

Centro de Prevención de Deterioro Cognitivo



Informe de resultados
Encuesta de satisfacción de las personas
usuarias.
2018

Índice:

1. Objetivos
2. Metodología:
 - 2.1 Ficha técnica
 - 2.2 Indicadores para el análisis
 - 2.3 Características de la muestra
3. Resultados:
 - 3.1 Frecuencia de asistencia al Centro
 - 3.2 Satisfacción sobre diferentes aspectos relacionados con el Servicio.
 - 3.2.1 Evolución en medias
 - 3.2.2 Índice Sintético de satisfacción
 - 3.3 Cumplimiento compromisos Carta de Servicios
 - 3.4 Medidas de regresión
4. Conclusiones
5. Propuestas de mejora

1. Objetivos

Conocer las características de las personas que acuden al Centro

Identificar la frecuencia de asistencia

Valorar la satisfacción de las personas usuarias sobre diferentes aspectos relacionados con el Servicio

Comprobar el cumplimiento de la Carta de Servicios

Examinar la capacidad predictiva de cada ítem valorado en relación con la satisfacción global

Realizar propuestas de mejora

2. Metodología

Estudio descriptivo sobre el grado de satisfacción de los usuarios/as del Centro de Prevención de Deterioro Cognitivo 2018.

2.1 Ficha técnica

Usuarías/os año 2018: 4089

Tamaño muestral: 603

Nivel de confianza: 95%

Proporción esperada: 50%

Error de muestreo: $\pm 3,7\%$

Procedimiento de muestreo:

Muestra aleatoria sistemática.

Método de recogida de información:

La encuesta se entrega a uno de cada tres personas que acuden al Centro, el cuestionario lo autocumplimentan al finalizar las diferentes actividades y lo depositan en un lugar habilitado para ello.

Periodo de recogida de la información: Del 26 de febrero hasta el 10 Diciembre de 2018

Análisis de los datos y realización del informe: Unidad de Calidad del Departamento de Evaluación y Calidad. Febrero 2018.

2.2 Indicadores para el análisis

Indicador sintético

Los indicadores sintéticos (IS) ponderan puntuaciones de satisfacción que se han calculado según la metodología propuesta por el Centro de Investigaciones Sociológicas para los Indicadores del Barómetro (Rey del Castillo, 2004) que, a su vez, se basa en los índices elaborados por *TechnoMetrica Institute of Policyans Politics (TIPP)* de Estados Unidos.

Para conocer el grado de satisfacción se ha utilizado una escala de 1 a 5.

Indicador sintético (IS) = $(100 \cdot P1 + 75 \cdot P2 + 50 \cdot P3 + 25 \cdot P4 + 0 \cdot P5) / (P1 + P2 + P3 + P4 + P5)$

