

		<b>Informe de análise da satisfacción dos grupos de interese</b>	<b>MR019</b> Edición: 01. Data: 07/08/2009
--	---	--	--

# **INFORME DE ANÁLISE DA SATISFACCIÓN DOS GRUPOS DE INTERESE DE ADISBISMUR**

Elaborado por: Loreto Sambade (Dep.Calidade)

Data:09/04/2021

## USUARIOS/AS:

Temos 25 cuestionarios entregados e cubertos

- **A preguntas máis puntuadas é:**

Todas menos a menos puntuada.

- **Preguntas menos puntuadas.**

Gústache o centro de Valadares? con 2,8 puntos

- **As Actividades mais valoradas.**

Manexo do reloxo: **3**

Afeitado: **3**

Abotoado: **3**

- **As Actividades menos valoradas.**

Cestería: **2,6**

Xornadas deportivas: **2,6**

- **Gustache a comida en Valadares? : 2,7**

### **Comentarios:**

- 1) Sopa
- 2) Gústame moito o arroz, o spaguetti, a sopa, a crema de verduras de zanahoria, o yogur, a copa de chocolate con nata e os macarróns.
- 3) Que non poña garbanzos e fabada no menú
- 4) Fáltalle sal
- 5) Existe mais comida que a crema de verduras o comer batido gustaríame probar cousas distintas ou comida da normal batida.

- **A pregunta nº10 Que son as dúas cousas que mais che gustan de Valadares? SC:1**

Cestería(3)

Fútbol

Biblioteca

**Viveirismo(4)**

**Monitores/as (4)**

Actividades

**Comida (6)**

**Todo (4)**

Compañeiros/as(3)

Informática(2)

Instalacións

Zumba(2)

Baloncesto

Actividad física

Trabllar o cerebro

Estar con xente

A hora da comida

Cerámica

- **A pregunta nº 10.a E as dúas que menos? SC:7**
  - Cestería (3)** Nada(6)
  - Cerámica (3)** Ping-pong
  - Alfabetización(2) Monitores/as(2)
  - Actividades A comida
  - Bailar Taller de prancha
  - Lavadora Viveirismo(2)
  - Gústame todo Cando me berran
  - Gústaríame chegar antes o centro
  
- **Pregunta nº11 Que che gustaría ter en Valadares que non tes**
  - Sin contestar(6)
  - Fumar máis
  - Algunos/as monitores/as que ve de mucho intereses y respecto
  - Maís libros en braille
  - Un pouco máis de variedade na comida que é sempre o mesmo, pasta e pasta, guisantes e champiñóns, así sempre.
  - Nada (3)
  - Teño de todo
  - Un gato
  - Unha cama para durmir
  - Amigos/as bos,non malos
  - Ir mais a piscina e ir a ver animais
  - Televisión
  - Andar pola calle, estar con amigos/as
  - Costura
  - A praia
  - Unha moto
  
- **Na pregunta nº13 Por que ves ó centro?**
  - Porque me gusta (13)
  - Perdín posibilidades e por eso teño que vir
  - A aprender algo
  - Estou contento
  - Polo meu estado
  - Para aprender porque me gusta vir, para divertirse
  - Porque estou distraída cas actividades e axudame a levar mellor o día a día.
  - Porque me gustan e porque me tratan ben
  - Fago actividade física
  - Porque aprendo cousas
  - Veño o centro para estar entre compañeiros/as e estar mui contenta
  - Porque quero
  - Porque estou enferma e para buscar un traballíño.
  
- **Na pregunta Nº 14 Si te deran a elixir:**
  - Seguirías vindo o centro: 23 usuarios/as

		<b>Informe de análise da satisfacción dos grupos de interese</b>	<b>MR019</b>  Edición: 01. Data: 07/08/2009
--	---	--	--

NON: 2 usuarios/as

- **Comentarios e suxestións.**

- 1) Quero ser peluquera e quero traballar nunha peluquería para toda a vida. Con respecto os/as monitores/as hai algúns que me caen ben e outros no.
  - 2) Que a poder ser deixen de cambiar sempre os/as traballadores/as, e que contraten unha persoa solo para o mantemento do centro así os /as traballadores/as pódense dedicar o seu traballo sin ter que deixalo para arreglar as cousas.
  - 3) Comida está rica
  - 4) Eu quero que me traten ben e que me falen. E non quero que me poñan por mentireira e non quero que me deixen sola sin as miñas compañeiras.
- Con respecto a puntuación anterior.
    - A satisfacción global aumentou , no 2020 3,3% neste ano alcanzamos un 3,7% , aumenta un **0,4%** a satisfacción.

