



## Encuesta de satisfacción familias curso 2018 - 2019

# ÍNDICE

---

- 1. Datos básicos de la encuesta**
- 2. Resumen de los resultados generales**
- 3. Comparativa con las encuestas de satisfacción desarrolladas en cursos anteriores**
- 4. Resumen de los resultados (curso 2018-19) por servicios**
- 5. Conclusiones finales y sugerencias para próximas valoraciones**

## 1. DATOS BÁSICOS DE LA ENCUESTA

---

### **1.1 ¿Cuándo y cómo?**

En el mes de junio y julio de 2019 se envió la encuesta de satisfacción 2018-19 por correo electrónico (con la herramienta de Google Formularios) a la amplia 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.

### **1.2 ¿Sobre qué?**

Cada servicio mandó una encuesta específica que preguntaba por el grado de satisfacción de su servicio en concreto. Se mandaron **17 encuestas** desde y acerca de los siguientes servicios:

Escuela de familias, Centro de Atención Temprana, Centro Ocupacional, Voluntariado para Todos, Colegio Carmen Fernández Miranda, Vida Autónoma, Ocio, Deporte, Cultura, Tecnología de la Información y Comunicación, Intervención, Colegio M<sup>a</sup> Isabel Zulueta, Focus (formación post-obligatoria), Lanzastela, capacitación Serpais, Serpais y Empleo Stela.

Todas las encuestas guardaban una estructura similar:

**Pregunta 1 (obligatoria):** Grado de satisfacción general con el servicio de xxxxxxx

**Pregunta 2 (obligatoria):** Grado de satisfacción con la labor realizada por los profesionales del servicio de xxxxxxx

**Pregunta 3 (obligatoria):** A decidir por cada servicio

**Pregunta 4 (obligatoria):** A decidir por cada servicio

**Pregunta 5 (obligatoria):** ¿Por qué elegisteis (nombre del servicio) de Down Madrid? Con opciones cerradas como: a) me lo recomendaron otras familias o profesionales b) conocía a otros compañeros que también participaban y estaban muy satisfechos d) por tener posibilidad de elegir diferentes itinerarios e) por desarrollarse en el Centro 3 Olivos f) otros (abierto). *Esta pregunta la hemos incorporado por primera vez este año.*

**Pregunta 6 (opcional):** Realiza comentarios o sugerencias acerca del servicio de xxxxxxx

Además, se mandó una **encuesta específica a las familias de los servicios en los que participan voluntarios** en la que se les preguntaba acerca de su grado de satisfacción con la labor general que desarrollan los voluntarios en las actividades donde participa tu familiar.

