

# Centro de Prevención de Deterioro Cognitivo



## Informe resultados 2015

1. Encuesta de satisfacción de los usuarios.
2. Encuesta de satisfacción de los familiares o acompañantes.
3. Encuesta de satisfacción de las charlas dirigidas a familiares.

# 1. Encuesta de Satisfacción de los usuarios 2015

## Índice:

### 1.1 Objetivo

### 1.2 Metodología

### 1.3 Resultados:

- Perfil de los usuarios.
- Frecuencia de asistencia al Centro.
- Tiempo de espera desde la hora de la cita hasta que ha sido atendido.
- Satisfacción sobre diferentes aspectos relacionados con el Servicio.

## 1.1 Objetivo

Valorar la satisfacción de los usuarios sobre diferentes aspectos del Servicio que presta el Centro de Prevención de Deterioro Cognitivo.

## 1.2 Metodología

Estudio descriptivo sobre el grado de satisfacción de los usuarios del Centro de Prevención de Deterioro Cognitivo.

**UNIVERSO: 2.441 usuarios en el año 2015.**

**PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO:** Muestra aleatoria.

Proporción esperada: 50%

Nivel de confianza: 95%

Tamaño muestral: 335

Error de muestreo:  $\pm 5\%$

### **MÉTODO DE RECOGIDA:**

La encuesta se entrega a los usuarios que acuden a las diferentes actividades del Centro para autocumplimentarla, al finalizar la depositan en un lugar habilitado para ello.

### PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:

2015	n
Febrero	160
Noviembre	92
Diciembre	83
<b>Total</b>	<b>335</b>

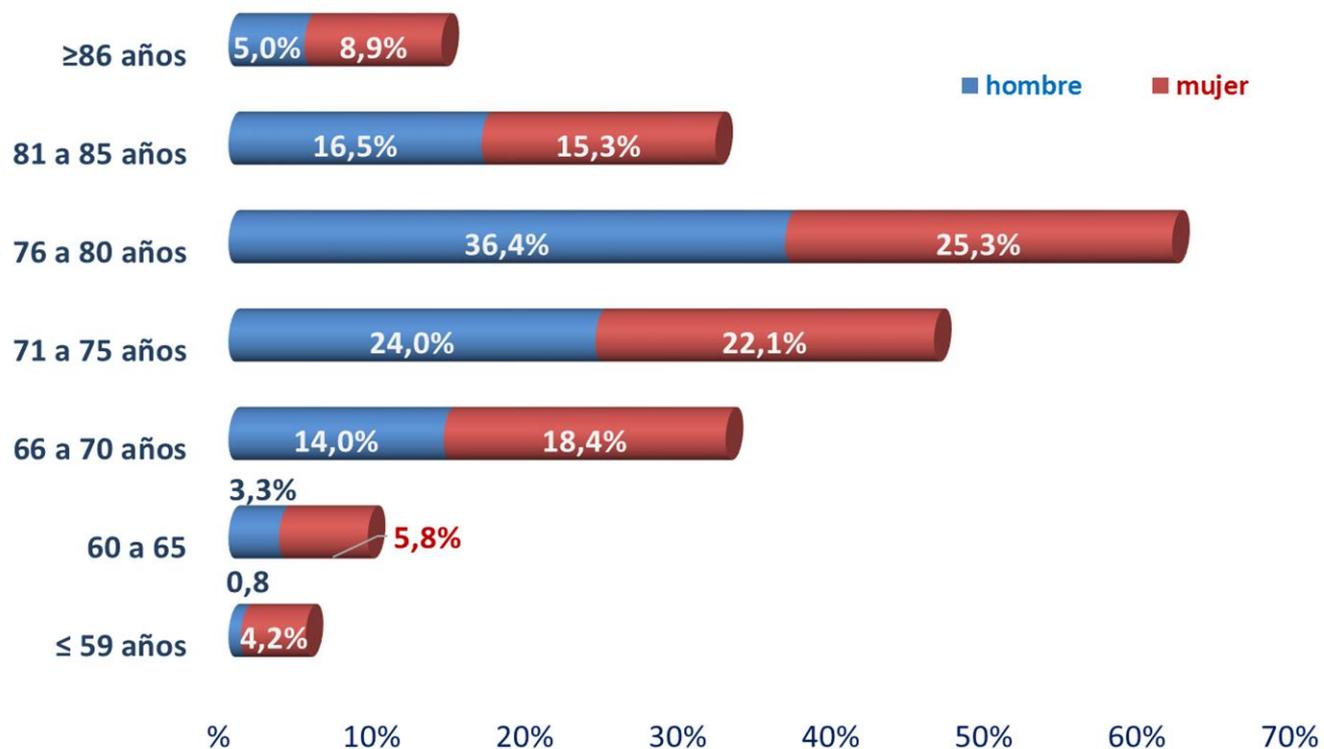
**Análisis de los datos y realización del informe:** Unidad de Calidad del Departamento de Evaluación y Calidad. Abril 2016.

