
CALIDAD Y SATISFACCIÓN EN LOS C.A.D

Informe de resultados oleada 2013

Madrid Salud. Instituto de Adicciones

Octubre 2013

INDICE

- 1.-Antecedentes
- 2.-Objetivos
- 3.-Metodología y Muestra
- 4.-Resultados

- I.-Valoración general del CAD
- II.-Valoración aspectos del servicio e instalaciones
- III.-Valoración de los profesionales
- IV.-Riesgo y fidelización
- V.-Reflexiones Finales

ANTECEDENTES

1.-Antecedentes

El Instituto de Adicciones, dependiente del organismo autónomo Madrid Salud tiene como finalidad la gestión de las políticas municipales en materia de drogodependencias y otros trastornos adictivos en la ciudad de Madrid.

Uno de los servicios ofertados por este organismo son los centros de atención a drogodependientes (CAD,S), de los cuales el citado organismo posee siete repartidos en diversos distritos de la ciudad. En concreto, los CAD,S se encuentran en Arganzuela, Hortaleza, Latina, Tetuán, San Blas, Vallecas y Villaverde.

Desde el año 2004, el Instituto de Adicciones elabora una encuesta de satisfacción de usuarios de estos CAD,S, con el fin de adecuar su oferta de servicios y la calidad de los mismos a los compromisos que figuran en la carta de servicios del Instituto de Adicciones de Madrid Salud

1.-Antecedentes

En esta Carta de Servicios se establecen de manera nítida los compromisos de calidad a alcanzar, medidos a través de una serie de indicadores de valoración tanto de instalaciones como de los profesionales (trato recibido, amabilidad, confidencialidad de datos, conocimientos de profesionales, entre otros elementos) que determinan los niveles de satisfacción de los usuarios de estos centros.

Para ello, se han realizado distintas oleadas de estudios de satisfacción, concretamente en los años 2004, 2007, 2009, 2010, 2011 que suponen la base de partida para un estudio que con periodicidad regular evalúe el cumplimiento de los compromisos de calidad del Instituto de Adicciones.

OBJETIVOS

2.-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 2013 y establecer un marco comparativo con las precedentes.

Los **objetivos específicos** son:

Medición de los diversos elementos (materiales y humanos) 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 y Servicio de Orientación Laboral (SOL)

METODOLOGIA Y MUESTRA

3.-Muestra

Universo: Usuarios de los Centros de Atención a Drogodependientes

Población: Personas en tratamiento por consumo de Alcohol, Heroína o Cocaína al menos durante tres meses.

Diseño Muestral:

En este año 2013, al igual que en oleadas anteriores, se planteó una **afijación proporcional** por centro, sustancia, edad y sexo, según los datos facilitados por el Instituto de Adicciones con fecha de septiembre 2013.

De esta manera, resulta innecesaria la ponderación posterior de los datos, obteniéndose una muestra fiel al universo real de usuarios.

Tamaño muestral: 366 entrevistas

Error muestral: asumiendo MAS y $p=q=0,50$, el error para los datos globales es del $\pm 5,2\%$

Tipo de entrevista: personal en el CAD, mediante sistema CAPI.
(Computer Assistant Personal Interview)

3.-Muestra

DESCRIPCION MUESTRA Y UNIVERSOS AÑO 2013

Sexo	Muestra		Universo
Hombres	79%	289	78.8%
Mujeres	21%	77	21.2%
Total	100%	366	100%

Sustancias	Muestra		Universo
Heroína	41%	150	41.6%
Cocaína	21.9%	80	21.8%
Alcohol	37.2%	136	36.6%
Total	100%	366	100%

Por primera vez en CAD	Muestra	
Si	56.8%	208
No	42,9%	158
Total	100	366

CAD	Muestra		Universo
ARGANZUELA	16.4%	60	16,3%
HORTALEZA	13.7%	50	14,0%
LATINA	13.7%	50	13,5%
SAN BLAS	15.3%	56	15,3%
TETUÁN	13.9%	51	14,2%
VALLECAS	14.5%	53	14,7%
VILLAVERDE	12.6%	46	12,1%
Total	100%	366	100%

3.-Muestra

DESCRIPCION MUESTRA Y UNIVERSOS AÑO 2013

Ocupación	Muestra	
Trabaja	27.3	100
En paro	56.6	207
Estudiante	1.6	6
Pensionista	12.8	47
Ns/Nc	1.6	6
Total	100%	366

Estudios	Muestra	
Sin estudios	8.8	32
Primaria (EGB, ESO)	46.3	169
Secundarios (BUP,FP)	35.1	128
Medios	5,2	19
Superiores	4.6	17
Total	100%	366

Edades	Muestra		Universo
Hasta 19 años	1,1%	4	2,1%
entre 20 y 24 años	3,0%	11	3,1%
entre 25 y 29 años	6,3%	23	5,5%
entre 30 y 34 años	9,6%	35	9,1%
entre 35 y 39 años	14,5%	53	13,2%
entre 40 y 44 años	18,9%	69	18,8%
45 o más años	46,7%	171	48,3%
Total	100%	366	100%

RESULTADOS

I.-VALORACIÓN GENERAL DEL CAD

I.-Valoración General del CAD

Motivos para acudir al CAD

Datos en porcentajes



Casi el 57% de los entrevistados manifiesta acudir al CAD por voluntad propia, porcentaje que se eleva en comparación con oleadas pasadas sin llegar al 64% del año 2009; desciende los que declaran haberlo hecho por sugerencia de otros y solo un 7% declara obligación de acudir al centro, proporción similar en todas las olas.

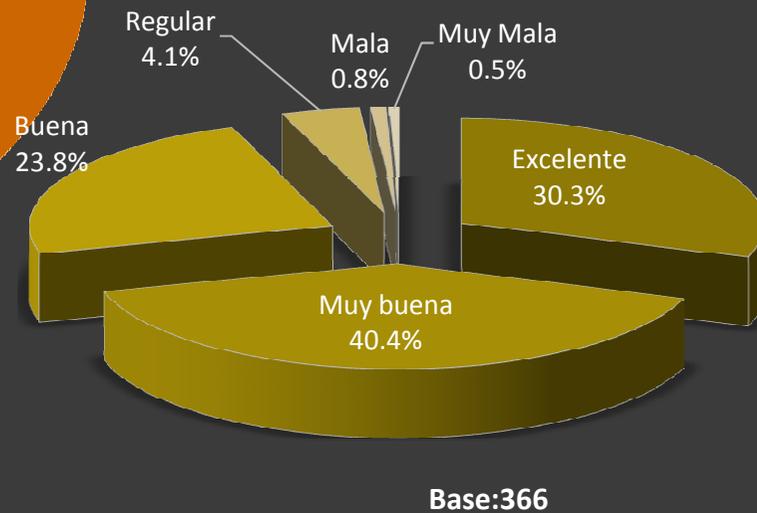
No existen diferencias significativas en función de los diferentes perfiles

I.-Valoración general del CAD

SATISFACCIÓN GENERAL CON EL CAD

Datos en medias y porcentajes

Escala 0=Muy mala a 5=Excelente. Excluidos No sabe/No contesta



	2004	2007	2009*	2010	2011	2013
Media	3,7	3,7	3,8	3,6	3,8	3,9
	Distribuciones Porcentuales					
Top 2 (Excelente+Muy buena)	58%	58,8%	68,1%	57,9%	65,3%	70,7%
Excelente	20	21.9	27.7	18,0	23	30.3
Muy buena	38	36.9	40.4	39,9	42,3	40.4
Buena	34	29.6	24.2	35,5	28,5	23.8
Regular	7	8.3	6.6	5,3	5,7	4.1
Mala	1	2.8	0.3	0,6	0,3	0.8
Muy mala	-	-	0	0,8	0,3	0.5

La media de satisfacción (3,9) se incrementa ligeramente con respecto al año 2011, alcanzando el nivel de satisfacción declarado más alto de toda la serie. La puntuación de “excelente” aumenta en poco más de 7 puntos porcentuales (del 23 al 30.3 de esta oleada).

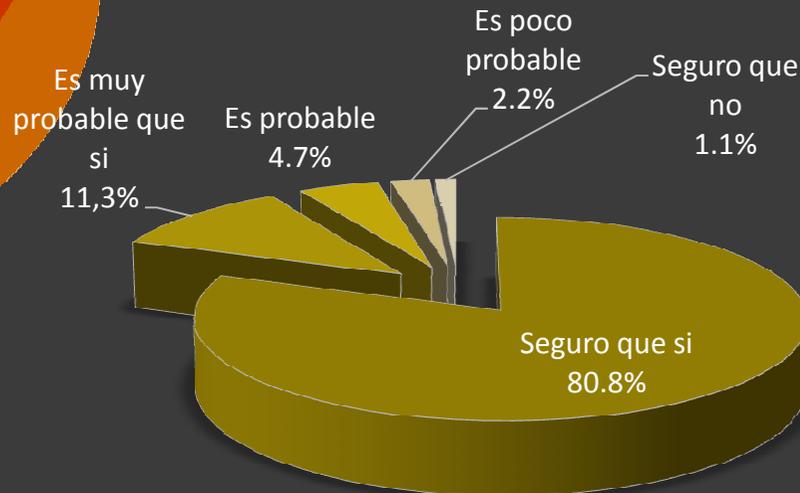
Como viene ocurriendo históricamente, los usuarios tratados por adicción a heroína muestran menores niveles de satisfacción de manera estadísticamente significativa y su nota media alcanza el 3.75

I.-Valoración general del CAD

Probabilidad de RECOMENDACIÓN DEL CAD

Datos en porcentaje

Excluidos No sabe/No contesta



Base:366

	2004	2007	2009	2010	2011	2013
	Distribuciones Porcentuales					
Top 2 (Seguro que si + es probable que si)	91	84,4	91,5	89,7	92,1	92.1
Seguro que si	78	76,4	70,1	61,0	69,1	80.8
Es muy probable que si	13	8,0	21,4	28,7	23	11.3
Es probable	6	7,0	6,6	5,9	5,4	4.7
Es poco probable	3	1,7	0,8	1,7	0,5	2.2
Seguro que no	1	5,4	1,1	2,8	1,4	1.1

Se incrementa de forma sensible –más de 10 puntos porcentuales- el porcentaje de entrevistados que “seguro si” recomendaría el centro (del 69,1% al 80.8%).

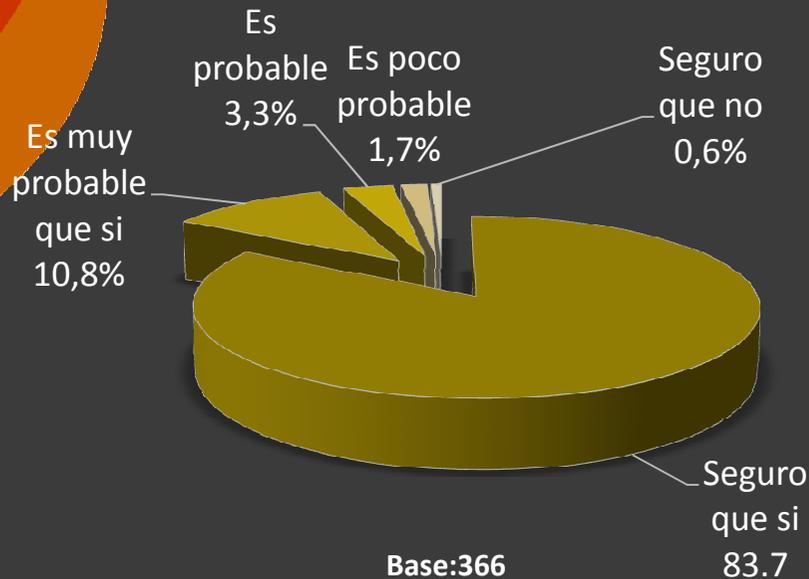
No existen diferencias significativas entre los diferentes perfiles de usuarios

I.-Valoración general del CAD

Probabilidad CONTINUIDAD DE TRATAMIENTO EN EL CAD

Datos en porcentaje

Excluidos No sabe/No contesta



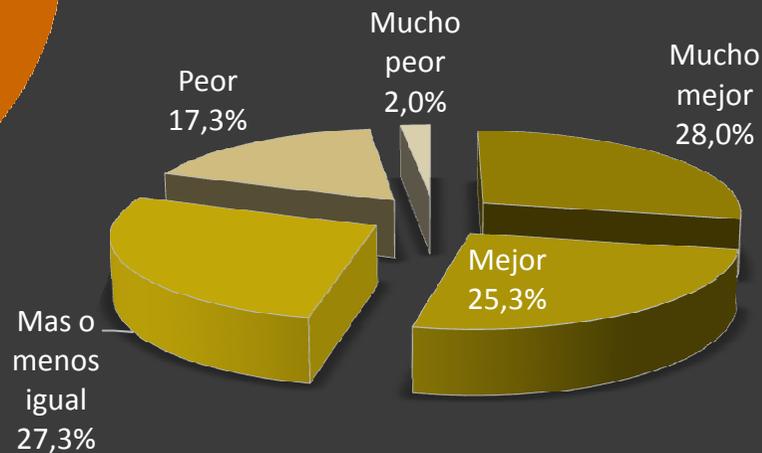
	2004	2007	2009	2010	2011	2013
	Distribuciones porcentuales					
Top 2 (Seguro que si+es probable que si)	89	91,4	93,1	91,8	93,8	94.5
Seguro que si	73	76,1	75,8	69,9	72,4	83.7
Es muy probable que si	16	15,3	17,3	21,9	21,4	10.8
Es probable	8	4,3	4,7	6,5	4,1	3.3
Es poco probable	3	1,8	0,3	1,1	0,5	1.7
Seguro que no	1	1,5	0	0,6	0,5	0.6

La disposición a continuar el tratamiento en el CAD es mayoritaria y ligeramente superior a la del año 2011; más del 94% declaran que “seguro si” o “muy probable” la continuación del tratamiento hasta su conclusión.