### **1.2. ¿A quién?**

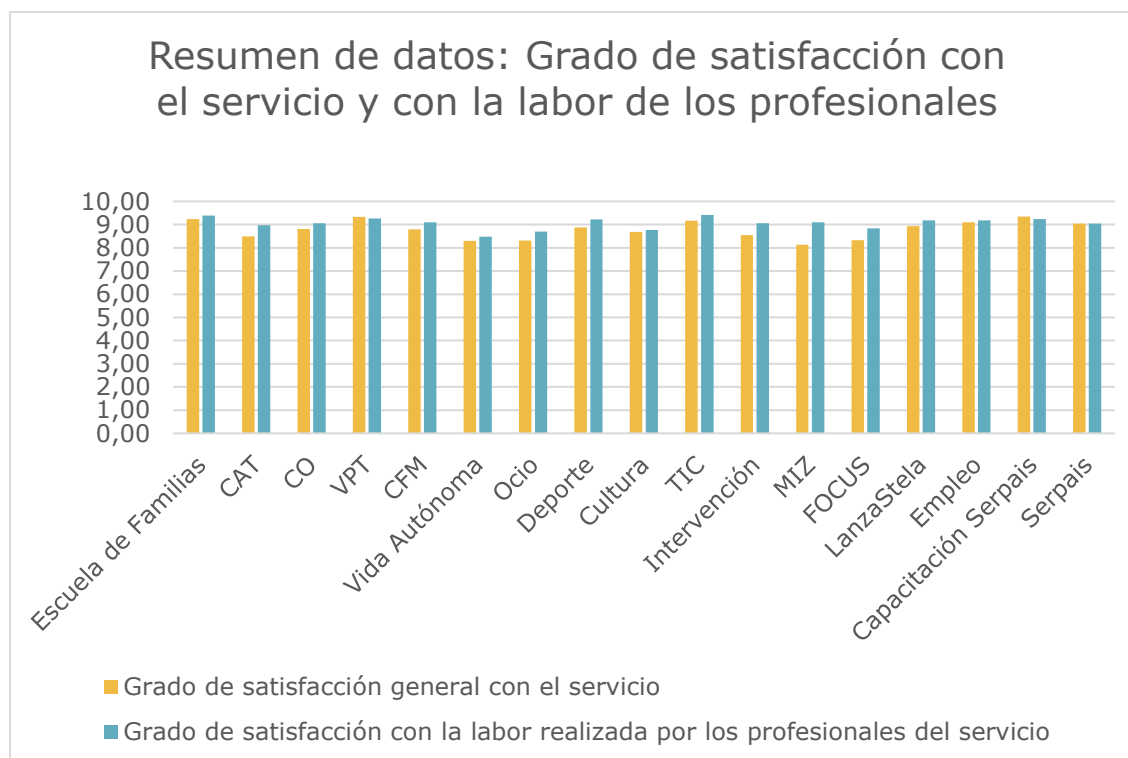
En relación a los servicios en total se han **mandado 2.864 encuestas de 2.157 plazas** que desarrollan actividades en los **17 servicios** de Down Madrid. A un mismo familiar le han podido llegar varias encuestas (una por servicio en el que participa su hijo). Además, de un mismo participante se puede haber mandado la misma encuesta (del mismo servicio) a familiares diferentes. Es decir, de un mismo participante se ha podido mandar la encuesta al padre y la madre.

Hemos recibido **898 encuestas contestadas**. Que corresponde con un porcentaje de participación del:

- 31,46 % de las encuestas mandadas (2.864 encuestas)
- 41,63 % de las plazas (2.157 plazas)

En relación a la encuesta sobre el grado de satisfacción con la labor general que desarrollan los voluntarios en las actividades donde participa tu familiar, hemos recibido 248 encuestas.

## 2. RESUMEN DE LOS RESULTADOS GENERALES



**Resumen de datos: N° de encuestas contestadas; Grado de satisfacción con el servicio; Grado de satisfacción con la labor de los profesionales. Media de puntuaciones.**

Curso 2018-19	N° de encuestas contestadas	Grado de satisfacción general con el servicio	Grado de satisfacción con la labor realizada por los profesionales del servicio
Escuela de Familias	52	9,23	9,38
CAT	53	8,49	8,98
CO	37	8,81	9,05
Voluntariado para Todos	15	9,33	9,27
Colegio Carmen Fernández Miranda	38	8,79	9,11
Vida Autónoma	23	8,30	8,48
Ocio	211	8,31	8,70
Deporte	110	8,88	9,23

Cultura	82	8,68	8,77
TIC	24	9,17	9,42
Intervención	35	8,54	9,06
Colegio M <sup>a</sup> Isabel Zulueta	43	8,14	9,09
FOCUS	31	8,32	8,84
LanzaStela	33	8,94	9,18
Empleo	43	9,09	9,19
Capacitación Serpais	17	9,35	9,24
Serpais	51	9,04	8,04
	<b>898 (suma)</b>	<b>8,79 (media)</b>	<b>9,06 (media)</b>

Como puede apreciarse, todas las puntuaciones medias de los servicios están por encima de siete. Siete es la puntuación umbral por debajo de la cual, iniciamos posibles acciones de mejora "generales". En esta ocasión, de los servicios sobre los que hemos preguntado y en relación a la satisfacción general y satisfacción con los profesionales del servicio, al estar todas las puntuaciones por encima de 7, no vamos a desarrollar acciones de mejora "generales". Valoramos muy positivamente la elevada puntuación ( $\geq$  de 7) con la que las familias han evaluado la satisfacción general con los servicios y sus profesionales.

