

Resultados Encuestas de Satisfacción

"Familias de ASPRONAGA, 2021"



- Desde el área de calidad de ASPRONAGA, presentamos los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción enviadas a nuestras familias en el mes de noviembre.
- Este informe refleja sus opiniones y experiencias con los servicios que prestamos en la entidad.
- Lo que se pretende es poder ver las fortalezas y las debilidades con las que contamos y según nos trasladan las familias.
- Esto nos permitirá implementar medidas que mejoren su satisfacción.
- Las encuestas fueron enviadas al total de las familias de todos nuestros centros, vía online y/o en formato papel para aquellas que lo solicitaban.
- El **46%** de nuestras **familias participaron en la encuesta**.
- El índice de **SATISFACCIÓN GENERAL** de las familias **con nuestros centros y servicios**, es de un **91,1%**.
- En este informe podrá consultar los resultados generales del servicio al que acude su familiar. Para consultar los resultados de todos los centros visiten la página: <https://www.calidad-aspronaga.net/practiceareas>

Grado de Satisfacción General de todos los centros.

De las 15 preguntas generales de la encuesta, presentamos los 5 resultados más altos y más bajos obtenidos para las distintas opciones de respuesta: Mucho/Bastante; Poco/Nada.

Resultados más altos



97%

dice estar **MUCHO** o **BASTANTE** satisfecho con el servicio que se presta a su familiar, frente a un **2%** que manifiesta **NADA** o **POCO**



97%

recomendaría **MUCHO** o **BASTANTE** el centro a un amigo o familiar, frente a un **1%** que manifiesta **NADA** o **POCO**



96%

cree que la rapidez y eficacia de la atención es **MUCHA** o **BASTANTE**, frente a un **4%** que manifiesta **NADA** o **POCO**



95%

dice que el trato que reciben ellos y su familiar es **MUCHA** o **BASTANTE** amable y respetuoso, frente a un **1%** que manifiesta **NADA** o **POCO**



95%

confía **MUCHO** o **BASTANTE** en **ASPRONAGA** y sus profesionales, frente a un **1%** que manifiesta **NADA** o **POCO**

Resultados más bajos



77%

considera que los materiales y medios técnicos son **MUCHO** o **BASTANTE** adecuados, frente a un **9%** que dice **NADA** o **POCO**;



86%

cree que se tienen en cuenta **MUCHO** o **BASTANTE** sus opiniones y las de su familiar. Un **8%** manifiesta **NADA** o **POCO**.



86%

dice que la información que se le da sobre el centro y su familiar es **MUCHA** o **BASTANTE** adecuada. Un **11%** manifiesta **NADA** o **POCO**.



87%

dice que las instalaciones son **MUCHO** o **BASTANTE** cómodas y funcionales. Un **8%** manifiesta **NADA** o **POCO**.



87%

dice que los horarios se adaptan **MUCHO** o **BASTANTE** a sus necesidades. Un **12%** manifiesta **NADA** o **POCO**.

Encuestas Satisfacción Familias, 2021

Centro de Día " Lamastelle"

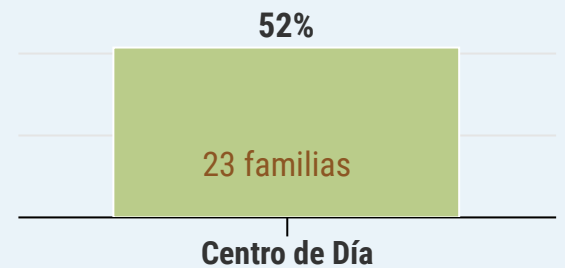
Desde el área de calidad de ASPRONAGA, presentamos los resultados obtenidos en la **encuesta del Centro de Día de "Lamastelle"** y según las opiniones y experiencias de las familias. Se ha enviado un cuestionario online y en formato papel al 100% de las familias.

El objetivo principal de este estudio es conocer el grado de satisfacción de las familias con los servicios prestados. Con los resultados que se presentan en este informe, lo que se pretende es poder ver las fortalezas y las debilidades con las que contamos. Esto nos permitirá implementar medidas que mejoren su satisfacción.

