

ÁREA DE PLANIFICACIÓN Y EVALUACIÓN

Evaluación Anual 2021

Resumen de los Resultados de la
Evaluación Anual 2021 de Nadiesolo
realizada por nuestros grupos de interés

7 de abril de 2022

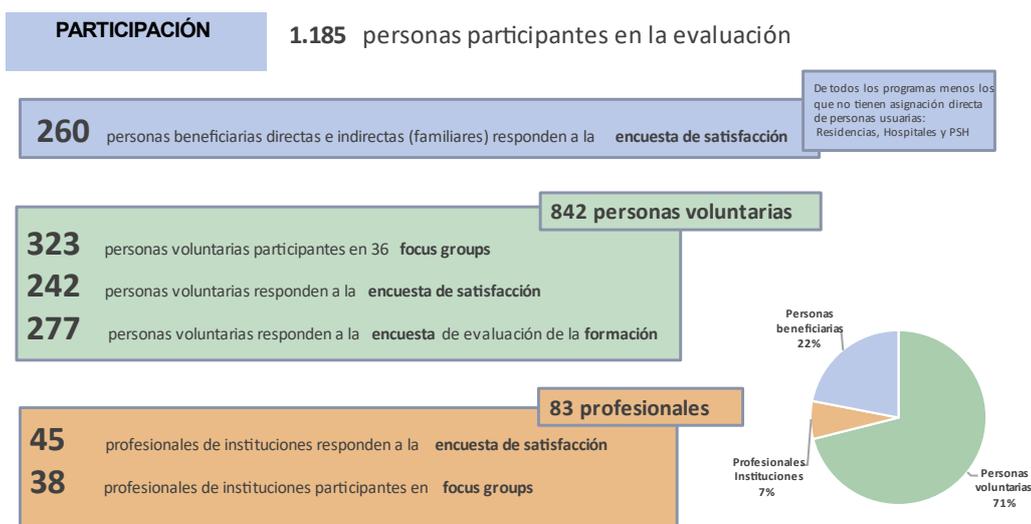
MAGNIFICA VALORACIÓN GLOBAL DE NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Como cada año, publicamos los principales resultados de la Evaluación de nuestra organización por parte de nuestros tres principales grupos de interés: las personas voluntarias que forman parte de nuestra organización, las personas beneficiarias y los profesionales de las instituciones, centros y recursos que nos derivan a estas personas beneficiarias de nuestro acompañamiento.



