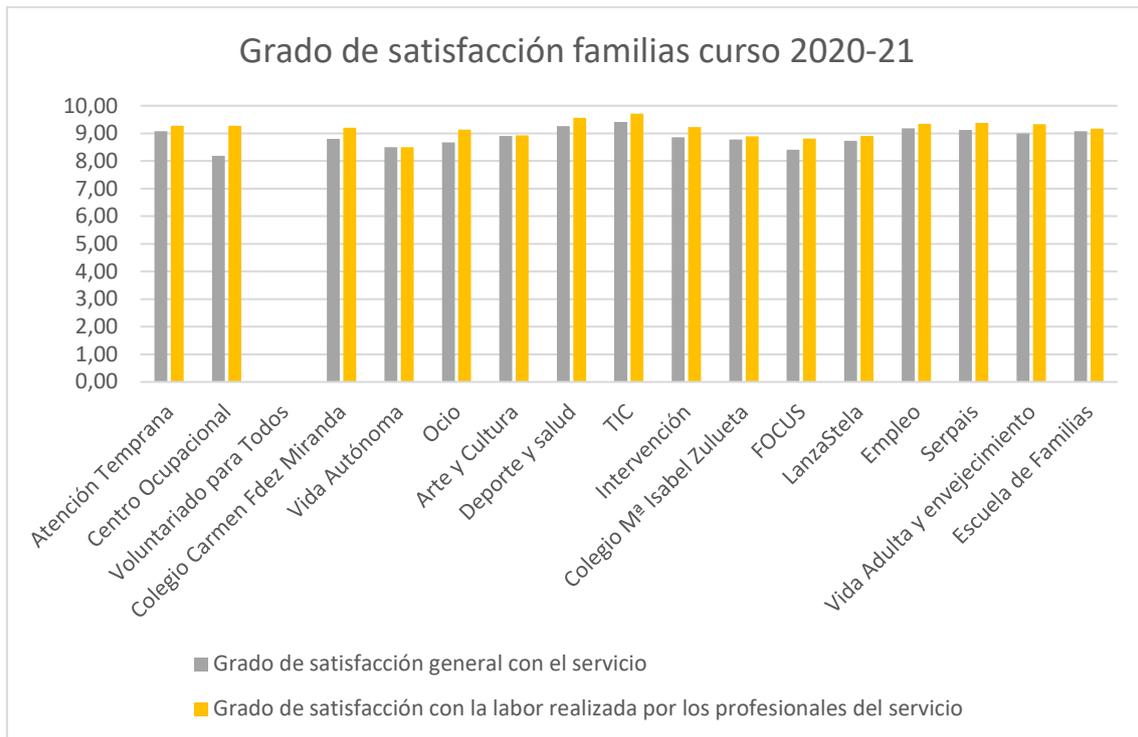
Por último, también hemos preguntado el grado de satisfacción con el servicio de **Escuela de Familias** (orientado a apoyar a las familias no directamente a las personas con discapacidad). En este caso **hemos mandado 573 encuestas** y se han recibido **54 contestadas**.

## 2. RESUMEN DE LOS RESULTADOS GENERALES

Resumen de datos: Nº de encuestas contestadas; Grado de satisfacción con el servicio; Grado de satisfacción con la labor de los profesionales.

Media de puntuaciones.

Curso 2020-21	Nº de encuestas contestadas	Grado de satisfacción general con el servicio	Grado de satisfacción con la labor realizada por los profesionales del servicio
Atención Temprana	100	9,08	9,27
Centro Ocupacional	22	8,18	9,27
Voluntariado para Todos	0	0	0
Colegio Carmen Fdez Miranda	50	8,80	9,20
Vida Autónoma	2	8,50	8,50
Ocio	83	8,67	9,13
Arte y Cultura	55	8,91	8,93
Deporte y salud	114	9,26	9,56
TIC	24	9,42	9,71
Intervención	35	8,86	9,23
Colegio M <sup>a</sup> Isabel Zulueta	18	8,78	8,89
FOCUS	27	8,41	8,81
LanzaStela	33	8,73	8,91
Empleo	49	9,18	9,35
Serpais	66	9,12	9,38
Vida Adulta y envejecimiento	9	9,00	9,33
	<b>687(suma)</b>	<b>8,31 (promedio)</b>	<b>8,59 (promedio)</b>
Escuela de Familias	54	9,07	9,17
	<b>Nº de encuestas contestadas</b>	<b>Con la labor de los voluntarios</b>	
Grado de satisfacción con la labor de los voluntarios	237	9,27	



Como puede apreciarse en los datos, todas las puntuaciones medias de los servicios están por encima de 8. Valoramos muy positivamente esta puntuación ( $\geq$  de 8) con la que las familias han evaluado la satisfacción general con los servicios y sus profesionales. En cualquier caso, siempre desarrollamos acciones de mejora, principalmente relacionadas con los comentarios y sugerencias de cada servicio.

En relación al grado de satisfacción con los voluntarios, al igual que ocurre con el grado de satisfacción con el servicio y con los profesionales, las familias también han valorado positivamente esta labor. La puntuación es alta y al ser por encima de 9, no vamos a desarrollar acciones de mejora generales, pero sí estudiamos las sugerencias y comentarios para la implantación de mejoras concretas.

