



**Informe:**  
**Encuestas de satisfacción a familiares**  
**Curso 2022 - 2023**

# Encuesta de satisfacción familias

## Curso 2022-2023

### Índice

<b>1. DATOS BÁSICOS DE LA ENCUESTAS</b>	<b>3</b>
1.1. ¿Cuándo y cómo?	3
1.2. ¿Sobre qué?	3
1.3. ¿A quién?	4
<b>2. RESULTADOS POR SERVICIOS</b>	<b>5</b>
2.1. CAT (Centro de Atención Temprana2	5
2.2. Colegio Carmen Fernández-Miranda (CFM)	5
2.3. Colegio María Isabel Zulueta (MIZ)	6
2.4. Centro Ocupacional	7
2.5. FOCUS / FOCUS Labora	7
2.6. Intervención	8
2.7. TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación)	9
2.8. Cultura y Arte	9
2.9. Ocio	10
2.10. Deporte y Salud	11
2.11. Agencia de Colocación (Empleo)	11
2.12. Empleo con Apoyo	12
2.13. SERPAIS Este	13
2.14. Servicio 35 y +	14
2.15. Voluntariado para todos	15
2.16. En familia	16
2.17. Grado de satisfacción con la labor de los voluntarios	17
<b>3. CONCLUSIONES</b>	<b>17</b>

## 1. DATOS BÁSICOS DE LA ENCUESTA

### 1.1 ¿CUÁNDO Y CÓMO?

En este curso 2022-23 hemos mantenido la estructura general de la encuesta de satisfacción, con preguntas cerradas y abiertas que nos permiten recoger una valoración cuantitativa y cualitativa de las familias respecto de los servicios y el impacto de los tratamientos.

La encuesta de satisfacción correspondiente al curso 2022-2023 fue enviada a las familias en el mes de julio de 2023 por correo electrónico (haciendo uso de la herramienta de Microsoft Forms). Las familias tuvieron un plazo de entre 10 y 15 días para contestar el cuestionario de forma 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 **16 encuestas** desde y acerca de los siguientes programas/servicios:

- **Programas/servicios que apoyan de forma directa a personas con discapacidad intelectual (15 programas/servicios):**
  - Centro de Atención Temprana, Colegio Carmen Fernández-Miranda, Colegio María Isabel Zulueta, Centro Ocupacional, Focus (formación post obligatoria), Intervención, Tecnología de la Información y Comunicación, Arte y Cultura, Ocio, Deporte y vida saludable, Servicio de Empleo (Agencia de colocación), Empleo con Apoyo, SERPAIS, 35 y + (vida adulta y envejecimiento) y 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, con preguntas cerradas a valorar cuantitativamente (escala del 1 al 10), preguntas abiertas a decisión del servicio y el apartado de comentarios o sugerencias de mejora (en modalidad de pregunta abierta). En las encuestas se propusieron una serie de preguntas comunes a todos los servicios y otras específicas de cada servicio. Entre las **preguntas comunes**, algunas tenían carácter obligatorio y otras eran opcionales a elección del servicio.

- "Grado de satisfacción general con el Servicio".
- "Grado de satisfacción con la labor realizada por los profesionales del Servicio".
- "Grado de satisfacción con el impacto (aprendizaje, autonomía, mejora de habilidades, bienestar) del apoyo/intervención o participación en el servicio".

- “¿Qué impacto ha tenido, cómo ha afectado en la vida de tu familiar (hijo/a, hermano/a) la participación en nuestro servicio? “(pregunta abierta).
- Comentarios o sugerencias para mejorar el servicio.

Además, en el caso de los servicios de Ocio, Deporte y Vida saludable y Arte y Cultura, se incluyó una pregunta específica para valorar el grado de satisfacción con el voluntariado (“Grado de satisfacción con la labor general que desarrollan los voluntarios en las actividades donde participa tu familiar”).

### **1.3. ¿A QUIÉN?**

Desde los servicios que apoyan a personas con discapacidad intelectual se remitieron un total de **1.721 encuestas dirigidas a las familias de los usuarios** que desarrollan actividades en los **16 programas/servicios** de Down Madrid. Los familiares pueden haber recibido varias encuestas, una por cada servicio en el que participa su familiar.

Hemos recibido un total de **540 encuestas** contestadas, que se corresponde con un porcentaje de participación del 31 %, respecto a las familias consultadas.

En lo referente a la consulta sobre el grado de **satisfacción con la labor general que desarrollan los voluntarios** en las actividades donde participa el familiar, dicha pregunta fue incluida en un total de 615 encuestas (correspondientes a los servicios de Cultura y Arte, Ocio y Deporte y Vida saludable) y se han recibido **191 respuestas** (31% participación).

