

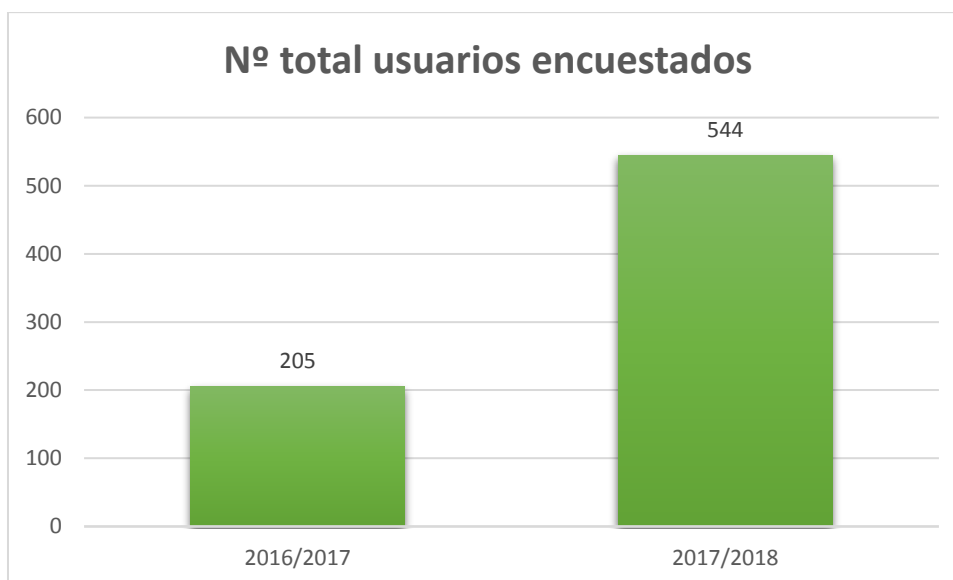
Encuesta de satisfacción a usuarios 2017/2018

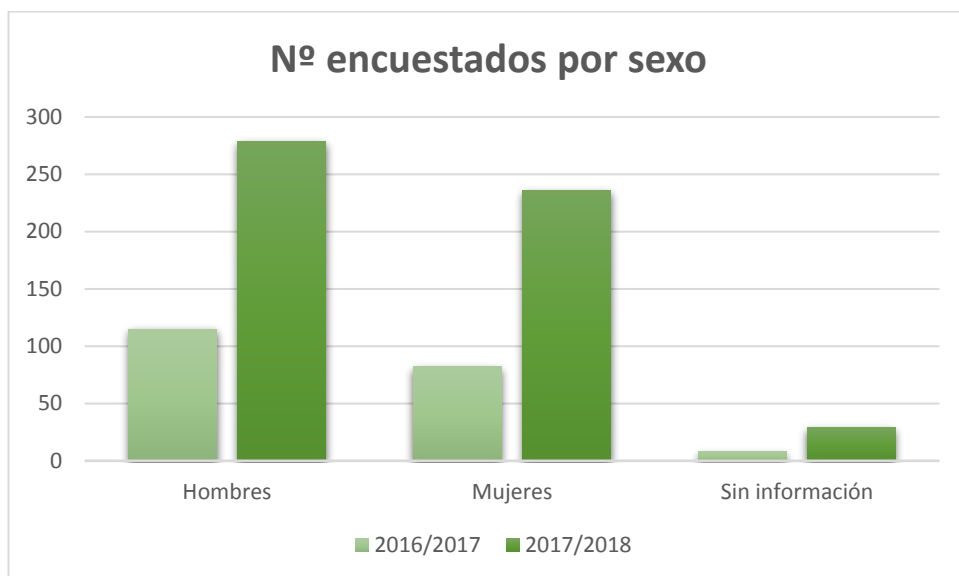
Se ha realizado a finales del curso 2017-2018 la encuesta anual de satisfacción general a los usuarios de Down Madrid. A dicha encuesta han respondido **544 usuarios** que participan en diversos programas de la Fundación.

Respecto a la edad y sexo de los encuestados, han completado la encuesta 236 mujeres y 279 hombres con edades comprendidas entre 13 y 58 años. 29 usuarios no han informado su sexo.

Se observa un incremento significativo en el número de participantes en relación al curso pasado, siendo más del doble de encuestas recibidas.

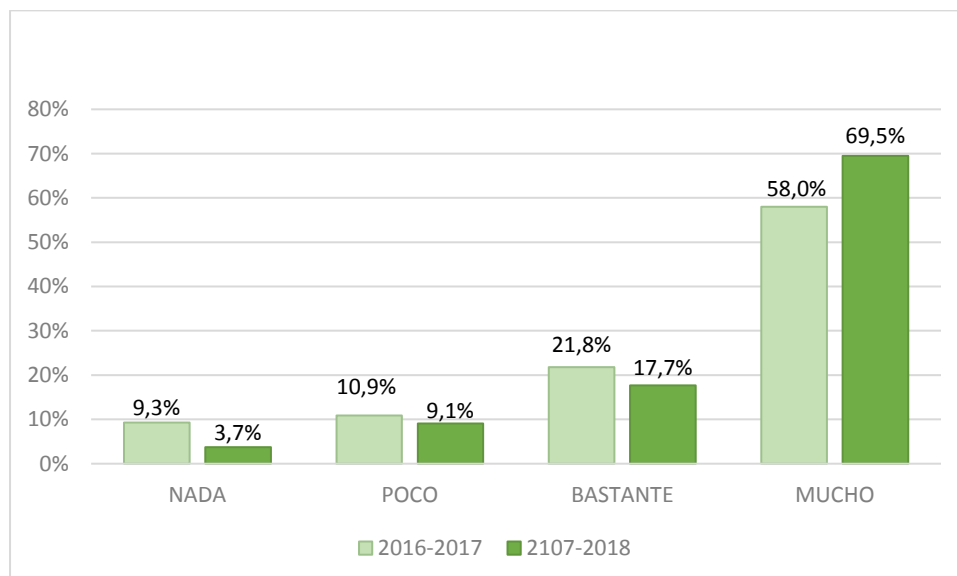
	Curso 2016/2017	Curso 2017/2018
Hombres	115	279
Mujeres	82	236
Sin información	8	29
Total	205	544





