

INFORME DE SATISFACCIÓN:

FAMILIAS Y PROFESIONALES DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE RESIDENCIA

Programa de Centros de Actividades de Día Fundación Goyeneche de San Sebastián



"Si no sabes a dónde vas, es muy probable que acabes en otro sitio"

Laurence J. Peter

Donostia - San Sebastián a 8 de Julio de 2009

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
PROCESO DE EVALUACIÓN	4
EVALUACIÓN DE RESULTADOS	6
A. SATISFACCIÓN GENERAL	6
B. VALORACIONES Y OBSERVACIONES REALIZADAS POR CENTROS	7
CONCLUSIONES.....	14
SOBRE LOS RESULTADOS	14
SOBRE EL PROCESO.....	16
SOBRE EL INSTRUMENTO	16
USO DE LOS RESULTADOS EN LA MEJORA EL SERVICIO.....	16
ANEXOS	17
1. COMUNICACIÓN POSTAL Y CUESTIONARIO ENVIADO	17
2. VALORACIÓN DE CADA UNA DE LAS PREGUNTAS	18
3. TABLA DE PUNTUACIONES.....	31

INTRODUCCIÓN

La red de Centros de Actividades de Día de Fundación Goyeneche de San Sebastian (FG) es un programa que atiende a personas con discapacidad intelectual en Gipuzkoa. En el momento en el que se realizó este estudio atendía a un total de 134 personas. A lo largo del 2009 alcanzará 146, contando para ello con ocho centros que se ubican en los municipios de Irun, Rentería, Donostia, Tolosa, Ordizia, Azpeitia y Arrasate.

Es un Programa concertado con la Diputación Foral de Gipuzkoa que cuenta con un equipo de 25 profesionales, así como con la importante la contribución de los propios participantes en el programa, sus familiares, personal y otros agentes del entorno. Sin ella no podríamos responder adecuadamente a las necesidades de las personas tal y como se define en su misión "Ser un programa que apoye a personas con discapacidad intelectual para que puedan llevar una vida rica y plena de oportunidades en ambientes naturales proporcionando servicios de la más alta calidad y socialmente responsable,". Apostamos por un programa flexible y dinámico que sólo será posible contando con la vigilancia y el juicio de todas partes implicadas.

Así se ha definido en el Plan Estratégico del Programa 2007-2011 y su desarrollo contempla acciones múltiples que facilitarán el proceso de mejora continua dentro de las diferentes áreas de apoyo que prestamos. Algunas de estas iniciativas se han concretado en Comisiones (grupos asesores) de representantes de usuarios y familiares que se reúnen trimestralmente, visitan los servicios y se relacionan con las personas atendidas y el personal. Son grupos en los que se discuten 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 frecuentes reuniones y encuentros individuales y grupales con las familias y las propias personas, a las que se añadirá en un futuro próximo la implantación de un sistema formal de quejas y sugerencias.

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 y de otros agentes?

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, Taller, Centro de Día, etc.), se están influyendo mutuamente, por lo que es necesario contar con su valoración y 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 en las puntuaciones como en las observaciones realizadas. Para finalizar, 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. En los Anexos, se presenta un análisis más detallado, centro a centro, de los resultados obtenidos así como la comunicación y el cuestionario enviado.

PROCESO DE EVALUACIÓN

Para el presente estudio se ha utilizado la adaptación de un Cuestionario de 33 preguntas elaborado para la Red de Servicios para Personas con Discapacidad Intelectual del Ambito Rural (Diputación de Valladolid). En su versión final (anexo 1) contenía 4 preguntas abiertas y 29 preguntas cerradas en la que la valoración viene determinada por una escala del 1 al 4, donde cada valor indica:

Puntuación	Valoración
4	Muy satisfecho
3	Satisfecho
2	Poco satisfecho
1	Nada satisfecho

A través de este informe analizaremos los resultados de las Encuestas de Satisfacción, que fueron enviadas a familiares de los usuarios (131) y a profesionales de los servicios

residenciales complementarios para aquellos que no viven con sus familias (42), y que todos ellos son atendidos en los Centros de Día de FG. En consecuencia, hacen un total de 173 encuestas enviadas, donde encontramos que un 75,7% son familiares y un 24,3% profesionales de servicios residenciales complementarios.

El proceso de envío de correspondencia, atención telefónica a encuestas, análisis estadístico de resultados corrió a cargo de Gupost, con la importante aportación de Amaia Maraña (estudiante de Comercio Exterior en Prácticas en nuestros Centros). A todas estas personas se les envió una comunicación postal (Anexo 1) en la que se les comentaba el objetivo de la encuesta y se les pedía que contestaran al cuestionario. La comunicación además contenía un sobre respuesta para que los participantes pudiesen enviar sus respuestas a un apartado postal habilitado para tal fin.

El envío de la correspondencia se realizó a mediados de Mayo del 2009. El número de encuestas recibida hasta 1 de julio del 2009 ha sido de 128, que representa un índice de respuesta global del 74%.

TIPO	Encuestas enviadas	Encuestas recibidas	% Respuestas
FAMILIA	131	92	70,2%
PROFESIONALES SRC*	42	36	85,7%
TOTAL	173	128	74,0%

*SRC: Servicios residenciales complementarios

En el caso de los familiares que han respondido a las encuestas recalcamos que la mayoría son hermanos/as seguido por las madres.

FAMILIAR	TOTAL	%TOTAL
Padre	3	3,3%
Madre	24	26,1%
Hermano/a	53	57,6%
Otros	6	6,5%
Ns/Nc	6	6,5%
TOTAL	92	100,0%

Por Centros, el % de respuesta sería el siguiente:

	Encuestas enviadas	Encuestas recibidas	% Respuestas
CD GOYENECHÉ	37	26	70,3%
CD ORDIZIA	35	24	68,6%
CD ARRASATE	21	16	76,2%
CD USANDIZAGA	21	14	66,7%
CD IRUN	20	12	60,0%
CD AZPEITIA	15	13	86,7%
CD ERRETERIA	15	15	100,0%
CD TOLOSA	9	8	88,9%
CENTRO DE DIA	173	128	74,0%

Con el propósito de recoger más encuestas se llamó a algunos de los familiares para poder hacer la encuesta por teléfono. Por tanto, el 64% de las encuestas se recibió a través del canal postal y un 35,4% se realizó por teléfono.

	ENCUESTAS	%TOTAL
POSTAL	82	64,1%
TELÉFONO	45	35,2%
EMAIL	1	0,8%
TOTAL	128	100,0%

EVALUACIÓN DE RESULTADOS

En primer lugar analizamos los resultados sobre la satisfacción del funcionamiento de los Centros de Día de FG en general y por centros. Y posteriormente se exponen las aportaciones procedentes de preguntas abiertas que se han realizado a cada uno de los centros.

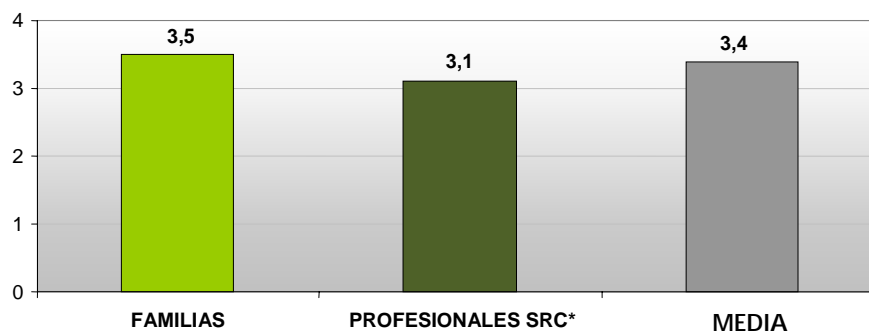
Las valoraciones y las puntuaciones que reciben cada una de las preguntas, así como una tabla que recoge las puntuaciones totales se exponen en el Anexo 2 y Anexo 3 respectivamente.

A. SATISFACCIÓN GENERAL

La pregunta nº 21 del cuestionario hablaba sobre la satisfacción general del funcionamiento del centro y la valoración media obtenida de todos los encuestados fue de 3,4.

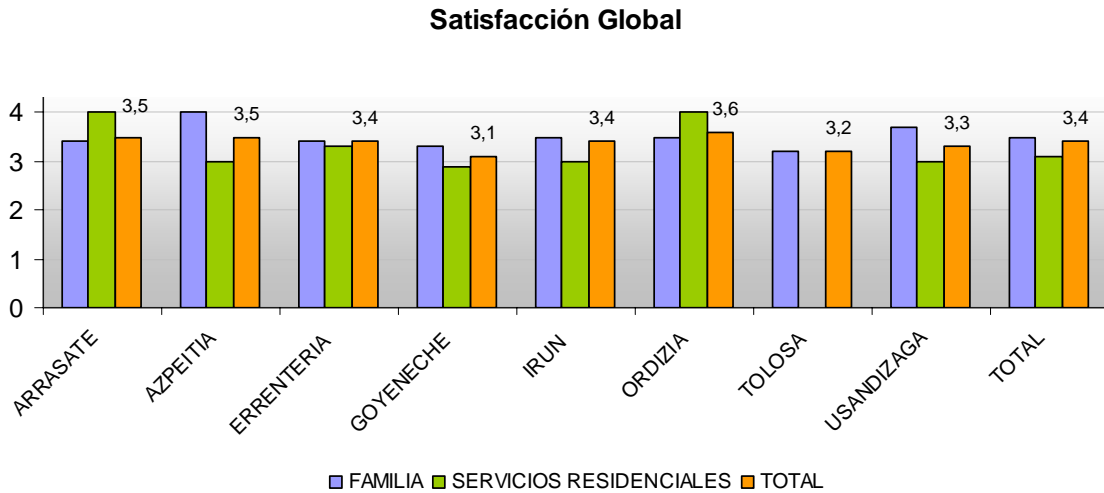
VALORACIÓN POR FAMILIAS Y PROFESIONALES DE LOS SERVICIOS RESIDENCIALES

En general la satisfacción de los familiares es más alta que la de los profesionales de servicios residenciales complementarios*.



