

# Informe satisfacción usuarios CAD 2021



Julio 2021



# ÍNDICE

●	Objetivos	3
●	Metodología y muestra	4
●	Resultados	6
●	Valoraciones generales y satisfacción	7
●	Valoración aspectos del servicio e instalaciones	14
●	Valoración de profesionales	20
●	Valoración pisos apoyo, CT, CPD y SOL	28
●	Valoración terapias de grupo y dispensación metadona	35
●	Valoración prioridades Plan de adicciones 2022-2026	40
●	Riesgo y fidelización	41
●	Reflexiones finales	43



# Objetivos

- El objetivo principal de esta investigación es detectar los niveles de satisfacción con aspectos del servicio prestado en los CAD,S en este año 2021 y establecer un marco comparativo con olas precedentes.
- Los objetivos específicos son:
  - Medición de los diversos elementos (materiales, humanos y de servicio) que influyen en la satisfacción percibida.
  - Análisis longitudinal con respecto a oleadas anteriores.
  - Definir los atributos de satisfacción e identificar a grupos de usuarios mas/menos satisfechos.
  - Valoración entre sus usuarios de los pisos de apoyo, comunidades terapéuticas y Servicio de Orientación Laboral (SOL)



## Metodología

- Encuesta personal, cuestionario cerrado.
- N= 360 entrevistas válidas.
- Error para datos globales:  $\pm 5,1\%$  (suponiendo M.A.S)
- Trabajo de campo: Junio 2021

## Diseño muestral

- Proporcional según población atendida en cada CAD.
- Cuotas de edad, sexo y sustancia (heroína, cocaína, alcohol, cannabis y adicciones al juego) según distribución general de las variables.
- 100% usuarios con, al menos, tres meses de tratamiento



# CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA

## Composición de la muestra por variables sociodemográficas

### Sexo:

Hombres:264  
(73,3%)  
Mujeres:96  
(26,7%)

### Edad:

	N	%
hasta 19	11	3,2
20-24	15	4,4
25-29	16	4,7
30-34	32	9,4
35-39	38	11,1
40-44	28	8,2
45 o más	201	58,9

### Ocupación:

	N	%
Trabaja	123	34,2
En paro	162	45,0
Estudiante	21	5,8
Pensionista	47	13,1
NS/NC	7	1,9

### Estudios:

	N	%
Sin estudios	9	2,5
Primarios (EGB, ESO)	130	36,1
Secundarios (BUP, FP)	94	26,1
Medios	65	18,1
Superiores	62	17,2
Sin estudios	9	2,5

### CAD:

	N	%
Latina	53	14,7
Villaverde	49	13,6
Vallecas	58	16,1
San Blas	57	15,8
Tetuán	49	13,6
Arganzuela	49	13,6
Hortaleza	45	12,5



# Resultados

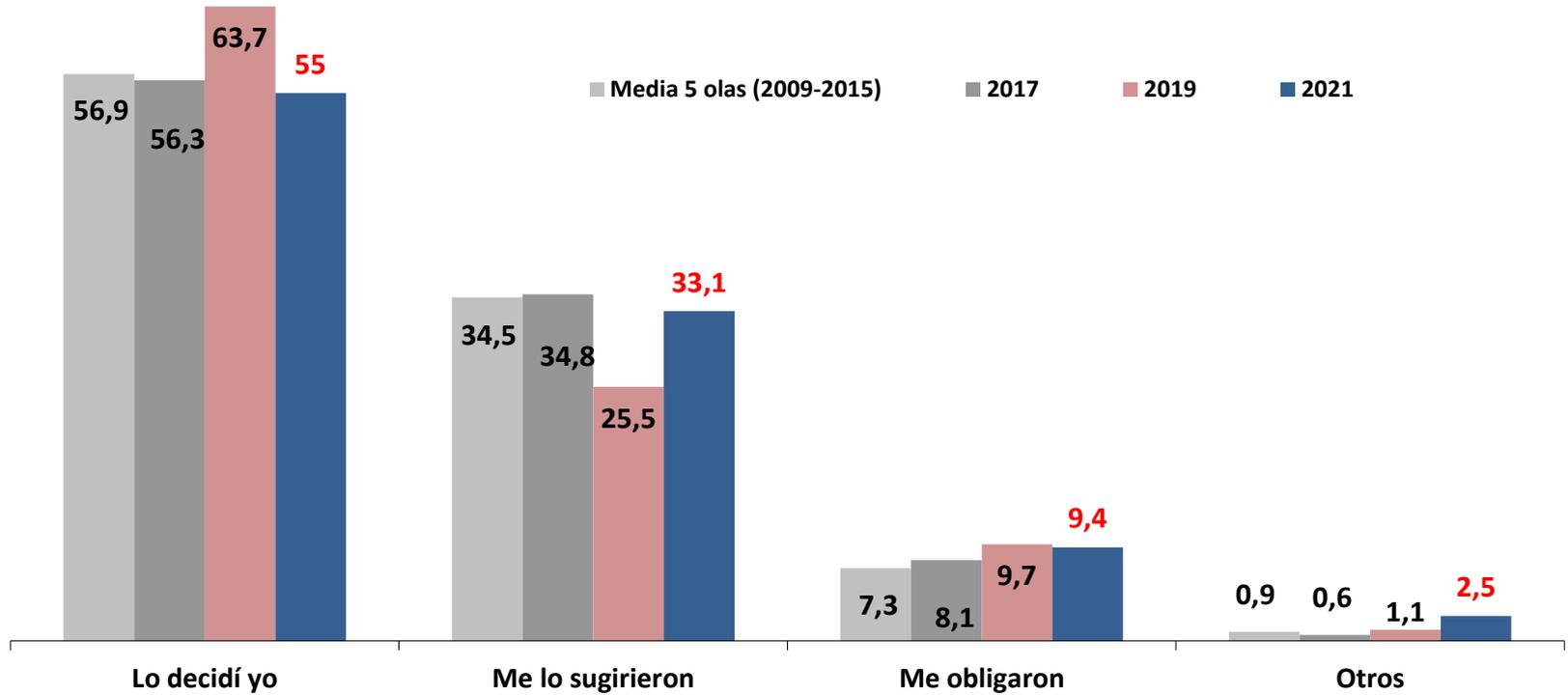


# VALORACIÓN GENERAL DEL CAD



## MOTIVOS PARA ACUDIR AL CAD

Datos en porcentaje. Base total muestra (360) Excluidos No sabe/No contesta



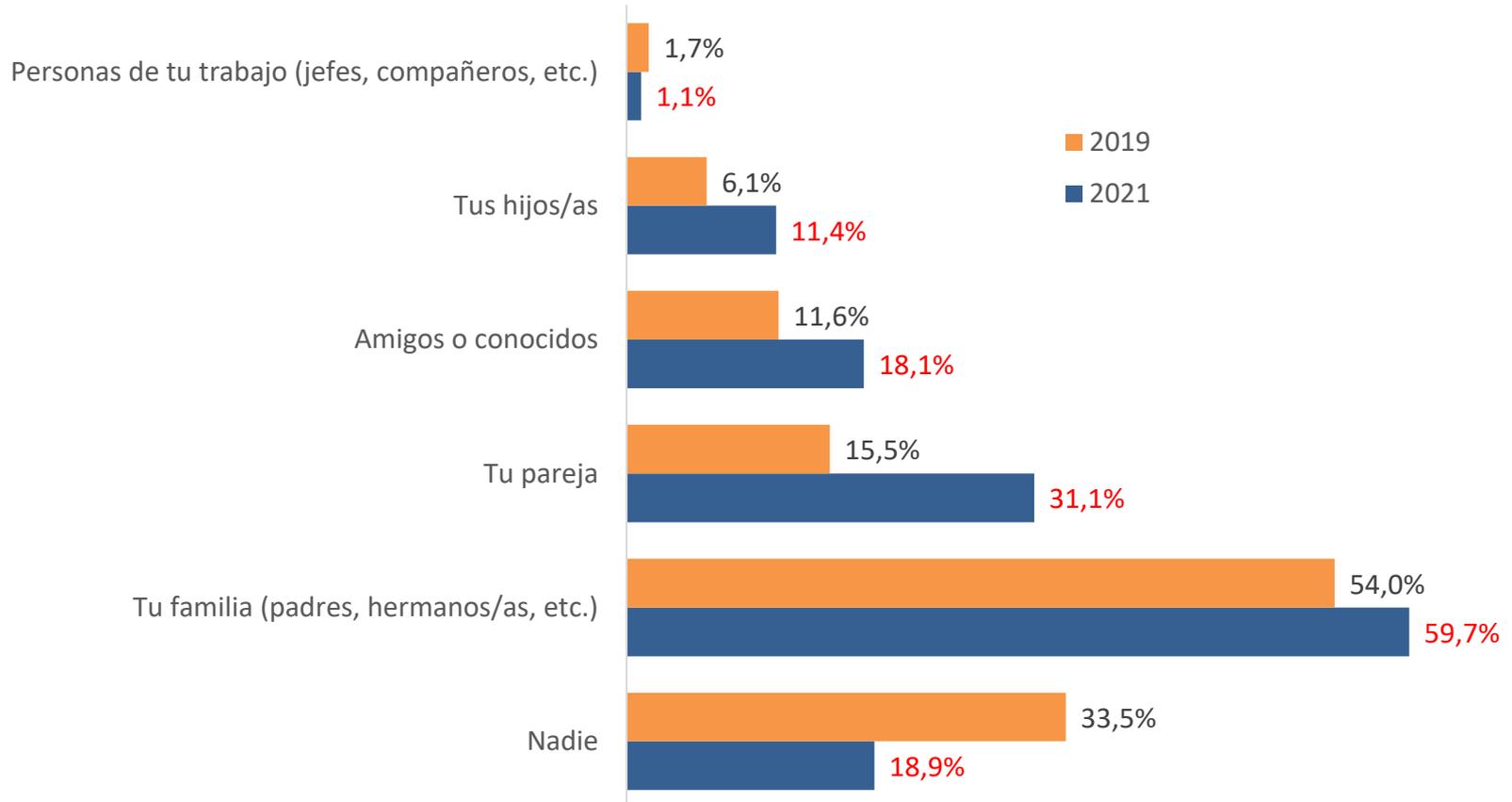
Caída en la decisión propia de acudir al CAD; del 63,7% de oleada anterior se pasa al 55% en la actual; en contraposición, ascenso de la “sugerencia”, hasta el 33,1%. Prácticamente se mantiene el porcentaje de los que declaran “por obligación”.

Los usuarios de los CAD de Villaverde y Arganzuela manifiestan significativamente un nivel más elevado de asistencia por sugerencia y los de La Latina por voluntad propia. Los más jóvenes (hasta 19 años) son los que más declaran acudir por obligación.



## APOYOS RECIBIDOS PARA ACUDIR AL CAD

Datos en porcentaje. Base total muestra (360). Respuesta múltiple sobre entrevistados que contestan.

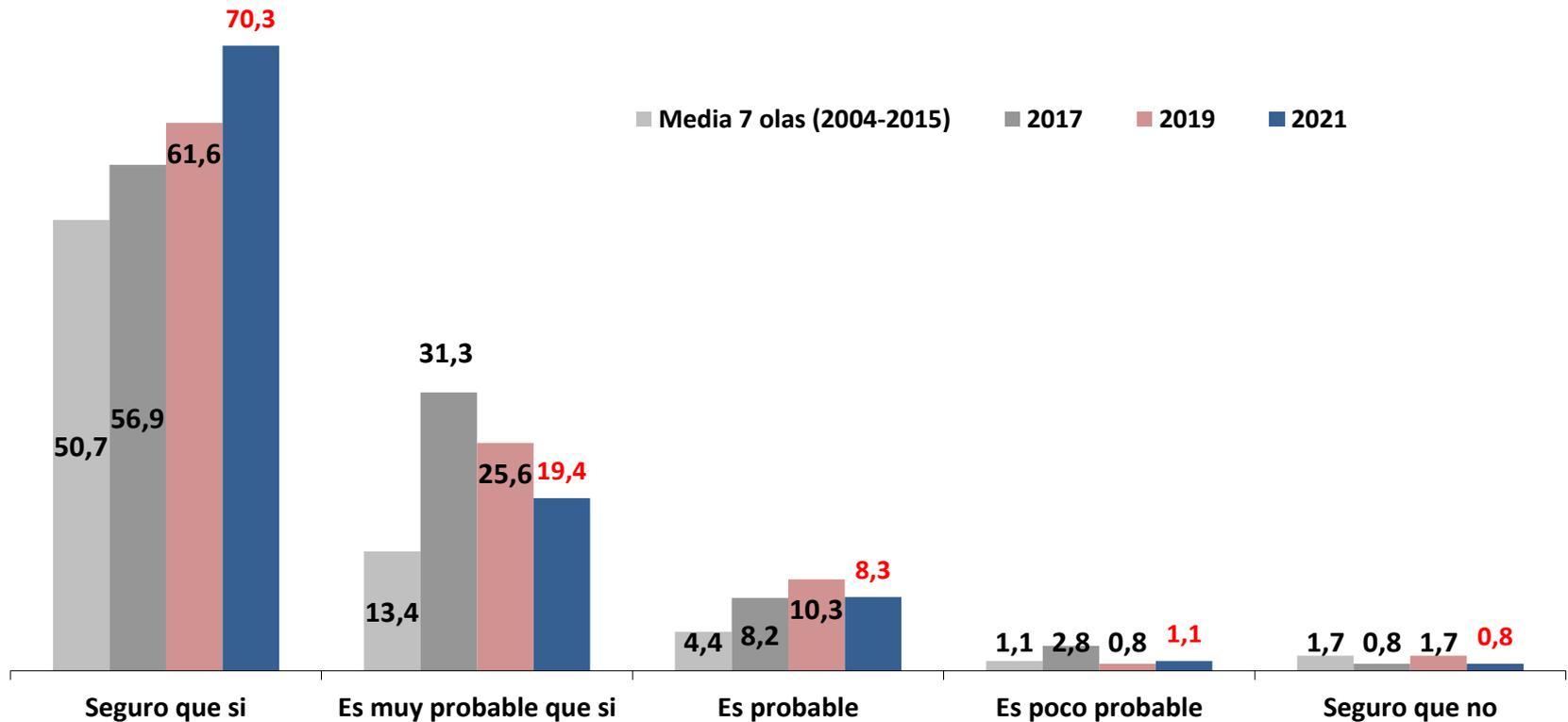


Con respecto al año 2019 se incrementan los apoyos, especialmente de la pareja (del 15,5% al 31,1%), y desciende notablemente los que declaran que “nadie” (del 33,5% al 18,9%)



