



Revisión acciones de mejora encuesta satisfacción 2017 -2018

DATOS BÁSICOS DE LA ENCUESTA

¿Cuándo y cómo?

En el mes de junio y julio de 2018 se envió la encuesta de satisfacción 2017-18 por correo electrónico (con la herramienta de Google Formularios) a la mayoría de las familias que participan en alguno de los servicios de Down Madrid. Las familias tuvieron entre 10 y 15 días para contestar el cuestionario. También en los meses de junio y julio pero de 2019, se envió la encuesta de satisfacción 2018-19 con una metodología similar a la de los años anteriores.

Acciones de mejora.

Los datos obtenidos en la encuesta del curso 2017-18, se pueden encontrar en el documento: Conclusiones_satisfacción_familias_2017_18_Completo

Además de publicar los datos obtenidos en la encuesta del curso 2018-19, nos parece importante revisar las acciones de mejora que se realizaron a propósito de la encuesta del año anterior (curso 2017-18). En este apartado, pasamos a revisar estas acciones de mejora desarrolladas en cada uno de los servicios.

1 Escuela de Familias

Revisión de las acciones de mejora (septiembre de 2019):

Durante el curso pasado hemos tenido en cuenta los temas elegidos por los padres. Para recoger más opiniones tanto de los que asisten a Escuela de familias como a los que no, en el próximo curso añadiremos un ítem en la Encuesta de satisfacción acerca de las necesidades formativas que requiere la familia.

En febrero, pusimos en marcha dos grupos de apoyo de padres nuevos en la edad adulta.

2 CAT (Centro de Atención Temprana)

Revisión de las acciones de mejora (septiembre de 2019):

- Se ha realizado un documento informativo en coordinación con la CAM para informar a todas las familias nuevas que entran en nuestro CAT. Además se han realizado dos cafés de padres para informar sobre las nuevas condiciones de la plaza después de la firma del nuevo acuerdo marco.
- Se ha modificado la manera de redactar el programa de intervención y se hace una reunión con cada familia para conocer si el programa responde a sus inquietudes actuales o si quieren modificarlo según sus inquietudes. Se ha conseguido una mayor cercanía en los tratamientos aunque todavía no hemos conseguido el reto de empoderar a la familia en la decisión de la intervención.

3 CO (Centro Ocupacional)

Revisión de las acciones de mejora (septiembre de 2019):

En cuanto al fomento de la colaboración con las organizaciones con el fin de obtener una mayor inclusión social, durante este año hemos puesto en marcha el Proyecto inclúyete donde casi un 20% de los participantes han podido realizar acciones formativas externas, prácticas en empresas, acciones de voluntariado e incluso conseguir su inserción laboral en la empresa ordinaria. En este sentido se ha conseguido este año la inserción laboral de 7 participantes, la gestión de formación externa para ayunantes de comedor y se han realizado 26 acciones de inclusión social.

4 Voluntariado para Todos

Revisión de las acciones de mejora (septiembre de 2019): Durante todo el curso, al inicio de cada actividad de voluntariado hemos hecho especial hincapié en la persona de referencia a la que se tenía que dirigir en la entidad de voluntariado. Cuando algún participante no ha podido asistir a la actividad de voluntariado, en vez de llamar desde Down Madrid, como se hacía en algunos casos en cursos anteriores, durante este último curso hemos facilitado el teléfono o email de contacto a donde debían llamar los participantes de Down Madrid, para que ellos mismos se comunicaran con las entidades donde hacían voluntariado.

5 Colegio Carmen Fernández Miranda

Revisión de las acciones de mejora (septiembre de 2019):

En el curso 18-19 hemos implantado una nueva herramienta comunicativa a través de la aplicación "Telegram". Esta herramienta ha supuesto un gran cambio en la forma de comunicarnos con nuestras familias, eliminando el 100% las circulares de papel. Hemos dirigido y unificado de una forma más clara la información, siendo mucho más directos. Por otro lado se ha valorado, antes de realizar la comunicación, quien era la persona más adecuada para que el mensaje llegara.

