

Satisfacción con el Programa de Apoyo Residencial para la Vida Autónoma de Jóvenes en Situación de Grave Vulnerabilidad Social

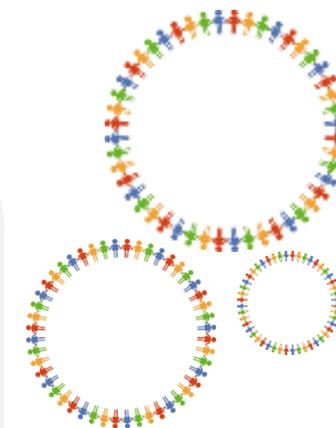
Informe de resultados 2021

Departamento de Prevención del Riesgo Social en la Infancia y Adolescencia.

Dirección General de Familias, Infancia, Educación y Juventud

Índice de contenidos.

- Ficha técnica
- Satisfacción general con el Programa de Apoyo Residencial para la Vida Autónoma de Jóvenes en Situación de Grave Vulnerabilidad Social
- Jóvenes atendidos/as:
 - I. Satisfacción general con el Programa de Apoyo Residencial para la Vida Autónoma de Jóvenes en Situación de Grave Vulnerabilidad Social.
- Comentarios y sugerencias
- Perfil personas atendidas



Ficha técnica.

TITULO DEL ESTUDIO:

Satisfacción con el Programa de Apoyo Residencial para la Vida Autónoma de Jóvenes en Situación de Grave Vulnerabilidad Social. Informe de resultados 2021.

ÓRGANO PROMOTOR:

Departamento de Prevención del Riesgo Social en la Infancia y Adolescencia . Dirección General de Familias, Infancia, Educación y Juventud del Área de Familias, Igualdad y Bienestar Social.

OBJETIVO DEL ESTUDIO:

Valorar el grado de satisfacción de las y los jóvenes atendidas y atendidos en el Programa de Apoyo Residencial.

UNIVERSO:

- Jóvenes atendidas y atendidos en el Programa: 54 jóvenes en 2021 (34 hombres y 20 mujeres).

TAMAÑO MUESTRAL:

En total 18 cuestionarios válidos.

PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO: Participación voluntaria de las y los jóvenes atendidas/os por el programa.

ERROR DE MUESTREO:

Para cada caso, teniendo en cuenta un nivel de confianza de 95,5% y bajo el supuesto de $p=q=0,5$:

- Muestra de población atendida del Programa: error muestral de 19,43%.

METODO DE RECOGIDA:

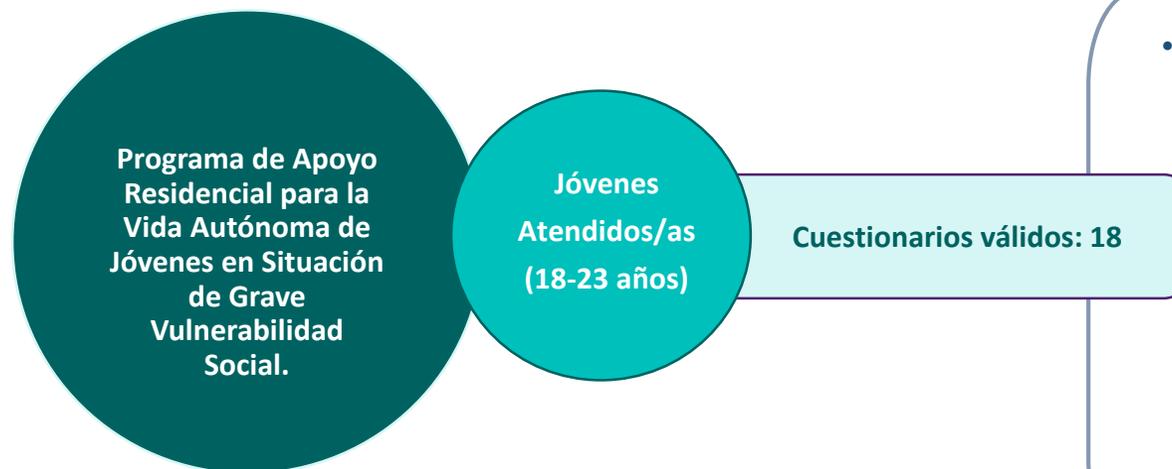
A través de cuestionario de satisfacción online respondido de forma anónima por las personas participantes en el programa.

PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:

Del 1 de julio hasta el 31 de diciembre de 2021.

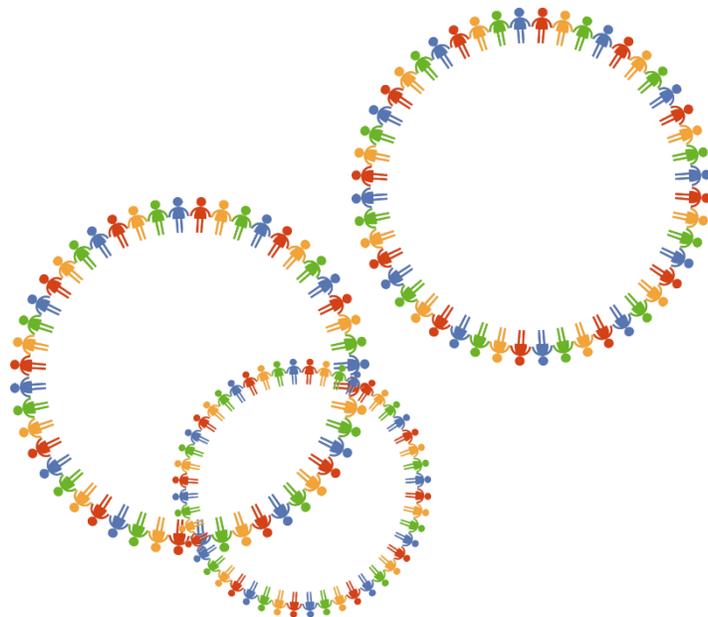
Ficha técnica.

Programa de Apoyo Residencial para la Vida Autónoma de Jóvenes en Situación de Grave Vulnerabilidad Social.



•Aspectos evaluados:

- Análisis cuantitativo: Grado de satisfacción con el programa, sentirse escuchado/a, información facilitada, comprensión de las necesidades, aportación de soluciones, tiempo de atención, recursos necesarios, facilidad de contacto, trato recibido, respeto a la intimidad, mejora de la situación personal, ubicación, estancia en el alojamiento, limpieza del alojamiento, ambiente del alojamiento, grado de satisfacción general.
- Análisis cualitativo: comentarios y propuestas de mejora. Lo que más le gusta del Programa. Lo que menos le gusta del Programa.



Programa de Apoyo Residencial para la Vida Autónoma de Jóvenes en Situación de Grave Vulnerabilidad Social.

Jóvenes atendidas/os
(de 18 a 23 años)

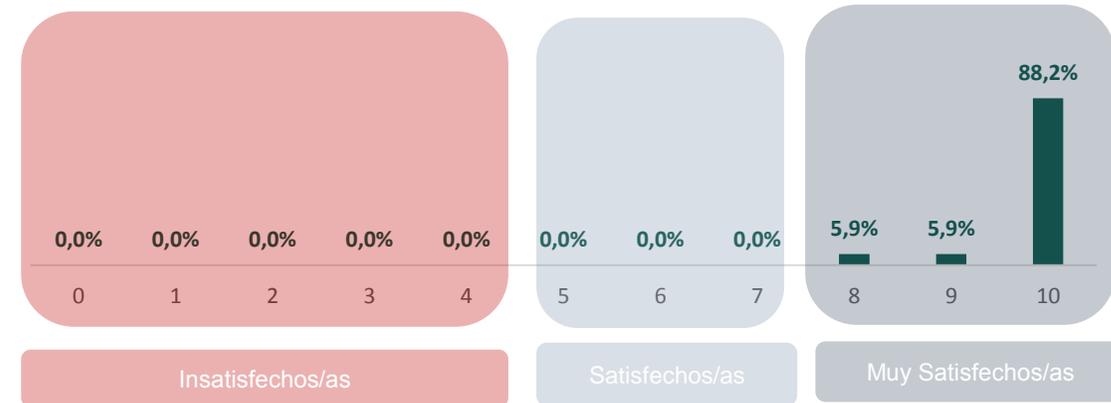
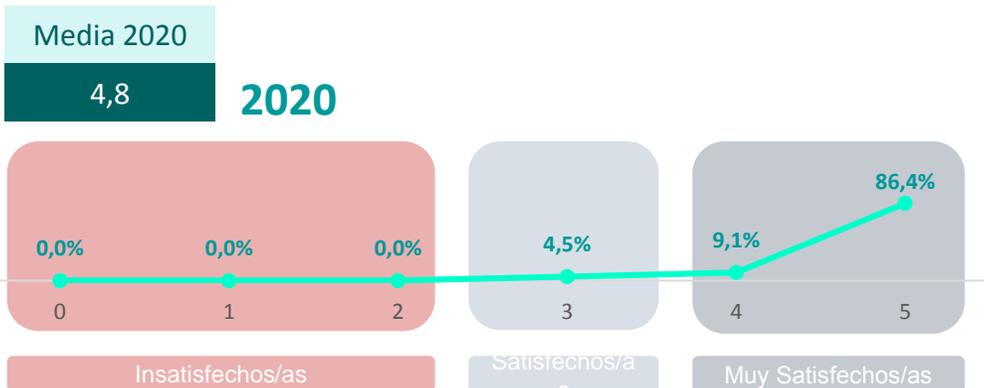
Programa de Apoyo Residencial para la Vida Autónoma de Jóvenes en Situación de Grave Vulnerabilidad Social.