I.-Valoración general del CAD

Valoraciones COMPARATIVA CON OTROS CENTROS

Datos en porcentaje, excluidos No sabe/ No contesta



Base:154 (han acudido a otros centros)

En conjunto, aumenta ligeramente el porcentaje de entrevistados que declaran que el CAD al que acuden es “mucho mejor” o “mejor” que los centros donde han estado. Al mismo tiempo, se produce cierta polarización en el posicionamiento, al aumentar levemente también el % de entrevistados que declara que es “peor”

No existen diferencias significativas entre los distintos perfiles.

	2004	2007	2009	2010	2011	2013
Top 2 (Mucho mejor+bastante mejor)	63	54,8	44,7	35,9	49,1	53.3
Mucho mejor	32	28,2	18,2	13,8	16,4	28.0
Mejor	31	26,6	26,5	22,1	32,7	25.3
Mas o menos igual	28	17,6	38,2	44,1	30,8	27.3
Peor	9	10,2	8,2	13,8	14,5	17.3
Mucho peor	1	2,2	3,5	6,2	3,8	2.0
Bottom 2 (Mucho peor+peor)	10	12,4	11,7	20,0	18,3	19.3

Conclusiones capítulo I

La nota de satisfacción se incrementa con respecto a la oleada del año 2010 de forma muy ligera y alcanza el 3,9 de media, siendo la más alta de la serie histórica.

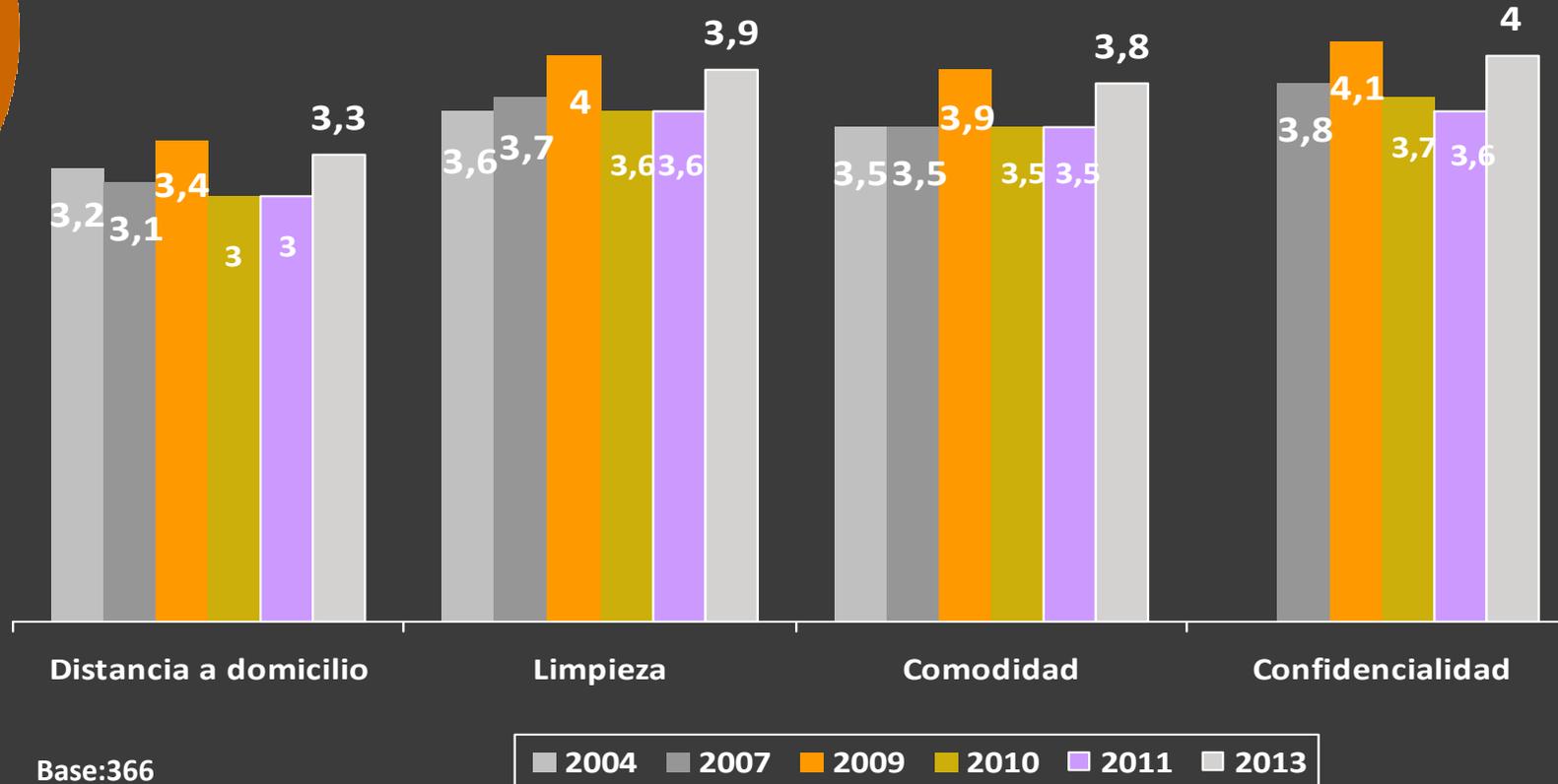
Esta nota de satisfacción es alta y conecta con el incremento de la recomendación del CAD (algo más del 80% lo haría con total seguridad) y también en una mayoritaria disposición a continuar el tratamiento hasta su conclusión (un 94.5% manifiesta que “sí, con seguridad” o “probablemente sí”). Por otro lado, la comparativa con otros centros experimenta cierta polarización; se incrementa el porcentaje de usuarios que piensan que su centro es “mucho mejor” pero también el de los que piensan que es “peor”

II.- VALORACIÓN ASPECTOS DE SERVICIO E INSTALACIONES

II.-Valoración Aspectos del Servicio

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

Datos en medias. Escala: 0=Muy mala a 5=Excelente. Excluidos No sabe/No contesta



Todas las valoraciones se incrementan con respecto a oleada del 2011, aunque no alcanzan las medias del año 2009. Las mujeres valoran más positivamente la comodidad y limpieza de las instalaciones, sin que existan otras diferencias significativas

II.-Valoración Aspectos del Servicio

Valoraciones de la CAPACIDAD DEL CENTRO PARA PROPORCIONAR SEGURIDAD

Datos en medias y porcentajes

Excluidos No sabe/ No contesta



Base:366

	2004	2007	2009	2010	2011	2013
Media	3,5	3,6	3,9	3,7	3,7	3,9
Top 2 (Excelente+Muy buena)		53,2	72,2	60,8	59,1	65,8
Excelente		17,9	27,7	17,7	14,4	26,7
Muy buena		35,3	44,5	43,1	44,7	39,1
Buena		37,5	22,3	32,9	38,1	32,8
Regular		5,4	3	5,4	2,8	1,4
Mala		1,6	0,3	0,6	-	-
Muy mala	-	-	0,8	0,3	-	-

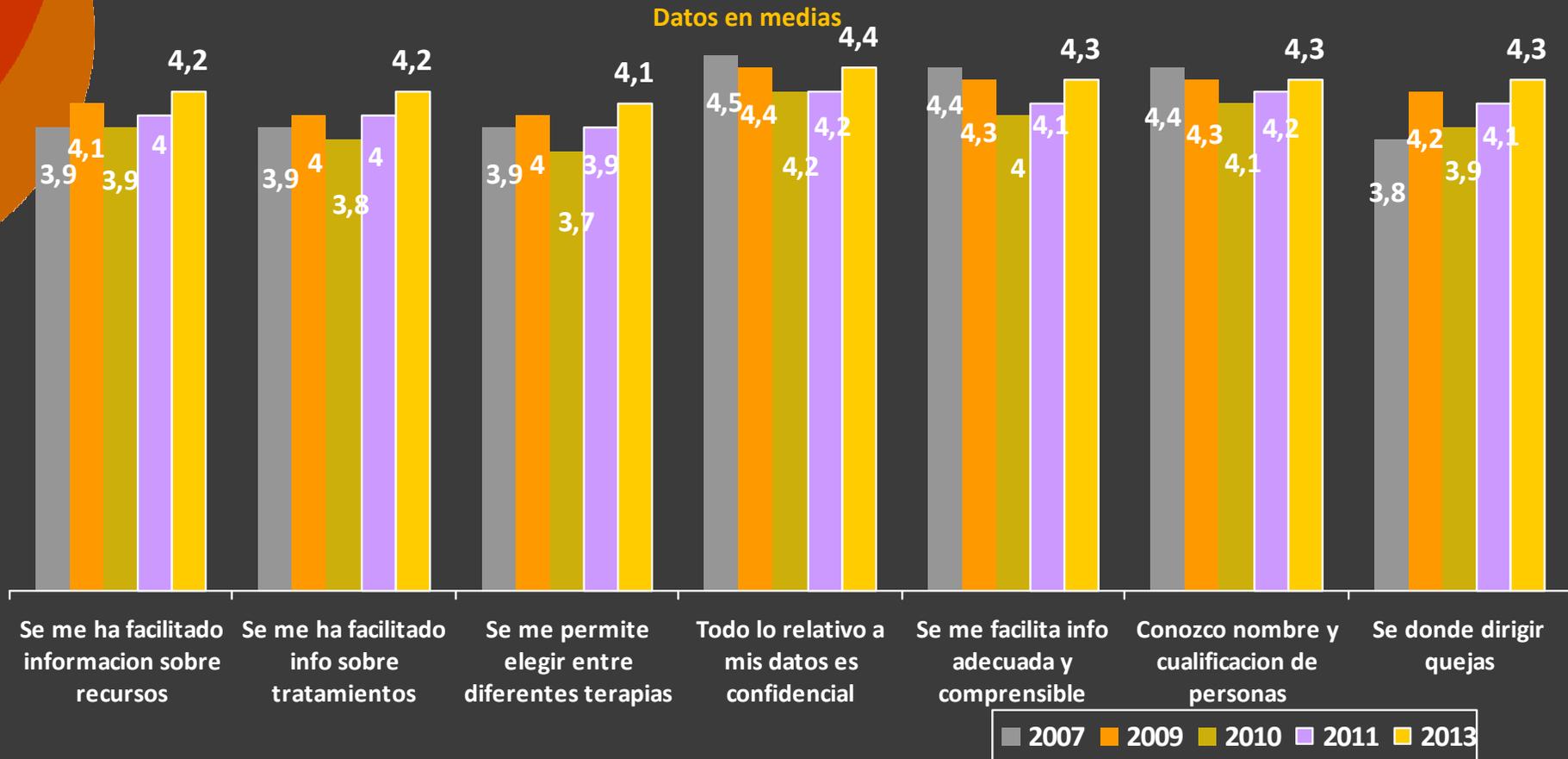
En relación con la percepción de la capacidad del centro para garantizar la seguridad de los usuarios, la nota media alcanza el **3,9** valor que supera el alcanzado en la oleada del año 2011 y que se sitúa en la media del año 2009.

