
CALIDAD Y SATISFACCIÓN EN LOS C.A.D

Informe de resultados oleada 2015

Madrid Salud. Instituto de Adicciones

Octubre 2015

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 desde el año 2004 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 2015 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 2015, 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 julio 2015.

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

Tamaño muestral: 368 entrevistas

Error muestral: asumiendo MAS y $p*q=0,50$, el error para los datos globales es del $\pm 5,4\%$

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

3.-Muestra

DESCRIPCION MUESTRA Y UNIVERSOS AÑO 2015

Sexo	Muestra		Universo
Hombres	78%	286	78.6%
Mujeres	22%	82	21.3%
Total	100%	368	100%

Sustancias	Muestra		Universo
Heroína	40.2%	148	41.3%
Cocaína	21.5%	79	20.5%
Alcohol	38.3%	141	38.1%
Total	100%	368	100%

Por primera vez en CAD	Muestra	
Si	55.4%	204
No	44.6%	164
Total	100	368

CAD	Muestra		Universo
ARGANZUELA	16%	59	16%
HORTALEZA	12.8%	47	12.4%
LATINA	13.9%	51	13,5%
SAN BLAS	15.5%	57	15%
TETUÁN	14.4%	53	14,6%
VALLECAS	15.2%	56	15.3%
VILLAVERDE	12.2%	45	12,4%
Total	100%	368	100%

3.-Muestra

DESCRIPCION MUESTRA Y UNIVERSOS AÑO 2015

Ocupación	Muestra	
Trabaja	29.3	108
En paro	57.1	210
Estudiante	3.5	13
Pensionista	9.5	35
Ns/Nc	0.5	2
Total	100%	368

Estudios	Muestra	
Sin estudios	5.2	19
Primaria (EGB, ESO)	54.1	199
Secundarios (BUP,FP)	29.3	108
Medios	7.3	27
Superiores	4.1	15
Total	100%	368

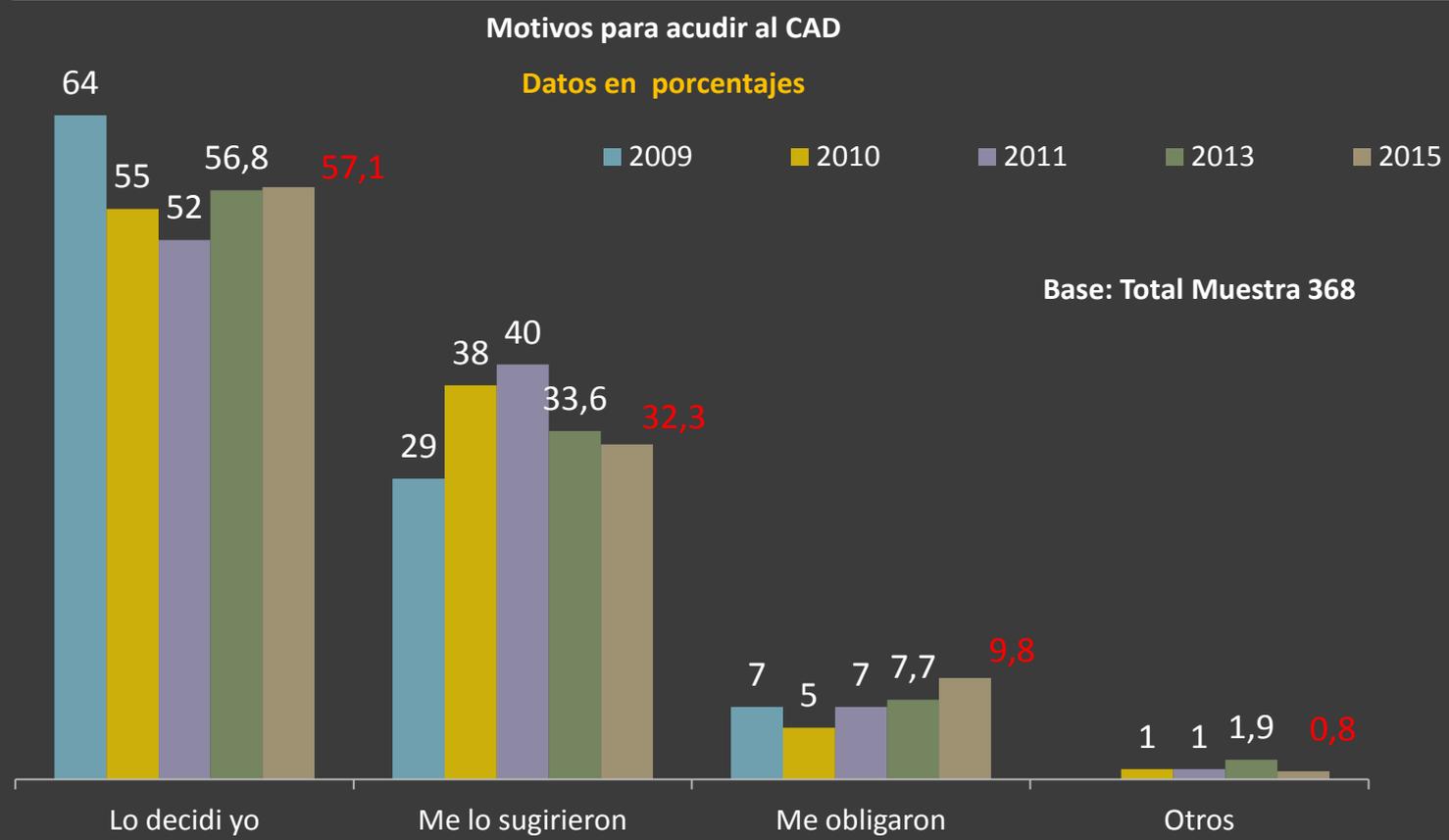
Edades	Muestra		Universo
Hasta 19 años	1,1%	4	2,1%
entre 20 y 24 años	3,0%	11	3,1%
entre 25 y 29 años	6,3%	23	5,5%
entre 30 y 34 años	9,6%	36	9,1%
entre 35 y 39 años	14,5%	53	13,2%
entre 40 y 44 años	18,9%	69	18,8%
45 o más años	46,7%	172	48,3%
Total	100%	368	100%

RESULTADOS



I.-VALORACIÓN GENERAL DEL CAD

I.-Valoración general del CAD



La distribución de los motivos para acudir a tratamiento en un CAD se mantiene estable; mayoritariamente es una decisión voluntaria y casi el 57% de los entrevistados manifiesta acudir al CAD por voluntad propia. Sube mínimamente el porcentaje de usuarios a los que se le impone el uso.

Los usuarios en tratamiento por heroína manifiestan significativamente un nivel más elevado de asistencia por imposición

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	2015
Media	3,7	3,7	3,8	3,6	3,8	3.9	3.8
	Distribuciones Porcentuales						
Top 2 (Excelente+Muy buena)	58%	58,8%	68,1%	57,9%	65,3%	70.7%	69.3%
Excelente	20	21.9	27.7	18,0	23	30.3	25.8%
Muy buena	38	36.9	40.4	39,9	42,3	40.4	43.5%
Buena	34	29.6	24.2	35,5	28,5	23.8	25.5%
Regular	7	8.3	6.6	5,3	5,7	4.1	4.6%
Mala	1	2.8	0.3	0,6	0,3	0.8	0.3%
Muy mala	-	-	0	0,8	0,3	0.5	0.3%

Base: Total Muestra 368

La media de satisfacción 2015 (3,8) desciende ligeramente con respecto al año 2013,. La puntuación de “excelente” se reduce en algo menos de 5 puntos porcentuales (del 30.3 al 25,8 de esta oleada). Y se incrementa la calificación de “muy buena” en 3 puntos

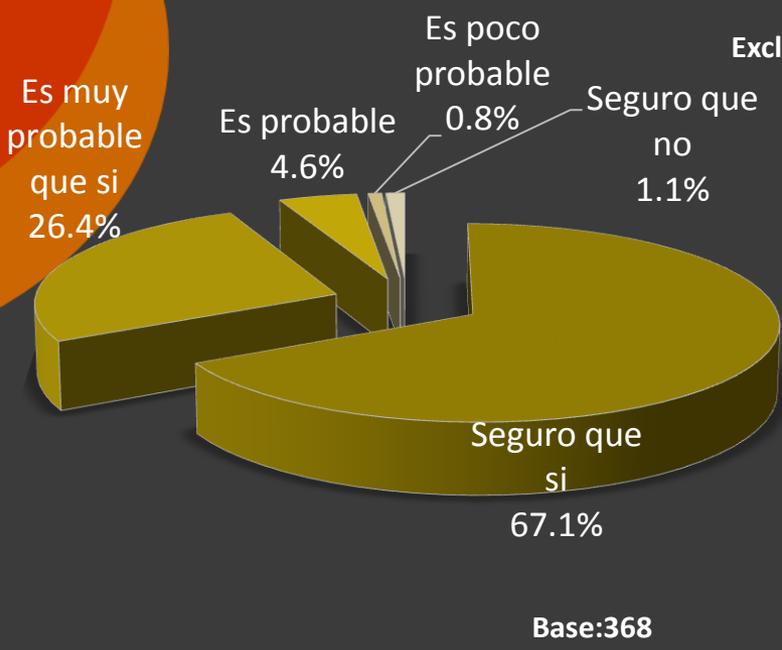
Los CAD,s de Villaverde, Hortaleza y Tetuán alcanzan notas medias de satisfacción que superan el 4

I.-Valoración general del CAD

Probabilidad de RECOMENDACIÓN DEL CAD

Datos en porcentaje

Excluidos No sabe/No contesta



	2004	2007	2009	2010	2011	2013	2015
	Distribuciones Porcentuales						
Top 2 (Seguro que si + es probable que si)	91	84,4	91,5	89,7	92,1	92.1	93.5
Seguro que si	78	76,4	70,1	61,0	69,1	80.8	67.1
Es muy probable que si	13	8,0	21,4	28,7	23	11.3	26.4
Es probable	6	7,0	6,6	5,9	5,4	4.7	4.6
Es poco probable	3	1,7	0,8	1,7	0,5	2.2	0.8
Seguro que no	1	5,4	1,1	2,8	1,4	1.1	1.1

Decrece de forma sensible –más de 10 puntos porcentuales- el porcentaje de entrevistados que “seguro si” recomendaría el centro (del 80.8% al 67.1). En compensación aumenta un 15% los entrevistados que declaran que “probablemente si” recomendarían al CAD, lo que hace que un porcentaje aproximadamente igual de usuarios recomienden con seguridad o gran probabilidad (TOP 2)

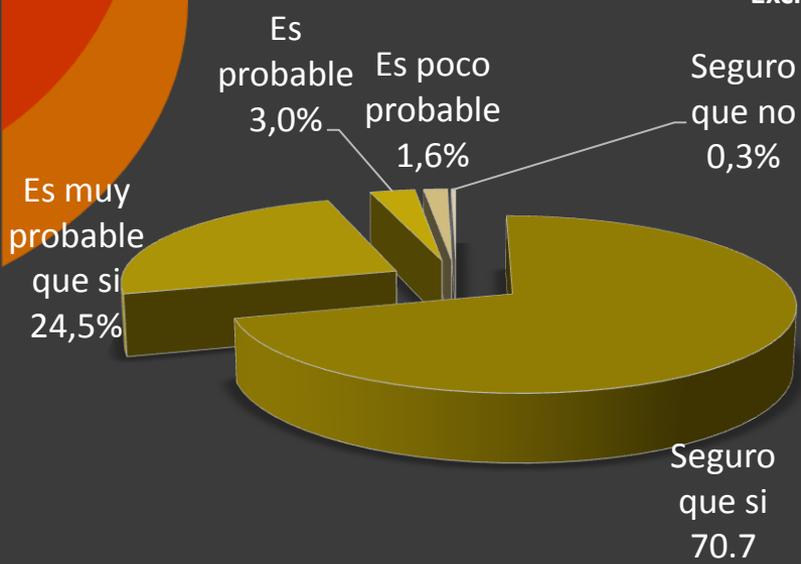
En los CAD,s de Villaverde, Hortaleza, San Blas y Tetuán sube la proporción de usuarios que lo recomendarían con total seguridad

