

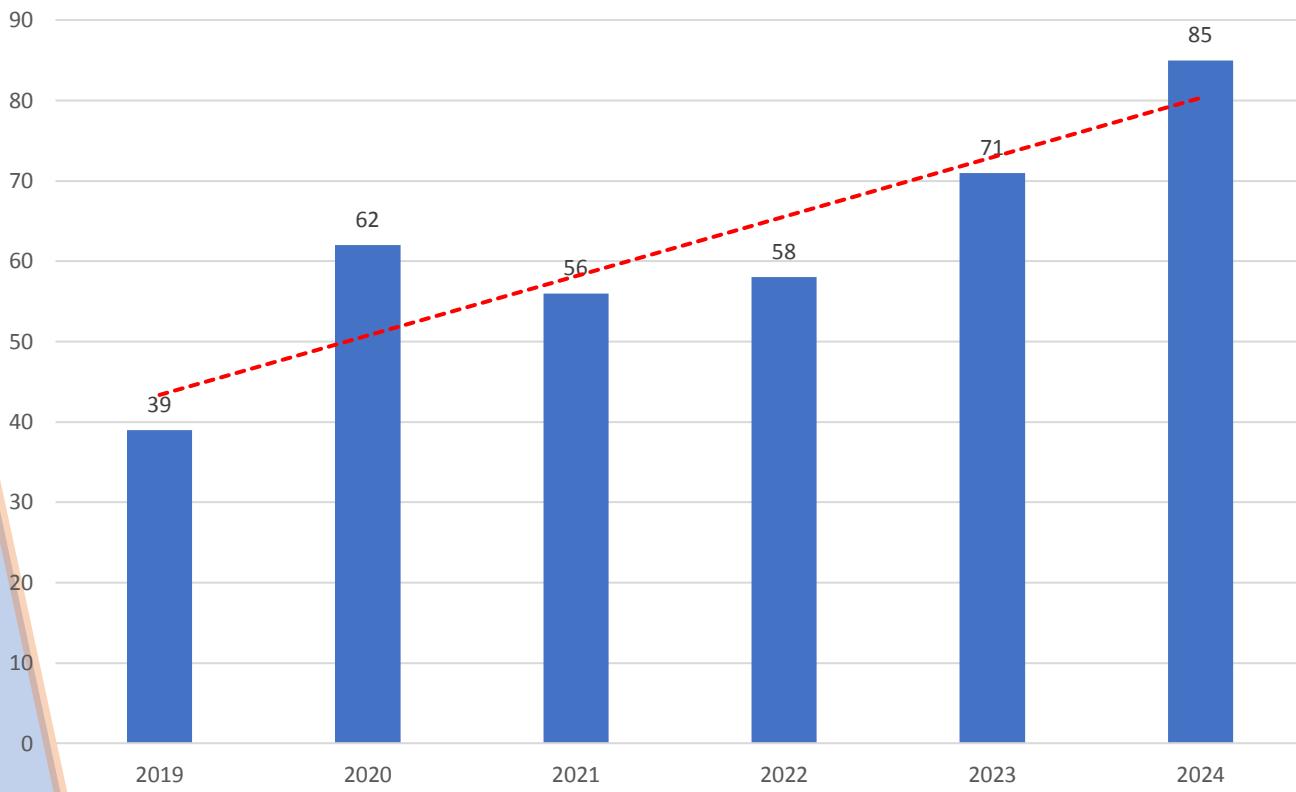


INFORME DE RESULTADOS  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE  
LAS FAMILIAS

APADA-ASTURIAS 2024

(A) **APADA ASTURIAS**  
Asociación de Padres y Amigos de Deficientes Auditivos de Asturias

## PARTICIPACIÓN USUARIOS SAAF



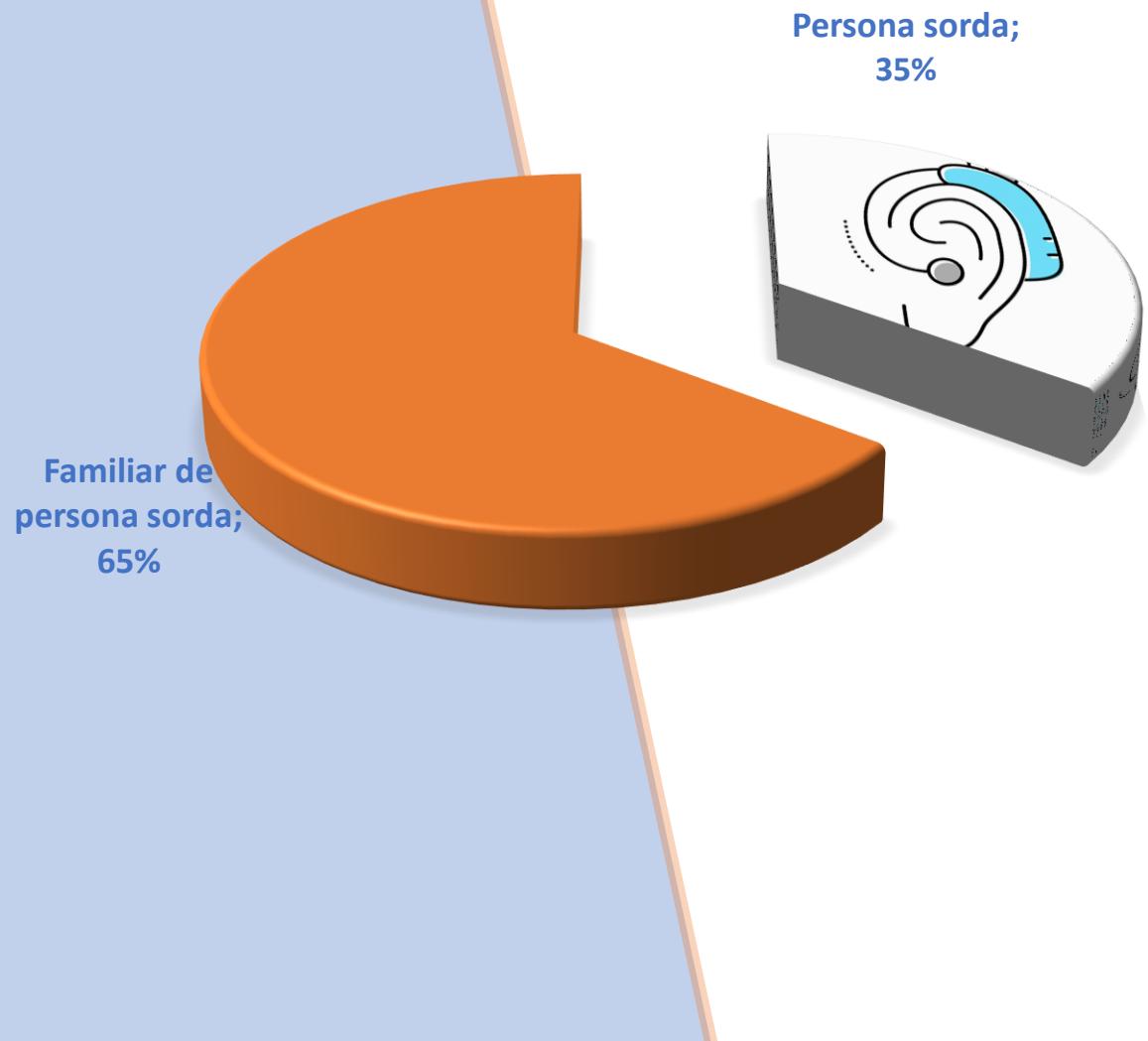
**APADA-ASTURIAS**  
Asociación de Padres y Amigos  
de Personas con Discapacidad Auditiva de Asturias  
DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA



## PARTICIPACIÓN

2019	2020	2021	2022	2023	2024
39	62	56	58	71	85

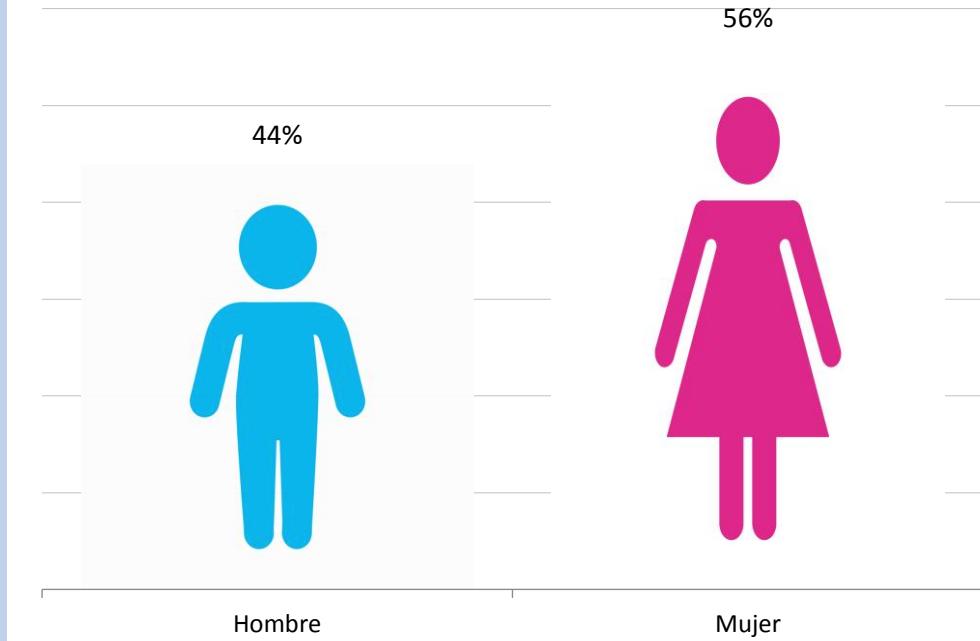
## PERFIL DEL ENCUESTADO



- El **65%** de personas que responden la encuesta son **familiares de personas sordas**, mayoritariamente **madres**.
- El **35%** de las personas que responden son los propios afectados con discapacidad auditiva.