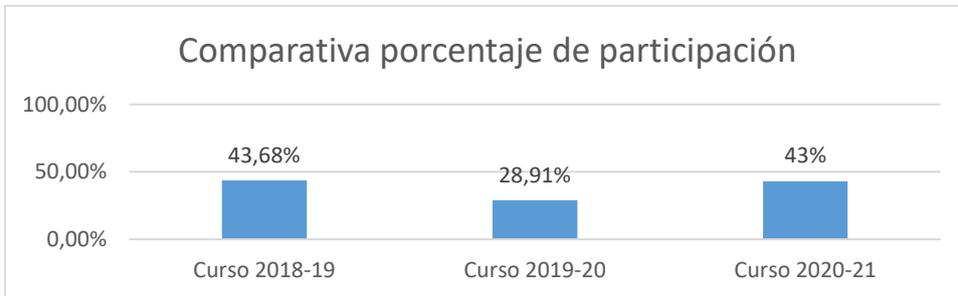
### **3. COMPARATIVA CON LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LOS CURSOS 2018-19 Y 2019-20**

En junio de 2019 y en julio de 2020 se desarrollaron en Down Madrid las encuestas de satisfacción de las familias en relación a los cursos 2018-19 y 2019-20.

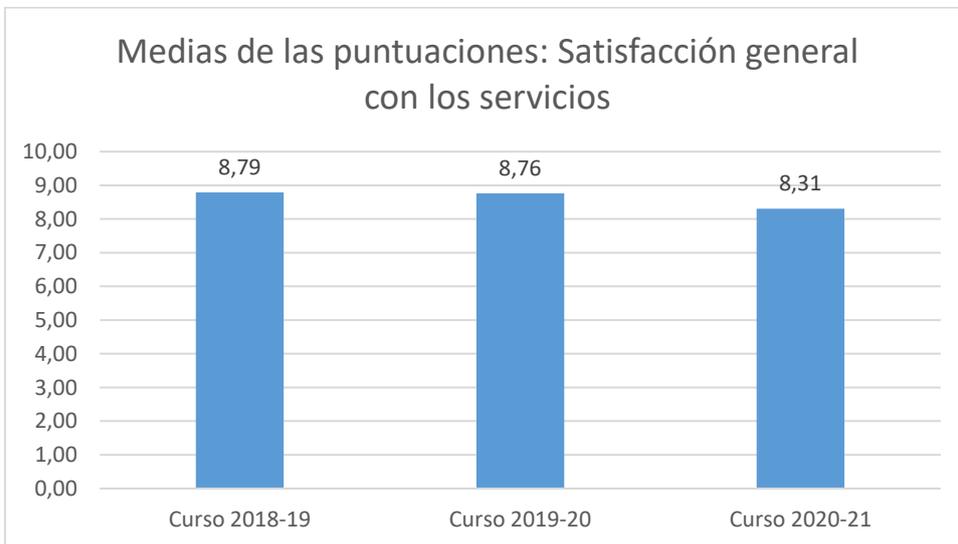
A continuación, pasamos a comparar los datos obtenidos en las encuestas de estos cursos y contrastarlas con el curso actual:

	2018-19	2019-20	2020-21
<b>Plazas sobre que se consultó</b>	1.937	1.944	1.613
<b>Encuestas contestadas</b>	846 encuestas	562 encuestas	687 encuestas
<b>Servicios por los que se preguntó</b>	16 servicios	16 servicios	16 servicios
<b>Porcentaje de participación</b>	43,68%	28,91%	43%
<b>Satisfacción general con los servicios</b>	8,79	8,76	8,31
<b>Satisfacción con los profesionales</b>	9,06	9,03	8,59
<b>Satisfacción con la labor de los voluntarios</b>	9,22	9,1	9,27

**Gráfico porcentaje de participación:**



**Gráfico grado de satisfacción general con los servicios:**



### Gráfico grado de satisfacción con la labor de los profesionales:



### Conclusiones comparativa cursos, 2018-19, 2019-20 y 2020-21:

Como hemos informado en el comienzo de este documento, este curso 2020-21 ha continuado siendo un curso “diferente”, muy condicionado por la crisis sanitaria producida por el COVID-19. En cualquier caso, hemos querido mantener la estructura general de la encuesta (tipo de preguntas, medio en el que hacemos la encuesta y fecha en la que la desarrollamos). De esta forma podemos comparar mejor los resultados de este curso con los resultados de cursos anteriores.

Analizando los datos, encontramos que el porcentaje de participación ha sido mayor al del año pasado e igual al de hace dos años. Parece que volvemos a porcentajes de participación en el entorno del 40%.

En relación al nivel de satisfacción (general con las actividades y con los profesionales) los resultados son ligeramente más bajos que los dos últimos años. En cualquier caso, estas diferencias a la baja, no son significativas. La mayor diferencia la encontramos en relación al nivel de satisfacción con el servicio y es de -0,48 si comparamos los datos del curso 2020-21 con los del curso 2018-19. En cualquier caso, las puntuaciones todas por encima de 8) nos hacen pensar que el nivel de satisfacción general de las familias es bueno. Además, revisando el grado de satisfacción de cada uno de los servicios, vemos que los resultados son muy homogéneos. No hay ningún servicio con resultados significativamente más bajos, todas las puntuaciones están por encima de 8.

En cualquier caso, es importante analizar con detalle los datos de cada servicio, sobre todo los comentarios abiertos, en los que en muchas ocasiones las familias muestran situaciones o recomendaciones de cambio que son importantes tomar en consideración y desarrollar acciones correctivas que nos ayudan a la mejora continua.

En relación al grado de satisfacción con la labor general que desarrollan los voluntarios en las actividades donde participa tu familiar, vemos que la puntuación de este año es algo más alta que la de los dos cursos anteriores, pero no percibimos una diferencia significativa.