I.-Valoración general del CAD

Probabilidad CONTINUIDAD DE TRATAMIENTO EN EL CAD

Datos en porcentaje

Excluidos No sabe/No contesta



Base: Total muestra 368

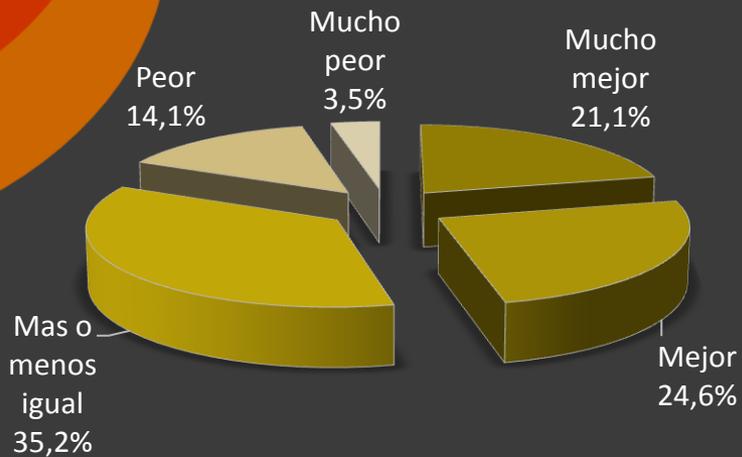
	2004	2007	2009	2010	2011	2013	2015
	Distribuciones porcentuales						
Top 2 (Seguro que si+es muy probable que si)	89	91,4	93,1	91,8	93,8	94.5	95.2
Seguro que si	73	76,1	75,8	69,9	72,4	83.7	70.7
Es muy probable que si	16	15,3	17,3	21,9	21,4	10.8	24.5
Es probable	8	4,3	4,7	6,5	4,1	3.3	3
Es poco probable	3	1,8	0,3	1,1	0,5	1.7	1.6
Seguro que no	1	1,5	0	0,6	0,5	0.6	0.3

La disposición a continuar el tratamiento en el CAD es mayoritaria y ligeramente superior en conjunto (seguro si + es muy probable) a la del año 2013; más del 95% declaran “seguro si” o “muy probable si”. Aún así, con respecto a la oleada anterior bajan 13 puntos los primeros y suben 13.7% los segundos. **Sube la probabilidad de recomendación en los CAD,s de Villaverde, Hortaleza, San Blas y Tetuán**

I.-Valoración general del CAD

Valoraciones COMPARATIVA CON OTROS CENTROS

Datos en porcentaje, excluidos No sabe/ No contesta



Base:142 (han acudido a otros centros)

	2004	2007	2009	2010	2011	2013	2015
	Distribuciones porcentuales						
Top 2 (Mucho mejor+bastante mejor)	63	54,8	44,7	35,9	49,1	53.3	45.7
Mucho mejor	32	28,2	18,2	13,8	16,4	28.0	21.1
Mejor	31	26,6	26,5	22,1	32,7	25.3	24.6
Mas o menos igual	28	17,6	38,2	44,1	30,8	27.3	35.2
Peor	9	10,2	8,2	13,8	14,5	17.3	14.1
Mucho peor	1	2,2	3,5	6,2	3,8	2.0	3.5
Bottom 2 (Mucho peor+peor)	10	12,4	11,7	20,0	18,3	19.3	17.6

Desciende el porcentaje de entrevistados que declaran que el CAD al que acuden es “mucho mejor” o “mejor” que otros centros donde han estado. Al mismo tiempo, se incrementa sensiblemente el número de usuarios que afirman que es “mas o menos igual”

La percepción de ser centros comparativamente mejores es más alta en los CAD,s de Villaverde, Hortaleza, San Blas y Tetuán

Conclusiones capítulo I

La nota de satisfacción decrementa ligeramente con respecto a la oleada del año 2013 (del 3,9 al 3,8) pero se sigue manteniendo, en conjunto, la estabilidad en la secuencia de valoración.

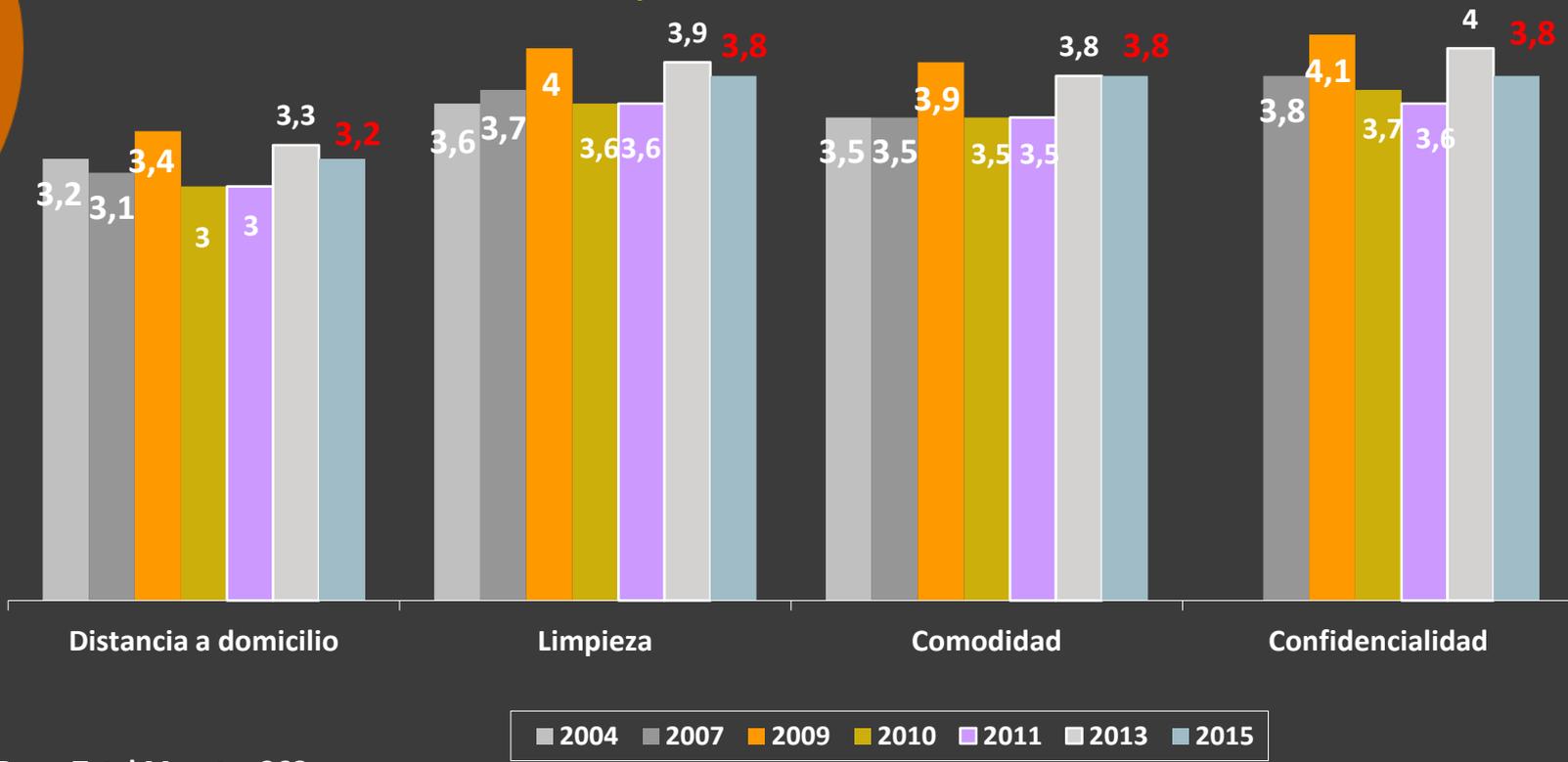
La causa de este mínimo descenso es que las notas de “excelente” o “seguro si” pierden algo de peso en comparación con las calificaciones de “muy buena” o “probablemente si”. Así ocurre en los indicadores de continuidad del tratamiento, probabilidad de recomendación y de forma más aguda, en el indicador comparativa con otros centros, el que mayor porcentaje de descenso presenta.

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



Base: Total Muestra 368

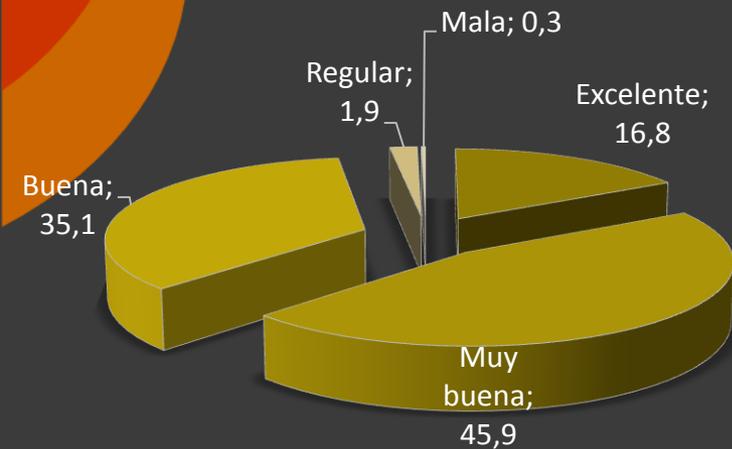
Todas las valoraciones descienden ligeramente con respecto a oleada del 2013, salvo el indicador de “comodidad”. Pese a ello, puede hablarse de estabilidad de los indicadores. Las mujeres valoran más positivamente la comodidad y limpieza de las instalaciones, así como los que acuden por primera vez. Los usuarios de los centros de Hortaleza y Tetuán valoran mejor todos los aspectos.

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:368

	2004	2007	2009	2010	2011	2013	2015
Media	3,5	3,6	3,9	3,7	3,7	3,9	3,7
Top 2 (Excelente+Muy buena)		53,2	72,2	60,8	59,1	65,8	62,7
Excelente		17,9	27,7	17,7	14,4	26,7	16,8
Muy buena		35,3	44,5	43,1	44,7	39,1	45,9
Buena		37,5	22,3	32,9	38,1	32,8	35,1
Regular		5,4	3	5,4	2,8	1,4	1,9
Mala		1,6	0,3	0,6	-	-	0,3
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 **3,7** valor inferior al alcanzado en la oleada anterior y que se sitúa en la media de los años 2010 y 2011.