# PROBABILIDAD DE RECOMENDACIÓN DEL CAD

Datos en porcentaje Base total muestra (360). Excluidos No sabe/No contesta



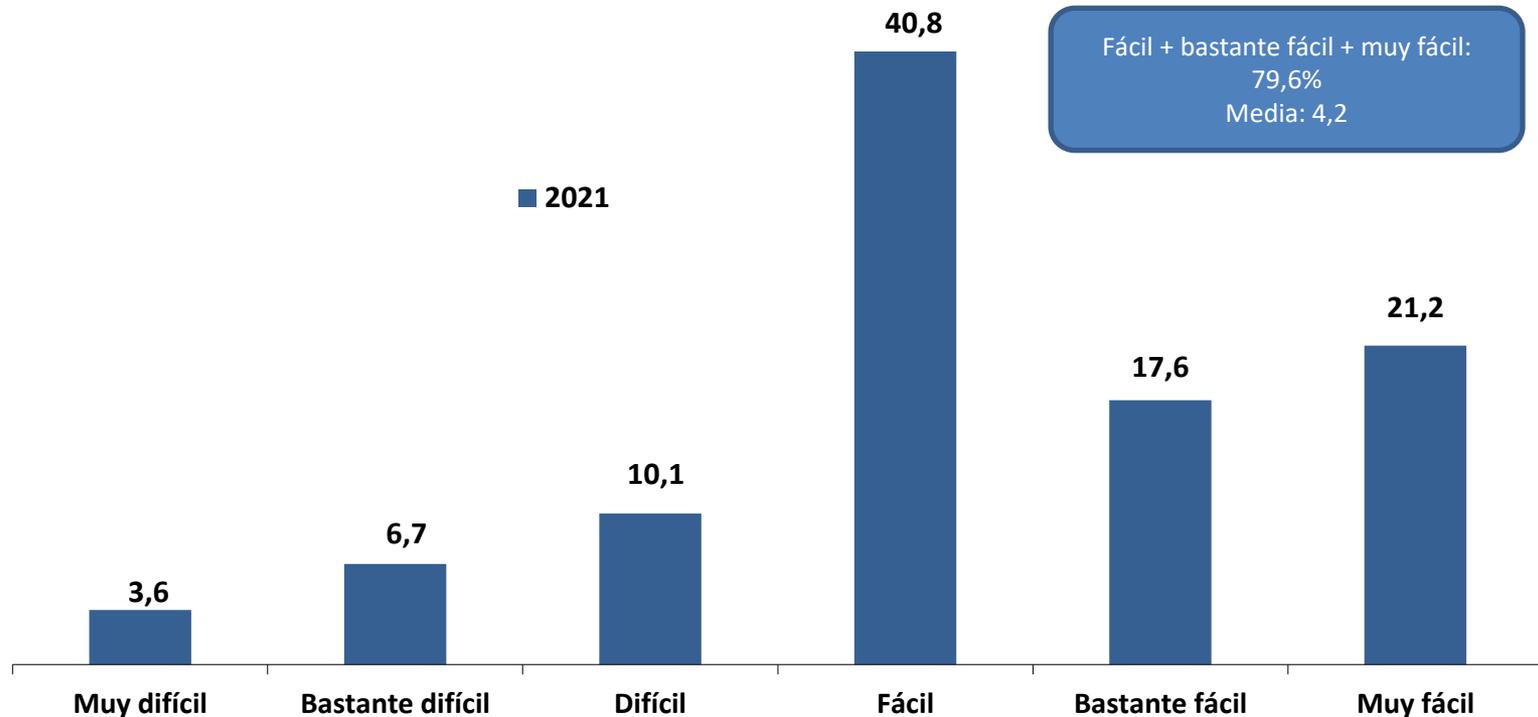
Oleada tras oleada aumenta el porcentaje de entrevistados que “seguro si” recomendaría el centro (del 61,6% del 2019 al 70,3% de 2021) y en contraposición descienden los que piensan que es “muy probable” (del 25,6% al 19,4%) o “probable” (10,3% al 8,3%).

Mayor certeza de recomendación (“seguro si”) entre los usuarios de San Blas, Villaverde y Hortaleza



## PERCEPCIÓN DIFICULTAD PRIMERA CITA

Datos en porcentaje y media. Escala 1 “muy difícil” a 6 “muy fácil”.  
Base total muestra (360). Excluidos No sabe/No contesta

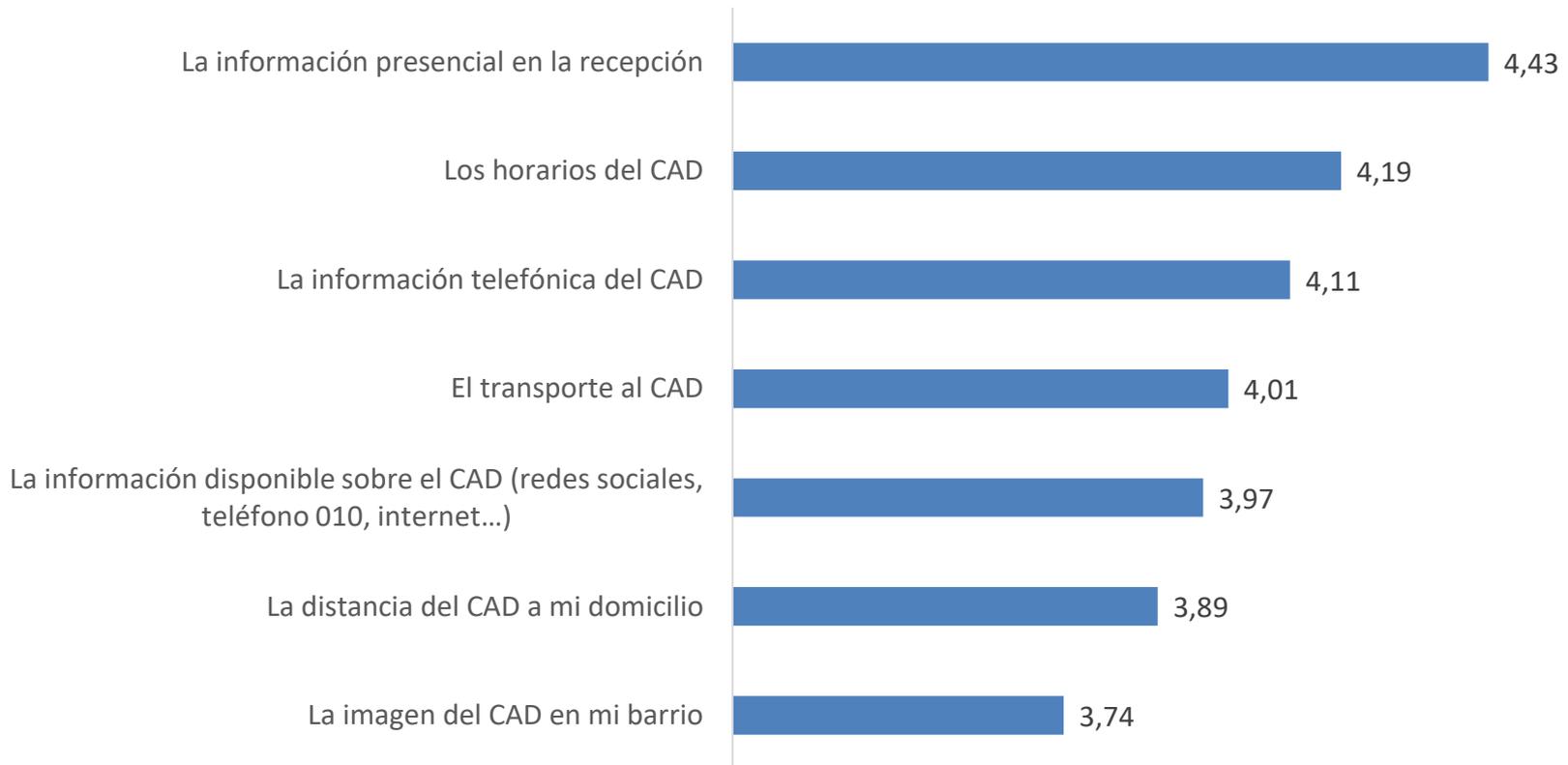


Casi el 80% de los y las usuarias califican como fácil, bastante fácil o muy fácil el acudir al centro por primera vez, siendo mayoritaria la proporción de “fácil” (40,8%). El Cad de San Blas es el que cuenta con una significativa mayor proporción de usuarios/as que califican el acceso como “muy fácil” (49,1% vs el 21,2% general).



## ELEMENTOS FACILITADORES ACCESO PRIMERA CITA

Datos en medias. Escala 0 (nada facilitador) a 5 (muy facilitador).  
Base total muestra (360). Excluidos No sabe/No contesta



Todos los elementos son positivamente valorados por la facilidad que procuran para acceder a los Cad, aunque destacan especialmente cuatro; la información en recepción, seguida de los horarios, la información telefónica y el transporte hasta el centro.

Los usuarios/as de los Cad de San Blas, Hortaleza y Tetuán suelen calificar por encima de la media casi todos los elementos.



# SATISFACCIÓN GENERAL CON EL CAD

Datos en medias y porcentajes. Escala 0 (Muy mala) a 5 (Excelente).  
Base total muestra (360). Excluidos No sabe/No contesta

	2004	2007	2009	2010	2011	2013	2015	2017	2019	2021
<b>Media</b>	3,7	3,7	3,8	3,6	3,8	3,9	3,8	3,7	3,7	<b>3,9</b>
DISTRIBUCIONES PORCENTUALES										
<b>Top 2 (Excelente+Muy buena)</b>	<b>58%</b>	<b>58,8%</b>	<b>68,1%</b>	<b>57,9%</b>	<b>65,3%</b>	<b>70,7%</b>	<b>69,3%</b>	<b>59,6%</b>	<b>66,5%</b>	<b>71,3%</b>
Excelente	20	21.9	27.7	18,0	23	30.3	25.8	19,2	25,5	<b>29,5</b>
Muy buena	38	36.9	40.4	39,9	42,3	40.4	43.5	40,4	41	<b>41,8</b>
Buena	34	29.6	24.2	35,5	28,5	23.8	25.5	34,5	22,4	<b>21,4</b>
Regular	7	8.3	6.6	5,3	5,7	4.1	4.6	4,2	9,4	<b>6,4</b>
Mala	1	2.8	0.3	0,6	0,3	0.8	0.3	0,6	1,4	<b>0,8</b>
Muy mala	-	-	0	0,8	0,3	0.5	0.3	1,1	0,3	-

Valoración global que se sitúa en este año en el 3,9 de nota media, valor máximo de la serie junto con el año 2013.

Aquellos usuarios/as atendidos por alcohol (4,15) y juego (4,10) son, significativamente, los más satisfechos y los menos los atendidos por heroína y cocaína (3,82 y 3,81, respectivamente). Los usuarios que acuden al Cad San Blas (4,26) y Latina (4,19) destacan significativamente por su satisfacción, muy superior a la media, así como las mujeres (4,20).

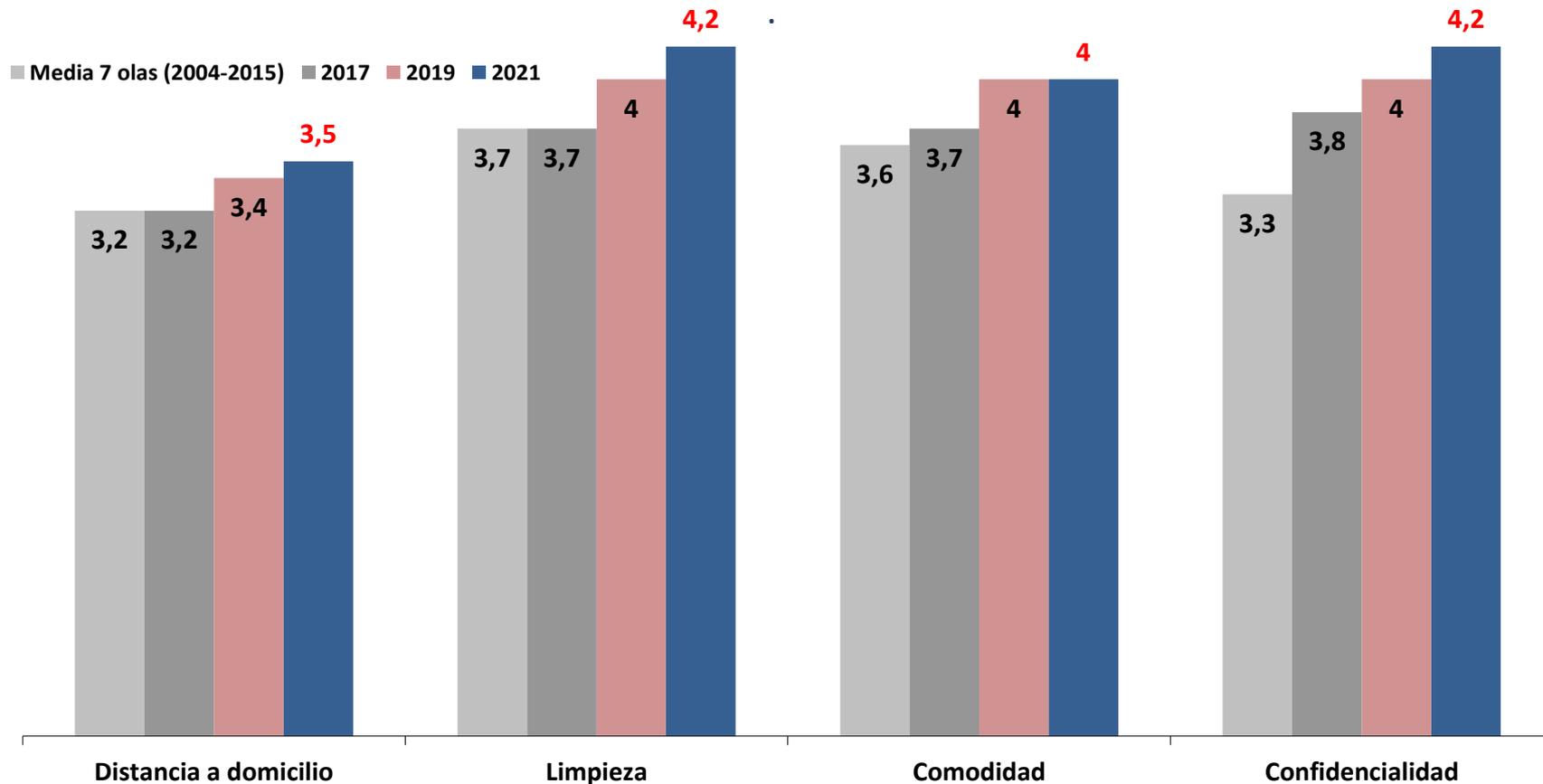


# Valoración aspectos del servicio e instalaciones



## Valoraciones medias de DISTANCIA A DOMICILIO, LIMPIEZA, COMODIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DATOS