## USUARIOS/AS BAIXA COMPRENSIÓN

Temos 13 cuestionarios entregados e cubertos.

● **Preguntas máis valoradas**

1. Está satisfeito co trato recibido polos traballadores do Centro?

**Cunha puntuación de 3 puntos**

● **Preguntas menos valoradas.**

Gústache o centro de Valadares?

**Cunha puntuación de 2,7**

● **As actividades máis valoradas.**

- Fisioterapia: **3 puntos**
- Logopedia: **3 puntos**
- Terapia ocupacional: **3 puntos**
- Festas: **3 puntos**
- Excursións: **3 puntos** Taller de lectura: **3 puntos**
- Atado de cordóns: **3 puntos**
- Manexo do reloxo: **3 puntos.**
- Plancha: **3 puntos.**
- Lavadora: **3 puntos.**
- Limpeza de dentes: **3 puntos**

- Abotoado: **3 puntos**
- Taller de teatro: **3 puntos**
- Manualidades: **3 puntos**
- Compras no super: **3 puntos**
- Educación social: **3 puntos**

● **As actividades menos valoradas.**

- Manexo de cartos: **2 puntos**
- Cerámica: **2,4 puntos**
- Deporte : **2,5 puntos**

● **Os profesionais máis valorados.**

Todos cunha puntuación máxima menos os profesionais menos valorados.

● **Na pregunta 10. Cales son as dúas cousas que máis che gustan de Valadares?**

- |                         |                  |
|-------------------------|------------------|
| ▪ Informática           | Fisioterapia     |
| ▪ <b>Viveirismo (6)</b> | Cestería (2)     |
| ▪ Logopedia             | Piscina (2)      |
| ▪ Alfabetización        | <b>Festas(4)</b> |
| ▪ Cerámica (2)          | Deporte          |
| ▪ <b>Excursións (6)</b> |                  |

● **Na pregunta 10.a), E as dúas que menos?**

Sin contestar: 9 usuarios/as

- Deporte
- Limpeza de baños
- Manexo de euros
- **Cerámica (2)**
- Xornadas deportivas
- **Cestería (2)**

● **Na pregunta 11, Qué che gustaría ter en Valadares que non tes?**

Sin contestar: 10 usuarios/as.

- Taller de carpintería (2)
- Actividade de hipoterapia

● **Na pregunta 12. Cando tes algún problema os monitores axúndanche?**

Todos contestaron que Si

- **Na pregunta 13, Porqué ves ao Centro?**
  - Quero vir eu (2)
  - Mándame meu irmán
  - Gustame vir o centro (3)
  - Mandame miña nai (2).
  - Porque me manda miña irmá (2)
  - Quero ir eu o centro(2)
  - Porque me mandan meus pais
  - Porque me manda abuela
  
- **Na pregunta 14, Se che deran a escoller, seguirías vindo ao Centro ou farías outra cousa?**  
 Seguiria vindo ao centro: 13 usuarios/as

Non hai comentarios nin suxestións

- **Con respecto a puntuación anterior da satisfacción:  
A puntuación aumentou en 0,8%**

## PERSOAL DO CENTRO.

Temos 13 cuestionarios, entregáronse 18.

### A ENTIDADE

- A pregunta con máis puntuación: As ferramentas informáticas que empregas están ben adaptadas ás necesidades do teu traballo: **3,7 puntos**
- As preguntas con menos puntuación, A seguridade de emprego que tes en Adisbismur. Os medios de que dispós para desenvolver o teu traballo, As condicións sociais do teu traballo (cooperación, política de persoal...) e As horas de voluntariado que fas nas saídas e excursións: **3,3 puntos.**

En total o bloque recibiu unha puntuación de 24 fronte ó 25,6 do ano anterior con unha pregunta menos que se quitou este ano do cuestionario.