Son los familiares de las personas sordas los que presentan mayor número de demandas, por ello no es de extrañar que sean estos los que contestan mayoritariamente la encuesta.

## LA PERSONA CON DISCAPACIDAD AUDITIVA ES

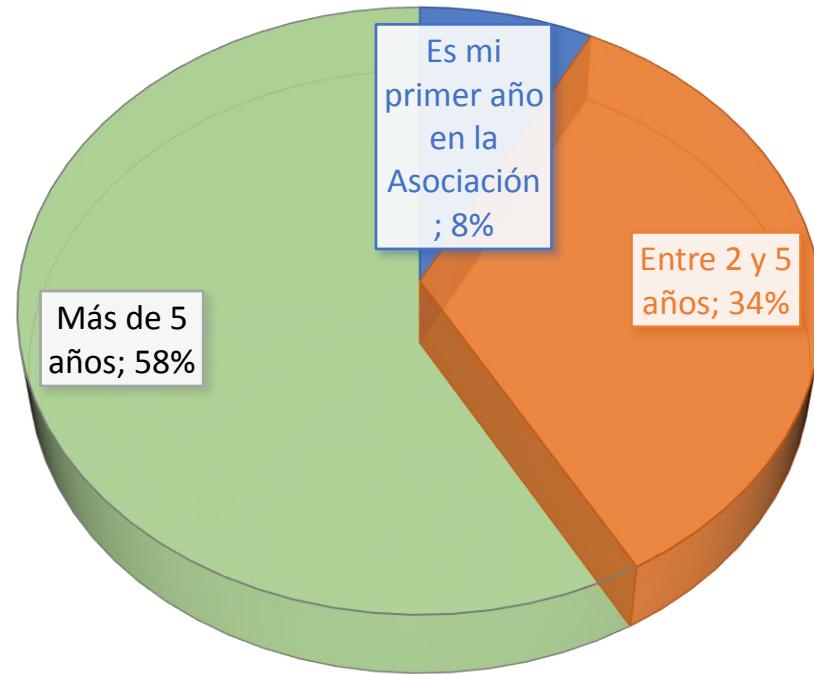


- Más de la mitad de nuestros usuarios (**58%**) pertenecen a la asociación desde hace **más de 5 años**.
- Las familias de reciente incorporación (1<sup>er</sup> año) son las menos numerosas **8%**.

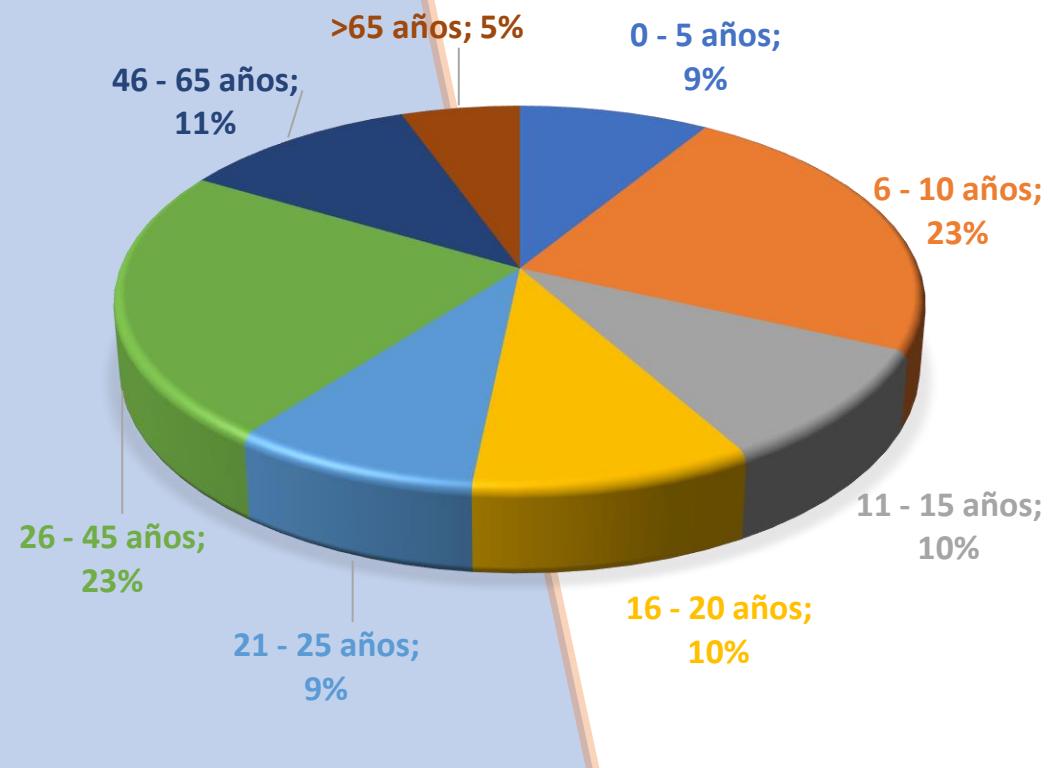
• En cuanto al sexo de la persona con d.a., existe una ligera mayoría de **mujeres 56%** frente a un **44% de hombres**.

**En 2024 atendimos a más mujeres que hombres, tendencia que se mantiene con respecto al año anterior.**

## ANTIGÜEDAD



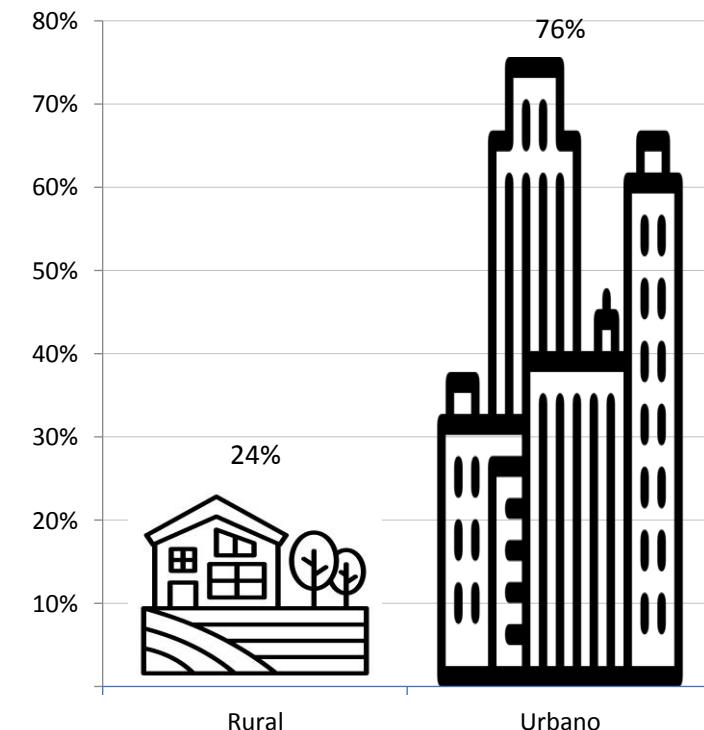
## EDAD DE LA PERSONA CON DISCAPACIDAD AUDITIVA



- La opción menos elegida con un **5%** es el rango de edad de los **>65 años**.
- Las franjas de edad de **6 a 10 años** y de **26 a 45**, constituyen el **46%** de usuarios con discapacidad auditiva .

**La mayoría de nuestros usuarios siguen siendo menores de 25 años, en este año se ha incrementado significativamente el número de menores respecto al año anterior **54%** a **61%** .**