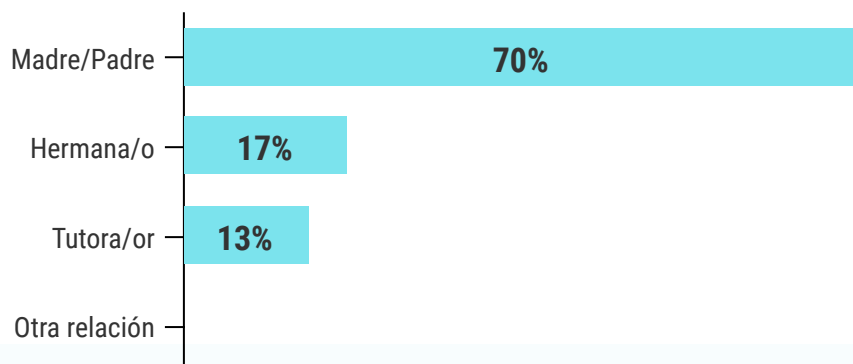


¿Participación de las familias?

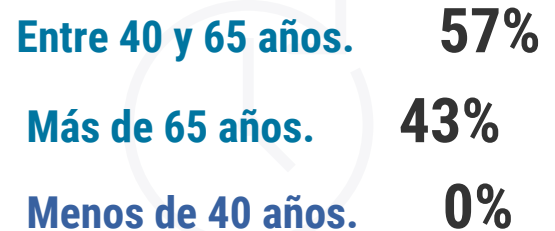
Se envía el cuestionario a las 44 familias del Centro de Día; 23 familias contestan a la encuesta. Se obtiene una **participación** del **52%**.



Parentesco con el usuario.



Edad del encuestado



Grado de satisfacción general de las familias que responden a la encuesta.



El **99%**

dice sentirse **MUCHO O BASTANTE SATISFECHA** con los servicios prestados en el Centro de Día de Lamastelle



El **1%**

dice sentirse **POCO O NADA SATISFECHA** con los servicios prestados en el Centro de Día de Lamastelle



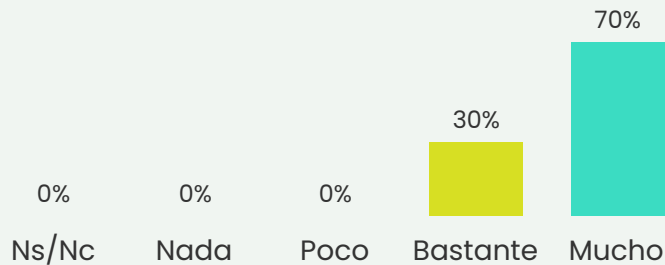
El **0%**

NO SABE O NO CONTESTA

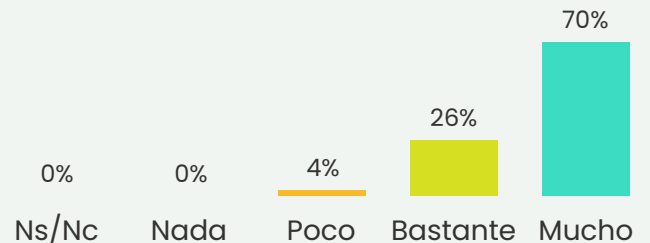
SATISFACCIÓN FAMILIAS, 2021 : Centro de Día Lamastelle.

A continuación, se muestran los gráficos correspondientes a los resultados obtenidos para cada una de las preguntas del cuestionario.

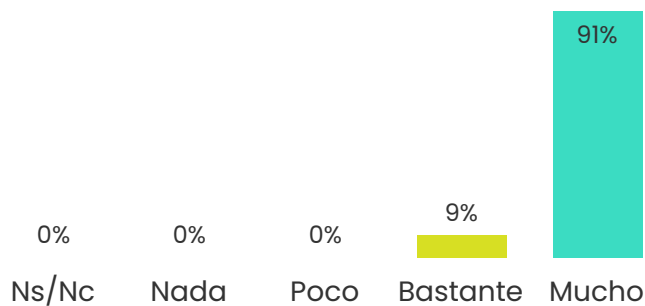
1. ¿EN GENERAL, SE SIENTE USTED SATISFECHO CON EL SERVICIO QUE SE PRESTA A SU FAMILIAR?