### A ORGANIZACIÓN DO TRABALLO

- A pregunta con máis puntuación: A colaboración que recibes das persoas coas que te relacionas no teu traballo: **3,4 puntos.**
- A pregunta con menos puntuación: A simplicidade e axilidade dos procedementos para realizar o teu traballo: **3,1 puntos**

		<b>Informe de análise da satisfacción dos grupos de interese</b>	<b>MR019</b>  Edición: 01. Data: 07/08/2009
--	--	--	--

En total o bloque recibiu unha puntuación de 9,8 fronte ó 9,6 do ano anterior, aumentou a puntuación en **0,2**

### TAREFAS E REQUISITOS DO TEU TRABALLO

- A pregunta con menos puntuación : A carga de traballo que tes habitualmente : **2,9 puntos**
- A pregunta máis puntuada: O Coñecemento que tes das túas función e responsabilidades permítenche saber o que se espera de ti: **3,4 puntos**

En total o bloque recibiu unha puntuación de 12,7 fronte ó 12,1 do ano anterior, aumentou un **0,6**.

### AUTONOMIA PARA DESENVOLVER O TEU TRABALLO

- As preguntas con máis puntuación: A liberdade que tes para facer o teu traballo do xeito que consideres mellor e A motivación para realizar o teu traballo: **3,5 puntos**
- As preguntas con menos puntuación: O xeito en que se tratan as túas suxestións sobre o traballo e O teu horario de traballo: **3,3 puntos**.

En total o bloque recibiu unha puntuación de 17 fronte o 19,2 do ano pasado cunha pregunta menos que se quitou este ano.

### A XUNTA DIRECTIVA DE ADISBISMUR

- As preguntas con menos puntuación: todas menos a máis puntuada, **3,3 puntos**.
- A pregunta con máis puntuación: A forma en que a alta dirección leva a cabo as súas responsabilidades: **3,4 puntos**.

En total o bloque ten unha puntuación de 16,6 fronte ó 14,9 do ano anterior aumentou **1,7**.

### O TEU XEFE INMEDIATO.

- A pregunta con máis puntuación: A súa accesibilidade en calquera momento: **3,5 puntos**.
- A pregunta con menos puntuación: O recoñecemento que recibes cando fas ben o traballo: **3,2 puntos**.

En total o bloque ten unha puntuación de 33,5 fronte ó 32,2 do ano anterior **1,3** puntos máis.

		<p align="center"><b>Informe de análise da satisfacción dos grupos de interese</b></p>	<p align="center"><b>MR019</b></p>
			<p align="center">Edición: 01. Data: 07/08/2009</p>

## FORMACIÓN EN ADISBISMUR

- Este bloque cambiou o nome este ano e só ten unha pregunta que recibiu 3,4 puntos.

En total o bloque ten unha puntuación de 3,4 fronte ó 8,9 do ano anterior, con dúas preguntas menos que se quitaron este ano.

## SALARIO E CONDICIÓN S DE EMPREGO

- A pregunta con máis puntuación: As condicións que ofrece o teu contrato: **3,1 puntos.**
- A pregunta con menos puntuación: O salario que recibes en relación co traballo que fas e as responsabilidades que tes: **2'6 puntos.**

En total o bloque ten unha puntuación de 5,7 fronte o 7,8 do ano anterior, con unha pregunta menos que se quitou este ano do cuestionario. Segue sendo o bloque menos puntuado.

## INFORMACION/COMUNICACIÓN

- A pregunta con máis puntuación: A comunicación entre os usuarios e o persoal é boa: **3,9.**
- A pregunta con menos puntuación: A información que recibes sobre programas de formación para o teu desenvolvemento : **3,3.**

En total o bloque ten unha puntuación de 17,7 fronte ó 15,4 do ano anterior: **+2,3.**

## O TRABA LLO EN EQUIPO

- As preguntas con máis puntuación: Os/as teus/tuas compañeiros/as son accesibles a hora de aclarar dúbidas e A relación cos/as compañeiros/as de traballo é boa : **3,6 puntos.**
- As preguntas menos puntuadas A colaboración que recibes dos/as teus/tuas compañeiros/as é a axeitada, A coordinación das tarefas faise de xeito correcto, Súplese a un/ha compañeiro/a de xeito doado cando este falta, Coas reunións de persoal que se fan, son útiles e O ambiente de traballo produceche estrés: **3,3.**