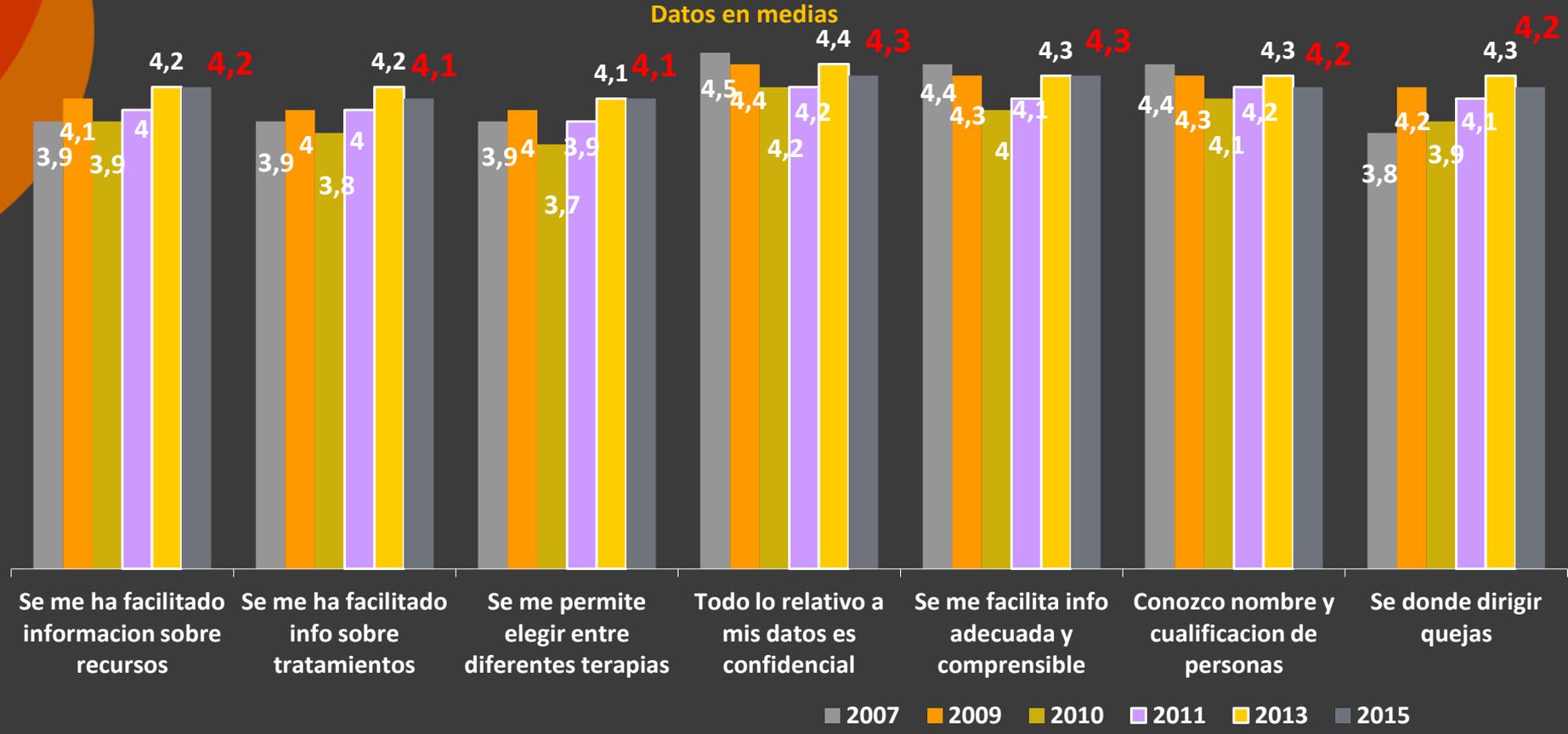
Hortaleza y Tetuán obtienen mejores valoraciones

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.

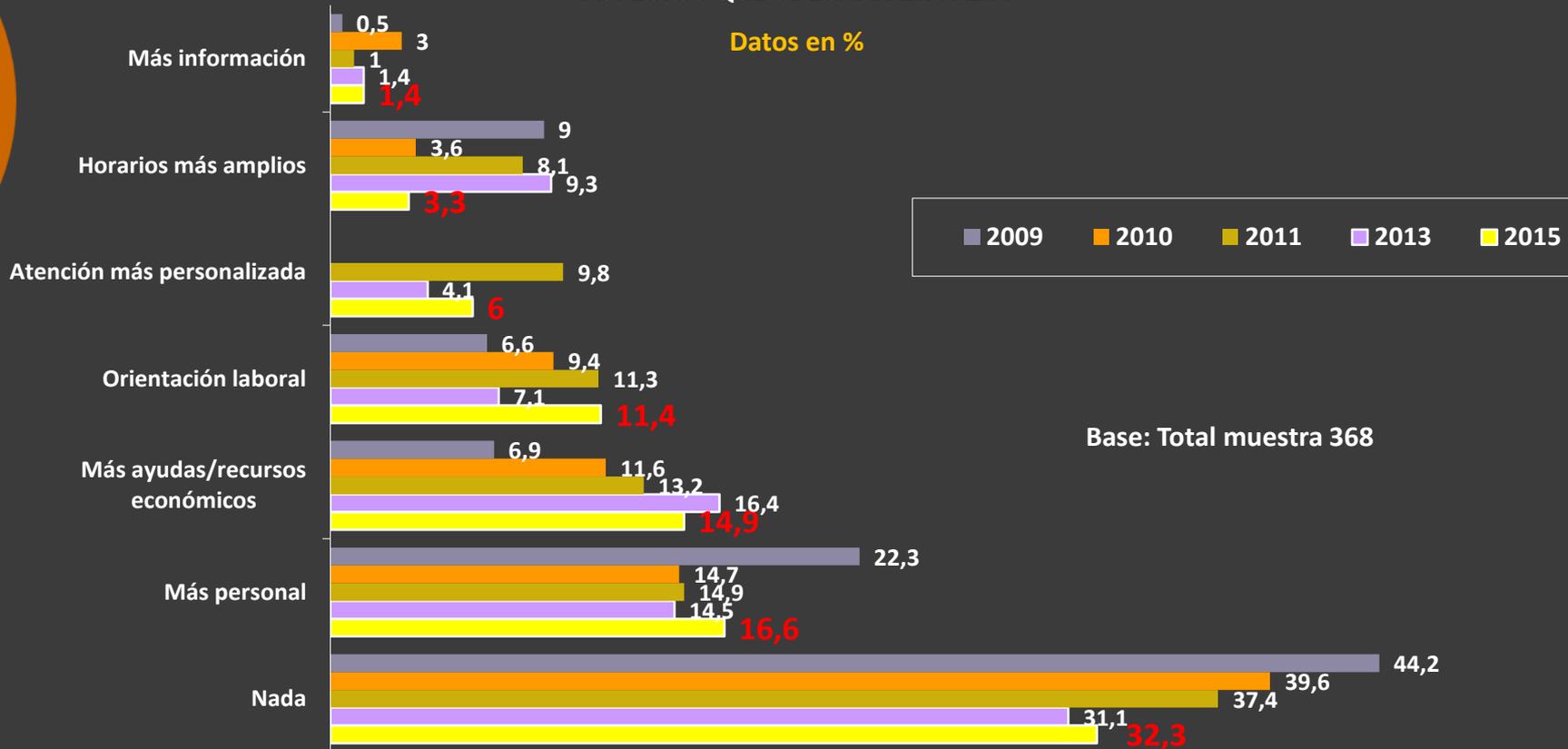
Datos en medias



Mantenimiento generalizado de los indicadores de servicio con respecto a la oleada 2013

II.-Valoración Aspectos del Servicio

ASPECTOS QUE SE ECHAN EN FALTA



“Nada, esta todo bien” es, como en todas las oleadas, la mención con mayor porcentaje (el 32.3%) en este año 2015, seguido de “mas personal”, con un 16.6% de menciones y la de “más recursos económicos” que experimenta cierto descenso hasta el 14.9% con respecto al 2013. Sube la demanda de “orientación laboral” que pasa del 7.1% del año 2013 al actual 11.4%.

Conclusiones capítulo II

Ligero descenso de las notas medias referidas a aspectos del servicio como comodidad de los centros, limpieza, distancia de los mismos al domicilio, confidencialidad del tratamiento de datos y percepción de seguridad con respecto a la medición del año 2013.

El grado de acuerdo con afirmaciones relativas a la atención que se presta a los usuarios experimenta también descensos leves, de tan escasa magnitud que puede afirmarse que son oscilaciones normales.

En cuanto a los aspectos que los usuarios demandan, las menciones más importantes —y ya es habitual en la serie— 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 16.6%) de menciones, y “mas ayudas/recursos económicos”(14.9% de usuarios que lo demandan) y mas “orientación laboral” ,algo que solicitan el 11.4%) de los usuarios.

