

INFORME DE SATISFACCIÓN FAMILIAS

¿CÓMO ESTÁ USTED DE SATISFECHO/A CON...?

Programa Pausoak - Fundación Goyeneche de San Sebastián



Donostia - San Sebastián a 18 de Febrero de 2010

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
PROCESO DE EVALUACIÓN	5
EVALUACIÓN DE RESULTADOS.....	7
VALORACIÓN DE LA SATISFACCIÓN GENERAL.....	7
VALORACIONES DE LA SATISFACCIÓN EN EL BLOQUE 1	7
VALORACIONES DE LA SATISFACCIÓN EN EL BLOQUE 2	8
VALORACIONES DE LA SATISFACCIÓN EN EL BLOQUE 3	8
VALORACIONES DE LA SATISFACCIÓN EN EL BLOQUE 4	9
APORTACIONES DE LAS PREGUNTAS ABIERTAS.....	10
CONCLUSIONES	15
SOBRE LOS RESULTADOS.....	15
SOBRE EL PROCESO	16
SOBRE EL INSTRUMENTO.....	17
USO DE LOS RESULTADOS EN LA MEJORA EL SERVICIO.....	17
ANEXOS	
CUESTIONARIO ENVIADO	18
COMUNICACIÓN POSTAL	19
TABLA DE PUNTUACIONES.....	20

INTRODUCCIÓN

Talleres Protegidos Gureak, desde el comienzo de su andadura, ha hecho una decidida apuesta por las personas con discapacidad intelectual a través de sus servicios de atención de día y empleo en sus diferentes modalidades y programas: centros especiales de empleo, centros ocupacionales y centros de día.

El programa Pausoak, ofrece actividades de tipo ocupacional a personas con discapacidad intelectual y se presta actualmente desde el marco de un convenio de colaboración entre Gureak y la Diputación Foral de Gipuzkoa. Se inició como programa experimental (dentro del proyecto Equal - Zabalan) en el año 2003. Se trataba de experimentar con una idea de ocupación distinta, alejada del modelo industrial históricamente tomado como base en Gureak, partiendo con un grupo de 10 personas, dos monitores y un coordinador dentro de la finca Arteaga Zabalegi de Obra Social Kutxa. El programa definió inicialmente los siguientes objetivos:

- Mejorar el desarrollo integral y la calidad de vida del colectivo de personas con discapacidad intelectual en el ámbito de la atención ocupacional en Gipuzkoa.
- Recrear una idea de ocupación distinta, basada en actividades no industriales, en estrecho contacto con la naturaleza, tales como la recogida de frutas, huerta al aire libre, invernaderos y gallinero.
- Combinar los procesos productivos en contacto con la naturaleza y el mantenimiento de habilidades generales.
- Opción alternativa a la actual oferta del Grupo Gureak en el ámbito de la atención ocupacional.

Los elementos diferenciadores que se enumeraron en aquel primer momento fueron:

- Contacto con la naturaleza: espacios abiertos, contacto directo con plantas y animales, observación de toda la fase de producción, etc.
- Mantenimiento de habilidades: mejora o mantenimiento de las habilidades adquiridas por cada persona en su etapa escolar o no laboral y respuesta a una demanda creciente.
- Servicio personalizado: seguimiento individualizado, contacto directo con las familias, informe personalizado de las actividades realizadas y la evolución de cada persona quincenalmente.

En el 2004, el programa se consolidó como oferta ocupacional estable y desde entonces se ha ido desarrollando hasta la actualidad en la que atiende a 37 personas, teniendo concertadas un total de 40 plazas con el Departamento de Política Social de la Diputación Foral de Gipuzkoa. Su gestión desde septiembre del 2009 depende de la dirección de Fundación Goyeneche de San Sebastián (FG).

Durante ese mismo año, en el primer semestre, se desarrolló un plan estratégico resultado de un proceso participativo entre los diferentes agentes implicados (usuarios, familias, personal y dirección), quienes realizaron un análisis de las fortalezas y debilidades del servicio, en base a los cuales definieron la nueva visión, valores del programa, y 4 ejes estratégicos con sus líneas de acción a cinco años vista.

La Comisión de familiares (compuesta por 7 representantes) ha sido uno de los grupos de participación que viene trabajando desde hace más de un año y se reúne periódicamente con el objetivo de discutir oportunidades, así como problemas y preocupaciones. Su continuidad es vital para aportar credibilidad y participación a futuro, proporcionando un foro de resolución de problemas organizativos a su nivel más inmediato de importancia con la dirección del programa.

Otros cauces, no menos importantes de participación son las reuniones y encuentros individuales y grupales con las familias y las propias personas que se están poniendo en marcha a lo largo de este primer semestre del 2010, como vía de aprendizaje compartido.

Para evaluar con más precisión el éxito o fracaso del programa se sitúan otra serie de iniciativas como la evaluación de satisfacción que a continuación presentamos. A este mismo nivel estarán otras a futuro como la evaluación de satisfacción de las personas a las que apoyamos ("clientes") preguntándoles a ellos directamente, o la satisfacción de los profesionales con el servicio que prestan y el clima laboral. Esperamos que todas ellas sirvan de estímulo a los profesionales y nos ayuden a todos seguir el camino, sin perdernos o apartándonos de él.

¿Por qué es importante la valoración de las familias?