**Resumen de datos: N° de encuestas contestadas; Grado de satisfacción con la labor general que desarrollan los voluntarios en las actividades donde participa tu familiar. Media de puntuaciones.**

Curso	N° de encuestas contestadas	Grado de satisfacción con la labor general que desarrollan los voluntarios en las actividades donde participa tu familiar
2018-2019	248	9,22 (media de puntuaciones)

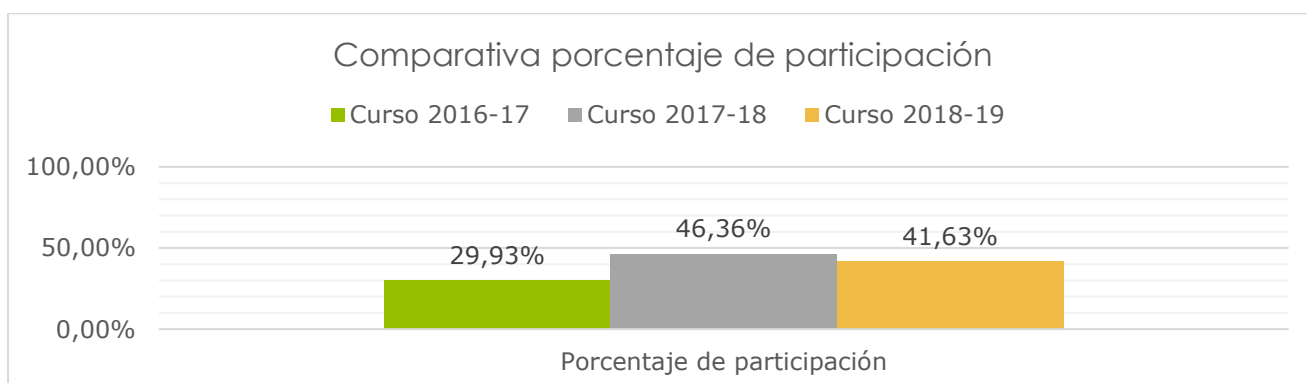
### 3. COMPARATIVA CON LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LOS CURSOS 2016-17 Y 2017-18

En junio de 2017 y en junio de 2018 se desarrollaron en Down Madrid las encuestas de satisfacción de las familias en relación a los cursos 2016-17 y 2017-18.

A continuación, pasamos a comparar los datos obtenidos en las encuestas de los diferentes cursos:

	2016-17	2017-18	2018-19
<b>Plazas sobre que se consultó</b>	2.382 plazas	1.898 plazas	2.157 plazas
<b>Encuestas contestadas</b>	713 encuestas	880 encuestas	898 encuestas
<b>Servicios por los que se preguntó</b>	16 servicios	16 servicios	17 servicios
<b>Porcentaje de participación</b>	<b>29,93%</b>	<b>46,36%</b>	<b>41,63 %</b>

#### Gráfico porcentaje de participación:



**Gráfico grado de satisfacción general con los servicios:**



**Gráfico grado de satisfacción con la labor de los profesionales:**



**Conclusiones comparativa cursos 2016-17, 2017-18 y 2018-19:**

Este curso 2018-19, es el curso en el que hemos recibido un mayor número de encuestas contestadas (898). Sin embargo, apreciamos un ligero descenso del porcentaje de participación (41,63%), con respecto al curso pasado (46,36%). En cualquier caso, es significativamente más elevado que el conseguido en el en curso 2016-17 (29,93%). En general, los dos últimos años, estamos satisfechos con el porcentaje de participación de las familias que está por encima del 40%. Nos permite que los datos recogidos tengan una adecuada fiabilidad.

En relación a las puntuaciones sobre el grado de satisfacción con los servicios, apreciamos una ligera subida en este curso (8,79) con respecto al curso 2016-17 (8,63) y 2017-18 (8,59). En cualquier caso, en los últimos tres cursos, detectamos una puntuación bastante estable y alta (por encima de 8,5). En relación al grado de satisfacción con los profesionales, la puntuación de este curso (9,06) también es

ligeramente más alta que el curso pasado (8,94) y que el anterior (9,01). En ambos casos, satisfacción con los servicios y con los profesionales, las puntuaciones nos hacen pensar que el nivel de satisfacción general de las familias es bastante bueno.

