

¿Cómo estoy de contento con...? Valorando la satisfacción de usuarios, familias y profesionales

Ana Isabel Marín y Elena Miguel

*Equipo de Apoyo Técnico a la Red de Servicios del Ámbito Rural de Valladolid. Fundación Personas
Valladolid*



PRESENTACIÓN

La Red de servicios para personas con discapacidad intelectual del ámbito rural de Valladolid que inicia su funcionamiento como tal, en el año 1999, se constituye para la gestión de servicios de apoyo a la inserción laboral y al desarrollo personal de las personas con discapacidad intelectual del ámbito rural de Valladolid y en ella participan distintas instituciones públicas y privadas.

En este tiempo, se ha pasado de unos centros que funcionaban de forma aislada a configurar una auténtica Red de servicios, donde se comparte una identidad, unos valores, unos principios teóricos y unos criterios comunes, respetando las características propias de cada uno.

Cada uno de los servicios prestan apoyo tanto a personas con discapacidad del propio municipio en el que se encuentra ubicado, como a otras de aquellos municipios que forman parte de la zona de Acción Social o que aún no estando incluidos en ésta, están próximos o influidos por el municipio que ostenta la titularidad del servicio, lo que ha llevado a desarrollar un sistema de transporte que facilita el acceso a todos los posibles usuarios.

Cada Ayuntamiento mantiene la titularidad de los servicios ubicados en su municipio, siendo apoyado en la gestión económica por la Gerencia de Servicios Sociales de la Junta de Castilla y León, la Diputación Provincial de Valladolid, sus propios fondos y tasas de los usuarios por la prestación del servicio; y en la gestión técnica por Fundación Personas-Asprona (entidad perteneciente a FEAPS).

La forma de **organización** que se ha desarrollado, es una estructura en Red, formada por todos los servicios de la provincia, que comparten una misma orientación, aunque tienen autonomía en su funcionamiento. A su vez, cada servicio también se concibe como una estructura en red, formada por las propias personas con discapacidad, sus familias, los profesionales, representantes de entidades y otros apoyos naturales del entorno. El modelo organizativo además se apoya en unos **valores compartidos** y consensuados que son orientación a la persona, trabajo en equipo, participación, apertura y calidad.

Este modelo se sustenta en un **marco teórico** común basado en: la consideración del valor que el trabajo tiene para las personas, el modelo teórico de calidad de vida, la concepción de discapacidad intelectual de la AAIDD, el modelo ecológico, la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF) y el principio de igualdad de oportunidades.

En la actualidad la Red está formada por nueve Talleres Ocupacionales ubicados en los municipios de Cigales, Íscar, Mojados, Medina de Rioseco, Nava del Rey, Peñafiel, Tordesillas, Tudela de Duero y Villalón de Campos, un Centro de Día en este último municipio y dos Viviendas Tuteladas, una en Peñafiel y otra en Villalón. Cada año se presta apoyo a más de 120 personas con discapacidad intelectual de 55 municipios diferentes.

VALORANDO LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS, FAMILIAS Y PROFESIONALES

¿POR QUÉ SE HACE?

“La evaluación debe propiciar la comprensión necesaria de la realidad para garantizar la rectificación y el cambio”.

Miguel Ángel Santos Guerra.

Esta iniciativa responde al compromiso de intentar mejorar de forma continua los servicios que se prestan, a través del conocimiento del grado de satisfacción de aquellos que protagonizan los mismos, que son en primer lugar las propias personas con discapacidad (como clientes directos), sus familias (como clientes indirectos) y los profesionales (proveedores de los apoyos).

Las personas con discapacidad, dado que son las receptoras directas de los servicios, son quienes mejor pueden expresar cómo se sienten respecto a los mismos y si se están satisfaciendo sus necesidades y expectativas. Por otro lado, es un derecho de las personas poder participar, expresar sus ideas, manifestar cuáles son sus percepciones sobre sus logros y realizaciones,... en definitiva, opinar respecto a su propia Calidad de Vida y a la adecuación de los apoyos que reciben para la mejora de la misma.

Por lo que respecta a la opinión de las familias es muy importante en cuanto que están vinculadas a un servicio y deben tener la posibilidad de colaborar para realizar propuestas de mejora. Asimismo, como familias asumen el compromiso de defender los derechos de sus familiares con discapacidad.

Por último, es necesario conocer el grado de satisfacción de los profesionales que trabajan en el proyecto, así como el clima laboral existente, ya que ello incide de forma directa en la misión de mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad.

Por ello, se establece un proceso de evaluación en el que periódicamente (cada cuatro años) se valora la satisfacción de estos tres agentes y cuyos resultados contribuyen a mantener la transparencia y eficacia del funcionamiento de los servicios a lo largo del tiempo. Es además, un ejemplo y una práctica de la defensa, sobre todo, de dos de los valores compartidos: participación y transparencia y se enmarca dentro de un proceso de Evaluación General de la Red.

