



Documento:

**Informe encuestas de satisfacción a
familiares**

Curso 2023 - 2024

Encuesta de satisfacción familias

Curso 2023-2024

Índice

1. DATOS BÁSICOS DE LA ENCUESTAS	3
1.1. ¿Cuándo y cómo?	3
1.2. ¿Sobre qué?	3
1.3. ¿A quién?	4
2. RESUMEN DE LOS RESULTADOS GENERALES	4
3. COMPARATIVA DE LAS ENCUESTAS DE CURSOS	6
4. RESUMEN DE LOS RESULTADOS POR SERVICIOS	7
4.1 CAT (Centro de Atención Temprana)	7
4.2 Colegio Carmen Fernández-Miranda (CFM)	8
4.3 Colegio María Isabel Zulueta (MIZ)	9
4.4 Centro Ocupacional	10
4.5 FOCUS / FOCUS Labora	11
4.6 Intervención	12
4.7 TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación)	13
4.8 Cultura y Arte	14
4.9 Ocio	14
4.10 Deporte y Salud	15
4.12 Empleo con Apoyo	16
4.13 SERPAIS Este	17
4.14 Servicio 35 y +	20
4.16 En familia	20
4.17 Grado de satisfacción con la labor de los voluntarios	22
5. CONCLUSIONES FINALES	23

1. DATOS BÁSICOS DE LA ENCUESTA

1.1 ¿CUÁNDO Y CÓMO?

En este curso 2023-24 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 2023-2024 fue enviada a las familias en el mes de junio de 2024 por correo electrónico (haciendo uso de la herramienta de Microsoft Forms). Las familias tuvieron un plazo de 20 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 encuestas de satisfacción desde 15 programas/servicios:

- **Programas/servicios que apoyan de forma directa a personas con discapacidad intelectual (14 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 y 35 y + (vida adulta y envejecimiento).
- **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 específicas de cada 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 **1.812 encuestas dirigidas a las familias de los usuarios** que desarrollan actividades en los **14 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 **511 encuestas** contestadas, que se corresponde con un porcentaje de participación del 28,20%, 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 563 encuestas (correspondientes a los servicios de Arte y Cultura, Ocio y Deporte y Vida saludable) y se han recibido **179 respuestas** (31,79% 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 **30** familias, habiéndose recibido como respuesta **5 encuestas** cumplimentadas. Este dato supone una participación del 16,66%.

2. RESUMEN DE LOS RESULTADOS GENERALES

A continuación, se presenta una tabla con la media de puntuaciones obtenidas en cada uno de los servicios para las preguntas comunes que hacen referencia al "Grado de satisfacción general con el servicio" y "Grado de satisfacción con la labor realizada por los profesionales del servicio".

Además, se recogen las puntuaciones obtenidas en la valoración del "Grado de satisfacción con la labor realizada por los voluntarios" en los servicios donde se ha incluido dicha pregunta (Cultura y Arte, Ocio y Deporte y salud).

En la primera columna se puede ver el porcentaje de participación de cada servicio, en base al número de encuestas cumplimentadas recibidas.

Satisfacción con servicios	<i>Porcentaje Participación (%)</i>	<i>Grado de satisfacción general con el servicio.</i>	<i>Grado de satisfacción con la labor realizada por los profesionales del servicio.</i>
CENTRO ATENCIÓN TEMPRANA (63 respuestas de 390)	16,15%	9,32	9,49
COLEGIO CFM (19 respuestas de 48)	39,58%	8,79	9,26
COLEGIO MIZ (48 respuestas de 140)	34,29%	9,04	9,25
CENTRO OCUPACIONAL (32 respuestas de 58)	55,17%	8,34	8,97
FOCUS / FOCUS LABORA (13 respuestas de 35)	37,14%	8,85	9,08
INTERVENCIÓN (43 respuestas de 104)	41,34%	9,14	9,60
TIC (22 respuestas de 92)	23,91%	9,32	9,41
CULTURA Y ARTEDOWN (15 respuestas de 82)	18,29%	8,40	8,40
OCIO (97 respuestas de 249)	38,95%	8,67	9,02
DEPORTE Y SALUD (67 respuestas de 232)	28,9%	8,97	9,33
EMPLEO CON APOYO (55 respuestas de 205)	26,82%	9,20	9,33
SERPAIS ESTE (25 respuestas de 121)	20,66%	9,28	9,40
35 Y + (7 respuestas de 26)	26,92%	9,43	9,57
EN FAMILIA (5 Respuestas de 30)	16,66%	9,40	10,00
TOTAL / PROMEDIO:	28,20%	9,01	9,29