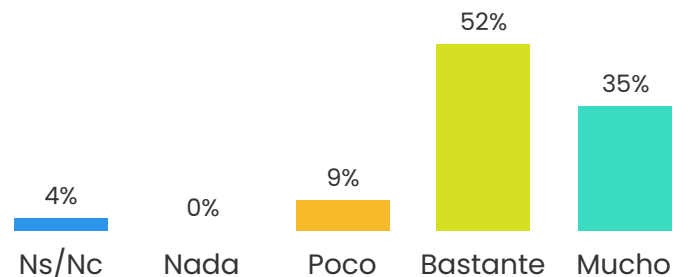
2. ¿SE SIENTE USTED SATISFECHO CON LA INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO QUE RECIBE EN RELACIÓN CON SU FAMILIAR?



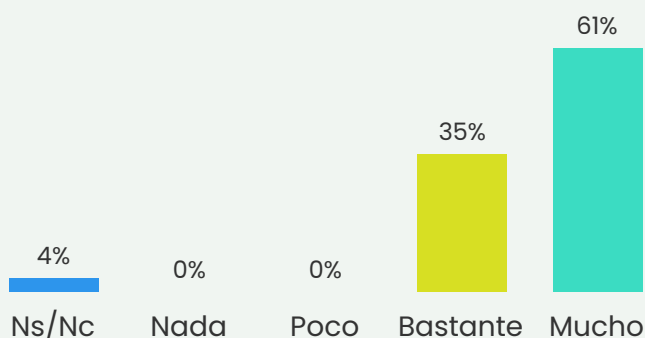
3. ¿RECOMENDARÍA A UN AMIGO O FAMILIAR ESTE CENTRO SI LO NECESITARA?



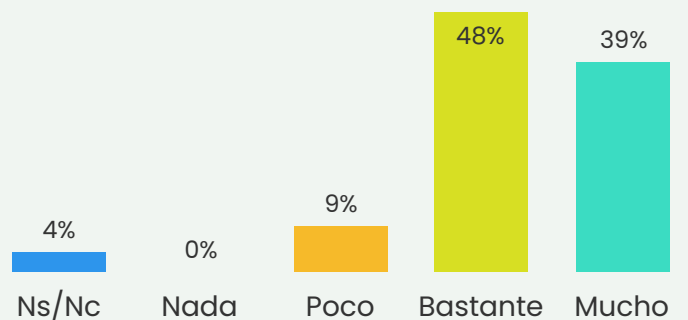
4. ¿CREE USTED QUE LAS INSTALACIONES SON CÓMODAS Y FUNCIONALES?



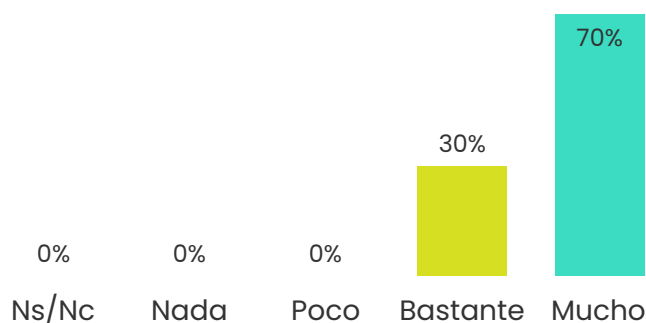
5. ¿CREE USTED QUE LAS INSTALACIONES ESTAN LIMPIAS?



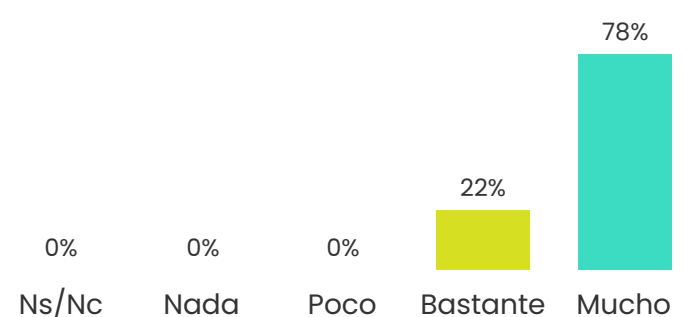
6. ¿CREE USTED QUE HAY MATERIALES Y MEDIOS TECNICOS ADECUADOS?



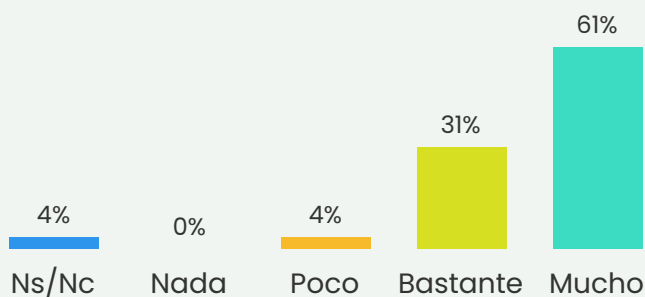
7. ¿CREE USTED QUE SU FAMILIAR RECIBE UN CUIDADO Y ATENCION ADECUADOS?



