



**INFORME DE RESULTADOS
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE
LAS LOGOPEDAS CON EL
PROGRAMA DE INTERVENCIÓN
LOGOPÉDICA
APADA-ASTURIAS 2023**



200
EFQM
2023-2026

EXCELENCIA
INNOVACIÓN
SOSTENIBILIDAD

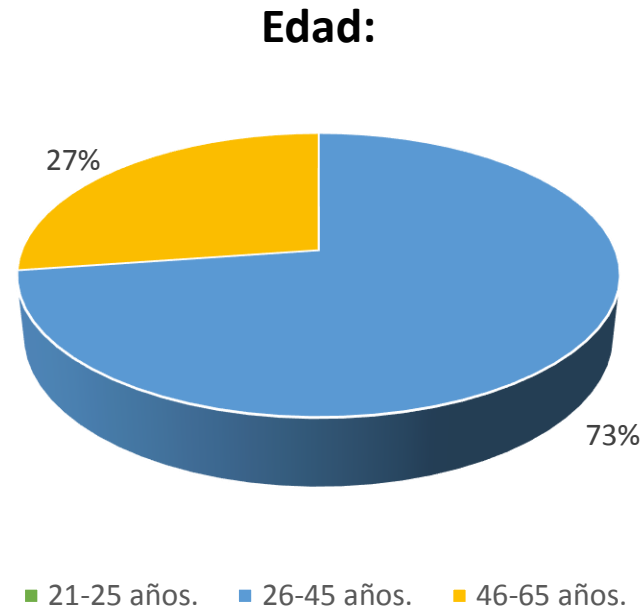
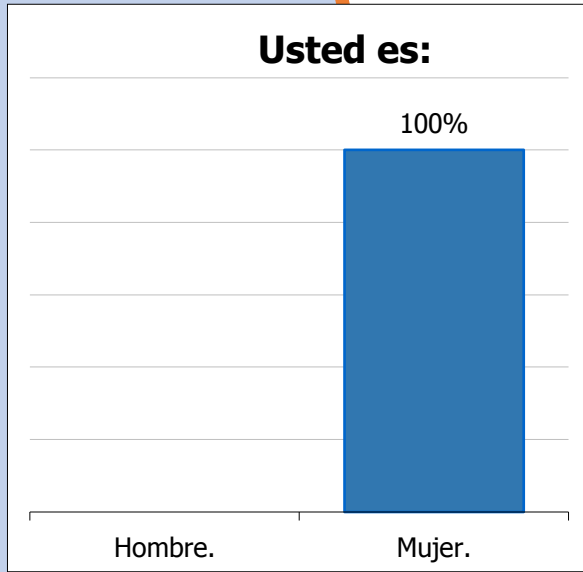


CLUB
EXCELENCIA
EN GESTIÓN



APADA ASTURIAS

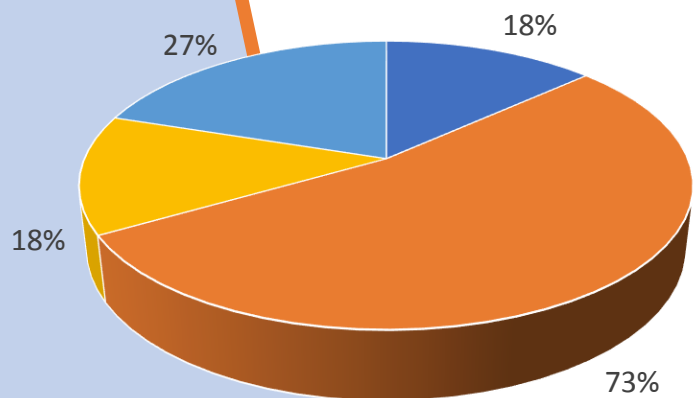
Asociación de Padres y Amigos de Deficientes Auditivos de Asturias



- La totalidad de nuestros profesionales de logopedia son **mujeres** mayoritariamente entre los **26 y 45 años** que llevan a cabo su labor profesional principalmente en el ámbito urbano.



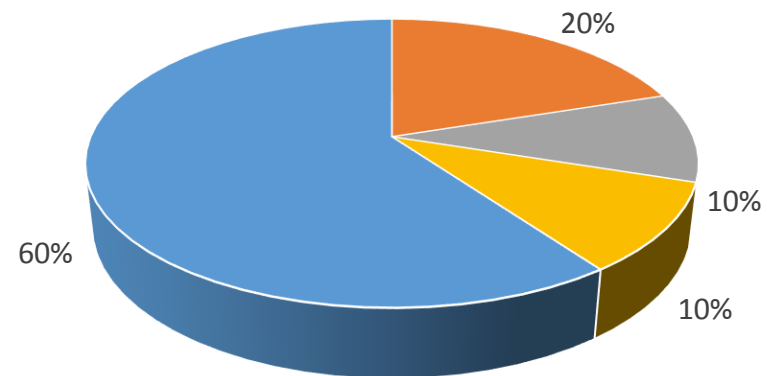
¿Cuál es su nivel de estudios?:



- Grado en Audición y Lenguaje.
- Grado en Logopedia.
- Grado en Psicología.
- Grado en Pedagogía.
- Otro (Por favor especifique)

- El **73%** de los profesionales que contestan la encuesta tienen Estudios de **Grado en Logopedia**.
- **27%** cuentan con **estudios adicionales** como (Masters o Magisterio).
- El **18%** tienen un **Grado en Pedagogía**.
- El **18%** tienen un **Grado en Audición y Lenguaje**.

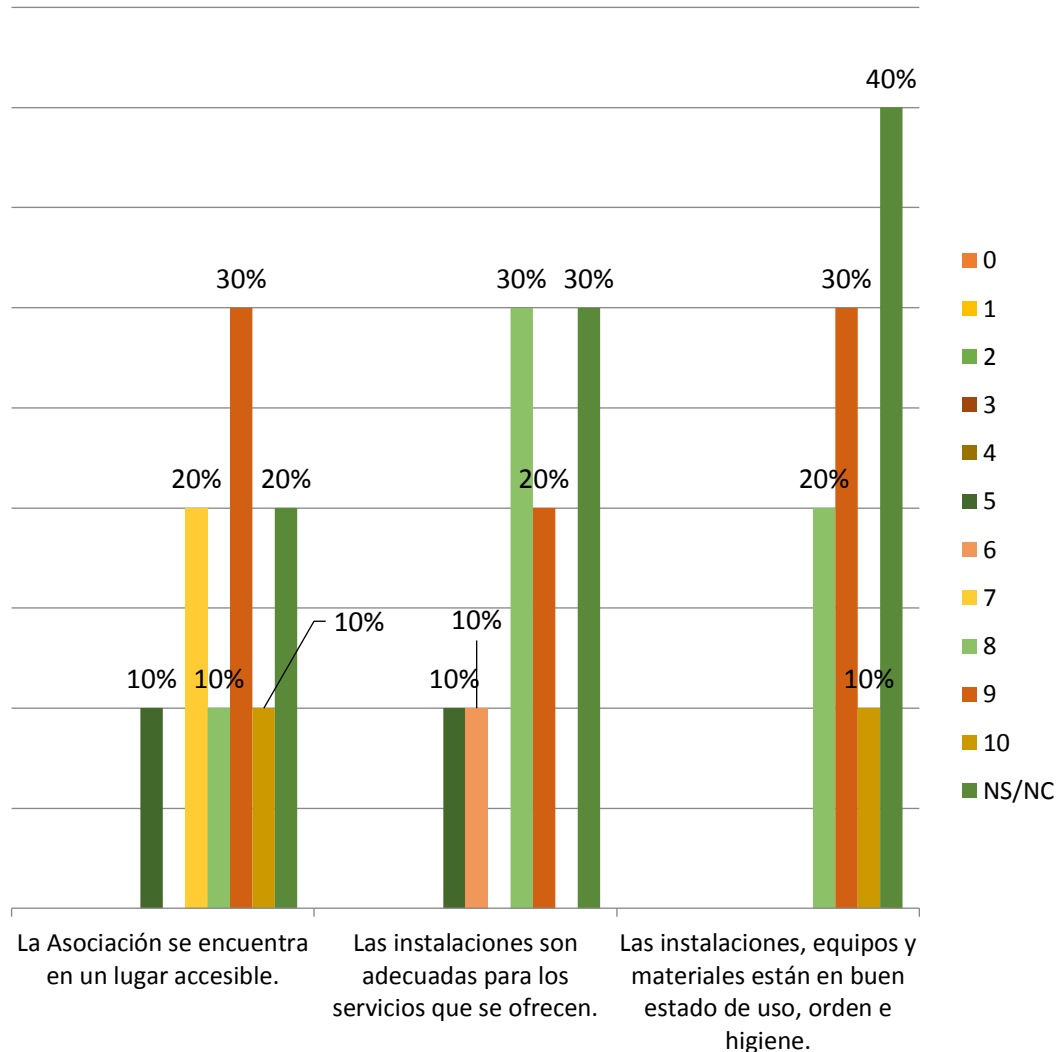
¿Cómo conoció APADA-ASTURIAS?:



- Redes sociales.
- Consulta médica.
- Amigos.
- Colegio.
- Otro (Por favor especifique)

- El **80%** elige la opción **otros** y **consulta médica**.
- El **60%** elige la opción **otros** (socios de APADA, otros profesionales).
- A través de **amigos** el **10%**.
- A través de los profesionales **médicos 20%** esta opción tiene un incremento muy significativo respecto al **9%** de 2022.