Estudiantes y usuarios en paro valoran algo peor este elemento.

II.-Valoración Aspectos del Servicio

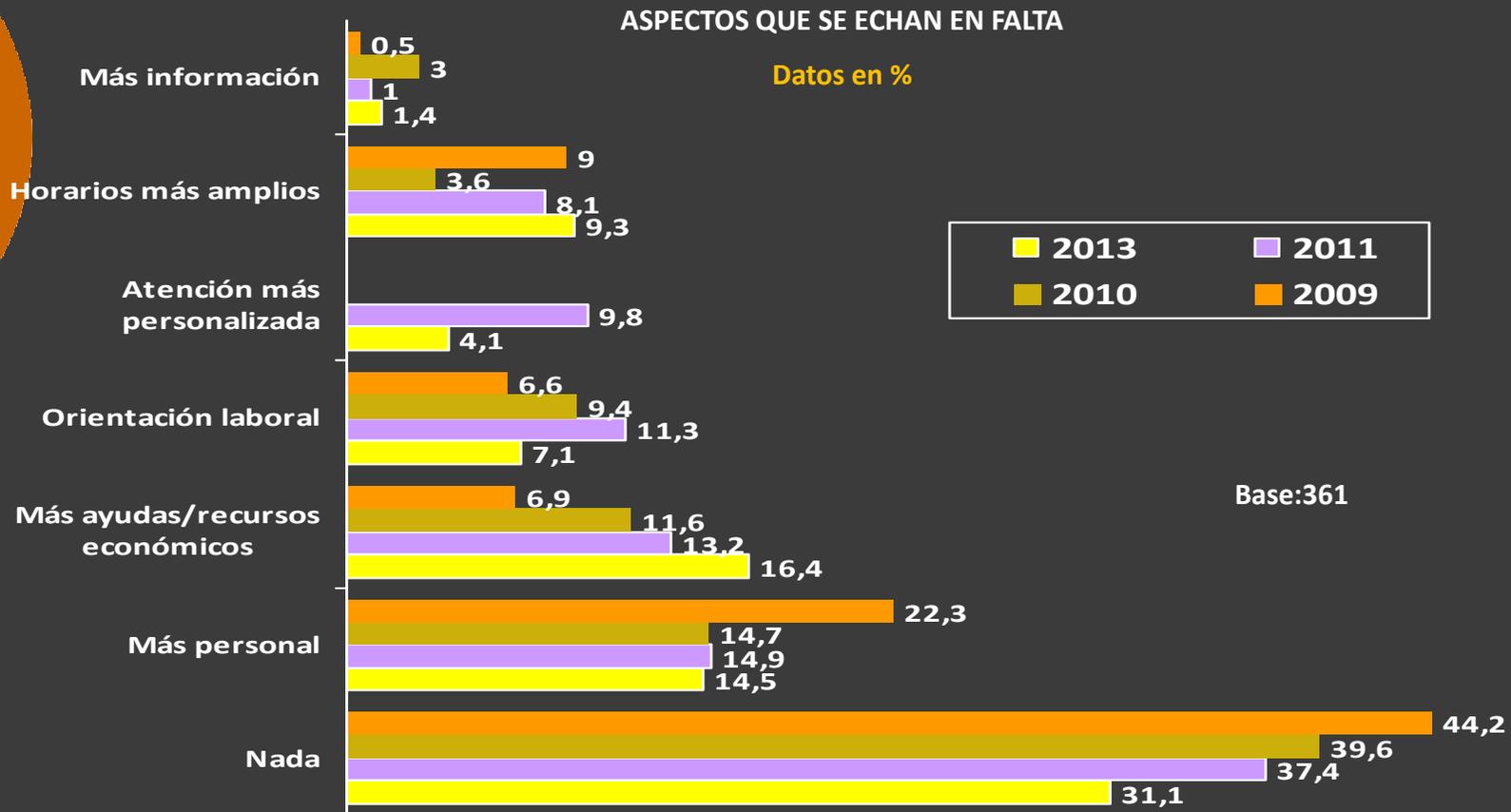
GRADO DE ACUERDO CON AFIRMACIONES

Escala: 1=Nada de acuerdo a 5=Muy de acuerdo. Excluidos No sabe/No contesta.



En cuanto al acuerdo con las afirmaciones, todas alcanzan valores medios superiores a los del año 2011 y a las del conjunto de las series, siendo estos incrementos de similar entidad

II.-Valoración Aspectos del Servicio



Los aspectos que se echan en falta siguen la línea de oleadas anteriores; “Nada, esta todo bien” sigue siendo, de nuevo, la mención con mayor porcentaje (el 31.1%) aunque desciende oleada tras oleada, seguido de la mención “mas personal”, con un 14.5% de menciones y la de “más recursos económicos” que experimenta un aumento hasta el 16,4% con respecto al 2011 y la demanda de horarios más amplios, algo que solicitan el 9,3% de usuarios

Conclusiones capítulo II

Las medias referidas a aspectos del servicio como comodidad de los centros, limpieza, distancia de los mismos al domicilio y confidencialidad del tratamiento de datos incrementan su notas medias de satisfacción con respecto a la medición del año 2011. También se incrementa la percepción que ofrece el centro de proporcionar seguridad al usuario del mismo.

El grado de acuerdo con afirmaciones relativas a la atención que se presta a los usuarios experimentan también incrementos, siendo las notas medias alcanzadas en esta oleada las más altas de la serie histórica.

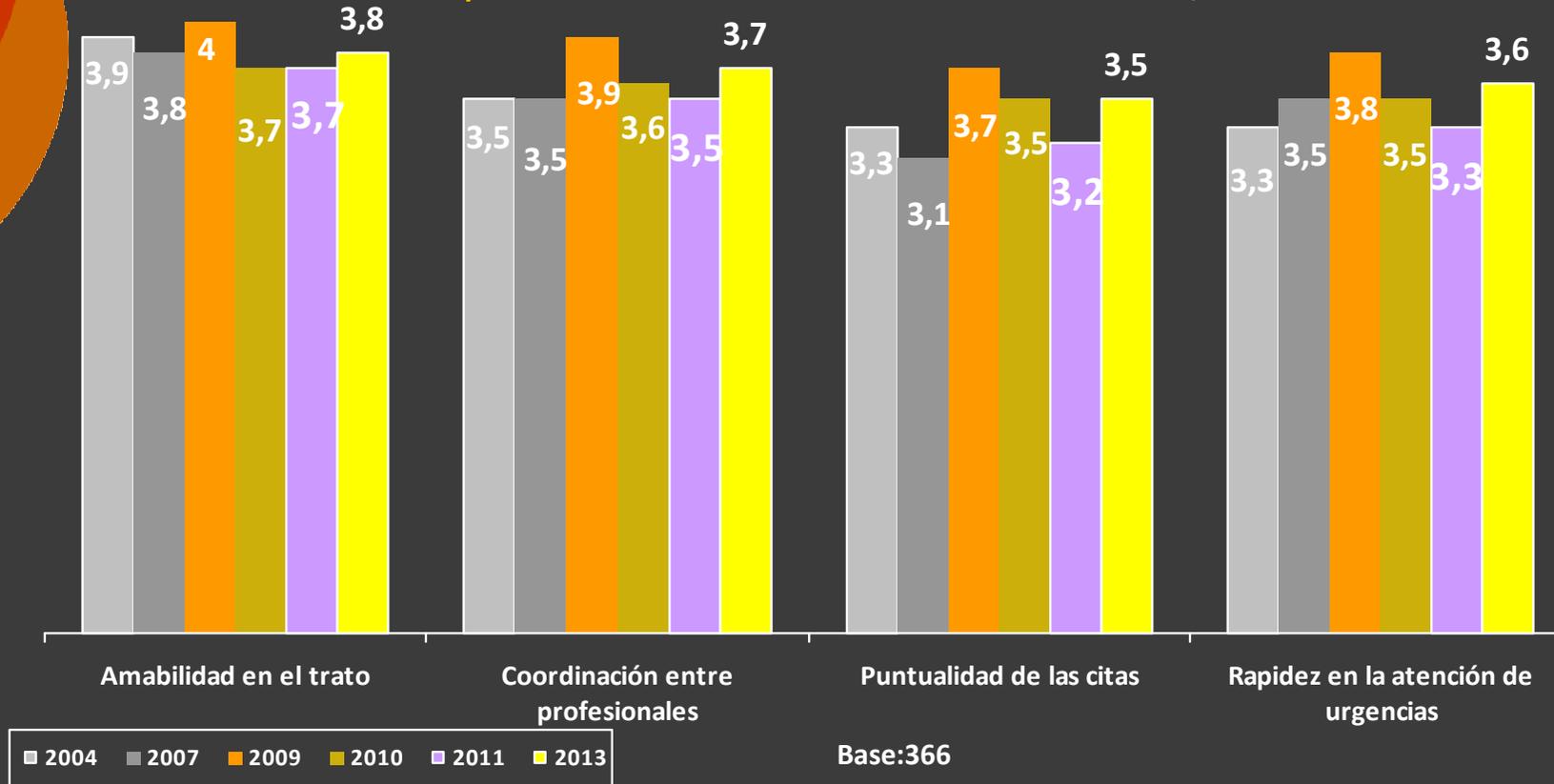
En cuanto a los aspectos que los usuarios demandan, las menciones más importantes se orientan hacia la consideración de que “nada, todo esta bien”, pero esta percepción se reduce año tras año. Las menciones más importantes no cambian esencialmente con respecto a la oleada anterior, ya que se pide “más personal” (un 14,5%) de menciones, y “mas ayudas/recursos económicos”(16% de usuarios que lo demandan) , por mencionar las dos más importantes.