Satisfacción general de las y los jóvenes con el Programa.

- En 2021, del total de jóvenes atendidas y atendidos en el Programa de Apoyo Residencial que han respondido el cuestionario, el 100% están muy satisfechos/as, lo que supone un 0,5% más que en el año anterior (95,5%).
- La media de satisfacción es de 9,82 en una escala de respuesta del 0 al 10. En 2020 la media de satisfacción fue de 4,8 en una escala del 0 al 5.



Media 2021
9,82



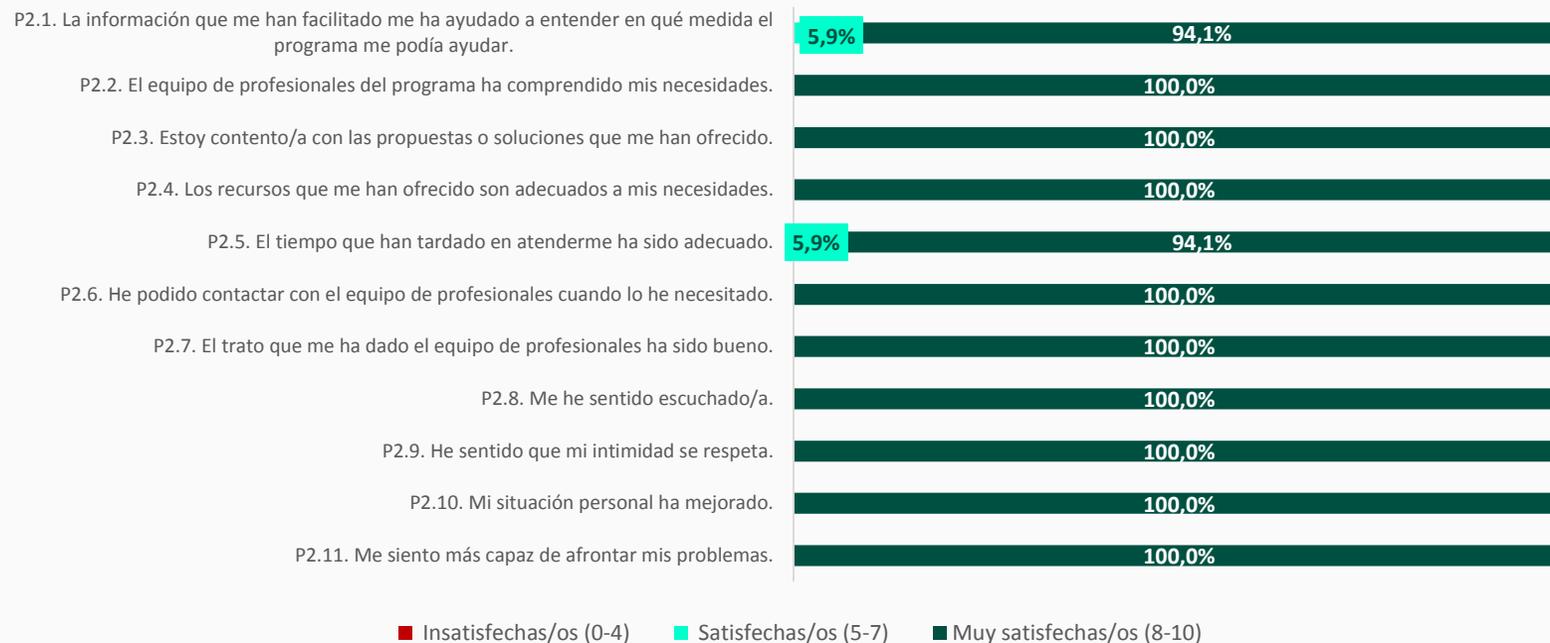
CUE de satisfacción de atención. Base 2020: 22; Base 2021: 18.

