

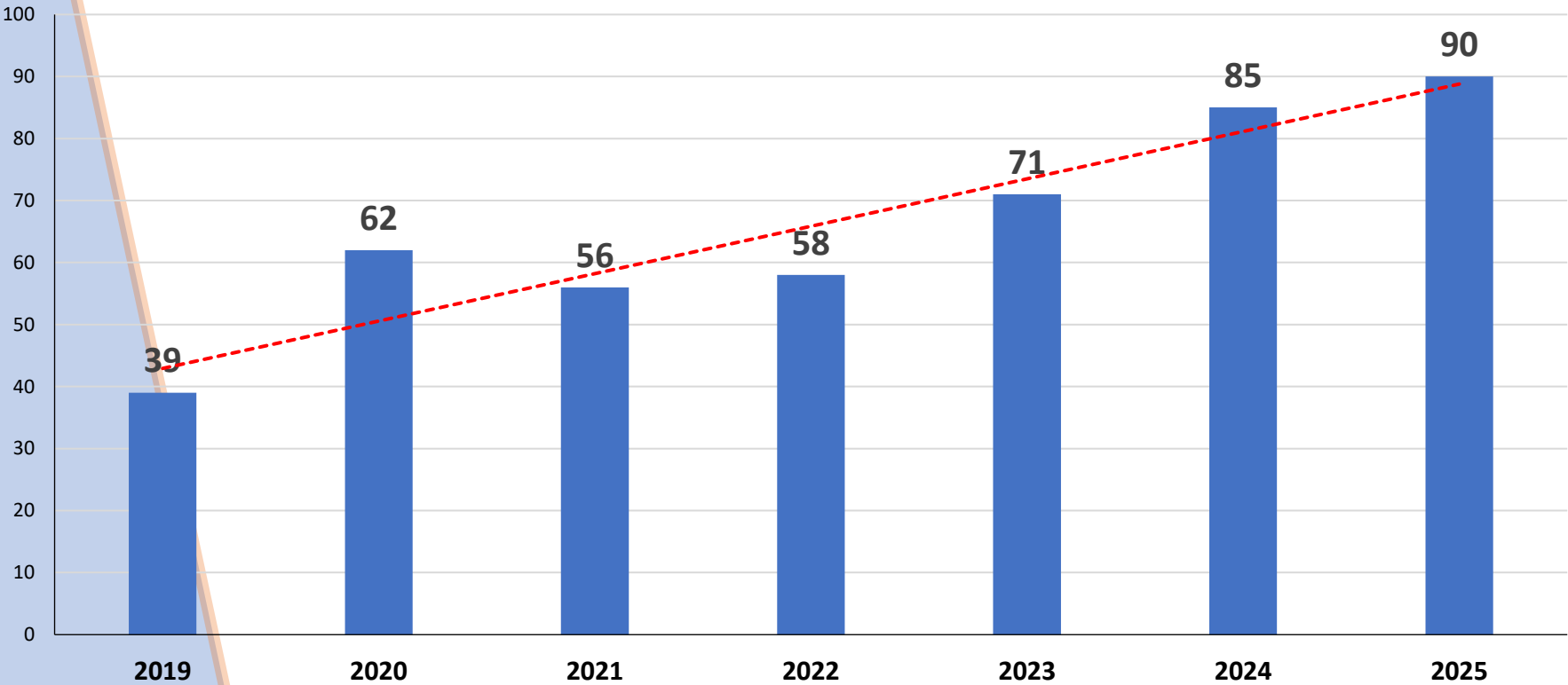


INFORME DE RESULTADOS
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE
LAS FAMILIAS
APADA-ASTURIAS 2025



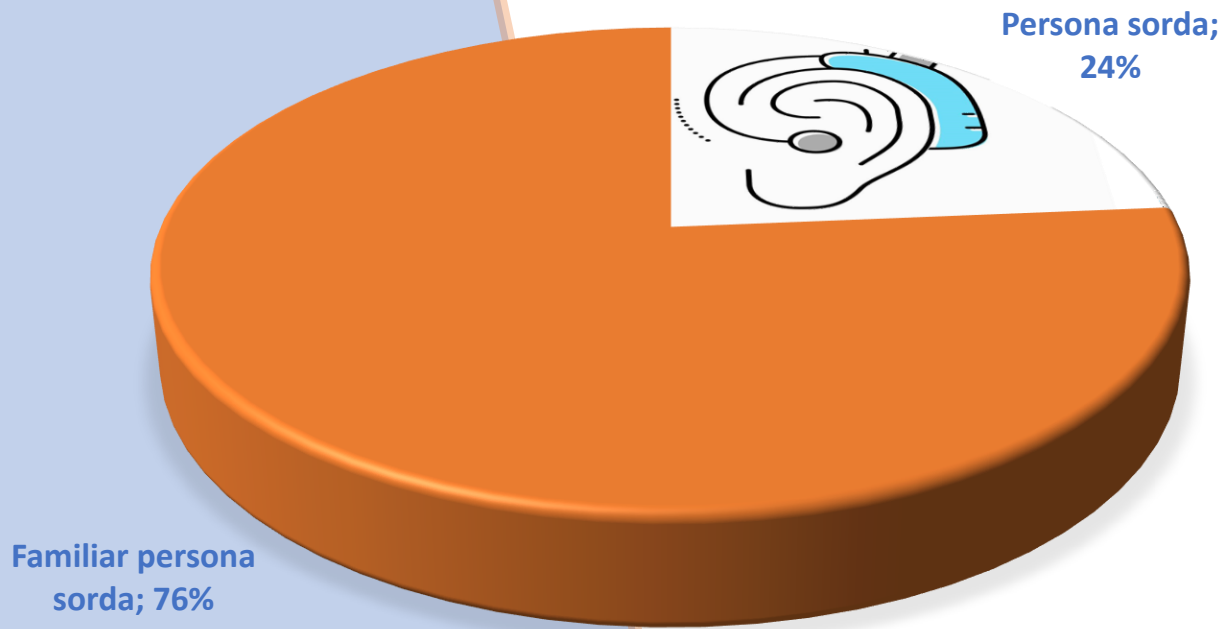
APADA ASTURIAS
Asociación de Padres y Amigos de Deficientes Auditivos de Asturias

PARTICIPACIÓN USUARIOS SAAF



PARTICIPACIÓN						
2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
39	62	56	58	71	85	90

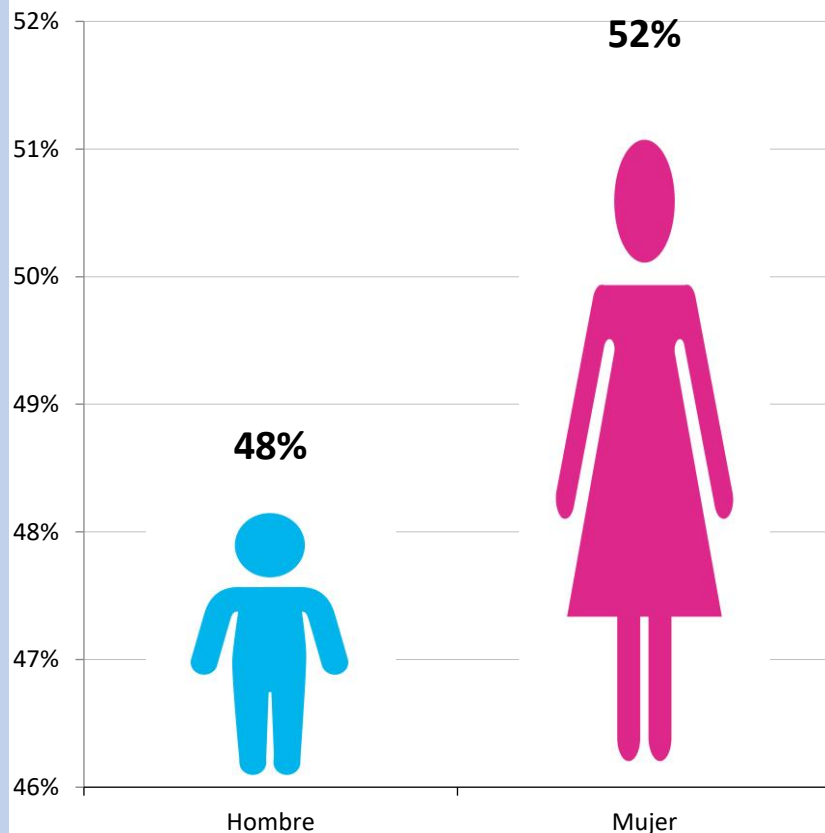
PERFIL DEL ENCUESTADO



- El **76%** de personas que responden la encuesta son **familiares de personas sordas**, mayoritariamente **madres**.
- El **24%** de las personas que responden son los propios afectados con discapacidad auditiva.