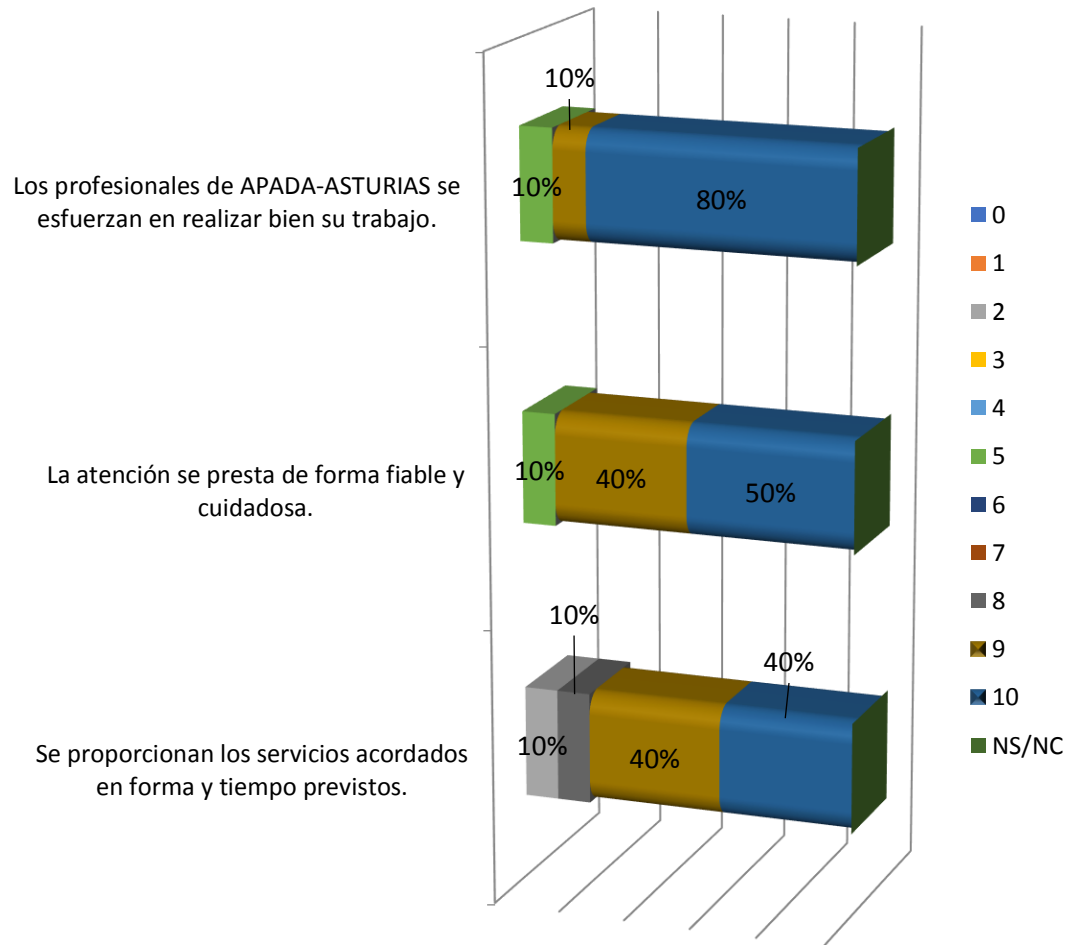
Apariencia, instalaciones, equipos, personal.



- La Accesibilidad de nuestra ubicación fue valorada con un **10** y **9** por el **40%** de los profesionales que responden a la encuesta.
- En cuanto a lo adecuado de nuestras instalaciones un **50%** realizan una valoración de **9** y **8**.
- El estado de nuestras instalaciones, equipos y materiales es puntuado con un **10** y **9** por el **40%**.