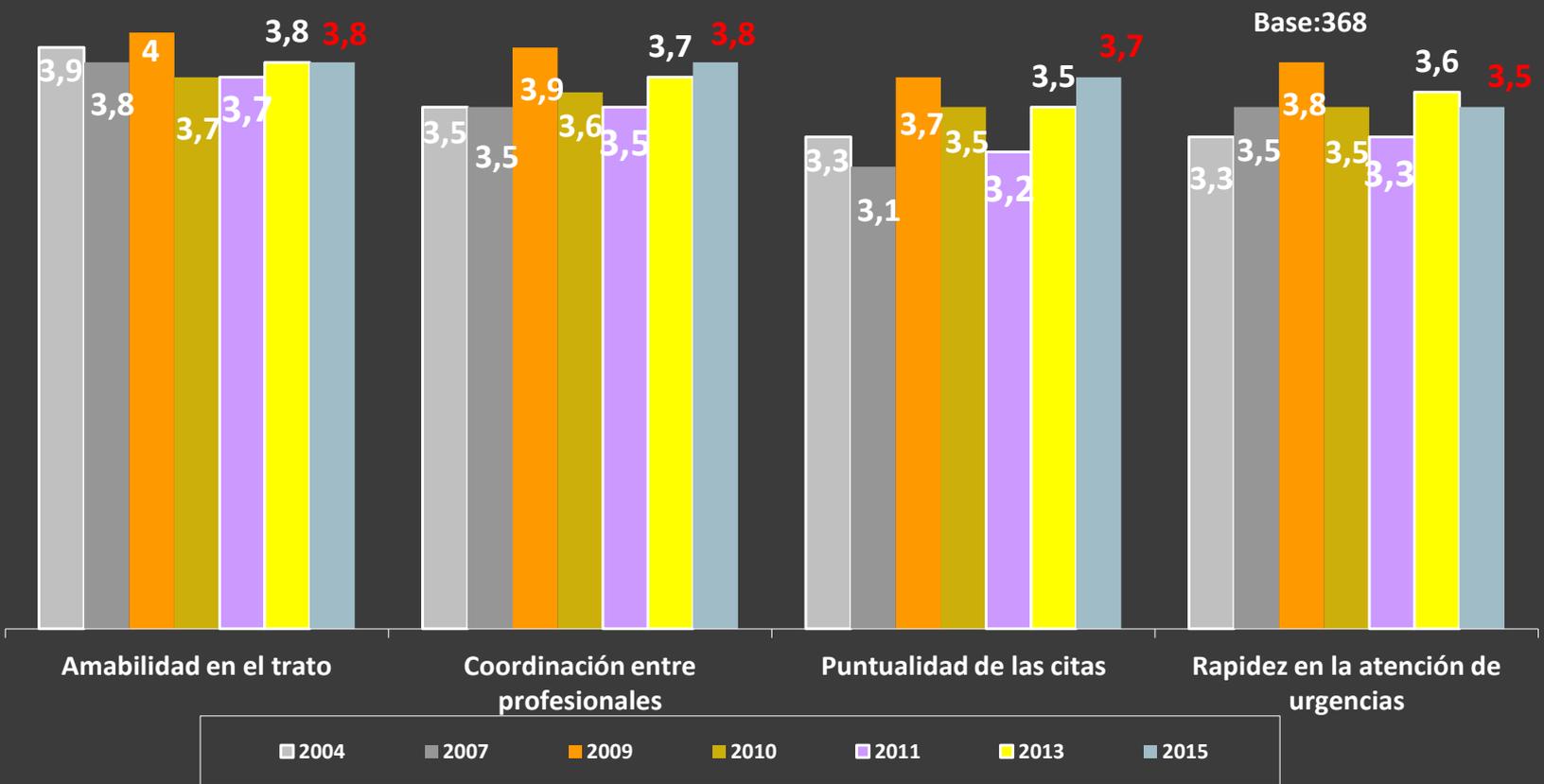


III.-VALORACIÓN DE LOS PROFESIONALES

III.-Valoración Profesionales

Valoraciones generales de PROFESIONALES

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

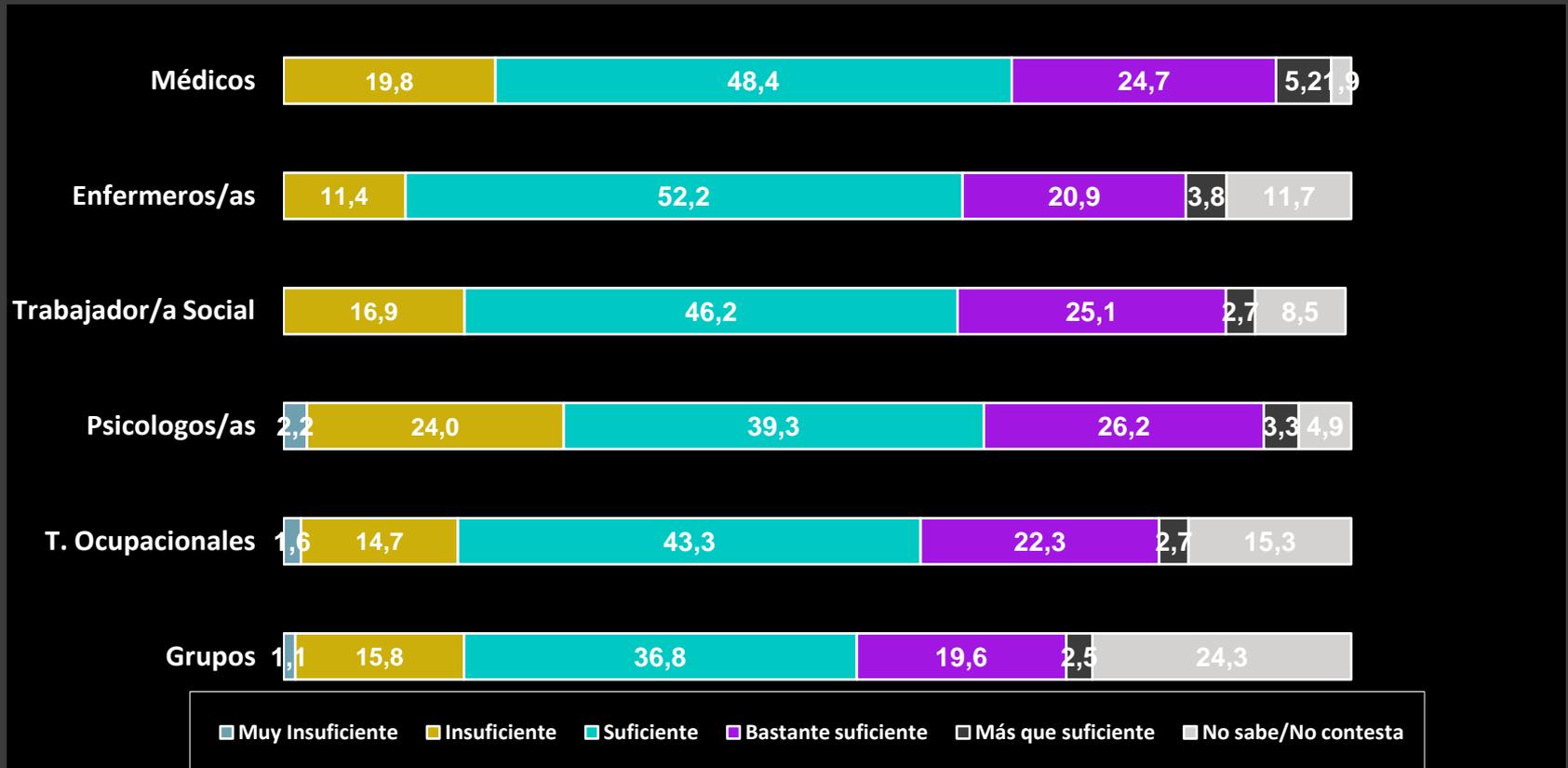


Los indicadores generales de profesionales se mantienen o incrementan con respecto a oleada anterior, salvo el de “rapidez en la atención de urgencias”. Aquellos usuarios con estudios medios y superiores valoran por encima de la media todos los aspectos, así como los tratados por adicción al alcohol. También los usuarios atendidos en los centros de Hortaleza, Tetuán y San Blas

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 porcentajes.

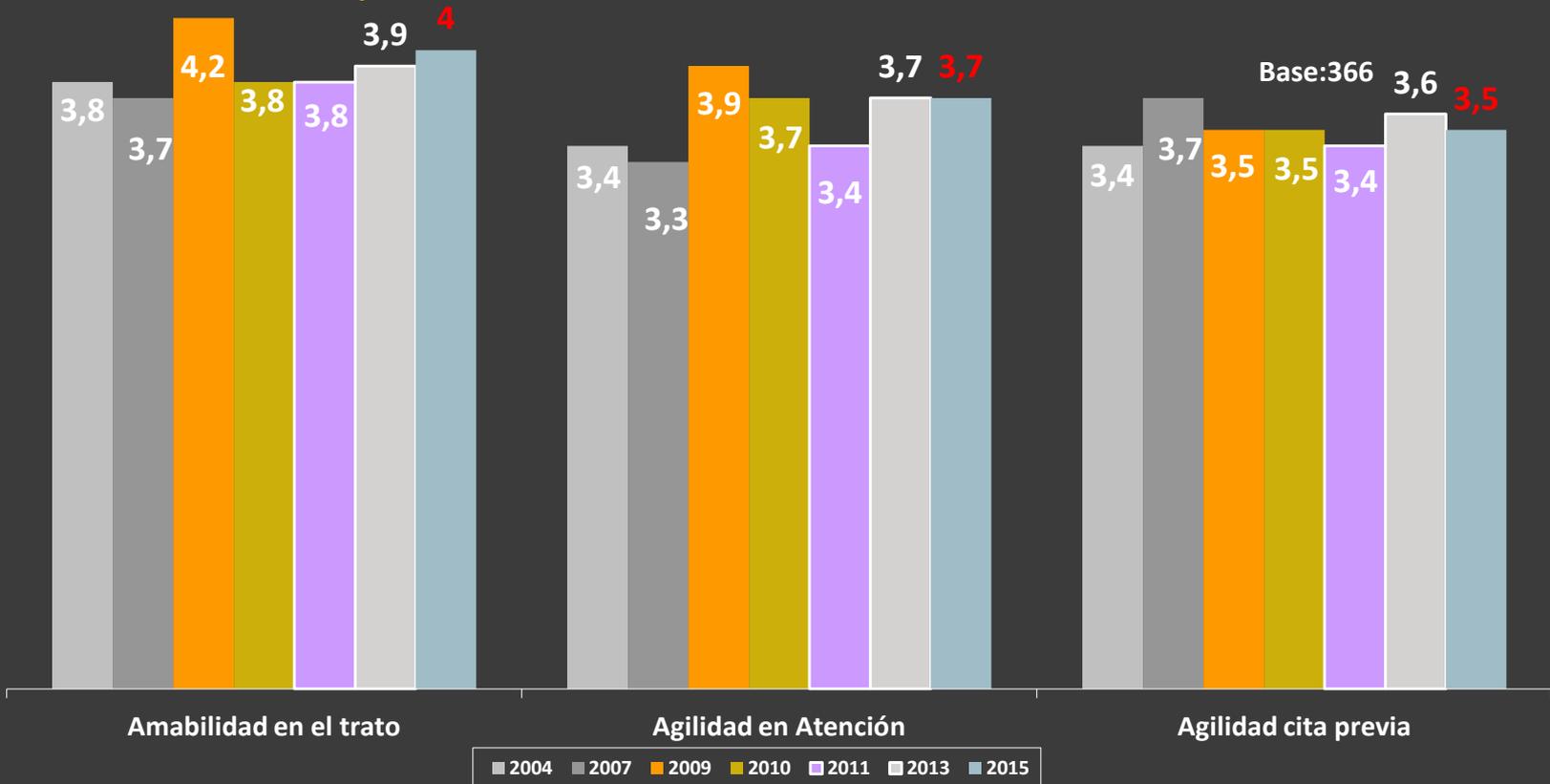


Acuerdo bastante generalizado en considerar que el número de profesionales en general es “suficiente”, “bastante” y/o “más que suficiente”, siendo los psicólogos/as el colectivo sobre los que se tiene una mayor percepción de escasez. Para el resto, no supera el 20% el porcentaje de usuarios que piensa son “Muy insuficientes” o “insuficientes”

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

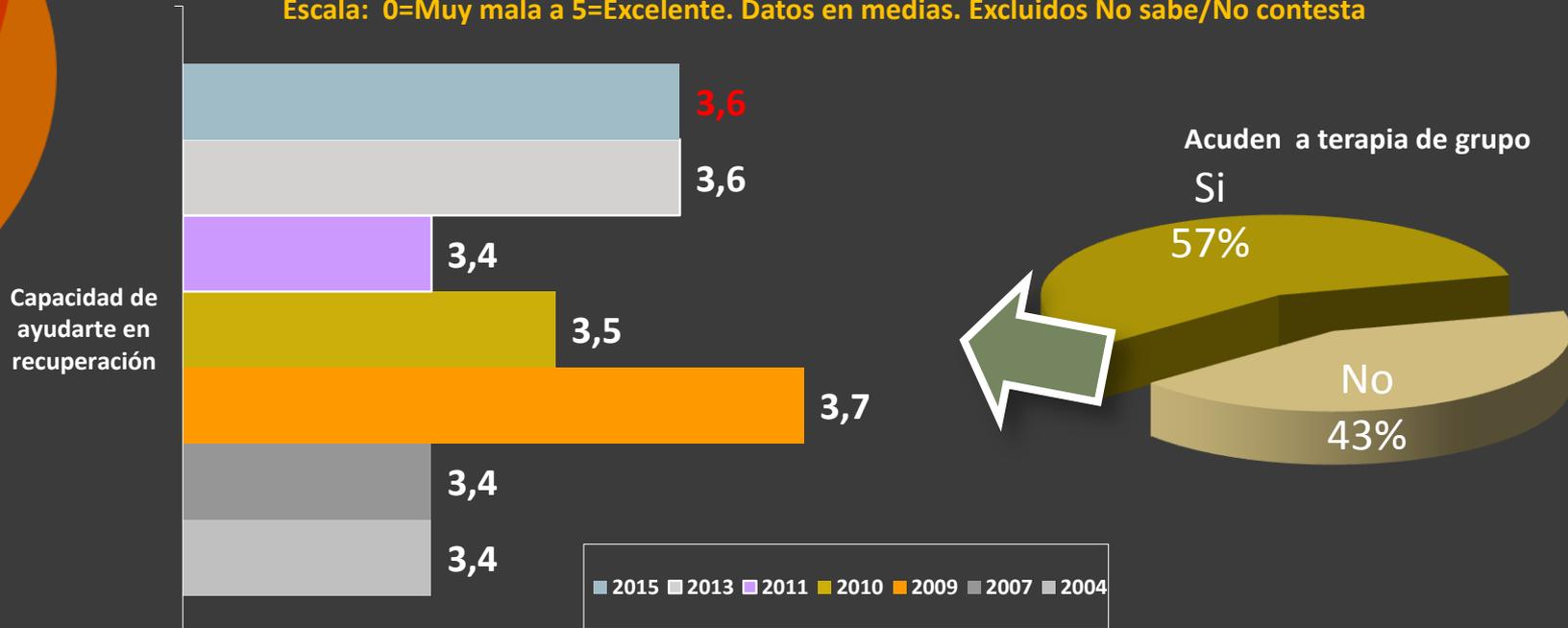


En cuanto al personal de recepción, la percepción de su amabilidad incrementa y se mantiene la valoración de la agilidad de la atención . Desciende muy ligeramente la agilidad de la cita previa. Las mujeres y aquellos con estudios superiores valoran mejor la “agilidad en la cita previa” y “amabilidad en el trato”. Los centros de Tetuán , Hortaleza y San Blas alcanzan notas medias más altas en las tres dimensiones analizadas.

