

PROGRAMA DE ATENCIÓN TEMPRANA IASS  
CUARTA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS (PADRES – TUTORES). 2011

**Datos referentes a Centros Base IASS y Centros Contratados**

Se presenta en este documento, los datos referidos a la IV Encuesta de opinión a padres/tutores para conocer el grado de satisfacción de los niños y sus familias, que participan en el programa de Atención Temprana IASS, durante el año 2011.

Texto del encabezado de la Encuesta remitida desde el IASS:

**ENCUESTA DE OPINIÓN A PADRES/TUTORES PARA CONOCER EL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS NIÑOS Y SUS FAMILIAS ATENDIDOS EN EL PROGRAMA DE ATENCIÓN TEMPRANA IASS  
ENCUESTA DE OPINIÓN A PADRES/TUTORES PARA CONOCER EL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS NIÑOS Y SUS FAMILIAS ATENDIDOS EN EL PROGRAMA DE ATENCIÓN TEMPRANA IASS**

Desde el IASS estamos realizando un estudio para conocer su nivel de satisfacción sobre los servicios de Atención Temprana que reciben tanto los padres como los niños que acuden a la red de centros de Atención Temprana del IASS.

En el primer apartado de la Encuesta le preguntamos sobre cuestiones relacionadas con el Centro Base IASS donde se ha valorado a su hijo/a y establecido el programa de atención individualizado.

En el resto de los apartados de la Encuesta le preguntamos sobre el centro concreto donde el niño/a acude a recibir los tratamientos.

Lea con atención este Cuestionario. Le pedimos que basándose en su experiencia y atención recibida marque con una X en la casilla con el valor numerado que mejor refleje su opinión, o considere que se acerca más a lo que Vd. piensa.

Se utilizará la siguiente [Clave de Respuesta numérica](#) basa en cinco posibilidades:

1= NADA SATISFECHO    2= POCO SATISFECHO    3= NI SATISFECHO/NI INSATISFECHO  
4= SATISFECHO    5= MUY SATISFECHO

Recuerde contestar a todas las preguntas. Encontrará apartados donde puede indicarnos diferentes sugerencias o aspectos a mejorar. Al final de la Encuesta encontrará un apartado a complimentar en el caso de que el niño no se encuentre actualmente incluido en el programa de Atención Temprana IASS.

**I. Preguntas relativas al grado de satisfacción con respecto al Centro Base IASS donde ha realizado los trámites, valoraciones y/o Revisiones del niño.**

El grado de satisfacción en relación a:

☹☹ ☹ ☺ ☺☺

1. El estado en que se encuentran las instalaciones del Centro Base
2. Información previa y/o externa al IASS de los trámites necesarios para iniciar la valoración del niño/a
3. La información recibida en la Entrevista de acogida IASS sobre los recursos existentes para la atención del niño/a
4. El tiempo transcurrido desde que presentó la Documentación requerida por el IASS y la citación a valoración en el Centro Base
5. El tiempo transcurrido desde que se valoró al niño/a en el Centro Base y el inicio del tratamiento en el centro al que se derivó
6. El tiempo de antelación con que le avisan para acudir a las valoraciones o revisiones en el Centro Base
7. La preparación de los Profesionales de Valoración del Centro Base
8. El interés mostrado por los profesionales que valoraron al niño en el Centro Base
9. El trato recibido por parte de los profesionales de la Valoración
10. El tratamiento propuesto para el niño a partir de la Valoración
11. La oportunidad de expresar su opinión durante la Valoración
12. El Centro Base IASS en su globalidad

