



Informe:

Encuestas de satisfacción a familias

Curso 2021 - 22

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. RESULTADOS	4
2.1 Centro de Atención Temprana (CAT)	4
2.2 Intervención	5
2.3 Vida Adulta y envejecimiento activo – 35 y más	5
2.4 Colegio María Isabel Zulueta	6
2.5 Colegio Carmen Fernández-Miranda	7
2.6 Centro Ocupacional (CO)	7
2.7 FOCUS	12
2.8 Lanzadera-Agencia de colocación	8
2.9 Empleo	9
2.10 SERPAIS	10
2.11 Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)	11
2.12 Ocio	11
2.13 Deporte y Salud	12
2.14 Arte y Cultura	12
2.15 Voluntariado para todos	13
2.16 Satisfacción con la labor de los voluntarios	14
2.17 En familia	13
3. CONCLUSIONES	15

1. Datos básicos de la encuesta

1.1 ¿Cuándo y cómo?

Este curso 2021-22 ha continuado siendo un curso “diferente”. Condicionado, aunque en menor medida que el curso anterior, por la crisis sanitaria producida por el COVID-19. Se ha vuelto, ya de forma completa, a la presencialidad en las actividades. Algunas personas con discapacidad intelectual han tenido dificultades para volver a alcanzar los niveles de autonomía y bienestar previos a la crisis sanitaria, pero en general, poco a poco han ido retomando sus actividades y tratamientos y hemos ido observando cambios positivos. Se ha mantenido la estructura general de la encuesta de satisfacción, implementando alguna novedad, referida a la percepción cualitativa por parte de las familias del impacto de los tratamientos.

Al finalizar el curso 2021-22, se envió la encuesta de satisfacción a todas 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, Intervención, Vida adulta y Envejecimiento activo – 35 y más, Colegio María Isabel Zulueta, Colegio Carmen Fernández-Miranda, Centro Ocupacional, FOCUS (formación post-obligatoria), Lanzadera-Agencia de colocación, Empleo, SERPAIS, Tecnologías de la Información y la Comunicación, Ocio, Deporte y Vida Saludable, Arte y Cultura, Voluntariado para todos.
- **Programas que apoyan a las familias de personas con discapacidad intelectual (1 programa):**
 - En familia.

Las encuestas guardaban, en general, una estructura similar:

Pregunta 1 (obligatoria): Grado de satisfacción general con el Servicio xxxxxxxx

Pregunta 2 (obligatoria): Grado de satisfacción con la labor realizada por los profesionales del Servicio xxxxxxxx

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

Pregunta 6 (opcional): ¿Qué impacto ha tenido, cómo ha afectado en la vida de tu familiar la participación en nuestro servicio?

Además, se mandó una pregunta específica a las familias de los 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?

Se han enviado **2.000 encuestas de 1.729 plazas** que desarrollan actividades en **17 programas/servicios** de Down Madrid. A un mismo familiar le han podido llegar varias encuestas (una por servicio en el que participa). Además, de un mismo participante, se puede haber mandado la misma encuesta (del mismo servicio) a familiares diferentes (por ejemplo, al padre y la madre).

Se han recibido **725 encuestas contestadas**, lo que corresponde con un porcentaje de participación del 36% de las encuestas mandadas (2.000 encuestas).

2. Resultados por servicios

2.1. Centro de Atención Temprana (CAT)

Nº de usuarios: 206

Nº de encuestas recibidas: 90

Porcentaje de respuesta: 44%

Grado de satisfacción general con el servicio	9,23
Grado de satisfacción con la labor realizada por los profesionales del servicio	9,51
Grado de satisfacción con la comunicación de información relevante en el CAT	9,02
Grado de satisfacción con tu profesional de referencia	9,59
Grado de satisfacción con el impacto (mejora en el desarrollo) que han tenido los tratamientos recibidos	9,19

Tras la valoración de la encuesta realizada, nuestro propósito es:

- Incorporar nuevos materiales innovadores para ofrecer una intervención más puntera.
- Incrementar la participación en las sesiones de aquellas familias que lo deseen para trasladar los aprendizajes del niño al entorno natural.
- Elaborar un documento sobre los recursos disponibles para familias, sobre el que luego se puedan plantear dudas o consultas particulares.

2.2 Intervención

Nº de usuarios: 158

Nº de encuestas recibidas: 70

Porcentaje de respuesta: 44%

Grado de satisfacción general con el servicio	8,67
Grado de satisfacción con la labor realizada por los profesionales del servicio	9,13
Grado de satisfacción con las programaciones y metodologías utilizadas	8,71
Grado de satisfacción con el impacto (aprendizajes, mejora, bienestar) que ha tenido la intervención recibida en su familiar	8,57
Grado de satisfacción sobre la comunicación/información del programa de Intervención de su familiar	8,57

Tras la valoración de la encuesta realizada, nuestro propósito es:

- Revisar la frecuencia del protocolo de comunicación con la familia y sumar reuniones con coordinación para poder abrir más espacios de comunicación y detectar necesidades de los padres.
- Realizar comunicaciones sobre temas específicos y enviar información sobre formaciones a las familias.