III.-Valoración Profesionales

Valoraciones SESIONES DE TERAPIA DE GRUPO

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

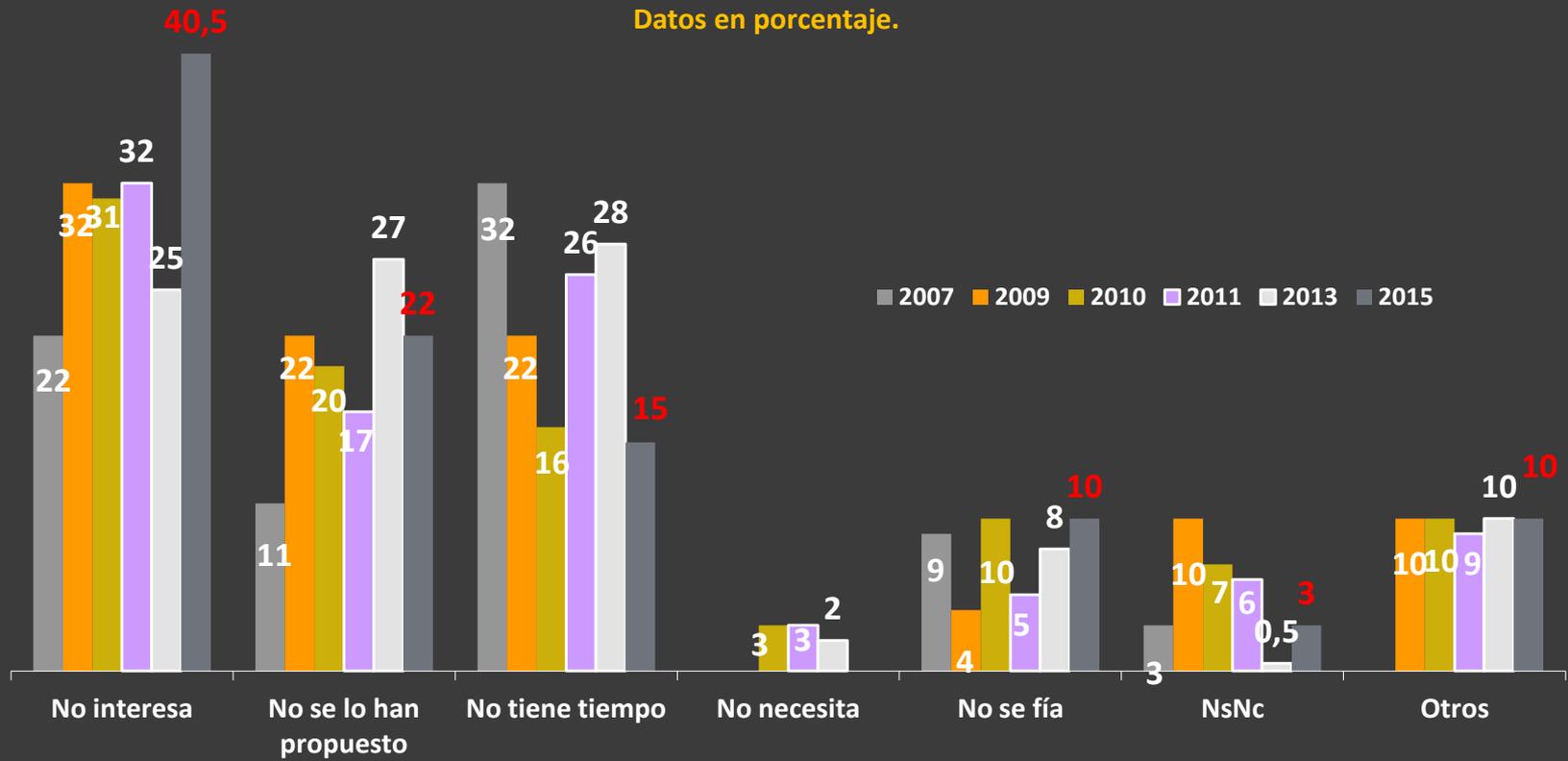


Casi el 60% de los entrevistados acuden a terapia de grupo. La media de la valoración de las mismas entre los que acuden se mantiene con respecto al año 2013. Los usuarios de los centros de Hortaleza y Tetuán valoran mejor a los grupos

III.-Valoración Profesionales

MOTIVOS NO ACUDE A TERAPIA DE GRUPO

Datos en porcentaje.



Base: No acuden a terapia de grupo 158

La estructura de los motivos para no acudir a las terapias no sufre grandes variaciones de año en año. Prima el “no interesa”, que este año aumenta espectacularmente hasta el 40.5% de los que no participan “no se lo han propuesto” (22%) o “no tener tiempo”(el 15% de los usuarios)

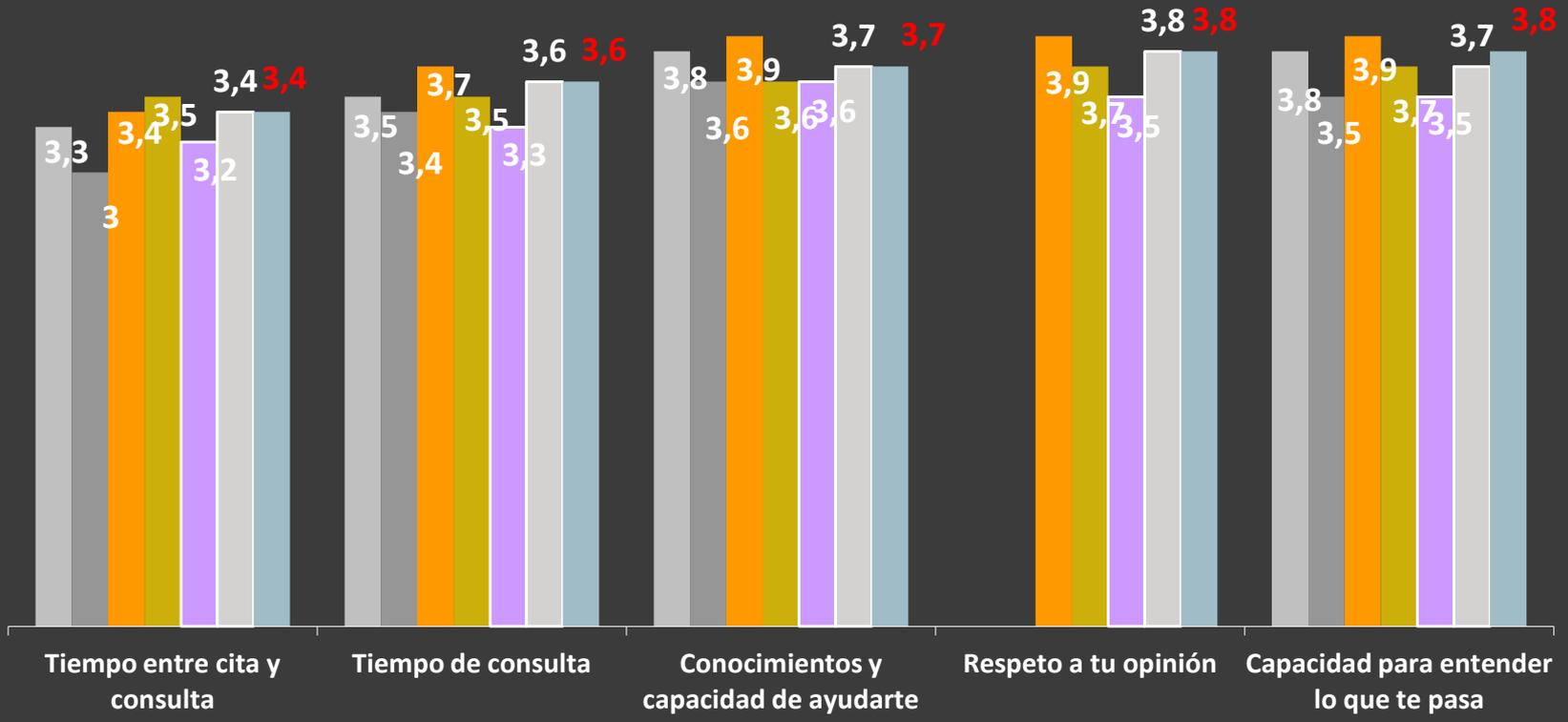
III.-Valoración Profesionales

Valoraciones MEDICO/A

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

Base: Total muestra 368

■ 2004 ■ 2007 ■ 2009 ■ 2010 ■ 2011 ■ 2013 ■ 2015



Nota media ponderada
 2015 **3.6**
 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 se mantienen estables con respecto al 2013. **Los usuarios atendidos por en el CAD de Tetuán valoran mas alto todos los aspectos**

III.-Valoración Profesionales

Valoraciones TRABAJADOR/A SOCIAL

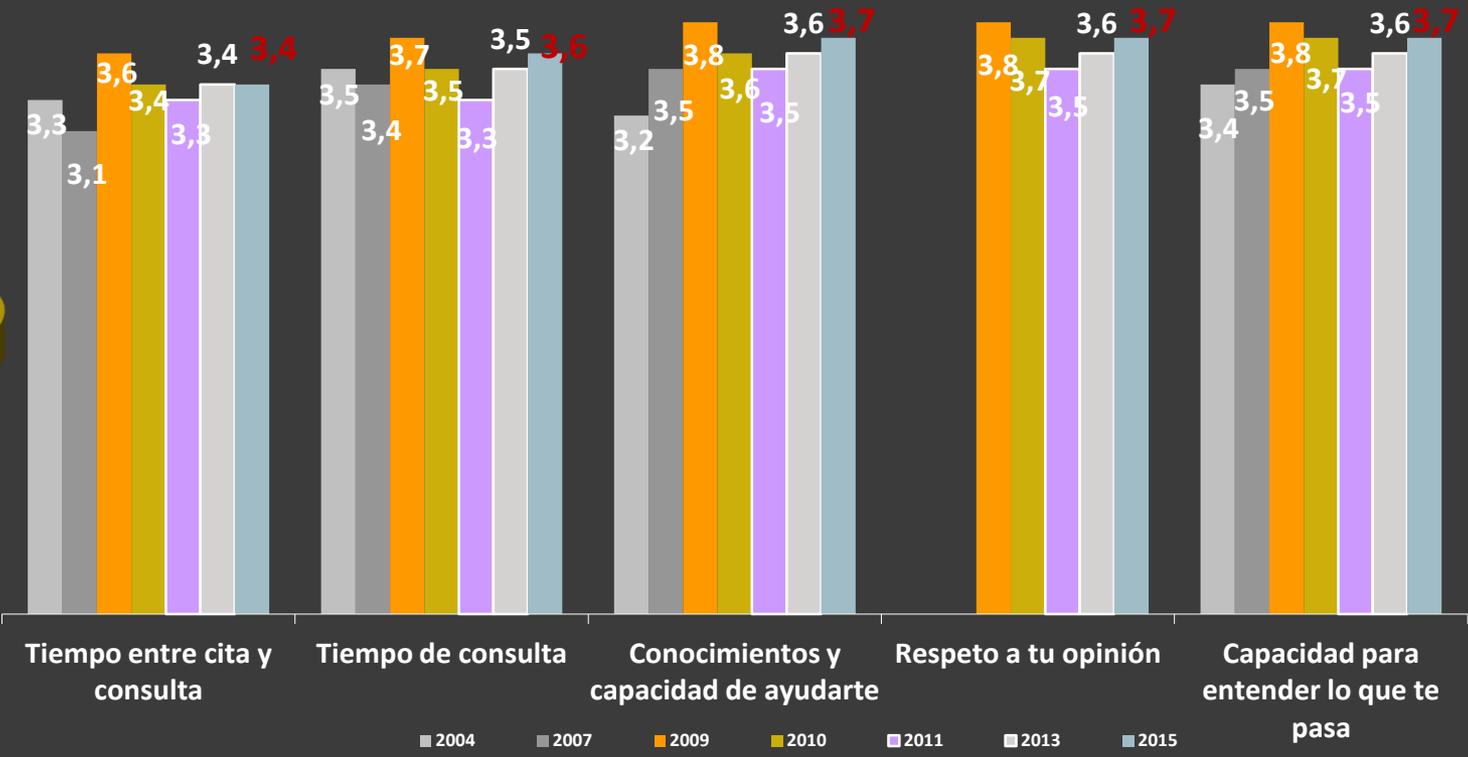
Escala: 0=Muy mala a 5=Excelente. Datos en medias. Excluidos No sabe/No contesta



