

TITULO DEL ESTUDIO.

Encuesta de Satisfacción de los usuarios del Centro Joven.

ÓRGANO PROMOTOR.

Madrid Salud

OBJETIVOS DEL ESTUDIO:

GENERAL

Conocer el grado de satisfacción de los usuarios del Centro Joven año 2010.

ESPECÍFICOS:

Conocer el perfil del usuario que acude al Centro.

Conocer los canales de información hasta llegar al Centro.

Identificar los motivos de consulta y la elección del Centro

Conocer la satisfacción sobre diferentes aspectos del Centro Joven en función de los criterios de calidad

Valorar la evolución de la atención en el tiempo.

Conocer si resolvemos la demanda que nos plantean los usuarios.

Proponer acciones de mejora.

UNIVERSO:

N= 16.128 usuarios.

TAMAÑO MUESTRAL: n=375

PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO:

Muestreo aleatorio sistemático.

ERROR DE MUESTREO: Para un nivel de confianza del 95%, $p=q=0,5$, el error muestral es del $\pm 5\%$ en el supuesto de muestreo aleatorio simple.

METODO DE RECOGIDA:

Se utilizó un cuestionario estructurado en papel.

La encuesta se entregó al adolescente o joven para su autocumplimentación una vez finalizada la consulta; si la consulta se realizó en pareja, se alternó el miembro de la pareja.

Se entregó a uno de cada dos usuarios y se depositó en el lugar habilitado para ello en recepción.

PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:

Del 11-01-2011 al 7-03-2011