La realidad nos dice que la persona vive y participa en varios contextos y que las experiencias y los aprendizajes que adquiere en cada uno de ellos (familia, vivienda tutelada, comunidad, centro ocupacional, etc.), se están influyendo mutuamente, por lo que es necesario contar con su valoración y sus opiniones para lograr una coherencia en los apoyos que se dan a las personas, desde el compromiso de defender los derechos de las personas con discapacidad.

Su participación en la evaluación de los servicios tal y como se apunta en un estudio similar realizado por la Diputación de Valladolid (2007) se fundamenta también, además de lo ya expuesto, en considerar que:

- ⇒ Las familias son las que mejor conocen a sus hijos y/o hermanos y las que mejor pueden valorar los apoyos que reciben de los servicios a los que acuden.
- ⇒ La opinión de todos es importante, ya que todos formamos parte de la red de apoyo natural y profesional a las personas con discapacidad.

- ⇒ Cada uno tiene distintos intereses y distintas perspectivas de lo que es bueno y malo, por tanto la evaluación debe convertirse en un proceso formativo que permita contrastar y ajustar los diferentes puntos de vista.
- ⇒ Los familiares, como ciudadanos, tienen derecho a recibir un servicio público de calidad y eso sólo se consigue considerando su papel como “clientes” (favoreciendo que realicen aportaciones, sugerencias, quejas, opiniones...).

A continuación se presenta el proceso seguido en esta evaluación y los resultados obtenidos, tanto de las puntuaciones como de las observaciones planteadas. Posteriormente, se exponen las principales conclusiones extraídas sobre los resultados, sobre el proceso de evaluación y el instrumento utilizado. Por último, se apuntan algunas líneas de futuro, que puedan ayudar a mejorar la evaluación de la satisfacción, en otros momentos y/o en otros servicios. Para finalizar, en los Anexos, se presentan las herramientas utilizadas, cuestionario de satisfacción y carta de comunicación enviada, así como el resumen de resultados cuantitativos.

PROCESO DE EVALUACIÓN

Para el presente estudio se ha utilizado un cuestionario¹ (ver anexo 1) con un total de 27 preguntas cerradas y 3 preguntas abiertas. Entre las primeras, hay 20 preguntas que se agrupan en 3 bloques donde la valoración viene determinada por una escala del 0 al 4 (ver tabla 1). Y las otras 7, se engloban en un cuarto bloque con respuestas de Si, No y No sabe/No contesta.

Puntuación	Valoración
4	Muy satisfecho
3	Satisfecho
2	Poco satisfecho
1	Nada satisfecho
0	No sabe/No contesta

Tabla 1. Puntuaciones

A través de este informe analizaremos los resultados de los cuestionarios de satisfacción, que fueron enviadas a un total de 35 familiares de usuarios atendidos por el Programa Pausoak de FG y a 2 profesionales de servicios complementarios.

A todas estas personas se les envió una comunicación postal (Anexo 2) en la que se les comentaba el objetivo del cuestionario y se les pedía que contestaran al mismo. La comunicación además contenía un sobre respuesta para que los participantes

¹ Adaptación de un cuestionario de 33 preguntas elaborado para la Red de Servicios para Personas con Discapacidad Intelectual del Ámbito Rural (Diputación de Valladolid).

podiesen enviar sus respuestas a un apartado postal habilitado para tal fin. Además, con el propósito de recoger más encuestas se llamó a algunos de los familiares para ofrecerles la posibilidad de hacer la encuesta por teléfono.

El proceso de envío de correspondencia, atención telefónica y grabación de datos, corrió a cargo de Gupost y el análisis estadístico de resultados a cargo de María José Goñi.

El envío de la correspondencia se realizó a mediados de Enero del 2010, y el número de cuestionarios respondidos hasta el 5 de febrero de 2010 ha sido de 26. El 81% de las respuestas se recibieron a través del canal postal (21 cuestionarios recibidos) y el 19% se realizó por teléfono (5 familias). Finalmente, el índice de respuesta global al cuestionario de satisfacción representa el 70,27%.

	Cuestionarios enviados	Cuestionarios respondidos	% Respuestas
FAMILIAS Y PROFESIONALES	37	26	70,27%

Entre los familiares que han respondido a las encuestas se recoge que la mayoría son madres.

FAMILIAR	TOTAL	%TOTAL
Madre	14	54%
Hermano/a	3	12%
Madre/Padre	3	12%
Padre	3	12%
Ns/Nc	2	8%
Otros	1	4%
TOTAL	26	100%

Entre los diferentes motivos por los cuales las 10 familias que no han rellenado el cuestionario, está la negativa a cumplimentarlo, envíos a direcciones erróneas y no contestar al teléfono.