#### **4. RESUMEN DE LOS RESULTADOS (CURSO 2020-21) POR SERVICIOS**

**(4.1 CAT; 4.2 Centro Ocupacional; 4.3 Voluntariado para Todos; 4.4 Colegio Carmen Fernández Miranda; 4.5 Vida Autónoma; 4.6 Ocio; 4.7 Deporte y Salud; 4.8 Arte y Cultura; 4.9 TIC; 4.10 Intervención; 4.11 Colegio M<sup>a</sup> Isabel Zulueta; 4.12 FOCUS; 4.13 Laszastela; 4.14 Empleo; 4.15 Serpais; 4.16 Vida Adulta y Envejecimiento; 4.17 Satisfacción con los voluntarios; 4.18 Escuela de Familias)**

A continuación, facilitamos la información recibida acerca de las preguntas específicas de cada servicio, así como los comentarios y sugerencias de las familias. En relación a los comentarios y sugerencias, hemos incluido de forma literal todos. Lo único que hemos omitido es el nombre de los usuarios (en ocasiones se hacía alusión nominal de los participantes).

##### **4.1 CAT (Centro de Atención Temprana)**

Nº de usuarios: 189

Nº de encuestas recibidas: 100

Porcentaje de respuesta: 53%

Grado de satisfacción con la comunicación de información relevante en el Servicio del Centro de Atención Temprana	Grado de satisfacción con tu profesional de referencia	Grado de satisfacción con el impacto (mejora en el desarrollo) que han tenido los tratamientos recibidos en este centro en su hijo/a
<b>8,61</b>	<b>9,46</b>	<b>8,87</b>

##### **Conclusiones y acciones de mejora del CAT:**

Una vez analizados los datos podemos observar que las familias concluyen que habiendo estado satisfechos con el servicio proponen:

- Mejorar la comunicación.
- Mayor participación de las familias en las sesiones.
- Más sesiones para los niños.

Nuestra propuesta es la siguiente:

- **Espacios de intercambio con los profesionales.** La difícil situación causada por el COVID-19 ha provocado que durante el curso pasado no hayamos podido dedicar el tiempo necesario para la devolución del tratamiento entre sesión y sesión. Por ello, y atendiendo a las demandas de las familias, este curso las profesionales del Centro de Atención Temprana dispondrán de una jornada continuada de trabajo destinada exclusivamente a la planificación de la intervención y a la comunicación directa con las familias. Con esta medida, favoreceremos el contacto directo con las profesionales para trabajar junto a las familias el mejor tratamiento.
- **Mayor apertura para la participación de las sesiones.** Este curso, si las condiciones COVID-19 lo permiten, se favorecerá la participación de las familias en las sesiones para que puedan entrar, al menos, una vez al mes. Si la familia lo desea y se dan las condiciones adecuadas para garantizar la seguridad, esta participación podrá aumentarse.
- **Mayor comunicación con las familias sobre las condiciones del Acuerdo Marco.** Se convocará a las familias en octubre a un Café de Padres para explicar el Acuerdo Marco y los tiempos de atención que subvenciona. También se explicará en este Café el Modelo de Atención Temprana centrado en la familia que va más allá del tratamiento ambulatorio que se da en las sesiones que reciben los niños.

#### **4.2 CO (Centro Ocupacional)**

Nº de usuarios: 57

Nº de encuestas recibidas: 22

Porcentaje de respuesta: 39%

Grado de satisfacción con las áreas de desarrollo profesional que se ofrecen en el Centro Ocupacional 3 Olivos	Grado de satisfacción con las instalaciones del Centro Ocupacional 3 Olivos	Grado de satisfacción con el impacto (aprendizajes, autonomía, toma de decisiones, mejora de habilidades, bienestar) que ha tenido el apoyo y la intervención recibida en el Centro Ocupacional en ...
<b>7,77</b>	<b>9,18</b>	<b>8,36</b>

#### **Conclusiones y acciones de mejora del CO:**

- Una demanda generalizada es mejorar la comunicación entre profesionales y las familias del Centro Ocupacional.
- Necesitan estabilidad con los profesionales de referencia.

- Satisfacción con el trabajo de los profesionales y la consecución de objetivos centrados en el participante.
- En general, hay comprensión por parte de las familias sobre la adaptación del centro a la situación COVID actual, aunque en algunos casos se aprecia disconformidad con las decisiones tomadas.

Acciones de mejora:

- Fomentar la participación en la encuesta de satisfacción de cara al próximo curso.
- Mejora de la comunicación con las familias por parte de coordinación, generando momentos de encuentro o canales de comunicación donde se dé difusión al día a día del centro.
- Impulsar la participación de las familias en la Escuela de Familias.
- Fomentar actividades inclusivas en el entorno que permitan recuperar las acciones prácticas de aprendizaje previas al confinamiento.
- Acciones formativas encaminadas hacia la especialización, el entrenamiento de habilidades y destrezas cognitivas y el fomento del deporte.
- Mantener el proceso de digitalización del centro realizando actividades virtuales y formación a través de aplicaciones tecnológicas.

### **4.3 Voluntariado para Todos**

Nº de usuarios: 36

Nº de encuestas recibidas: 0

Porcentaje de respuesta: %

Debido al COVID, durante este año no se ha podido desarrollar el programa como se ha desarrollado otros años. Se han realizado acciones puntuales (campañas en días puntuales de recogida de alimentos, juguetes o limpieza medioambiental) pero los participantes no han podido realizar el voluntariado regular que venían haciendo en otras organizaciones. Se mandaron encuestas de satisfacción a las familias de los usuarios que han participado en las acciones puntuales, pero no hemos recibido ninguna respuesta.

