

# Centro de Prevención de Deterioro Cognitivo

## Encuesta de satisfaccion



## Informe resultados 2023

[Carta de Servicios del Centro de Prevención del Deterioro Cognitivo -](#)



# Índice

1 Objetivos

2 Metodología

2.1 Ficha técnica

2.2 Escala de medida: INS

3 Resultados:

3.1 Perfil de usuarios/as y sus acompañantes

3.2 Frecuencia de asistencia al centro.

3.3 Satisfacción con diferentes aspectos del servicio.

3.4 Cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios

3.5 Aportaciones de los encuestados/as (Textos libres)

4 Conclusiones

## 1. Objetivos

- Conocer el perfil de las personas usuarias y sus acompañantes
- Identificar su frecuencia de asistencia al centro
- Valorar la satisfacción, tanto de las personas usuarias como de sus acompañantes, sobre diferentes aspectos relacionados con el servicio
- Conocer el cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios medidos por encuestas
- Recoger las aportaciones de las personas usuarias a fin de mejorar el servicio.

## 2. Metodología

### 2.1 Ficha técnica

Estudio descriptivo sobre el grado de satisfacción de personas usuarias y sus acompañantes, del Centro de Prevención de Deterioro Cognitivo 2023.

Personas usuarias: 3221. Acompañantes: 1391. Total: 4612

Tamaño muestral: Total: 467 (282 personas usuarias y 185 acompañantes)

Nivel de confianza: 95 %. Error de muestreo:  $\pm 4,27$  %

#### **Procedimiento de muestreo**

Muestra aleatoria simple sistemática.

#### **Método de recogida de información**

Mediante dos cuestionarios (uno para personas usuarias y otro para acompañantes) estructurados, en soporte papel, para auto cumplimentar al acabar el servicio. Se ofrece en periodos establecidos del año.

#### **Periodo de recogida de información:**

En dos periodos; **febrero a junio, y noviembre-diciembre** del 2023

**Análisis de los datos y realización del informe:** Unidad de Calidad del Departamento de Evaluación, Calidad y Sostenibilidad. Febrero 2024.

## 2.2 Escala de medida

### Indicador sintético

Los indicadores sintéticos (INS) ponderan puntuaciones de satisfacción que se han calculado según la metodología propuesta por el Centro de Investigaciones Sociológicas para los Indicadores del Barómetro (Rey del Castillo, 2004) que, a su vez, se basa en los índices elaborados por *Techno Metrica Institute of Policyans Politics (TIPP)* de Estados Unidos.

Para conocer el grado de satisfacción se ha utilizado una escala de 1 (muy insatisfecho) a 5 (muy satisfecho) ponderando según la siguiente fórmula.

Valor de NSI	Posicionamiento
85 a 100	Excelente
75 a 84	Bueno a muy bueno
65 a 74	Regular
55 a 64	Malo o regular
< 55	Muy malo

$$\text{Indicador sintético (INS)} = (100 \cdot P1 + 75 \cdot P2 + 50 \cdot P3 + 25 \cdot P4 + 0 \cdot P5) / (P1 + P2 + P3 + P4 + P5)$$