En cualquier caso, es importante analizar con detalle los datos de cada servicio, sobre todo los comentarios abiertos, en los que en muchas ocasiones las familias muestran situaciones o recomendaciones de cambio que son importantes tomar en consideración y desarrollar acciones correctoras que nos ayudan a la mejora continua.

En relación al grado de satisfacción con la labor general que desarrollan los voluntarios en las actividades donde participa tu familiar, es el primer año que la incorporamos, por lo que no podemos comparar los resultados con años anteriores.

## 4. RESUMEN DE LOS RESULTADOS (CURSO 2018-19) POR SERVICIOS

A continuación, facilitamos la información recibida acerca de las preguntas específicas de cada servicio.

También incluimos los datos recogidos en relación a las preguntas de ¿por qué elegiste este servicio? O ¿qué destacas más positivamente del servicio?

### 4.1 Escuela de Familias

Nº de usuarios: 220

Nº de encuestas recibidas: 52

Porcentaje de respuesta: 24%

	Grado de satisfacción con la manera de recibir la programación de las actividades			Grado de satisfacción con la especificidad de las actividades propuestas por la Escuela de Familias		
	2016-17	2017-18	2018-19	2016-17	2017-18	2018-19
Puntuación media	8,64	8,88	8,94	8,30	8,83	8,90



**En relación a la pregunta:**

**¿Qué valoráis más positivamente de Escuela de Familia de Down Madrid?**

**Las familias que han elegido esa opción y el porcentaje de respuesta han sido:**

- a) la relación con otras familias: 28 (82,4%)
- b) la información novedosa que recibimos: 6 (17,6%)
- c) el apoyo de los profesionales: 29 (85,3%)
- d) tener un espacio para la reflexión: 27 (73,5%)
- e) otros (abierto) 2 (5,9%)

**4.2 CAT (Centro de Atención Temprana)**

Nº de usuarios: 185

Nº de encuestas recibidas: 53

Porcentaje de respuesta: 29%

	Grado de satisfacción con la comunicación de información relevante en el Servicio del Centro de Atención Temprana			¿Consideran que sus necesidades están atendidas?		
	2016-17	2017-18	2018-19	2016-17	2017-18	2018-19
Puntuación media	8,62	8,51	8,17	8,86	8,82	7,98

**En relación a la pregunta:**

**¿Qué valoráis más positivamente del Centro de Atención Temprana de Down Madrid?**

**Las familias que han elegido esa opción y el porcentaje de respuesta han sido:**

- a) La cercanía: 25 (47,2 %)
- b) La experiencia: 29 (54,7 %)
- c) Las Instalaciones: 10 (18,9 %)

- d) Los profesionales: 43 (81,1 %)
- e) Otras: 1 (1,9 %)

#### **4.3 CO (Centro Ocupacional)**

Nº de usuarios: 56

Nº de encuestas recibidas: 37

Porcentaje de respuesta: 66%

	Grado de satisfacción con las áreas de desarrollo profesional que se ofrecen en el Centro Ocupacional 3 Olivos			Grado de satisfacción con las instalaciones del Centro Ocupacional 3 Olivos		
	2016-17	2017-18	2018-19	2016-17	2017-18	2018-19
Puntuación media	9,38	9,54	8,41	8,88	9,34	9,19

#### **En relación a la pregunta:**

**¿Qué valoráis más positivamente del Centro Ocupacional de Down Madrid? Las familias que han elegido esa opción y el porcentaje de respuesta han sido:**

- a) conoce a otros compañeros y se lleva muy bien: 16 (43,2 %)
- b) la formación: 21 (56,8 %)
- c) las instalaciones: 20 (54,1 %)
- d) los profesionales: 35 (94,6 %)
- e) otros (abierto): 3 (8,1 %)

#### **4.4 Voluntariado para Todos**

Nº de usuarios: 30

Nº de encuestas recibidas: 15

Porcentaje de respuesta: 50 %

	Grado de satisfacción con el tipo de voluntariado que realiza su familiar con discapacidad intelectual.	Grado de satisfacción con la ONG (entidad de voluntariado) donde realiza el voluntariado su familiar con discapacidad intelectual.

