

# 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%

creo 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%

creo 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 Ocupacional "Lamastelle"

Desde el área de calidad de ASPRONAGA, presentamos los resultados obtenidos en la **encuesta de satisfacción del Centro Ocupacional "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.

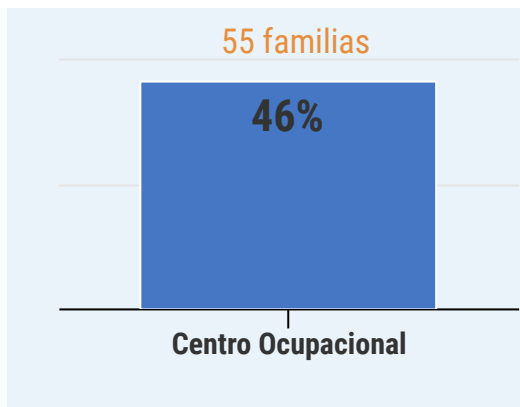
El objetivo principal de este estudio es conocer el grado de satisfacción de las familias con los servicios prestados. Con los resultados que se presentan en este informe, lo que se pretende es poder ver las fortalezas y las debilidades con las que contamos. Esto nos permitirá implementar medidas que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



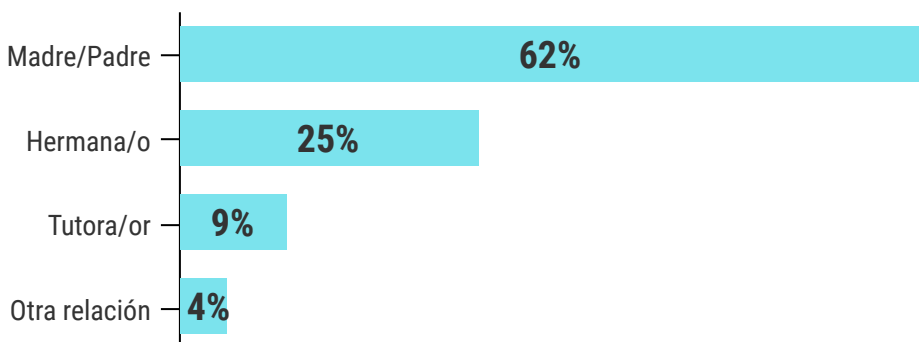
### ¿Participación de las familias?

Se han enviado cuestionarios a 120 familias del Centro Ocupacional; 55 respondieron a la encuesta.

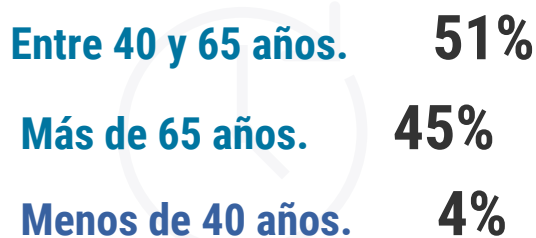
Obteniendo una **participación del 46%**.



### Parentesco con el usuario.



### Edad del encuestado



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



El **97%**

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



El **1%**

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



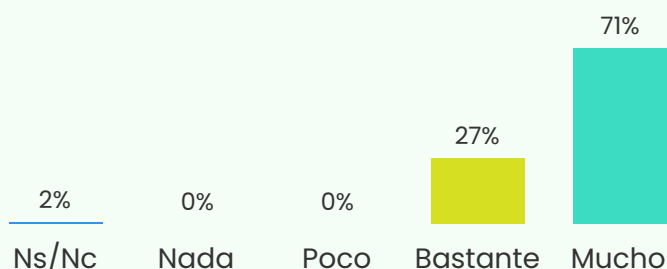
El **2%**

**NO SABE O NO CONTESTA**

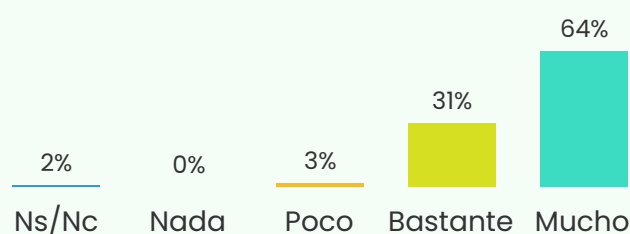
# SATISFACCIÓN FAMILIAS, 2021: Centro Ocupacional Lamastelle

