



INFORME DE RESULTADOS  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE  
LAS FAMILIAS CON  
PROGRAMA DE INTERVENCIÓN  
LOGOPÉDICA  
APADA-ASTURIAS 2024



200  
EFQM  
2023-2026

EXCELENCIA  
INNOVACIÓN  
SOSTENIBILIDAD



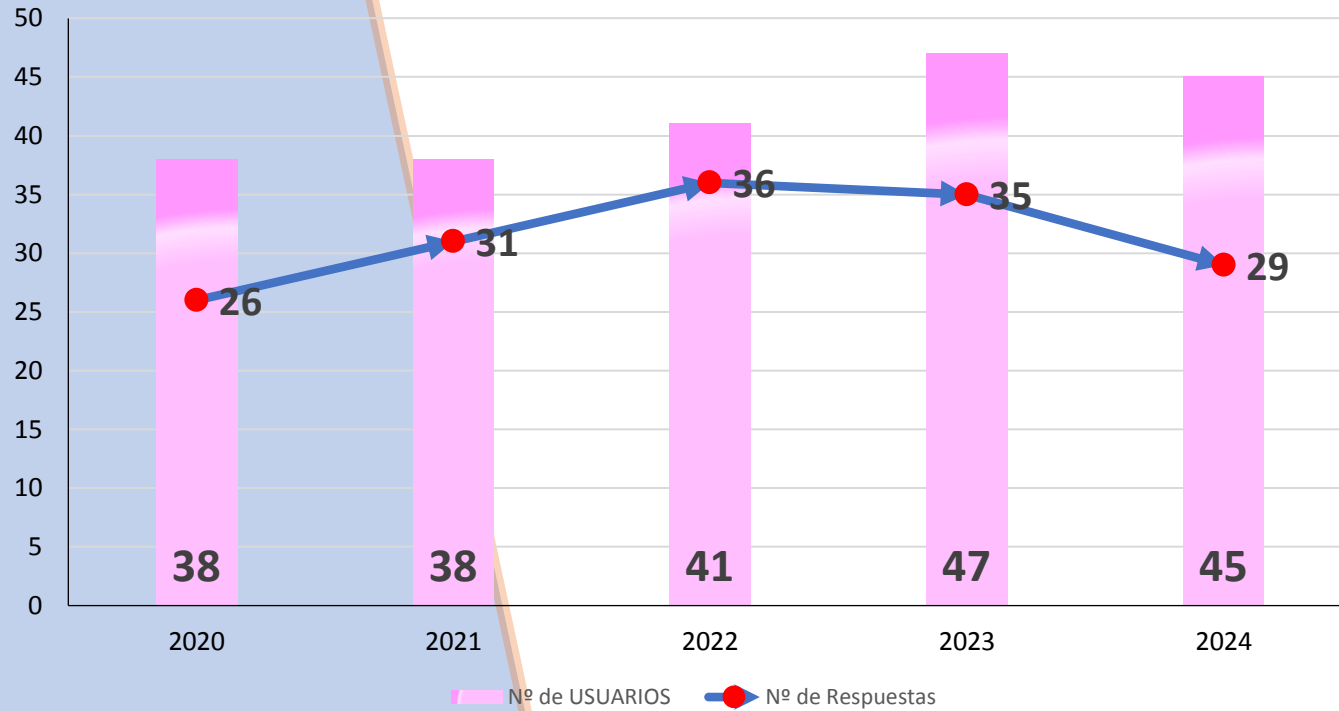
CLUB  
EXCELENCIA  
EN GESTIÓN



**APADA ASTURIAS**

Asociación de Padres y Amigos de Deficientes Auditivos de Asturias

## PARTICIPACIÓN DE LAS FAMILIAS EN LA ENCUESTA

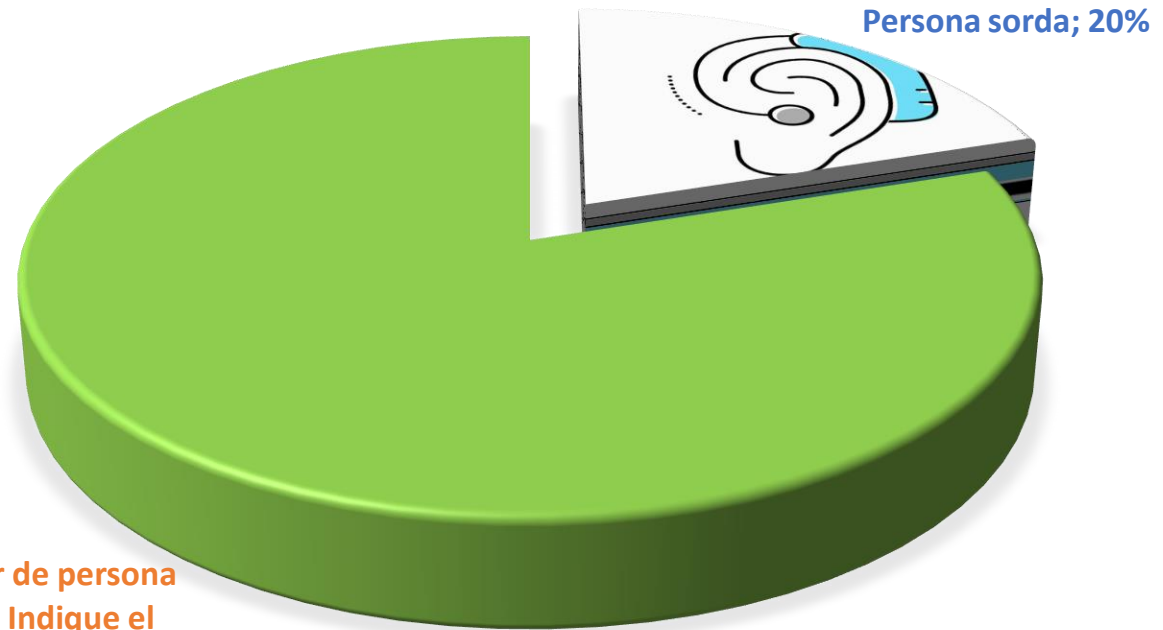


Se hace evidente el descenso de participación en la encuesta por parte de los usuarios del servicio de Logopedia.



	PARTICIPACIÓN				
	2020	2021	2022	2023	2024
RESPUESTAS OBTENIDAS	26	31	36	35	29
USUARIOS	38	38	41	47	45

## USTED ES:



Familiar de persona sorda. Indique el grado de parentesco;; 80%

Persona sorda; 20%

Este dato correlaciona con los resultados expuestos más adelante en los que se muestra la edad de los usuarios del servicio (en su mayoría menores de edad).

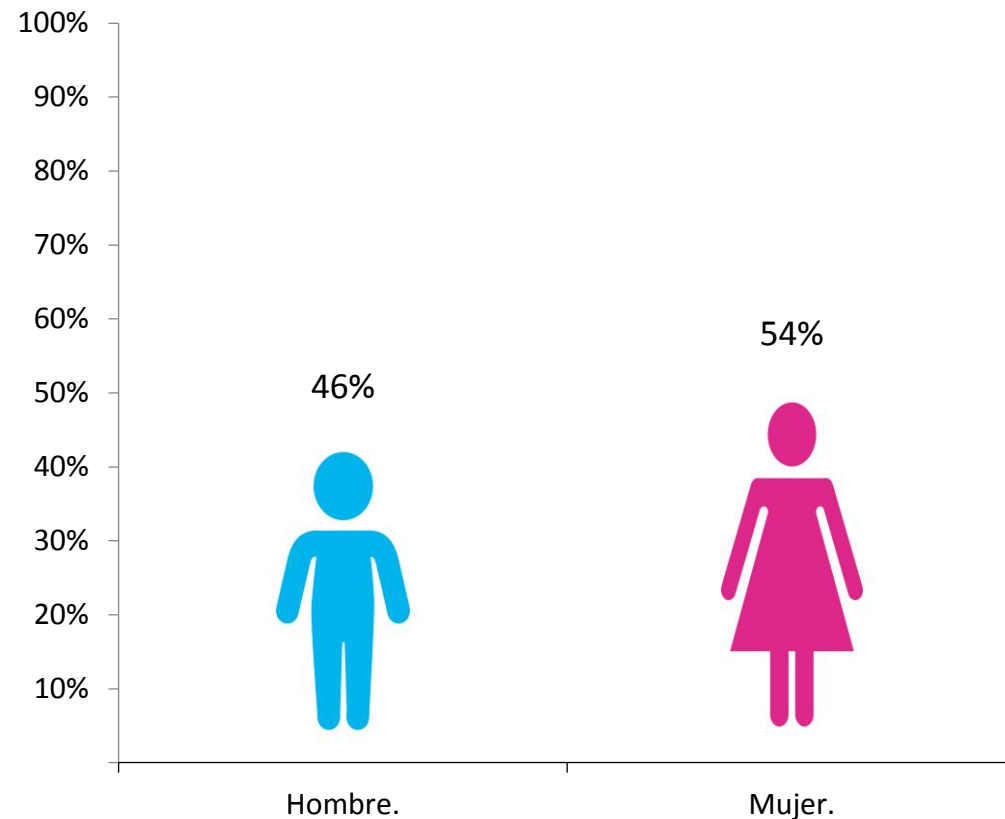
## ANTIGÜEDAD



- Más de la mitad de nuestros usuarios (**57%**) pertenecen a la asociación **entre 2 y 5 años**.
- Las familias de reciente incorporación (1<sup>er</sup> año) son las menos numerosas **3%**.