En cuanto a la evaluación del **programa “En Familia”**, orientado al apoyo a las familias de personas con discapacidad intelectual, la encuesta se envió a un total de **531 familias**, habiéndose recibido como respuesta **38 encuestas** cumplimentadas. Este dato supone una participación del 7%.

## 2. RESULTADOS POR SERVICIOS

### 4.1 CAT (CENTRO DE ATENCIÓN TEMPRANA)

N.º de usuarios: 210

N.º de encuestas recibidas: 63

Porcentaje de respuesta: 30%

Preguntas específicas	Valoración (1-10)
Grado de satisfacción con la comunicación e información relevante en el servicio del Centro de Atención Temprana.	9,29
Grado de satisfacción con tu profesional de referencia.	9,60
Grado de satisfacción con el impacto (mejora en el desarrollo) que han tenido los tratamientos recibidos en este centro en tu hijo/a.	9,22

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

- Mejorar la información facilitada a las familias con la elaboración del Programa de Intervención Individual, que ofrecerá información detallada sobre el desarrollo y funcionalidad del niño, así como los objetivos propuestos por los profesionales tras su valoración y atendiendo a las necesidades y demandas planteadas por las familias.
- Fomentar la participación de las familias en las sesiones de sus hijos para trabajar de manera conjunta en la evolución y desarrollo de los niños.
- Favorecer el uso del espacio reservado para que las familias pueden esperar mientras sus hijos están en tratamiento.

### 4.2 COLEGIO CARMEN FERNÁNDEZ-MIRANDA (CFM)

N.º de usuarios: 54

N.º de encuestas recibidas: 14

Porcentaje de respuesta: 26%

Preguntas específicas	Valoración (1-10)
Grado de satisfacción con la comunicación de la información sobre su hijo/a.	9,00
Grado de satisfacción con la metodología y actividades realizadas.	8,43

	Valoración (1-10)
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.	8,21

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

- Favorecer un entorno de enseñanza que genere aprendizajes funcionales dentro del marco competencial.
- Fomentar el equilibrio entre las situaciones y oportunidades de aprendizaje que se generan desde el enfoque individual y las que se generan en un entorno de trabajo en grupo.
- Planificar aquellos eventos de mayor relevancia dentro del marco del calendario escolar (Fiesta de Graduación, Excursiones, Consejos Escolares).

#### **4.3 COLEGIO MARÍA ISABEL ZULUETA (MIZ)**

N.º de usuarios: 134

N.º de encuestas recibidas: 36

Porcentaje de respuesta: 27%

Preguntas específicas	Valoración (1-10)
Grado de satisfacción con la comunicación de la información sobre su hijo/a.	9,22
Grado de satisfacción con las oportunidades de participación de las familias en el centro.	8,75
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.	8,97

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

- Fomentar una mayor participación de las familias en la encuesta de satisfacción de cara al próximo curso.
- Ampliar la relación con el AMPA de cara a una colaboración más fluida y, que puedan actuar como vía para dar respuesta a algunas demandas de las familias (actividades solicitadas por las familias).

**4.4 CENTRO OCUPACIONAL**

N.º de usuarios: 54

N.º de encuestas recibidas: 31

Porcentaje de respuesta: 57%

<b>Preguntas específicas</b>	<b>Valoración (1-10)</b>
Grado de satisfacción con las áreas de desarrollo profesional que se ofrecen en el Centro Ocupacional 3Olivos.	8,23
Grado de satisfacción con las instalaciones del Centro Ocupacional 3Olivos.	9,23
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 su hijo/a o hermano/a.	8,68

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

- Asentar y fidelizar al equipo de profesionales que permitan una mayor continuidad de los mismos.
- Aprovechar el envío de los resúmenes semanales para recordar la importancia de leerlos, para que las familias tengan un mayor conocimiento del centro.

**4.5 FOCUS / FOCUS LABORA**

N.º de usuarios: 33

N.º de encuestas recibidas: 18

Porcentaje de respuesta: 55%

<b>Preguntas específicas</b>	<b>Valoración (1-10)</b>
Grado de satisfacción con la metodología de trabajo llevada a cabo en el servicio FOCUS / FOCUS LABORA.	8,28
Grado de satisfacción con la comunicación con las familias del servicio de FOCUS / FOCUS LABORA.	8,39
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.	8,33

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

- Enviar a las familias la programación anual, recientemente actualizada y adaptada por competencias, y revisar el sistema e informe de valoración.
- Impulsar y computar la participación de los alumnos en salidas formativas y en experiencias prácticas.
- Compartir con las familias un reporte trimestral que recoja descripción y fotos de las actividades y experiencias prácticas realizadas.