## ÁMBITO DE RESIDENCIA

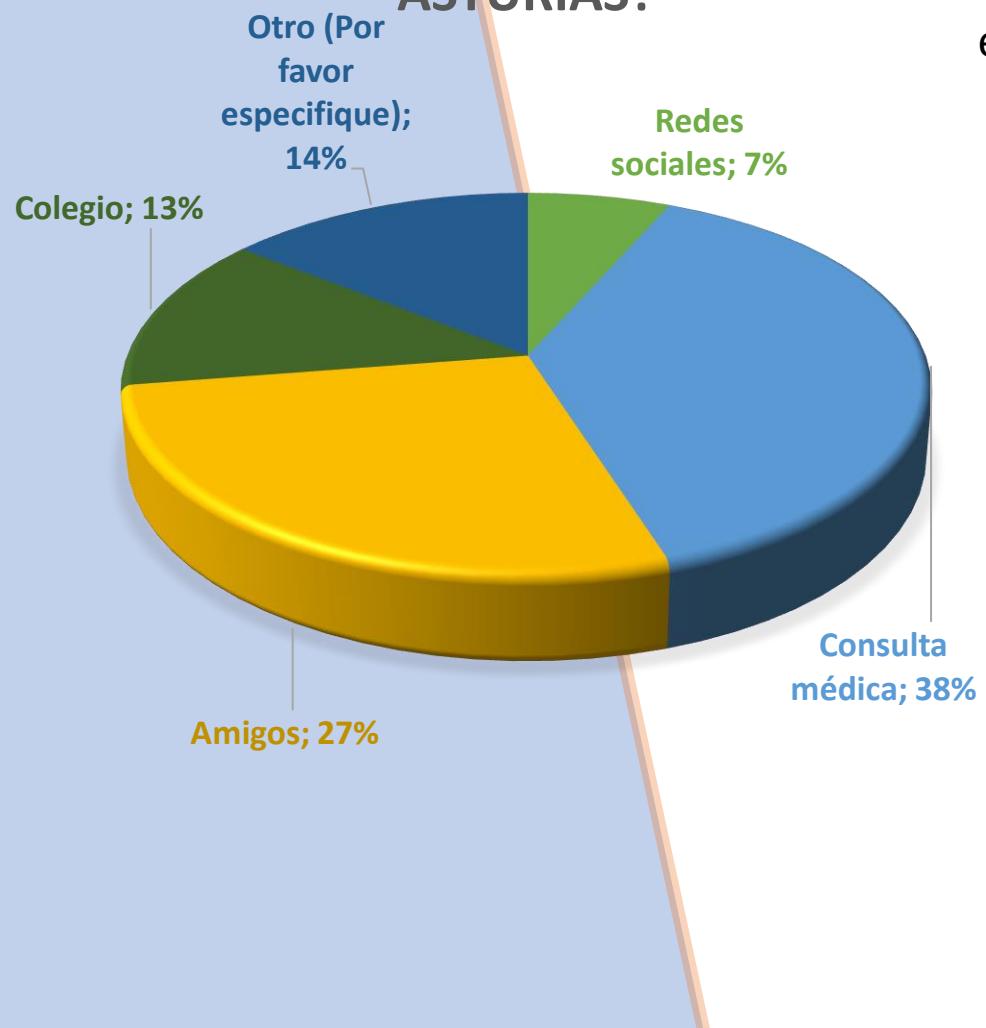


**Nuestros encuestados siguen prefiriendo el ámbito urbano como lugar de residencia, **76%**. Este porcentaje disminuye respecto a 2023, **80%****



**APADA ASTURIAS**  
Asociación de Padres y Amigos  
de Deficientes Auditivos de Asturias  
DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA

## ¿CÓMO CONOCIÓ APADA- ASTURIAS?



- El **66%** de las personas que llegan a la Asociación lo hacen gracias a la recomendación de **los equipos médicos** o de un **amigo**.
- La opción minoritaria con un **7%** es la opción de **redes sociales**.
- **Otros 14%** con especificaciones como: logopedas, familiares, equipo de específico de auditivos, etc.

- La forma de conocer APADA no ha sufrido variaciones significativas:
  - Las derivaciones realizadas desde los **equipos médicos** se mantienen estables **42%** a **38%**.
  - El conocimiento a través de **amigos** sufre un decrecimiento de un **33%** a un **27%**.
  - Los **colegios** comienzan a tener una puntuación significativa **9%** a **13%**.
  - El conocimiento a través de otros **padres y profesionales** aumenta ligeramente **11%** a un **14%**.