VALORACIÓN POR CENTROS

Las valoraciones de cada uno de los Centros de manera global, por familias y por profesionales de servicios residenciales complementarios son las siguientes:



La satisfacción general es de 3,4 puntos y consigue los valores más altos en el Centro de Día de Ordizia (3,6) aunque debemos mencionar que las valoraciones de todos los centros están muy alineadas entre un puntuación del 3,1 y el 3,6.

Tal y como podemos comprobar por un lado, en los Centros de Día de Azpeitia, Renteria, Goyeneche, Irun y Usandizaga predomina la valoración de los familiares. Por otro lado en el resto de Centros (Arrasate y Ordizia) la valoración de los profesionales de servicios residenciales complementarios es más alta que las familias, siendo a su vez donde se recogen los niveles de satisfacción total más altos.

B. VALORACIONES Y OBSERVACIONES REALIZADAS POR CENTROS

A continuación se resumen para cada uno de los Centros, los aspectos mejor y peor valorados y todas las aportaciones realizadas en los cuestionarios a través de las 3 preguntas abiertas planteadas en la encuesta. A su vez, en paréntesis se cita el número de menciones a cada aspecto.

CENTRO DE DÍA DE ARRASATE

En Arrasate lo más valorado es el trato de los monitores, la información y el apoyo en lo relacionado con la salud. Lo menos valorado es lo relativo al desarrollo de la persona usuaria (maduración y conocimiento de los derechos).

Aportaciones:

1. *¿Qué es lo que más valora del Centro de Día?*

- ✓ El usuario está muy contento/a (4).
- ✓ Las actividades realizadas (3).
- ✓ El trato y el apoyo que reciben (2).
- ✓ La atención personalizada.
- ✓ La flexibilidad que ofrecen.
- ✓ Se adapta a las necesidades del usuario.
- ✓ El personal.
- ✓ La independencia que aporta a las familias.
- ✓ El ejercicio físico que realizan.

2. *¿Qué mejoraría del mismo?*

- ⇒ El transporte (2).
- ⇒ Ampliar las instalaciones (2).
- ⇒ Mejorar los menús.
- ⇒ Más vigilancia a los usuarios.

3. *Observaciones o comentarios generales*

- ⇒ Satisfacción con los monitores.
- ⇒ El usuario realiza actividades que nunca antes se pudo plantear (ordenadores...).
- ⇒ Mejorar el trabajo realizado con otros ayuntamientos.
- ⇒ No ha recibido la carta para la reunión anual.
- ⇒ Gran desarrollo como persona.

CENTRO DE DÍA DE AZPEITIA

En el Centro de Día de **Azpeitia** lo que mejor que valora es el trato de los monitores, las instalaciones y el comedor y lo que peor las posibilidades que tienen las familias para colaborar.

Aportaciones:

1. *¿Qué es lo que más valora del Centro de Día?*

- El trato que recibe por parte de los monitores (2).
- Todo funciona bien (2).
- El usuario está feliz.
- La limpieza del centro.
- La posibilidad de cocinar en el centro con apoyo.

2. *¿Qué mejoraría del mismo?*

- El transporte.
- Aumentar la plantilla.
- Que tengan cuidado cuando van a la playa ya que es perjudicial para la usuaria.

3. *Observaciones o comentarios generales*

- No pueden colaborar o asistir a la reunión anual.

CENTRO DE DÍA DE ERRETERIA

En **Erreterria** las mejores valoraciones también las reciben el trato de los monitores y la satisfacción del usuario mientras que lo peor valorado son las instalaciones, el comedor

Aportaciones:

1. *¿Qué es lo que más valora del Centro de Día?*

- El trato de los monitores (3).
- La dedicación y paciencia de los monitores hacia los usuarios (2).
- El cariño que se les da a los usuarios (2).
- Las actividades realizadas
- Todo.
- Que los usuarios se relacionan con otras personas.
- Lo contentos que están los usuarios.

- Avisan a la familia si llega tarde o no acude al centro.
- La participación e integración social con diferentes asociaciones del pueblo.

2. *¿Qué mejoraría del mismo?*

- Ampliar instalaciones y equipamiento (3).
- Mejorar la comida.
- Mejoras en el transporte: acompañamiento dentro del transporte y puntualidad.
- Ampliar el servicio a fin de semana.

3. *Observaciones o comentarios generales*

- No puede asistir a la reunión anual (2)
- Los usuarios son muy mayores y cree que su hija estaría mejor en los talleres
- Agradecimiento a las personas que se dedican a esto.
- No participa en las actividades del pueblo.

CENTRO DE DÍA DE GOIENETXE

Al igual que en el resto de los Centros el trato de los monitores es también lo mejor valorado en el Centro de Día Goinetxe así como el aprendizaje y las actividades.

Aportaciones:

1. *¿Qué es lo que más valora del Centro de Día?*

- Lo contentos que van al Centro (5).
- El trato del personal hacia los usuarios (4).
- Los monitores, la atención y el trato personalizado (3).
- Estar en un grupo humano reducido (menos personas que en el taller) (2).
- La variedad de las actividades realizadas (2).
- Las salidas a los espacios naturales.
- Los paseos que dan fuera del Centro.
- Las habilidades sociales, y todo lo que aprenden.
- El buen ambiente del Centro.
- El usuario ha aprendido a tratar diferentes temas de conversación.
- Los conocimientos adquiridos.

2. *¿Qué mejoraría del mismo?*

- La ubicación del Centro (5).
- El transporte tanto la supervisión como el trayecto y la puntualidad (4).
- Tener relación directa con el chófer (mala coordinación entre Centro y chofer).
- El comedor. La calidad de la comida. Comida llega fría. (4).
- Más actividades fuera del Centro, mayor participación en la comunidad (3).
- Reducir el número de usuarios por monitor (2).
- Horario más amplio.
- Poder realizar más actividades.
- Más actividades deportivas.
- Proporcionar un cuidado más personal.
- Realizar más salidas.
- Demasiados cambios de monitores.

3. *Observaciones o comentarios generales*

- Los fines de semana se olvidan de darles la medicación (Residencia).
- Enviar los menús de las comidas mensualmente.
- Cambio muy positivo en el usuario.
- Ha mejorado la calidad de vida del usuario.
- Reforzar el número de monitores los fines de semana en la Residencia.

CENTRO DE DÍA DE IRUN

En el Centro de Día de Irún además del trato de los monitores también se valora la información y la participación en actividades del pueblo.

Aportaciones:

1. *¿Qué es lo que más valora del Centro de Día?*

- El trato y la atención personalizada (2).
- La felicidad del usuario (2)
- Todo
- Todo lo que aprenden en el Centro.
- Las salidas a la ciudad, la música y la comunicación.
- Aprenden la importancia del respeto.

3. Observaciones o comentarios generales

- Agradecimiento por la labor realizada.
- No acude al Txolarte.
- La comunicación y la música son muy importantes.

CENTRO DE DÍA DE ORDIZIA

En las valoraciones del Centro de Día de **Ordizia** encontramos que todas las valoraciones se sitúan por encima de los 3 puntos, siendo de nuevo la atención y el trato recibidos por parte del personal lo más valorado.

Aportaciones:

1. ¿Qué es lo que más valora del Centro de Día?

- La atención y el trato recibidos (12).
- Las actividades realizadas (3).
- La comunicación con las familias y el servicio de vivienda (2).
- La profesionalidad de los monitores (2).
- Todo (2).
- Los trabajos que realizan.
- Lo contentos que están.
- La buena relación entre los usuarios.

2. ¿Qué mejoraría del mismo?

- Aumentar las horas de servicio (3).
- Realizar más paseos.
- Mantener el mismo horario el viernes.
- Horario hasta las 17:30 todos los días.
- Ampliar el Centro.
- Más actividad física.
- El tráfico es un problema por la ubicación del Centro.

3. Observaciones o comentarios generales

- No puede colaborar con el Centro (5).
- No quiere ir al Txolarte (4).
- Están muy contentos con la relación con el Centro (3).

CENTRO DE DÍA DE TOLOSA

En el Centro de Día de Tolosa lo más valorado es el trato de los monitores, el transporte y la satisfacción de los usuarios.

Aportaciones:

1. *¿Qué es lo que más valora del Centro de Día?*

- La amplitud del horario.
- La satisfacción del usuario (2).
- La atención recibida.
- Las actividades y excursiones realizadas.

2. *¿Qué mejoraría del mismo?*

- Las instalaciones necesitan una ampliación y mejora (3)

3. *Observaciones o comentarios generales*

- No quiere volver a los talleres.

CENTRO DE DÍA DE USANDIZAGA

En el Centro de Día de Usandizaga lo que mejor se valora es la participación en actividades del pueblo y las instalaciones mientras que lo que peor se valora es el transporte.