### **4.4 Colegio Carmen Fernández Miranda**

Nº de usuarios: 67

Nº de encuestas recibidas: 50

Porcentaje de respuesta: 75%

Grado de satisfacción con la comunicación de la información sobre su hijo	Grado de satisfacción con la metodología y actividades realizadas	Grado de satisfacción con el impacto (aprendizajes, autonomía, habilidades sociales, toma de decisiones, bienestar) que ha tenido en su hijo/a la participación durante este curso en el Centro
<b>8,98</b>	<b>8,64</b>	<b>8,58</b>

#### **Conclusiones y acciones de mejora para el Colegio Carmen Fernández Miranda:**

- Durante el curso 20-21 se ha hecho un esfuerzo en equilibrar la situación sanitaria con la vuelta plena a la presencialidad. Observamos una mejora en la puntuación sobre comunicación, dato que nos anima a seguir cuidando este aspecto.
- Por otro lado, tomamos como reto, seguir mejorando el programa educativo para que todos los aprendizajes tengan un mayor impacto en la vida del alumnado. La valoración de las familias es coherente con el planteamiento de trabajo por competencias que iniciaremos por lo que esperamos mejorar ese indicador de cara al siguiente curso.
- Se aprecian numerosos comentarios que aluden a la digitalización y transformación digital del centro. Es una preocupación compartida también por el equipo educativo y un compromiso seguir avanzando de un modo constante en la incorporación de herramientas y metodologías en esta área.

#### **4.5 Vida Autónoma**

Nº de usuarios: 10

Nº de encuestas recibidas: 2

Porcentaje de respuesta: 20%

Grado de satisfacción de los participantes del Servicio	Grado de satisfacción con las actividades realizadas en los Talleres de Vida Autónoma	Grado de satisfacción con el impacto (aprendizajes, autonomía, toma de decisiones, mejora de habilidades, bienestar) que ha tenido el apoyo y la intervención recibida en el Servicio de Vida Autóno...
<b>9</b>	<b>8,5</b>	<b>8</b>

### **Conclusiones y acciones de mejora del Servicio de Vida Autónoma:**

Se observa que es un programa de interés para participantes y familias. A pesar del miedo al uso de transporte y la presencialidad del trabajo, los programas siguen estando muy bien valorados. Se propone volver a hacer unos programas más prácticos y transferibles con mayor comunicación con el entorno cercano para que pueda llevarse a cabo este objetivo

### **4.6 Ocio**

Nº de usuarios: 199

Nº de encuestas recibidas: 83

Porcentaje de respuesta: 42%

Grado de satisfacción con la planificación de las actividades de ocio a lo largo del curso	Grado de satisfacción con la metodología y actividades realizadas	Grado de satisfacción con el impacto (bienestar, autonomía, toma de decisiones, afianzar relaciones sociales) que ha tenido el apoyo recibido en el Servicio de Ocio en su hijo/a o hermano/a
<b>8,52</b>	<b>8,52</b>	<b>8,60</b>

### **Conclusiones y acciones de mejora de Ocio:**

La situación sanitaria ha condicionado la oferta de recursos ofrecidos a los usuarios y se han visto privados de muchas de las actividades más demandadas y deseadas: bolera, meriendas o cenas, karaokes... Los usuarios han reflejado el deseo de retomarlas en cuanto el Covid-19 lo permita y esa será nuestra prioridad.

Durante todo el curso se han ofrecido actividades en modalidad presencial y virtual y esto ha sido valorado positivamente, muy agradecido ha sido el programa de “Viernes Locos”, discoteca virtual que desarrollamos de enero a abril.

Por otro lado, la comunicación sigue siendo una prioridad para esta temporada. Algunas de las acciones que llevaremos a cabo serán: realizar reuniones iniciales al principio de curso para repasar el funcionamiento del servicio, presentar al equipo de profesionales, conocer el calendario de actividades con antelación y que puedan organizarse y escuchar de primera mano sus demandas y necesidades.

Concluimos que el equipo debe centrarse en la personalización de los servicios, acercándonos a los intereses de cada grupo, analizando puntos de encuentro, uso de



transporte, agrupamiento de amigos y tipo de actividad en función de su edad, necesidades de apoyo y gustos personales.

#### 4.7 Deporte y Salud

Nº de usuarios: 219

Nº de encuestas recibidas: 114

Porcentaje de respuesta: 52%

Grado de satisfacción con el impacto (bienestar, autonomía, aprendizaje, mejora de la salud, afianzar relaciones sociales) que ha tenido el apoyo recibido en el Servicio de Deporte y Salud en su ...
9,17

#### **Conclusiones y acciones de mejora de Deporte y Salud:**

Las encuestas devuelven una puntuación y satisfacción muy alta con el servicio y los profesionales. Se ha valorado el servicio prestado y que pudiéramos retomar todas las actividades deportivas, aunque con las adaptaciones que marcaba la normativa Covid-19. Hicimos una consulta para retomar las competiciones de liga en fútbol y baloncesto y la mayoría votó que no se participara, a excepción de natación (al ser deporte individual), sin embargo, en la encuesta algunas familias manifiestan su deseo de haberlas retomado. Para la nueva temporada que iniciamos, participaremos en competición en las tres modalidades habituales: fútbol natación y baloncesto. También generaremos encuentros inclusivos como los torneos de fútbol con empresas, olimpiadas deportivas inclusivas, etc.

Demandan mantener durante el mes de julio la oferta deportiva. Se valorará con la dirección, además de ofrecer los campus deportivos de verano, ofrecer alguna actividad extra de tarde. Las altas temperaturas condicionan el ejercicio físico y las cesiones de las instalaciones deportivas, pero se valorará la demanda.