Alta participación

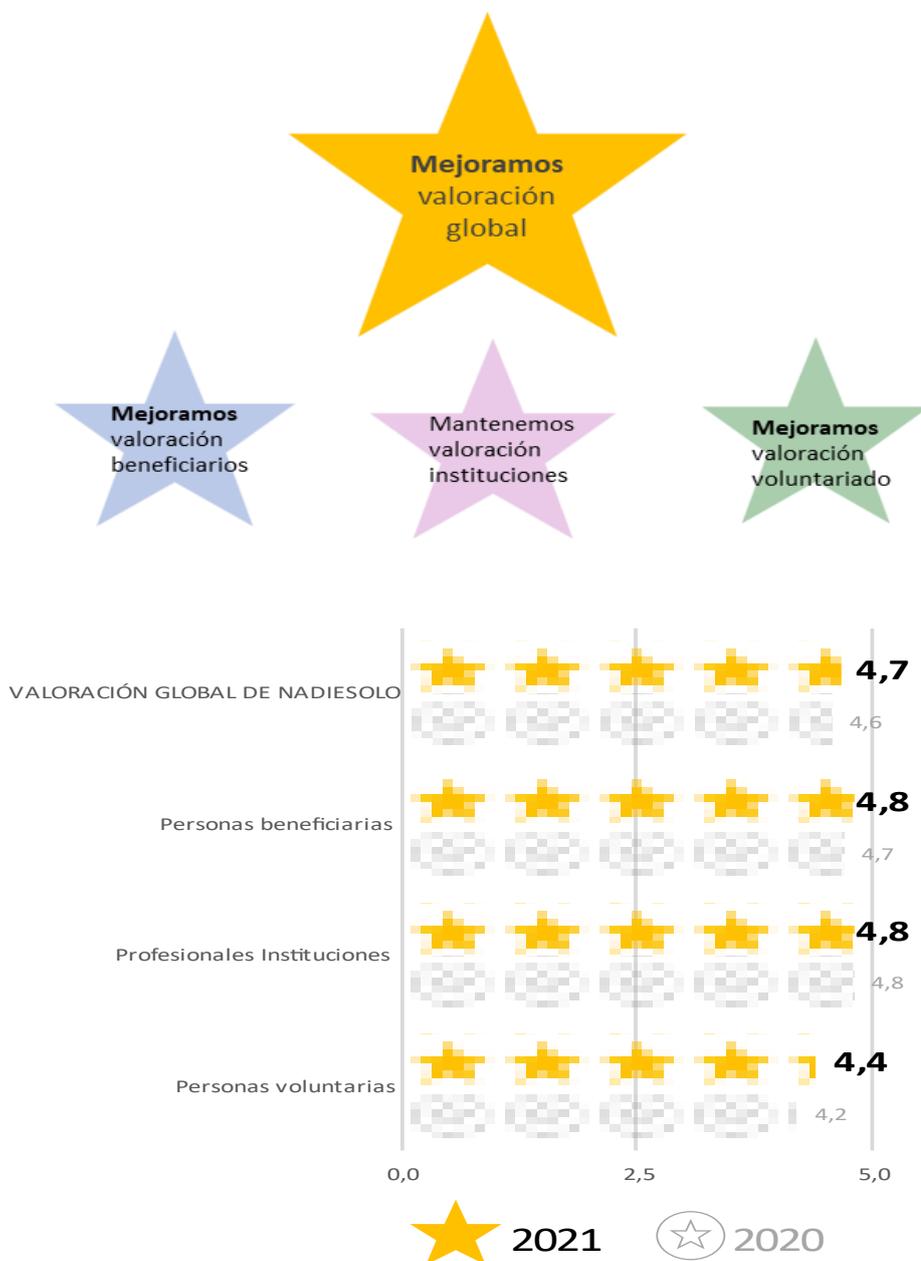
A lo largo de 2021 han participado en esta evaluación más de 1.100 personas que han aportado sus opiniones y valoraciones respecto a la labor de la organización, tanto a través de encuestas de satisfacción como de reuniones y grupos focales (grupos de discusión o focus group), lo que supone una alta tasa de participación similar a la del año anterior.



Mejoramos nuestra valoración global

La valoración media global aportada por nuestros grupos de interés se establece en 4,7 sobre 5 puntos, lo que supone una mejora respecto al año anterior.

Esta cifra es el resultado de las valoraciones de los tres grupos, las personas beneficiarias nos califican con una puntuación media de 4,8 sobre 5, al igual que los profesionales de las instituciones y centros de derivación (Hospitales, Centros de Educación Especial, Centros Ocupacionales, CEIP's, Centros de Acogida, Servicios Sociales Municipales, etc.); por su parte las personas voluntarias nos califican con un 4,4 sobre 5, mejorando también respecto al año anterior.



Las personas beneficiarias y sus familias están ampliamente satisfechas con nuestro voluntariado

Para las personas beneficiarias encuestadas (mayores, chicos y chicas con discapacidad o en apoyo escolar y sus familias, personas sin hogar) los principales beneficios del acompañamiento del voluntariado son la **mejora en su estado de ánimo, el alivio del sentimiento de soledad y la seguridad, tranquilidad y afecto** que les transmiten las personas voluntarias.

Califican con notas muy altas la capacidad de **empatía, el trato y actitud de las personas voluntarias**, así como su alto grado de compromiso y responsabilidad con su labor.

Las personas mayores que reciben el acompañamiento en sus domicilios así como las personas con discapacidad intelectual (tanto menores como adultos) son las que muestran una mayor satisfacción con las personas voluntarias que los acompañan, otorgando las puntuaciones más altas. (4,9).

