

**ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE LAS  
PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL  
O DE DESARROLLO APOYADAS POR  
GERTUAN FUNDAZIOA 2023**



**Siadeco**<sup>x</sup>  
ikerketa aplikatua

Berio pasealekua 11, 20018 Donostia  
943 31 00 34  
[siadeco@siadeco.eus](mailto:siadeco@siadeco.eus)



# 0.

## PLANTEAMIENTOS Y ASPECTOS METODOLÓGICOS



## PLANTEAMIENTO

La valoración de los servicios de las entidades que se ocupan de las PCDIoD juega un papel fundamental en su satisfacción y bienestar. Sin embargo, la perspectiva de las PCDIoD apenas se ha tenido en cuenta en la investigación. Por ello, este estudio, con un **planteamiento totalmente innovador, arriesgado y que entraña una importante** dificultad, tiene como objetivo analizar el funcionamiento de los apoyos que ofrece Gertuan Fundazioa, **otorgando una importancia central al punto de vista de las propias PCDIoD** a las que van dirigidos.

El objetivo central del estudio es realizar un análisis valorativo en profundidad sobre **los distintos niveles de satisfacción** de las PCDIoD, **respecto a los apoyos que les presta Gertuan Fundazioa**.

En el modelo analítico de Siadeco® para este proyecto, cobran especial relevancia las funciones de apoyo específicas relacionadas con las diversas dimensiones que estructuran integralmente la vida de las PCDIoD : **dimensiones estructurantes específicas**. Y junto a estas, también abordamos otras cuestiones que, transversalmente, se encuentran relacionadas con las primeras: **dimensiones transversales**.

## Dimensiones específicas estructurantes



Ayuda para contar con un **lugar adecuado para residir**



Apoyos para mantener y mejorar sus **relaciones interpersonales**



Apoyos para la **participación en la vida social** de la comunidad...



La ocupación por la **salud y el bienestar físico y emocional**



Apoyos para mejorar la **situación laboral/ ocupacional...**

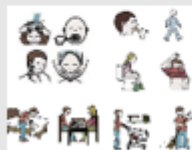


Apoyos para **administrar bien sus bienes, y su situación económica**



## Dimensiones transversales

Apoyo para que sea una persona **más autónoma,**



La ayuda para la **toma de decisiones**



Orientación para que **la vida sea como ella desee,**



Los apoyos para que **se respeten sus derechos**



Las ayudas para que **cumpla con sus obligaciones**



## METODOLOGIA

- Recopilación de información indirecta o documental
- Entrevistas en profundidad con el personal técnico referente de Gertuan Fundazioa
- Proceso de encuestación a una muestra representativa de 100 PCDoD apoyadas por Gertuan Fundazioa

### Ficha técnica

<b>Tipo de estudio</b>	Estudio de diagnóstico basado en la creación de nueva información directa, de naturaleza cuantitativa y cualitativa, asociada a la satisfacción de las PCDoD de Gipuzkoa que cuentan con los apoyos de Gertuan Fundazioa.																																																			
<b>Objetivos: funcionalidad</b>	La función central del estudio es realizar un análisis sobre la satisfacción de las personas apoyadas por Gertuan Fundazioa, respecto a las prestaciones que les ofrecen para que puedan desarrollar óptimamente su proyecto vital.																																																			
<b>Universo</b>	160 PCDoD que son apoyadas por Gertuan Fundazioa en 2023																																																			
<b>Técnicas</b>	Encuesta, mediante entrevista personal presencial con cuestionario semi-estructurado a una submuestra de las PCDoD apoyadas por Gertuan Fundazioa: se realizaron 77 entrevistas de este tipo. Encuesta, mediante entrevista telefónica con cuestionario semi-estructurado a profesionales que atienden a una submuestra de personas que apoya Gertuan Fundazioa, pero que no pueden participar directamente en la técnica de encuestación presencial: se realizaron 23 entrevistas telefónicas en las que esos/as profesionales contestaban poniéndose en el lugar de la persona apoyada.																																																			
<b>Cuestionario</b>	Semi-estructurado y precodificado, con preguntas cerradas y abiertas. Se realizaron dos versiones del cuestionario, con preguntas similares pero formuladas de manera distinta, para adaptarlo a las dos técnicas de encuestación: encuesta presencial a personas apoyadas por Gertuan Fundazioa, y encuesta telefónica profesiones de atención diaria.																																																			
<b>Tamaño muestral</b>	100 encuestas: 77 presenciales con personas apoyadas, y 23 telefónicas con profesionales de atención diaria que respondían poniéndose en el lugar de personas apoyadas que no eran capaces de contestar directamente a la encuesta.																																																			
<b>Diseño muestral</b>	Muestreo aleatorio estratificado con afiliación proporcional al tamaño de los grupos de PCDoD de las 7 personas técnicas referentes, y los tres tipos de apoyo que necesitarían para participar en el proceso de encuestación: autónomas, con apoyo y con grandes necesidades de apoyo.																																																			
			<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Personas-Referentes</th> <th rowspan="2">Total, de PCDoD a encuestar</th> <th colspan="3">Tipos de apoyo para realizar la encuesta</th> </tr> <tr> <th>Autónomas</th> <th>Con apoyo</th> <th>Con grandes necesidades de apoyo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A</td> <td>12</td> <td>8</td> <td>1</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>B</td> <td>17</td> <td>10</td> <td>1</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>19</td> <td>14</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>D</td> <td>12</td> <td>4</td> <td>2</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>E</td> <td>17</td> <td>10</td> <td>4</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>14</td> <td>7</td> <td>7</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>G</td> <td>9</td> <td>5</td> <td>2</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>100</td> <td>58</td> <td>19</td> <td>23</td> </tr> </tbody> </table>		Personas-Referentes	Total, de PCDoD a encuestar	Tipos de apoyo para realizar la encuesta			Autónomas	Con apoyo	Con grandes necesidades de apoyo	A	12	8	1	3	B	17	10	1	6	C	19	14	2	3	D	12	4	2	6	E	17	10	4	3	F	14	7	7	0	G	9	5	2	2	7	100	58	19	23
Personas-Referentes	Total, de PCDoD a encuestar	Tipos de apoyo para realizar la encuesta																																																		
		Autónomas	Con apoyo	Con grandes necesidades de apoyo																																																
A	12	8	1	3																																																
B	17	10	1	6																																																
C	19	14	2	3																																																
D	12	4	2	6																																																
E	17	10	4	3																																																
F	14	7	7	0																																																
G	9	5	2	2																																																
7	100	58	19	23																																																
<b>Margen de error estadístico global</b>	± 6,14% para un Intervalo de confianza del 95,5% cuando p=q=0,5																																																			
<b>Momento del trabajo de campo</b>	Entre el 30 de octubre y el 23 de noviembre de 2023.																																																			
<b>Dirección y garantías</b>	Siadeco® garantiza el grado de validez y fiabilidad de la información directa obtenida, siempre en función de las características del diseño metodológico elaborado																																																			

## CARACTERIZACIÓN DEL UNIVERSO Y LA MUESTRA

- Las **160 personas** apoyadas por Gertuan Fundazioa se encuentran empadronadas en **25 municipios** guipuzcoanos (en 29,6% del total de los existentes en Gipuzkoa). En tres municipios se encuentran empadronadas el 54,38% de las personas apoyadas por la Fundación: **el 41,25% en Donostia-San Sebastián, el 7,5% en Arrasate y el 5,63% en Legazpi**. Y en nueve localidades están empadronadas el 80%.
- **El 56,3% son mujeres.**
- **El 26,3% tiene menos de 49 años. Algo más de una tercera parte (el 34,4%) entre 40 y 45 años. El 26,3% entre 55 y 65 años y un 13,1% más de 65 años.**
- Respecto a su situación familiar, atendiendo a los datos muestrales, la **mitad posee familia, pero no pueden hacerse cargo** de la PCDIoD apoyada por la Fundación, **el 31% carece de familia**, y un **12%** posee familia, pero parece que **no desean hacerse cargo**.
- **El 31,3% lleva menos de 5 años** con el apoyo de Gertuan Fundazioa. El **32,5% lleva entre 5 y 14 años** y el **10,1% quince o más años**.
- Respecto al **grado de discapacidad**, tendríamos que: el **13,1% posee menos del 50%**, prácticamente **un tercio (el 33,8%) posee entre el 50 y el 69%** de discapacidad, y algo **más de la mitad (el 53,1%) tiene el 70% o más**.
- **El 81,3% utiliza recursos de vivienda o residencia** (pisos de Atzegi, residencias, hospital Aita Menni, recursos residenciales o de vivienda de Aspace, Uliazpi y Gautena...)
- **El 88,8% acude a recursos ocupacionales o laborales** (una parte de estas personas trabaja en los talleres protegidos de Gureak)