## 3. Resultados

### 3.1.1 Perfil de las personas usuarias encuestadas. Evolutivo 2019-2023 (%)

Gráfico de la evolución de la distribución por sexos desde 2019. Porcentaje

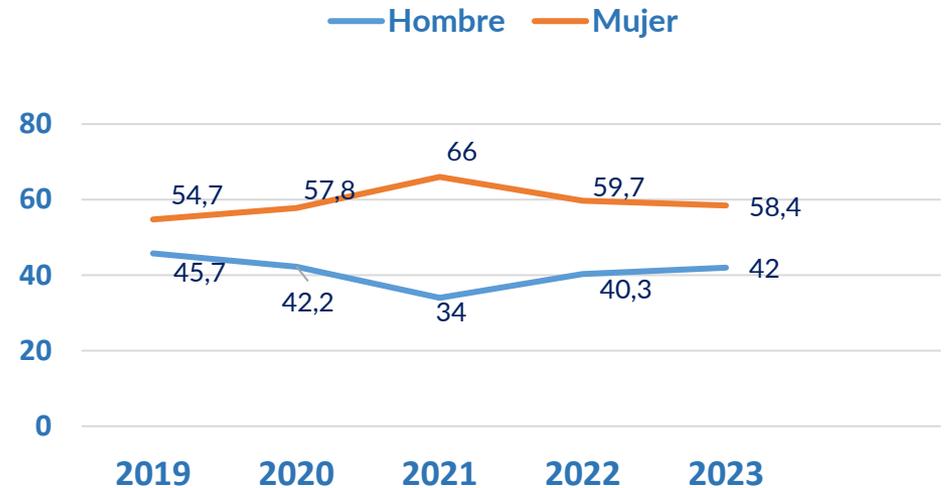
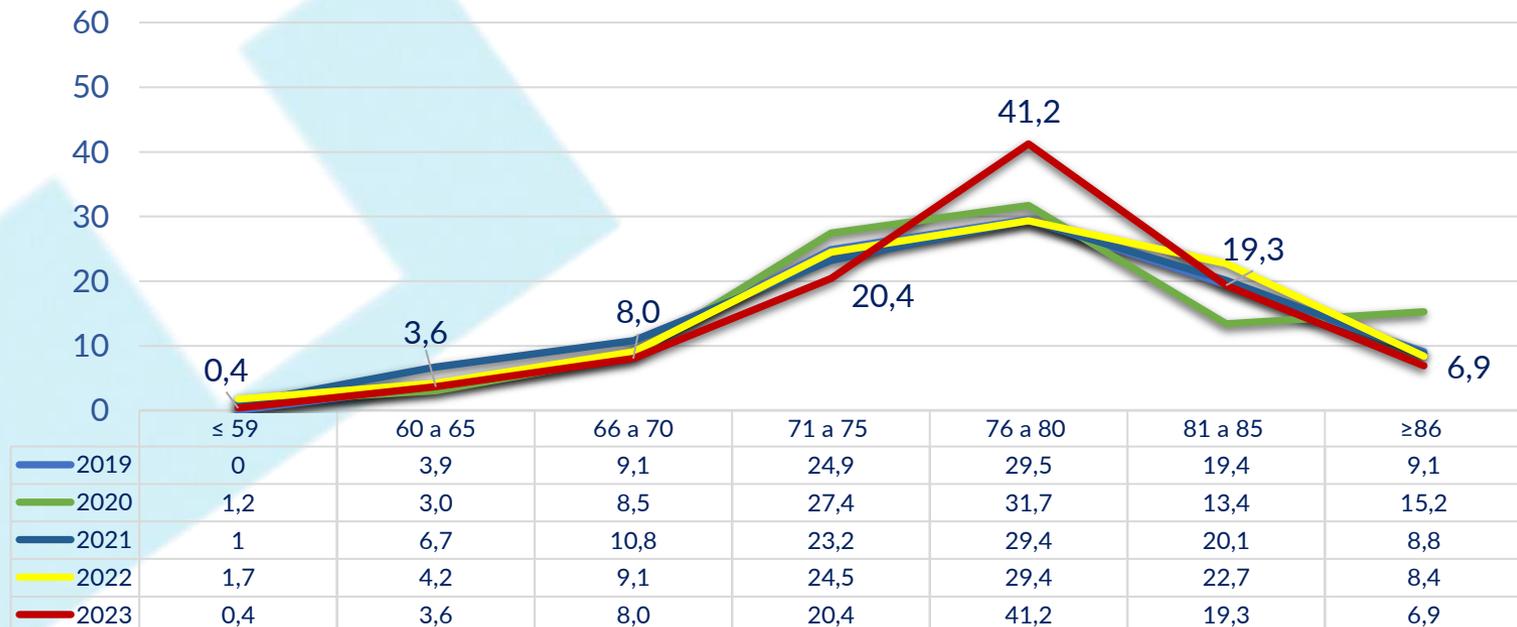