2.3 Vida adulta y envejecimiento activo – 35 y más

Nº de usuarios: 13

Nº de encuestas recibidas: 9

Porcentaje de respuesta: 69%

Grado de satisfacción general con el servicio	8,78
Grado de satisfacción con la labor realizada por los profesionales del servicio	9,44
Grado de satisfacción con la valoración y orientación desarrollada	9,11
Grado de satisfacción con el impacto en la vida de su familiar (aprendizajes, autonomía, bienestar) que han tenido las actividades propuestas por el Servicio de Vida Adulta y Envejecimiento	8,44

Tras la valoración de la encuesta realizada, nuestro propósito es:

El Servicio se ha transformado en 35 y más. Dado que va a haber muchas novedades, se informará específicamente de esta nueva etapa en una reunión.

2.4 Colegio María Isabel Zulueta (MIZ)

Nº de usuarios: 123

Nº de encuestas recibidas: 37

Porcentaje de respuesta: 30%

Grado de satisfacción general con el servicio	9,11
Grado de satisfacción con la labor realizada por los profesionales del servicio	9,3
Grado de satisfacción con la comunicación de la información sobre su familiar	9,11
Grado de satisfacción con las oportunidades de participación de las familias en el Centro	8,24
Grado de satisfacción con el impacto (aprendizajes, autonomía, habilidades sociales, toma de decisiones, bienestar) que ha tenido en su familiar la participación durante este curso en el Centro	8,7

Tras la valoración de la encuesta realizada, nuestro propósito es:

- Compartir con las familias las novedades que se están implementando en el Centro.
- Incrementar la participación de las familias en el Centro.
- Revisar los documentos del Centro para reflejar con mayor precisión los contenidos académicos trabajados con cada alumno.

2.5 Colegio Carmen Fernández-Miranda

Nº de usuarios: 67

Nº de encuestas recibidas: 51

Porcentaje de respuesta: 76%

Grado de satisfacción general con el servicio	8,8
Grado de satisfacción con la labor realizada por los profesionales del servicio	8,8
Grado de satisfacción con la comunicación de la información sobre su familiar	8,59
Grado de satisfacción con la metodología y actividades realizadas	8,24
Grado de satisfacción con el impacto (aprendizajes, autonomía, habilidades sociales, toma de decisiones, bienestar) que ha tenido en su familiar la participación en el Centro	8,43

Tras la valoración de la encuesta realizada, nuestro propósito es:

- Revisar los documentos del Centro "Esta es mi reunión" y otros para reflejar con mayor precisión los contenidos académicos trabajados con cada alumno.
- Incrementar tutorías con familias para que haya un seguimiento más individualizado.

2.6 Centro Ocupacional (CO)

Nº de usuarios: 62

Nº de encuestas recibidas: 44

Porcentaje de respuesta: 71%

Grado de satisfacción general con el servicio	8,18
Grado de satisfacción con la labor realizada por los profesionales del servicio	8,73
Grado de satisfacción con las áreas de desarrollo profesional que se ofrecen en el Centro Ocupacional 3Olivos	7,7
Grado de satisfacción con las instalaciones del Centro Ocupacional 3Olivos	8,91
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 ...	8,11

Tras la valoración de la encuesta realizada, nuestro propósito es:

- Aumentar las actividades en entorno natural.
- Ofrecer clases abiertas a las familias para que vean cómo se trabaja en el Centro.
- Revisar los contenidos de los talleres contando con la opinión de los participantes.
- Fomentar la actividad física y los hábitos saludables.

2.7 FOCUS

Nº de usuarios: 43

Nº de encuestas recibidas: 25

Porcentaje de respuesta: 58%

Grado de satisfacción general con el servicio	8,44
Grado de satisfacción con la labor realizada por los profesionales del servicio	8,44
Grado de satisfacción con la metodología de trabajo de FOCUS	7,84
Grado de satisfacción con la comunicación con las familias	8,2
Grado de satisfacción con el impacto (aprendizajes, autonomía, habilidades sociales, toma de decisiones, bienestar) que ha tenido su familiar durante este curso atribuible a su participación en FOCUS	7,96

Tras la valoración de la encuesta realizada, nuestro propósito es:

- Incrementar experiencias prácticas en entornos reales.
- Mejorar la comunicación con la familia con la implementación del nuevo canal midownmadrid.es