Satisfacción con voluntarios	<i>Porcentaje Participación (%)</i>	<i>Grado de satisfacción con la labor general que desarrollan los voluntarios en las actividades donde participa tu familiar.</i>
CULTURA Y ARTEDOWN	18,29%	9,09
OCIO	38,95%	9,37
DEPORTE Y SALUD	28,9%	9,21
TOTAL:	28,71 %	9,22

En relación al grado de satisfacción con los servicios, las valoraciones en general son muy positivas, situándose dos de ellas por encima del 8 y doce de ellas por

encima del 9. Pese a obtener puntuaciones satisfactorias en todos los servicios, se desarrollarán acciones de mejora, principalmente encaminadas a dar respuesta a los comentarios y/o sugerencias aportadas por las familias.

En relación al grado de satisfacción con la participación de los voluntarios en los servicios, las familias han valorado muy positivamente su labor, alcanzando una puntuación por encima de 9.

3. COMPARATIVA CON LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LOS CURSOS ANTERIORES

A continuación, se presenta una tabla donde se recogen algunos datos comparativos del proceso de evaluación de satisfacción llevado a cabo en los últimos años.

	2019/2020	2020/2021	2021/2022	2022/2023	2023/2024
Número Encuestas enviadas (n.º plazas)	1.944	1.613	2.000	1.721	1.812
Número de Encuestas recibidas	562	687	725	578	511
Número de Servicios valorados	16	16	17	16	14
Porcentaje de participación	29%	43%	36%	31%	28%
Satisfacción general con los servicios	8,76	8,31	8,76	8,76	9,01
Satisfacción con los profesionales	9,03	8,59	9,04	9,10	9,29
Satisfacción con la labor de los voluntarios	9,10	9,27	9,22	9,38	9,22

Tras el análisis de esta tabla comparativa de los últimos cinco años se puede observar que el porcentaje de participación este año ha sido el menor. No obstante, la **satisfacción general con los servicios como con los profesionales**, aumenta ligeramente en comparación con los años anteriores, pues en ambos casos supera el 9.

La **satisfacción con la labor llevada a cabo por los voluntarios** en la entidad también es muy satisfactoria y seguimos en un margen de excelencia que no baja del 9.

4. RESUMEN DE LOS RESULTADOS POR SERVICIOS

Pasamos a presentar y analizar con más detalle los datos de cada uno de los servicios evaluados en el presente curso (2023/2024).

Comenzaremos por presentar los datos obtenidos en las preguntas específicas realizadas a las familias del servicio. Después, centraremos nuestro interés en los comentarios y sugerencias que las familias han aportado. Indicar que se ha realizado una transcripción literal de los mismos, omitiendo solo aquellas alusiones nominales a usuarios o participantes.

Cerraremos el apartado de cada servicio con unas conclusiones y propuesta de acciones de mejora.

4.1 CAT (CENTRO DE ATENCIÓN TEMPRANA)

N.º de usuarios: 390

N.º de encuestas recibidas: 63

Porcentaje de respuesta: 16,15%

Preguntas específicas	Valoración (1-10)
Grado de satisfacción con la comunicación e información relevante en el servicio del Centro de Atención Temprana.	9,32
Grado de satisfacción con tu profesional de referencia.	9,49
Grado de satisfacción con el impacto (mejora en el desarrollo) que han tenido los tratamientos recibidos en este centro en tu hijo/a.	9,24

Conclusiones y acciones de mejora.