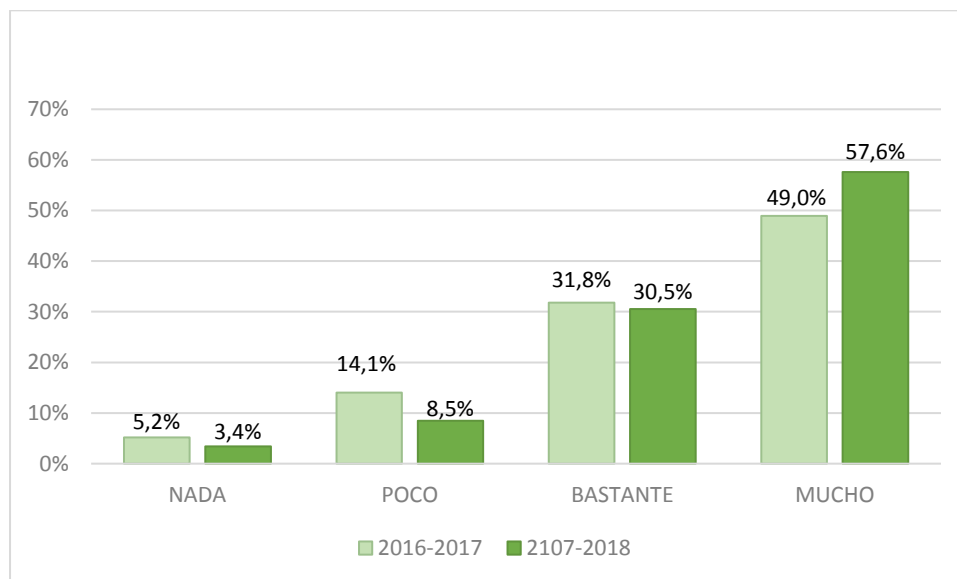
A continuación se reflejan los resultados de cada uno de los apartados valorados:

SATISFACCIÓN CON DOWN MADRID



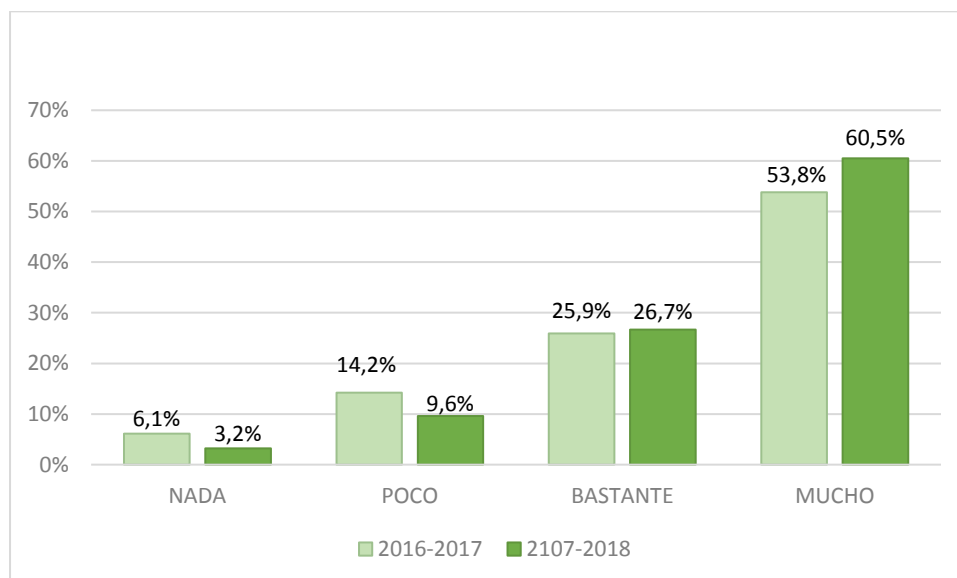
	Curso 2016-17	Curso 2017-18
Nº de respuestas	193 encuestas contestadas	538 encuestas contestadas