En cuanto al respiro que este voluntariado proporciona a los familiares que se ocupan habitualmente de estas personas beneficiarias, destaca la gran tranquilidad y confianza que les transmiten los voluntarios y voluntarias de Nadiesolo, así como el descanso físico y mental y la disponibilidad de algún tiempo libre en el cuidado de sus familiares.

VALORACIÓN DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS Y SUS FAMILIAS 4,8

Beneficios del acompañamiento:

- **mejora en el estado de ánimo**, sobre todo en los colectivos de **personas mayores, sin hogar o con discapacidad**.  **4,7**
- **seguridad, tranquilidad y afecto**, destacando este beneficio entre las personas con **discapacidad y las personas mayores**.  **4,6**
- **aliviar el sentimiento de soledad** gracias al tiempo compartido con las personas voluntarias.  **4,6**

Valoración de las **personas voluntarias**:

- **trato y actitud** (empatía, afecto transmitido, saber escuchar...)  **4,8**
- **compromiso y responsabilidad** (constancia, puntualidad, respeto...)  **4,7**

Las personas **mayores** que reciben el acompañamiento en sus domicilios así como las personas con **discapacidad** intelectual (tanto menores como adultos) son las que muestran una **mayor satisfacción** con las personas voluntarias que les acompañan otorgando las puntuaciones más altas. (4,9)

Valoración del **respiro familiar**: **4,5**

- **Los cuidadores de las personas mayores** (generalmente las hijas) son los que **más aprecian este respiro**, valorando con las puntuaciones más altas la disponibilidad de algún **tiempo libre**, el **descanso físico y mental** que les proporciona dejar a sus familiares con las voluntarias y la **tranquilidad y confianza** que les transmiten.
- Entre las familias de menores y mayores con **discapacidad** intelectual lo mejor valorado es la **tranquilidad y confianza** que les proporcionan las personas voluntarias que acompañan a sus hijos e hijas.



La percepción de las Instituciones derivadoras sobre Nadiesolo es sobresaliente.

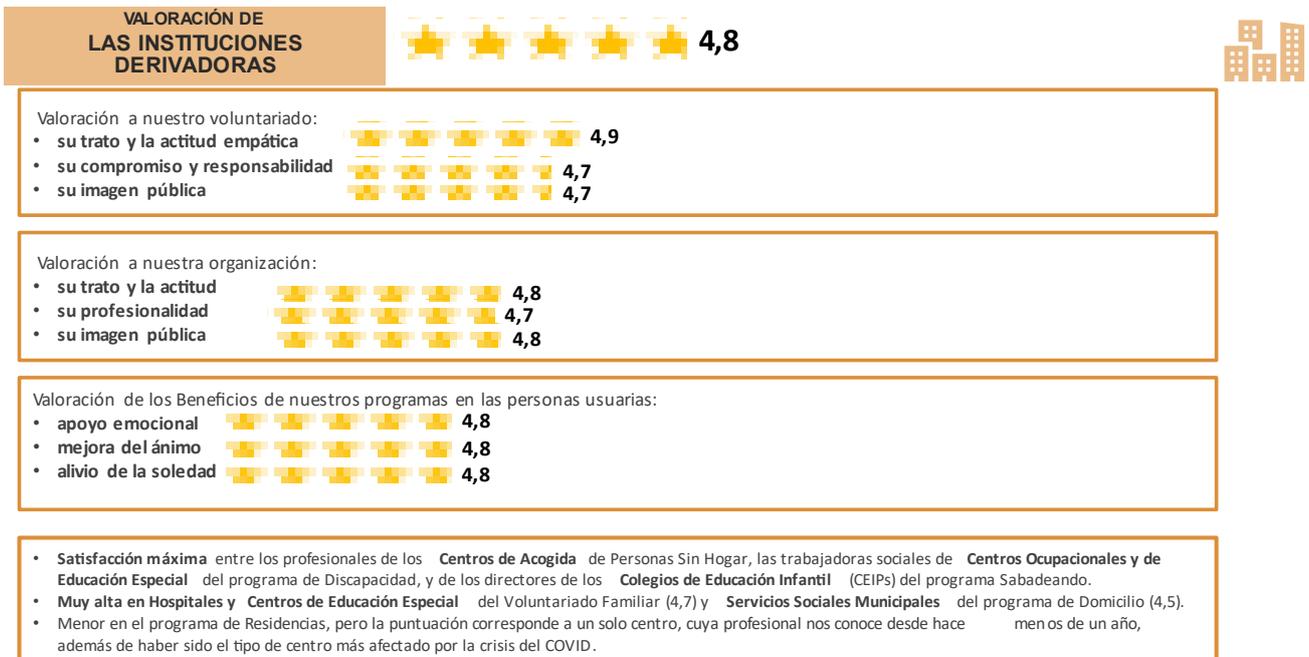
Los profesionales de los recursos, centros e instituciones con las que colaboramos conocen, mayoritariamente, a las personas voluntarias que acompañan a los beneficiarios así como al personal técnico de la sede con el que se relacionan habitualmente, por lo que sus opiniones resultan cualificadas y de gran valor. En este sentido valoran de forma sobresaliente tanto a nuestro voluntariado como al personal técnico de la sede. Destacan el trato y la actitud empática del voluntariado además de su alto compromiso y su buena imagen. Asimismo valoran muy positivamente el trato, la profesionalidad y la imagen de nuestro personal técnico en sede.