Gráfico de la evolución, desde 2019, de la distribución por grupos de edad. Porcentaje

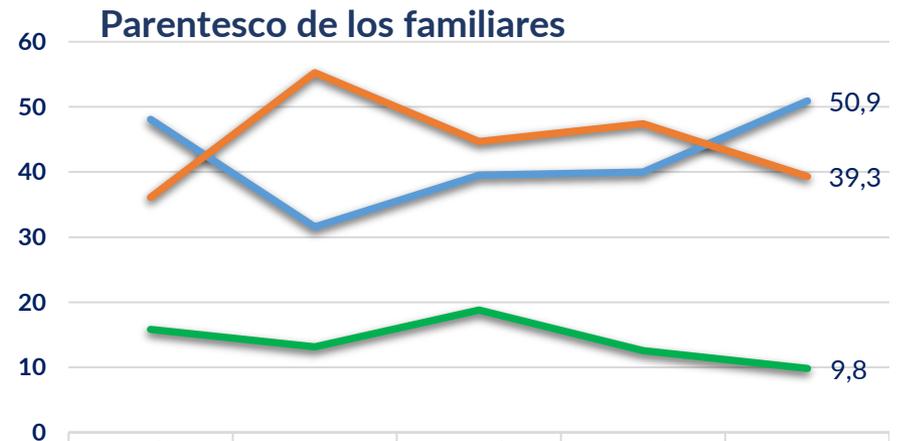


### 3.1.2 Perfil de acompañantes encuestados. Evolutivo 2019-2023 (%)



Gráfico de la evolución, desde 2019, de la distribución por sexos (en porcentajes)

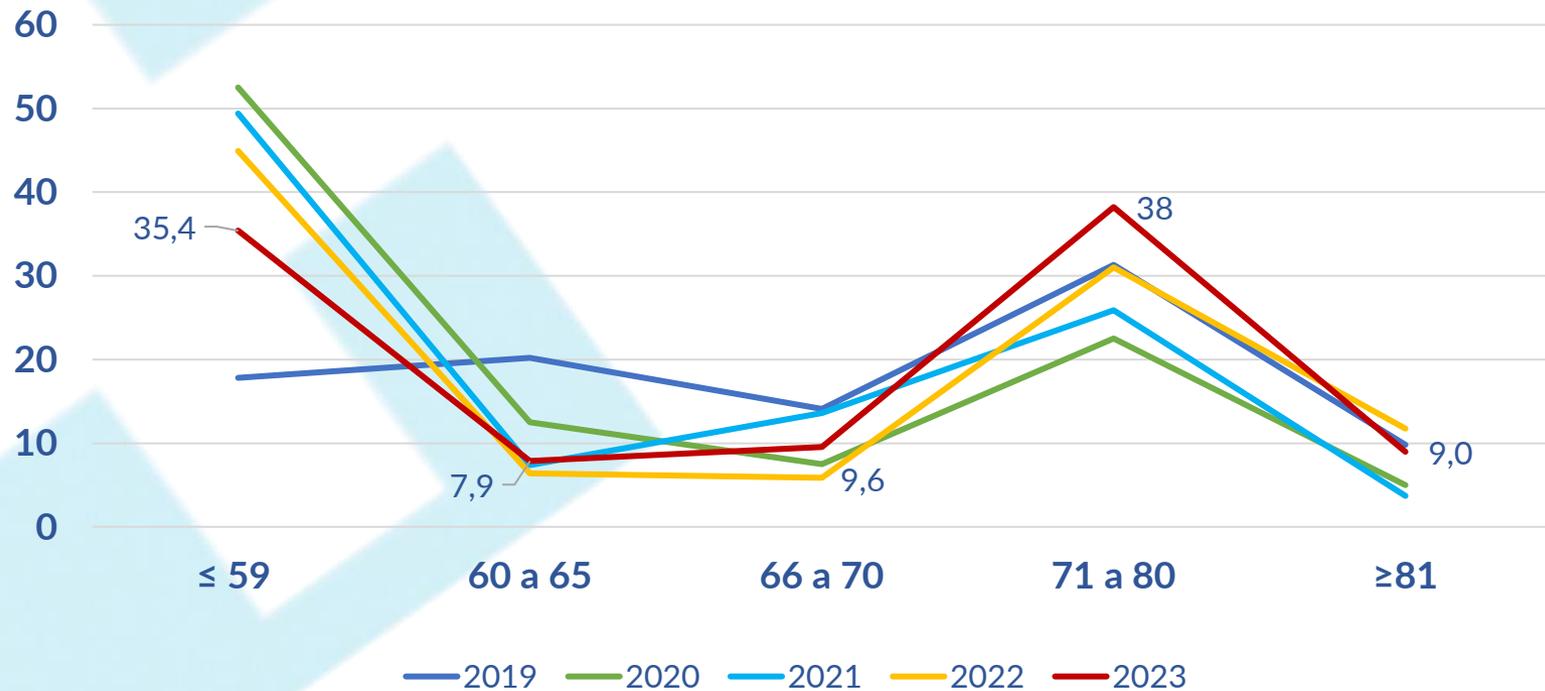
Gráfico de la evolución, desde 2019, de la distribución por tipo de parentesco (en porcentajes)