Aportaciones:

1. *¿Qué es lo que más valora del Centro de Día?*

- Las actividades que se realizan (4).
- El trato humano y el cariño (4).
- El usuario está más contento desde que acude al Centro de Día (4).
- Las instalaciones y la ubicación del Centro (2).
- El buen ambiente que hay en el Centro.
- El respeto.
- La participación en al comunidad.
- La profesionalidad.
- Mejorías en el usuario (más participativo y cariñoso).
- Participación de los usuarios en las compras.
- Poder hacer ejercicio regularmente.

2. ¿Qué mejoraría del mismo?

- Persona de apoyo en el autobús (4).
- Mejorar el servicio de comida (3).
- Más actividades.
- Adecuar el horario a sus necesidades.

3. Observaciones o comentarios generales

- Su familiar no quiere acudir al Centro porque no hay personas de su edad.
- Ir al Aquarium le ha hecho sentirse útil.
- Ha aprendido a comer más cosas.

CONCLUSIONES

La participación ha sido alta (70,2% de las familias y 85,7% de profesionales de servicios residenciales complementarios).

Además se han recogido comentarios descriptivos sobre lo que más valoran y lo que mejorarían. Todo ello sugiere que los resultados se puedan considerar muy representativos de la percepción de las familias y otros profesionales de servicios complementarios sobre el servicio prestado en cada centro y en el servicio en general.

SORE LOS RESULTADOS

La satisfacción en general de las **familias** con los apoyos que reciben es muy alta (3,5), destacando en especial la puntuación de 3,5, 3,5 y 3,6 recibida en los Centros de Día de Arrasate, Azpeitia y Ordizia.

La satisfacción en general de los **profesionales** de servicios residenciales complementarios, con los apoyos que reciben es muy alta (3,1) destacando en especial la puntuación más alta (4) recibida en los Centros de Día de Arrasate y Ordizia.

Los aspectos mejor valorados son (puntuaciones 3,8) ha sido el trato que los monitores ofrecen tanto a los familiares como a los usuarios y a continuación la información en general que reciben por parte del Centro (3,6)

Ninguno de los aspectos evaluados está por debajo de 2,5, recibiendo la valoración más baja la información sobre otros servicios que reciben los familiares y los profesionales de servicios residenciales complementarios (2,9).

Las conclusiones sobre la segunda parte del cuestionario en la que se evalúan las mejoras que perciben en las personas atendidas en las diferentes dimensiones de su calidad de vida, indican que:

- Las familias consideran que el servicio está contribuyendo de forma significativa en que desde que están en el Centro su familiar está más contento (3,6) y tiene más amigos (3,4)
- Los profesionales de servicios residenciales complementarios, por su parte consideran que los usuarios han madurado más como personas desde que están en el Centro (3.8)

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

Lo más valorado es:

- 1º. Con diferencia cuantitativa, el trato y la labor del personal de atención directa, mencionando aspectos como la atención personalizada, la dedicación, el cariño y la paciencia que muestran.
- 2º. En un segundo lugar, se valoran aspectos personales, como concretamente que los usuarios en muchos casos están más contentos, alegres y felices desde que están en el Centro.
- 3º. En tercer lugar, se valoran las actividades, labores y excursiones que se realizan en los distintos Centros.

Además, de los aspectos destacados también se menciona la satisfacción general por todo la labor realizada, el valor que tiene la información prestada, el bienestar y la mejora de la calidad del propio usuario desde que está en el Centro, y las relaciones que adquieren entre ellos y entre personal de fuera.

Lo que se mejoraría del Centro:

- 1º. El transporte, destacando la mejora del servicio en general, la puntualidad, la coordinación y supervisión del mismo y la creación de una figura de apoyo durante el mismo, mayoritariamente en Goienetxe y Usandizaga.
- 2º. La comida y menús, principalmente en los Centros de Día de Goienetxe, Usandizaga.
- 3º. El horario, bien el mantenimiento del horario anterior, la amplitud de horario de los viernes, y la adecuación del horario a las necesidades de los familiares, concretamente en los Centros de Ordizia, Goienetxe y Usandizaga.
- 4º. Aumentar en número de actividades a realizar fuera y dentro del Centro.
- 5º. Ampliar y mejorar instalaciones y ubicación de algunos Centros.

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 han tenido los resultados generales para poder hacer aportaciones al informe final.

SOBRE EL INSTRUMENTO

La gran mayoría de las personas que han contestado al cuestionario no han tenido problemas a la hora de contestar al mismo. Las únicas dificultades que se han mencionado han sido el proporcionar respuesta a algunas preguntas determinadas por desconocimiento

Como aspectos a mejorar en el futuro, cabría mencionar lo siguiente:

- En cuanto a la escala de respuesta (incluir no sabe/no contesta)
- Revisar la pregunta número 11
- Modificar escala de respuestas para el bloque “Desde que mi hijo o hermanos está en el Centro...” sustituyéndola por SI/NO.

USO DE LOS RESULTADOS EN LA MEJORA DEL SERVICIO

1. Reflexionar sobre los resultados obtenidos en el marco del Equipo de Responsables de Centro y de los Equipos de Personal de cada Centro 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 último trimestre del 2009 .
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 susceptibles de mejora.

ANEXO 1
COMUNICACIÓN POSTAL Y CUESTIONARIO ENVIADOS

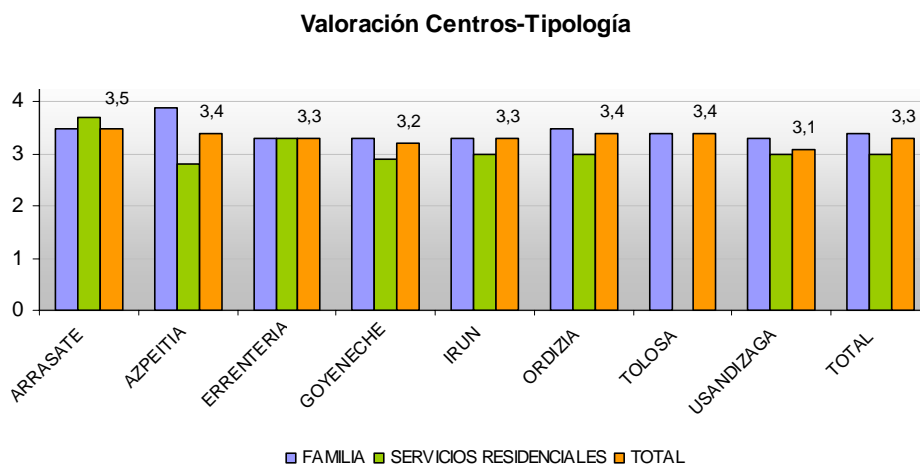
ANEXO 2

VALORACIÓN DE CADA UNA DE LAS PREGUNTAS*

¿Cómo está usted de satisfecho/a con...?

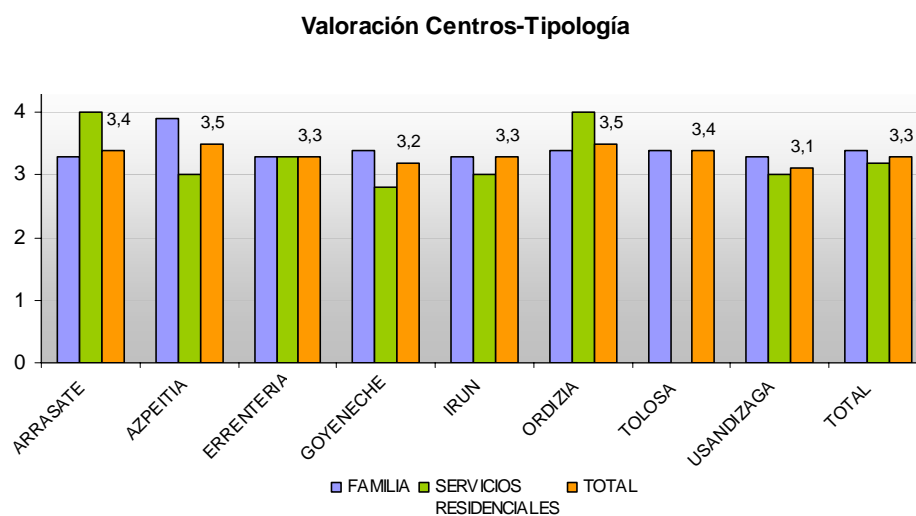
P1-Lo que aprende su familiar en el Centro

En general no hay grandes diferencias de las valoraciones recibidas entre Centros. El Centro de Día mejor valorado en lo que se refiere al aprendizaje es el de Arrasate. En Azpeitia la valoración de las familias supera al resto de valoraciones.



P2-Los trabajos/actividades que realiza su familiar en el Centro

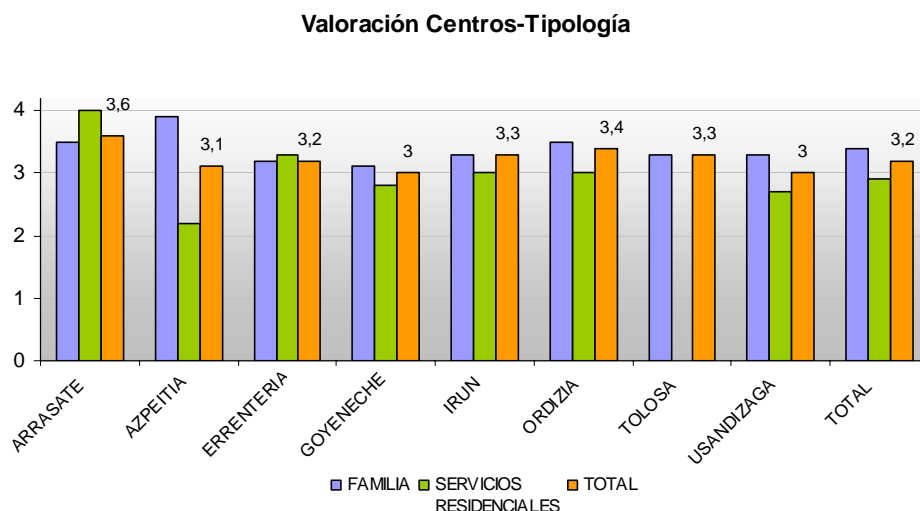
En este apartado tampoco encontramos grandes diferencias aunque destacan las valoraciones medias de los Centros de Día de Azpeitia y Ordizia y las valoraciones de las familias. La puntuación más alta (4) la reciben los Centros de Arrasate y Ordizia otorgada por los profesionales de los servicios residenciales.