EVALUACIÓN DE RESULTADOS

En primer lugar analizamos los resultados sobre la satisfacción del funcionamiento del Programa Pausoak, en general y por bloques y detallamos un resumen con los comentarios realizados en las preguntas abiertas. Los datos numéricos de la media

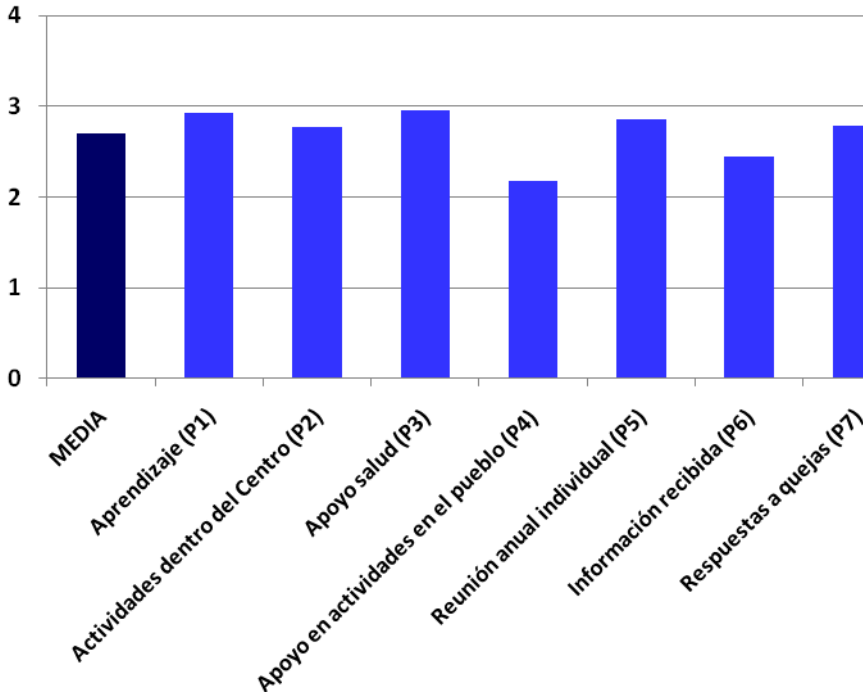
de las puntuaciones que reciben cada una de las preguntas, y los porcentajes de respuesta se recogen en el Anexo 3.

VALORACIÓN DE LA SATISFACCIÓN GENERAL

La pregunta nº 20 del cuestionario habla sobre la satisfacción general del funcionamiento del Programa y la valoración media obtenida de todos los encuestados fue de 2,8 (cercano a Satisfecho). El porcentaje de respuesta total ha sido del 67,57%.

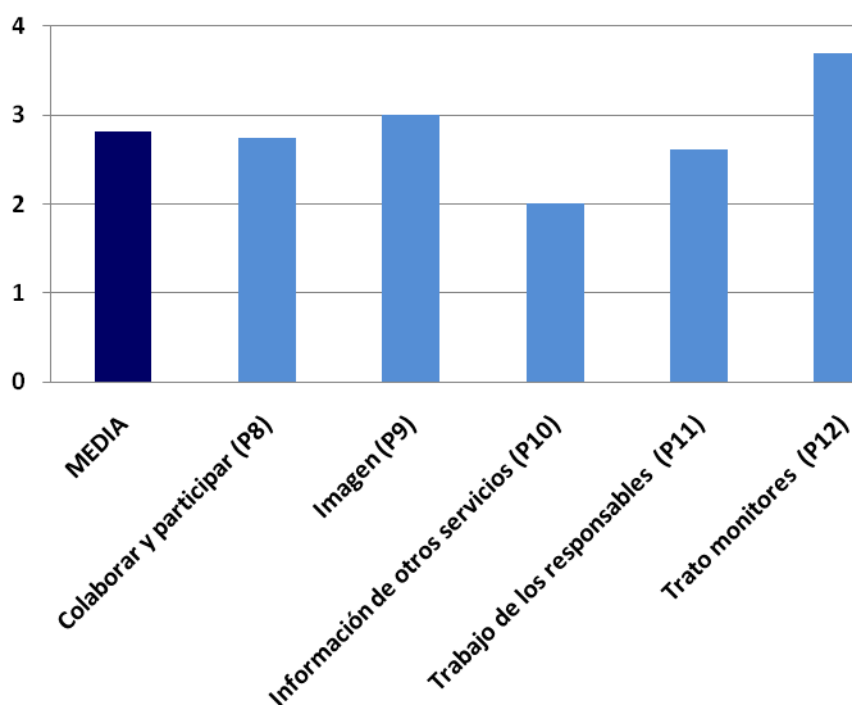
VALORACIONES DE LA SATISFACCIÓN EN EL BLOQUE 1

El primer bloque de preguntas tiene una valoración media de 2,7 con un porcentaje de respuesta del 61,39 %. Aunque hay que destacar que tres respuestas tienen valores de dudosa significación dado que el porcentaje de no sabe/no contesta supera el 40%. Las preguntas son la 3, que habla de los apoyos que recibe el usuario en el área de salud, cuidado personal, etc., la 4 que valora las ayudas que recibe el usuario para participar en actividades en el pueblo/ciudad fuera de Pausoak, y por último la 5, que trata sobre la participación en la reunión anual.



