



*Protocolo para el  
Control y Gestión de  
la Calidad del  
Servicio.*

---

*08 de enero de 2019*

---

## INDICE

INTRODUCCIÓN.....	2
MISION, VISIÓN Y VALORES .....	2
Misión .....	2
Visión.....	3
Valores .....	3
CARTA DE SERVICIOS.....	3
Servicio de Apoyo y Atención Familiar: .....	3
Servicio de Ocio Inclusivo y Tiempo Libre:.....	4
OBJETIVOS .....	5
General:.....	5
Específicos: .....	5
DESTINATARIOS.....	5
RESPONSABLES .....	6
Tareas a desarrollar por el/la Trabajador/a social: .....	6
Tareas a desarrollar por el/la Logopeda:.....	8
Tareas a desarrollar por el Maestro/a de educación especial:.....	9
Tareas a desarrollar por el/la Monitor/a de educación y tiempo libre. ....	9
Tareas a desarrollar por el/la Monitor/a deportivo: .....	11
Tareas a desarrollar por el/la Cuidador/a de personas con discapacidad y/o dependencia.....	12
METODOLOGÍA.....	13
ANEXOS .....	15
Encuesta de valoración de la calidad del servicio (Anexo I).....	15
Encuesta de valoración de calidad de la metodología de trabajo (Anexo II).....	19

## **INTRODUCCIÓN**

La **Asociación de Discapacitados del Sur**, ADISSUR, se constituye el 24 de junio de 2008 en San Bartolomé de Tirajana, como una entidad privada, sin ánimo de lucro, de carácter benéfico-asistencial, de duración indefinida, que surge por razones de solidaridad social, como grupo presente en la sociedad para defender los derechos de las familias con “hijos/as con discapacidad intelectual” y para promover su desarrollo personal y la plena integración social. Principalmente tiene por objeto promover y realizar programas, servicios y actividades que contribuyan a la mejora de la vida de las personas con diversidad funcional intelectual y la de sus familias, con la mayor calidad posible.

La Asociación ADISSUR, goza de personalidad jurídica propia y plena capacidad, jurídica y de obrar para el cumplimiento de sus fines, de acuerdo a lo dispuesto en el Artículo 35 del Código Civil y, se registró por la Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, reguladora del Derecho de Asociación, la Ley 4/2003, de 28 de febrero, de Asociaciones de Canarias, la legislación de general aplicación y demás disposiciones complementarias y por los Estatutos, hallándose debidamente inscrita en el Registro de Asociaciones de Canarias y en cualquier otro que le sea de aplicación.

ADISSUR ha ido creciendo de manera exponencial, hasta conseguir no sólo posicionarse como una entidad referente en la isla de Gran Canaria, sino además establecerse a finales del 2016 en Tenerife, expandiéndose y dando respuesta a la necesidad existente en el sur de la isla, principalmente, en el municipio de Guía de Isora.

Así, el presente documento supone un protocolo donde se constituyen las pautas a seguir para la evaluación y control de calidad del servicio, estableciendo cómo se debe actuar en ciertos procedimientos. De este modo, recopila conductas, acciones, técnicas y/o instrumentos cuya aplicación supone cierta relevancia.

## **MISION, VISIÓN Y VALORES**

### **1.1. Misión**

La Misión que persigue la Asociación Adissur es promover y realizar actividades, programas y servicios que contribuyan a la mejora de las condiciones de vida de las

personas con diversidad funcional intelectual, así como la de sus familias, procurando su plena integración familiar, social, educativa y laboral, en todas las etapas de su vida: niños, jóvenes, adultos y tercera edad.

## **1.2. Visión**

La Visión que plantea la Asociación Adissur es ser una organización de referencia para las familias, así como facilitar el desarrollo de las personas con diversidad funcional intelectual para conseguir sus propias metas personales.

## **1.3. Valores**

A continuación, se procede a indicar los valores que se aplican desde la Asociación Adissur. Estos principios se pueden clasificar en tres grupos:

- a) Valores orientados hacia las personas: respeto por la dignidad y defensa de los derechos, igualdad de oportunidades, honestidad.
- b) Valores centrados en la organización: gestionar la asociación en función de las necesidades de los usuarios/as, participación de todas las personas, tanto voluntarias, como profesionales o usuarios/as, profesionalidad orientada hacia el trabajo bien realizado, innovación y búsqueda de nuevas ideas, conocimientos y prácticas, para desarrollar nuevos proyectos.
- c) Valores orientados a la sociedad: transparencia en la gestión de los recursos, compromiso con el entorno y con otras entidades, generadora de cambio.