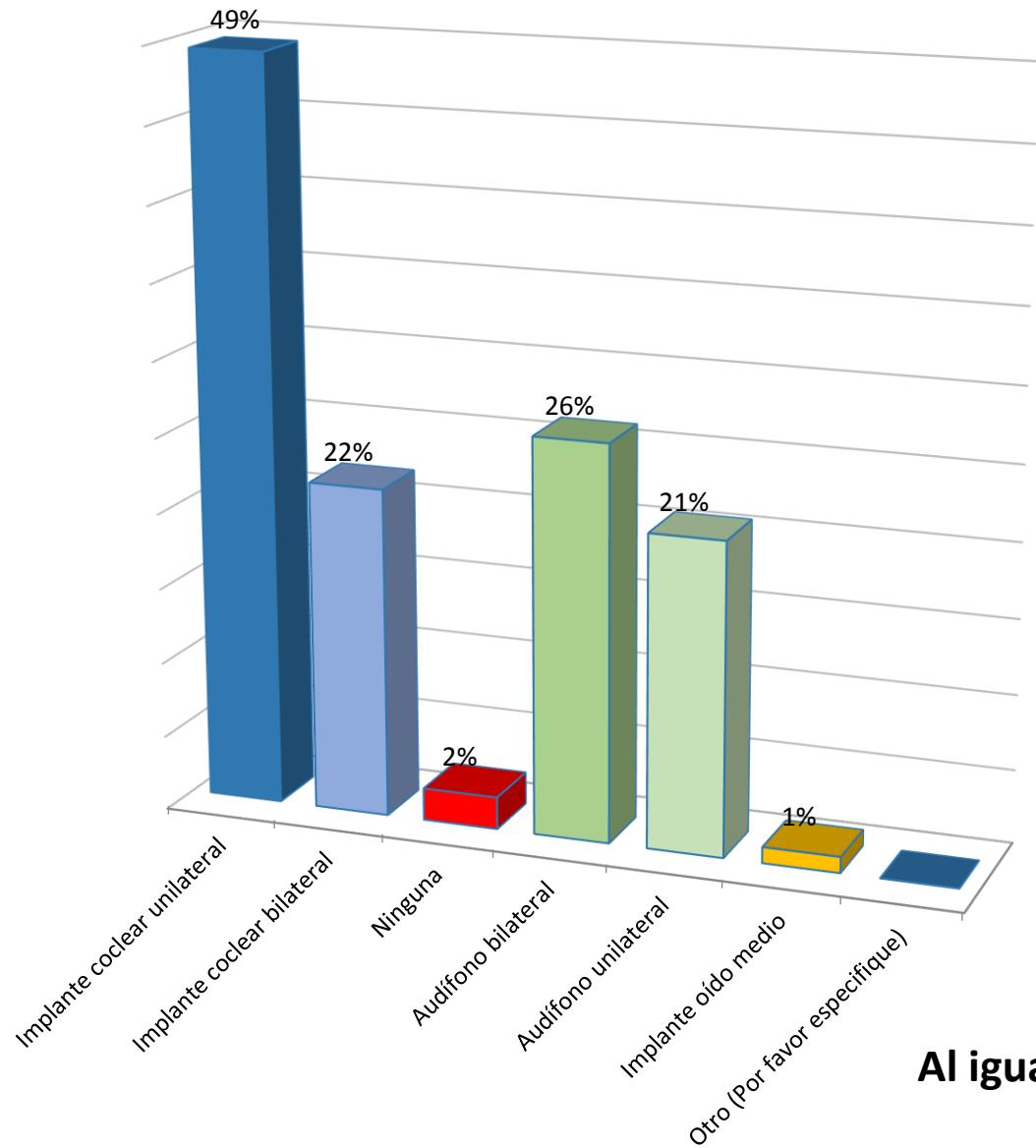


200  
EFQM  
2023-2026

EXCELENCIA  
INNOVACIÓN  
SOSTENIBILIDAD

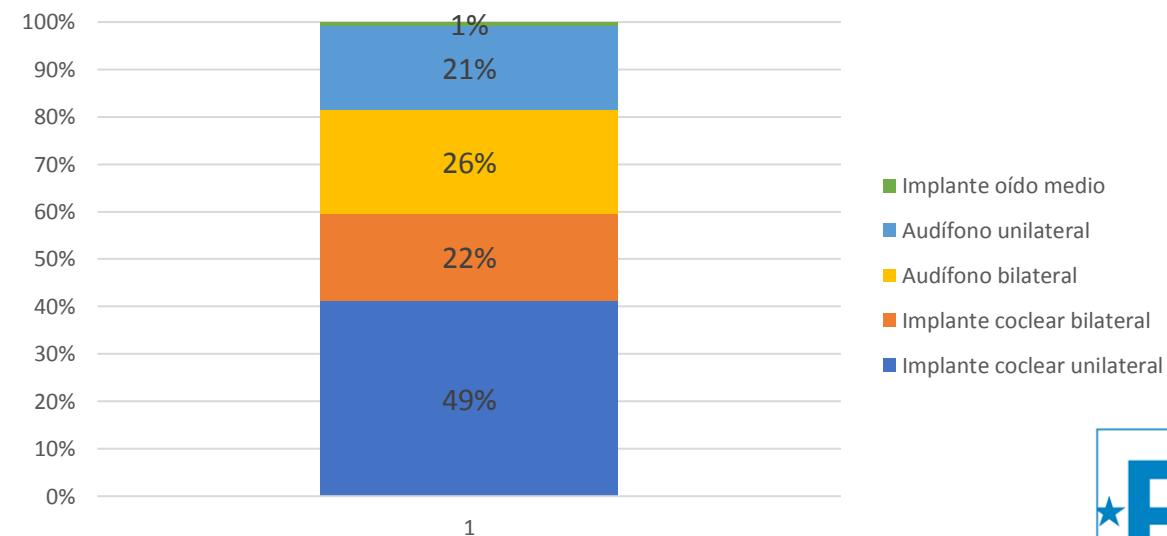
CLUB  
EXCELENCIA  
EN GESTIÓN

## TIPO DE PRÓTESIS



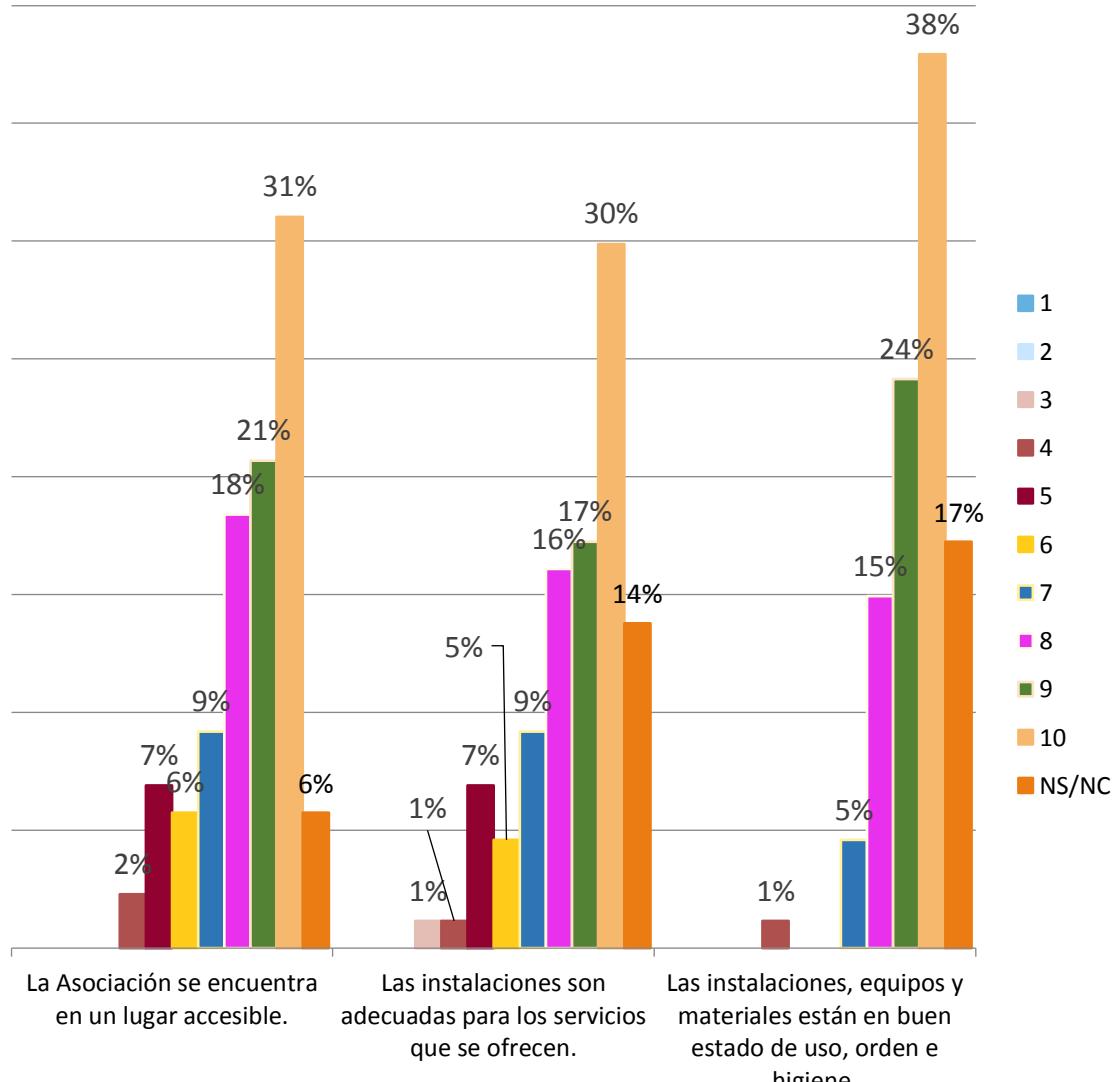
- El **98%** de nuestros usuarios utilizan **prótesis auditivas**.
- De ellos el **71%** tiene al menos un IC.
- 2%** no llevan ningún tipo de **prótesis**.

## 98% PRÓTESIS



Al igual que el año pasado **95%**, la gran mayoría de nuestros usuarios utilizan prótesis auditivas **98%**.

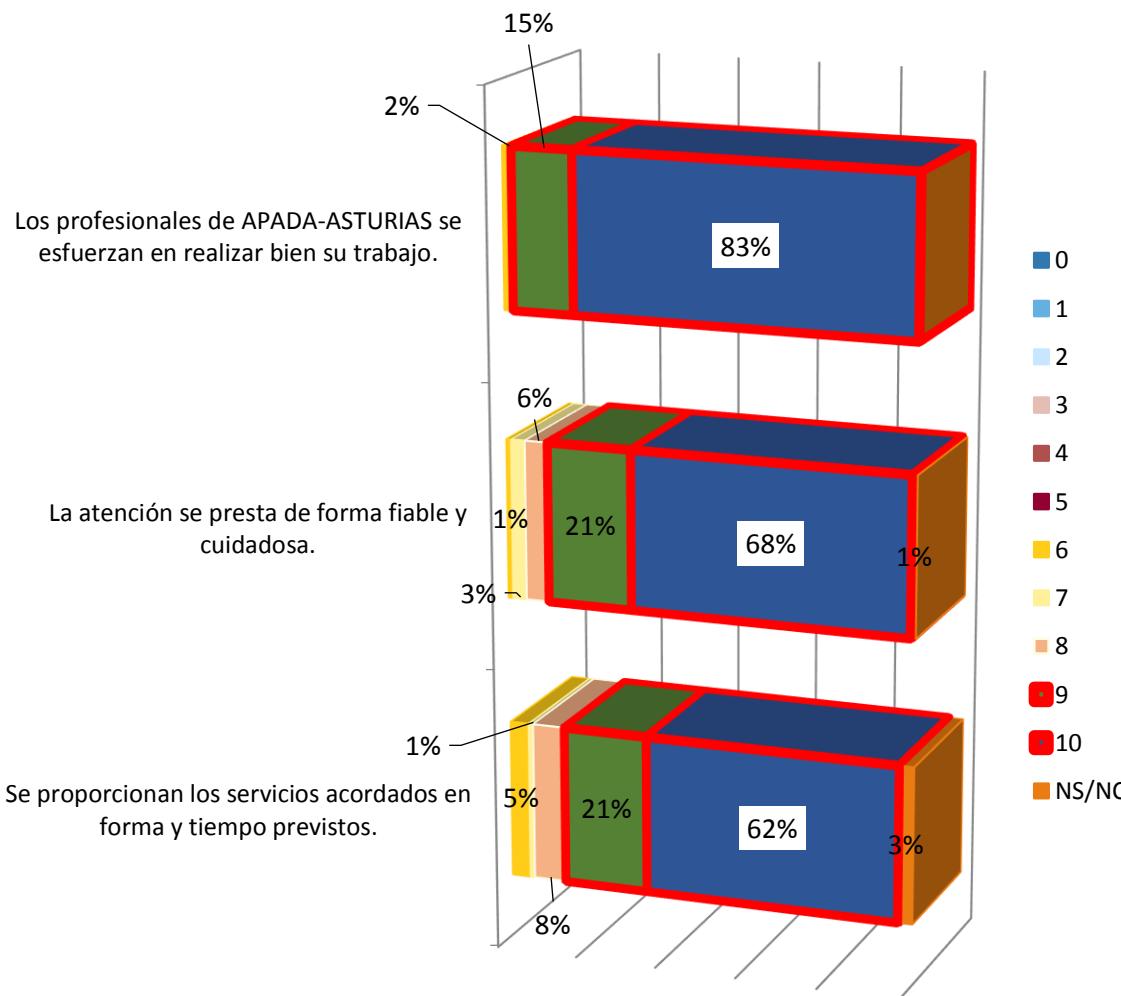
## ELEMENTOS TANGIBLES. Apariencia, instalaciones, equipos, personal.



- La Accesibilidad de nuestra ubicación fue valorada con un 10 o 9 por el **52%** de las personas que responden a la encuesta.
- En cuanto a lo adecuado de nuestras instalaciones un **47%** realizan una valoración entre 10 y 9.
- El estado de nuestras instalaciones, equipos y materiales es puntuado con un 10 o 9 por el **62%**.

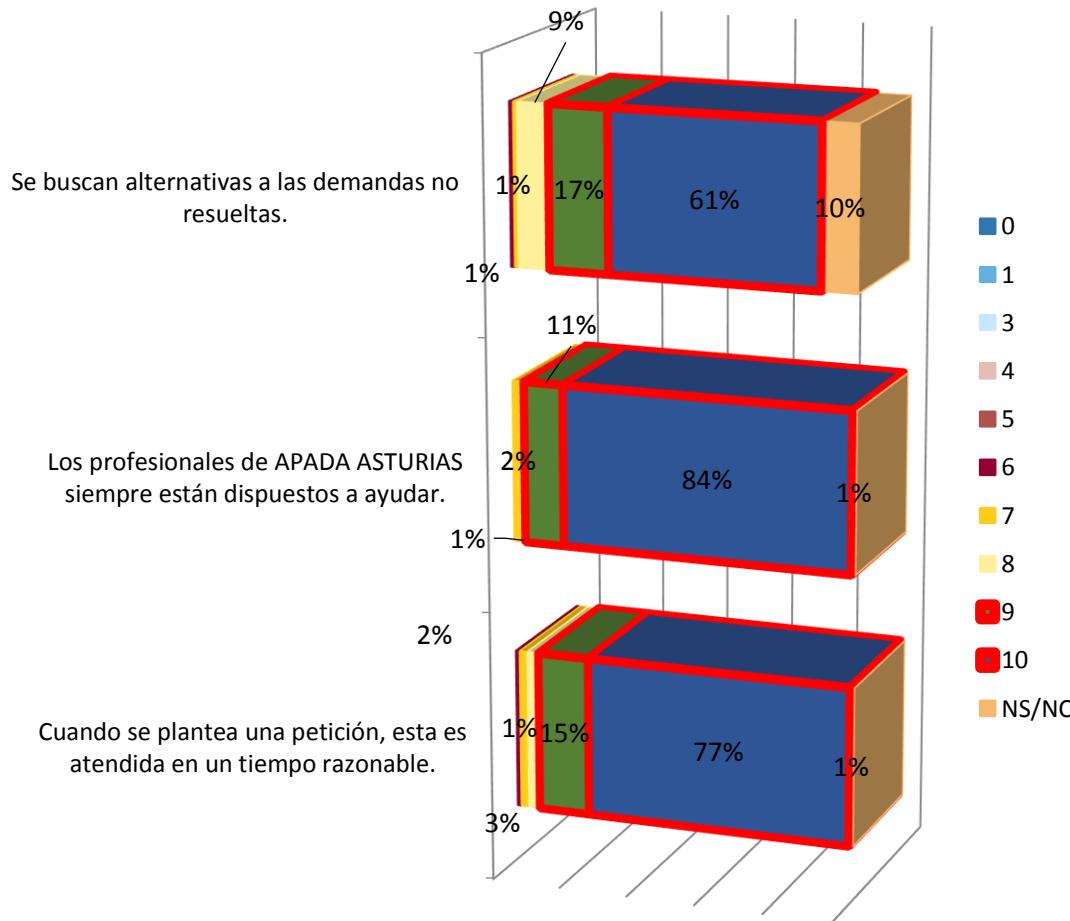
**Al igual que en 2023, siguen apareciendo comentarios en los que se manifiesta que deberíamos tener mejores instalaciones, más grandes.**