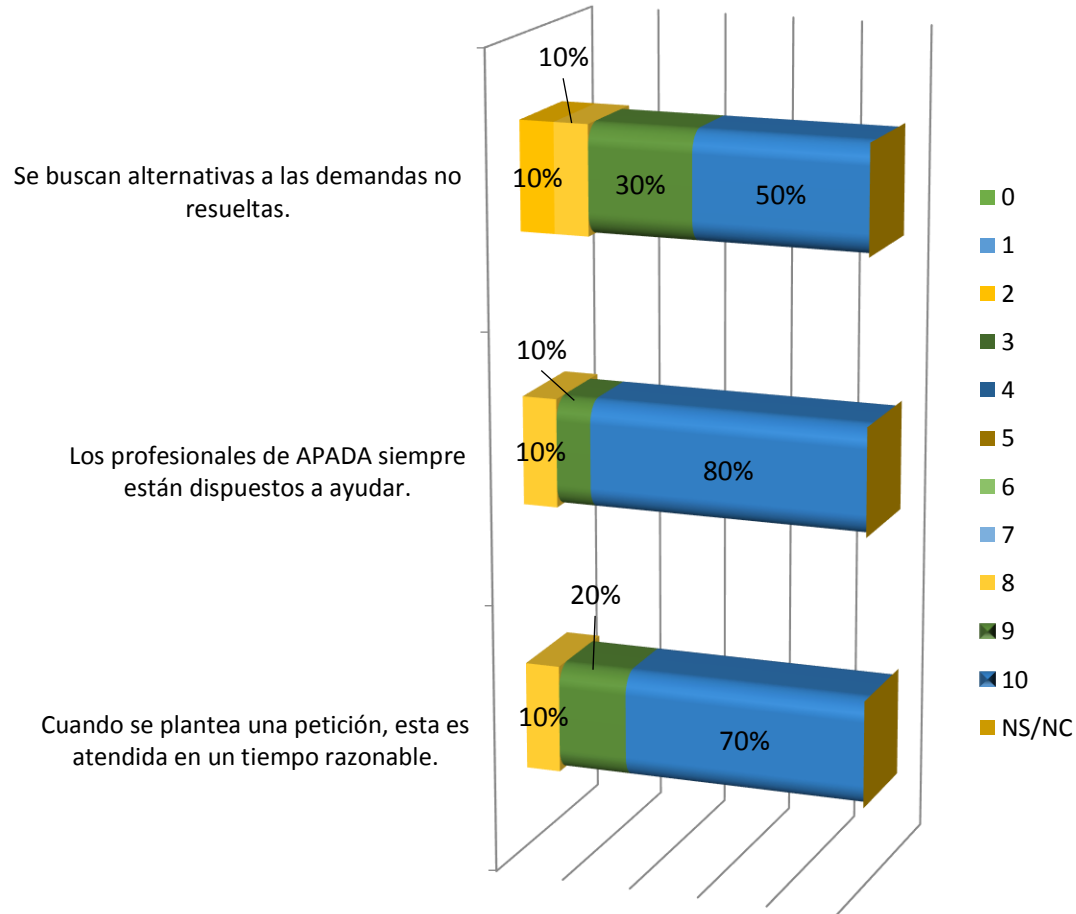


Habilidad para realizar el servicio ofrecido de forma fiable.



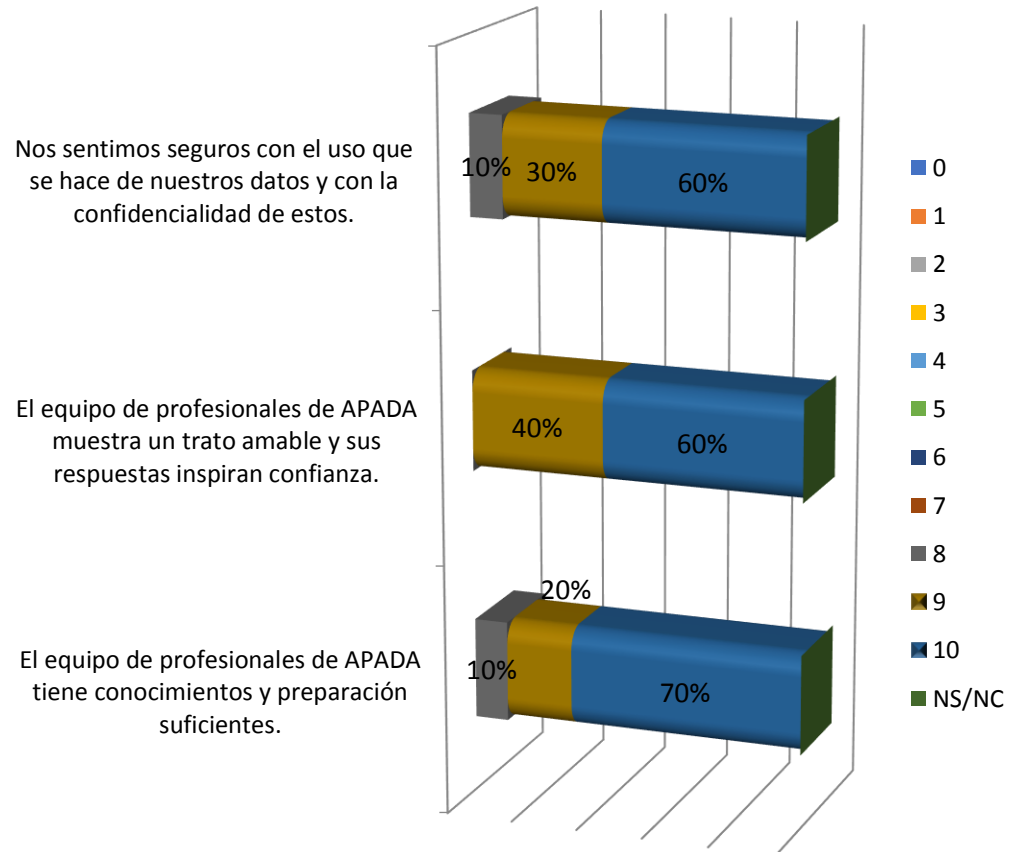
- El **90%** de nuestros logopedas valoran con **10** y **9** el esfuerzo de los profesionales de APADA a la hora de realizar su trabajo.
- Con **10** y **9** valoran la fiabilidad y cuidado de la atención que se realiza desde la Asociación con un **90%**.
- El **80%** valoran con puntuaciones de **10** y **9** el tiempo y forma en el que se proporcionan los servicios acordados.

