

**INFORME DE RESULTADOS  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LAS  
FAMILIAS**

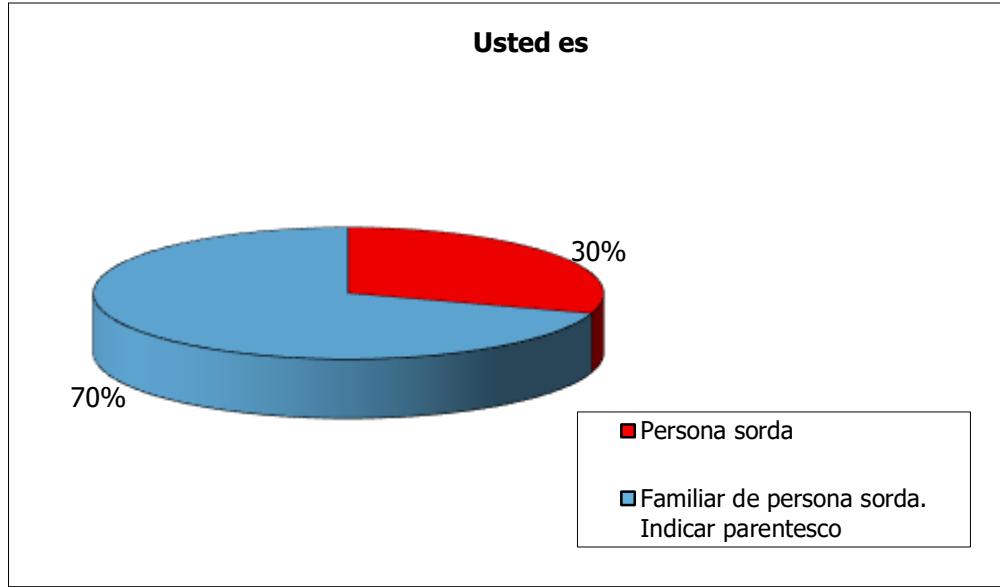
**APADA-ASTURIAS 2021**



**APADA ASTURIAS**

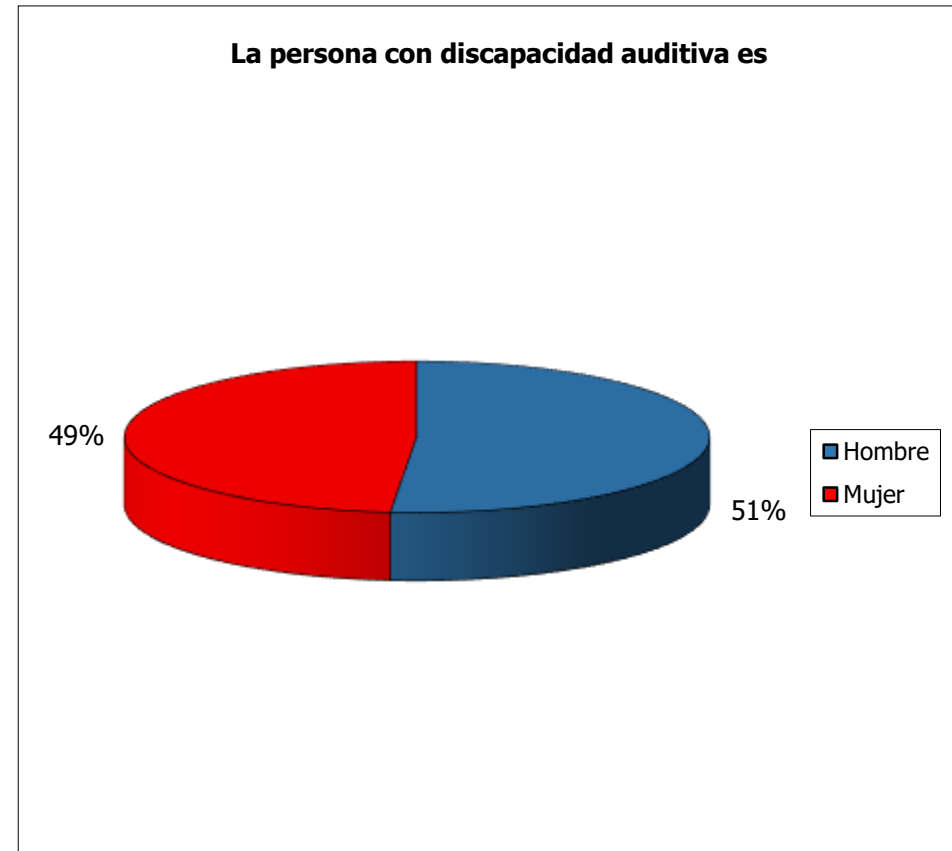
Asociación de Padres y Amigos de Deficientes Auditivos de Asturias



