

INFORME DE RESULTADOS ENCUESTA DE
SATISFACCIÓN DE LAS FAMILIAS CON EL
PROGRAMA DE INTERVENCIÓN LOGOPÉDICA
DE APADA-ASTURIAS 2022

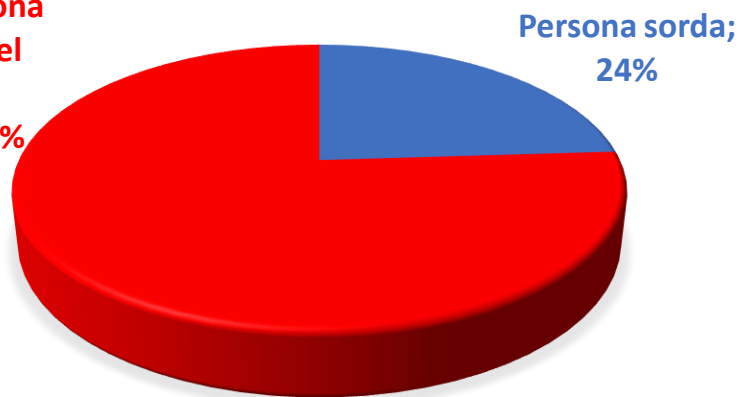


APADA ASTURIAS
Asociación de Padres y Amigos de Deficientes Auditivos de Asturias

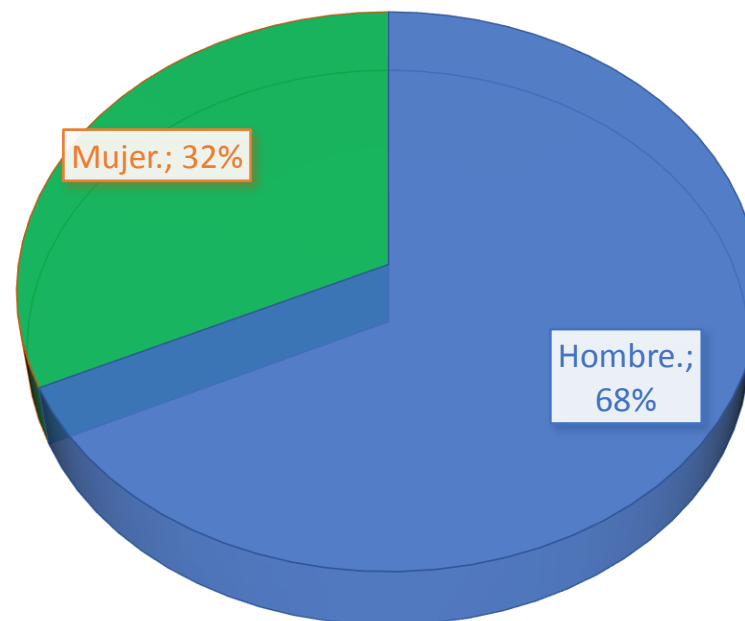


USTED ES:

Familiar de persona sorda. Indique el grado de parentesco; 76%

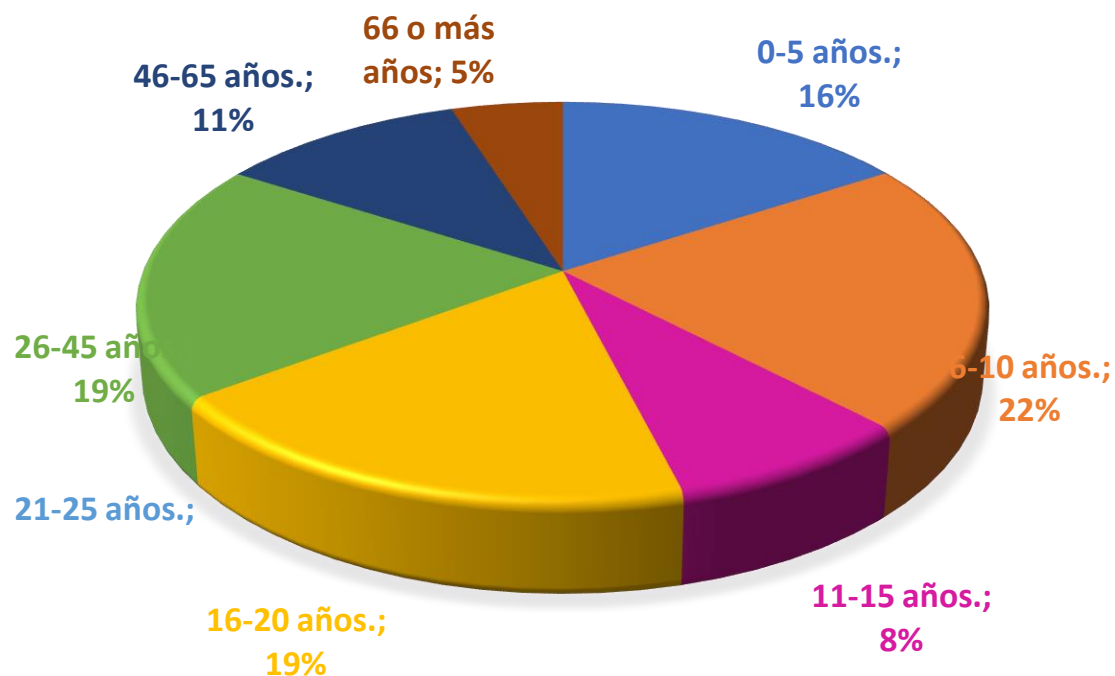


LA PERSONA CON DISCAPACIDAD AUDITIVA ES:



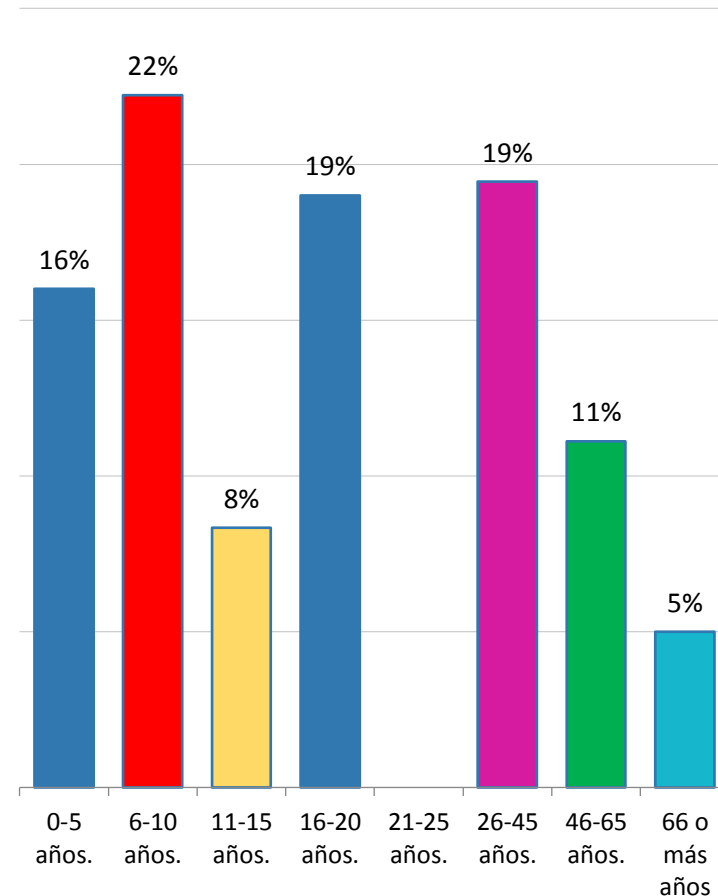
- La mayoría de personas que contestan la encuesta son familiares de personas con discapacidad auditiva **76%**. Siendo en su mayoría **madres** las que responden
- Los **hombres** constituyen el grupo mayoritario de asistentes a las sesiones de logopedia **68%**.

EDAD DE LA PERSONA CON DISCAPACIDAD AUDITIVA:

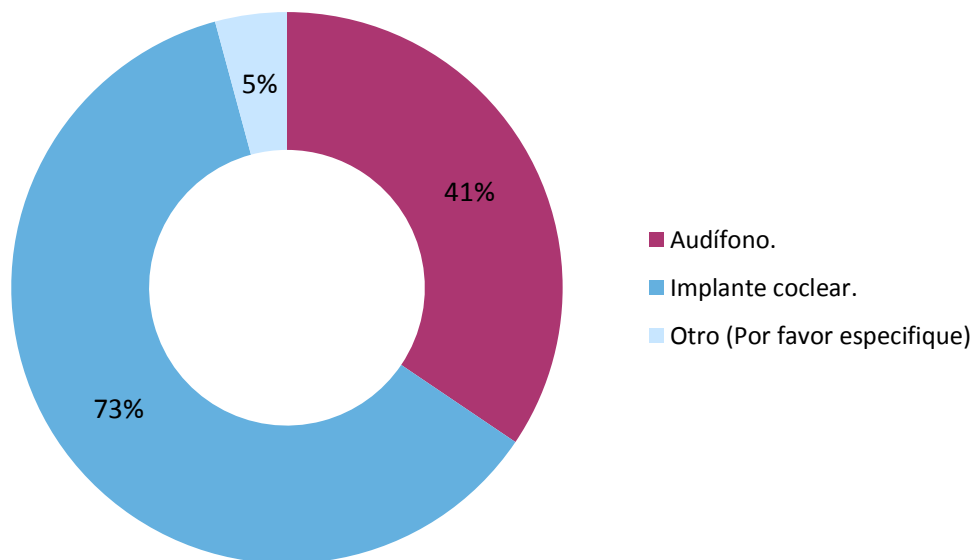


- El **22%** de los usuarios del servicio de logopedia son niños entre **6-10 años**.
- No se obtuvieron respuestas para **21-25 años**.
- Las opciones menos elegidas han sido la de **66 o más años** **5%** y la de **11-15 años** con un **8%**.
- El **46%** de nuestros usuarios son los comprendidos entre las franjas de edad de 0 a 15 años.

Edad de la persona con discapacidad auditiva:

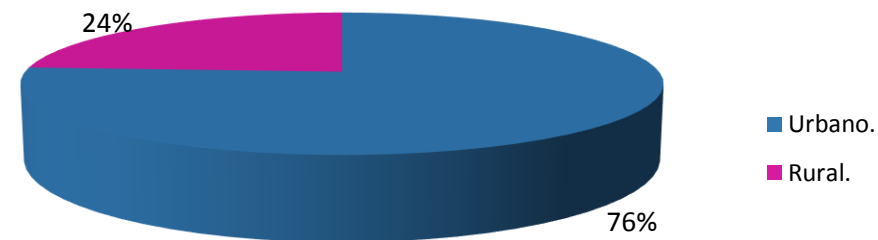


Tipo de prótesis:



- El **95%** de los usuarios utilizan algún tipo de prótesis auditiva.
- El **73%** utilizan un implante coclear.
- La opción menos elegida **5%** es la de “Otros” en la que se encuentran personas que están pendientes de la prescripción protésica más adecuada.