**4.6 INTERVENCIÓN**

N.º de usuarios: 187

N.º de encuestas recibidas: 50

Porcentaje de respuesta: 27%

<b>Preguntas específicas</b>	<i>Valoración (1-10)</i>
Grado de satisfacción con las programaciones y metodologías utilizadas.	8,74
Grado de satisfacción con el impacto (aprendizajes, mejora, bienestar) que ha tenido la intervención recibida en su hijo/a o hermano/a.	8,66
Grado de satisfacción sobre la comunicación/información del programa de intervención de su hijo.	8,42

**Tras la valoración de la encuesta realizada, nuestro propósito**

- Facilitar información sobre la evolución de sus hijos a las familias, estableciendo una comunicación mensual que proporcione información sobre los objetivos trabajados y pautas.



#### **4.7 Servicio TIC**

N.º de usuarios: 27

N.º de encuestas recibidas: 17

Porcentaje de respuesta: 63%

<b>Preguntas específicas</b>	<b>Valoración (1-10)</b>
Grado de satisfacción con las programaciones y metodologías desarrolladas.	9,29
Grado de satisfacción sobre información y evolución recibida del alumno.	9,24
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.	9

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

- Continuar avanzando en el aprendizaje de las nuevas tecnologías, aumentando las sesiones prácticas para que los conocimientos teóricos sean más significativos. Para ello, está previsto incorporar material como Lego Educación y robots, que permitirá una adquisición de conceptos más lúdica, además de acercarnos a últimas tendencias tecnológicas.

#### **4.8 CULTURA Y ARTEDOWN**

N.º de usuarios: 125

N.º de encuestas recibidas: 35

Porcentaje de respuesta: 28%

<b>Preguntas específicas</b>	<b>Valoración (1-10)</b>
Grado de satisfacción con la metodología y actividades realizadas.	8,91
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.	8,83

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

- Realizar muestras de fin de curso fuera de Down Madrid (espacio inclusivo) para que se visibilice el trabajo realizado en el curso.
- Asegurarnos que todas las familias, reciben la programación que se envía a principio de curso.

#### **4.9 Servicio de OCIO**

N.º de usuarios: 249

N.º de encuestas recibidas: 99

Porcentaje de respuesta: 40%

<b>Preguntas específicas</b>	<b>Valoración (1-10)</b>
Grado de satisfacción con la planificación de las actividades de ocio a lo largo del curso.	8,44
Grado de satisfacción con la personalización de la gestión del grupo y de las actividades realizadas.	8,72
Grado de satisfacción con la comunicación establecida con los profesionales, sobre las necesidades de vuestro familiar o sobre las actividades en las que participa.	9,18

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

- Revisar nuevamente con cada grupo los puntos de encuentro y el uso de transporte público. Sigue siendo una dificultad que todos los miembros del grupo se pongan de acuerdo y deben ser revisados con frecuencia.
- Incrementar la cartera de recursos de ocio para que las actividades se orienten más a recursos lúdicos que les generen mayor satisfacción, más inclusivas y variadas.

**4.10 DEPORTE Y SALUD**

N.º de usuarios: 241

N.º de encuestas recibidas: 75

Porcentaje de respuesta: 31%

<b>Preguntas específicas</b>	<i>Valoración (1-10)</i>
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 hijo/a o hermano/a.	8,79

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

- Realizar, al finalizar la temporada, una jornada de convivencia con todas las escuelas.
- Ampliar la oferta de actividades deportivas de cara a la temporada 2024/2025.
- Realizar una comunicación trimestral con las familias sobre el desarrollo de las clases, logros, y objetivos.

**4.11 AGENCIA DE COLOCACIÓN**

N.º de usuarios: 15

N.º de encuestas recibidas: 9

Porcentaje de respuesta: 60%

<b>Preguntas específicas</b>	<i>Valoración (1-10)</i>
Grado de satisfacción con los contenidos formativos trabajados en la Agencia de Colocación.	9
Grado de satisfacción con la evolución y desarrollo de tu hijo/a.	8,89
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, atribuible a su participación en la Agencia de Colocación.	8,33
Grado de satisfacción de las actividades complementarias / salidas realizadas a lo largo del curso 2022/2023.	9,33

<b>Preguntas específicas</b>	<b>Valoración (1-10)</b>
Grado de satisfacción de las formaciones externas realizadas a lo largo del curso 2022/2023.	8,33
Grado de satisfacción con el impacto que han tenido las prácticas formativas en las que ha participado tu hijo/a este curso (contestar solo si ha participado en prácticas) (*)	8,75

(\*) Contestan 4 participantes.