**En 2024 atendimos en la Asociación a más mujeres que hombres y esta tendencia también se evidencia en el servicio de logopedia.**

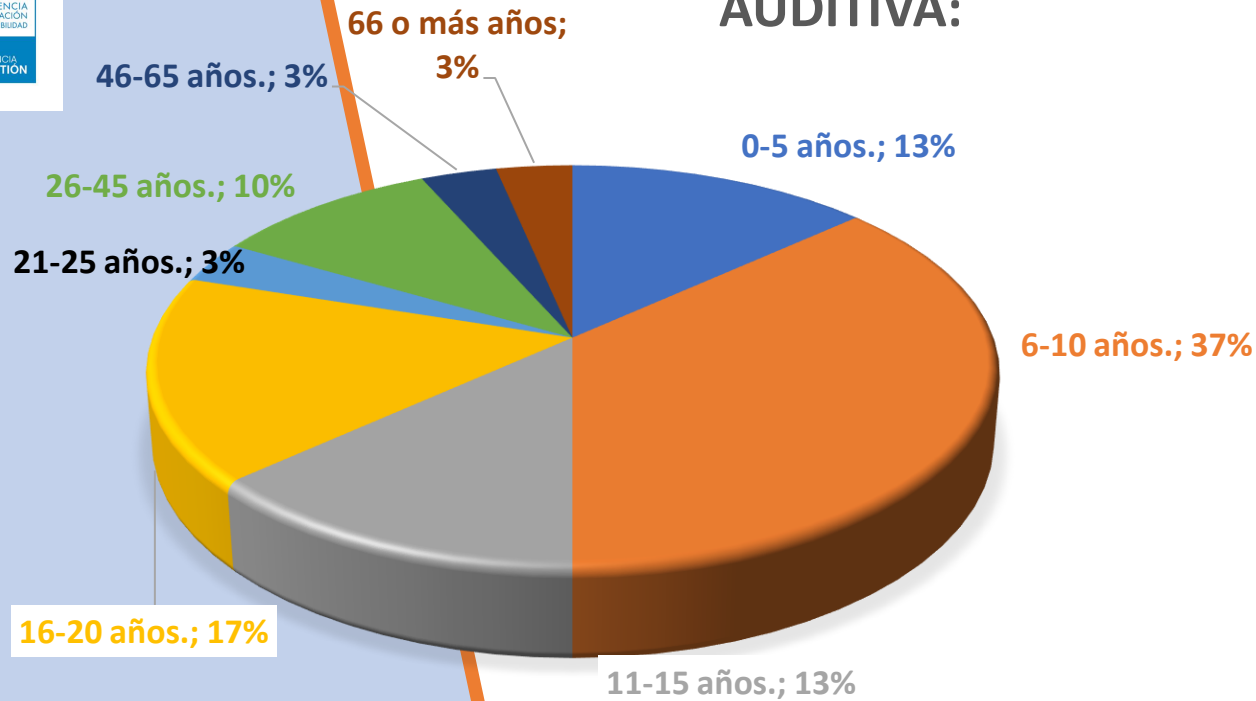
## LA PERSONA CON DISCAPACIDAD AUDITIVA ES:



- Las **mujeres** constituyen el grupo mayoritario de asistentes a las sesiones de logopedia **54%**, pero con muy poca diferencia.



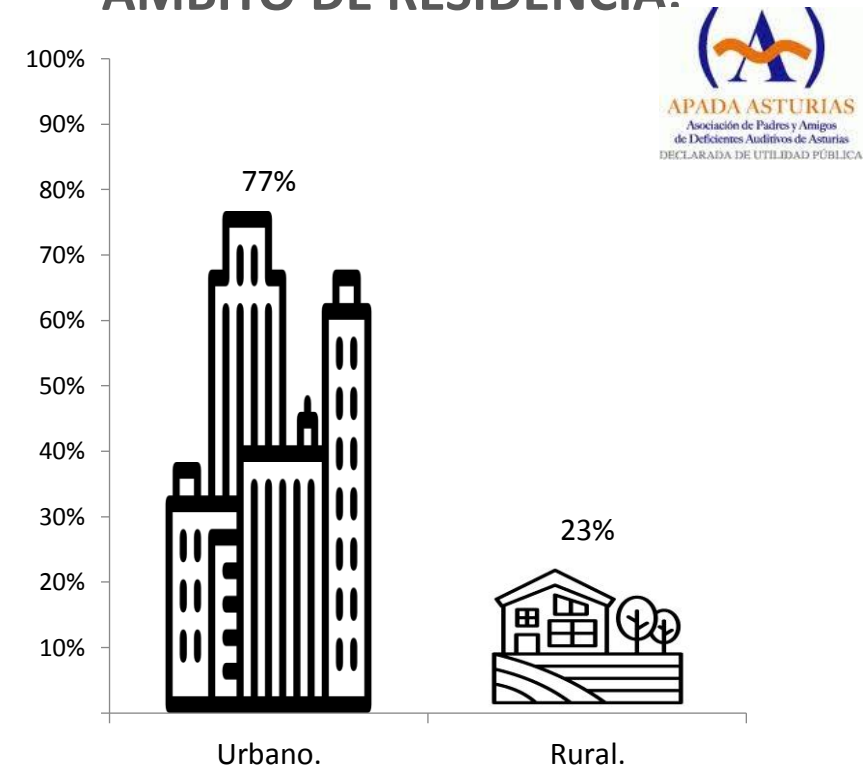
## EDAD DE LA PERSONA CON DISCAPACIDAD AUDITIVA:



- El grupo más numeroso **37%** de los usuarios del servicio de logopedia son niños entre **6-10 años**.
- El **54%** de las personas que responden están entre los **6-10 y 16-20 años**.
- Se obtuvieron respuestas en todas las franjas de edad.

La mayoría de los usuarios siguen siendo menores de 25 años. Este año contamos con usuarios en todas las franjas de edad, en contraposición al año anterior (No se obtuvieron respuestas para **21-25 años**).

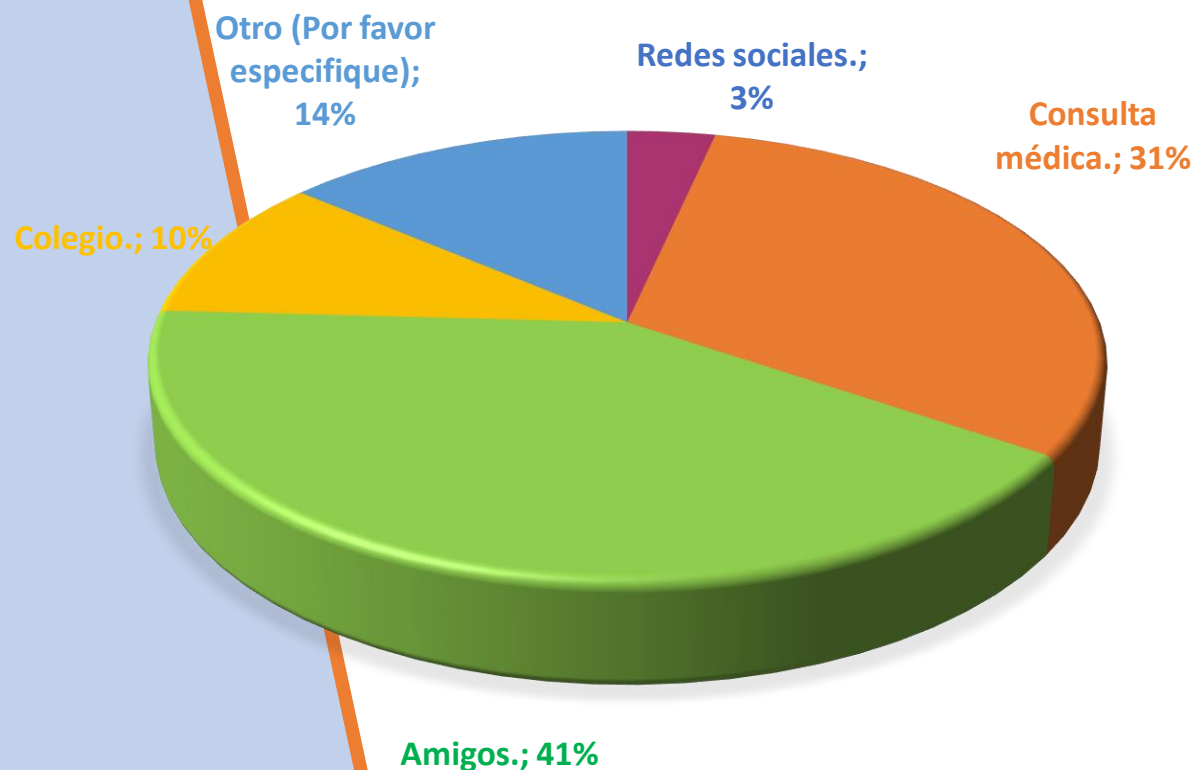
## ÁMBITO DE RESIDENCIA:



- El **77%** de las personas que acuden a logopedia viven en un entorno urbano.

Aunque el ámbito urbano sigue siendo el mayoritario existe un descenso respecto a **2023, 80%**

## ¿CÓMO CONOCIÓ APADA-ASTURIAS?



- El **72%** conforman la opción de amigos y la consulta médica.
- La opción **“Amigos”** con un **41%** destaca sobre las demás opciones.
- Tan solo un **3%** llega a la Asociación a través de las **redes sociales**.