Datos en medias. Escala: 0=Muy mala a 5=Excelente  
Base total muestra (360). Excluidos no sabe/no contesta

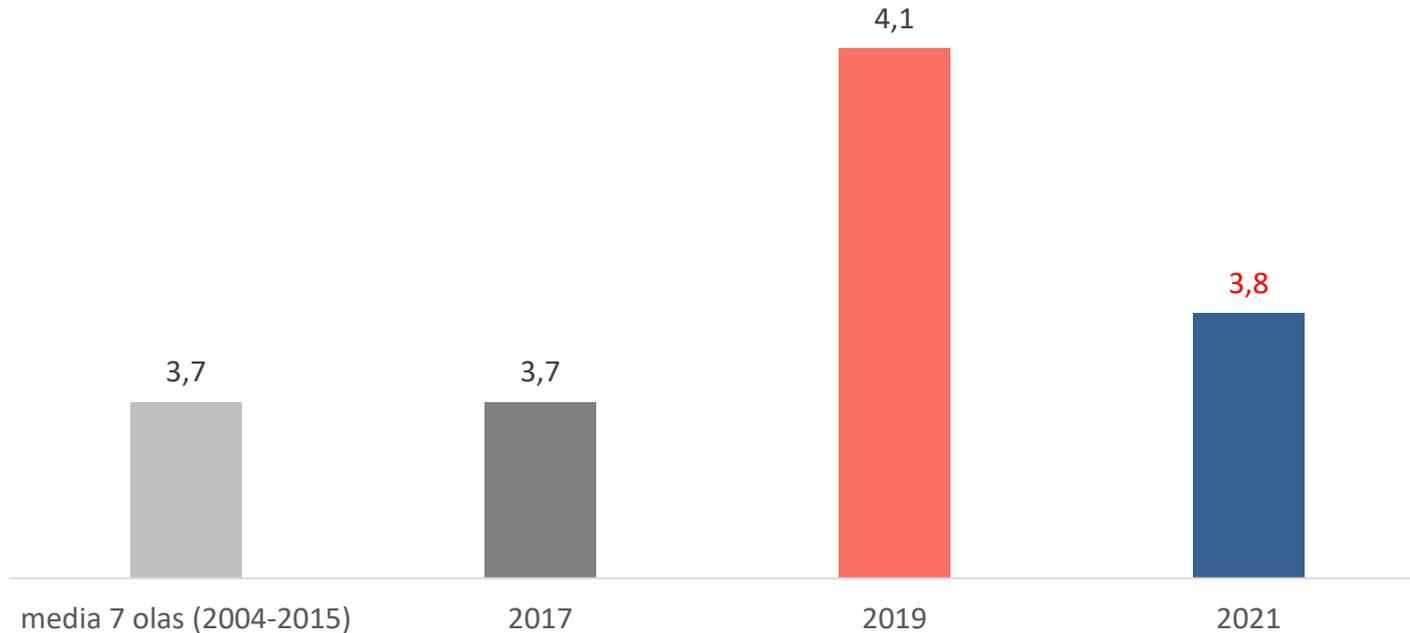


Todas las valoraciones incrementan nota con respecto al 2019, salvo la comodidad, que mantiene la nota. Los usuarios/as de los centros de San Blas y Hortaleza incrementan las valoraciones de todos los aspectos por encima de la media global.



## Valoraciones de la CAPACIDAD DEL CENTRO PARA PROPORCIONAR SEGURIDAD

Datos en medias. Escala 0 (muy mala) a 5 (excelente)  
Base Total Muestra (360). Excluidos No sabe/ No contesta



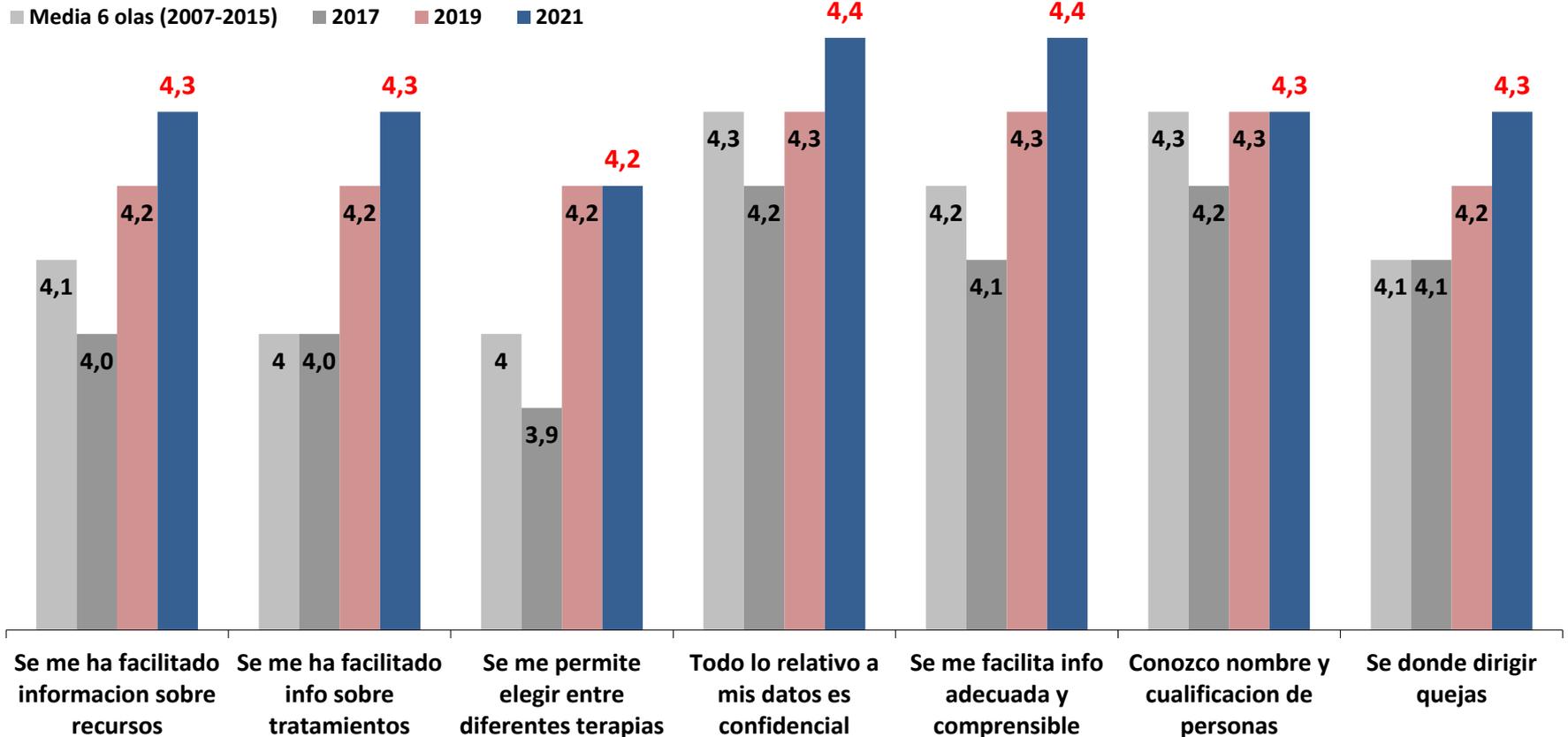
Notable decremento en el indicador de seguridad percibida, que cae hasta el 3,8 de media frente al 4,1 del año 2019, aunque sigue en la línea de oleadas anteriores.

Los usuarios/as del Cad Hortaleza valoran significativamente mucho mejor la seguridad que les proporciona el centro (4,1).



## Grado de acuerdo con afirmaciones sobre ASPECTOS DEL SERVICIO OFRECIDO

Datos en medias. Escala: 1 (Nada de acuerdo) a 5 (Muy de acuerdo).  
Base total muestra (360). Excluidos No sabe/No contesta

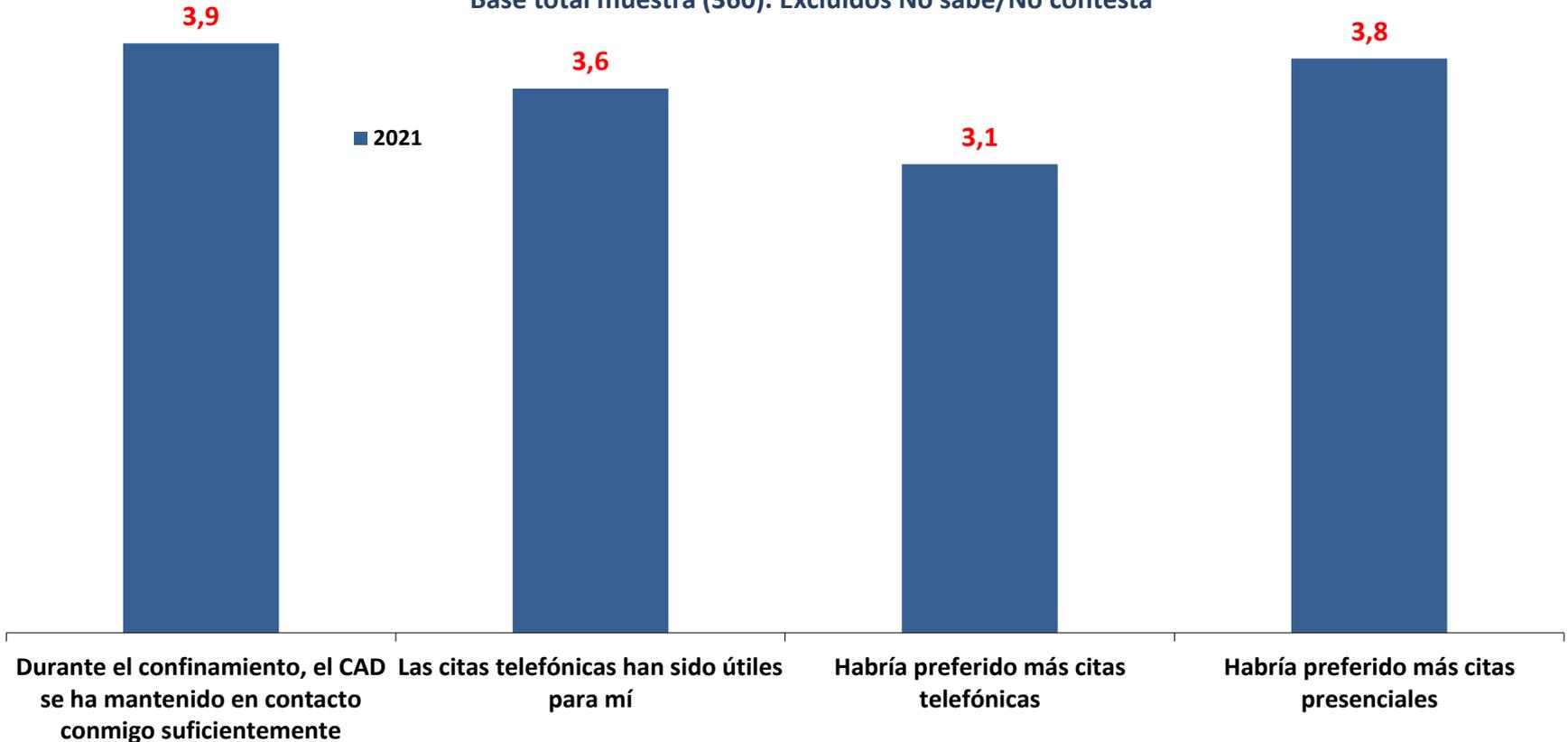


Ligeros incrementos o sostenimiento de los acuerdos medios con respecto al 2019.  
Los usuarios/as de los centros de Hortaleza y San Blas tienden a mostrar mayores niveles de acuerdo.



