



INFORME

INECA

2019

CENTRO LABORAL LAMASTELLE



MODELOS DE ENCUESTAS USUARIOS Y FAMILIAS
ANALISIS DE RESULTADOS
RESULTADOS ENCUESTA USUARIOS CLL 2019
RESULTADOS ENCUESTA FAMILIAS CLL 2019
ANALISIS DE LA TENDENCIA 2010-2019



	ASPRONAGA	ENCUESTA GENERAL SATISFACCION PARA USUARIOS CENTRO LABORAL LAMASTELLE	Pagina número 1 de 2
Pérez Lugín, 10 15011 A Coruña Tfno.- 981-61.08.50 / Fax.- 981- 63.13.93 Web corporativa: aspronaga.net	Código del Documento		Edición
INECA 1-2-Enc			8 (Octubre 2019)

SOBRE QUIEN CONTESTA LA ENCUESTA:

a) ¿Cuántos años tienes?..... Rodea: CENTRO OCUPACIONAL - UNIDADES CENTRO DIA

b) ¿Cómo has cubierto esta encuesta?

Yo solo Me han ayudado a cubrirla La han cubierto por mi ¿Quién?.....

¿Qué cosas cree que se hacen bien ?

¿Qué cosas cree que se hacen mal ?

¿Qué otras cosas / servicios te gustaría que ASPRONAGA hiciera por ti?



RECUERDA:

El último día para entregar el cuestionario Cubierto es el 31 de Octubre de 2019.

¡¡¡¡¡Gracias por cubrirlo!!!!

Rodea con un círculo, en cada pregunta, el dibujo que te parezca mejor

PREGUNTAS	 POCO	 NORMAL	 MUCHO
1. ¿TE SIENTES BIEN EN LAMASTELLE?			
2. SI UN AMIGO O FAMILIAR NECESITARA VENIR A ESTE CENTRO, ¿LO ANIMARIAS A VENIR?			
3. ¿CREES QUE LAS INSTALACIONES SON CÓMODAS?			
4. ¿CREES QUE LAS INSTALACIONES ESTAN LIMPIAS?			
5. ¿CREES QUE TE AYUDAN Y TE CUIDAN?			
6. ¿TE GUSTAN LAS ACTIVIDADES QUE HACES EN EL CENTRO?			
7. ¿TE GUSTAN LOS HORARIOS DEL CENTRO?			
8. ¿CREES QUE TE ATIENDEN RÁPIDO Y BIEN CUANDO NECESITAS ALGO?			
9. ¿CREES QUE EL PERSONAL Y VOLUNTARIOS HACEN BIEN SU TRABAJO?			
10. ¿CREES QUE EL PERSONAL Y VOLUNTARIOS TE TRATAN CON RESPETO Y AMABILIDAD?			
11. ¿TIENES CONFIANZA EN EL PERSONAL Y VOLUNTARIOS QUE TE APOYAN?			
12. ¿CREES QUE TE DAN INFORMACIÓN FÁCIL DE ENTENDER?			
13. ¿TE GUSTA QUE HAGAN UN PLAN CON LAS ACTIVIDADES QUE VAS A HACER?			
14. ¿TE GUSTAN LOS TRABAJOS QUE HAY EN EL TALLER?			
15. ¿TE GUSTA LO QUE COBRAS DE GRATIFICACION?			
16. ¿CREES QUE TE AYUDAN A BUSCAR TRABAJO FUERA DE LAMASTELLE?			
17. ¿TE GUSTAN LAS ACTIVIDADES (DE MEMORIA, RELAJACION, HABILIDADES SOCIALES, SALUD BUCODENTAL, TAREAS DEL HOGAR, EDUCACION VIAL, DIETÉTICA, PASEOS, ...) EN LAS QUE PARTICIPAS?			
18. ¿TE GUSTAN LAS ACTIVIDADES DE LOGOPEDIA, FISIOTERAPIA, ATENCIÓN PSICOLÓGICA, ATENCIÓN MÉDICA, EN LAS QUE PARTICIPAS?			
19. ¿TE GUSTAN LAS ACTIVIDADES EXTRALABORALES (GIMNASIA, FORMACIÓN PERMANENTE, TEATRO, BAILES DE SALÓN, MANUALIDADES, PERCUSIÓN) EN LAS QUE PARTICIPAS?			
20. ¿TE GUSTAN LAS ACTIVIDADES DE OCIO (FIESTAS, VISITAS Y SALIDAS, ...) EN LAS QUE PARTICIPAS?			
21. ¿TE GUSTA EL SERVICIO DE COMEDOR?			
22. ¿TE GUSTÓ EL NUEVO HORARIO DE VERANO , COMIENDO EN LAMASTELLE?			
23. ¿TE GUSTA EL SERVICIO DE TRANSPORTE (AUTOBUSES)?			
24. ¿TE GUSTAN LAS ACTIVIDADES QUE SE HACEN PARA FAMILIAS?			

	ASPRONAGA	ENCUESTA GENERAL SATISFACCION PARA FAMILIAS CENTRO LABORAL LAMASTELLE (C.O.)	Página número 3 de 2
Pérez Lugin, 10 15011 A Coruña Tfno.- 981-61.08.50 / Fax.- 981-63.13.93 Web corporativa: aspronaga.net		Código del Documento	Edición
		INECA 1-1-Enc	8 (Octubre 2019)

Los resultados de esta encuesta serán evaluados, y servirán para introducir en la Asociación diversas acciones para mejorar los servicios.

SOBRE QUIEN CONTESTA LA ENCUESTA:

- a) Es usted, Padre/madre Hermano/a Tutor Otra relación.....
- b) Su edad es Menos de 40 años Entre 40 y 65 años Más de 65 años

SOBRE EL SERVICIO QUE SE PRESTA A SU FAMILIAR:

¿Qué cosas cree que se hacen bien en Lamastelle y en ASPRONAGA?

¿Qué cosas cree que deberíamos mejorar en Lamastelle y en ASPRONAGA?

RECUERDE: Este cuestionario es anónimo. Puede devolverlo al centro a través de su hijo, por correo, etc.
El último día para entregar el cuestionario cubierto es el **31 de Octubre de 2019**

Rodee con un círculo la respuesta que mejor se adecúe a su opinión.

PREGUNTAS	RESPUESTAS			
1. ¿EN GENERAL, SE SIENTE USTED SATISFECHO CON EL SERVICIO QUE SE PRESTA A SU FAMILIAR?	NADA	POCO	BASTANTE	MUCHO
2. ¿SE SIENTE USTED SATISFECHO CON LA INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO QUE RECIBE EN RELACIÓN CON SU FAMILIAR?	NADA	POCO	BASTANTE	MUCHO
3. ¿RECOMENDARÍA A UN AMIGO O FAMILIAR ESTE CENTRO SI LO NECESITARA?	NADA	POCO	BASTANTE	MUCHO
4. ¿CREE USTED QUE LAS INSTALACIONES SON CÓMODAS Y FUNCIONALES?	NADA	POCO	BASTANTE	MUCHO
5. ¿CREE USTED QUE LAS INSTALACIONES ESTAN LIMPIAS?	NADA	POCO	BASTANTE	MUCHO
6. ¿CREE USTED QUE HAY MATERIALES Y MEDIOS TECNICOS ADECUADOS?	NADA	POCO	BASTANTE	MUCHO
7. ¿CREE USTED QUE SU FAMILIAR RECIBE UNOS APOYOS Y ATENCION ADECUADOS?	NADA	POCO	BASTANTE	MUCHO
8. ¿CREE USTED QUE PUEDE CONFÍAR EN ASPRONAGA Y SUS PROFESIONALES?	NADA	POCO	BASTANTE	MUCHO
9. ¿CREE USTED QUE LOS HORARIOS ESTAN ADAPTADOS A SUS NECESIDADES?	NADA	POCO	BASTANTE	MUCHO
10. ¿CREE USTED QUE LE ATIENDEN DE FORMA RAPIDA Y ADECUADA CUANDO NECESITA ALGO?	NADA	POCO	BASTANTE	MUCHO
11. ¿CREE USTED QUE LA INFORMACION QUE LE DAN SOBRE EL CENTRO Y SU FAMILIAR ES ADECUADA?	NADA	POCO	BASTANTE	MUCHO
12. ¿CREE QUE LOS TRABAJADORES TIENEN LOS CONOCIMIENTOS NECESARIOS PARA DESARROLLAR BIEN SU TRABAJO?	NADA	POCO	BASTANTE	MUCHO
13. ¿CREE QUE SE TRATA A LOS USUARIOS Y FAMILIAS CON AMABILIDAD Y RESPETO?	NADA	POCO	BASTANTE	MUCHO
14. ¿CREE USTED QUE SE ACTÚA CON DISCRECIÓN Y SE RESPETA LA INTIMIDAD DE SU FAMILIAR?	NADA	POCO	BASTANTE	MUCHO
15. ¿CREE USTED QUE SE ATIENDE A CADA USUARIO SEGÚN SUS NECESIDADES?	NADA	POCO	BASTANTE	MUCHO
16. ¿CREE USTED QUE SE TIENEN EN CUENTA SUS OPINIONES Y LAS DE SU FAMILIAR?	NADA	POCO	BASTANTE	MUCHO
17. ¿CREE QUE EL PLAN DE ACTIVIDADES (PII) QUE SE DESARROLLA CON SU FAMILIAR ESTÁ ADAPTADO A SUS NECESIDADES?	NADA	POCO	BASTANTE	MUCHO
18. ¿CREE QUE SON ADECUADOS LOS TRABAJOS QUE SE DESARROLLAN EN LOS TALLERES?	NADA	POCO	BASTANTE	MUCHO
19. ¿CREE QUE LA GRATIFICACIÓN QUE RECIBE SU FAMILIAR ES ADECUADA?	NADA	POCO	BASTANTE	MUCHO
20. ¿CREE QUE EL CENTRO FOMENTA LA INSERCIÓN LABORAL EN EMPRESAS O CENTROS ESPECIALES DE EMPLEO?	NADA	POCO	BASTANTE	MUCHO
21. ¿CREE QUE LAS ACTIVIDADES DE MEMORIA, RELAJACION, HABILIDADES SOCIALES, SALUD BUCODENTAL, TAREAS DEL HOGAR, EDUCACION VIAL, DIETÉTICA, PASEOS, ... ESTÁN ADAPTADAS A LAS NECESIDADES E INTERESES DE SU FAMILIAR?	NADA	POCO	BASTANTE	MUCHO
22. ¿CREE QUE LAS ACTIVIDADES TERAPÉUTICAS (LOGOPEDIA, FISIOTERAPIA, ATENCIÓN PSICOLÓGICA Y ATENCIÓN MÉDICA) ESTÁN ADAPTADAS A LAS NECESIDADES E INTERESES DE SU FAMILIAR?	NADA	POCO	BASTANTE	MUCHO
23. ¿CREE QUE LAS ACTIVIDADES EXTRALABORALES (GIMNASIA, FORMACIÓN PERMANENTE, TEATRO, BAILES DE SALÓN, MANUALIDADES, ...) ESTÁN ADAPTADAS A LAS NECESIDADES E INTERESES DE SU FAMILIAR?	NADA	POCO	BASTANTE	MUCHO
24. ¿CREE QUE EN EL CENTRO LABORAL SE REALIZAN SUFICIENTES ACTIVIDADES DE OCIO? (FIESTAS, VISITAS Y SALIDAS, ...)?	NADA	POCO	BASTANTE	MUCHO
25. ¿CREE QUE EL SERVICIO DE COMEDOR ES ADECUADO?	NADA	POCO	BASTANTE	MUCHO
26. ¿CREE QUE EL HORARIO DE VERANO, CON COMEDOR EN EL CENTRO, ES ADECUADO?	NADA	POCO	BASTANTE	MUCHO
27. ¿CREE QUE EL SERVICIO DE TRANSPORTE (AUTOBUSES) ES ADECUADO?	NADA	POCO	BASTANTE	MUCHO
28. ¿CREE QUE EN EL CENTRO LABORAL LAS ACTIVIDADES Y SERVICIOS PARA FAMILIAS SON ADECUADAS?	NADA	POCO	BASTANTE	MUCHO

ANÁLISIS – RESUMEN DE RESULTADOS DE ENCUESTAS 2019:

Las personas usuarias:

Análisis de respuestas del cuestionario:

Los usuarios están muy satisfechos con:

- 1º las actividades de ocio
- 2º los apoyos y atención que reciben
- 3º el personal: confían en ellos

Están poco satisfechos con:

- 1º los apoyos que reciben para trabajar fuera de Lamastelle (aunque muchos no demandan hacerlo)
- 2º la cuantía de la gratificación económica que reciben
- 3º el nuevo horario de verano, comiendo en el centro.