Ámbito de residencia:

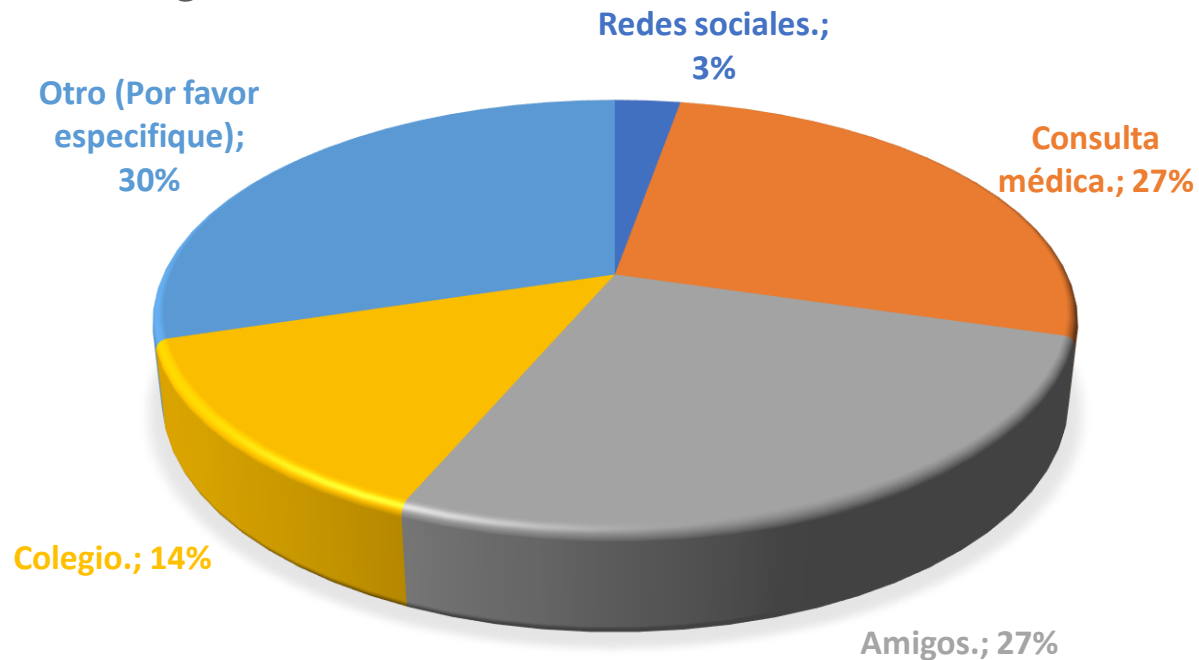


- El **76%** viven en un entorno urbano.



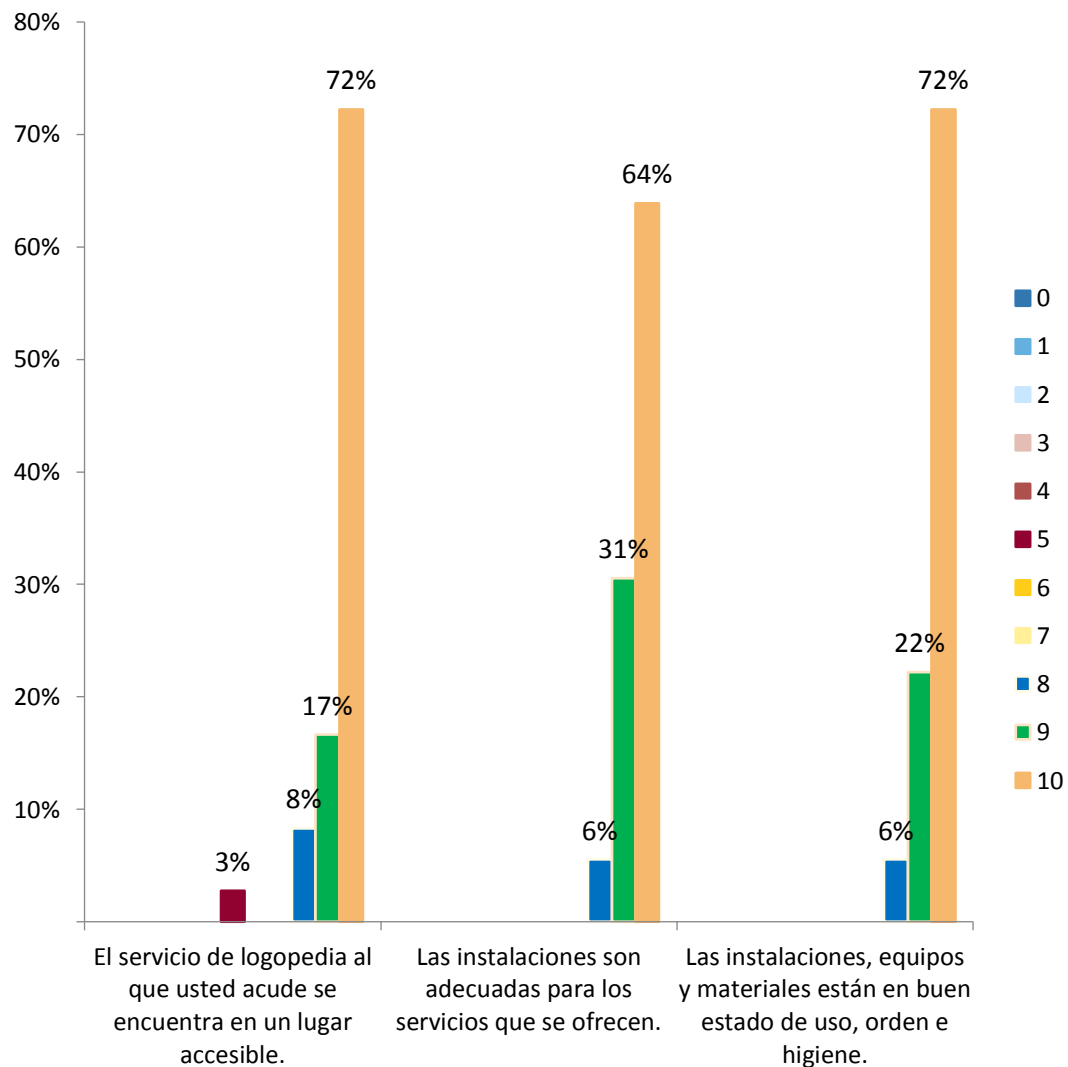


¿CÓMO CONOCIÓ APADA-ASTURIAS?.



- Los medios a través de los que se conoce APADA-ASTURIAS son diversos, destacando la opción “**Otros**” con un **30%** sobre las demás opciones.
- La segunda más elegida, con un **27%**, ha sido la de “**Amigos**”, estando muy cercana la opción “Consulta médica” **27%**.
- Las **redes sociales** han sido la opción menos elegida, **3%**.