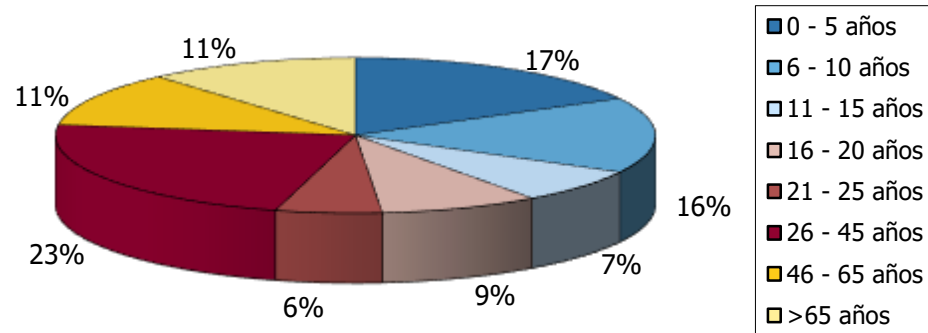


- El **70%** de personas que responden la encuesta son **familiares de personas sordas**, mayoritariamente **madres**.
- El **30%** de las personas que responden son los propios afectados con discapacidad auditiva.

• En cuanto al sexo de la persona con d.a., existe una ligera mayoría de **hombres 51%** frente a un **49%** de **mujeres**.

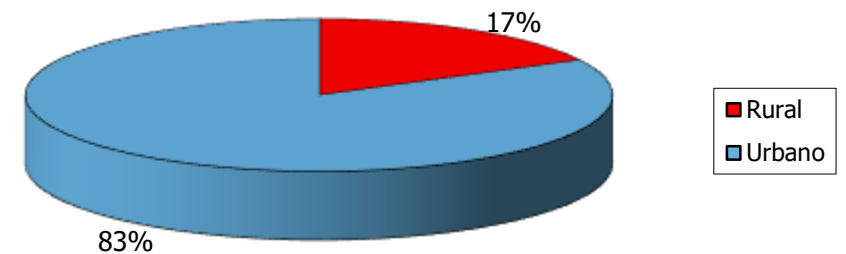


### Edad de la persona con discapacidad auditiva



- El **23%** de nuestros usuarios con discapacidad auditiva se encuentran en un rango de edad de entre los **26-45 años**.
- **40%** de usuarios con discapacidad auditiva se encuentran en las franjas de edad de **0 a 15 años**.

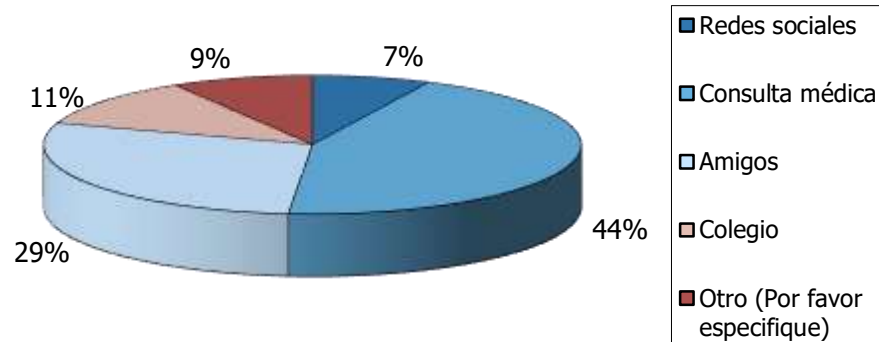
### Ámbito de residencia



- La gran mayoría de nuestros encuestados tienen su residencia en el ámbito urbano, **83%**.



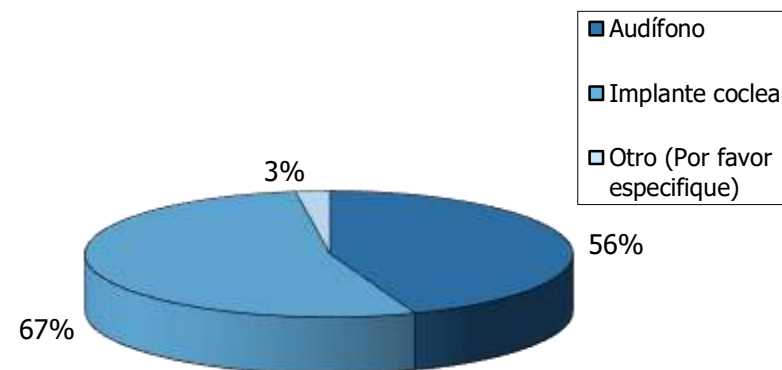
### ¿Cómo conoció APADA-ASTURIAS?