Como conclusiones se observa:

Una vez analizados los datos observamos que las familias, habiendo estado satisfechas con el servicio, proponen:

- Mejorar la intimidad en la comunicación sobre el tratamiento de sus hijos.
- No perder sesiones en la rotación del personal.
- Disponer de un espacio en el que esperar mientras sus hijos acuden al centro.

Se proponen las siguientes acciones de mejora:

- Comunicación con las familias. Se ha establecido un nuevo calendario de reuniones con las familias para que puedan conocer, en profundidad los objetivos de trabajo. Además, se recordará a los profesionales y a los padres

que las devoluciones deben realizarse dentro de la sesión (o antes de finalizar ésta) para que no se devuelva ninguna información en la calle.

- Rotación de personal. Se velará por hacer un sistema de sustituciones (con profesionales nuevos) en momentos de baja.
- Invitación al uso de la sala de espera. Se recordará a todas las familias que pueden hacer uso de la sala de espera mientras su hijo está recibiendo tratamiento. También se recordará a las familias que puedan participar de todas las sesiones de sus hijos para trabajar de manera conjunta en la evolución y desarrollo de los niños.

4.2 COLEGIO CARMEN FERNÁNDEZ-MIRANDA (CFM)

N.º de usuarios: 48

N.º de encuestas recibidas: 19

Porcentaje de respuesta: 39,58%

Preguntas específicas	Valoración (1-10)
Grado de satisfacción con la comunicación de la información sobre su hijo/a.	8,95
Grado de satisfacción con la metodología y actividades realizadas.	9,00
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.	9,05

Conclusiones y acciones de mejora.

Como conclusiones se observa:

La valoración de las familias es positiva. Destaca la importancia que dan al desarrollo personal de los alumnos, especialmente en lo que se refiere al ámbito de la autonomía y también a la comunicación. Otro de los aspectos más valorados por las familias es el bienestar emocional del alumnado que ven reflejado en una mejora de sus relaciones sociales y amistades dentro del colegio, así como en el vínculo y trato del profesorado que atiende especialmente este aspecto tan importante en el alumnado.

Se proponen las siguientes acciones de mejora:

- Ampliar las vías de información a las familias sobre el día a día del colegio, tanto a nivel académico y de aula como otras actividades que se realizan en el Centro.
- Fomentar la participación de las familias en algunas de las actividades y proyectos que realizamos durante el curso.
- Seguir velando por la seguridad de todo el alumnado en el Centro Escolar revisando periódicamente las medidas establecidas de control de riesgos.

4.3 COLEGIO MARÍA ISABEL ZULUETA (MIZ)

N.º de usuarios: 140

N.º de encuestas recibidas: 48

Porcentaje de respuesta: 34,29%

Preguntas específicas	Valoración (1-10)
Grado de satisfacción con la comunicación de la información sobre su hijo/a.	8,88
Grado de satisfacción con las oportunidades de participación de las familias en el centro.	8,71
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.	8,73

Conclusiones y acciones de mejora.

Como conclusiones se observa:

En la evaluación del colegio María Isabel Zulueta se ve en general una valoración positiva y un reconocimiento a los profesionales del colegio. Hay propuestas de las familias relacionadas con los apoyos, actividades que serán tenidas en cuenta.

Hay familias que hacen referencia a alcanzar mayor eficiencia en la distribución de los apoyos profesionales del personal complementario.

Se proponen las siguientes acciones de mejora:

- En cuanto a la participación en la encuesta, como aspecto de mejora, se ve importante que un mayor número de personas responda a dicha encuesta, para así tener un dato más real. Por ello en la próxima encuesta se explicará por escrito a las familias la importancia de obtener una valoración de ellos para favorecer la mejora continua.