¿CÓMO SE HACE?

Los **instrumentos** utilizados para realizar esta evaluación son cuestionarios adaptados a cada uno de los grupos con preguntas cerradas que pueden tabularse numéricamente y preguntas abiertas

en las que se obtiene información cualitativa. Además en el caso de las personas con discapacidad, se realizan dos grupos de discusión: uno con los profesionales de apoyo directo y otro con representantes de las personas con discapacidad de cada servicio para completar y contrastar la información obtenida a través de los cuestionarios.

Los criterios que se han seguido para recoger la información de las personas con discapacidad han sido, por una parte, las **dimensiones del modelo de Calidad de Vida**: *Autodeterminación, Derechos, Bienestar Emocional, Bienestar Físico, Bienestar Material, Desarrollo Personal, Relaciones Personales e Inclusión Social*; y por otra parte, el **Inventario de los procesos** definidos en la Red: *Inserción Laboral (para los Talleres) / Vida en el hogar (para la Vivienda), Desarrollo Personal, Apoyo a/de las Familias, Integración Comunitaria, Desarrollo Organizativo, Gestión de Personal, Gestión Administrativa y Económica, Provisión de Equipamientos e Infraestructuras y Gestión de Servicios Complementarios*. En el cuestionario se exploraban aspectos tales como: *el trato que reciben las personas de los profesionales, la relación con sus compañeros, el apoyo que tienen para tomar sus propias decisiones, la adecuación de las instalaciones, el horario,...* y en general, cómo están de “contentos” con el funcionamiento de los servicios.

Las preguntas del cuestionario de las familias se han orientado a conocer su satisfacción sobre cómo se están desarrollando estos **procesos**, *si se está apoyando a su hijo y/o hermano para mejorar su capacidad productiva y facilitarle el acceso a un empleo, si se favorece el crecimiento y la madurez personal, si se informa adecuadamente a las familias, si el personal está preparado y trata bien a las personas, si tienen buenas infraestructuras,...* asimismo, en la última parte del cuestionario se trataba de conocer la valoración de las familias sobre si las personas con discapacidad han mejorado su **calidad de vida** desde que participan en estos servicios.

En relación a los profesionales, como el Clima Laboral y la Satisfacción hacen referencia a los mismos aspectos de la organización, pero enfocados de distinta forma (percepción objetiva frente a valoración subjetiva, respectivamente), se ha propuesto una valoración de ambos conceptos de forma conjunta, y así se ha preguntado sobre temas relacionados con: *autonomía, creatividad y supervisión; condiciones físicas y equipamientos; condiciones laborales, valores de la Red, relaciones, funcionamiento de la Red y cumplimiento de la misión*.

En todos los casos, se ha procurado que las personas de cada grupo tuviesen la oportunidad y los medios para responder de forma anónima a los cuestionarios, lo que ha propiciado que la participación haya sido muy alta (entre el 80 % y el 100 %, según los grupos).

Los resultados obtenidos se organizan en un informe que se distribuye a todos los agentes implicados en el funcionamiento de la Red, en el que también se incluyen unas conclusiones y propuestas de futuro.

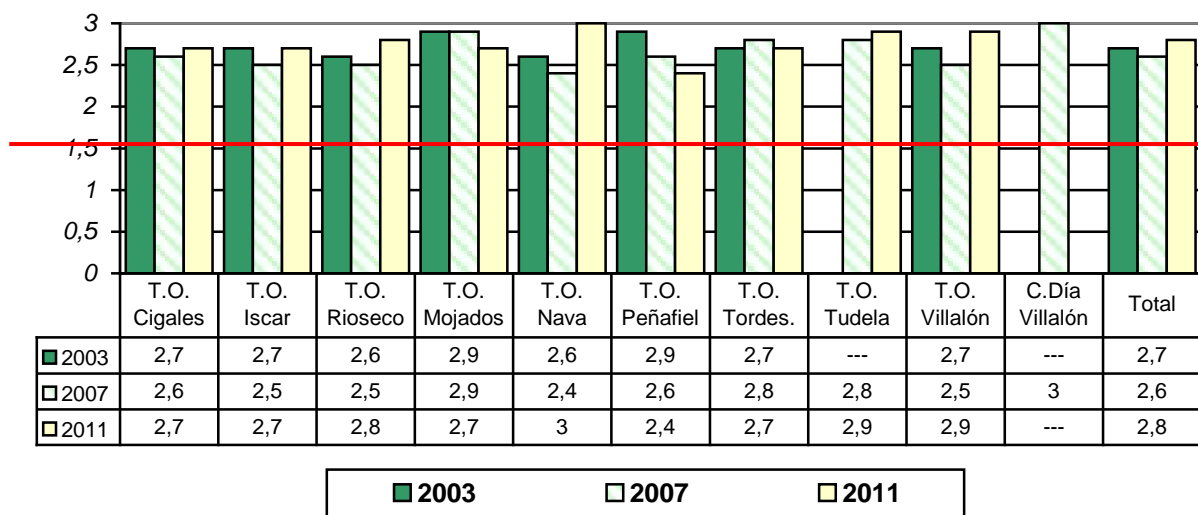
Este Informe se presenta y discute en distintas comisiones y reuniones de trabajo realizando una comparación de los distintos servicios entre si, y de los mismos a lo largo del tiempo. Además permite realizar un debate, análisis y reflexión sobre los aspectos menos valorados para realizar propuestas de mejora.