*Los datos numéricos se exponen en la tabla de la página 31.

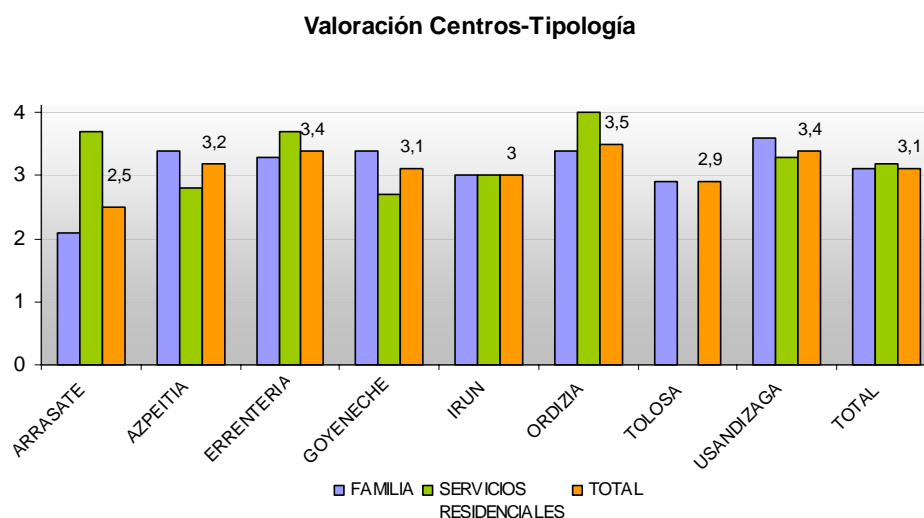
P3-Los apoyos que recibe su familiar en el área de salud, cuidado personal, etc.

En lo referente al apoyo en el área de salud y cuidado a los familiares destaca la valoración media del Centro de Día de Arrasate (3,6) por encima de los demás Centros, y donde la valoración de los profesionales del servicio (4) supera la de las familias.



P4-La ayuda que recibe su familiar para participar en actividades en el pueblo/ciudad fuera del Centro

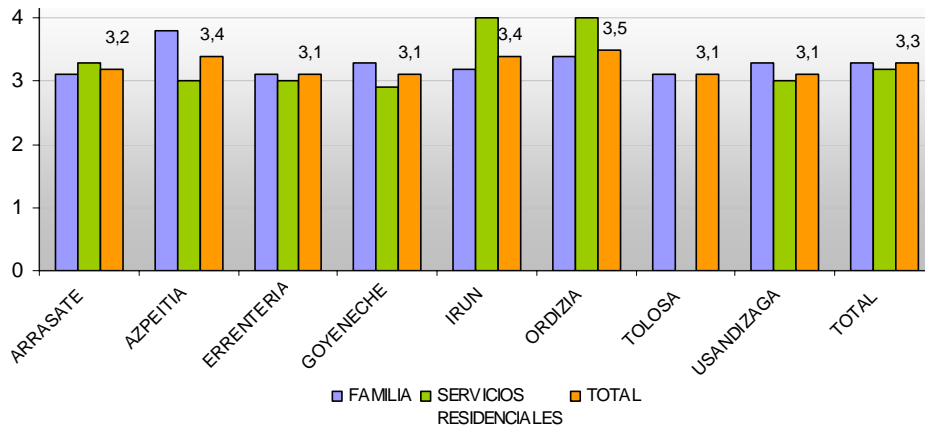
En este apartado encontramos algunas de las valoraciones más bajas. Concretamente en el caso del Centro de Arrasate, destaca la gran diferencia entre la valoración de los profesionales de los servicios residenciales y la de las familias, lo que da una valoración media de 2,5. El Centro de Día de Tolosa también recibe una valoración baja en este aspecto por parte de las familias (2,9). Por otro lado, entre las valoraciones más altas están la de los Centros de Día de Ordizia, Erretería y Usandizaga que reciben 3,5, 3,4 y 3,4 respectivamente.



P5-Poder participar en la reunión anual para establecer lo que es importante para su familiar

De manera global, no existen grandes diferencias de valoración en lo que se refiere a la participación en la reunión anual. En los Centros de Irun y Ordizia este aspecto está muy bien valorado por los profesionales de los servicios residenciales y en el Centro de Azpeitia por parte de las familias.

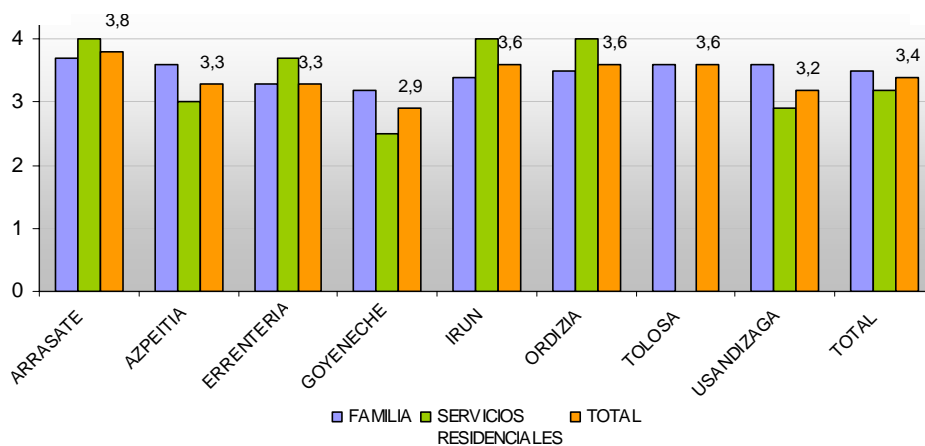
Valoración Centros-Tipología



P6-La información (informes, llamadas, reuniones, etc.) que recibe como familiar sobre distintos aspectos y actividades del Centro

Este es uno de los aspectos que recibe las valoraciones más altas para algunos de los Centros como son los de Arrasate, Ordizia, Irun y Tolosa. El caso contrario se da en el Centro de Día de Goienetxe que recibe la valoración más baja.

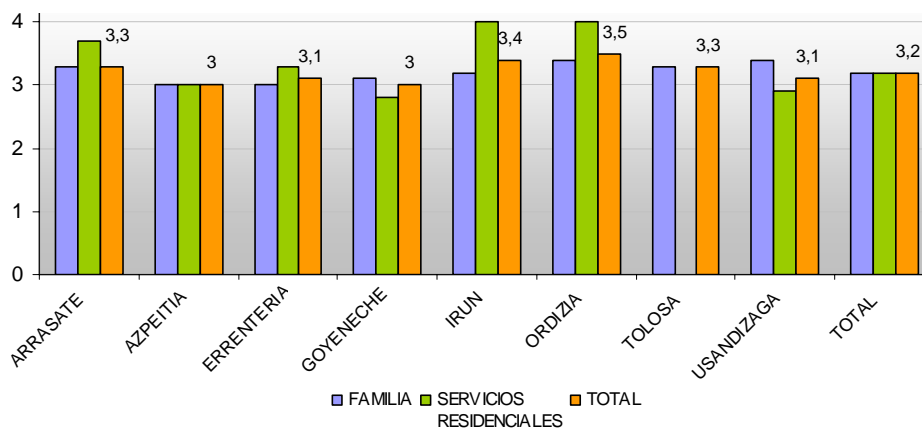
Valoración Centros-Tipología



P7-La respuesta que recibe como familiar a las sugerencias, demandas y quejas que plantea

No encontramos diferencias reseñables en el apartado de respuesta a sugerencias planteadas aunque destacan los Centros de Ordizia e Irun especialmente por la alta valoración de los profesionales de los servicios residenciales a este aspecto.

