

---

# CALIDAD Y SATISFACCIÓN EN LOS C.A.D

## Informe de resultados oleada 2011

Madrid Salud. Instituto de Adicciones

Noviembre 2011

# 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 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) 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 y 2010, 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 2011 y establecer un marco comparativo con los de olas 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 Comunidades terapéuticas

En este año 2011 se incorporó, además, **la medición de satisfacción para usuarios que hayan utilizado el 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 2011, 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 Octubre 2011.

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

**Tamaño muestral:** 369 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 2011

Sexo	Muestra		Universo	
	%	N	%	N
Hombres	78.6	290	79.3	291
Mujeres	21.4	79	20.7	78
Total	100%	369	100%	369

Sustancias	Muestra		Universo	
	%	N	%	N
Heroína	45.3	167	46.6	169
Cocaína	21.1	78	20.7	76
Alcohol	33.6	124	32.7	120
Total	100%	369	100%	369

Por primera vez en CAD	Muestra	
	%	N
Si	61.5	227
No	38.5	142
Total	100	369

Tiempo tratamiento	Muestra	
	%	N
Entre 3 y 12 meses	40,7	150
Entre 1 y 3 años	31.2	115
Más de 3 años	28.2	104
Total	100%	369

CAD	Muestra		Universo	
	%	N	%	N
CAD 1-Latina	13,3	49	13.9	51
CAD 2-Villaverde	12,5	46	11	42
CAD 3-Vallecas	14,1	52	13.9	51
CAD 4-San Blas	15,7	58	16.9	62
CAD 5-Tetuán	14,6	54	14.5	54
CAD 6-Arganzuela	15,4	57	16	59
CAD 7-Hortaleza	14,4	53	13.5	50
Total	100%	369	100%	369

# 3.-Muestra

## DESCRIPCION MUESTRA Y UNIVERSOS AÑO 2011

Ocupación	Muestra	
Trabaja	26,6	98
En paro	57,5	212
Estudiante	2,7	10
Pensionista	10,6	39
Ns/Nc	2,7	10
Total	100%	369

Estudios	Muestra	
Sin estudios	7,4	27
Primaria (EGB, ESO)	45,1	164
Secundarios (BUP,FP)	36,3	132
Medios	5,8	21
Superiores	5,5	20
Total	100%	369

Edades	Muestra		Universo	
Hasta 19 años	,3	1	.2	2
entre 20 y 24 años	3,0	11	3.3	12
entre 25 y 29 años	8,1	30	8.3	30
entre 30 y 34 años	16,8	62	16.6	61
entre 35 y 39 años	22,5	83	21.9	81
entre 40 y 44 años	26,3	97	26.3	95
45 o más años	23,0	85	23.	84
Total	100%	369	100%	369