	Municipio de empadronamiento	PCDIoD apoyadas	%	% acumulado
1	Donostia-San Sebastián	66	41,25	41,25
2	Arrasate	12	7,50	48,75
3	Legazpi	9	5,63	54,38
4	Irun	8	5,00	59,38
5	Tolosa	8	5,00	64,38
6	Zizurkil	7	4,38	68,75
7	Azpeitia	6	3,75	72,50
8	Errenteria	6	3,75	76,25
9	Ikaztegieta	6	3,75	80,00
10	Beasain	4	2,50	82,50
11	Zarautz	4	2,50	85,00
12	Hondarribia	3	1,88	86,88
13	Zumarraga	3	1,88	88,75
14	Aretxabaleta	2	1,25	90,00
15	Bergara	2	1,25	91,25
16	Eibar	2	1,25	92,50
17	Mendaro	2	1,25	93,75
18	Pasaia	2	1,25	95,00
19	Astigarraga	1	0,63	95,63
20	Getaria	1	0,63	96,25
21	Lasarte-Oria	1	0,63	96,88
22	Oiartzun	1	0,63	97,50
23	Ordizia	1	0,63	98,13
24	Urnietta	1	0,63	98,75
25	Zehaztu gabe	1	0,63	99,38
26	Zumaia	1	0,63	100,00
	Total	160		

## Distribución del universo y la muestra según variables de caracterización

Variables	Modalidades de medición	Universo: 160 PCDIoD		Muestra: 100 PCDIoD	
		Abs.	%	Abs.	%
<b>Género</b>	Hombre	90	56,3	54	54,0
	Mujer	70	43,8	46	46,0
<b>Edad</b>	< 25 años	10	6,3	9	9,0
	25-39 años	32	20,0	17	17,0
	40-54 años	55	34,4	34	34,0
	55-65 años	42	26,3	24	24,0
	>65 años	21	13,1	16	16,0
<b>Situación familiar</b>	No tiene familia			31	31,0
	Tiene familia, pero no puede hacerse cargo			57	57,0
	Tiene familia, pero no quieren hacerse cargo			12	12,0
<b>Tiempo con el apoyo de Gertuan Fundazioa</b>	< 5 años	50	31,3	32	32,0
	5-14 años	52	32,5	31	31,0
	15-24 años	39	24,4	27	27,0
	>24 años	16	6,3	10	10,0
	Sin especificar	3	1,9	0	0,0
<b>Grado de discapacidad</b>	25%-49%	21	13,1	12	12,0
	50%-69%	54	33,8	35	35,0
	70%-95%	84	52,5	53	53,0
	<96%	1	0,6		
<b>Utilización de recursos de vivienda o residencia</b>	Sí	130	81,3	82	82,0
	No	30	18,8	18	18,0
<b>Acude a recurso ocupacional o laboral</b> (Gureak, Garagune, Centro de día...)	Sí	142	88,8	80	80,0
	No	18	11,3	20	20,0

## ESTRUCTURA

- **En primer lugar**, llevamos a cabo un estudio en profundidad de **las personas técnicas referentes** con la que se realizaron entrevistas personales en profundidad. Los principales aspectos que abordamos son los siguientes: el **trabajo y funciones** que desempeñan, la importancia y el **grado de satisfacción** respecto de la acción que lleva a cabo la Fundación, sus valoraciones sobre los diferentes tipos de apoyo que ofrece Gertuan Fundazioa, sus **consideraciones sobre la satisfacción de las personas apoyadas** por la misma, así como la exposición de **casos ilustrativos**.
- **En segundo lugar**, realizamos un estudio en profundidad sobre **la satisfacción expresada por las propias PCDIoD** apoyadas por la Gertuan Fundazioa, a partir de un proceso de encuestación personal, a una muestra representativa de las mismas. Las principales cuestiones tratamos se encuentran relacionadas con su **grado de satisfacción con la Fundación en general**, **los aspectos más satisfactorios y menos satisfactorios**, **la satisfacción con los diferentes tipos de apoyos** que se les ofrecen, así como el aporte de un **análisis cualitativo** en clave de futuro.
- **En tercer lugar**, elaboramos unas **conclusiones**, estructuradas en 13 de **ideas fuerza**.



## PÚBLICOS

Los **públicos objetivo** de este proyecto son **múltiples**.

- Por un lado, se encuentran los **públicos internos**, que son todas aquellas personas, organismos y entidades que, directa o indirectamente, se encuentran relacionados con Gertuan Fundazioa.
- Y, por otro lado, tendríamos a los **públicos externos**, que son aquellas personas y agentes que, no manteniendo relación alguna con la Fundación, muestran su interés por todo lo relacionado con los servicios y apoyos a las PCDIoD, así como su grado de satisfacción ante los mismos, aunque sean legos en la materia.

A la hora de redactar este informe **se han tenido en cuenta ambos públicos**, de modo que se ha intentado aportar las aclaraciones y la información básica necesaria para que, sobre todo, esos públicos externos pudiesen optimizar también su propia lectura e interpretación de este proyecto.

# 1. LAS PERSONAS TÉCNICAS REFERENTES



	Personas referentes							
	A	B	C	D	E	F	G	
Género	Hombre	Mujer	Mujer	Mujer	Mujer	Hombre	Mujer	<b>TOTAL: 7 personas</b> <b>5 mujeres - 2 hombres</b>
Edad (años)	32	47	59	40	42	26	32	<b>Media: 39,7 años</b>
Tiempo en la Fundación (años)	5	6	13	18	3,5	11 meses	7 meses	<b>Media: 6,7 años</b>
% de dedicación laboral	100%	100%	100%	66%	100%	100%	62%	<b>Media: 89,9%</b>
Nº de PCDIoD a las que prestan apoyo	19	28	30	19	27	23	14	<b>160</b>

# CARACTERIZACIÓN

## FUNCIONES VIVENCIALES: ASPECTOS POSITIVOS Y DE MEJORA

Funciones de las personas técnicas referentes y descripción de las mismas	
Funciones	Descripción
<b>1 Acompañamiento afectivo y ayuda en la toma de decisiones</b>	Consiste en transmitirles cercanía y disponibilidad, generando un ambiente de confianza entre las <u>PCD</u> y las técnicas referentes; también en ayudarles a la hora de tomar sus decisiones, procurando que lo hagan de forma autónoma
<b>2 Apoyo sociosanitario</b>	Consiste en acompañarlos a consultas médicas o, en su caso, a ingresos; también se trata de hacer un seguimiento de su estado de salud y de aconsejarles para que lleven una vida saludable
<b>3 Gestión de la economía y de los bienes</b>	Consiste en controlar sus ingresos y su capacidad de gasto, además de gestionar los bienes y el patrimonio que pudieran tener: viviendas, vehículos etc.
<b>4 Tareas administrativas-burocráticas</b>	Consiste en encargarse de la tramitación de pensiones o demás prestaciones, así como de trámites más complejos como la gestión de herencias
<b>5 Apoyo jurídico</b>	Consiste en apoyarles en sus obligaciones para con el juzgado: inventario, rendición de cuentas, acompañamiento a citaciones etc.
<b>6 Coordinación de personal y de otros apoyos</b>	Consiste en gestionar y coordinar el apoyo tanto de los servicios que atienden a las personas —vivienda, centro de día— como de otros profesionales que pudieran necesitar, de forma permanente o puntual: ayuda domiciliaria, acompañamiento a visitas o actividades

**Desde un punto de vista cualitativo**, en cuanto a los aspectos que valoran como **más positivos de las funciones** que realizan las personas técnicas de referencia, subrayaremos los siguientes:

- Lo enriquecedor que resulta, desde el punto de vista de **relación humana**, el tiempo que pasan con las personas a las que prestan apoyo.
- **La cercanía** que les consiguen transmitir y la **confianza** que se genera entre ellas.
- La **variedad de las tareas** a realizar, lo que hace el trabajo más enriquecedor, menos monótono y más “entretenido”.

En relación con las cuestiones que requieren **mejora respecto a las funciones** que llevan a cabo las personas técnicas referentes, se destacan:

- La escasa **formación** que reciben en torno a determinadas labores de su trabajo; carencia que deben suplir por medio del apoyo mutuo y del autoaprendizaje.
- La excesiva **burocratización** de los trámites administrativos; que exigen cada vez más tiempo y mayor destreza con las TIC y con los canales telemáticos.
- **Ratio elevada** de personas a cargo de cada técnico referente: 1/30 (algo que ya hemos apuntado más arriba).
- **Menor contacto directo** con las personas a las que prestan apoyo, a causa de la carga de trabajo y de la complejidad de los trámites burocráticos.

Respecto a posibles “**nuevas funciones**” para las personas de referencia, se destacan dos:

- **Acceso a las viviendas** de las personas a las que prestan apoyo: se plantea acceder con mayor frecuencia en las viviendas de las personas apoyadas por Gertuan Fundazioa, para supervisar las condiciones de las mismas (la atención por parte de la propia persona usuaria o del/de la profesional que se encargue de su cuidado, limpieza...etc.).
- **Mayor contacto con las familias:** mantener una relación estrecha y frecuente con las familias de las personas a las que prestan apoyo, al menos en el caso de las que muestren un interés por su familiar.