INSTALACIONES EN LAS QUE SE REALIZAN LAS ACTIVIDADES



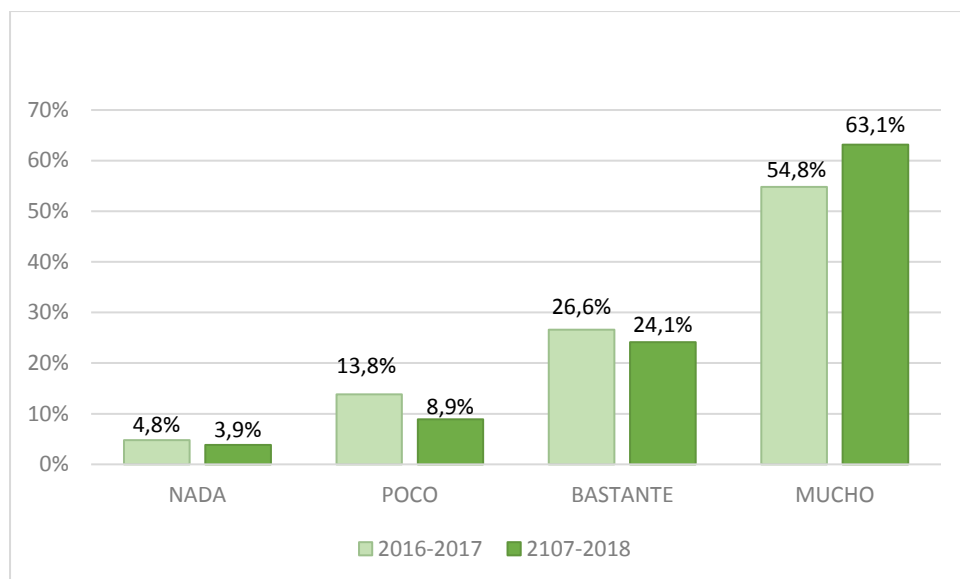
	Curso 2016-17	Curso 2017-18
Nº de respuestas	192 encuestas contestadas	531 encuestas contestadas

LIMPIEZA DEL CENTRO



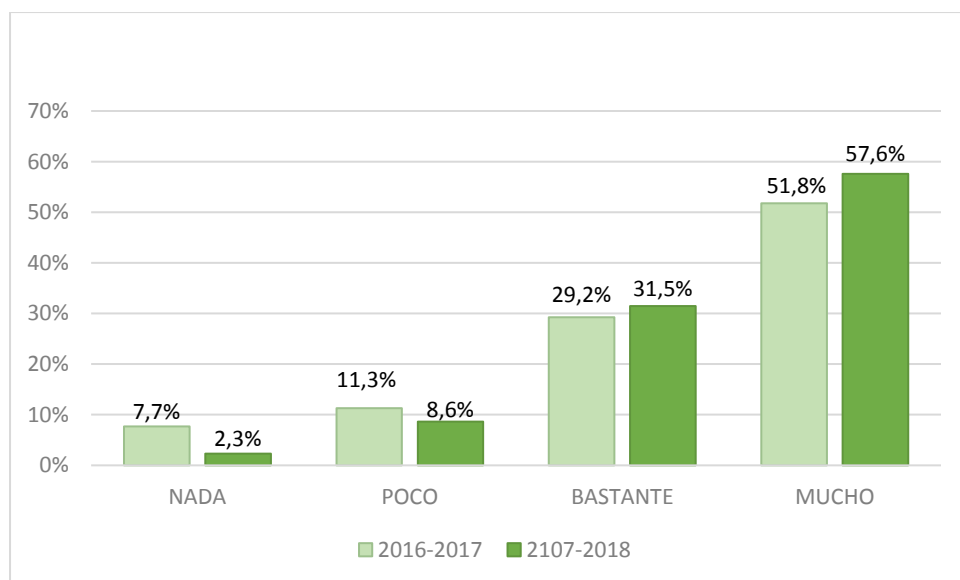
	Curso 2016-17	Curso 2017-18
Nº de respuestas	197 encuestas contestadas	532 encuestas contestadas

MOBILIARIO DEL CENTRO



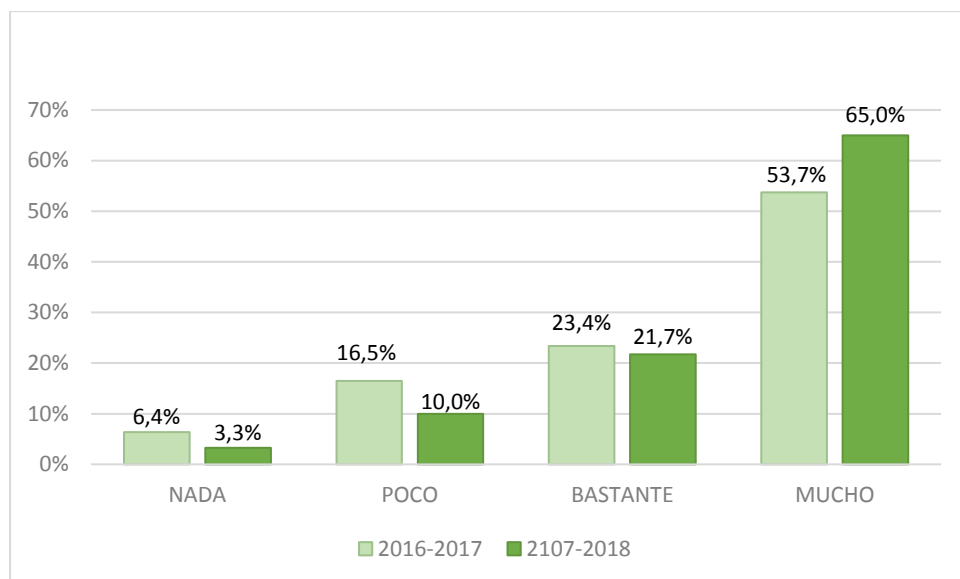
	Curso 2016-17	Curso 2017-18
Nº de respuestas	188 encuestas contestadas	518 encuestas contestadas