	1	2	3	4	5
1. El estado en que se encuentran las instalaciones del Centro Base	1	2	3	4	5
2. Información previa y/o externa al IASS de los trámites necesarios para iniciar la valoración del niño/a	1	2	3	4	5
3. La información recibida en la Entrevista de acogida IASS sobre los recursos existentes para la atención del niño/a	1	2	3	4	5
4. El tiempo transcurrido desde que presentó la Documentación requerida por el IASS y la citación a valoración en el Centro Base	1	2	3	4	5
5. El tiempo transcurrido desde que se valoró al niño/a en el Centro Base y el inicio del tratamiento en el centro al que se derivó	1	2	3	4	5
6. El tiempo de antelación con que le avisan para acudir a las valoraciones o revisiones en el Centro Base	1	2	3	4	5
7. La preparación de los Profesionales de Valoración del Centro Base	1	2	3	4	5
8. El interés mostrado por los profesionales que valoraron al niño en el Centro Base	1	2	3	4	5
9. El trato recibido por parte de los profesionales de la Valoración	1	2	3	4	5
10. El tratamiento propuesto para el niño a partir de la Valoración	1	2	3	4	5
11. La oportunidad de expresar su opinión durante la Valoración	1	2	3	4	5
12. El Centro Base IASS en su globalidad	1	2	3	4	5

## II. Preguntas relativas al grado de satisfacción con respecto al Centro donde el niño recibe el tratamiento/s de Atención Temprana.

1. El estado de las instalaciones del centro de tratamiento

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

2. La ubicación y accesibilidad del Centro de tratamiento

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

3. La eficacia del tratamiento en la problemática del niño/a

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

4. La atención prestada a las necesidades de la familia

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

5. La preparación de los profesionales del centro de tratamiento

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

6. El interés de los profesionales por el niño/a

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

7. La información sobre la evolución del niño/a

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

8. La confianza (seguridad) que los profesionales le transmiten

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

9. El trato recibido por parte de los profesionales

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

10. La oportunidad de expresar su opinión al hablar con los profesionales del centro de Atención Temprana

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

11. El conocimiento actual de la problemática del niño/a respecto al inicio de su tratamiento/s

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

12. ¿Entiende mejor el problema del niño/a en comparación a cuando se iniciaron los tratamientos?

SI	NO
----	----

13. El centro de Atención Temprana donde el niño recibe el tratamiento en su globalidad

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

14. En el caso de que algunas necesidades de atención no hayan podido ser asumidas por el Centro, señálelas a continuación:

**III. Preguntas relativas al grado de satisfacción en relación al programa de Atención Temprana IASS en su globalidad:**

1. Lo mejor del programa de Atención Temprana
2. Lo peor del Programa de Atención Temprana
3. Sugerencias, comentarios, propuestas, etc. que puede ser útil conocer:

**IV. Atención por parte de otros servicios o tratamientos ajenos al IASS.**

En caso de que el niño reciba otros tratamientos tanto en Escuelas Infantiles, centros escolares o tratamientos de rehabilitación indique lugar y características de los tratamientos

**V. Preguntas relativas a los niños que se encuentren actualmente fuera del programa Atención Temprana IASS.**

Señale el motivo de la baja (puede marcar más de una opción):

1. Por superar la edad de 6 años
2. Por haber cumplido los objetivos de tratamiento
3. Abandono voluntario
4. Recibir tratamiento desde el Departamento de Salud
- Salud Mental Infanto - Juvenil  Rehabilitación hospitalaria  Logopedia hospitalaria
5. Recibir los tratamientos/apoyos desde el centro escolar
- Colegio integración  Colegio educación especial
6. Otros motivos

Indique cuáles

1. ¿Se muestra conforme con que le dieran la baja en el programa?

SI	NO
----	----

2. Que consideración le merece el tratamiento que el niño realiza actualmente, en relación al recibido cuando estaba en Atención Temprana IASS

PEOR	IGUAL	MEJOR
------	-------	-------

4. En relación a su recuerdo de su paso por el programa de Atención Temprana IASS, indique el grado de satisfacción global en relación al programa de Atención Temprana recibido desde el IASS

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

5. Sugerencias que puede ser útil conocer sobre su experiencia en relación al programa de Atención Temprana IASS.....

**Muchas gracias por su colaboración.**

## 1.- Cronograma aplicación Encuesta 2011-

Criterio inclusión en la muestra	Niños que a fecha <b>2 de noviembre de 2011</b> se encuentren al menos durante 3 meses continuados incluidos en programa. Han debido iniciar programa con fecha 2 de agosto de 2011  Niños dados de baja en el periodo 4 de julio – 15 noviembre independientemente de la fecha de inicio	3 meses mínimo en programa
Entrega Encuestas en Centros de Atención	Ultima semana Octubre de 2011	Plazo: 15 días para recoger las Encuestas
Comisión Técnica Asesoramiento	Pendiente de presentar el Informe con los datos de la Encuesta en la CTA.	