## VALORACIÓN GLOBAL SOBRE LOS TIPOS DE APOYO QUE OFRECE GERTUAN FUNDAZIOA

Considerando la media de puntuaciones de los 11 tipos de apoyos planteados (6 específicos y 5 transversales) sobre las que se ha solicitado puntuar a las 7 personas técnicas de referencia , (en una escala del 0 al 10, donde el 0 es la máxima negatividad y el 10 la máxima positividad) tendríamos que la **puntuación media que obtenemos es 7,51**. Considerando esa media de medias:

Los cuatro tipos de apoyo que en mayor medida **superan ese valor** medio son:

- Los apoyos para que la PCDIoD **administre bien sus bienes, y su situación económica (8,28)**
- La **ocupación por la salud y bienestar físico y emocional** de la PCDIoD (8,00)
- Los apoyos para que la PCDIoD **mantenga y mejore sus relaciones interpersonales (7,83)**
- Las ayudas para que la PCDIoD **cumpla con sus obligaciones...etc. (7,71)**

De esos cuatro tipos de apoyos, solo uno pertenece al grupo transversal: el relacionado con el cumplimiento de las obligaciones.

Los tipos de apoyos se encuentran **por debajo del valor medio** son también cuatro. De ellos, tres pertenecen a los considerados como transversales, y uno al grupo de los específicos (el relacionado con la situación laboral u ocupacional). Esos cuatro que se encuentran por debajo de la media son los siguientes:

- Los apoyos **para mejorar de la situación laboral/ocupacional...** (7,5)
- La ayuda **para la toma de decisiones** que se le presta a la PCDoD (7,0)
- Los apoyos para que se **respeten los derechos** de la PCDoD (6,85)
- La orientación **para que la vida** de la PCDoD **sea como ella desee, o quiera** (6,71)



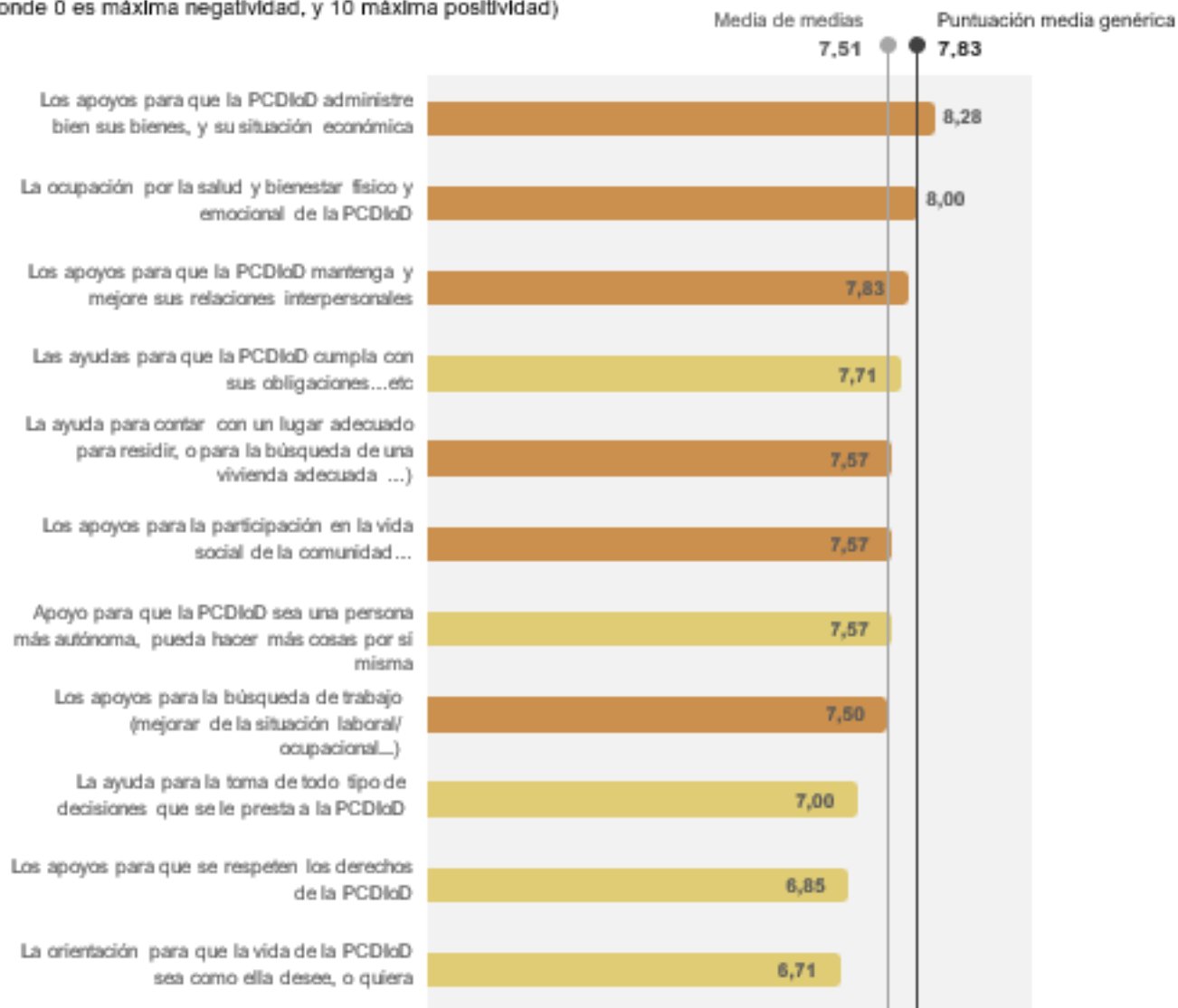
**Solicitando una puntuación genérica** (en la misma escala) a esas 7 personas técnicas de referencia, sobre **la globalidad del trabajo que lleva a cabo la Fundación** para satisfacer las necesidades de las PCDIoD, obtenemos una puntuación **media algo superior (7,83)**.

Atendiendo a esa puntuación global o genérica respecto todo el trabajo que lleva a cabo la Fundación, los dos tipos de apoyos que la superan y que, como ya hemos expuesto anteriormente, se encuentran **en los dos primeros puestos** del ranking de los 11 tipos de apoyos que estamos estudiando son:

- Los apoyos para que la PCDIoD **administre bien sus bienes, y su situación económica** (8,28)
- **La ocupación por la salud y bienestar físico y emocional** de la PCDIoD (8,0)

La valoración media de los apoyos para que la PDIoD **mantenga y mejore sus relaciones interpersonales iguala la media** de esa puntuación global (7,83).

Ranking del grado de positividad de todos los tipos de apoyo que ofrece Gertuan Fundazioa, en función de las puntuaciones medias otorgadas por las personas técnicas de referencia (en una escala del 0 al 10, donde 0 es máxima negatividad, y 10 máxima positividad)



## LOS APOYOS ESPECÍFICOS DESDE LA PERSPECTIVA DE LAS PERSONAS REFERENTES

### Valoración cuantitativa

La puntuación media que las personas técnicas de referencia otorgan a la valoración del funcionamiento del grupo de **los apoyos específicos** de Gertuan Fundazioa, **es de 7,78** (en una escala del 0 al 10, donde 0 es máxima negatividad, y 10 máxima positividad).

Los tipos de apoyo específicos que **superan la puntuación media** de los mismos, ordenados de mayor a menor puntuación, son:

- Los apoyos para que la PCDoD **administre bien sus bienes, y su situación económica** (8,28)
- La ocupación por **la salud y bienestar físico y emocional** de la PCDoD (8,0)
- Los apoyos para que la PCDoD **mantenga y mejore sus relaciones interpersonales y con su entorno** (7,83)

Los tipos de apoyo específicos que se encuentran por **debajo de la puntuación media** de los mismos, ordenados de mayor a menor puntuación, son:

- La ayuda para contar con un **lugar adecuado para residir**, o para la búsqueda de una vivienda adecuada ... (7,57)
- Los apoyos para la **participación en la vida social de la comunidad...** (7,57)
- Los apoyos para **mejorar de la situación laboral/ocupacional...** (7,50)

## LOS APOYOS TRANSVERSALES DESDE LA PERSPECTIVA DE PERSONAS REFERENTES

### Valoración cuantitativa

La **puntuación media** que las personas técnicas de referencia otorgan a esos apoyos “transversales” es **de 7,16**. Por tanto, **menor** a la que se registraba para los *considerados apoyos específicos* 7,58. Desde un punto de vista teórico, una de las razones de esta menor puntuación puede estar relacionada con el propio nivel de exigencia, continuidad y permanencia que poseen este tipo de apoyos para el conjunto de las PCDIoD apoyadas por la Fundación.