- Durante el próximo curso se revisará el número de actividades fuera del centro, así como en entornos inclusivos para seguir incrementando el número de salidas.
- En cuanto a las sesiones de logopedia y fisioterapia, también se ha realizado una revisión para que a nivel organizativo sean más beneficiosas y productivas. Este curso, hemos aumentado en 3 auxiliares la plantilla fija del colegio y se han solicitado diversos apoyos individuales para el alumnado.

4.4 CENTRO OCUPACIONAL

N.º de usuarios: 58

N.º de encuestas recibidas: 32

Porcentaje de respuesta: 55,17%

Preguntas específicas	<i>Valoración (1-10)</i>
Grado de satisfacción con las áreas de desarrollo profesional que se ofrecen en el Centro Ocupacional 3Olivos.	7,75
Grado de satisfacción con las instalaciones del Centro Ocupacional 3Olivos.	8,66
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.	8,13

Conclusiones y acciones de mejora.

Como conclusiones se observa:

Las familias de los usuarios del centro ocupacional valoran de manera positiva la implicación y el compromiso demostrado por los profesionales. Reconocen el esfuerzo y la dedicación del equipo, lo que genera confianza y tranquilidad.

Por otro lado, las familias también destacan la necesidad de incrementar la participación de los usuarios en su entorno. A su vez, reclaman una mayor diversidad de actividades dentro del propio centro, de modo que se abarquen distintas áreas de interés y se adapten a las capacidades y preferencias de cada usuario.

Finalmente, se pone de relieve la necesidad de proporcionar un mayor apoyo y supervisión a aquellas personas que presentan mayores necesidades.

Se proponen las siguientes acciones de mejora:

- Promover actividades que se lleven a cabo en el entorno del centro, fomentando la participación ciudadana en espacios comunitarios.
- Ofrecer una mayor variedad de actividades dentro de los talleres establecidos.
- Fomentar una intervención más individualizada en las personas con mayores necesidades de apoyo.

4.5 FOCUS / FOCUS LABORA

N.º de usuarios: 35

N.º de encuestas recibidas: 13

Porcentaje de respuesta: 37,14%

Preguntas específicas	Valoración (1-10)
Grado de satisfacción con la metodología de trabajo llevada a cabo en el servicio FOCUS / FOCUS LABORA.	8,46
Grado de satisfacción con la comunicación con las familias del servicio de FOCUS / FOCUS LABORA.	9,38
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.	8,69

Conclusiones y acciones de mejora.

Como conclusiones se observa:

Las familias expresan su satisfacción con el servicio, destacando de manera especial el avance que han observado en sus hijos a lo largo de su participación en éste. Reconocen que el servicio ha tenido un impacto positivo en su desarrollo, lo que les genera una sensación de confianza.

Sin embargo, también plantean la necesidad de incorporar más contenidos y aprendizajes orientados al ámbito laboral. Consideran importante que los jóvenes adquieran habilidades prácticas y conocimientos que los preparen mejor para enfrentar los desafíos del mercado de trabajo actual y futuro.

Además, solicitan que se preste mayor atención a la enseñanza sobre el uso adecuado y eficiente de las redes sociales, no solo como una herramienta de

comunicación, sino también como un recurso valioso para el trabajo y el crecimiento profesional. Creer que aprender a utilizar estas plataformas de manera productiva puede ser un factor clave en el éxito laboral de sus hijos.

Se proponen las siguientes acciones de mejora:

- Continuar compartiendo con las familias el reporte trimestral que recoja descripción y fotos de las actividades y experiencias prácticas realizadas.
- Aumentar (en la medida de lo posible) la realización de actividades prácticas donde los participantes tengan un acercamiento al ámbito laboral.
- Incorporar módulos o actividades que enseñen a utilizar las redes sociales de manera profesional. Lo que incluiría cómo usar plataformas como LinkedIn, Twitter o Instagram.