ALGUNOS RESULTADOS OBTENIDOS

La satisfacción de las **personas con discapacidad** se ha evaluado en tres años distintos: 2003, 2007 y 2011, como resultados significativos señalar los siguientes:

- En general las personas están altamente satisfechas con los apoyos que reciben, ya que el promedio obtenido en la pregunta específica sobre satisfacción global ha sido superior a la media posible de 1,5, en una escala de 0 a 3.
- Esta satisfacción se mantiene a lo largo de los años y entre los distintos servicios.
- En la gráfica siguiente se pueden ver los resultados obtenidos en cada servicio en los tres años:

DATOS SATISFACCIÓN GLOBAL PERSONAS CON DISCAPACIDAD AÑOS 2003, 2007 y 2011

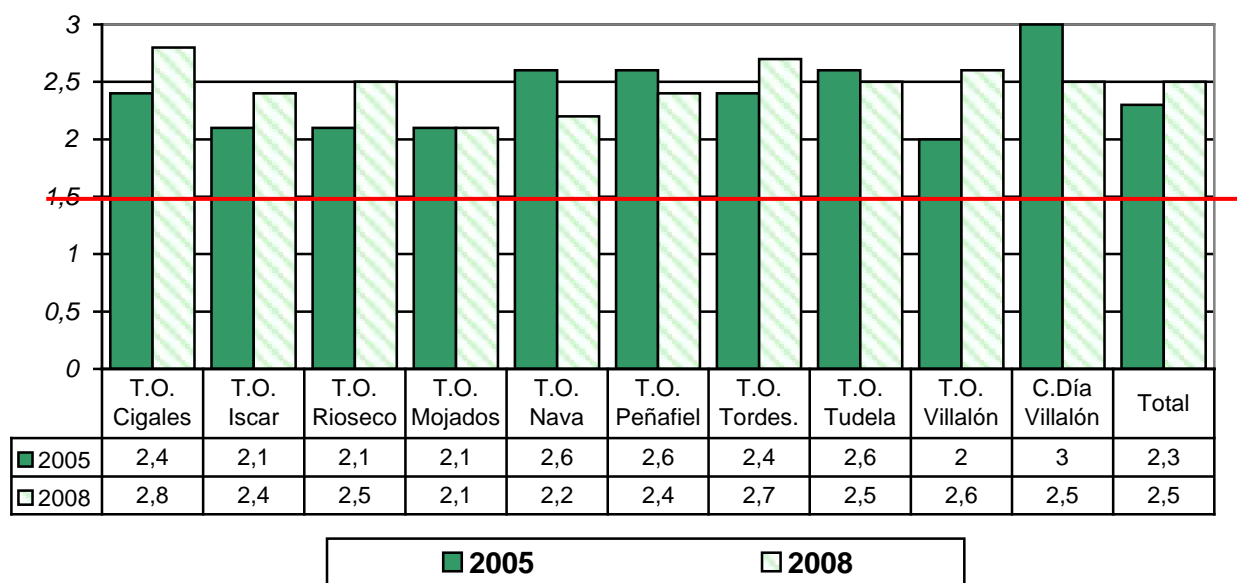


- Por otro lado, en todos los servicios y a lo largo de estos años, todas las preguntas han sido valoradas también por encima del 1,5, lo que indica que las personas están básicamente satisfechas en todos los aspectos valorados.
- Recogiendo los datos de los cuestionarios y de los grupos de discusión señalar que los aspectos **mejor valorados** en el último año (2011) son: en los Talleres sentirse a gusto con los compañeros, funcionamiento de la furgoneta y conductor y en la Vivienda los espacios y muebles, el trato de las profesionales y la ayuda que estas prestan para resolver conflictos. Por otra parte, los temas que han recibido una **peor valoración** en los Talleres son el conocimiento de los derechos, y la existencia de más posibilidad de encontrar un trabajo por ir al Taller. En la Vivienda lo menos valorado son las relaciones con los compañeros, debido a los problemas naturales de convivencia que han ido surgiendo.