En este ítem se observa una gran diferencia entre usuarios del centro ocupacional y el centro de día. Los de ocupacional están mucho más satisfechos.

Otros ítems en los que existe gran diferencia entre los 2 centros son:

- Hacer actividades para familias: a los usuarios del c. ocupacional les gusta mucho más que vengan sus familias al centro que a los de c. día.
- La información fácil de entender: se observa que tenemos que mejorar los sistemas de comunicación para usuarios de c.día.

Análisis de respuestas abiertas:

- El trabajo: a los usuarios del centro ocupacional, lo que les importa más es tener trabajo en los talleres, aunque también les gusta realizar otras actividades.
- Las Residencias: los usuarios y familias piden más residencias (hay que tener en cuenta que aún no había empezado a funcionar la Residencia Martín Pou en el momento de realizar las encuestas)

Las Familias:

Inicialmente, intentamos dividir las respuestas de las familias por rangos de edad y parentesco.

No se encontraron diferencias significativas en las respuestas ni en sus demandas.

Quizá porque la muestra era pequeña.

Análisis de respuestas del cuestionario:

Las familias están muy satisfechas con:

- 1º el personal: confían en ellos
- 2º la atención rápida y adecuada que reciben de los profesionales
- 3º el servicio de comedor

Están poco satisfechas con:

- 1º los apoyos que reciben para trabajar fuera de Lamastelle (aunque muchos no demandan hacerlo).
- 2º la cuantía de la gratificación económica que reciben
En estos 2 ítems coinciden usuarios y familias; son los menos valorados.
- 3º las actividades de ocio (no son suficientes)

Existe gran diferencia en la valoración que hacen las familias de los 2 centros en:

- La limpieza de las instalaciones: los familiares de c.día valoran que están mucho más limpias que los de centro ocupacional.

- Tener en cuenta las opiniones de los usuarios: los familiares de c. día valoran que se tienen mucho en cuenta, los de centro ocupacional menos.
- El nuevo horario de verano, comiendo en el centro. Aquí la opinión de las familias coincide con las de los usuarios: las familias de c. día están mucho menos satisfechas que las de c. ocupacional.
- El servicio de transporte: las familias de centro ocupacional están más satisfechas.

Análisis de la tendencia:

En general, con respecto a los últimos años:

- Ha bajado la **participación** en encuestas, tanto de usuarios como de familias. Pensamos que pueden estar cansados de cubrir la encuesta cada año, aunque se manda sólo a una muestra aleatoria. Para nosotros es necesario hacerlo anualmente, porque los resultados de muchos indicadores actuales dependen de la encuesta.
- El **grado de satisfacción general** ha aumentado ligeramente, tanto en usuarios como en familias. En las familias, hemos obtenido este año, el índice de satisfacción general más alto de los últimos años (desde que se realizan estas encuestas). Quizá influya en esto las actividades para familias que ya mencionamos, y el que se ha realizado un trabajo individualizado con muchas familias, de gestiones para solicitar revisiones de dependencia, minusvalía, solicitudes de plaza residencial...
- La **satisfacción con la gratificación que reciben** también es, en las familias, de las más altas obtenidas en los últimos años (algo extraño, cuando es un motivo de queja siempre). Sin embargo, ha disminuido en los usuarios.
- Los usuarios manifiestan su índice de satisfacción más alto de los últimos años con los **trabajos que realizan en los talleres**.
- También ha mejorado la percepción de las familias con respecto a los **materiales y medios técnicos** que tenemos.
- Sin embargo, ha disminuido su satisfacción de las familias con las **instalaciones** del centro.
- **La limpieza:** ha mejorado la satisfacción de los usuarios en el último año
- **La información,** para los usuarios, también es más fácil de entender
- **Las actividades para familias:** ha mejorado la satisfacción de las familias; puede influir que este año se han realizado charlas y se ha puesto en marcha el Fondo Social.
- Destacamos que, tanto usuarios como familias, están menos satisfechos con el **comedor en verano**, en este 2º año, de lo que lo estaban el año pasado (1º año de puesta en marcha de este servicio). Y que este cambio ha sido más satisfactorio para las familias que para los usuarios. El comer en verano en Lamastelle, ha sido más satisfactorio para los usuarios y familias del centro ocupacional que del centro de día.

RESULTADOS ENCUESTAS USUARIOS:

CENTRO LABORAL LAMASTELLE (CENTRO OCUPACIONAL Y CENTRO DE DIA):

ENCUESTAS REALIZADAS:	C.O.	C.DIA	MEDIA
ENCUESTAS ENTREGADAS (Muestra aleatoria)	21%	25%	22,8%
ENCUESTAS RESPONDIDAS (sobre la Muestra)	94%	80%	87,1%
ENCUESTAS RESPONDIDAS (sobre el total de la población)	20%	20%	19,7%

¿COMO HAS CUBIERTO ESTA ENCUESTA?	C.O.	C.DIA	MEDIA
YO SOLO	41%	0%	21%
ME HAN AYUDADO A CUBRIRLA	41%	91%	66%
LA HAN CUBIERTO POR MI	17%	9%	13%
Total	100%	100%	100%

GRADO DE SATISFACCION GLOBAL	C.O.	C.DIA	MEDIA
(media de respuestas a las preguntas 1 y 3)	90,1%	88,9%	89,5%

ITEMS SATISFACCION USUARIOS CLL:

	C.O.	C.DIA	MEDIA
01. ¿TE SIENTES BIEN EN ASPRONAGA?	91,7%	97,2%	94,4%
02. SI UN AMIGO O FAMILIAR NECESITARA VENIR AQUI, ¿LO ANIMARIAS A VENIR?	88,5%	80,6%	84,5%
03. ¿CREES QUE LAS INSTALACIONES SON CÓMODAS?	81,3%	84,8%	83,0%
04. ¿CREES QUE LAS INSTALACIONES ESTAN LIMPIAS?	82,3%	80,6%	81,4%
05. ¿CREES QUE TE AYUDAN Y TE CUIDAN?	92,7%	92,3%	92,5%
06. ¿TE GUSTAN LAS ACTIVIDADES QUE HACES EN EL CENTRO?	86,5%	88,9%	87,7%
07. ¿TE GUSTAN LOS HORARIOS DEL CENTRO?	83,3%	83,3%	83,3%
08. ¿CREES QUE TE ATIENDEN RÁPIDO Y BIEN CUANDO NECESITAS ALGO?	91,7%	88,9%	90,3%
09. ¿CREES QUE EL PERSONAL Y VOLUNTARIOS HACEN BIEN SU TRABAJO?	89,2%	86,1%	87,7%
10. ¿CREES QUE EL PERSONAL Y VOLUNTARIOS TE TRATAN CON RESPETO Y AMABILIDAD?	87,5%	88,9%	88,2%
11. ¿TIENES CONFIANZA EN EL PERSONAL Y VOLUNTARIOS QUE TE ATIENDEN?	93,5%	86,1%	89,8%
12. ¿CREES QUE TE DAN INFORMACIÓN FÁCIL DE ENTENDER?	86,5%	72,7%	79,6%
13. ¿TE GUSTA QUE HAGAN UN PLAN CON LAS ACTIVIDADES QUE VAS A HACER?	90,6%	86,1%	88,4%
14. ¿TE GUSTAN LOS TRABAJOS QUE HAY EN EL TALLER?	88,5%	88,9%	88,7%
15. ¿TE GUSTA LO QUE COBRAS DE GRATIFICACION?	65,6%	60,6%	63,1%
16. ¿CREES QUE TE AYUDAN A BUSCAR TRABAJO FUERA DE LAMASTELLE?	55,9%	33,3%	44,6%
17. ¿TE GUSTA PARTICIPAR EN ACTIVIDADES DE MEMORIA, RELAJACION, HABILIDADES SOCIALES, SALUD BUCODENTAL, TAREAS DEL HOGAR, EDUCACION VIAL, DIETÉTICA, PASEOS, ?	88,5%	86,1%	87,3%
18. ¿TE GUSTA PARTICIPAR EN ACTIVIDADES DE LOGOPEDIA, FISIOTERAPIA, ATENCIÓN PSICOLÓGICA, ATENCIÓN MÉDICA?	83,9%	81,5%	82,7%
19. ¿TE GUSTA PARTICIPAR EN ACTIVIDADES EXTRALABORALES: GIMNASIA, FORMACIÓN PERMANENTE, TEATRO, BAILES DE SALÓN, MANUALIDADES, PERCUSIÓN?	80,6%	76,2%	78,4%
20. ¿TE GUSTA PARTICIPAR EN ACTIVIDADES DE OCIO: FIESTAS, VISITAS Y SALIDAS, ...?	94,8%	93,9%	94,4%
21. ¿TE GUSTA EL SERVICIO DE COMEDOR?	87,5%	90,9%	89,2%
22. ¿TE GUSTÓ EL NUEVO HORARIO DE VERANO, COMIENDO EN LAMASTELLE?	78,1%	69,7%	73,9%
23. ¿TE GUSTA EL SERVICIO DE TRANSPORTE (AUTOBUSES)?	79,2%	77,8%	78,5%
24. ¿TE GUSTA QUE SE HAGAN ACTIVIDADES PARA FAMILIAS?	93,8%	80,6%	87,2%

USUARIOS CLL: ITEMS RESULTADOS ORDENADOS.

