

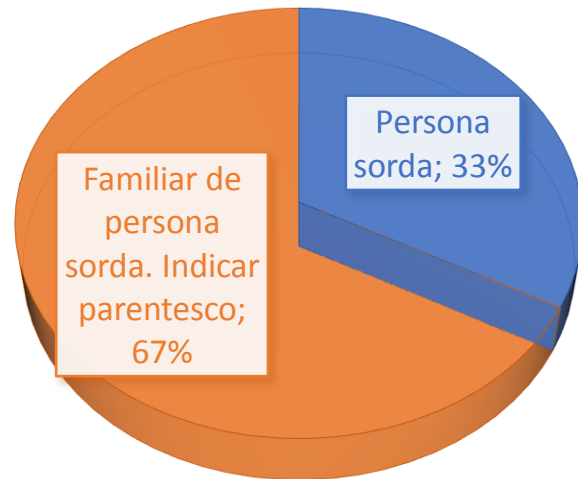
INFORME DE RESULTADOS
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LAS FAMILIAS
APADA-ASTURIAS 2022



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



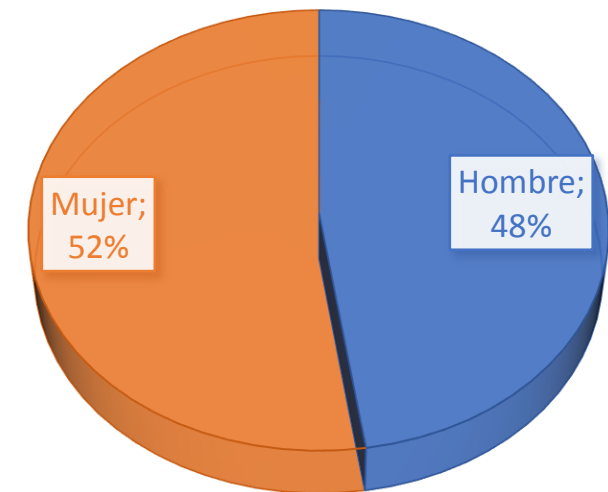
USTED ES



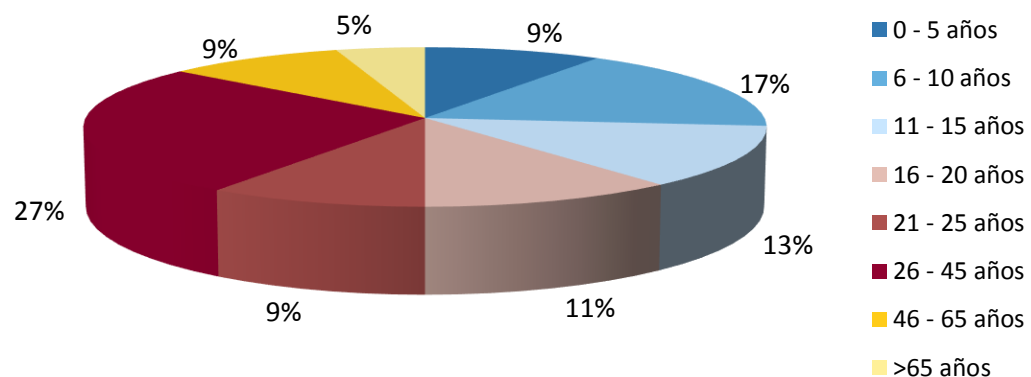
- El **67%** de personas que responden la encuesta son **familiares de personas sordas**, mayoritariamente **madres**.
- El **33%** de las personas que responden son los propios afectados con discapacidad auditiva.

- En cuanto al sexo de la persona con d.a., existe una ligera mayoría de **mujeres 52%** frente a un **48%** de **hombres**.

LA PERSONA CON DISCAPACIDAD AUDITIVA ES

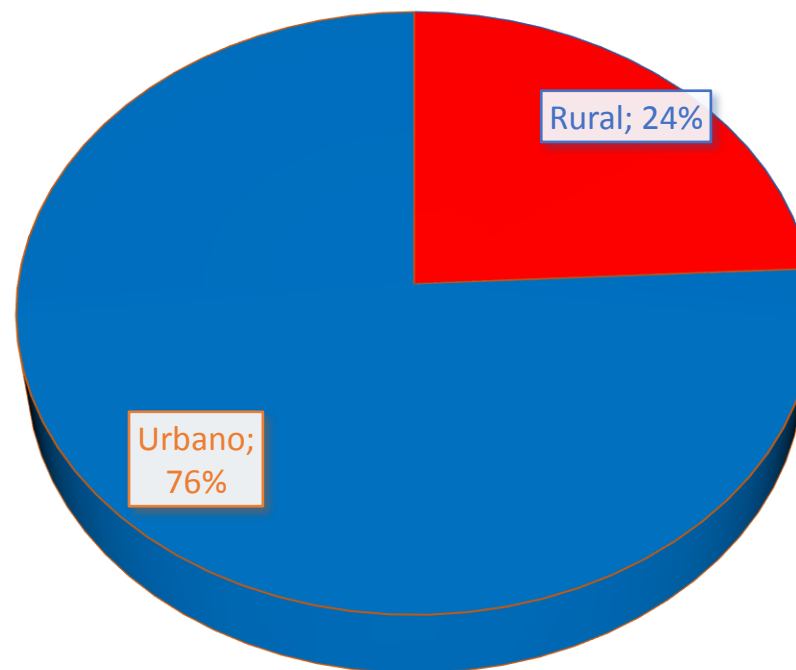


Edad de la persona con discapacidad auditiva



- El **27%** de nuestros usuarios con discapacidad auditiva se encuentran en un rango de edad de entre los **26-45** años.
- **39%** de usuarios con discapacidad auditiva se encuentran en las franjas de edad de **0 a 15** años.