## **CARTA DE SERVICIOS**

### **Servicio de Apoyo y Atención Familiar:**

Llevado a cabo por la figura de la Trabajadora Social, siendo un punto esencial, que comienza en la toma de contacto con las familias que acuden para conocer por primera vez el recurso y que continúa con una atención personalizada, por la que se les informa, orienta, asesora y apoya.

Este servicio se ofrece a las familias de manera constante y paralela al trabajo desarrollado con los usuarios/as, partiendo de sus propios recursos y fortalezas, respetándolas y atendiendo a sus necesidades.

Como parte de este servicio se pretende, tras el conocimiento de las necesidades de la familia, ofrecer junto con el equipo técnico de la entidad, sesiones de formación lo que denominamos “Escuela de Padres” dirigida a los progenitores, tutores legales... Estas sesiones también se pueden dinamizar buscando recursos voluntarios externos.

### **Servicio de Ocio Inclusivo y Tiempo Libre:**

Llevado a cabo por los/as técnicos/as de atención directa, pretendiendo con el mismo, que las personas con diversidad funcional participen en actividades de ocio inclusivo, con las que disfruten de su tiempo libre, guiados por profesionales que les ayudan a desarrollar y reforzar sus capacidades y realizando actividades que mejoren su inclusión y convivencia en la sociedad.

El servicio se presta a través de diferentes vías:

- Ocio Inclusivo y Tiempo Libre: Consisten en el desarrollo de sesiones que siguen una rutina general, incluyendo talleres programados en los que se trabajan diferentes áreas (memoria, concentración, autonomía, habilidades sociales, motricidad, etc.). A su vez, se combinan con actividades externas, en la cancha, calles u otros recursos, en las que se trabajan principalmente la actividad física del usuario/a (actividades deportivas, paseos, visitas, natación, etc.) y el ocio inclusivo, interactuando con los demás y haciéndoles partícipes de la realidad.

- Excursiones: Se trata de actividades de tipo cultural, de manera puntual, que se incluirán en el calendario mensual de actividades y, generalmente se desarrollarán los sábados en horario de mañana, siendo de tipo inclusivo y cultural.

- Respiro Familiar: Esta actividad es importante, no solo para los y las usuarios/as que disfrutan de ella, sino para sus familias. Consiste en estancias en apartamentos/apartahoteles de fin de semana, del viernes a partir de las 17:00 horas hasta el domingo a las 17:00 horas (48 horas), con monitores/as de atención directa. Estas actividades tienen un carácter especial, dado que se cubren las necesidades básicas de los usuarios/as, se les aporta un aire diferente, fuera de su rutina, con un aire vacacional y de ocio, aportando a su vez a las familias descanso, tranquilidad y aliviándolas de la sobrecarga que tienen por el cuidado que requieren las personas con diversidad funcional intelectual.

- Servicio de Apoyo Puntual o Respiro por horas: Se trata de un servicio novedoso en la entidad. Llevado a cabo por los/as técnicos/as de atención directa, pretendiendo con el mismo trasladar el apoyo, la atención y la cobertura de necesidades del usuario/a y su familia a su hogar. La finalidad de esta nueva práctica es servir de apoyo a las familias en los casos en los que estas no puedan trasladar al/a la beneficiario/a al centro por motivo alguno.

- Servicio de Educación Especial: Se realizan intervenciones individualizadas para mejorar la situación educativa, aumentando la autonomía de cada usuario/a y trabajando la estimulación temprana, entre otras funciones.

- Servicio de Logopedia: Se realiza diagnóstico, prevención y tratamiento en las alteraciones de la comunicación humana, manifestadas a través de las patologías y alteraciones de la voz, el habla y/o el lenguaje (oral, escrito y gestual la audición y las funciones oro faciales) de las personas con diversidad funcional intelectual, siendo tanto niños/as como adultos/as.

## **OBJETIVOS**

### General:

- Evaluar la calidad de los servicios ofertados por la entidad.