	C.O.	C.DIA	MEDIA
01. ¿TE SIENTES BIEN EN ASPRONAGA?	91,7%	97,2%	94,4%
20. ¿TE GUSTA PARTICIPAR EN ACTIVIDADES DE OCIO: FIESTAS, VISITAS Y SALIDAS, ...?	94,8%	93,9%	94,4%
05. ¿CREES QUE TE AYUDAN Y TE CUIDAN?	92,7%	92,3%	92,5%
08. ¿CREES QUE TE ATIENDEN RÁPIDO Y BIEN CUANDO NECESITAS ALGO?	91,7%	88,9%	90,3%
11. ¿TIENES CONFIANZA EN EL PERSONAL Y VOLUNTARIOS QUE TE ATIENDEN?	93,5%	86,1%	89,8%
21. ¿TE GUSTA EL SERVICIO DE COMEDOR?	87,5%	90,9%	89,2%
14. ¿TE GUSTAN LOS TRABAJOS QUE HAY EN EL TALLER?	88,5%	88,9%	88,7%
13. ¿TE GUSTA QUE HAGAN UN PLAN CON LAS ACTIVIDADES QUE VAS A HACER?	90,6%	86,1%	88,4%
10. ¿CREES QUE EL PERSONAL Y VOLUNTARIOS TE TRATAN CON RESPETO Y AMABILIDAD?	87,5%	88,9%	88,2%
09. ¿CREES QUE EL PERSONAL Y VOLUNTARIOS HACEN BIEN SU TRABAJO?	89,2%	86,1%	87,7%
06. ¿TE GUSTAN LAS ACTIVIDADES QUE HACES EN EL CENTRO?	86,5%	88,9%	87,7%
17. ¿TE GUSTA PARTICIPAR EN ACTIVIDADES DE MEMORIA, RELAJACION, HABILIDADES SOCIALES, SALUD BUCODENTAL, TAREAS DEL HOGAR, EDUCACION VIAL, DIETÉTICA, PASEOS, ?	88,5%	86,1%	87,3%
24. ¿TE GUSTA QUE SE HAGAN ACTIVIDADES PARA FAMILIAS?	93,8%	80,6%	87,2%
02. SI UN AMIGO O FAMILIAR NECESITARA VENIR AQUI, ¿LO ANIMARIAS A VENIR?	88,5%	80,6%	84,5%
07. ¿TE GUSTAN LOS HORARIOS DEL CENTRO?	83,3%	83,3%	83,3%
03. ¿CREES QUE LAS INSTALACIONES SON CÓMODAS?	81,3%	84,8%	83,0%
18. ¿TE GUSTA PARTICIPAR EN ACTIVIDADES DE LOGOPEDIA, FISIOTERAPIA, ATENCIÓN PSICOLÓGICA, ATENCIÓN MÉDICA?	83,9%	81,5%	82,7%
04. ¿CREES QUE LAS INSTALACIONES ESTAN LIMPIAS?	82,3%	80,6%	81,4%
12. ¿CREES QUE TE DAN INFORMACIÓN FÁCIL DE ENTENDER?	86,5%	72,7%	79,6%
23. ¿TE GUSTA EL SERVICIO DE TRANSPORTE (AUTOBUSES)?	79,2%	77,8%	78,5%
19. ¿TE GUSTA PARTICIPAR EN ACTIVIDADES EXTRALABORALES: GIMNASIA, FORMACIÓN PERMANENTE, TEATRO, BAILES DE SALÓN, MANUALIDADES, PERCUSIÓN?	80,6%	76,2%	78,4%
22. ¿TE GUSTÓ EL NUEVO HORARIO DE VERANO, COMIENDO EN LAMASTELLE?	78,1%	69,7%	73,9%
15. ¿TE GUSTA LO QUE COBRAS DE GRATIFICACION?	65,6%	60,6%	63,1%
16. ¿CREES QUE TE AYUDAN A BUSCAR TRABAJO FUERA DE LAMASTELLE?	55,9%	33,3%	44,6%

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION PARA USUARIOS 2019 CENTRO LABORAL LAMASTELLE

Lo que **MÁS** me **GUSTA** de LAMASTELLE es...



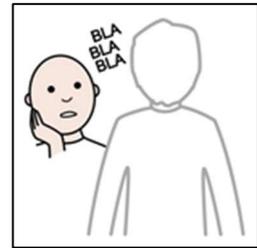
**Las actividades de ocio:
fiestas, salidas**



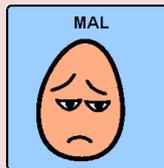
Me ayudan



**Me atienden rápido y bien
cuando necesito algo**

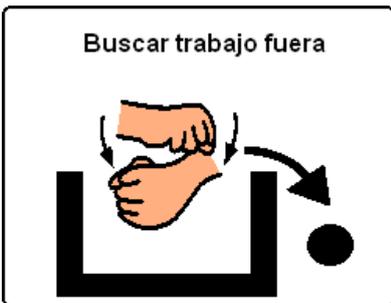


Lo que **MENOS** me **GUSTA** de LAMASTELLE es...



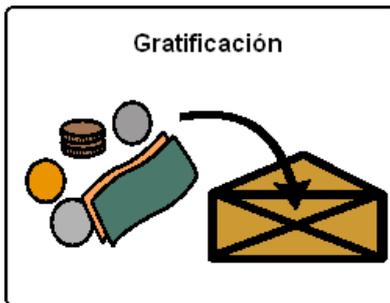
**No me ayudan a buscar
trabajo fuera de Lamastelle**

Buscar trabajo fuera

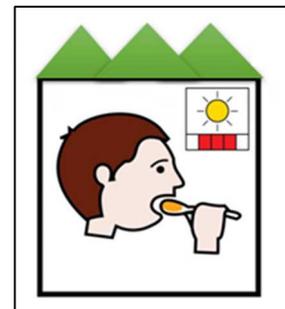


**Cobro poco dinero de
gratificación**

Gratificación



**Comer en Lamastelle
en verano**



USUARIOS CENTRO OCUPACIONAL:

ENCUESTAS REALIZADAS:	nº	nº total	%
ENCUESTAS ENTREGADAS (Muestra aleatoria)	34	162	21%
ENCUESTAS RESPONDIDAS (sobre la Muestra)	32	34	94%
ENCUESTAS RESPONDIDAS (sobre el total de la población)	32	162	20%

¿COMO HAS CUBIERTO ESTA ENCUESTA?	Total Respuestas	%
YO SOLO	12	41%
ME HAN AYUDADO A CUBRIRLA	12	41%
LA HAN CUBIERTO POR MI	5	17%
Total respuestas recogidas:	29	100%

GRADO DE SATISFACCION GLOBAL (media de respuestas a las preguntas 1 y 2)	% satisf Item 1	% satisf Item 2	media % satisfacción global
	91,7%	88,5%	90,1%

¿QUE COSAS CREE QUE SE HACEN BIEN?

RESPUESTAS	Nº
TODO	6
TRABAJO	16
COBRAR	1
SE PREOCUPAN POR NOSOTROS, NOS AYUDAN	2
LAS FIESTAS	3
LAS ACTIVIDADES FORMATIVAS	1
ACTIVIDADES DE OCIO	1
EL FUTBOL	1

¿QUE COSAS CREE QUE SE HACEN MAL?

RESPUESTAS	Nº
NINGUNA/ NADA	17
SE PODIAN MEJORAR ALGUNAS FIESTAS	3
MEJORAR LA LIMPIEZA	2
MEJORAR LAS GRATIFICACIONES	1
NO HACER ACTIVIDADES RUIDOSAS	1
HAY QUE OBEDECER A LOS JEFES	1
LOS DESCANSOS SON MUY CORTOS	1

¿QUE OTRAS COSAS / SERVICIOS TE GUSTARIA QUE ASPRONAGA HICIERA POR TI?

RESPUESTAS	Nº
MAS RESIDENCIAS	4
MAS TRABAJO	3
SUBIRNOS EL SUELDO	1
BUSCAR TRABAJO FUERA	1
TENER MAS PERSONAL DE LIMPIEZA	1
MAS FIESTAS, CON MUSICA	2
MAS EXCURSIONES / SALIDAS	1

RESPUESTAS	Nº
USO DE LA PISCINA PARA LOS USUARIOS	1
QUE HAGAN BIEN LA COMIDA	1
AUTOBUSES NUEVOS	1
TECHO EN SUBIDA COMEDOR DE DIETA	1
HACER MANUALIDADES SI NO HAY TRABAJO	1
MAS EXCURSIONES	1
MAS SERVICIOS PARA LOS MAYORES	1

ITEMS SATISFACCION USUARIOS CO:	POCO	NORMAL	MUCHO	TOTAL	° SATISFACCION
01. ¿TE SIENTES BIEN EN ASPRONAGA?	1	6	25	32	91,7%
02. SI UN AMIGO O FAMILIAR NECESITARA VENIR AQUI, ¿LO ANIMARIAS A VENIR?	0	11	21	32	88,5%
03. ¿CREES QUE LAS INSTALACIONES SON CÓMODAS?	3	12	17	32	81,3%
04. ¿CREES QUE LAS INSTALACIONES ESTAN LIMPIAS?	3	11	18	32	82,3%
05. ¿CREES QUE TE AYUDAN Y TE CUIDAN?	1	5	26	32	92,7%
06. ¿TE GUSTAN LAS ACTIVIDADES QUE HACES EN EL CENTRO?	2	9	21	32	86,5%
07. ¿TE GUSTAN LOS HORARIOS DEL CENTRO?	2	12	18	32	83,3%
08. ¿CREES QUE TE ATIENDEN RÁPIDO Y BIEN CUANDO NECESITAS ALGO?	1	6	25	32	91,7%
09. ¿CREES QUE EL PERSONAL Y VOLUNTARIOS HACEN BIEN SU TRABAJO?	0	10	21	31	89,2%
10. ¿CREES QUE EL PERSONAL Y VOLUNTARIOS TE TRATAN CON RESPETO Y AMABILIDAD?	1	10	21	32	87,5%
11. ¿TIENES CONFIANZA EN EL PERSONAL Y VOLUNTARIOS QUE TE ATIENDEN?	1	4	26	31	93,5%
12. ¿CREES QUE TE DAN INFORMACIÓN FÁCIL DE ENTENDER?	1	11	20	32	86,5%
13. ¿TE GUSTA QUE HAGAN UN PLAN CON LAS ACTIVIDADES QUE VAS A HACER?	2	5	25	32	90,6%
14. ¿TE GUSTAN LOS TRABAJOS QUE HAY EN EL TALLER?	1	9	22	32	88,5%
15. ¿TE GUSTA LO QUE COBRAS DE GRATIFICACION?	12	8	11	31	65,6%
16. ¿CREES QUE TE AYUDAN A BUSCAR TRABAJO FUERA DE LAMASTELLE?	17	7	7	31	55,9%
17. ¿TE GUSTA PARTICIPAR EN ACTIVIDADES DE MEMORIA, RELAJACION, HABILIDADES SOCIALES, SALUD BUCODENTAL, TAREAS DEL HOGAR, EDUCACION VIAL, DIETÉTICA, PASEOS, ?	2	6	21	29	88,5%
18. ¿TE GUSTA PARTICIPAR EN ACTIVIDADES DE LOGOPEDIA, FISIOTERAPIA, ATENCIÓN PSICOLÓGICA, ATENCIÓN MÉDICA?	4	7	20	31	83,9%
19. ¿TE GUSTA PARTICIPAR EN ACTIVIDADES EXTRALABORALES: GIMNASIA, FORMACIÓN PERMANENTE, TEATRO, BAILES DE SALÓN, MANUALIDADES, PERCUSIÓN?	4	6	14	24	80,6%
20. ¿TE GUSTA PARTICIPAR EN ACTIVIDADES DE OCIO: FIESTAS, VISITAS Y SALIDAS, ...?	1	3	28	32	94,8%
21. ¿TE GUSTA EL SERVICIO DE COMEDOR?	1	10	21	32	87,5%
22. ¿TE GUSTÓ EL NUEVO HORARIO DE VERANO, COMIENDO EN LAMASTELLE?	9	3	20	32	78,1%
23. ¿TE GUSTA EL SERVICIO DE TRANSPORTE (AUTOBUSES)?	7	6	19	32	79,2%
24. ¿TE GUSTA QUE SE HAGAN ACTIVIDADES PARA FAMILIAS?	1	4	27	32	93,8%