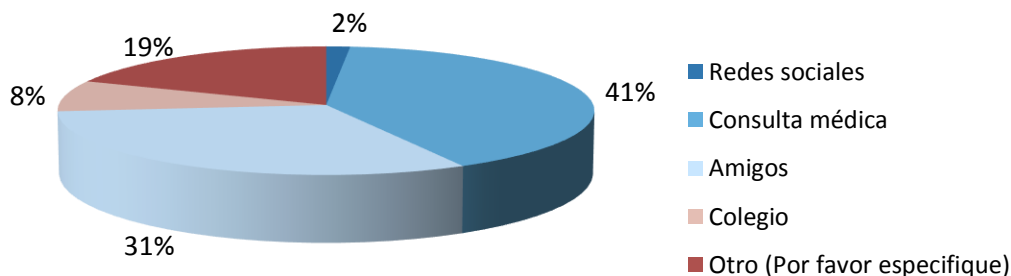
ÁMBITO DE RESIDENCIA



- La gran mayoría de nuestros encuestados tienen su residencia en el ámbito urbano, **76%**.



¿Cómo conoció APADA-ASTURIAS?

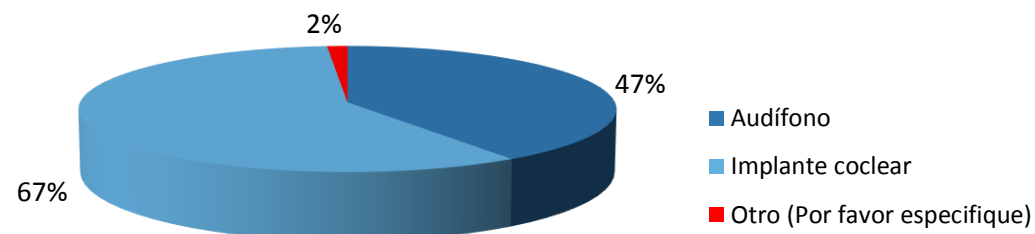


- El **31%** de las personas que llegan a la Asociación lo hacen gracias a la recomendación de un **amigo**.
- El **41%** nos conocen a través de los equipos **médicos**.
- El **8%** escogió la opción de **colegio**.
- Otros **19%** con especificaciones como: logopedas, otros padres, etc.