### Específicos:

- Determinar el grado de satisfacción de los/las usuarios/as, las familias y/o cuidadores/as respecto a los servicios percibidos.
- Valorar la consecución de los objetivos planteados al inicio del proyecto.
- Medir el grado de satisfacción de los/las trabajadores/as con respecto a su recorrido profesional dentro de la entidad.

## **DESTINATARIOS**

El presente protocolo va dirigido, por un lado, a valorar el grado satisfacción de los/las usuarios/as, sus familias y /o cuidadores con respecto a los servicios ofertados por la entidad. Valorándose además, el agrado o desagrado de los/las trabajadores/as de acuerdo a su autorrealización, metodología de trabajo aplicada, relación profesional mantenida con los/las usuarios/as y familias, clima empresarial, etc.

## **RESPONSABLES**

### Tareas a desarrollar por el/la Trabajador/a social:

1. Diseñar un folleto informativo sobre el Servicio de Ocio y respiro Familiar.
2. Diseño y aplicación del protocolo de acogida a familias
3. Recogida de demandas de las familias; tramitando ayudas, becas, subvenciones y prestaciones existentes dirigidas a las personas con discapacidad y a sus familias, informando acerca de los servicios que presta la Asociación y otras instituciones públicas y privadas
4. Atención familiar directa a las familias que demanden asesoramiento, información, orientación y apoyo
5. Realización de sesiones familiares
6. Baremación de las demandas y del grado de necesidad de los beneficiarios en relación a la prestación del servicio
7. Asesorar sobre posibles ayudas a las que pueden acceder las familias de los beneficiarios tanto a nivel municipal como comarcal:
8. Asesorar y tramitar documentación de la Ley de la Autonomía Personal (Ley de Dependencia )
9. Recogida de datos y su posterior tratamiento, actualizando la base de datos de las familias que demandan información y un directorio de recursos de los diferentes empresas, Organismos e Instituciones públicas y privadas de Canarias
10. Facilitar a las familias que tienen a su cargo un/a hijo/a con discapacidad, actividades que se desarrollen desde la Asociación y otros Organismos, tales como jornadas informativas, realización de talleres, charlas formativas, respiros vacacionales, convivencias, salidas, ...:
11. Búsqueda y contratación de los recursos y medios humanos y técnicos necesarios para el desarrollo del servicio:
12. Asistencia mediante la detección y análisis de las necesidades sociales y proporción del acceso a la información
13. Resolución de los conflictos
14. Contribuir al bienestar y posibilitar la integración social
15. Dirección administrativa del Servicio
16. Funciones de representación del Servicio
17. Llevar a cabo grupos de apoyo

18. Establecer un calendario de acciones formativas
19. Programar y desarrollar las actividades y talleres en la Escuela de padres
20. Sesiones de asesoramiento a los familiares
21. Organización de Estancias de Respiro Familiar
22. Servicio de apoyo puntual o respiro por horas
23. Planificar nuevas acciones formativas
24. Salidas puntuales con las familias de los beneficiarios
25. Mantener una coordinación periódica con los diferentes recursos dirigidos a los colectivos de personas con discapacidad intelectual y a sus familias
26. Coordinación permanente con cada uno de los equipos de intervención que desarrollen programas en la Asociación ADISSUR
27. Coordinación periódica con las familias y los recursos comunitarios
28. Contribuir a que las personas con discapacidad intelectual y sus familiares desarrollen destrezas personales e interpersonales
29. Contribuir a disminuir la desigualdad e injusticia social.
30. Realización de encuestas evaluativas de los servicios a técnicos, voluntarios, alumnos en prácticas y familias acerca de la calidad de la prestación de los servicios y programas que se estén ejecutando
31. Conocer las actividades y noticias novedosas referidas a la discapacidad intelectual
32. Actualizar y cumplimentar todos los expedientes sociales de los usuarios y sus familias
33. Diseño y difusión del tríptico y el cartel así como de charlas y /o ponencias
34. Creación de un directorio de recursos
35. Crear un servicio de biblioteca
36. Diseñar el boletín INFOADISSUR y las circulares que se remiten a las familias
37. Ejecutar la captación
38. Organizar, supervisar y tutorizar a los alumnos en prácticas
39. Realizar una función preventiva y una labor educativa
40. Redactar los proyectos y las correspondientes memorias económicas
41. Redactar la memoria técnica del presente proyecto ejecutado,
42. Control de las partidas presupuestarias asignadas a cada proyecto
43. Realizar las justificaciones económicas de los proyectos subvencionados
44. Asistir a aquellas invitaciones que cursen las diversas Instituciones, Entes y Organismos públicos y privados vinculados al Área de Discapacidad



45. Reunirse y coordinarse con los responsables del resto de servicios y programas que se ejecuten en la Asociación
46. Evaluación del Servicio centrada en los resultados obtenidos
47. Memoria técnica detallada de la ejecución del programa.
48. Clasificación y archivo de la documentación elaborada
49. Inventario y organización del material y recursos.