USUARIOS CENTRO DIA:

ENCUESTAS REALIZADAS:	nº	nº total	%
ENCUESTAS ENTREGADAS (Muestra aleatoria)	15	61	25%
ENCUESTAS RESPONDIDAS (sobre la Muestra)	12	15	80%
ENCUESTAS RESPONDIDAS (sobre el total de la población)	12	61	20%

¿COMO HAS CUBIERTO ESTA ENCUESTA?	Total Respuestas	%
YO SOLO	0	0%
ME HAN AYUDADO A CUBRIRLA	10	91%
LA HAN CUBIERTO POR MI	1	9%
Total respuestas recogidas:	11	100%

GRADO DE SATISFACCION GLOBAL (media de respuestas a las preguntas 1 y 2)	% satisf Item 1	% satisf Item 2	media % satisfacción global
	97,2%	80,6%	88,9%

¿QUE COSAS CREE QUE SE HACEN BIEN?

RESPUESTAS	Nº
EL TRABAJO	7
LAS ACTIVIDADES DE LA UNIDAD	1
LAS FIESTAS	6
EL CAFÉ DE MEDIA MAÑANA	3
TEATRO / DISFRACES	2
BAILAR	2
EXCURSIONES	1

RESPUESTAS	Nº
LOS RECREOS	1
QUE ME CUIDEN CUANDO ESTOY NERVIOSO	1
QUE ME APOYEN	1
LA COMIDA	1
QUE ME AYUDEN A CAMINAR	1
IR A LA PIZARRA	1
VER A LOS AMIGOS	1

¿QUE COSAS CREE QUE SE HACEN MAL?

RESPUESTAS	Nº
COMER A LA 1	1
CUANDO NO ME APOYAN EN LAS ACTIVIDADES	1
CUANDO HAY OBSTACULOS AL CAMINAR	1

RESPUESTAS	Nº
QUE ME APUREN	1
QUE HAYA MUCHO RUIDO Y JALEO	2
QUE NO ME EXPLIQUEN LAS COSAS	2

¿QUE OTRAS COSAS / SERVICIOS TE GUSTARIA QUE ASPRONAGA HICIERA POR TI?

RESPUESTAS	Nº
MAS EXCURSIONES, CAMPAMENTOS	3
IR A PISCINA	2
ESTAR EN RESIDENCIA	1
ESTAR EN SITIOS QUE ME DEN TRANQUILIDAD	1

ITEMS SATISFACCION USUARIOS C.DIA:	POCO	NORMAL	MUCHO	TOTAL	° SATISFACCION
01. ¿TE SIENTES BIEN EN ASPRONAGA?	0	1	11	12	97,2%
02. SI UN AMIGO O FAMILIAR NECESITARA VENIR AQUI, ¿LO ANIMARIAS A VENIR?	0	7	5	12	80,6%
03. ¿CREES QUE LAS INSTALACIONES SON CÓMODAS?	1	3	7	11	84,8%
04. ¿CREES QUE LAS INSTALACIONES ESTAN LIMPIAS?	0	7	5	12	80,6%
05. ¿CREES QUE TE AYUDAN Y TE CUIDAN?	0	3	10	13	92,3%
06. ¿TE GUSTAN LAS ACTIVIDADES QUE HACES EN EL CENTRO?	0	4	8	12	88,9%
07. ¿TE GUSTAN LOS HORARIOS DEL CENTRO?	0	6	6	12	83,3%
08. ¿CREES QUE TE ATIENDEN RÁPIDO Y BIEN CUANDO NECESITAS ALGO?	0	4	8	12	88,9%
09. ¿CREES QUE EL PERSONAL Y VOLUNTARIOS HACEN BIEN SU TRABAJO?	0	5	7	12	86,1%
10. ¿CREES QUE EL PERSONAL Y VOLUNTARIOS TE TRATAN CON RESPETO Y AMABILIDAD?	0	4	8	12	88,9%
11. ¿TIENES CONFIANZA EN EL PERSONAL Y VOLUNTARIOS QUE TE ATIENDEN?	0	5	7	12	86,1%
12. ¿CREES QUE TE DAN INFORMACIÓN FÁCIL DE ENTENDER?	0	9	2	11	72,7%
13. ¿TE GUSTA QUE HAGAN UN PLAN CON LAS ACTIVIDADES QUE VAS A HACER?	0	5	7	12	86,1%
14. ¿TE GUSTAN LOS TRABAJOS QUE HAY EN EL TALLER?	0	4	8	12	88,9%
15. ¿TE GUSTA LO QUE COBRAS DE GRATIFICACION?	5	3	3	11	60,6%
16. ¿CREES QUE TE AYUDAN A BUSCAR TRABAJO FUERA DE LAMASTELLE?	10	0	0	10	33,3%
17. ¿TE GUSTA PARTICIPAR EN ACTIVIDADES DE MEMORIA, RELAJACION, HABILIDADES SOCIALES, SALUD BUCODENTAL, TAREAS DEL HOGAR, EDUCACION VIAL, DIETÉTICA, PASEOS, ?	2	1	9	12	86,1%
18. ¿TE GUSTA PARTICIPAR EN ACTIVIDADES DE LOGOPEDIA, FISIOTERAPIA, ATENCIÓN PSICOLÓGICA, ATENCIÓN MÉDICA?	0	5	4	9	81,5%
19. ¿TE GUSTA PARTICIPAR EN ACTIVIDADES EXTRALABORALES: GIMNASIA, FORMACIÓN PERMANENTE, TEATRO, BAILES DE SALÓN, MANUALIDADES, PERCUSIÓN?	2	1	4	7	76,2%
20. ¿TE GUSTA PARTICIPAR EN ACTIVIDADES DE OCIO: FIESTAS, VISITAS Y SALIDAS, ...?	0	2	9	11	93,9%
21. ¿TE GUSTA EL SERVICIO DE COMEDOR?	0	3	8	11	90,9%
22. ¿TE GUSTÓ EL NUEVO HORARIO DE VERANO, COMIENDO EN LAMASTELLE?	3	4	4	11	69,7%
23. ¿TE GUSTA EL SERVICIO DE TRANSPORTE (AUTOBUSES)?	0	6	3	9	77,8%
24. ¿TE GUSTA QUE SE HAGAN ACTIVIDADES PARA FAMILIAS?	0	7	5	12	80,6%

RESULTADOS ENCUESTAS FAMILIAS:

FAMILIAS CLL

(CENTRO OCUPACIONAL Y CENTRO DE DIA):

ENCUESTAS REALIZADAS:	C.O.	C.DIA	MEDIA
ENCUESTAS ENTREGADAS (Muestra aleatoria)	21%	24%	22,4%
ENCUESTAS RESPONDIDAS (sobre la Muestra)	41%	33%	37,3%
ENCUESTAS RESPONDIDAS (sobre el total de la población)	9%	8%	8,3%

GRADO DE SATISFACCION GLOBAL (media de RR a las preguntas 1 y 3)	C.O.	C.DIA	MEDIA
	94,6%	97,5%	96,1%

RELACION FAMILIAR (SOBRE QUIEN CONTESTA LA ENCUESTA):	C.O.	C.DIA	MEDIA
PADRE/MADRE	43%	40%	41%
HERMANO/A	43%	60%	51%
TUTOR	7%	0%	4%
OTRA RELACIÓN	7%	0%	4%
Total	100%	100%	100%

SU EDAD ES	C.O.	C.DIA	MEDIA
MENOS DE 40 AÑOS	0%	0%	0%
ENTRE 40 Y 65 AÑOS	25%	50%	38%
MÁS DE 65 AÑOS	75%	50%	63%
Total	100%	100%	100%

ITEMS SATISFACCION FAMILIAS CLL:

		C.O.	C.DIA	MEDIA
1	¿EN GENERAL, SE SIENTE USTED SATISFECHO CON EL SERVICIO QUE SE PRESTA A SU FAMILIAR?	92,9%	95,0%	93,9%
2	¿SE SIENTE USTED SATISFECHO CON LA INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO QUE RECIBE EN RELACIÓN CON SU FAMILIAR?	88,5%	90,0%	89,2%
3	¿RECOMENDARÍA A UN AMIGO O FAMILIAR ESTE CENTRO SI LO NECESITARA?	96,4%	100,0%	98,2%
4	¿CREE USTED QUE LAS INSTALACIONES SON CÓMODAS Y FUNCIONALES?	81,3%	75,0%	78,1%
5	¿CREE USTED QUE LAS INSTALACIONES ESTÁN LIMPIAS?	82,7%	95,0%	88,8%
6	¿CREE USTED QUE HAY MATERIALES Y MEDIOS TECNICOS ADECUADOS?	81,3%	80,0%	80,6%
7	¿CREE USTED QUE SU FAMILIAR RECIBE UN CUIDADO Y ATENCIÓN ADECUADOS?	89,3%	90,0%	89,6%
8	¿CREE USTED QUE PUEDE CONFIAR EN ASPRONAGA Y SUS PROFESIONALES?	92,9%	95,0%	93,9%
9	¿CREE USTED QUE LOS HORARIOS ESTÁN ADAPTADOS A SUS NECESIDADES?	87,5%	95,0%	91,3%
10	¿CREE USTED QUE LE ATEINDEN DE FORMA RAPIDA Y ADECUADA CUANDO NECESITA ALGO?	91,7%	95,0%	93,3%
11	¿CREE USTED QUE LA INFORMACIÓN QUE LE DAN SOBRE EL CENTRO Y SU FAMILIAR ES ADECUADA?	85,7%	85,0%	85,4%
12	¿CREE QUE LOS TRABAJADORES TIENEN LOS CONOCIMIENTOS NECESARIOS PARA DESARROLLAR BIEN SU TRABAJO?	86,4%	90,0%	88,2%
13	¿CREE QYE SE TRATA A LOS USUARIOS Y FAMILIAS CON AMABILIDAD Y RESPETO?	89,3%	90,0%	89,6%
14	¿CREE USTED QUE SE ACTÚA CON DISCRECIÓN Y SE RESPETA LA INTIMIDAD DE SU FAMILIAR?	93,8%	90,0%	91,9%
15	¿CREE USTED QUE SE ATIENDE A CADA USUARIO SEGÚN SUS NECESIDADES?	87,5%	75,0%	81,3%
16	¿CREE USTED QUE SE TIENEN EN CUENTA SUS OPINIONES Y LAS DE SU FAMILIAR?	80,0%	90,0%	85,0%
17	¿CREE QUE EL PLAN DE ACTIVIDADES (PII)QUE SE DESARROLLA CON SU FAMILIAR ESTÁ ADAPTADO A SUS NECESIDADES?	86,4%	90,0%	88,2%
18	¿CREE QUE SON ADECUADOS LOS TRABAJOS QUE SE DESARROLLAN EN LOS TALLERES?	79,2%	75,0%	77,1%
19	¿CREE QUE LA GRATIFICACIÓN QUE RECIBE SU FAMILIAR ES ADECUADA?	71,4%	80,0%	75,7%
20	¿CREE QUE EL CENTRO FOMENTA LA INSERECIÓN LABORAL EN EMPRESAS O CENTROS ESPECIALES DE EMPLEO?	71,4%	75,0%	73,2%
21	¿CREE QUE LAS ACTIVIDADES DE MEMORIA, RELAJACIÓN, HABILIDADES SOCIALES, SALUD BUCODENTAL, TAREAS DEL HOGAR, EDUCACIÓN VIAL, DIETÉTICA, PASEOS...ESTÁN ADAPTADAS A LAS NECESIDADES E INTERESES DE SU FAMILIAR?	88,5%	90,0%	89,2%
22	¿CREE QUE LAS ACTIVIDADES TERAPÉUTICAS (LOGOPEDIA, FISIOTERAPIA, ATENCIÓN PSICOLÓGICA Y ATENCIÓN MÉDICA) ESTÁN ADAPTADAS A LAS NECESIDADES E INTERESES DE SU FAMILIAR?	78,8%	85,0%	81,9%
23	¿CREE QUE LAS ACTIVIDADES EXTRALABORALES (GIMNASIA, FORMACIÓN PERMANENTE, TEATRO, BAILES DE SALÓN, MANUALIDADES...)ESTÁN ADAPTADAS A LAS NECESIDADES E INTERESES DE SU FAMILIAR?	81,3%	75,0%	78,1%
24	¿CREE QUE EN EL CENTRO LABORAL SE REALIZAN SUFICIENTES ACTIVIDADES DE OCIO? (FIESTAS, VISITAS Y SALIDAS...)?	78,8%	75,0%	76,9%
25	¿CREE QUE EL SERVICIO DE COMEDOR ES ADECUADO?	92,9%	95,0%	93,9%
26	¿CREE QUE EL NUEVO HORARIO DE VERANO, CON COMEDOR EN EL CENTRO, FUE ADECUADO?	85,7%	75,0%	80,4%
27	¿CREE QUE EL SERVICIO DE TRANSPORTE (AUTOBUSES) ES ADECUADO?	85,7%	75,0%	80,4%
28	¿CREE QUE EN EL CENTRO LABORAL LAS ACTIVIDADES Y SERVICIOS PARA FAMILIAS SON ADECUADAS?	86,5%	90,0%	88,3%

FAMILIAS CLL: ITEMS RESULTADOS ORDENADOS.

		C.O.	C.DIA	MEDIA
3	¿RECOMENDARÍA A UN AMIGO O FAMILIAR ESTE CENTRO SI LO NECESITARA?	96,4%	100,0%	98,2%
1	¿EN GENERAL, SE SIENTE USTED SATISFECHO CON EL SERVICIO QUE SE PRESTA A SU FAMILIAR?	92,9%	95,0%	93,9%
8	¿CREE USTED QUE PUEDE CONFIAR EN ASPRONAGA Y SUS PROFESIONALES?	92,9%	95,0%	93,9%
25	¿CREE QUE EL SERVICIO DE COMEDOR ES ADECUADO?	92,9%	95,0%	93,9%
10	¿CREE USTED QUE LE ATEINDEN DE FORMA RAPIDA Y ADECUADA CUANDO NECESITA ALGO?	91,7%	95,0%	93,3%
14	¿CREE USTED QUE SE ACTÚA CON DISCRECIÓN Y SE RESPETA LA INTIMIDAD DE SU FAMILIAR?	93,8%	90,0%	91,9%
9	¿CREE USTED QUE LOS HORARIOS ESTÁN ADAPTADOS A SUS NECESIDADES?	87,5%	95,0%	91,3%
7	¿CREE USTED QUE SU FAMILIAR RECIBE UN CUIDADO Y ATENCIÓN ADECUADOS?	89,3%	90,0%	89,6%
13	¿CREE QYE SE TRATA A LOS USUARIOS Y FAMILIAS CON AMABILIDAD Y RESPETO?	89,3%	90,0%	89,6%
2	¿SE SIENTE USTED SATISFECHO CON LA INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO QUE RECIBE EN RELACIÓN CON SU FAMILIAR?	88,5%	90,0%	89,2%
21	¿CREE QUE LAS ACTIVIDADES DE MEMORIA, RELAJACIÓN, HABILIDADES SOCIALES, SALUD BUCODENTAL, TAREAS DEL HOGAR, EDUCACIÓN VIAL, DIETÉTICA, PASEOS...ESTÁN ADAPTADAS A LAS NECESIDADES E INTERESES DE SU FAMILIAR?	88,5%	90,0%	89,2%
5	¿CREE USTED QUE LAS INSTALACIONES ESTÁN LIMPIAS?	82,7%	95,0%	88,8%
28	¿CREE QUE EN EL CENTRO LABORAL LAS ACTIVIDADES Y SERVICIOS PARA FAMILIAS SON ADECUADAS?	86,5%	90,0%	88,3%
12	¿CREE QUE LOS TRABAJADORES TIENEN LOS CONOCIMIENTOS NECESARIOS PARA DESARROLLAR BIEN SU TRABAJO?	86,4%	90,0%	88,2%
17	¿CREE QUE EL PLAN DE ACTIVIDADES (PII)QUE SE DESARROLLA CON SU FAMILIAR ESTÁ ADAPTADO A SUS NECESIDADES?	86,4%	90,0%	88,2%
11	¿CREE USTED QUE LA INFORMACIÓN QUE LE DAN SOBRE EL CENTRO Y SU FAMILIAR ES ADECUADA?	85,7%	85,0%	85,4%
16	¿CREE USTED QUE SE TIENEN EN CUENTA SUS OPINIONES Y LAS DE SU FAMILIAR?	80,0%	90,0%	85,0%
22	¿CREE QUE LAS ACTIVIDADES TERAPÉUTICAS (LOGOPEDIA, FISIOTERAPIA, ATENCIÓN PSICOLÓGICA Y ATENCIÓN MÉDICA) ESTÁN ADAPTADAS A LAS NECESIDADES E INTERESES DE SU FAMILIAR?	78,8%	85,0%	81,9%
15	¿CREE USTED QUE SE ATIENDE A CADA USUARIO SEGÚN SUS NECESIDADES?	87,5%	75,0%	81,3%
6	¿CREE USTED QUE HAY MATERIALES Y MEDIOS TECNICOS ADECUADOS?	81,3%	80,0%	80,6%
26	¿CREE QUE EL NUEVO HORARIO DE VERANO, CON COMEDOR EN EL CENTRO, FUE ADECUADO?	85,7%	75,0%	80,4%
27	¿CREE QUE EL SERVICIO DE TRANSPORTE (AUTOBUSES) ES ADECUADO?	85,7%	75,0%	80,4%
4	¿CREE USTED QUE LAS INSTALACIONES SON CÓMODAS Y FUNCIONALES?	81,3%	75,0%	78,1%
23	¿CREE QUE LAS ACTIVIDADES EXTRALABORALES (GIMNASIA, FORMACIÓN PERMANENTE, TEATRO, BAILES DE SALÓN, MANUALIDADES...)ESTÁN ADAPTADAS A LAS NECESIDADES E INTERESES DE SU FAMILIAR?	81,3%	75,0%	78,1%
18	¿CREE QUE SON ADECUADOS LOS TRABAJOS QUE SE DESARROLLAN EN LOS TALLERES?	79,2%	75,0%	77,1%
24	¿CREE QUE EN EL CENTRO LABORAL SE REALIZAN SUFICIENTES ACTIVIDADES DE OCIO? (FIESTAS, VISITAS Y SALIDAS...)?	78,8%	75,0%	76,9%
19	¿CREE QUE LA GRATIFICACIÓN QUE RECIBE SU FAMILIAR ES ADECUADA?	71,4%	80,0%	75,7%
20	¿CREE QUE EL CENTRO FOMENTA LA INSERECIÓN LABORAL EN EMPRESAS O CENTROS ESPECIALES DE EMPLEO?	71,4%	75,0%	73,2%

FAMILIAS CENTRO OCUPACIONAL:

ENCUESTAS REALIZADAS:	nº	nº total	%
ENCUESTAS ENTREGADAS (Muestra aleatoria)	34	162	21%
ENCUESTAS RESPONDIDAS (sobre la Muestra)	14	34	41%
ENCUESTAS RESPONDIDAS (sobre el total de la población)	14	162	9%

GRADO DE SATISFACCION GLOBAL (media de respuestas a las preguntas 1 y 3)	% satisf Item 1	% satisf Item 3	media % satisfacción global
	92,9%	96,4%	94,6%

RELACION FAMILIAR (SOBRE QUIEN CONTESTA LA ENCUESTA):	Total Respuestas	%
PADRE/MADRE	6	43%
HERMANO/A	6	43%
TUTOR	1	7%
OTRA RELACIÓN	1	7%
Total respuestas recogidas:	14	100%

SU EDAD ES	Total Respuestas	%
MENOS DE 40 AÑOS	0	0%
ENTRE 40 Y 65 AÑOS	3	25%
MÁS DE 65 AÑOS	9	75%
Total respuestas recogidas:	12	100%

¿QUE COSAS CREE QUE SE HACEN BIEN EN LAMASTELLE Y EN ASPRONAGA?

RESPUESTAS	Nº
TODO	5
LA ORIENTACION A LAS PERSONAS, EL INTERES POR ELLAS	3
"DAIS TRANQUILIDAD A LAS FAMILIAS, SABEMOS QUE OS IMPORTAN"	1
LA COMUNICACIÓN: CONSTANTE Y RAPIDA	1
LA INTEGRACION DE NUESTROS HIJOS EN SU GRUPO	
ADAPTARSE A LAS NECESIDADES DE FUTURO DE LAS PERSONAS: SU EDAD	1
LA ATENCION PSICOLOGICA	1
LA MUSICOTERAPIA	1
LAS ACTIVIDADES EXTRALABORALES EN LAMASTELLE	1

¿QUE COSAS CREE QUE DEBERIAMOS MEJORAR EN LAMASTELLE Y EN ASPRONAGA?