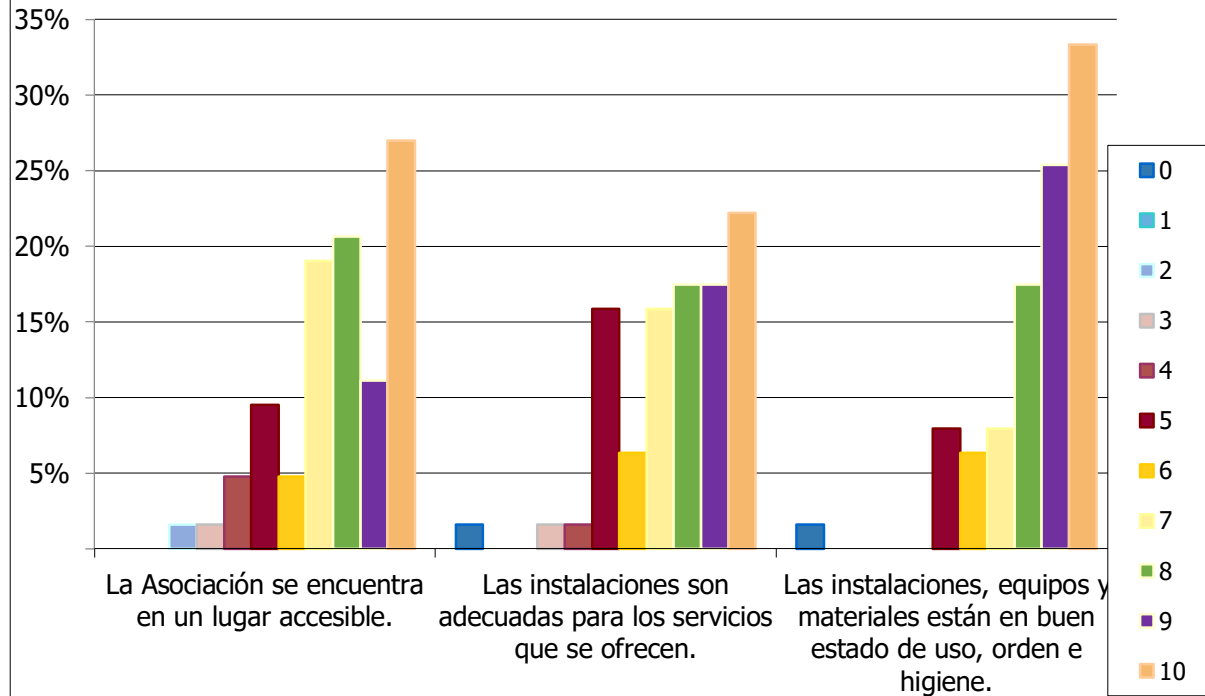
- El **29%** de las personas que llegan a la Asociación lo hacen gracias a la recomendación de un **amigo**.
- El **44%** nos conocen a través de los equipos **médicos**.
- El **11%** escogió la opción de **colegio**.
- Otros **9%** con especificaciones como: logopedas, otros padres, etc.

- Los resultados nos muestran que el **98,5%** de nuestros usuarios utilizan **prótesis auditivas**. Mayoritariamente audífonos e IC.
- **1,4%** no llevan ningún tipo de **prótesis**.

### Tipo de prótesis



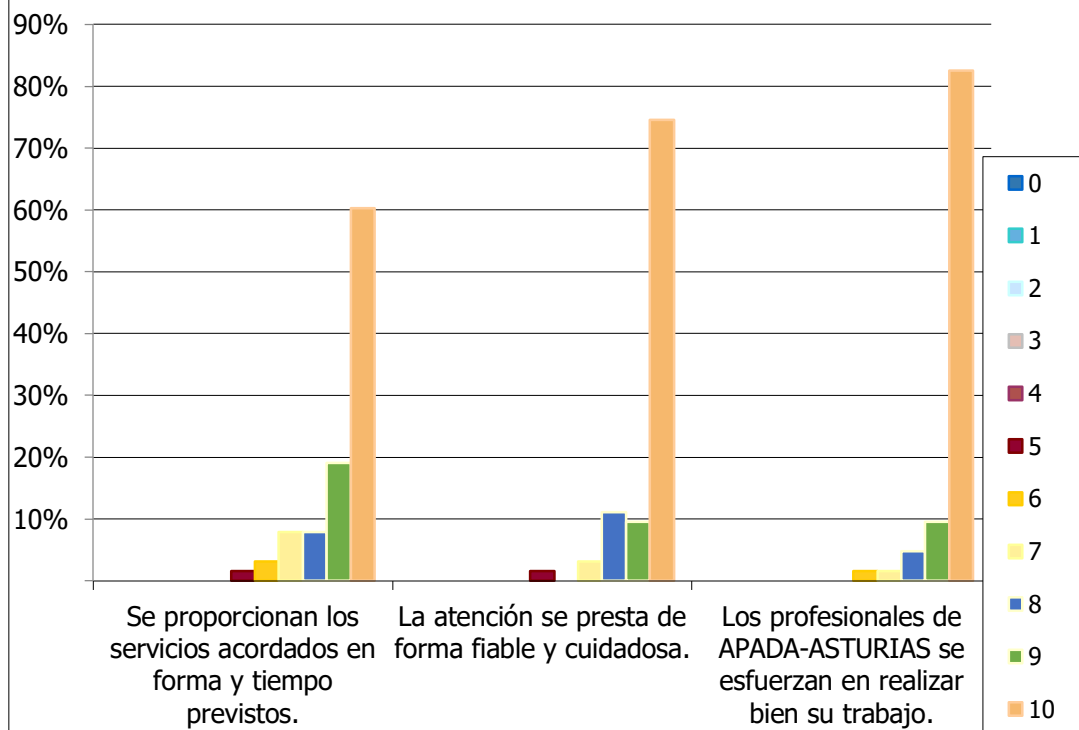
### ELEMENTOS TANGIBLES. Apariencia, instalaciones, equipos, personal.