## 2. Nº de Encuestas validas presentadas por las familias en los centros de tratamiento

Centro de tratamiento	Zaragoza	Huesca	Teruel	Aragón
<b>En Programa/Fuera Programa= Total</b>				
Centro Base I IASS	11/3= <b>14</b>			
Fundación Down Zaragoza	53/7= <b>60</b>			
Fundación DFA	107/5= <b>112</b>			
FAT. Actur	54/8= <b>62</b>			
FAT. Plaza Roma	39/5= <b>44</b>			
FAT Ejea de los Caballeros	17/5= <b>22</b>			

FAT Enlace de Tarazona	3/1=4			
FAT Calatayud	17/16=33			
FAT Caspe	13/2=15			
Total provincia	314/52=366			
Centro Base IASS		8/4=12		
UTE Urbana: "Guadalupe Usón"		14/6=20		
UTE Monzón		12/9=21		
Enlace de Fraga		7/4=11		
UTE Barbastro		7/4=11		
UTE Sabiñánigo		8/7=15		
Total provincia		56/34=90		
Centro Base IASS			1/1=2	
FAT Alcañiz			26/2=28	
Total provincia			27/3=30	
<b>Total Aragón.</b>				397/89= 486

### 3.- Análisis e Interpretación de los resultados obtenidos

#### 3.1. Respuestas referidas al grado de satisfacción global respecto a la atención prestada en valoración en los Centros Base IASS.

##### Apartado I de la Encuesta. Escala 1 a 5.

Grado de Satisfacción Global percibida con respecto a la atención prestada por los equipos de valoración de los Centros Base IASS.

Opinión de las familias en relación al total de la red de centros de Atención Temprana. Aragón.

El grado de satisfacción en relación a:	Comparativa 2010/2011
1. El estado en que se encuentran las instalaciones del Centro Base	3,9/3,8
2. Información previa y/o externa al IASS de los trámites necesarios para iniciar la valoración del niño	3,6/3,7
3. La información recibida en la entrevista de acogida IASS sobre los recursos existentes para la atención del niño	3,9/3,9
4. El tiempo transcurrido desde que presentó la documentación requerida por el IASS y la citación del niño a valoración Centro Base	3,6/3,6
5. El tiempo transcurrido desde la valoración del niño en el Centro Base y el inicio del tratamiento en el centro escogido.	3,8/3,9
6. El tiempo de antelación con que le avisan para acudir a las valoraciones o revisiones del Centro Base	3,8/3,8
7. La preparación de los profesionales de valoración del Centro Base	4,2/4,0
8. El interés mostrado por los profesionales que valoraron al niño	4,2/4,2
9. El trato recibido por parte de los profesionales de la valoración	4,3/4,2
10. El tratamiento propuesto para el niño	4,2/4,2
11. La oportunidad de expresar su opinión durante la valoración	4,1/4,1
12. El Centro Base IASS en su globalidad	4,0/4,0
<b>Puntuación media global</b>	<b>3,97/3,95</b>

Población niños en tratamiento: 1061 Encuestas Recibidas niños en tratamiento: 397

Total Encuestas recibidas (niños en tratamiento/niños fuera de programa): 486

Un 37,4 % de las familias que reciben tratamiento ha entregado la Encuesta.

### 3.2.- Respuestas referidas al grado de satisfacción global apreciado por las familias e relación a los centros de tratamiento donde acuden los niños (CDIAT).

#### Apartado II de la Encuesta. Escala 1 a 5.

Grado de satisfacción global percibida por las familias de los usuarios que reciben Tratamiento en el total de la red de centros de Atención Temprana (Aragón).