ELEMENTOS TANGIBLES



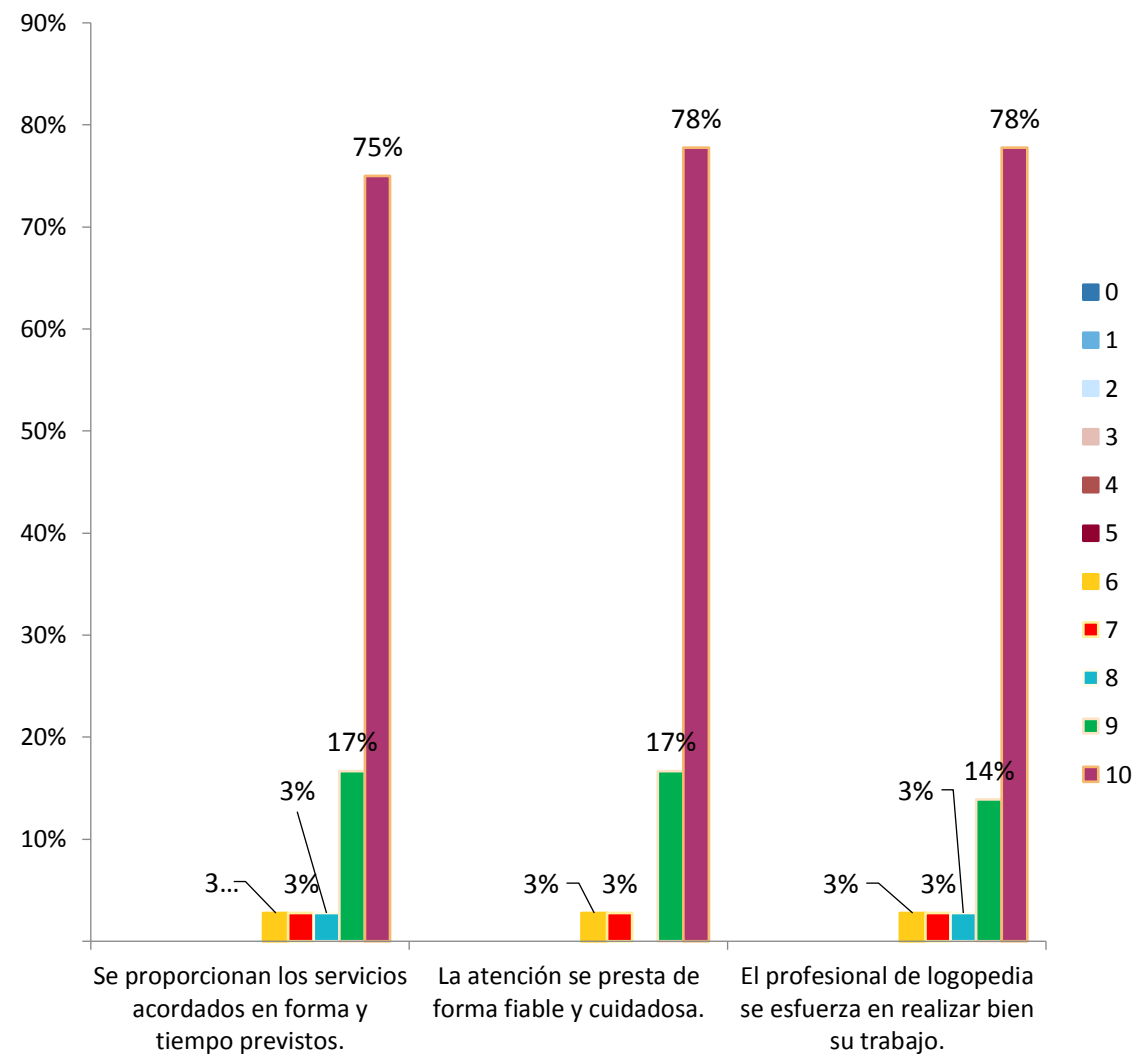
- La media de puntuaciones sobre las instalaciones de los logopedas han sido:
 - **9,52%** para la Accesibilidad.
 - **9,55%** para lo adecuado de las Instalaciones.
 - **9,61%** para el buen estado, orden e higiene.