- La Accesibilidad de nuestra ubicación fue valorada con un 10 por el **27%** de las personas que responden a la encuesta.
- En cuanto a lo adecuado de nuestras instalaciones un **22%** realizan una valoración de 10.
- El estado de nuestras instalaciones, equipos y materiales es puntuado con un 10 por el **33%**.



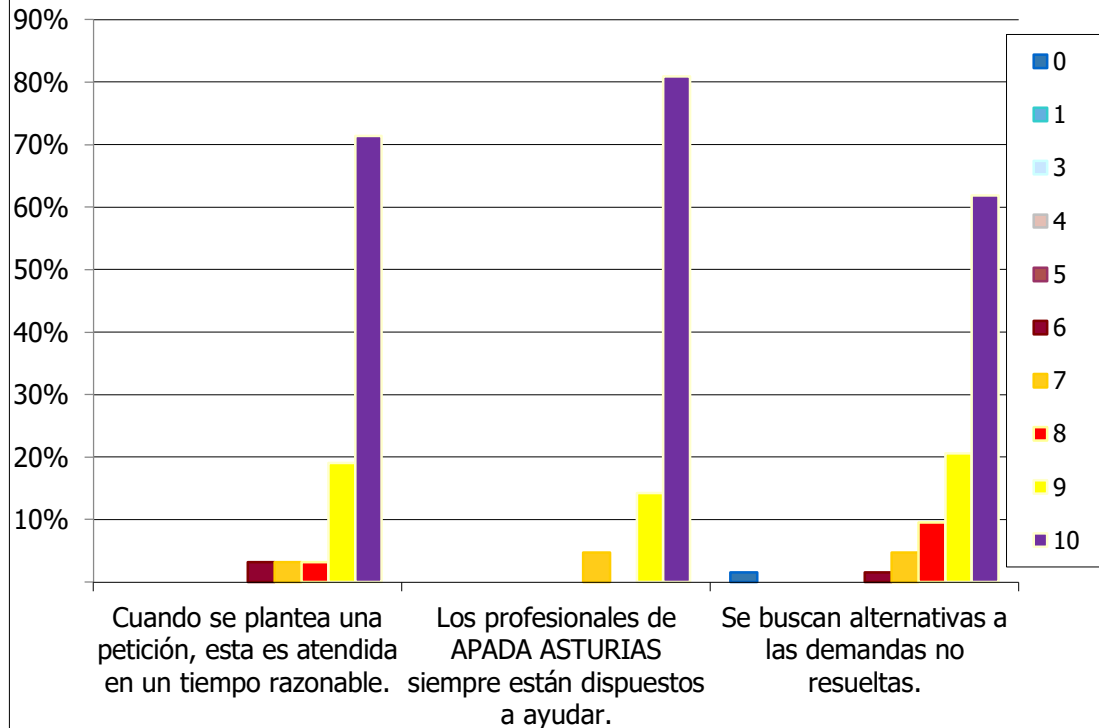
### FIABILIDAD. Habilidad para realizar el servicio ofrecido de forma fiable.



- El **60%** (puntuación de 10) considera que los servicios que proporcionamos se realizan en forma y tiempo previstos.
- El **75%** (puntuación de 10) piensa que nuestra atención es fiable y cuidadosa.
- El **83%** (puntuación de 10) consideran que los profesionales de la Asociación se esfuerzan en realizar bien su trabajo.
- Cabe destacar los resultados obtenidos en el ítem referido al esfuerzo de los profesionales.