---

# RESULTADOS

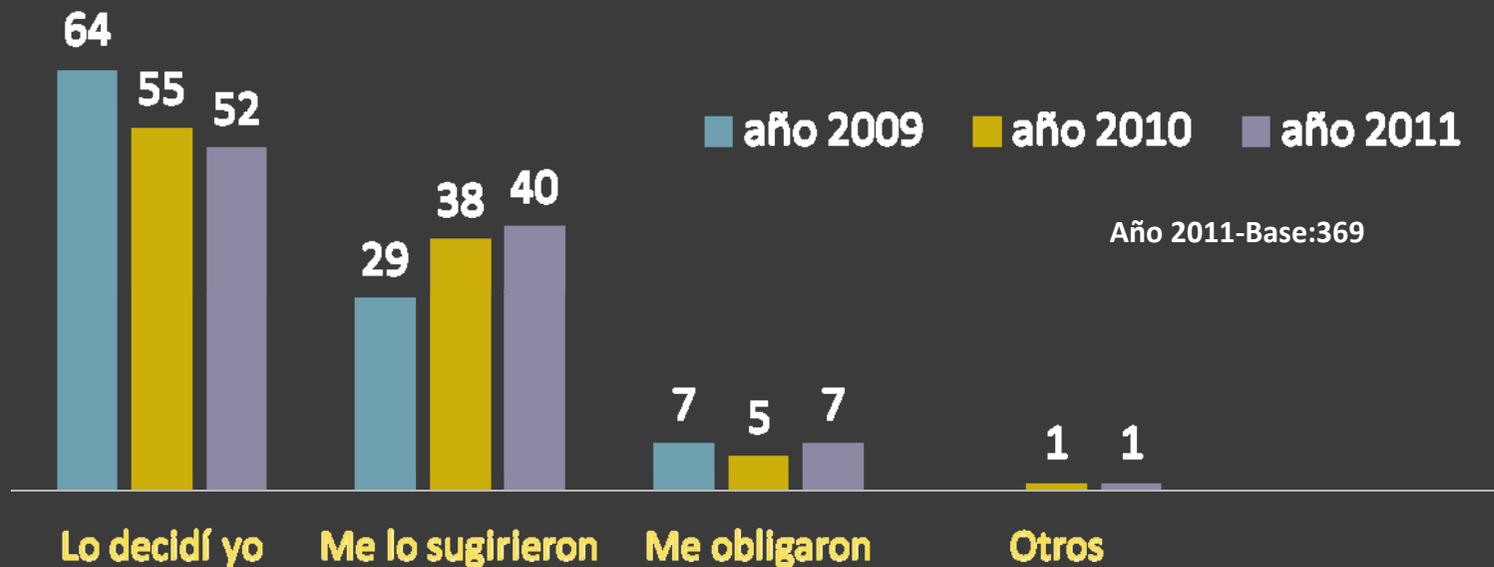
---

# I.-VALORACIÓN GENERAL DEL CAD

# I.-Valoración General del CAD

Motivos para acudir al CAD

Datos en porcentajes



El 52% de los entrevistados manifiesta acudir al CAD por voluntad propia, porcentaje que sufre ciertos retrocesos año tras año; estos usuarios son seguidos por otro 40% que declaran haberlo hecho por sugerencia de otros, porcentaje que parece incrementarse en cada oleada; solo un 7% declara obligación de acudir al centro.

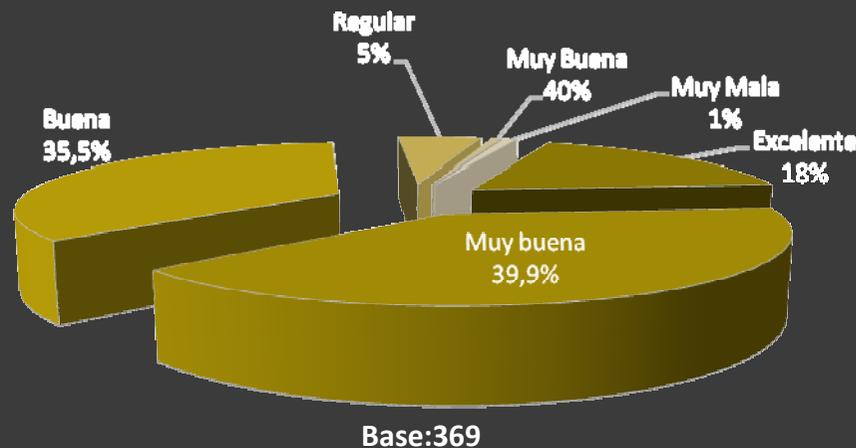
No existen diferencias significativas en función de los diferentes perfiles

# 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
Media	3,7	3,7	3,8	3,6	3,8
	Distribuciones Porcentuales				
Top 2 (Excelente+Muy buena)	58%	58,8%	68,1%	57,9%	65,3%
Excelente	20	21,9	27,7	18,0	23
Muy buena	38	36,9	40,4	39,9	42,3
Buena	34	29,6	24,2	35,5	28,5
Regular	7	8,3	6,6	5,3	5,7
Mala	1	2,8	0,3	0,6	0,3
Muy mala	-	-	0	0,8	0,3

La media de satisfacción (**3,8**) recupera terreno con respecto al año 2010. La puntuación de “excelente” aumenta 5 puntos porcentuales (del 18 al 23 de esta oleada) y la calificación de “buena” pasa del 39,3 al 42,3. Ambos incrementos son los responsables de tal subida en las calificaciones medias, que se sitúan en niveles del año 2009, oleada que supuso la mejor calificación de la serie temporal.

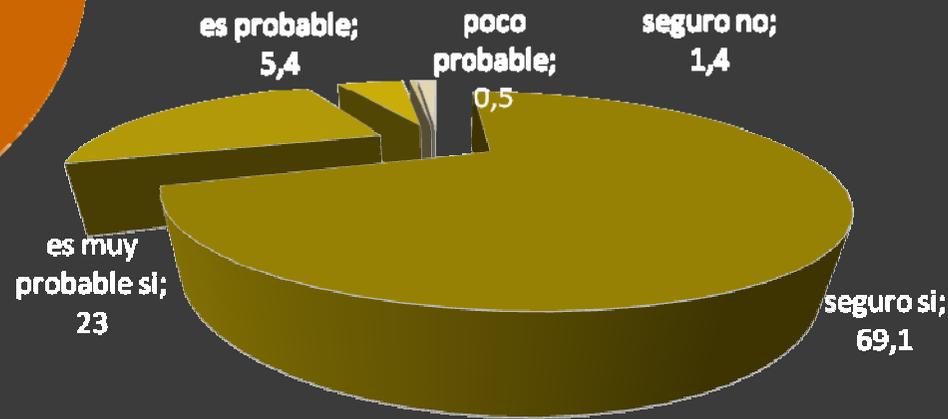
Usuarios tratados por adicción a heroína muestran menores niveles de satisfacción