El grado de satisfacción en relación a:	Comparativa 2010/2011
1. El estado en que se encuentran las instalaciones del centro	4,2/4,3
2. La ubicación y accesibilidad del Centro	4,1/4,1
3. La eficacia del tratamiento en la problemática del niño	4,2/4,3
4. La atención prestada a las necesidades de la familia	4,1/4,3
5. La preparación de los profesionales	4,/4,5
6. El interés de los profesionales por el niño	4,6/4,7
7. La información sobre la evolución del niño	4,2/4,3
8. La confianza (seguridad) que los profesionales transmiten	4,4/4,5
9. El trato recibido por parte de los profesionales	4,5/4,7
10. La oportunidad de expresar su opinión al hablar con los profesionales del centro	4,4/4,6
11. El conocimiento actual del problema del niño respecto al inicio de su tratamiento	4,0/4,2
12. ¿Entiende mejor el problema del niño en comparación a cuando inició el tratamiento?	SI: 92 % NO: 8 %
13. En el caso de que algunas necesidades de atención no hayan podido ser asumidas por el Centro, señálelas a continuación:	Anexo
14. El centro donde el niño recibe el tratamiento en su globalidad	4,1/4,3
<b>Puntuación media global</b>	<b>4,2/4,4</b>

Población niños en tratamiento: 1061 Encuestas Recibidas niños en tratamiento: 397

Total Encuestas recibidas (niños en tratamiento/fuera de programa): 486

Un 37,4 % de la población en tratamiento ha entregado la Encuesta.

## Anexo

---

### **Fortalezas apreciadas 2011:**

Analizados los datos en su globalidad, se aprecia que todos los indicadores de satisfacción han mejorado en relación a la anterior encuesta de 2010.

Todos los indicadores superan la puntuación 4: Satisfecho

### **Destacan como puntuaciones promedio más altas:**

#### **Los aspectos relacionados con los profesionales:**

El interés de los profesionales por el niño (4,7), el trato recibido por parte de los profesionales (4,7), la oportunidad de expresar su opinión al hablar con los profesionales del centro (4,6), la preparación de los profesionales (4,5), la confianza (seguridad) que los profesionales transmiten (4,5).

**La puntuación media global de esta sección (4,4) indica que los usuarios se muestran muy satisfechos con los centros donde los niños acuden a tratamiento.**

Destacar igualmente los resultados obtenidos en la **pregunta 12. ¿Entiende mejor el problema del niño en comparación a cuando se iniciaron los tratamientos?:** El 92 % de las familias refiere comprender mejor el problema del niño en comparación a cuando inició el tratamiento.

### **Debilidades apreciadas 2011:**

La ubicación y accesibilidad de algunos centros (4,1)

### 3.3. Preguntas relativas al grado de satisfacción en relación al programa de Atención Temprana en su globalidad. Apartado III de la Encuesta.

Se trata de preguntas con respuesta abierta.

---

#### 3.3.1.- Lo mejor del programa de Atención Temprana.

**Síntesis del contenido de las respuestas ofrecidas. Categorización:**

1. Los Profesionales:
2. El Trato de los profesionales.
3. Información y pautas
4. Evolución niño
5. Importancia programa
6. Trabajo individual y semanal.
7. Accesibilidad.
8. Gratuidad
9. Posibilidad que permite la relación con otros niños.

#### 3.3.2. Lo peor del Programa de Atención Temprana

**Síntesis del contenido de las respuestas ofrecidas. Categorización:**

1. Tiempo de atención (escaso) y pronta finalización del programa (6 años).
2. Recursos Humanos y Materiales.
  - 2.1. Instalaciones, accesibilidad, desplazamientos, parking.
  - 2.2. Recursos Humanos, poco personal
3. Horarios de atención. Conciliar jornada laboral y vida familiar.
4. Falta información.
5. Tiempos de esperas.