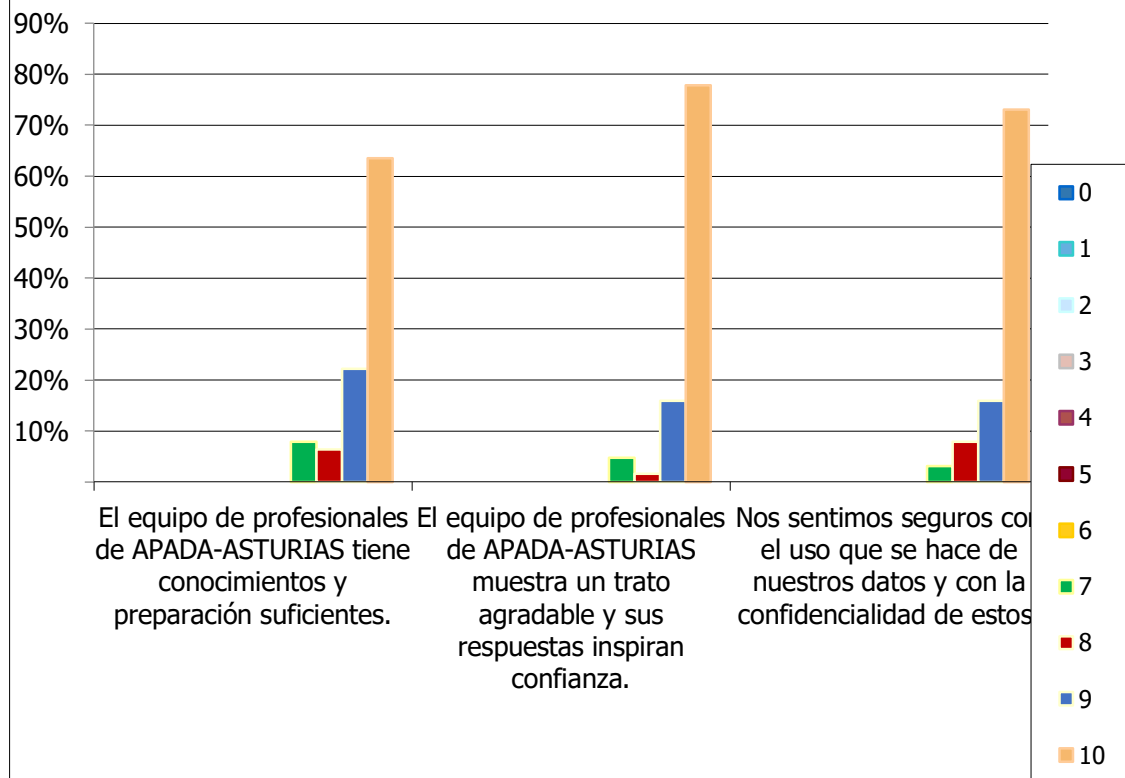
**CAPACIDAD DE RESPUESTA. Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios.**



- El **71%** (puntuación de 10) considera que las peticiones que se nos hacen son resueltas en un tiempo razonable.
- El **81%** (puntuación de 10) piensa los profesionales siempre están dispuestos a ayudar.
- El **62%** (puntuación de 10) creen que desde la Asociación se buscan alternativas a las demandas no resueltas.