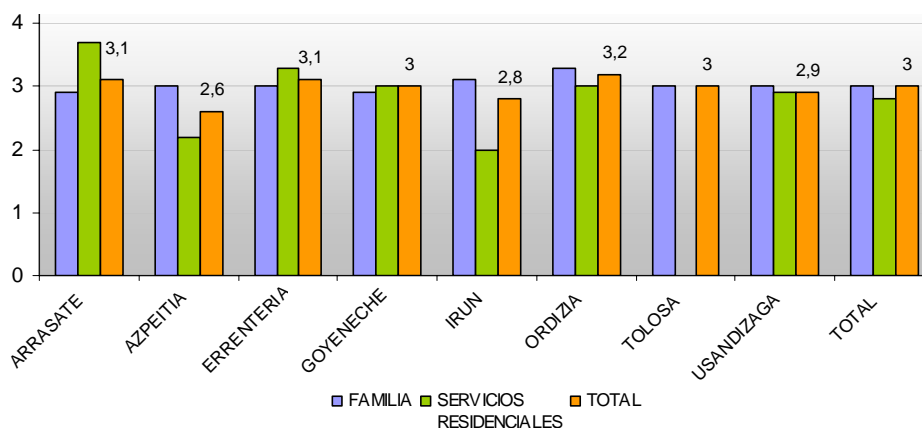
Valoración Centros-Tipología



P8-Las posibilidades que tiene como familia de colaborar y participar en el funcionamiento del Centro

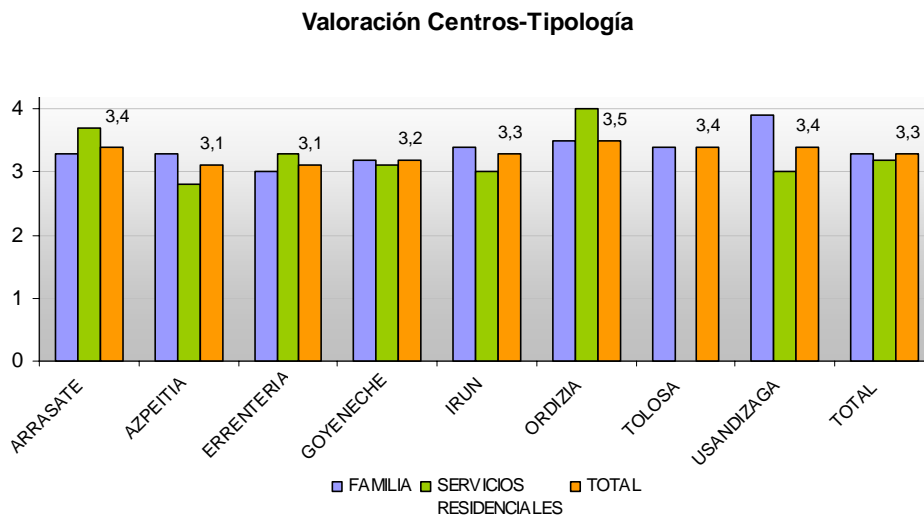
No hay grandes diferencias entre los distintos centros, aunque se reciben valoraciones en general más bajas. Los Centros en que peor se valora este apartado son Azpeitia e Irun, donde destaca la valoración más baja recibida por los profesionales de los servicios residenciales.

Valoración Centros-Tipología



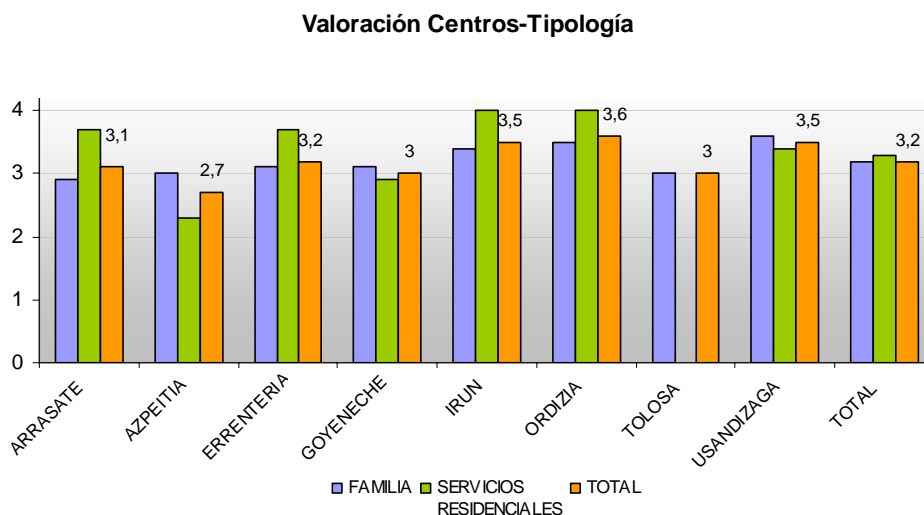
P9-La imagen que se da de las personas con discapacidad, desde el Centro al exterior

En lo que se refiere a la imagen que se da al exterior todas las valoraciones están muy alineadas, destacando la valoración de los profesionales de servicios residenciales en el Centro de Día de Ordizia y la de las familias en el Centro de Día de Usandizaga.



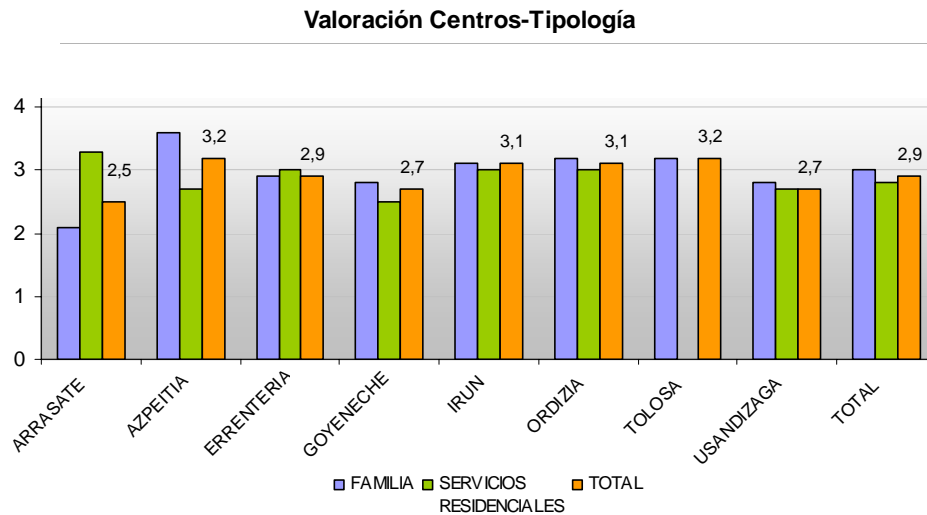
10-La participación en actividades del pueblo (mercadillos, actos culturales,...)

Los Centros de Día de Ordizia, Irun y Usandizaga reciben la valoración media más alta y el de Azpeitia la más baja, por debajo de 3.



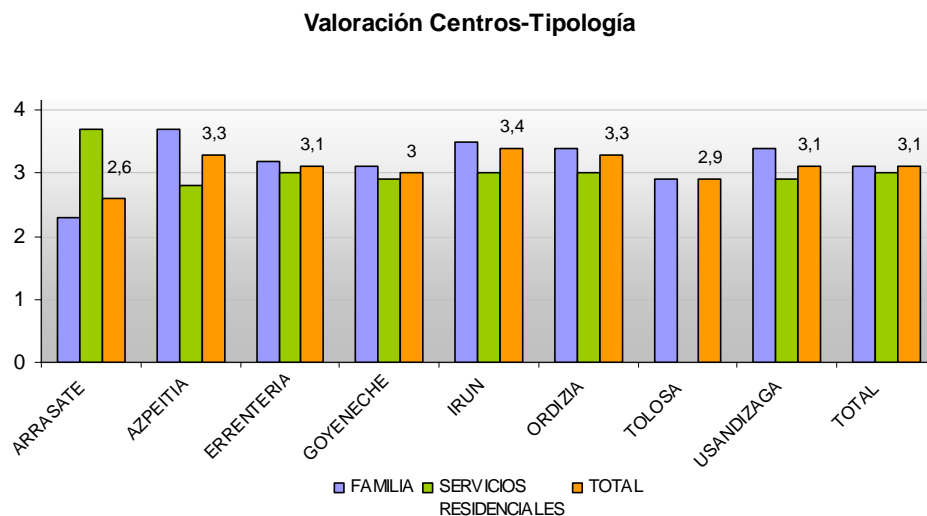
P11-La información que recibe para que su familiar pueda acceder a otros servicios (empleo, vivienda, ocio,...)

La información recibida sobre otros servicios es la peor valorada. En cuatro de los ocho centros analizados esta valoración se encuentra por debajo de los 3 puntos (Arrasate, Goienetxe, Usandizaga y Errenteria). En el Centro de Día de Arrasate, destaca de nuevo la diferencia de un punto en la valoración entre familias y los profesionales de los servicios residenciales.



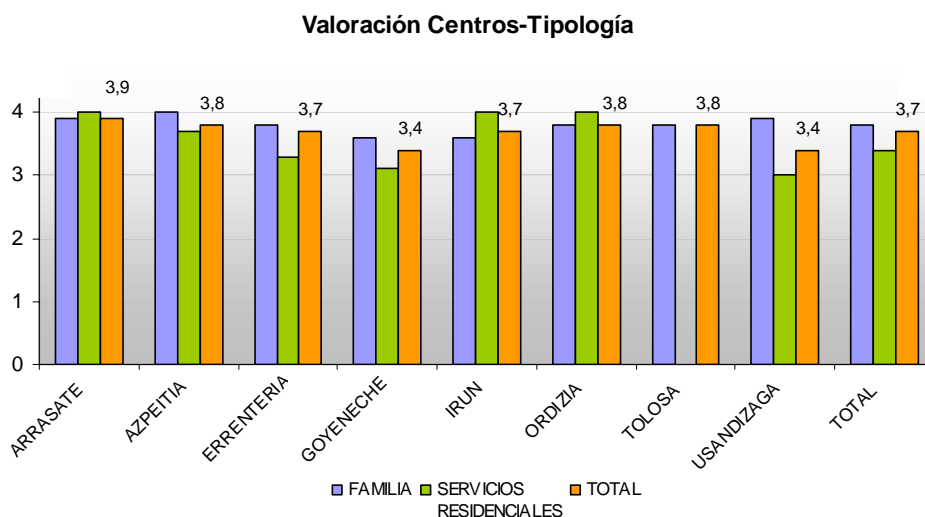
P12-El trabajo realizado por los responsables del Centro con otras asociaciones y los Ayuntamientos.