## 1.3 Resultados

### Perfil de los usuarios

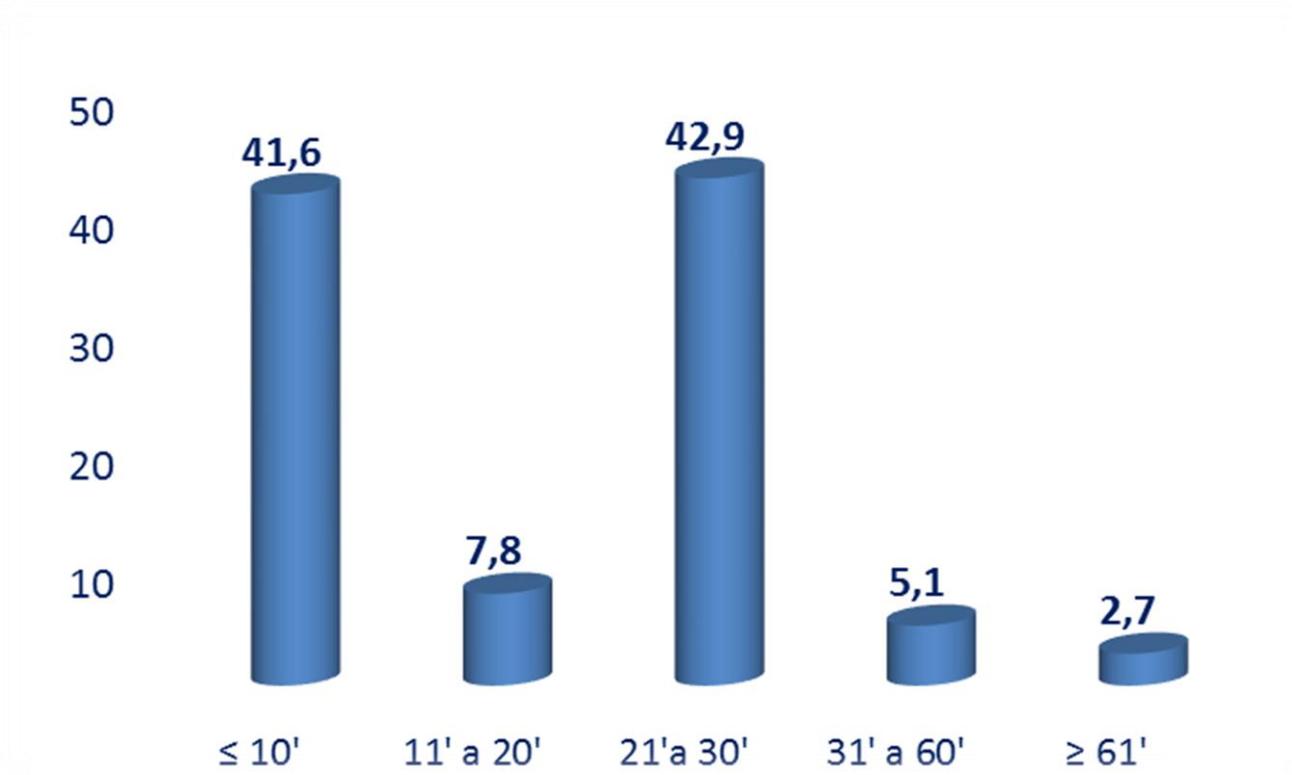
Usuarios por grupos de edad y género 2015 (%)

