

EVALUACIÓN DE CALIDAD 2025

Resultados de la Evaluación de Calidad

Fundación Adimir

La visión de personas usuarias, familias, equipo y entidades colaboradoras



Período de evaluación
Nov 2025 - Ene 2026



Total participantes
231 personas



Presentación de la Evaluación

Objetivos y alcance del proceso de evaluación institucional



Objetivo General

Medir la calidad de los servicios prestados por Adimir y su contribución a la calidad de vida de las personas usuarias y sus familias, considerando la opinión de los distintos actores vinculados a la fundación.

- ✓ Los resultados orientarán decisiones organizacionales dirigidas a la **mejora continua** y al **fortalecimiento del impacto**.



Carácter de la Información

Anónima y confidencial. Uso exclusivo para fines de mejora institucional.



Ámbitos de Intervención Evaluados



Servicios Terapéuticos

Psicología, logopedia, fisioterapia, terapia ocupacional



Plan de Atención a las Familias

Apoyo, orientación y acompañamiento familiar



Plan de Ocio y Tiempo Libre

Actividades extraescolares y espacios de socialización



Plan de Intervención con Escuelas

Coordinación y apoyo a la inclusión educativa



Plan de Atención Comunitaria

Trabajo en red territorial



Próxima medición: Finales de 2026 para análisis comparativo de avances y prioridades de mejora.

Dimensiones evaluadas

Foco del proceso de evaluación institucional



**CALIDAD DEL
SERVICIO**



Aspectos tangibles
(instalaciones y materiales)



Calidad funcional
(desempeño y eficiencia)



Calidad relacional
(interacción y ética)



**IMPACTO EN
CALIDAD DE VIDA**



Personas usuarias



Familias



Equipo



**ASPECTOS POSITIVOS
(FORTALEZAS)**



**OPORTUNIDADES
DE MEJORA**



**SITUACIÓN LABORAL
DEL EQUIPO**



**COORDINACIÓN
INTERINSTITUCIONAL**

Ficha Técnica de la Evaluación

Metodología, participantes e instrumentos utilizados



Período de Aplicación
Nov 2025 – Ene 2026



Total Participantes
231

Metodología

 **Metodología Mixta**

Cuantitativa y cualitativa combinadas para obtener información sistemática y comprensión profunda

Distribución por Perfil

67

Personas Usuarias

106

Familias

28

Equipo Interno

30

Entidades Externas

Instrumentos

4 Encuestas adaptadas (5-15 min)

3 Focus groups participativos

La mayoría de las preguntas cerradas de la encuesta se evaluaron según nivel de acuerdo con las afirmaciones presentadas

1: Totalmente en Desacuerdo / 5: Totalmente de Acuerdo

Resultados evaluación

01

Familias

Percepción de madres, padres y tutores/as sobre calidad de servicios e impacto en calidad de vida

 106 encuestadas + 1 focus group

02

Personas Usuarias

Voz directa de niños, niñas, adolescentes y jóvenes atendidos por Adimir

 67 encuestadas

03

Equipo Adimir

Autoevaluación profesional sobre calidad e impacto del servicio y su propia situación laboral

 28 encuestados + 2 focus groups

04

Entidades Colaboradoras

Percepción sobre coordinación interinstitucional y calidad e impacto del servicio de Adimir

 30 encuestadas

SECCIÓN 01

Resultados Familias

Percepción de madres, padres y tutores sobre la calidad de los servicios y su impacto en la calidad de vida



Familias encuestadas

106



Cobertura

57,6%

Caracterización de las Familias Encuestadas

Perfil sociodemográfico y vínculo con Adimir

Perfil de las Personas Encuestadas



Edad promedio

43 años

60% entre 40-49 años



Género

71,2%

Mujeres

28,8%

Hombres



Procedencia (19 países)