El trabajo realizado por los responsables del Centro con otras asociaciones se valora mejor de manera global en Irun, Ordizia y Azpeitia y se valora peor por parte de las familias en Arrasate y Tolosa.



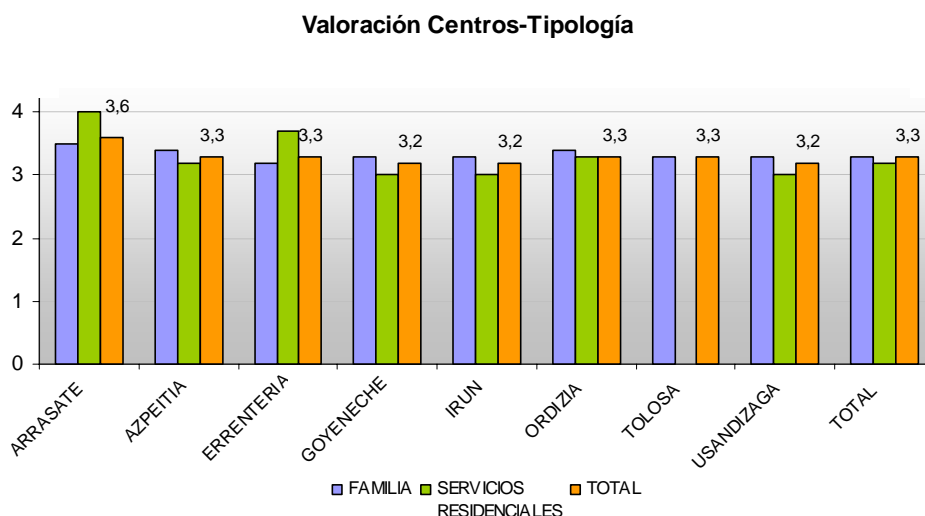
P13-El respeto y el trato que los monitores y el responsable del Centro dan a su familiar

Este es el apartado mejor valorado tanto de manera global como entre los diferentes centros. A su vez las familias valoran en general, este aspecto mejor que los profesionales de los servicios residenciales. Destaca el Centro de Día de Arrasate, por la valoración casi igual que reciben por parte de los dos sectores analizados.



P14-La formación que tiene el personal del Centro

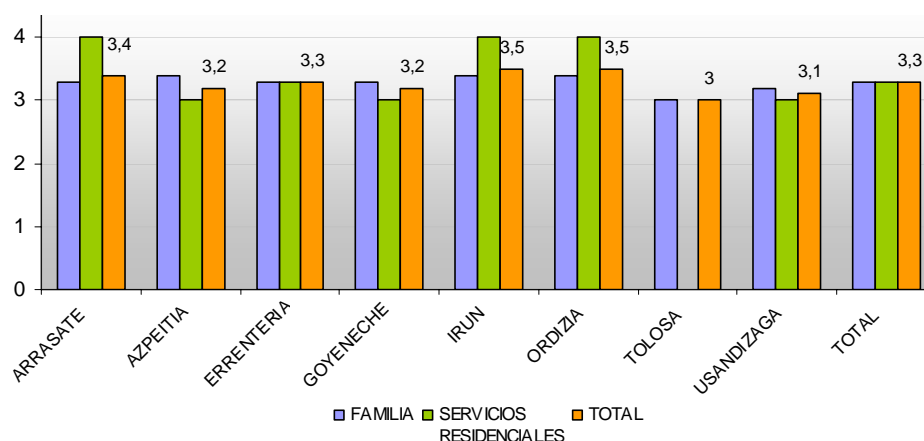
La formación del personal del Centro se valora de manera similar en todos los Centros aunque sobresale la valoración del Centro de Día de Arrasate y más concretamente la otorgada por los profesionales de los servicios residenciales.



P15-El trato y el apoyo que reciben como familia del resto de profesionales del Servicio

El trato y el apoyo recibido por el resto de profesionales es valorado también en todos los Centros de forma similar con 3,3 puntos y asciende a los 3,5 en Irun y Ordizia y 3,4 en Arrasate debido a las valoraciones más altas recibidas de los profesionales de los servicios residenciales.

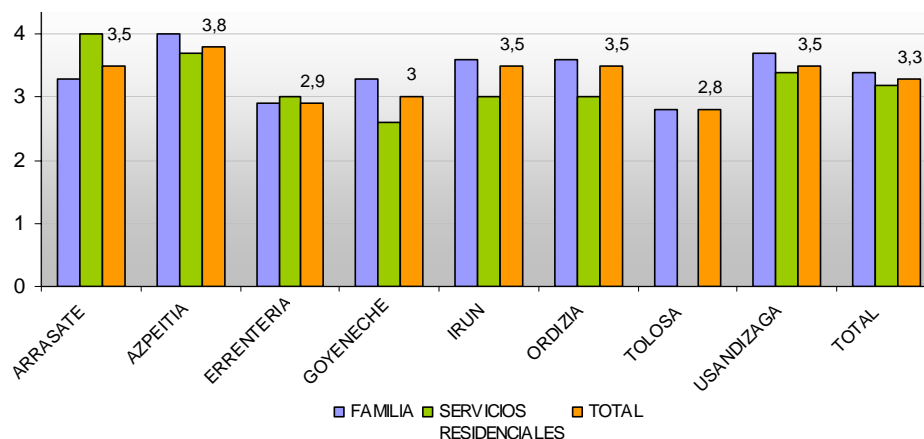
Valoración Centros-Tipología



P16-Las instalaciones y equipamiento del Centro (edificio, espacios, maquinaria, mobiliario,...)

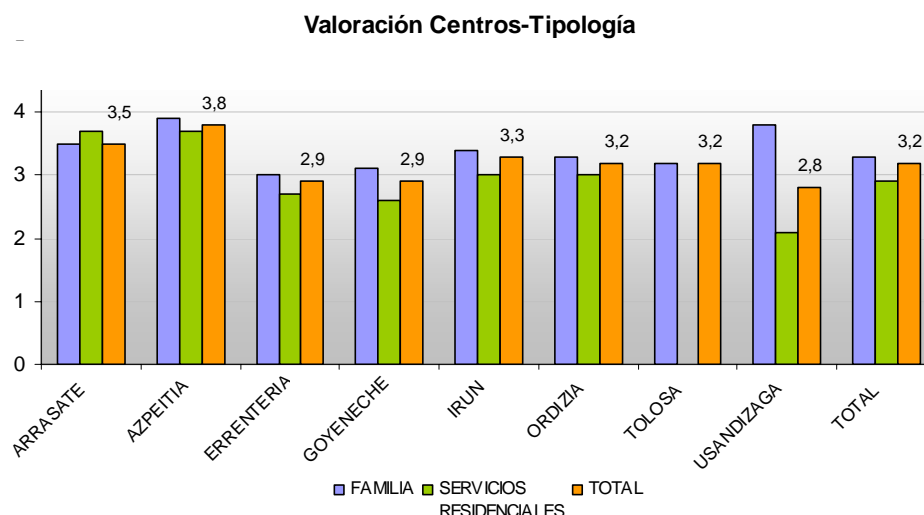
Las instalaciones y el equipamiento reciben valoraciones muy altas en algunos Centros, es el caso de Azpeitia y algo peor en Erretería, Tolosa y Goienetxe. Las familias valoran mejor las instalaciones que los responsables de los Centros de manera global.

Valoración Centros-Tipología



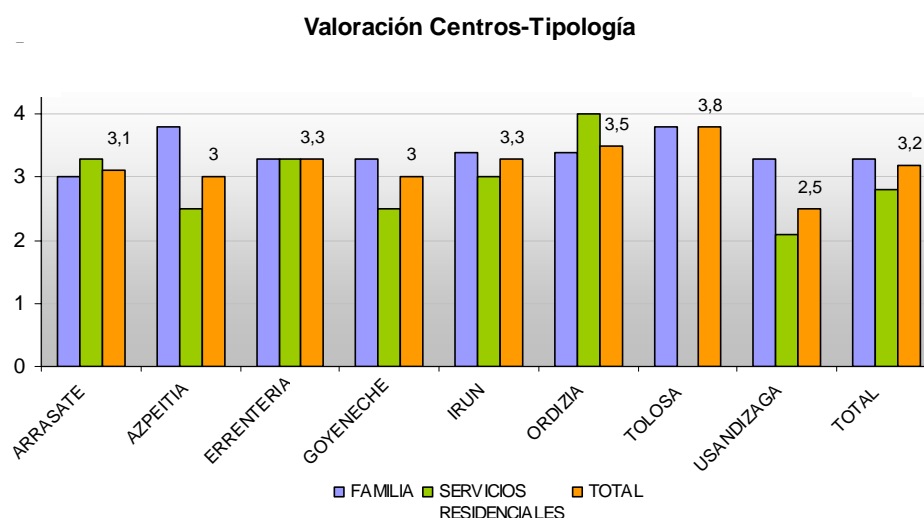
P17-El funcionamiento del comedor

El comedor es otro de los aspectos que se valora mejor en algunos de los Centros que en otros. La peor valoración la recibe el Centro de Día de Usandizaga por parte de los profesionales de los servicios residenciales y a casi 2 puntos de diferencia con respecto a la valoración de las familias. Le sigue el Centro de Día de Errenteria y Goienetxe. Los mejor valorados, Azpeitia y Arrasate. En este aspecto los profesionales son más críticos que las familias.