Tareas a desarrollar por el/la Logopeda:

1. Elaboración de un informe inicial
2. Información del proyecto
3. Realizar la evaluación educativa inicial referida a la valoración de las capacidades personales, grupales e institucionales en relación a los objetivos para la selección de beneficiarios del servicio
4. Programar, diseñar y planificar la intervención de sesiones de Logopedia.
5. Realización de materiales para el desarrollo de las sesiones y actividades.
6. Rehabilitar las funciones comunicativas
7. Programar las próximas sesiones
8. Desarrollar técnicas que faciliten el aprendizaje de los alumnos.
9. Evaluación permanente de las acciones efectuadas.
10. Seguimiento para comprobar la generalización de lo aprendido
11. Intervención en la mejora del Acto Educativo
12. Planificar
13. Coordinación.
14. Sesiones de tutoría
15. Inventario y organización del material y recursos
16. Elaboración del informe final sobre todo el trabajo realizado y objetivos alcanzados
17. Elaboración de la Memoria técnica detallada de la ejecución del servicio
18. Clasificación y archivo de la documentación y el material elaborado para las sesiones

Tareas a desarrollar por el Maestro/a de educación especial:

1. Información del proyecto
2. Realizar la evaluación educativa inicial referida a la valoración de las capacidades personales, grupales e institucionales en relación a los objetivos para la selección de beneficiarios del servicio
3. Elaboración de un informe inicial
4. Programar, diseñar y planificar la intervención de sesiones de educación especial: Intervención, desarrollo y ejecución del programa de intervención individualizada (PIA)
5. Coordinación con centros educativos
6. Intervención en la mejora del Acto Educativo
7. Intervención desde las primeras etapas mediante técnicas de estimulación y, ya en las etapas escolares
8. Elaboración de calendario de trabajo en el entorno familiar y comunitario de habilidades sociales, autonomía personal y tránsito a la vida adulta
9. Seguimiento para comprobar la generalización de lo aprendido
10. Evaluación permanente de las acciones efectuadas
11. Desarrollar técnicas que faciliten el aprendizaje de los alumno/as
12. Sesiones de tutoría
13. Planificar
14. Programar las próximas sesiones
15. Coordinación del Equipo Multidisciplinar de
16. Elaboración del informe final sobre todo el trabajo realizado y objetivos alcanzados
17. Elaboración de la Memoria técnica detallada de la ejecución del servicio
18. Clasificación y archivo de la documentación y el material elaborado para las sesiones

Tareas a desarrollar por el/la Monitor/a de educación y tiempo libre:

1. Diseñar un folleto informativo sobre el Servicio de Ocio y respiro Familiar
2. Entrevistas individuales con cada una de las familias de los beneficiarios/as del proyecto
3. Baremación de las demandas de actividades

4. Configurar y organizar los grupos a llevar en base a los criterios establecidos
5. Programar las actividades de ocio del proyecto
6. Programar las actividades a ejecutar durante las estancias de respiro
7. Difusión del proyecto en los recursos comunitarios
8. Diseñar y evaluar actividades dirigidas al desarrollo personal y la adquisición de destrezas de las personas con discapacidad
9. Establecer un calendario mensual de las actividades
10. Animar globalmente la vida comunitaria de las personas con discapacidad
11. Asistir y participar en la formación impartida por la entidad
12. Elaboración de informes Psicosociales de los beneficiarios inscritos
13. Baremación del grado de necesidad de los beneficiarios en relación a la prestación del servicio
14. Informar a los padres de los beneficiarios de sus derechos y obligaciones (como madres y padres) en relación al servicio
15. Clasificación de los beneficiarios del servicio en grupos
16. Organización de los grupos y asignación de monitores y voluntarios conjuntamente con el Trabajador Social.
17. Promover y orientar grupos
18. Realización de Planes Personales de trabajo
19. Realización y preparación de materiales para ejecutar las actividades diarias
20. Atención directa a usuarios.
21. Cumplimentar cada día el diario de campo correspondiente a cada actividad ejecutada
22. Desarrollar todas las reuniones de tutoría que se planifiquen con las familias de los beneficiarios
23. Evaluación permanente de las acciones efectuadas y del funcionamiento de los grupos
24. Acompañar en calidad de monitor
25. Realizar estudios de situación, de actividades o de proyectos de transformación
26. Formar a las personas con discapacidad
27. Asegurar una relación dinámica entre las personas, los grupos y las actuaciones comunitarias
28. Fortalecer las capacidades de las personas con discapacidad para que mejoren sus posibilidades de inserción social