## Habilidad para realizar el servicio ofrecido de forma fiable.



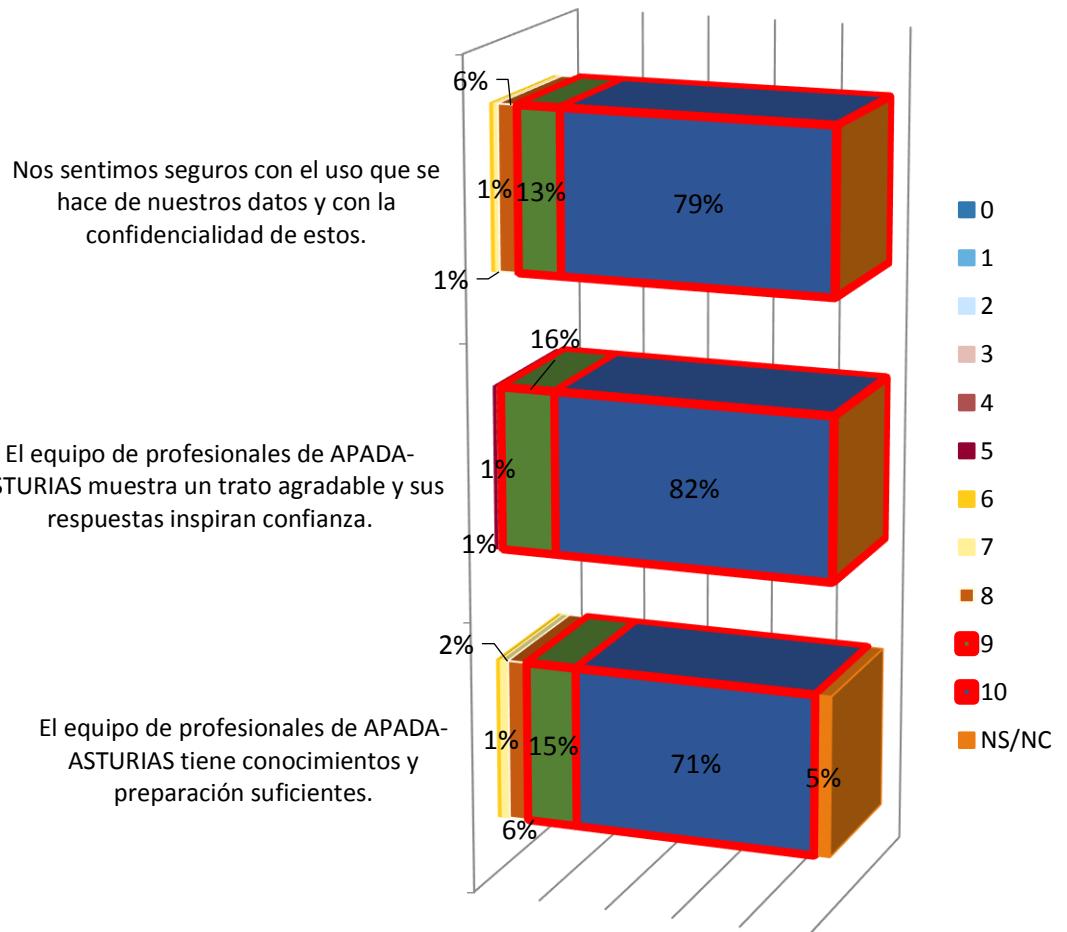
- El **98%** (puntuación de 10 y 9) consideran que los profesionales de la Asociación se esfuerzan en realizar bien su trabajo.
- El **89%** (puntuación de 10 y 9) piensa que nuestra atención es fiable y cuidadosa.
- El **83%** (puntuación de 10 y 9) considera que los servicios que proporcionamos se realizan en forma y tiempo previstos.

## Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios.



- El **78%** (puntuación de 10 y 9) creen que desde la Asociación se buscan alternativas a las demandas no resueltas.
- El **95%** (puntuación de 10 y 9) piensa los profesionales siempre están dispuestos a ayudar.
- El **92%** (puntuación de 10 y 9) considera que las peticiones que se hacen son resueltas en un tiempo razonable.

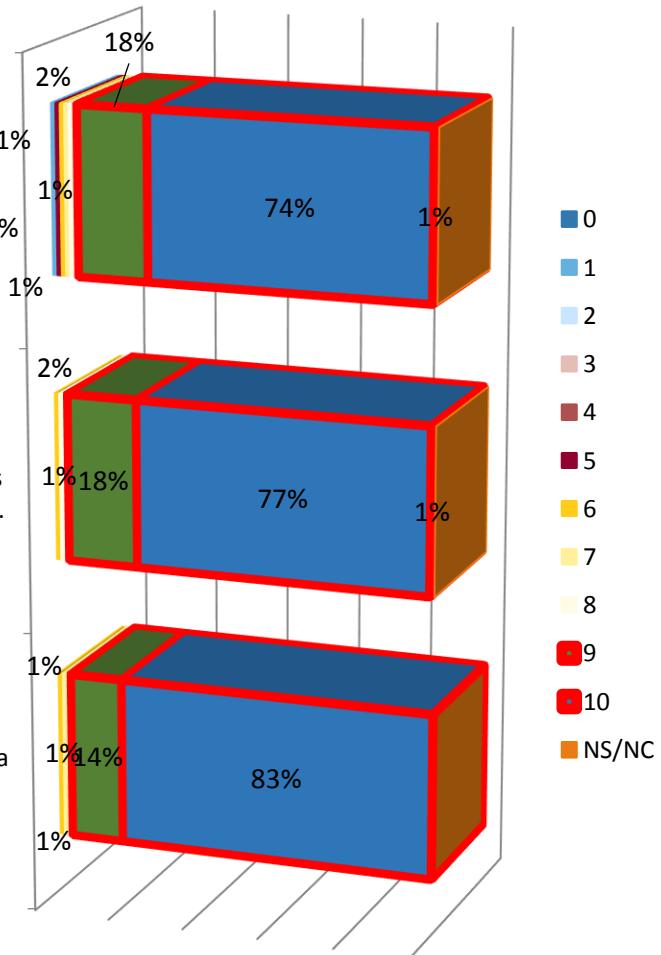
## Conocimientos y atención mostrados por los empleados.



- El **92%** (puntuación de 10 y 9) de nuestros usuarios se sienten seguros con el uso que Apada-Asturias realiza de sus datos.
- El **98%** (puntuación de 10 y 9) piensa que los profesionales muestran con los usuarios un trato agradable e inspiran confianza.
- El **86%** (puntuación de 10 y 9) considera que los profesionales de APADA cuentan con los conocimientos y preparación suficientes.

## Grado de atención personalizada ofrecida.

El equipo de profesionales se interesa por mis problemas y busca soluciones personalizadas.



La información proporcionada por los profesionales es clara y comprensible.

El equipo de profesionales se muestra accesible.



APADA ASTURIAS  
Asociación de Padres y Amigos  
de Deficientes Auditivos de Asturias  
DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA



200  
EFQM  
2023-2026

EXCELENCIA  
INNOVACIÓN  
SOSTENIBILIDAD

CLUB  
EXCELENCIA  
EN GESTIÓN

- El **92%** (puntuación de 10 y 9) de nuestros usuarios creen que el equipo profesional se interesa por los problemas de los usuarios y busca soluciones personalizadas.
- El **95%** (puntuación de 10 y 9) piensa que la información que proporcionan los profesionales es clara y accesible.
- El **97%** (puntuación de 10 y 9) considera que el equipo técnico de la Asociación se muestra accesible.