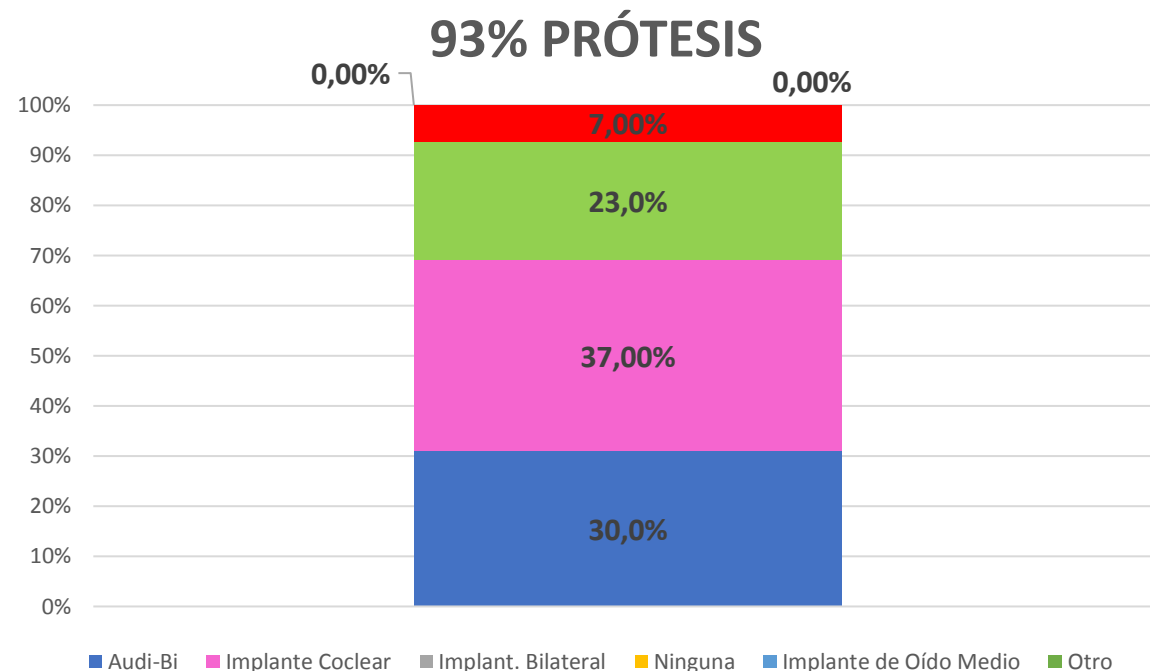
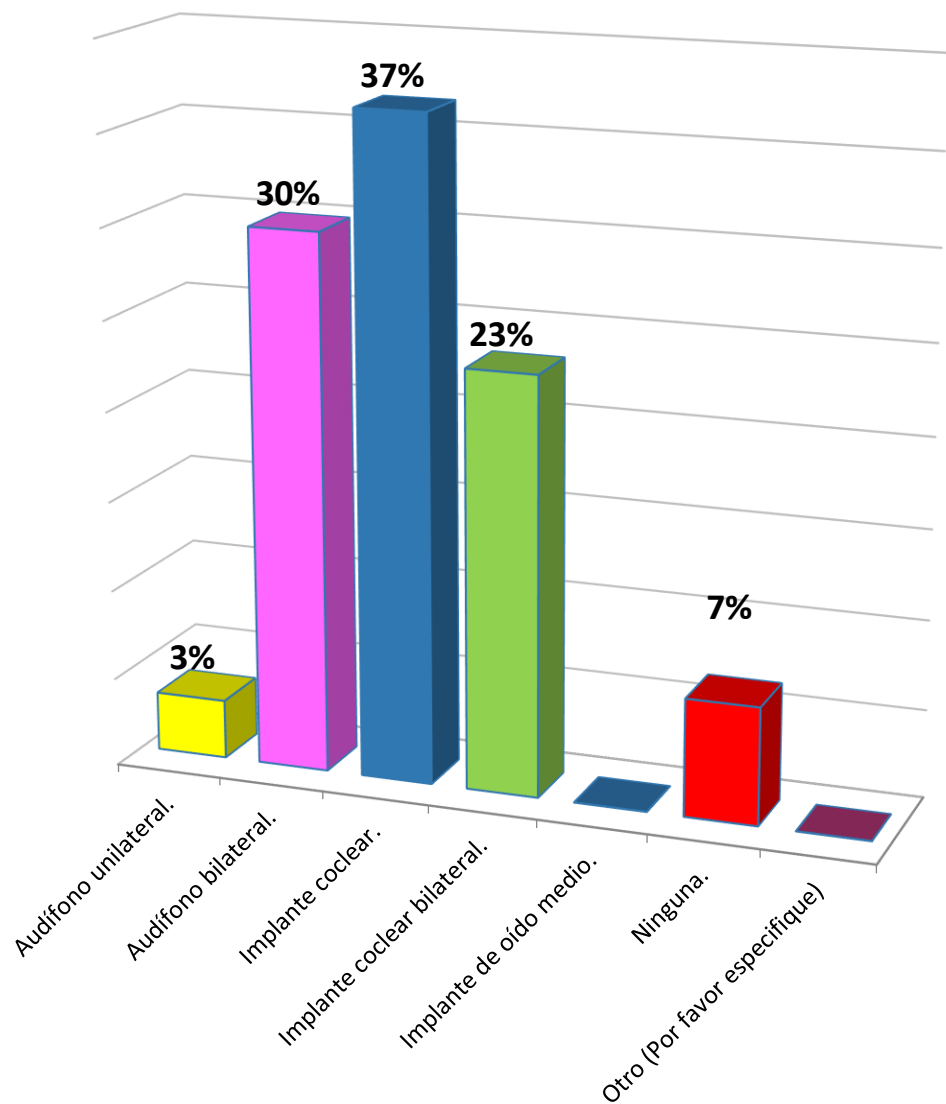
La forma de conocer APADA no ha sufrido variaciones significativas:

- Las derivaciones realizadas desde los **equipos médicos** se han incrementado diez puntos **31%** a **41%**.
- El conocimiento a través de **amigos** sube ligeramente de un **39%** a un **41%**.
- Tanto los **colegios** (**14%** a **10%**) como el conocimiento a través de otros **padres y profesionales** (**17%** a un **14%**) bajan.
- **Por primera vez aparecen las redes sociales.**





## TIPO DE PRÓTESIS:

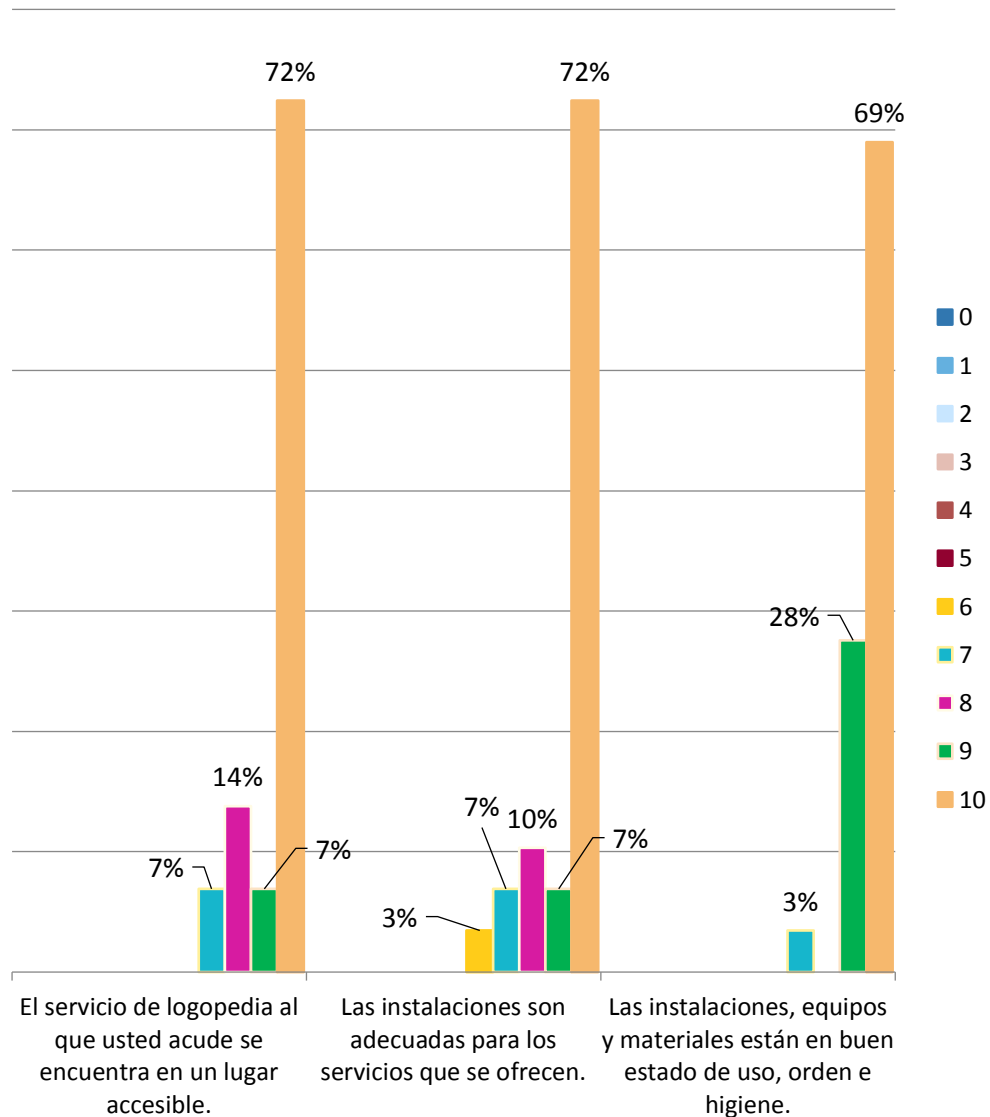


- El **93%** de nuestros usuarios utilizan algún tipo de **prótesis auditivas**.
- De ellos el **67%** utiliza al menos un IC o 2 audífonos.
- **7%** **no** llevan ningún tipo de **prótesis**.

