

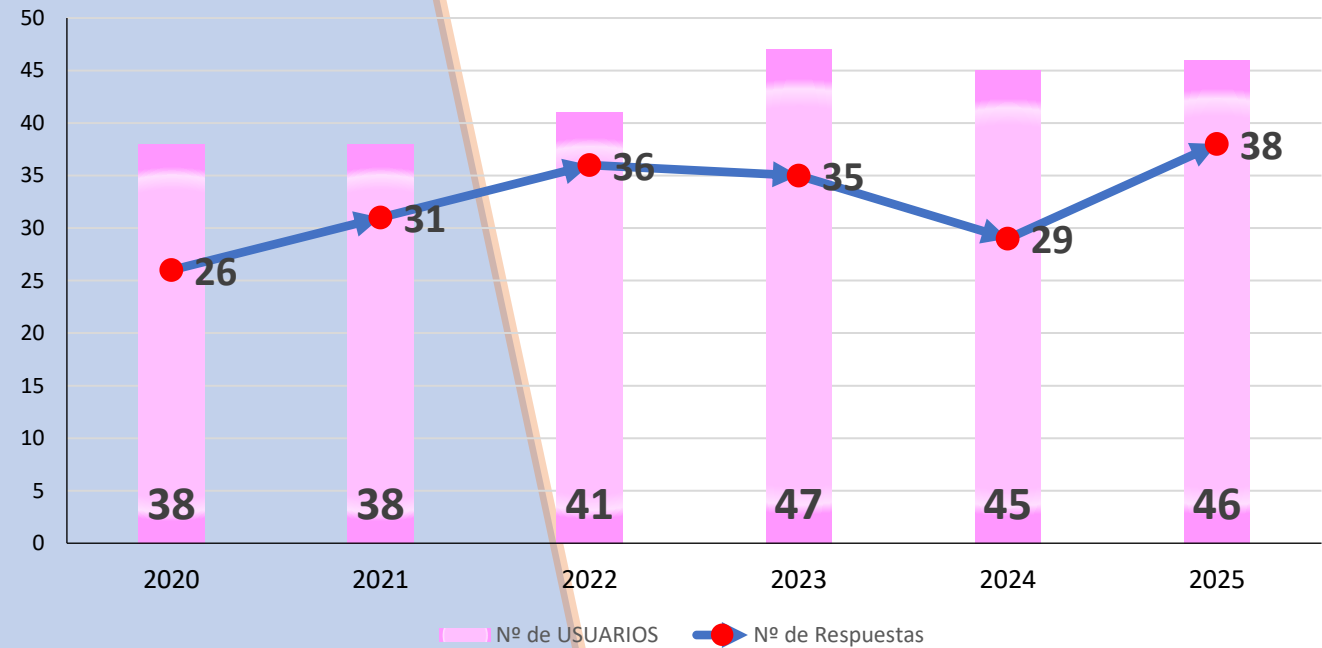


INFORME DE RESULTADOS  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE  
LAS FAMILIAS CON  
PROGRAMA DE INTERVENCIÓN  
LOGOPÉDICA  
APADA-ASTURIAS 2025



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

# PARTICIPACIÓN DE LAS FAMILIAS EN LA ENCUESTA



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

|                      | PARTICIPACIÓN |      |      |      |      |      |
|----------------------|---------------|------|------|------|------|------|
|                      | 2020          | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 |
| RESPUESTAS OBTENIDAS | 26            | 31   | 36   | 35   | 29   | 38   |
| USUARIOS             | 38            | 38   | 41   | 47   | 45   | 46   |



**APADA-ASTURIAS**  
Asociación de Padres y Amigos  
de Personas con Discapacidad Auditiva de Asturias  
DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA



**200 EFQM**  
2023-2026  
EXCELENCIA INNOVACIÓN SOSTENIBILIDAD  
CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN

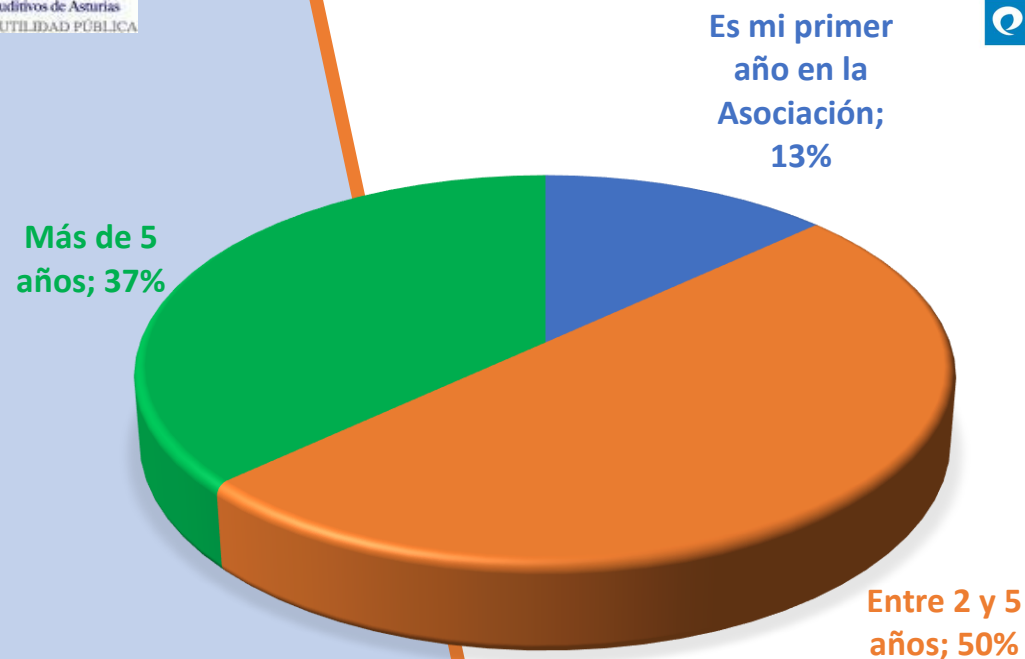
- La mayoría de personas que contestan la encuesta son familiares de personas con discapacidad auditiva **74%**. Siendo en su mayoría **madres** las que responden.
- El **26%** de las personas que responden son los propios afectados con discapacidad auditiva.

USTED ES:



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).

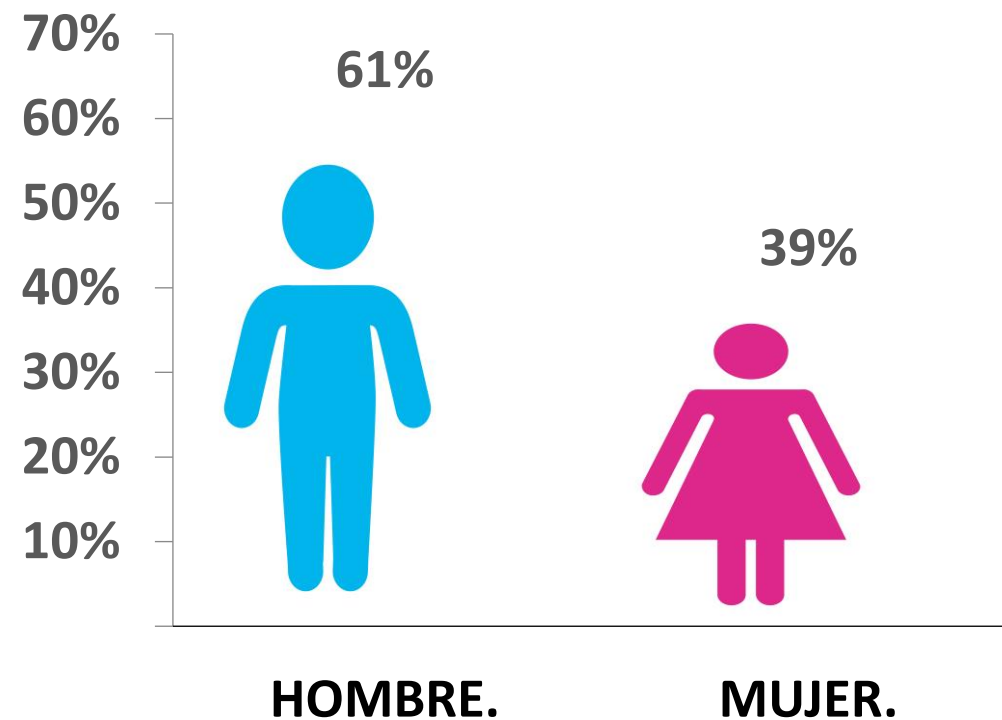
## ANTIGÜEDAD



- La mitad de nuestros usuarios (**50%**) pertenecen a la asociación **entre 2 y 5 años**.
- Las familias de reciente incorporación (1<sup>er</sup> año) son las menos numerosas **13%**. Existe un incremento importante respecto al año pasado **3%**.