# I.-Valoración general del CAD

## Probabilidad de RECOMENDACIÓN DEL CAD

Datos en porcentaje

Excluidos No sabe/No contesta



Base:369

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

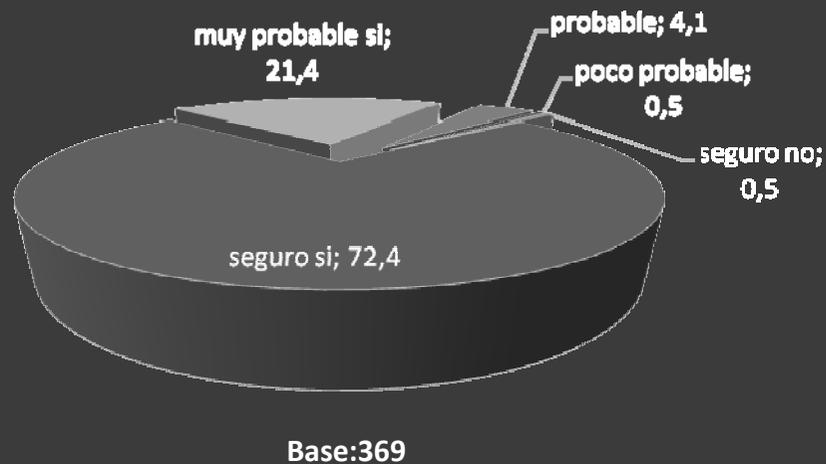
En sintonía con la nota de satisfacción general, una gran mayoría de entrevistados, superior a la de todas las olas precedentes, estaría dispuesto a recomendar el centro, en unos porcentajes (en TOP 2 92,1%) que crecen muy ligeramente respecto a los obtenidos en 2010 (89,7%).

# 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
	<b>Distribuciones porcentuales</b>				
<b>Top 2 (Seguro que si+es probable que si)</b>	<b>89</b>	<b>91,4</b>	<b>93,1</b>	<b>91,8</b>	<b>93,8</b>
Seguro que si	73	76,1	75,8	69,9	72,4
Es muy probable que si	16	15,3	17,3	21,9	21,4
Es probable	8	4,3	4,7	6,5	4,1
Es poco probable	3	1,8	0,3	1,1	0,5
Seguro que no	1	1,5	0	0,6	0,5

La disposición a continuar el tratamiento en el CAD es mayoritaria entre los consultados y ligeramente superior a la del año 2010; casi el 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



Base:159 (han acudido a otros centros)

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

En este año aumenta sensiblemente el porcentaje de entrevistados que declara que el CAD al que acuden es “mejor” o “mucho mejor” que los centros donde han estado, a la vez que desciende ligeramente el porcentaje de aquellos que declaran que es “mucho peor”.

Aquellos que poseen estudios medios o superiores y los que declaran haber acudido al CAD por primera vez manifiestan una opinión comparativa del CAD algo menos satisfactoria.

# Conclusiones capítulo I

---

La nota media de satisfacción se incrementa con respecto a la oleada del año 2010 de forma muy ligera y alcanza el 3,8. En la composición de esta media no se encuentran grandes diferencias significativas por perfiles de usuarios.

Esta nota de satisfacción es alta (sería un 7,6 en una escala de 10) y redonda en una también mayoritaria alta voluntad de recomendación del CAD (casi un 70 % lo recomendaría con seguridad) y también en una mayoritaria disposición a continuar el tratamiento hasta su conclusión (un 72% manifiesta que “sí, con seguridad”). Asimismo, la comparativa con otros centros también experimenta incrementos; un 49% cree que es “mejor” o “mucho mejor” que otros centros en los que han estado.

Todos los indicadores generales de satisfacción con el CAD del año 2011 experimentan una evolución positiva con respecto al año 2010.

---

## 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:369

Todas las valoraciones permanecen estables con respecto a oleadas anteriores y tienden a repetir las medias alcanzadas en el año 2010, salvo el de confidencialidad, que desciende muy ligeramente.

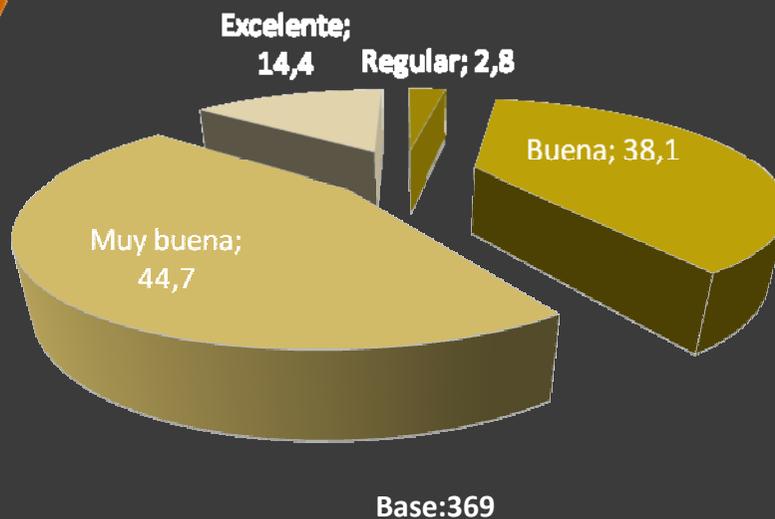
No existen diferencias significativas entre los distintos perfiles en estas valoraciones, pero las mujeres y los usuarios tratados por adicción a heroína muestran valoraciones algo más bajas

## II.-Valoración Aspectos del Servicio

### Valoraciones de la CAPACIDAD DEL CENTRO PARA PROPORCIONAR SEGURIDAD

Datos en medias y porcentajes

Excluidos No sabe/ No contesta



	2004	2007	2009	2010	2011
<b>Media</b>	3,5	3,6	3,9	3,7	3,7
<b>Top 2 (Excelente+Muy buena)</b>		53,2	72,2	60,8	59,1
Excelente		17,9	27,7	17,7	14,4
Muy buena		35,3	44,5	43,1	44,7
Buena		37,5	22,3	32,9	38,1
Regular		5,4	3	5,4	2,8
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 **3,7** valor que repite el alcanzado en la oleada del año 2010.