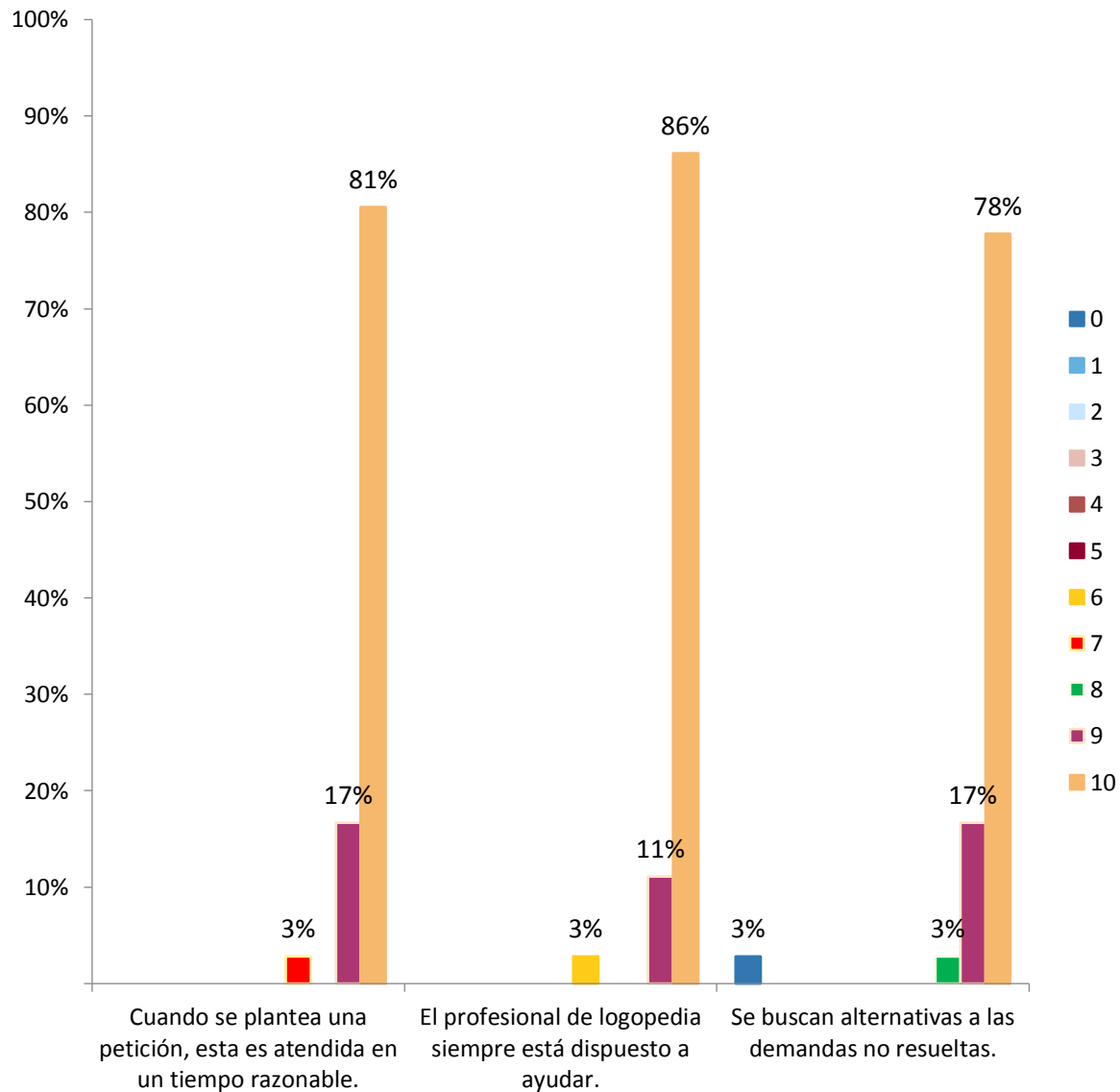
- Los usuarios consideran que se proporcionan los servicios ofrecidos en tiempo y forma en un **9,58%** de los casos.
- El ítem sobre la atención prestada de forma fiable y cuidadosa tiene una media de **9,63%**.
- Y si califica el esfuerzo y trabajo realizado por las logopedas con un **9,61%**.



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



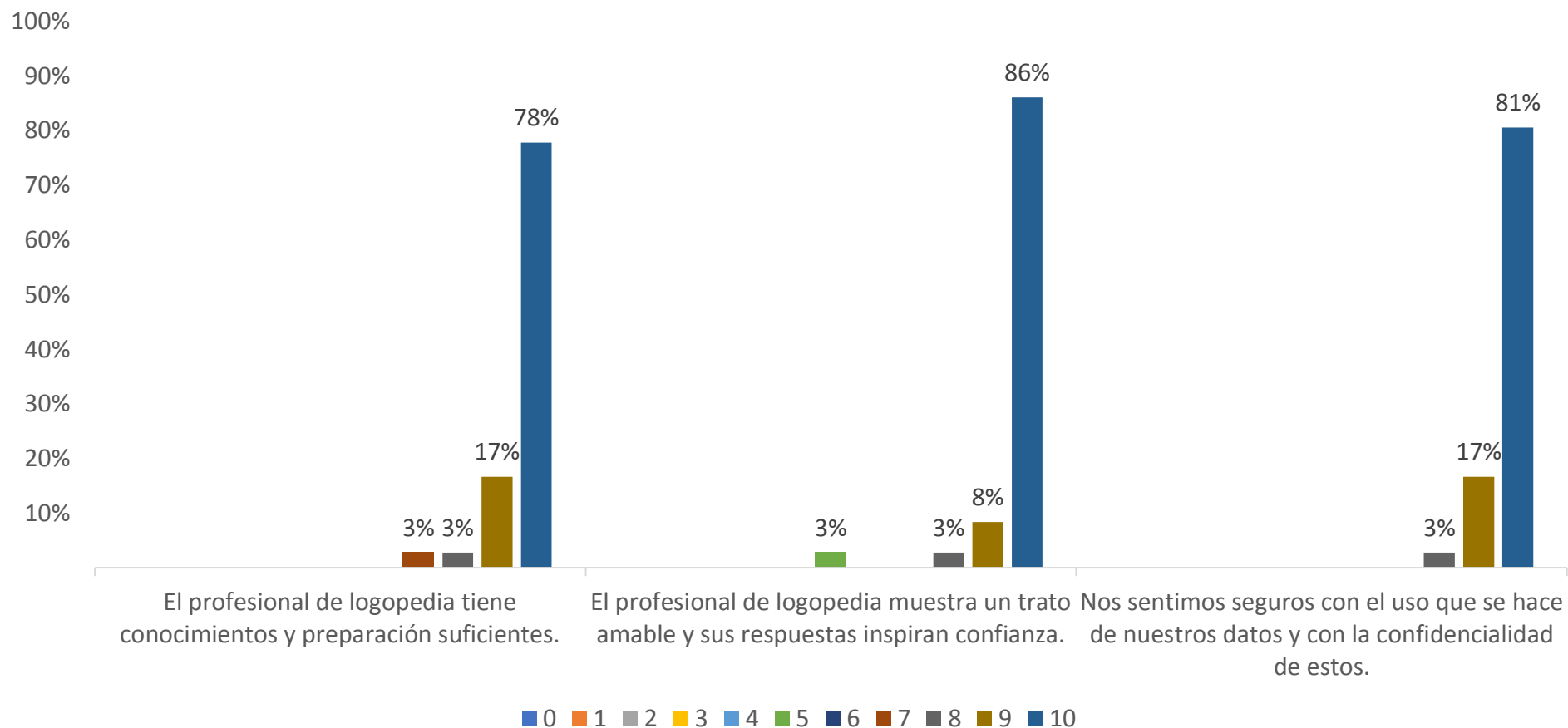
CAPACIDAD DE RESPUESTA. Disposición y voluntad para ayudar a los clientes.