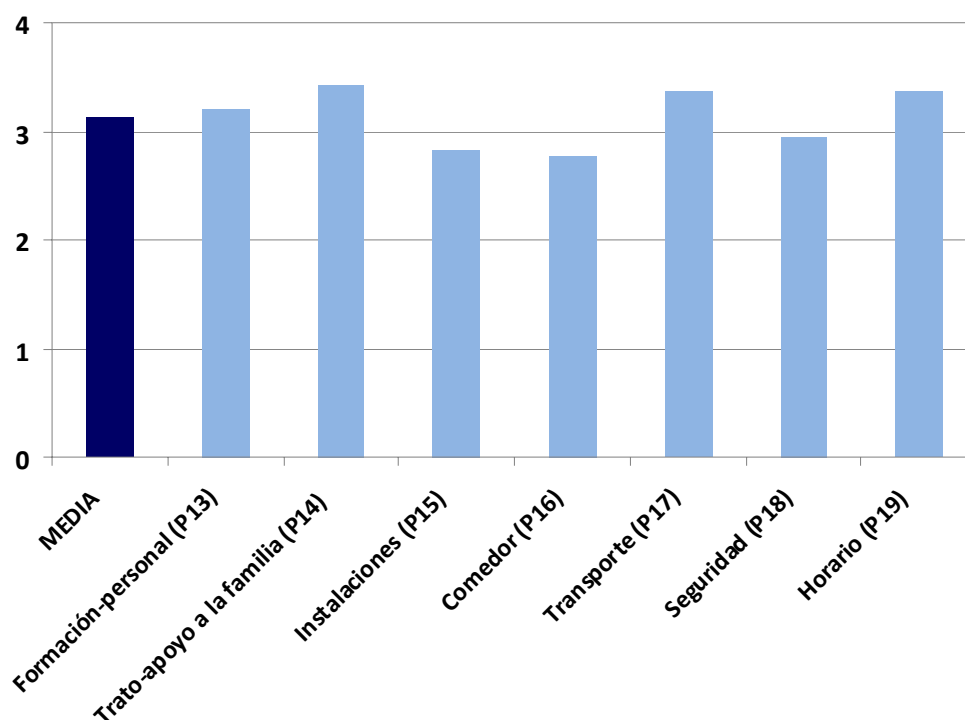
VALORACIONES DE LA SATISFACCIÓN EN EL BLOQUE 2

Por su parte, el segundo bloque de preguntas tiene una valoración media de un 2,81 con un 52,43 % de respuestas. Las preguntas que sí superan el 60%, y por tanto son significativas son la 9, sobre la imagen que se da de las personas con discapacidad hacia el exterior y la 12, que trata del respeto y trato que los monitores y responsable dan a su familiar, con una puntuación de 3 y 3,69 respectivamente.



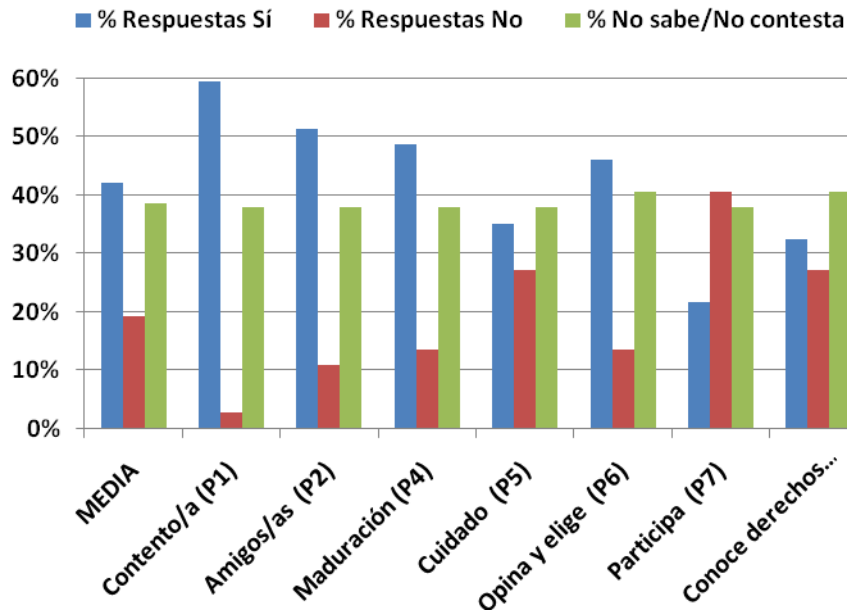
VALORACIONES DE LA SATISFACCIÓN EN EL BLOQUE 3

El tercer bloque de respuestas, en cambio recibe una puntuación 3,14, y un porcentaje de respuesta del 60%. En este apartado, las preguntas con un porcentaje de respuesta inferior son la pregunta 13, que habla sobre la formación del personal y la pregunta 18 que trata de la seguridad que existe en Pausoak para las personas con discapacidad.



VALORACIÓN DE LA SATISFACCIÓN EN EL BLOQUE 4

En la segunda parte del cuestionario, se localizaría el cuarto bloque de respuestas, donde todas las preguntas tienen un valor significativo a excepción de la 6, que habla sobre si el usuario opina y elige mejor lo que le gusta y la 8 sobre si conoce y defiende sus derechos como persona. En su conjunto, las respuestas **positivas superan a las negativas** en todo los casos excepto en la pregunta sobre si participa más en las actividades de su pueblo (la 7), donde de un 62,16 % de respuesta, el 40,54% responde no.



APORTACIONES A TRAVÉS DE LAS PREGUNTAS ABIERTAS

Las aportaciones realizadas a las tres preguntas abiertas planteadas en el cuestionario son:

¿Qué es lo que más valora del Programa Pausoak?

- El trato del personal hacia los usuarios (11)
- El entorno de trabajo al aire libre (11)
- Sentirse útiles (8)
- El trabajo en la huerta y con las gallinas (4)
- La satisfacción de traer productos a casa (2)
- La mejora de las capacidades de los usuarios
- Las ganas de asistir al programa
- Sentir que nuestros hijos/as son importante para el equipo de profesionales
- El buen ambiente con los monitores y compañeros
- Las actividades al exterior

¿Qué mejoraría del mismo?