Al igual que el año pasado **93,19%**, la gran mayoría de nuestros usuarios utilizan prótesis auditivas **93%**.

**TODAS** las personas **SORDAS** que contestan la encuesta usan **PRÓTESIS AUDITIVAS**

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



**Ninguna de las puntuaciones obtenidas ha variado significativamente con respecto a 2023**

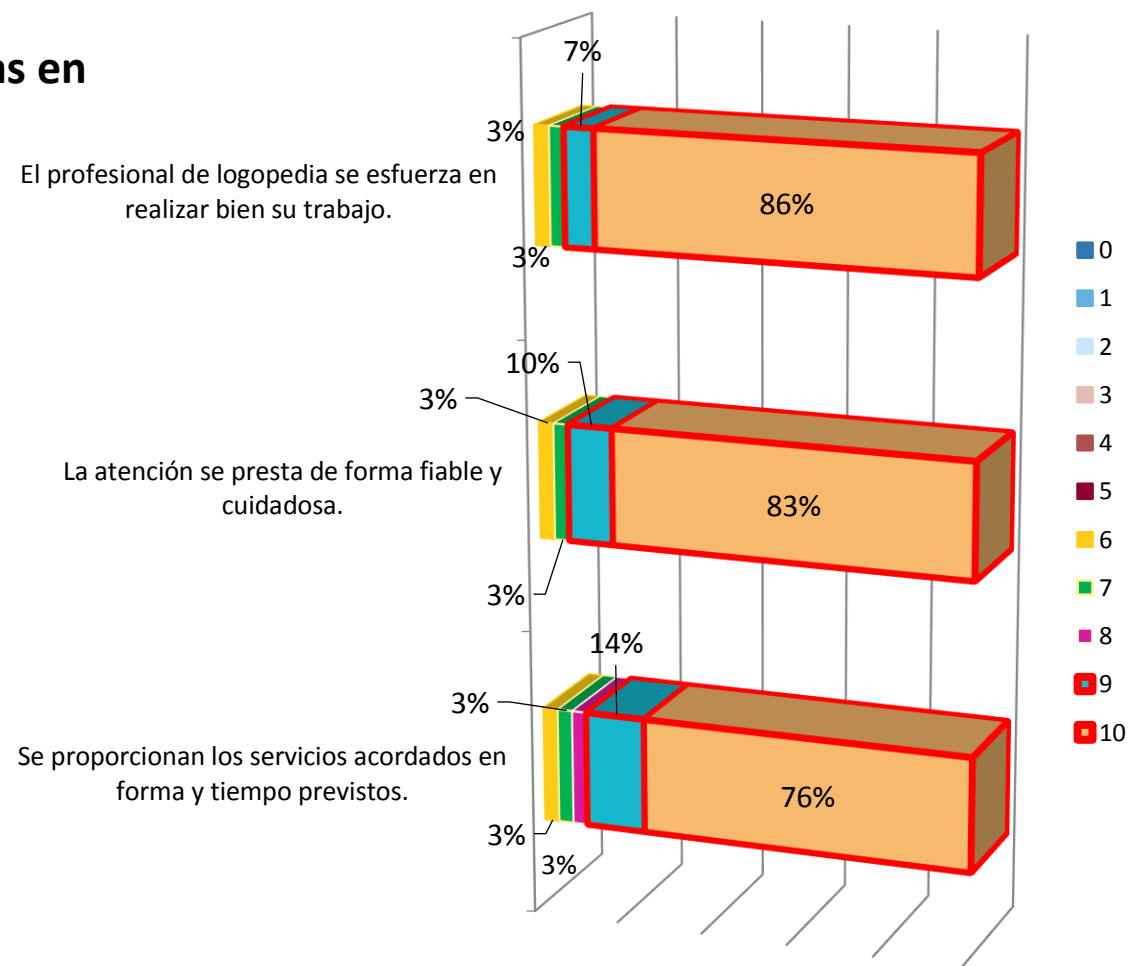
- El **97%** considera que las instalaciones de su logopeda están en buen estado de uso, orden, higiene, etc. puntuaciones (10 y 9). **94%**
- El **79%** opina que las instalaciones son adecuadas para los servicios ofertados, puntuaciones (10 y 9). **85%**
- El **79%** considera que su servicio de logopedia es accesible, puntuaciones (10 y 9). **82%**



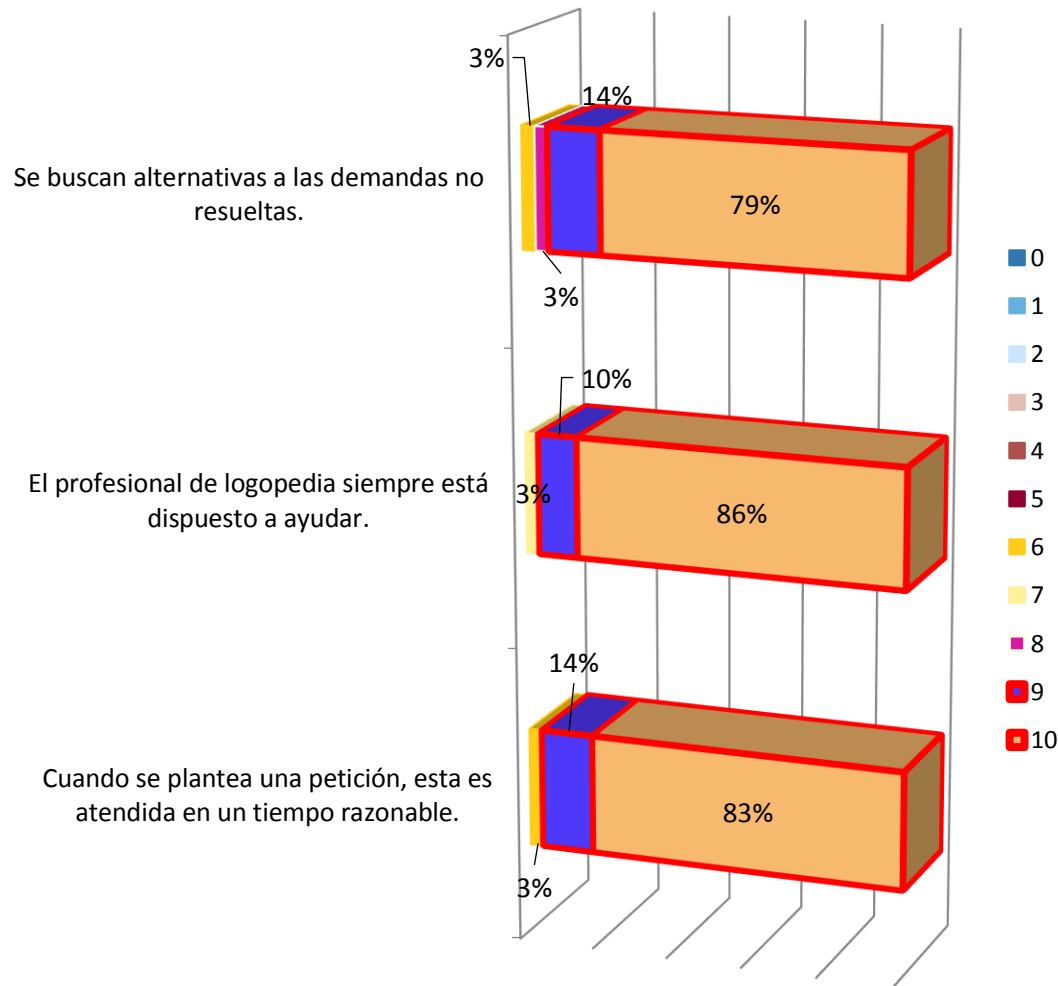
Al igual que en el apartado anterior, las puntuaciones obtenidas en este año y en **2023** se mantienen estables.

- El **93%** consideran que su logopeda se esfuerza en realizar bien su trabajo, puntuaciones (10 y 9). **94%**
- El **93%** contestan al ítem sobre la atención prestada de forma fiable y cuidadosa con puntuaciones (10 y 9). **91%**
- El **90%** de los usuarios consideran que se proporcionan los servicios logopédicos en tiempo y forma, puntuaciones (10 y 9). **91%**