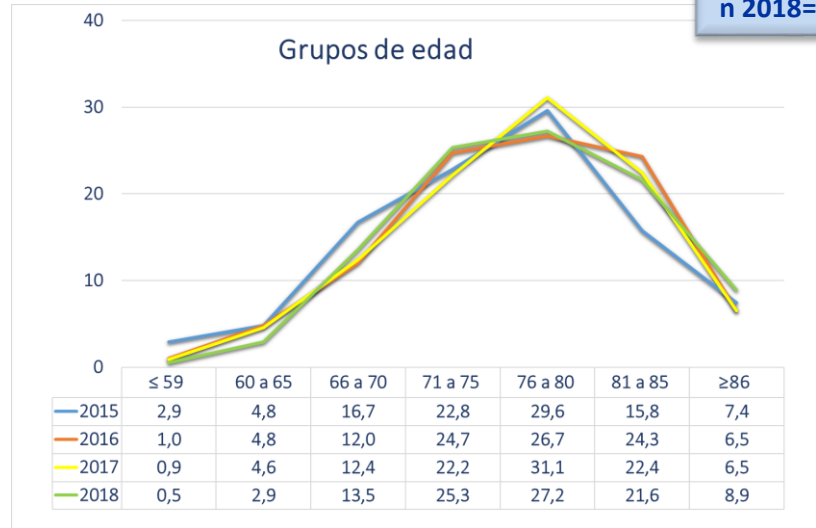
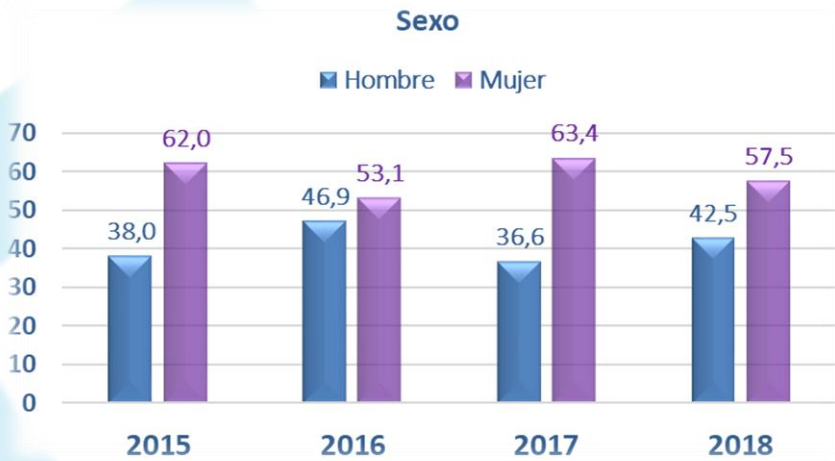
Regresión logística lineal

Se utiliza para predecir el resultado de una variable dependiente, en este caso la satisfacción global, con las variables independientes o predictoras.

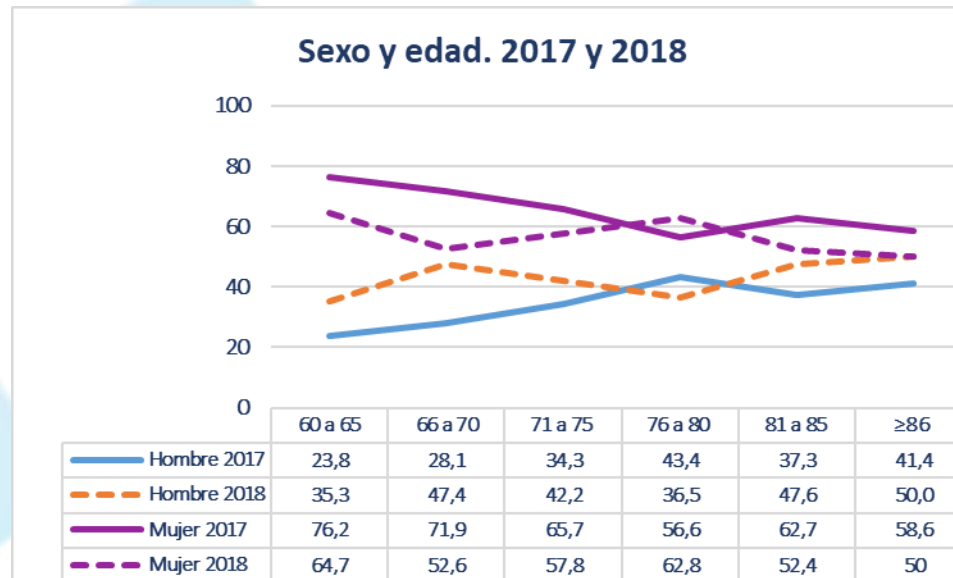
Valor de NSI	Posicionamiento
100 a 85	Excelente
84 a 75	Bueno a muy bueno
74 a 65	Regular
64 a 55	Malo a regular
< 55	Muy malo