- Poner en marcha los objetivos establecidos al inicio del programa (6)
- Más actividades (carnavales, etc.) (5)
- Ampliar el terreno (4)
- Más información sobre el Programa y más personalizada (3)
- Mayor contacto/relación con otros entornos (mercados, etc) (3)
- Potenciar más el trabajo en las huertas (3)
- Mejora de las instalaciones y más invernaderos (2)

- Contacto y reuniones con otros familiares (2)
- Que los monitores supieran euskera (2)
- Necesidad de más monitores
- Menos cambios de personal
- Mejora en la atención en periodos vacacionales
- Ampliar horario
- La disciplina y los contenidos del trabajo
- Practicar agricultura ecológica
- Apoyo a conocimientos extras, informáticas, lectura, escritura, matemáticas, etc.
- Poner énfasis en que es satisfactorio para ellos y no dar valor a la productividad.
- Necesidad de otros profesionales (logopedas, fisioterapeutas, etc.)
- Es suficiente para el familiar que el usuario quiera acudir.
- Continuar en la misma línea, mejorando el programa en general

Observaciones o comentarios generales

- Muy contentos y con ganas acuden al Programa (4)
- Agradecimiento de antemano y solicitud de envío de los acuerdos alcanzados en las reuniones relacionadas con Pausoak, a los que no pueden asistir a las reuniones
- Gran cambio de comportamiento. Han cesado las fugas y las agresiones y se muestra mucho más cariñoso tanto con el personal como con sus compañeros
- Cumple con las obligaciones y disfruta de sus amigos, pero su madurez lejos de aumentar va disminuyendo. Le estimula ver la importancia que su familia da al cuidado personas y trata de imitarlo. No tiene opinión firme y no conoce sus derechos
- El entusiasmo que hubo al principio con el programa se ha ido diluyendo, y afecta a todos, aumentando así el desconcierto
- El servicio del comedor les obliga a recoger las cosas. Les parece mal y creen que les están obligando a ello por falta de personal. Si es así merecen compensación por hacerlo
- Habla sobre trabajos en empresas pero no en talleres Gureak.
- Las aportaciones están condicionadas a que no conoce en profundidad el programa
- Mal estado de los invernaderos
- Poco terreno
- Sabe defender sus derechos como persona aunque su timidez le puede
- Rechazo a este tipo de cuestionarios por su visión asistencialista de la DI

Como complemento a estos comentarios un familiar ha hecho llegar junto con el cuestionario, toda una extensa manifestación, que engloba su opinión sobre el programa y sobre el propio cuestionario. Por su extensión y grado de puntualización, se ha considerado presentarla en su totalidad a continuación:

Con todo respeto y agradecimiento a la posibilidad que nos ofrecéis de manifestar nuestra opinión, me permito entregaros este "anexo" al cuestionario, en parte porque no puedo asistir a la reunión prevista para el 26 de este mes, y en parte por las dificultades que he tenido en su cumplimentación.

Las cuestiones que plantea el documento no pueden, a mi juicio, "puntuarse" sin antes haber delimitado, entendido y consensuado los conceptos que se utilizan. No disponemos de un Proyecto Pausoak que nos indique qué tipo de "aprendizajes" se ponen en juego, qué tipo de "atención" se ofrece, ni siquiera qué tipo de "trabajos / actividades" están ahora previstos. Debe ser muy variado lo que cada familiar tenga en la cabeza al respecto, por lo que dudo que las conclusiones basadas en porcentajes de respuestas puedan ser muy fiables, ni siquiera como orientación para vuestro trabajo.

Quizá fuera más interesante recabar el "grado de satisfacción" actual de cada familia y conocer que razones da cada uno para la poca, media o mucha satisfacción.

Yo he tenido dificultad para puntuar la satisfacción respecto de conceptos importantes, algunos explícitos en el cuestionario y algún otro que creo implícito.

A/ Aprendizajes.-

La mayoría de estos chicos ya han cubierto un ciclo "escolar" y han aprendido lo que sus capacidades les han permitido aprender (también, a buen seguro, lo que las capacidades de sus educadores han dado de sí). Ahora están en una fase similar a la de todos los jóvenes y adultos "normales" que - tratando de integrarse lo más plenamente a la vida-, aportan y reciben según su disposición, su voluntad y, nuevamente, según sus capacidades. Y, naturalmente, aprenden: cuestiones "técnicas", habilidades y conocimientos en el contexto de la profesión elegida o el trabajo que desempeñan, y también lo mucho que hay que aprender en las relaciones que se establecen cada día.

Nuestra hermana ha aprendido mucho en Pausoak, pero han sido aprendizajes:

1. En relación a "lo nuevo" para ella: sembrar, cuidar las plantas, recolectar (en lo que se ha manifestado muy motivada y hábil)
2. En relación a las nuevas relaciones (menos regladas que en anterior taller; más reforzadas por logros y "utilidades" reconocidas en el grupo)

Desde los cinco años han trabajado con ella "habilidades sociales" y "habilidades para la autonomía personal", en el magnífico colegio especial de Miramón y en los cientos de Talleres y Actividades a los que ha asistido regularmente durante casi 50 años. Siempre ha sido su mundo de relación muy amplio y los contextos en los que "aprende" muy variados. Pausoak supuso, en su día, una nueva experiencia llena de posibilidades; hace dos años eran los monitores los que nos mostraban a nosotros, sus familiares, las novedades en los aprendizajes de nuestra hermana, y ella hablaba de tareas que hacía por primera vez. En estos momentos no tengo claro como puntuar este apartado.