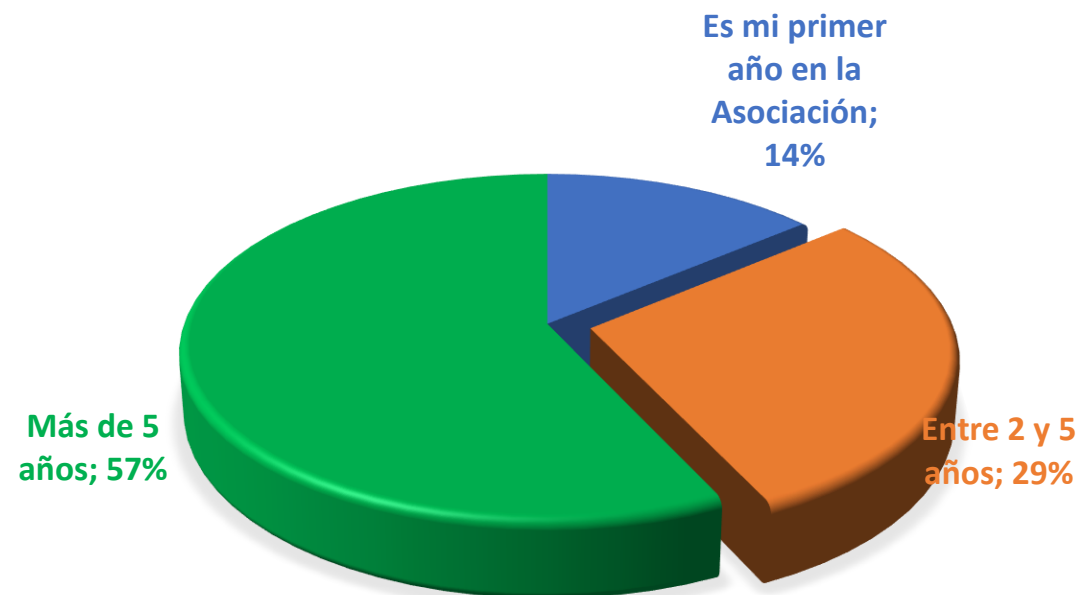
Son los familiares de las personas sordas los que presentan mayor número de demandas, por ello no es de extrañar que sean estos los que contestan mayoritariamente la encuesta.

LA PERSONA CON DISCAPACIDAD AUDITIVA ES



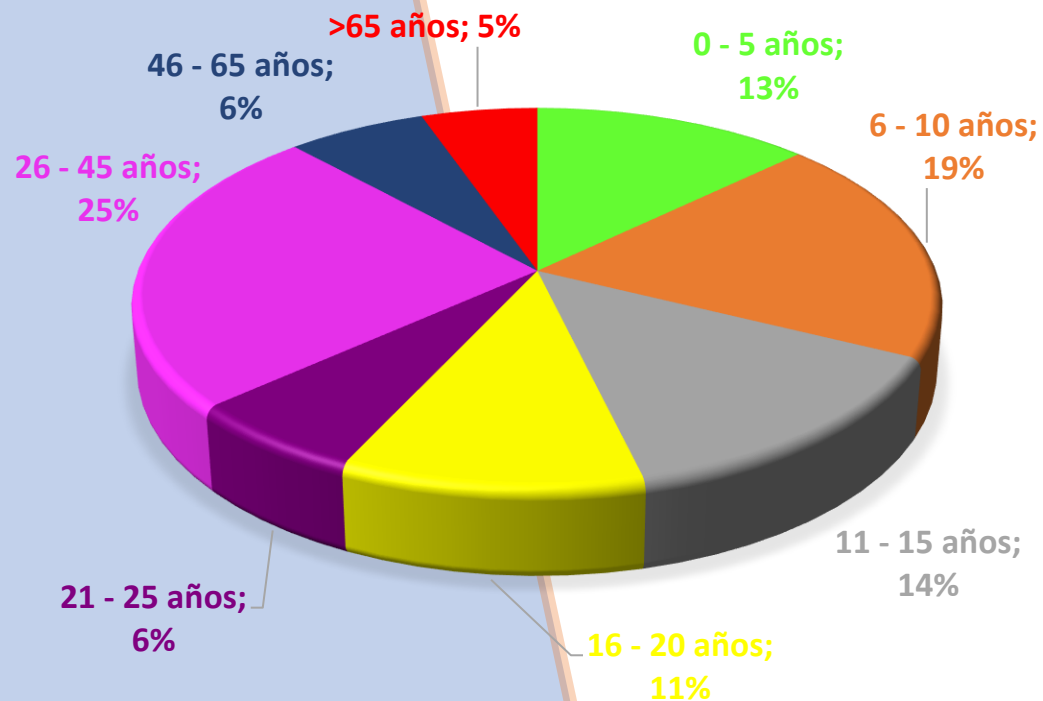
En cuanto al sexo de la persona con d.a., existe una ligera mayoría de **mujeres 52%** frente a un **48%** de **hombres**. En 2024 la diferencia entre sexos era más notable (**mujeres 56%** frente a un **44%** de **hombres**).

¿DESDE CUÁNDO PERTENECE A APADA ASTURIAS?



- Más de la mitad de nuestros usuarios (**57%**) pertenecen a la asociación desde hace **más de 5 años**.
- Las familias de reciente incorporación (1^{er} año) son las menos numerosas **14%**. Pero tienen un incremento respecto a las cifras de 2024, **8%**.

EDAD DE LA PERSONA CON DISCAPACIDAD AUDITIVA

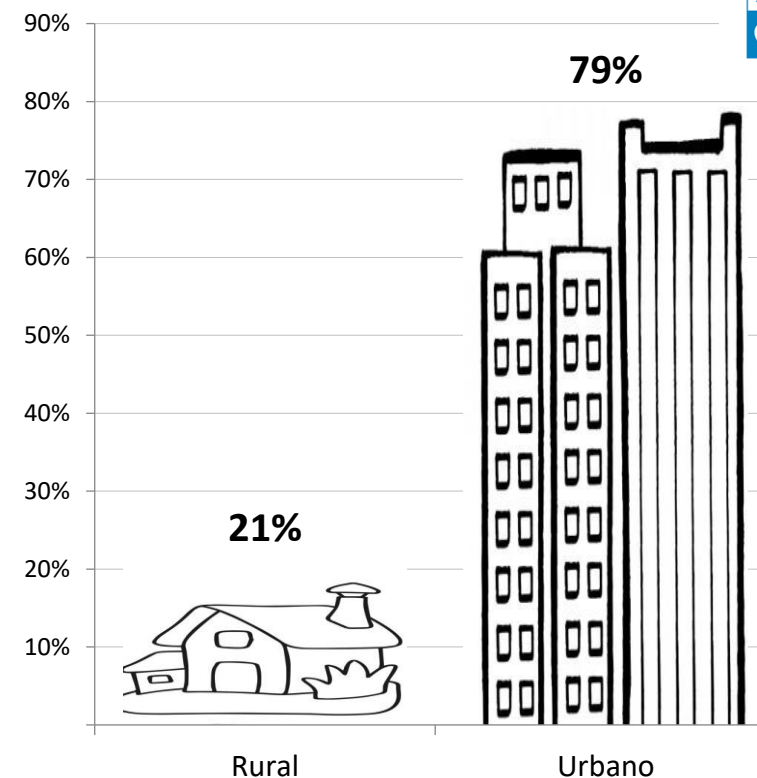


La mayoría de nuestros usuarios son menores de 20 años **57%**. Este año se ha incrementado el número de menores 0-5 años **13%**, **9%**.

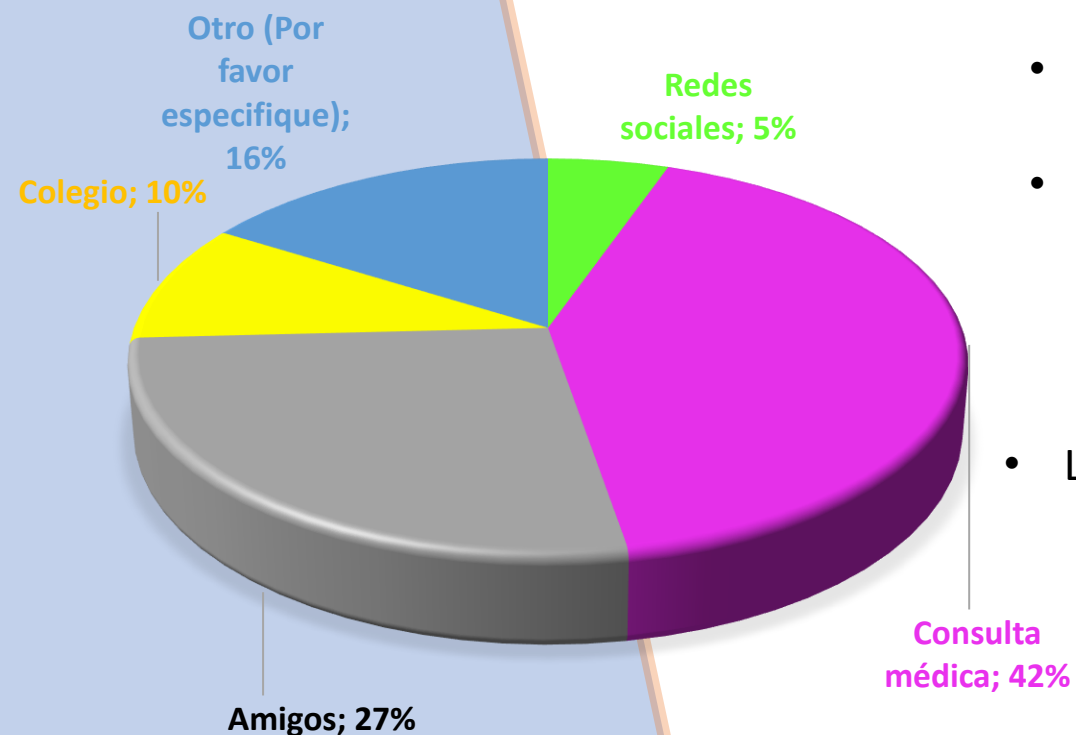
Nuestros encuestados siguen prefiriendo el ámbito urbano como lugar de residencia, **79%**. Este porcentaje aumenta ligeramente respecto a 2024, **76%**.