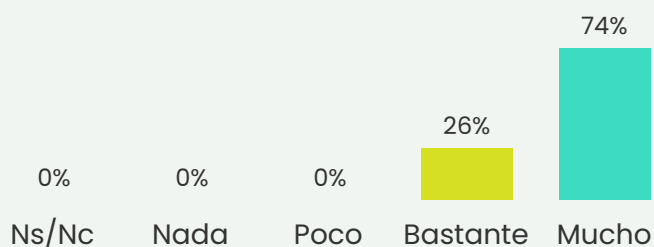
8. ¿CREE USTED QUE PUEDE CONFÍAR EN ASPRONAGA Y SUS PROFESIONALES?



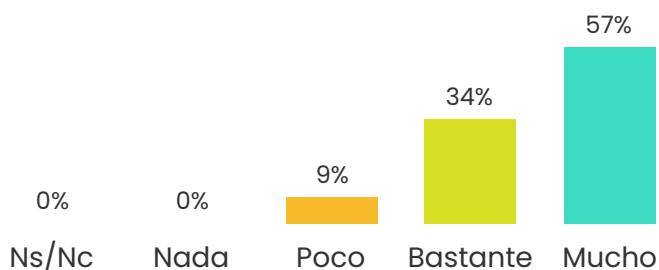
9. ¿CREE USTED QUE LOS HORARIOS ESTAN ADAPTADOS A SUS NECESIDADES?



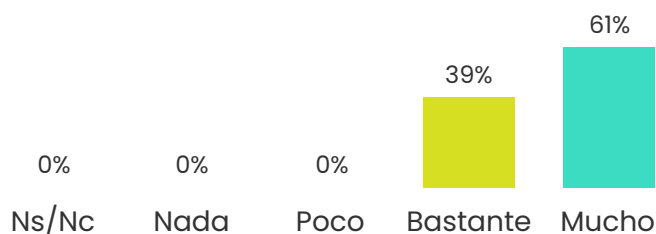
10. ¿CREE USTED QUE LE ATIENDEN DE FORMA RAPIDA Y ADECUADA CUANDO NECESITA ALGO?



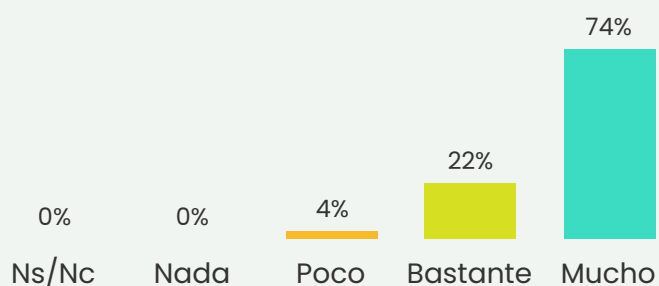
11. ¿CREE USTED QUE LA INFORMACION QUE LE DAN SOBRE EL CENTRO Y SU FAMILIAR ES ADECUADA?



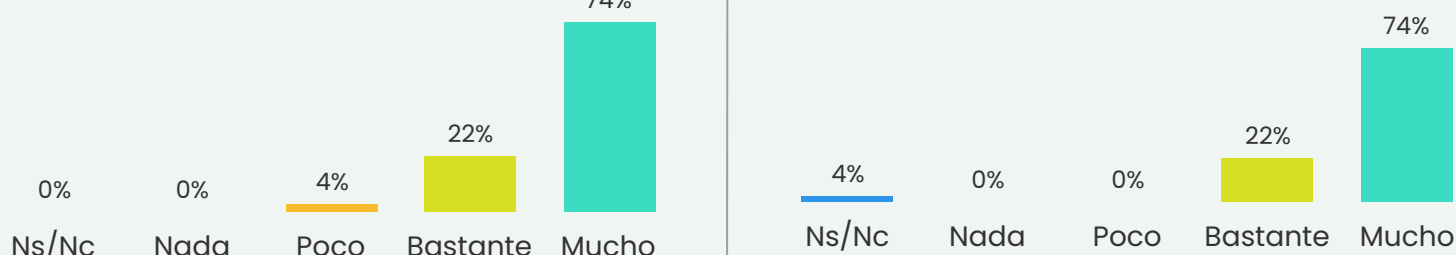
12. ¿CREE QUE LOS TRABAJADORES TIENEN LOS CONOCIMIENTOS NECESARIOS PARA DESARROLLAR BIEN SU TRABAJO?