Por último, se solicita un feedback, un reporte y evaluación de la evolución de los deportistas y del funcionamiento de las clases. Se organizarán sesiones abiertas en cada trimestre para que puedan ver como se desarrollan las sesiones y se recordará la posibilidad de solicitar una entrevista con los profesionales para comentar las evaluaciones y el funcionamiento de sus hijos, así como su evolución durante la temporada.

#### **4.8 Arte y Cultura**

Nº de usuarios: 111



Nº de encuestas recibidas: 55

Porcentaje de respuesta: 50%

Grado de satisfacción con la metodología y actividades realizadas	Grado de satisfacción con el impacto (bienestar, autonomía, aprendizajes, afianzar relaciones sociales) que ha tenido el apoyo recibido en el Servicio Cultura y ArteDown en su hijo/a o hermano/a
8,51	8,75

### **Conclusiones y acciones de mejora de Arte y Cultura:**

Aunque el índice de satisfacción es bueno, se solicita en varias ocasiones mayor puntualidad en el inicio de las clases de baile, especialmente. El protocolo de recogida fuera de las instalaciones, hace que cuando se encadenan varias clases, o se finalicen un poquito antes la sesión o se empiece más tarde la segunda clase. Vamos a proponer para este año que la persona voluntaria, alumna en prácticas o la persona de recepción, ayuden agilizando entradas y salidas para minimizar tiempo que se ocupa haciendo el cambio.

Se revisará el programa anual de cada disciplina y las adaptaciones que se realizan a los alumnos, para asegurarnos que se ofrecen las individualizaciones adecuadas y se cumplen sus objetivos personas en las actividades. Especialmente en la actividad de pintura.

Por último, se solicita un feedback, un reporte y evaluación de la evolución de los alumnos y del funcionamiento de las clases. Se organizarán sesiones abiertas en cada trimestre para que puedan ver como se desarrollan las sesiones y se recordará la posibilidad de solicitar una entrevista con los profesionales para comentar las evaluaciones y el funcionamiento de sus hijos, así como su evolución durante la temporada.

### **4.9 TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación)**

Nº de usuarios: 30

Nº de encuestas recibidas: 24

Porcentaje de respuesta: 80%

Grado de satisfacción con las programaciones y metodologías desarrolladas	Grado de satisfacción sobre la información y evolución recibida del alumno	Grado de satisfacción con el impacto (aprendizajes, autonomía, mejora de competencias, bienestar) que ha
---	--	--

		tenido el apoyo y la intervención recibida en TIC en su hijo/a o hermano/a
<b>9,21</b>	<b>9,00</b>	<b>9,04</b>

### **Conclusiones y acciones de mejora de TIC:**

Aunque los resultados obtenidos son buenos, recogemos de los comentarios, la necesidad de informar sobre los contenidos que se desarrollan en el aula. Por tanto, realizaremos una reunión en el primer trimestre del curso exponiendo la programación.

Por otro lado, desde el propio servicio se ve necesario cada trimestre informar a las familias vía mail de los contenidos que se llevarán a cabo durante el mismo, con el objetivo de que las familias puedan consultar en caso de tener alguna duda, sobre los programas.

### **4.10 Intervención**

Nº de usuarios: 150

Nº de encuestas recibidas: 35

Porcentaje de respuesta: 23%

Grado de satisfacción con las herramientas utilizadas en situaciones de teleintervención.	Grado de satisfacción con las programaciones y metodologías utilizadas	Grado de satisfacción con el impacto (aprendizajes, mejora, bienestar) que ha tenido la intervención recibida en su hijo/a o hermano/a
<b>8,69</b>	<b>8,86</b>	<b>8,80</b>

**Conclusiones y acciones de mejora de Intervención:** Una vez analizados los datos podemos observar que las familias han valorado muy positivamente la presencialidad del servicio y la incorporación de la teleintervención en los casos de confinamiento, pero señalan que las medidas de prevención que no permiten acceder al centro han dificultado la comunicación con los profesionales

Acciones de mejora: Nuestra propuesta es la siguiente

- Se establecerá un mínimo de seguimientos/comunicaciones con las familias para todos los profesionales.
- Para las reuniones establecidas se priorizará la presencialidad

- Se aumentará la frecuencia de coordinaciones con otros profesionales implicados (dentro y externos a Down Madrid)

#### **4.11 MIZ**

Nº de usuarios: 116

Nº de encuestas recibidas: 18

Porcentaje de respuesta: 16%

Grado de satisfacción con las oportunidades de participación de las familias en el centro	Grado de satisfacción ante los diferentes medios de comunicación entre familias y centro educativo (Libreta de comunicaciones, circulares, emails, tutorías, reuniones)	Grado de satisfacción con el impacto (aprendizajes, autonomía, habilidades sociales, toma de decisiones, bienestar) que ha tenido en su hijo/a la participación durante este curso en el Centro
<b>7,44</b>	<b>8,67</b>	<b>8,33</b>

#### **Comentarios o sugerencias para mejorar el servicio de MIZ**

- Se ha visto reducido la participación de las familias por el COVID. En caso de que siga están restricciones , se buscará la manera de que la familia participe
- Con respecto a la comunicación con las familias, seguiremos manteniendo los canales ; telegram, mail, información semanal a las familias desde dirección, respetando siempre la confidencialidad de profesionales y alumnos.
- Las familias que deseen las reuniones presenciales, siempre respetando el protocolo que nos marca la consejería, se facilitará.
- Se valora positivamente el cambio de los PDI , hacia planes más centrados en aprendizajes significativos y funcionales.
- Se optimizará los apoyos, teniendo en cuenta necesidades individuales o de grupo.
- Los comedores seguirán, por necesidad, realizándolos en espacio pequeños. Pero comenzaremos a pensar en cómo volver a utilizar los entornos ubicado para ello.