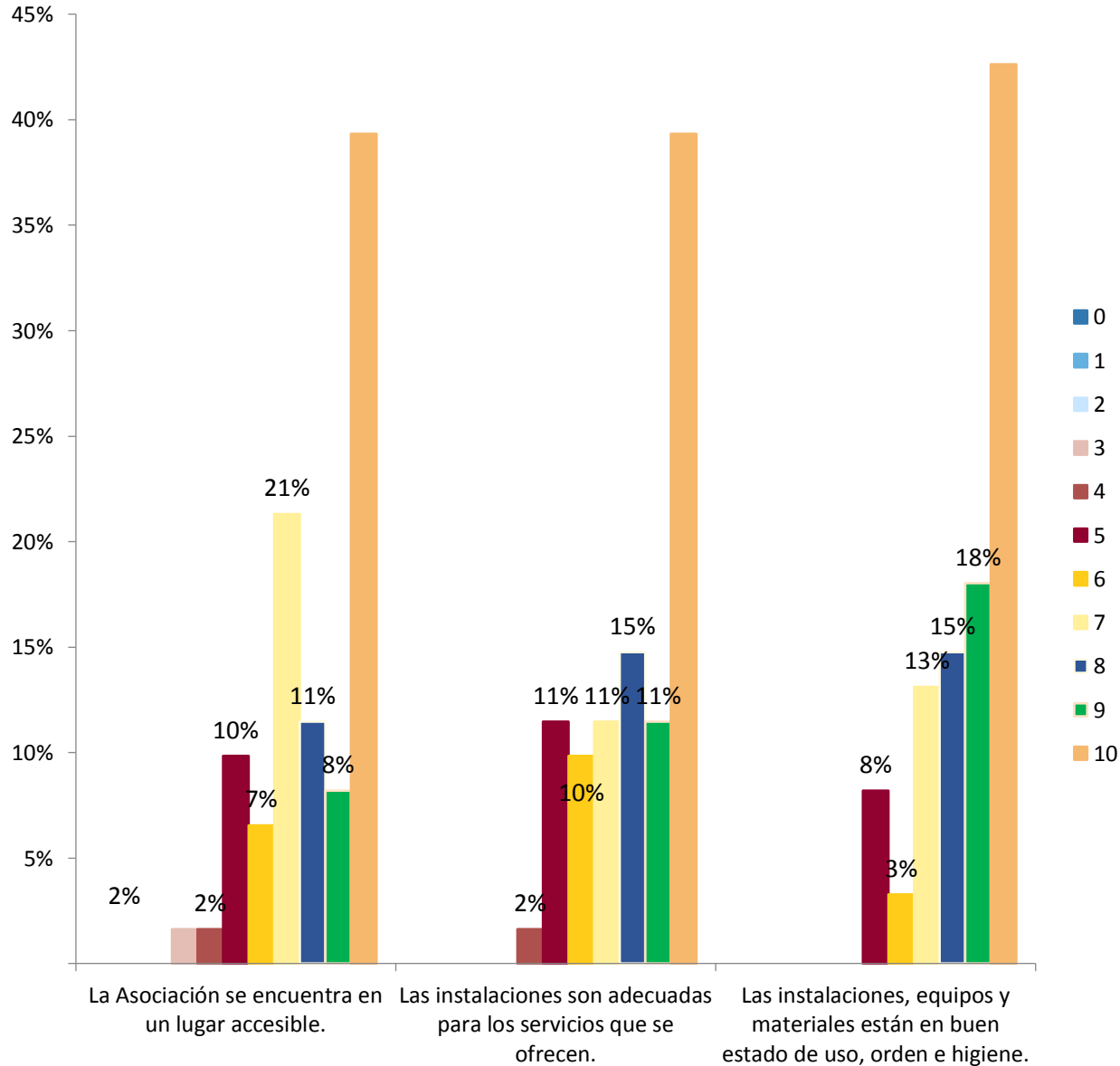


- Los resultados nos muestran que el **98%** de nuestros usuarios utilizan **prótesis auditivas**.
- De ellos el **67%** tiene al menos un IC.
- **2%** no llevan ningún tipo de **prótesis**.

Tipo de prótesis



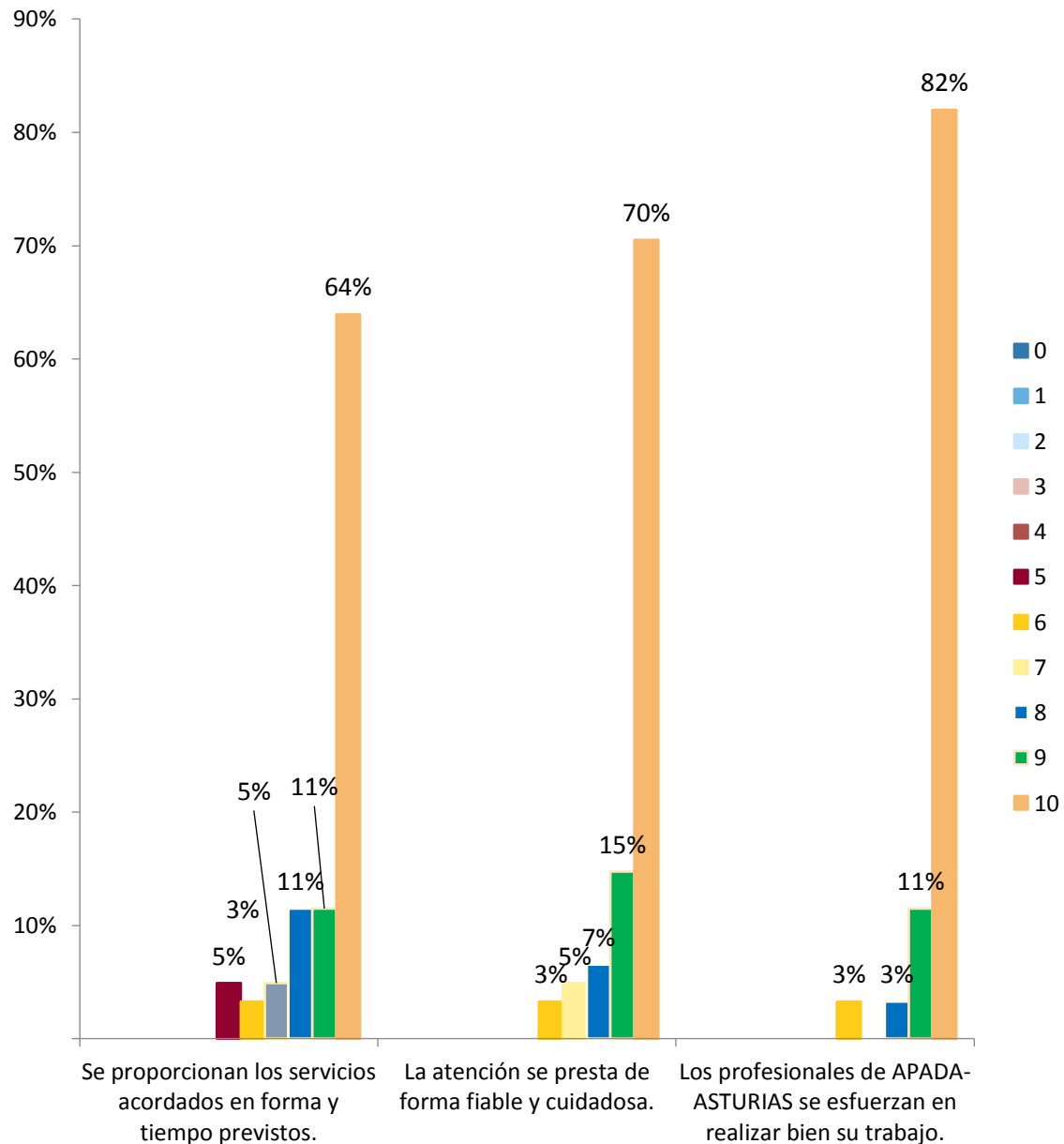
ELEMENTOS TANGIBLES. Apariencia, instalaciones, equipos, personal.



