



VIVIENDA TUTELADA. AFADE-FUNDACIÓN CARLOS MARTÍN

INFORME DEL PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE 2019:

Persona con Discapacidad Intelectual (Usuario VVTT)

PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: Persona con Discapacidad Intelectual (Usuario VVTT)					
Encuesta:		SI/ BIEN/ MUCHO	REGULAR/ A VECES	NO/MAL/ POCO	No sabe/no contesta
1	¿Te encuentras a gusto en el piso?	66,60%	28,57%	4,70%	
2	¿Puedes hablar con el/la profesional si tienes un problema?	95,20%	0%	4,70%	
3	¿Confías en los profesionales para contarles algo íntimo/personal?	71,42%	28,57%	0%	
4	¿Te llevas bien con tus compañeros del piso?	38,09%	61,90%	0%	
5	¿Tú familia se interesa por tu vida diaria?	61,90%	28,57%	9%	
6	Si quieres invitar a algún amigo o familiar, ¿puedes hacerlo?	95,20%	0%	4,70%	
7	¿En el piso aprendes cosas nuevas?	85,71%	4,70%	9%	
8	¿En el piso te ayudan a ser más independiente; vestirse solo, limpiar, cocinar	95,20%	4,70%	0%	
9	¿En el piso te ayudan con cosas importantes para ti? Ocio, dinero...	95,20%	0%	4,70%	
10	¿Te gusta hacer las tareas del hogar?	52,38%	42,85%	4,70%	
11	¿Se tiene en cuenta tu opinión para decorar el piso, ver la TV, actividades	90,47%	9%	0%	
12	¿Puedes usar tu tiempo como quieras (Descansar, pasear, ocio)...?	90,47%	4,70%	4,70%	
13	¿Se respetan tus gustos y aficiones en la vivienda?	85,71%	9%	4,70%	
14	¿Tienes tu habitación decorada a tu gusto?	80,95%	9%	9%	
15	¿Te gusta el piso? (mobiliario, habitaciones, salón ,baño)	90,47%	0%	9%	
16	¿En el piso hace buena temperatura?	57,14%	33,33%	9%	
17	¿Te gusta la comida del piso?	61,90%	28,57%	9%	
18	¿Te gusta el barrio?	66,66%	14,28%	19,40%	
19	En general, ¿Te gusta el piso?	90,47%	4,70%	4,70%	

De un total de 22 personas usuarias del servicio de Viviendas Tuteladas de la FCM se reciben *21 respuestas* sobre las que se elabora el informe, esto supone un porcentaje de respuesta del 94,45%. Para poder hacer una lectura completa separaremos las respuestas por bloques, aunque cabe destacar que, aunque el porcentaje de respuestas positivas es muy alto, no hay ninguna respuesta con el 100%.

VIVIENDA TUTELADA. AFADÉ-FUNDACIÓN CARLOS MARTÍN

En las preguntas relacionadas con **profesionales**, el 95,20% afirman que les tratan bien, que confían en ellos y que pueden contar con ellos cuando lo necesitan. En torno al 90% de los encuestados, están de acuerdo en que se tiene en cuenta su opinión para todo lo relacionado con los cambios y cosas del piso. Sienten que les ayudan en las actividades importantes para ellos (como médicos, relaciones de pareja o manejo del dinero).

Un 71,42% considera que los profesionales pueden mantener sus cosas en secreto, frente a un 28,57% que piensa que regular.

En cuanto a sus **actividades y la vida en general en la VVTT**, un 85,71% dicen que se respetan sus gustos y aficiones, que pueden hacer y tener cosas que les gustan y que allí aprenden cosas útiles, frente al 9% que afirma que a veces sus gustos no se respetan y el 9% que siente que no aprende nada nuevo en el centro. La mayoría (95,20%) están de acuerdo con la afirmación de que les enseñan cosas para poder ser más autónomos. El 90,47% de ellos afirman tener tiempo para descansar en el piso, frente a un 4,70% que piensa que en algunas ocasiones y otro 4,70% que no.

Un 90,47% de las personas se sienten cómodos y les gusta la decoración, las habitaciones, el salón.

El 38,9% de las personas dice tener buena relación con sus **compañeros**, el restante 61,90% dicen que se llevan regular en la convivencia.

Como detalle a destacar, las *preguntas con índice de respuestas más negativos son:*

- **Dieta:** El 61,90% la valora como positiva, un 28,57% dice que les gusta regular y un 9% dice que no les gusta.
- **Temperatura:** El 57,14% de las respuestas son positivas, pero el 33,3% y el 9% manifiestan que en el piso se está regular y mal y, en varios de los comentarios, se expresa que tienen frío en invierno y calor en verano.
- **Entorno:** aunque un 66,66% contesta de manera positiva, hay un 19,40% que manifiestan que no. Además, en los comentarios, varios de ellos manifiestan que no les gusta el barrio ni la gente.

Es importante tener en cuenta la respuesta a la pregunta clave de si les gusta y se encuentran bien viviendo en las VVTT; el 90,47% de las personas afirman que sí.