Disposición y voluntad para ayudar a los clientes.



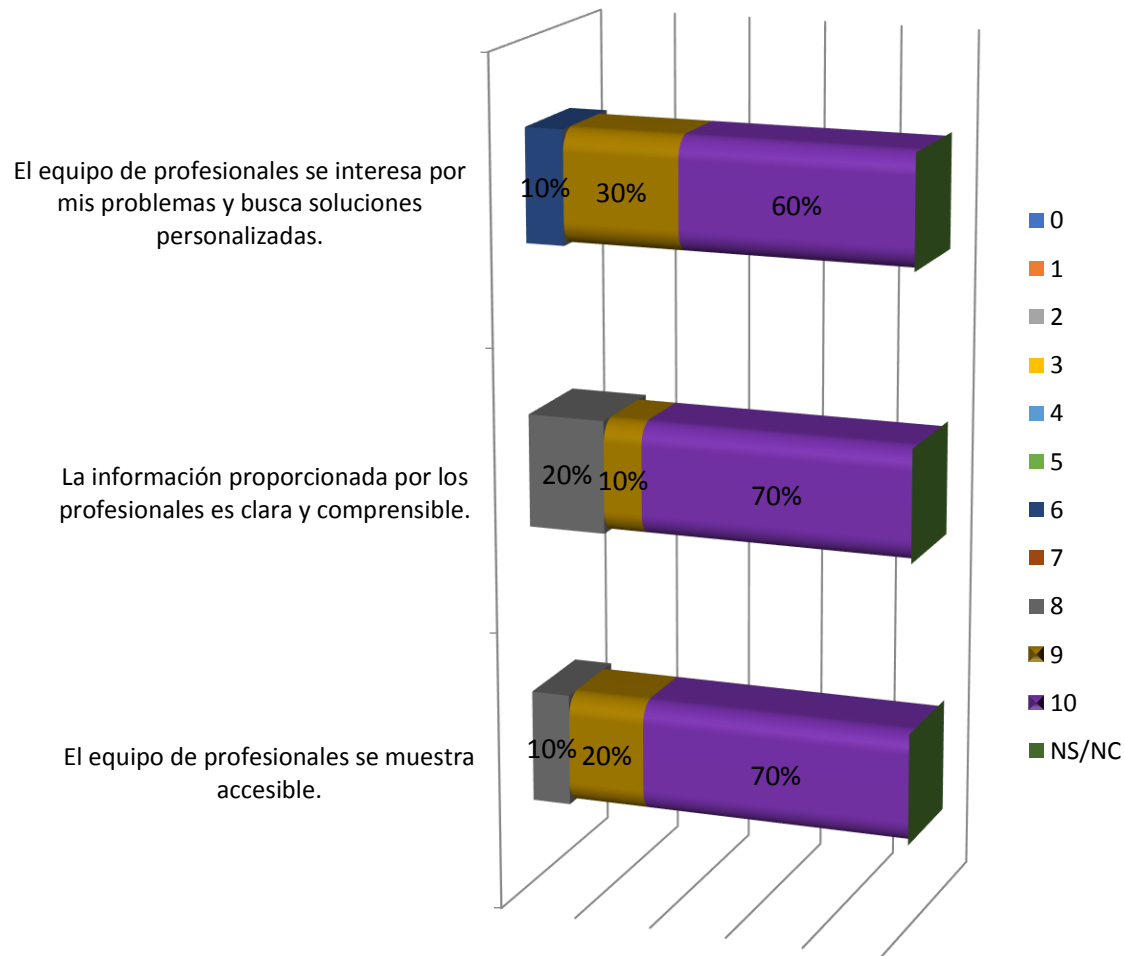
- El **80%** (puntuación de **10** y **9**) creen que desde la Asociación se buscan alternativas a las demandas no resueltas.
- El **90%** (puntuación de **10** y **9**) piensa los profesionales de APADA siempre están dispuestos a ayudar.
- El **90%** (puntuación de **10** y **9**) considera que las peticiones que se nos hacen son resueltas en un tiempo razonable.