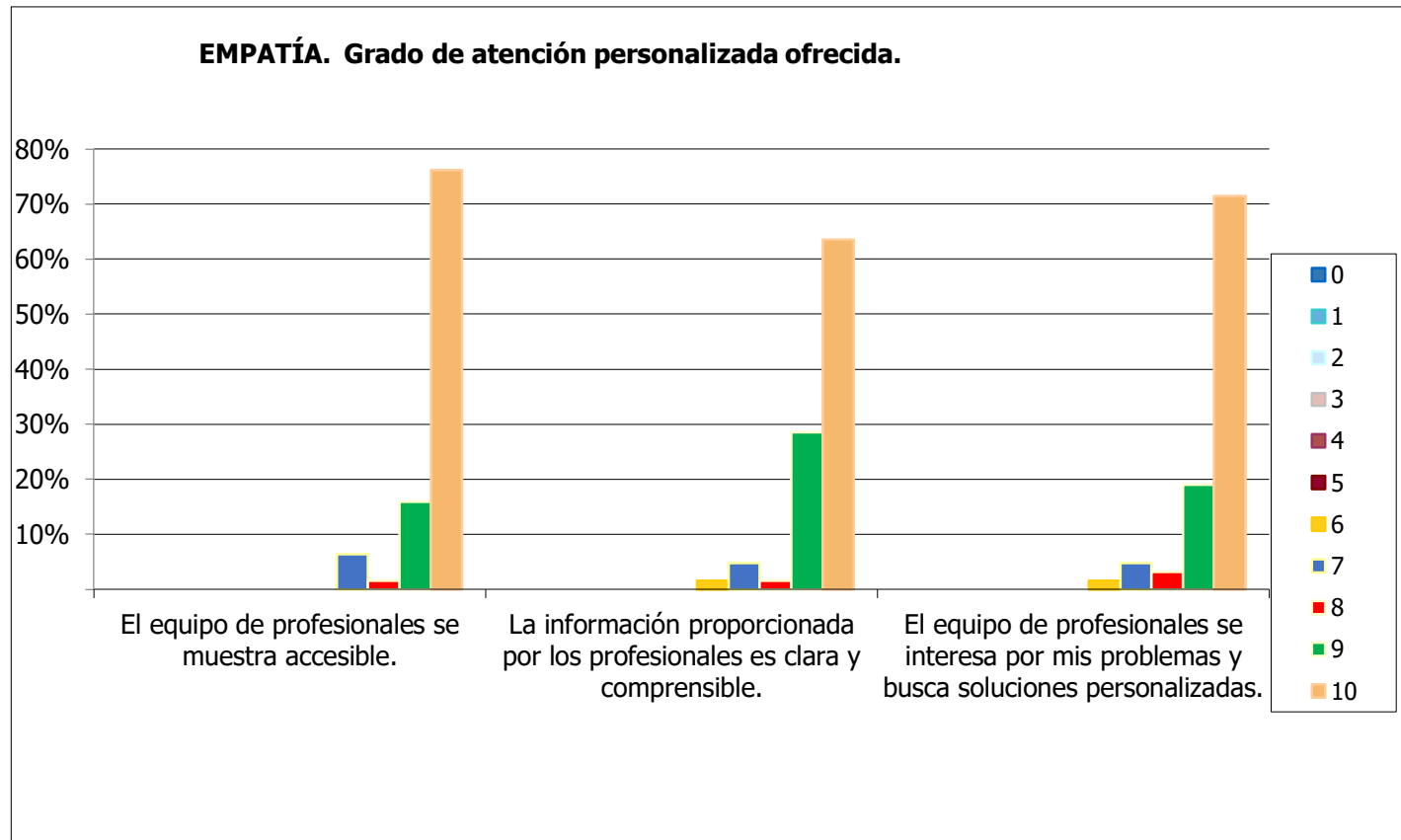
### SEGURIDAD. Conocimientos y atención mostrados por los empleados.



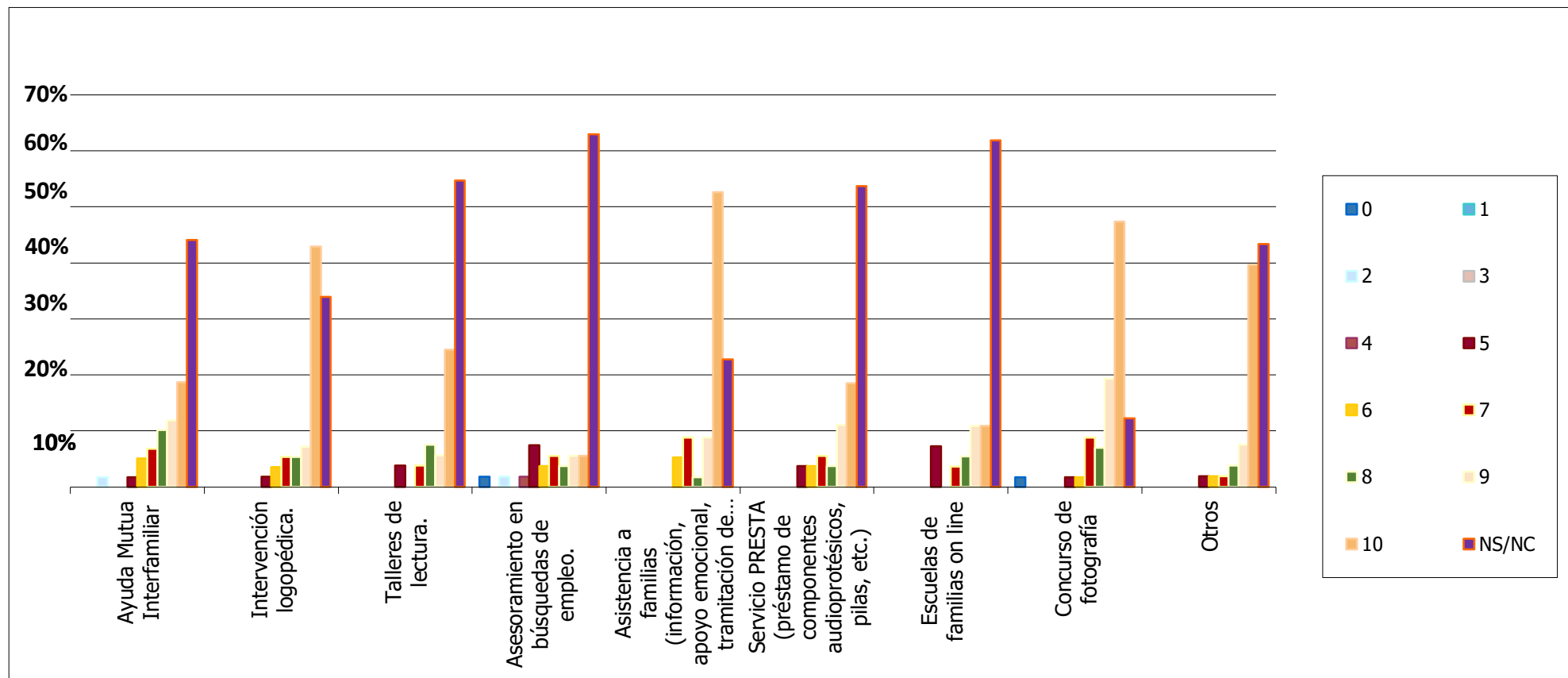
- El **63%** (puntuación de 10) considera que los profesionales de APADA cuentan con los conocimientos y preparación suficientes.
- El **78%** (puntuación de 10) piensa que los profesionales muestran con los usuarios un trato agradable e inspiran confianza.
- El **73%** (puntuación de 10) de nuestros usuarios se sienten seguros con el uso que Apada-Asturias realiza de sus datos.