### 3.3.3. Sugerencias, comentarios, propuestas, etc. que puede ser útil conocer.

Se han recogido las siguientes sugerencias categorizadas de la siguiente forma:

1. Tiempo de atención:
  - 1.1. Aumentar las sesiones de atención.
  - 1.2. Aumentar la atención después de los 6 años
  - 1.3. Mantenerse en programa aunque el niño esté atendido por otro recurso de atención a la infancia
2. Recursos Humanos y Materiales:
  - 2.1. Recursos Humanos.
    - 2.1.1.-Vacantes de personal y/o comentarios en relación a la actuación profesional:
    - 2.1.2.-Aumentar plantilla de profesionales:
    - 2.1.3.-Recursos para población rural y/o acercar los centros a las familias
3. Aportar a las familias información y asesoramiento:
  - 3.1. Aportar Informes e Información o programas de trabajo para casa:
  - 3.2. Asesoramiento y ayuda a las familias:
4. Coordinación externa
  - 4.1. Solicitar mayor coordinación:
  - 4.2. Mejorar la detección y/o derivación.
  - 4.3. Carencia de recursos de otros servicios públicos:
5. Agradecimientos:
6. Difusión externa del servicio, aumentar el conocimiento del programa de Atención Temprana por parte de pediatras o colegios:
7. Horario de atención:
8. Las sesiones de atención:
9. Valoraciones o Revisiones

#### **4.- Respuestas a preguntas relativas a los niños que se encuentran actualmente fuera del programa de Atención Temprana IASS.**

En caso de que el niño no se encuentre actualmente incluido en el programa de Atención Temprana IASS, señale el motivo de la baja:

Este apartado supone una novedad en relación a la I Encuesta realizada en el año 2004. Este tipo de cuestiones se plantearon de forma similar en la Encuesta de 2010. Se pretende conocer la opinión de las familias cuyos niños han sido dados de alta recientemente, y están siendo atendidos desde otros servicios públicos o privados.

Se han recogido 52 Encuestas de niños actualmente fuera de programa en Zaragoza, 34 en Huesca y 30 en Teruel. Por tanto, 89 encuestas en Aragón, que además de cumplimentar los cuatro apartados anteriores, han cumplimentado este apartado 5.

##### **5.1. Categorización del número de respuestas.**

- 1. Por superar la edad de 6 años:** 36 situaciones
- 2. Por haber cumplido los objetivos de tratamiento:** 17 situaciones
- 3. Abandono voluntario:** 1 situación
- 4. Recibir tratamiento desde el Departamento de Salud.** Se pregunta por 3 opciones:
  - Recibir tratamiento Salud Mental Infanto Juvenil: 1 situación.
  - Recibir tratamiento Rehabilitación hospitalaria. 1 situación.
  - Recibir tratamiento Logopedia hospitalaria: No se detalla ninguna situación.
- 5. Recibir los tratamientos/apoyos desde centro escolar:**
  - Recibir los tratamientos desde colegio de integración: 8 respuestas.
  - Recibir los tratamientos desde colegio de Educación Especial: 6 respuestas.
- 6. Otros motivos. Indique cuales:** No se aportan respuestas.
- 7. ¿Se muestra conforme con que le dieran la baja en el programa?:**
  - 29 respuestas afirmativas y 36 respuestas negativas.
- 8. Que consideración le merece el tratamiento que el niño realiza actualmente, en relación al recibido cuando estaba en Atención Temprana IASS: Peor/Mejor/Igual.**
  - Peor: 2 respuestas.
  - Igual: 26 respuestas.
  - Mejor: 28 respuestas.
- 9. En relación a su recuerdo de su paso por el programa de Atención Temprana, indique el grado de satisfacción global en relación al programa de Atención Temprana recibido desde el IASS.** De las 66 respuestas emitidas:
  - 42 respuestas lo recuerdan muy gratamente, por tanto marcan la casilla del 5. Supone un 63 %
  - 18 marcan la casilla del 4 (gratamente) 27%

Por tanto, el 90 % de las respuestas recuerda gratamente o muy gratamente el programa de atención temprana recibido.

6 respuestas indican una respuesta intermedia.

No existen respuestas que indiquen un recuerdo ingrato (supone marcar las casillas 1 y 2).