## Grado de acuerdo con afirmaciones sobre ASPECTOS DEL SERVICIO OFRECIDO DURANTE LA PANDEMIA

Datos en medias. Escala: 1=Nada de acuerdo a 5=Muy de acuerdo..  
Base total muestra (360). Excluidos No sabe/No contesta

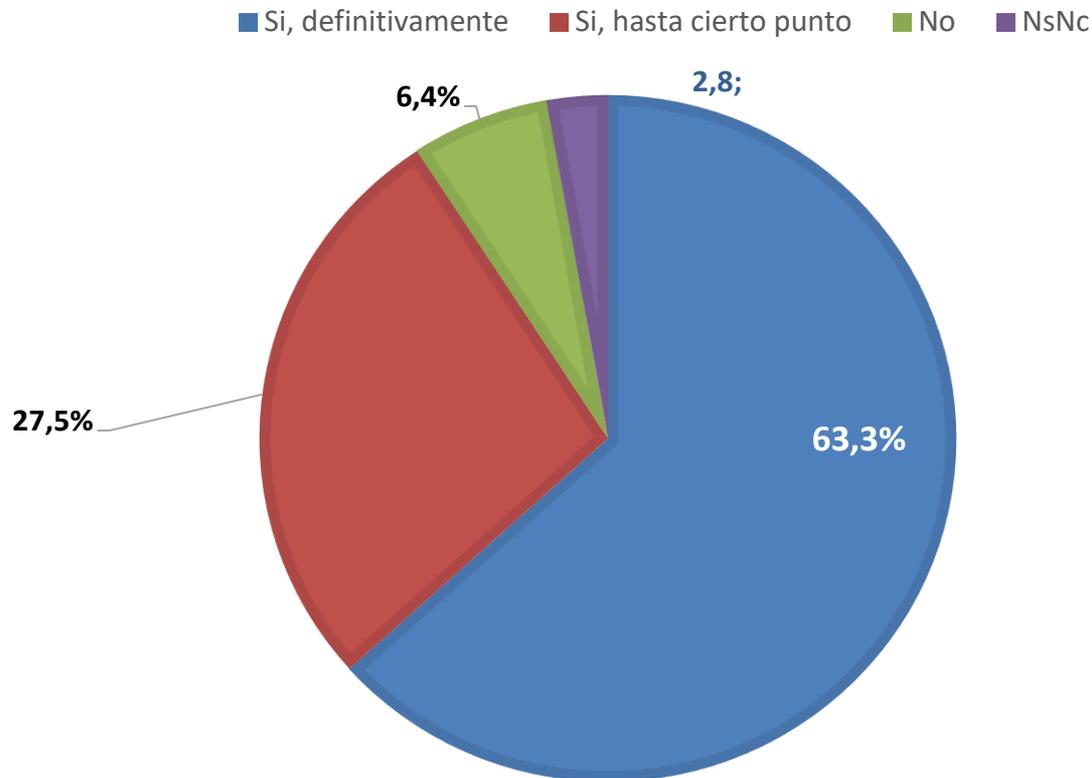


Alto acuerdo sobre el contacto mantenido durante la pandemia. Las citas telefónicas se perciben como un instrumento útil (3,6), pero no se está tan de acuerdo en que se hubieran preferido más (3,1), porque se prefieren las presenciales (3,8). Los usuarios/as de Latina, Hortaleza y San Blas manifiestan mayor utilidad de las citas telefónicas. Los usuarios/as de Tetuán y Villaverde más presenciales.



## Se han ofrecido suficientes opciones de tratamiento

Datos en porcentaje. Base total muestra (360).



El 63,3% manifiesta que se le han ofrecido “definitivamente” suficientes opciones de tratamiento y un 27,5% “hasta cierto punto”, lo que suma un 90,8% de usuarios/as que se muestran satisfechos en distinto grado.

Los usuarios/as de los CAD de Vallecas, San Blas y Hortaleza mencionan más que el resto el haber recibido “si, definitivamente” suficientes opciones de tratamiento.

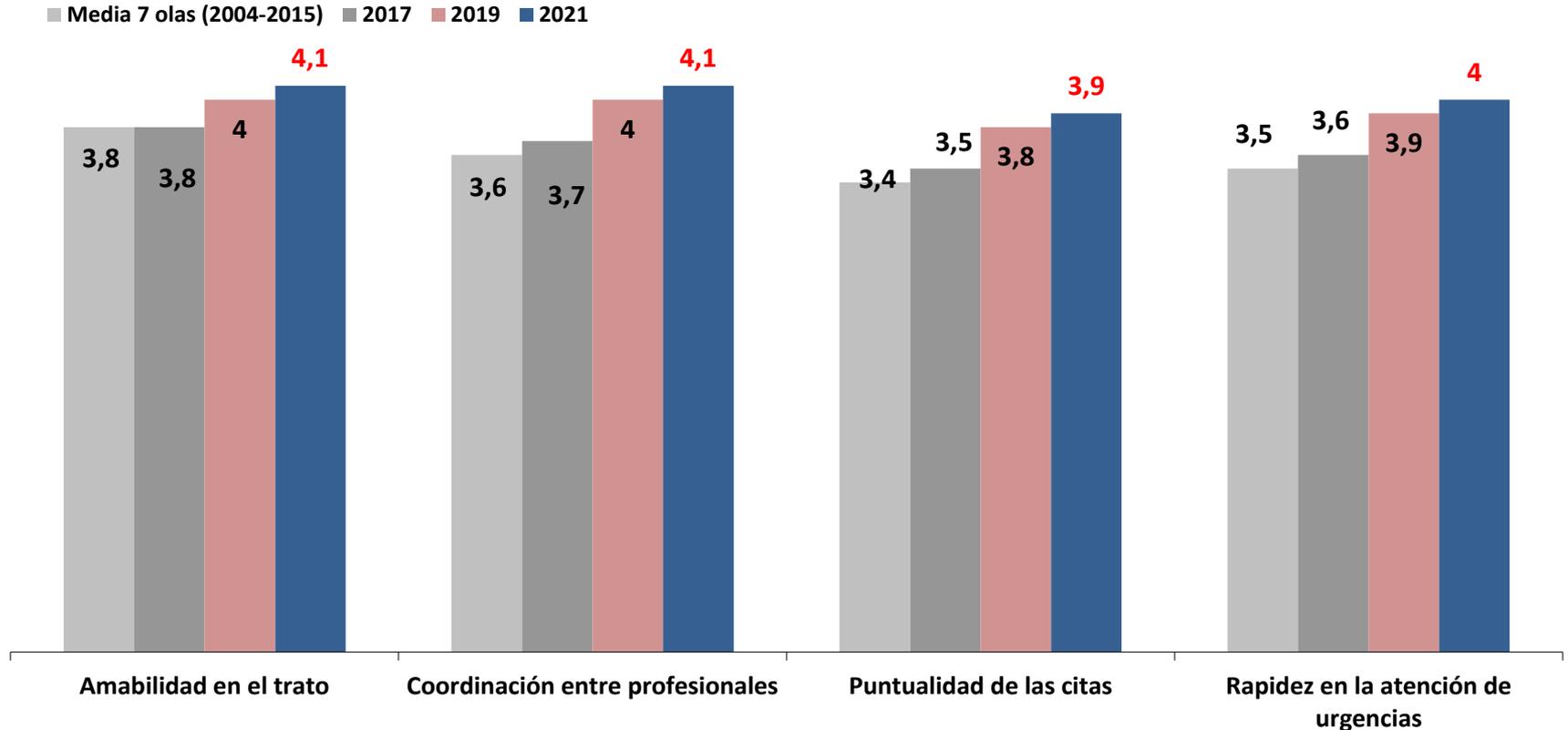


# Valoración profesionales



## Valoraciones GENERALES DE PROFESIONALES DE LOS CENTROS.

Datos en medias. Escala: 0=Muy mala 5=Excelente.  
Base total muestra (360). Excluidos No sabe/No contesta



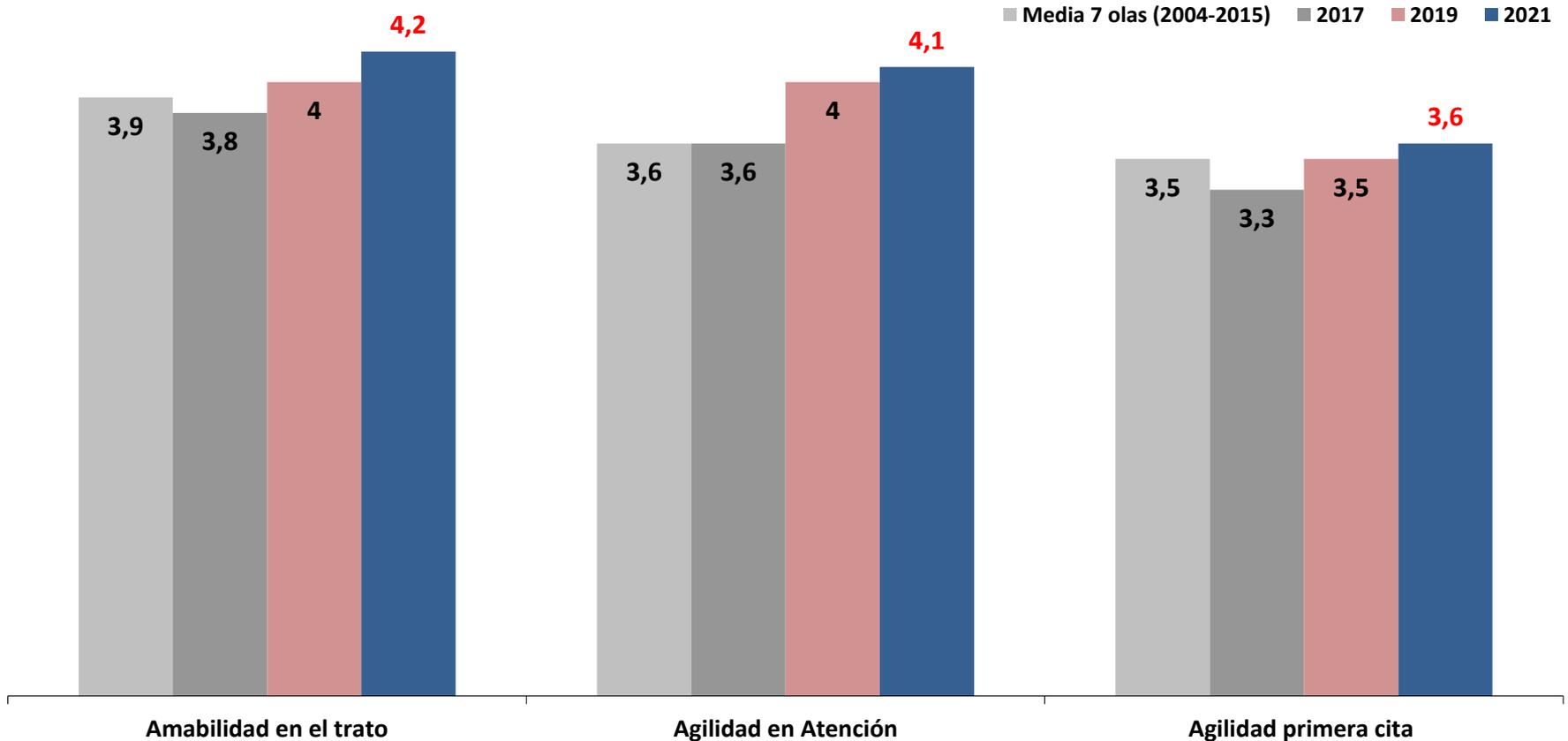
Todas las valoraciones ascienden con respecto a oleada anterior e incluso se sitúan por encima de la serie histórica.

Los usuarios/as atendidos en los centros de Vallecas, Hortaleza y San Blas valoran significativamente mejor todos los aspectos.



## Valoraciones PERSONAL DE RECEPCIÓN Y AGILIDAD PRIMERA CITA.

Datos en medias. Escala: 0=Muy mala a 5=Excelente  
Base total muestra (360). Excluidos No sabe/No contesta



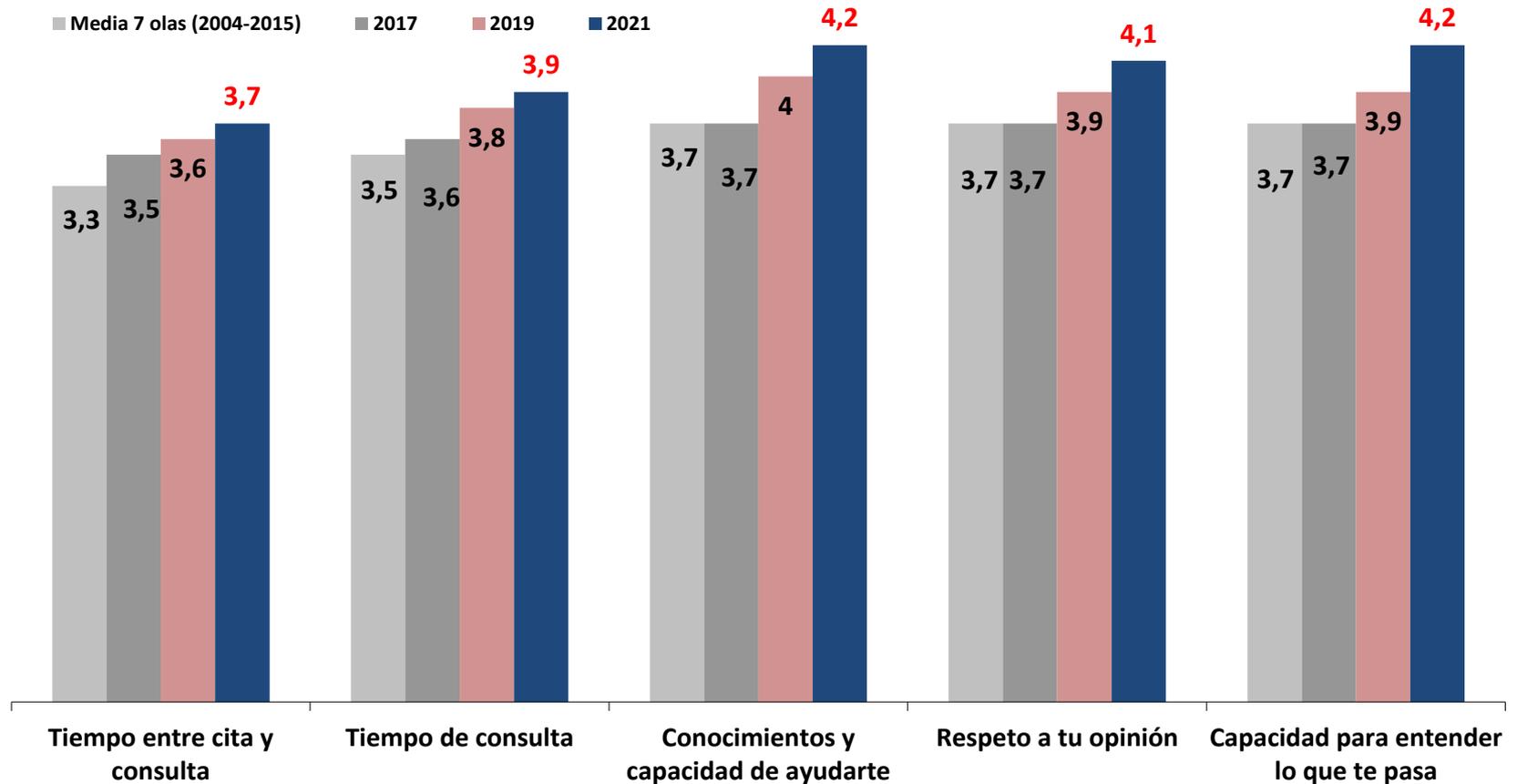
En cuanto al personal de recepción, mejoran todos los indicadores con respecto a la ola anterior de 2019.