4.6 INTERVENCIÓN

N.º de usuarios: 104

N.º de encuestas recibidas: 43

Porcentaje de respuesta: 41,35%

Preguntas específicas	Valoración (1-10)
Grado de satisfacción con las programaciones y metodologías utilizadas.	9,30
Grado de satisfacción con el impacto (aprendizajes, mejora, bienestar) que ha tenido la intervención recibida en su hijo/a o hermano/a.	9,12
Grado de satisfacción sobre la comunicación/información del programa de intervención de su hijo.	9,28

Conclusiones y acciones de mejora.

Como conclusiones se observa:

La satisfacción general de las familias con el servicio es buena, destacando la profesionalidad de los profesionales.

Se observa que las familias sugieren mejoras en tres aspectos: explicar la metodología de trabajo, una menor rotación de profesionales y poder tener un espacio de espera.

Se proponen las siguientes acciones de mejora:

- Se establecerá una comunicación mensual sobre los objetivos trabajados y metodología de trabajo para que todas las familias puedan conocer cómo se realiza.
- En la medida de lo posible se recuperarán las sesiones que algún profesional no haya podido dar y, en caso de rotación de personal se intentará agilizar la nueva contratación.
- Se habilitará un espacio de espera en la planta baja del edificio de Caídos de la División Azul.

4.7 Servicio TIC

N.º de usuarios: 92

N.º de encuestas recibidas: 22

Porcentaje de respuesta: 23,91%

Preguntas específicas	Valoración (1-10)
Grado de satisfacción con las programaciones y metodologías desarrolladas.	9,23
Grado de satisfacción sobre información y evolución recibida del alumno.	8,73
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.	9,00

Conclusiones y acciones de mejora.

Como conclusiones se observa:

El servicio mantiene una alta valoración por parte de los participantes, quienes muestran un buen nivel de participación. Los comentarios indican que estamos en el camino correcto, y observamos cómo los participantes se convierten en casa en un apoyo en lo relacionado con la informática, lo cual es muy positivo.

Sin embargo, también hemos identificado la necesidad de esforzarnos más en comunicar a las personas de apoyo y a las familias, sobre los proyectos en curso y los avances de cada participante.

Se proponen las siguientes acciones de mejora:

- Se mejorará la comunicación y la información que se facilita a las familias, así como ampliar las áreas de conocimiento en las que trabajamos como son la programación y la ofimática de manera colaborativa o coautoría.

4.8 CULTURA Y ARTE

N.º de usuarios: 82

N.º de encuestas recibidas: 15

Porcentaje de respuesta: 18,29%

Preguntas específicas	<i>Valoración (1-10)</i>
Grado de satisfacción con la metodología y actividades realizadas.	8,33
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.	8,53

Conclusiones y acciones de mejora.

Como conclusiones se observa:

En general se entiende que las actividades de cultura son enriquecedoras para los usuarios y les permite ampliar sus relaciones personales y sociales.

Se proponen las siguientes acciones de mejora:

- Muestras de fin de curso fuera de Down Madrid (espacio inclusivo) para que se muestre el trabajo realizado en el curso.
- Asegurar la recepción de correos por parte de 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: 97

Porcentaje de respuesta: 38,95%

Preguntas específicas	<i>Valoración (1-10)</i>
------------------------------	------------------------------

Grado de satisfacción con la planificación de las actividades de ocio a lo largo del curso.	8,13
Grado de satisfacción con la personalización de la gestión del grupo y de las actividades realizadas.	8,45
Grado de satisfacción con la comunicación establecida con los profesionales, sobre las necesidades de vuestro familiar o sobre las actividades en las que participa.	8,67

Conclusiones y acciones de mejora.

Como conclusiones se observa:

Se pone de manifiesto que el servicio es muy importante para los usuarios y sus familias, que les proporciona felicidad y bienestar emocional. Es una gran herramienta para mejorar las relaciones personales y establecer amistades.