	2019	2020	2021	2022	2023
Cónyuge/pareja	48,1	31,6	39,5	40	50,9
Hijo/a	36,1	55,3	44,7	47,4	39,3
Otros	15,8	13,2	18,8	12,6	9,8

### 3.1.2 Perfil de acompañantes. Evolutivo 2019-2023 (%)

Gráfico de la evolución, desde 2019, de la distribución por grupos de edad en porcentajes



## 3.2. Frecuencia de la asistencia al centro. Evolutivo 2019-2023 (%)

Gráfico de la evolución de la frecuencia de asistencia al centro de las personas usuarias, desde 2019, en porcentajes

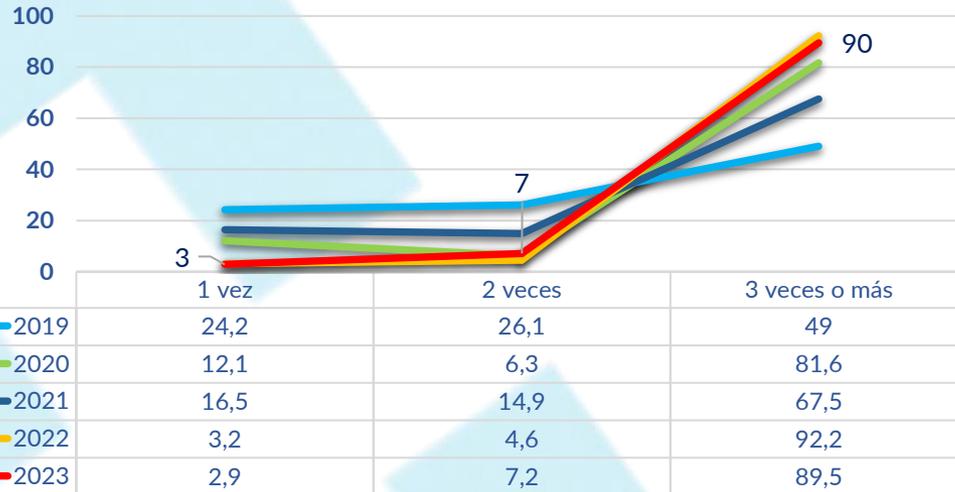
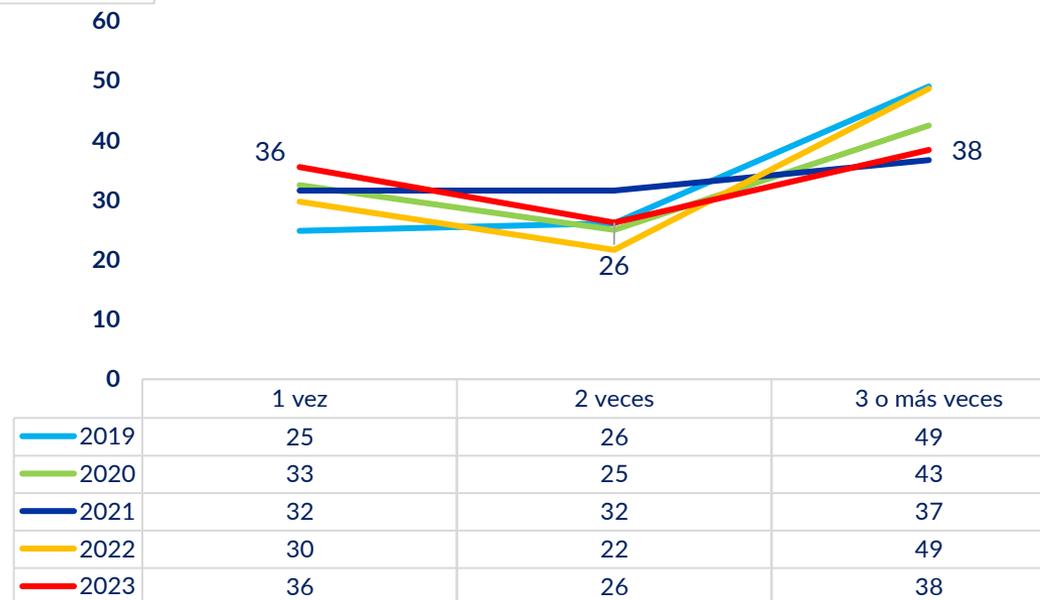
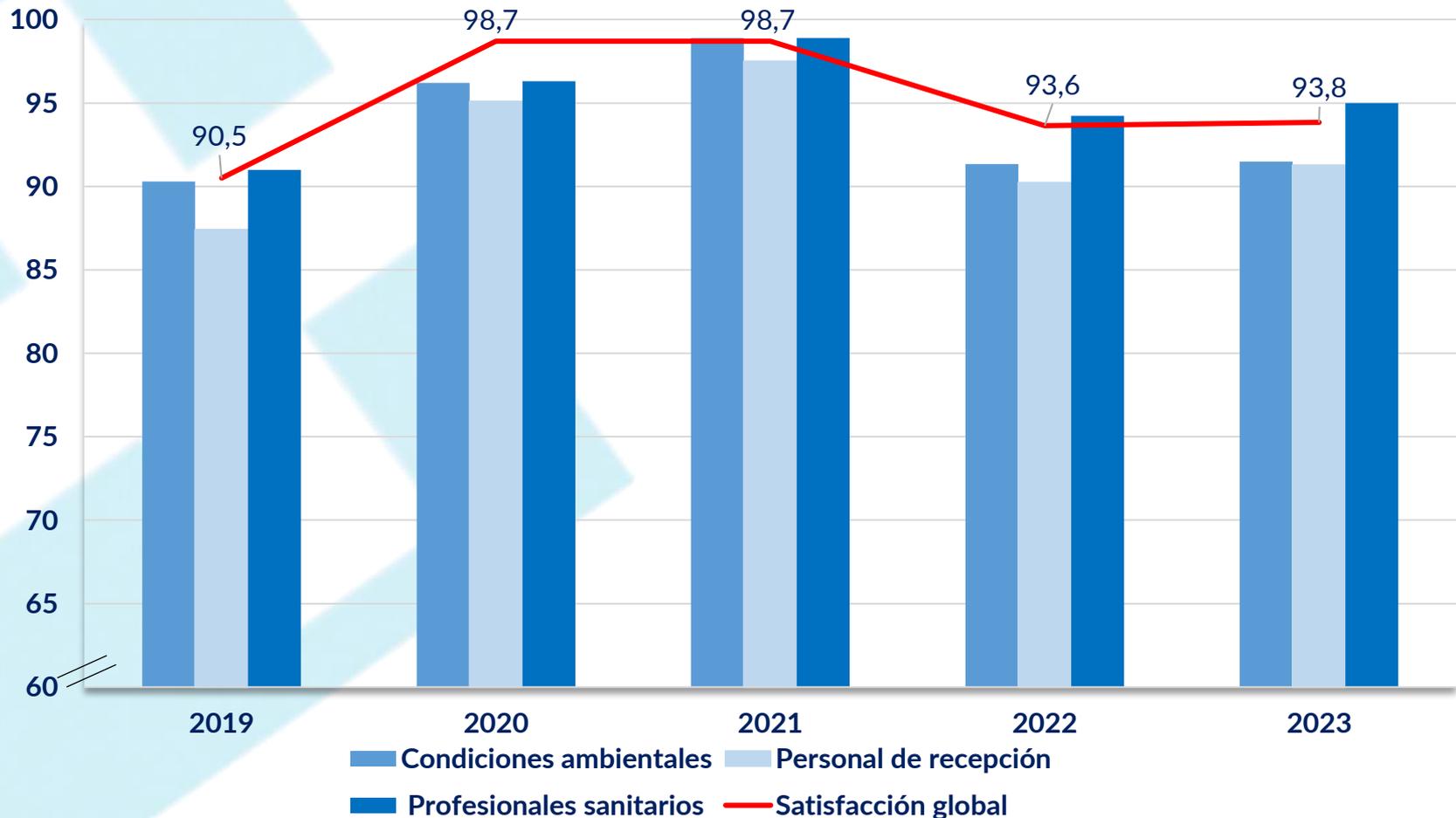