2.8 Lanzadera – Agencia de colocación

Nº de usuarios: 54

Nº de encuestas recibidas: 29

Porcentaje de respuesta: 54%

Grado de satisfacción general con el servicio	8,45
Grado de satisfacción con la labor realizada por los profesionales del servicio	8,9
Grado de satisfacción con los contenidos formativos trabajados	8,14
Grado de satisfacción con la evolución y desarrollo de su familiar	8,52
Grado de satisfacción con el impacto (aprendizajes, mejora en sus competencias, autonomía, habilidades sociales, toma de decisiones, bienestar) que ha tenido su familiar durante este curso atribuible a su participación en la lanzadera	8,31
Grado de satisfacción de las actividades complementarias/salidas (Green XXI, Fundación CASER, Fundación Decathlon, Taller con Starbucks, etc.)	8,07
Grado de satisfacción de las formaciones externas realizadas (Formaciones con Cibervoluntarios, Alma Tecnológica, etc.)	8,03
Grado de satisfacción con el impacto que han tenido las prácticas formativas en las que ha participado su familiar este curso (contestar solo si ha participado en prácticas)	8,79

Tras la valoración de la encuesta realizada, nuestro propósito es:

- Introducir sesiones formativas impartidas por profesionales de empresas de distintos sectores.
- Elaborar un documento cuatrimestral para las familias sobre el contenido de la nueva agencia de colocación.

2.9 Empleo

Nº de usuarios: 187

Nº de encuestas recibidas: 50

Porcentaje de respuesta: 27%

Grado de satisfacción general con el servicio	8,72
Grado de satisfacción con la labor realizada por los profesionales del servicio	9
Grado de satisfacción con la metodología utilizada	9,04
Grado de satisfacción con la información y el asesoramiento recibido por parte de los profesionales del Servicio de Empleo	9,04
Grado de satisfacción con el puesto de trabajo que desarrolla su familiar	8,86

Grado de satisfacción con el impacto en la vida de su familiar (aprendizajes, autonomía, habilidades sociales, toma de decisiones, bienestar) que ha tenido el empleo y el apoyo recibido por el Servicio	9,16
Grado de satisfacción con los grupos de tutorías de empleo a los que asiste su familiar (responder en el caso de haber participado)	7,62

Tras la valoración de la encuesta realizada, nuestro propósito es:

- Elaborar un documento cuatrimestral para las familias sobre la evolución de la situación del empleo.

2.10 SERPAIS

Nº de usuarios: 138

Nº de encuestas recibidas: 35

Porcentaje de respuesta: 25%

Grado de satisfacción general con el servicio	8,74
Grado de satisfacción con la labor realizada por los profesionales del servicio	8,77
Grado de satisfacción con los contenidos formativos	8,74
Grado de satisfacción con la evolución y desarrollo de su familiar en el proyecto	8,31
Grado de satisfacción con el impacto (aprendizajes, autonomía, habilidades sociales, toma de decisiones, bienestar) que ha tenido en su familiar este curso formativo	8,44
Grado de satisfacción de las actividades/salidas	8,71
Grado de satisfacción de las formaciones externas	8,64
Grado de satisfacción con la metodología utilizada	8,76
Grado de satisfacción con el puesto de trabajo de su familiar	9,04
Grado de satisfacción en la comunicación y el asesoramiento recibido por parte de los profesionales	8,69
Grado de satisfacción con la devolución de la información y seguimientos individuales	8,13

Tras la valoración de la encuesta realizada, nuestro propósito es:

- 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.

- Elaborar un documento cuatrimestral para las familias sobre la evolución de la situación del empleo.

2.11 Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)

Nº de usuarios: 30

Nº de encuestas recibidas: 18

Porcentaje de respuesta: 60%

Grado de satisfacción general con el servicio	9,33
Grado de satisfacción con la labor realizada por los profesionales del servicio	9,61
Grado de satisfacción con las programaciones y metodologías desarrolladas	9,33
Grado de satisfacción sobre la información recibida y evolución del alumno	9
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 familiar	9

Tras la valoración de la encuesta realizada, nuestro propósito es:

- Incorporare retos para hacer en casa.
- Incorporar nuevas temáticas más novedosas y estimulantes como la robótica.

2.12 Ocio

Nº de usuarios: 243

Nº de encuestas recibidas: 119

Porcentaje de respuesta: 49%

Grado de satisfacción general con el servicio	8,89
Grado de satisfacción con la labor realizada por los profesionales del servicio	9,24
Grado de satisfacción con la planificación de las actividades	8,61
Grado de satisfacción con la personalización de la gestión del grupo y de las actividades	8,83

Grado de satisfacción con la comunicación establecida con los profesionales, sobre las necesidades de su familiar o sobre las actividades en las que participa	8,94
--	------

Tras la valoración de la encuesta realizada, nuestro propósito es:

- Retomar las pernoctas y las actividades más lúdicas.
- Seguir buscando de forma continua recursos novedosos que permitan tener vivencias nuevas y descubrir nuevos gustos y aficiones.
- Ajustar puntos de encuentro y horarios.
- Seguir trabajando en la personalización del servicio acercándonos a los intereses del grupo y fomentando la vida autónoma en la comunidad.