2020: P4. En general, expresa tu grado de satisfacción. Por favor, contesta del 0 al 5 (0 es muy poco o nada satisfecho/a y 5 es mucho o muy satisfecho/a).

2021: En general, y teniendo en cuenta toda tu experiencia en el programa, valora de 0 a 10 tu grado de satisfacción global con el Programa de Apoyo Residencial. Ten en cuenta que 0 significa que estás muy insatisfecho/a, y 10, que estás muy satisfecho/a.

Programa de Apoyo Residencial para la Vida Autónoma de Jóvenes en Situación de Grave Vulnerabilidad Social.

Satisfacción general de las y los jóvenes con el Programa.



Base: 17

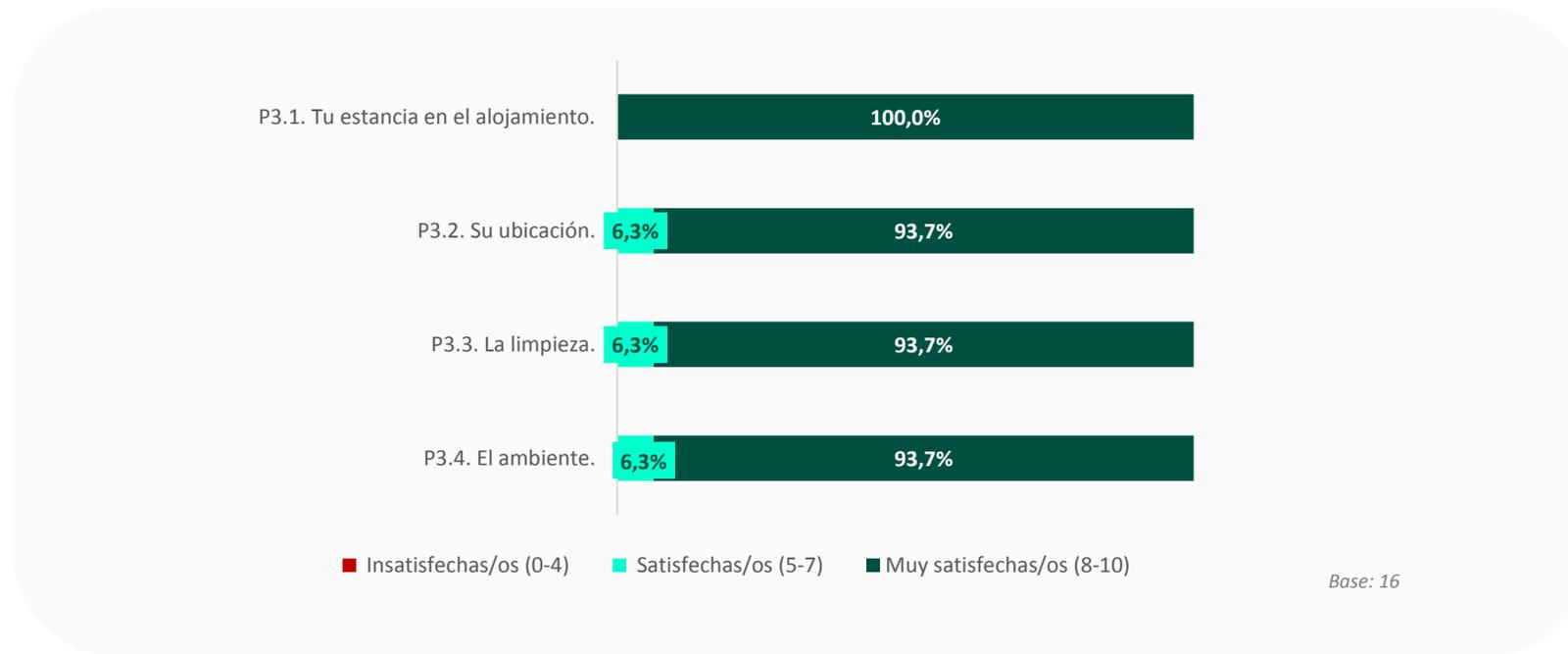
- El 100% de las y los jóvenes encuestadas y encuestados han manifestado una alta satisfacción con el Servicio puntuando todos los aspectos entre 8 y 10.
- Solo el 5,9% ha puntuado entre 5 y 7 la información que le han facilitado, y el tiempo que han tardado en atenderles.

