

Centro de Prevención de Deterioro Cognitivo

Encuesta de satisfacción



Informe resultados 2021

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





Índice

1 Objetivos

2 Metodología

1. Ficha técnica

2. Escala de medida: INS

3 Resultados:

1. Perfil

2. Frecuencia de asistencia al Centro.

3. Satisfacción con diferentes aspectos del Servicio.

4 Cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios

5 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 2021.

Personas usuarias : 1920. Acompañantes: 873.

Tamaño muestral: 198 personas usuarias y 81 acompañantes

Nivel de confianza: 95 %

Error de muestreo: $\pm 5,7$ %

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 a una de cada tres personas usuarias y/o acompañantes según proceda.

Periodo de recogida de información:

En dos periodos; enero y febrero, y noviembre y diciembre del 2021

Análisis de los datos y realización del informe: Unidad de Calidad del Departamento de Evaluación, Calidad y Sostenibilidad. Febrero 2022.

2.2 Escala de medida

Indicador sintético

Los indicadores sintéticos (IS) 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.

Indicador sintético (INS) = $(100*P1+75*P2+50*P3+25*P4+0*P5)/(P1+P2+P3+P4+P5)$

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



3. Resultados

3.1. Perfil de las personas usuarias encuestadas. Evolutivo 2017-2021 (%)

Grafico de la evolución de la distribución por sexos desde 2017. Porcentaje

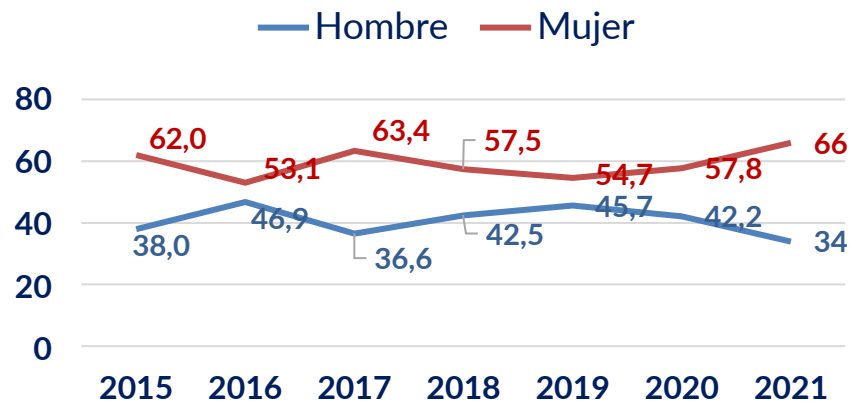
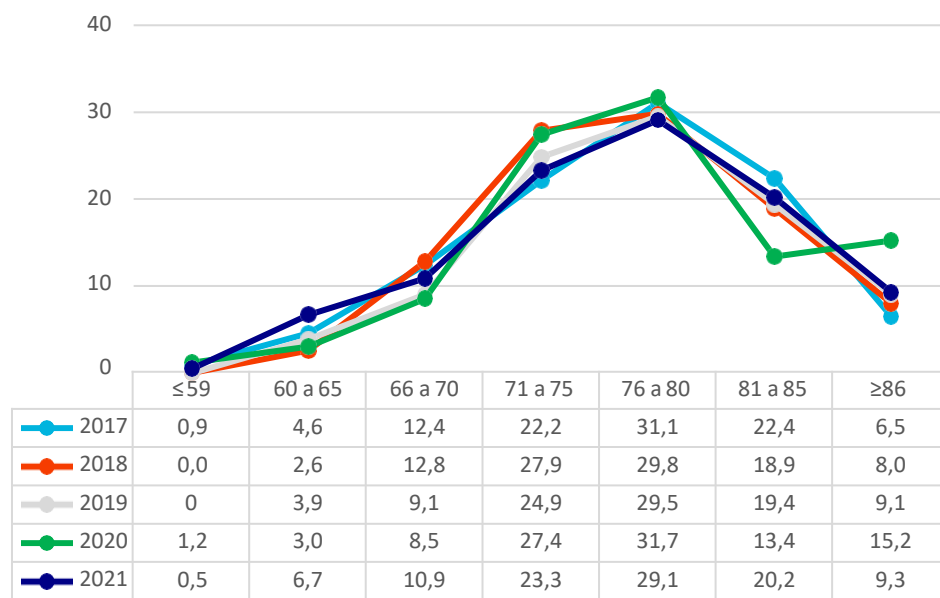