71,3%

España

28,7%

Extranjero

Tipo de Familia

Biparental

76,3%

Monoparental

23,7%

Nivel Educativo

Secundarios

47,1%

Terciarios/Universitarios

40,4%

Primarios

11,5%

Antigüedad en Adimir

26%

2021 o antes

11%

2022

18%

2023

20%

2024

24%

2025

Perfil del Hijo/a

Género

Masculino

77,1%

Femenino

22,9%

Edad

6-11 años

67%

12-17 años

20%

Diagnóstico Principal

TEA

73%

TDAH

24%

Discapacidad Intelectual

13%

Trastorno del Aprendizaje

9%

*Podía marcarse más de una opción

Satisfacción y Fortalezas del Servicio

Satisfacción General

★ 4,71/5

Nivel muy alto de satisfacción con el apoyo y servicios que brinda Adimir

Alta Legitimidad Relacional

Las familias destacan especialmente las **dimensiones relacionales** del servicio como núcleo del modelo de intervención:

- ✓ Autenticidad en el trato
- ✓ Empatía y respeto
- ✓ Atención cercana y humana
- ✓ Compromiso y solidaridad

📋 Transparencia y confidencialidad

👍 Capacidad de respuesta

👥 Profesionalidad y formación del equipo

Modelo Integral y Atención Personalizada

- ✓ Articula múltiples ámbitos: intervención terapéutica, apoyo familiar, coordinación escolar, extraescolares y espacios comunitarios.
- ✓ “Todos a una”: Trabajo en equipo para atender distintos ámbitos
- ✓ “A medida”: Focalización en necesidades y situaciones de cada caso

Acompañamiento Significativo

El análisis cualitativo destaca con fuerza el **acompañamiento y soporte familiar**, evidenciando una experiencia que trasciende lo estrictamente terapéutico:

- ❤️ Apoyo emocional – Las familias se sienten respaldadas y orientadas
- 🛡️ Confianza y disponibilidad – Sensación de sentirse cuidadas
- 👥 Validación y comprensión – Sentirse escuchadas sin juicio

Impacto en Calidad de Vida

Personas Usuarias

Impacto positivo en la calidad de vida  **4,41/5**

Dimensiones Destacadas

Defensa de derechos **4,6**



Labores de conciencia social **4,5**



Impacto en Familias

Las valoraciones en el ámbito familiar muestran niveles **ligeramente inferiores** a los observados para las personas usuarias, identificándose un mayor efecto en:

Acceso a recursos

Apoyo en trámites y gestiones con servicios públicos

Adaptación familiar

Procesos de adaptación familiar

Áreas con Margen de Fortalecimiento del Impacto



Inclusión escolar

Complejidad del contexto educativo y barreras externas



Desarrollo de autonomía

Posibilidades de autogestión e independencia



Estabilidad emocional y clima familiar

Momentos de calma y bienestar y comunicación intrafamiliar.

Oportunidades de Mejora



Infraestructura e Instalaciones

Las familias señalan la conveniencia de **mejorar y modernizar los espacios físicos**, optimizar condiciones de confort y potenciar el entorno exterior de las sedes.

Patio

Zonas de espera



Horarios y Disponibilidad

Se plantea la necesidad de **ampliar o flexibilizar franjas horarias**, especialmente para facilitar la conciliación familiar y compatibilizar agendas cuando más de un/a hijo/a se atiende en la fundación.



Accesibilidad inicial

Reforzar la claridad de los mecanismos de ingreso



Ampliación de Cobertura

Algunas familias sugieren **ampliar la oferta y capacidad de servicios**.

- ✓ Potenciar especialidades (logopedia, terapia ocupacional)
- ✓ Ampliar servicios para etapa adulta
- ✓ Capacidad de atención a mayor número de personas



Participación e Intercambio

1

Comunidad entre familias

Fortalecer la red entre pares y generar encuentros periódicos

2

Trabajo con padres

Mayor implicación masculina en los procesos de acompañamiento

SECCIÓN 02

Resultados Personas Usuarias

Voz directa de niños, niñas, adolescentes y jóvenes atendidos por
Adimir



Personas usuarias encuestadas

67



Cobertura

36%

Caracterización de Usuarios/as Participantes

Perfil sociodemográfico y vínculo con Adimir

Perfil Demográfico

Género

Niño/Chico **78,8%**

Niña/Chica **19,7%**

Edad

42%

9-11 años

21%

6-8 años

17%

12-14 años

14%

15-17 años

Vínculo con Adimir

Más de 2 años **59,7%**

1-2 años **17,9%**

Menos de 1 año **14,9%**



1



2



3



4



5

Uso de pictogramas para facilitar la evaluación

Satisfacción y Fortalezas del Servicio

Satisfacción con Adimir

😊 4,39/5

Amplia mayoría se siente bien y le gusta asistir

Bienestar General

♥ 4,44/5

Autopercepción positiva del bienestar

Calidad del Servicio

Todas las dimensiones presentan **promedios altos y equilibrados**.