En total o bloque ten unha puntuación de 30,6 fronte o 28,6 do ano anterior, aumentou **2.**

## IMPLICACIÓN NA MELLORA

- As preguntas con máis puntuación: Os responsables de ADISBISMUR poñen en marcha iniciativas de mellora e Síntome copartícipe dos éxitos e fracasos de ADISBISMUR : **3,5.**



		<b>Informe de análise da satisfacción dos grupos de interese</b>	<b>MR019</b>
			Edición: 01. Data: 07/08/2009

- A pregunta con menos puntuación: Nos últimos tempos percibín unha tendencia á mellora: **3,1**.

En total o bloque obtivo unha puntuación de 13,4 fronte ó 11,8 do ano anterior. **+1,6**.

### A CALIDADE DE ADISBISMUR

- A pregunta con máis puntuación: O proceso de Xestión, procedementos e métodos de traballo para lograr unha boa calidade nos servizos : **3,5 puntos**.
- A pregunta menos puntuada: A utilidade das sesións informativas sobre o tema de calidade: **3,2 puntos**.

O bloque obtivo unha puntuación de 10,1 fronte o 9,7 do ano pasado aumentou **0,4**.

### TOTAL PUNTOS

2020: 202,3

2021: 200,9

**Non se pode comparar porque este ano quitaronse 5 preguntas do cuestionario.**

- Nivel de confianza en que os resultados se empreguen de xeito constructivo:
  - Desconfío totalmente: 1
  - Nivel 2: 1
  - Nivel 3: 4
  - Confío totalmente: 7
- No cadro, o apartado máis importante foi **A entidade con 30 puntos** Seguido do **Traballo en equipo: 33 puntos**.
- O menos valorado polos traballadores : **A Xunta directiva de ADISBISMUR: 82 puntos**. Seguido de **posibilidades de desenvolvemento: 77 puntos**.

### COMENTARIOS E SUXESTIÓNS

- **Sinala 2 suxestións de mellora que consideres prioritarias.**
  - 1- Repartir mellor o persoal que está a servir nos turnos de comedor, xa que no 1º turno a maior parte do tempo só hai unha monitora e no 2º chegase a ser ata 4.

		<p align="center"><b>Informe de análise da satisfacción dos grupos de interese</b></p>	<p align="center"><b>MR019</b></p>
			<p align="center">Edición: 01. Data: 07/08/2009</p>

- 2- Que a carga de traballo sexa equitativa entre todos/as os/as monitores/as entendendo as diferentes funcións de cada profesional e darlle un toque de atención a quen pretende escaquarse.
- 3- Mellor organización a hora de realizar unha actividade

● **Outros comentarios.**

- 1- Penso que cómo profesionais dun centro ocupacional de persoas con discapacidade, a nosa principal prioridade deben ser as persoas usuarias e brindarlle a atención que necesiten.

Temos 13 cuestionarios de Satisfacción dos cales:

**Moi satisfeitos: 9**  
**Satisfeitos: 4**

## FAMILIAS

Temos 25 cuestionarios.

- A pregunta con máis puntuación: A hora de fixar citas ou cando lle xurde calquera problema, é fácil poñerse en contacto c centro, A atención que se lle presta as familias faise de xeito fiable e coidadoso e A información ofrecida dende o centro de Valadares é correcta, fiable, clara e actualizada?: **3,9.**
- A pregunta con menos puntuación: As instalacións do centro de Valadares a súa accesibilidade arquitectónica resultan agradables e adecuadas para as actividades desenvoltas nelas?: **3.**
- A satisfacción global co servizo obtivo unha puntuación de 3,6 i gual que o ano anterior.
- No cadro a parte menos puntuada (polo tanto máis importante)
  - **A atención dos usuarios: 23 puntos**
  - **Actividades formativas: 47 puntos**
- A máis puntuada (polo tanto menos importante):