- La **atención** proporcionada se realiza en un tiempo y forma razonables cuenta con una puntuación media (sobre 10) del **9,75%**.
- El profesional de logopedia siempre está **dispuesto a ayudar** tiene una media de **9,77%**.
- Se buscan **alternativas** a las demandas planteadas no resueltas, **9,5%**.



SEGURIDAD. Conocimientos y atención mostrados por los empleados.

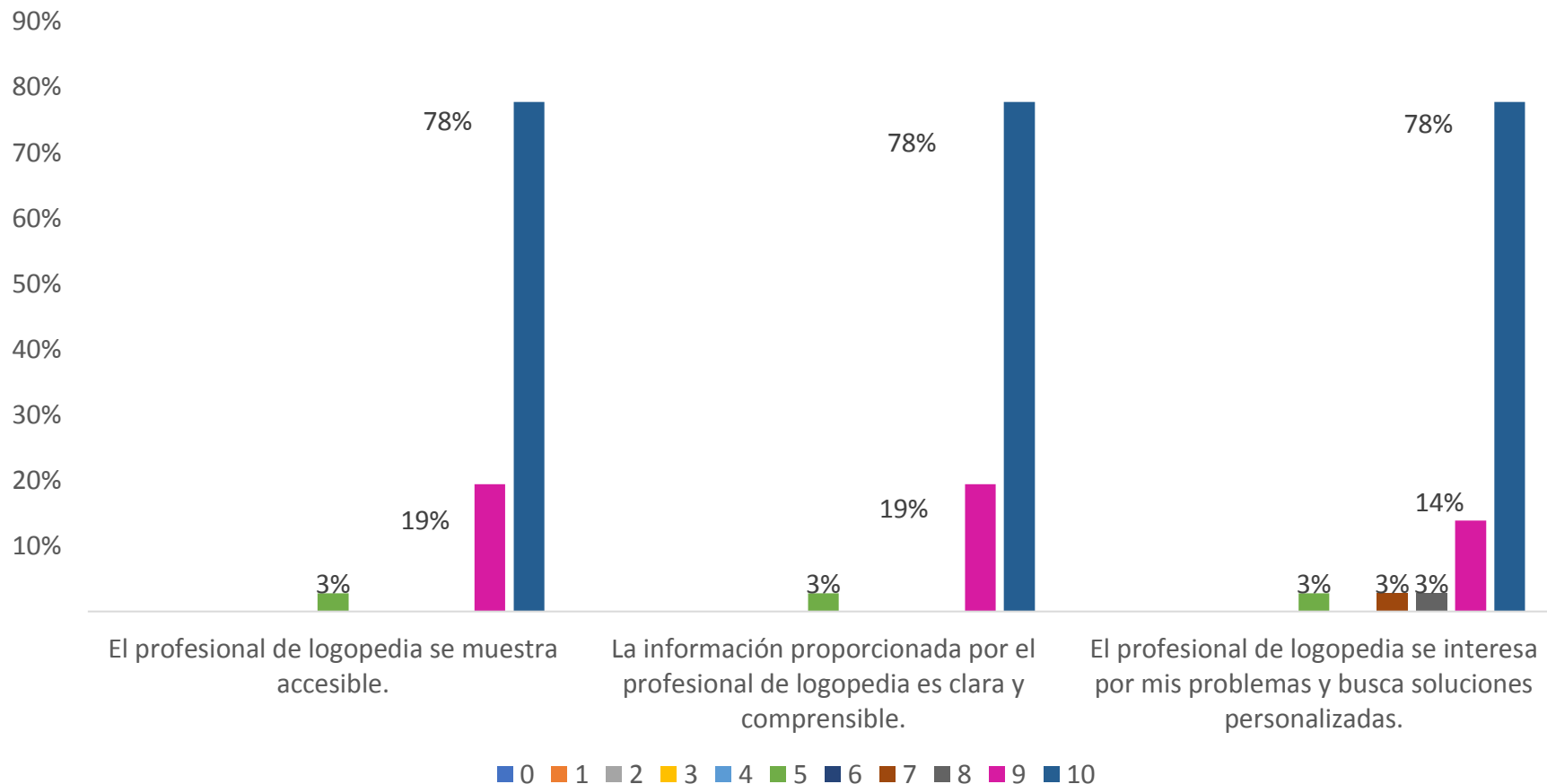


- El **81%** otorga un 10 a la **seguridad** en lo referente al tratamiento de datos y confidencialidad.
- Un **78%** califica con 10 los **conocimientos y preparación** de los logopedas.
- El **86%** califica con 10 la **confianza** inspirada y el **trato amable** de su logopeda.