- Las opciones menos elegidas son:
 - 21-25** años con un **6%**.
 - 46-65** años con un **6%**.
 - >65** años con un **5%** (se mantiene idéntica a 2024).
- La franja de edad más numerosa es la de **26 a 45** años, con el **25%** de usuarios con discapacidad auditiva.

ÁMBITO DE RESIDENCIA

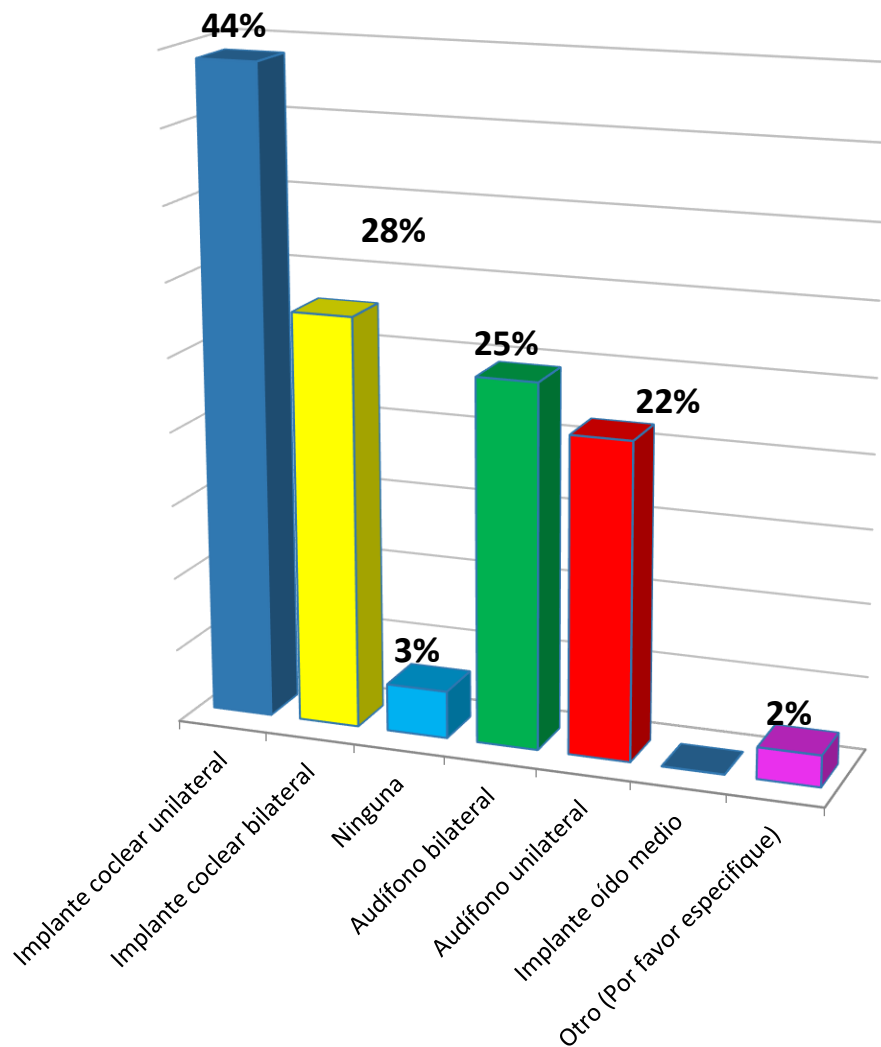


¿CÓMO CONOCIÓ APADA-ASTURIAS?



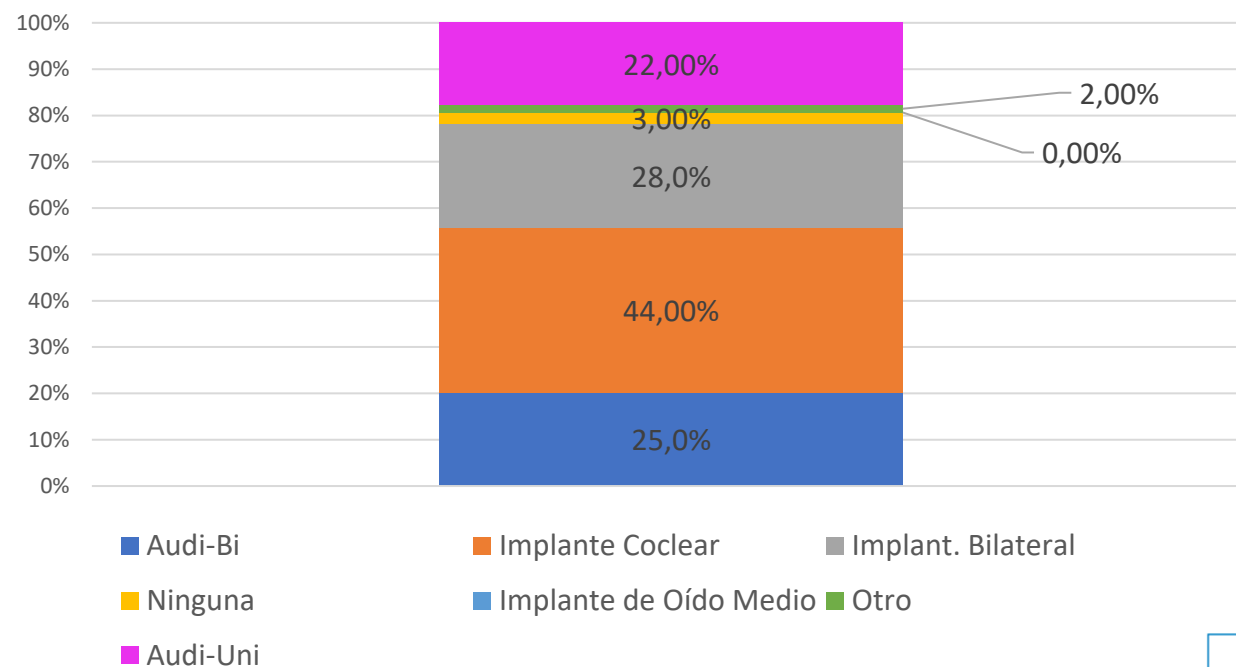
- El **69%** de las personas que llegan a la Asociación lo hacen gracias a la recomendación de **los equipos médicos** o de un **amigo**. **66%-2024**
- La opción minoritaria con un **5%** es la opción de **redes sociales**. **7%-2024**
- **Otros 16%** con especificaciones como: logopedas, familiares, equipo de específico de auditivos, etc. **14%-2024**
- La forma de conocer APADA no ha sufrido variaciones significativas:
 - Las derivaciones realizadas desde los **equipos médicos** siguen siendo estables **42%** a **38%**.
 - El conocimiento a través de **amigos** también está estable **27%** a un **27%**.
 - El número de derivaciones a través de los **colegios** baja ligeramente **10%** a **13%**.
 - El conocimiento a través de otros **padres y profesionales** aumenta ligeramente **16%** a un **14%**.

TIPO DE PRÓTESIS



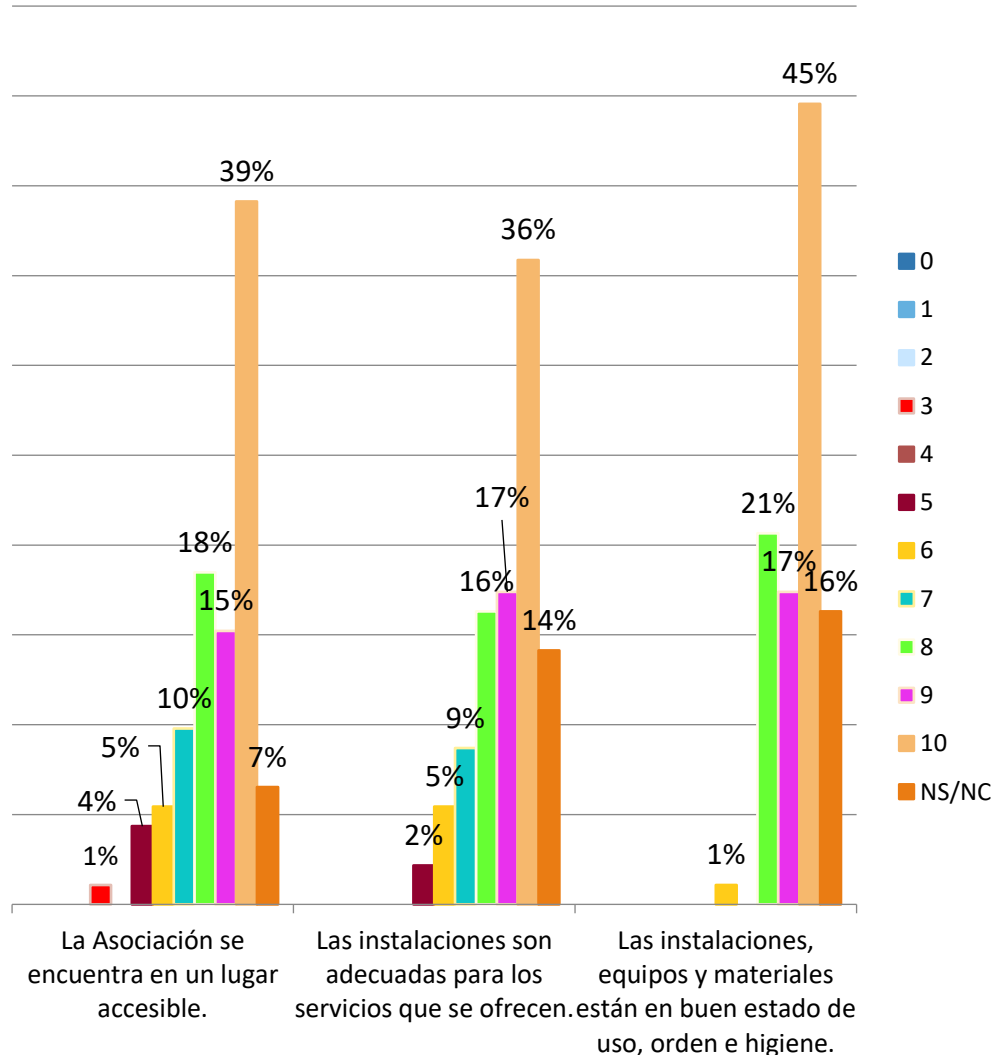
- El **97%** de nuestros usuarios utilizan **prótesis auditivas**.
- De ellos el **72%** tiene al menos un IC.
- **3%** no llevan ningún tipo de **prótesis**.