Los tipos de ayudas o apoyos transversales que **superan la puntuación media** del conjunto de ellos, ordenados de mayor a menor puntuación, son:

- Las ayudas para que la PCDIoD **cumpla con sus obligaciones...**etc. (7,71)
- Apoyo para que la PCDIoD sea una **persona más autónoma, más empoderada** (7,57)

El resto de los apoyos considerados transversales se encuentran **por debajo de la puntuación media** de los mismos. Ordenados, de mayor a menor puntuación, son los siguientes:

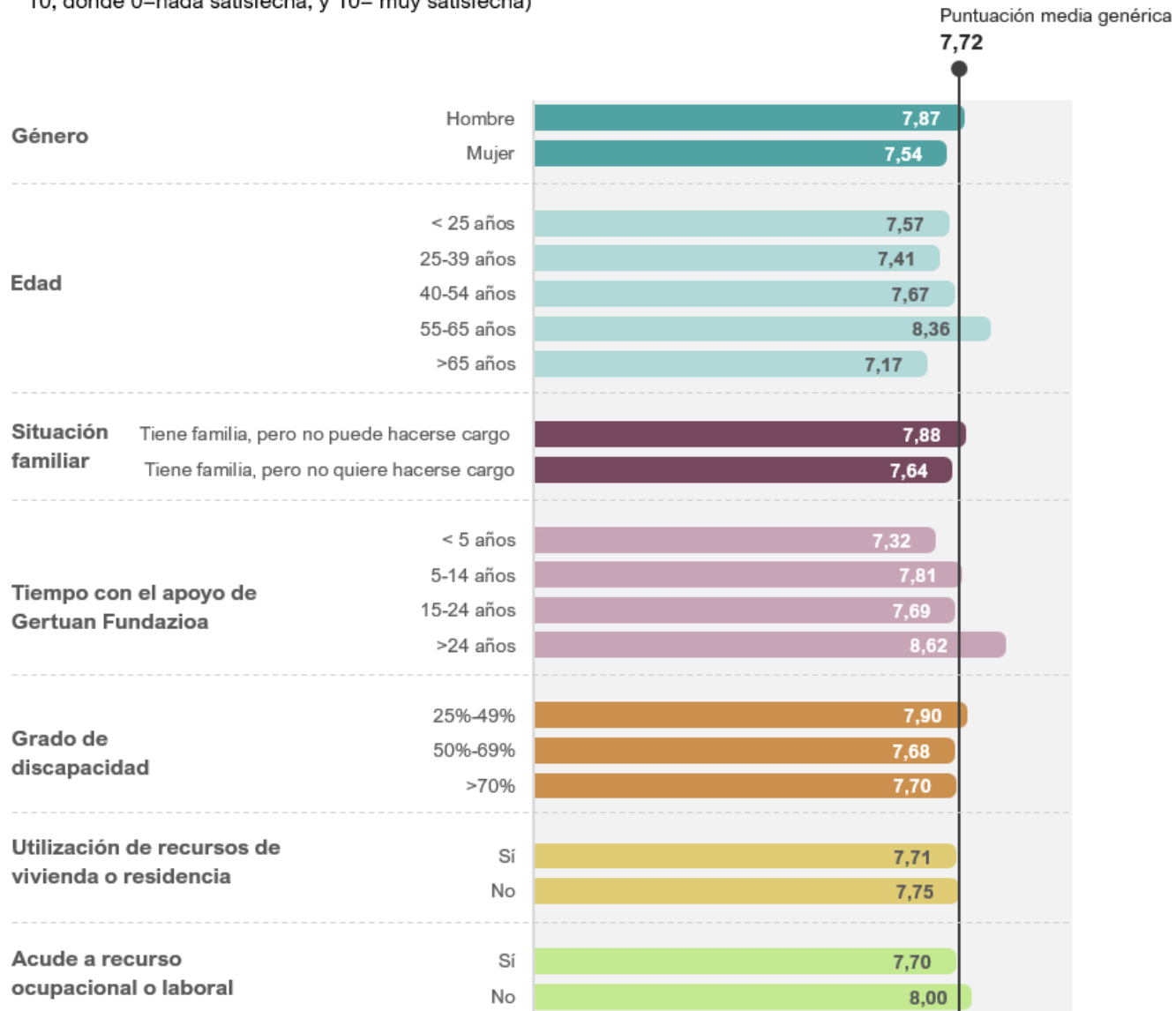
- La ayuda para la **toma de decisiones** que se le presta a la PCDIoD (7,0)
- Los apoyos para que se **respeten los derechos** de la PCDIoD (6,85)
- La orientación **para que la vida** de la PCDIoD **sea como ella desee, o quiera** (6,71)

## ESTIMACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS APOYADA POR GERTUAN FUNDAZIOA, POR PARTE DE LAS PERSONAS REFERENTES

La puntuación media de la satisfacción estimada por las personas referentes (7,2) **varía** en función de las distintas **variables de caracterización** de las personas apoyadas por la Fundación sobre las que se ha puntuado, de modo que:

- **Los hombres** presentan una media de satisfacción **superior** a las mujeres (7,87, frente a 7,54).
- Por grupos de edad, son sobre todo las personas en edades comprendidas entre los **55 y 65 años** las que más destacan por contar con un **mayor grado satisfacción** (8,36). Es también el único estrato de edad que supera la media general.
- Atendiendo a la situación familiar: las personas que no tienen familia poseen la media de puntuación más baja (7,52), mientras que las que **tienen familia, pero no pueden hacerse cargo** de ellas presentan la puntuación **media más alta** (7,88), superando la media general.
- Las personas que **no utilizan recursos de vivienda o residencia, y las que no utilizan recursos de ocupacionales o laborales** son, para las personas de referencia, las que presentarían una **mayor satisfacción** (con una puntuación del 7,75 y del 8,0, respectivamente).

Estimación del nivel de satisfacción medio de las personas apoyadas por Gertuan Fundazioa, con el apoyo que les ofrece la Fundación, según diversas variables de caracterización. (puntuación en una escala de 0 a 10, donde 0=nada satisfecha, y 10= muy satisfecha)



## CASOS ILUSTRATIVOS SOBRE LA VALORACIÓN DE LA SATISFACCIÓN

### Caso 1

Persona con enfermedad mental, se quedó “sin techo”, pero en la actualidad ha rehecho su vida: necesita escucha, afectividad, serenidad y alejamiento de relaciones conflictivas

### Caso 2

Persona que ha vivido toda su vida en una familia de acogida, que actualmente ha perdido. Prácticamente no ve. Se encuentra muy agradecida por la Fundación, por todos los “acompañamientos” recibidos, y por la ayuda prestada para conocer a su familia biológica

### Caso 3

Persona muy integrada socialmente, relativamente independiente, compartiendo hogar y vida con otras dos hermanas con discapacidad. Las tres poseen apoyo de educadora. Precisa seguimiento y supervisión

### Caso 4

Persona ingresada en Aita Menni, en plenas condiciones para residir en un piso tutelado de Atzegi, pero que se encuentra a la espera de contar con una plaza

### Caso 5

Persona ingresada en el centro Aita Menni, debido al tipo de diagnóstico precisa de mucha medicación. Le gratifican las visitas de familiares, y sobre todo, las salidas que realiza fuera del centro

### **Caso 6**

Persona con una infancia problemática, y una enfermedad que le afecta mucho físicamente y le condiciona su vida (actualmente tiene complicado acceder al mundo laboral), pero se encuentra muy satisfecha con el tipo de vida que lleva a cabo

### **Caso 7**

Persona dinámica y jovial que no distingue los apoyos de la Fundación respecto a otros tipos de servicios, pero se muestra satisfecha con el apoyo recibido. Demanda actividad y acompañamiento

### **Caso 8**

Persona con una “dura” experiencia de vida, dispuesta a transmitir sus vivencias y ayudar en actividades de la fundación. Insatisfecha con su trabajo en el taller. En un posible momento de cambio de vida

### **Caso 9**

Persona con un proceso de deterioro de salud, que le puede hacer cambiar su forma de residencia: estudio de posible traslado de un piso tutelado a un centro residencial para personas mayores

### **Caso 10**

Persona ansiosa-depresiva, con problemas de adicciones y causas penales pendientes, necesitada de una vida más ordenada y sosegada



### **Caso 11**

Persona introvertida, con dificultades de comunicación y problemas de salud que requieren de seguimiento médico

### **Caso 12**

Persona que ha cumplido una condena y que está dando pasos para salir adelante

### **Caso 13**

Persona de vida conformista (deseando jubilarse). Se encuentra en tránsito de una vida ocupacionalmente activa, a una vida de naturaleza más sedentaria (ya que la dinámica del centro de día al que acudirá va a contribuir a ello). Precisaría de mayor actividad

### **Caso 14**

Persona que abandonaron de pequeña, que sufre de soledad y que demanda contacto presencial

### **Caso 15**

Persona sordomuda, agradable y alegre. Reside en un centro de Aspace y le satisfacen mucho las salidas del centro y los acompañamientos que le presta la Fundación para pasar un buen rato: tomar algo, merendar...etc.