CUE de satisfacción de atención. Base 2021 = 18.

P2. Indica tu grado de acuerdo o desacuerdo con las siguientes afirmaciones. Escala de valor: 0-10. Donde 0=totalmente en desacuerdo; 10=Totalmente de acuerdo.

Programa de Apoyo Residencial para la Vida Autónoma de Jóvenes en Situación de Grave Vulnerabilidad Social.

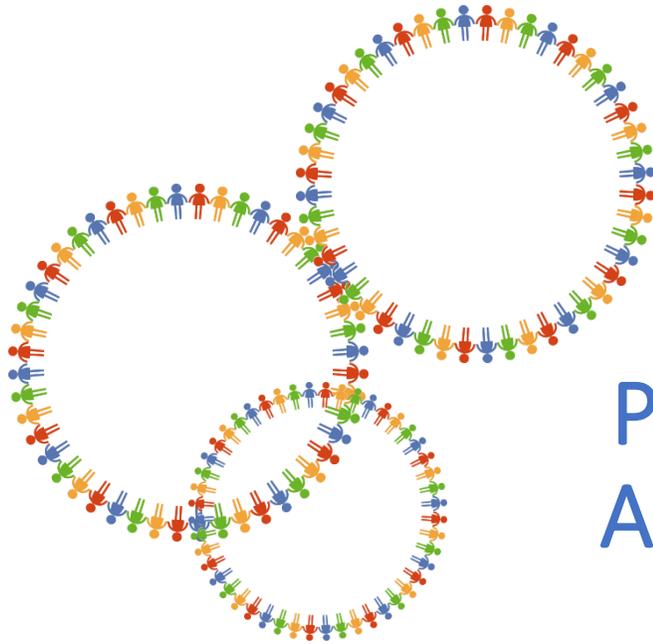
Satisfacción con el alojamiento de las y los jóvenes participantes en el Programa.



- El 100% de las y los jóvenes encuestadas y encuestados han manifestado una alta satisfacción con su estancia en el alojamiento otorgándole una puntuación del 8 al 10.
- El 6,3% ha puntuado del 5 al 7, la ubicación, la limpieza y el ambiente del alojamiento. El resto de participantes muestran una alta satisfacción (8-10).

CUE de satisfacción de atención. Base 2021 = 18.

P3. Por favor, indica tu grado de satisfacción con los siguientes aspectos relativos al alojamiento. Escala de valor: 0-10. Donde 0=Muy insatisfecha/o; 10=Muy satisfecha/o.



Programa de Apoyo Residencial para la Vida Autónoma de Jóvenes en Situación de Grave Vulnerabilidad Social.

Comentarios y Sugerencias

Jóvenes de 18 a 23 años

Jóvenes de 18 a 23 años

SÍ
han aportado
ideas/
comentarios
83,3%

- ✓ **Lo que más les ha gustado** del Programa de Apoyo Residencial a las y los jóvenes ha sido **el buen trato y el apoyo recibido** por las y los educadores, la **atención a sus necesidades**, la **seguridad** de tener un alojamiento cuando más lo necesitaban y **aprender a ser más autónomas/os** a la hora de organizarse.

El aprender a organizarme, en mi día a día, ya sea con planificaciones, resolución de problemas, programas de iniciativa para mejorar, los educadores son muy majos, atentos, el ambiente en el alojamiento ha sido muy bueno, día dueños son excelentes.

La calidad humana, el trato personalizado entendiendo que no todos tenemos las mismas necesidades. Más que un techo una familia que te acoge y me ayudo a recuperar mi estabilidad económica y emocional.

*Hay muy bien ambiente y me he sentido muy cómodo.
Que somos como una familia.*

La atención y el apoyo de los profesionales con respecto a las Necesidades independientemente de cada individuo.

Me ha dado todo lo que he necesitado para mejorar mi situación.

La rapidez y buen trato.

El apoyo recibido.