29. Implementar actitudes que faciliten a las personas con discapacidad intelectual identificar los obstáculos
30. Coordinación de los trabajadores del equipo de intervención de ocio inclusivo y respiro familiar
31. Coordinación con los recursos a los que acuden las personas atendidas en el recurso
32. Actualizar los recursos socio sanitarios y de ocio y tiempo libre de la comunidad
33. Coordinación con las familias de las personas con discapacidad intelectual atendidas en el servicio
34. Sustituir al cuidador cuando este disfrute de periodos parciales de las vacaciones que les corresponden
35. Realizar un informe al finalizar su periodo de contratación
36. Memoria técnica detallada de la ejecución del programa
37. Inventario y organización del material y recursos

Tareas a desarrollar por el/la Monitor/a deportivo:

1. Programar las actividades deportivas del proyecto
2. Animar globalmente la vida comunitaria de las personas con diversidad
3. Promover y orientar grupos
4. Baremación del grado de necesidad de los beneficiarios en relación a la prestación del servicio
5. Atención directa a usuarios
6. Cumplimentar cada día el diario de campo correspondiente a cada actividad ejecutada
7. Evaluación permanente de las acciones efectuadas y del funcionamiento de los grupos
8. Acompañar en calidad de monitor
9. Formar a las personas con diversidad en cuanto a la actividad física
10. Coordinación de los trabajadores del equipo de intervención de ocio y respiro
11. Coordinación con las familias de las personas con diversidad intelectual atendidas en el servicio
12. Elaborar un listado de los recursos para practicar deporte en la comunidad
13. Sustituir al resto de cuidadores cuando estos disfruten de periodos parciales de las vacaciones que les corresponden

14. Realizar un informe al finalizar su periodo de contratación
15. Memoria técnica detallada de la ejecución del programa
16. Clasificación y archivo de la documentación y el material elaborado y/o utilizado en las actividades desarrolladas en los nueve meses de contratación

Tareas a desarrollar por el/la Cuidador/a de personas con discapacidad y/o dependencia:

1. Atención directa a usuarios:
2. Acompañar en calidad de cuidador
3. Formar a las personas con discapacidad
4. Coordinación de los trabajadores del equipo de intervención de ocio inclusivo y respiro familiar
5. Realizar una relación de los recursos socio sanitarios y de ocio y tiempo libre de la comunidad
6. Sustituir al resto de monitores cuando estos disfruten de periodos parciales de las vacaciones que les corresponden
7. Traslado de beneficiarios
8. Administrar medicación vía oral, rectal, subcutánea y/o intramuscular
9. Ayudar a los usuarios en relación a las tareas diarias como por ejemplo lavarse, vestirse, comer, beber, transporte y administración
10. Participar de forma activa en la higiene de los usuarios (control de esfínteres, cambio de pañales, etc.)
11. Rellenar registros de control de esfínteres, peso y menstruación de los usuarios
12. Realizar los cambios posturales de las personas con movilidad reducida
13. Manejar los recursos técnicos para personas con movilidad reducida: camas de plano, sillas de rueda, bipidestador, etc.
14. Cumplimentar cada día el diario de campo correspondiente a cada actividad ejecutada
15. Inventario y organización del material y recursos
16. Memoria técnica detallada de la ejecución del programa
17. Realizar un informe al finalizar su periodo de contratación

## METODOLOGÍA

En primer lugar, los objetivos anteriormente expuestos se valorarán mediante el uso de instrumentos y /o técnicas de evaluación como, escalas de satisfacción de carácter cuantitativo y entrevistas abiertas de carácter cualitativo.