Base:368

Nota media ponderada:

2015	3.6
2013	3.5
2011	3.4
2010	3.5
2009	3.7
2007	3.3
2004	3.3



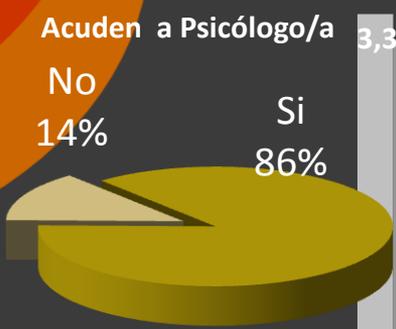
Base: Acude a trabajador social 274

Casi todas las valoraciones del Trabajador/a social crecen ligeramente con respecto a la oleada anterior. De nuevo, los usuarios del CAD de Tetuán tienden a otorgar notas medias más altas.

III.-Valoración Profesionales

Valoraciones PSICOLOGO/A

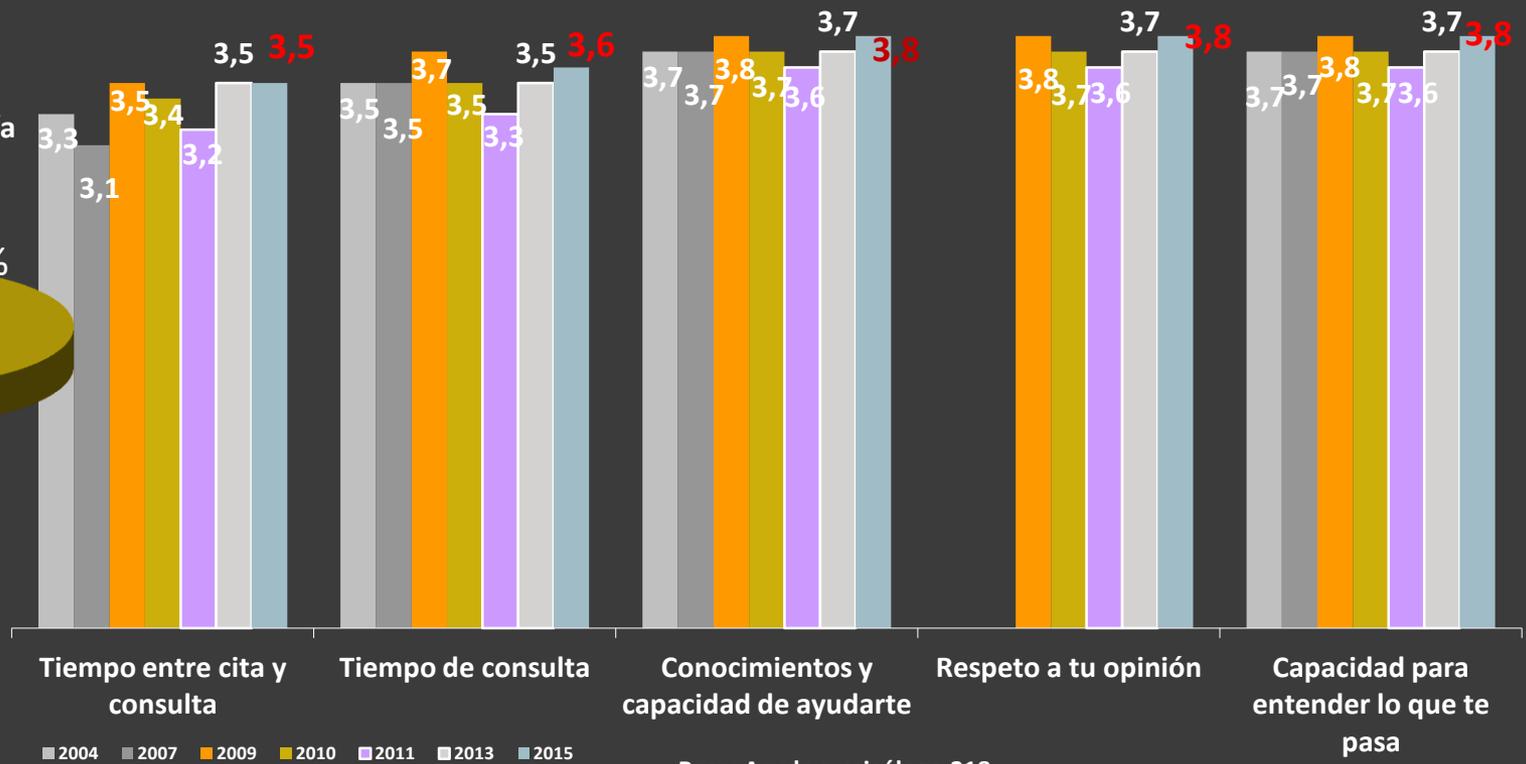
Escala: 0=Muy mala a 5=Excelente. Datos en medias. Excluidos No sabe/No contesta



Base:368

Nota media ponderada:

- 2015 3,7
- 2013 3,6
- 2011 3,4
- 2010 3,6
- 2009 3,7
- 2007 3,5
- 2004 3,5



Base: Acude a psicólogo 318

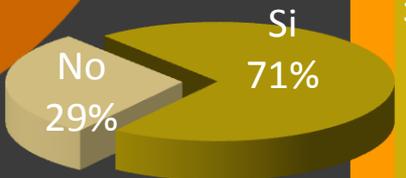
Casi todas las valoraciones del Psicólogo/a crecen muy ligeramente con respecto a datos del 2013. De nuevo, usuarios atendidos en el CAD de Tetuán otorgan medias más altas, con diferencias significativas

III.-Valoración Profesionales

Valoraciones ENFERMERO/A

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

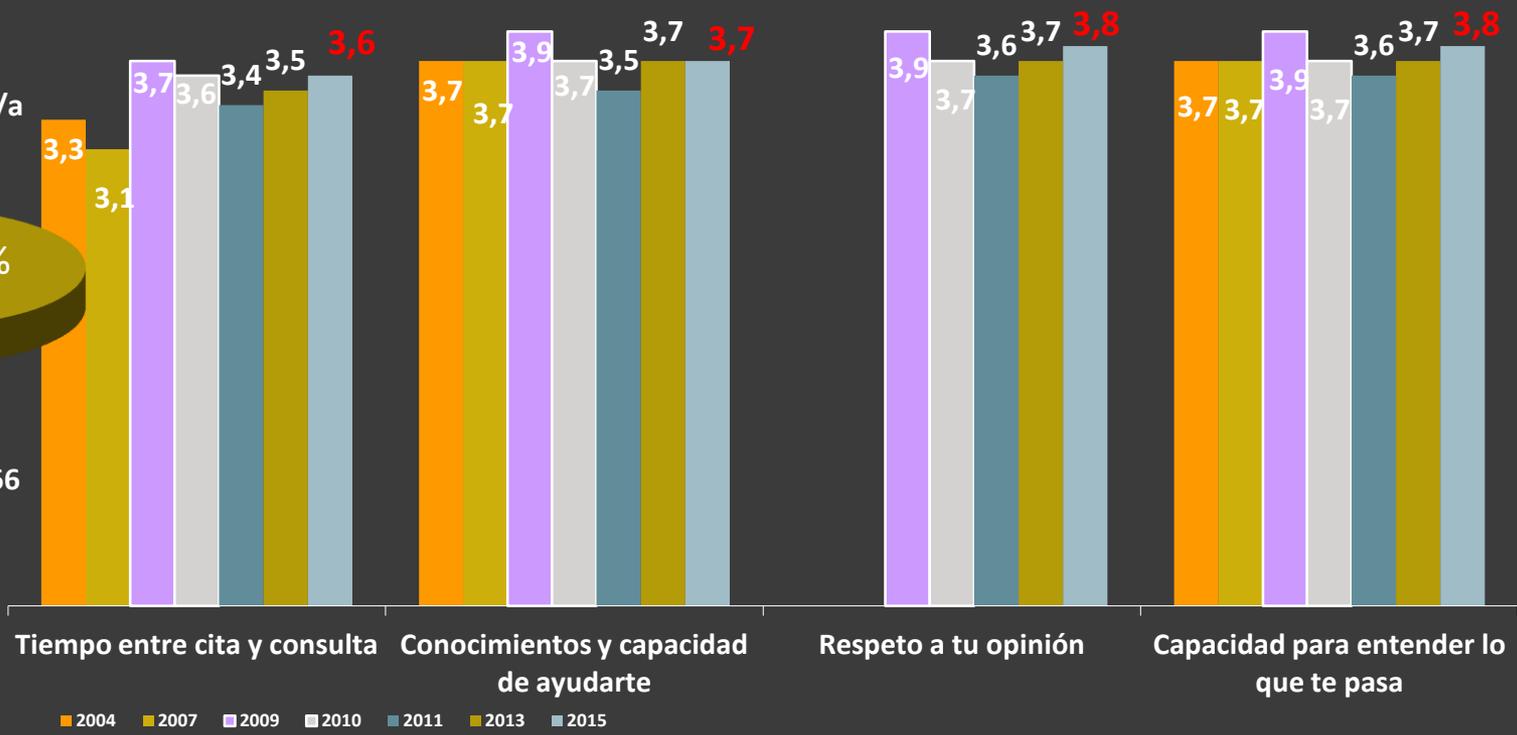
Acuden a Enfermero/a



Base:366

Nota media ponderada:

2014	3.7
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 ligeramente, sin que existan diferencias significativas entre los diferentes perfiles. **Los usuarios del centro de Tetuán lo valoran mejor de manera significativa**