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



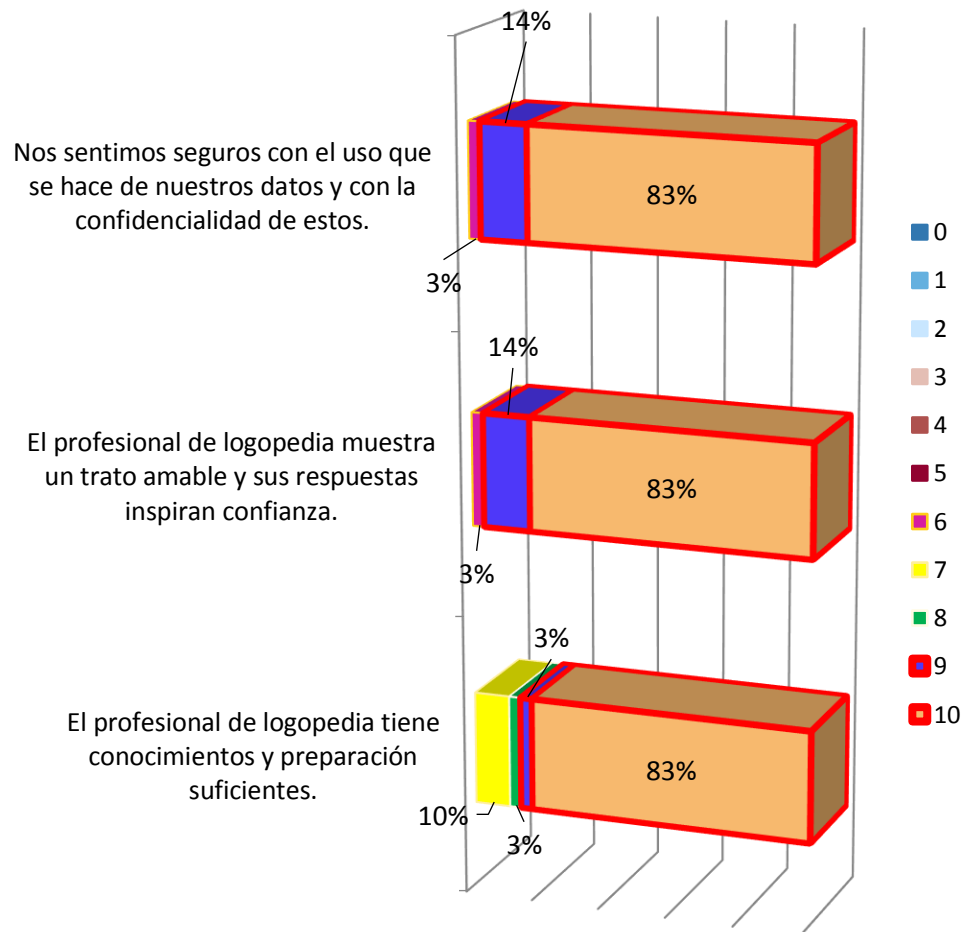
## Disposición y voluntad para ayudar a los clientes.



La única diferencia significativa respecto a 2023 se refleja en la pregunta **“Se buscan alternativas...”**

- Se buscan **alternativas** a las demandas no resueltas, **93%** puntuaciones de (10 y 9). **80%**
- El **97%** considera el profesional de logopedia siempre está **dispuesto a ayudar** puntuaciones de (10 y 9). **97%**
- El **97%** considera que la **atención** proporcionada se realiza en un tiempo y forma razonables puntuaciones de (10 y 9). **91%**

## Conocimientos y atención mostrados por los empleados.

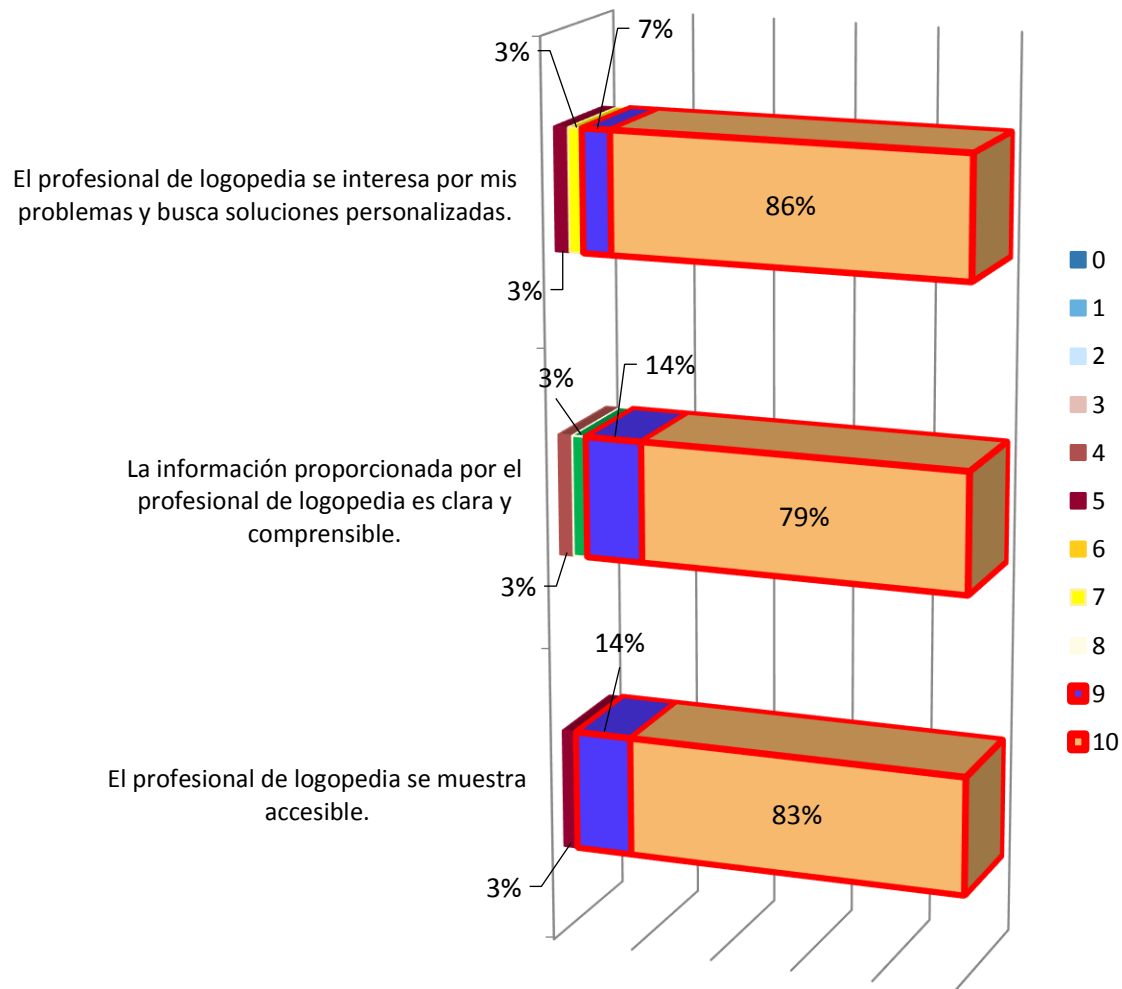


Los resultados son prácticamente idénticos a los del año pasado **2023**.

- El **97%** otorga un **10** o **9** a la **seguridad** en lo referente al tratamiento de datos y confidencialidad. **97%**
- El **97%** califica con puntuaciones de **10** y **9** la **confianza** inspirada y el **trato amable** de su logopeda. **97%**
- Un **86%** califica con **10** y **9** el ítem referido a los **conocimientos y preparación** de los logopedas. **91%**

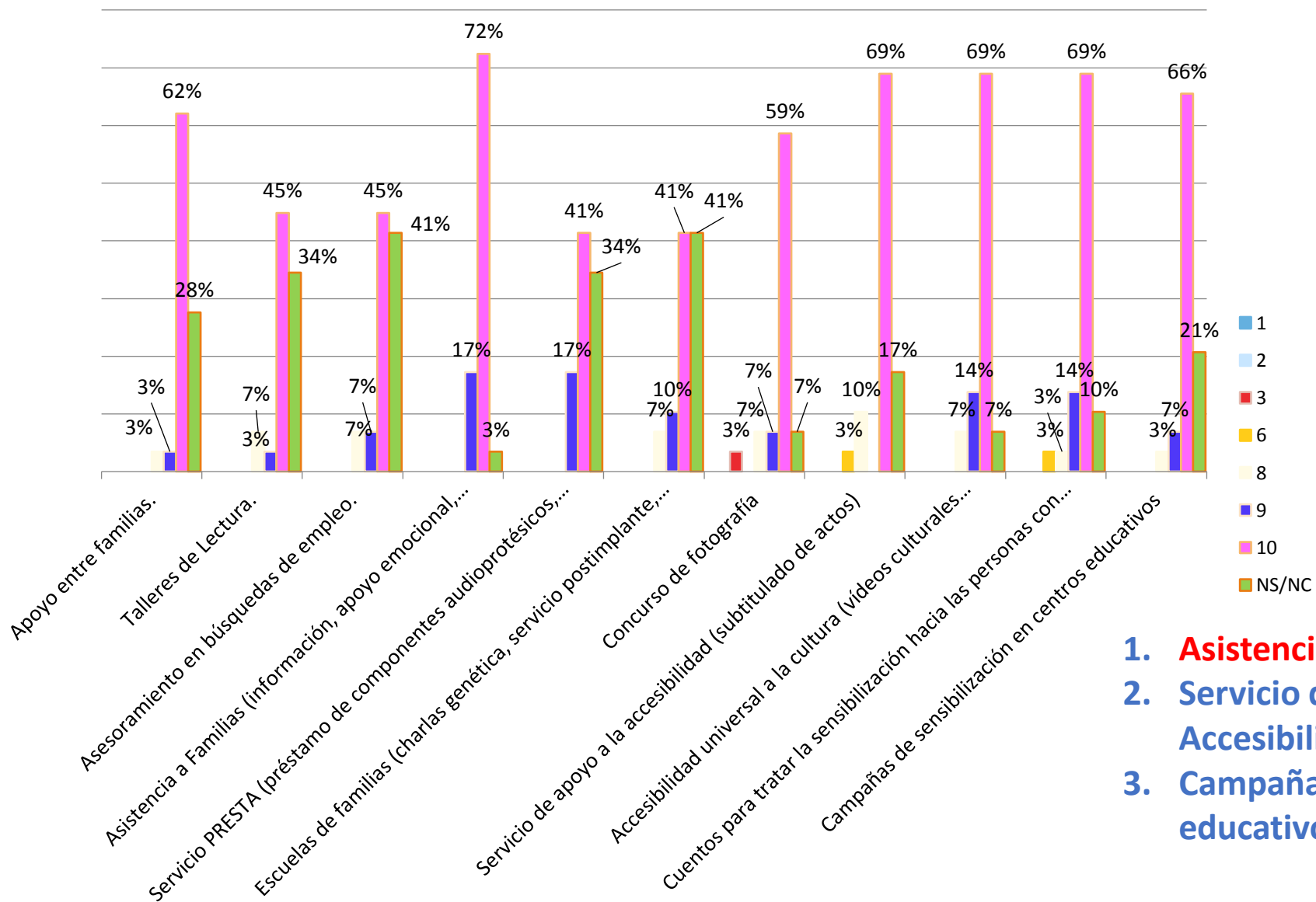
## Grado de atención personalizada ofrecida.