En cuanto a las metodologías utilizadas para atender las necesidades, se ha logrado unificar la forma de informar y anticipar al alumnado en todas las aulas (menú, horario semanal, distribución de tareas, climatología, calendario mensual...) esto propicia un mejor acceso a la información.

En cuando a metodologías individuales iniciamos el uso de la "Máquina Perkins" para personas con discapacidad visual y aplicaciones para Tablets dirigidas a alumnado con mayores necesidades de apoyo, sobre todo en cuanto a comunicación. Hay que seguir formándonos para mejorar la adecuación de nuestra práctica educativa a la realidad individual de cada uno de nuestros alumnos.

6 Vida Autónoma

Revisión de las acciones de mejora (septiembre de 2019):

Se ha ampliado la oferta de talleres duplicando los más demandados como compra y cocina y habilidades domésticas y se consiguió comenzar con un grupo de 'entrenamiento en transporte'. Aunque se lanzó la oferta para formar un grupo de gestión del tiempo libre, éste no tuvo interés para nuestros usuarios.

En los talleres se ha fomentado una metodología activa donde el participante 'aprende haciendo' con constante referencia a la vida cotidiana de los participantes y en entornos estimulantes.

Se ha favorecido el 'Aula abierta' para quien quisiera probar o conocer el trabajo de los talleres. Sin embargo como hubo cambios en los profesionales del servicio no se consiguió realizar las reuniones mensuales con las familias aunque nos preocupamos por mantenerlas informadas y responder a las diferentes propuestas y consultas realizadas.

7 Ocio

Revisión de las acciones de mejora (septiembre de 2019):

1. Horarios/ días/ puntos De Encuentro

Hemos hecho reuniones grupales para saber las necesidades de cada grupo

2. Ratio

Este curso, hemos reforzado el equipo profesional a 13 personas contratadas en fines de semana (antes eran 4). Ahora por cada viaje, siempre viajan 2 profesionales además del equipo de voluntarios (antes era un profesional).

3. Recursos

Estamos en constante búsqueda de recursos accesibles e innovadores teniendo en cuenta la demanda de cada grupo.

4. Economía

Aquí no hemos podido rebajar los precios de los viajes y salidas de fin de semana ya que hemos apostado por el refuerzo profesional y seguridad en las actividades, no obstante, estamos en la búsqueda de recursos más baratos y accesibles en transporte público para que sea más económico para las familias.

5. Puntualidad

Se ha implantado la medida de que a los 10 minutos de la hora de salida el grupo comienza la actividad.

6. Autonomía/ usuarios

Hemos establecido varios puntos de encuentro para que las personas con discapacidad a las que atendemos sean capaces de llegar por sí mismas a las actividades y poder fomentar su autonomía.

7. Vacaciones y campamentos

Hemos establecido un baremo de puntuación en los viajes y campamentos para que, al menos, todas las personas con discapacidad puedan tener un viaje en verano.

8. Voluntariado

Hemos ampliado la formación en voluntariado a través del servicio de voluntariado.

En cuanto al feedback después de las actividades ahora lo tenemos solventado con el feedback de profesionales, ya que hemos aumentado la plantilla.

9. Profesionales

Hemos implementado un horario de llamadas para que ninguna quede sin atender.

8 Deporte

Revisión de las acciones de mejora (septiembre de 2019):

De las tres nuevas escuelas ofertadas en Caídos de la División Azul, se han puesto en marcha dos de ellas, natación y fútbol. Yoga no ha tenido demanda suficiente para abrir grupo pero se ha trabajado en dar a conocer el servicio con clases abiertas en junio, difusión en redes sociales y la lista de demandas de yoga a septiembre de 2019 ya anuncia que en el nuevo curso 2019-20 se pondrá en marcha la actividad. Con respecto a las nuevas clases de 3 Olivos se abrió Yoga y Woman Fitness no , por baja demanda.