III.-VALORACIÓN DE LOS PROFESIONALES

III.-Valoración Profesionales

Valoraciones generales de PROFESIONALES

Escala: 0=Muy mala a 5=Excelente. Datos en medias. Excluidos No sabe/No contesta

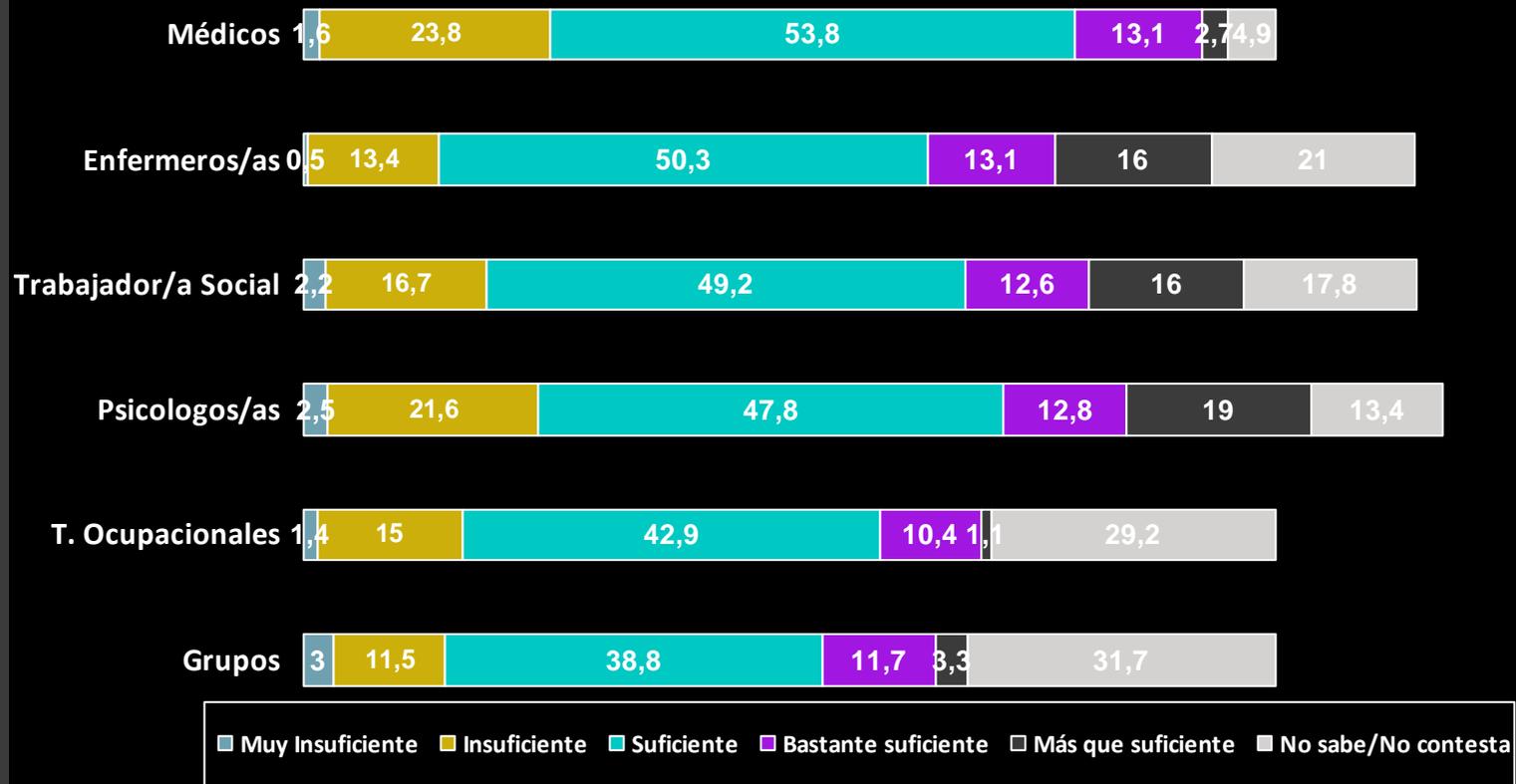


Las medias de valoraciones genéricas de aspectos relacionados con el servicio que proporcionan los profesionales aumentan ligeramente con respecto al año 2011. Las mujeres valoran mejor la puntualidad en las citas y la rapidez en la atención de urgencias y los usuarios en tratamiento por adicción a heroína tienden a otorgar notas medias más bajas en las cuatro variables analizadas, siendo estas diferencias significativas

III.-Valoración Profesionales

Grado de acuerdo con el NUMERO DE PROFESIONALES DISPONIBLES EN EL CAD

Escala: 1=Muy Insuficiente a 5=Más que suficiente. Datos en medias y porcentajes.

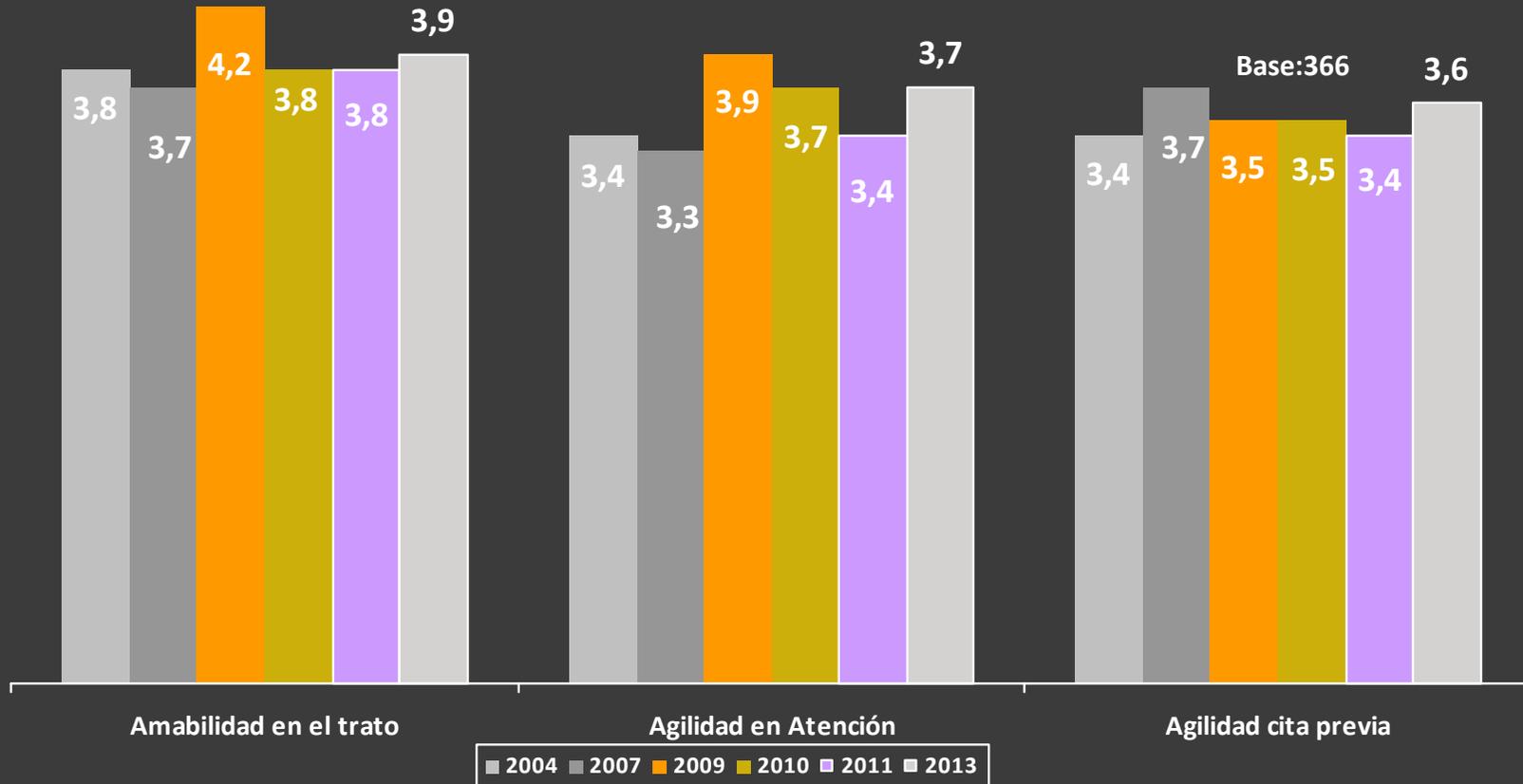


Acuerdo bastante generalizado en considerar que el número de profesionales en general es “suficiente”, “bastante” y/o “más que suficiente”, siendo los médicos/as y psicólogos/as los colectivos sobre los que se tiene una mayor percepción de escasez.

III.-Valoración Profesionales

Valoraciones PERSONAL DE RECEPCIÓN Y CITA PREVIA

Escala: 0=Muy mala a 5=Excelente. Datos en medias. Excluidos No sabe/No contesta

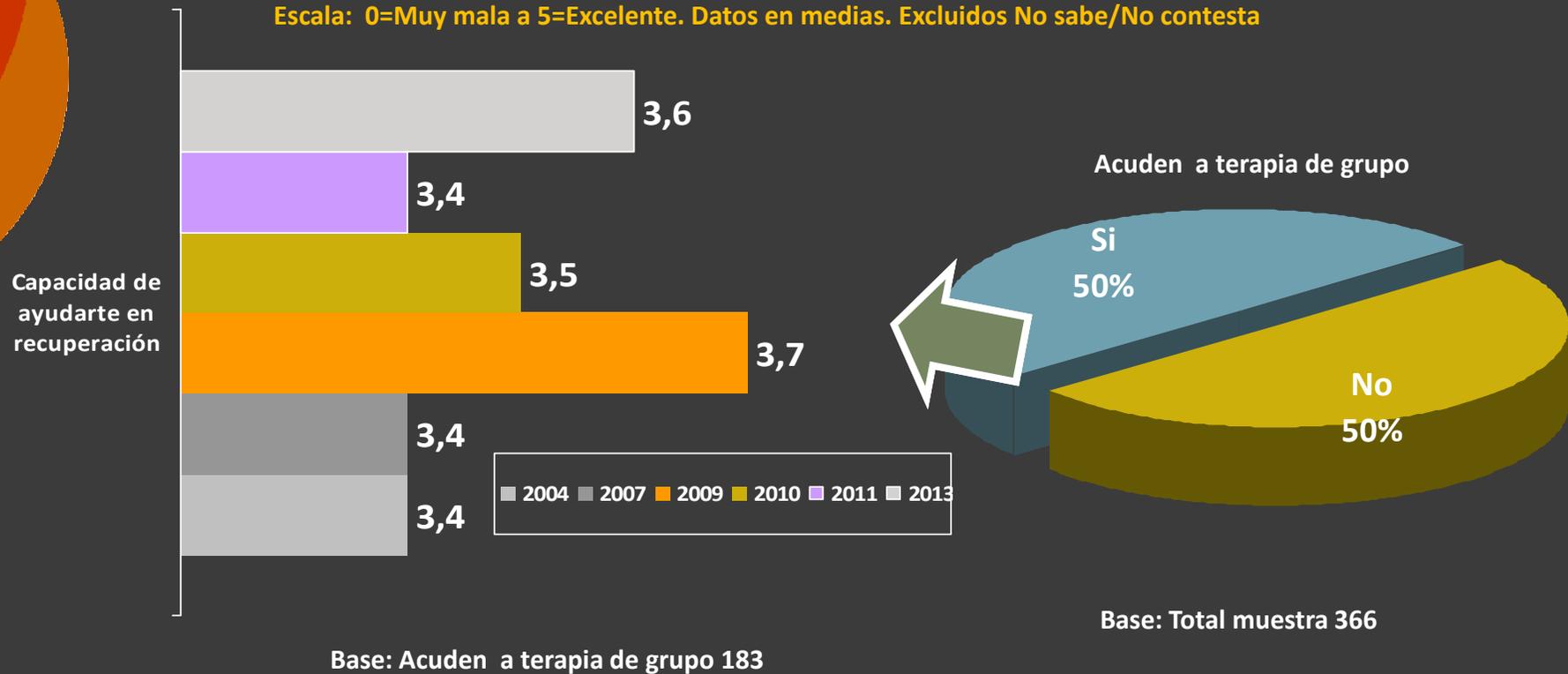


Incrementos en cuanto a las notas medias sobre la amabilidad y la agilidad del personal de recepción con respecto a año 2011. Las mujeres valoran mejor la agilidad en la cita previa y los usuarios tratados por adicción a heroína tienden a puntuar algo menos todos los aspectos, sin que sea significativo.