B/ Atención (Ayuda o Apoyo)

Me refiero al punto 3 del cuestionario "apoyo que recibe su familiar en el área de salud, cuidado personal, etc".

A nuestra hermana le quedan pocos años de "vida activa laboral" (permitirme la expresión, que hace referencia a sus posibilidades de participar en Talleres Ocupacionales) y llegará el momento en que asistirá a algún centro que le proporcione los cuidados y la atención que requiera su discapacidad y su edad añadida.

En este momento, como a todas luces es apta para realizar las actividades de huerta que se venían desarrollando, nuestras expectativas de atención y “apoyos” están en relación a momentos de dificultad no prevista (caídas, enfermedad, algún disgusto,...) y a las áreas de alimentación y aseo diarias, y solo esperamos que siga siendo atendida tan bien como lo ha sido hasta ahora. Pero nuestra expectativa cuando sube a Zabalegi no es que “la estén cuidando”, sino más bien que haga una vida activa; que le deis la oportunidad de hacer algo útil y que se sienta feliz por lo conseguido. Esto jamás fue posible, para ella, en el Taller industrial de Berio y ha sido una realidad plenamente satisfactoria en Pausoak.

C/ Entretenimiento.-

Este es un concepto no explícito en el cuestionario, pero que está implícito en el punto 2 “Los trabajos/actividades que realiza su familiar en Pausoak”. Porque cada día son menos “los trabajos” (al menos los referidos a la huerta) y más las “actividades”.

Ya he dicho más arriba que nuestra hermana ha asistido a Talleres y Actividades toda su vida, unos dirigidos por profesionales muy cualificados (tapices, cestería, maquetas, expresión corporal,...) y otras muchas dirigidas al ocio y al entretenimiento, muchas veces con dimensión añadida de la solidaridad y la integración social (Club Txolarte, Colonias, excursiones, concursos deportivos,...)

Se entiende que los días que llueve (o nieva) estén en el interior y hagan actividades alternativas; lo que no se entiende es que cada día ocupen estas más espacio, desplazando la actividad “ocupacional” central de este Programa. Ella misma se lo dice a todo el que le pregunta por su Taller: “no hay guindillas, no hay tomates, no hay nada...estamos parados”.

D/ Autonomía

Este es el concepto que no aparece en todo el cuestionario.

Me refiere al ejercicio de la autonomía, la poca o mucha que haya conquistado cada uno. Los Talleres ocupacionales nacieron con esta idea - nuestra madre fue socia fundadora de Atzegi y trabajó activamente para que los talleres fueran una realidad, en años en que representaban una idea arriesgada y muchas veces cuestionada -. Pausoak fue una oferta alternativa de taller ocupacional; en nuestro caso porque el taller industrial le venía grande a nuestra hermana (con menos capacidad de concentración que otros y más necesidad de variedad y alternancia). La actividad “productiva” al aire libre, es -junto con el trabajo realizado con animales -, una de las actividades probadamente más adecuadas para estos y otros colectivos con dificultades cognitivas.

Es extraño que el cuestionario no pregunte específicamente si estamos satisfechos por todo lo que pone en juego la actividad de huerta:

- *Nuestro familiar realiza tareas que son necesarias en un proceso de producción;*
- *Se siente útil;*
- *Experimenta la satisfacción de lo producido (la expectativa, las tareas de preparación, la siembra, el cuidado, la maduración, la recolección, ...);*
- *Lleva a casa su aportación en especie; la vende en las ferias; regala a sus amigos el fruto de su trabajo;...*

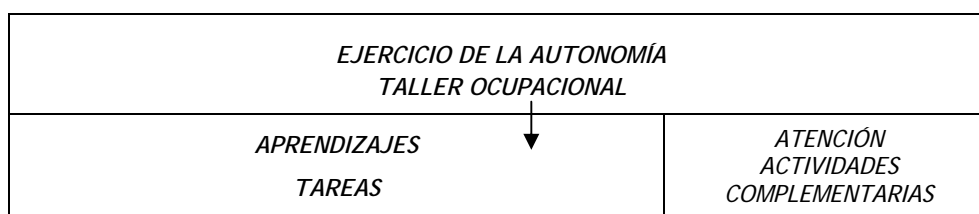
La cuestión más importante es saber quién considera esta actividad un mero juego (daría lo mismo jugar a otra cosa) y además un juego caro, y quien considera que - afrontándolo con audacia e imaginación - puede resultar beneficioso para todos los

implicados. El beneficio para los chicos y chicas participantes ya está sobradamente demostrado.

Tiene un significado la presencia de determinados conceptos en el cuestionario y tiene significado la ausencia de otros. Se me ocurre que, utilizando vuestro propio lenguaje, podríamos hacer un esquema de las Funciones que, supuestamente, corresponden al Programa.