- La Accesibilidad de nuestra ubicación fue valorada con un 10 por el **39%** de las personas que responden a la encuesta.
- En cuanto a lo adecuado de nuestras instalaciones un **39%** realizan una valoración de 10.
- El estado de nuestras instalaciones, equipos y materiales es puntuado con un 10 por el **43%**.



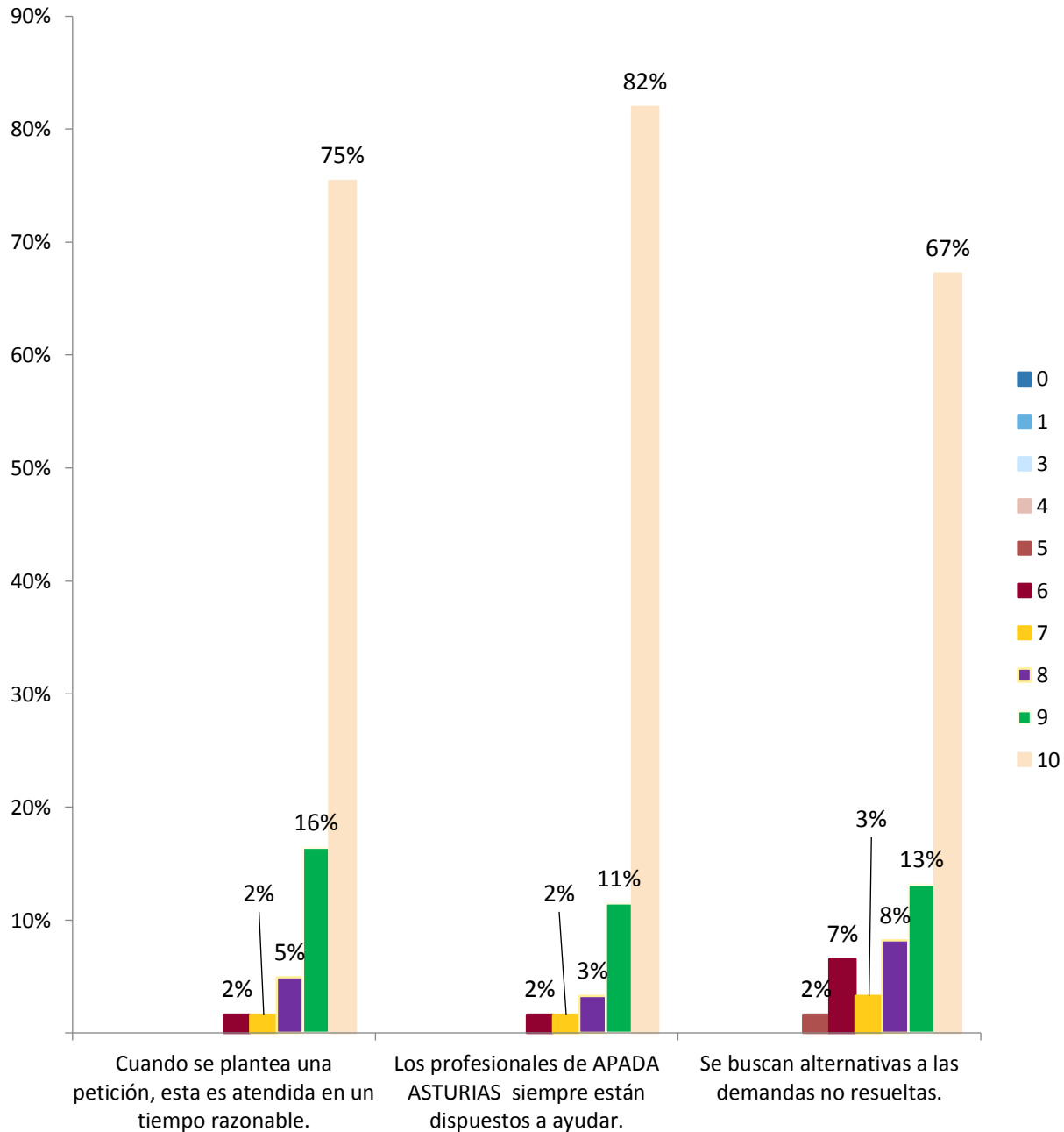
FIABILIDAD. Habilidad para realizar el servicio ofrecido de forma fiable.



- El **64%** (puntuación de 10) considera que los servicios que proporcionamos se realizan en forma y tiempo previstos.
- El **70%** (puntuación de 10) piensa que nuestra atención es fiable y cuidadosa.
- El **82%** (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 en el que el **93%** puntúa con un **9 o 10**.