III.-Valoración Profesionales

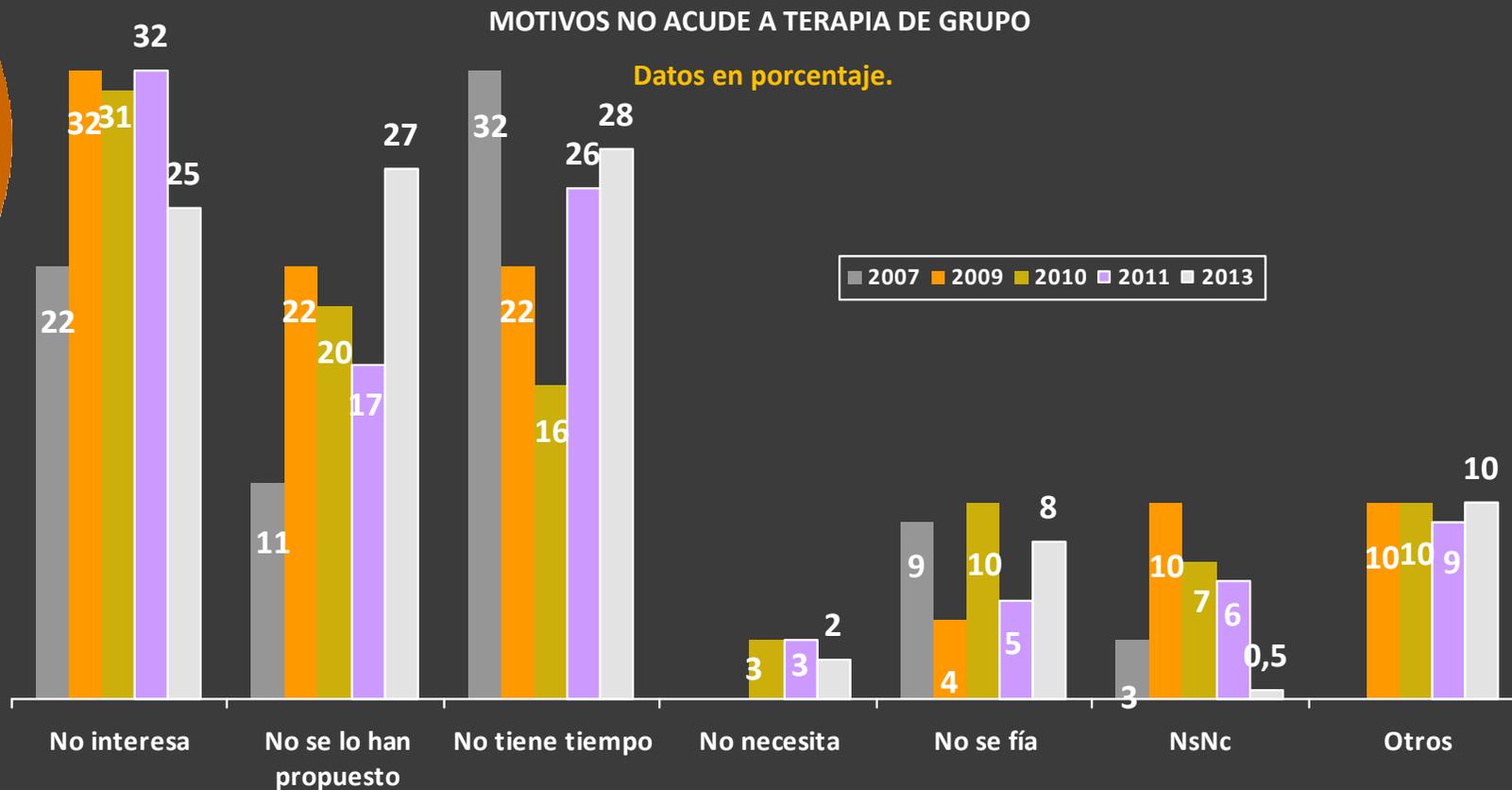
Valoraciones SESIONES DE TERAPIA DE GRUPO

Escala: 0=Muy mala a 5=Excelente. Datos en medias. Excluidos No sabe/No contesta



La mitad de la muestra acude a terapia de grupo. La media de la valoración de las mismas entre los que acuden se incrementa en 2 décimas con respecto al año 2011. Los usuarios tratados por adicción a heroína la bajan hasta **3,3**, siendo esta diferencia significativa

III.-Valoración Profesionales



Base: No acuden a terapia de grupo 183

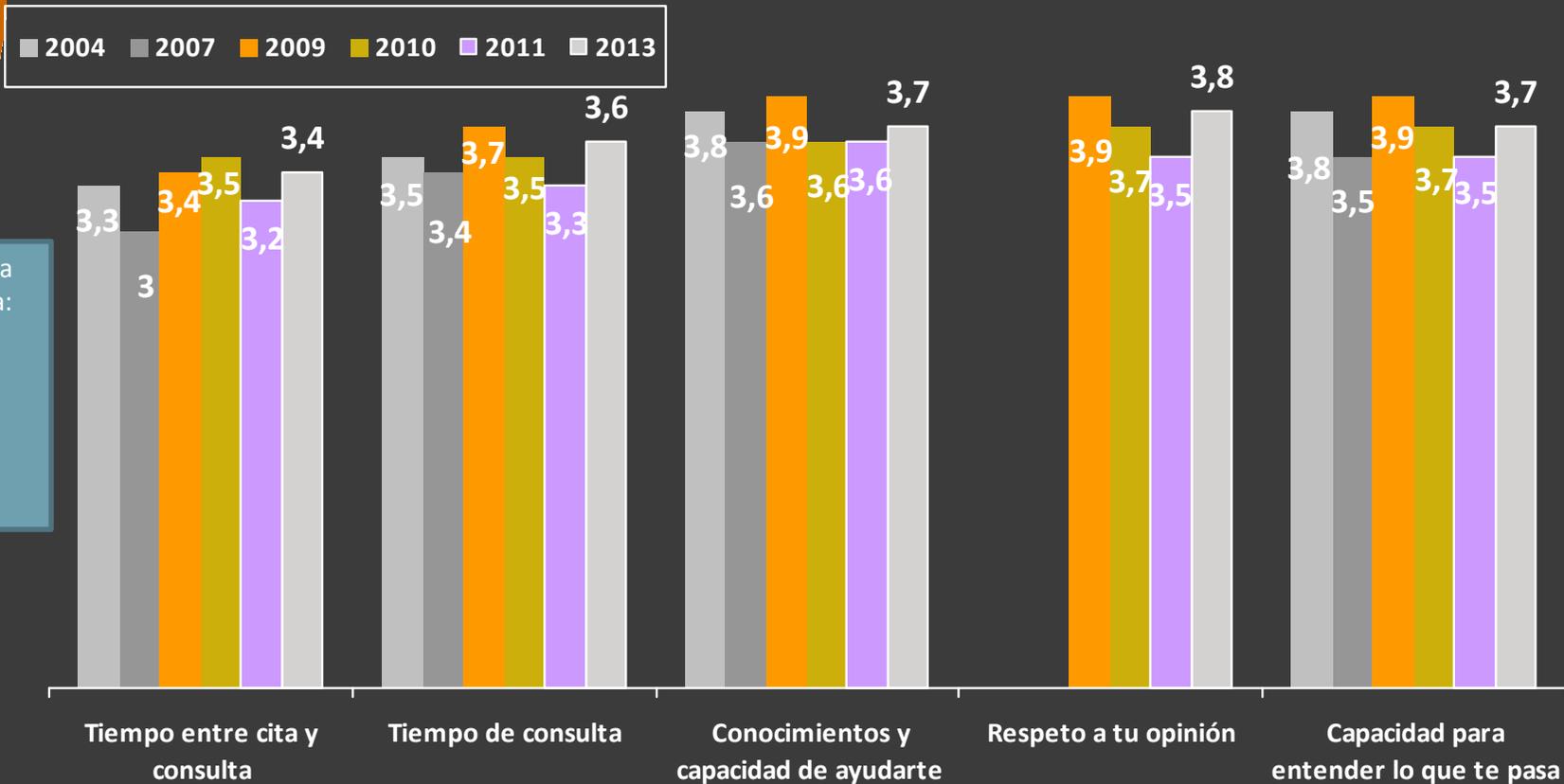
La estructura de los motivos para no acudir a las terapias no sufre grandes variaciones de año en año. Prima el “no se lo han propuesto” (27%), “no tener tiempo” (28) o simplemente la ausencia de interés (el 25% de los usuarios)

III.-Valoración Profesionales

Valoraciones MEDICO/A

Escala: 0=Muy mala a 5=Excelente. Datos en medias. Excluidos No sabe/No contesta

Base: Total muestra 366



Nota media ponderada:

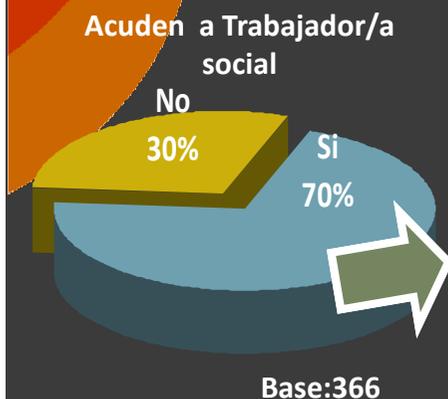
- 2013 3,6
- 2011 3,4
- 2010 3,6
- 2009 3,7
- 2007 3,3
- 2004 3,6

Todas las apreciaciones con respecto a la valoración del médico/a aumentan con respecto al 2011. **Los usuarios atendidos por adicción a heroína manifiestan menor satisfacción con la figura del médico**

III.-Valoración Profesionales

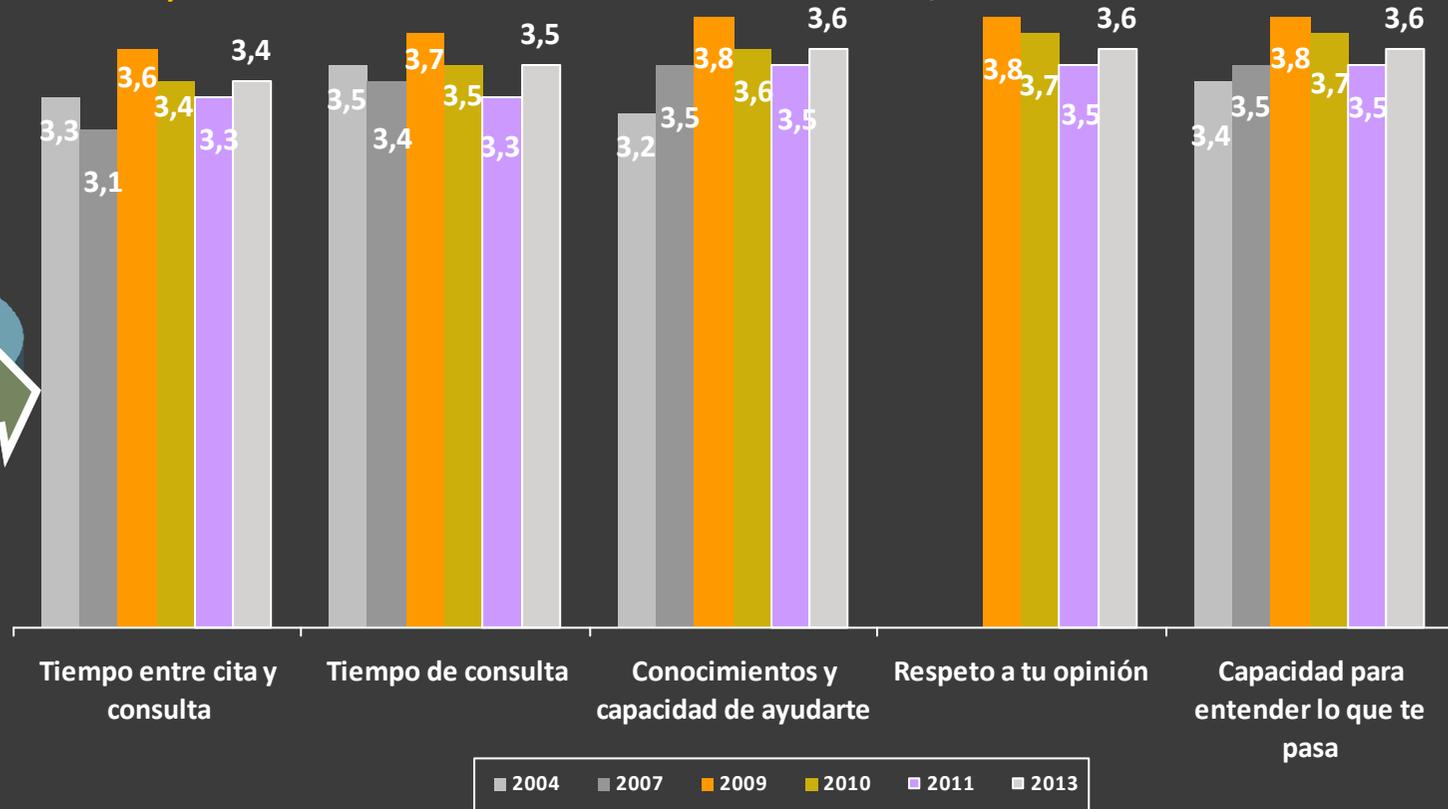
Valoraciones TRABAJADOR/A SOCIAL

Escala: 0=Muy mala a 5=Excelente. Datos en medias. Excluidos No sabe/No contesta



Nota media ponderada:

2013	3,5
2011	3,4
2010	3,5
2009	3,7
2007	3,3
2004	3,3



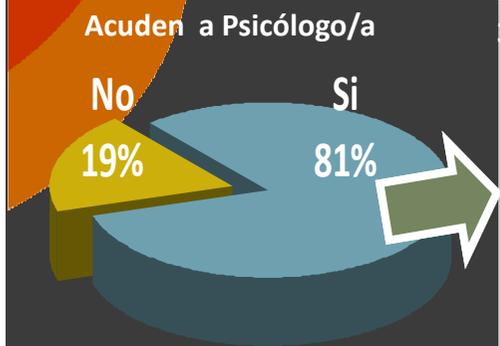
Base: Acude a trabajador social 258

Todas las valoraciones del Trabajador/a social crecen ligeramente con respecto a la oleada anterior. Los hombres puntúan más bajo en "tiempo entre cita y consulta" y "tiempo de consulta" y los usuarios tratados por adicción a heroína tienden a otorgar notas medias más bajas.