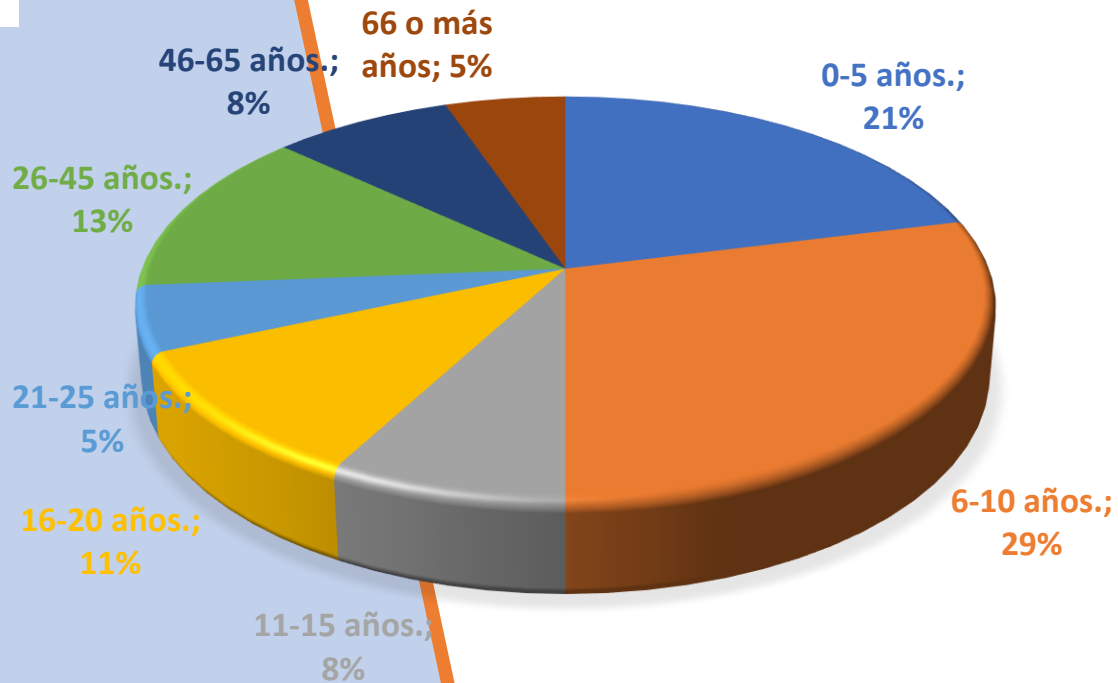
## LA PERSONA CON DISCAPACIDAD AUDITIVA ES:

 **HOMBRE.**  **MUJER.**



- Los **hombres** constituyen el grupo mayoritario de asistentes a las sesiones de logopedia **61%**, con bastante superioridad.

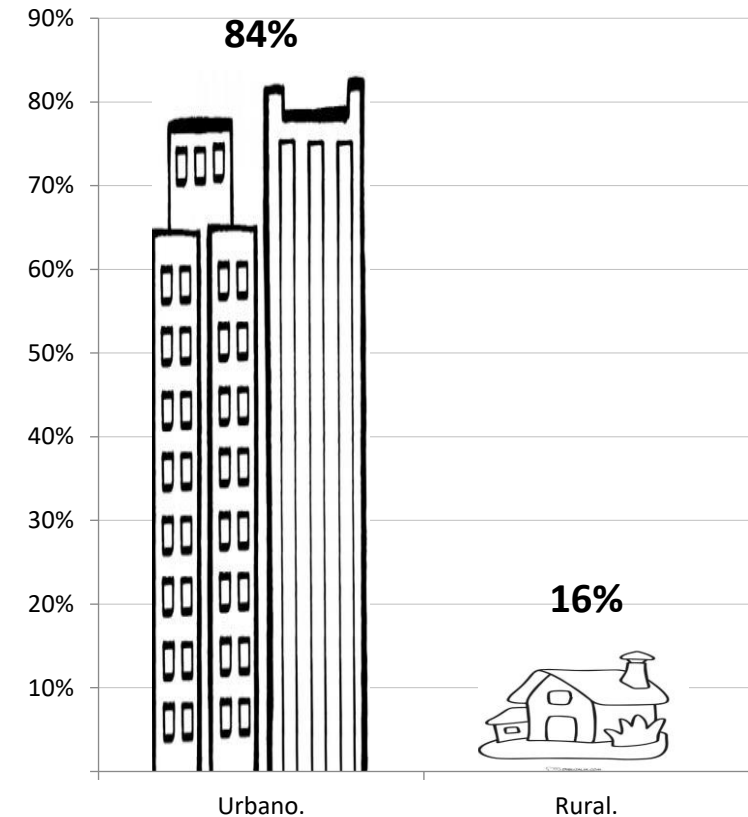
## EDAD DE LA PERSONA CON DISCAPACIDAD AUDITIVA:



- El grupo más numeroso **29%** de los usuarios del servicio de logopedia son niños entre **6-10 años**.
- Los **menores de 16 años** conforman el **58%** de las respuestas.
- Se obtuvieron respuestas en todas las franjas de edad.

El **69%** de los usuarios son menores de 20 años.

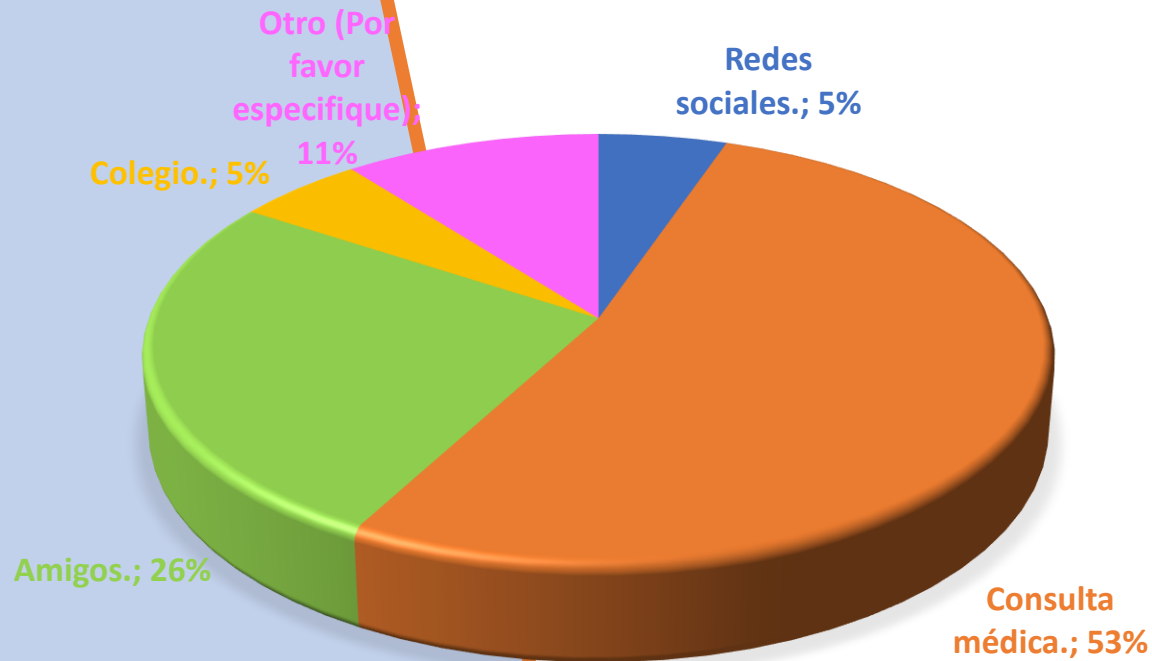
## ÁMBITO DE RESIDENCIA:



- El **84%** de las personas que acuden a logopedia viven en un entorno urbano.

Nos situamos en porcentajes que superan los de 2024, **77%**. Podemos decir que la disminución de 2024 fue algo excepcional.