97% PRÓTESIS



Al igual que el año pasado **98%**, la gran mayoría de nuestros usuarios utilizan prótesis auditivas **97%**.

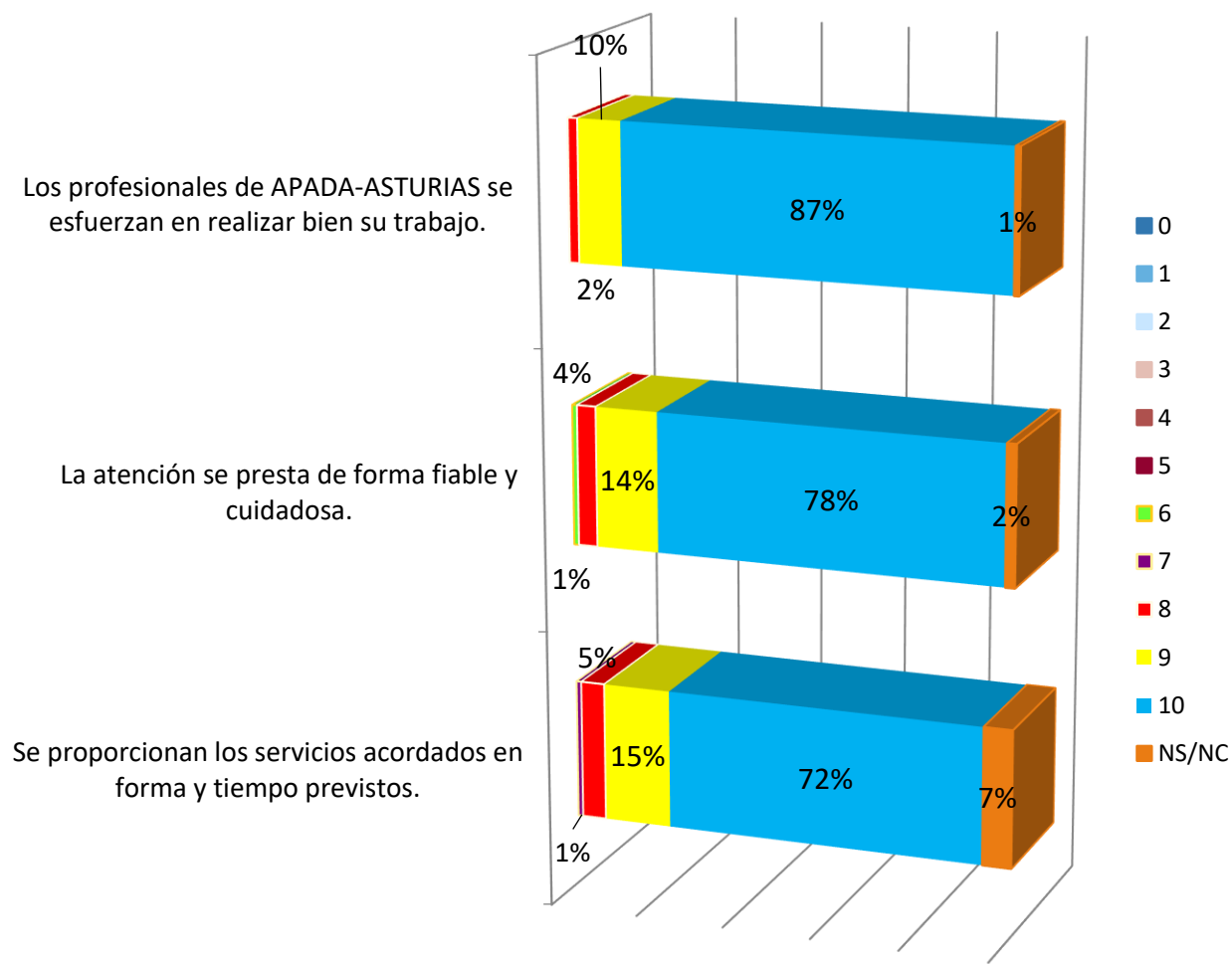
Apariencia, instalaciones, equipos, personal.



- La Accesibilidad de nuestra ubicación fue valorada con un 10 o 9 por el **54%** de las personas que responden a la encuesta. **52%-2024**
- En cuanto a lo adecuado de nuestras instalaciones un **53%** realizan una valoración entre 10 y 9. **47%-2024**
- El estado de nuestras instalaciones, equipos y materiales es puntuado con un 10 o 9 por el **62%**. **62%-2024**

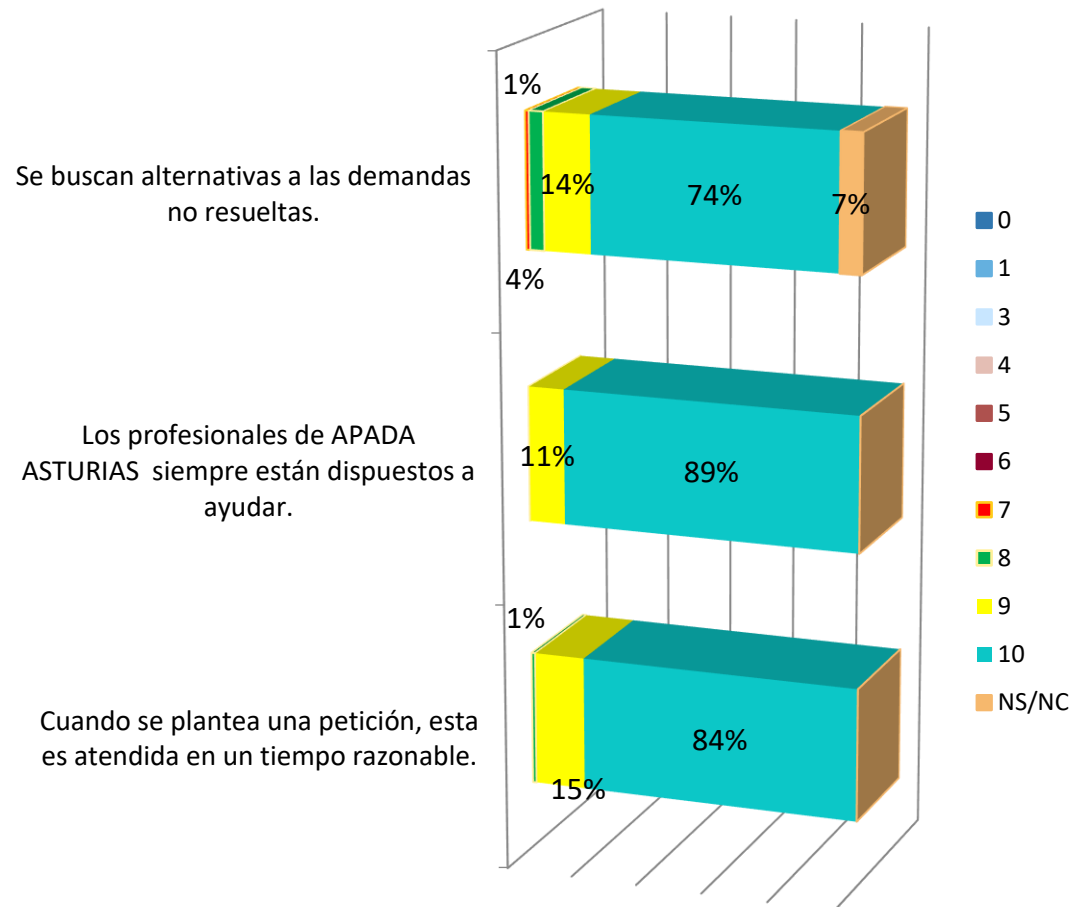
Al igual que en años anteriores, siguen apareciendo comentarios en los que se manifiesta que deberíamos tener mejores instalaciones, más grandes. Esto se muestra en las puntuaciones asignadas, aunque aumentan respeto a 2024, siguen siendo bajas.