RESPUESTAS	Nº
LAS INSTALACIONES	3
AMPLIAR PLAZAS EN RESIDENCIAS	1
AUMENTAR SUELDOS	1
MANTENER ACTIVOS A LOS BUENOS TRABAJADORES	1
AUMENTAR PERSONAL TECNICO: PSICOLOGO, FISIOTERAPIA	1
LA SINCRONIZACION ENTRE ALGUNOS USUARIOS	1
ELIMINAR EL COMEDOR EN VERANO	1
AMPLIAR HORAS DE ACTIVIDADES EXTRALABORALES	1
LA INTEGRACION	1
LA INFORMACION A LAS FAMILIAS	1

	ITEMS SATISFACCION FAMILIAS CO:	NADA	POCO	BASTANTE	MUCHO	TOTAL	° SATISFACCION
1	¿EN GENERAL, SE SIENTE USTED SATISFECHO CON EL SERVICIO QUE SE PRESTA A SU FAMILIAR?	0	0	4	10	14	92,9%
2	¿SE SIENTE USTED SATISFECHO CON LA INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO QUE RECIBE EN RELACIÓN CON SU FAMILIAR?	0	1	4	8	13	88,5%
3	¿RECOMENDARÍA A UN AMIGO O FAMILIAR ESTE CENTRO SI LO NECESITARA?	0	0	2	12	14	96,4%
4	¿CREE USTED QUE LAS INSTALACIONES SON CÓMODAS Y FUNCIONALES?	0	2	5	5	12	81,3%
5	¿CREE USTED QUE LAS INSTALACIONES ESTÁN LIMPIAS?	0	1	7	5	13	82,7%
6	¿CREE USTED QUE HAY MATERIALES Y MEDIOS TECNICOS ADECUADOS?	0	0	9	3	12	81,3%
7	¿CREE USTED QUE SU FAMILIAR RECIBE UN CUIDADO Y ATENCIÓN ADECUADOS?	0	0	6	8	14	89,3%
8	¿CREE USTED QUE PUEDE CONFIAR EN ASPRONAGA Y SUS PROFESIONALES?	0	0	4	10	14	92,9%
9	¿CREE USTED QUE LOS HORARIOS ESTÁN ADAPTADOS A SUS NECESIDADES?	0	0	7	7	14	87,5%
10	¿CREE USTED QUE LE ATEINDEN DE FORMA RAPIDA Y ADECUADA CUANDO NECESITA ALGO?	0	0	4	8	12	91,7%
11	¿CREE USTED QUE LA INFORMACIÓN QUE LE DAN SOBRE EL CENTRO Y SU FAMILIAR ES ADECUADA?	0	1	6	7	14	85,7%
12	¿CREE QUE LOS TRABAJADORES TIENEN LOS CONOCIMIENTOS NECESARIOS PARA DESARROLLAR BIEN SU TRABAJO?	0	0	6	5	11	86,4%
13	¿CREE QYE SE TRATA A LOS USUARIOS Y FAMILIAS CON AMABILIDAD Y RESPETO?	0	0	6	8	14	89,3%
14	¿CREE USTED QUE SE ACTÚA CON DISCRECIÓN Y SE RESPETA LA INTIMIDAD DE SU FAMILIAR?	0	0	3	9	12	93,8%
15	¿CREE USTED QUE SE ATIENDE A CADA USUARIO SEGÚN SUS NECESIDADES?	0	0	6	6	12	87,5%
16	¿CREE USTED QUE SE TIENEN EN CUENTA SUS OPINIONES Y LAS DE SU FAMILIAR?	0	0	8	2	10	80,0%
17	¿CREE QUE EL PLAN DE ACTIVIDADES (PII)QUE SE DESARROLLA CON SU FAMILIAR ESTÁ ADAPTADO A SUS NECESIDADES?	0	1	4	6	11	86,4%
18	¿CREE QUE SON ADECUADOS LOS TRABAJOS QUE SE DESARROLLAN EN LOS TALLERES?	0	0	10	2	12	79,2%
19	¿CREE QUE LA GRATIFICACIÓN QUE RECIBE SU FAMILIAR ES ADECUADA?	2	3	4	5	14	71,4%
20	¿CREE QUE EL CENTRO FOMENTA LA INSERECIÓN LABORAL EN EMPRESAS O CENTROS ESPECIALES DE EMPLEO?	0	1	6	0	7	71,4%
21	¿CREE QUE LAS ACTIVIDADES DE MEMORIA, RELAJACIÓN, HABILIDADES SOCIALES, SALUD BUCODENTAL, TAREAS DEL HOGAR, EDUCACIÓN VIAL, DIETÉTICA, PASEOS...ESTÁN ADAPTADAS A LAS NECESIDADES E INTERESES DE SU FAMILIAR?	0	0	6	7	13	88,5%
22	¿CREE QUE LAS ACTIVIDADES TERAPÉUTICAS (LOGOPEDIA, FISIOTERAPIA, ATENCIÓN PSICOLÓGICA Y ATENCIÓN MÉDICA) ESTÁN ADAPTADAS A LAS NECESIDADES E INTERESES DE SU FAMILIAR?	1	1	6	5	13	78,8%
23	¿CREE QUE LAS ACTIVIDADES EXTRALABORALES (GIMNASIA, FORMACIÓN PERMANENTE, TEATRO, BAILES DE SALÓN, MANUALIDADES...)ESTÁN ADAPTADAS A LAS NECESIDADES E INTERESES DE SU FAMILIAR?	1	0	6	5	12	81,3%
24	¿CREE QUE EN EL CENTRO LABORAL SE REALIZAN SUFICIENTES ACTIVIDADES DE OCIO? (FIESTAS, VISITAS Y SALIDAS...)?	0	0	11	2	13	78,8%
25	¿CREE QUE EL SERVICIO DE COMEDOR ES ADECUADO?	0	0	4	10	14	92,9%
26	¿CREE QUE EL NUEVO HORARIO DE VERANO, CON COMEDOR EN EL CENTRO, FUE ADECUADO?	1	0	5	8	14	85,7%
27	¿CREE QUE EL SERVICIO DE TRANSPORTE (AUTOBUSES) ES ADECUADO?	0	1	6	7	14	85,7%
28	¿CREE QUE EN EL CENTRO LABORAL LAS ACTIVIDADES Y SERVICIOS PARA FAMILIAS SON ADECUADAS?	0	0	7	6	13	86,5%

FAMILIAS CENTRO DIA:

ENCUESTAS REALIZADAS:	nº	nº total	%
ENCUESTAS ENTREGADAS (Muestra aleatoria)	15	63	24%
ENCUESTAS RESPONDIDAS (sobre la Muestra)	5	15	33%
ENCUESTAS RESPONDIDAS (sobre el total de la población)	5	63	8%

GRADO DE SATISFACCION GLOBAL (media de respuestas a las preguntas 1 y 3)	% satisf Item 1	% satisf Item 3	media % satisfacción global
	95%	100%	97,5%

RELACION FAMILIAR (SOBRE QUIEN CONTESTA LA ENCUESTA):	Total Respuestas	%
PADRE/MADRE	2	40%
HERMANO/A	3	60%
TUTOR	0	0%
OTRA RELACIÓN	0	0%
Total respuestas recogidas:	5	100%

SU EDAD ES	Total Respuestas	%
MENOS DE 40 AÑOS	0	0%
ENTRE 40 Y 65 AÑOS	2	50%
MÁS DE 65 AÑOS	2	50%
Total respuestas recogidas:	4	100%

¿QUE COSAS CREE QUE SE HACEN BIEN EN LAMASTELLE Y EN ASPRONAGA?

RESPUESTAS	Nº
TODO EN GENERAL	3
ATENDER A LOS USUARIOS CON RESPETO, EL TRATO QUE SE LES DA Y TENER EN CUENTA SUS DESEOS Y OPINIONES	1

¿QUE COSAS CREE QUE DEBERIAMOS MEJORAR EN LAMASTELLE Y EN ASPRONAGA?

RESPUESTAS	Nº
TENER SIEMPRE EN CUENTA LAS NECESIDADES DE LOS USUARIOS Y LO QUE ELLOS PREFIEREN	1
MEJORAR LAS INSTALACIONES	1
LUCHAR POR EL ARRAIGO, QUE NO TENGAN QUE IRSE LOS USUARIOS A OTRAS ASOCIACIONES	1
PONER TRANSPORTE LOS SABADOS PARA IR AL CLUB	1

	ITEMS SATISFACCION FAMILIAS C.DIA:	NADA	POCO	BASTANTE	MUCHO	TOTAL	° SATISFACCION
1	¿EN GENERAL, SE SIENTE USTED SATISFECHO CON EL SERVICIO QUE SE PRESTA A SU FAMILIAR?	0	0	1	4	5	95,0%
2	¿SE SIENTE USTED SATISFECHO CON LA INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO QUE RECIBE EN RELACIÓN CON SU FAMILIAR?	0	0	2	3	5	90,0%
3	¿RECOMENDARÍA A UN AMIGO O FAMILIAR ESTE CENTRO SI LO NECESITARA?	0	0	0	4	4	100,0%
4	¿CREE USTED QUE LAS INSTALACIONES SON CÓMODAS Y FUNCIONALES?	0	0	5	0	5	75,0%
5	¿CREE USTED QUE LAS INSTALACIONES ESTÁN LIMPIAS?	0	0	1	4	5	95,0%
6	¿CREE USTED QUE HAY MATERIALES Y MEDIOS TECNICOS ADECUADOS?	0	0	4	1	5	80,0%
7	¿CREE USTED QUE SU FAMILIAR RECIBE UN CUIDADO Y ATENCIÓN ADECUADOS?	0	0	2	3	5	90,0%
8	¿CREE USTED QUE PUEDE CONFIAR EN ASPRONAGA Y SUS PROFESIONALES?	0	0	1	4	5	95,0%
9	¿CREE USTED QUE LOS HORARIOS ESTÁN ADAPTADOS A SUS NECESIDADES?	0	0	1	4	5	95,0%
10	¿CREE USTED QUE LE ATEINDEN DE FORMA RAPIDA Y ADECUADA CUANDO NECESITA ALGO?	0	0	1	4	5	95,0%
11	¿CREE USTED QUE LA INFORMACIÓN QUE LE DAN SOBRE EL CENTRO Y SU FAMILIAR ES ADECUADA?	0	0	3	2	5	85,0%
12	¿CREE QUE LOS TRABAJADORES TIENEN LOS CONOCIMIENTOS NECESARIOS PARA DESARROLLAR BIEN SU TRABAJO?	0	0	2	3	5	90,0%
13	¿CREE QYE SE TRATA A LOS USUARIOS Y FAMILIAS CON AMABILIDAD Y RESPETO?	0	0	2	3	5	90,0%
14	¿CREE USTED QUE SE ACTÚA CON DISCRECIÓN Y SE RESPETA LA INTIMIDAD DE SU FAMILIAR?	0	1	0	4	5	90,0%
15	¿CREE USTED QUE SE ATIENDE A CADA USUARIO SEGÚN SUS NECESIDADES?	0	0	5	0	5	75,0%
16	¿CREE USTED QUE SE TIENEN EN CUENTA SUS OPINIONES Y LAS DE SU FAMILIAR?	0	0	2	3	5	90,0%
17	¿CREE QUE EL PLAN DE ACTIVIDADES (PII)QUE SE DESARROLLA CON SU FAMILIAR ESTÁ ADAPTADO A SUS NECESIDADES?	0	0	2	3	5	90,0%
18	¿CREE QUE SON ADECUADOS LOS TRABAJOS QUE SE DESARROLLAN EN LOS TALLERES?	0	0	3	0	3	75,0%
19	¿CREE QUE LA GRATIFICACIÓN QUE RECIBE SU FAMILIAR ES ADECUADA?	0	1	2	2	5	80,0%
20	¿CREE QUE EL CENTRO FOMENTA LA INSERECIÓN LABORAL EN EMPRESAS O CENTROS ESPECIALES DE EMPLEO?	0	0	2	0	2	75,0%
21	¿CREE QUE LAS ACTIVIDADES DE MEMORIA, RELAJACIÓN, HABILIDADES SOCIALES, SALUD BUCODENTAL, TAREAS DEL HOGAR, EDUCACIÓN VIAL, DIETÉTICA, PASEOS...ESTÁN ADAPTADAS A LAS NECESIDADES E INTERESES DE SU FAMILIAR?	0	0	2	3	5	90,0%
22	¿CREE QUE LAS ACTIVIDADES TERAPÉUTICAS (LOGOPEDIA, FISIOTERAPIA, ATENCIÓN PSICOLÓGICA Y ATENCIÓN MÉDICA) ESTÁN ADAPTADAS A LAS NECESIDADES E INTERESES DE SU FAMILIAR?	0	0	3	2	5	85,0%
23	¿CREE QUE LAS ACTIVIDADES EXTRALABORALES (GIMNASIA, FORMACIÓN PERMANENTE, TEATRO, BAILES DE SALÓN, MANUALIDADES...)ESTÁN ADAPTADAS A LAS NECESIDADES E INTERESES DE SU FAMILIAR?	0	1	2	1	4	75,0%
24	¿CREE QUE EN EL CENTRO LABORAL SE REALIZAN SUFICIENTES ACTIVIDADES DE OCIO? (FIESTAS, VISITAS Y SALIDAS...)?	0	0	5	0	5	75,0%
25	¿CREE QUE EL SERVICIO DE COMEDOR ES ADECUADO?	0	0	1	4	5	95,0%
26	¿CREE QUE EL NUEVO HORARIO DE VERANO, CON COMEDOR EN EL CENTRO, FUE ADECUADO?	1	0	2	2	5	75,0%
27	¿CREE QUE EL SERVICIO DE TRANSPORTE (AUTOBUSES) ES ADECUADO?	0	1	3	1	5	75,0%
28	¿CREE QUE EN EL CENTRO LABORAL LAS ACTIVIDADES Y SERVICIOS PARA FAMILIAS SON ADECUADAS?	0	0	2	3	5	90,0%