SATISFACCIÓN CON LOS ESPACIOS EN LOS QUE SE REALIZAN LAS ACTIVIDADES



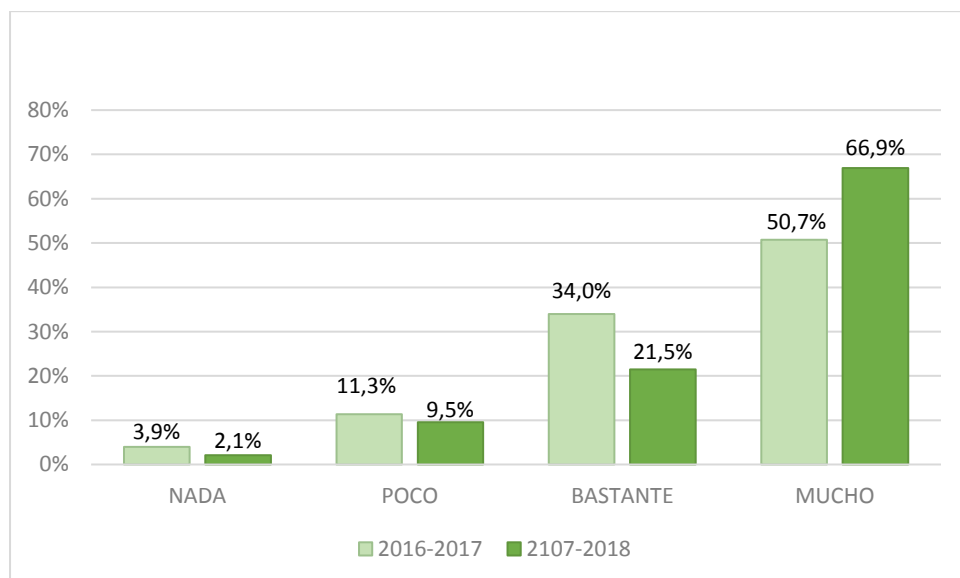
	Curso 2016-17	Curso 2017-18
Nº de respuestas	195 encuestas contestadas	521 encuestas contestadas

ACCESIBILIDAD



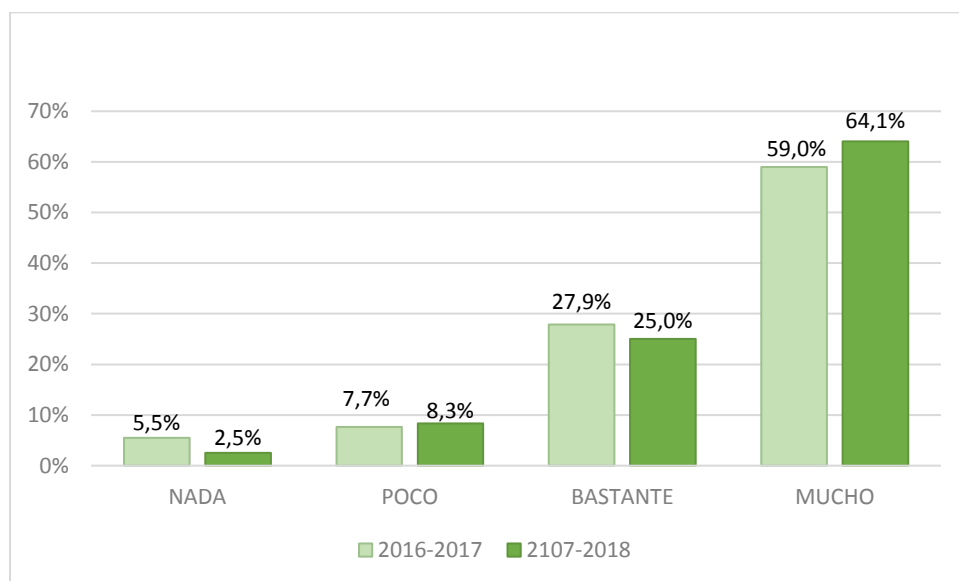
	Curso 2016-17	Curso 2017-18
Nº de respuestas	188 encuestas contestadas	520 encuestas contestadas

SATISFACCIÓN CON LAS ACTIVIDADES OFERTADAS POR DOWN MADRID



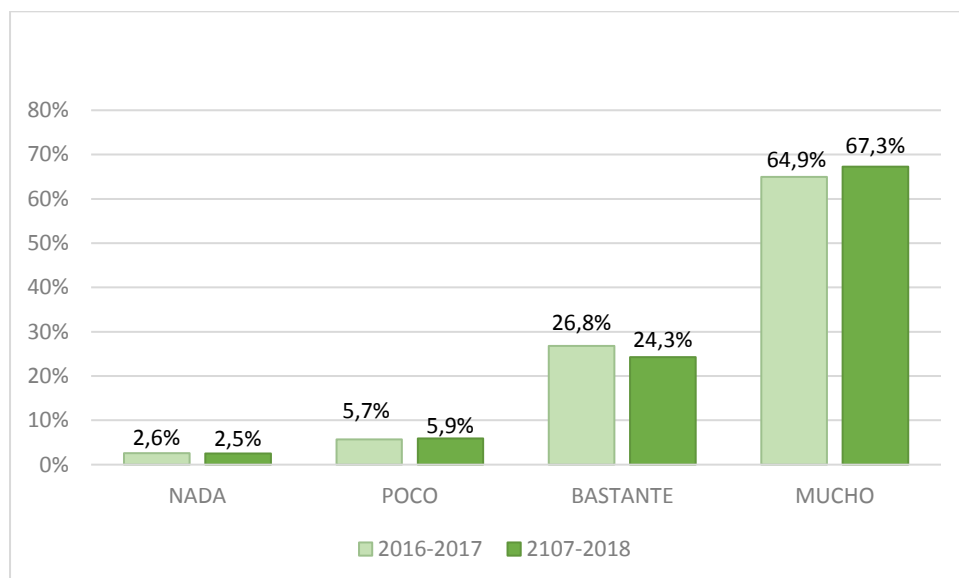
	Curso 2016-17	Curso 2017-18
Encuestas contestadas y entregadas	194 encuestas contestadas	526 encuestas contestadas