Aquellos usuarios/as tratados por alcohol y adicción al juego valoran mejor todos los aspectos, así como los que acuden al centro de San Blas.



## Valoraciones MÉDICO/A

Datos en medias. Escala: 0=Muy mala a 5=Excelente  
Base total muestra (360) Excluidos No sabe/No contesta



Nota media ponderada  
2021: 4,0  
2019:3,8  
2017:3,6  
2015 3,6  
2013 3,6  
2011 3,4  
2010 3,6  
2009 3,7  
2007 3,3  
2004 3,6

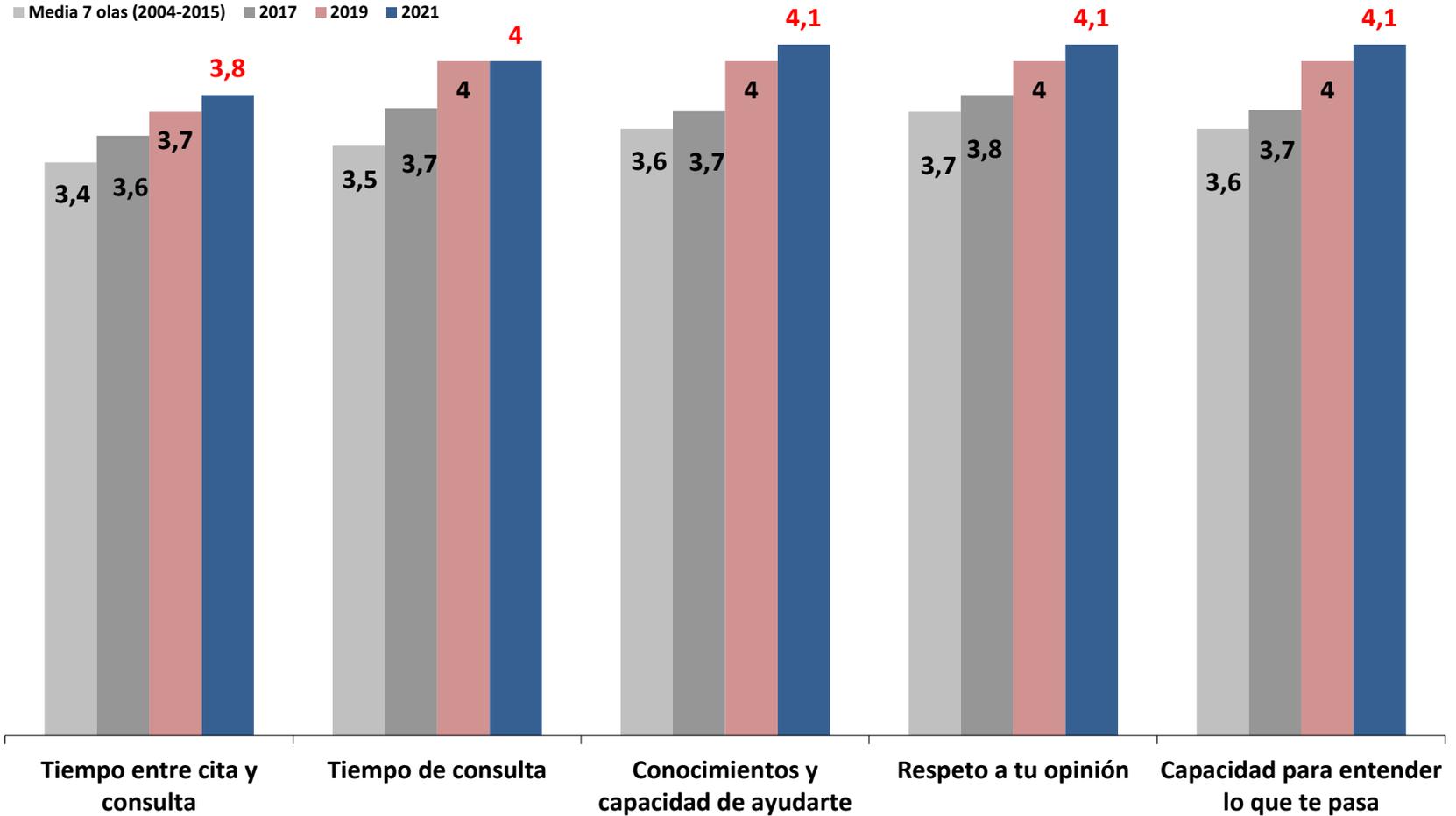
Incrementos en las valoraciones del médico con respecto al 2019. En todos los aspectos obtiene la valoración más alta de la serie histórica.

Los usuarios/as tratados por alcohol valoran mejor todos los aspectos, Las valoraciones tienden a ser más altas en los centros de Vallecas, Hortaleza y San Blas.



## Valoraciones TRABAJADOR/A SOCIAL

Datos en medias. Escala: 0=Muy mala a 5=Excelente  
Base acuden al trabajador/a social (235). Excluidos No sabe/No contesta



Nota media ponderada:

2021:4,0

2019:3,9

2017:3,6

2015 3,6

2013 3,5

2011 3,4

2010 3,5

2009 3,7

2007 3,3

2004 3,3

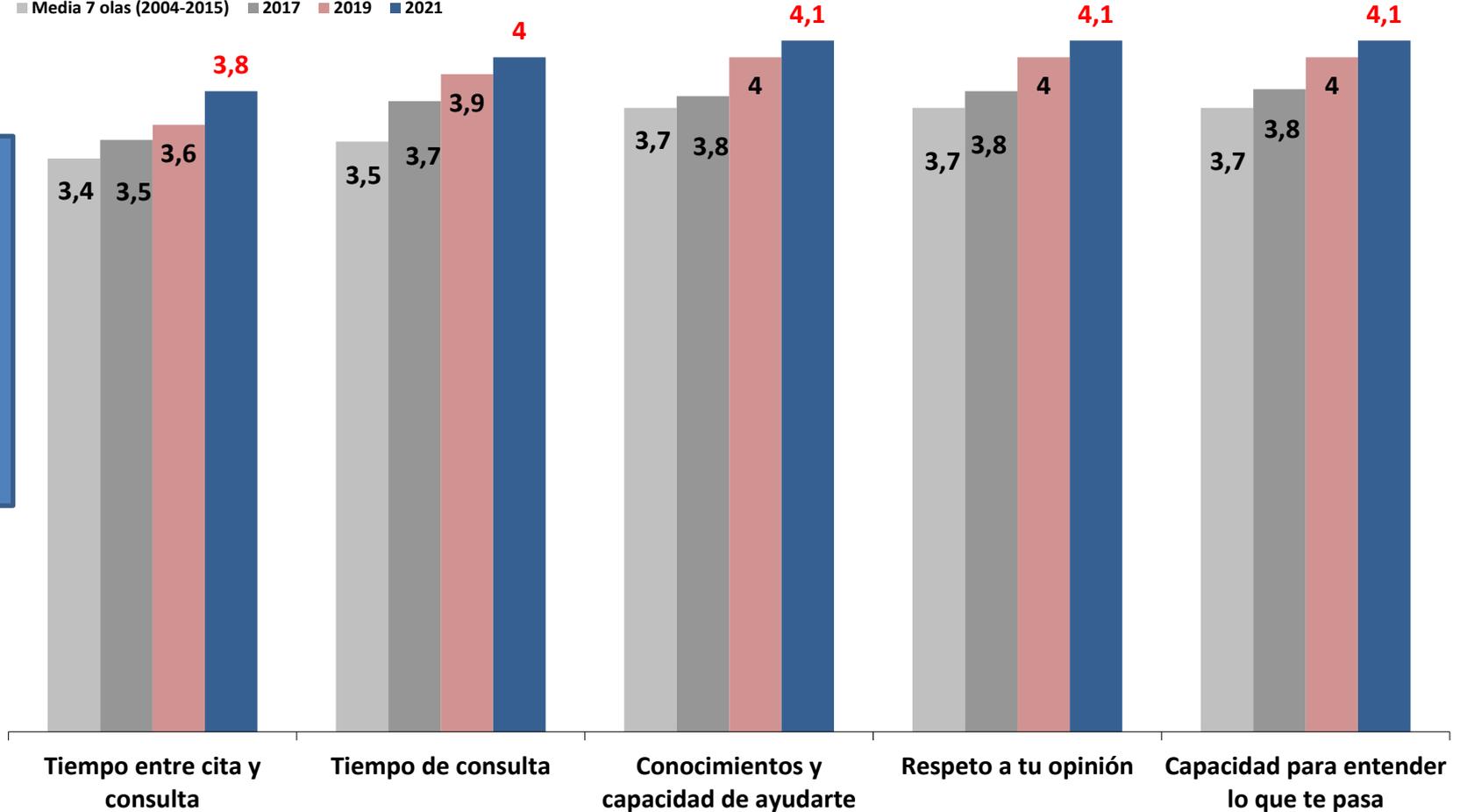
Ligeros incrementos en casi todas las valoraciones del trabajador/a social.  
Las valoraciones tienden a ser más altas en los centros de Vallecas, Hortaleza y San Blas.



## Valoraciones PSICÓLOGO/A

Datos en medias. Escala: 0=Muy mala a 5=Excelente  
Base han acudido a Psicólogo/a (273). Excluidos No sabe/No contesta

■ Media 7 olas (2004-2015) ■ 2017 ■ 2019 ■ 2021



Nota media ponderada:

2021: 4  
2019: 3,9  
2017: 3,7  
2015: 3,6  
2013: 3,5  
2011: 3,4  
2010: 3,5  
2009: 3,7  
2007: 3,3  
2004: 3,3

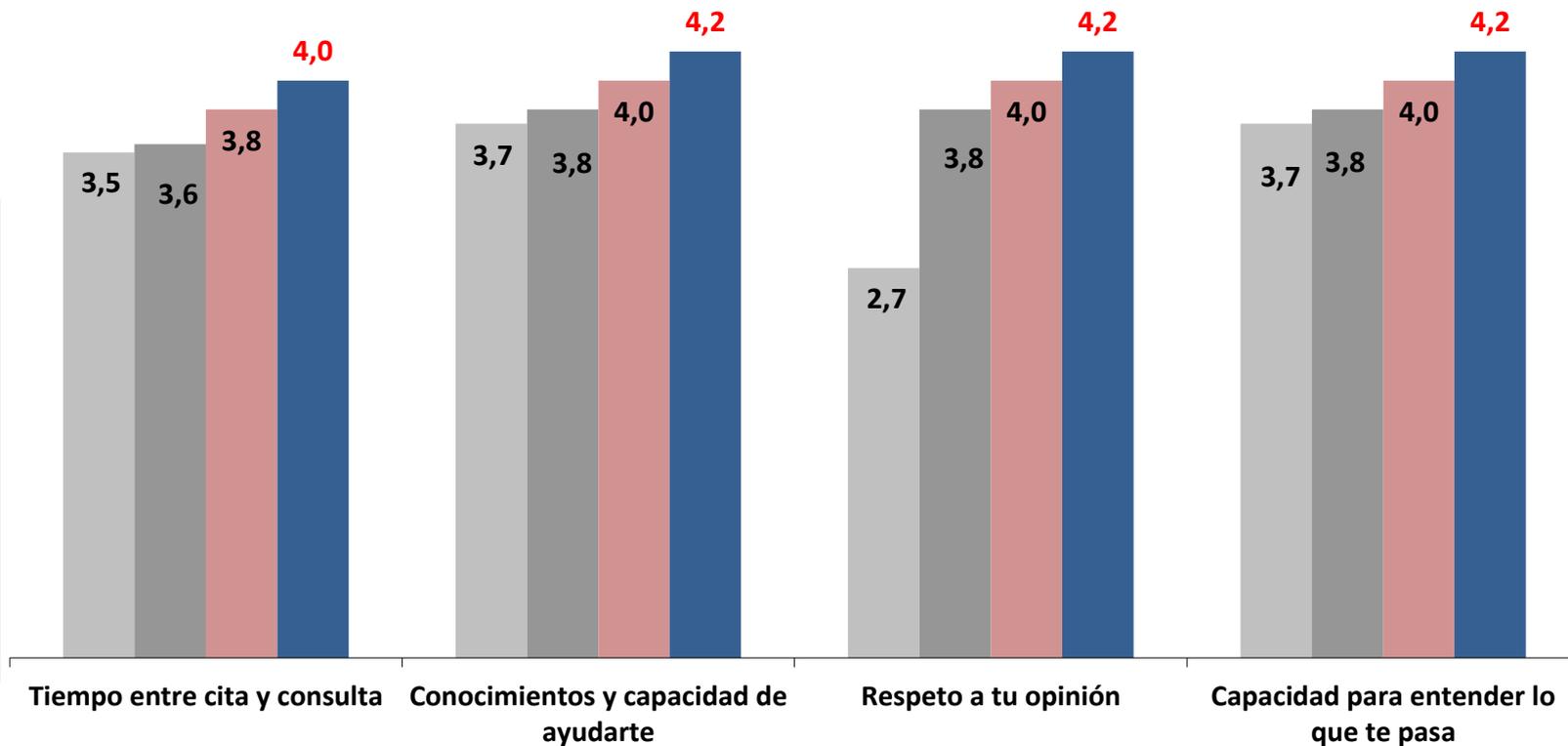
Todas las valoraciones del Psicólogo/a se incrementan con respecto a la oleada anterior. Los usuarios de los centros de Tetuán y Latina CAD tienden a otorgar valoraciones más altas que el resto de centros.