P18-El funcionamiento del transporte (en caso de utilizarlo)

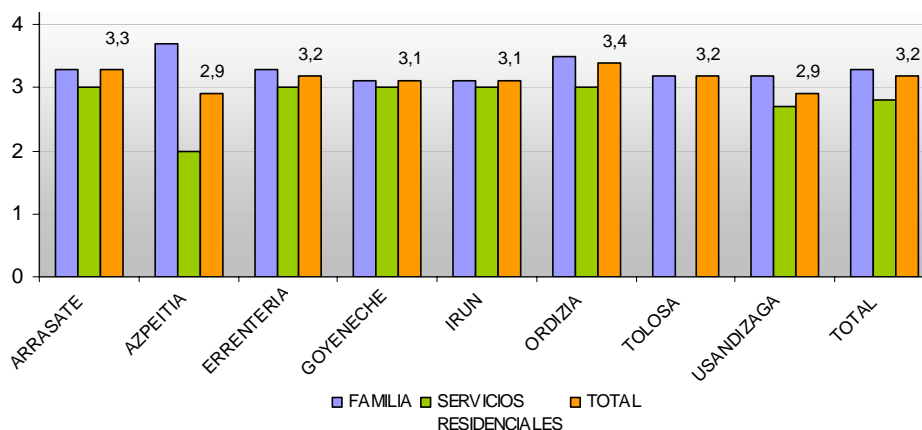
Al igual que el aspecto anterior el funcionamiento del transporte también recibe la peor puntuación el Centro De Día de Usandizaga por parte de los profesionales de los servicios residenciales. Las puntuaciones más altas la dan las familias al Centro de Dia de Tolosa y los profesionales de los servicios profesionales al de Ordizia.



P19-La seguridad que existe en el Centro para las personas con discapacidad.

La mejor valoración en cuanto a la seguridad que existe en el Centro, la recibe el Centro de Día de Ordizia y la más baja el Centro de Usandizaga. A su vez, la peor puntuación la dan los profesionales de los servicios residenciales al Centro de Día de Azpeitia.

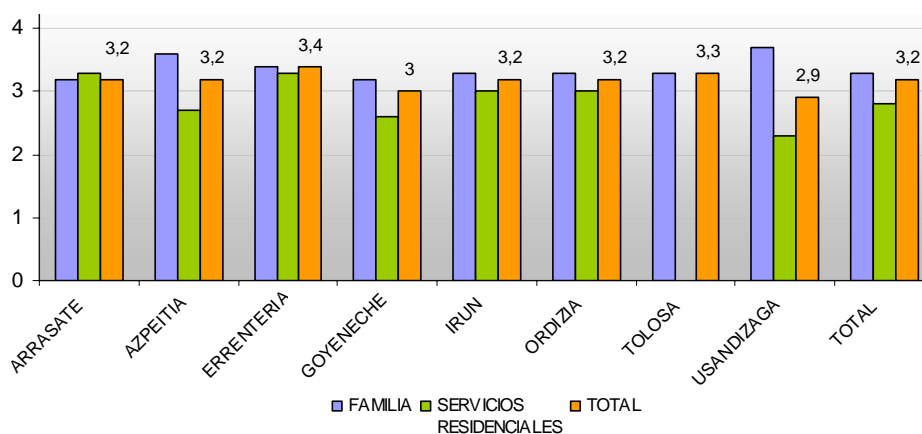
Valoración Centros-Tipología



P20-El horario de funcionamiento del Centro

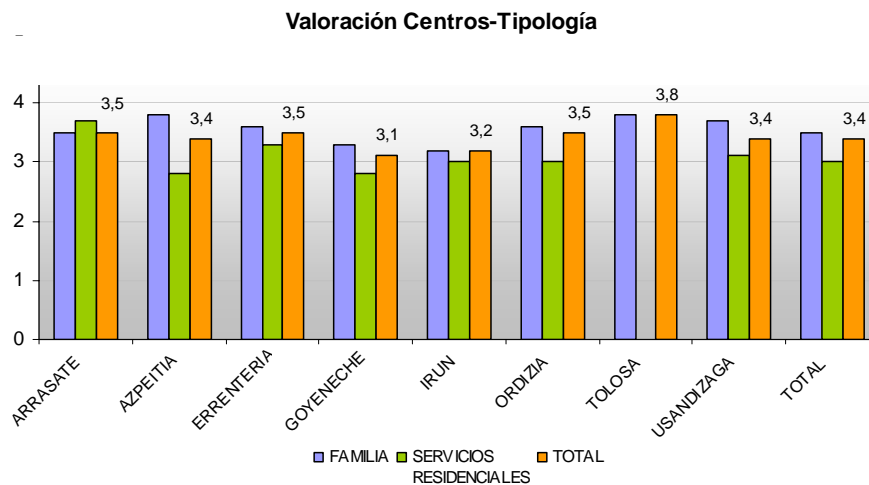
El horario del Centro se valora por encima de los 3 puntos y por debajo de 3,5 en todos los Centros excepto en el Centro de Día de Usandizaga (2,9), que recibe la puntuación más baja por parte de los profesionales de los servicios residenciales y la más alta por las familias. Las familias son en general, las que mejor valoran el horario de funcionamiento.

Valoración Centros-Tipología

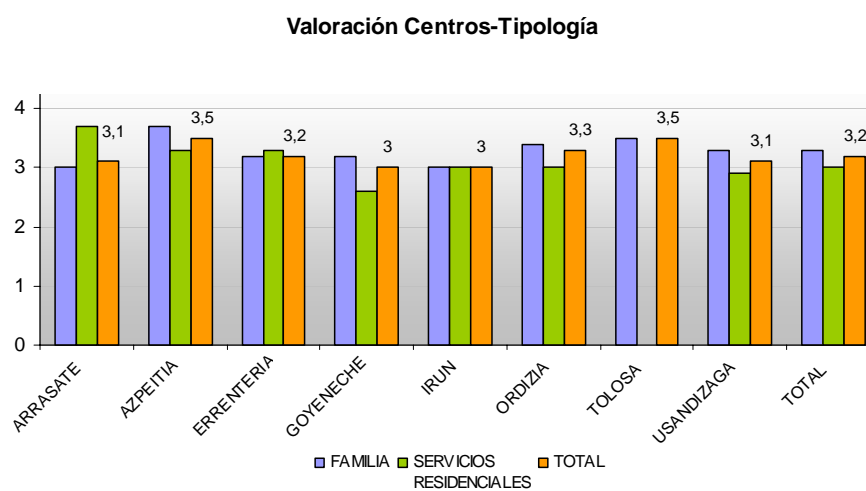


Desde que mi hijo o hermano está en el Centro...

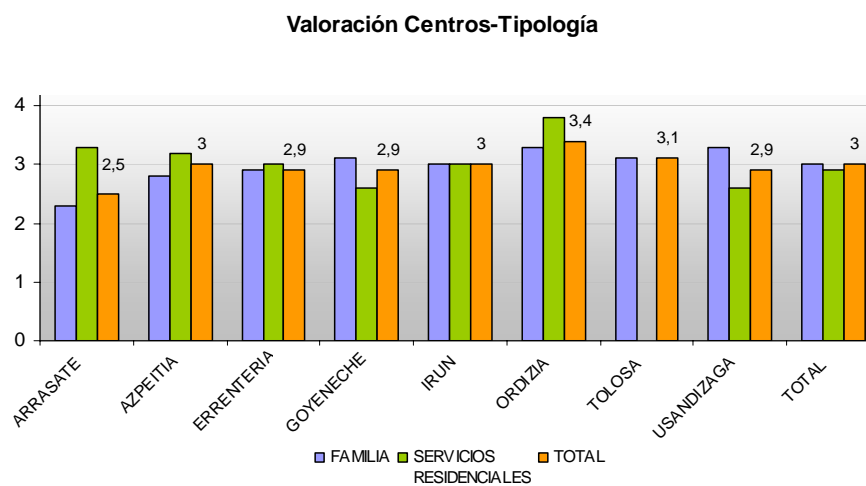
P1-1-Está más contento y va con ganas al mismo



P1-2-Tiene más amigos/as y se relaciona más

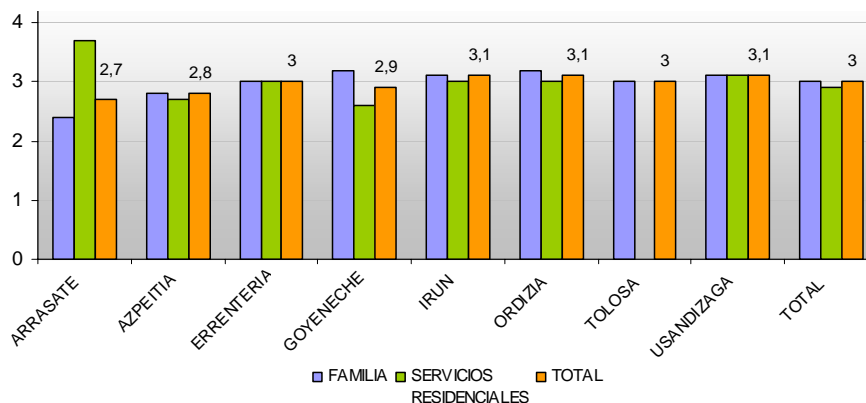


P1-3-Ha madurado como persona



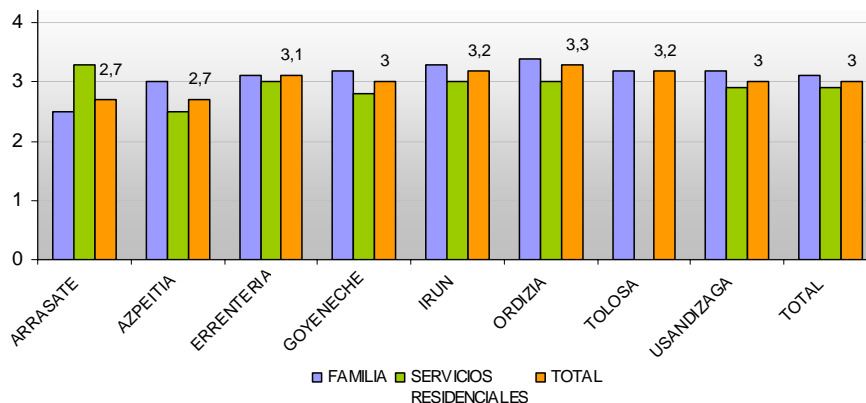
P1-4-Se cuida más y está mejor físicamente