La eficacia y rapidez.

Me proporcionaron de manera urgente un sitio donde poder vivir y permanecer segura hasta que he podido acceder a una habitación de alquiler por mis propios medios.

Hola buenas lo que más me gusta que dais un tiempo suficiente para los chicos hasta aquí tan bien preparados.

Sentirme apoyada y tranquila por poder tener una seguridad y una casa donde vivir en el momento en el que más lo necesitaba.



AUTONOMÍA
ATENCIÓN
BUEN
SEGURIDAD
APOYO
TRATO

CUE de satisfacción de atención. Base 2021= 18.

P5. ¿Qué es lo que más te ha gustado del Programa de Apoyo Residencial? .

Base: 15

Jóvenes de 18 a 23 años

SÍ
han aportado
ideas/
comentarios
61,1%

- ✓ El 63,6% de las respuestas de las y los jóvenes señalan que no hay nada que no les haya gustado del Programa de Apoyo Residencial.
- ✓ El resto (36,4%) hace referencia al **comportamiento**, a la **dificultad de adaptarse** al principio, y a las **normas de convivencia**.

Todo me gustó.

Nada, todo me ha gustado.

Todo ha sido correcto.

Nada.

Me ha gustado todo.

Había compañeros en el piso (externos al programa) que eran poco respetuosos con los sonidos en el piso o limpiaban poco..

Algunas normas, como no poder fumar en la habitación.

Al principio es difícil adaptarse pero es necesario.

El comportamiento.

Base: 11

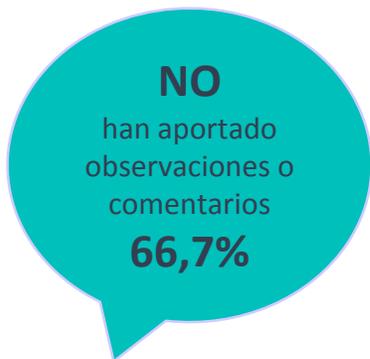
ADAPTACIÓN
NORMAS
COMPORTAMIENTO
RESPETO

Jóvenes de 18 a 23 años



- ✓ El **66,7%** de los comentarios son **valoraciones positivas del Programa** o **no quieren añadir nada más**.
- ✓ El **33,3%** corresponde a dos comentarios sobre el **respeto a la privacidad** de la persona usuaria y sobre el **acceso de personas externas al recurso**.

Respecto a la privacidad, limitar algunas cuestiones para que el usuario se sienta más cómodo.



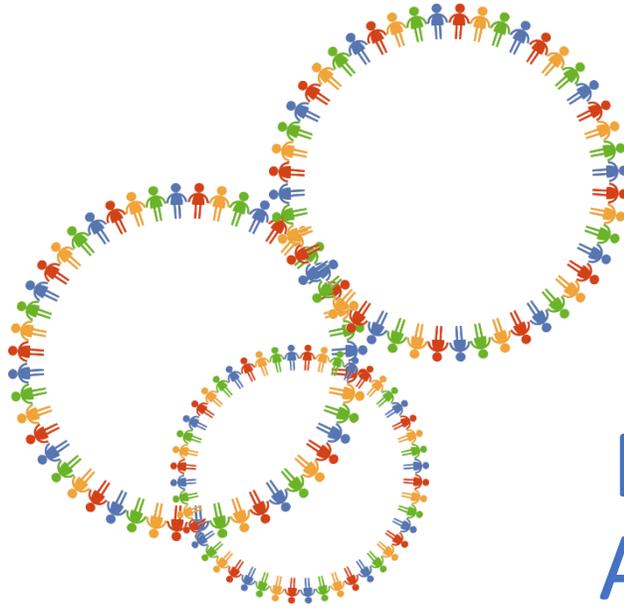
Creo que todo está genial en este programa y, como he dicho, los ?inconvenientes? vienen de personas externas a este.

MUCHÍSIMO MEJOR
TODO BIEN

Base: 6

CUE de satisfacción de atención. Base 2021= 18.

P7. Para finalizar la encuesta, ¿deseas manifestar algún comentario o propuesta de mejora?