APRENDIZAJES	ATENCIÓN (¿Función aparte o en el contexto de la "actividad principal?")
TRABAJOS / ACTIVIDADES	

En mi opinión, estas funciones deben estar articuladas y tener dimensiones distintas en el Programa Pausoak:



Respecto al resto de las preguntas del cuestionario, las hay que no entiendo (las contesto con otra pregunta) y las hay muy difíciles de puntuar porque no se corresponden con un "servicio" que uno espera obtener tal como se estipuló, el resultado final depende de otros factores que no se contemplan.

4. ¿Por qué - a través de Pausoak - tienen que participar en actividades en el pueblo/ciudad fuera de Pausoak?
5. Se da por establecida "la reunión anual" ¿cuándo se ha establecido así? Podría haber dos reuniones anuales: al inicio del curso y al final del mismo, o si se prefiere, al inicio del año y al final del año, una para informar de las condiciones y características del nuevo curso/año y al final para evaluarlo (en esa evaluación, los familiares aportaríamos nuestra perspectiva - y, si se quiere, nuestro grado de satisfacción- que no es la más importante para el conjunto del Programa).
6. Nuestra hermana olvida entregar las notas que le encargáis entregar. Podríamos incorporar los avisos por e-mail
7. Siempre ha habido mucha cercanía con las monitoras y monitores; más que respuestas ha habido diálogo. Da mucha tranquilidad ver el gran conocimiento que tienen de nuestra hermana y la cantidad de detalles que aportan sobre sus "momentos".
En las reuniones a las que he asistido no ha habido "respuestas" abiertas, claras y distendidas por parte de los responsables últimos del Programa y no entiendo la razón.
8. Se han dado muchas posibilidades de colaboración, pero podría haber muchas más. De todas formas entiendo que a las familias nos corresponde eso: "colaborar" y "reforzar" y no supervisar el Programa ni el trabajo del Equipo.

9. *En torno a la HUERTA sí se daba una imagen novedosa, atractiva y de gran interés social al exterior, ahora no.*
10. *Creo que casi todos los familiares (por no decir todos) somos socios de Atzegi. Podemos tener la mejor información para el acceso a otros servicios. El Taller no tiene porqué cumplir con esta función.*
11. *Lo desconozco, no lo puedo valorar*
12. *El trato de las monitoras (y el monitor) ha sido siempre inmejorable.*
13. *No deberíamos ser los familiares los que juzgáramos el nivel de formación del personal; nosotros podremos opinar sobre aquello en lo que se traduce esa formación.*
14. *Los puntos 5, 6, 7, 8, 10 ya dan cuenta de este trato y apoyo.*

De los puntos 15 a 19 interesaría conocer si hay demandas de mejora en algún aspecto y contrastar prioridades. Yo, por ejemplo, doy más valor a una limpieza exhaustiva (varias veces al día) de los aseos a, por ejemplo, más y mejores "equipos". Pero ese tipo de valoraciones entiendo que se tienen que hacer en el contexto - bien definido y bien comprendido - del POGRAMA Pausoak y, más que a las familias, a quien corresponde es a la Dirección y al Equipo del Programa.

Estas aportaciones no son más que "una" opinión entre otras muchas posibles; inicio del diálogo constructivo al que estoy abierta cuando consideréis oportuno. GRACIAS por ofrecernos la posibilidad de expresar nuestro parecer.

Un afectuoso saludo

CONCLUSIONES

La participación ha sido alta, han atendido al cuestionario alrededor del 70 % de las familias. Además se han recogido comentarios descriptivos sobre lo que más valoran y lo que mejorarían, lo que contribuye a poder extraer conclusiones para la mejora del servicio a través del Programa Pausoak.

SORE LOS RESULTADOS

La satisfacción en general de las familias es de un 2,80, no superando la valoración de "satisfecho" con el servicio que presta el Programa Pausoak.

Los aspectos mejor valorados (con valores de respuesta igual o superiores a 3, expuestos de mayor a menor puntuación) han sido por un lado, el respeto y el trato que los monitores ofrecen a los usuario (3,69) y a sus familias (3,43), por otro el transporte y el horario del Programa (3,38) y por último la imagen que se da hacia el exterior de las personas con discapacidad (3).

Ninguno de los aspectos evaluados está por debajo del 2, recibiendo la valoración más baja la información que reciben los familiares sobre otros servicios (2) y las

ayudas que recibe el usuario para participar en actividades en el pueblo/ciudad fuera de Pausoak (2,18).

Las conclusiones sobre la segunda parte del cuestionario en la que se evalúan las mejoras que perciben las personas atendidas en las diferentes dimensiones de su calidad de vida, indican que el 59,46 % de las familias consideran que el servicio está contribuyendo de forma significativa a que los usuarios estén más contentos y el 51,35% de las familias creen que tienen más amigos desde que están en el Programa Pausoak. Por otro lado, sólo el 35,14 % de las familias considera que la persona se cuida más y está mejor físicamente y sólo un 32,43 % considera que el usuario conoce sus derechos respectivamente. En cambio, el 40,54 % de las familias cree que su familiar no participa y ni sale más a las actividades de su pueblo.

De la recopilación de comentarios realizados a las preguntas abiertas que se formulan, destaca que:

Lo más valorado es:

- 1º. Con diferencia cuantitativa, el trato y la labor de los monitores, mencionando particularmente la gran calidad humana, la dedicación, el cariño, la cercanía y el interés que muestran.
- 2º. En segundo lugar, el entorno de trabajo al aire libre y en contacto con la naturaleza.
- 3º. En tercer lugar, lo útil que se sienten los usuarios al trabajar en el Programa.