Gráfico de la evolución de la frecuencia de asistencia al centro de las personas acompañantes, desde 2019, en porcentajes



### 3.3. Satisfacción con diferentes aspectos del Servicio. Personas usuarias. Índice Sintético de Satisfacción (INS) Evolutivo 2019-2023

Gráfico de la evolución, desde 2019, del índice neto de satisfacción de las personas usuarias respecto a distintos aspectos del servicio.



### 3.4 Cumplimiento compromisos Carta de Servicio 2023. (%)

Tabla de indicadores y porcentajes de satisfacción mayor o igual a 4, considerando el estándar a superar.

Compromisos carta de servicio	Destinatarios	≥ 4 %	Estándar
Satisfacción global con el Servicio recibido	Usuarías/os	100	90 %
	Familiares	95,7	
Condiciones ambientales del Centro. Instalaciones	Usuarías/os	99,3	90 %
	Familiares	96,6	
Atención recibida por el personal en recepción	Usuarías/os	97	85 %
	Familiares	91,5	
Atención recibida por los profesionales sanitarios	Usuarías/os	100	90 %
	Familiares	98,8	
Charlas-coloquio	Familiares	98,1	90 %
Cursos a profesionales/UMAM	Profesionales	100	85 %

### 3.4.1 Aportaciones de las personas usuarias I

<b>CURSOS</b>	<b>32</b>
Cursos más largos.	15
Mas cursos.	13
Dar instrucciones escritas en los cursos.	1
Ampliar grupos y horarios.	1
Clases de menos alumnos.	1
Puntualidad en los cursos.	1
<b>ATENCIÓN/PERSONAL</b>	<b>14</b>
Más profesionales	4
Más tiempo en el ordenador.	2
Más interés por vuestra parte.	2
Más comunicación con el paciente.	1
Mejorar el lenguaje para dirigirse a nosotros no el de moda.	1
Tanto cambio de profesional es negativo.	1
Tener más paciencia.	1
Más información.	1
Seguir trabajando en equipo.	1

### 3.4.1 Aportaciones de las personas usuarias II

<b>CONDICIONES AMBIENTALES</b>	<b>10</b>
Servir café.	3
Espacios más grandes.	3
Más silencio.	2
Extender el servicio a los distritos	1
Limpieza deficiente.	1
<b>RECEPCIÓN</b>	<b>9</b>
Mejorar atención telefónica.	6
Mejor trato en recepción.	2
Ampliar personal de recepción.	1
<b>CONSULTA</b>	<b>3</b>
Puntualidad en la consulta.	2
Poder tener consulta con mas frecuencia.	1
<b>VALORACIÓN GLOBAL</b>	<b>118</b>
Muy satisfecha	60
Satisfecha.	56
Siempre es mejorable.	2
<b>TOTAL</b>	<b>186</b>