#### **4.12 FOCUS**

Nº de usuarios: 57

Nº de encuestas recibidas: 27

Porcentaje de respuesta: 47%

Grado de satisfacción con la metodología de trabajo llevada a cabo en el servicio FOCUS	Grado de satisfacción con la comunicación con las familias del servicio FOCUS	Grado de satisfacción con el impacto (aprendizajes, autonomía, habilidades sociales, toma de decisiones, bienestar) que ha tenido su hijo/a durante este curso atribuible a su participación en FOCUS
8,22	8,52	8,00

### Conclusiones y acciones de mejora de FOCUS:

De los datos aportados por las familias observamos que, a pesar de estar satisfechos con el programa observan que falta exigencia, comunicación sobre el avance de los alumnos y los objetivos de trabajo, estar más alineados con empleo y mayor número de experiencias prácticas. Por todo lo anterior se proponen las siguientes acciones de mejora:

- Aumento de la exigencia en el programa: En este sentido se empezará a trabajar por proyectos, tareas para casa, presentaciones orales.
- Formación para el empleo: Se analizarán los contenidos y se propondrán módulos formativos (según diferentes servicios /oficios) alineados con las exigencias del mercado laboral.
- Conocedores de la importancia de la transferencia de conocimiento y de la práctica en entorno natural/empresarial, se favorecerán un mayor número de salidas y experiencias prácticas
- Se comenzará con formación en oratoria y debate.

### 4.13 LanzaStela

Nº de usuarios: 41

Nº de encuestas recibidas: 33

Porcentaje de respuesta: 80%

Grado de satisfacción con los contenidos formativos trabajados en el Servicio de Empleo	Grado de satisfacción con la evolución y desarrollo de tu hijo/a	Grado de satisfacción con el impacto (aprendizajes, mejora en sus competencias, autonomía, habilidades sociales, toma de decisiones, bienestar) que ha tenido su
---	--	--

		hijo/a durante este curso atribuib...
8,58	8,55	8,42

### Conclusiones y acciones de mejora de Lanzastela.

Las puntuaciones generales muestran satisfacción tanto con el trabajo de los profesionales de LanzaStela, como de forma general con el servicio, si bien las puntuaciones son ligeramente inferiores a las del curso pasado.

Las familias manifiestan claramente la necesidad de aumentar las experiencias prácticas, tanto en empresas externas a través de prácticas formativas como prácticas internas en la propia Fundación o en otras Fundaciones y organizaciones del sector. Se entiende como una estrategia complementaria a la inserción laboral, hasta que sea posible la incorporación al empleo.

En menor medida, las familias proponen revisar las cuotas mensuales que pagan por el servicio y facilitar información sobre las líneas de trabajo y objetivos como medio para incrementar su participación en el proyecto.

Además de estas mejoras, creemos importante mantener la formación en competencias digitales como una línea de trabajo dirigida a mejorar la empleabilidad de los participantes en LanzaStela y vincular así su preparación a las competencias más demandadas por las empresas. Vamos a potenciar el uso de herramientas generales como Teams o Classroom junto a otras más específicas de orientación laboral como Fundaula, promovida por la Fundación Accenture.

#### 4.14 Empleo

Nº de usuarios: 187

Nº de encuestas recibidas: 49

Porcentaje de respuesta: 26%

Grado de satisfacción con la metodología utilizada, el Empleo con Apoyo, donde el Preparador Laboral ofrece el apoyo y asesoramiento durante todo el proceso de la integración socio – laboral	Grado de satisfacción con la información y el asesoramiento recibido por parte de los profesionales del Servicio de Empleo	Grado de satisfacción con el puesto de trabajo que desarrolla a tu hijo/a
9,29	9,24	9,02

Grado de satisfacción con el impacto en la vida de su hijo (aprendizajes, autonomía, habilidades sociales, toma de decisiones, bienestar) que ha tenido el empleo, y el apoyo recibido por el Servicio	Grado de satisfacción con los Grupos de Tutorías de Empleo a los que asiste tu hijo/a (responder en el caso de haber participado)
9,14	8,45

**Conclusiones y acciones de mejora de Empleo: (lo de abajo son las del curso anterior. Pendiente revisar por los coordinadores las puntuaciones y comentarios de este año para poder incluir nuevas conclusiones)**

Las puntuaciones obtenidas en la encuesta por el Servicio de Empleo (Empleo Con Apoyo y Preparadoras Laborales) reflejan una alta satisfacción de las familias con el servicio prestado (9,18) y con los profesionales (9,35), si bien el porcentaje de respuesta está por debajo de la media general de la entidad (26%).

Las familias en sus comentarios remarcan las puntuaciones de la encuesta, valorando la labor de las preparadoras laborales en el proceso de inserción social de sus hijos.

Sin embargo, la gran mayoría de los comentarios se dirigen al cambio en la coordinación del Servicio, especialmente por la falta de información al respecto.

Como propuesta de mejora, sería bueno facilitar información a las familias sobre la nueva organización del Servicio, y las líneas de trabajo que orientarán nuestro trabajo en los próximos años, especialmente para que familias comprendan que el reto del empleo es un desafío colectivo común y una oportunidad, por encima de personas o miembros del equipo, y es necesario estar alineados entre todos los agentes (familias y profesionales).

Aunque no aparece en la encuesta, una línea de mejora debería pasar por aumentar la prospección “proactiva” para llegar a más empresas y complementar las que acuden a la entidad cada año en busca de candidatos.