Además, de los aspectos destacados también se mencionan la satisfacción general por toda la labor realizada, el trabajo en la huerta y con las gallinas, por lo contentos que van al Programa, y por el valor que tiene "llevar algo a casa".

Lo que se mejoraría del Programa:

Entre las mejoras planteadas, diversas y más variedad de aportaciones, destacando:

- 1º. La puesta en marcha de los objetivos definidos al principio del propio programa y el aumento del número y tipo de actividades (carnavales, en el exterior, con más relación con otros entornos, etc.)
- 2º. Agrandar terreno, suprimido por las obras, en un segundo lugar.
- 3º. Y en tercer lugar, potenciar más el trabajo en las huertas junto con la mejora de las instalaciones.

Por otro lado, se mencionan también aspectos que inciden en la gestión del personal, como más atención durante periodos vacacionales, más monitores y más estabilidad del personal. Así como que sepan euskera.

SOBRE EL PROCESO

- Ha permitido y facilitado la participación de las familias y otros agentes, contando con la posibilidad de responder al cuestionario por escrito o vía telefónica.
- Se ha garantizado la confidencialidad y anonimato de los participantes favoreciendo así la libre expresión de valoraciones y observaciones.

Las propias familias, los profesionales, las Comisiones de Familiares y Usuario/as y la Junta Directiva de Fundación Goyeneche dispondrán de los resultados generales para poder hacer aportaciones al informe final.

SOBRE EL INSTRUMENTO

De las 26 personas que han respondido al cuestionario, 12 han contestado expresamente que no han tenido problemas a la hora de contestar al mismo. Y sólo 4 han expresado su dificultad. En dos casos, la dificultad está en proporcionar respuesta a algunas preguntas que creen que no se resuelven ni desde la "satisfacción" ni con una puntuación. En otro, a la dificultad encontrada a la hora de demostrar su grado de insatisfacción. Y por otro lado, encuentran dificultad en entender y conocer las preguntas.

USO DE LOS RESULTADOS EN LA MEJORA DEL SERVICIO

1. Reflexionar sobre los resultados obtenidos en el marco del Equipo del Personal del Programa para definir las líneas de mejora del funcionamiento del servicio.
2. Presentar los resultados del estudio a la Comisión de Familiares y Junta de Patronos de la Fundación e incorporar sus reflexiones sobre el mismo.
3. Presentar los resultados en las reuniones de familias previstas por Centro para el 2010. Incidiendo en dar información general sobre: Seguridad de Instalaciones; Plan Formación Profesionales; Actividades fuera de Pausoak, aéreas en las que se detecta mayor desconocimiento por parte de las familias.
4. Presentar el informe de resultados en el Departamento de Política Social de la Diputación Foral de Gipuzkoa.
5. Realizar una nueva evaluación en el año 2012, modificando aquellos aspectos del instrumento y del proceso susceptible de mejora.

ANEXO 1
CUESTIONARIO ENVIADO

ANEXO 2
COMUNICACIÓN POSTAL

ANEXO 3

TABLA DE PUNTUACIONES POR BLOQUES

Preguntas cuestionario satisfacción		Promedio	% Resp.	% Ns/Nc
BLOQUE 1		2,70	61,39%	38,61%
P1	Aprendizaje	2,92	70,27%	30%
P2	Actividades dentro del Centro	2,77	70,27%	30%
P3	Apoyo salud	2,95	56,76%	43,24%
P4	Apoyo en actividades en el pueblo	2,18	45,95%	54,05%
P5	Reunión anual individual	2,85	56,76%	43,24%
P6	Información recibida	2,44	67,57%	32,43%
P7	Respuestas a quejas	2,78	62,16%	37,84%
BLOQUE 2		2,81	52,43%	47,57%
P8	Colaborar y participar	2,74	51,35%	48,65%
P9	Imagen	3,00	59,46%	40,54%
P10	Información de otros servicios	2,00	45,95%	54,05%
P11	Trabajo de los responsables	2,62	35,14%	64,86%
P12	Trato monitores	3,69	70,27%	29,73%
BLOQUE 3		3,14	60%	39,77%
P13	Formación-personal	3,21	51,35%	48,65%
P14	Trato-apoyo a la familia	3,43	62,16%	37,84%
P15	Instalaciones	2,83	64,86%	35,14%
P16	Comedor	2,77	59,46%	40,54%
P17	Transporte	3,38	64,86%	35,14%
P18	Seguridad	2,95	54,05%	45,95%
P19	Horario	3,38	64,86%	35,14%
P20	Satisfacción Global	2,80	67,57%	32,43%

		% Resp. SI	% Resp. NO	% Ns/Nc
BLOQUE 4		42,08%	19,31%	38,61%
P1_1	Contento/a	59,46%	2,70%	37,84%
P1_2	Amigos/as	51,35%	10,81%	37,84%
P1_4	Maduración	48,65%	13,51%	37,84%
P1_5	Cuidado	35,14%	27,03%	37,84%
P1_6	Opina y elige	45,95%	13,51%	40,54%
P1_7	Participa	21,62%	40,54%	37,84%
P1_8	Conoce derechos	32,43%	27,03%	40,54%