## Valoraciones ENFERMERO/A

Datos en medias. Escala: 0=Muy mala a 5=Excelente  
Base han acudido a enfermero/a (217). Excluidos No sabe/No contesta

■ Media 7 olas (2004-2015) ■ 2017 ■ 2019 ■ 2021



Nota media ponderada

2021:4,1

2019:4,0

2017: 3,7

2015 3,7

2013 3,6

2011 3,5

2010 3,6

2009 3,8

2007:3,5

2004:3,7

Todas las valoraciones referidas a Enfermeros/as se incrementan con respecto al año 2019.

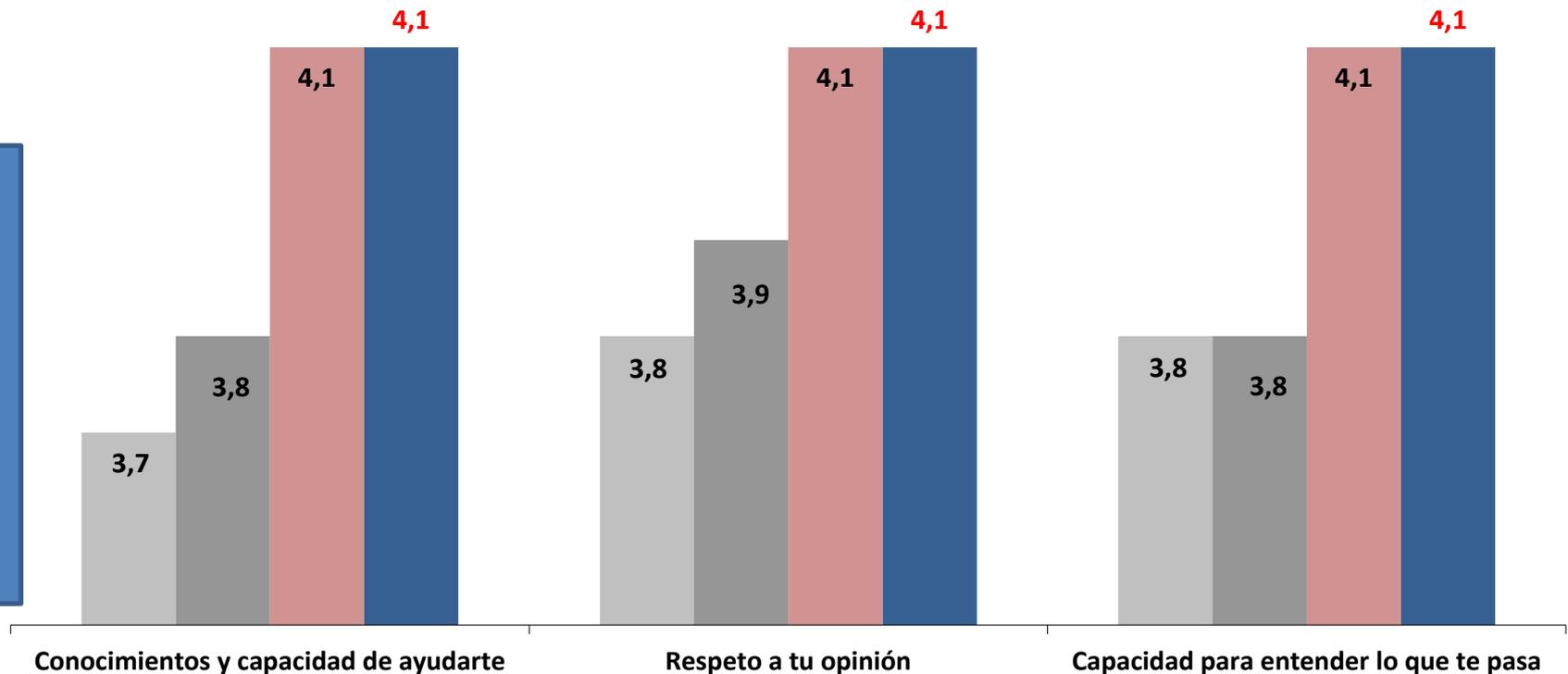


## Valoraciones TERAPEUTA OCUPACIONAL

Datos en medias. Escala: 0=Muy mala a 5=Excelente.  
Base han acudido al T Ocupacional (109) Excluidos No sabe/No contesta

■ Media 7 olas (2004-2015) ■ 2017 ■ 2019 ■ 2021

Nota  
media  
ponderada  
2021:4,1  
2019:4,1  
2017:3,8  
2015 3,7  
2013 3,7  
2011 3,7  
2010 3,6  
2009 3,9  
2007:3,7  
2004:3,7

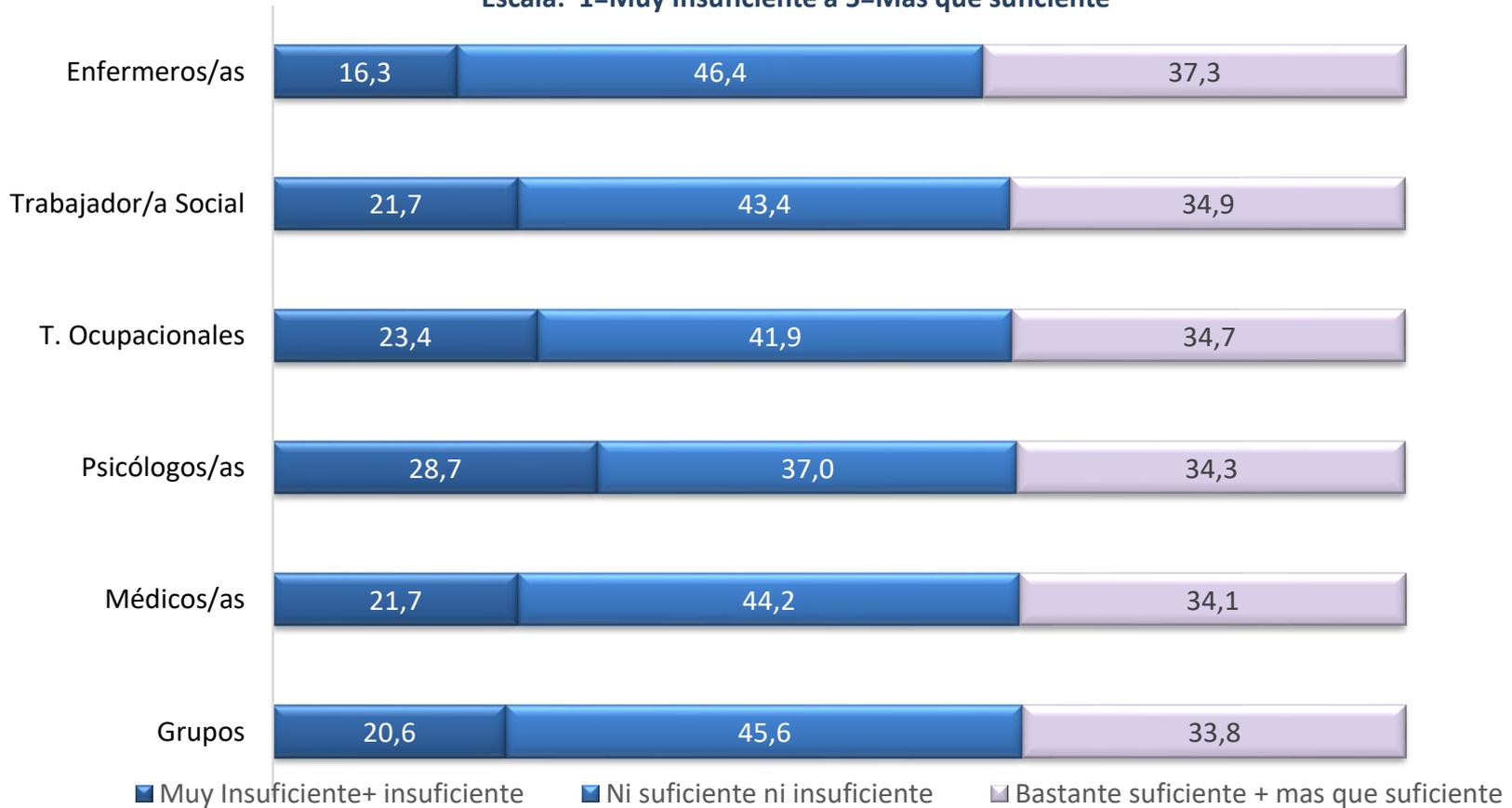


Todas las valoraciones referidas al T Ocupacional se mantienen con respecto al año 2019, sin que existan diferencias significativas entre los diferentes perfiles.



## Percepción sobre el NÚMERO DE PROFESIONALES DISPONIBLES EN EL CAD

Datos en porcentajes en escala agrupada. Base total muestra (360)  
Escala: 1=Muy Insuficiente a 5=Más que suficiente



Acuerdo bastante generalizado en considerar que el número de profesionales en general es ,como mínimo, “suficiente” , aunque cerca de un 20% de entrevistados perciben escasez en todos los profesionales, especialmente de psicólogos/as.

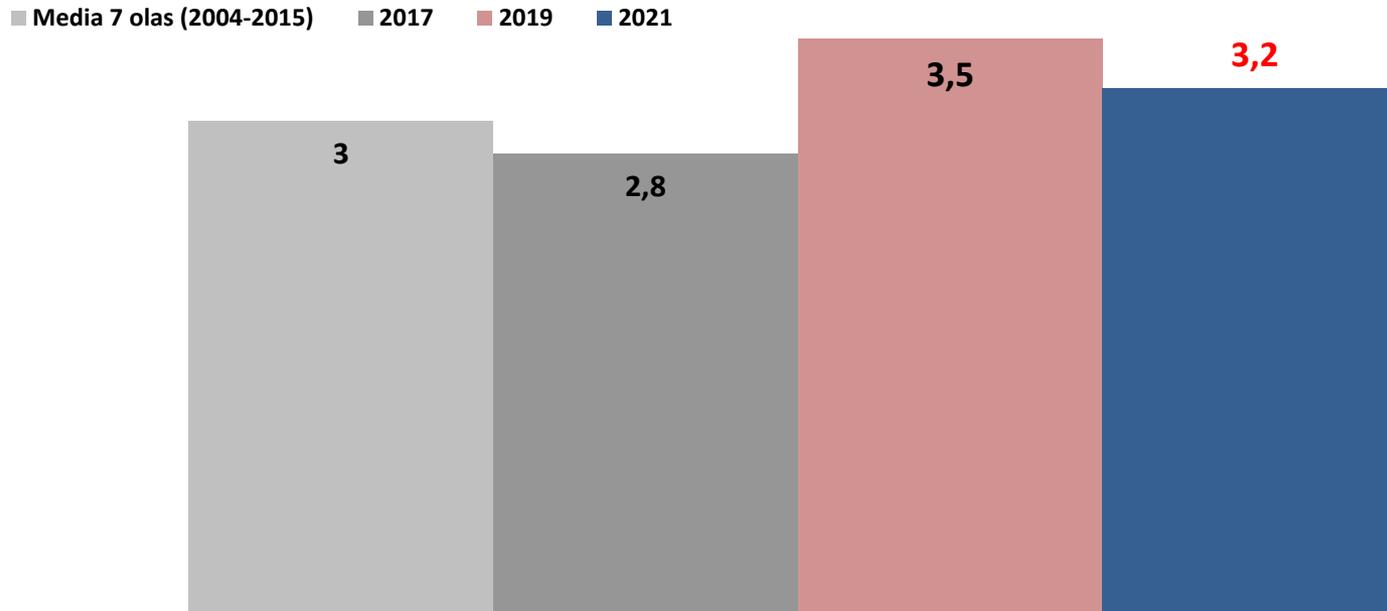


Valoración Pisos apoyo,  
Centros patología dual,  
Comunidades terapéuticas y  
SOL



## Valoraciones PISOS DE APOYO COMO COMPLEMENTO AL TRATAMIENTO DEL CAD

Datos en medias. Escala: 0=Muy mala a 5=Excelente  
Base han estado en pisos (39) Excluidos No sabe/No contesta