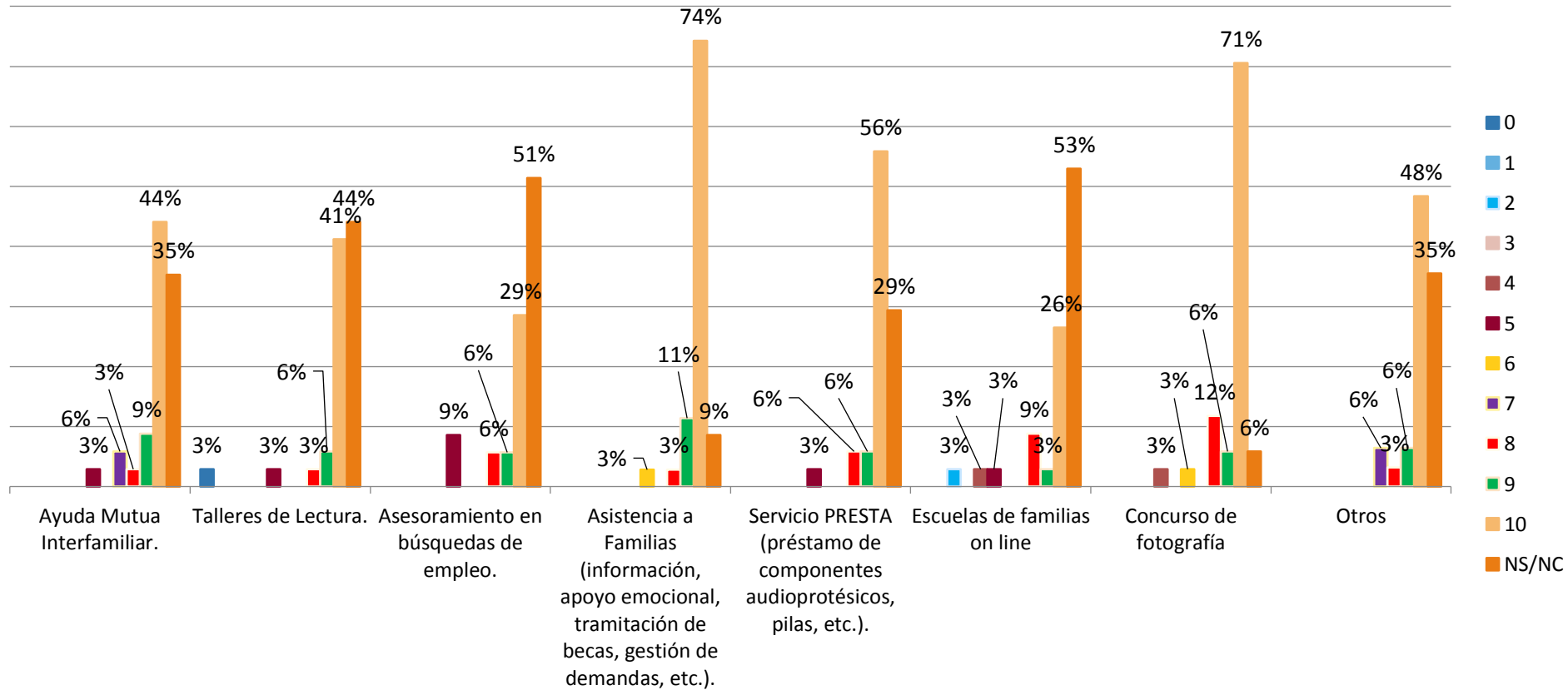


EMPATÍA. Grado de atención personalizada ofrecida.



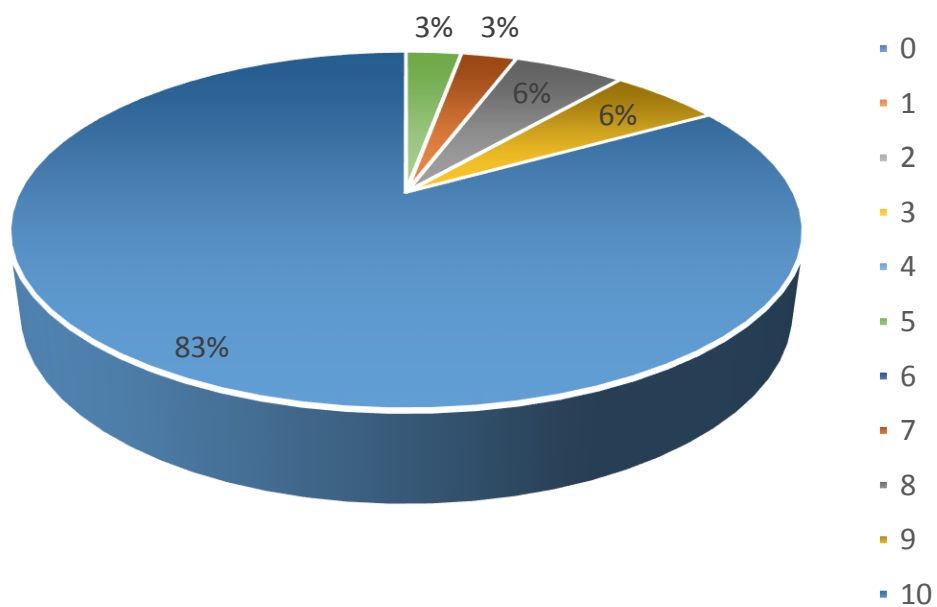
- El **78%** otorga un 10 a la **accesibilidad** mostrada por el profesional.
- Un **78%** califica con un 10 la información proporcionada por los logopedas de forma **clara y accesible**.
- El **78%** califica con 10 el interés por los **problemas** y la **búsqueda de soluciones** que realiza la logopeda.

PARTICIPACIÓN. Por favor, valore su nivel de satisfacción con otros servicios de APADA-ASTURIAS a los que accede. Para cada elemento indíquenos, por favor, su valoración, 0 si su opinión es muy negativa y 10 si es muy positiva. No hay respuestas correctas



- En lo referente a la satisfacción con los servicios de la Asociación en los que participa destaca:
 - **Asistencia a Familias** con una puntuación media de **8,8%** sobre 10.
 - El **Concurso de Fotografía** con una puntuación media de **8,8%** sobre 10.
 - Y **Servicio PRESTA** con una media de **6,7%** sobre 10.
 - El peor valorado ha sido **Escuelas de familias on line** **3,9%** sobre 10.

SATISFACCIÓN GLOBAL. Calidad del Programa de Intervención Logopédica prestado por APADA-ASTURIAS.