Valoración Centros-Tipología



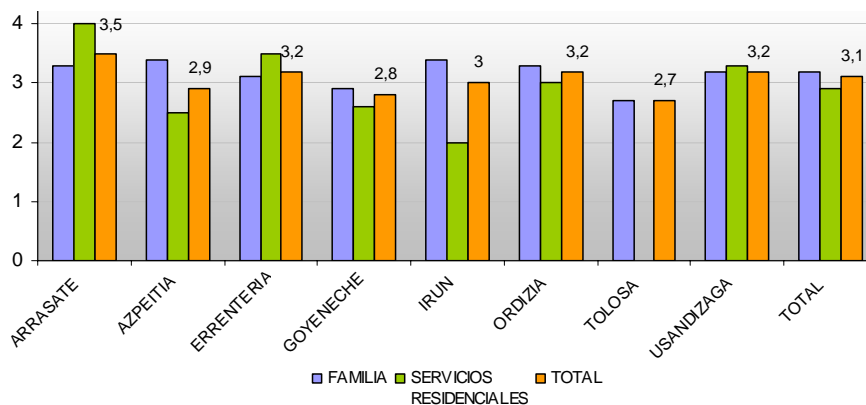
P1-5-Opina y elige mejor lo que le gusta

Valoración Centros-Tipología



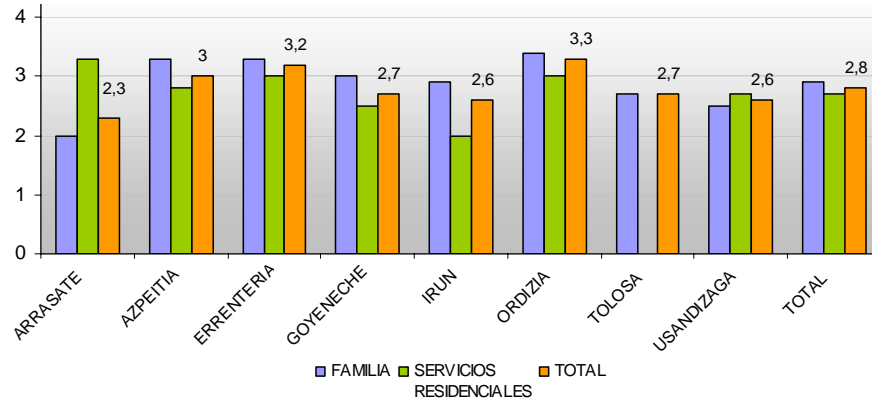
P1-6-Participa y sale más a las actividades de su pueblo

Valoración Centros-Tipología



P1-7-Conoce y defiende sus derechos como persona

Valoración Centros-Tipología



ANEXO 3 TABLA DE PUNTUACIONES

CENTROS DE DÍA		ARRASATE		AZPEITIA		ERRENTERIA		GOIENETXE		IRUN		ORDIZIA		TOLOSA		USANDIZAGA		FAMILIA		RESIDENCIA		GLOBAL	
		F	P	F	P	F	P	F	P	F	P	F	P	F	P	F	P						
PREGUNTAS		F	P	F	P	F	P	F	P	F	P	F	P	F	P	F	P						
P1	Aprendizaje	3,5	3,7	3,9	2,8	3,3	3,3	3,3	2,9	3,3	3	3,5	3	3,4		3,3	3	3,4	3	3,3			
P2	Actividades dentro del Centro	3,3	4	3,9	3	3,3	3,3	3,4	2,8	3,3	3	3,4	4	3,4		3,3	3	3,4	3,2	3,3			
P3	Apoyo salud	3,5	4	3,9	2,2	3,2	3,3	3,1	2,8	3,3	3	3,5	3	3,3		3,3	2,7	3,4	2,9	3,2			
P4	Actividades en el pueblo	2,1	3,7	3,4	2,8	3,3	3,7	3,4	2,7	3	3	3,4	4	2,9		3,6	3,3	3,1	3,2	3,1			
P5	Reunión anual individual	3,1	3	3,8	3	3,1	3	3,3	2,9	3,2	4	3,4	4	3,1		3,3	3	3,3	3,2	3,3			
P6	Información recibida	3,7	4	3,6	3	3,3	3,7	3,2	2,5	3,4	4	3,5	4	3,6		3,6	2,9	3,5	3,2	3,4			
P7	Respuestas a quejas	3,3	3,7	3	3	3	3,3	3,1	2,8	3,2	4	3,4	4	3,3		3,4	2,9	3,2	3,2	3,2			
P8	Colaborar	2,9	3,7	3	2,2	3	3,3	2,9	3	3,1	2	3,3	3	3		3	2,9	3	2,8	3			
P9	Imagen	3,3	3,7	3,3	2,8	3	3,3	3,2	3,1	3,4	3	3,5	4	3,4		3,9	3	3,3	3,2	3,3			
P10	Participación-pueblo	2,9	3,7	3	2,3	3,1	3,7	3,1	2,9	3,4	4	3,5	4	3		3,6	3,4	3,2	3,3	3,2			
P11	Información-otros servic.	2,1	3,3	3,6	2,7	2,9	3	2,8	2,5	3,1	3	3,2	3	3,2		2,8	2,7	3	2,8	2,9			
P12	Responsables	2,3	3,7	3,7	2,8	3,2	3	3,1	2,9	3,5	3	3,4	3	2,9		3,4	2,9	3,1	3	3,1			
P13	Trato monitores	3,9	4	4	3,7	3,8	3,3	3,6	3,1	3,6	4	3,8	4	3,8		3,9	3	3,8	3,4	3,7			
P14	Formación-personal	3,5	4	3,4	3,2	3,2	3,7	3,3	3	3,3	3	3,4	3,3	3,3		3,3	3	3,3	3,2	3,3			
P15	Trato resto de prof.	3,3	4	3,4	3	3,3	3,3	3,3	3	3,4	4	3,4	4	3		3,2	3	3,3	3,3	3,3			
P16	Instalaciones	3,3	4	4	3,7	2,9	3	3,3	2,6	3,6	3	3,6	3	2,8		3,7	3,4	3,4	3,2	3,3			
P17	Comedor	3,5	3,7	3,9	3,9	3	2,7	3,1	2,6	3,4	3	3,3	3	3,2		3,8	2,1	3,3	2,9	3,2			
P18	Transporte	3	3,3	3,8	2,5	3,3	3,3	3,3	2,5	3,4	3	3,4	4	3,8		3,3	2,1	3,3	2,8	3,2			
P19	Seguridad	3,3	3	3,7	2	3,3	3	3,1	3	3,1	3	3,5	3	3,2		3,2	2,7	3,3	2,8	3,2			
P20	Horario	3,2	3,3	3,6	2,7	3,4	3,3	3,2	2,6	3,3	3	3,3	3	3,3		3,7	2,3	3,3	2,8	3,2			
P21	Satisfacción Global	3,4	4	4	3	3,4	3,3	3,3	2,9	3,5	3	3,5	4	3,2		3,7	3	3,5	3,1	3,4			
P1-1	Contento/a	3,5	3,7	3,8	2,8	3,6	3,3	3,3	2,8	3,2	3	3,6	3	3,8		3,7	3,1	3,5	3	3,4			
P1-2	Amigos/as	3	3,7	3,7	3,3	3,2	3,3	3,2	2,6	3	3	3,4	3	3,5		3,3	2,9	3,3	3	3,2			
P1-3	Maduración	2,3	3,3	2,8	3,2	2,9	3	3,1	2,6	3	3	3,3	3,8	3,1		3,3	2,6	3	2,9	3			
P1-4	Cuidado	2,4	3,7	2,8	2,7	3	3	3,2	2,6	3,1	3	3,2	3	3		3,1	3,1	3	2,9	3			
P1-5	Opina y elige	2,5	3,3	3	2,5	3,1	3	3,2	2,8	3,3	3	3,4	3	3,2		3,2	2,9	3,1	2,9	3			
P1-6	Participa	3,3	4	3,4	2,5	3,1	3,5	2,9	2,6	3,4	2	3,3	3	2,7		3,2	3,3	3,2	2,9	3,1			
P1-7	Conoce derechos	2	3,3	3,3	2,8	3,3	3	3	2,5	2,9	2	3,4	3	2,7		2,5	2,7	2,9	2,7	2,8			