Habilidad para realizar el servicio ofrecido de forma fiable.



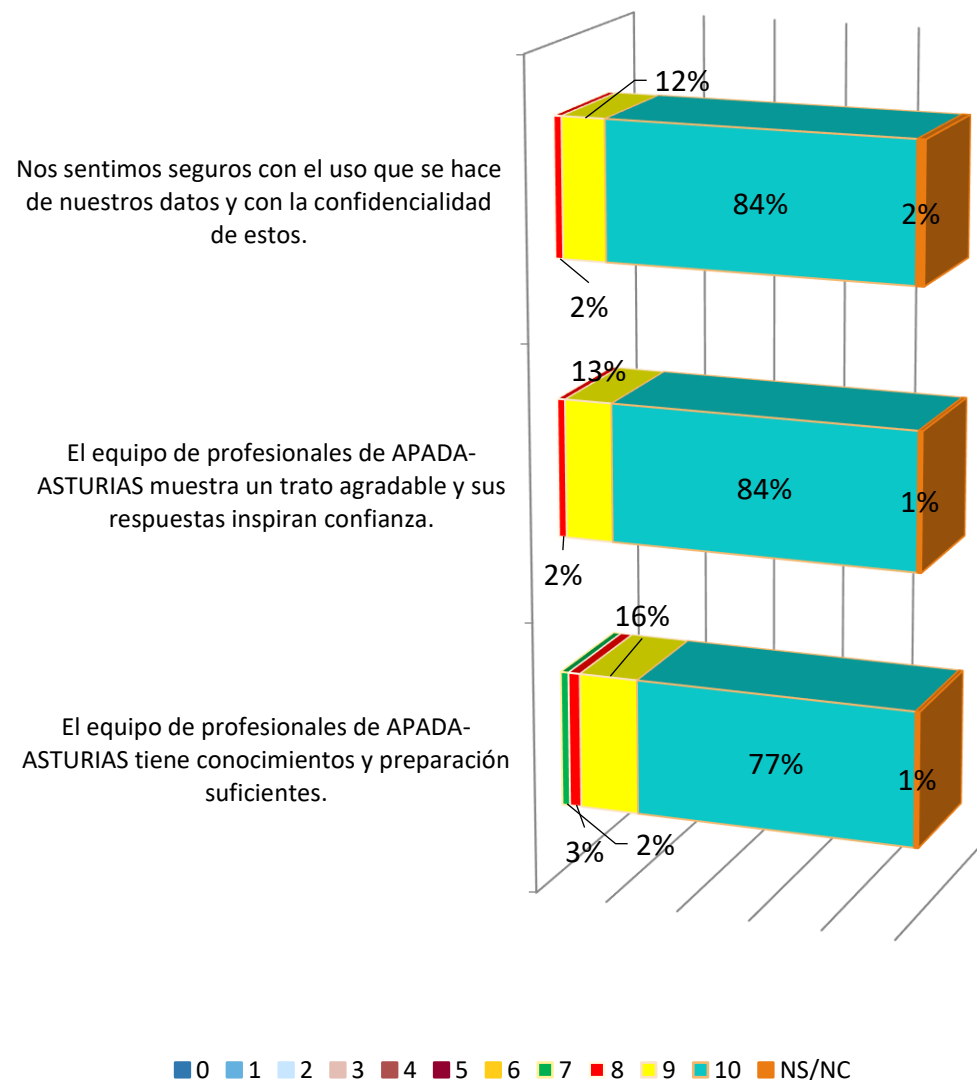
- El **97%** (puntuación de 10 y 9) consideran que los profesionales de la Asociación se esfuerzan en realizar bien su trabajo. **98%-2024**
- El **92%** (puntuación de 10 y 9) piensa que nuestra atención es fiable y cuidadosa. **89%-2024**
- El **87%** (puntuación de 10 y 9) considera que los servicios que proporcionamos se realizan en forma y tiempo previstos. **83%-2024**

Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios.



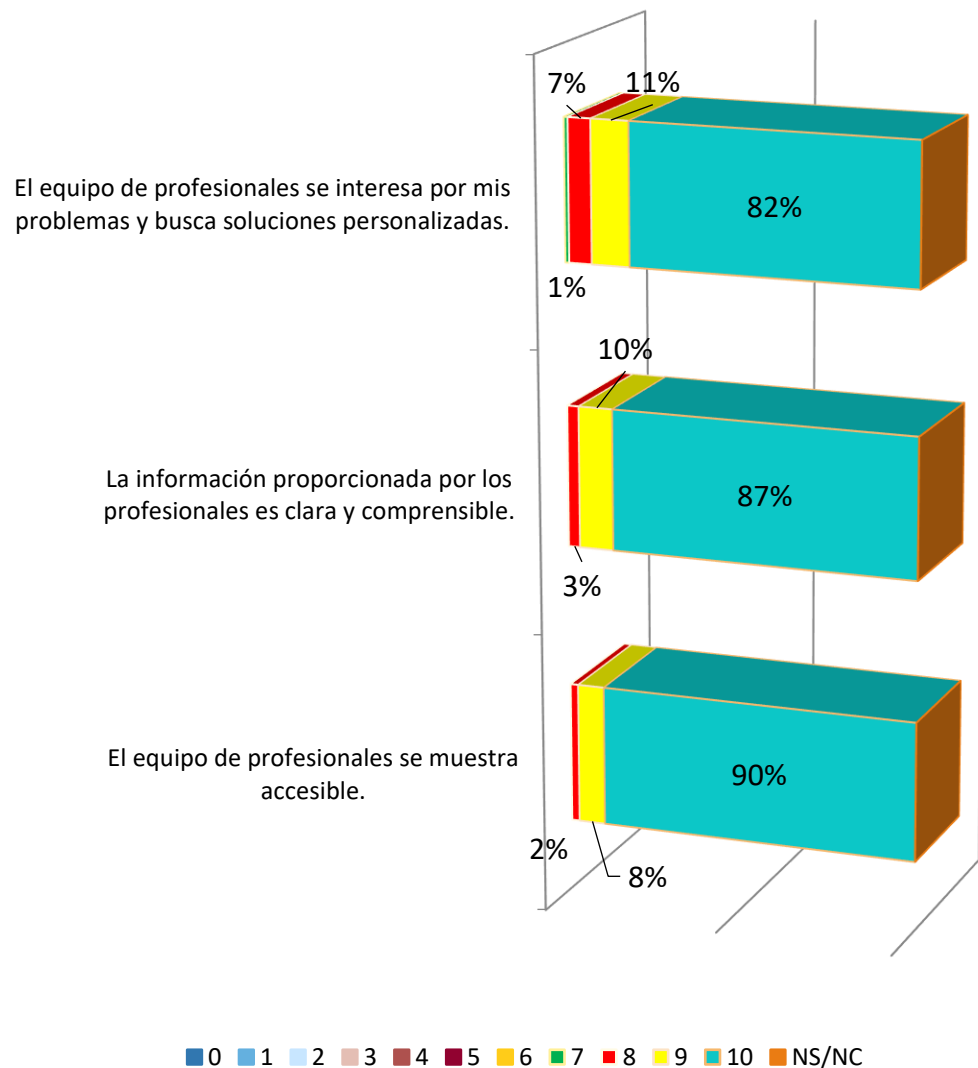
- El **88%** (puntuación de 10 y 9) creen que desde la Asociación se buscan alternativas a las demandas no resueltas. **78%-2024**
- El **100%** (puntuación de 10 y 9) piensa los profesionales siempre están dispuestos a ayudar. **95%-2024**
- El **99%** (puntuación de 10 y 9) considera que las peticiones que se hacen son resueltas en un tiempo razonable. **92%-2024**

Conocimientos y atención mostrados por los empleados.



- El **96%** (puntuación de 10 y 9) de nuestros usuarios se sienten seguros con el uso que Apada-Asturias realiza de sus datos. **92%-2024**
- El **97%** (puntuación de 10 y 9) piensa que los profesionales muestran con los usuarios un trato agradable e inspiran confianza. **98%-2024**
- El **93%** (puntuación de 10 y 9) considera que los profesionales de APADA cuentan con los conocimientos y preparación suficientes. **86%-2024**

Grado de atención personalizada ofrecida.