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

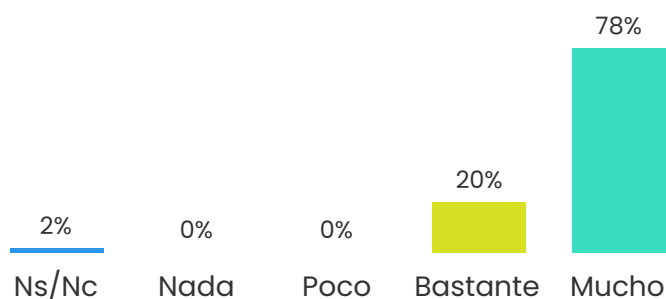
1. ¿EN GENERAL, SE SIENTE USTED SATISFECHO CON EL SERVICIO QUE SE PRESTA A SU FAMILIAR?



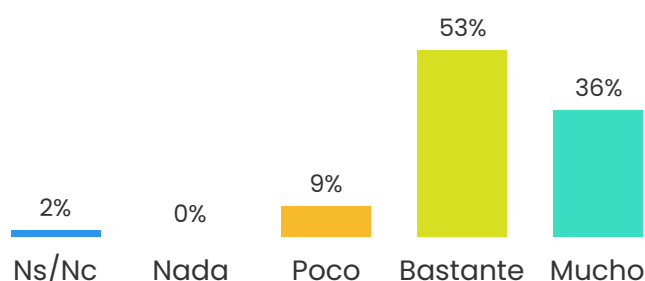
2. ¿SE SIENTE USTED SATISFECHO CON LA INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO QUE RECIBE EN RELACIÓN CON SU FAMILIAR?



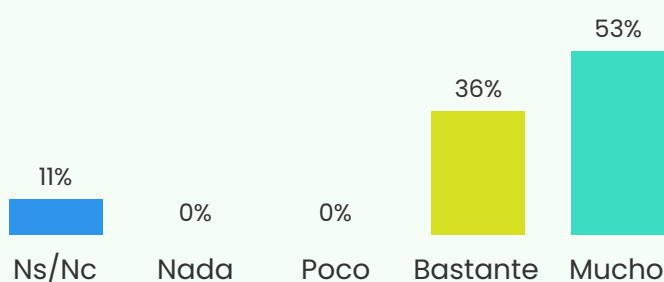
3. ¿RECOMENDARÍA A UN AMIGO O FAMILIAR ESTE CENTRO SI LO NECESITARA?



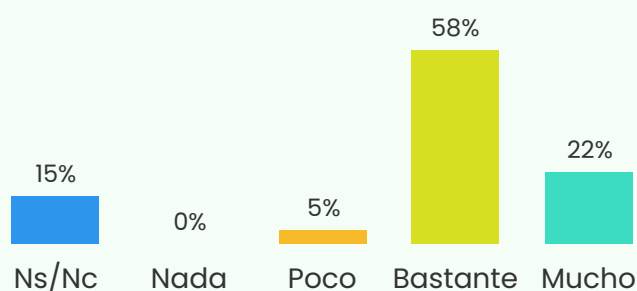
4. ¿CREE USTED QUE LAS INSTALACIONES SON CÓMODAS Y FUNCIONALES?



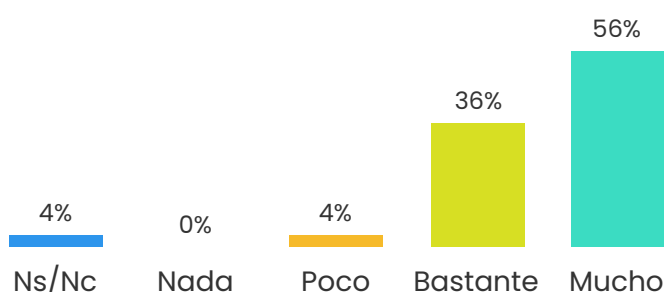
5. ¿CREE USTED QUE LAS INSTALACIONES ESTAN LIMPIAS?