	2017-18	2018-19	2017-18	2018-19
Puntuación media	9,31	9	9,15	9,40

**En relación a la pregunta:**

**¿Por qué elegisteis participar en Voluntariado para Todos de Down Madrid?  
Las familias que han elegido esa opción y el porcentaje de respuesta han sido:**

- a) me lo recomendaron otras familias o profesionales: 5 (33,3 %)
- b) conocía a otros compañeros que también participaban y estaban muy satisfechos: 2 (13,3 %)
- c) me parece muy importante que apoyen la participación en la comunidad: 10 (66,7 %)
- d) hay pocos programas como éste: 1 (6,7 %)
- e) otros (abierto): 0 (0 %)

**4.5 Colegio Carmen Fernández Miranda**

Nº de usuarios: 73

Nº de encuestas recibidas: 37

Porcentaje de respuesta: 52%

	Grado de satisfacción con la comunicación de la información sobre su hijo			Grado de satisfacción con la metodología y actividades realizadas		
	2016-17	2017-18	2018-19	2016-17	2017-18	2018-19
Puntuación media	8,27	8,33	8,53	8,57	8,73	8,45

**En relación a la pregunta:**

**¿Por qué elegisteis el colegio Carmen Fernández Miranda?  
Las familias que han elegido esa opción y el porcentaje de respuesta han sido:**

- a) Cercanía: 4 (10,5 %)
- b) Tenía buenas referencias de otras familias: 24 (63,2 %)
- c) Es el que me recomendaron desde un equipo de orientación: 6 (15,8 %)
- d) Me gustaron las instalaciones: 3 (7,9 %)
- e) Me gustó la propuesta pedagógica: 13 (34,2 %)

f) Otras: 1 (2,6 %)

#### 4.6 Vida Autónoma

Nº de usuarios: 47

Nº de encuestas recibidas: 23

Porcentaje de respuesta: 49%

	Grado de cumplimiento de los objetivos propuestos en los talleres de Formación de Vida Autónoma			Grado de satisfacción con las actividades realizadas en los Talleres de Vida Autónoma		
	2016-17	2017-18	2018-19	2016-17	2017-18	2018-19
Puntuación media	8,07	8,07	8,30	8,40	8,34	8,22

#### **En relación a la pregunta:**

#### **¿Por qué elegisteis participar en Vida Autónoma de Down Madrid?**

**Las familias que han elegido esa opción y el porcentaje de respuesta han sido:**

Me lo recomendaron otras familias o profesionales: 4 (17,4 %)

Conocía a otros compañeros que también participaban: 8 (34,8 %)

Me gusta mucho la propuesta pedagógica: 9 (39,1 %)

Las instalaciones: 9 (39,1 %)

Otros: 3 (13 %)

#### 4.7 Ocio

Nº de usuarios: 418

Nº de encuestas recibidas: 211

Porcentaje de respuesta: 50%

	Grado de satisfacción con la planificación de las actividades de ocio a lo largo del curso		Grado de satisfacción con la metodología y actividades realizadas		Grado de satisfacción con el Programa de Vacaciones: Viajes	
	2017-18	2018-19	2017-18	2018-19	2017-18	2018-19
Puntuación media	8,33	7,92	No se preguntó	7,92	No se preguntó	5,89

### En relación a la pregunta:

**¿Qué valoráis más positivamente del servicio de Ocio en Down Madrid?  
Las familias que han elegido esa opción y el porcentaje de respuesta han sido:**

- a) conoce a otros compañeros y les gusta ir juntos 164 (77,7 %)
- b) las actividades que se proponen 101 (47,9 %)
- c) los viajes 75 (35,5 %)
- d) el apoyo de los voluntarios 144 (68,2 %)
- e) otros (abierto) 14 (6,6 %)

### 4.8 Deporte

Nº de usuarios: 328

Nº de encuestas recibidas: 110

Porcentaje de respuesta: 34%

**A la pregunta: ¿Te gustaría practicar algún deporte que actualmente no estamos ofreciendo? Dinos qué deporte o deportes, y si preferirías que fuera fines de semana o entre semana.**