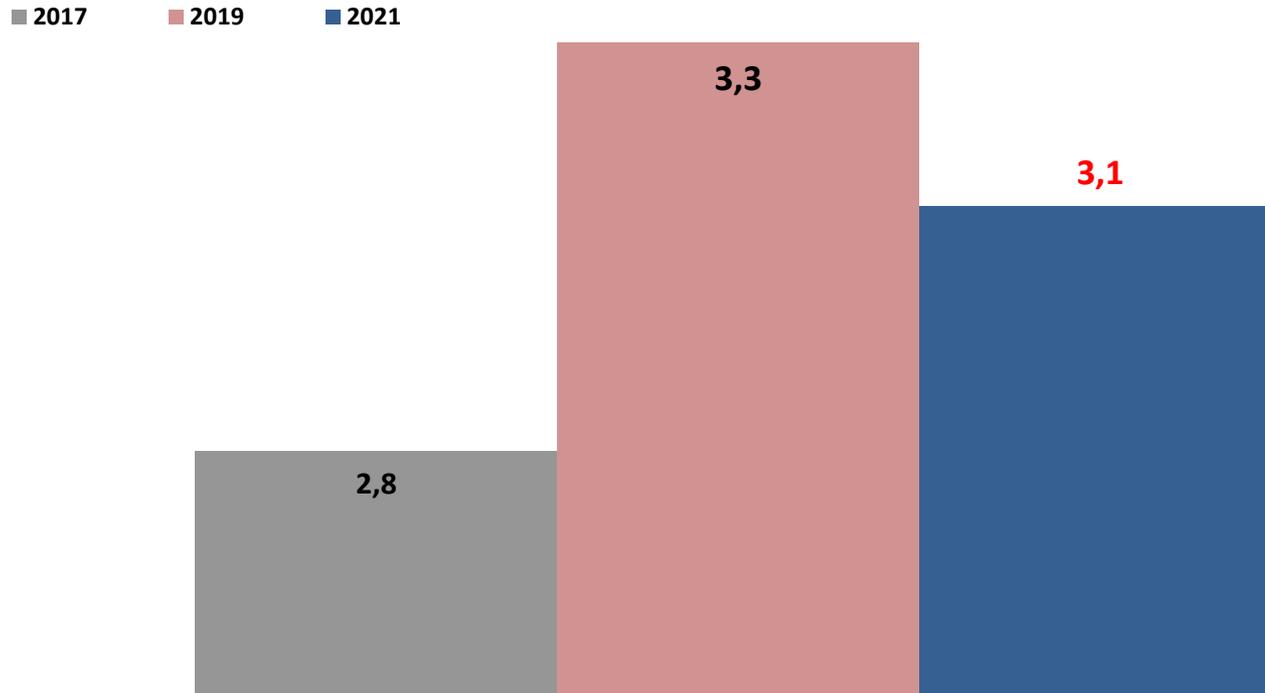


La valoración global de los Pisos de apoyo desciende con respecto al 2019 pero continúa por encima de la media global de las olas precedentes



## Valoraciones PISOS DE APOYO A LA RESINSERCIÓN

Datos en medias. Escala: 0=Muy mala a 5=Excelente  
Base han estado en pisos (22) Excluidos No sabe/No contesta

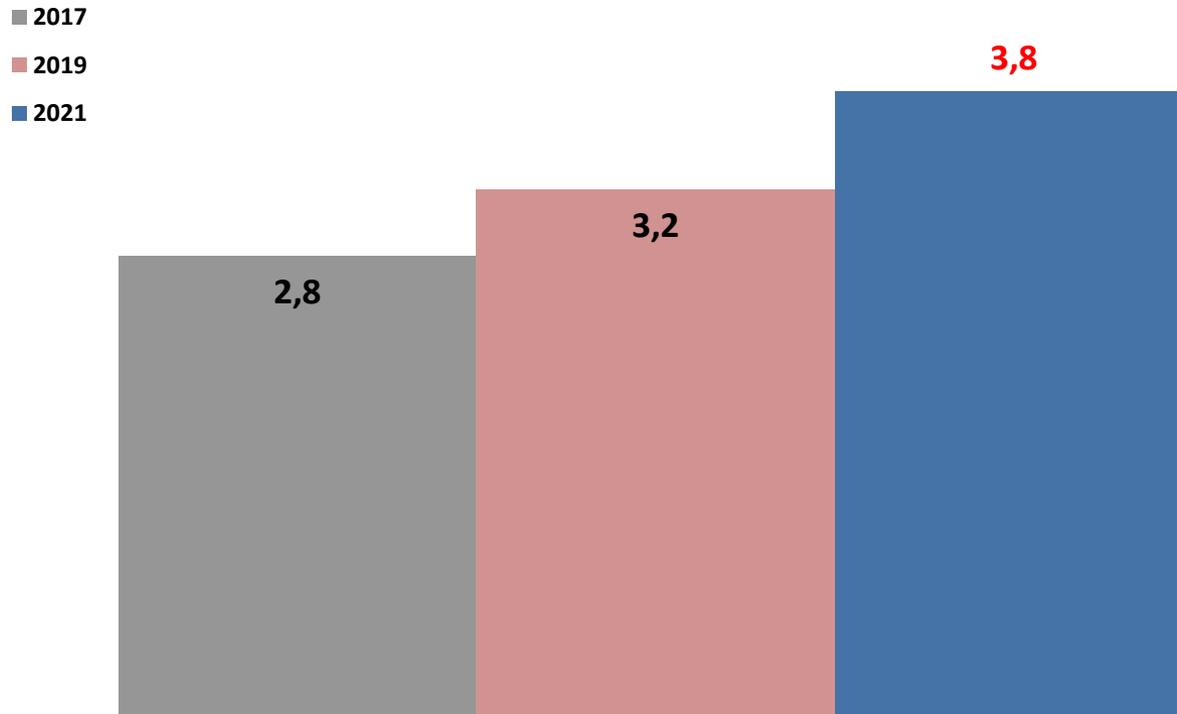


Al igual que en los pisos de apoyo como complemento al tratamiento, la valoración global de los pisos de apoyo a la reinserción desciende con respecto al 2019, pero continua por encima de la media global de las olas precedentes.



## Valoraciones COMUNIDAD TERAPEÚTICA

Datos en medias. Escala: 0=Muy mala a 5=Excelente  
Base han estado CT (74) Excluidos No sabe/No contesta



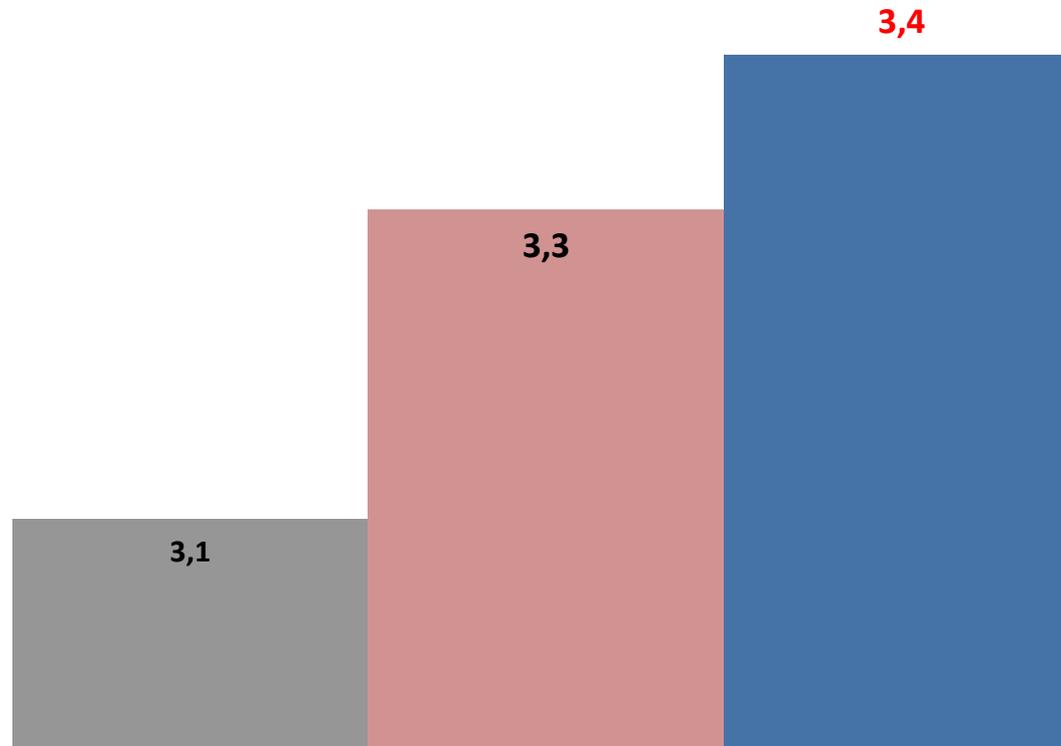
La valoración de las Comunidades terapéuticas asciende significativamente hasta el 3,8 de media, el mejor dato de la serie.



## Valoraciones CENTROS PATOLOGÍA DUAL

Datos en medias. Escala: 0=Muy mala a 5=Excelente.  
Base han estado CPD (33) Excluidos No sabe/No contesta

- 2017
- 2019
- 2021

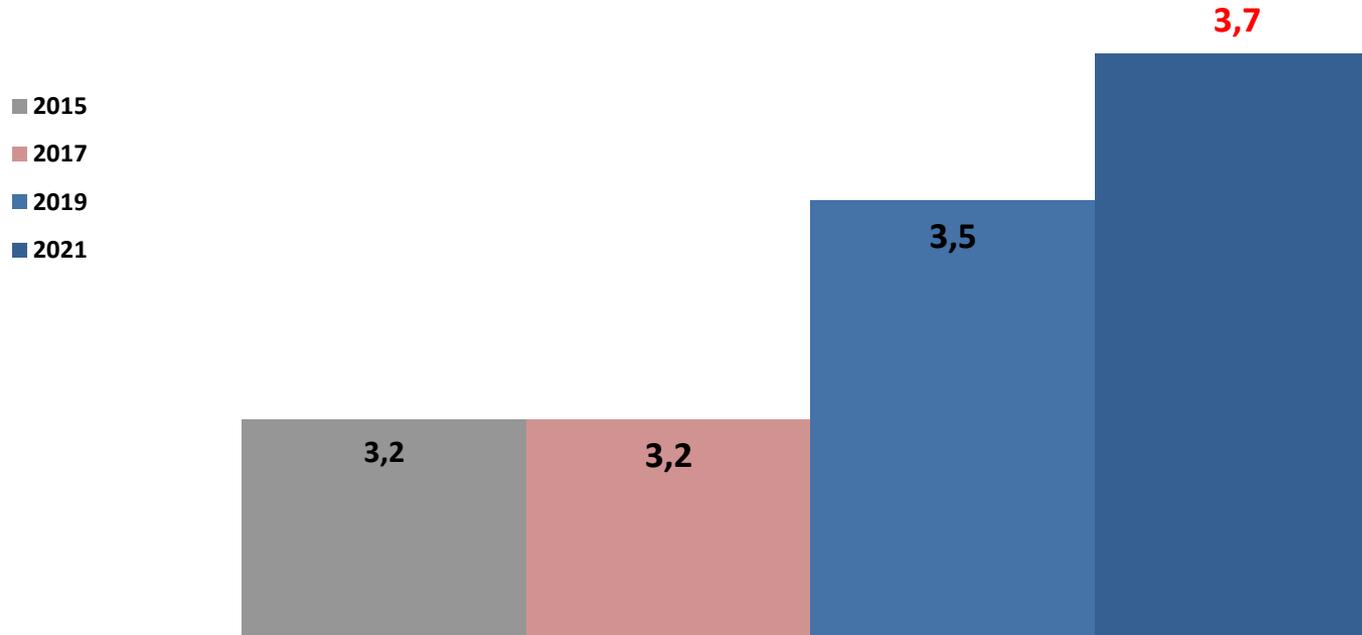


Ligero ascenso de la nota media con respecto al 2019 (de 3,3 a 3,4) con respecto al 2019 de los centros de patología dual.



## Valoraciones SERVICIO ORIENTACIÓN LABORAL Y TALLERES O CURSOS

Datos en medias. Escala: 0=Muy mala a 5=Excelente  
Base han estado en SOL o talleres y cursos (80) Excluidos No sabe/No contesta



La valoración global del SOL se incrementa hasta el 3,7 de valoración media con respecto al 2019, el dato más alto del conjunto de las oleadas.

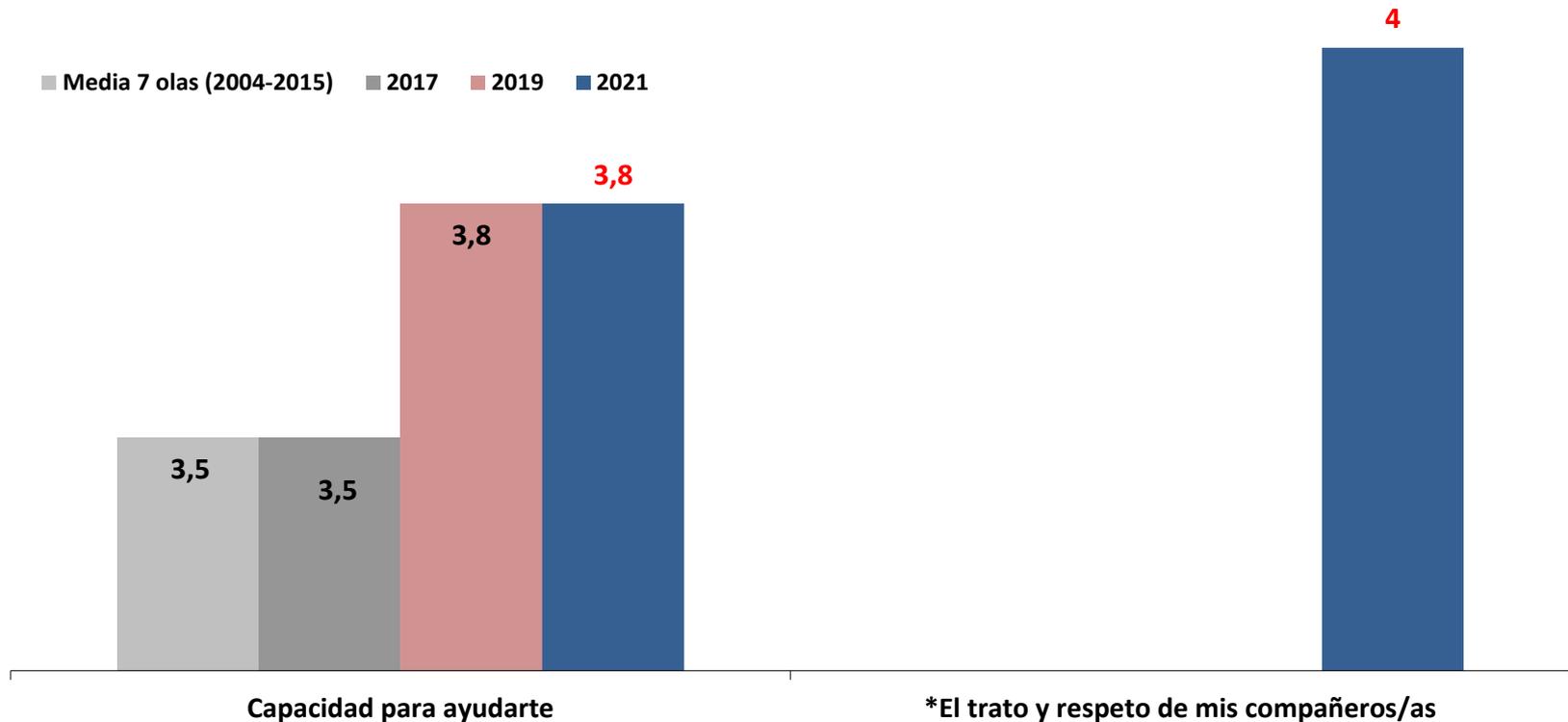


# Valoración terapias de grupo y dispensación de metadona



## Valoraciones SESIONES DE TERAPIA DE GRUPO

Datos en medias. Escala 0=muy mala a 5=excelente  
Base acuden a terapia de grupo (119). Excluidos No sabe/No contesta