Hemos participado en La I Liga Femenina de Baloncesto impulsando el deporte de mujer y de entorno federativo/FEMADDI. Hemos mejorado nuestra posición en la liga de fútbol con el equipo A, aunque no se ha alcanzado el nivel para ser seleccionado para FEDDI. En el segundo trimestre iniciamos el trabajo con los deportistas de Centro Ocupacional en dos nuevas disciplinas deportivas federadas, bowling y petanca, para ampliar recursos, ampliar las relaciones entre centros y personales entre los deportistas y para fomentar el deporte federado.

Por último, el grado de satisfacción de las encuestas vuelven a arrojar una mejora en la puntuación y recoge comentarios muy positivos sobre los profesionales, especialmente en natación y matronatación. Se han disipado los comentarios negativos sobre la rotación profesional y según han ido trabajando con los nuevos profesionales del servicio, han manifestado su satisfacción, valorando positivamente el cambio técnico y su intervención profesional.

9 Cultura

Revisión de las acciones de mejora (septiembre de 2019):

Se han reagrupado los horarios de los profesionales en función de los grupos para que los profesionales tengan más horas laborables semanales, aumentando así las jornadas. Esperamos con ello fidelizar al equipo en el servicio.

Durante el curso 2018-19 ha aumentado el porcentaje de participación en la encuesta de satisfacción con respecto a la del curso anterior. La encuesta 2018-19 ha tenido un porcentaje de respuesta del 60%. El curso anterior fue del 44%.

10 TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación)

Revisión de las acciones de mejora (septiembre de 2019):

Participación de familias en la encuesta de satisfacción. Al mismo tiempo que se realizaba la encuesta de satisfacción de los alumnos en el mes de junio, se les pidió a los alumnos que informasen a sus familias que recibirían las encuestas para las familias. Se ha llamado telefónicamente a 2 familias para pedirles su realización.

Demanda de atención personalizada. Al inicio de curso se envió carta con la disponibilidad de horarios por parte de la profesora. También, al finalizar el curso, en el caso de los alumnos más jóvenes se ha hecho entrega de los informes finales a cada una de las familias, explicando los avances y áreas de mejora de cada alumno.

11 Intervención

Revisión de las acciones de mejora (septiembre de 2019):

Durante el curso 2018-19 se ha intentado mejorar la comunicación con las familias. Se realizó una primera reunión informativa para explicar los cambios producidos en el servicio, presentar a la nueva coordinadora y explicar el plan estratégico de Down Madrid. No se han llevado a cabo los cafés de padres pero se ha atendido individualmente a todas las peticiones de reunión con las familias.

Se ha implementado la figura del profesional de referencia que ayuda a establecer una mejor comunicación con la familia y coordinación con los centros escolares. Además al proponer la reunión del primer trimestre con las familias se ha mejorado en la visión conjunta sobre el programa de intervención.

Se ha realizado un seguimiento y control sobre la coordinación con los centros educativos de nuestros usuarios.

Los grupos de Me Muevo ya proponen salidas en todos los bloques de trabajo (normalmente coincidiendo con salidas mensuales)

Se ha mantenido una reunión con Dirección general, la directora de FIE, los coordinadores y la dirección de RRHH de Down Madrid para tener una mejor visión de los movimientos de los puestos de trabajo y ser más ágiles en las nuevas contrataciones.

Se mantuvo una reunión con la familia que mostró descontento con el servicio.

12 MIZ

Revisión de las acciones de mejora (septiembre de 2019):

En relación a las sugerencias de mejora de la comunicación con las familias se ha valorado la experiencia piloto realizada en el CEE Carmen Fernández Miranda a partir de la utilización de la aplicación Telegram. Dicha experiencia ha sido valorada como altamente satisfactoria por las familias y por ello se implementará en el curso 19-20 en el CEE María Isabel Zulueta.

Respecto a las necesidades manifestadas por las familias, en relación a encuentros formativos, se ha realizado una jornada de escuela de familia en donde se realizó la formación en primeros auxilios a cargo de la D.U.E. del centro. Se continuarán organizando instancias formativas para las familias desde el marco de la red familiar del centro.