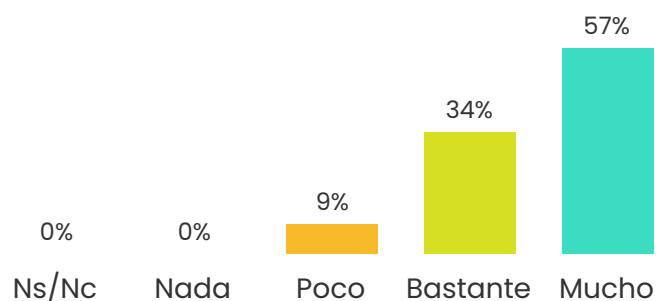
13. ¿CREE QUE SE TRATA A LOS USUARIOS Y FAMILIAS CON AMABILIDAD Y RESPETO?



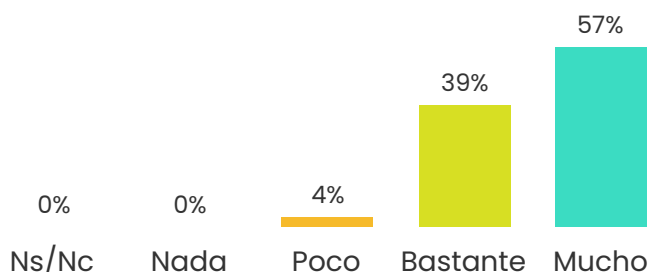
14. ¿CREE USTED QUE SE ACTÚA CON DISCRECIÓN Y SE RESPETA LA INTIMIDAD DE LOS USUARIOS?



15. ¿CREE USTED QUE SE ATIENDE A CADA USUARIO SEGÚN SUS NECESIDADES?

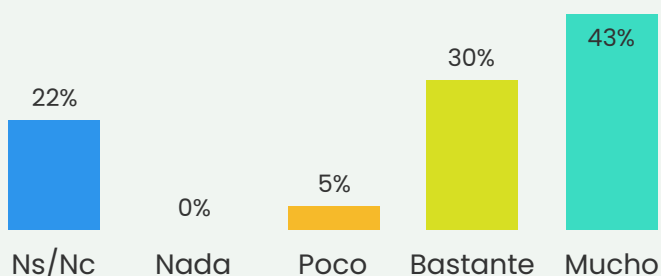


16. ¿CREE USTED QUE SE TIENEN EN CUENTA LAS OPINIONES Y NECESIDADES DE LOS USUARIOS??

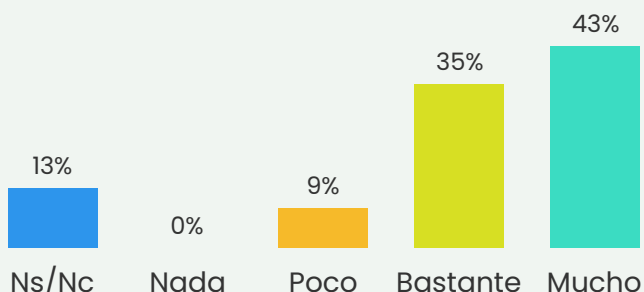


SATISFACCIÓN FAMILIAS, 2021: Centro de Día Lamastelle.

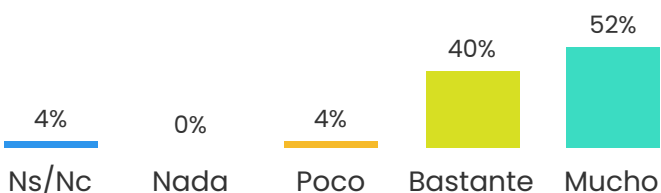
17. ¿CREE QUE EL PLAN DE INTERVENCIÓN INDIVIDUAL QUE SE DESARROLLA CON SU FAMILIAR ESTÁ ADAPTADO A SUS NECESIDADES?