- El **76%** (puntuación de 10) considera que el equipo técnico de la Asociación se muestra accesible.
- El **63%** (puntuación de 10) piensa que la información que proporcionan los profesionales es clara y accesible.
- El **71%** (puntuación de 10) de nuestros usuarios creen que el equipo profesional se interesa por los problemas de los usuarios y busca soluciones personalizadas.

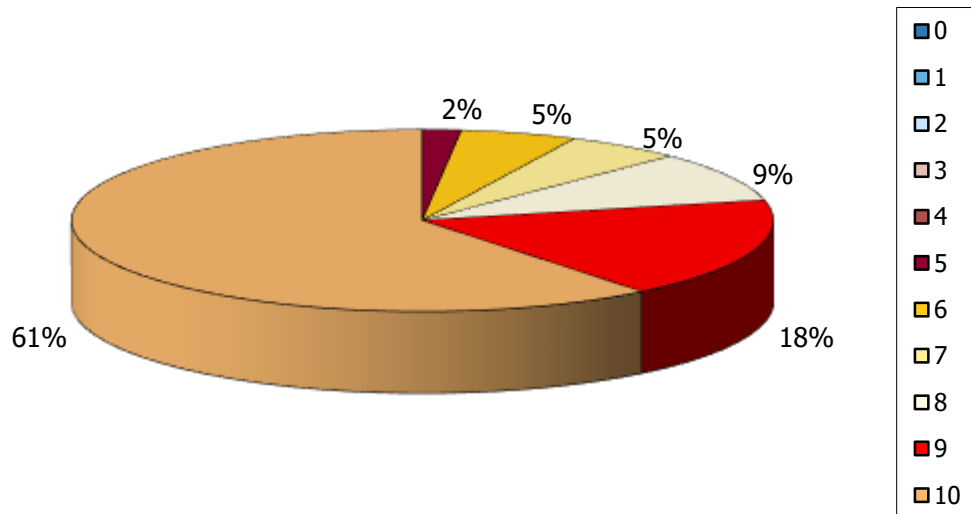


**LOS PROGRAMAS CON MAYOR PARTICIPACIÓN EN ORDEN DESCENDENTE SON:**

1. Asesoramiento en búsquedas de empleo.
2. Escuelas de Familia on line.
3. Los Talleres de Lectura.
4. Servicio PRESTA.
5. Programa de Ayuda Mutua Interfamiliar.



Valora de 0 a 10 la calidad del servicio prestado en APADA ASTURIAS (siendo 0 la puntuación mínima y 10 la máxima).



- El **61%** calificó la calidad de los servicios prestado por APADA-Asturias con una puntuación de 10.