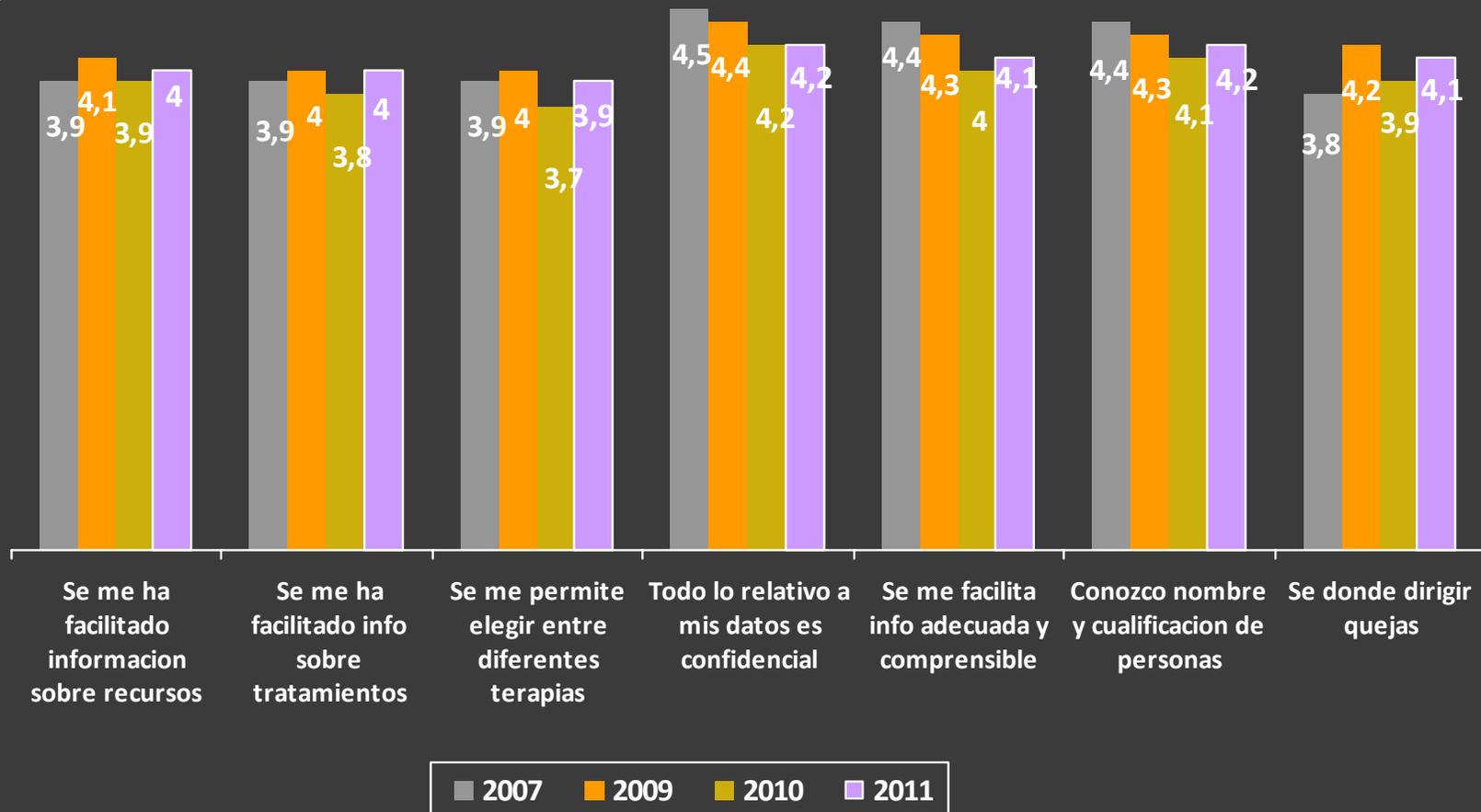
## II.-Valoración Aspectos del Servicio

### GRADO DE ACUERDO CON AFIRMACIONES

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

Datos en medias

Base:369



## II.- Valoración Aspectos del Servicio

### GRADO DE ACUERDO CON AFIRMACIONES

En cuanto al acuerdo con las afirmaciones, casi todas alcanzan valores medios superiores a los del año 2010, siendo estos incrementos más o menos acusados

“Se me ha facilitado suficiente información sobre los posibles tratamientos existentes” (de 3,9 a 4)

“Se me ha facilitado suficiente información sobre los servicios y recursos a los que puedo acceder” (de 3,8 a 4)

“Se me ha permitido elegir libremente entre las diferentes opciones terapéuticas” (de 3,7 a 3,9)

“Sé cuales son las personas y unidades a las que debo dirigirme para plantear dudas y quejas” (de 3,9 a 4,1)