- El **93%** (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. **92%-2024**
- El **97%** (puntuación de 10 y 9) piensa que la información que proporcionan los profesionales es clara y accesible. **95%-2024**
- El **98%** (puntuación de 10 y 9) considera que el equipo técnico de la Asociación se muestra accesible. **97%-2024**

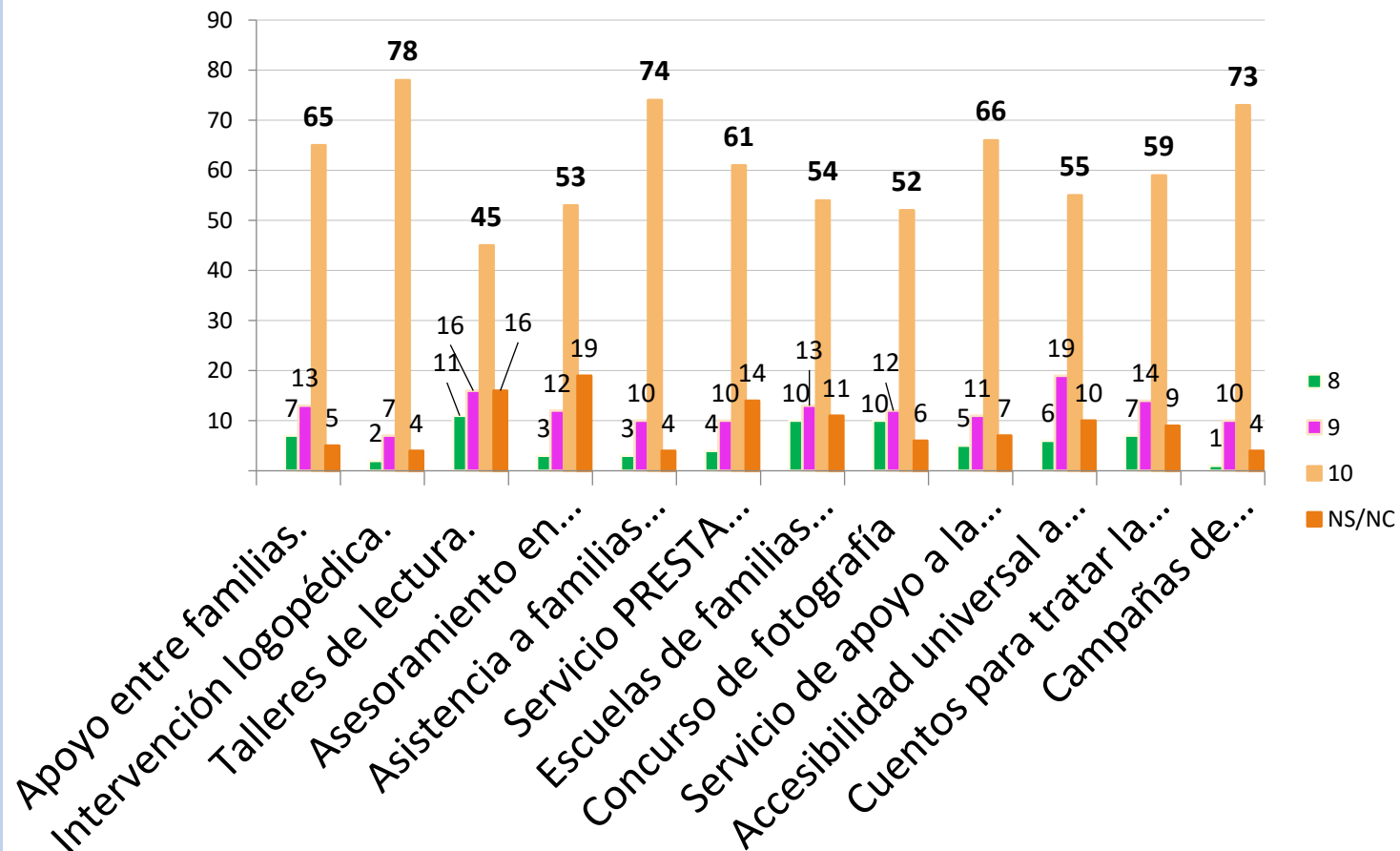
COMPARATIVA 2024/2025

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 ha mejorado en su **totalidad** respecto a 2024.



IMPORTANCIA DE LOS DISTINTOS PROGRAMAS.



IMPORTANCIA ASIGNADA A LOS PROGRAMAS EN ORDEN DESCENDENTE SON:

1. **Intervención Logopédica.**
2. **Asistencia a Familias.**
3. **Campañas de sensibilización en centros escolares.**
4. **Apoyo entre Familias.**
5. **Servicio de Apoyo a la Accesibilidad (subtitulado).**

La opción **NS/NC** siempre obtiene puntuación.

Puntuaciones más elevadas **NS/NC**:

- **Asesoramiento en búsquedas de empleo.**
- **Taller de Lectura.**
- **Servicio PRESTA.**

COMPARATIVA 2024/2025

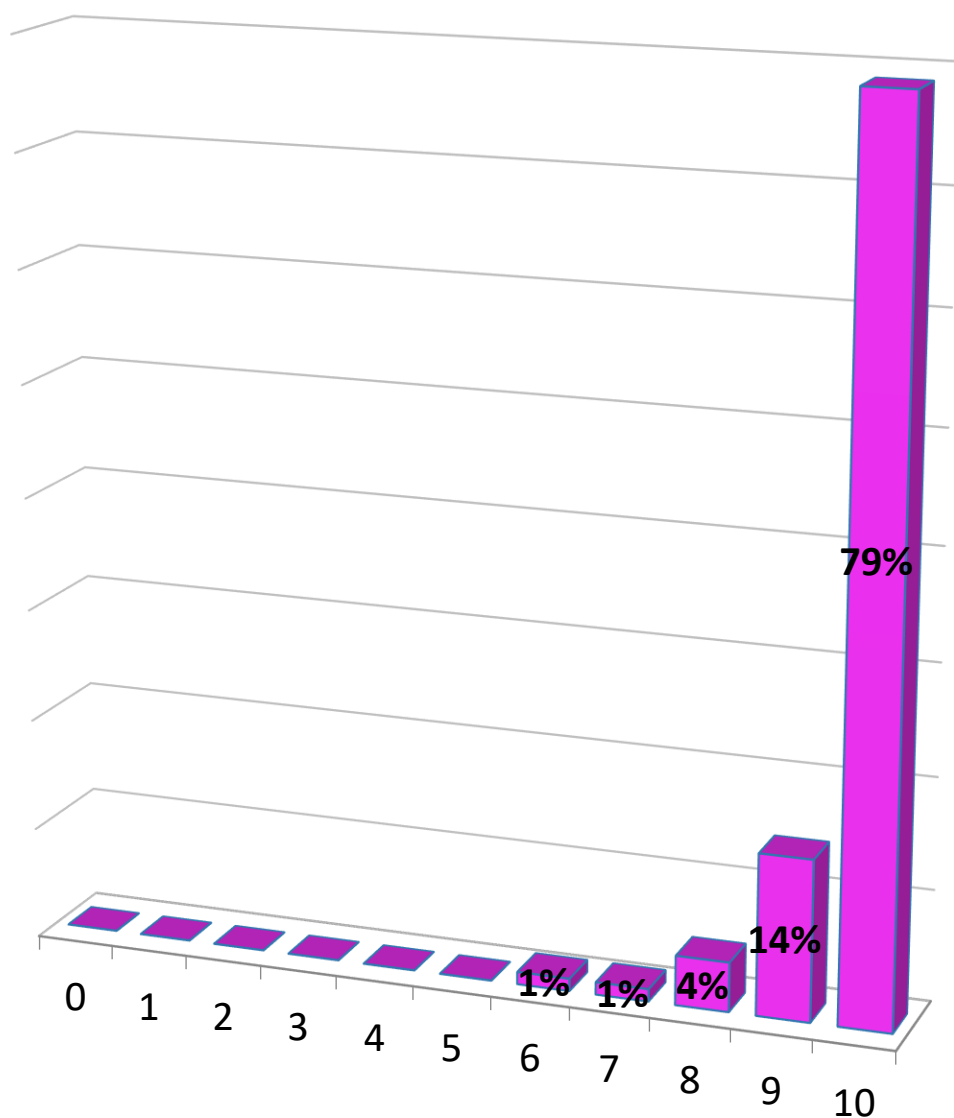
La participación en los programas de APADA NO ha experimentado cambios:

- La **Asistencia a Familias** y la **Logopedia** son las actividades a las que se les asigna una mayor importancia según los usuarios.
- Los programas a los que se les atribuye una menor importancia siguen siendo las **Escuelas de Padres** y el **Servicio PRESTA**.

2024	2025
1. Asistencia a Familias.	1. Intervención Logopédica.
2. Intervención Logopédica.	2. Asistencia a Familias.
3. Campañas de Sensibilización.	3. Campañas de Sensibilización.



Calidad del servicio prestado en APADA ASTURIAS



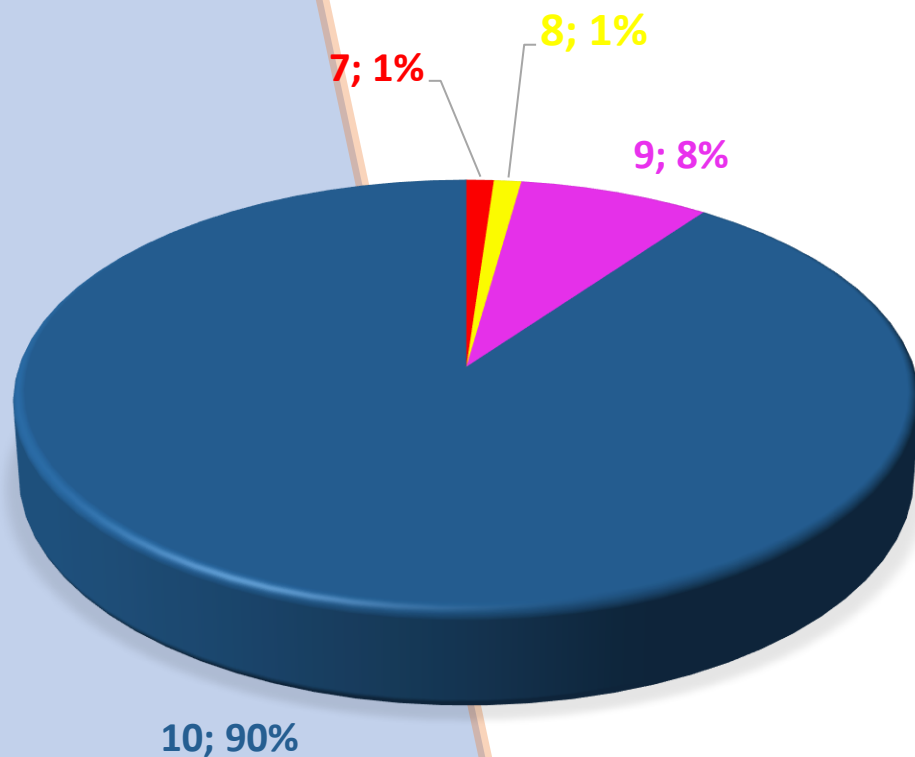
- El **93%** calificó la calidad de los servicios prestados por APADA con una puntuación de 10 y 9. **90%-2024**
- El **79%** calificó la calidad de los servicios prestado por APADA-Asturias con una puntuación de 10. **78%-2024**
- La **MODA** es **10**.