En cuanto a su opinión generalizada sobre los beneficios que nuestra labor proporciona a los más vulnerables, ponderan por igual el alivio de la soledad, la mejora del ánimo y el apoyo emocional que reciben las personas beneficiarias del acompañamiento.

En resumen, se da una satisfacción máxima (5 sobre 5) entre los profesionales de los **Centros de Acogida** de Personas Sin Hogar, las trabajadoras sociales de **Centros Ocupacionales** y de **Educación Especial** del programa de Actividades de ocio con personas con D.I., y de los directores de los **Colegios de Educación Infantil** (CEIPs) del programa Sabadeando.

También es muy alta en **Hospitales** y **Centros de Educación Especial** del Voluntariado Familiar (4,7) y **Servicios Sociales** Municipales del programa de Domicilio (4,5).

Es algo menor en el programa de Residencias (3 sobre 5), pero la puntuación corresponde a una sola residencia, cuya profesional nos conoce desde hace menos de un año, además de haber sido el tipo de centro más afectado por la crisis del COVID.



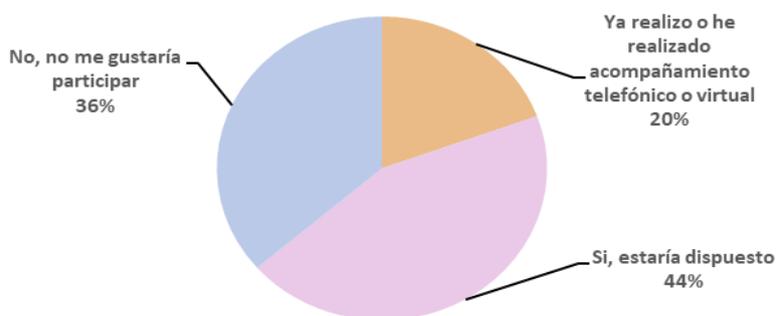
A pesar de la pandemia, nuestro voluntariado se mantiene activo y comprometido

El año 2021 se ha caracterizado por las intermitentes restricciones al voluntariado provocadas por la pandemia a lo que hay que añadir el desasosiego de muchas personas voluntarias que han visto limitadas sus actividades por el riesgo objetivo del Covid-19. A pesar de todo ello, nuestro voluntariado ha conseguido desarrollar su labor en un alto porcentaje, si bien algunos programas estas circunstancias han tenido mayor impacto que en otros. Por ejemplo, el voluntariado de Residencias, Hospitales y Centros de Acogida ha sido más afectados por los cierres permanentes o a intervalos de estos centros. No obstante, muchos de ellos han suplido sus labores habituales de acompañamiento presencial por el acompañamiento virtual, telefónico, o incluso el acompañamiento a la campaña de vacunación a las personas más vulnerables.