Grafico de la evolución desde 2017 de la distribución por grupos de edad. Porcentaje



3.1. Perfil de acompañantes encuestados. Evolutivo 2017-2021 (%)

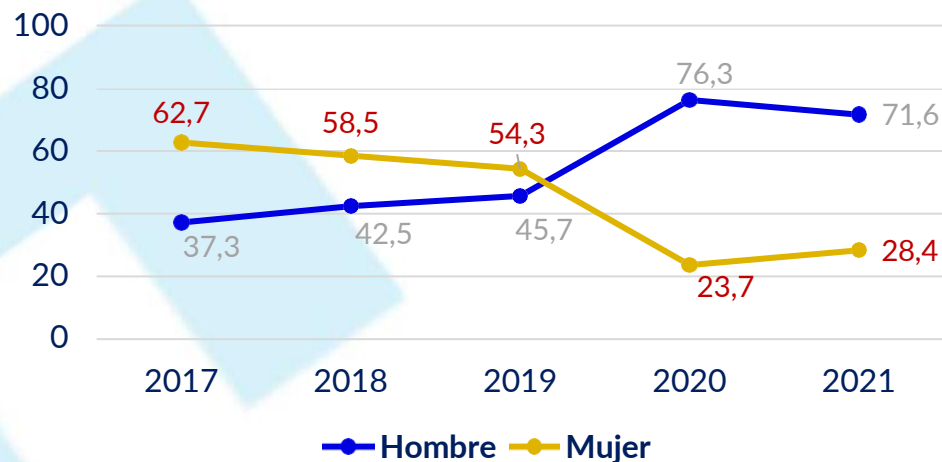
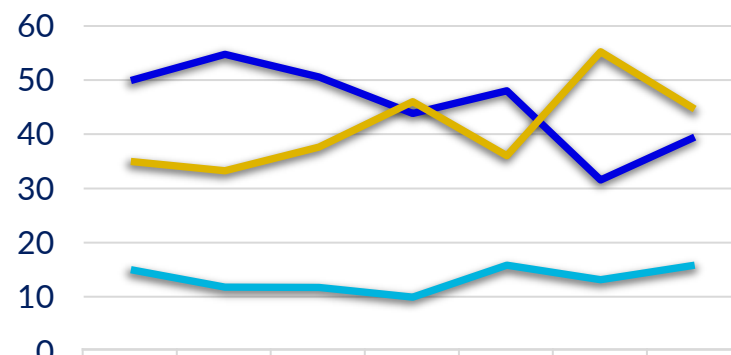