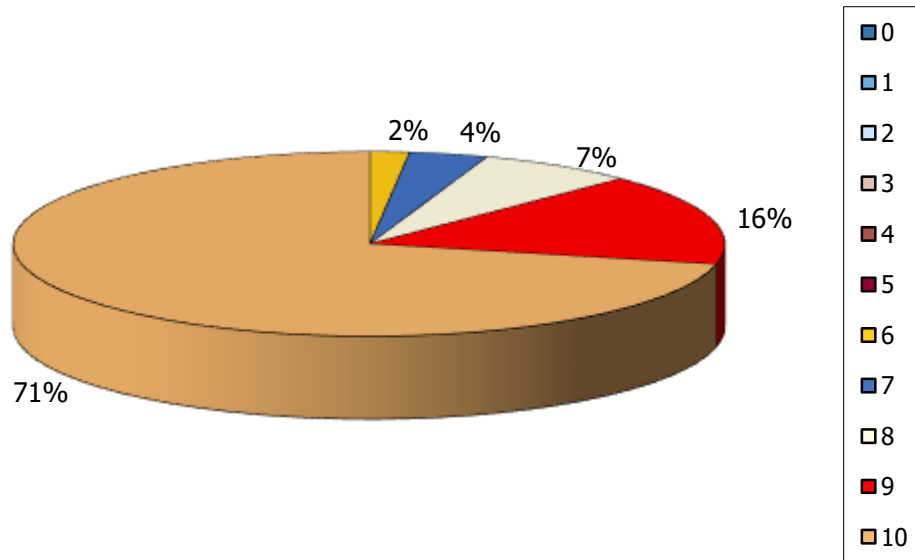
La media de puntuación en esta pregunta es de un **9,17**.



APADA ASTURIAS



¿Recomendaría APADA-ASTURIAS a otra familia en su misma situación? Valore de 0 a 10 la probabilidad con la que recomendaría APADA-ASTURIAS a otras familias (siendo 0 nada probable y 10 muy probable).



- Con una valoración de 10, el **71%** recomendaría a otras familiares nuestra Asociación.

La media de puntuación en esta pregunta es de un **9,51**.



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

- Las instalaciones, tanto por las dimensiones del local como por su ubicación.
- Aumentar los asesoramientos sobre accesibilidad en el empleo.
- Hacer más actividades en el entorno rural.

❖ **Comentarios y Sugerencias.**

- ❖ *“Mayor presencia en los colegios”.*
- ❖ *“Instalaciones más grandes en las que se unifiquen todos los servicios”.*
- ❖ *“Talleres de Transición a la Vida Adulta”.*



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

- Atención a las familias e información.
- Profesionalidad y conocimientos para resolver los problemas e inquietudes.
- Accesibilidad, empatía y apoyo.
- El servicio prestado.
- La disponibilidad a escuchar.
- El trabajo a nivel escolar.
- La gestión de la información y resolución de problemas.
- La inmediatez y disponibilidad.
- El apoyo y empatía.
- El seguimiento de las familias.
- Proporción de información y documentación.
- El esfuerzo y dedicación de los profesionales.
- La ayuda proporcionada en los distintos trámites.



APADA ASTURIAS



## COMPARATIVA 2020/2021

- Las mayoría de las personas que contestan la encuesta son familiares de personas sordas, dato que queda avalado por los datos sobre la población a la que atendemos.  
Actualmente la mayoría de nuestros usuarios son menores de edad, lo que supone un cambio en la tendencia de los últimos años.
- En 2021 atendimos a más hombres que mujeres, dato que cambia con respecto al año anterior.
- Sigue en aumento el número de usuarios residentes en un entorno urbano, siendo la gran mayoría.
- La forma de conocer APADA ha sufrido variaciones:
  - Se han incrementado mucho las derivaciones realizadas desde los **equipos médicos 26%** a **44%**.
  - El conocimiento a través de **amigos** es similar, pasando de un **34%** a un **29%**.
  - Aparece por primera vez la opción de los **colegios** con un **11%**.
  - Mientras que el conocimiento a través de otros **padres y profesionales** cae de un **19%** a un **9%**.
- Al igual que el año pasado **95%**, la gran mayoría de nuestros usuarios utilizan prótesis auditivas **98,5%**. Dato que concuerda con los resultados obtenidos en el Estudio Sociológico sobre la Situación Socioeducativa de las personas con sordera en España realizado por la Confederación FIAPAS 2017/2018.



## COMPARATIVA 2020/2021

- Cambio significativo lo encontramos en las respuestas que tienen que ver con las **instalaciones** de APADA-ASTURIAS, en esta ocasión hemos recibido peores valoraciones, aunque la media de puntuaciones sigue siendo adecuada.
- 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.
- La participación en los programas de APADA también ha experimentado cambios:
  - Resulta curioso que en tercer y cuarto puesto se sitúen los **Talleres de Lectura y el Servicio PRESTA** al igual que el año pasado.
  - Aparecen por primera vez las **Escuelas de Familias on line y el Asesoramiento en búsqueda de empleo.**
  - Y desciende al último lugar el **Programa de Ayuda Mutua Interfamiliar.**
- Especialmente satisfactorios siguen siendo las puntuaciones obtenidas en la **Calidad** del servicio y en la **Recomendación** del mismo a otros con medias de **9,17** y **9,51** respectivamente