## ¿CÓMO CONOCIÓ APADA-ASTURIAS?



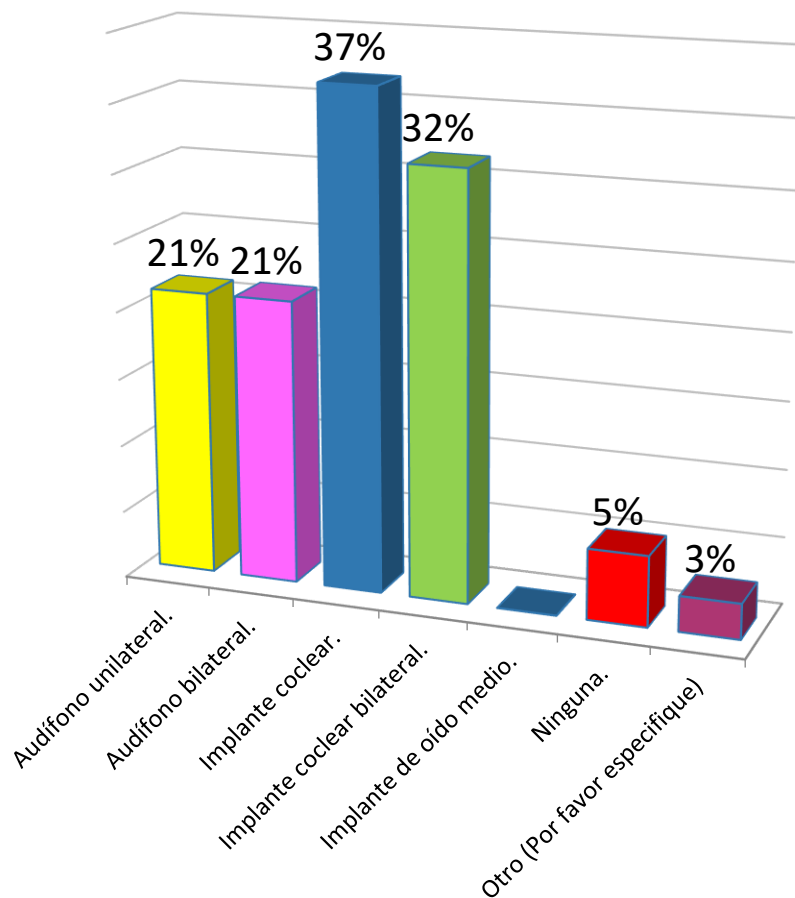
- El **79%** conforman la opción de amigos y la consulta médica.
- La opción “**Consulta médica**” con un **53%** destaca sobre las demás opciones.
- Tan solo un **5%** llega a la Asociación a través de las **redes sociales**.



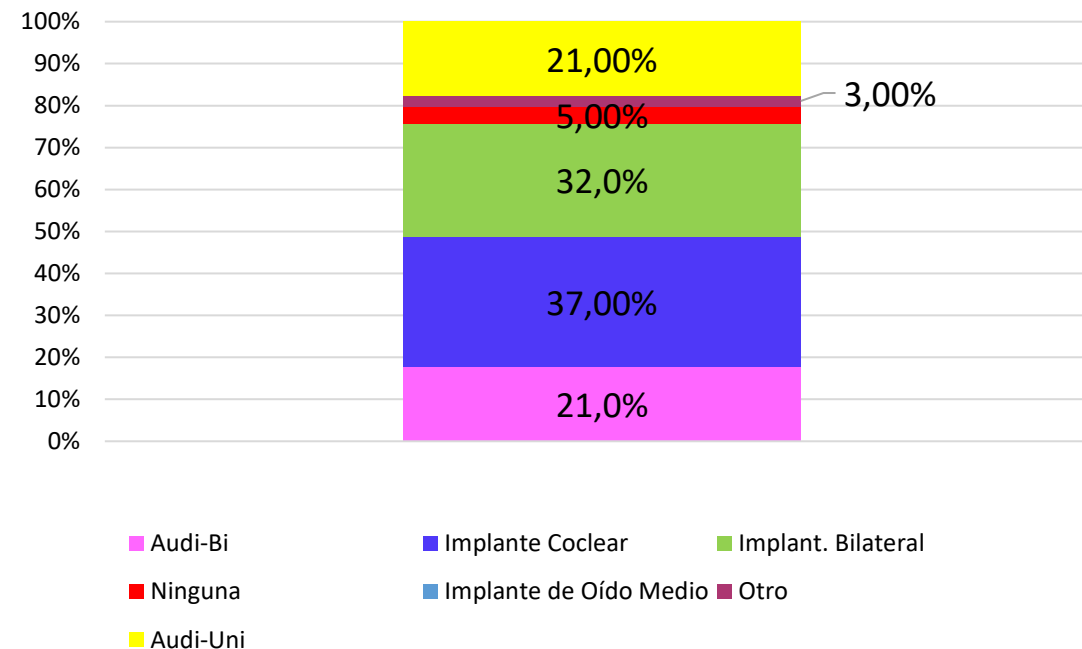
La forma de conocer APADA ha sufrido variaciones significativas:

- Las derivaciones realizadas desde los **equipos médicos** se han vuelto a incrementar más de diez puntos **41%** a **53%**.
- Siguen descendiendo:
  - El conocimiento a través de **amigos** de un **41%** a un **26%**.
  - A través de los **colegios** (**10%** a **5%**).
  - A través de otros **padres y profesionales** (**14%** a un **11%**).
- **Tímido aumento de las redes sociales** (**3%** a **5%**)..

## TIPO DE PRÓTESIS:



## 95% PRÓTESIS

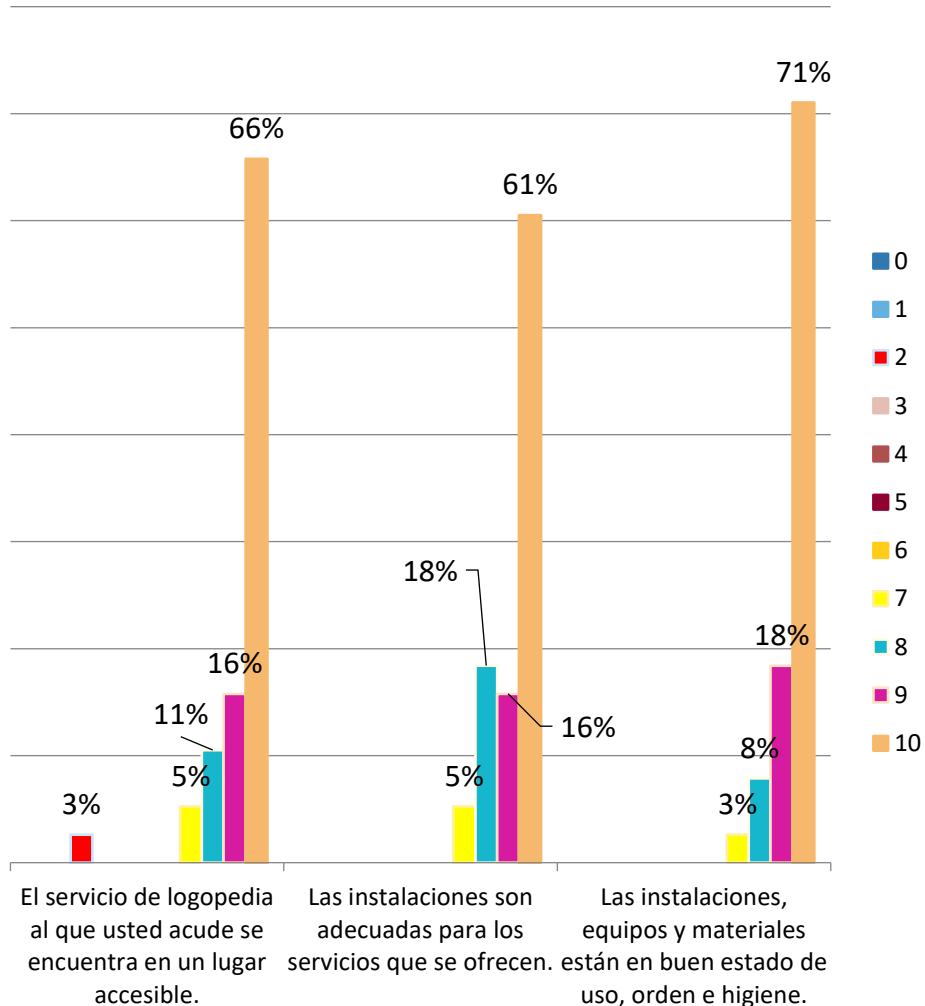


- El **95%** de nuestros usuarios utilizan algún tipo de **prótesis auditivas**.
- De ellos el **69%** utiliza al menos un IC o 2 IC.
- **5%** no llevan ningún tipo de **prótesis**.

Al igual que el año pasado **93%**, la gran mayoría de nuestros usuarios utilizan prótesis auditivas **95%**.