n = 335



## Tiempo de espera desde la hora de la cita hasta que ha sido atendido 2015 (%)

n =296



## Medias de la satisfacción sobre diferentes aspectos relacionados con el Servicio 2015 ( Escala del 1 al 5)

Grado satisfacción usuarios	n	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Comunicación con el Centro por teléfono.	307	1	5	<b>4,0</b>	0,8
Comunicación con el Centro por transporte público.	329	1	5	<b>4,1</b>	0,8
Condiciones ambientales del Centro: limpieza, mobiliario, temperatura.	328	2	5	<b>4,2</b>	0,7
Atención recibida por el personal en recepción: Información recibida personalmente y por teléfono.	327	2	5	<b>4,3</b>	0,6
Atención recibida por los profesionales sanitarios: amabilidad, lenguaje comprensible, información sobre su problema, etc.	309	2	5	<b>4,4</b>	0,6
Satisfacción global con el Servicio recibido en el Centro.	286	3	5	<b>4,3</b>	0,7

## 2. Encuesta de satisfacción de familiares y acompañantes de los usuarios del Centro 2015

Índice:

2.1 Objetivo

2.2 Metodología

2.3 Resultados:

- Perfil de los familiares.
- Frecuencia de asistencia al Centro.
- Satisfacción sobre diferentes aspectos relacionados con el Servicio.
- Tiempo de espera desde la hora de la cita hasta que ha sido atendido.

## 2.1 Objetivo

Valorar la satisfacción de los familiares y acompañantes de los usuarios en relación con las actividades que desarrolla el Centro de Prevención de Deterioro Cognitivo.

## 2.2 Metodología

Estudio descriptivo sobre el grado de satisfacción de los familiares que acuden acompañando a los usuarios del Centro de Prevención de Deterioro Cognitivo 2015.

### **UNIVERSO: 3.600**

Encuestas realizadas: 88 familiares, lo que supone un 2,4% de los familiares.

### **PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO:**

Muestra aleatoria.

### **MÉTODO DE RECOGIDA:**

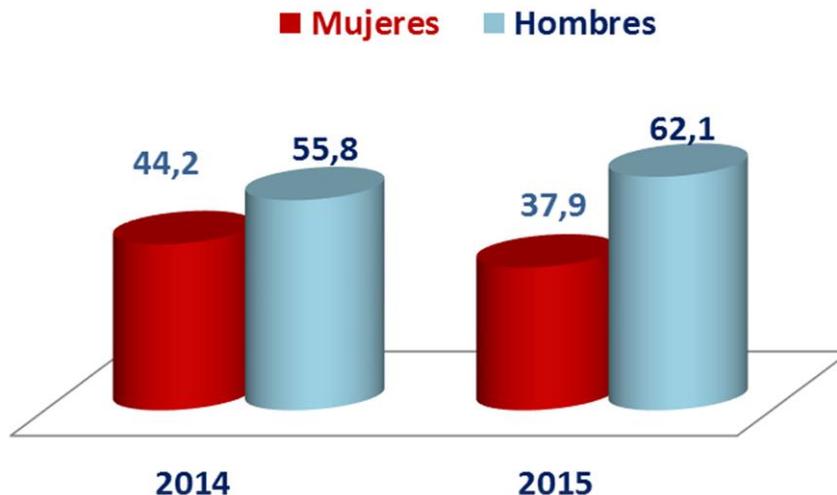
Mediante un cuestionario estructurado para autocumplimentarlo en soporte papel, durante el año 2015.

**PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:** Del 25 de Febrero de 2015 al 16 Diciembre de 2015

**Análisis de los datos y realización del informe:** Unidad de Calidad del Departamento de Evaluación y Calidad. Abril 2016.