Respecto a las **familias**, los resultados más significativos de la evaluación de su satisfacción que se realizó en los años 2005 y 2008 van en la misma dirección que los de las personas con discapacidad, pues también están muy satisfechas en general con los apoyos recibidos por sus familiares, sin grandes variaciones entre servicios y a lo largo del tiempo. Así mismo todas las preguntas fueron contestadas por encima del 1,5, en la misma escala utilizada con los usuarios (de 0 a 3).

En el gráfico siguiente, se pueden ver los resultados obtenidos en la pregunta de satisfacción global en los distintos servicios en las dos evaluaciones realizadas.

DATOS SATISFACCIÓN GLOBAL FAMILIAS AÑO 2005 y 2008



Los aspectos mejor valorados en la última evaluación realizada (2008) son la forma en que las personas con discapacidad son tratadas por los Encargados de Taller/Centro de Día, la preparación que tienen los mismos, el funcionamiento del transporte, la participación del taller en las actividades del pueblo, que la persona con discapacidad está más contenta y va con ganas al servicio, la imagen que se da desde el Taller al exterior y la información recibida como familia del servicio.

Los aspectos que han tenido una valoración más baja, han sido: si conoce y defiende sus derechos como persona, la ayuda para participar en otras actividades del pueblo y la información recibida para acceder a otros servicios.

Por último y en lo referente a la satisfacción de los **profesionales y el clima laboral**, que se ha evaluado en los años 2006 y 2010, destacar que de nuevo se repite el resultado de la alta satisfacción en todos los grupos de profesionales y en los dos años en los que se recogen datos, destacando que en el año 2010 la satisfacción de los profesionales de CEAS es significativamente más baja, que la del resto. En ese caso la escala de valoración es de 0 a 5.

DATOS GLOBALES SATISFACCIÓN PROFESIONALES

SATISFACCIÓN GLOBAL					
	Atención Directa	Conductores	Profesionales de CEAS	Otros Profesionales	Total
2010	3,89	4,4	2,47	4,25	3,56
2006	3,82	----	3,67	3,9	3,78

Los aspectos en los que los profesionales en general se muestran **más satisfechos** son *la relación y comunicación con las personas con discapacidad, las condiciones de trabajo (en cuanto a permisos, horarios o vacaciones) y el reparto de las cargas de trabajo con el compañero/a más cercano*. Por otro lado, los temas en los que la **satisfacción** es **menor** tienen que ver con *las oportunidades de promoción que se ofrecen en la empresa, la cantidad y el ritmo de trabajo que se tiene y el salario que se recibe*.

Como **conclusión** general hay que señalar que la realización de estas evaluaciones está aportando información útil para pararse a reflexionar sobre el trabajo realizado y que son muy interesantes los datos que se recogen para hacer propuestas de mejora continua y establecer las líneas de actuación que de ahí se deriven. Por ello se plantea que es necesario continuar realizando este tipo de evaluaciones en un futuro, también como forma de potenciar la participación y el trabajo en equipo y de dar poder a todos los implicados para cambiar el proyecto.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALVIRA, F. (1996): *Metodología de la Evaluación de Programas*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- COLÁS BRAVO, M^a. P. & REBOLLO CATALÁN, M^a.A. (Coords.) (1997): *Evaluación de programas: Una guía práctica*. Sevilla: Kronos.
- HOUSE, E. (1997): *Evaluación, ética y poder*. España: Morata.
- IBÁÑEZ, J. (2003): *Más allá de la sociología. El grupo de discusión: Técnica y crítica*. Madrid: Siglo XXI.
- SANTOS GUERRA, M.A. (2001): *Como en un espejo. Evaluación cualitativa de Centros Escolares. Ponencia del Foro celebrado en Valladolid (organizado por FEAPS)*.

- SANZ ORO, R. (1998): *Evaluación de programas en orientación educativa*. Madrid: Pirámide.

- REFERENCIAS CONSULTADAS EN **INTERNET**:
 - La función evaluadora. Principios orientadores y directrices de actuación en la evaluación de políticas y programas (2009). Recuperado de http://www.aeval.es/comun/pdf/actualidad/Funcion_evaluadora.pdf
 - Aubel, J. (2000) Manual de evaluación participativa. Recuperado de <http://www.scribd.com/doc/29129072/Manual-de-Evaluacion-Participativa>.
 - Educación: de la práctica a la teoría. Recuperado de <http://educacion.idoneos.com/index.php/336678>
 - Valdés, M.: Modelos de evaluación de proyectos sociales. Recuperado de http://liataoe.files.wordpress.com/2007/11/modelos_evaluacion.pdf