Conocimientos y atención mostrados por los empleados.



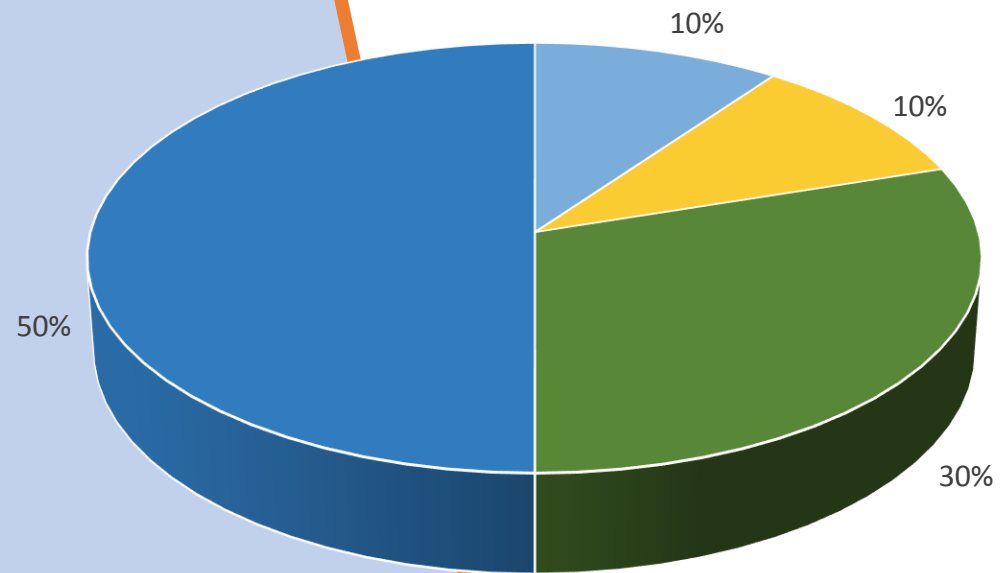
- El **90%** (puntuación de **10** y **9**) de nuestras logopedas se sienten seguras con el uso que Apada-Asturias realiza de sus datos.
- El **100%** (puntuación de **10** y **9**) piensa que los profesionales muestran con los usuarios un trato agradable e inspiran confianza.
- El **90%** (puntuación de **10** y **9**) considera que los profesionales de APADA cuentan con los conocimientos y preparación suficientes.

Grado de atención personalizada ofrecida.



- El **90%** (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 **80%** (puntuación de **10** y **9**) piensa que la información que proporcionan los profesionales es clara y comprensible.
- El **90%** (puntuación de **10** y **9**) considera que el equipo técnico de la Asociación se muestra accesible.

SATISFACCIÓN GLOBAL.