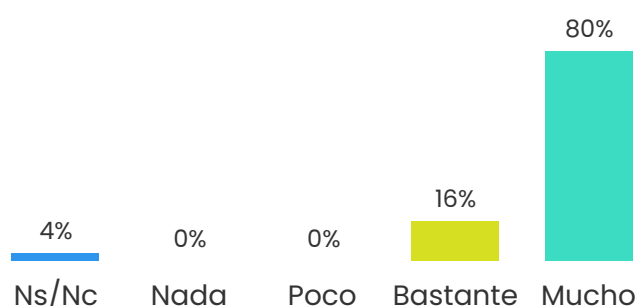
6. ¿CREE USTED QUE HAY MATERIALES Y MEDIOS TECNICOS ADECUADOS?



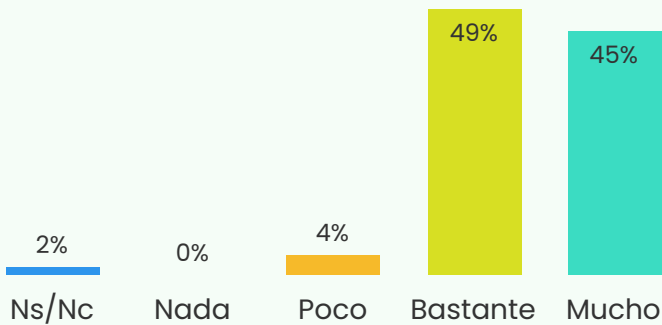
7. ¿CREE USTED QUE SU FAMILIAR RECIBE UN CUIDADO Y ATENCION ADECUADOS?



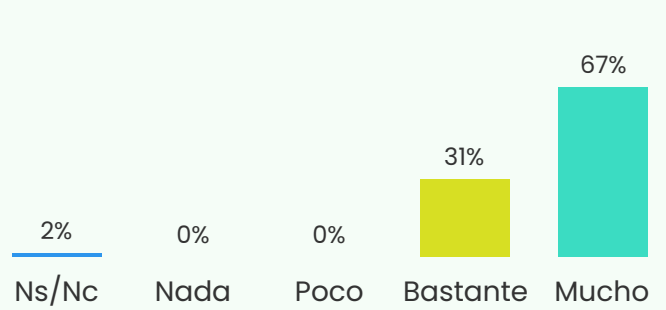
8. ¿CREE USTED QUE PUEDE CONFÍAR EN ASPRONAGA Y SUS PROFESIONALES?



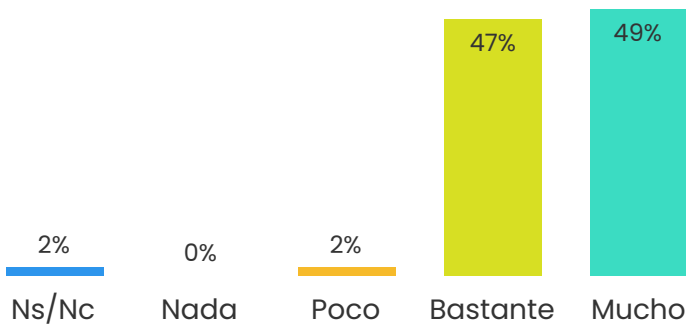
## 9. ¿CREE USTED QUE LOS HORARIOS ESTAN ADAPTADOS A SUS NECESIDADES?



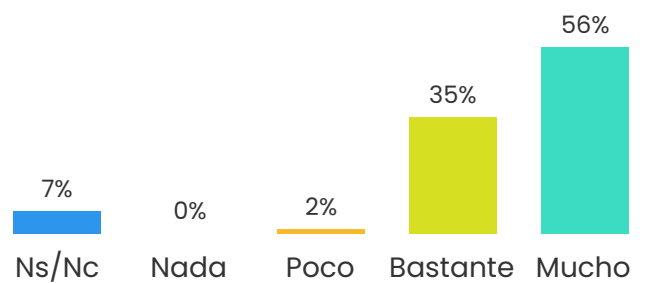
## 10. ¿CREE USTED QUE LE ATIENDEN DE FORMA RAPIDA Y ADECUADA CUANDO NECESITA ALGO?