III.-Valoración Profesionales

Valoraciones PSICOLOGO/A

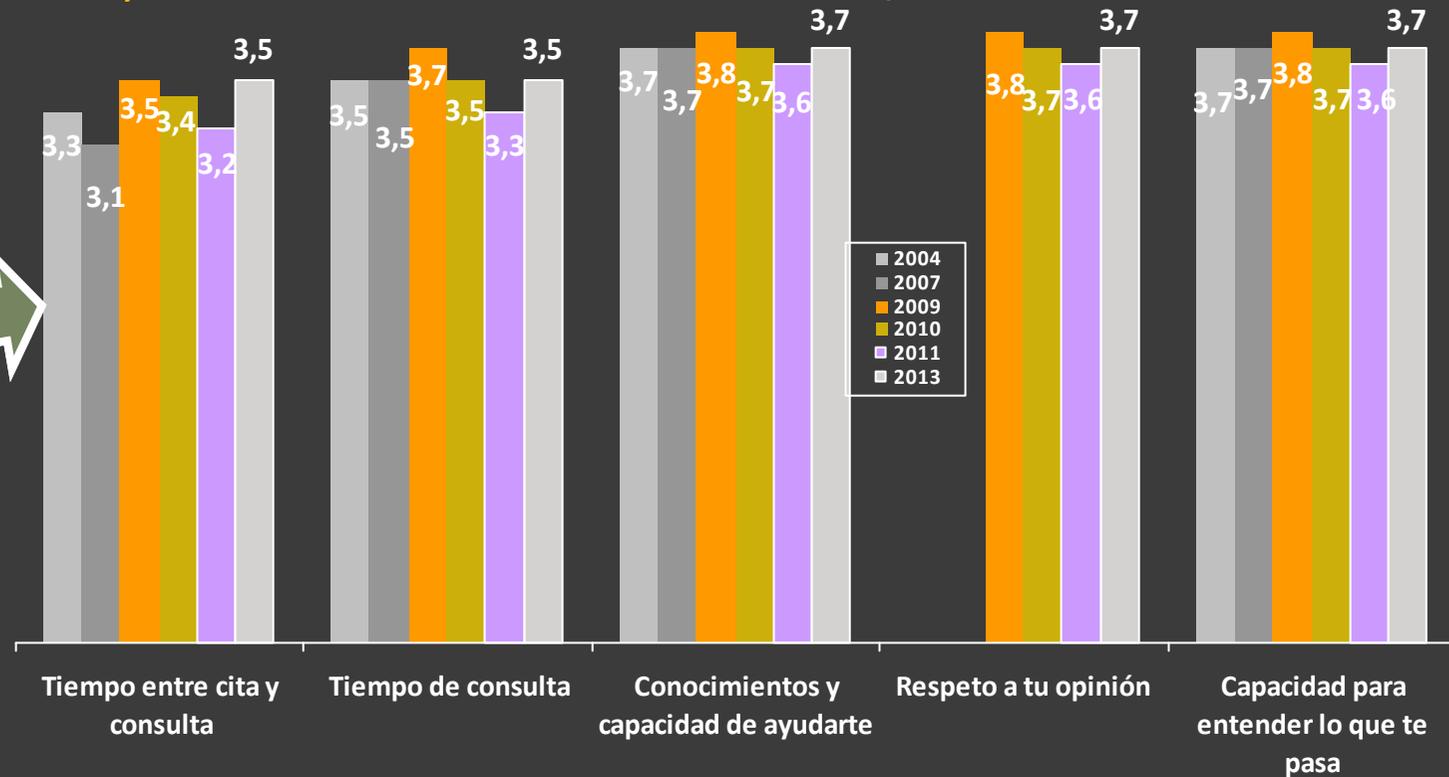
Escala: 0=Muy mala a 5=Excelente. Datos en medias. Excluidos No sabe/No contesta



Base:366

Nota media ponderada:

2013 **3.6**
 2011 **3.4**
 2010 **3.6**
 2009 **3.7**
 2007 **3.5**
 2004 **3.5**



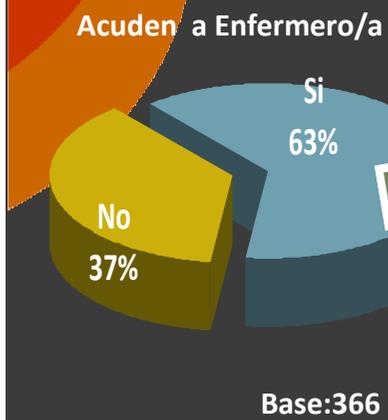
Base: Acude a psicólogo 298

Todas las valoraciones del Psicólogo/a crecen con respecto a datos del 2011. De nuevo, hombres y usuarios tratados por adicción a heroína otorgan medias más bajas, con diferencias significativas

III.-Valoración Profesionales

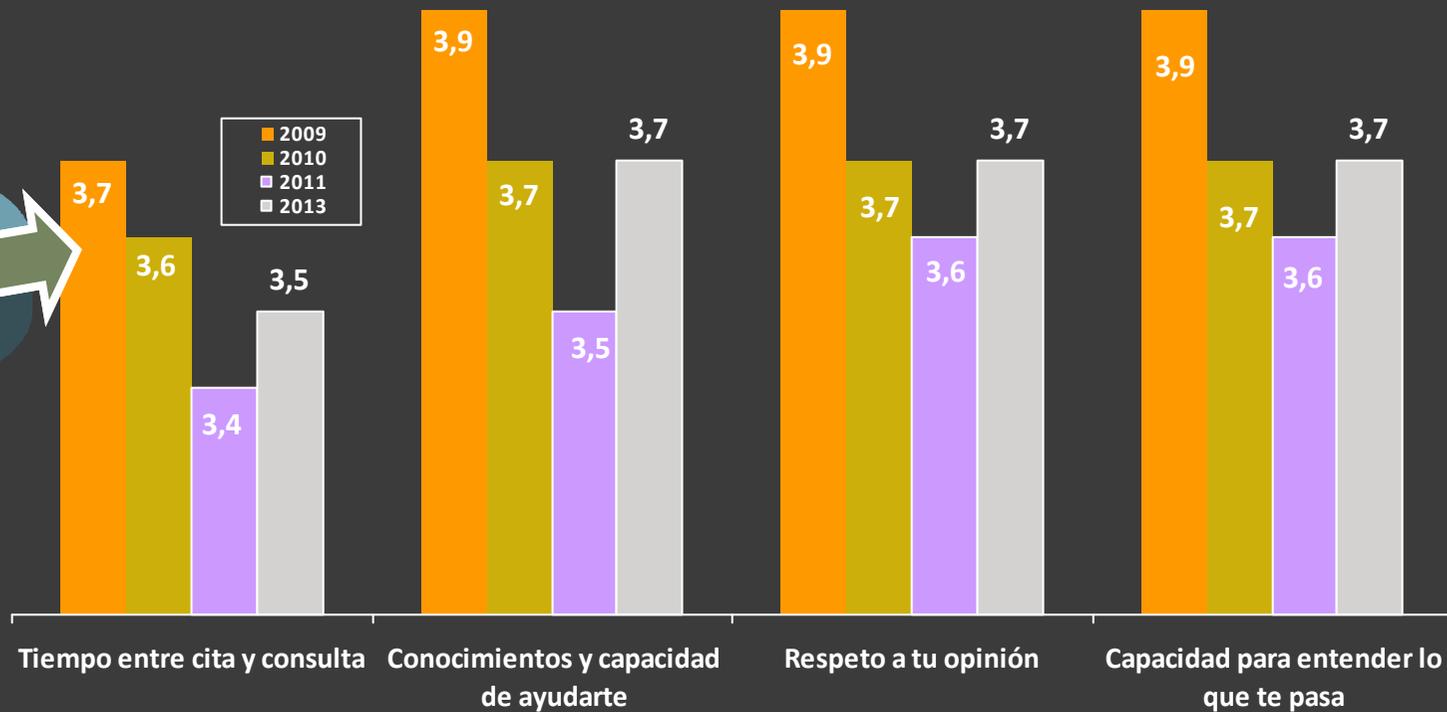
Valoraciones ENFERMERO/A

Escala: 0=Muy mala a 5=Excelente. Datos en medias. Excluidos No sabe/No contesta



Nota media ponderada:

2013	3.6
2011	3.5
2010	3.6
2009	3.8



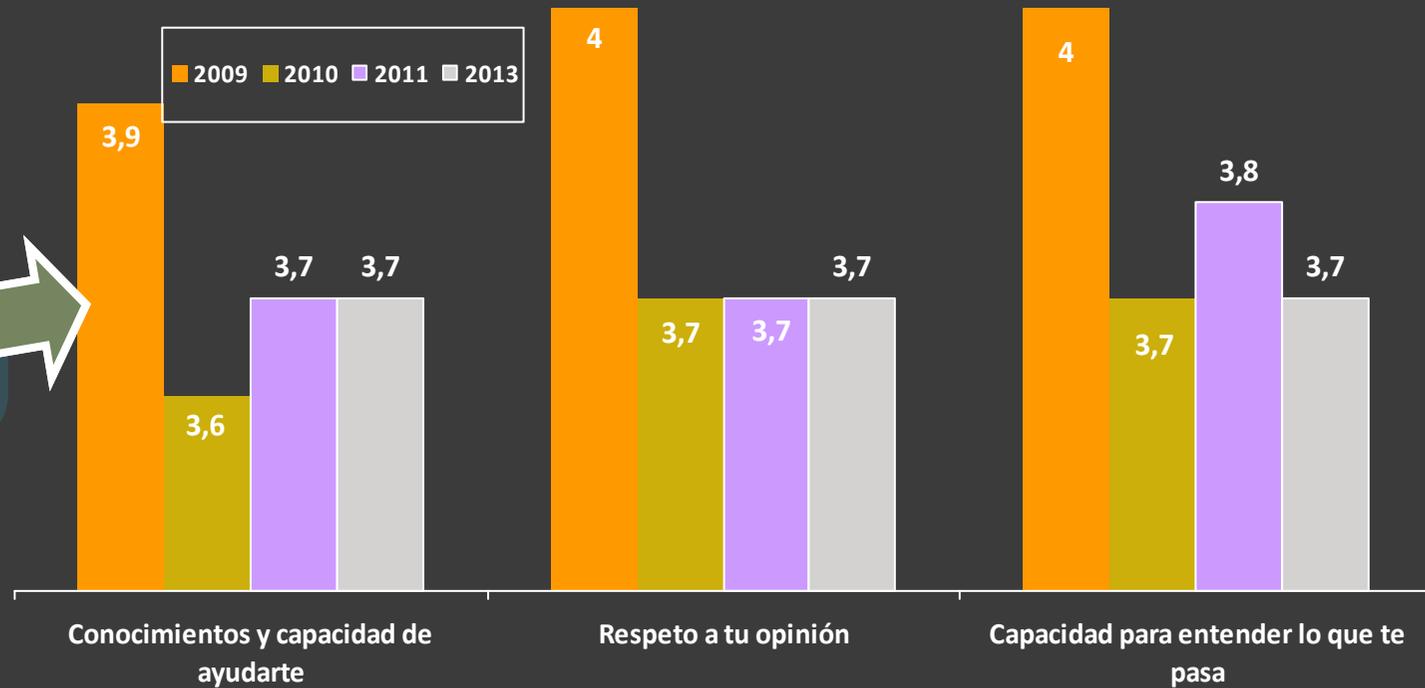
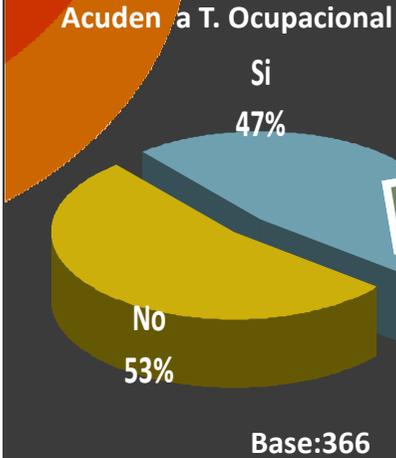
Base: Acude a enfermero/a 232

Todas las valoraciones referidas a Enfermeros/as se incrementan con respecto a datos del 2011, sin que existan diferencias significativas entre los diferentes perfiles.