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

- Continuar la coordinación con otros servicios como intervención en relación con las necesidades personales de los participantes.

#### **4.12 EMPLEO CON APOYO**

N.º de usuarios: 186

N.º de encuestas recibidas: 53

Porcentaje de respuesta: 29%

<b>Preguntas específicas</b>	<b>Valoración (1-10)</b>
Grado de satisfacción con la metodología utilizada, el Empleo con Apoyo, donde la Preparadora Laboral ofrece el apoyo y asesoramiento durante todo el proceso de la integración socio-laboral.	8,58
Grado de satisfacción con la información y el asesoramiento recibido por parte de los profesionales del Servicio de Empleo.	8,57
Grado de satisfacción con el puesto de trabajo que desarrolla tu hijo/a o familiar.	9,25
Grado de satisfacción con el impacto en la vida de tu hijo/a o familiar (aprendizajes, autonomía, habilidades sociales, toma de decisiones, bienestar) que ha tenido el empleo y el apoyo recibido por el servicio.	9,15
Grado de satisfacción en la mediación en temas laborales (nóminas, permisos, vacaciones, etc.) con la empresa.	8,79
Grado de satisfacción con los Grupos de Tutorías de Empleo (formación profesional continua lunes o martes) a los que asiste tu hijo/a (responder en el caso de haber participado)	6,81

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

- Intensificar la comunicación con las familias de manera continuada.
- Intentar dar continuidad a las figuras profesionales de referencia de los participantes en el empleo con apoyo, para reducir los cambios e inseguridades asociadas a la alta rotación en preparadores laborales.
- En tutorías de empleo se propone incluir temáticas innovadoras recogiendo las propuestas que vuelcan los participantes al final del curso anterior como mindfulness, atención al cliente...

**4.13 SERPAIS ESTE**

N.º de usuarios: 130

N.º de encuestas recibidas: 25

Porcentaje de respuesta: 19%

<b>Preguntas específicas</b>	<b>Valoración (1-10)</b>
Grado de satisfacción con la comunicación y el asesoramiento recibido por parte de los profesionales del SERPAIS ESTE.	9,52
Grado de satisfacción con la evolución y desarrollo de tu hijo/a en el proyecto.	9.6
Grado de satisfacción con los grupos de Oposiciones (solo contesta si tu hijo/a o familiar ha participado). (*1)	8,9
Grado de satisfacción con el trabajo realizado con las Familias. (*2)	9,21

(\*1) Contestan 10 participantes. / (\*2) Contestan 19 participantes.

<b>Capacitación Laboral (*)</b>	<b>Valoración (1-10)</b>
Grado de satisfacción con los contenidos formativos trabajados en el curso 2022/2023.	9,44
Grado de satisfacción de las actividades/salidas realizadas a lo largo del curso 2022/2023.	9
Grado de satisfacción de las formaciones externas realizadas a lo largo del curso 2022/2023.	9.59

	Valoración (1-10)
Grado de satisfacción de las instalaciones.	9,44
Grado de satisfacción del horario y frecuencia de las sesiones de capacitación laboral.	9,61
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.	9,70

(\*) Contestan entre 14-18 participantes

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

- Incidir en la importancia de que muestren su opinión a través de los cuestionarios de satisfacción.

<b>Empleo con Apoyo (*)</b>	Valoración (1-10)
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 integración socio-laboral.	9,71
Grado de satisfacción con el puesto de trabajo de tu hijo/a o familiar.	9,38
Grado de satisfacción en la frecuencia de los seguimientos laborales.	9,66
Grado de satisfacción en la mediación en temas laborales (nóminas, permisos, vacaciones, etc.) con la empresa.	9,4
Grado de satisfacción con la devolución de la información y seguimientos individuales realizados a lo largo del curso.	9,6
Grado de satisfacción con el impacto en la vida de su hijo/a o familiar (aprendizajes, autonomía, habilidades sociales, toma de decisiones, bienestar) que ha tenido el empleo y el apoyo recibido por el servicio.	9,57

(\*) Contestan 21 participantes

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

- Incluir elementos o webinar relacionadas con asesoramiento jurídico.