2.3 Características de la muestra 2015 al 2018 (%)

n 2015= 311
n 2016= 292
n 2017= 460
n 2018= 584



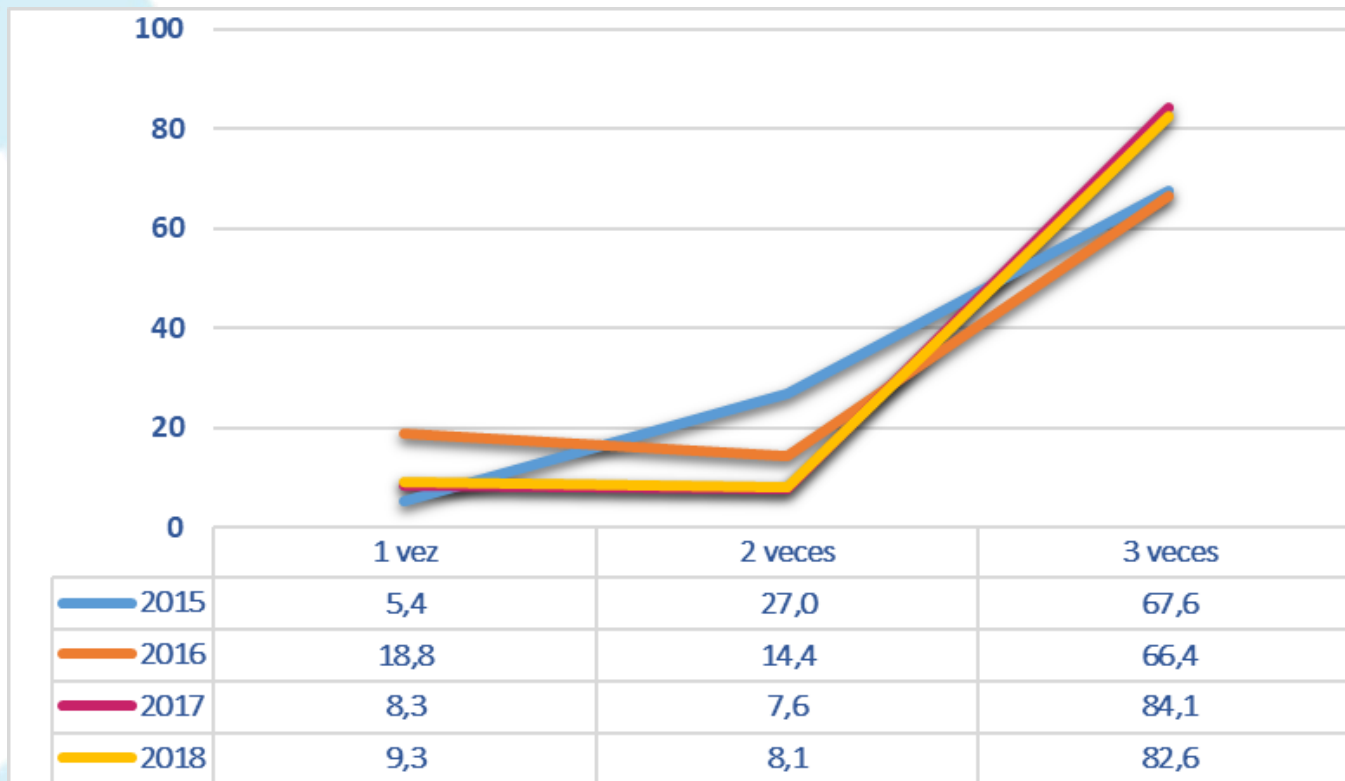
n 2015 = 334
n 2016 = 294
n 2017 = 475
n 2018 = 598