La **dimensión relacional** —vinculada a la amabilidad y el buen trato— refleja coherencia con los resultados observados en la evaluación realizada por las familias.

¿Son amables contigo? 4,75



¿Las personas de Adimir te tratan bien? 4,69



¿Tienes las cosas que necesitas para hacer tus actividades? 4,69



Equipo realiza bien su trabajo 4,4



Oportunidades de Mejora

! Áreas de Desafío

Los **puntajes relativamente más bajos** —aunque igualmente positivos— se concentran en **adaptación a la persona usuaria: atención personalizada y resolución de problemas**



Percepción de comprensión

Sensación de ser escuchado/a y entendido/a



Resolución de problemas

Eficacia en identificación y resolución oportuna

Este resultado introduce un matiz respecto de la evaluación realizada por las familias, quienes valoran de manera más alta la atención personalizada y la consideración de las necesidades de sus hijos/as.



Reflexión Importante

El desafío está en la **complejidad de generar experiencias subjetivas de comprensión percibida** en perfiles donde las dificultades comunicativas forman parte de los desafíos asociados a su diversidad funcional.

SECCIÓN 03

Resultados Equipo Adimir

Autoevaluación del equipo profesional sobre calidad e impacto del servicio y su propia situación laboral



Profesionales encuestados

28

Caracterización del Equipo Participante

Perfil profesional

Género



75%

Femenino



25%

Masculino

Antigüedad Laboral

39%

Menos de 1 año

25%

Entre 1 y 2

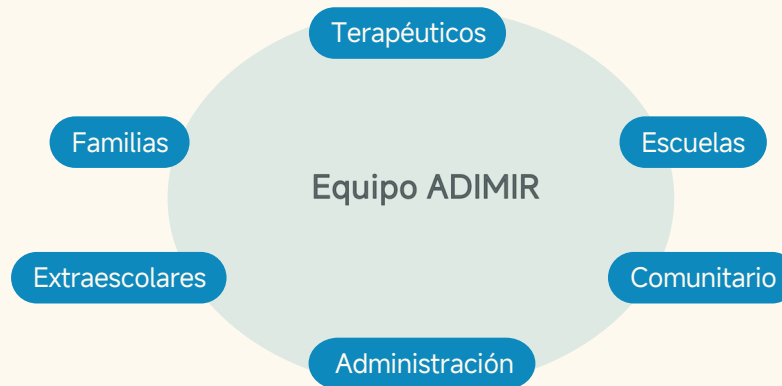
14%

Entre 2 y 3

21%

Más de 3 años

Áreas de Desempeño



Fortalezas e Impacto Percibido

 **4,86**/5

Impacto general muy elevado en la calidad de vida de las personas usuarias

Fortalezas del Servicio

Diversidad de dispositivos
Competencia técnica

Autenticidad en el trato **4,89**

Empatía y respeto **4,86**

Transparencia y confidencialidad **4,78**

Mayor Impacto Usuarios/as

 Defensa de derechos **4,79**

 Labores de conciencia social **4,75**

Áreas con Margen de Fortalecimiento del Impacto

 Desarrollo de autonomía e integración social

Propuestas de Mejora

- Fortalecimiento acompañamiento familiar: formación, retroalimentación sistemática, terapias a domicilio, herramientas para la autonomía y bienestar de usuarios/as
- Dispositivo de transición a la adultez - inserción laboral
- Fortalecimiento de infraestructura y dotación de personal

Situación Laboral

😊 Bienestar Laboral

4,57 /5

Aporte del trabajo a
propia calidad de vida

4,79

Significado y
propósito

4,61

Eficacia percibida
Contribución

🏢 Clima Organizacional

4,4

Clima general del servicio

Percepción positiva del ambiente de trabajo

Retroalimentación

4,39

Uso del feedback interno y opiniones usuarios/as para mejora de procesos

⚠ Señales de Sobrecarga

Aunque el bienestar laboral es sólido, se identifican **dificultades moderadas pero persistentes**:



Carga de tareas

Atender múltiples detalles simultáneamente



Tiempo disponible

Disponer de poco tiempo para todas las tareas



Presión por informes

Urgencia en la elaboración de informes



Carga emocional

Contextos familiares complejos

🛡 Elementos Facilitadores

- ✓ Buen ambiente laboral
- ✓ Calificación profesional y formación continua
- ✓ Apoyo institucional para casos complejos

Resultados

Entidades Colaboradoras

Percepción de servicios externos sobre coordinación interinstitucional
y calidad e impacto del servicio de Adimir



Entidades encuestadas

30

Caracterización Entidades Participantes

Perfil entidades colaboradoras

Educativo / Salud / Social

Tipos de Entidades

 Centros Educativos

 Servicios Sociales

 CSMIJ

 DAPSI / EAP

 Otros dispositivos



Vínculo con Adimir

Más de 3 años **60%**

1-3 años **30%**

Menos de 1 año **10%**

Frecuencia de Colaboración

30%
Frecuente y
estructurada

36,7%
Ocasional

26,7%
Puntual

Valoración Global, Calidad e Impacto



Relevancia del Servicio

4,83/5

94,2% de acuerdo



Satisfacción Colaboración

4,70/5

93,4% satisfechos



Recomendación

4,80/5

96,6% recomendaría

Percepción de alta contribución a instituciones de la red

- ✓ Promueve los derechos y sensibiliza a otras instituciones.
- ✓ Facilita el trabajo con las personas con diversidad funcional y sus familias.
- ✓ Contribuye a una atención más adecuada.

Calidad Funcional

Trabajo bien organizado y realizado con profesionalidad **4,77**

Calidad profesional del equipo **4,77**

Inspira confianza como institución especializada **4,83**

Comprende bien necesidades de personas con diversidad funcional **4,83**

Impacto en Calidad de Vida

Personas Usuarías

4,83

Familias

4,80

96,7%
Percibe impacto
positivo

Fortalezas y Oportunidades de Mejora

Aspectos Más Valorados

Competencia Técnica

Formación, experiencia, capacidad resolutive y buena organización del trabajo.
"Servicio estructurado y profesional", "excelencia en todos sus servicios"

Calidad Humana

"Humanidad", "cercanía", "respeto" y "trato adecuado" tanto hacia personas usuarias como familias.

Colaboración Interinstitucional

Predisposición a coordinar, disponibilidad, facilidad de articulación y capacidad de promover intervenciones coherentes entre distintos actores.

Oportunidades de Mejora

Las propuestas se concentran en **ámbitos de crecimiento, estructuración y proyección institucional**, evidenciando expectativas de expansión y consolidación:

 **Crecimiento Institucional**
Aumentar profesionales, ampliar instalaciones, otras sedes territoriales

 **Diversificación de Servicios**
Ampliar actividades lúdicas y proyectos para la vida adulta independiente

 **Optimización de la Coordinación Interinstitucional**
Estructurar coordinaciones periódicas, ampliar franjas horarias, agilizar canales



Conclusiones y Próximos Pasos



Hallazgos Principales

- ✓ Alta satisfacción con la calidad del servicio en todos los grupos evaluados
- ✓ Calidad relacional como sello distintivo del modelo de intervención
- ✓ Modelo integral y personalizado ampliamente valorado
- ✓ Profesionalidad y compromiso ético reconocidos por todos los actores



Desafíos Comunes

- Desarrollo de autonomía e inclusión escolar de personas usuarias con margen de fortalecimiento
- Impacto en estabilidad emocional y clima familiar
- Ampliación oferta para atender necesidades y ciclo de vida
- Crecimiento y consolidación institucional para atender demanda creciente: infraestructura, y dotación de personal



Próxima Medición

Finales de 2026

Objetivo

Análisis comparativo y seguimiento de mejoras



Fundación Adimir

25 años impulsando la inclusión

Evaluación de Calidad 2025-2026