SATISFACCIÓN CON LAS ACTIVIDADES A LAS QUE ASISTE EL USUARIO



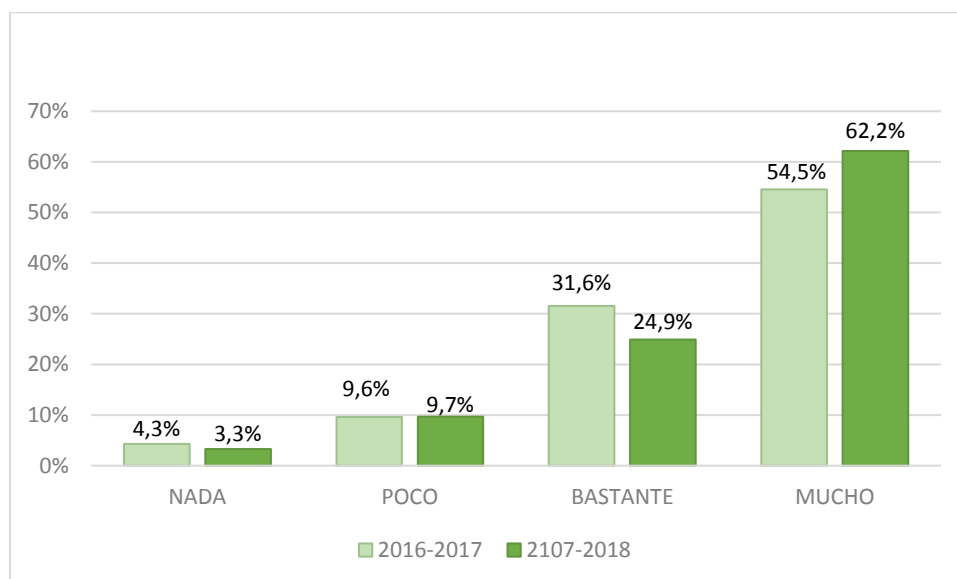
	Curso 2016-17	Curso 2017-18
Nº de respuestas	183 encuestas contestadas	515 encuestas contestadas

TRATO DE LOS PROFESIONALES



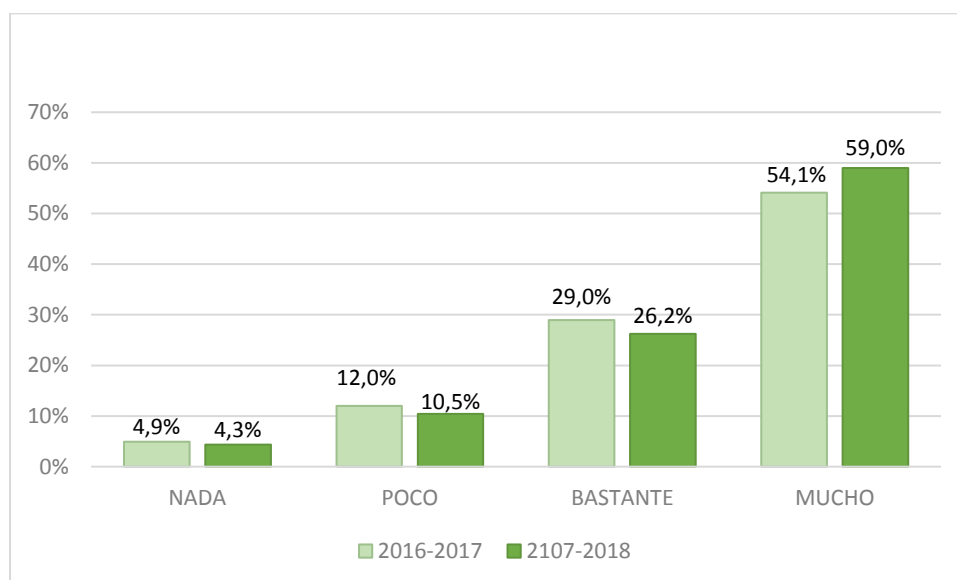
	Curso 2016-17	Curso 2017-18
Nº de respuestas	194 encuestas contestadas	523 encuestas contestadas

INFORMACIÓN SOBRE ACTIVIDADES Y EVENTOS



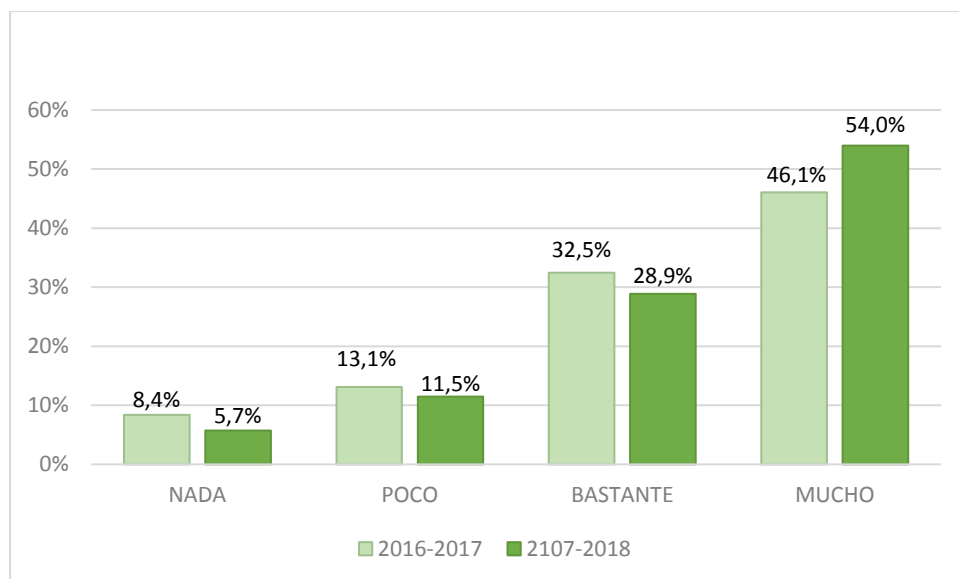
	Curso 2016-17	Curso 2017-18
Nº de respuestas	187 encuestas contestadas	518 encuestas contestadas