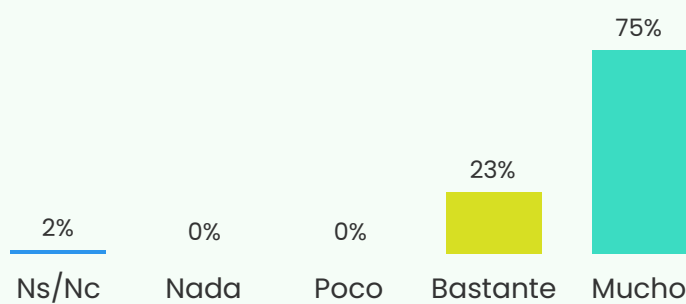
## 11. ¿CREE USTED QUE LA INFORMACION QUE LE DAN SOBRE EL CENTRO Y SU FAMILIAR ES ADECUADA?



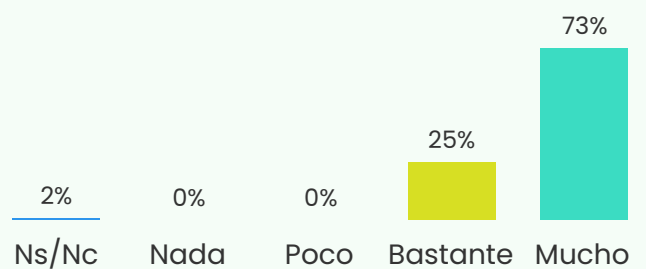
## 12. ¿CREE QUE LOS TRABAJADORES TIENEN LOS CONOCIMIENTOS NECESARIOS PARA DESARROLLAR BIEN SU TRABAJO?



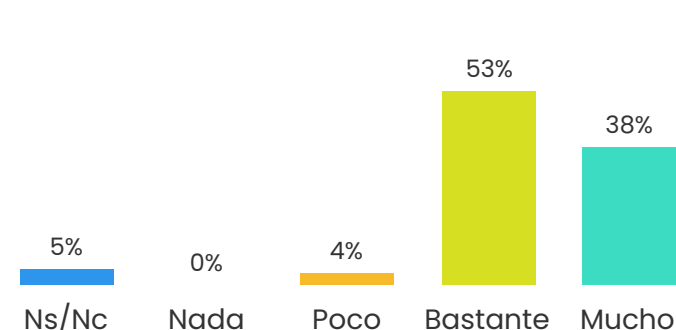
## 13. ¿CREE QUE SE TRATA A LOS USUARIOS Y FAMILIAS CON AMABILIDAD Y RESPETO?



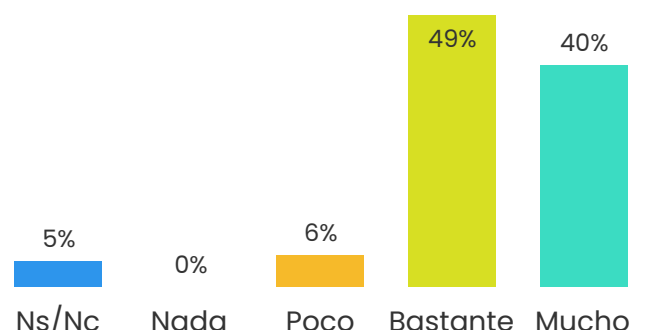
## 14. ¿CREE USTED QUE SE ACTÚA CON DISCRECIÓN Y SE RESPETA LA INTIMIDAD DE LOS USUARIOS?