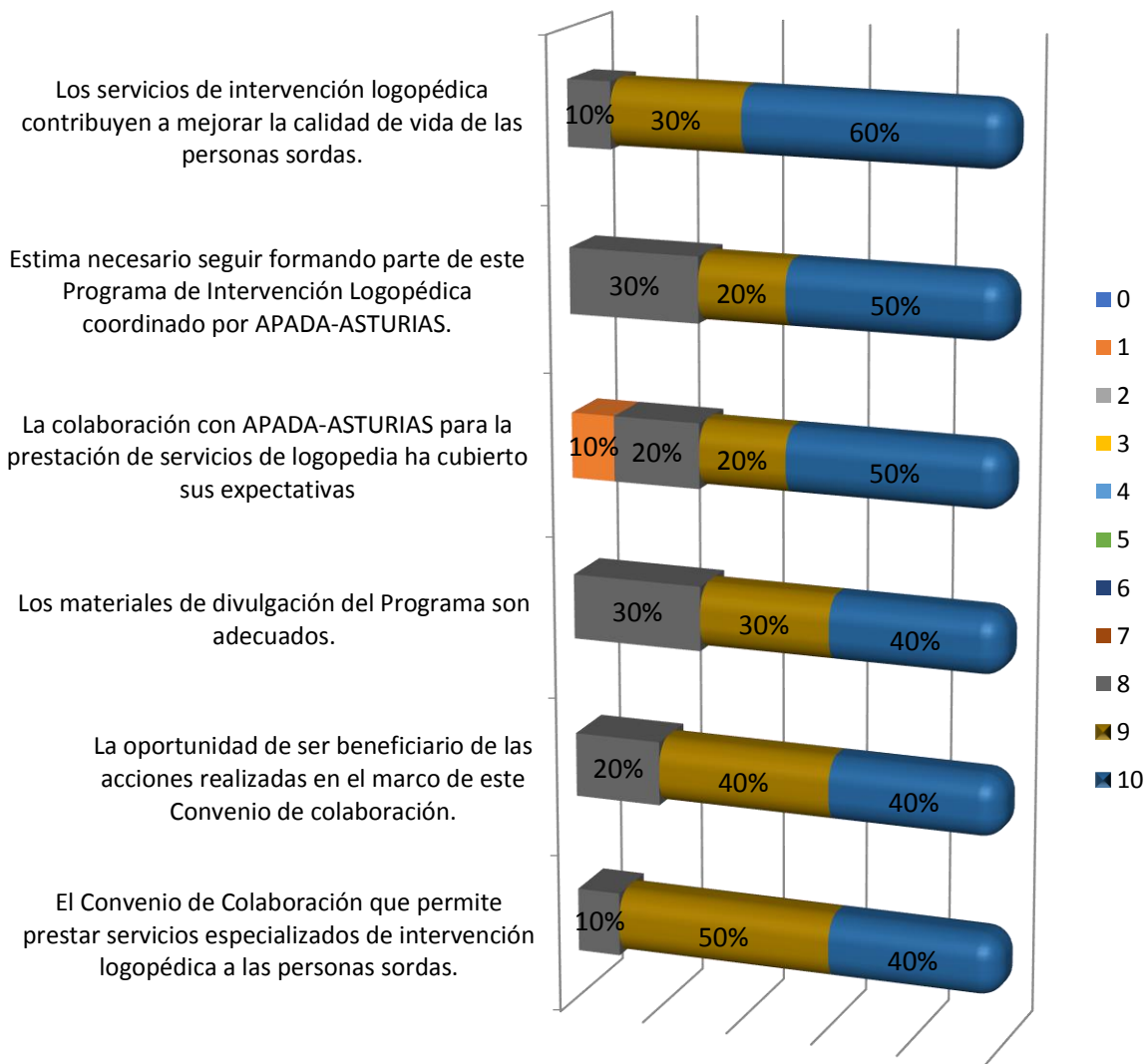
■ 0 ■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 ■ 6 ■ 7 ■ 8 ■ 9 ■ 10

- El **80%** calificó la calidad de los servicios prestado por APADA-Asturias con una puntuación de **10** y **9**.

La media de puntuación en esta pregunta es de un **9,2**.

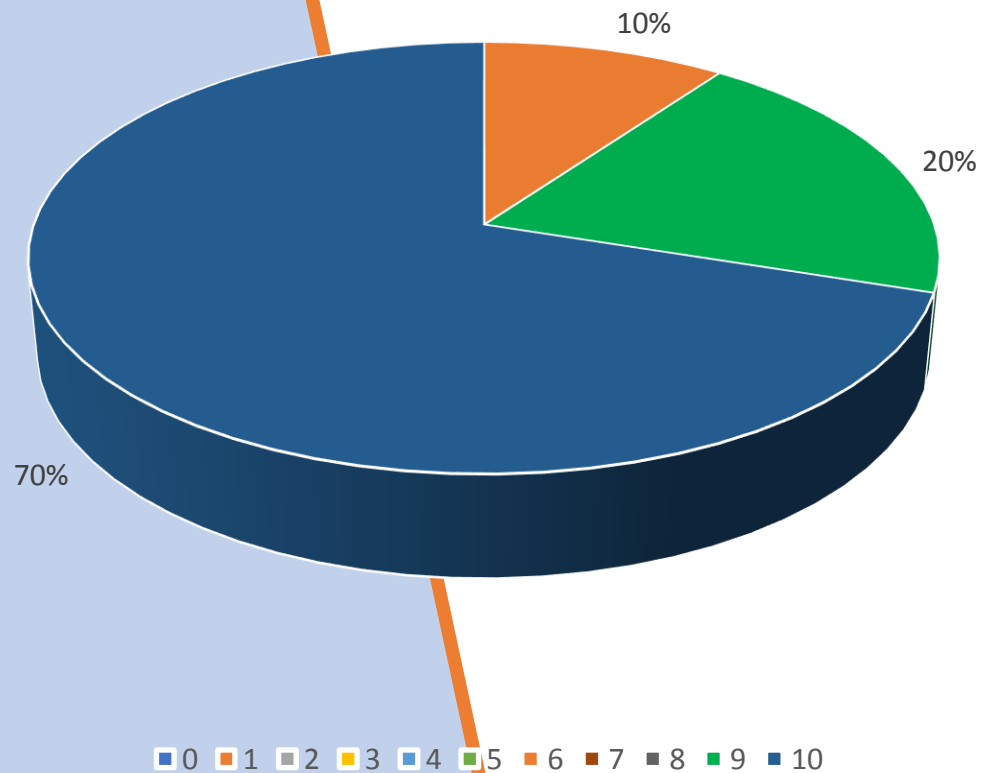


PARTICIPACIÓN. Nivel de satisfacción.