### **Caso 16**

Persona que vive en un piso de Uliazpi, bastante autónoma, que sufre una fuerte diabetes y disfruta paseando, haciendo pequeñas compras y visitando a sus familiares

### **Caso 17**

Persona con deterioro cognitivo, trastorno paranoide y demanda constante de apoyo.

### **Caso 18**

Persona que vivía con sus progenitores en condiciones inapropiadas y que, actualmente, lleva una vida más saludable en un piso tutelado

### **Caso 19**

Persona impulsiva con el gasto, necesitada de control sobre su economía; ha vivido un traslado de recurso muy satisfactorio

### **Caso 20**

Persona ex-toxicómana rehaciendo su vida, con necesidad de apoyo afectivo y, sobre todo, de cambio de recurso residencial

### **caso 21**

Persona con una personalidad exigente, crítica, e inconformista. Demanda a la fundación cuestiones que no le competen, pero se apoya mucho en ella para su bienestar

### **Caso 22**

Persona muy satisfecha con su forma de vida (reside sola con una persona interna que le ayuda). Le embarga la desconfianza desde su niñez, algo que le condiciona su vida y que es necesario atenuar

### **Caso 23**

Persona joven recién incorporada a la Fundación, viviendo un momento de cambio de servicio residencial y de confusión entre las funciones de las entidades que le atienden, así como de incertidumbre respecto al futuro

### **Caso 24**

Persona que parece más autónoma que lo que realmente es. Residente en piso tutelado y trabajando en taller ocupacional. Demanda residir fuera del piso, y acceder a un empleo ordinario. Esto último ya se ha probado, pero no funcionó

### **Caso 25**

Persona que por los problemas de salud de su madre con la que reside, quizá tenga que cambiar su forma de residencia, y deba vivir en un piso tutelado. Algo que ella no desea

### **Caso 26**

Persona con bastante autonomía, que desea vivir “sola”, fuera del piso tutelado. Valora positivamente que la fundación le haya incorporado al programa de vida independiente, aunque, a veces, considere que la Fundación no hace todo lo suficiente

### **Caso 27**

Persona que vive con su pareja; con un apoyo diario que les acompaña a los dos en sus frecuentes salidas o “escapadas”

### **Caso 28**

Persona que vive “anclada en el pasado”, con una demanda persistente de vida más independiente que por su salud física y mental no puede realizar. Lo que, a su vez, le puede producir frustración

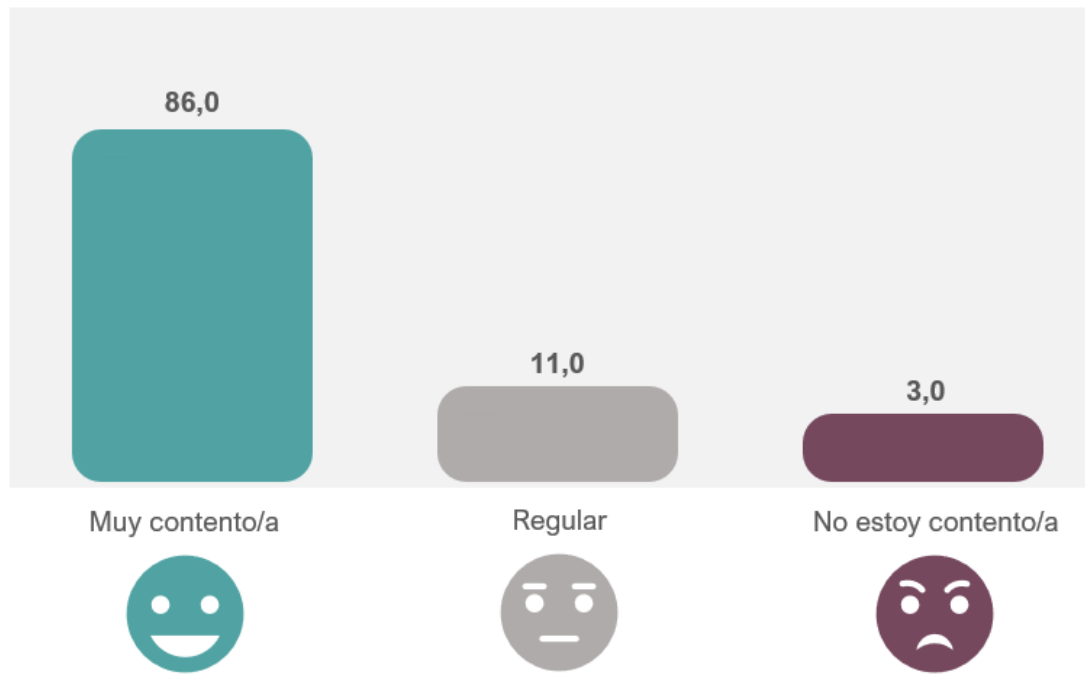
## 2. LAS PERSONAS APOYADAS POR GERTUAN FUNDAZIOA



## SATISFACCIÓN GENERAL

El **86,0%** de las PCDIoD ha manifestado una valoración positiva, un 11% una valoración regular y un 3% una valoración negativa. La media, en una escala del 1 al 3 (donde 1= no estoy contento/a, 2= regular y 3=estoy muy contento/a), es de **2,83**.

Grado de satisfacción de las personas apoyadas por Gertuan Fundazioa con el apoyo, general, que les presta la persona referente (%)



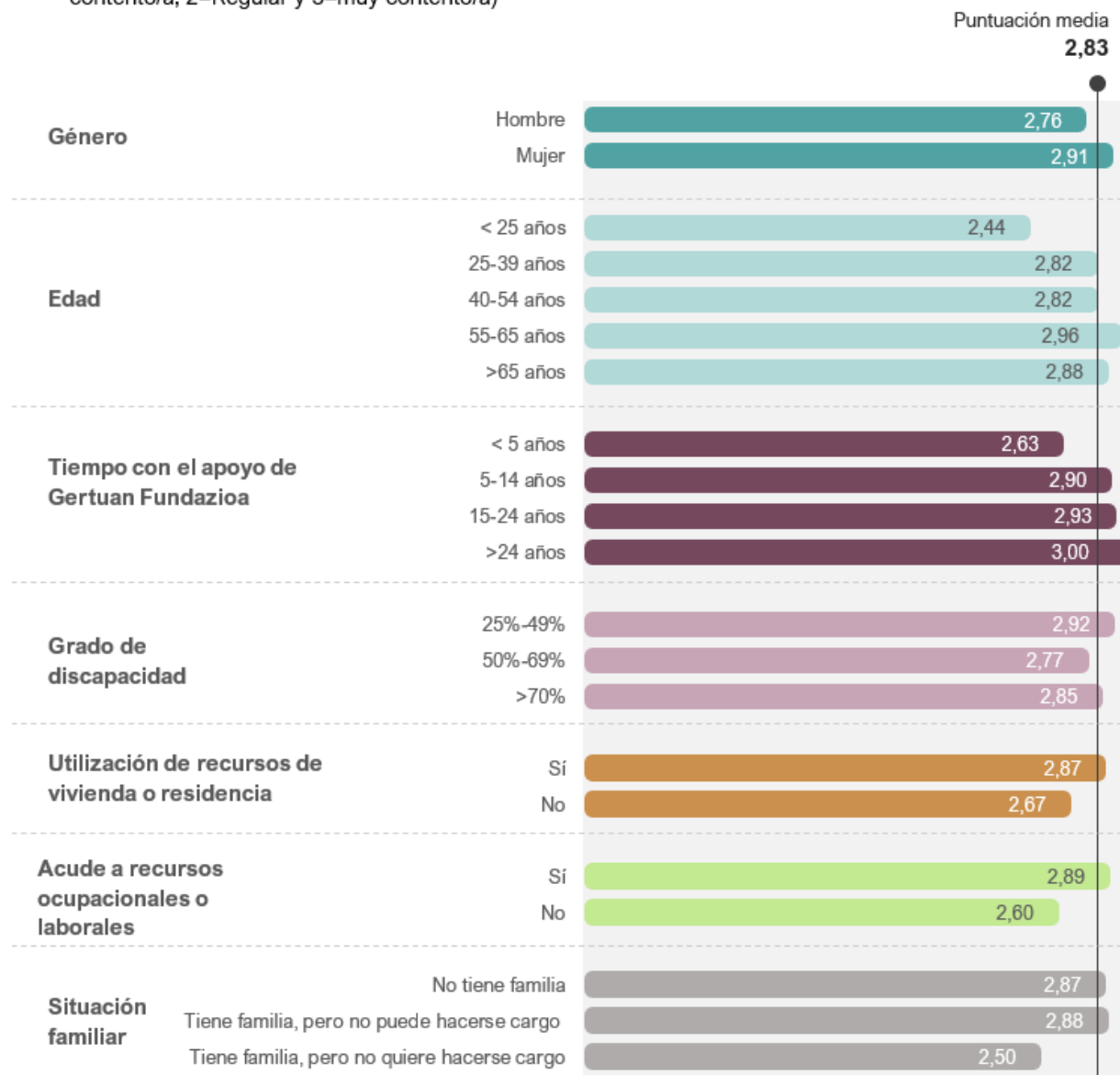
Por sus **valoraciones positivas** destacan:

- Las mujeres: 91,3% de valoraciones positivas; 2,91 de media.
- Las personas que llevan más tiempo en Gertuan (15-24 y >24 años): 92,6% y 100,0% de valoraciones positivas; 2,93 y 3,00 de media.
- Las personas que utilizan recursos de vivienda: 89,0% de valoraciones positivas; 2,87 de media.
- Las personas que acuden a recursos ocupacionales o laborales: 91,3% de valoraciones positivas; 2,89 de media.