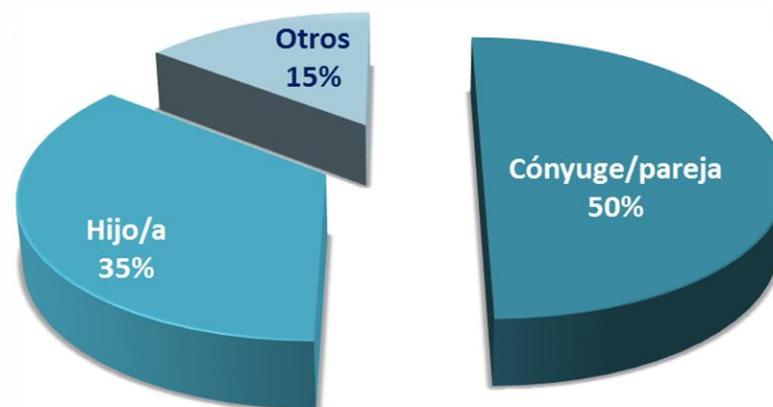
## 2.3 Resultados: Perfil de los familiares por sexo y grupos de edad 2014 y 2015 (%)

2014 n= 77  
2015 n= 87



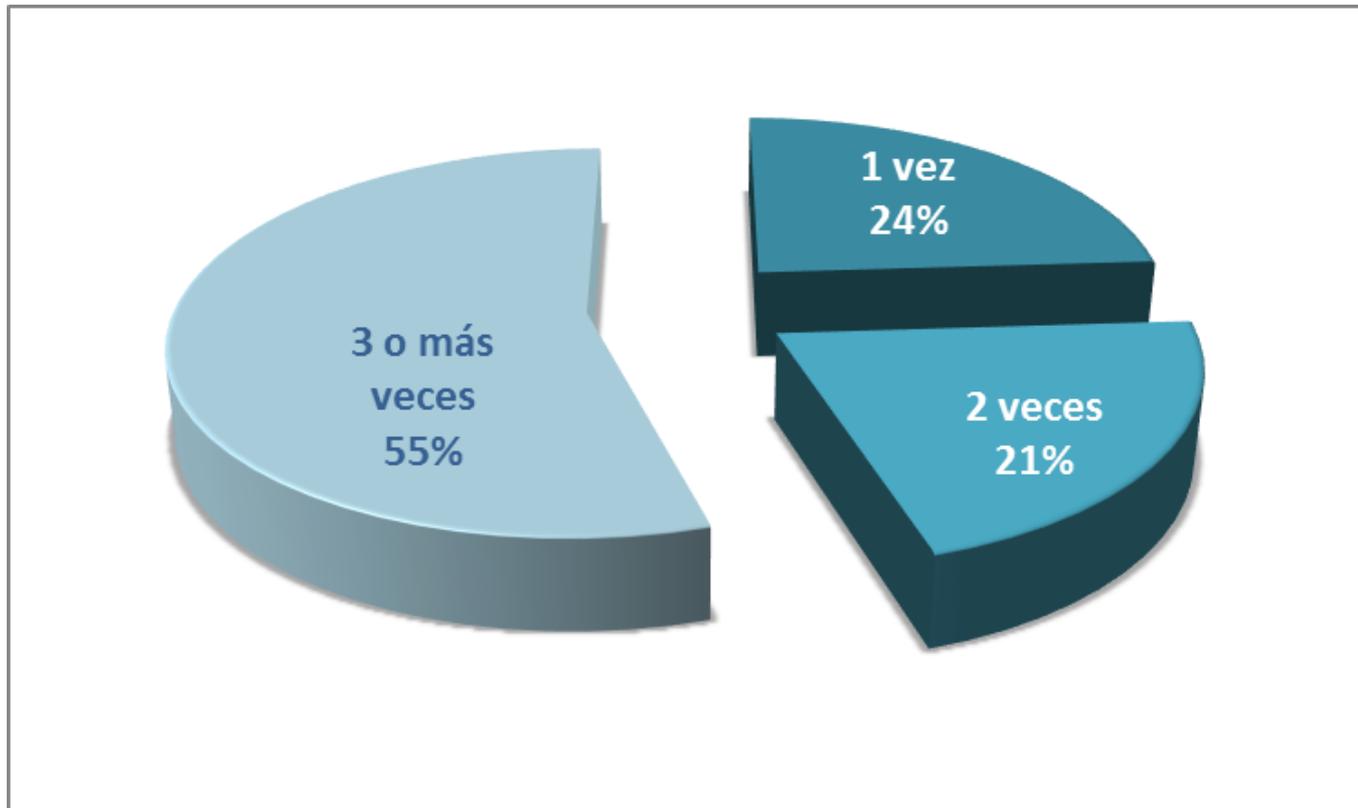
Parentesco de los familiares con los usuarios 2015 ( %)