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

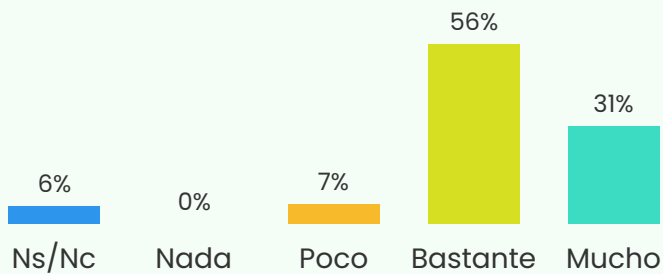


## 16. ¿CREE USTED QUE SE TIENEN EN CUENTA LAS OPINIONES Y NECESIDADES DE LOS USUARIOS??

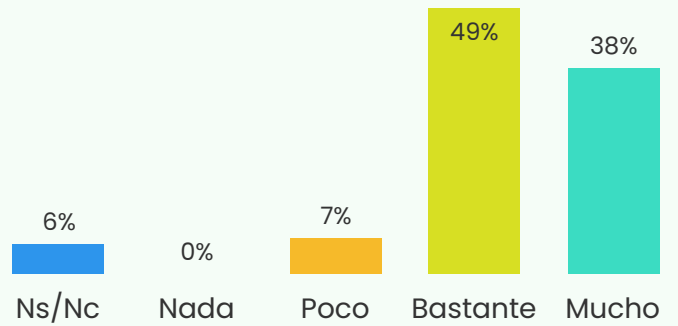


# SATISFACCIÓN FAMILIAS, 2021: Centro Ocupacional Lamastelle.

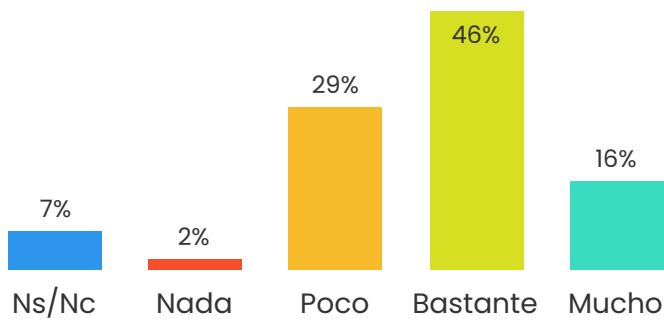
17. ¿CREE QUE EL PLAN DE INTERVENCIÓN INDIVIDUAL QUE SE DESARROLLA CON SU FAMILAR ESTÁ ADAPTADO A SUS NECESIDADES?



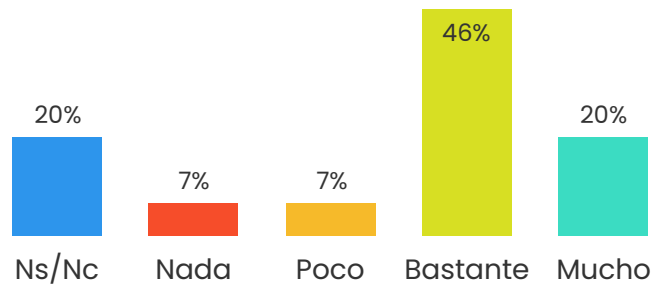
18. ¿CREE QUE SON ADECUADOS LOS TRABAJOS QUE SE DESARROLLAN EN LOS TALLERES?



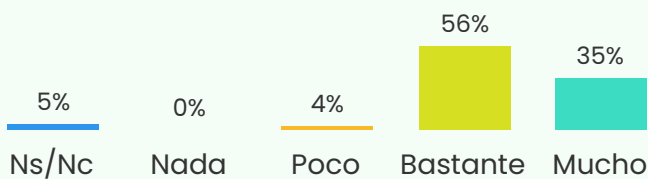
19. ¿CREE QUE LA GRATIFICACIÓN QUE RECIBE SU FAMILAR ES ADECUADA?



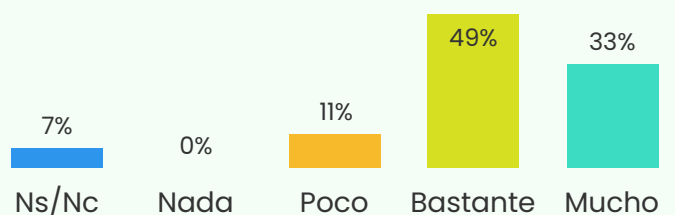
20. ¿CREE QUE EL CENTRO FOMENTA LA INSERECIÓN LABORAL EN EMPRESAS O CENTROS ESPECIALES DE EMPLEO?