En sentido contrario, por **sus valoraciones negativas** despuntan:

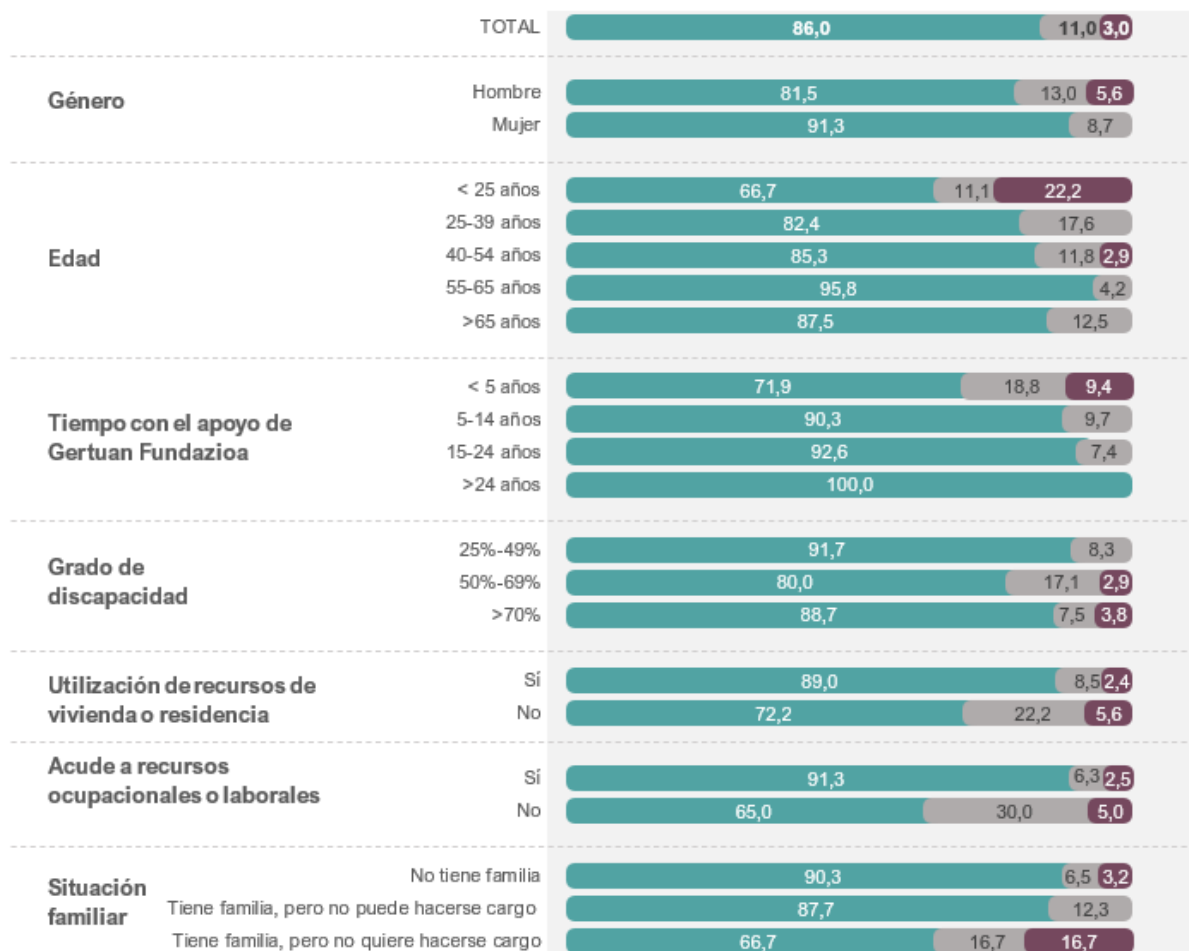
- Las personas más jóvenes (<25 años): 22,2% de valoraciones negativas y 2,44 de media.
- Las personas que llevan menos de cinco años en Gertuan: 9,4% de valoraciones negativas y 2,63 de media.
- Las personas que tienen una familia que no quiere hacerse cargo: 16,7% de valoraciones negativas y 2,50 de media.

Media de satisfacción de las personas apoyadas por Gertuan Fundazioa con el apoyo, en general, que le presta la persona referente, según variables de caracterización (en una escala de 1 a 3, donde 1=No estoy contento/a, 2=Regular y 3=muy contento/a)





Grado de satisfacción de las personas apoyadas por Gertuan Fundazioa con el apoyo, en general, que le presta la persona referente, según variables de caracterización (%)