No (60), Equitación; Rugby (3); Natación en fin de semana (2); Que hubiera más entrenamientos de fútbol y baloncesto entre semana; Entre semana en tres Olivos baloncesto; Tenis entre semana; Gimnasia masculina; Bicicleta (2); Iniciación baile para niños de primaria; Tenis,; Esgrima (2), Esquí; Bádminton o similar; Deportes de raqueta ; Fútbol inclusivo; Senderismo (2); Geocaching con móvil; Natación entre semana, Pilates, aerobio, danza; Waterpolo los fines de semana ; Karate entre semana; Piragüismo; Capoeira inclusivo

**A la pregunta: ¿Te gustaría que trabajáramos orientando nuestra intervención deportiva más hacia la competición o lo recreativo?**

Ambas: 58

Competición deporte federado: 13

Recreativo: 39

**En relación a la pregunta:**

**¿Qué valoráis más positivamente de Deporte y Salud de Down Madrid? Las familias que han elegido esa opción y el porcentaje de respuesta han sido:**

- a) conoce a otros compañeros y les gusta ir juntos: 76 (69,1 %)
- b) la alta cualificación de los profesionales: 69 (62,7 %)
- c) las instalaciones: 27 (24,5 %)
- d) la cantidad de propuestas deportivas que hace: 24 (21,8%)
- e) poder participar en ligas: 19 (17,3 %)
- f) otra: 13 (11,8 %)

**4.9 Cultura**

Nº de usuarios: 137

Nº de encuestas recibidas: 82

Porcentaje de respuesta: 60%

	<b>Grado de satisfacción con la metodología y actividades realizadas. Otros cursos la pregunta fue: En qué grado se han cumplido sus expectativas con la actividad</b>		
	<b>2016-17</b>	<b>2017-18</b>	<b>2018-19</b>
Puntuación media	8,38	8,10	8,35

**En relación a la pregunta:**

**¿Qué valoráis más positivamente del servicio de Cultura y ArteDown de Down Madrid**

**Las familias que han elegido esa opción y el porcentaje de respuesta han sido:**

- a) conoce a otros compañeros y les gusta ir juntos: 57 (69,5 %)
- b) la alta cualificación de los profesionales: 34 (41,5 %)
- c) las exposiciones, certámenes y festivales que hace: 40 (48,8 %)
- d) otros: 10 (12,2 %)

#### **4.10 TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación)**

Nº de usuarios: 33

Nº de encuestas recibidas: 24

Porcentaje de respuesta: 73%

	Grado de satisfacción con las programaciones y metodologías desarrolladas			Grado de satisfacción sobre la información y evolución recibida del alumno		
	2016-17	2017-18	2018-19	2016-17	2017-18	2018-19
Puntuación media	8,55	8,50	8,83	8,17	8,40	8,54

#### **En relación a la pregunta:**

#### **¿Por qué elegisteis TIC de Down Madrid? Las familias han contestado:**

- a) me lo recomendaron otras familias o profesionales: 7 (29,2%)
- b) conocía a otros compañeros que también participaban y estaban muy satisfechos 9 (37,5%)
- c) las instalaciones, equipamiento 4 (16,7%)
- d) la propuesta innovadora en su programación que hace 8 (33,3%)
- e) otros (abierto) 3 (12,5%)

#### **4.11 Intervención**

Nº de usuarios: 153

Nº de encuestas recibidas: 35

Porcentaje de respuesta: 23%

	Grado de satisfacción con la comunicación con los profesionales del servicio			Grado de satisfacción con las programaciones y metodologías utilizadas		
	2016-17	2017-18	2018-19	2016-17	2017-18	2018-19
Puntuación media	8,79	8,46	8,60	8,40	8,30	8,46