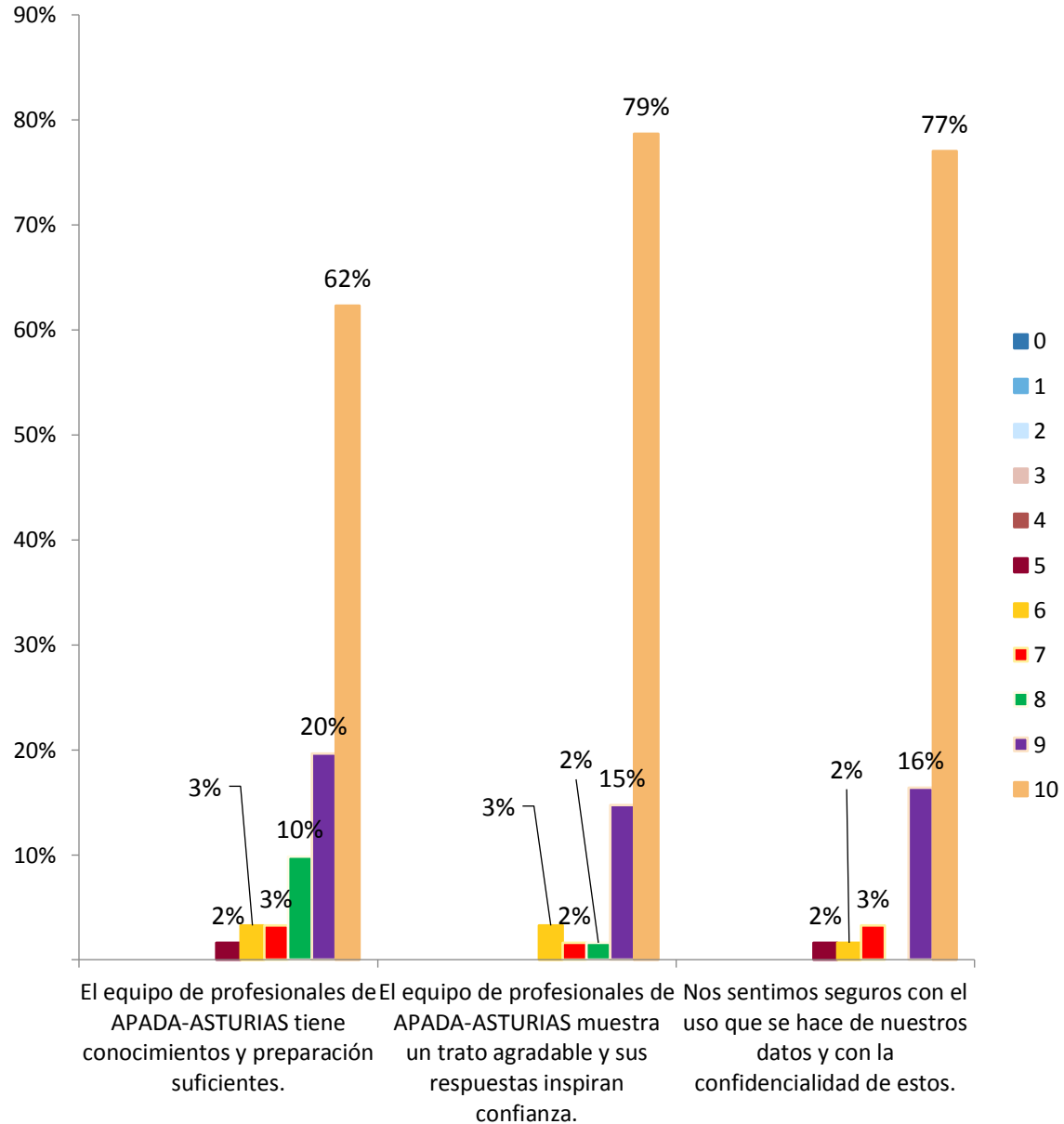
CAPACIDAD DE RESPUESTA. Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios.



- El **75%** (puntuación de 10) considera que las peticiones que se nos hacen son resueltas en un tiempo razonable.
- El **82%** (puntuación de 10) piensa los profesionales siempre están dispuestos a ayudar.
- El **67%** (puntuación de 10) creen que desde la Asociación se buscan alternativas a las demandas no resueltas.



SEGURIDAD. Conocimientos y atención mostrados por los empleados.