SATISFACCIÓN CON LOS EVENTOS DE DOWN MADRID



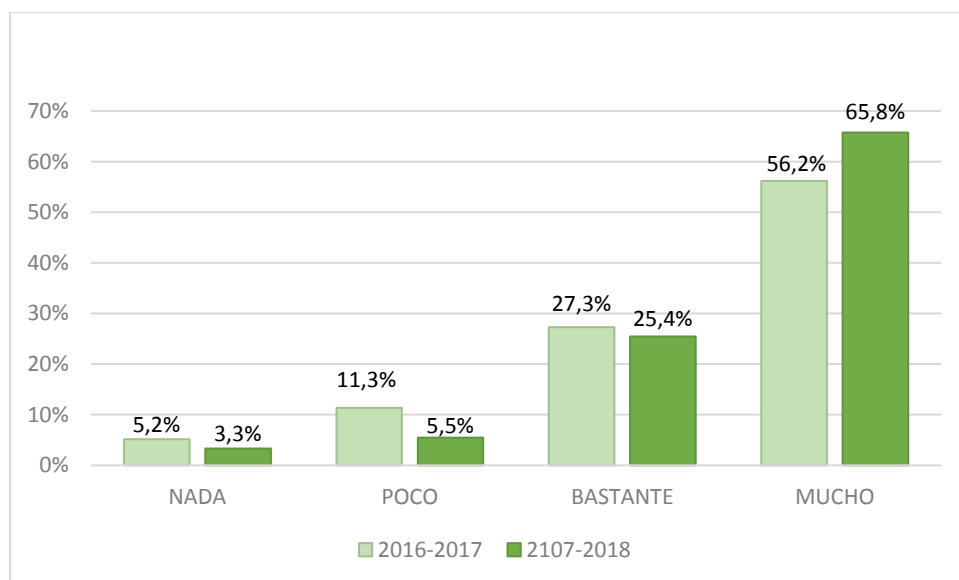
	Curso 2016-17	Curso 2017-18
Nº de respuestas	183 encuestas contestadas	507 encuestas contestadas

IMPRESIÓN DE SER TENIDO EN CUENTA



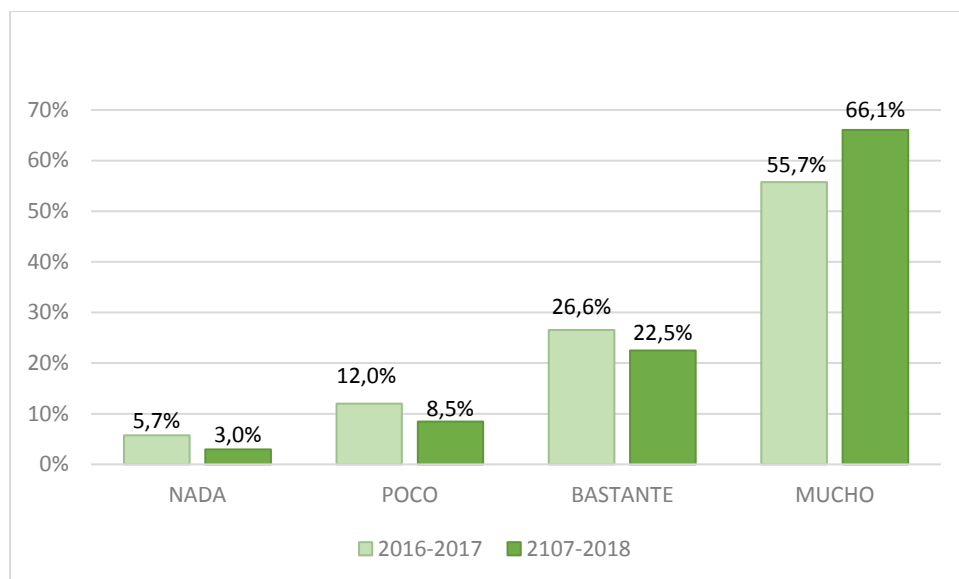
	Curso 2016-17	Curso 2017-18
Nº de respuestas	191 encuestas contestadas	506 encuestas contestadas

IMPRESIÓN DE RECIBIR APOYO



	Curso 2016-17	Curso 2017-18
Nº de respuestas	194 encuestas contestadas	511 encuestas contestadas

IMPRESIÓN DE QUE SE PRESTA APOYO A LA FAMILIA



	Curso 2016-17	Curso 2017-18
Nº de respuestas	192 encuestas contestadas	507 encuestas contestadas

LO QUE MÁS LES GUSTA DE DOWN MADRID (se han transcrito las respuestas textuales)