#### **En relación a la pregunta:**

#### **¿Por qué elegisteis el programa de Intervención de Down Madrid?**

**Las familias que han elegido esa opción y el porcentaje de respuesta han sido:**

- a) me lo recomendaron otras familias o profesionales 9 (25,7%)
- b) conocía a otros compañeros que también participaban y estaban muy satisfechos 9 (25,7%)
- c) la alta cualificación de los profesionales 14 (40%)
- d) las instalaciones 1 (2,9%)
- e) otros (abierto) 10 (28,6%)

#### **4.12 MIZ**

Nº de usuarios: 102

Nº de encuestas recibidas: 43

Porcentaje de respuesta: 38%

	Grado de satisfacción con las oportunidades de participación de las familias en el centro			Grado de satisfacción ante los diferentes medios de comunicación entre familias y centro educativo (Libreta de comunicaciones, circulares, emails, tutorías, reuniones)		
	2016-17	2017-18	2018-19	2016-17	2017-18	2018-19
Puntuación media	7,57	7,50	7,86	7,50	8,19	8,40



**En relación a la pregunta:****¿Por qué elegisteis el colegio María Isabel Zulueta?****Las familias que han elegido esa opción y el porcentaje de respuesta han sido:**

- a) cercanía 12 (27,9%)
- b) tenía buenas referencias de otras familias o profesionales 16 (37,2%)
- c) es el que me recomendaron desde un equipo de orientación o centro base 14 (32,6%)
- d) me gustaron las instalaciones 16 (37,2%)
- e) me gustó la propuesta pedagógica 10 (23,3%)
- f) otros (abierta) 2 (4,7%)

**4.13 FOCUS**

Nº de usuarios: 49

Nº de encuestas recibidas: 31

Porcentaje de respuesta: 63%

	Grado de satisfacción con la metodología de trabajo llevada a cabo en el servicio FOCUS			Grado de satisfacción con la comunicación con las familias del servicio FOCUS		
	2016-17	2017-18	2018-19	2016-17	2017-18	2018-19
Puntuación media	8	8,20	7,97	7,91	8,09	8,48

**En relación a la pregunta:****¿Por qué elegisteis FOCUS de Down Madrid?****Las familias que han elegido esa opción y el porcentaje de respuesta han sido:**

- a) me lo recomendaron otras familias o profesionales 12 (38,7%)
- b) conocía a otros compañeros que también participaban y estaban muy satisfechos 6 (19,4%)
- d) por tener posibilidad de elegir diferentes itinerarios 4 (12,9%)

e) por desarrollarse en el Centro 3 Olivos 18 (58,1%)

f) otros (abierto) 3 (9,7%)

#### **4.14 LanzaStela**

Nº de usuarios: 38

Nº de encuestas recibidas: 33

Porcentaje de respuesta: 87%

	Grado de satisfacción con los contenidos formativos trabajados en la Lanzadera de Empleo, LanzaStela			Grado de satisfacción con la evolución y desarrollo de tu hijo/a en LanzaStela		
	2016-17	2017-18	2018-19	2016-17	2017-18	2018-19
Puntuación media	8,17	8,47	8,58	8,28	8,87	8,76

**En relación a la pregunta:**

**¿Por qué elegisteis Lanzastela de Down Madrid?**

**Las familias que han elegido esa opción y el porcentaje de respuesta han sido:**

a) me lo recomendaron otras familias o profesionales 17 (51,5%)

b) conocía a otros compañeros que también iban a participar 4 (12,1%)

c) me gusta cómo forman a la persona para conseguir un empleo 13 (39,4%)

d) me gusta cómo apoyan a la persona en el empleo 16 (48,5%)

e) otros (abierto) 2 (6,1%)

**4.15 Empleo**

Nº de usuarios: 173

Nº de encuestas recibidas: 43

Porcentaje de respuesta: 21%

	Grado de satisfacción con el puesto de trabajo que desarrolla a tu hijo/a			Grado de satisfacción con la metodología utilizada, el Empleo con Apoyo, donde el Preparador Laboral ofrece el apoyo y asesoramiento durante todo el proceso de la integración socio – laboral		
	2016-17	2017-18	2018-19	2016-17	2017-18	2018-19
Puntuación media	8,79	8,78	9,33	9,01	8,93	9,16