III.-Valoración Profesionales

Valoraciones TERAPEUTA OCUPACIONAL

Escala: 0=Muy mala a 5=Excelente. Datos en medias. Excluidos No sabe/No contesta



Base: Acude a terapeuta ocupacional 171

Nota media ponderada:

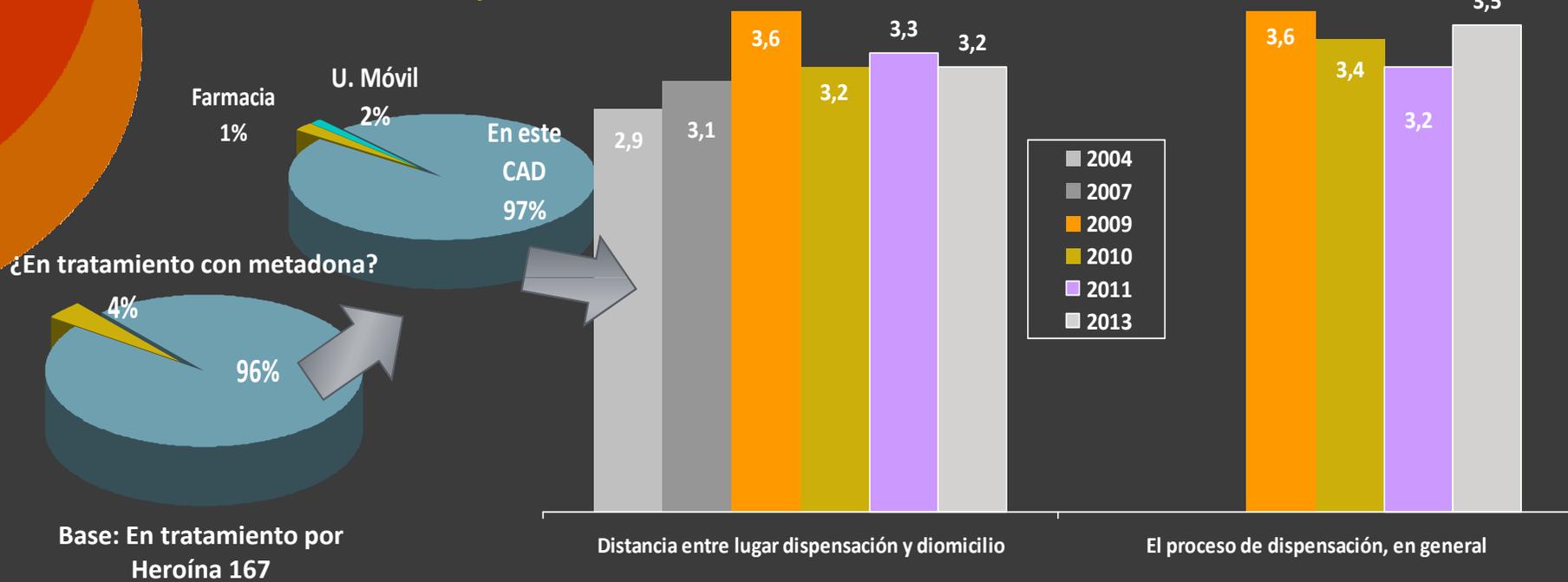
2013 **3.7**
 2011 **3.7**
 2010 **3.6**
 2009 **3,9**

El terapeuta ocupacional es el único profesional cuyas valoraciones no experimentan apenas cambios con respecto a la ola del año 2011, salvo el ligero decremento en la valoración "capacidad para entender lo que te pasa". **No existen variaciones significativas entre los distintos perfiles.**

III.-Valoración Profesionales

Valoraciones DISPENSACION DE METADONA

Escala: 0=Muy mala a 5=Excelente. Datos en medias. Excluidos No sabe/No contesta



Base: En tratamiento por Heroína 167

Base: En tratamiento con metadona en el CAD 144

Las valoraciones sobre la distancia entre el lugar de dispensación de metadona y el domicilio empeora levemente con respecto al año 2011 y baja una décima. El proceso de dispensación es mejor valorado que en la oleada precedente, con una nota actual de 3,5 frente a un 3,2 de la inmediatamente precedente.

Conclusiones capítulo III

Las valoraciones de los distintos profesionales experimentan aumentos con respecto a los datos de 2011 exceptuando a los terapeutas ocupacionales, que salvo en un aspecto mantienen sus valoraciones medias.

En lo que respecta a la percepción del número de profesionales a disposición de los usuarios, la mayoría de los mismos califica de “suficiente” o “bastante suficiente” el número de los mismos. Aún así, la mayor escasez percibida de profesionales (relativa) se da para el médico/a y psicólogo/a, exactamente igual que ocurría en pasadas oleadas.

En general, los usuarios tratados por adicción a heroína tienden –hecho ya común en casi todas las oleadas- a valorar menos todos los aspectos, en ocasiones de forma estadísticamente significativa.

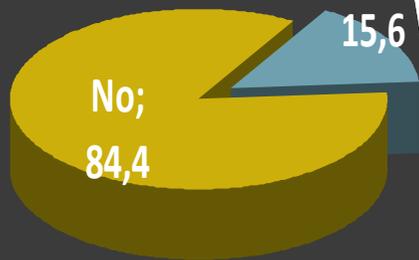
IV.-VALORACIÓN PISOS DE APOYO y SERVICIO DE ORIENTACION LABORAL (SOL)

IV.-Valoración Pisos de Apoyo

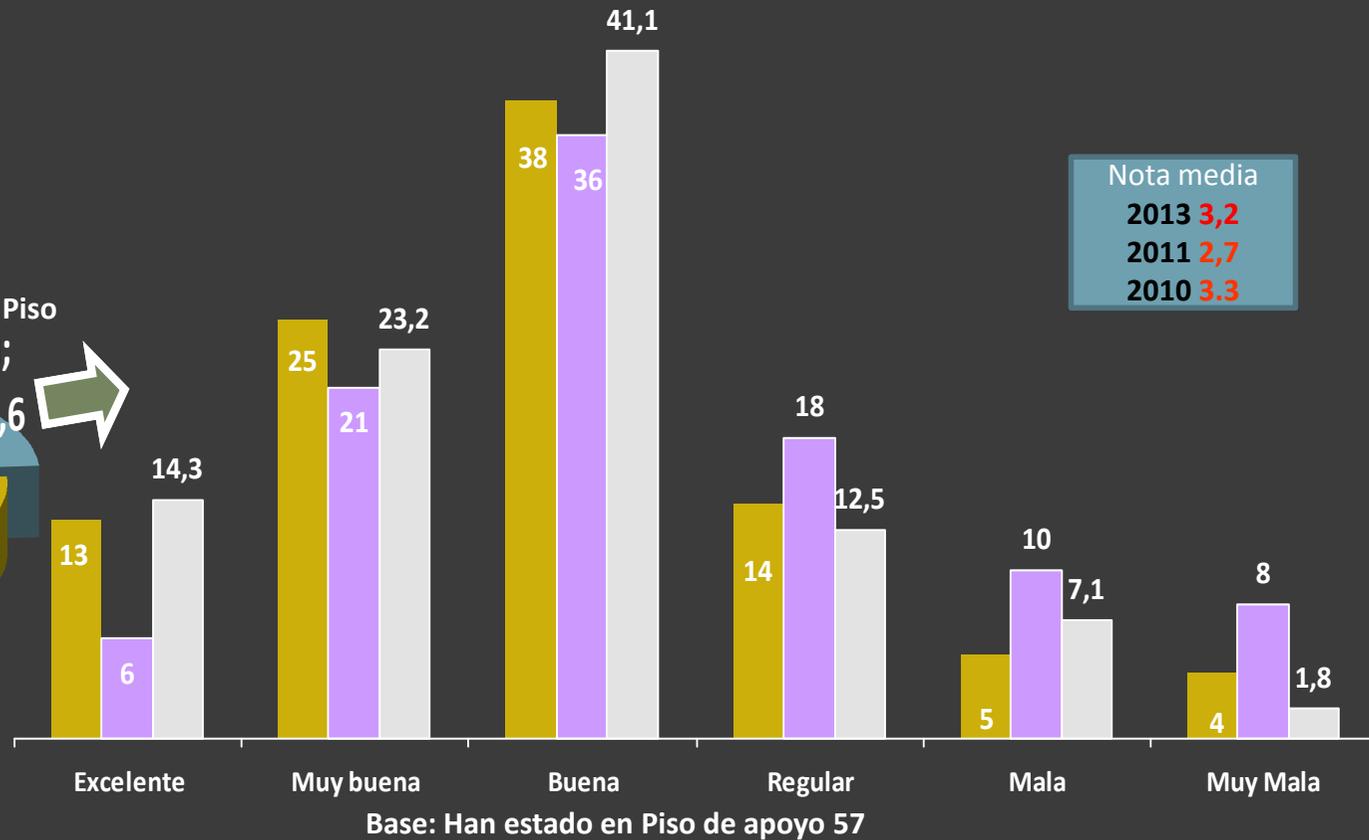
Valoraciones Pisos de Apoyo

Escala: 0=Muy mala a 5=Excelente. Datos en medias y %. Excluidos No sabe/No contesta

¿Has estado alguna vez en un Piso de Apoyo?



Base:366

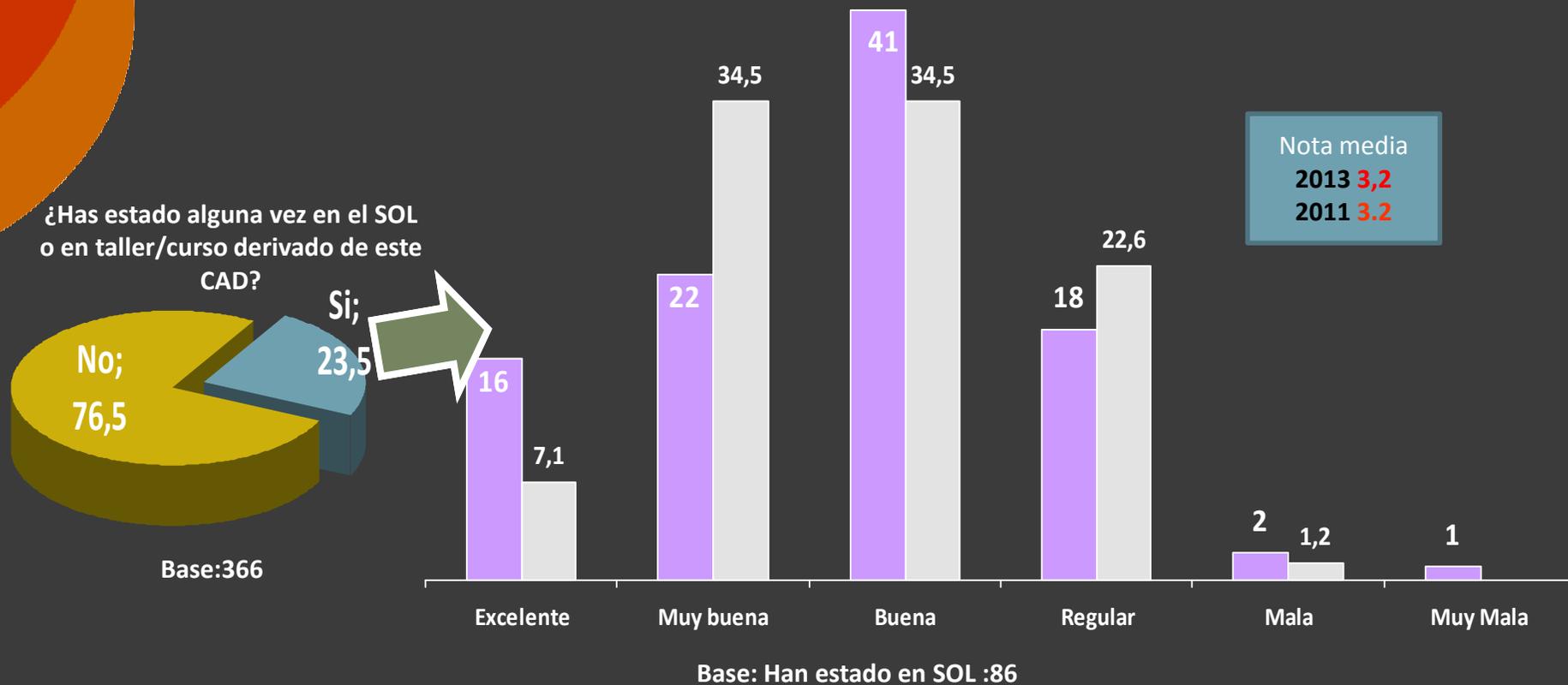


La valoración de los Pisos de apoyo se incrementa muy significativamente con respecto al 2011. Lo valoran significativamente mejor los usuarios tratados por adicción a cocaína.