Grafico de la evolución, desde 2017, de la distribución por sexos

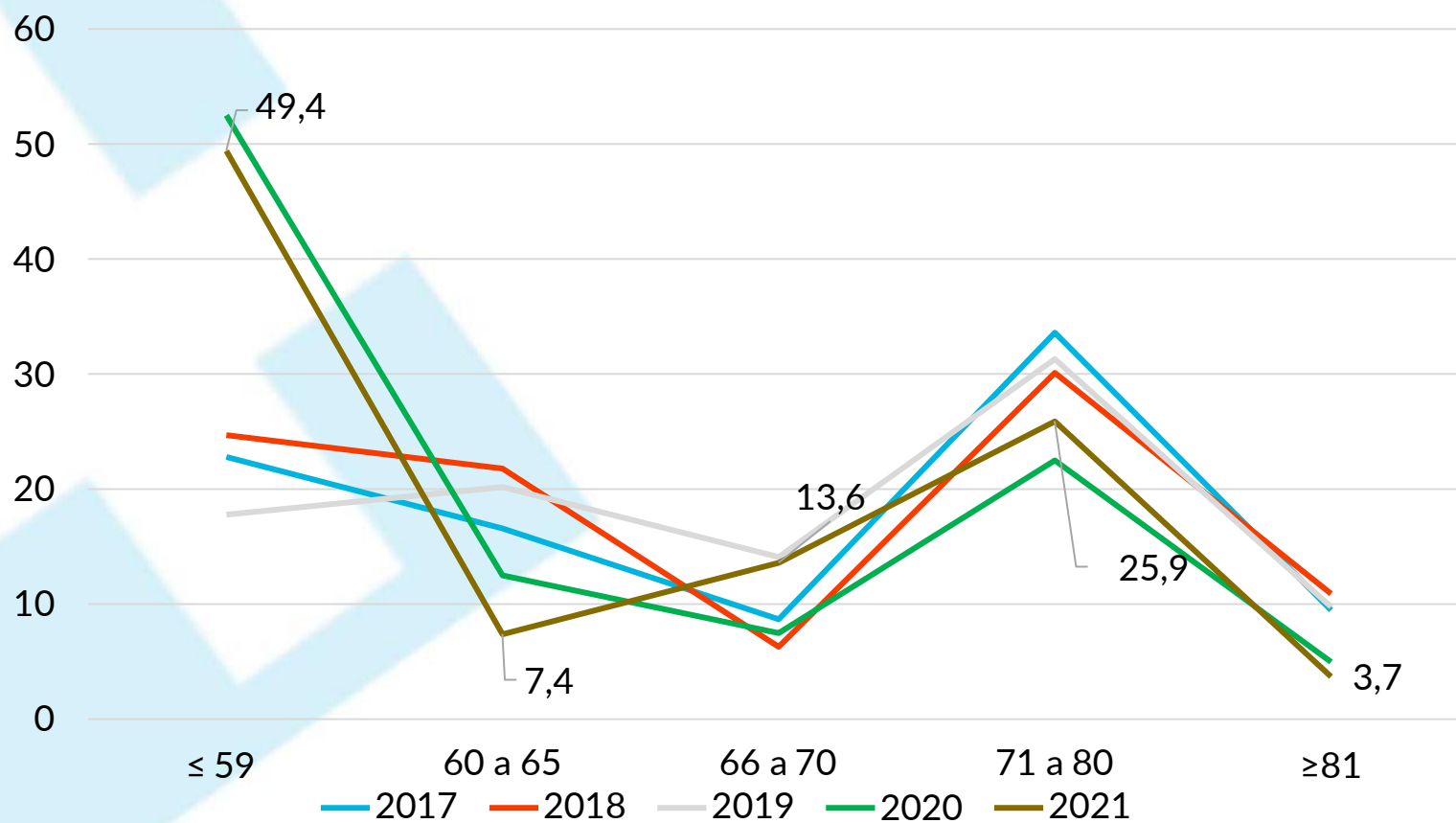
Grafico de la evolución, desde 2017, de la distribución por tipo de parentesco



	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
— Cónyuge/pareja	50,0	54,8	50,6	43,9	48,1	31,6	39,5
— Hijo/a	35,0	33,3	37,7	46,1	36,1	55,3	44,7
— Otros	15,0	11,8	11,7	10,0	15,8	13,2	15,8

3.1. Perfil de acompañantes. Evolutivo 2017-2021 (%)

Grafico de la evolución desde 2017, de la distribución por grupos de edad



3.2 Frecuencia de la asistencia al centro. Evolutivo 2017-2021 (%)

Grafico de la evolución de la frecuencia de asistencia al centro de las personas usuarias desde 2017