Los resultados siguen siendo muy similares a los del año **2023**.



- El **93%** califica con 10 o 9 el interés por los **problemas** y la **búsqueda de soluciones** que realiza la logopeda. **94%**
- Un **93%** califica con un 10 o 9 que la información proporcionada por los logopedas de forma **clara y comprensible**. **94%**
- El **97%** otorga un 10 o 9 a la **accesibilidad** mostrada por el profesional. **94%**

# GRADO DE IMPORTANCIA ASIGNADO A LOS DISTINTOS PROGRAMAS



**IMPORTANCIA ASIGNADA A LOS PROGRAMAS EN ORDEN DESCENDENTE SON:**

1. **Asistencia a Familias.**
2. **Servicio de Apoyo a la Accesibilidad--  
Accesibilidad Universal a la Cultura--Cuentos.**
3. **Campañas de sensibilización en centros educativos.**

## COMPARATIVA 2023/2024

La participación en los programas de APADA también ha experimentado ligeros cambios:

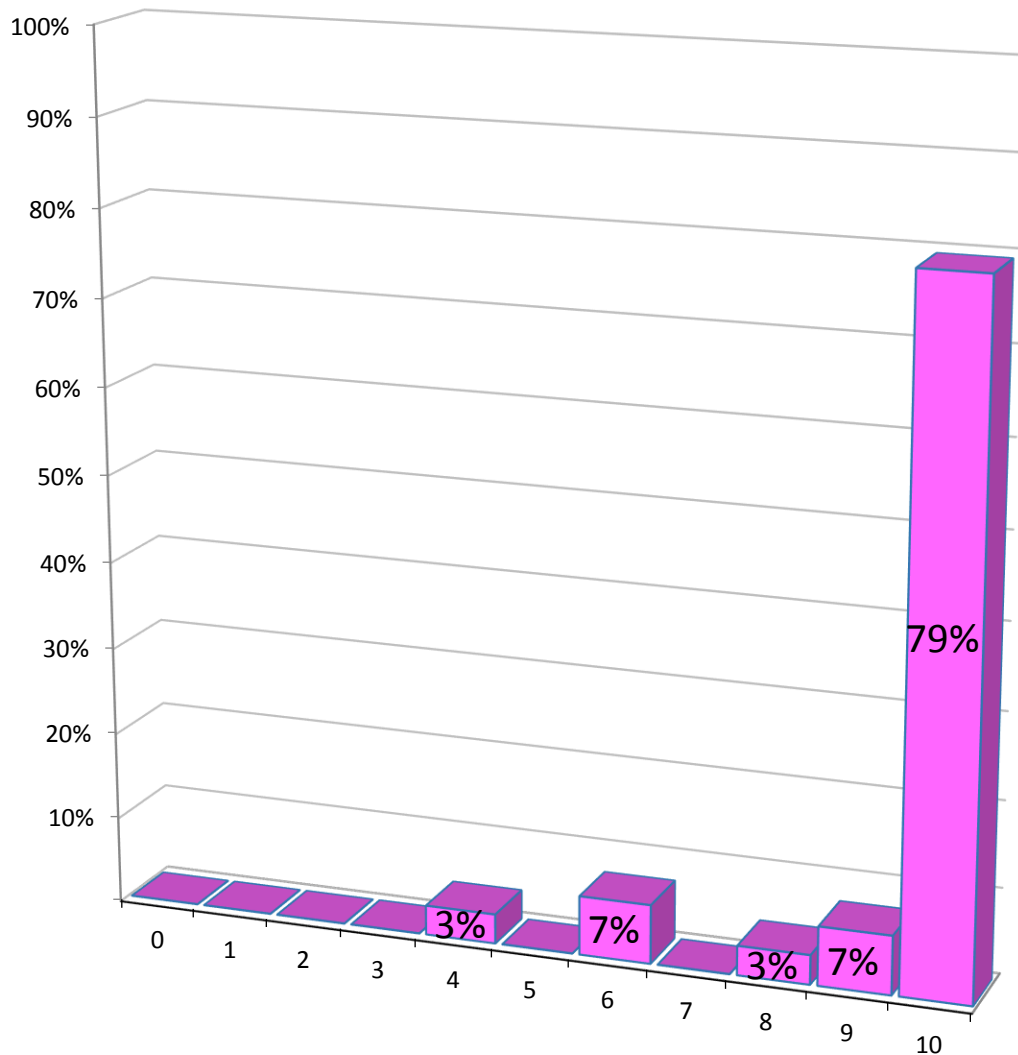
- La **Asistencia a Familias** es la actividad a la que se les asigna una mayor importancia según los usuarios tanto en **2023** como en **2024**.
- Cobran mayor relevancia los programas relacionados con la **ACCESIBILIDAD** (Servicio de Apoyo a la Accesibilidad y Accesibilidad Universal a la Cultura).
- Los **cuentos** siguen siendo de las actuaciones más atractivas de la Asociación.

2023	2024
1. <b>Asistencia a Familias.</b>	1. <b>Asistencia a Familias.</b>
2. Servicio de Apoyo a la Accesibilidad-Accesibilidad Universal a la Cultura--Cuentos.	2. Concurso de Fotografía.
3. Campañas de Sensibilización.	3. Cuentos.





## Calidad del Programa de Intervención Logopédica prestado por APADA-ASTURIAS



- El **86%** calificó la calidad del Programa de Logopedia con una puntuación de 10 y 9.
- El **79%** calificó la calidad de los servicios prestados con un 10.
- La **MODA** es **10**.

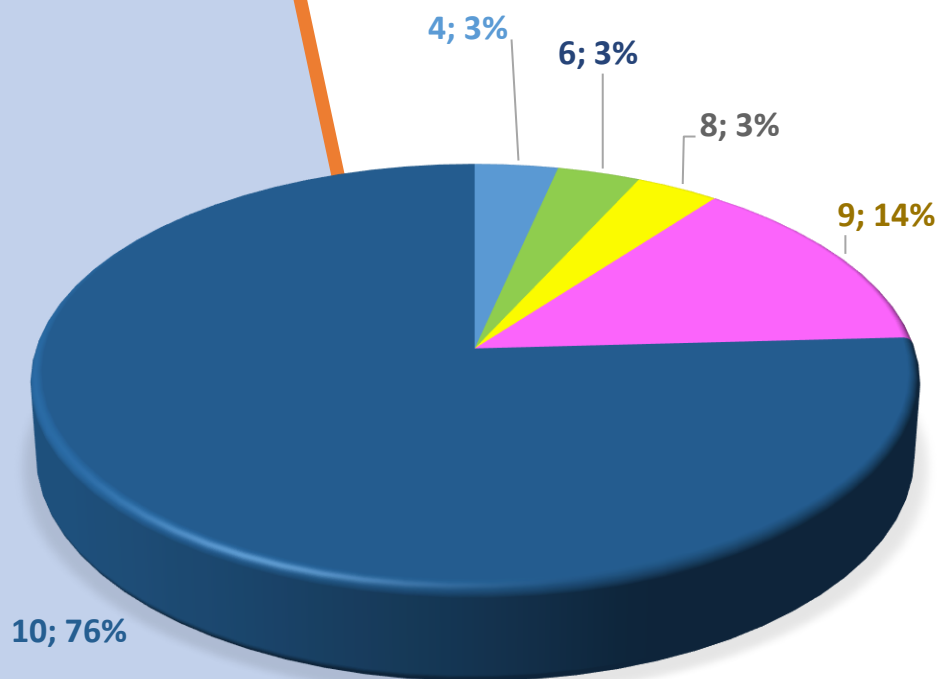


La media de puntuación en esta pregunta es de un **9,37**.

En 2023 la media de puntuaciones fue de **9,28**.



## ¿RECOMENDARÍA EL PROGRAMA DE INTERVENCIÓN LOGOPÉDICA DE APADA-ASTURIAS A OTRA FAMILIA EN SU MISMA SITUACIÓN?.



- El **90%** otorga una puntuación máxima de **10** y **9** a la pregunta sobre si recomendaría el servicio.
- Con una valoración de **10**, el **76%** recomendaría a otros familiares nuestro Programa de Logopedia.

La media de puntuación en esta pregunta es de un **9,44**.

En 2023 la media de puntuaciones fue de **9,51**.



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

- *“Mejor gestión”.*
- *“Hacer más reuniones para conocernos”.*

❖ Comentarios y Sugerencias.