**SOLO 1** de las personas **SORDAS** que contestan la encuesta **NO** usan **PRÓTESIS AUDITIVAS**

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



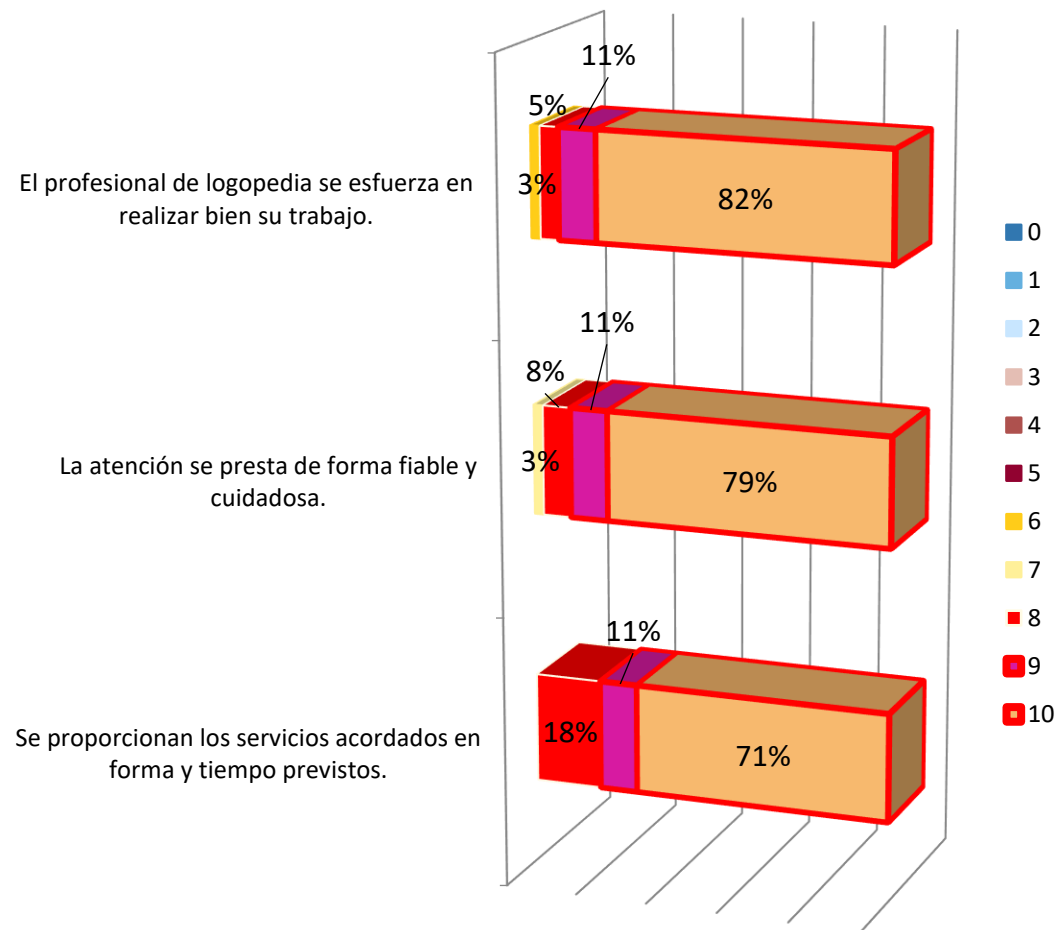
Las puntuaciones obtenidas han variado ligeramente con respecto a **2024**

- El **89%** considera que las instalaciones de su logopeda están en buen estado de uso, orden, higiene, etc. puntuaciones (10 y 9). **97%**
- El **77%** opina que las instalaciones son adecuadas para los servicios ofertados, puntuaciones (10 y 9). **79%**
- El **82%** considera que su servicio de logopedia es accesible, puntuaciones (10 y 9). **79%**

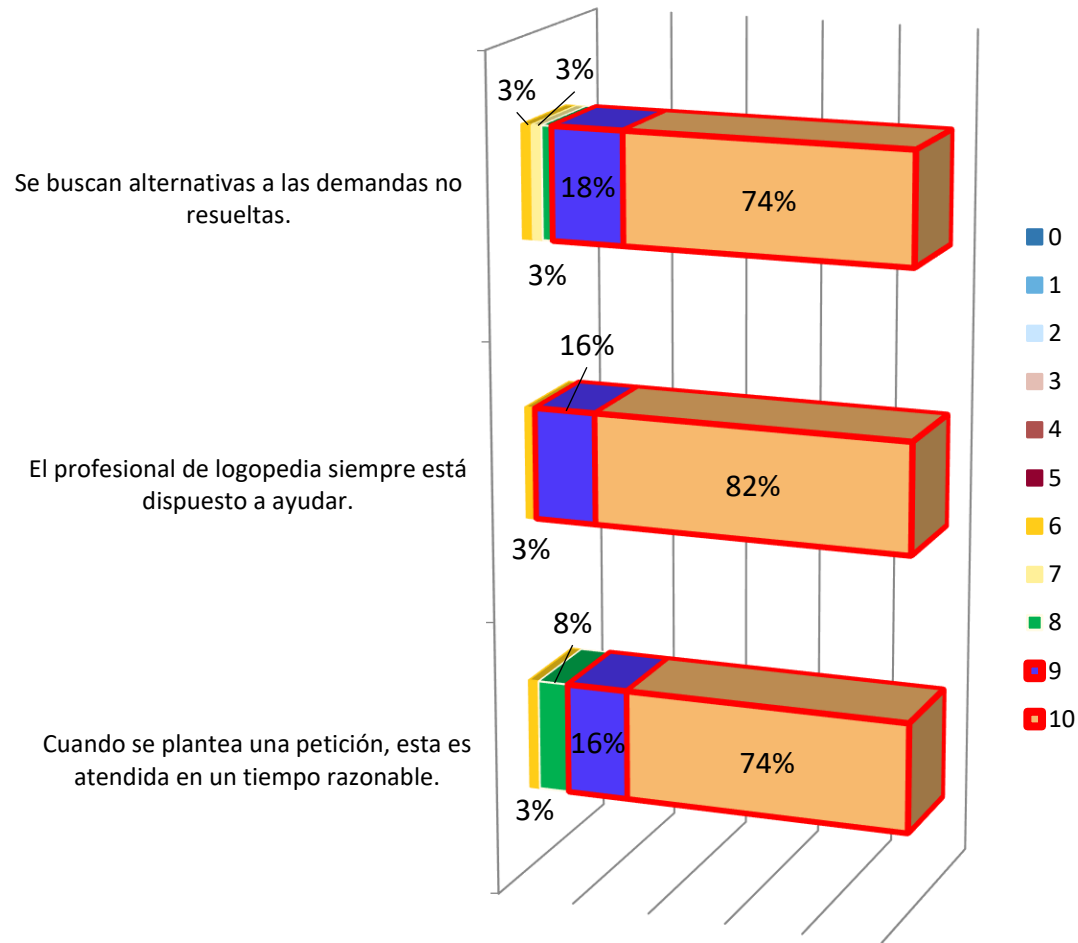
Las puntuaciones obtenidas en este año que sufren variaciones significativas con respecto a **2024** son las referidas al apartado de **tiempo y forma**.

- El **93%** consideran que su logopeda se esfuerza en realizar bien su trabajo, puntuaciones (10 y 9). **93%**
- El **90%** contestan al ítem sobre la atención prestada de forma fiable y cuidadosa con puntuaciones (10 y 9). **93%**
- El **82%** de los usuarios consideran que se proporcionan los servicios logopédicos en tiempo y forma, puntuaciones (10 y 9). **90%**