3. Resultados

3.1 Frecuencia de asistencia al Centro 2015 al 2018 (%)

n 2015 = 37*
n 2016 = 277
n 2017 = 472
n 2018 = 602



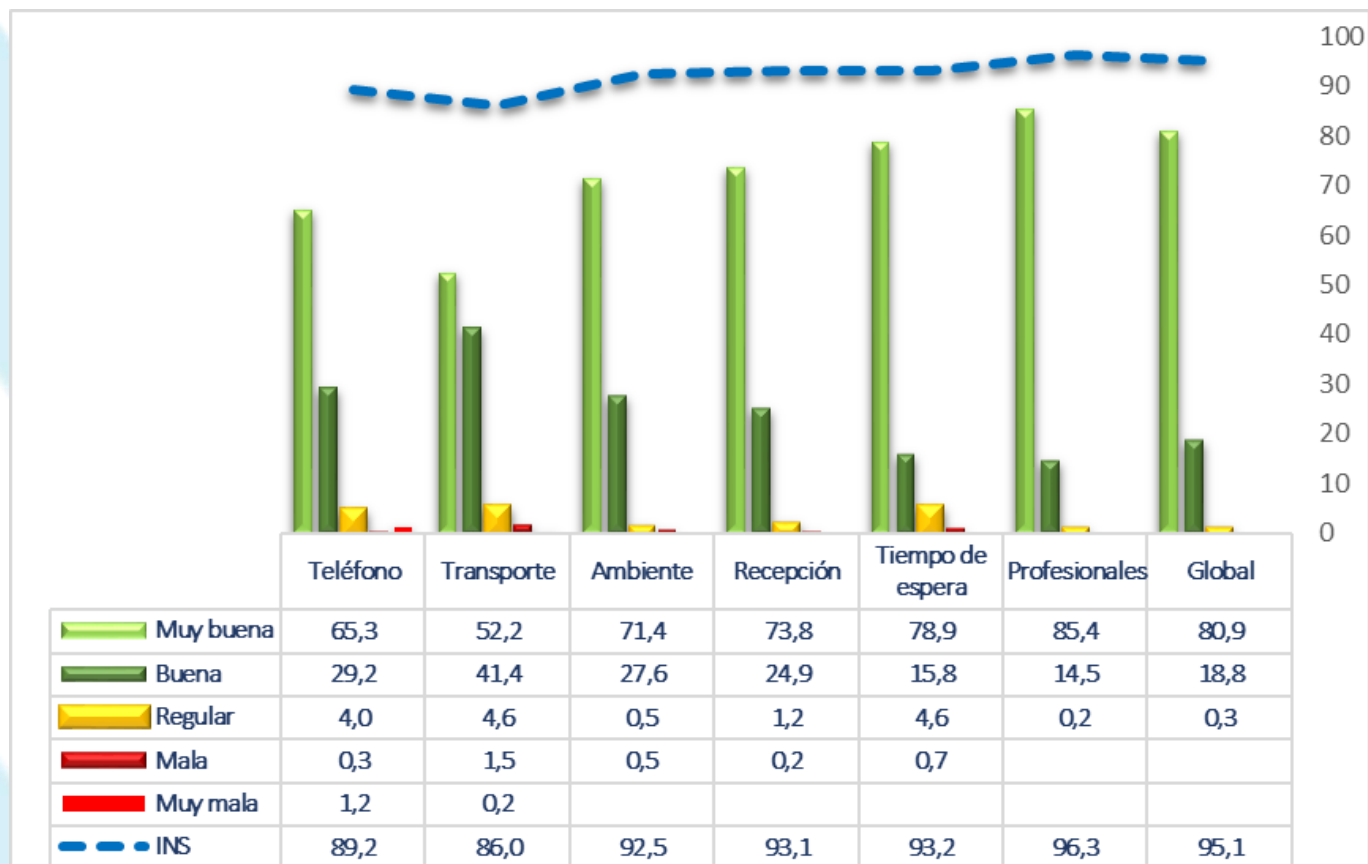
3.2 satisfacción sobre diferentes aspectos relacionados con el Servicio

3.2.1 Tabla evolución de medias 2015 al 2018 (Escala del 1 al 5)

Valore	n				Media				Desv. típ.			
	2015	2016	2017	2018	2015	2016	2017	2018	2015	2016	2017	2018
Comunicación con el Centro por teléfono.	307	290	449	576	4,0	4,6	4,6	4,6	0,8	0,5	0,6	0,7
Comunicación con el Centro por transporte público.	329	289	454	582	4,1	4,4	4,5	4,4	0,8	0,6	0,6	0,7
Condiciones ambientales del Centro: limpieza, mobiliario, temperatura.	328	305	476	605	4,2	4,6	4,7	4,7	0,7	0,5	0,5	0,5
Atención recibida por el personal en recepción: Información recibida personalmente y por teléfono.	327	234	470	603	4,3	4,7	4,7	4,7	0,6	0,5	0,5	0,5
Atención recibida por el personal sanitario: amabilidad, lenguaje comprensible, información sobre su problema, etc.	309	279	435	594	4,4	4,6	4,8	4,9	0,6	0,7	0,5	0,4
Satisfacción global con el Servicio recibido en el Centro.	286	296	471	607	4,3	4,8	4,8	4,8	0,7	0,4	0,4	0,4