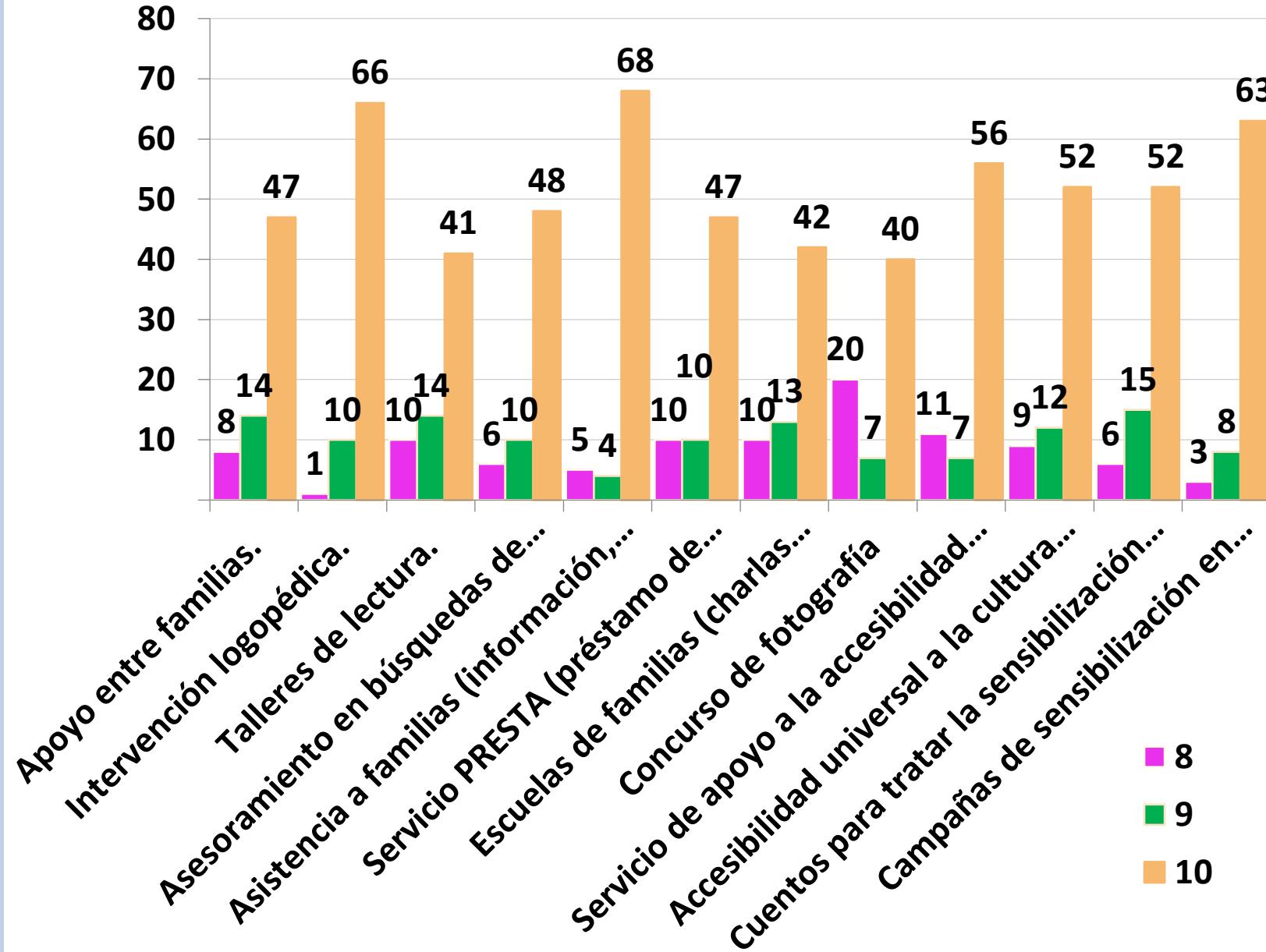
## **COMPARATIVA 2023/2024**

Las preguntas que tienen que ver con la satisfacción del trato recibido por los profesionales en cuanto a **FIABILIDAD, CAPACIDAD DE RESPUESTA, SEGURIDAD y EMPATÍA** muestran valores muy buenos en referencia a la atención recibida, al esfuerzo de los profesionales, a su disposición y trato.

Esta valoración se mantiene estable desde 2022.



# IMPORTANCIA DE LOS DISTINTOS PROGRAMAS.



**IMPORTANCIA ASIGNADA A LOS PROGRAMAS EN ORDEN DESCENDENTE SON:**

1. **Asistencia a Familias.**
2. **Intervención Logopédica.**
3. **Campañas de sensibilización en centros escolares.**
4. **Servicio de Apoyo a la Accesibilidad.**
5. **Cuentos y Accesibilidad Universal a la cultura.**



**APADA ASTURIAS**  
Asociación de Padres y Amigos  
de Deficientes Auditivos de Asturias  
DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA



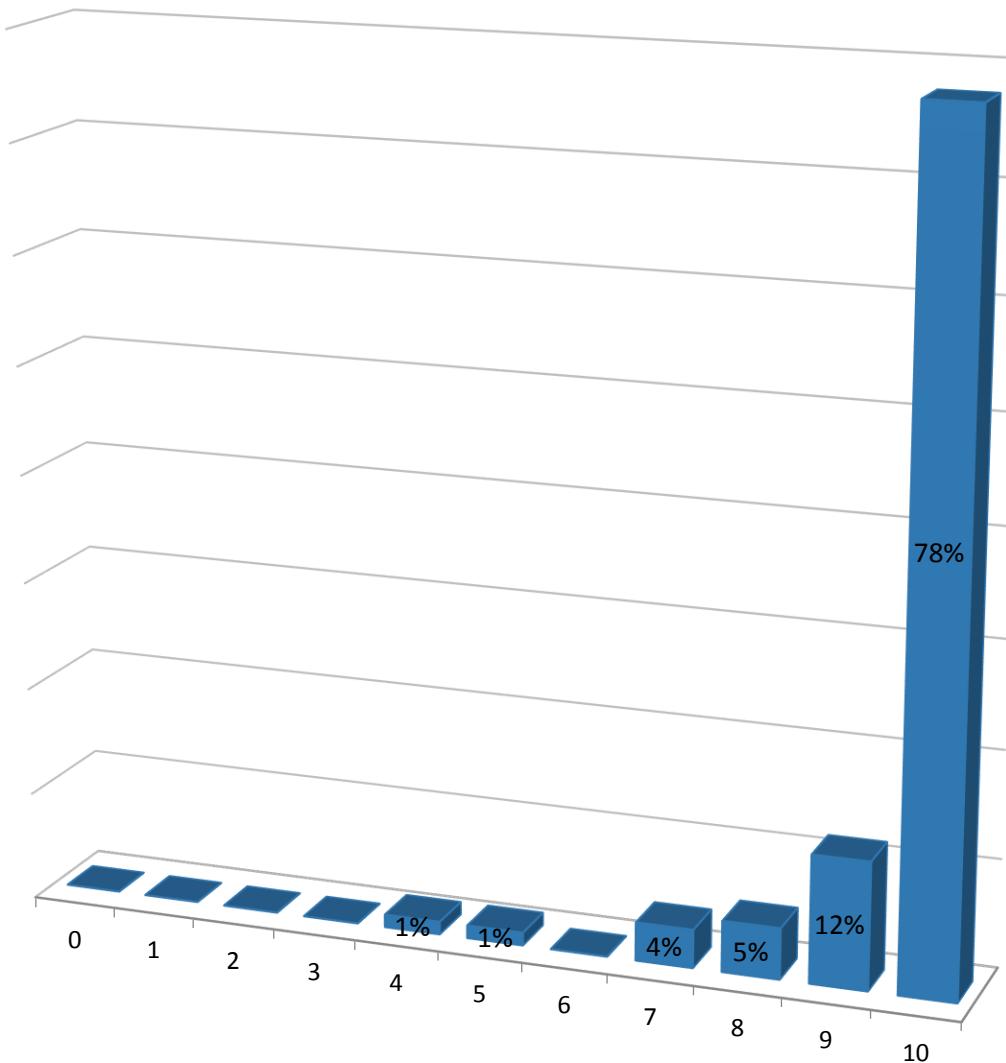
## COMPARATIVA 2023/2024

La participación en los programas de APADA también ha experimentado ligeros cambios:

- La **Asistencia a Familias** y la **Logopedia** son las actividades a las que se les asigna una mayor importancia según los usuarios.
- Tanto las **Campañas de Sensibilización en entornos escolares** como el **Servicio de Apoyo a la Accesibilidad** han incrementado sus puntuaciones.
- Los programas a los que se les atribuye una menor importancia son las **Escuelas de Padres** y el **Servicio PRESTA**.