- Todo (5)
- Las actividades fuera de la fundación (3)
- A mí me gusta ensayar con mi profe Ramón (2)
- Ordenador (5)
- Spinning. (2)
- Baloncesto. (2)
- Me gusta la fundación busca trabajo a los compañeros de Stela y hay muchos avisos, me gusta que tengamos psicólogo para contar las cosas (2)
- Los sensores, el domotis, mi actitud, mucha energía
- Bailar, cantar, conocer a más personas y dispuesta a dar el primer paso
- Nada (2)
- Programación de domotis, sensores, tener amigos en la clase y luego programación de la nevera
- Estar con compañeros en el descanso y aprender mucho en clase, ayudar a profesionales
- Discoteca, karaoke, concierto, tomar un helado y comprar, me gusta con mi familia
- Todo lo que voy (3)
- Autonomía
- Deporte, teatro, cantar y bailar
- Me gustan la clases de informática con María Luisa y también me gusta las cosas que aprendo en informática. Quiero seguir en informática
- Me gusta venir al cole y teatro y trabajar con la profe Verónica.
- Me gusta todo de Down Madrid, sobre todo lo que más me gusta la informática
- Ver Harry Potter en avión (viaje).

- Las instalaciones del centro. El comedor 3 olivos. La pista de baloncesto en 3 Olivos. Los eventos del centro. Jardinería 3 olivos y Centro Ocupacional
- Haber conseguido un trabajo
- Me gusta mucho el comportamiento en Down Madrid
- Logopedia, jugar, memoria, hablar, vocalizar
- Informática y ocio
- La gente, los compañeros y los tutores
- Informática , ocio
- Ayudan a ser mejor persona y a desarrollarte en el mundo laboral
- La atención sobre la gente
- Me gusta conocer otra cosa, que lo más importante compartir con otros aprecio en la clase de informática, otras actividades en la fundación en forma adecuada
- Participación comunitaria de Focus
- Me gusta las salidas sobre todo si nos vamos lejos. Me gusta la administración. Me gusta saber aprender a utilizar el ordenador en Focus
- Relajación, pintar, cocina, habilidades sociales relación con la gente, autonomía
- La amabilidad de los profesores
- El compañerismo y estar con los ayudantes y voluntarios de Telefónica que nos ayudan bastante en videojuego de scratch
- Pintar los mandalas, producción, hablar con Gema.
- Me gustan todos los eventos y actividades que hacen porque se lo curran un montón
- En clase las salidas
- Jugar, amigos, música, teatro con Ramón, estar con amigos
- Estoy feliz en la fundación, me gustan las salidas
- Hacer amigos
- Las actividades que hacemos
- Me gusta todo y lo que más el comportamiento de las profesoras y las preparadoras laborales
- Lo que más me gusta es que me cuidan muy bien
- Carla y Ana, Jorge y Gema
- La cocina porque aprendo a preparar las cosas.
- La comida me gusta mucho me gusta todo
- Las preparadoras porque sin ellas no sería lo mismo especialmente Santa
- Las clases y las olimpiadas del colegio
- Las máquinas y los anillos
- Las monedas de los euros, y los relojes y los juegos de mesa
- La clase de Sandra de Focus
- Ir a ocio y hacer reprografía
- Jugar al baloncesto y estar con mis compañeros de clase
- Estar bien con mis compañeros y con los profesores
- Estar con los profesores, el profe Carlos de música
- Me gusta la fundación en general. Me gustan todos los profesionales de la fundación. Luis, Jose, Antia, Roberto, Bea la rubia, Bea, Mercedes, Jose Manuel
- Las actividades de ocio con la participación comunitaria
- La logopedia, ir a ocio, hacer excursiones con Carla
- Seguir estudiando en Serpais
- Las instalaciones, apoyos actividades mis prácticas y los eventos
- Ir a logopedia con Ingeborg y hacer teatro en el salón de actos con Ramón
- Todo en general ha sido bueno
- Las olimpiadas y trabajar mucho, Carlos mi profesor de música
- Tutorías de empleo
- Mi maestra

- Jugar con los compis
- El ordenador, pintar, colorear, escribir.
- Lo que más me gusta es estar con mis compañeros y preparadoras en las actividades y en las clases que tenemos
- Los talleres del centro ocupacional, las aulas de la clase, el comedor de la fundación y los cocineros de comedor, los despachos de los profesionales, recepción de la directora y los sillines y sofá
- Me gustan participación y medio ambiente, me gusta participación comunitaria porque sirven para la vida y medio ambiente por las plantas y orientación laboral
- Que me ayudan a aprender
- Los profes que nos ayudan
- Procesos creativos con Ramón
- Todo lo que hay en teatro, FOL, informática y los grupos y la terapia.