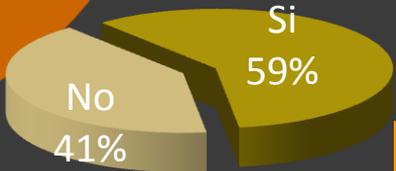
III.-Valoración Profesionales

Valoraciones TERAPEUTA OCUPACIONAL

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

■ 2004 ■ 2007 ■ 2009 ■ 2010 ■ 2011 ■ 2013 ■ 2015

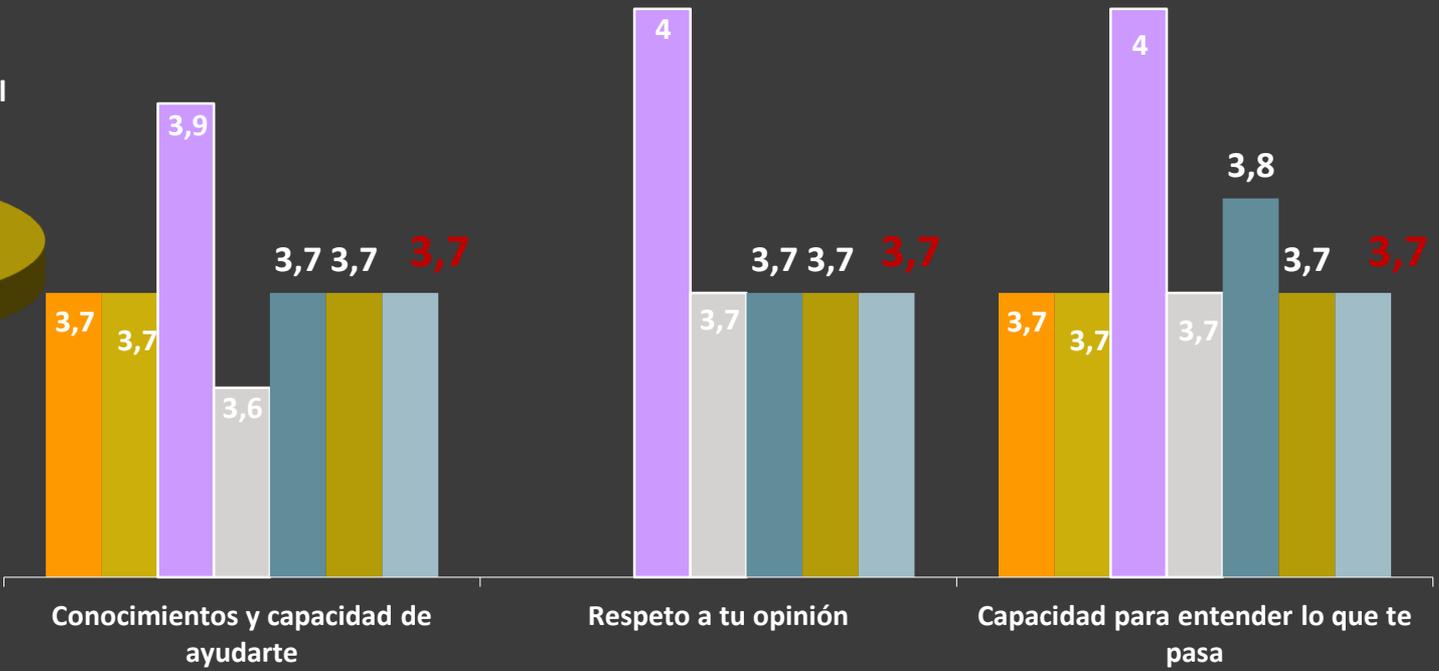
Acuden a T. Ocupacional



Base:368

Nota media ponderada:

2015	3,7
2013	3,7
2011	3,7
2010	3,6
2009	3,9



Base: Acude a terapeuta ocupacional 217

El terapeuta ocupacional es el único profesional cuyas valoraciones no experimentan cambios con respecto a la ola del año 2013. Los usuarios en tratamiento por adicción al alcohol valoran más alto el "respeto a tu opinión" y la "capacidad para entender lo que te pasa". Los usuarios de los Cad,s de Tetuán y Hortaleza otorgan notas más altas en todos los aspectos

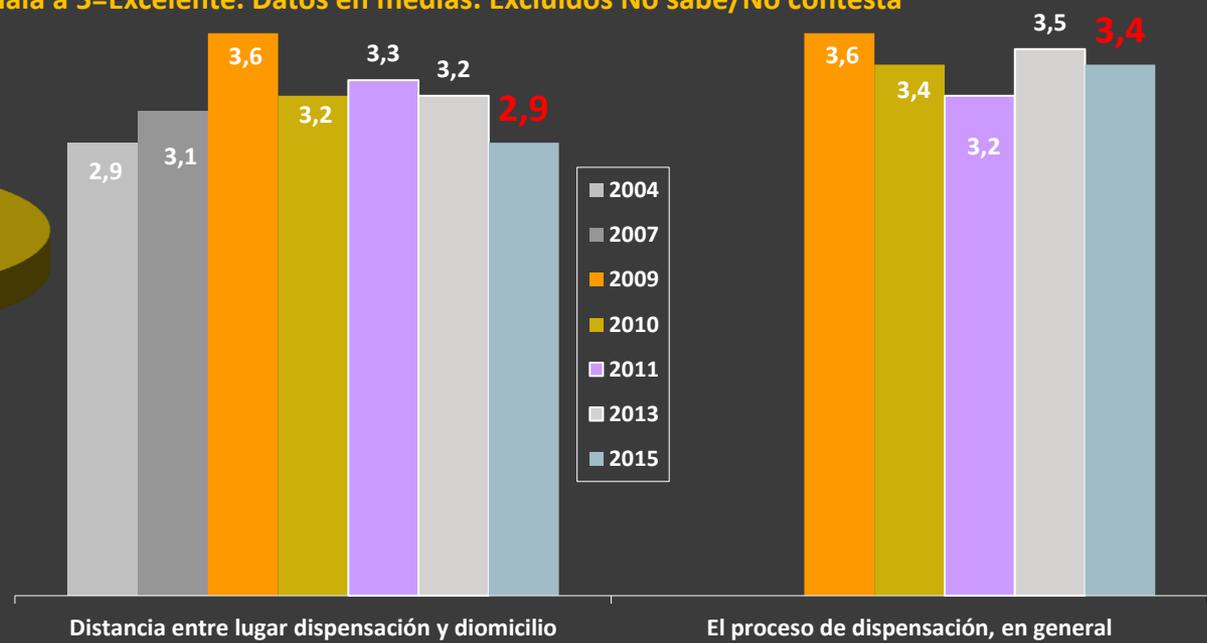
III.-Valoración Profesionales

Valoraciones DISPENSACION DE METADONA

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



Base: En tratamiento por Heroína 148



Base: En tratamiento con metadona en el CAD 131

Las valoraciones sobre la distancia entre el lugar de dispensación de metadona y el domicilio desciende con respecto al año 2013. El proceso de dispensación es menos valorado que en la oleada precedente, con una nota actual de 3,4 frente a un 3,5. **Las mujeres valoran mejor el proceso general de dispensación.**

Conclusiones capítulo III

Las valoraciones de los distintos profesionales tienden a mantenerse con respecto al año 2013.

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 los psicólogo/a, y algo menos para los/as médicos, exactamente igual que ocurría en pasadas oleadas.

En general, en los CAD,s de Hortaleza y, especialmente, en los de Tetuán las valoraciones son, de media, más altas en las distintas dimensiones evaluadas.

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

IV.-Valoración Pisos de Apoyo

Valoraciones Pisos de Apoyo

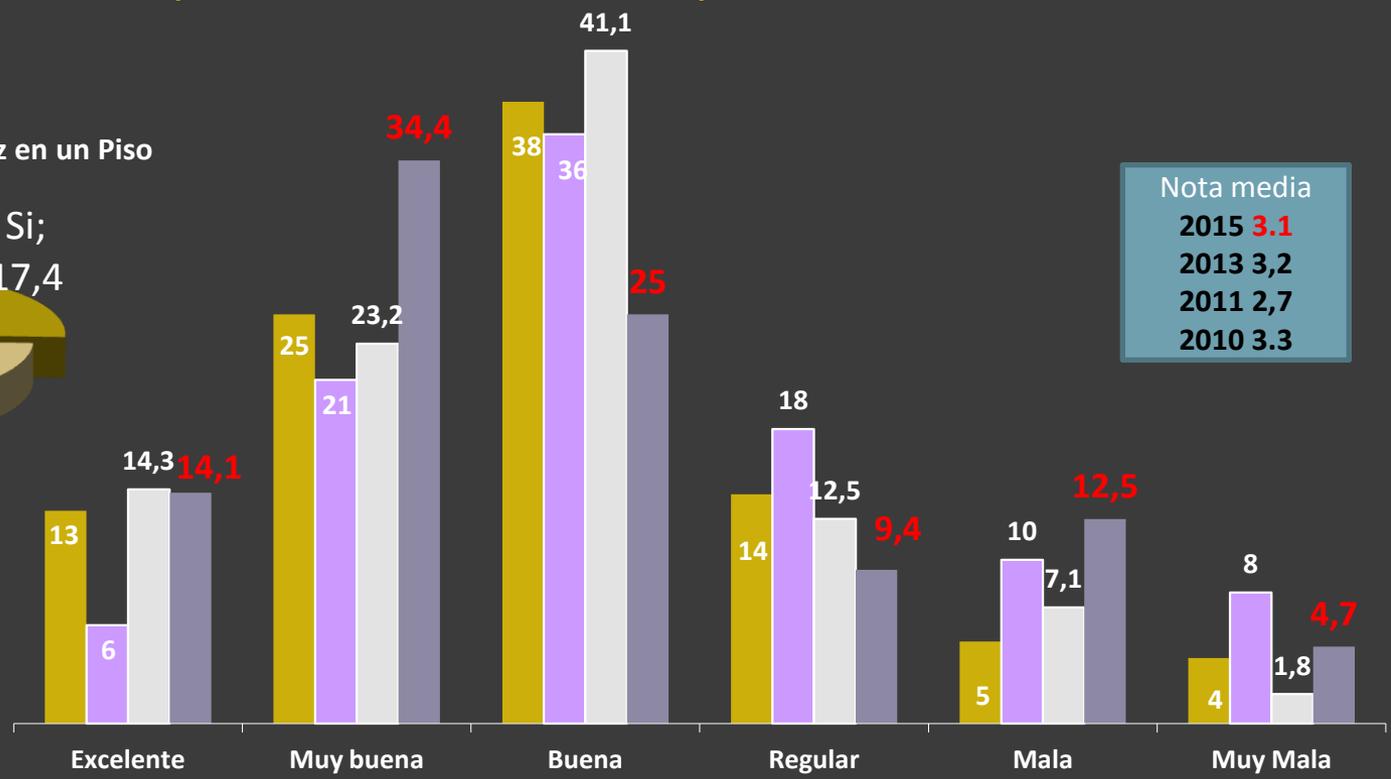
Escala: 0=Muy mala a 5=Excelente. Datos en medias y %. Excluidos No sabe/No contesta

¿Has estado alguna vez en un Piso de Apoyo?



Base:368

Nota media	
2015	3.1
2013	3,2
2011	2,7
2010	3.3



Base: Han estado en Piso de apoyo 64

La valoración global de los Pisos de apoyo desciende mínimamente con respecto al 2013 por el incremento de las valoraciones de “mala” y “muy mala”.