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



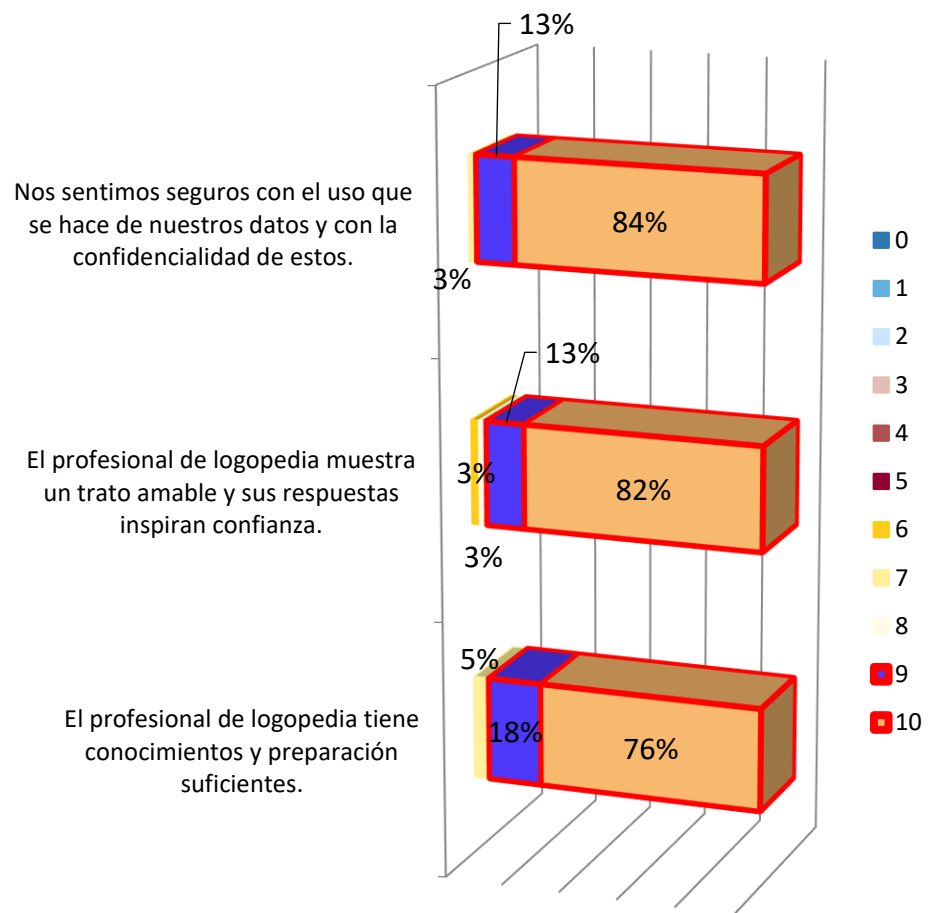
## Disposición y voluntad para ayudar a los clientes.



No existen diferencias significativas respecto a 2024, exceptuando la **atención** proporcionada que acusa un descenso.

- Se buscan **alternativas** a las demandas no resueltas, **92%** puntuaciones de (10 y 9). **93%**
- El **98%** considera el profesional de logopedia siempre está **dispuesto a ayudar** puntuaciones de (10 y 9). **97%**
- El **90%** considera que la **atención** proporcionada se realiza en un tiempo y forma razonables puntuaciones de (10 y 9). **97%**

## Conocimientos y atención mostrados por los empleados.

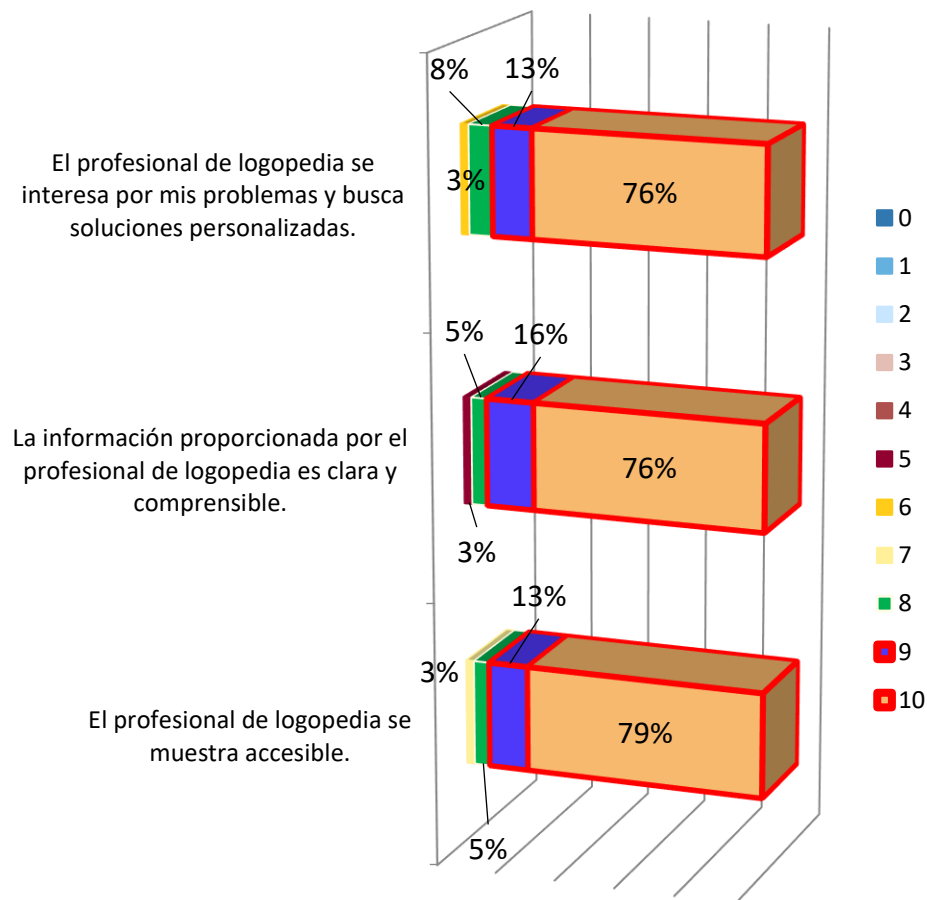


Los resultados son similares a los del año pasado **2024**. A excepción del ítem referido a **conocimientos y preparación** que obtiene una mejoría destacable.

- El **97%** otorga un **10** o **9** a la **seguridad** en lo referente al tratamiento de datos y confidencialidad. **97%**
- El **95%** califica con puntuaciones de **10** y **9** la **confianza** inspirada y el **trato amable** de su logopeda. **97%**
- Un **94%** califica con **10** y **9** el ítem referido a los **conocimientos y preparación** de los logopedas. **86%**

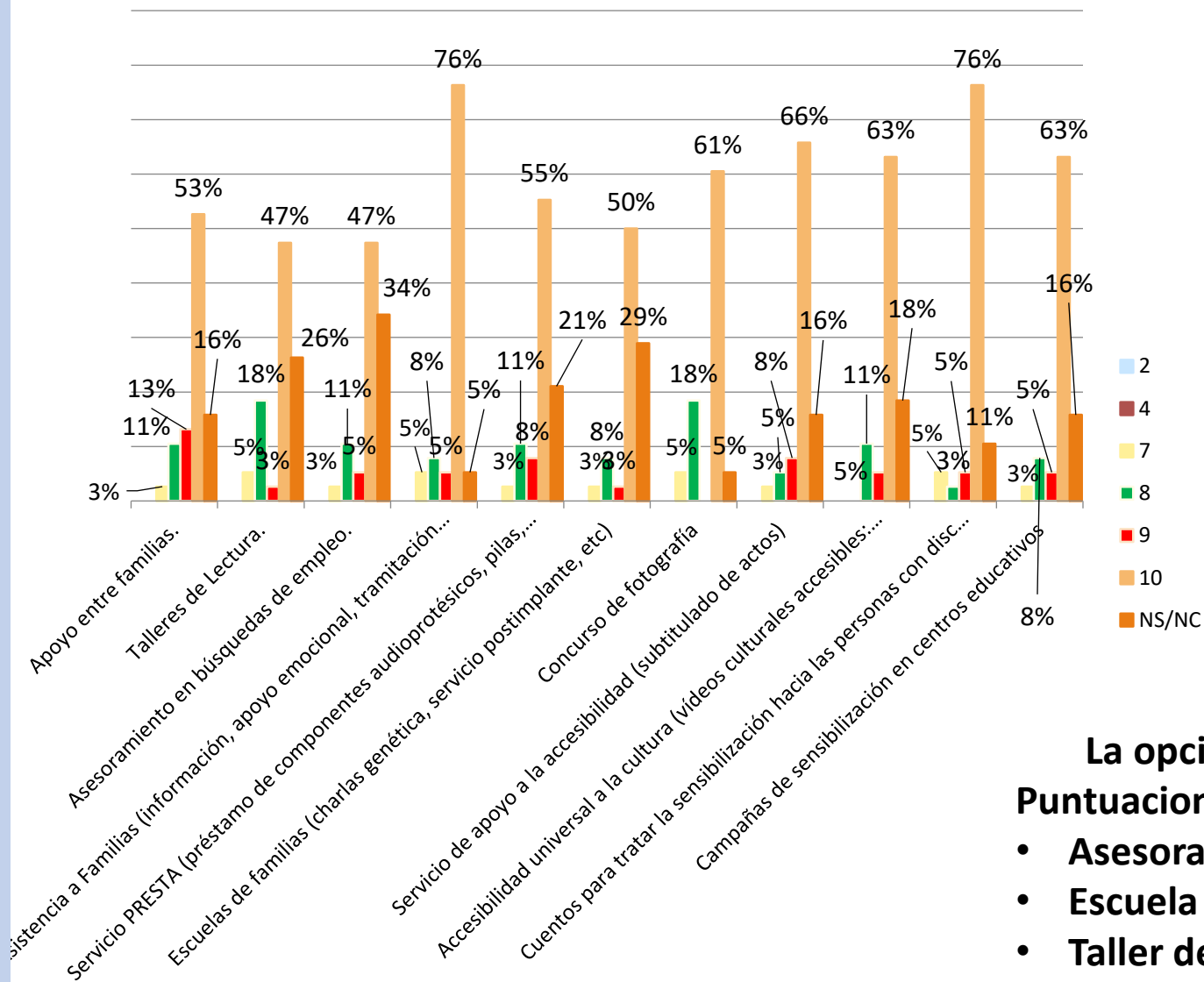
## Grado de atención personalizada ofrecida.