## 3.4.2 Aportaciones de los acompañantes I

<b>CURSOS/GRUPOS</b>	<b>26</b>
Más cursos.	8
Más grupos.	3
Más duración de los cursos.	7
Cursos cuidadores.	2
Más charlas	2
Los cursos empiezan muy pronto	1
Cursos on-line y videos	1
Aumentar el tiempo en el ordenador	1
Mas tiempo en el ordenador.	1
<b>RECEPCIÓN</b>	<b>11</b>
Mejorar atención telefónica.	10
Mejorar atención en recepción.	1
<b>ATENCIÓN/PERSONAL</b>	<b>11</b>
Más personal	6
Terapia entre familiares y pacientes.	1
Más seguimiento al paciente.	1
Mejorar puntualidad de los profesionales	1
Aumentar profesionales.	1
Otras actividades.	1

## 3.4.2 Aportaciones de los acompañantes II

<b>INFORMACIÓN/INFORMES</b>	<b>10</b>
Más información a familiares.	4
Retraso en la entrega de informes.	2
Facilitar la entrega del informe por correo electrónico.	1
Más informes.	1
Informe ejercicios ordenador.	1
Mas información en la web.	1
<b>CONDICIONES AMBIENTALES</b>	<b>4</b>
Mas centros	2
Mas plazas,	1
Espacios más amplios.	1
<b>VALORACIÓN GLOBAL</b>	<b>34</b>
Muy satisfecha.	25
Mas inversión.	6
Servicio bueno.	1
Servicio poco conocido.	1
Siempre se puede mejorar	1
<b>TOTAL</b>	<b>140</b>

## 4. Conclusiones I

El **perfil** de las **personas encuestadas** no ha cambiado respecto a años anteriores; siguen siendo mayoritariamente mujeres (disminuyendo las diferencias entre sexos) de entre 76 y 80 años. Ha aumentado las personas pertenecientes a este grupo de edad en más de 10 puntos, disminuyendo las personas de más de 81 años. De forma global, más del 72 % de las personas tienen más de 76 años.

En el perfil de los **acompañantes** encuestados se mantiene la distribución por sexo de años anteriores, donde la presencia de mujeres oscila en torno al 70 %.

En cuanto al **parentesco**, en 2023 el grupo de cónyuge/pareja sobrepasa el 50 % superando el de hijos/as (39 %). Esto se refleja en la edad, donde el porcentaje del grupo de los que tienen menos de 59 años ha descendido casi 10 puntos, pero con una marcada subida del grupo de entre 71 y 80 años.

En la frecuencia de asistencia al centro, más del 90 % de las personas usuarias han **acudido** más de tres veces al servicio similar al año anterior. Este dato disminuye en los acompañantes que no acuden a las sesiones grupales

## 4. Conclusiones II

La **valoración** de todos los aspectos analizados, medida con el índice sintético de satisfacción (INS) ha mejorado levemente respecto al año anterior con un INS del 93,8 %.

Los **compromisos de la Carta de Servicios** controlados mediante la encuesta de satisfacción superan ampliamente los estándares fijados en todos sus indicadores, llegando en ocasiones a situarse en el 100 %. Se observa que las valoraciones de los acompañantes son inferiores a la de las personas usuarias, especialmente en la satisfacción global y en la atención recibida en la recepción.

### Texto libre:

Entre las aportaciones, tanto de las personas usuarias como de sus acompañantes, podemos concluir que; aumentar la cantidad y la duración de los cursos, son las demandas más repetidas. La atención recibida, la recepción y las condiciones ambientales también forman parte de sus preocupaciones.

Cabe resaltar el alto porcentaje utilizado para valorar la calidad del servicio recibido, que califican mayoritariamente como muy satisfactorio.