## Calidad del servicio prestado en APADA ASTURIAS



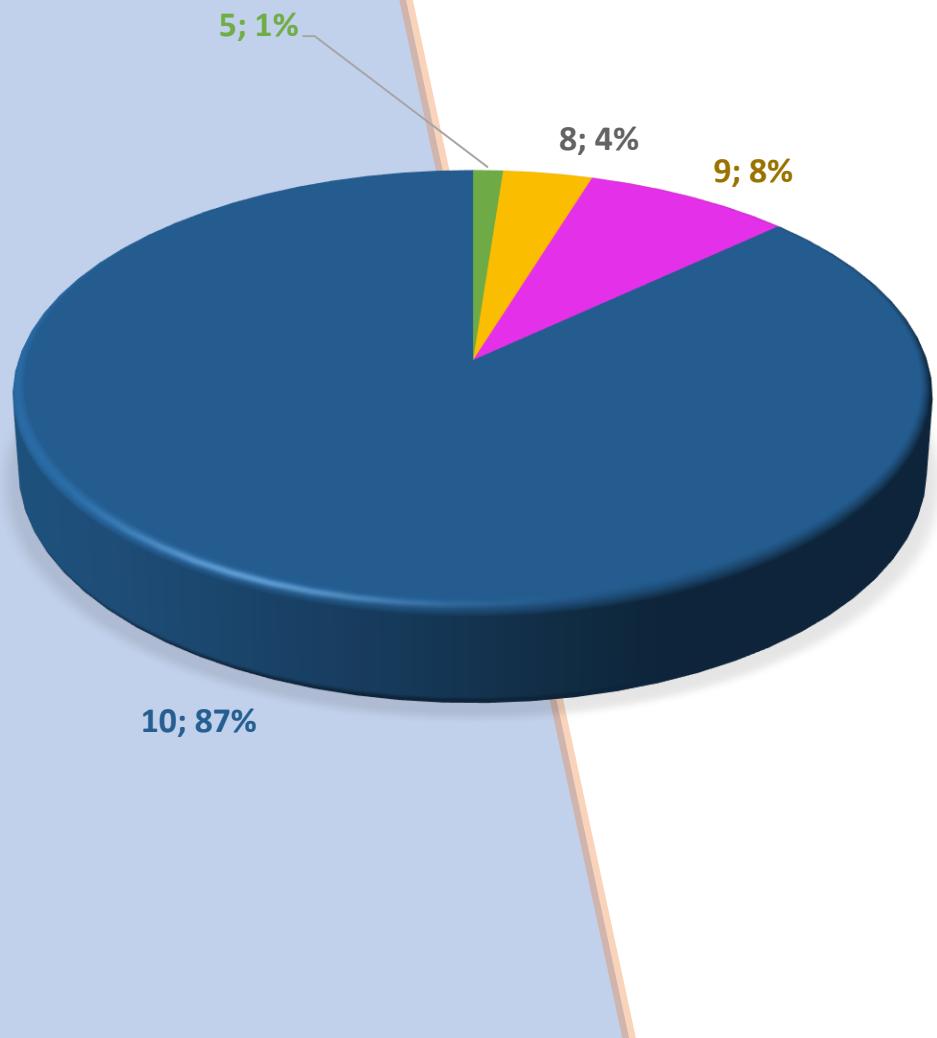
- El **90%** calificó la calidad de los servicios prestado por APADA con una puntuación de 10 y 9.
- El **78%** calificó la calidad de los servicios prestado por APADA-Asturias con una puntuación de 10.
- La **MODA** es **10**.



**La media de puntuación en esta pregunta es de un **9,55**.**

En 2023 la media de puntuaciones fue de **9,41**.

## ¿RECOMENDARÍA APADA-ASTURIAS A OTRA FAMILIA EN SU MISMA SITUACIÓN?



- Con una valoración de 10, el **87%** recomendaría a otros familiares nuestra Asociación.
- Las valoraciones de 10 y 9 suponen el **95%** de la puntuación total.



**La media de puntuación en esta pregunta es de un **9,8**.**

En 2023 la media de puntuaciones fue de **9,66**.



❖ **Aspectos que las familias consideran que APADA debería mejorar:**

- Más enfoque hacia niños y no tanto a adultos.
- Tener más información sobre cursos para mejorar pero que pueda acceder a dichos cursos.
- Más reuniones para que las familias se conozcan, algo en Navidad.
- Lograr mayor implicación de las familias.
- Instalaciones.
- Cercanía al domicilio.
- Ayudar a buscar trabajos.
- La motivación a las personas con discapacidad auditiva.
- Dar información al profesorado de la Universidad de Oviedo sobre las distintas ayudas técnicas que existen.



**APADA ASTURIAS**  
Asociación de Padres y Amigos  
de Deficientes Auditivos de Asturias  
DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA



## ❖ Comentarios y Sugerencias.

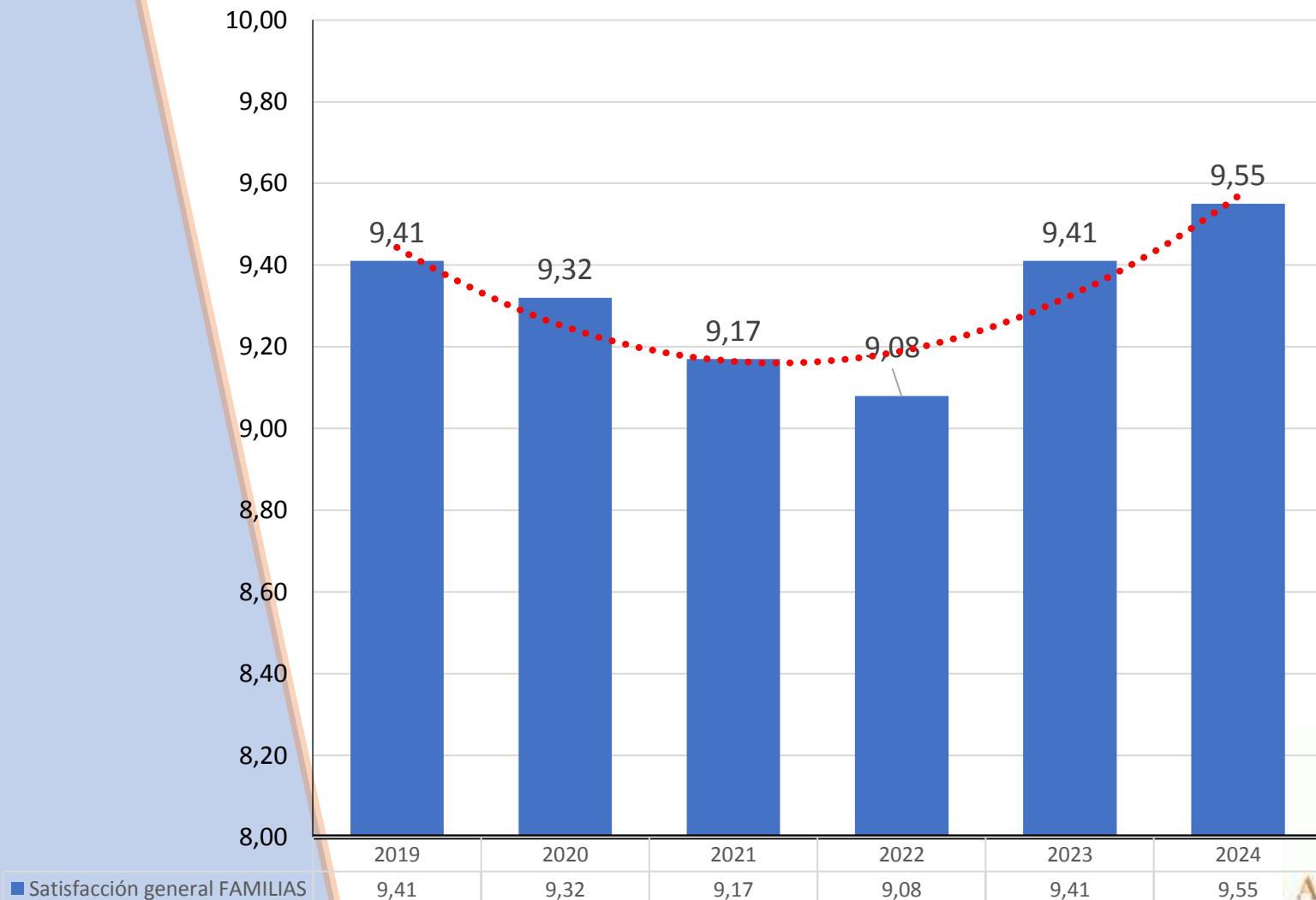
- ❖ “Agradecería tener más información”.
- ❖ “Sería interesante que hubiera actividades para adolescentes”.
- ❖ “Dar las gracias por la ayuda prestada, toda la información y las dudas aclaradas. Nos lo hacen más llevadero y dan fuerzas...”.
- ❖ “¡Seguid así!”
- ❖ “Cambiar de instalaciones”.
- ❖ “Gracias por estar siempre ahí”.

❖ **Aspectos que las familias consideran que APADA hace especialmente bien:**

- Empatía y esfuerzo.
- Cercanía, apoyo y buen trato a las familias.
- Atención, amabilidad e implicación en la resolución de nuestros problemas.
- Proporcionar información muy útil.
- Rapidez en la respuesta y disponibilidad para ayudar y escuchar.
- Preocuparse e intentar buscar ayuda/solución siempre.
- Son muy empáticos. Siempre buena disposición a ayudar.
- Todo en general.
- Apoyo entre las familias y apoyo de logopedia.
- Eficacia en la atención y comunicación.
- La profesionalidad a la hora de intervenir.
- Atención personalizada.
- Ayuda inmediata ante cualquier duda o problema.
- Lo bien que nos tenéis informados de todo.