Respecto a las demandas de conciliación familiar manifestada en la solicitud de tiempos de acogida, ampliación horaria y actividades extra escolares, se está colaborando y ofreciendo el apoyo necesario desde Down Madrid al AMPA, con la intención de que pueda ofrecerse próximamente una propuesta extra escolar beneficiosa para los alumnos y familias.

En relación a la participación de las familias en el centro se ha incrementado notablemente la participación de padres/madres como voluntarios en las diferentes actividades realizadas fuera y dentro del centro.

Siendo conscientes de la preocupación de las familias por el volumen de las bajas de los profesionales del centro, continuamos trabajando para que las sustituciones se cubran en el menor tiempo posible.

13 FOCUS

Revisión de las acciones de mejora (septiembre de 2019):

1. Mejorar comunicación familias aumentando número de reuniones presenciales:

Para el curso 18/19 nos planteamos superar las reuniones presenciales obligatorias y el resultado ha sido positivo, ya que, conseguimos un 33% por encima de la meta propuesta. Nuestra meta era de 100 reuniones presenciales, y realizamos 133 reuniones. Además, todas las salidas formativas, actividades complementarias se han informado vía correo electrónico con antelación a las familias.

2. Propuesta nuevos temarios:

En el curso 17/18 los contenidos de Competencias Emocionales sólo se impartían en el 3er curso y estaban enfocados al mundo laboral. Vimos la importancia y relevancia de la formación en emociones para el desarrollo integral de los alumnos y por eso en el curso 18/19 se incluyó Competencias Emocionales como asignatura para todos los cursos y con un enfoque para todos los ámbitos de la vida de los alumnos.

3. Revisión programaciones pedagógicas:

En el curso 18/19 se han revisado las programaciones didácticas de las asignaturas relacionadas con las competencias formativas generales: Habilidades Administrativas, Tecnología de la Información y la Comunicación, Formación y Orientación laboral. Fruto de esas revisiones se ampliaron los contenidos de la asignatura de Participación Comunitaria, incluyendo contenidos y actividades sobre Vida saludable, y además se han incluido como asignaturas para todos los cursos Competencias Emocionales y Habilidades Académicas, ésta última como la demanda de las familias que querían que sus hijos siguieran trabajando contenidos de lecto-escritura, operaciones básicas

matemáticas, manejo del euro, todo enfocado a ponerlo en práctica en la vida diaria de los alumnos.

4. Deberes para trabajar en casa:

En el curso 18/19 y también a demanda de gran parte de las familias, se estableció que cada profesor propusiera a los alumnos deberes para trabajar fuera de aula, actividades relacionadas con la asignatura y los contenidos trabajados en clase, con el objetivo de completar información, fomentar la investigación, y trabajar la responsabilidad del alumno.

14 Empleo

Revisión de las acciones de mejora (septiembre de 2019):

Destacar como área de mejora en la parte formativa el implantar una metodología más práctica tanto en el entorno aula como en la participación con las empresas (prácticas no laborales).

En este sentido, durante el curso 2018-19, 61 alumnos han podido participar de prácticas no laborales (siendo 18 del servicio de empleo), se han realizado 22 experiencias laborales y se han realizado hasta 156 acciones con diferentes empresas de la Comunidad de Madrid

En cuanto al empleo fomentar el trabajo de comunicación de los preparadores laborales con las familias, valorar para algunos participantes la posibilidad de mejorar su empleabilidad a través de nuevos cursos de formación y/o aumentar la jornada de trabajo, y buscar más apoyos jurídicos en casos de desvinculación laboral (ERES, jubilación, despidos, etc)

En este sentido, durante el curso 2018-19, se han realizado 4 mejoras de empleo teniendo en cuenta la distancia al trabajo, tipo de contratación y jornada laboral, se han apoyado las oposiciones para puestos en los Ministerios consiguiendo 9 inserciones en el empleo público. En cuanto a los preparadores laborales se han asignado a cada caso como mucho 2 preparadores laborales de referencia y en relación a los apoyos jurídicos se ha seguido consultando los casos complicados con trabajo social y el comité jurídico.