IV.-Valoración SOL

Valoraciones Servicio Orientación Laboral

Escala: 0=Muy mala a 5=Excelente. Datos en medias y %. Excluidos No sabe/No contesta



La valoración del Servicio de Orientación laboral alcanza un 3,2 de nota media, exactamente igual que la media del año 2011, aunque con sustanciales diferencias en la estructura valorativa. **No existen diferencias significativas entre los diferentes perfiles.**

Conclusiones capítulo IV

La valoración de los Pisos de Apoyo si experimenta un significativo aumento de su nota media con respecto al año 2011, ya que pasa del 2.7 al 3,2 de este año, situándolo en niveles de la oleada del 2010.

El Servicio de Orientación laboral es calificado con un 3.2 de nota media, con lo que repite la calificación que los usuarios le otorgaban en el año 2011.

V.-RIESGO Y FIDELIZACION

V.-Riesgo y fidelización

Como en años anteriores, en este capítulo se van a desarrollar la descripción y el análisis de los perfiles de usuarios descritos como “en riesgo” y “fidelizados”, pero este análisis de riesgo y fidelización se hará con un doble modelo:

Modelo I.-Basado en la pregunta de satisfacción general con el CAD (P.3)

Modelo II.-Basado en la pregunta de continuidad en el tratamiento (P.6)

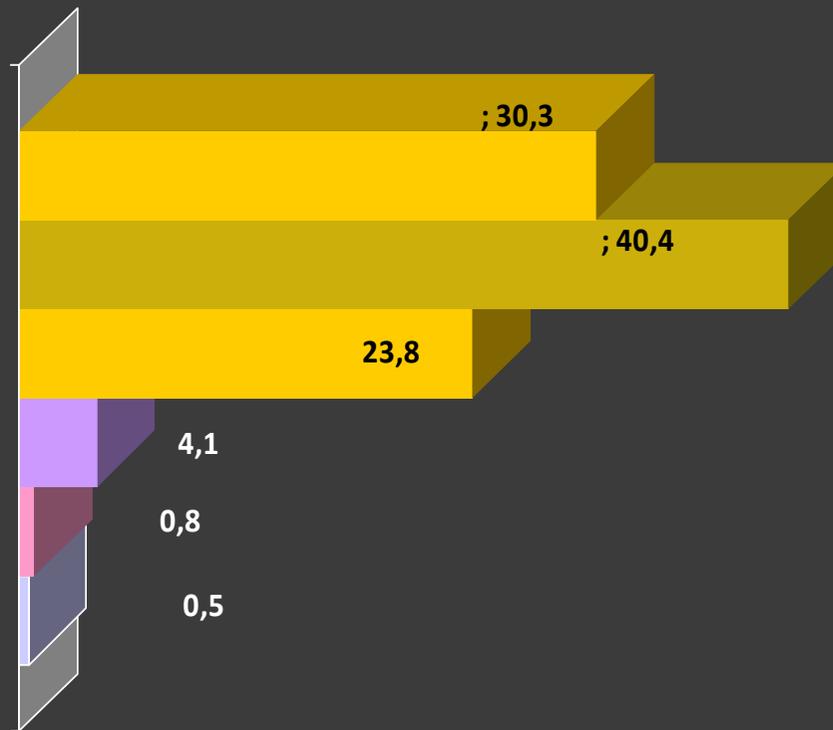
La realización del ensayo del modelo II de riesgo y fidelización obedece a la hipótesis de que la satisfacción con un servicio no es garantía de fidelidad hacia el mismo (en nuestro caso, de continuidad con el tratamiento hasta el final del mismo), si bien estar satisfecho con el servicio es condición “sine qua non” para garantizar una cierta fidelidad.

V.-Riesgo y fidelización

MODELO I 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)

2013: 70,7%

2011: 65,2%

2010: 57,9%

2009: 67,7%

2007: 59,1%

Zona Riesgo
(Buena+mala+muy mala)

2013: 29,3%

2011: 34,8%

2010: 42,2%

2009: 31,7%

2007: 40,9%

El número de fidelizados aumenta con respecto al año 2011 en más de 5 puntos porcentuales

V.-Riesgo y fidelización

MODELO I 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.
 Porcentajes verticales

	Totales	Fidelizados (puntuaciones 4 y 5)	En riesgo (puntuaciones de 0 a 3)
	2013	2013	2013
Primera vez en CAD	56,8% si 43,2% no	60,2% si 39.8% no	48,5% si 51.5% no
Adicción principal	41% Heroína 21,9 %Cocaína 37,2% Alcohol	35,1% Heroína 23.1 %Cocaina 41,8% Alcohol	55,1% Heroína 18,6 %Cocaína 27.3% Alcohol
Sexo	79% hombres 21% mujeres	46,3% hombres 53,7% mujeres	83,1% hombres 16.9% mujeres

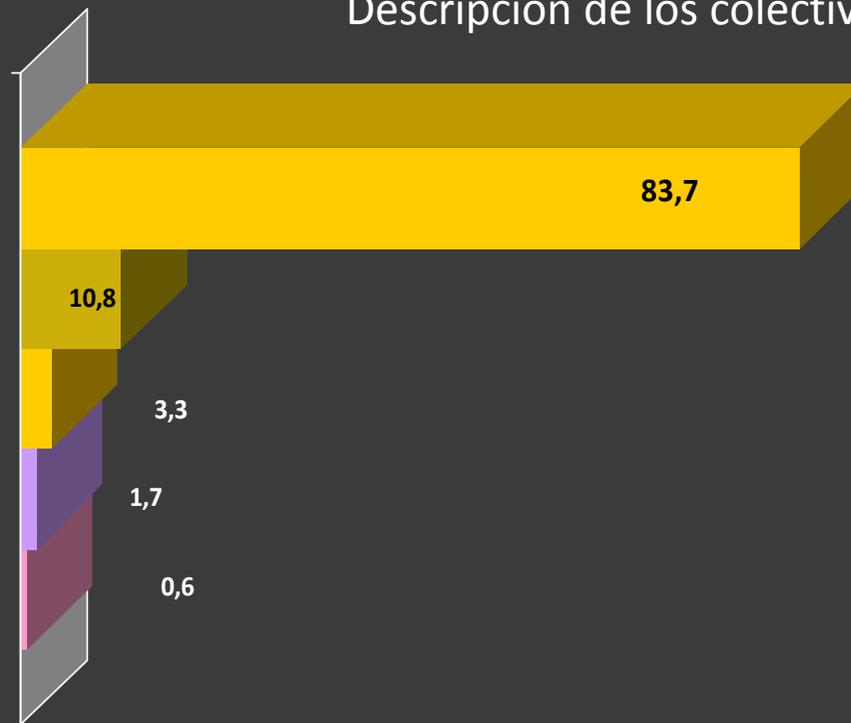
Aquellos usuarios más en riesgo, es decir, menos satisfechos y menos fidelizados se caracterizan, como tendencia, a tener como grupo más hombres y especialmente a usuarios tratados por adicción a heroína.

V.-Riesgo y fidelización

MODELO II DE RIESGO Y FIDELIZACION

Riesgo y Fidelización basado en **CONTINUIDAD TRATAMIENTO**

Descripción de los colectivos de fidelización y riesgo



Zona Fidelización
(seguro si)

2013:83,7%
2011:72.4%
2010:69.9%
2009:75,8%

Zona Riesgo
(resto)

2013:16,3%
2011:26.6%
2010:31.2%
2009:22.3%

Aumenta el número de fidelizados con respecto al año 2011 en más de 10 puntos porcentuales

V.-Riesgo y fidelización

MODELO II DE RIESGO Y FIDELIZACION

Riesgo y Fidelización basado en **CONTINUIDAD TRATAMIENTO**

Descripción de los colectivos de fidelización y riesgo en variables significativas. Porcentajes verticales

	Totales	Fidelización (Seguro si)	Riesgo (resto)
Adicción principal	41% Heroína 21,9 %Cocaína 37,2% Alcohol	41.3% Heroína 22.1%Cocaína 36.6% Alcohol	38.9% Heroína 22%Cocaína 39.1% Alcohol
Sexo	79% hombres 21% mujeres	79.5% hombres 20.5% mujeres	76.3% hombres 23.7% mujeres
Primera vez en CAD	56,6% si 43,1% no	58.1% si 41.6% no	49.1% si 50.9% no
Estudios	Primaria 46.5% Secundaria 34,9% Superiores 4,4%	Primaria 48,2% Secundaria 35,3% Superiores 4,0%	Primaria 37.2% Secundaria 32,2% Superiores :6.7

Aquellos usuarios más en riesgo, es decir, con menos probabilidad de continuar tratamiento se caracterizan, como tendencia, a tener como grupo más mujeres, tratados por adicción a alcohol, de edad intermedia y con estudios superiores.

VI.-REFLEXIONES FINALES

Reflexiones Finales

El nivel de satisfacción general de los usuarios de los CADS se incrementa con respecto a la oleada de 2011 y, en consonancia, todas las valoraciones de aspectos del servicio. Asimismo, aumenta la proporción de personas que recomendarían el CAD a otros, que declaran continuidad en el tratamiento y que comparan positivamente los CADS con otros centros.

Este incremento de las valoraciones de aspectos generales del servicio que se presta se correlaciona con las notas medias otorgadas a los profesionales; las puntuaciones medias para el resto de perfiles profesionales también se incrementan con respecto al año 2011.

Por otro lado, en general, y al igual que en el año 2011, se considera que el número de profesionales es suficiente o más que suficiente para atender las necesidades de los usuarios

Reflexiones Finales

El incremento en las notas medias de valoración general y de aspectos de servicio se reparten por igual entre los diferentes perfiles de entrevistados, aunque año tras año, detectamos que los usuarios atendidos por adicción a la heroína otorgan, de media, puntuaciones más bajas que el resto de entrevistados.

Cabe destacar que entre las demandas expresadas espontáneamente se han incrementado las referidas a la necesidad de contar con más ayudas económicas fruto, sin duda, de la coyuntura económica.

Reflexiones Finales

La Valoración de Pisos de Apoyo y SOL:

La valoración de los pisos de apoyo experimenta una importante subida comparada con la oleada precedente, pues pasa del 2,7 al 3,2, siendo el 15% de entrevistados los que han pasado por uno de estos centros

El Servicio de Orientación Laboral obtiene un 3.2 de valoración media sobre un máximo posible de 5 puntos, la misma valoración que ya obtenía en la oleada del año 2011.

Reflexiones Finales

En cuanto a los modelos de fidelización y riesgo:

El modelo basado en satisfacción aumenta el número de los “fidelizados” (muy satisfechos con el servicio) de forma sensible con respecto al año 2011 (pasan de ser el 65.2% al 70,7%), en consonancia con el aumento del indicador de satisfacción. Coherentemente, el grupo de riesgo (poco/nada satisfechos) desciende con respecto a pasadas olas (del 34.8% al 29,3%). Usuarios tratados por adicción a heroína, hombres y aquellos que no están por primera vez en el CAD son más proclives a pertenecer a este perfil de riesgo.

El modelo basado en continuidad sigue el mismo camino ya que aumenta el número de entrevistados que asegura que va a finalizar el tratamiento, (en este año el 83,7% frente al 72%), decreciendo a su vez el número de personas que se sitúan en la zona de riesgo, es decir, de no estar seguros de concluir el tratamiento. Entre este perfil de riesgo encontramos preferentemente a quienes no están por primera vez en el CAD y aquellos que declaran estudios superiores.