Muy buena 5
 Buena 4
 Regular 3
 Mala 2
 Muy mala 1

3.2.2 Índice sintético de satisfacción. 2018. (%)



Valor de NSI	Posicionamiento
100 a 85	Excelente
84 a 75	Bueno a muy bueno
74 a 65	Regular
64 a 55	Malo a regular
< 55	Muy malo

3.4 Compromisos de la Carta de Servicios 2015 al 2018

Estándar: 80% de usuarios que puntúan ≥ 4 en una escala de 1 al 5

Compromisos carta de servicio	n				≥ 4				Estándar
	2015	2016	2017	2018	2015	2016	2017	2018	
Atención recibida por el personal en recepción: Información recibida personalmente y por teléfono.	327	234	470	603	93,3	99,0	99,6	98,7	80,0
Condiciones ambientales del Centro.	328	303	476	605	87,2	95,1	98,3	99,0	80,0
Atención recibida por los profesionales sanitarios: amabilidad, lenguaje comprensible, información sobre su problema, etc.	309	279	465	594	92,9	93,5	99,6	99,8	80,0
Satisfacción global con el Servicio recibido en el Centro.	286	296	471	607	88,1	99,7	99,8	99,7	80,0

3.5 Modelo de Regresión

La regresión logística se utiliza para predecir el resultado de una variable dependiente, en este caso la satisfacción global con el Centro de Prevención de Deterioro Cognitivo, en función de las variables independientes o predictoras (los ítems de satisfacción seleccionados en la encuesta).

En el 2018 la atención recibida por los profesionales explica el 31,3% de la satisfacción global. En el 2017 las condiciones ambientales ocupaban el primer lugar en el 2018 el tercero. Las cuatro variables que se detallan a continuación predicen el 45,3% de la satisfacción global.

Variables predictoras	R ² *100	β	Constante	Durbin-Watson	n
Atención recibida por los profesionales sanitarios: amabilidad, lenguaje comprensible, información sobre su problema, etc.	31,3	0,4	0,8	2,1	502
Atención recibida por el personal en recepción: Información recibida personalmente y por teléfono.	10,0	0,3			
Condiciones ambientales del Centro.	3,5	0,2			
Comunicación por transporte público.	0,5	0,1			
Total	45,3				

4. Conclusiones

- Perfil de las personas que han acudido al Centro, el porcentaje más alto de atenciones pertenece al grupo de edad de 71 a 80 años y en el 2018 el porcentaje de mujeres es mayor que el de hombres.
- El patrón de frecuencia de asistencia al Centro sigue siendo la opción de “tres veces” la mayoritaria, aunque encontramos que en 2017 y 2018 son prácticamente idénticos.
- La valoración de los aspectos analizados han mejorado o se han mantenido en el año 2018.
INS para todos los ítems, se mantiene en la excelencia.
- En cuanto a los compromisos de la carta, se han conseguido valores que rozan el 100% de satisfacción, se propone revisar el estándar en la próxima evaluación de la Carta de Servicio con el objetivo de que porcentaje se acerque a lo conseguido en la realidad.
- El modelo de regresión lineal señala que “La atención recibida por los profesionales” explica el 31,3% de la satisfacción global.

5. Propuestas de mejora

Realizar las gestiones necesarias para la renovación y adaptación del software utilizado en la estimulación cognitiva por ordenador.

Mejorar el procedimiento de valoración de la satisfacción de los usuarios, familiares y Alumnos.

Mejorar el procedimiento de entrega de informes en Recepción.