

CENTRO OCUPACIONAL AFADÉ-FUNDACIÓN CARLOS MARTÍN
(Centro concertado por la Consejería de Asuntos Sociales y Cofinanciado al 50% por el Fondo Social Europeo)

VALORACIÓN DEL SERVICIO: DPVI 2019

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA FAMILIA		SI/ BIEN	REGULAR/ A VECES	NO/ MAL	NS/NC
1	¿Es buena la comunicación con el centro?	35	4	0	
2	¿Cómo valoras la atención de los profesionales hacia tu familiar?	38	1	0	
3	¿Conoces lo que hace habitualmente tu familiar en el centro?	30	9	0	
5	¿Te parecen adecuadas las instalaciones?	36	3	0	
6	¿Crees que tu familiar recibe los apoyos adecuados para sus necesidades e intereses?	35	3	0	1
7	¿Desde el centro apoyan a tu familiar para que haga cosas por sí mismo/a, y fomentar su autonomía?	35	4	0	
8	¿La comida del Centro es adecuada para tu familiar?	33	5	0	1
9	¿Crees que tu familiar se encuentra a gusto en el Centro?	35	3	0	1
13	En general, ¿Cuál es tu valoración del servicio?	35	1	0	3



ESPACIO PARA SUGERENCIAS Y APORTACIONES

- El usuario a veces no está a gusto en ningún sitio
- Más información sobre las nuevas actividades
- Fomentar mejor las necesidades
- Las instalaciones pueden mejorarse y modernizarse
- La comida a veces un poco escasa
- Falta de llamada al familiar cuando no asiste
- Flexibilidad en los horarios para los que viven lejos entrando ½ más tarde
- Poca comunicación con el centro
- Taller de lectura y escritura para que no se olvide lo aprendido

INFORME DE RESULTADOS

En enero de 2020 se entrega a todas las familias del COFOIL esta encuesta de valoración del servicio, de la que se obtienen 39 respuestas con las que se elabora el informe; son aproximadamente la mitad de las familias las que contestan.

Se obtienen más de un 80% de respuestas positivas en diferentes ítems relacionados con las **actividades**, lo que quiere decir que consideran que con ellas mejoran las capacidades y la autonomía de sus familiares. En los comentarios se manifiesta mejorar el fomento de las necesidades de los usuarios y dedicar más tiempo a la lectura y escritura.

 <p>Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES, FAMILIAS, IGUALDAD Y NATALIDAD</p>	PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: FAMILIA		 <p>Fundación Carlos Martín miembro de PLENA INCLUSIÓN MADRID</p>
	Rev. 0	Pág. 1 de 1	

CENTRO OCUPACIONAL AFADÉ-FUNDACIÓN CARLOS MARTÍN
(Centro concertado por la Consejería de Asuntos Sociales y Cofinanciado al 50% por el Fondo Social Europeo)

VALORACIÓN DEL SERVICIO: DPVI 2019

El 90% de familias valoran positivamente la **comunicación** con el centro, aunque un 10% de las familias dicen que la comunicación es escasa y solicitan más información sobre las nuevas actividades.

Los resultados más bajos se obtienen cuando se pregunta si los familiares conocen lo que los usuarios hacen en el centro, un 76% de familias contestan que es adecuada pero un 23% la valoran como regular. Los comentarios están relacionados con el ítem de comunicación.

Respecto al ítem de la **dieta**, ha aumentado respecto a los resultados del año anterior; el 86,84% la valora positivamente, aunque un 13,15% lo valora como regular. El único comentario al respecto es el que indica que en algunas ocasiones la ración es escasa.

De las diferentes observaciones individuales que se hacen, se podrían destacar las siguientes:

- Flexibilidad en los horarios para los usuarios que viven lejos
- Mejorar y modernizar las instalaciones
- Se añade una encuesta en blanco ya que los familiares afirman que llevan solamente 2 meses en el servicio y no pueden opinar sobre ello

El 89,74% de las familias valoran positivamente el **apoyo** a la autonomía de acuerdo con las necesidades e intereses de los usuarios, mientras que un 10,25% lo valora como regular. Respecto a la valoración del **servicio en general**, el 97,22% lo valora positivamente frente al 2,77% que describe como regular, contando con 3 abstenciones.