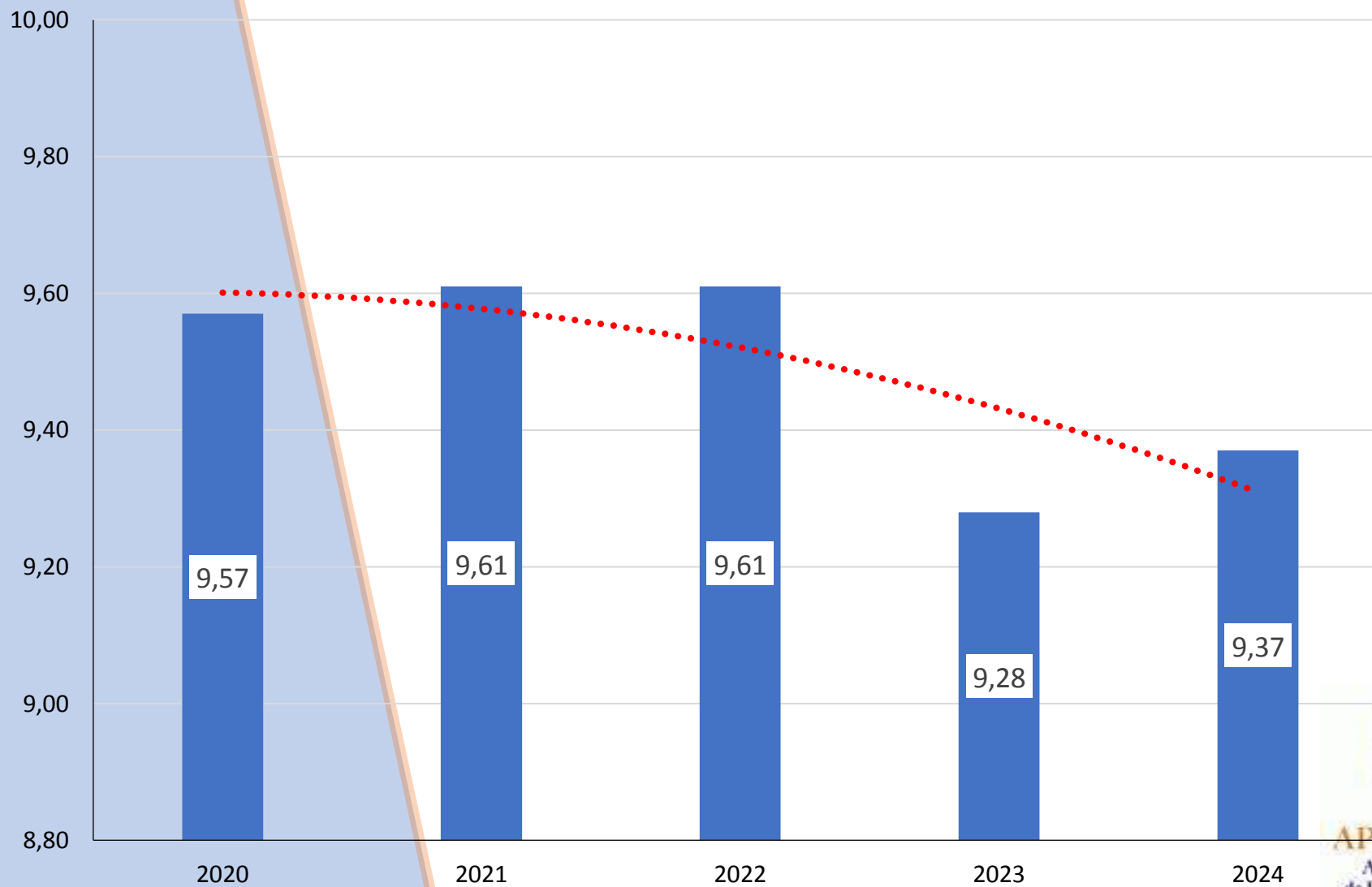
- ❖ *“Concienciación en las aulas”.*
- ❖ *“Asesoramiento a los profesores”.*
- ❖ *“Estoy muy contenta con el personal de APADA y con la logopeda que tenemos. Muchas gracias”.*
- ❖ *“Los colegios tiene muy pocos apoyos para estos niños, podrían ayudar en este aspecto, con dinero como ayudan en el logopeda privado o contratando a personas externas que acudan a los colegios para implementar los apoyos de estos niños”.*
- ❖ *“Muchas gracias por todo lo que hacéis”.*
- ❖ *“Nunca cambiéis vuestros métodos”.*

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

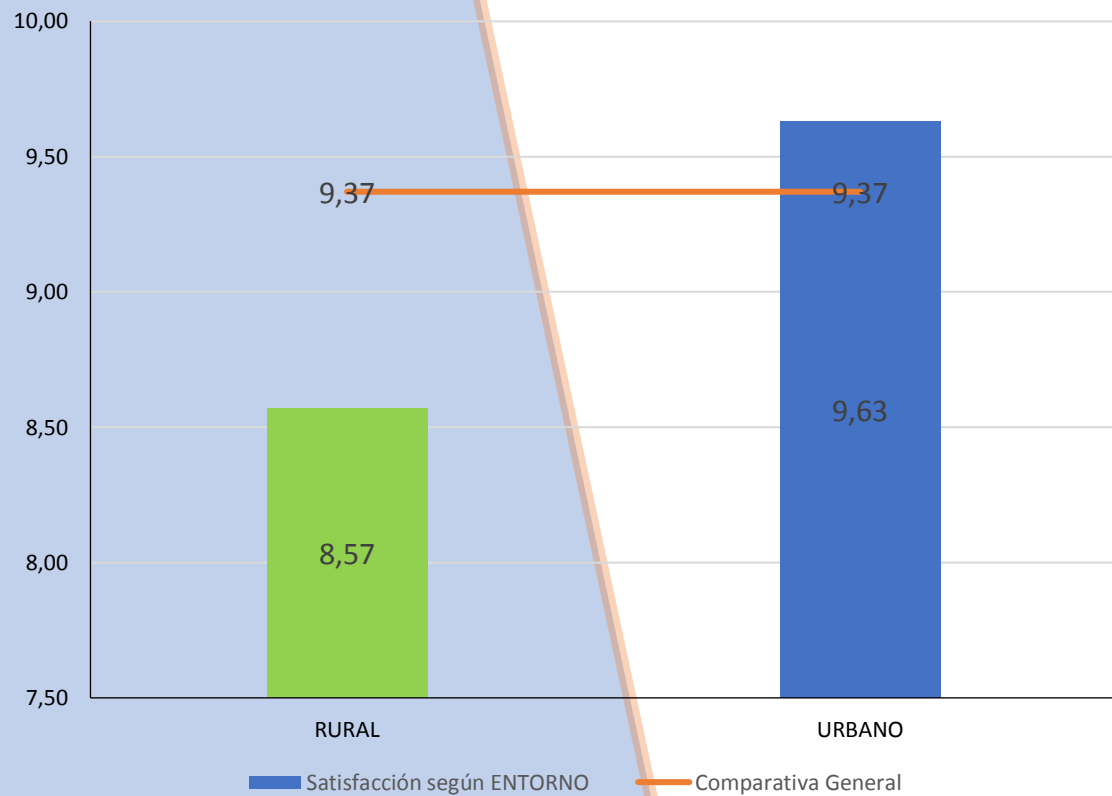
- *“La cercanía, el trato personal y la ayuda en trámites y gestiones”.*
- *“No tener que cambiar de centro de logopedia”.*
- *“El apoyo a las personas con problemas auditivos y a sus familiares”.*
- *“La rapidez, empatía y solución de problemas”.*
- *“Siempre ayudando”.*
- *“Ayuda con las becas”.*
- *“Sobre todo a la hora de buscar empleo para las personas con discapacidad auditiva”.*
- *“Todo”.*
- *“Siempre ayudando”.*
- .....



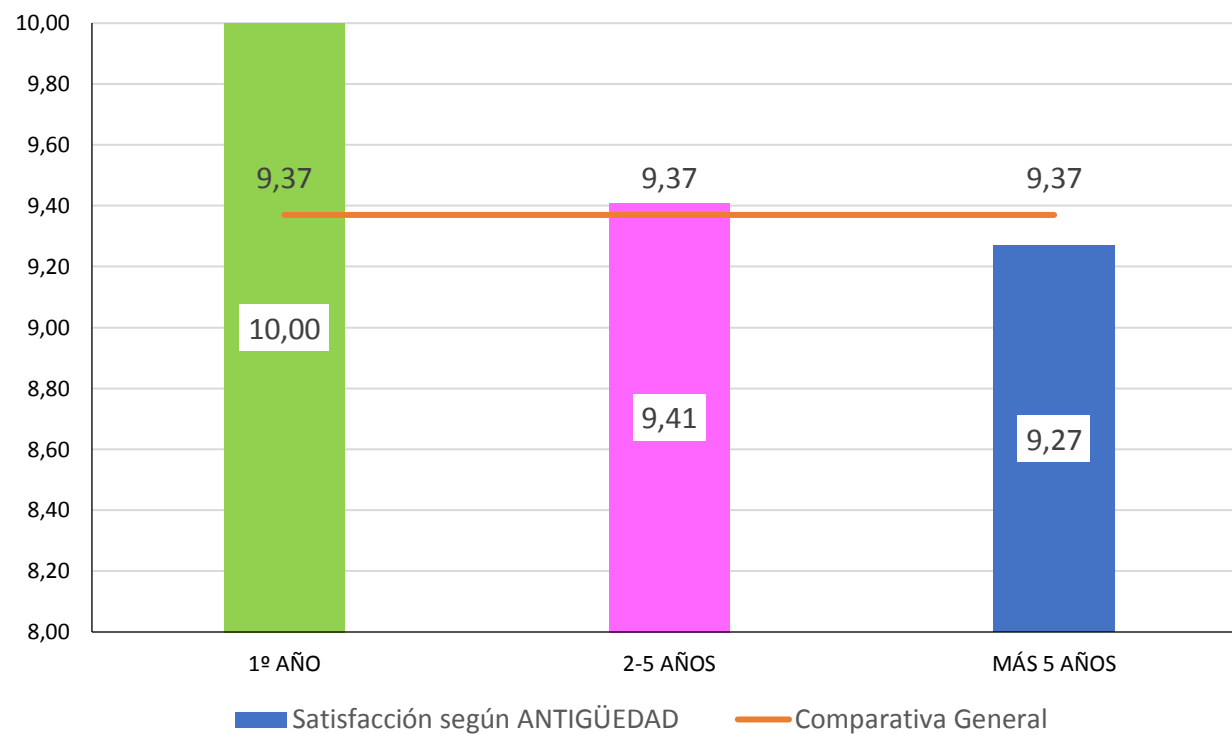
# EVOLUCIÓN DE LA VALORACIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO



## SATISFACCIÓN SEGÚN EL ENTORNO DE PROCEDENCIA

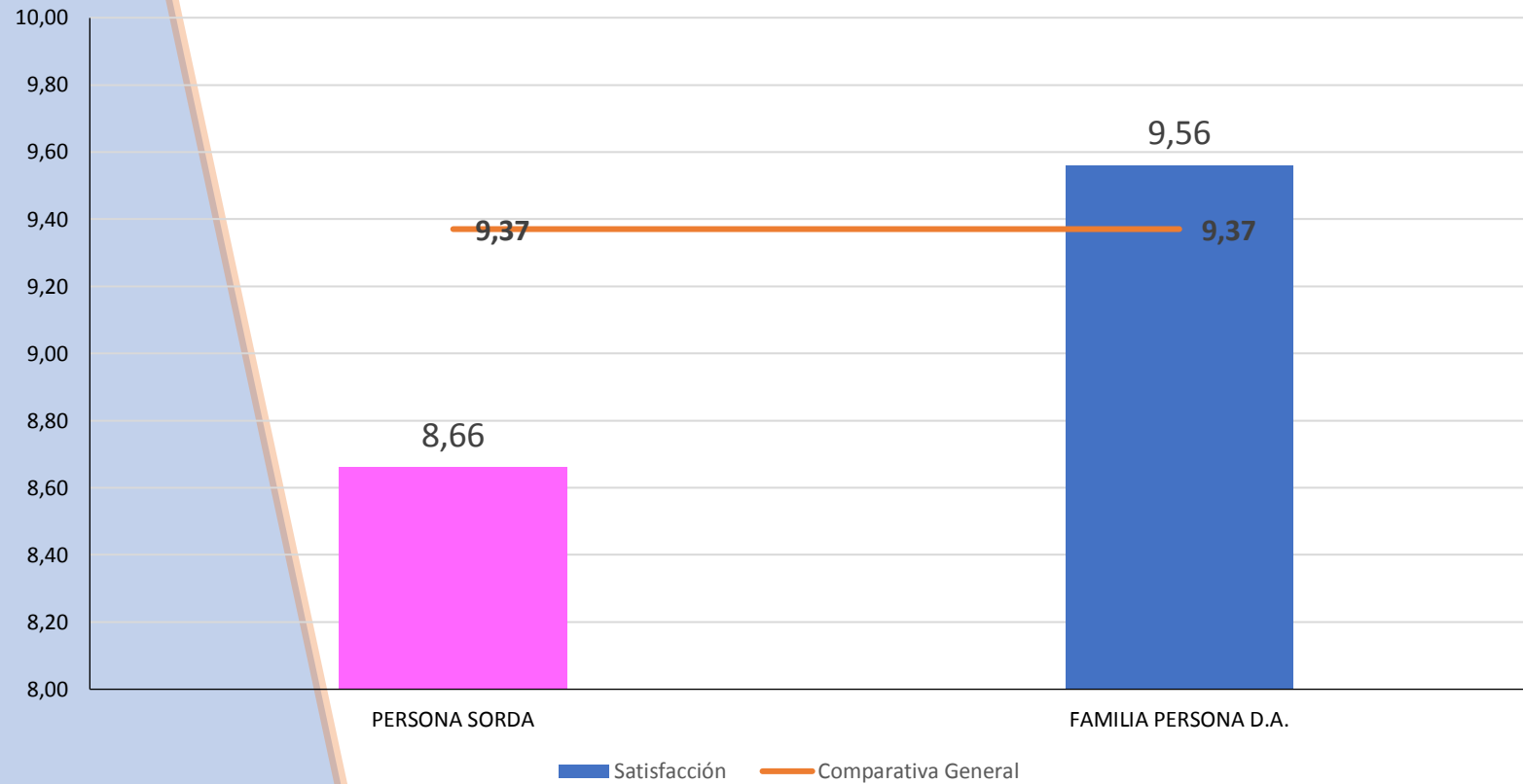


## SATISFACCIÓN SEGÚN ANTIGÜEDAD





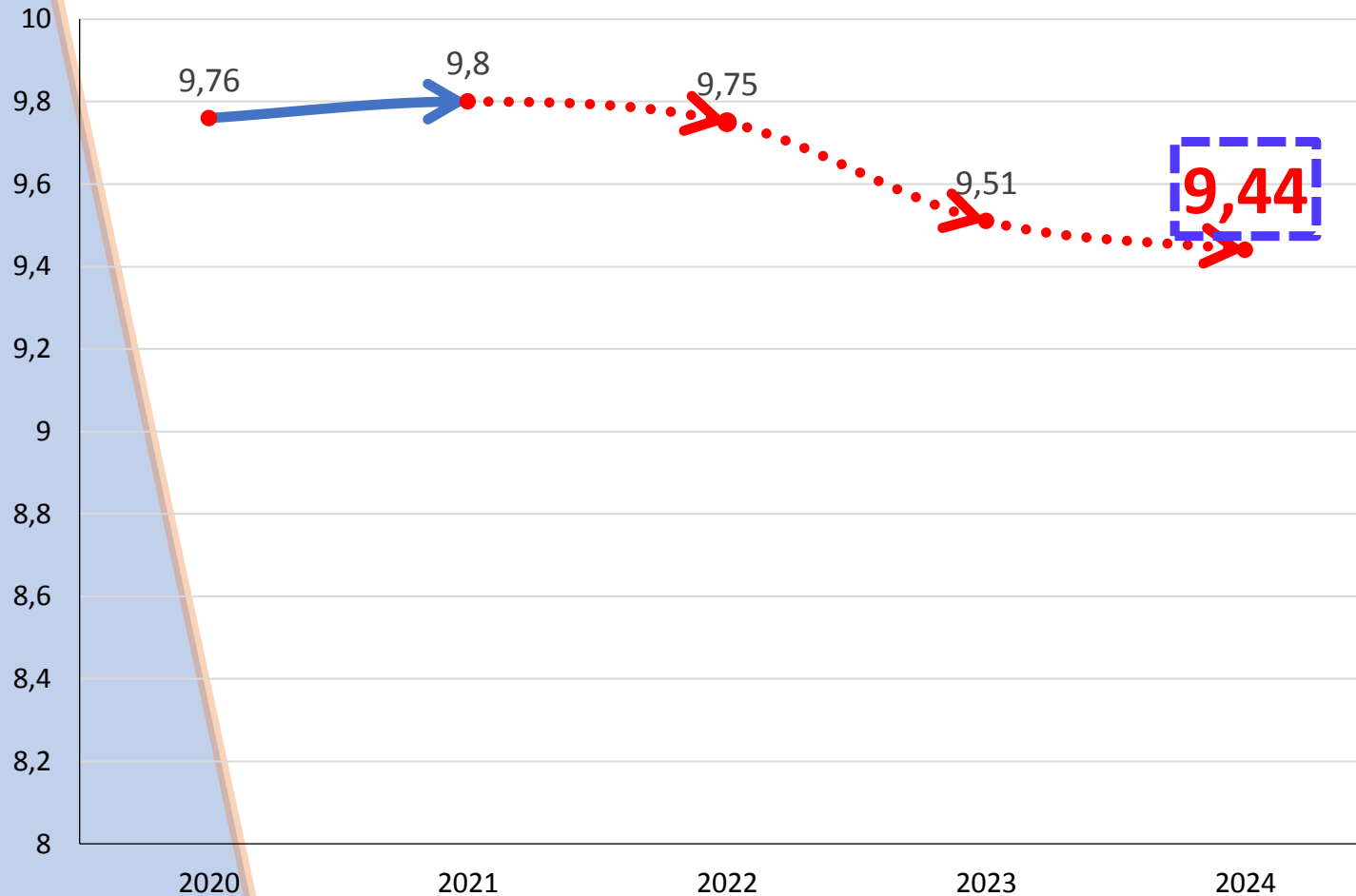
## SATISFACCIÓN USUARIOS/FAMILIAS DE USUARIOS



**Los propios afectados muestran claramente menores niveles de satisfacción con el servicio que las familias y con la media general.**

**La causa de esta valoración podría ser el incumplimiento de expectativas que los ADULTOS postlocutivos tienen con su implante coclear.**

## RECOMENDACIÓN

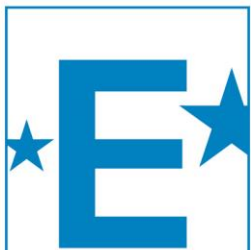


La gráfica nos muestra nuevamente una bajada de puntuación respecto a 2023. Lejos quedan las puntuaciones obtenidas en 2020 y 2021.

Es necesario analizar las **CAUSAS** por las que los usuarios que participan en el Programa no otorgan mayores puntuaciones en este ítem.



**MUCHAS GRACIAS A TODAS LAS  
PERSONAS QUE NOS HAN  
AYUDADO HA REALIZAR ESTE  
INFORME DE RESULTADOS  
SOLO A TRAVÉS DEL ANÁLISIS  
CONSEGUIREMOS MEJORAR**



200  
EFQM

2023-2026

EXCELENCIA  
INNOVACIÓN  
SOSTENIBILIDAD



CLUB  
EXCELENCIA  
EN GESTIÓN



**APADA ASTURIAS**

Asociación de Padres y Amigos de Deficientes Auditivos de Asturias