- **Ocio e tempo libre: 96 puntos**
- **Información recibida: 79 puntos**
  
- Na pregunta nº 15. Qué outros servizos ademais dos prestados actualmente demandaría vostede?
  1. Renovar coches de transporte
  2. O que vostedes consideren necesarios estará ben, coma sempre
  3. Ningún.
  4. Ningún servizo
  
- O cuestionario pareceume: SC:1  
 Corto:                      normal: 22                      longo: 2
  
- O cuestionario é comprensible: SC:2  
 Si: 22                      Non:                      Regular: 1

**Comentarios e suxestións:**

1. Cómo todas as cousas, todo é millorable na medida do posible e como as cousas son como son , pois está bastante ben, axudas cada vez menos, tarde, mal e arrastro, é o que hai.
2. Nada.

O total de puntos conseguido foi un 53,9 os mesmos puntos acadados o ano anterior.

Enviaronse 43 cuestionarios as familias e recibíronse 25, dos cales:

**Moi satisfeitos: 13**  
**Satisfeitos: 12**

## **VOLUNTARIOS/AS.**

- As preguntas máis puntuadas foron todas con **4** puntos.
- **Na pregunta 5: Que é o que máis che gustou da túa experiencia como voluntario?**
  1. Interactuar cos/as usuarios/as
  2. Sempre o máis bonito e satisfactorio é a relación coa gran familia que forman os/as usuarios/as e os/as traballadores/as. O ambiente que se respira e a alegría que se sente ao estar alí.
  3. Disfrutar cos/as usuarios/as nas actividades e ver como eles disfrutaban.
  
- **Na pregunta nº 6 E o que menos?**
  1. Nada en especial
  2. O pouco tempo que lle podo adicar, porque as experiencias con eles/as sería mellor vivirlas completas.

3. Nada

- **Na pregunta nº 7 , Se puideses cambiar unha ou varias cousas da túa experiencia como voluntario cales serían?**

1. Nada, é unha experiencia moi recomendable.
2. Pois sería algo complicado, porque cambiaría o lugar do centro, xa que está nun sitio bastante alonxado e frío.
3. Non cambiaría nada, si tuvera que cambiar algo sería para mellor.

- **Na pregunta nº8, Gustaríache seguir colaborando con nós?**

Todos contestaron que si

- **Na pregunta nº9 , Recomendaríaslle a algún coñecido que quixera facer voluntariado que o fixera aquí?**

Todos contestaron que si

- A puntuación total foi de 16 puntos, fronte o 15,6 do ano anterior. **+0,4**

- Recibíronse a 3 cuestionarios dos cales:

**Moi satisfeitos: 3**

## SOCIOS/AS

Fixose o vaciado por concellos:

### Outes

As preguntas máis puntuadas foron A hora de fixar citas ou cando lle xurde calquera problema, é fácil porse en contacto con nós? Os profesionais da oficina de ADISBISMUR mostran amabilidade e respecto na súa atención persoal? ...**3,9**

A menos puntuada As instalacións da oficina de ADISBISMUR resultan adecuadas para as actividades desenvoltas nelas e están situadas de xeito adecuado(cercanía, boa comunicación...)? **3**

### **Na pregunta 11, que servizos considera que son necesarios no seu concello para as persoas con discapacidade?**

1. Transporte público adaptado
2. Mellora na accesibilidade para as sillas, aparcamentos, traballos...

		<b>Informe de análise da satisfacción dos grupos de interese</b>	<p style="text-align: center;">MR019</p> <p style="text-align: center;">Edición: 01. Data: 07/08/2009</p>
--	---	--	---

O máis importante do cadro foi Os profesionais fagan ben o seu traballo con **7** puntos e o menos importante A orientación laboral con **26** puntos

Non hai comentarios nin suxestións.

Na comparativa de porcentaxes ,no 2019 consíguese un 6,6% e este ano un 8,9%, aumentou un **2,3%**.

### Mazaricos

As preguntas máis puntuadas foron A hora de fixar citas ou candolle xurde calquera problema, é fácil porse en contacto con nós e A atención que se lle presta faise de xeito fiable e coidadoso? ... Con **4** puntos  
A meno puntuada As instalación da oficina de ADISBIMUR resultan adecuadas para as actividades desenvoltas nelas e están situadas de xeito adecuado (cercanía,boa comunicación...) Con **3,1 puntos**.