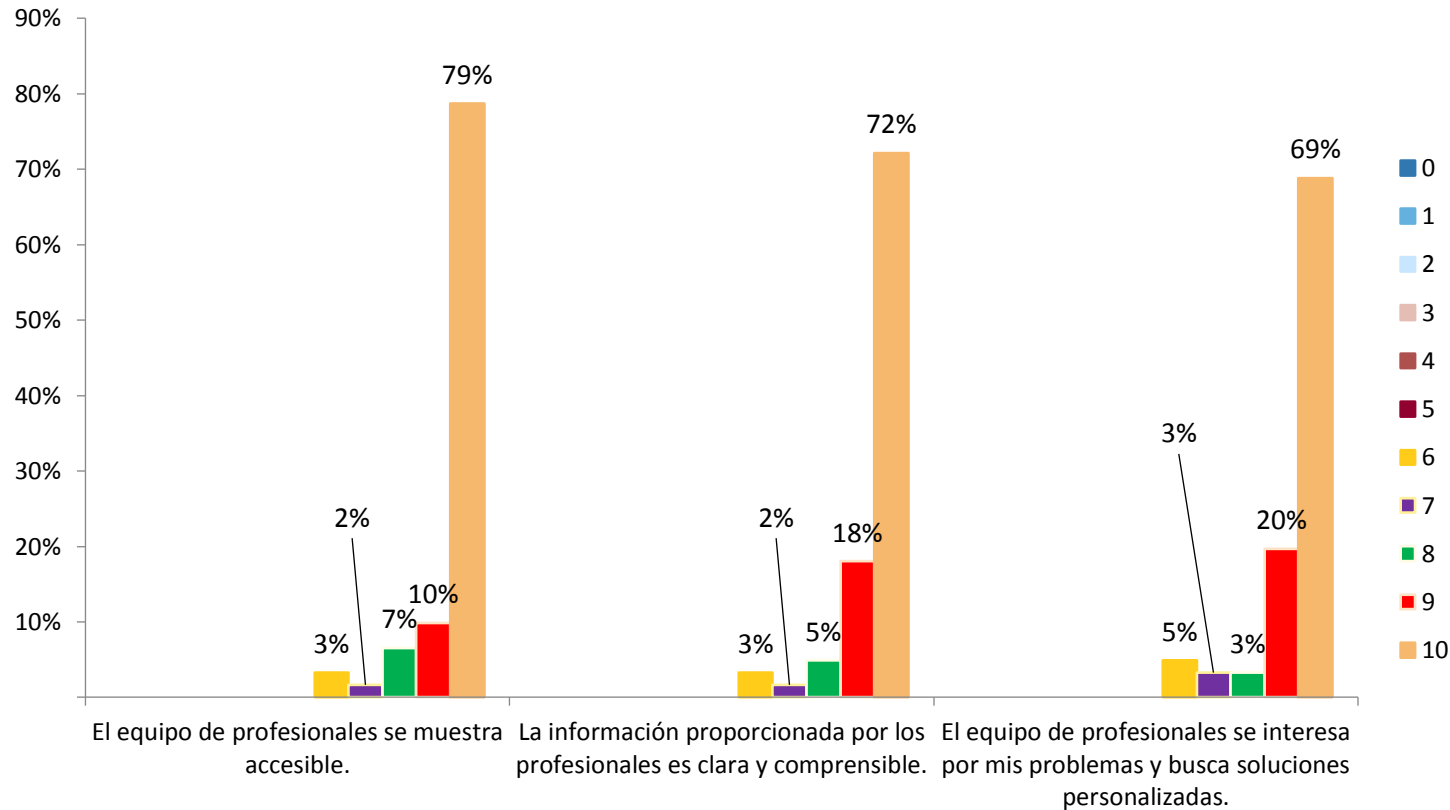


- El **62%** (puntuación de 10) considera que los profesionales de APADA cuentan con los conocimientos y preparación suficientes.
- El **79%** (puntuación de 10) piensa que los profesionales muestran con los usuarios un trato agradable e inspiran confianza.
- El **77%** (puntuación de 10) de nuestros usuarios se sienten seguros con el uso que Apada-Asturias realiza de sus datos.