2.13 Deporte y Salud

Nº de usuarios: 240

Nº de encuestas recibidas: 100

Porcentaje de respuesta: 42%

Grado de satisfacción general con el servicio	8,87
Grado de satisfacción con la labor realizada por los profesionales del servicio	9,17
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 familiar	8,96

Tras la valoración de la encuesta realizada, nuestro propósito es:

Evaluar y reportar la evolución de los deportistas y del funcionamiento de las clases. En la próxima temporada, se realizarán 3 evaluaciones a los deportistas (diciembre, abril y junio) y se entregarán informes de las mismas.

2.14 Arte y Cultura

Nº de usuarios: 103

Nº de encuestas recibidas: 35

Porcentaje de respuesta: 34%

Grado de satisfacción general con el servicio	8,23
Grado de satisfacción con la labor realizada por los profesionales del servicio	8,46
Grado de satisfacción con la metodología y actividades realizadas	8,17
Grado de satisfacción con el impacto (bienestar, autonomía, aprendizajes, afianzar relaciones sociales) que ha tenido el apoyo recibido en el Servicio Cultura y Arte en su familiar	8,26

Tras la valoración de la encuesta realizada, nuestro propósito es:

- Entregar a la familia un informe de evaluación trimestral de cada participante.
- Introducir en las clases de pintura, técnicas de trabajo de forma sistemática.

2.15 Voluntariado para Todos

Nº de usuarios: 28

Nº de encuestas recibidas: 9

Porcentaje de respuesta: 32%

Grado de satisfacción general con el servicio	8,56
Grado de satisfacción con la labor realizada por los profesionales del servicio	8,78
Grado de satisfacción con el tipo de voluntariado que realiza su familiar	7,56
Grado de satisfacción con la ONG (entidad de voluntariado) donde realiza el voluntariado su familiar	7,67
Grado de satisfacción con el impacto (aprendizajes, autonomía, toma de decisiones, mejora de habilidades, bienestar) que ha tenido el voluntariado en su familiar	7,67

Tras la valoración de la encuesta realizada, nuestro propósito es:

- Realizar una encuesta de intereses a los participantes del programa.
- Buscar nuevos recursos en base a la personalización de actividades de voluntariado, ya que el curso pasado estuvieron más restringidos por la situación de pandemia.

2.16 Satisfacción con la labor de los voluntarios

Grado de satisfacción con la labor de los voluntarios	9,22
--	-------------

Tras la valoración de la encuesta realizada, nuestro propósito es:

Las familias han manifestado una alta satisfacción con la labor que realizan los voluntarios.

Se está revisando el procedimiento de voluntariado, lo que nos permitirá mejorar en el proceso de captación y formación de los voluntarios.

2.17 En familia

Nº de participaciones: 631

Nº de encuestas recibidas: 47

Porcentaje de respuesta (mandadas/recibidas: 7%

Grado de satisfacción con la labor de los voluntarios	8,91
Grado de satisfacción con la labor realizada por los profesionales del servicio	9,06
Grado de satisfacción con la manera de recibir la programación de las actividades	8,89
Grado de satisfacción con la especificidad de las actividades propuestas	8,94

Tras la valoración de la encuesta realizada, nuestro propósito es:

- Motivar para la vuelta a la presencialidad de los grupos de apoyo, sobre todo de padres de niños pequeños y seguir ofreciendo actividades online, ya que facilitan la participación de las familias.
- Seguir enviando la información de charlas y encuentros puntuales según el rango de edad desde el correo Comunicación Down Madrid y mejorar la accesibilidad para llegar al Programa En familia en la web.
- Seguir dejando en los grupos de apoyo, espacios no pre-programados con temas cerrados, sino abiertos a lo que los participantes traigan y surja.
- Programar charlas de varias sesiones para abordar algunos temas con más profundidad.

3. Conclusiones

En relación al porcentaje de participación, ha sido más bajo que el curso pasado. Se va a 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.

Este año, hemos introducido una nueva pregunta abierta acerca del impacto percibido por parte de la familia. Nos parece muy interesante y un aspecto fundamental para ir teniendo cada vez más datos acerca del impacto de nuestras intervenciones.

Estamos satisfechos con las puntuaciones obtenidas y seguiremos trabajando para mejorarlas el próximo curso.



Fundación Síndrome de Down de Madrid
Calle Caídos de la División Azul 15, 28016 Madrid
www.downmadrid.org