#### **Na pregunta 11 Qué servizos considera que son necesarios no seu concello para as persoas con discapacidade?**

1. Informar e facilitar sin pñer obstáculos para mellorar a calidade de vida
2. Un centro parecido a este

O máis importante do cadro foi As actividades que realiza Adisbismur con **7 puntos** e o menos importante a Información recibida con **16 puntos**.

#### **Comentarios e suxestións.**

1-Estou encantada cos/as traballadores/as do centro, e cos servizos que realizan. Gracias. Debería haber máis axudas e subvencións para os centros.

Na comparativa de porcentaxes, no ano 2019 acadouse un 15,2% e este ano un 12,6% diminuíu un **2,6%**.

### Carnota

As preguntas máis puntuadas foron A hora de fixar citas ou cando lle xurde calquera problema, é fácil porse en contacto con nós, e Os profesionais da oficina de ADISBISMUR mostran amabilidade e respecto na súa atención persoal?...con **4 puntos**.

As preguntas menos puntuadas foron As instalacións da oficina de ADISBISMUR resultan adecuadas para as actividades desenvoltas nelas e están situadas de xeito adecuado (cercanía,boa comunicación...)?, Foille sinxelo tomar contacto por primeira vez co servizo?, ,Está satisfeito coa privacidade con que é tratada a información persoal facilitada por vostede?A información ofrecida dende a asociación é clara, completa, actualizada e fiable? , O servizo prestado, adecuase o que esperaba e necesitaba? E Cómo é a túa satisfacción global co servizo recibido?... con **3 puntos**.

### **Na pregunta 11 Qué servizos considera que son necesarios no seu concello para as persoas con discapacidade?**

1- Plazas suficientes para o centro de discapacidade que hai no pobo ou outro centro.

No cadro os dous cuestionarios foron nulos.

O porcentaxe conseguido no ano 2019 foi de 41,7% este ano acadouse un 41% disminue a satisfacción nun **0,7%**

#### Muros

A pregunta máis puntuadas foi Os profesiniais da oficina de ADISBISMUR mostran amabilidade e respecto na súa atención persoal? ... con **4 puntos**.

A menos puntuada é Está satisfeito coa privacidade con que é tratada a información persoal facilitada por vostede? Con **3 puntos**.

### **Na pregunta 11, que servizos considera que son necesarios nos seu concello para as persoas con discapacidade?**

1. Un centro ocupacional
2. Traballo que poidan facer as persoas con discapacidade
3. Mellorar o transporte, pois calquera día quedan tiradas na carretera.
4. Mellora da accesibilidade e servizos a sitios de interese e zonas públicas de ocio como as praias.

O máis importante do cadro foi Os profesionais fagan ben o seu traballo con **9 puntos** e a menos importante A atención os/as socios/as **20 puntos**.

#### **Comentarios e suxestións .**

1. Que podía ter algunha actividade máis para poder escoller.

Na comparativa de porcentaxes , no ano 2019 6,7% , este ano 10,2% , aumentou a satisfacción un **3,5%**.

#### Noia.

As preguntas máis puntuadas Á hora de fixar citas ou cando lle xurde calquera problema , é fácil porse en contacto con nós?, Os profesionais da oficina de ADISBISMUR mostran amabilidade e respecto na súa atención persoal? A atención que se lle presta faise de xeito fiable e coidadoso? e A

		<p align="center"><b>Informe de análise da satisfacción dos grupos de interese</b></p>	<p align="center"><b>MR019</b></p>
			<p align="center">Edición: 01. Data: 07/08/2009</p>

información ofrecida dende a asociación é clara, completa, actualizada e fiable? todas con **4 puntos**.

A menos puntuada foi Foille sinxelo tomar contacto por primeira vez co servizo? Con **3,2 puntos**.

O máis importante do cadro foi Os profesionais fagan ben o seu traballo con **2 puntos** e o menos importante a Orientación laboral **9 puntos**.

Este ano conseguíuse un porcentaxe de 23,3% , fronte o 19,1% conseguidos o ano anterior, aumenta a satisfacción nun **4,2%**.

Non hai comentarios nin suxestións.