Por un lado, se realizará una entrevista inicial a las familias y/o cuidadores/as con fin de conocer los resultados esperados (desarrollo de la autonomía del/de la usuario/a, inclusión o inserción social, desarrollo de habilidades sociales, etc.) por su parte.

Asimismo, cabe destacar como característica principal la continuidad de la evaluación, pues se pondrá en práctica la observación participante. Dicha particularidad permitirá realizar las modificaciones convenientes a lo largo del desarrollo del proyecto. La misma será llevada a cabo por los/as profesionales de la entidad, haciendo partícipes a las familias y los/as usuarios/as, tratándose así de una evaluación de naturaleza interna y participativa.

Por otra parte, al finalizar el proyecto, se realizará a las familias y/o cuidadores/as una encuesta con la que se pretende conocer el grado de satisfacción de las mismas así como si se han cumplido o no sus expectativas iniciales.

A través de dichos instrumentos y técnicas se pretende determinar el grado de satisfacción tanto de los/las usuarios/as como de los/las familiares, en cuanto a las siguientes áreas, donde los/as mismos/as nos aporten un feedback sobre sus experiencias vividas en la entidad:

- Grado de autonomía de los/las usuarios/as.
- Inclusión e inserción social de los/las usuarios/as en la sociedad.
- Bienestar y calidad de vida tanto de los/las usuarios/as y familiares.
- Trato y competencia profesional de los/las trabajadores/as.
- Cumplimiento de los objetivos.

Asimismo, para valorar la consecución de los objetivos planteados al inicio del proyecto, se llevará a cabo un registro de todas las actividades, respiros, excursiones, talleres realizados a lo largo del proyecto, número de participantes y /o asistentes, etc., con objetivo de verificar que se han alcanzado las estimaciones iniciales. Además, como instrumento de apoyo para el control de la calidad del servicio, se contará con las evaluaciones realizadas por los/las profesionales de educación especial y logopedia que

constan de documentos como, informes iniciales y /o finales donde, atendiendo a diferentes áreas (autonomía, habilidades sociales, habilidades académicas, etc.) se evalúa el progreso de los/las usuarios/as.

Por último, con el fin de medir el grado de satisfacción de los/las trabajadores/as con respecto a su recorrido profesional en la entidad, se empleará una encuesta de carácter cuantitativo con el fin de conocer la percepción de los/las profesionales con respecto a la metodología y el clima de trabajo, así como, la valoración de los/las mismas acerca de la labor que realiza la entidad.

A continuación, se adjunta un cuadro explicativo de los momentos de aplicación de cada una de las técnicas o instrumentos mencionados anteriormente y su profesional responsable:

<b>Instrumento/Técnica</b>	<b>Momento de aplicación</b>	<b>Profesional responsable</b>
Entrevista inicial	Fase previa	Trabajador/a social
Informes logopédicos e Informes Educación Especial (evaluación inicial)	Fase previa	Logopeda y Maestro/a de Educación Especial
Observación participante	Desarrollo del proceso	Equipo profesional
Informes logopédicos e Informes Educación Especial (evaluación final)	Fase final	Logopeda y Maestro/a de Educación Especial
Encuesta final (escala de satisfacción)	Fase final	Trabajador/a Social

## ANEXOS

### Encuesta de valoración de la calidad del servicio (Anexo I)

#### - Grado de autonomía de los/las usuarios/as.

1. En qué medida cree que ha aumentado la autonomía personal de su familiar (usuario/a):

NADA	POCO	BASTANTE	MUCHO

2. En qué medida ha notado un progreso en su familiar (usuario/a) con respecto a las tareas de la vida diaria:

	NADA	POCO	BASTANTE	MUCHO
Hacer la cama				
Aseo personal				
Ayudar en las tareas del hogar				
Comer solo/a				
Vestirse solo/a				

3. Marque su grado de satisfacción con respecto a las cuestiones anteriores:

NADA SATISFECHO/A	POCO SATISFECHO/A	SATISFECHO/A	MUY SATISFECHO/A

#### - Inclusión e inserción social de los/las usuarios/as en la sociedad.

1. En qué medida cree que la acogida de su familiar (usuario/a) al proyecto ha supuesto:

	NADA	POCO	BASTANTE	MUCHO
Mejora/incremento en la inserción social del mismo/a (es decir, en su manera de relacionarse con los demás)				
Fomento de la inclusión social de los/las usuarios/as				
Aumento del número de relaciones sociales de su familiar (usuario/a)				
Un progreso en las habilidades de				