En este sentido, el 64% del voluntariado estaría dispuesto o ya está participando en acompañamientos virtuales o telefónicos, si bien, el resto (36%) considera que el voluntariado virtual no aporta valor respecto al presencial (contacto personal) o bien piensa que carece de habilidades para este tipo de comunicación y que también las personas beneficiarias tienen dificultades para manejarse con las nuevas tecnologías.

Perspectiva sobre el voluntariado virtual

¿Estarías dispuesto a participar en un voluntariado de acompañamiento telefónico o virtual?



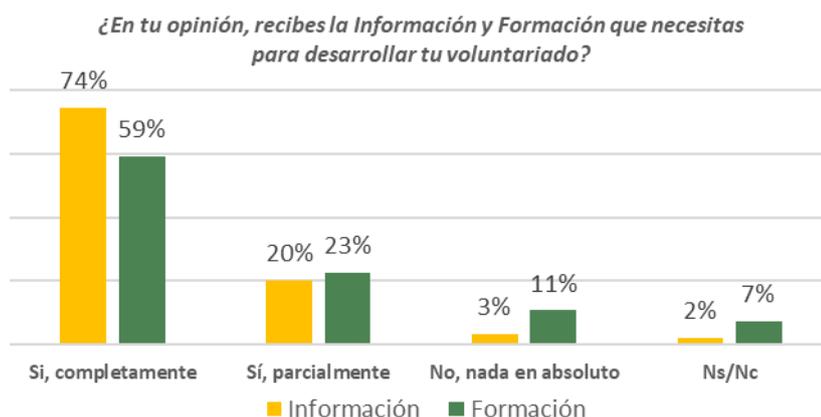
Motivos para resistirse al voluntariado virtual:

- **No aporta valor respecto al presencial** (*es mejor el contacto personal,*)
- **Falta de capacidad o habilidades manifestada por el voluntario** (*no soy hábil en el teléfono y en la pantalla....*)
- **Brecha digital de las personas beneficiarias**

La formación del voluntariado debe contemplar el relato de las experiencias del voluntariado más veterano como medio de aprendizaje.

Nuestro voluntariado se considera bien informado aunque algunos solicitan más información e incrementar las formaciones específicas sobre los colectivos de atención en cada programa. Por otra parte, nos sugieren acertadamente realizar formaciones participativas basadas en el relato de las experiencias de los voluntarios más experimentados.

Necesidades de Información y Formación



- Más **INFORMACIÓN**: sobre las personas **beneficiarias**, la organización de las **actividades**, las comunicaciones que aumenten el **sentimiento de pertenencia** a Nadiesolo.
- Más **FORMACIÓN**: **formaciones específicas** (cursos sobre los colectivos atendidos y cursos de reciclaje del programa) y una formación **más participativa** y basada en el relato de las **experiencias** en el voluntariado como medio de aprendizaje.

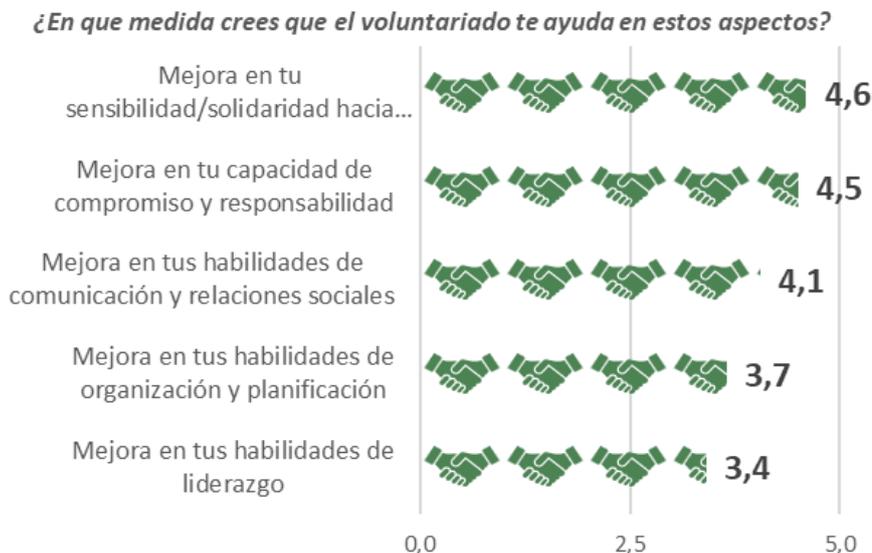
Realizar voluntariado facilita la adquisición de nuevas habilidades y competencias –“soft skills”-