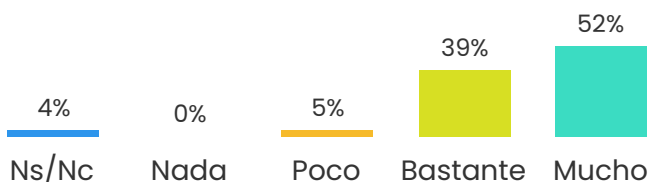
18. ¿CREE QUE SON ADECUADOS LOS TRABAJOS QUE SE DESARROLLAN EN LOS TALLERES?



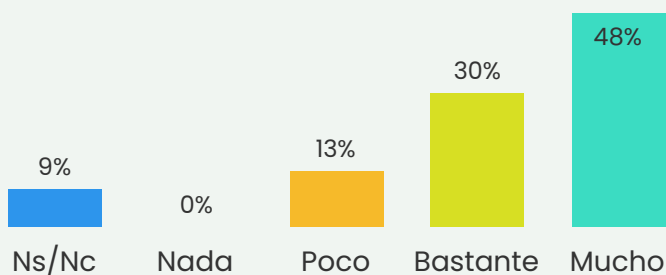
19. ¿CREE QUE LAS ACTIVIDADES DE MEMORIA, RELAJACIÓN, HABILIDADES SOCIALES, SALUD BUCODENTAL, TAREAS DEL HOGAR, EDUCACIÓN VIAL, DIETÉTICA, PASEOS...ESTÁN ADAPTADAS A LAS NECESIDADES E INTERESES DE SU FAMILIAR?



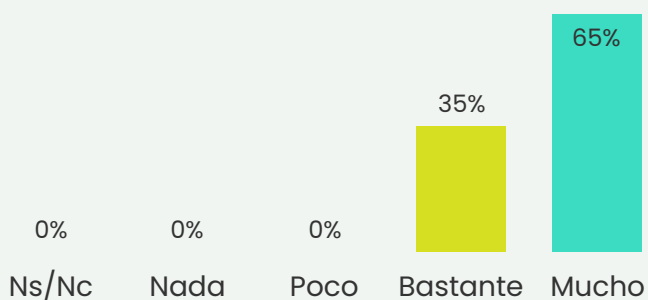
20. ¿CREE QUE LAS ACTIVIDADES TERAPÉUTICAS (LOGOPEDIA, FISIOTERAPIA, ATENCIÓN PSICOLÓGICA Y ATENCIÓN MÉDICA) ESTÁN ADAPTADAS A LAS NECESIDADES E INTERESES DE SU FAMILIAR?



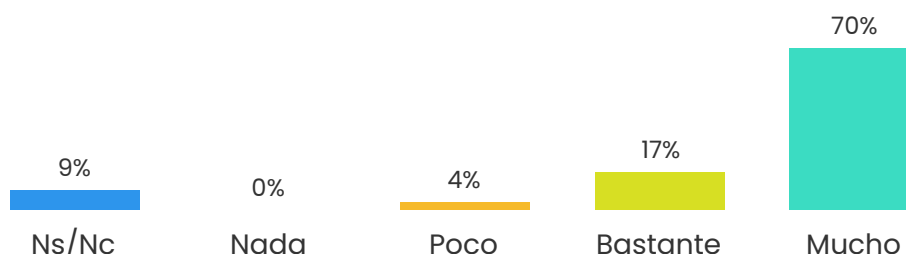
21. ¿CREE QUE EN EL CENTRO LABORAL SE REALIZAN SUFICIENTES ACTIVIDADES DE OCIO? (FIESTAS, VISITAS Y SALIDAS...)?



22. ¿CREE QUE EL SERVICIO DE COMEDOR ES ADECUADO?



23. ¿CREE QUE EL SERVICIO DE TRANSPORTE (AUTOBUSES) ES ADECUADO?



"RESUMEN" DE LOS COMENTARIOS Y OPINIONES DE LAS FAMILIAS



Lo que hacemos bien

1. La atención individualizada, el buen trato, el cuidado y el cariño que los profesionales dispensan a mi familiar.
2. La entrega, implicación y accesibilidad de todos los profesionales.
3. La comida del centro.
4. Las actividades ocupacionales.



Lo que debemos mejorar

1. Mayor participación en terapias especializadas.
2. Más actividades relacionadas con el ejercicio físico.
3. Ampliar horarios en jornada de verano.
4. Fomentar más la participación de las familias.
5. Mejorar las instalaciones.