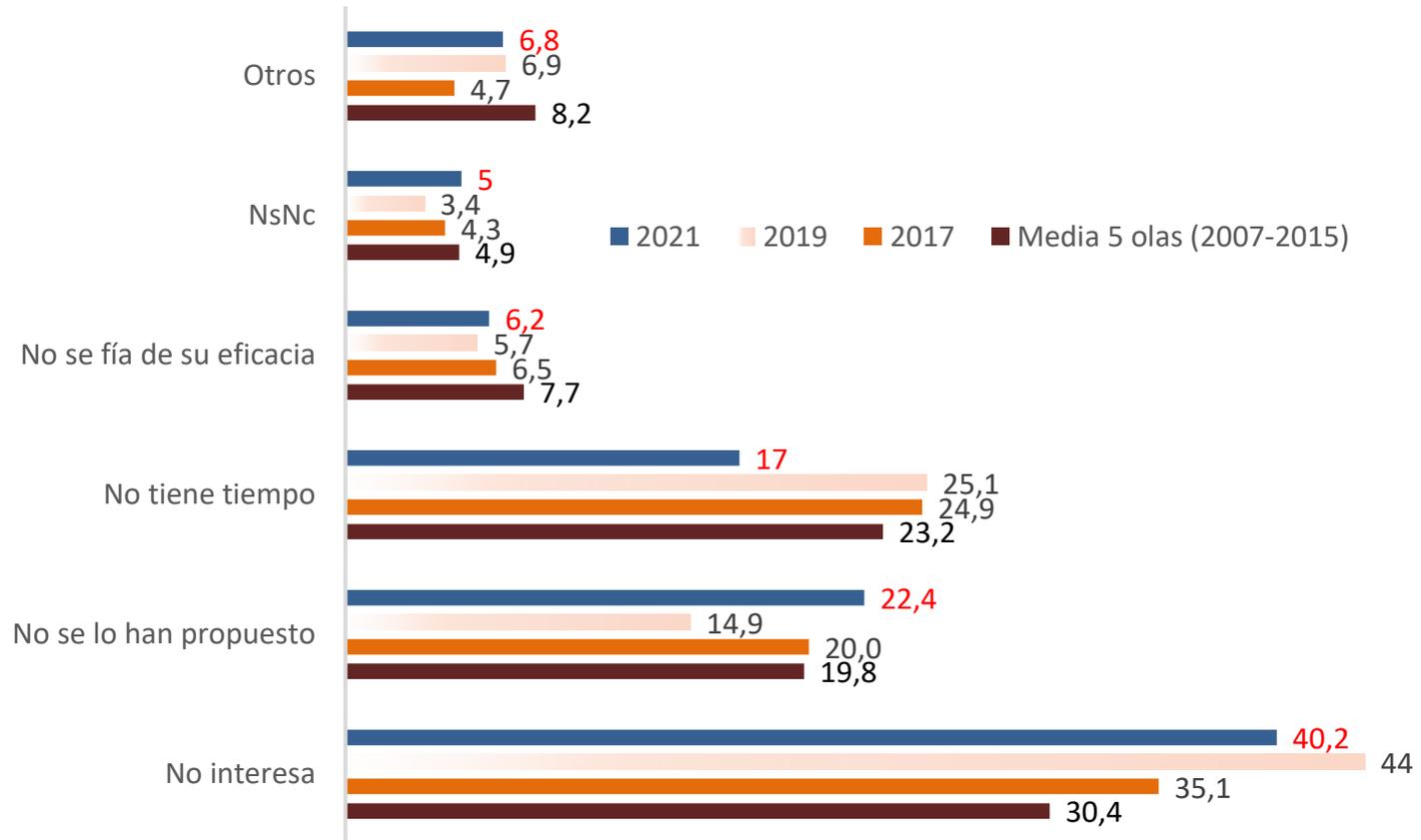
Aproximadamente, un tercio de los usuarios/as acuden a terapia de grupo. La media de la valoración en cuanto a su capacidad de ayuda se mantiene con respecto al 2019. La valoración del trato recibido por los compañeros/as alcanza el 4 de nota media.

\* Pregunta de nueva incorporación



## MOTIVOS NO ACUDE A TERAPIA DE GRUPO

Datos en porcentaje. Base no acuden a terapia grupo (241) Respuesta múltiple



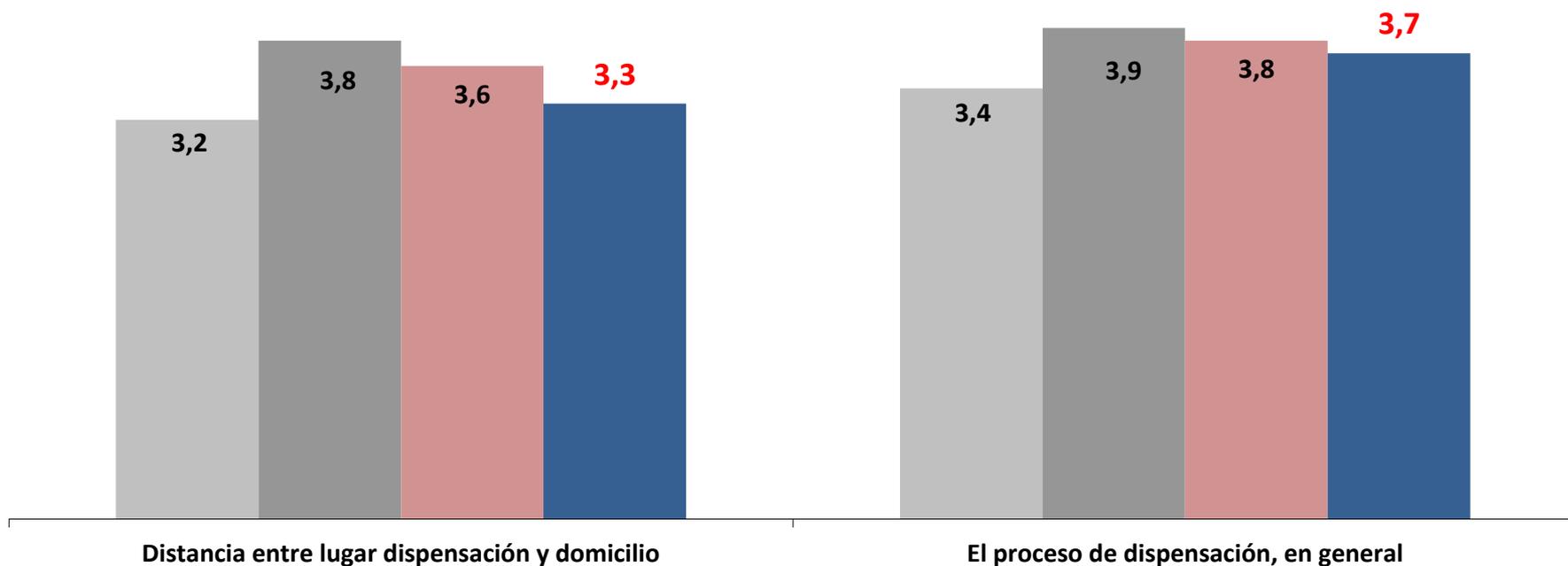
La estructura de los motivos para no acudir a las terapias no sufre grandes variaciones de año en año. Prima el “no interesa”, aunque este año baja hasta el 40,2% o “no tiene tiempo”(el 17%) y aumenta significativamente con respecto al 2019 “no se lo han propuesto” (con el 22,4% de menciones)



## Valoraciones DISPENSACIÓN DE METADONA

Datos en medias. Escala: 0=Muy mala a 5=Excelente  
Base en tratamiento con metadona (92) Excluidos No sabe/No contesta

■ Media 7 olas (2004-2015) ■ 2017 ■ 2019 ■ 2021



Las valoraciones sobre la distancia entre el lugar de dispensación de metadona y el domicilio y el proceso de dispensación descienden con respecto al año 2019, especialmente la distancia entre lugar de dispensación y domicilio y menos la valoración general del proceso.

Los usuarios del CAD de Latina valoran mejor ambos elementos.



# Valoración prioridades Plan de Adicciones 2022-2026



## VALORACIÓN PRIORIDADES PLAN DE ADICCIONES

Escala: 1=Nada importante a 5=Muy importante. Datos en porcentajes (escala agrupada).  
Base total muestra (360)



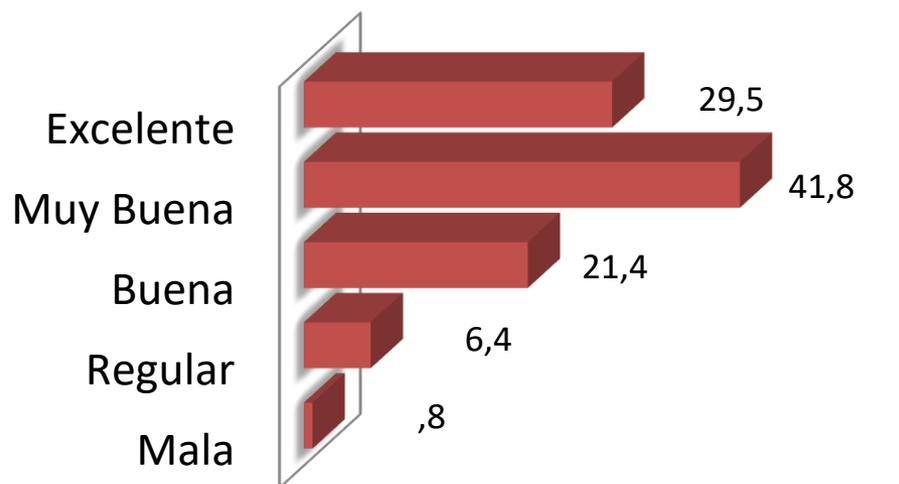
Todas las acciones son valoradas como muy importantes por más del 80% de entrevistados, en especial, dar a la ciudadanía más información de programas y recursos, facilitar el acceso a recursos de inserción social e incrementar la atención terapéutica individual.



# Fidelización

## MODELO DE RIESGO Y FIDELIZACION

Riesgo y Fidelización basado en SATISFACCION GENERAL CON EL CAD  
Descripción de los colectivos de fidelización y riesgo



Zona Fidelización  
(Excelente+Muy buena)

**2021: 71,3%**

2019: 66,5%

2017: 59,6%

2015: 69,3%

2013: 70,7%

2011: 65,2%

2010: 57,9%

2009: 67,7%

2007: 59,1%

Zona Riesgo  
(Buena+mala+muy mala)

2021: 28,6%

2019: 33,5%

2017: 40,4%

2015: 30,7%

2013: 29,3%

2011: 34,8%

2010: 42,2%

2009: 31,7%

2007: 40,9%

El número de fidelizados asciende casi 4,8 puntos porcentuales con respecto al año 2019

## MODELO DE RIESGO Y FIDELIZACION

Riesgo y Fidelización basado en SATISFACCION GENERAL CON EL CAD  
Perfil de los colectivos de fidelización y riesgo en variables significativas.

✓ **Menos fidelizados (buena, regular, mala y muy mala)**

**Hombres**

**Usuarios/as tratados por heroína/cocaína**

**Estudiantes o pensionistas/jubilados**

**Con estudios básicos o sin estudios**

**Usuarios/as de los centros de Hortaleza y Arganzuela**

✓ **Más fidelizados (excelente + muy buena)**

**Mujeres**

**Usuarios/as tratados por alcohol**

**Trabajan o está en paro**

**Con estudios medios o superiores**

**Usuarios/as de los centros de San Blas y Latina.**

# Reflexiones finales



## REFLEXIONES FINALES

El nivel de satisfacción general de los usuarios de los CADS se incrementa en la media global con respecto a la oleada de 2019 y han aumentado las valoraciones de “excelente” (del 25,5% al 29,5%); en consonancia, todas las valoraciones de aspectos del servicio, instalaciones y demás también tienden a incrementarse.

Este aumento de las valoraciones de aspectos generales del servicio que se presta se correlaciona con las notas medias otorgadas a los profesionales que, en general, suben muy ligeramente. Los únicos aspectos en los que la nota media desciende es en la valoración de los pisos, tanto los de complemento al tratamiento como en los de apoyo a la reinserción, la percepción de seguridad que los centros proporcionan y el proceso de dispensación de metadona.

Por otro lado, en general, y al igual que en el año 2019, se considera de forma mayoritaria que el número de profesionales es suficiente o más que suficiente para atender las necesidades de los usuarios. El perfil profesional que más parece estar en carestía en los centros es el de psicólogo/a, aspecto que parece recurrente ola tras ola.



## REFLEXIONES FINALES

En cuanto a la importancia de las distintas acciones propuestas para la revisión del plan de adicciones 2022-2026, no parece que los y las usuarias discriminen mucho unas de otras y a casi todas se les adjudica una gran importancia.