<b>relación y comunicación de su familiar (usuario/a) a la hora de relacionarse con los demás</b>				
<b>Mejora del estado de ánimo del familiar (usuario/a)</b>				
<b>Mejora del ambiente familiar (relaciones familiares)</b>				

2. Marque su grado de satisfacción con respecto a las cuestiones anteriores:

<b>NADA SATISFECHO/A</b>	<b>POCO SATISFECHO/A</b>	<b>SATISFECHO/A</b>	<b>MUY SATISFECHO/A</b>

- **Trato y competencia profesional de los/las trabajadores/as.**

1. En relación al trato y competencia profesional de los/as trabajadores/as de la entidad, valore los siguientes aspectos:

	<b>NADA ADECUADO</b>	<b>POCO ADECUADO</b>	<b>BASTANTE ADECUADO</b>	<b>MUY ADECUADO</b>
Trato de los profesionales tanto hacia usted como hacia su familiar (usuario/a)				
Empatía				
Escucha				
Respeto				
Confidencialidad				
Respuesta a las demandas				
Proporción de información				
Interés				
Cuidado y atención				
Comunicación asertiva				
Amabilidad				
Cualificación del equipo de profesionales para el desarrollo de sus				

competencias				
Dominio de la materia por parte del equipo de profesionales				
Desarrollo de las competencias propia de los/as profesionales				

2. Marque su grado de satisfacción con respecto a las cuestiones anteriores:

<b>NADA SATISFECHO/A</b>	<b>POCO SATISFECHO/A</b>	<b>SATISFECHO/A</b>	<b>MUY SATISFECHO/A</b>

- **Cumplimiento de los objetivos.**

1. En relación al cumplimiento de los objetivos del proyecto valore los siguientes aspectos:

	<b>NADA ADECUADO</b>	<b>POCO ADECUADO</b>	<b>BASTANTE ADECUADO</b>	<b>MUY ADECUADO</b>
<b>Inserción social del usuarios/a</b>				
Desarrollo de las habilidades sociales del usuario/a				
<b>Aumento de la autonomía personal del usuario/a</b>				
Desarrollo del aprendizaje (conocimientos lingüísticos y matemáticos)				
Aumento de participación en las actividades de lúdico educativas y deportivas				

2. En qué medida cree que se han cumplido sus expectativas iniciales respecto al proyecto:

<b>NADA</b>	<b>POCO</b>	<b>BASTANTE</b>	<b>MUCHO</b>

3. Marque su grado de satisfacción con respecto a las cuestiones anteriores:

<b>NADA SATISFECHO/A</b>	<b>POCO SATISFECHO/A</b>	<b>SATISFECHO/A</b>	<b>MUY SATISFECHO/A</b>

- **Bienestar y calidad de vida tanto de los/las usuarios/as como sus familiares.**

1. ¿De manera general, piensa que la acogida al proyecto ha supuesto una mejora del bienestar y calidad de vida tanto para el/la usuario/a como para sus familiares y/o cuidadores?

Sí  No

Por lo general, teniendo en cuenta los aspectos evaluados anteriormente, valore la calidad del servicio:

<b>INADECUADA</b>	<b>POCO ADECUADA</b>	<b>ADECUADA</b>	<b>MUY ADECUADA</b>

**SUGERENCIAS DE MEJORA:**

---



---



---

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

**Encuesta de valoración de calidad de la metodología de trabajo (Anexo II)**

	<b>MUY INSATISFECHO/A</b>	<b>INSATISFECHO/A</b>	<b>POCO SATISFECHO/A</b>	<b>SATISFECHO/A</b>	<b>MUY SATISFECHO/A</b>
Condiciones físicas del trabajo					
Libertad para elegir tu propio método de trabajo					
Tus compañeros/as de trabajo					
Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho					
Tu superior inmediato					
Responsabilidad que se te ha asignado					
La posibilidad de emplear tus capacidades y/o habilidades					
Relaciones entre dirección y trabajadores/as de la entidad					
Tus posibilidades de promocionar					
El modo en que tu entidad está gestionada					
La atención que presta a las sugerencias que haces					

Tu horario de trabajo					
La variedad de tareas que realizas en tu trabajo					
Tu estabilidad en el empleo					