n =76



## Nº de veces que han acudido al Centro 2015 (%)

n = 75



## Medias sobre la satisfacción de diferentes aspectos relacionados con el Servicio 2015

### Escala de 1 al 5

Grado satisfacción		n	Mínimo	Máximo	Media	DT
<b>Accesibilidad y Ambiente</b>	Comunicación con el Centro por teléfono.	75	1	5	4,3	0,9
	Comunicación con el Centro por transporte público.	85	2	5	4,6	0,7
	Movilidad: ascensores, accesos, etc.	83	3	5	4,8	0,5
	Condiciones ambientales: limpieza, mobiliario, temperatura.	84	2	5	4,2	0,9
<b>Recepción</b>	Atención en Recepción.	87	2	5	4,8	0,5
	Información recibida personalmente.	85	3	5	4,7	0,6
	Información recibida telefónicamente.	76	2	5	4,4	0,7
<b>Atención de los profesionales</b>	Atención recibida por los profesionales sanitarios.	79	3	5	4,9	0,4
	Comprensión y amabilidad.	79	3	5	4,8	0,5
	Información recibida: diagnóstico, evolución, actuación, recursos, etc.	77	3	5	4,6	0,5
	Accesibilidad para contactar con los profesionales.	75	2	5	4,5	0,7
	Informe recibido.	75	1	5	4,5	0,8
	Material entregado: cuadernos, manual de recomendaciones, etc.	70	1	5	4,7	0,7
Satisfacción global con el Servicio recibido en el Centro.		81	3	5	4,7	0,6

## **3. Encuesta de satisfacción de las charlas dirigidas a familiares que acuden acompañando a los usuarios.**

### Índice

#### 3.1 Objetivos

#### 3.2 Metodología

Ficha técnica

#### 3.3 Satisfacción diferentes aspectos del proceso

### 3.1. Objetivo:

Valorar la satisfacción de los familiares de usuarios del Centro que acuden a las charlas sobre diferentes aspectos del Servicio.

## 3.2. Metodología

### Ficha técnica

Estudio descriptivo de la opinión sobre el grado de satisfacción de los familiares que acuden a trabajo grupal sobre orientación familiar en deterioro cognitivo.

UNIVERSO: 214 familiares y/o acompañantes en el año 2015

#### MÉTODO DE RECOGIDA:

Un cuestionario estructurado para autocumplimentarlo en soporte papel, se le entregó a los familiares tras finalizar el trabajo grupal.

#### PERIODO DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN

Charlas				
Mes/ Año	2012	2013	2014	2015
Enero	27	16	13	19
Febrero	33	19	35	40
Marzo	10	6	14	8
Abril	31	29	45	24
Mayo	15	24	19	21
Junio	24	29	45	21
Septiembre	19	18	10	10
Octubre	17	31	48	26
Noviembre	27	15	44	19
Diciembre	26	27	18	26
<b>Total</b>	<b>229</b>	<b>214</b>	<b>291</b>	<b>214</b>

Análisis de los datos y realización del informe, la Unidad técnica de Calidad. Abril 2016

### 3.2 Medias de satisfacción sobre diferentes aspectos de la charla. Año 2014 y 2015 (Escala de 1- 6)

Satisfacción	N		Media (Des.Típ.)	
	2014	2015	2014	2015
¿Considera que la charla ha sido de interés?	291	214	5,7 (0,5)	5,7 (0,6)
¿Considera que se ha ajustado a sus expectativas?	291	214	5,5 (0,7)	5,4 (0,7)
¿Le ha resuelto dudas o le ha aportado información novedosa?	290	214	5,4 (0,7)	5,4 (0,9)
¿Considera que el tiempo de la charla ha sido suficiente?	288	214	5,4 (0,9)	5,2 (1,1)
Valore a los profesionales que han impartido la charla	291	214	5,9 (0,5)	5,8 (0,5)