- El **90%** (puntuación de **10** y **9**) piensa que los servicios de intervención logopédica contribuyen a mejorar la calidad de vida de las personas sordas.
- El **70%** (puntuación de **10** y **9**) estima necesario seguir formando parte de este Programa de Intervención Logopédica coordinado por APADA-ASTURIAS.
- El **70%** (puntuación de **10** y **9**) piensa que la colaboración con APADA-ASTURIAS para la prestación de servicios de logopedia ha cubierto sus expectativas.
- El **70%** (puntuación de **10** y **9**) considera que los materiales de divulgación del Programa son adecuados.
- El **80%** (puntuación de **10** y **9**) valoran positivamente la oportunidad de ser beneficiario de las acciones realizadas en el marco de este Convenio de colaboración.
- El **90%** (puntuación de **10** y **9**) de nuestros usuarios se sienten muy satisfechos con el Convenio de colaboración con APADA.

¿Recomendaría el Programa de Intervención Logopédica de APADA-ASTURIAS a las personas con discapacidad auditiva o a sus familias?.



- El **90%** de los profesionales puntúan con un **10 y 9** la pregunta que se refiere a la recomendación a otras familiares de nuestra Asociación.

La media de puntuación en esta pregunta es de un **9,4**.



❖ Aspectos que los profesionales consideran que APADA debería mejorar:

- *“La comunicación del dinero asignado a cada usuario, anticipar al usuario la cuantía con la que cuentan para el servicio, dejando claro que habrá momentos en los que deba abonar la familia el servicio”.*
- *“Comunicación con las familias”.*



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

- *“Colaboración, accesibilidad, ayuda, disponibilidad”.*
- *“Brindar la oportunidad de trabajar sin coste para las familias”.*
- *“Atención a familias y apoyo por parte de las profesionales en cualquier cuestión que me pueda surgir”.*
- *“Comunicación, buen hacer y buena voluntad”.*



- Seguimos teniendo un **100%** de profesionales mujeres que en su mayoría tienen entre **26 y 45 años** .
- La labor de estos profesionales en cuanto a su ubicación ha sufrido variaciones respecto a 2022 trabajaban en un ámbito urbano **58%** frente al **80%** de este año. En el ámbito rural **45%** frente al **20%**.
- El **73%** posee estudios de Grado en Logopedia frente al **83%**, un **27%** cuenta con estudios adicionales frente al **17%** de la medición realizada en 2022.
- La forma de conocer APADA ha sufrido variaciones importantes en la opción de los equipos médicos:
 - El **60%** elige la opción **otros** (socios de APADA, otros profesionales) **64%** .
 - A través de los **amigos** **10%** frente al **18%** de 2022.
 - A través de los **equipos médicos** **20%** y **9%** en 2022.
- Tanto en 2022 como en 2023, lo referente a la accesibilidad de las instalaciones de APADA-ASTURIAS, adecuación y estado de las mismas no obtienen puntuaciones por debajo de **5**.
- Los profesionales de APADA siempre están dispuestos a ayudar **90% /100%** (puntuaciones de **10** y **9**).
- Los profesionales muestran con los usuarios trato agradable e inspiran confianza **100% /100%** (puntuaciones de **10** y **9**).

- Nuestros usuarios se sienten seguros con el uso que Apada de sus datos **90%/100%** (puntuaciones de **10** y **9**).
- Los resultados en **fiabilidad** y **cuidado** con puntuaciones de **10** también aumentan **90%/83%**.
- Las logopedas valoran con (puntuaciones de **10** y **9**) el **esfuerzo** de los profesionales de APADA a la hora de realizar su trabajo **90%/100%**.
- La puntuación referida al **tiempo** y **forma** en el que se proporcionan los servicios acordados **83%/58%** (puntuaciones de **10** y **9**).
- Incremento en lo relativo a la **Resolución de peticiones en un tiempo razonable** **90%/83%**.
- **EMPATÍA** (equipo técnico de la Asociación se muestra accesible, información proporcionada es clara y accesible, interés por los problemas de los usuarios y búsqueda de soluciones personalizadas) (puntuación media **9,46%/9,88%**).
- **SATISFACIÓN** con el Programa, **media de puntuación 9,2/9,75**.
- La pregunta que se refiere a la **RECOMENDACIÓN** a otras familiares de nuestro Servicio tiene una media de **9,4/9,75**.