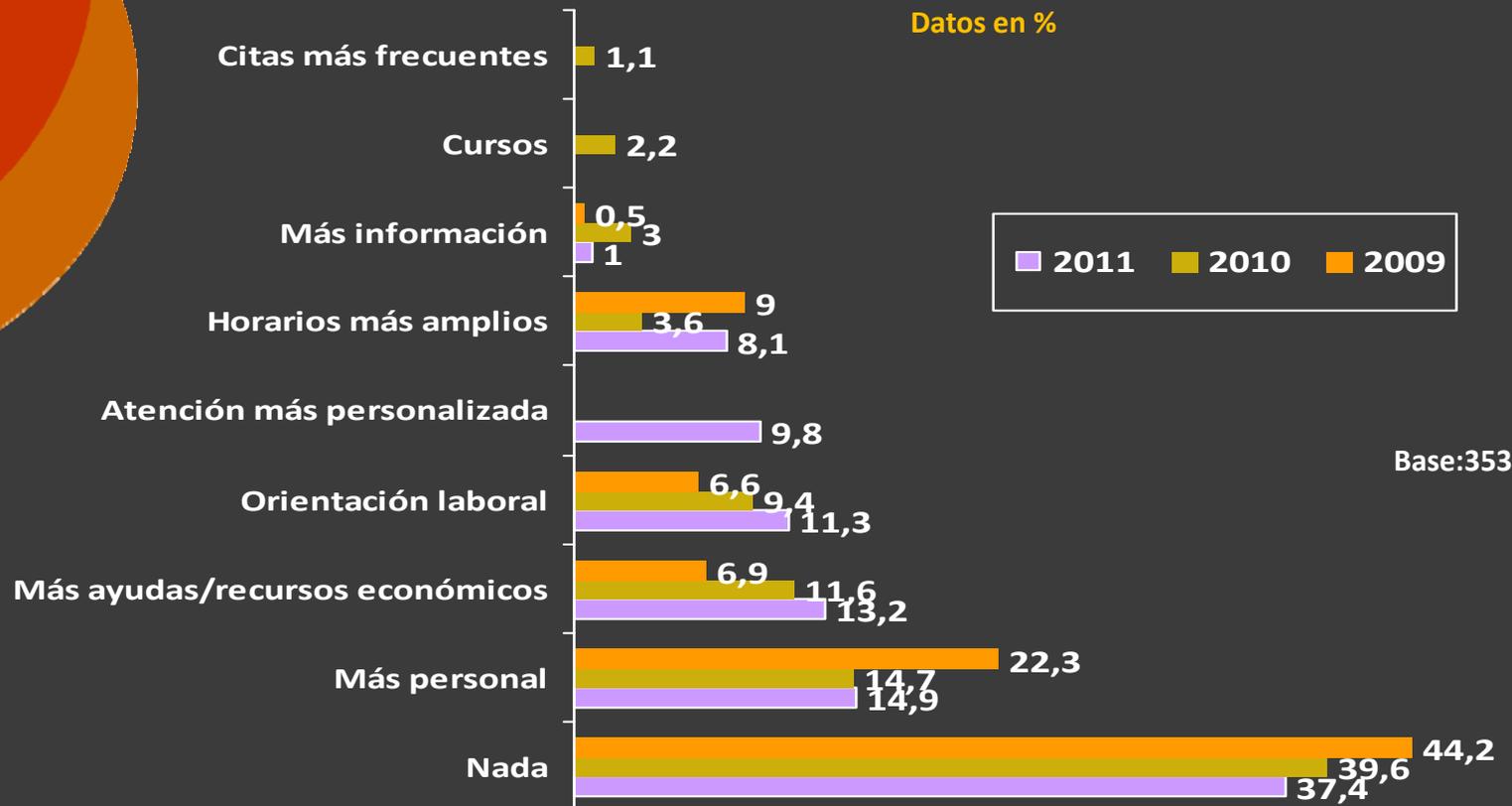
“Todo lo relativo a mis datos y tratamientos se considera de forma confidencial” es el único elemento que repite nota con respecto al año anterior, con un 4,2

“Los profesionales que me están tratando me facilitan información adecuada y comprensible” (de 4 a 4,1)

“Conozco el nombre y la cualificación profesional de las personas que me están tratando” (de 4,1 a 4,2)

## II.-Valoración Aspectos del Servicio

### ASPECTOS QUE SE ECHAN EN FALTA



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 37,4%), seguido de la mención “mas personal”, con un 14.9% de menciones y la de “más recursos económicos” con un 13.2% y un 11,3% de menciones para la demanda de orientación laboral. Incorporamos este año una nueva demanda apenas mencionada en otras oleadas; la “atención mas personalizada”, que solicitan casi el 10% 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 mantienen sus notas medias los valores con respecto a la medición del año 2010. También se mantiene la percepción que ofrece el centro de proporcionar seguridad al usuario del mismo.

En cuanto a los aspectos que los usuarios demandan, las menciones más importantes se orientan hacia la consideración de que “nada”, es decir, que todo les parece adecuado, pero esta percepción se reduce año tras año. Las menciones más importantes se orientan a los servicios proporcionados al usuario, ya que se pide “más personal” (un 14,9%) de menciones, “mas ayudas/recursos económicos”(13,2% de menciones) , más “orientación laboral “ (un 11,3%) y más “atención personalizada”, con casi un 10% de usuarios que así lo manifiestan.