IV.-Valoración SOL

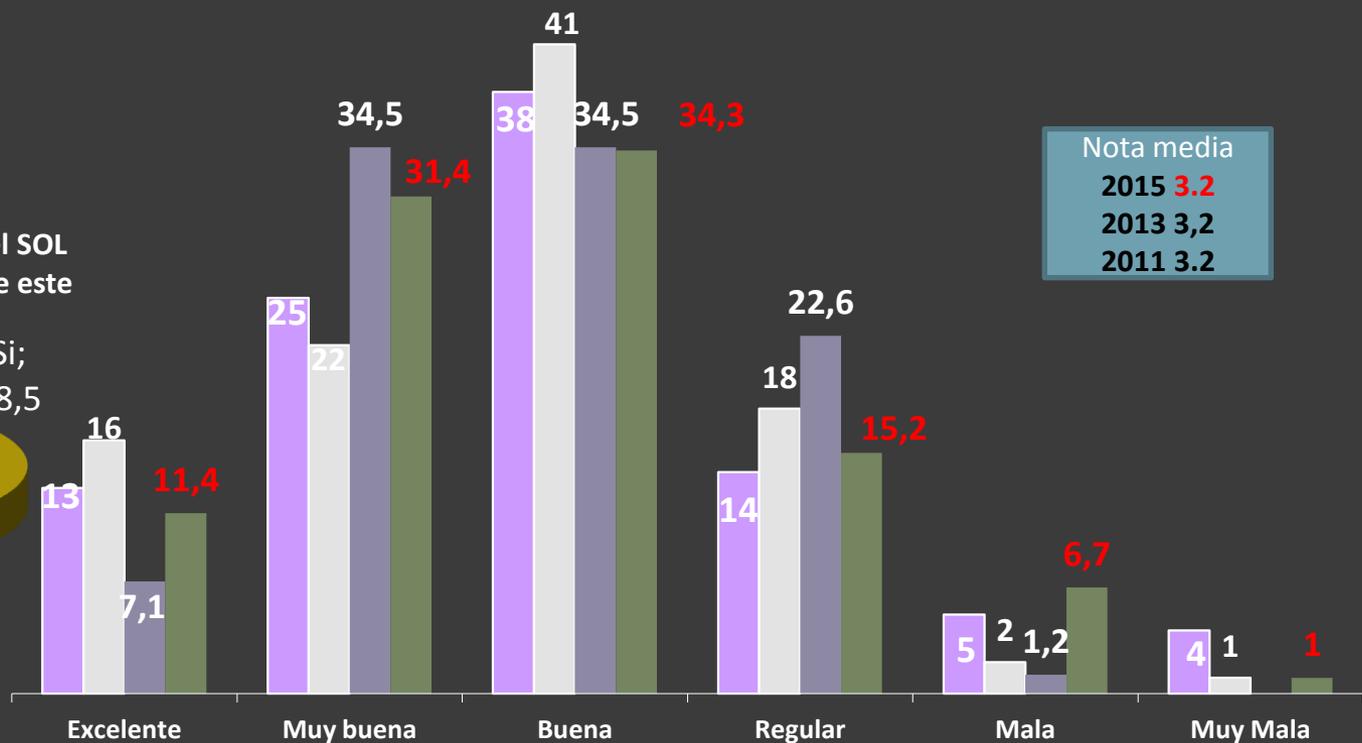
Valoraciones Servicio Orientación Laboral

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

¿Has estado alguna vez en el SOL o en taller/curso derivado de este CAD?



Base:368



Nota media
 2015 **3.2**
 2013 3,2
 2011 3.2

Base: Han estado en SOL :105

La valoración del Servicio de Orientación laboral alcanza un 3,2 de nota media, exactamente igual que la media del año 2013; aumenta el porcentaje de usuarios que lo califica como “excelente”, subida compensada por el aumento de los usuarios que le otorga una calificación de “mala”

Conclusiones capítulo IV

La valoración de los Pisos de Apoyo y del Servicio de Orientación Laboral (SOL) mantienen sus valoraciones globales con respecto al año 2013, aunque se percibe cierta polarización de las posturas, pues aumentan tanto las calificaciones de “excelente” o “muy buena” como de la bajas.

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)

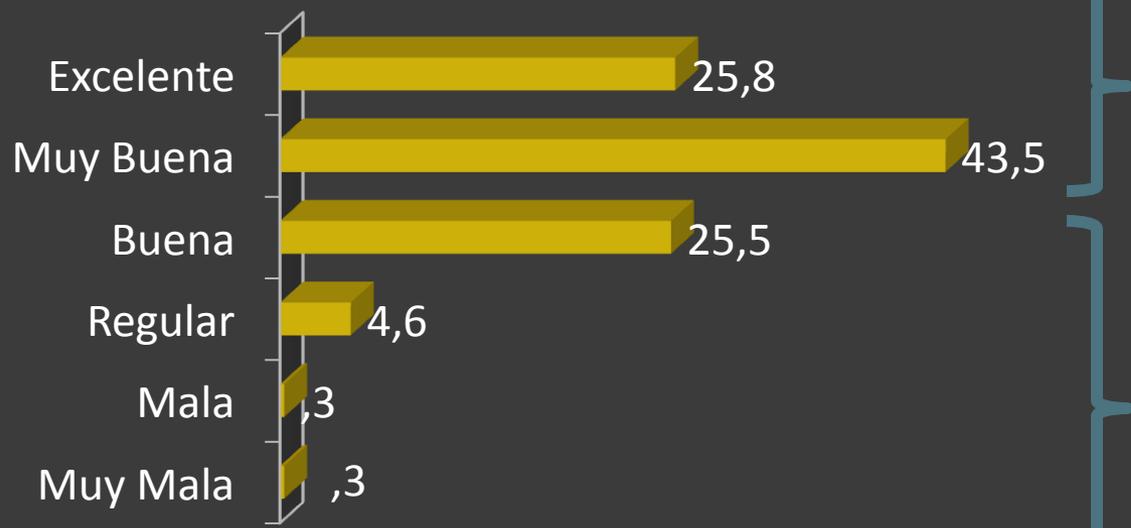
La realización del ensayo del modelo II de riesgo y fidelización obedece a la hipótesis de que la satisfacción con un servicio no es garantía de fidelidad hacia el mismo (en nuestro caso, de continuidad con el tratamiento hasta el final del mismo), si bien estar satisfecho con el servicio es condición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

2015: 69.3%
2013: 70,7%
2011: 65.2%
2010: 57.9%
2009: 67,7%
2007: 59,1%

Zona Riesgo
(Buena+mala+muy mala)

2015: 30.7%
2013: 29,3%
2011: 34.8%
2010: 42.2%
2009: 31,7%
2007: 40,9%

El número de fidelizados desciende levemente con respecto al año 2013 , pero tiende a mantenerse estable

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)
Nivel estudios	2015	2015	2015
Sin estudios	5.2%	6.3%	2.7%
Primarios	54.1%	48.2%	67.3%
Secundarios	29.3%	32.2%	23.0%
Medios y sup univ.	11.4%	13.2%	7.1%
CAD			
Arganzuela	16%	16.9%	14.2%
Latina	13.9%	12.2%	17.7%
Villaverde	12.2%	16.9%	1.8%
Vallecas	15.2%	7.5%	32.7%
San Blas	15.5%	15.3%	15.9%
Hortaleza	12.8%	12.2%	14.2%
Tetuán	14.4%	19.2%	3.5%

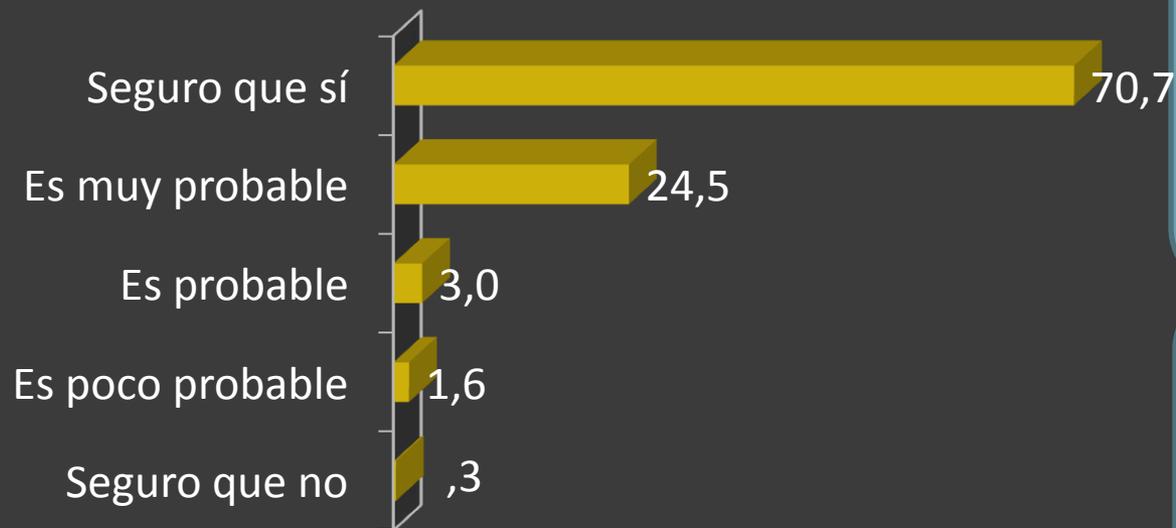
Aquellos usuarios más en riesgo, es decir, menos satisfechos y menos fidelizados se caracterizan, como tendencia, por alcanzar el nivel de estudios primarios. El Cad de Vallecas y, en menor medida, el de Latina presentan unos porcentajes de insatisfechos más elevados que la media.

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)

2015: 70.7%

2013: 83.7%

2011: 72.4%

2010: 69.9%

2009: 75.8%

Zona Riesgo
(resto)

2015: 29.3%

2013: 16.3%

2011: 26.6%

2010: 31.2%

2009: 22.3%

Desciende el número de fidelizados con respecto al año 2013 en 13 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	Fidelizados (puntuaciones 5)	En riesgo (puntuaciones de 0 a 4)
CAD			
Arganzuela	16%	10.8%	28.7%
Latina	13.9%	12.7%	16.7%
Villaverde	12.2%	15.0%	5.6%
Vallecas	15.2%	13.8%	28.5%
San Blas	15.5%	18.1%	9.3%
Hortaleza	12.8%	14.6%	8.3%
Tetuán	14.4%	15%	13%

Aquellos usuarios más en riesgo, es decir, con menos probabilidad de continuar tratamiento se caracterizan, como tendencia, a ser usuarios de los centros de Arganzuela, Vallecas y, en menor medida, Latina

VI.-REFLEXIONES FINALES

Reflexiones Finales

El nivel de satisfacción general de los usuarios de los CADS tiende a mantenerse con respecto a la oleada de 2013, su descenso es mínimo y, en consonancia, todas las valoraciones de aspectos del servicio también tienden a perder décimas o a mantenerse en los mismos niveles del año 2013.

Esta estabilidad de las valoraciones de aspectos generales del servicio que se presta se correlaciona con las notas medias otorgadas a los profesionales que en general repiten la nota del año 2013 o suben muy ligeramente.

Por otro lado, en general, y al igual que en el año 2013, se considera que el número de profesionales es suficiente o más que suficiente para atender las necesidades de los usuarios.

Reflexiones Finales

El sostenimiento en las notas medias de valoración general y de aspectos de servicio se reparten por igual entre los diferentes perfiles de entrevistados.

La valoración de los pisos de apoyo y del Servicio de Orientación Laboral siguen el mismo camino que el señalado de estabilidad en sus valoraciones.

Reflexiones Finales

En cuanto a los modelos de fidelización y riesgo:

El modelo basado en satisfacción: se mantiene el número de los “fidelizados” , alrededor del 70% de los entrevistados . Coherentemente, lo mismo pasa con el grupo de riesgo (poco/nada satisfechos) que se estabiliza alrededor del 30%.

El modelo basado en continuidad del tratamiento: se experimenta una fuerte caída de la proporción de usuarios que “si, con seguridad” finalizarán su tratamiento (del 83% del año 2013 pasan al 70% en esta oleada) y aumenta – evidentemente en la misma proporción-, el % de aquellos que no están seguros de concluir, (del 16,3% al 29.3%) Entre este perfil de riesgo encontramos preferentemente a usuarios de los CADs de Vallecas, Arganzuela y Latina.