

## La Comunidad implanta un sistema para que personas con discapacidad intelectual puedan valorar sus centros

- El sistema consiste en un nuevo formato de encuestas de satisfacción donde las imágenes priman sobre las palabras
- 282 usuarios de 12 centros para personas con discapacidad intelectual han participado ya en el proyecto

**21 de agosto de 2018.-** La Comunidad de Madrid ha puesto en marcha en los centros gestionados por la Agencia Madrileña de Atención Social, AMAS, un nuevo sistema de encuestas de satisfacción que está permitiendo que personas con discapacidad intelectual puedan realizar de manera autónoma una valoración de sus centros y de los servicios y actividades que se prestan en los mismos, ya que hasta ahora eran únicamente los padres o tutores quienes manifestaban su percepción sobre los servicios ofrecidos.

En este primer estudio global, en el que ya han participado 282 usuarios de 12 centros gestionados por la AMAS, dependiente de la Consejería de Políticas Sociales y Familia de la Comunidad de Madrid, se han realizado entrevistas personales asistidas por un facilitador y un equipo informático. Estas se han basado en un cuestionario adaptado por profesionales y usuarios de los grupos de comunicación, donde las imágenes priman sobre las palabras, utilizando para ello técnicas de lectura fácil y pictogramas.

En concreto, cada cuestionario consta de 25 preguntas con sus tres posibles respuestas: una carita roja y gesto enfadado, una carita amarilla y una carita verde sonriente. Así, el entrevistado puede expresar más fácilmente si aquello sobre lo que le están preguntando no le gusta nada, si tiene sus reparos o si, por el contrario, le gusta mucho. En primer lugar se les pregunta a los usuarios qué tres cosas les gustan más de su centro y se les da a elegir entre dibujos que representan la ruta, las comidas, los compañeros, los profesionales del centro, la atención sanitaria... Posteriormente se busca conocer su satisfacción sobre todos los aspectos de la atención: su participación y autonomía en las actividades, la comodidad y accesibilidad del entorno, la comida, los horarios o los cursos y programas.

En esta ocasión, el resultado ha sido muy positivo, con un porcentaje global de 80,30 % de 'mucho-bastante' satisfacción. A su vez, las tres dimensiones sobre

las que han manifestado mayor satisfacción han sido las actividades, los compañeros y los profesionales.

El Centro Ocupacional Nazaret fue el primero de todos los gestionados por la AMAS en aplicar este nuevo tipo de encuestas, desplegándose posteriormente al resto de centros para personas con discapacidad intelectual de la Agencia. Esta primera experiencia y la adaptación de los cuestionarios a través de programas de lectura fácil y de pictogramas, permitirá ir incorporando cada vez a más usuarios a los estudios de satisfacción, facilitando su participación activa en la evaluación de los servicios que se prestan en los centros.

Esta iniciativa se encuentra incluida en las líneas 1 y 3 del Plan Estratégico de la AMAS, que se dirigen hacia la mejora continua de los servicios públicos y el fomento de la integración social y la solidaridad en la diversidad de colectivos y personas.