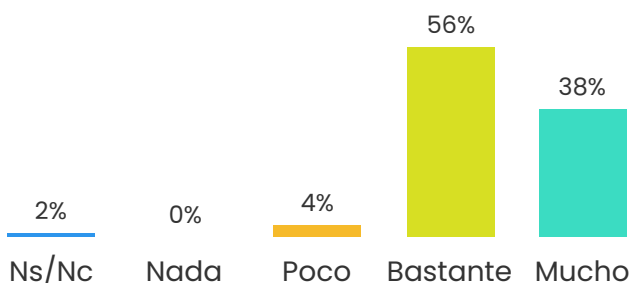
21. ¿CREE QUE LAS ACTIVIDADES DE MEMORIA, RELAJACIÓN, HABILIDADES SOCIALES, SALUD BUCODENTAL, TAREAS DEL HOGAR, EDUCACIÓN VIAL, DIETÉTICA, PASEOS...ESTÁN ADAPTADAS A LAS NECESIDADES E INTERESES DE SU FAMILAR?



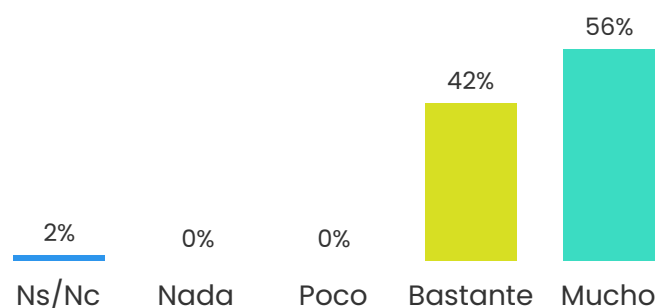
22. ¿CREE QUE LAS ACTIVIDADES TERAPÉUTICAS (LOGOPEDIA, FISIOTERAPIA, ATENCIÓN PSICOLÓGICA Y ATENCIÓN MÉDICA) ESTÁN ADAPTADAS A LAS NECESIDADES E INTERESES DE SU FAMILAR?



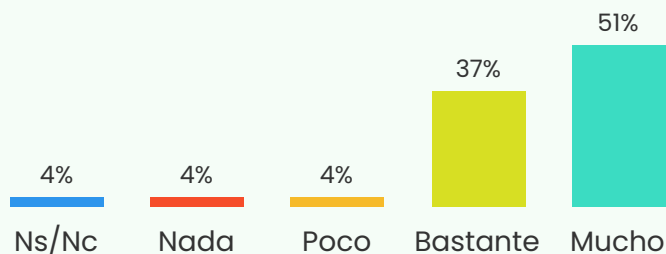
23. ¿CREE QUE EN EL CENTRO LABORAL SE REALIZAN SUFICIENTES ACTIVIDADES DE OCIO? (FIESTAS, VISITAS Y SALIDAS...)?



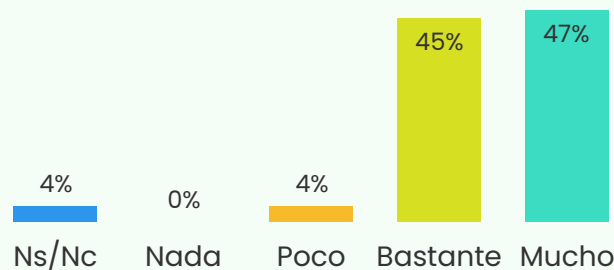
24. ¿CREE QUE EL SERVICIO DE COMEDOR ES ADECUADO?



25. ¿CREE QUE EL HORARIO DE VERANO, CON EL COMEDOR EN EL CENTRO, ES ADECUADO?



26. ¿CREE QUE EL SERVICIO DE TRANSPORTE ES ADECUADO?. Autobuses y furgonetas

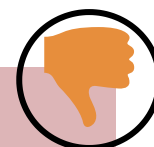


## PRINCIPALES COMENTARIOS Y OPINIONES DE LAS FAMILIAS.



### Lo que hacemos bien

1. Atención individualizada y de calidad.
2. Buen trato hacia mi familiar, respeto y cariño.
3. La valía y calidez de los profesionales
4. La felicidad que percibo y que mi familiar me transmite.
5. Motivar a mi familiar para mejorar sus habilidades ocupacionales y sociales.



### Lo que debemos mejorar

1. Mejorar las oportunidades laborales en el centro y en el entorno.
2. Ampliar las actividades: físicas, culturales...
3. Mejorar la participación de las familias en la Asociación y darles apoyos para su inclusión en la comunidad.
4. Mejorar ratios de los talleres y formación especializada de los profesionales.