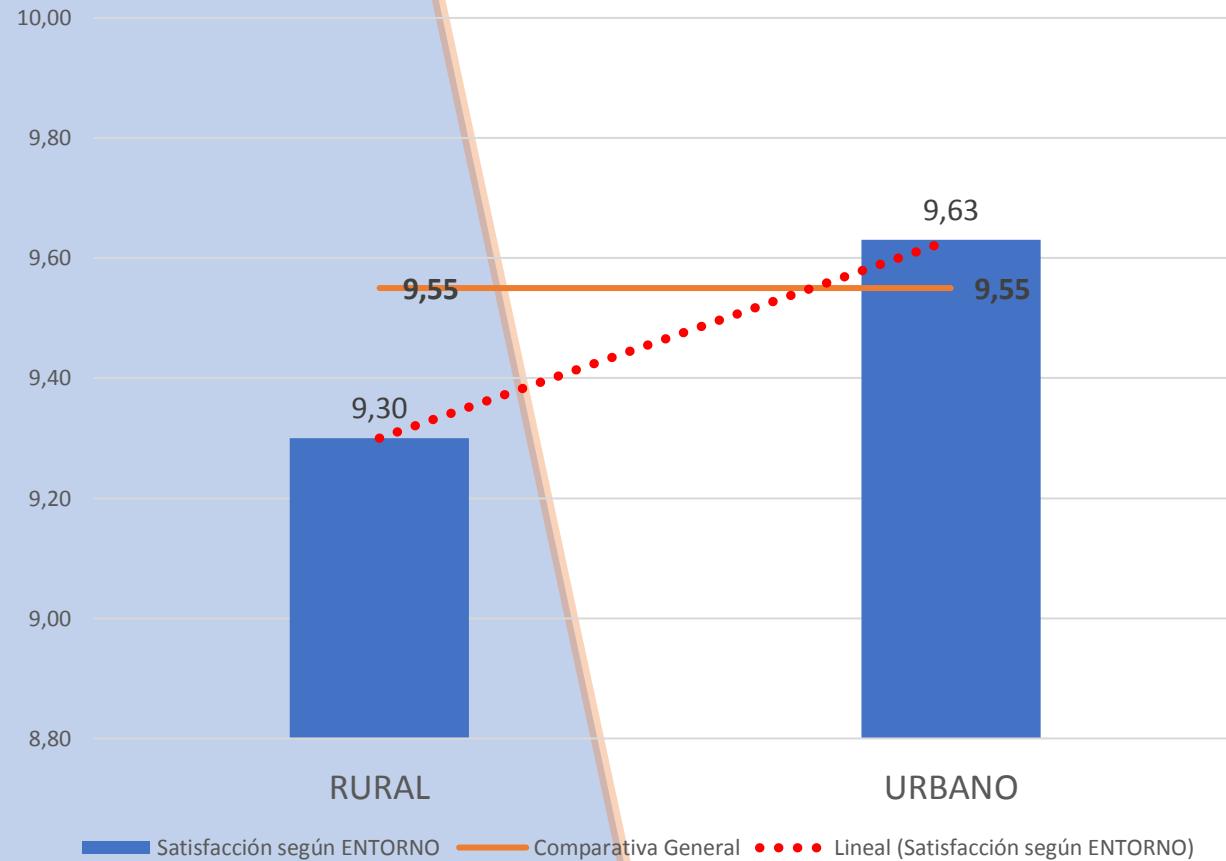
## EVOLUCIÓN VALORACIÓN Calidad del Servicio



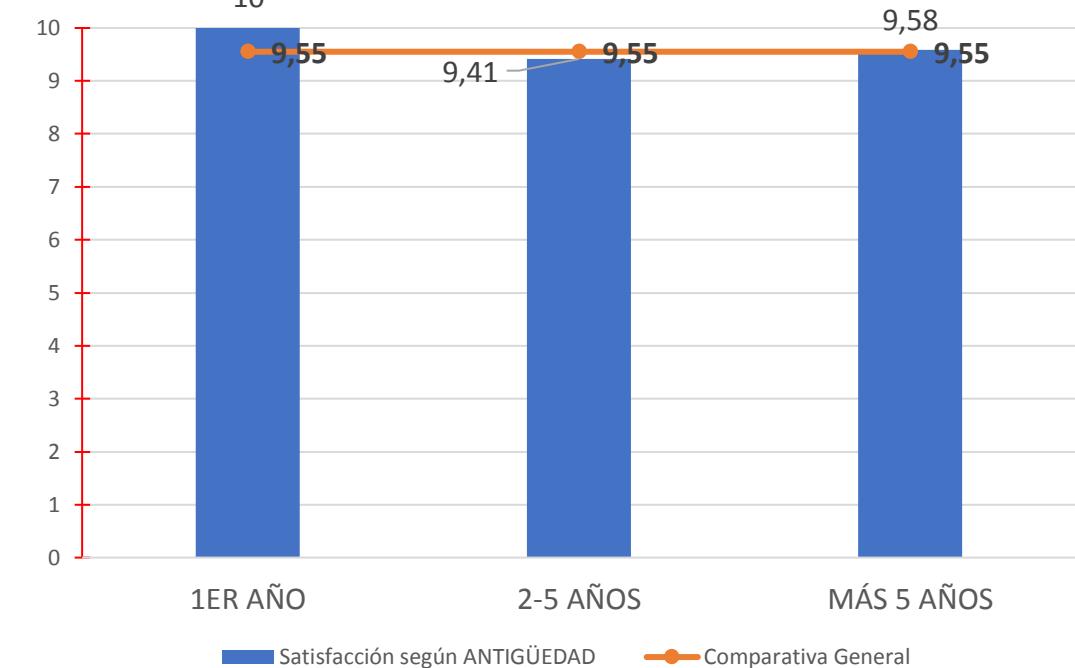
**APADA ASTURIAS**  
Asociación de Padres y Amigos  
de Deficientes Auditivos de Asturias  
DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA



### SATISFACCIÓN SEGÚN ENTORNO DE PROCEDENCIA



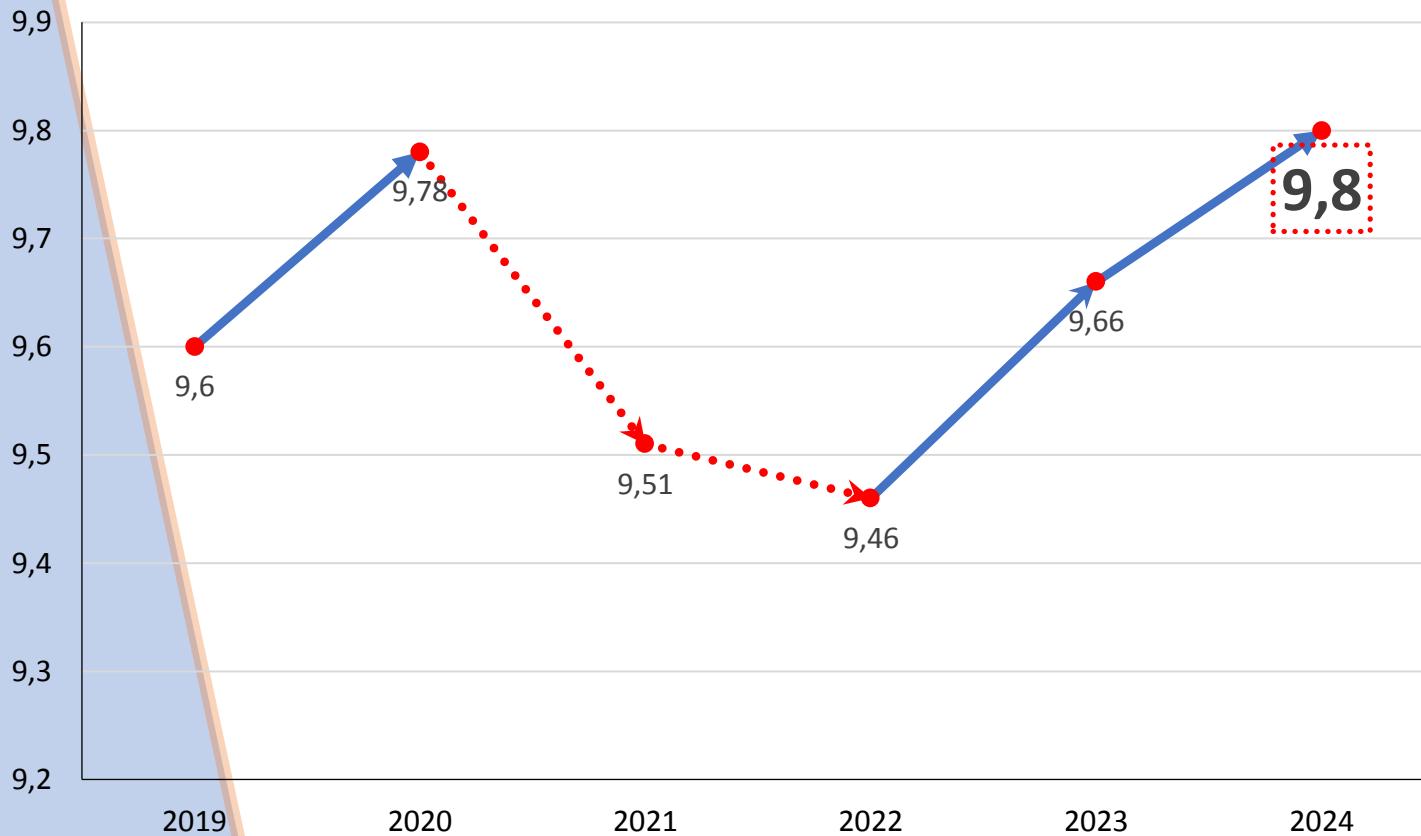
### SATISFACCIÓN SEGÚN ANTIGÜEDAD



**APADA ASTURIAS**  
Asociación de Padres y Amigos  
de Deficientes Auditivos de Asturias  
DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA



## RECOMENDACIÓN FAMILIAS



La gráfica nos muestra una mejoría respecto a 2023.

Se trata de la mejor puntuación obtenida desde que hacemos evaluaciones de calidad.





MUCHAS GRACIAS A TODAS LAS  
FAMILIAS QUE NOS HAN  
AYUDADO HA REALIZAR ESTE  
INFORME DE RESULTADOS  
SOLO A TRAVÉS DEL ANÁLISIS  
CONSEGUIREMOS MEJORAR

(A) APADA ASTURIAS  
Asociación de Padres y Amigos de Deficientes Auditivos de Asturias