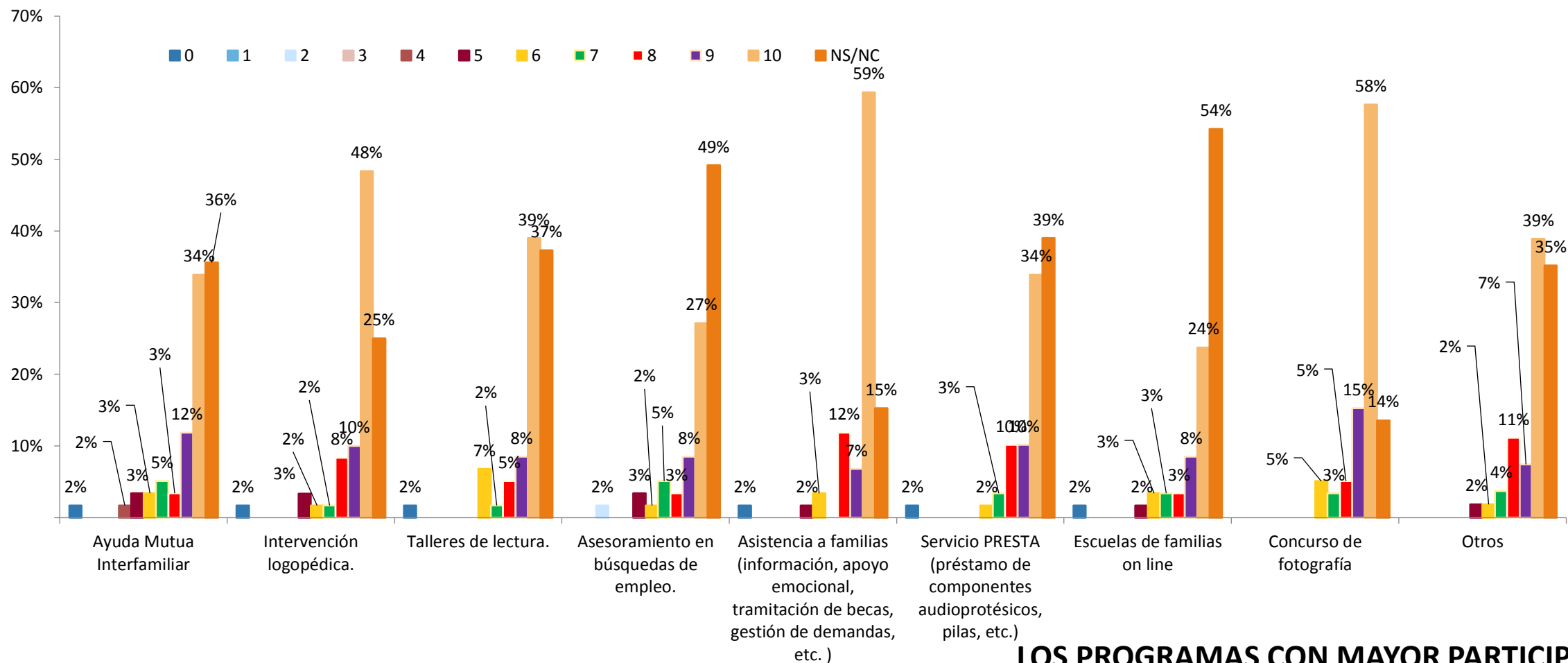




EMPATÍA. Grado de atención personalizada ofrecida.



- El **79%** (puntuación de 10) considera que el equipo técnico de la Asociación se muestra accesible.
- El **72%** (puntuación de 10) piensa que la información que proporcionan los profesionales es clara y accesible.
- El **69%** (puntuación de 10) de nuestros usuarios creen que el equipo profesional se interesa por los problemas de los usuarios y busca soluciones personalizadas.

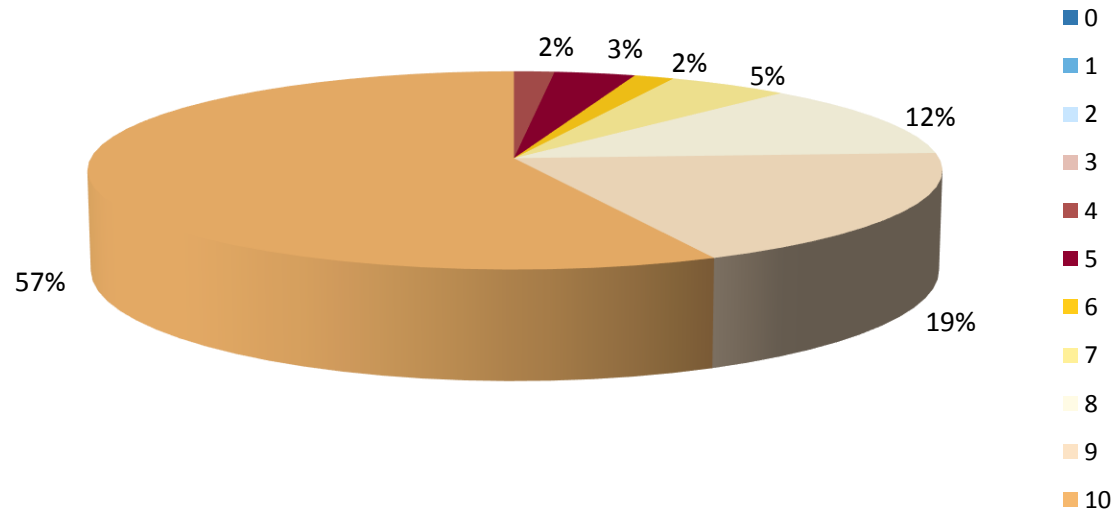


1. **Concurso de Fotografía.**
2. **Asistencia a Familias.**
3. **Intervención Logopédica.**
4. **Los Talleres de Lectura.**
5. **Programa de Ayuda Mutua Interfamiliar y Servicio PRESTA.**
6. **Asesoramiento en búsquedas de empleo.**
7. **Escuelas de Familia on line.**

LOS PROGRAMAS CON MAYOR PARTICIPACIÓN EN ORDEN DESCENDENTE SON:



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

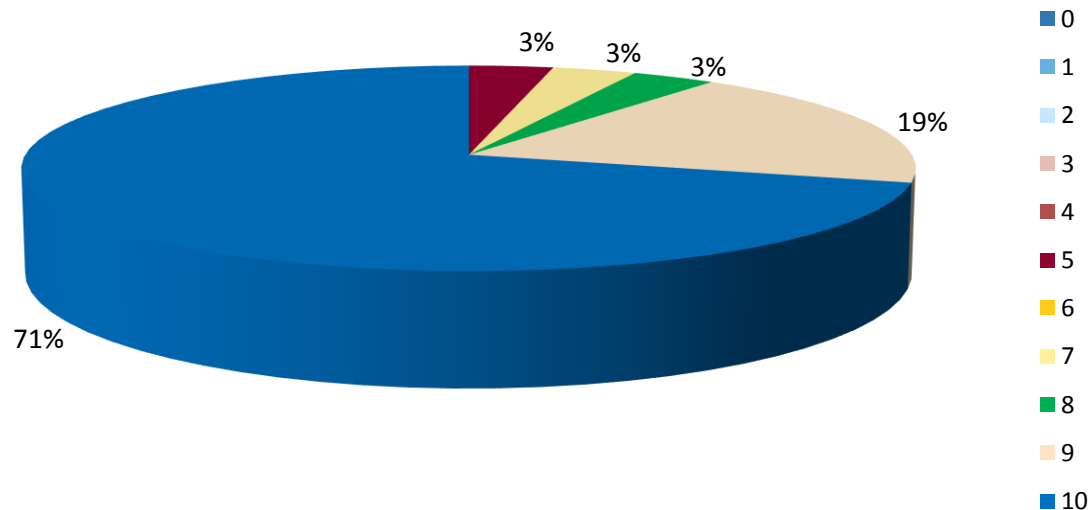


- El **57%** calificó la calidad de los servicios prestado por APADA-Asturias con una puntuación de 10.

La media de puntuación en esta pregunta es de un **9,08**.



¿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 otros familiares nuestra Asociación.

La media de puntuación en esta pregunta es de un **9,46**.



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

- Ofrecer información/formación a los colegios sobre los niños con problemas de audición.
- Mejorar el Servicio de Empleo.
- Mayor información y difusión de los servicios de APADA.
- Mayor presencia en el entorno rural.
- Mejora de las instalaciones.



❖ Comentarios y Sugerencias.

- ❖ *“Talleres de Empleo”.*
- ❖ *“... que en los colegios se les diera información personal a través de la asociación sobre lo que implica tener un problema de audición, las dificultades que suponen para un niño de estas características su día a día ...”.*
- ❖ *“...hacerle entrega de las publicaciones de los libros que tiene la asociación en los colegios, para poder leérselo a los compañeros de clase y los profesores”.*
- ❖ *“...se dedicara dinero a través de la asociación, para, ofrecer profesionales a los niños sordos ,que necesitan un auxiliar mediador, o pedagogo acompañante en el aula, para explicarle las cosas q no entienden, ya que cada vez hay menos ayudas de las consejerías de educación y auditivos, y cada vez están más descolgados estos niños sin poder integrarse totalmente en las clases...”.*
- ❖ *“Instalaciones más grandes en las que se unifiquen todos los servicios”.*
- ❖ *“...debería de haber talleres para niños de todas las edades, esto ayudaría mucho”.*



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

- Atención a las familias e información.
- Profesionalidad de los trabajadores.
- Accesibilidad, empatía y apoyo.
- Información sobre los servicios prestados.
- La disponibilidad a escuchar y resolver problemas.
- Inmediatez en la gestión de la información y resolución de problemas.
- La inmediatez y disponibilidad.
- Proporción de información y documentación.
- El esfuerzo y dedicación de los profesionales.
- Calidad humana.



COMPARATIVA 2021/2022

- 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.
Actualmente la mayoría de nuestros usuarios siguen siendo menores de edad, manteniéndose la tendencia de los últimos años aunque con un descenso no significativo **40%** a **39%**.
- En 2022 atendimos a más mujeres que hombres, dato que cambia con respecto al año anterior.
- El número de usuarios residentes en un entorno urbano sigue siendo la gran mayoría, pero nos encontramos con un incremento de 7 puntos del ámbito rural.
- La forma de conocer APADA ha sufrido variaciones:
 - Las derivaciones realizadas desde los **equipos médicos** se mantienen estables **44%** a **41%**.
 - El conocimiento a través de **amigos** es similar, pasando de un **29%** a un **31%**.
 - Los **colegios** se mantienen con una intervención poco significativa **11%** a **8%**.
 - El conocimiento a través de otros **padres y profesionales** recupera los valores tradicionales **9%** a un **19%**. Este valor es el mismo que se obtuvo en 2019.
- Al igual que el año pasado **98,5%**, la gran mayoría de nuestros usuarios utilizan prótesis auditivas **98%**. 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 2021/2022



- Este año la mayoría de las respuestas valoran como buenas las **instalaciones** de APADA-ASTURIAS, han mejorado la valoraciones, aunque aparecen comentarios en los que se manifiesta que deberíamos tener un local de mayores dimensiones en el que se aglutinasen todos los servicios.
- 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 respecto a 2021.
- La participación en los programas de APADA también ha experimentado cambios:
- El **Concurso de Fotografía** y **Asistencia a Familias** son las actividades con mayor participación según los usuarios.
- En tercer lugar nos encontramos con el **Servicio de Intervención Logopédica**.
- Siguen manteniéndose con una participación media los **Talleres de Lectura y el Servicio PRESTA** al igual que el año pasado.
- Mejora la participación en el **Programa de Ayuda Mutua Interfamiliar**. Que el año pasado estaba en último lugar y ahora se sitúa en mitad de la valoración.
- El **Asesoramiento en búsqueda de empleo**, es uno de los programas con menor participación.
- Y desciende al último lugar las **Escuelas de Familias on line**.
- Las puntuaciones obtenidas en la **Calidad** del servicio y en la **Recomendación** del mismo siguen siendo elevadas, aunque has sufrido un ligero descenso **9,17- 9,08** y **9,51- 9,46** respectivamente.



APADA ASTURIAS