La media de puntuación en esta pregunta es de un **9,7**.

En 2024 la media de puntuaciones fue de **9,55**.

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



- Con una valoración de 10, el **90%** recomendaría a otros familiares nuestra Asociación. **87%-2024**
- Las valoraciones de 10 y 9 suponen el **98%** de la puntuación total. **95%-2024**



La media de puntuación en esta pregunta es de un **9,86**.

En 2024 la media de puntuaciones fue de **9,8**.



❖ Aspectos que las familias consideran que APADA debería mejorar:

- ☐ *“Buscar la manera de atraer más gente a la asociación”.*
- ☐ *“Servicios de concienciación a colegios, necesidad de comunicación transparente colegio-familia...”.*
- ☐ *“Más charlas en los centros escolares que no sea en Oviedo y grandes ciudades, vendrían bien charlas en centros rurales para concienciar al alumnado y profesorado de las necesidades y capacidades del alumnado con hipoacusia”.*
- ☐ *“Aumentar los encuentros de familias y hacer actividades para adolescentes”.*
- ☐ *“Lograr mayor implicación de las familias”.*
- ☐ *“Modernizar algunos aspectos informáticos”.*
- ☐ *“La ubicación”.*

❖ Comentarios y Sugerencias.

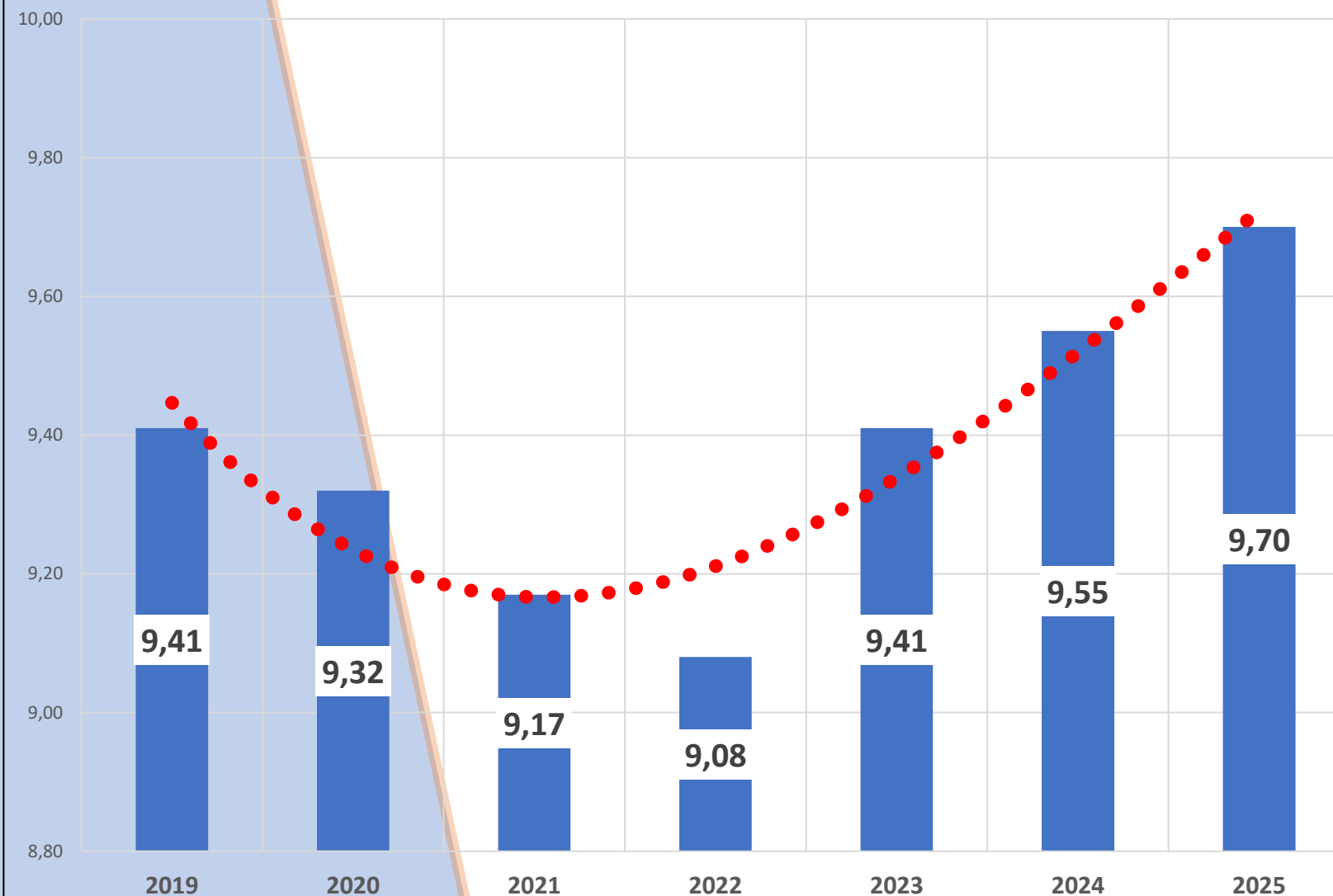
- ❖ *“Que se vaya a informar a centros de pueblos”.*
- ❖ *“Presionar en la seguridad social para que todos los niños tuvieran una revisión auditiva todos los años...”.*
- ❖ *“Que se creen mas establecimientos como estos”.*
- ❖ *“Mas charlas en el los centros escolares que no sea en Oviedo y grandes ciudades, vendrían bien charlas en centros rurales para concienciar al alumnado y profesorado de las necesidades y capacidades del alumnado con hipoacusia”.*
- ❖ *“Solo me queda daros las gracias”.*
- ❖ *“Ampliación de puntos de logopedia”.*
- ❖ *“¡Seguid así!”.*
- ❖ *“Hacéis una gran labor”.*
- ❖ *“Cambiar la ubicación”.*
- ❖ *“Gracias por estar siempre ahí”.*