El voluntariado no es solo una labor en beneficio de otros, sino que también aporta a la persona voluntaria una serie de competencias, habilidades o destrezas que tienen múltiples aplicaciones en la vida social y profesional.

La principal mejora personal es el aumento de la sensibilidad y solidaridad hacia otros colectivos vulnerables, no sólo hacia el tipo de colectivo con el que se trabaja sino que también se amplía la perspectiva hacia todo tipo de colectivos vulnerables.

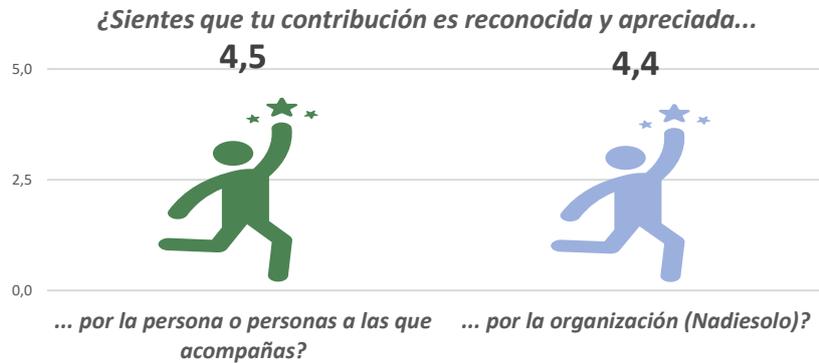
Además, realizar voluntariado incrementa la capacidad de compromiso y responsabilidad (constancia, puntualidad), mejora las habilidades de comunicación y relaciones sociales (trato, empatía, trabajo en grupo) , aumenta la capacidad de organización y planificación (gestión de actividades y personas) e incluso mejora las habilidades de liderazgo (coordinación de grupos)

Mejoras personales que aporta el voluntariado



El voluntariado no es solo una labor en beneficio de otros sino que también **aporta** a la persona voluntaria una serie de **competencias, habilidades o destrezas**.

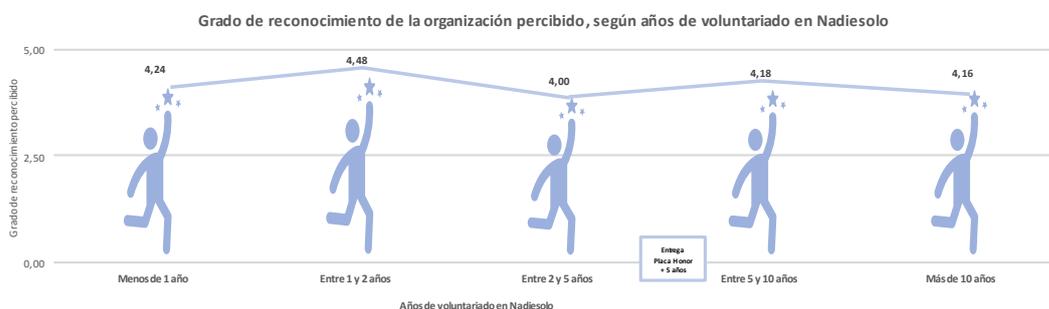
Las personas voluntarias de Nadiesolo se sienten muy reconocidos tanto por las personas beneficiarias como por la organización



En los dos primeros años de voluntariado es cuando se sienten más reconocidos y apreciados. A partir del segundo y hasta el quinto año desciende ligeramente esta buena percepción y justo a partir de los 5 años de voluntariado remonta un poco, para volver a descender levemente a partir de los 10 años de voluntariado.