Al ser 249 familias, cada una con sus peculiaridades y preferencias, y es muy difícil que la totalidad de las familias se encuentren totalmente satisfechas, seguiremos intentando incorporar las sugerencias que nos hacen, en la medida de lo posible.

Se proponen las siguientes acciones de mejora:

- Volver a recoger las preferencias de las familias por grupos: puntos de encuentro, horarios y banda económica del gasto de la actividad.
- Valorar enviar un calendario trimestral de actividades largas y de los fines de semana de Exprime Madrid de cada grupo.

4.10 DEPORTE Y SALUD

N.º de usuarios: 232

N.º de encuestas recibidas: 67

Porcentaje de respuesta: 29%

Preguntas específicas	Valoración (1-10)
------------------------------	------------------------------

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.	9,01
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------

Conclusiones y acciones de mejora.

Como conclusiones se observa:

Reconocimiento favorable del trabajo de los profesionales en cuanto a los beneficios del deporte y la actividad física, entre los cuales sobresalen: el mejoramiento de la salud y el bienestar físico y emocional, así como el fomento de la sociabilidad.

Ambiente positivo, lleno de motivación y entusiasmo, en las distintas actividades, lo que favorece el disfrute del tiempo libre y facilita la oportunidad de hacer nuevas amistades.

Se proponen las siguientes acciones de mejora:

- Ampliar los días/grupos de práctica de algunas actividades.
- Ampliar la oferta de actividades deportivas.

4.11 EMPLEO CON APOYO

N.º de usuarios: 205

N.º de encuestas recibidas: 55

Porcentaje de respuesta: 26,83%

Preguntas específicas	Valoración (1-10)
Grado de satisfacción con la metodología utilizada en la Agencia de colocación y el Empleo con Apoyo, donde la Preparadora Laboral y la orientadora, ofrecen el apoyo y asesoramiento durante todo el proceso de la integración socio – laboral	9,20
Grado de satisfacción con la información y el asesoramiento recibido por parte de los profesionales del Servicio de Empleo.	9,20
Grado de satisfacción con el puesto de trabajo que desarrolla tu hijo/a o familiar.	9,33

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.	9,38
Grado de satisfacción en la mediación en temas laborales (nóminas, permisos, vacaciones, etc.) con la empresa.	9,15
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)	8,76

Conclusiones y acciones de mejora.

Como conclusiones se observa:

Influencia en positivo y satisfacción del efecto de empleo y el puesto de trabajo, en la vida de los participantes, que incide positivamente en todos los aspectos: sociales, relacionales, autoestima. Se valora positivamente la labor de preparadores laborales y el trabajo realizado en las empresas.

Se valora en positivo el aumento de autonomía, la adquisición de herramientas y la tranquilidad que genera a las familias tener un apoyo en el acceso al empleo y en su mantenimiento.

Se proponen las siguientes acciones de mejora:

- Seguir manteniendo la comunicación con las familias de forma continua. Intentar mantener las figuras profesionales de referencia de los participantes en el empleo con apoyo, para reducir las inseguridades.
- Adaptar los apoyos de manera individual a las necesidades.
- Convocar foros de encuentro con empresas y participantes en empleo, como espacio de aprendizaje e intercambio conjunto.
- Intermediar con la administración en los procesos de incorporación al empleo público.