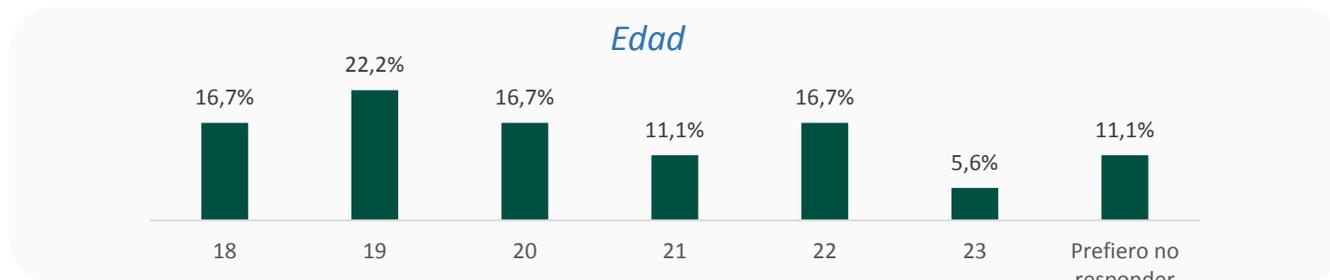
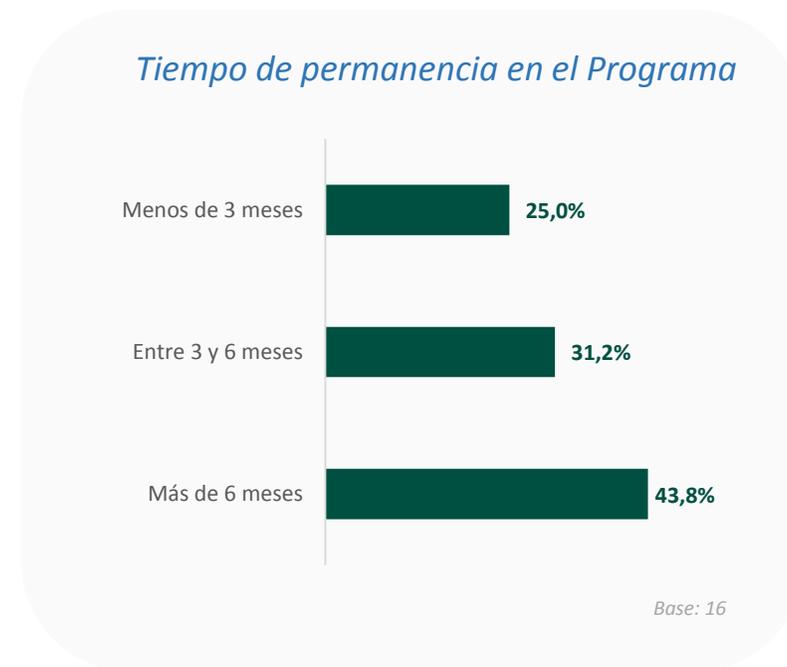
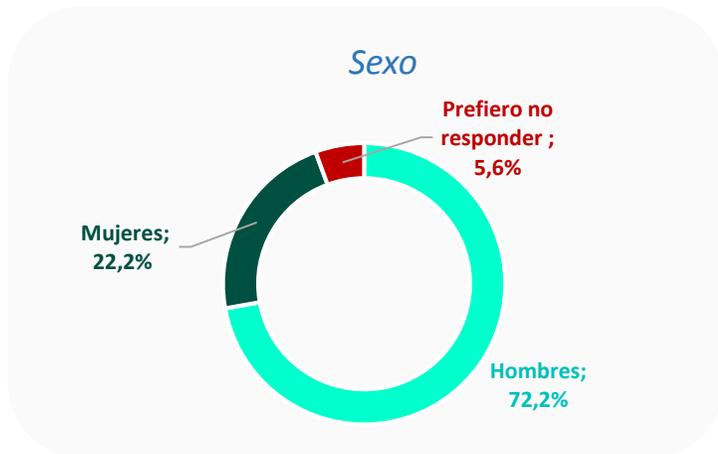


Programa de Apoyo Residencial para la Vida Autónoma de Jóvenes en Situación de Grave Vulnerabilidad Social.

Perfil personas atendidas

Perfil jóvenes atendidas/os (de 18 a 23 años)

Sexo, nacionalidad y permanencia



CUE de satisfacción de atención. Base 2021 = 18

C1: A efectos de análisis de datos estadísticos, ¿podrías indicar tu edad?

C2: Eres...

C3: Tu nacionalidad es...

P1. Aproximadamente, ¿cuánto tiempo llevas en el Programa de Apoyo Residencial?