En general, los resultados son ligeramente peores que los del año **2024**, aunque las valoraciones siguen siendo elevadas.



- El **89%** califica con 10 o 9 el interés por los **problemas** y la **búsqueda de soluciones** que realiza la logopeda. **93%**
- Un **92%** califica con un 10 o 9 que la información proporcionada por los logopedas de forma **clara y comprensible**. **93%**
- El **92%** otorga un 10 o 9 a la **accesibilidad** mostrada por el profesional. **97%**

## GRADO DE IMPORTANCIA ASIGNADO A LOS DISTINTOS PROGRAMAS



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

1. **Asistencia a Familias.**
2. **Cuentos.**
3. **Concurso de Fotografía.**

La opción **NS/NC** siempre obtiene puntuación.  
Puntuaciones más elevadas **NS/NC**:

- Asesoramiento en búsquedas de empleo.
- Escuela de Familias.
- Taller de Lectura.

# COMPARATIVA 2024/2025

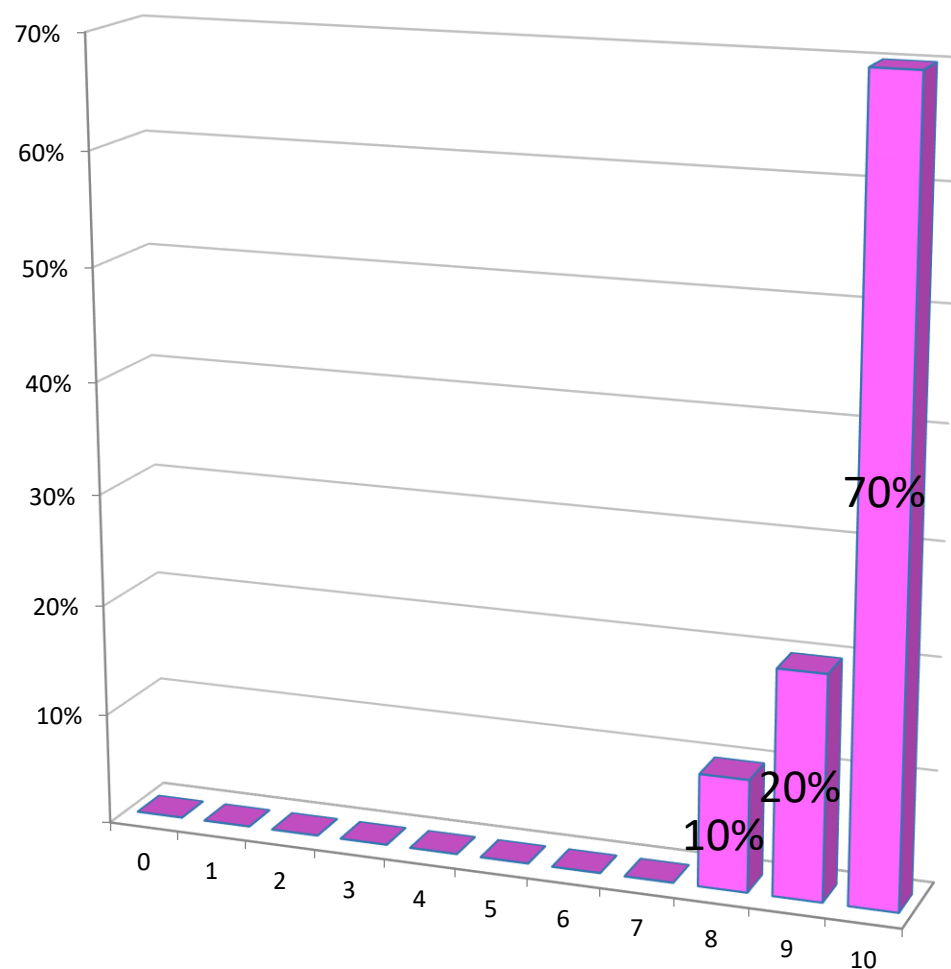
La participación en los programas de APADA también no ha experimentado demasiados cambios:

- La **Asistencia a Familias** y los **Cuentos** siguen siendo de las actuaciones más atractivas de la Asociación.
- Los programas relacionados con la **ACCESIBILIDAD** (**Servicio de Apoyo a la Accesibilidad y Accesibilidad Universal a la Cultura**) siguen siendo muy valorados.

| 2024                                                                                   | 2025                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| 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. Cuentos.                      |
| 3. Campañas de Sensibilización.                                                        | 3. Concurso de Fotografía.       |



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



- El **90%** calificó la calidad del Programa de Logopedia con una puntuación de 10 y **86%** en 2024
- El **70%** calificó la calidad de los servicios prestados con un 10. **79%** en 2024.
- La **MODA** es **10**.

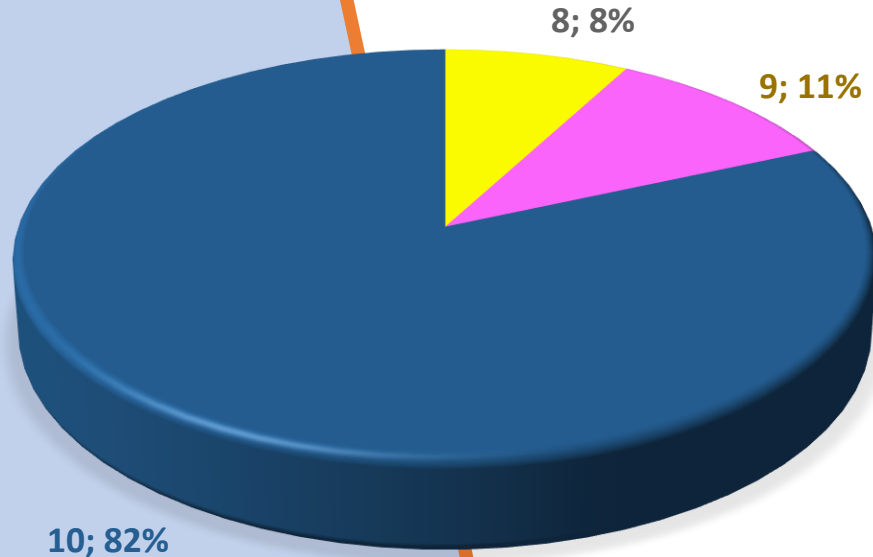


La media de puntuación en esta pregunta es de un **9,73**.

En 2024 la media de puntuaciones fue de **9,37**.



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



- El **93%** otorga una puntuación máxima de **10** y **9** a la pregunta sobre si recomendaría el servicio.
- Con una valoración de **10**, el **82%** recomendaría a otros familiares nuestro Programa de Logopedia.

La media de puntuación en esta pregunta es de un **9,73**.



En 2024 la media de puntuaciones fue de **9,44**.



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

- *“Sensibilización en colegios”.*
- *“Más puntos de logopedia y más horarios”.*
- *“Mas charlas sobre la hipoacusia en centros escolares fuera de Oviedo y grandes ciudades de Asturias”.*

❖ Comentarios y Sugerencias.