4.12 SERPAIS ESTE

N.º de usuarios: 121

N.º de encuestas recibidas: 25

Porcentaje de respuesta: 26,83%

Preguntas específicas

Valoración
(1-10)

Grado de satisfacción con la comunicación y el asesoramiento recibido por parte de los profesionales del SERPAIS ESTE.	9,36
Grado de satisfacción con la evolución y desarrollo de tu hijo/a en el proyecto.	9,12
Grado de satisfacción con los grupos de Oposiciones (solo contesta si tu hijo/a o familiar ha participado).	8,90
Grado de satisfacción con el trabajo realizado con las Familias.	8,84

Capacitación Laboral	<i>Valoración (1-10)</i>
Grado de satisfacción con los contenidos formativos trabajados en el curso 2023/2024.	8,61
Grado de satisfacción de las actividades/salidas realizadas a lo largo del curso 2023/2024.	8,38
Grado de satisfacción de las formaciones externas realizadas a lo largo del curso 2023/2024.	8,44
Grado de satisfacción de las instalaciones.	8,61
Grado de satisfacción del horario y frecuencia de las sesiones de capacitación laboral.	8,35
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.	8,47

Conclusiones y acciones de mejora.

Como conclusiones se observa:

Se destaca el compromiso y buen trato de los profesionales del servicio.

Se valora en positivo las mejoras de los participantes en relación con: la autonomía, la apertura y relaciones sociales, autoestima, superación, independencia y mejor formación.

Se proponen las siguientes acciones de mejora:

- Incluir cursos para autonomía, en cuestiones económicas.

- Diversificar y aumentar las ofertas laborales.
- Desarrollar formación más especializada, menos básica y general.

Empleo con Apoyo (*)	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.	9,35
Grado de satisfacción con el puesto de trabajo de tu hijo/a o familiar.	9,00
Grado de satisfacción en la frecuencia de los seguimientos laborales.	9,21
Grado de satisfacción en la mediación en temas laborales (nóminas, permisos, vacaciones, etc.) con la empresa.	9,18
Grado de satisfacción con la devolución de la información y seguimientos individuales realizados a lo largo del curso.	9,28
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.	9,17

Conclusiones y acciones de mejora.

Como conclusiones se observa:

Positiva valoración, alta satisfacción con el servicio y el impacto en los participantes del empleo. Se valora la autonomía, mejora de su autoestima, mejora general de la vida, aumento de aprendizajes y la confianza que da el empleo, contando con los apoyos necesarios.

Los ingresos económicos que supone el sueldo permiten acceder a otros recursos.

Se proponen las siguientes acciones de mejora:

- Continuar derivando a las familias a consultas de trabajo social para información sobre coberturas, apoyos y ley de dependencia.

4.13 Servicio 35 y +

N.º de usuarios: 26

N.º de encuestas recibidas: 7

Porcentaje de respuesta: 26,92%

Preguntas específicas	Valoración (1-10)
En el caso de que haya sido evaluado en línea base o deterioro, indica el grado de satisfacción con la evaluación.	9,33
En el caso de haber participado en el programa de entrenamiento cognitivo (Neuron Up) en forma presencial u online, indica el grado de satisfacción.	9,20
En caso de haber sido atendido por el profesional "referente único", indica el grado de satisfacción.	9,00

Conclusiones y acciones de mejora.

Como conclusiones se observa:

La encuesta arroja un buen resultado, aunque algo baja la participación.

Se considera, al valorar el número de respuestas, que un alto número de familias que atendemos en este servicio no utilizan formularios on line y quizá debamos buscar otro medio para responder a la encuesta en siguientes ediciones.

Se proponen las siguientes acciones de mejora:

- Se intentará (en la medida de lo posible) que los profesionales de Deporte y Vida saludable estén presentes en la devolución del informe de evaluación de línea base y de deterioro, con la finalidad de que puedan atender a las consultas rápidamente.
- Enviar la encuesta de satisfacción en papel.

4.14 EN FAMILIA

N.º de usuarios: 30

N.º de encuestas recibidas: 5

Porcentaje de respuesta: 16,67%

Preguntas específicas	Valoración (1-10)
Grado de satisfacción con la manera de recibir la programación de las actividades.	9,80
Grado de satisfacción con los temas de las charlas propuestas por el Servicio de "En Familia".	9,00
Grado de satisfacción con su participación en los grupos de apoyo del Servicio "En Familia" (abuelos, padres, hermanos).	9,40

Conclusiones y acciones de mejora.