**4.14 Servicio 35 y +**

N.º de usuarios: 29

N.º de encuestas recibidas: 9

Porcentaje de respuesta: 31%

<b>Preguntas específicas</b>	<b>Valoración (1-10)</b>
En el caso de que haya sido evaluado en línea base o deterioro, indica el grado de satisfacción con la evaluación.	8,11
En el caso de haber participado en el programa de entrenamiento cognitivo (Neuron Up) en forma presencial u online, indica el grado de satisfacción.	9,8
En caso de haber sido atendido por el profesional "referente único", indica el grado de satisfacción.	9,33

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

- Coordinar con trabajo social los recursos que podemos orientar a las familias en materia de vivienda, servicios sanitarios u otros.
- Comunicar en las diferentes reuniones que se hacen con familias desde los diferentes servicios, las diferentes acciones que se realizan desde el programa 35 y +.

**4.15 VOLUNTARIADO PARA TODOS**

N.º de usuarios: 47

N.º de encuestas recibidas: 6

Porcentaje de respuesta: 13%

<b>Preguntas específicas</b>	<b>Valoración (1-10)</b>
Grado de satisfacción con el tipo de voluntariado que realiza su familiar con discapacidad intelectual.	6,83
Grado de satisfacción con la ONG (entidad de voluntariado) donde realiza el voluntariado su familiar con discapacidad intelectual.	6,83
Grado de satisfacción con el impacto (aprendizajes, autonomía, toma de decisiones, mejora de habilidades, bienestar) que ha tenido Voluntariado para Todos en su hijo/a o familiar.	6,83

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

- Atender las demandas de voluntariado para personas con discapacidad desde el mismo servicio de voluntariado, no a través de un servicio exclusivo para ellos.
- Enfocar el voluntariado desde los servicios de formación de forma puntual.

**4.16 EN FAMILIA**

N.º de usuarios: 531

N.º de encuestas recibidas: 38

Porcentaje de respuesta: 7%

<b>Preguntas específicas</b>	<i>Valoración (1-10)</i>
Grado de satisfacción con la manera de recibir la programación de las actividades.	8,53
Grado de satisfacción con los temas de las charlas propuestas por el Servicio de "En Familia".	8,63
Grado de satisfacción con su participación en los grupos de apoyo del Servicio "En Familia" (abuelos, padres, hermanos).	8,70

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

- Ofertar horarios de charlas tanto durante la tarde como la mañana.
- Hacer encuentros con abuelos, padres y nietos en una Jornada de familia.
- Realizar charlas donde los ponentes sean personas con discapacidad.
- Dejar un espacio al final de la charla para debatir entre familiares y personas con discapacidad, entre hijos y padres.
- Incluir en el programa los temas solicitados por las familias si no se repiten en otros foros de Down Madrid.



**4.17 VOLUNTARIADO: Grado de satisfacción con la labor general que desarrollan los voluntarios en las actividades donde participan**

N.º de usuarios: 615

N.º de encuestas recibidas: 191

Porcentaje de respuesta: 31%

<b>Pregunta específica por servicios</b>	<b>Valoración (1-10)</b>
Grado de satisfacción con la labor general que desarrollan los voluntarios en las actividades de CULTURA Y ARTE donde participa tu familiar.	9,46
Grado de satisfacción con la labor general que desarrollan los voluntarios en las actividades de OCIO donde participa tu familiar.	9,51
Grado de satisfacción con la labor general que desarrollan los voluntarios en las actividades de DEPORTE Y SALUD donde participa tu familiar.	9,16

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

- Favorecer el mayor conocimiento, por parte de los voluntarios, de las necesidades de los usuarios, enriqueciendo la información que, desde los diferentes servicios, se facilita a los voluntarios.

**3. CONCLUSIONES FINALES**

En relación al porcentaje de participación, ha sido un 5% más bajo que el curso pasado. Para el próximo curso, se propone como objetivo incrementar las cifras de participación, para ello se propone que sean enviadas antes y trabajar con los coordinadores las familias y para intentar aumentar el porcentaje de participación.

Respecto a los resultados globales obtenidos en el proceso de valoración, un año más podemos estar satisfechos. La amplia mayoría de nuestras familias están satisfechas con nuestros servicios y, en especial, con la labor realizada por nuestros profesionales y voluntarios.

Hemos mantenido la iniciativa del curso pasado, incluyendo en las encuestas una pregunta para evaluar el impacto que la participación en el servicio tiene sobre el usuario y su entorno. Consideramos que la percepción de las familias nos aporta información muy interesante y nos ayuda a avanzar en el objetivo de evaluar el impacto de nuestras intervenciones.

Valoramos todas las aportaciones que las familias nos hacen llegar a través de las preguntas abiertas y los comentarios o sugerencias como vía para conocer la realidad de los diferentes servicios y guía para establecer propuestas de mejora.