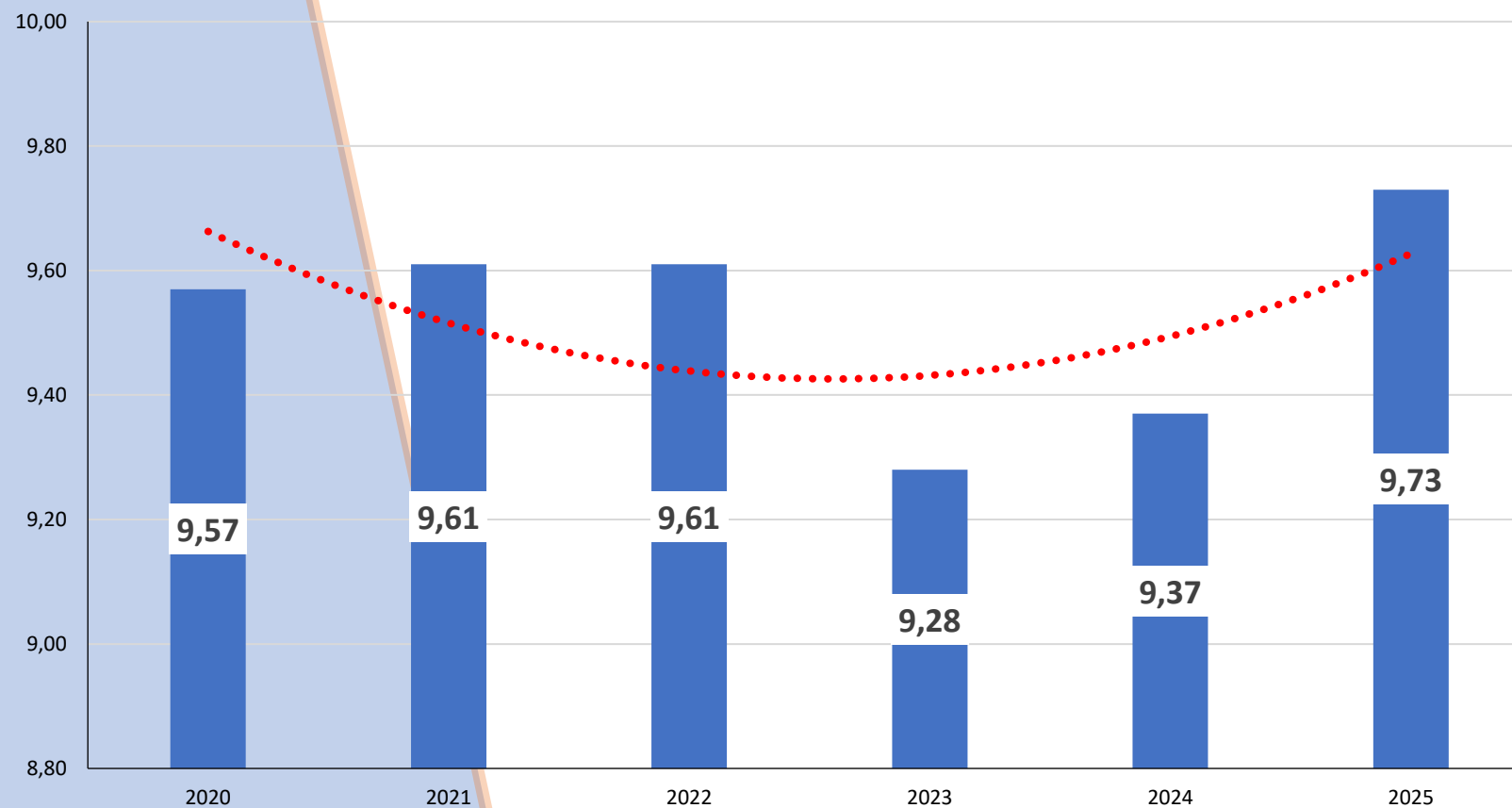
- ❖ *“Creemos que llegar a Oviedo sin APADA no hubiera sido lo mismo.... Nos facilitaron mucho, mucho entender qué y cómo se trabaja para la discapacidad en Asturias”.*
- ❖ *“Más charlas de sensibilización en los centros donde haya niños con problemas auditivos”.*
- ❖ *“Vuestro trabajo es muy importante. Enhorabuena por vuestro trabajo”.*
- ❖ *“Más charlas de sensibilización en centros de escolares fuera del radio de Oviedo y charlas con el equipo docente ,... “.*

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

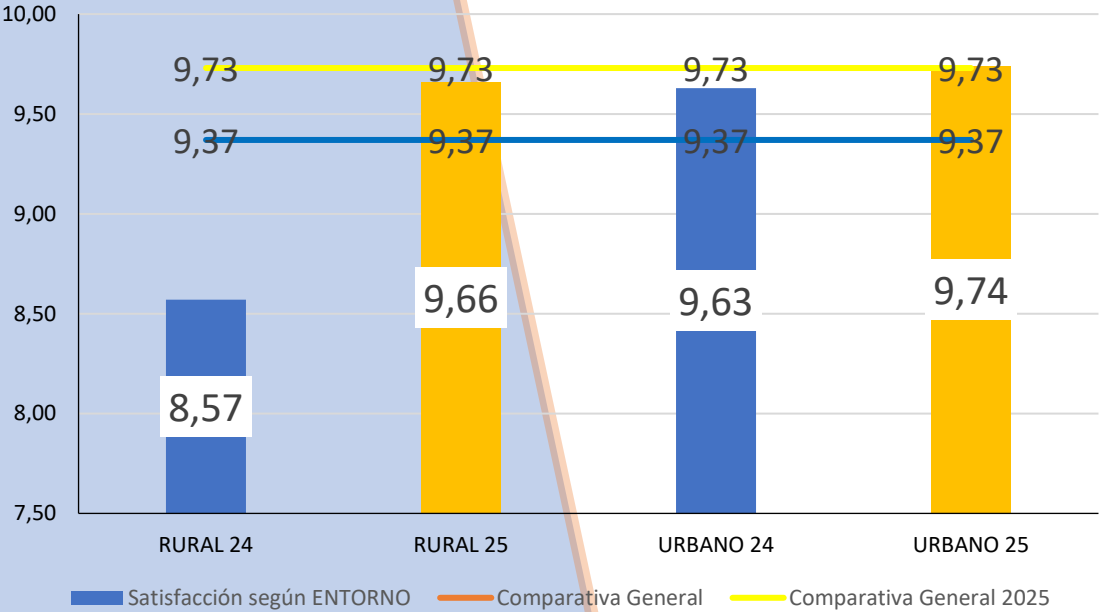
- *“Guía en trámites, asesoramiento escolar y médico”.*
- *“Rodearse de grandes profesionales de logopedia”.*
- *“Atención personalizada. Inspiran mucha confianza desde el primer contacto”.*
- *“El trato, resolución de problemas, la empatía”.*
- *“Estar siempre pendientes de todo lo relacionado a logopedia”.*
- *“Predisposición general a ayudar a las familias en lo que necesiten”.*
- *“Facilitar el acceso a los recursos a las personas con discapacidad”.*
- *“Promover y visibilizar la discapacidad con actividades y eventos”.*
- *“Acompañamiento moral y ayuda financiera”.*
- *“Todo”.*
- ....



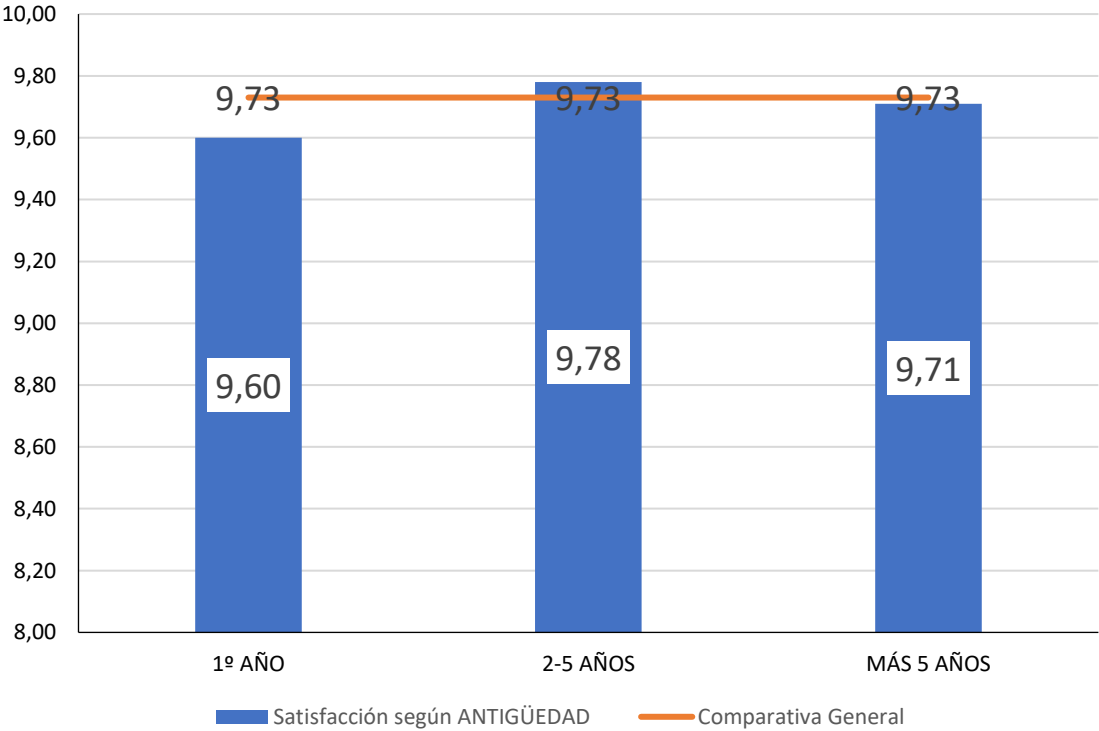
## EVOLUCIÓN DE LA VALORACIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO



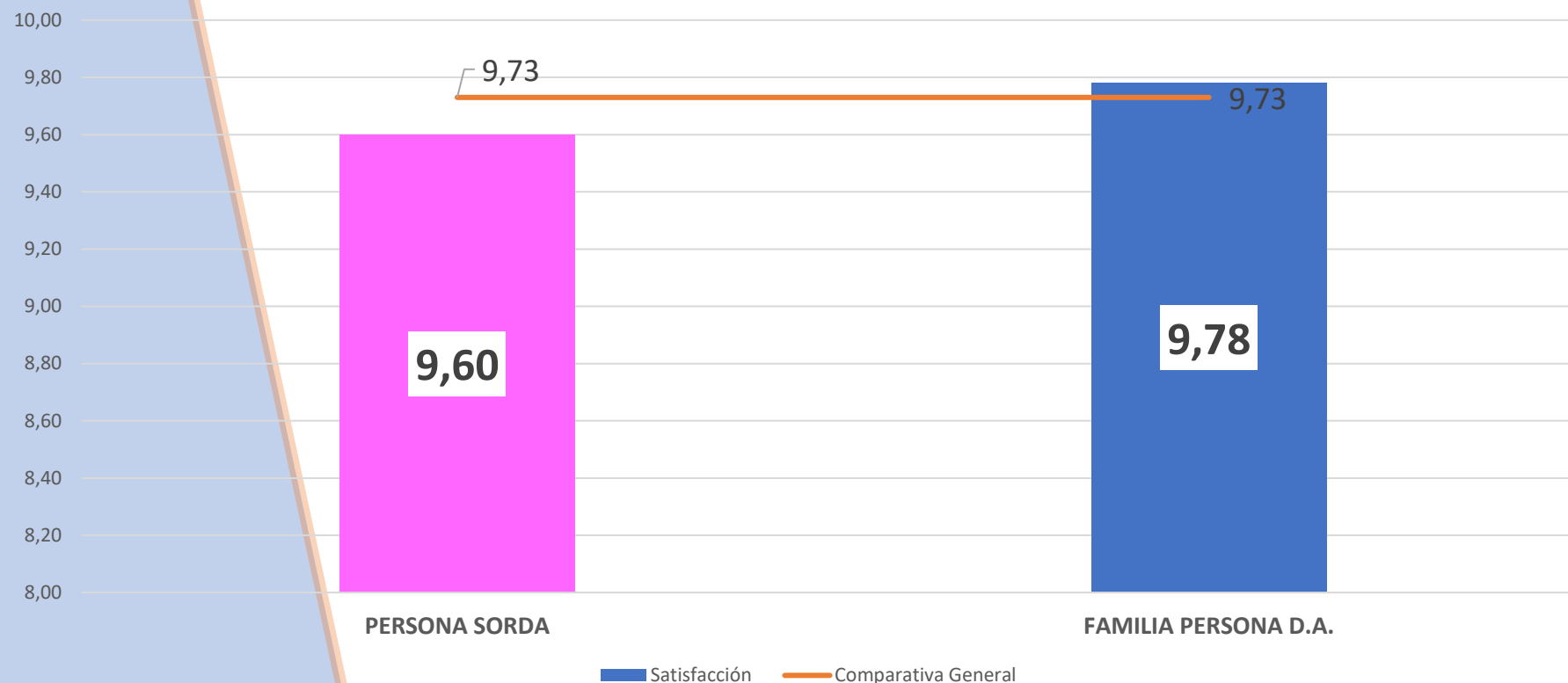
# SATISFACCIÓN SEGÚN EL ENTORNO DE PROCEDENCIA



# SATISFACCIÓN SEGÚN ANTIGÜEDAD



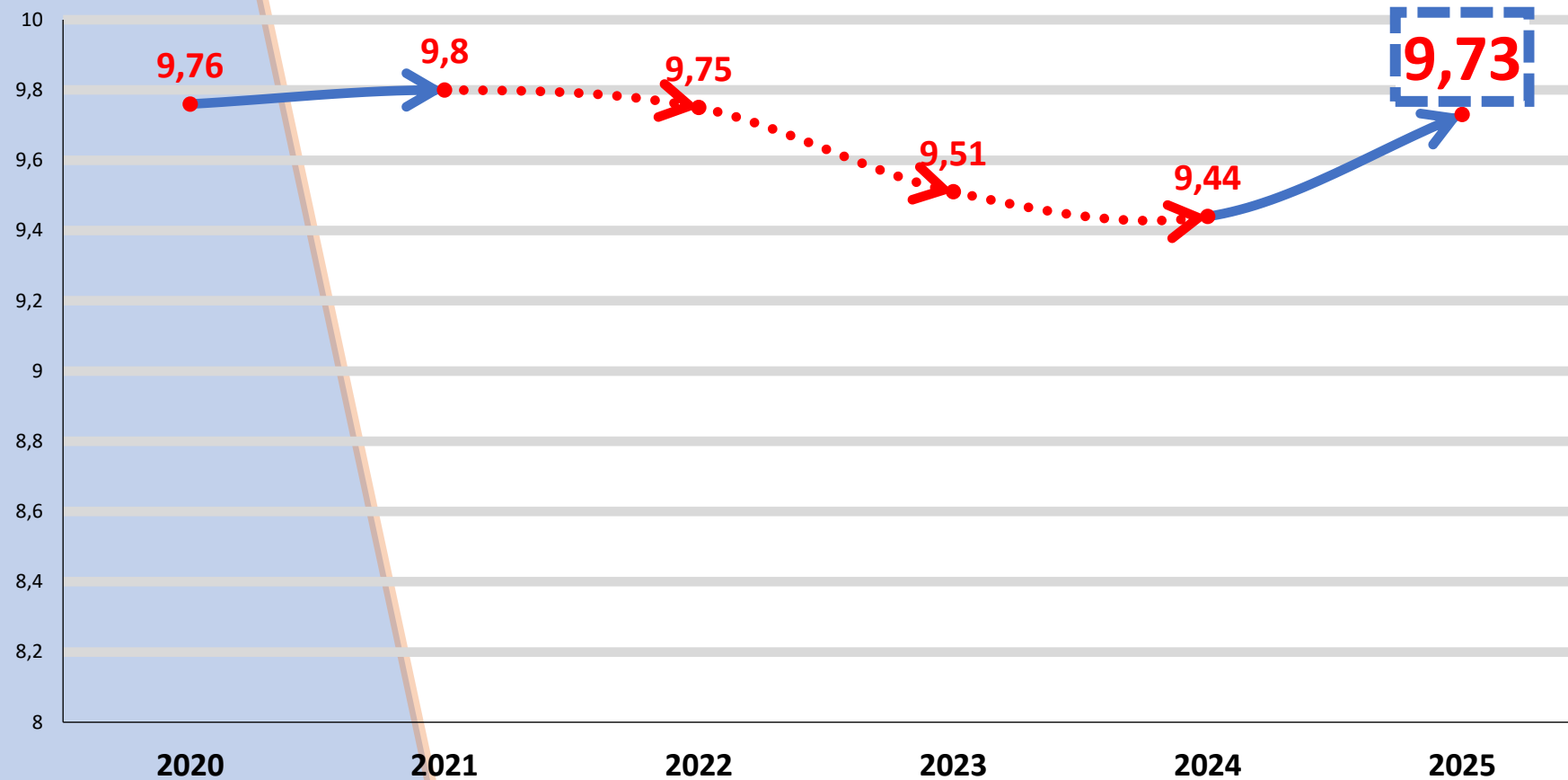
## SATISFACCIÓN USUARIOS/FAMILIAS DE USUARIOS



**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 un aumento de puntuación respecto a 2024. Muy próximos a las puntuaciones obtenidas en 2020 y 2021.

Posiblemente el aumento de la puntuación se deba a pequeñas mejoras como el **aumento del número de logopedas**, la **mayor información sobre los servicios otorgados a las familias**.



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



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