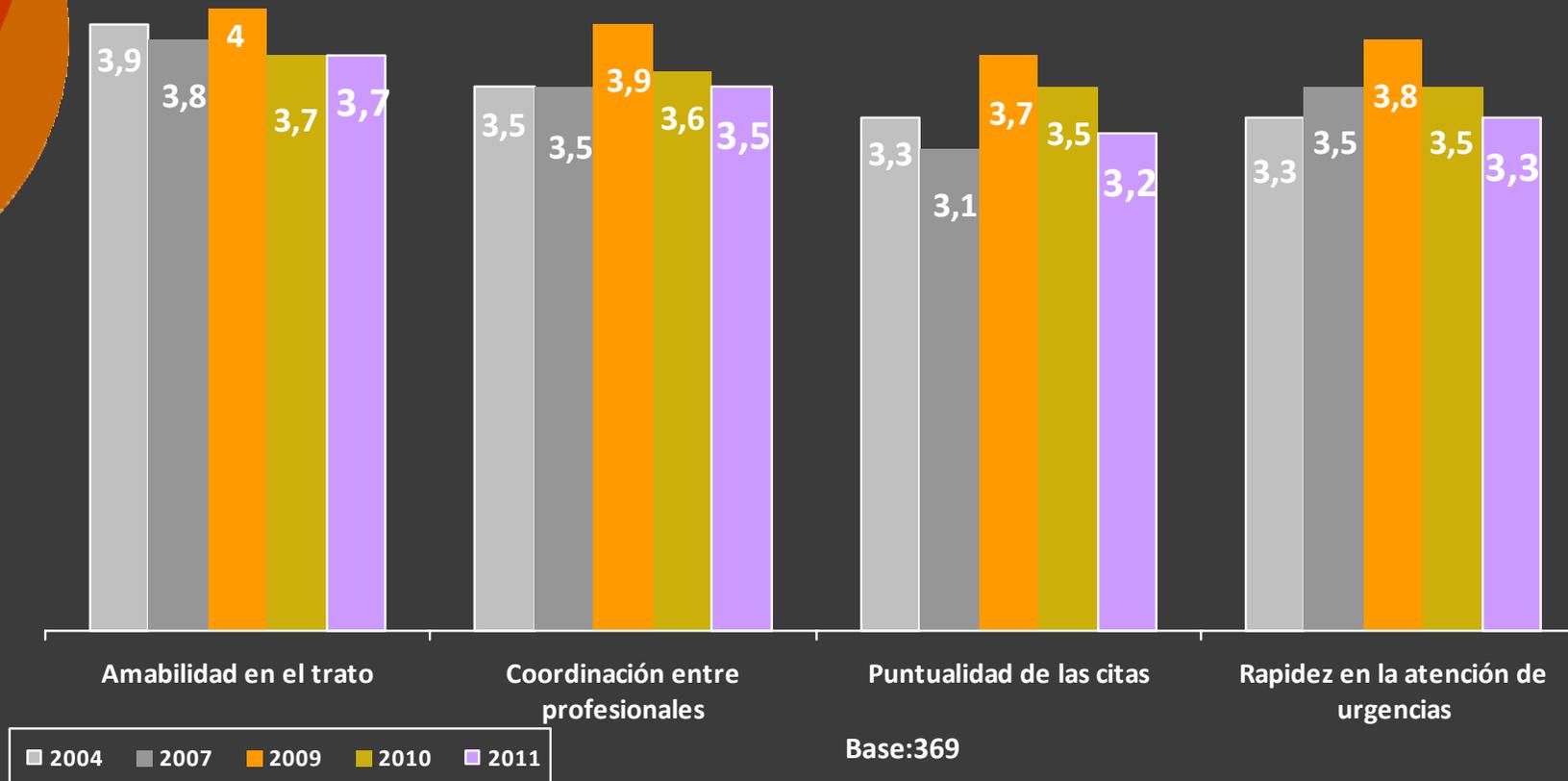
---

## 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

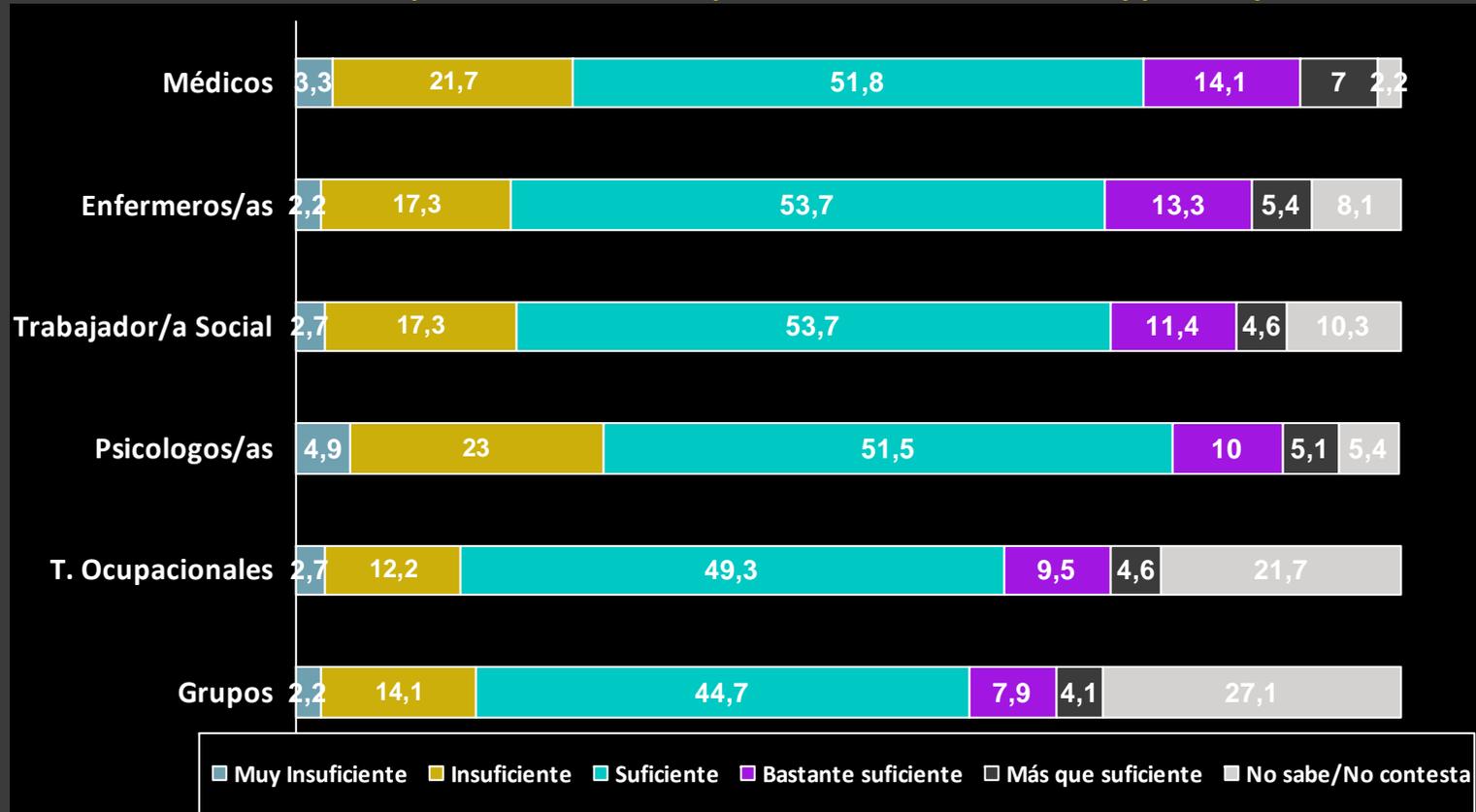


Las medias de valoraciones genéricas de aspectos relacionados con el servicio que proporcionan los profesionales descienden ligeramente con respecto al año 2010. Al igual que en la oleada del 2010, **los usuarios en tratamiento por adicción a heroína** tienden a otorgar notas medias más bajas en las cuatro variables analizadas, **sin que estas diferencias sean 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.