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

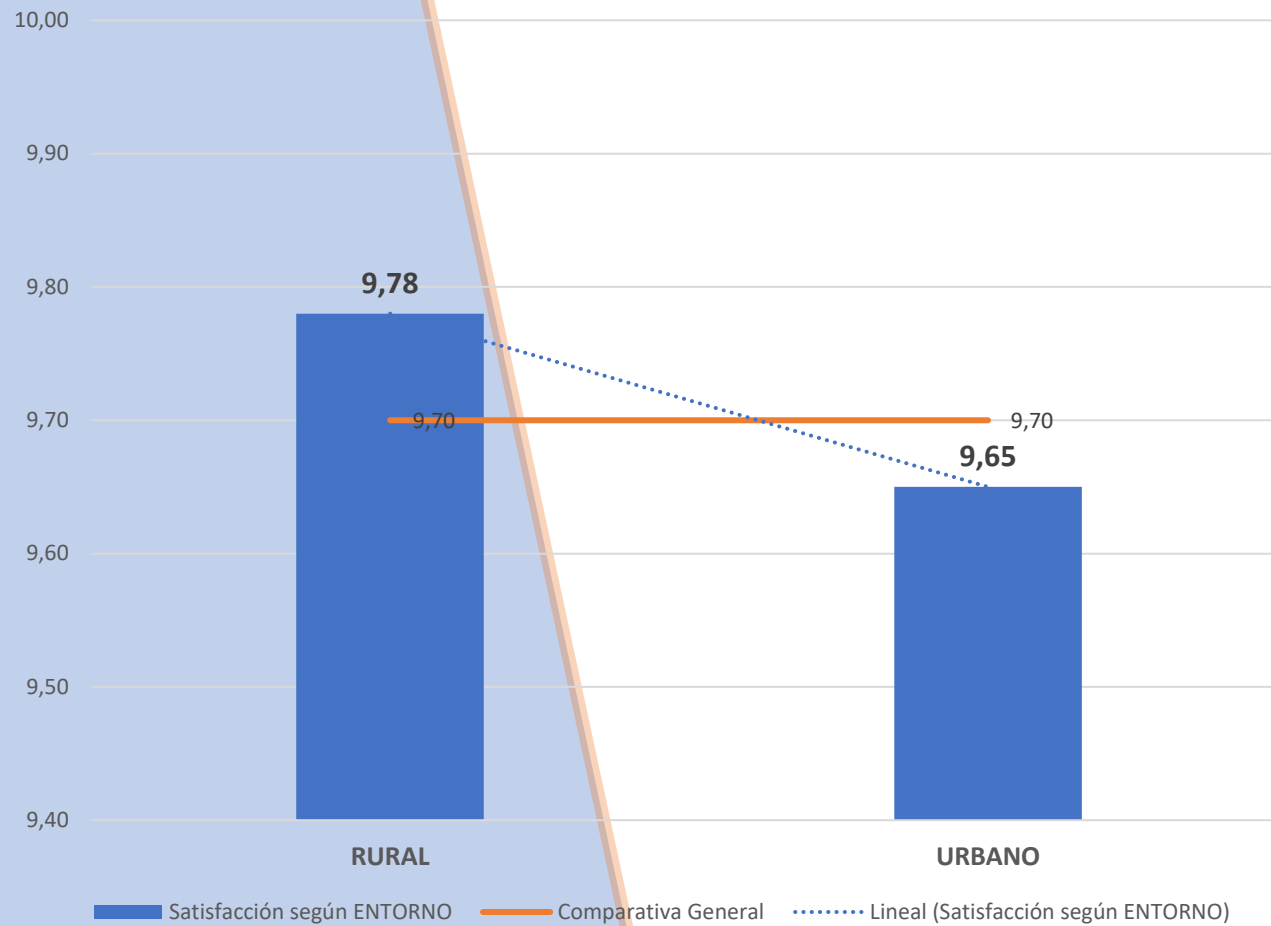
- *Préstamo de prótesis.*
- *Cercanía, empatía y resolución de problemas/dificultades, dudas.*
- *Apoyo, acompañamiento y buen trato a las familias.*
- *Atención, cariño, comunicación y voluntad de ayudar.*
- *Todo en general.*
- *Apoyo a las familias y también visibilizar y normalizar la hipoacusia.*
- *Vuestra disposición a ayudarnos en todos los aspectos de la discapacidad auditiva y en decir aquella información desconocida que no poseemos.*
- *Todo lo hacéis con mucho amor y mucho interés.*
- *Orientación y asistencia para trámites fue lo que necesitamos y fue impecable.*
- *Ayudar a las familias con el pago de logopedia, porque así nuestros pequeños pueden mejorar.*
- *Organización.*
- *El trato, la información que dan genera mucha confianza para dirigirnos en todo momento a la asociación.*
- *Atención personalizada y disponibilidad para ayudar y escuchar.*
- *Todo en general.*
- *Atentas a cualquier necesidad.*
- *Ayuda rápida con las dudas y problemas.*
- *.....*



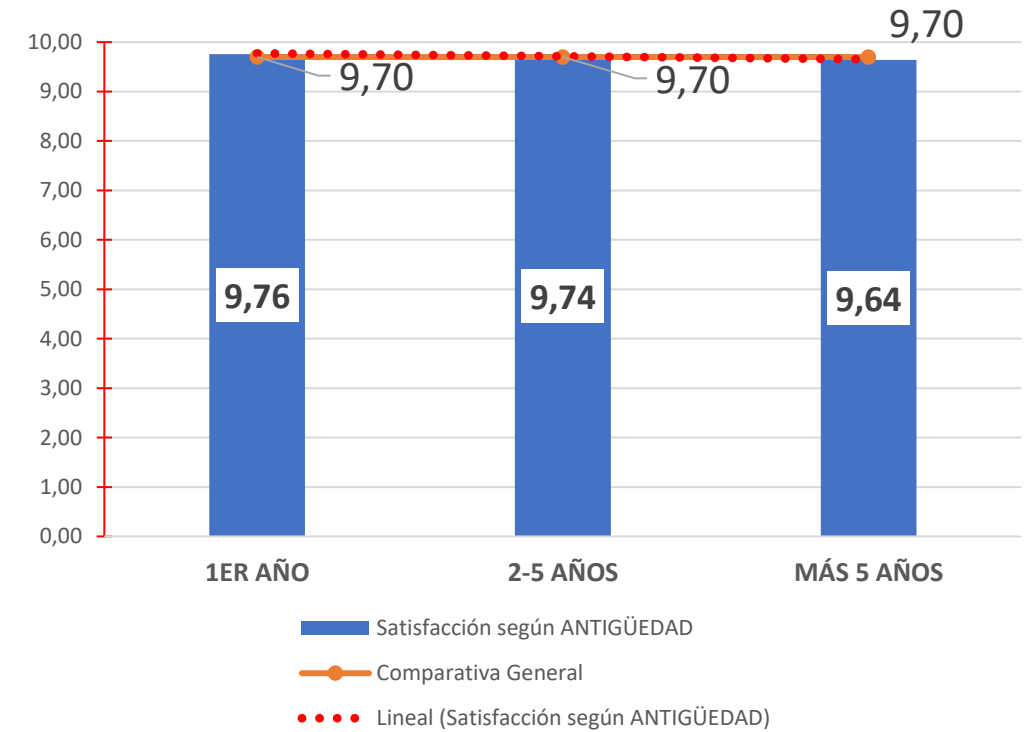
EVOLUCIÓN VALORACIÓN Calidad del Servicio



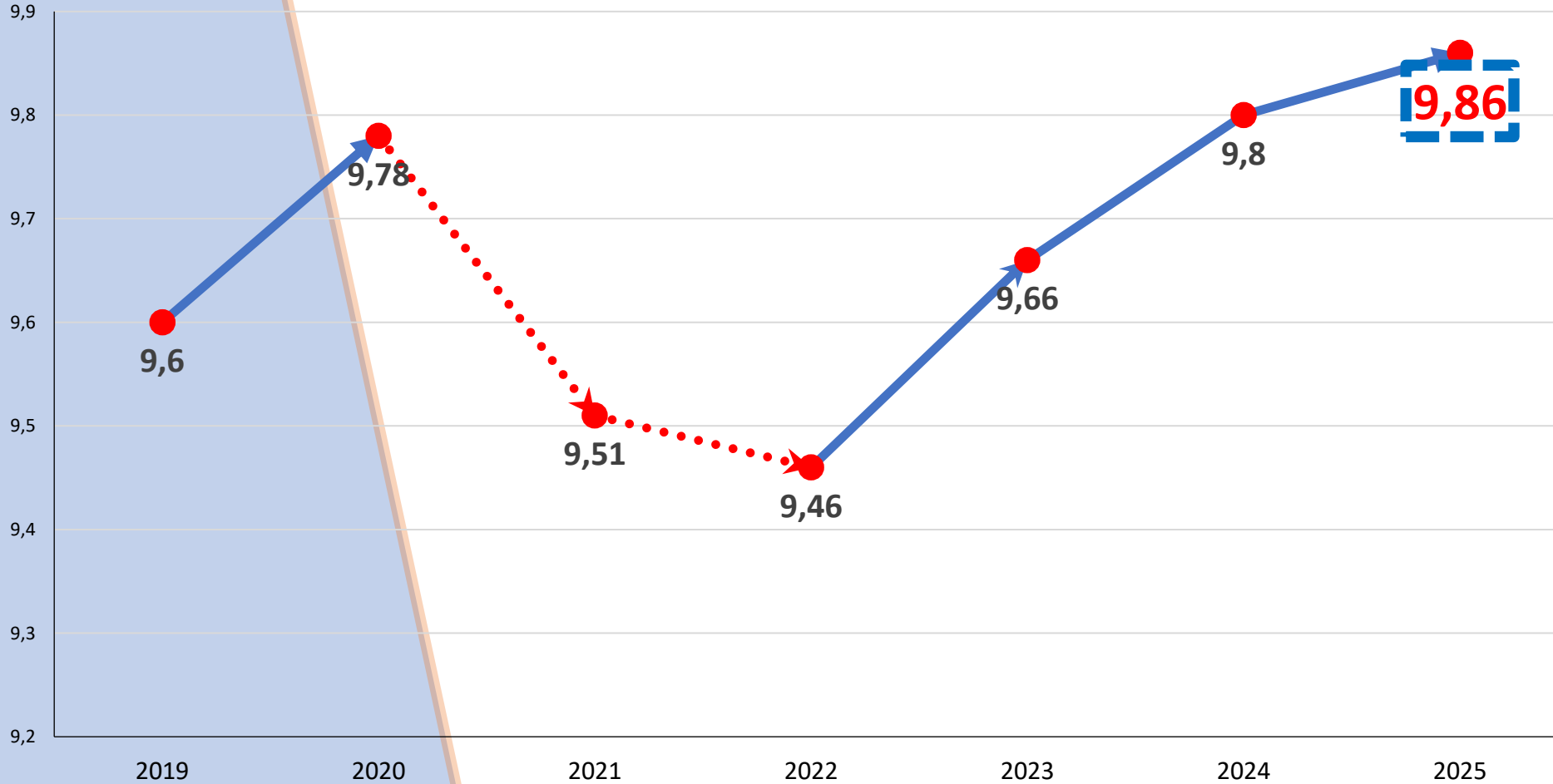
SATISFACCIÓN SEGÚN ENTORNO DE PROCEDENCIA



SATISFACCIÓN SEGÚN ANTIGÜEDAD



RECOMENDACIÓN FAMILIAS



La gráfica nos muestra una leve mejoría respecto a 2024.

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**



 **APADA ASTURIAS**
Asociación de Padres y Amigos de Deficientes Auditivos de Asturias