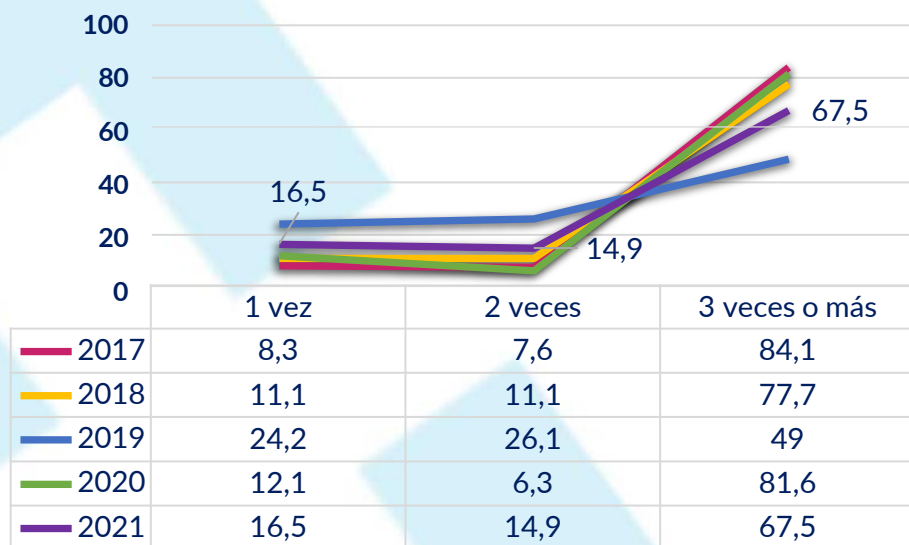
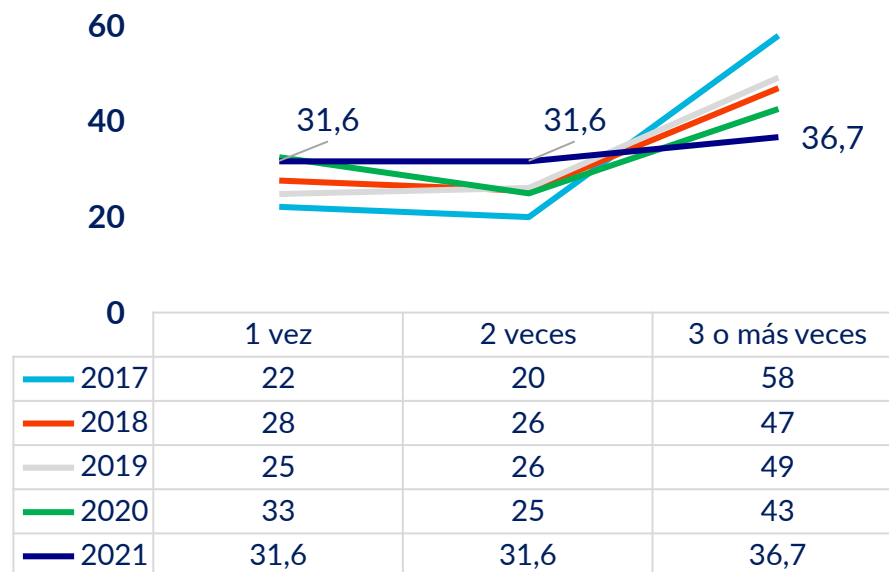


Grafico de la evolución de la frecuencia de asistencia al centro de las personas acompañantes desde 2017





3.3. Satisfacción con diferentes aspectos del Servicio. Personas usuarias. Índice Sintético de Satisfacción (INS) 2021

índice neto de satisfacción de las personas usuarias respecto a distintos aspectos del servicio.

- Condiciones ambientales **93,81%**
- Personal de recepción **92,91%**
- Profesionales sanitarios **94%**
- Satisfacción global **96,73%**

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



4. Cumplimiento compromisos Carta de Servicio 2021. (%)

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

Compromisos carta de servicios	Destinatarios	≥ 4 %	Estándar
Satisfacción global con el Servicio recibido	Usuarías / usuarios	99	85%
	familiares	98,7	85%
Condiciones ambientales del Centro. Instalaciones	Usuarías / usuarios	100	85%
	familiares	96,2	85%
Atención recibida por el personal en recepción	Usuarías / usuarios	98,5	85%
	familiares	95	85%
Atención recibida por los profesionales sanitarios	Usuarías / usuarios	100	85%
	familiares	96,2	85%
Charlas-coloquio	familiares	98,4	80%
Cursos UMAM	Profesionales	No se hizo	85%



5. Conclusiones

El **perfil** de las **personas usuarias** no ha cambiado respecto a años anteriores; siguen siendo mayoritariamente mujeres (aumentando las diferencias entre sexos) entre 76 y 80 años. Aunque el año anterior había aumentado más de cinco puntos las pertenecientes al grupo de mayor edad, en 2021 la curva vuelve a adaptarse a los niveles previos.

En cuanto a los **acompañantes** se mantiene la distribución por sexo del 2020 donde se invirtieron las proporciones: mientras que en años anteriores era ligeramente mayor la presencia de mujeres, también este año encontramos una diferencia de más de 40 puntos a favor de los hombres.

En 2021 se mantiene como mayoritario el grupo de hijos/as como acompañantes (44,7%) que supera al de cónyuges (39'1%) aunque se han acortado las distancias. Esto se refleja en que la edad de los acompañantes también se mantiene más baja, en el grupo los que tienen menos de 59 años, y que constituyen la mitad del total. Este hecho se aprecia ya en el año 2020.

Se aprecia el descenso de los que han **acudido** más de tres veces al servicio, tanto para usuarios como para sus acompañantes, estando casi igualados con las otras opciones.

La **valoración** de los aspectos analizados han mejorado respecto al año anterior, la valoración global ha obtenido un INS excelente

Los **compromisos de la Carta de Servicios** controlados mediante la encuesta de satisfacción se cumplen ampliamente en todos sus indicadores. No se puede medir la satisfacción con el curso UMAM, pues no pudo realizarse en 2021.