Además, vemos necesario mantener tanto la actividad de Formación Profesional Continua, dirigida al mantenimiento del empleo de los trabajadores en activo, como la intervención con trabajadores inactivos (Afectados por ERTE o Permisos retribuidos) a través de actividades presenciales que permitan el encuentro directo entre compañeros y profesionales (siempre garantizando la seguridad e higiene en las actividades).

#### **4.15 Servicio de Empleo Serpais Este**

Nº de usuarios: 127

Nº de encuestas recibidas: 66

Porcentaje de respuesta: 52 %

<b>PREGUNTAS</b>	<b>PUNTUACIÓN</b>
Grado de satisfacción general con el SERPAIS ESTE	9,12
Grado de satisfacción con la labor realizada por los profesionales del SERPAIS ESTE	9,38
Grado de satisfacción en la comunicación y el asesoramiento recibido por parte de los profesionales del SERPAIS ESTE	9,24
Grado de satisfacción con la evolución y desarrollo de tu hijo/a en el proyecto	8,65
Grado de satisfacción con los grupos de Oposiciones (solo contesta, si tu hijo/a o familiar ha participado)	8,81
Grado de satisfacción de la Escuela de Familias (solo contesta, si has participado)	9,09
Grado de satisfacción con los contenidos formativos trabajados en el curso 2020/2021	8,66
Grado de satisfacción de las actividades/salidas realizadas a lo largo del curso 2020/2021	8,47
Grado de satisfacción de las formaciones externas realizadas a lo largo del curso 2020/2021	8,77
Grado de satisfacción de las instalaciones	9,00
Grado de satisfacción del horario y frecuencia de las sesiones de capacitación laboral	8,41
Grado de satisfacción con el impacto (aprendizajes, autonomía, habilidades sociales, toma de decisiones, bienestar) que ha tenido en su hijo/a o familiar este curso formativo	8,44
Grado de satisfacción con la metodología utilizada, el Empleo con Apoyo, donde el Preparador Laboral ofrece el apoyo y asesoramiento durante todo el proceso de la integración socio – laboral.	9,04
Grado de satisfacción con el puesto de trabajo de tu hijo/a o familiar	8,78
Grado de satisfacción en la frecuencia de los seguimientos laborales	8,89
Grado de satisfacción en la mediación en temas laborales (nóminas, permisos, vacaciones, etc...) con la empresa	8,84
Grado de satisfacción con las Tutorías Individuales realizadas a lo largo del curso	8,67
Grado de satisfacción con el impacto en la vida de su hijo o familiar (aprendizajes, autonomía, habilidades sociales, toma de decisiones, bienestar) que ha tenido el empleo, y el apoyo recibido po...	8,57

**Conclusiones y acciones de mejora de Serpais Este: (lo de abajo son las del curso anterior. Pendiente revisar por los coordinadores las puntuaciones y comentarios de este año para poder incluir nuevas conclusiones)**

Desde el servicio se está satisfecho con las puntuaciones obtenidas ya que reflejan el esfuerzo por parte del equipo y la satisfacción por parte de las familias. Se ha conseguido un 9,12 en la valoración general y que las puntuaciones de otros indicadores la nota más baja sea 8,41, relacionada con la frecuencia de las sesiones, poniendo en valor la necesidad de un horario de sesiones grupales más ampliado. Consideramos también positivo el % de respuesta 52% teniendo en cuenta las particulares condiciones de este Servicio y el perfil de las familias participantes.

Se recogen algunos comentarios negativos relativos a la pérdida de la anterior coordinadora del Servicio.

Resaltar la positiva valoración de la implicación, comunicación y asesoramiento prestado por el equipo. Destacando también la gran flexibilidad y capacidad de adaptación del equipo, participantes y familias, frente a los nuevos retos, desde la transformación digital, nuevas oportunidades laborales, empleo público, etc.

Algunas acciones de mejora y retos a implementar para este nuevo curso:

- Rentabilizar los esfuerzos destinados a la preparación al acceso al empleo público de manera telemática, para beneficiar al mayor número posible de participantes pudiendo adaptar su estudio y preparación con sus actividades laborales y personales.
- Aumentar la dimensión corporativa, visibilidad y sentido de pertenencia hacia Down Madrid, de profesionales, participantes y familias; en ambas direcciones.
- Aumentar relación positiva con empresas para búsqueda de empleo y otras experiencias profesionales, incluidas prácticas no laborales.
- Se han incluido acciones de innovación, creatividad y tecnología en los distintos procesos y actuaciones del servicio.
- Aumentar el contacto y presencia del servicio en la comunidad y el entorno cercano, aumentando la visibilidad de la discapacidad intelectual y sensibilización, tanto saliendo los participantes, como propiciando visitas y encuentro de entidades y recursos externos al servicio.
- Mantener el uso de herramientas digitales como Teams y otras como herramienta para la comunicación online con familias, participantes y entidades colaboradoras.
- Intensificar la comunicación con las familias en la fase de Empleo con Apoyo a través de llamadas, reuniones y tutorías.

- Seguir incorporando la dimensión de las TRIC (Tecnologías de la Relación, la Información y la Comunicación) en todos los procesos del servicio: capacitación , apoyos psicosociales, acceso y mantenimiento del puesto de trabajo.
- Seguir insistiendo en mejorar la mayor participación en las encuestas de satisfacción y otras valoraciones, para tener información sobre la opinión de las familias y posibles mejoras a implantar para cubrir necesidades comunes.