EVOLUCION DE LA SATISFACCION EN LOS DIFERENTES ITEMS:

SATISFACCIÓN USUARIOS:

	2010	2011	2012	2014	2016	2017	2018	2019
GRADO DE SATISFACCION GLOBAL	93%	94%	97%	90%	87%	89%	89%	90%

	2010	2011	2012	2014	2016	2017	2018	2019
1. ¿TE SIENTES BIEN EN ASPRONAGA?	92%	95%	97%	90%	89%	89%	91%	94%
2. SI UN AMIGO O FAMILIAR NECESITARA VENIR AQUI, ¿LO ANIMARIAS A VENIR?	93%	93%	97%	90%	84%	87%	88%	85%
3. ¿CREES QUE LAS INSTALACIONES SON CÓMODAS?	74%	78%	85%	68%	76%	72%	82%	83%
4. ¿CREES QUE LAS INSTALACIONES ESTAN LIMPIAS?	65%	63%	75%	73%	72%	73%	75%	81%
5. ¿CREES QUE TE AYUDAN Y TE CUIDAN?	87%	87%	87%	94%	90%	92%	92%	93%
6. ¿TE GUSTAN LAS ACTIVIDADES QUE HACES EN EL CENTRO?	84%	85%	88%	87%	89%	88%	83%	88%
7. ¿TE GUSTAN LOS HORARIOS DEL CENTRO?	84%	90%	88%	80%	83%	81%	86%	83%
8. ¿CREES QUE TE ATIENDEN RÁPIDO Y BIEN CUANDO NECESITAS ALGO?	82%	86%	85%	90%	87%	88%	92%	90%
9. ¿CREES QUE EL PERSONAL Y VOLUNTARIOS HACEN BIEN SU TRABAJO?	87%	88%	88%	87%	86%	87%	89%	88%
10. ¿CREES QUE EL PERSONAL Y VOLUNTARIOS TE TRATAN CON RESPETO Y AMABILIDAD?	89%	90%	92%	91%	85%	88%	91%	88%
11. ¿TIENES CONFIANZA EN EL PERSONAL Y VOLUNTARIOS QUE TE ATIENDEN?	89%	84%	93%	89%	88%	88%	92%	90%
12. ¿CREES QUE TE DAN INFORMACIÓN FÁCIL DE ENTENDER?	80%	81%	83%	82%	86%	84%	82%	80%
13. ¿TE GUSTA QUE HAGAN UN PLAN CON LAS ACTIVIDADES QUE VAS A HACER?	77%	83%	87%	86%	86%	86%	87%	88%
14. ¿TE GUSTA QUE HAYA TRABAJO EN EL TALLER?	68%	81%	83%	87%	83%	85%	86%	89%
15. ¿TE GUSTA LO QUE COBRAS DE GRATIFICACION?	56%	60%	70%	65%	68%	66%	66%	63%
16. ¿TE GUSTA QUE TE AYUDEN A BUSCAR TRABAJO FUERA DE LAMASTELLE?	56%	61%	58%	55%	59%	57%	60%	45%
17. ¿TE GUSTA PARTICIPAR EN ACTIVIDADES DE MEMORIA, RELAJACION, HABILIDADES SOCIALES, SALUD BUCODENTAL, TAREAS DEL HOGAR, EDUCACION VIAL, DIETÉTICA, PASEOS, ?	81%	85%	88%	89%	91%	90%	83%	87%
18. ¿TE GUSTA PARTICIPAR EN ACTIVIDADES DE LOGOPEDIA, FISIOTERAPIA, ATENCIÓN PSICOLÓGICA, ATENCIÓN MÉDICA?	75%	83%	85%	88%	83%	86%	86%	83%
19. ¿TE GUSTA PARTICIPAR EN ACTIVIDADES EXTRALABORALES: GIMNASIA, FORMACIÓN PERMANENTE, TEATRO, BAILES DE SALÓN, MANUALIDADES, PERCUSIÓN?	70%	78%	75%	73%	69%	71%	82%	78%
20. ¿TE GUSTA PARTICIPAR EN ACTIVIDADES DE OCIO: FIESTAS, VISITAS Y SALIDAS, ...?	83%	87%	93%	96%	89%	92%	90%	94%
21. ¿TE GUSTA EL SERVICIO DE COMEDOR?	86%	91%	90%	88%	90%	89%	87%	89%
22. ¿TE GUSTÓ EL NUEVO HORARIO DE VERANO, COMIENDO EN LAMASTELLE?							78%	74%
23. ¿TE GUSTA EL SERVICIO DE TRANSPORTE (AUTOBUSES)?	72%	83%	80%	91%	85%	88%	81%	78%
24. ¿TE GUSTA QUE SE HAGAN ACTIVIDADES PARA FAMILIAS?	77%	89%	88%	96%	89%	92%	91%	87%

SATISFACCIÓN FAMILIAS:

		2010	2011	2012	2014	2016	2017	2018	2019
	GRADO DE SATISFACCION GLOBAL	88%	91%	89%	92%	89%	89%	92%	96%
1	¿EN GENERAL, SE SIENTE USTED SATISFECHO CON EL SERVICIO QUE SE PRESTA A SU FAMILIAR?	88%	90%	88%	92%	88%	90%	90%	94%
2	¿SE SIENTE USTED SATISFECHO CON LA INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO QUE RECIBE EN RELACIÓN CON SU FAMILIAR?	85%	89%	86%	89%	86%	87%	89%	89%
3	¿RECOMENDARÍA A UN AMIGO O FAMILIAR ESTE CENTRO SI LO NECESITARA?	90%	94%	94%	91%	90%	91%	94%	98%
4	¿CREE USTED QUE LAS INSTALACIONES SON CÓMODAS Y FUNCIONALES?	77%	80%	83%	82%	81%	82%	81%	78%
5	¿CREE USTED QUE LAS INSTALACIONES ESTÁN LIMPIAS?	85%	82%	83%	89%	85%	87%	84%	89%
6	¿CREE USTED QUE HAY MATERIALES Y MEDIOS TECNICOS ADECUADOS?	75%	89%	76%	75%	84%	80%	78%	81%
7	¿CREE USTED QUE SU FAMILIAR RECIBE UN CUIDADO Y ATENCIÓN ADECUADOS?	87%	90%	84%	88%	88%	88%	86%	90%
8	¿CREE USTED QUE PUEDE CONFIAR EN ASPRONAGA Y SUS PROFESIONALES?	90%	85%	89%	90%	92%	91%	94%	94%
9	¿CREE USTED QUE LOS HORARIOS ESTÁN ADAPTADOS A SUS NECESIDADES?	81%	90%	75%	88%	83%	85%	87%	91%
10	¿CREE USTED QUE LE ATEINDEN DE FORMA RAPIDA Y ADECUADA CUANDO NECESITA ALGO?	90%	87%	89%	96%	91%	93%	92%	93%
11	¿CREE USTED QUE LA INFORMACIÓN QUE LE DAN SOBRE EL CENTRO Y SU FAMILIAR ES ADECUADA?	81%	83%	81%	83%	85%	84%	86%	85%
12	¿CREE QUE LOS TRABAJADORES TIENEN LOS CONOCIMIENTOS PARA DESARROLLAR BIEN SU TRABAJO?	79%	88%	75%	86%	82%	84%	87%	88%
13	¿CREE QUE SE TRATA A LOS USUARIOS Y FAMILIAS CON AMABILIDAD Y RESPETO?	93%	91%	93%	94%	91%	93%	97%	90%
14	¿CREE USTED QUE SE ACTÚA CON DISCRECIÓN Y SE RESPETA LA INTIMIDAD DE SU FAMILIAR?	91%	90%	88%	88%	89%	89%	88%	92%
15	¿CREE USTED QUE SE ATIENDE A CADA USUARIO SEGÚN SUS NECESIDADES?	86%	85%	83%	84%	85%	85%	84%	81%
16	¿CREE USTED QUE SE TIENEN EN CUENTA SUS OPINIONES Y LAS DE SU FAMILIAR?	78%	82%	79%	83%	83%	83%	77%	85%
17	¿CREE QUE EL PLAN DE ACTIVIDADES (PII)QUE SE DESARROLLA CON SU FAMILIAR ESTÁ ADAPTADO A SUS NECESIDADES?	78%	84%	79%	82%	80%	81%	77%	88%
18	¿CREE QUE SON ADECUADOS LOS TRABAJOS QUE SE DESARROLLAN EN LOS TALLERES?	82%	85%	88%	84%	85%	85%	84%	77%
19	¿CREE QUE LA GRATIFICACIÓN QUE RECIBE SU FAMILIAR ES ADECUADA?	62%	69%	76%	76%	67%	72%	71%	76%
20	¿CREE QUE EL CENTRO FOMENTA LA INSERECIÓN LABORAL EN EMPRESAS O C. ESPECIALES DE EMPLEO?	72%	77%	78%	80%	77%	79%	69%	73%
21	¿CREE QUE LAS ACTIVIDADES DE MEMORIA, RELAJACIÓN, HABILIDADES SOCIALES, SALUD BUCODENTAL, TAREAS DEL HOGAR, EDUCACIÓN VIAL, DIETÉTICA, PASEOS...ESTÁN ADAPTADAS A LAS NECESIDADES E INTERESES DE SU FAMILIAR?	81%	84%	79%	86%	86%	86%	82%	89%
22	¿CREE QUE LAS ACTIVIDADES TERAPÉUTICAS (LOGOPEDIA, FISIOTERAPIA, ATENCIÓN PSICOLÓGICA Y ATENCIÓN MÉDICA) ESTÁN ADAPTADAS A LAS NECESIDADES E INTERESES DE SU FAMILIAR?	77%	84%	76%	81%	83%	82%	79%	82%
23	¿CREE QUE LAS ACTIVIDADES EXTRALABORALES (GIMNASIA, FORMACIÓN PERMANENTE, TEATRO, BAILES DE SALÓN, MANUALIDADES...)ESTÁN ADAPTADAS A LAS NECESIDADES E INTERESES DE SU FAMILIAR?	82%	82%	75%	78%	88%	83%	82%	78%
24	¿CREE QUE EN EL CENTRO LABORAL SE REALIZAN SUFICIENTES ACTIVIDADES DE OCIO? (FIESTAS Y SALIDAS?)	79%	81%	86%	84%	85%	84%	86%	77%
25	¿CREE QUE EL SERVICIO DE COMEDOR ES ADECUADO?	88%	91%	90%	83%	86%	85%	88%	94%
26	¿CREE QUE EL NUEVO HORARIO DE VERANO, CON COMEDOR EN EL CENTRO, FUE ADECUADO?							91%	80%
27	¿CREE QUE EL SERVICIO DE TRANSPORTE (AUTOBUSES) ES ADECUADO?	81%	82%	81%	89%	86%	87%	87%	80%
28	¿CREE QUE EN EL CENTRO LABORAL LAS ACTIVIDADES Y SERVICIOS PARA FAMILIAS SON ADECUADAS?	74%	80%	80%	93%	83%	88%	79%	88%