Esta línea de tendencia relata el ciclo de reconocimiento formal del voluntario, la remontada entre el quinto y el sexto año es precisamente el momento en el que se produce la entrega de Placas de Honor a los voluntarios y voluntarias que llevan 5 años en la ong, lo que nos indica un incremento de su satisfacción gracias a este evento público de reconocimiento formal por parte de la organización. A partir de los 10 años de voluntariado vuelve a descender esta percepción precisamente entre el voluntariado más veterano.

Por tanto, hay dos periodos clave en la “vida” del voluntario en los que Nadiesolo puede focalizar la atención en el reconocimiento para elevar la satisfacción: a partir del segundo año y, posteriormente, con el voluntariado más veterano.



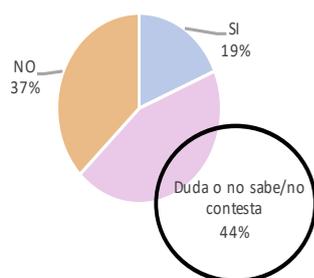
La participación del voluntariado en la vida de la organización

En torno a un 20% de los encuestados están deseosos de incrementar su participación aportando su opinión y en labores de gestión y coordinación.

Pero destaca un grupo importante que tiene dudas sobre qué significa PARTICIPAR en la organización y toma de decisiones de Nadiesolo. En este grupo incluimos: a los que afirman que no les gustaría participar porque “no se consideran capacitados”, a los que gustaría participar pero no saben cómo “como me lo indiquen”, y también a los que dudan o no saben contestar a la pregunta.

Nuestro reto como organización es dar a conocer los canales de participación existentes y las formas en las que, todos y cada uno, pueden aportar sus opiniones, ideas y apoyos.

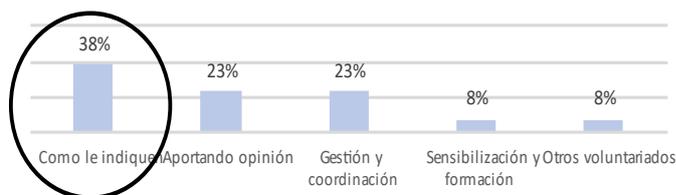
¿Le gustaría participar de forma más activa en la organización y toma de decisiones de Nadiesolo?



Motivos para no ampliar su participación en la organización



Formas de participar en la organización manifestadas por las personas voluntarias



Contamos con un voluntariado ampliamente satisfecho

La satisfacción de las personas voluntarias con Nadiesolo se cifra en un 4,4 sobre 5, dos décimas más que el año pasado.

A pesar de las restricciones por la pandemia, la gran mayoría del voluntariado ha podido continuar con su labor, aunque los programas de Residencias, Hospitales y Personas sin Hogar han sido los más perjudicados. También ha afectado a las incidencias en la organización del programa de actividades de ocio con personas con D.I.

Las personas voluntarias con una satisfacción máxima son las que realizan su voluntariado en la sede y en los programas de Sabadeando Juntos, Zapatillas solidarias (deporte con PSH) e Inserción sociolaboral de personas sin hogar. Con una muy alta satisfacción están las personas voluntarias de los programas de Voluntariado Familiar con menores con discapacidad, Charlamos (voluntariado telefónico con mayores), Domicilio, Hospitales y Personas sin hogar. Por último, con notas algo más bajas aunque siempre dentro de una buena valoración estarían los programas de Residencias y Actividades de ocio con personas con discapacidad.

Satisfacción global por programas



Puedes ver el Informe completo con resultados por programa en:

TABLÓN DE ANUNCIOS<10.EVALUACIÓN ANUAL<2021<1.EVALUACIÓN ANUAL NADIESOLO 2021

[InformeEvaluación2021 en PDF.pdf](#)

GRACIAS POR TU ATENCIÓN

DUDAS Y COMENTARIOS A:

mariajsierra@nadiesolo.org

María José Sierra

Responsable de Planificación y Evaluación