PROPUESTAS DE COSAS QUE QUIEREN CAMBIAR DE DOWN MADRID

- Nada (75)
- Más trabajo (3)
- Nada todo es perfecto (2)
- Poner más música con el profesor de música Carlos (2)
- Las palabrotas de compañeros (2)
- Pilates (2)
- Está todo bien (2)
- Un compañero nuevo (2)
- Nada porque me gusta saber cosas nuevas
- El comportamiento y la importancia de las cosas
- El carácter de los profesores
- Internet de las cosas porque no me interesa nada porque yo soy profesional de eso y no quiero trabajar sobre internet de las cosas
- Clases en Centro Ocupacional
- La comida.
- Nada no quiero cambiar nada, estoy trabajando en ello en el plan estratégico
- El color de las taquillas del centro ocupacional. nuevos materiales de centro ocupacional. color de aseos centro ocupacional. profesores nuevos de centro.
- Yo no quiero cambiar a mi nada que se quede limpio ordenado y como nuevo
- Ocio cambiaría que no nos propongan siempre museo cera, que mi grupo elija sus propias actividades y nuestra opinión
- Las puertas de los baños no se cierran bien, que los compañeros en los descansos no hagan tanto ruido, tener cuidado a la hora de comer
- Caligrafía, jardinería formación de organización ser más informada, en el empleo y hacer teatro.
- Hacer un grupo con nuevos voluntarios y con los mismos voluntarios que hagamos otro proyecto con los voluntarios y profes
- Ropa cómoda, zapatos, bien vestida, actividades.
- No cambiar nada porque todo lo que hace me encanta
- Que informen de más cosas y que ayuden a buscar alguna cosa fuera de la fundación de trabajo.
- Intentar quedar bien a la fundación en ser responsable para llevar a la fundación pero me cuesta ser un poco de responsable para llegar con hora a la fundación me gustaría seguir a la fundación
- algunas comidas en el comedor
- Nada estoy satisfecho con lo que aprendo aquí.
- Hacer cómic con Gema, la logopeda.

- Que hagan más actividades y más talleres, más clases para no siempre hacer las actividades y más excursiones.
- Mis actividades con mis hermanos en talleres
- Que si hay alguna reunión de padres hubiera intérprete para las personas sordas como mis padres. Que en el fin de curso nos fuéramos de viaje a una casa rural como la que hemos terminado esta para estar una semana o un fin de semana
- Que pongan nuevas pistas el año que viene 2018/2019
- Que tuviera más sistemas de accesibilidad para gente que lo necesite
- La pista de fútbol y de baloncesto.
- Cambiar el comportamiento en clase, respetar el turno de palabra y no dormir en clase
- Nada, porque para mí está todo muy bien
- Que tengan una nevera
- Me gusta los cinco talleres. Quiero cambiar dinámica.
- No salir tanto de excursión, aprender más del tiempo y del dinero con Carla Vergara. Servicio de Fisioterapia que sea para todos
- Hablar más con la gente
- Ocio
- Las salidas, las prácticas
- Cambiaría música por informática
- El ordenador
- Quiero cambiar un poco el tema de la ventilación con un ventilador solo no llega
- La verdad que si un poco de espacio, cambiar el salón de actos por uno un poco más grande y que tenga estilo y con carabelas blancas
- Clases más grandes
- Poner piscina (2)
- No hagamos excursiones como el otro día de ir todos juntos a Avila
- Lo que quiero cambiar es mi carácter
- Me gustaría cambiar el cole a otro sitios
- Cambiar las sillas
- Que los profesores estuvieran más tiempo con nosotros y que el trabajo lo consiguieran todos con las mismas oportunidades para todas y que no se acabe la fundación
- Que hagan zona de estudio como una biblioteca para estudiar. Lo demás: está bien
- Lo que cambiaría de Down Madrid seria que nos saquen de salida un poco más de la fundación
- Jugar al fútbol todo los días
- Ser Responsable
- Alargar el patio
- Nada: Estoy contento con todo lo que hace Down Madrid por mí. Estoy contento con las actividades.
- Jugar más al baloncesto

Conclusiones:

Teniendo en cuenta las respuestas de los usuarios de la Fundación a partir de una valoración comparativa entre los resultados obtenidos en las encuestas de los dos últimos cursos, se puede concluir en primer lugar que se ha incrementado en forma significativa la participación en la encuesta, duplicando el número de respuestas del curso anterior. Esto proporciona mayor representatividad de las opiniones de los usuarios. Asimismo el incremento en la participación indica que se encuentra en vías de consolidación la realización de la encuesta como un recurso de reflexión y análisis participativo.

En relación a la información cuantitativa, a partir de un análisis comparativo entre los dos últimos cursos, se observa un aumento de la satisfacción general de los usuarios con la Fundación, incrementándose el indicador "muy satisfecho" desde un 58% a un 69% en el curso 17/18.

En la valoración en relación a aspectos como instalaciones, mobiliario, espacios, limpieza y accesibilidad, se aprecia un aumento de satisfacción en su totalidad. Destaca un aumento más significativo en accesibilidad e instalaciones.

Respecto a las propuestas de actividades, eventos e información proporcionada por la Fundación, la satisfacción de los usuarios se ha incrementado, evidenciándose un aumento del 31% entre ambos cursos, en el indicador "muy satisfecho" de las actividades ofertadas.

La valoración relacionada con el trato al usuario por parte de profesionales, con la impresión de sentirse apoyado, de ser tenido en cuenta y el apoyo a la familia, arroja resultados de incremento de la satisfacción en todos los elementos valorados, aunque destaca en forma significativa la impresión de los encuestados de sentirse apoyado, que se ha incrementado en un 21% en el curso 17/18.

En el análisis general de los resultados de las encuestas se aprecia una tendencia general de incremento significativo en la satisfacción de los usuarios.

En relación a las respuestas de tipo cualitativo por parte de los usuarios respecto a qué les gusta de Down Madrid, se destacan entre otras: el haber conseguido un trabajo, las salidas y algunas clases impartidas en los diferentes programas.

Respecto a las respuestas de tipo cualitativo por parte de los usuarios en relación a los aspectos que cambiarían de Down Madrid, se destacan como respuestas que se repiten con mayor frecuencia, el no cambiar nada, aumentar la variedad de salidas, aprender más del tiempo y del dinero, entre otras.

Los resultados de la presente valoración se tendrán en cuenta en la propuesta de plan de actuación y en los objetivos de calidad planteados para el curso 2018-2019.