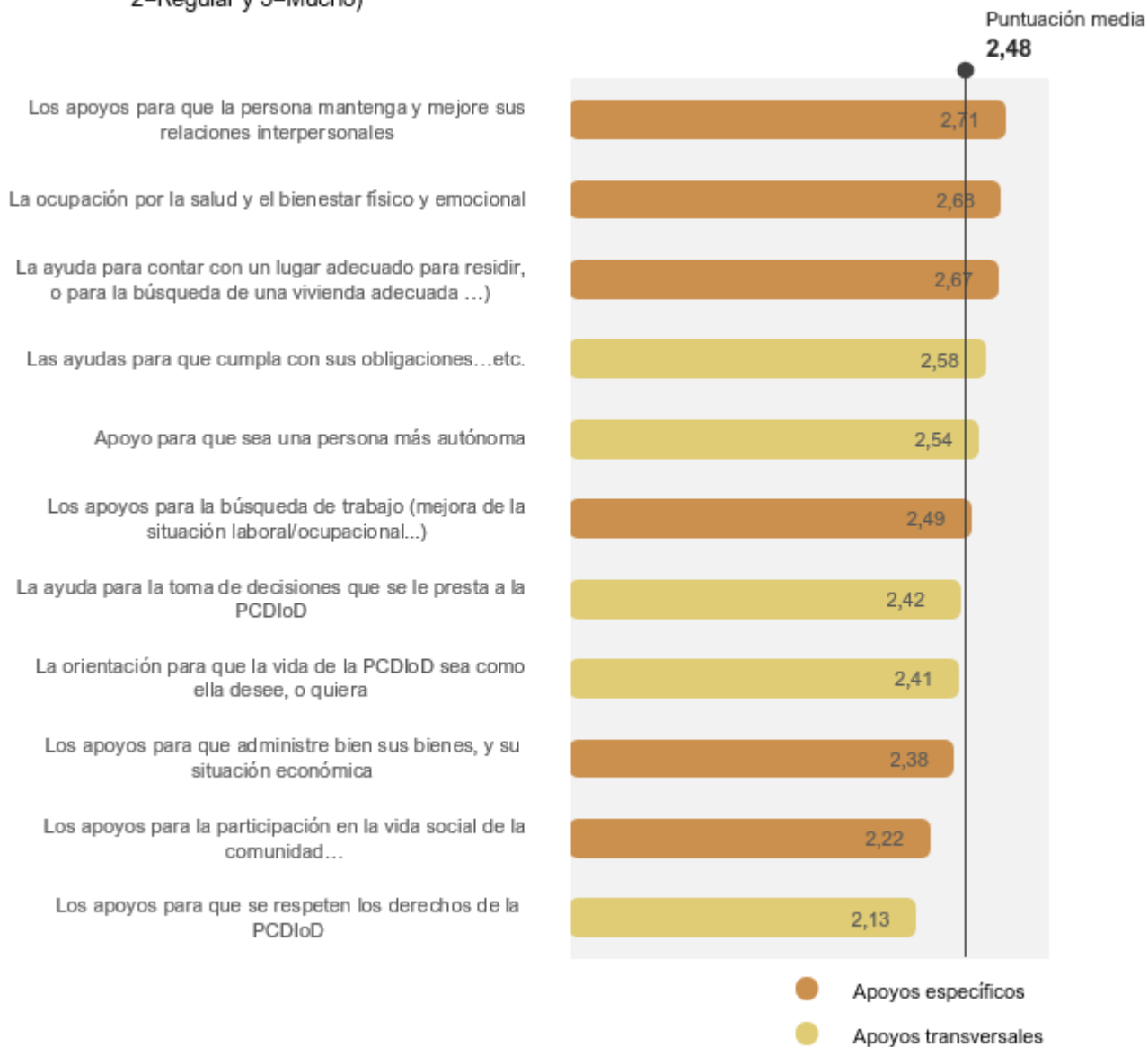


ASPECTOS MÁS  
SATISFACTORIOS  
Y MENOS  
SATISFACTORIOS,  
DESDE UN  
PUNTO DE  
VISTA  
ESPONTÁNEO

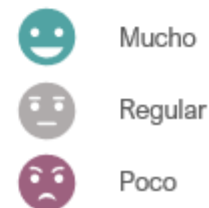
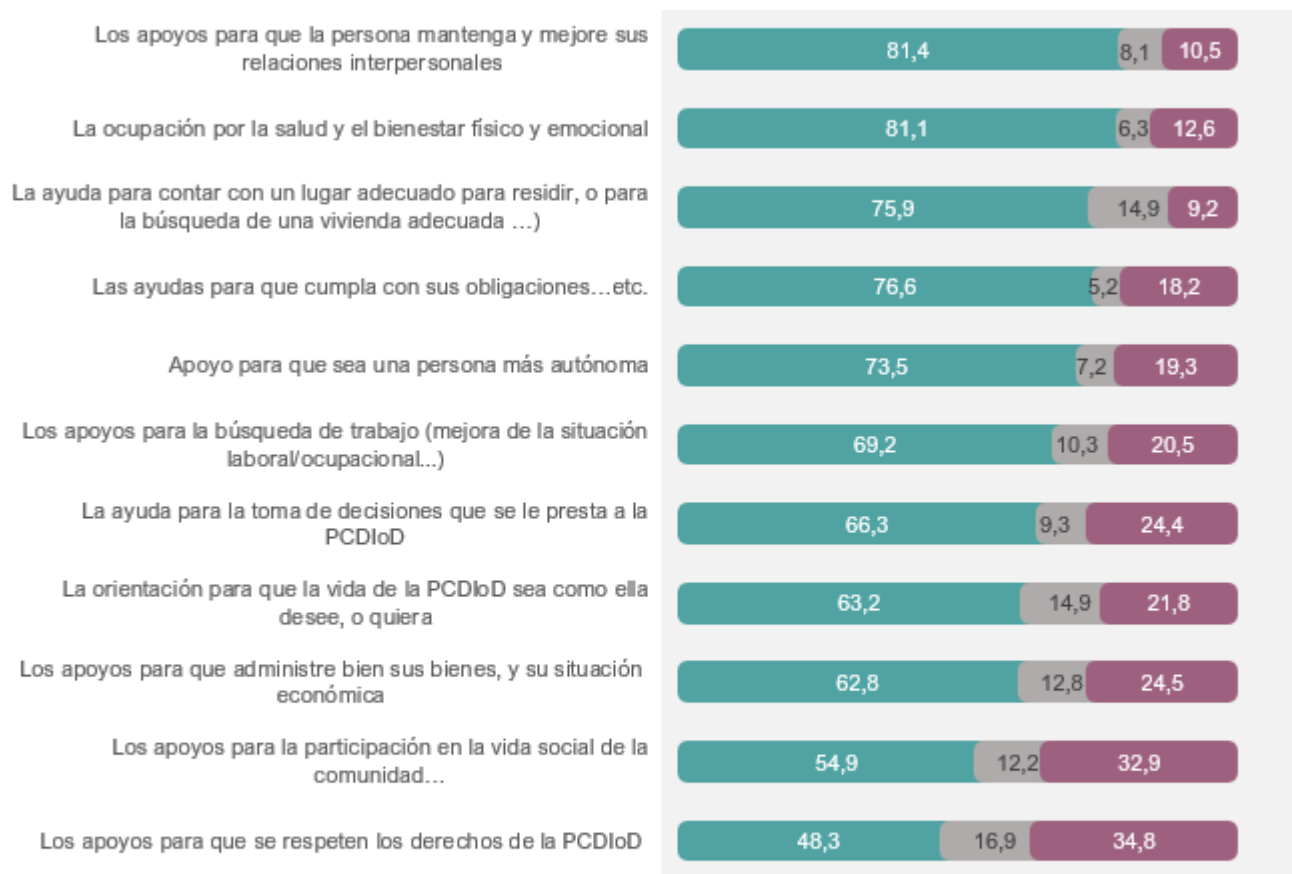
Contraste entre aspectos más satisfactorios y menos satisfactorios, de entre los apoyos de Gertuan, para las PCDloD.

	Aspectos más satisfactorios		Aspectos menos satisfactorios		Diferencial A-B
	Ranking	A %	Ranking	B %	
Relaciones interpersonales +Participación vida social	1	32,5	2	23,4	9,1
Salud y bienestar físico y emocional	2	31,2	4	8,5	22,7
Trabajo y situación laboral+ Bienes y situación económica	3	25,5	1	29,8	-4,3
Autonomía + toma decisiones+ Orientación vivir como quiera	4	3,2	3	14,9	-11,7
Cumplimiento obligaciones + Respeto derechos	5	1,3	-	-	1,3
Lugar adecuado para residir	6	1,3	5	10,6	-9,3
Otros		5,1		12,5	-7,4
Total		100,0		100,0	-
N (Número de respuestas)		157		47	-

Media de satisfacción de las personas apoyadas por Gertuan Fudazioa con los diferentes tipos de apoyos que le presta la persona referente (en una escala de 1 a 3, donde 1=Poco, 2=Regular y 3=Mucho)



## Grado de satisfacción de las personas apoyadas por Gertuan Fundazioa respecto a todos los tipos de apoyos que les presta la persona referente (%)



# ANÁLISIS CUALITATIVO EN CLAVE DE FUTURO



Por orden de prioridad, podríamos concluir que sus demandas y peticiones tienen que ver, sobre todo, con **las relaciones sociales y las celebraciones**. Tanto con sus **familiares y amigos como con las propias personas referentes** de Gertuan. En ese primer bloque situaríamos, además, las **actividades de ámbito social, tanto puntuales como cotidianas, así como los viajes y excursiones**.



En un segundo bloque situaríamos la **situación residencial y de vivienda**, junto con las labores domésticas y del hogar. En el tercero, **la gestión de la economía y de los gastos**, así como las cuestiones referentes a **recursos laborales u ocupacionales**.



En cuarto lugar, por número de referencias, podríamos ubicar los comentarios de **descontento** sobre Gertuan Fundazioa, o de **desconocimiento sobre las labores y funciones de la fundación** y sobre los propios apoyos que reciben las personas PCDIoD.



Por último, se han recogido varias **referencias a la salud, a los derechos** de las personas PCDIoD o a la **información de actualidad**.

### 3. CONCLUSIONES: IDEAS FUERZA



1

## Valoración positiva de los apoyos prestados por Gertuan

Atendiendo a los resultados de este estudio, la primera conclusión es que la **valoración** general de los apoyos prestados a las PCDloD por Gertuan Fundazioa es **positiva**.

- **El 86,0% de las PCDloD apoyadas por Gertuan ha realizado una valoración global positiva.** La puntuación media es **de 2,83, en una escala del 1 al 3** (donde 1= no estoy contento/a, 2= regular y 3=estoy muy contento/a). |
- La puntuación media sobre la globalidad del trabajo que lleva a cabo la fundación para satisfacer las necesidades de las PCDloD, por parte del **personal técnico de referencia**, **es de 7,83, en una escala del 0 al 10** (donde 0 es máxima negatividad, y 10 máxima positividad).

**Apoyos mejor valorados:**  
relaciones interpersonales y ocupación por la salud y  
el bienestar físico y emocional

El grado de satisfacción de las PCDloD a las que presta su apoyo Gertuan es mayor en relación con los apoyos que se han definido, en este estudio, como **específicos**. Por la relevancia que han cobrado, tanto en las preguntas abiertas más espontáneas como en las cerradas con opciones de respuesta predefinidas, cabría destacar, especialmente:

- **Los apoyos para que mantenga y mejore sus relaciones interpersonales:** con un **84,1% de valoraciones positivas y una media de 2,71** en escala del 1 al 3, es la cuestión mejor valorada, a nivel cuantitativo, por las PCDloD. Además, entre las respuestas abiertas sobre aspectos más satisfactorios, destacan: la relación con la persona referente, la relación con la familia o las celebraciones. Por su parte, el personal **técnico referente** puntúa esta cuestión con una **media de 7,83**, en una escala del 0 al 10. (el tercer aspecto mejor puntuado)
- **La ocupación por la salud y el bienestar físico y emocional:** es una de las cuestiones con mayor cantidad de menciones entre las respuestas abiertas sobre aspectos más satisfactorios. Cuantitativamente, recibe un **81,1% de valoraciones positivas y una media de 2,68**. Además, el **personal técnico** referente puntúa este aspecto con una **media de 8,00**. (el segundo aspecto mejor puntuado)





3

## Menor satisfacción con los apoyos transversales

Los apoyos definidos como transversales reciben una valoración menos positiva, en comparación con los específicos. En los tipos de apoyos transversales hacemos referencia a orientaciones y ayudas a las PCDIoD para ser personas más autónomas, para tomar sus decisiones, para que sus vidas sean como ellas quieran, así como para que se respeten sus derechos y cumplan con sus obligaciones.