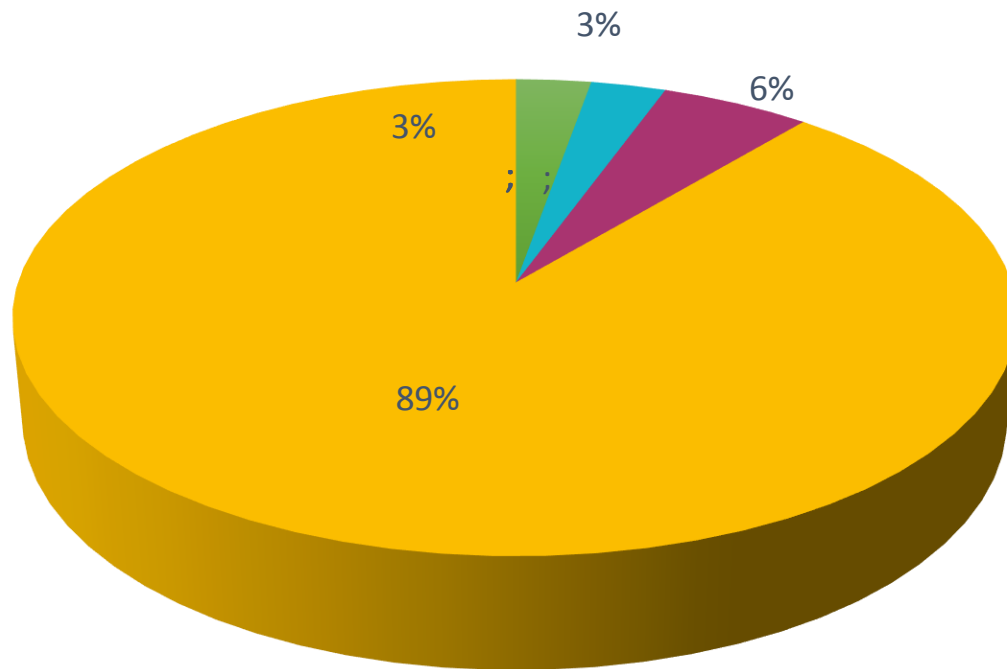
- Podríamos concluir que el Programa de Intervención Logopédica de APADA-ASTURIAS es un programa muy bien valorado por sus usuarios ya que el **83%** le otorga una puntuación máxima de **10**.

La media de puntuación en esta pregunta es de un **9,6.**



¿Recomendaría el Programa de Intervención Logopédica de APADA-ASTURIAS a otra familia en su misma situación?.

- El **89%** le otorga una puntuación máxima de **10** a la pregunta sobre si recomendaría el servicio.



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

La media de puntuación en esta pregunta es de un **9,75**.



❖ **Aspectos que las familias consideran que APADA debería mejorar en su servicio de LOGOPEDIA:**

- *“...talleres para niños para que puedan relacionarse”.*
- *“Ofrecer alternativas a los segmentos de población que quedan aislados. Ser capaces de subtítular todo”.*

❖ **Comentarios y Sugerencias.**

- ❖ *“Me gustaría que fueran por los colegios para darles información de lo que son los niños con este tipo de problema, que colaboren mutuamente, enviarles los libros que sacan tipo cuentos como el del campamento. O sacar una guía de información para los colegios de como tratar con los niños sordos o con problemas de audición, cuales son sus limitaciones inconvenientes del día a día, como se puede mejorar su vida en el aula, espacios abiertos... También sería importante que dieran apoyos en el colegio a esos niños ,ya que la consejería de educación no dispone de recursos suficientes que necesita cada niño, son muy escasos”.*
- ❖ *“No rendirse nunca”.*
- ❖ *“Gratitud”.*
- ❖ *“Continuar así”.*



❖ Aspectos que las familias consideran que se hacen especialmente bien:

- *“Resolver cualquier duda, problema que se ofrezca”.*
- *“La atención al cliente y la ayuda y colaboración ante cualquier duda o problema”.*
- *“Respuesta rápida y facilidades para solucionar todas las consultas”.*
- *“Empatía ,rapidez de respuesta, solución de problemas”.*
- *“El apoyo a las familias”.*
- *“Atención personalizada a las familias, divulgar el mundo del deficiente auditivo”.*
- *“Todo”.*
- *“Las buenas informaciones que nos aportan, las facilidades que nos dan y la amabilidad de los componentes de APADA”.*
- *“El asesoramiento, las prestaciones y la confianza que transmitís”.*
- *“Todo. El trato humano a discapacitados auditivos es un lujo”.*
- *“.....”.*



APADA ASTURIAS



COMPARATIVA 2021/2022

- Las mayoría de las personas que contestan la encuesta son familiares de personas sordas, dato que correlaciona con los datos sobre la población a la que atendemos. El año pasado el **81%** eran familiares y este año son el **76%**.
- En 2022 atendimos a más hombres que mujeres **68%/32%**, dato que se mantiene más o menos estable respecto al año anterior **72%/28%**.
- Sigue en aumento el número de usuarios residentes en un entorno urbano, siendo la gran mayoría **76%/24%** frente a **68%/32%** en 2021. Aquí debemos de destacar que algunas familias del entorno rural prefieren o deben desplazarse a un entorno urbano para recibir la logopedia.
- La forma de conocer APADA ha sufrido variaciones:
 - El conocimiento de la Asociación a través de los **equipos médicos 27%** ha descendido considerablemente **44%** el año pasado.
 - La opción **otros 30%** crece respecto del año 2021 **22%**.
 - El conocimiento a través de los **colegios 14%**, permanece prácticamente igual, **13%** el año pasado.
- La gran mayoría de nuestros usuarios siguen siendo usuarios de prótesis auditivas, principalmente de implante coclear **73%/67%**.



- Las respuestas que tienen que ver con las **instalaciones** de nuestras logopedas siguen teniendo valoraciones altas, por siempre por encima de **9,5**.
- 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, por encima de **9,5**.
- La participación en los programas de APADA:
 - Al igual que en 2021, el programa con mayor participación es el **Servicio de Atención y Apoyo a Familias** y el **Concurso de Fotografía**.
 - El que cuenta con menor participación es el **Servicio PRESTA**
- El Servicio de Intervención Logopédica tiene un **83%** de calificaciones con un 10 en **Calidad**, **70%** en 2021. Puntuación media de **9,6**.
- En cuanto a la **Recomendación** de este servicio a otros usuarios contamos con puntuaciones de **10** en un **89%** de los participantes. **80%** en 2021. Puntuación media de **9,75**.