**En relación a la pregunta:**

**¿Qué valoráis más positivamente del servicio de empleo Stela?**

**Las familias que han elegido esa opción y el porcentaje de respuesta ha sido:**

- a) El apoyo de las preparadoras laborales 33 (76,7%)
- b) el empleo propuesto/conseguido 25 (58,1%)
- c) la comunicación fluida con el equipo de profesionales 24 (55,8%)
- d) la integración de mi hijo en un sistema ordinario de trabajo 37 (86%)
- e) otros (abierta) 2 (4,7%)

**4.16 Capacitación Serpais**

Nº de usuarios: 30

Nº de encuestas recibidas: 17

Porcentaje de respuesta: 57%

	Grado de satisfacción con los contenidos formativos trabajados en Capacitación para el Empleo Serpais	Grado de satisfacción con la evolución y desarrollo de tu hijo/a, hermano/a en Capacitación para el Empleo Serpais
	<b>2018-19</b>	<b>2018-19</b>
Puntuación media	9,18	9,41

#### **4.17 Servicio de Empleo Serpais Este.**

Nº de usuarios: 85

Nº de encuestas recibidas: 51

Porcentaje de respuesta: 60 %

	Grado de satisfacción con el puesto de trabajo que desarrolla tu hijo/a	Grado de satisfacción con la metodología utilizada, el Empleo con Apoyo, donde el Preparador Laboral ofrece el apoyo y asesoramiento durante todo el proceso de la integración socio – laboral
	<b>2018-19</b>	<b>2018-19</b>
Puntuación media	8,65	8,84

#### **En relación a la pregunta:**

**¿Qué valoráis más positivamente del servicio de empleo SERPAIS ESTE?**

#### **Las familias han contestado:**

- a) el apoyo de las preparadoras laborales 38 (74,5%)
- b) el empleo propuesto/conseguido 24 (47,1%)
- c) la comunicación fluida con el equipo de profesionales 23 (45,1%)
- d) la integración de mi hijo en un sistema ordinario de trabajo 39 (76,5%)
- e) otros (abierta) 0 (0%)

#### **4.18 Grado de satisfacción con la labor general que desarrollan los voluntarios en las actividades donde participa tu familiar**

	Grado de satisfacción con la labor general que desarrollan los voluntarios en las actividades donde participa tu familiar
	<b>2018-19</b>
Puntuación media	9,22

## 5. CONCLUSIONES FINALES Y SUGERENCIAS PARA PRÓXIMAS VALORACIONES

En general estamos muy satisfechos con las puntuaciones obtenidas. Los resultados parecen indicar que la amplia mayoría de las familias están bastante satisfechas con los servicios a los que acude su familiar con discapacidad. Casi todas las medias de las puntuaciones están por encima de 8. También parecen satisfechos con la labor de los voluntarios. La media de las puntuaciones es de 9,22.

En relación a la satisfacción general con el servicio y satisfacción con los profesionales, hay un ligero ascenso en las puntuaciones obtenidas con respecto a los resultados de años anteriores.

En el caso de la satisfacción general con el servicio, + 0,16 con respecto al curso 2016-17 y + 0,20 con respecto al 2017-18. En relación a la satisfacción con los profesionales, también hay un ligero aumento, + 0,12 con respecto al curso 2016-17 y + 0,05 con respecto al 2017-18.

Los comentarios abiertos y sugerencias, nos ayudan a mejorar y resolver problemas específicos de cada servicio. Los coordinadores de las diferentes áreas los valoran como muy positivos para poder mejorar.

Seguimos valorando como adecuada la herramienta de Google Formulario, facilita mucho la labor de respuesta y análisis de los datos.

Este año hemos incluido nuevas preguntas acerca del motivo por el que las familias eligieron los diferentes servicios donde participan o, en el caso de servicios más antiguos,

qué valoran más positivamente del servicio. Las respuestas nos ayudan a reforzar diferentes aspectos, valoramos como positiva esta nueva información.

También hemos realizado una encuesta específica sobre la labor de los voluntarios. Creemos que es una mejora importante que las familias cuenten con un canal formal y periódico en el que poder valorar y realizar sugerencias acerca de la labor de los voluntarios en los diferentes servicios donde participan.