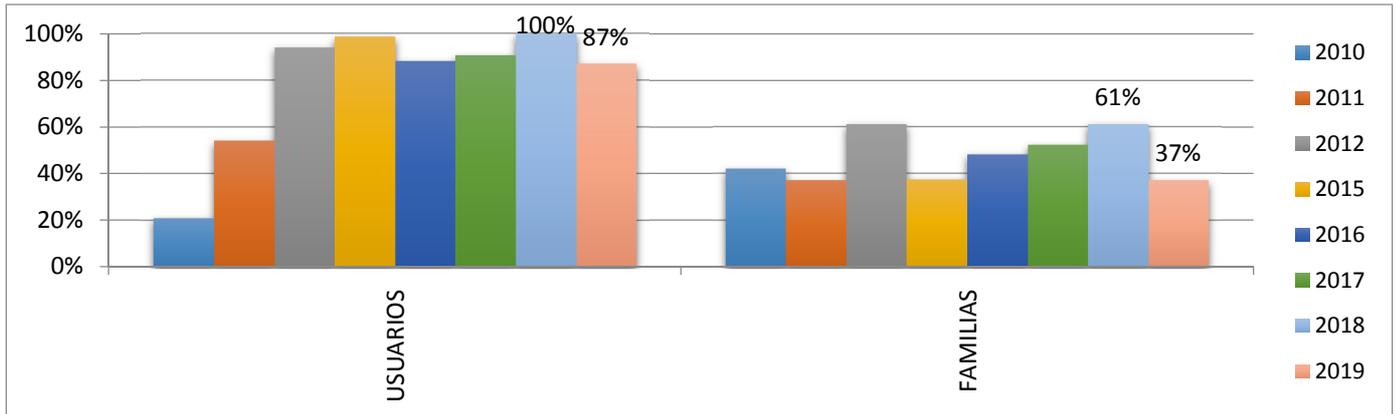


Resultados Encuestas CLL 2010-2019

Análisis de
Tendencia
Expectativas y
Percepción

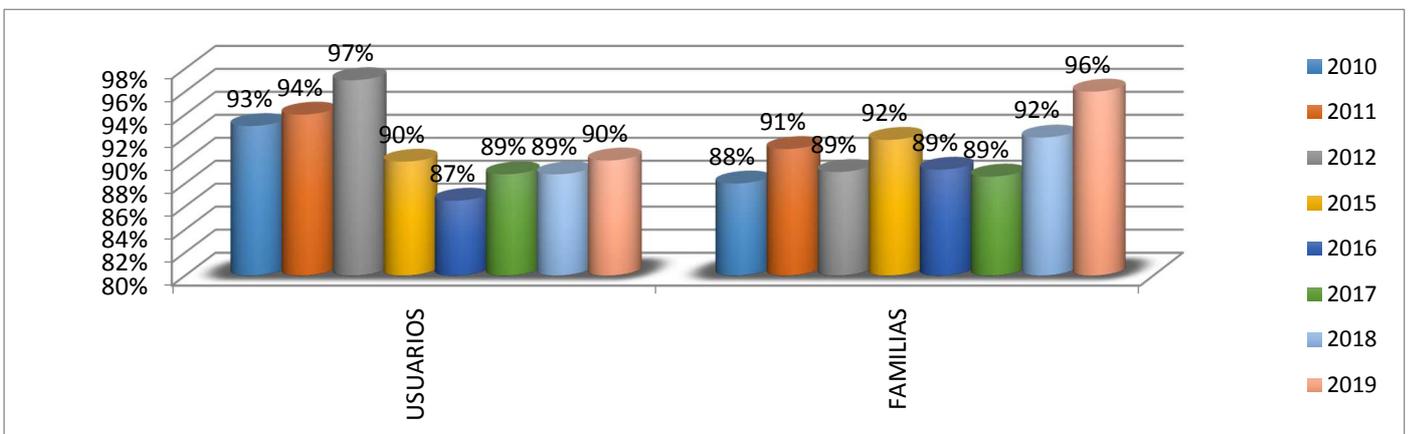
PARTICIPACION CLL

	2010	2011	2012	2015	2016	2017	2018	2019
USUARIOS	21%	54%	94%	99%	88%	91%	100%	87%
FAMILIAS	42%	37%	61%	38%	48%	52%	61%	37%



GRADO DE SATISFACCION CLL

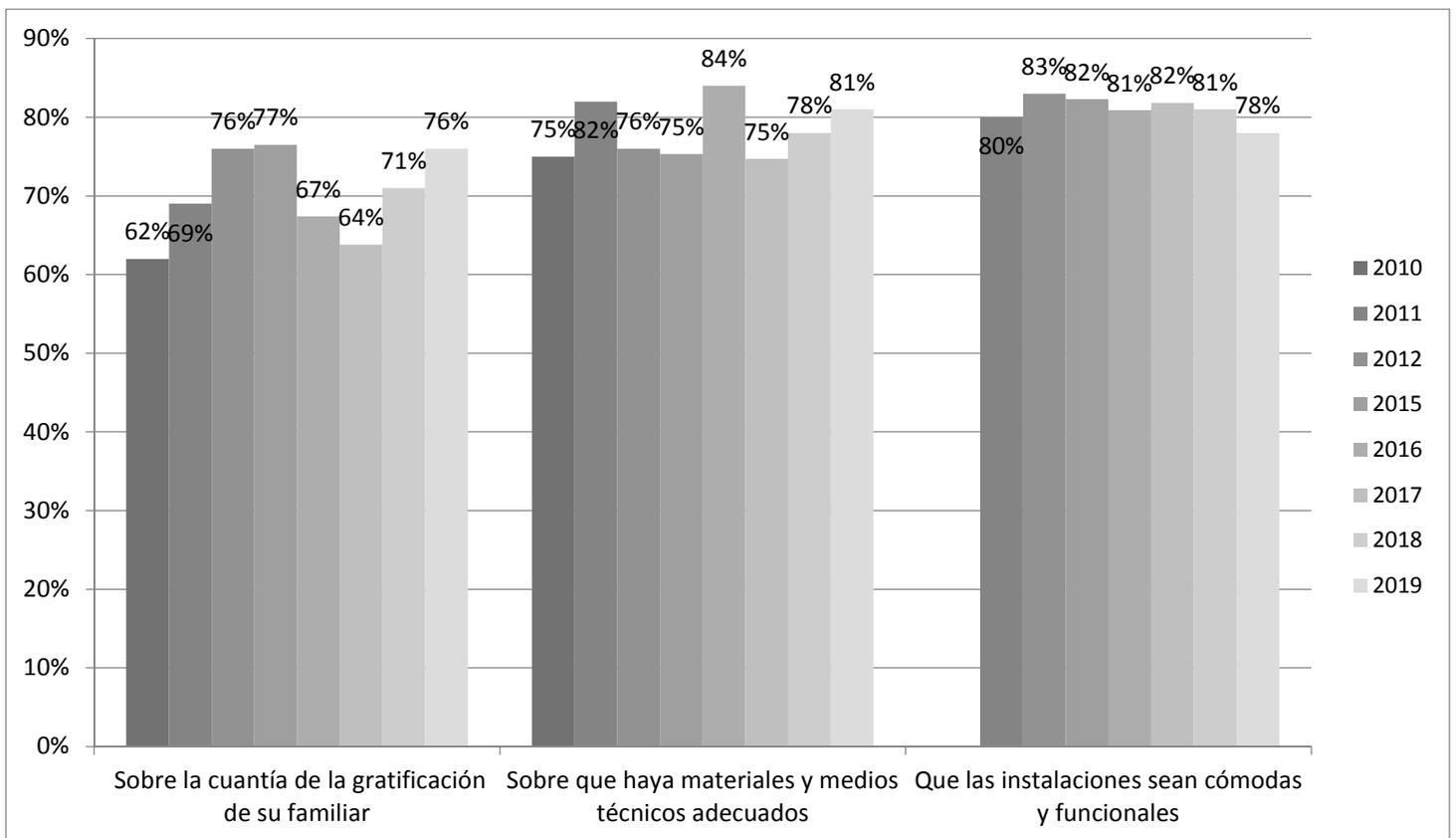
	2010	2011	2012	2015	2016	2017	2018	2019
USUARIOS	93%	94%	97%	90%	87%	89%	89%	90%
FAMILIAS	88%	91%	89%	92%	89%	89%	92%	96%



CLL - FAMILIAS

PERCEPCION

	2010	2011	2012	2015	2016	2017	2018	2019
Sobre la cuantía de la gratificación de su familiar	62%	69%	76%	77%	67%	64%	71%	76%
Sobre que haya materiales y medios técnicos adecuados	75%	82%	76%	75%	84%	75%	78%	81%
Que las instalaciones sean cómodas y funcionales		80%	83%	82%	81%	82%	81%	78%



CLL - USUARIOS

PERCEPCION

	2010	2011	2012	2015	2016	2017	2018	2019
Sobre lo que cobráis de gratificación	56%	60%	70%	65%	68%	60%	66%	63%
Sobre la limpieza de las instalaciones	65%	63%	75%	73%	73%	73%	75%	81%
Sobre que haya trabajo en el taller	68%	81%	83%	87%	83%	87%	86%	89%