#### **4.16 Vida Adulta y Envejecimiento**

Nº de usuarios: 17

Nº de encuestas recibidas: 9

Porcentaje de respuesta: 53%

Grado de satisfacción con la valoración y orientación desarrollada	Grado de satisfacción con el impacto en la vida de su hijo/a hermano/a (aprendizajes, autonomía, bienestar) que han tenido las actividades propuestas por el Servicio de Vida Adulta y Envejecimiento
9,33	7,89

#### **Conclusiones y acciones de mejora de Vida Adulta y Envejecimiento**

Las puntuaciones recibidas en relación a las diferentes preguntas que hemos realizado son altas. El nivel de satisfacción parece por lo tanto que es alto. En relación a los comentarios y/o sugerencias, nos parece interesante, en el caso de la intervención online, la sugerencia de encontrar alguna forma de saber discernir cuándo se falla porque no se entiende el ejercicio y cuándo se falla porque hay dificultades cognitivas. Para estas intervenciones, aunque son online, hemos implementado un modelo de revisiones presenciales, una revisión al trimestre. De forma que en estas revisiones podemos resolver dudas y conocer mejor el origen de algunos problemas de ejecución de los ejercicios. Ya lo intentamos implantar el año pasado, pero no fue posible por las dificultades con el COVID. Este curso 2021-22 sí pensamos que vamos a poder desarrollarlo de forma adecuada.

#### **4.17 Grado de satisfacción con la labor general que desarrollan los voluntarios en las actividades donde participa tu familiar**

	<b><i>Grado de satisfacción con la labor general que desarrollan los voluntarios en las actividades donde participa tu familiar</i></b>
Puntuación media	9,27

### **Conclusiones y acciones de mejora de la labor que realizan los voluntarios.**

Se pone de manifiesto un alto grado de satisfacción y agradecimiento por parte de las familias al equipo de voluntarios de Down Madrid.

No obstante, se recogen peticiones de mejora en la intervención de los voluntarios para conseguir que sus hijos/as adquieran un ocio autónomo y de calidad. Para ello, estableceremos un programa formativo anual de manera que los voluntarios puedan adquirir estrategias y herramientas que les permita ayudar a los usuarios en la consecución de esas habilidades de autogestión, autonomía y eviten la sobreprotección, mientras apoyan a las personas en el disfrute de un ocio saludable.

#### **4.18 Escuela de Familias**

Nº de participaciones: 723

Nº de encuestas recibidas: 54

Porcentaje de respuesta (mandadas/recibidas: 7%

Grado de satisfacción con la manera de recibir la programación de las actividades	Grado de satisfacción con la especificidad de las actividades propuestas por la Escuela de Familias
<b>8,89</b>	<b>8,98</b>

### **Conclusiones y acciones de mejora de Escuela de Familia:**

Se estudiará el coste y viabilidad de grabar las sesiones.

Se estudiará retrasar el comienzo de algunas sesiones si los horarios no interfieren con el personal de limpieza y conserjes.

Con la presencialidad los encuentros se alargan naturalmente como piden algunos familiares.

Todos los temas demandados por las familias se han tenido en cuenta en la Planificación del Programa. En el último trimestre de 2021, hemos programado varios encuentros sobre envejecimiento. Se contemplará uno sobre deterioro cognitivo y recursos



específicos para los distintos ciclos vitales evolutivos. Durante el 2022 ,se abordarán autonomía, desarrollo, escolarización, amigos, vida independiente, recursos, etc.

Seguiremos ofreciendo actividades on line si facilitan la participación de las familias.

Se mejorará la accesibilidad para llegar al Programa de familia en la web y se pedirá a los profesionales de atención directa que hagan el esfuerzo de leerse e Programa y recomendarlo a sus usuarios. La responsable de Escuela de familias recordará al coordinador los encuentros que considere que están más cercanos a su Programa o Servicio.

Seguiremos dejando en los grupos de apoyo, espacios no pre-programados con temas cerrados sino abiertos a lo que los participantes traigan y surja.

## **5. CONCLUSIONES FINALES Y SUGERENCIAS PARA PRÓXIMAS VALORACIONES**

En general estamos satisfechos con las puntuaciones obtenidas. Los resultados parecen indicar que la amplia mayoría de las familias están bastante satisfechas con los servicios a los que acude su familiar con discapacidad. Casi todas las medias de las puntuaciones están por encima de 8. También parecen satisfechos con la labor de los voluntarios. La media de las puntuaciones es de 9,32.

En relación a la satisfacción general con el servicio y satisfacción con los profesionales, las puntuaciones obtenidas son algo más bajas que en cursos anteriores, pero no percibimos un cambio significativo.

En relación al porcentaje de participación, hemos conseguido mejorar el del año pasado que fue muy bajo. Parece que volvemos a porcentajes de participación entorno al 40% que son los obtenidos otros años (anteriores a la pandemia). En cualquier caso, deberíamos trabajar con los coordinadores y familias para intentar aumentar el porcentaje de participación.

Los comentarios abiertos y sugerencias, nos ayudan a mejorar y resolver problemas específicos de cada servicio. Los coordinadores de las diferentes áreas los valoran como muy positivos para poder mejorar.

Seguimos valorando como adecuada la herramienta de Formulario online, facilita mucho la labor de respuesta y análisis de los datos.

Por tercer año consecutivo hemos realizado una encuesta específica sobre la labor de los voluntarios. Creemos que es una mejora importante que las familias cuenten con un canal formal y periódico en el que poder valorar y realizar sugerencias acerca de la labor de los voluntarios en los diferentes servicios donde participan.



Además, este año hemos incluido en cada servicio una pregunta acerca del impacto del desarrollo de las actividades propuestas en cada servicio en la vida del usuario. Nos parece que nos ayudará a adaptar mejor nuestras propuestas.