Como conclusiones se observa:

Los asistentes a "En familia" manifiestan que les ayuda a conectar con su hijo, a resolver dudas, aceptar mejor ciertas situaciones que deben enfrentar, tomar decisiones y resolver mejor.

Las familias agradecen los grupos porque son un espacio para compartir con otros familiares, tomar conciencia que las circunstancias que pueden estar atravesando son comunes a otras familias también.

Se proponen las siguientes acciones de mejora:

- Ofertar charlas a través de varios medios de forma que la combinación entre la modalidad presencial y telemática suponga un servicio más accesible a todos.
- Reevaluar la difusión de los grupos para fomentar una mayor participación.
- Mantener los encuentros de hermanos así como proponer temas de charlas que sean de su interés para favorecer su participación en la dinámica familiar.

El servicio "EN FAMILIA", incluyó en la encuesta de satisfacción un apartado, con preguntas abiertas, para consultar a las familias sobre sus intereses de cara a proponer actividades ajustadas a sus necesidades, estas necesidades se han tenido en cuenta en la programación del curso 24-25.

4.15 VOLUNTARIADO:

N.º de usuarios: 563

N.º de encuestas recibidas: 179

Porcentaje de respuesta: 33,92%

Pregunta específica por servicios	Valoración (1-10)
Grado de satisfacción con la labor general que desarrollan los voluntarios en las actividades de CULTURA Y ARTE donde participa tu familiar.	9,09
Grado de satisfacción con la labor general que desarrollan los voluntarios en las actividades de OCIO donde participa tu familiar.	9,37
Grado de satisfacción con la labor general que desarrollan los voluntarios en las actividades de DEPORTE Y SALUD donde participa tu familiar.	9,20

Conclusiones y acciones de mejora.

Como conclusiones se observa:

Las familias valoran muy positivamente la implicación de los voluntarios en los servicios y muestran su agradecimiento por atender a sus hijos cada semana.

La mayoría de familias muestran agradecimiento hacia los voluntarios y muchas dicen que no hay nada que mejorar, no obstante, hay algún comentario con respecto a proporcionar a las familias más información sobre sus hijos a posteriori de las actividades o mantener la continuidad con los voluntarios en sus grupos de referencia.

Se proponen las siguientes acciones de mejora:

- Se intentará (en la medida de lo posible) que los voluntarios de las actividades de ocio proporcionen información puntual sobre aspectos relevantes a las familias en la recogida en el punto de encuentro, siempre que la información sea importante o significativa.

5. CONCLUSIONES FINALES

A partir del análisis de las valoraciones de los diferentes servicios, se pueden considerar positivos los resultados obtenidos en el proceso de evaluación.

Las conclusiones muestran que la gran mayoría de las familias que respondieron a las encuestas están satisfechas con los servicios que reciben sus familiares con discapacidad. La mayoría de los promedios de las evaluaciones en los distintos aspectos evaluados superan el 9 (en una escala de 1 a 10).

En el análisis, se resaltan las valoraciones correspondientes a los aspectos comunes a todos los servicios, los cuales reflejan la satisfacción general de las familias tanto con cada servicio en sí como con el desempeño de los profesionales de Down Madrid, teniendo como puntuación media 9,01 y 9,29 respectivamente.

Se ha considerado relevante conocer la opinión de las familias respecto al trabajo de los voluntarios, por lo que se añadió una pregunta específica en aquellos servicios donde hubo presencia de voluntarios.

Se percibe un alto nivel de satisfacción con el trabajo realizado por los voluntarios, con una puntuación media de 9,22.

Desde las coordinaciones de los diferentes servicios se han revisado con detalle los comentarios y sugerencias de las familias, teniéndose en cuenta para promover mejoras en las propuestas para el curso 2024-2025 y por ende seguir trabajando para la mejora continua y ofrecer una propuesta de calidad.