Resulta significativo que el apoyo transversal mejor valorado por las PCDIoD apoyadas por Gertuan es la ayuda para que cumpla con sus obligaciones —76,6% de valoraciones positivas y una media de 2,58 en escala del 1 al 3—. El propio personal técnico referente también lo sitúa en primer lugar, en el ranking, entre los apoyos considerados transversales —con una puntuación media de 7,71, en una escala del 0 al 10—.



## 4

### **Disfunción en la valoración de los apoyos para la gestión económica y para la participación en la vida social de la comunidad**

El apoyo en el que menos coinciden, en cuanto a su valoración, el personal técnico referente y las PCDIoD atendidas por Gertuan, es el que tiene que ver con la administración de sus bienes y su situación económica. La percepción del personal técnico referente sobre la satisfacción de las PCDIoD en este aspecto es notablemente más positiva que la valoración real de estas personas sobre el apoyo en cuestión.

Otra de las cuestiones en las que no se da esa coincidencia entre personal referente y las PCDIoD es el apoyo para la participación en la vida social de la comunidad.

## El control excesivo y los límites estrictos, entre las cuestiones menos satisfactorias

En cuanto a los aspectos que, desde el punto de vista del **personal técnico referente**, se considera que menor satisfacción les produce a las personas a las que prestan su apoyo, destacan:

- El **control excesivo de las cuentas y de la situación económica**, de manera que no pueden gastar su dinero de la forma que más les gustaría.
- El **establecimiento de límites** que tienen que ver con “riesgos de salud” y que impiden la consecución de determinados deseos: como un embarazo, por ejemplo.
- La **demora en el tiempo**, por causas externas, **en la consecución de objetivos factibles**, como puede ser **el caso de vivir de manera independiente**.

Estas consideraciones tienen que ver, precisamente, con **tres de los aspectos peor valorados por las PCDIoD** atendidas por Gertuan:

- **La ayuda para la toma de decisiones**: 24,4% de valoraciones negativas y 2,42 de media.
- **La orientación para que la vida de la PCDIoD sea como ella desee**: 21,8% de valoraciones negativas y 2,41 de media.
- **Los apoyos para que administre bien sus bienes y su situación económica**: 24,5% de valoraciones negativas y 2,22 de media. |

6

## Mejor valoración de las PCDloD más institucionalizadas y con mayor recorrido en Gertuan

Del análisis de las valoraciones de las PCDloD sobre los distintos tipos de apoyos, en función de las variables de caracterización, se puede concluir que el **perfil de las personas que mejor valoran los servicios** que les presta Gertuan es:


- Personas de **55-65 años**.
- Personas que **llevan 15-24 años** en Gertuan.
- Personas con un elevado grado de **discapacidad (>70%)**.
- Personas que **utilizan recursos de vivienda o residencia**.
- Personas que **acuden a recursos ocupacionales o laborales**.



7

## Más críticas de las PCDloD más jóvenes y con menor recorrido en la fundación

Del análisis de las valoraciones de las PCDloD sobre los distintos tipos de apoyos, en función de las variables de caracterización, se puede concluir que el perfil de las **personas más críticas** o que peor valoran los servicios que les presta Gertuan es:

- Personas jóvenes, de **<25 años o 25-39 años**.
  - Personas que llevan **menos de 5 años en Gertuan**.
  - Personas que **no acuden a recursos ocupacionales o laborales**.
  - Personas que **no utilizan recursos de vivienda o residencia**.
  - Personas que **tienen una familia que no quiere hacerse cargo**.
- 

## **Demandas vinculadas, sobre todo, a las relaciones sociales y a las celebraciones**

Las respuestas abiertas de las PCDIoD sobre cuestiones en las que les gustaría que se les apoyase tienen que ver, sobre todo, con celebraciones y con las relaciones sociales, tanto con sus familiares y amigos como con las propias personas referentes de Gertuan. Incluyendo actividades de ocio, tanto puntuales como cotidianas, así como viajes y excursiones.

Por orden de prioridad, en un segundo bloque situaríamos la situación residencial y de vivienda, junto con las labores domésticas y del hogar. En el tercero, la gestión de la economía y de los gastos, así como las cuestiones referentes a recursos laborales u ocupacionales.

Estas demandas coinciden, en gran medida, con el punto de vista del personal técnico referente sobre las cuestiones que mayor satisfacción generan a las personas a las que prestan su apoyo:

- La consecución de sus objetivos vitales o de sus deseos más globales: como tener un trabajo, vivir por su cuenta o vivir con su pareja.
- La posibilidad de saciar sus deseos más cotidianos e incluso caprichos materiales: actividades de ocio y tiempo libre, compras, relaciones sociales y familiares, viajes etc.
- La celebración de eventos puntuales como cumpleaños...etc. (relaciones de afectividad, protagonismo...)

## Importancia del trato personal y del acompañamiento afectivo

Una de las cuestiones centrales que han emergido en este estudio es la importancia del trato personal cercano y del acompañamiento afectivo por parte del personal técnico referente de Gertuan. Es algo que valoran muy positivamente las personas PCDIoD apoyadas por Gertuan. El propio personal técnico referente es consciente de ello y demanda un mayor tiempo de dedicación al contacto personalizado con las PCDIoD. Se han detectado diversos factores que lo dificultan:

- La elevada ratio de las personas técnicas referentes respecto a las PCDIoD: a mayor cantidad de PCDIoD a apoyar por cada persona de referencia, menor tiempo de dedicación al contacto personalizado con ellas.
- La gran cantidad de trabajo administrativo-burocrático que precisan llevar a cabo las personas técnicas referentes, aparejado a la gran diversidad de tipos de apoyo que tienen que realizar.
- La dispersión geográfica de los lugares de residencia de las PCDIoD, con el tiempo que esto supone en traslados.

Desde un punto de vista propositivo, con el fin de optimizar los servicios y apoyos de la Fundación se plantea la necesidad de dedicar más tiempo a conocer a las personas apoyadas, no a través de documentación o informes, sino del trato directo con ellas. En este sentido, se considera fundamental abandonar la posible percepción de que ese tipo de contactos, muchas veces de marcada naturaleza informal, supone una pérdida de tiempo.

10

## Especialización en trámites burocráticos y formación en TICs

El apoyo de una **figura especializada en los trámites administrativos y burocráticos** más complejos —gestión de herencias, compraventa de bienes etc.— podría liberar al personal técnico de referencia de estas labores. Además de ello, una **formación especializada en TICs** y en los **canales telemáticos** más empleados en las labores que precisan realizar mejoraría la destreza y la agilidad del personal técnico referente en estas cuestiones. Todo ello **contribuiría a la mejora**, tanto cuantitativa como cualitativa, **del apoyo** prestado a las PCDloD.





11

## Conveniencia de un contacto más directo con las viviendas, con los recursos residenciales y con las familias

Entre las cuestiones con **mayor margen de mejora de cara a futuro** se encuentra, por un lado, el **acceso a las viviendas y a los recursos residenciales** de las PCDIoD, a fin de supervisar las condiciones de estas (la atención por parte de la propia PCDIoD o del/de la profesional que se encargue de su cuidado, limpieza...etc.).

Por otro lado, el mayor **contacto con las familias**, procurando una **relación más estrecha y frecuente**, al menos en el caso de las que muestren un interés por su familiar.

## A mejorar: el derecho a la intimidad y el respeto a las PCDIoD

El propio personal técnico referente reconoce detallar demasiada información sobre las PCDIoD a las que presta su apoyo, en informes y documentos, pudiendo vulnerar su derecho a la intimidad.

Por otro lado, se constata la necesidad de trabajar por dos cuestiones que no están directamente vinculadas a la labor de Gertuan Fundazioa, pero que, sin embargo, afectan significativamente en su desarrollo:

- La modificación de las condiciones y el funcionamiento de determinados centros en los que las personas PCDIoD están atendidas, en condiciones que se podrían mejorar/adaptar a las necesidades individuales para contribuir en su desarrollo como personas.
- El fomento de una percepción más positiva de las PCDIoD por parte de la sociedad en general, con el fin de que se les respete y se les ayude en mayor medida.

### **Reto de futuro: impulso de las decisiones de las PCDIoD**

El propio personal referente se plantea el reto de **incentivar, en mayor medida, la toma de decisiones** por parte de las PCDIoD. Reconocen que, en muchas ocasiones, mediatizan demasiado esas decisiones, encauzándolas en función de su parecer. En ese sentido, se debería de **priorizar la decisión propia de la PCDIoD**, independientemente de que sea acertada o no lo sea, **asumiendo que las personas deben de poder confundirse**. Asimismo, se debe de seguir trabajando por **abandonar la sobreprotección y la actitud paternalista-**, **asumiendo riesgos y confiando en mayor medida** en las PCDIoD.



Siadeco<sup>x</sup>  
ikerketa aplikatua

Berio pasealekua 11, 20018 Donostia  
943 31 00 34

[siadeco@siadeco.eus](mailto:siadeco@siadeco.eus)