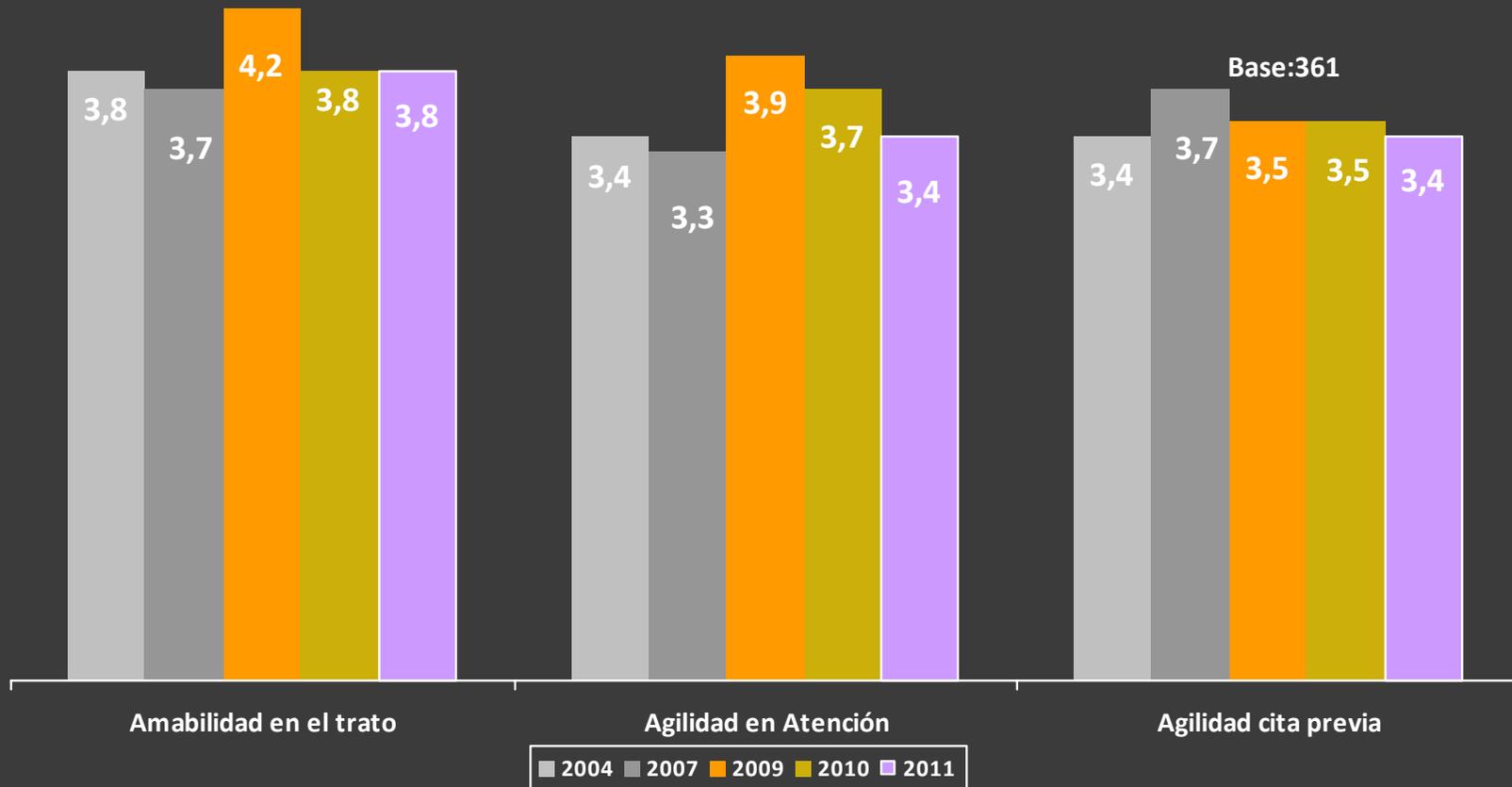


Se mantiene estable con respecto a pasadas oleadas el acuerdo bastante generalizado en considerar que el número de profesionales en general es “suficiente” o “más que suficiente”, siendo los médicos/as y psicólogos/as los colectivos sobre los que se tiene una mayor percepción de escasez.

# 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

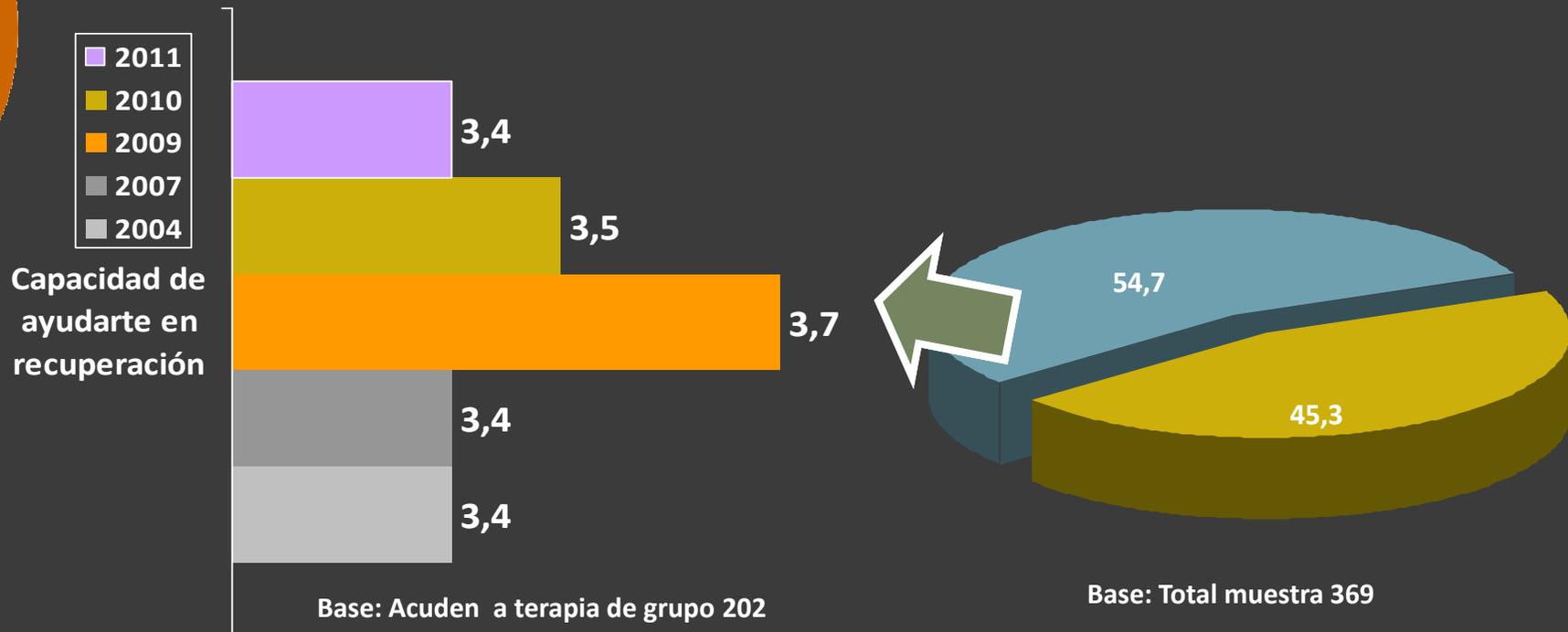


Mantenimiento o ligeros descensos en cuanto a las notas medias sobre la amabilidad y la agilidad del personal de recepción con respecto a año 2010, pero con tendencia a la estabilidad en el conjunto de oleadas . **Los usuarios tratados por adicción a heroína tienden a puntuar algo menos todos los aspectos, 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

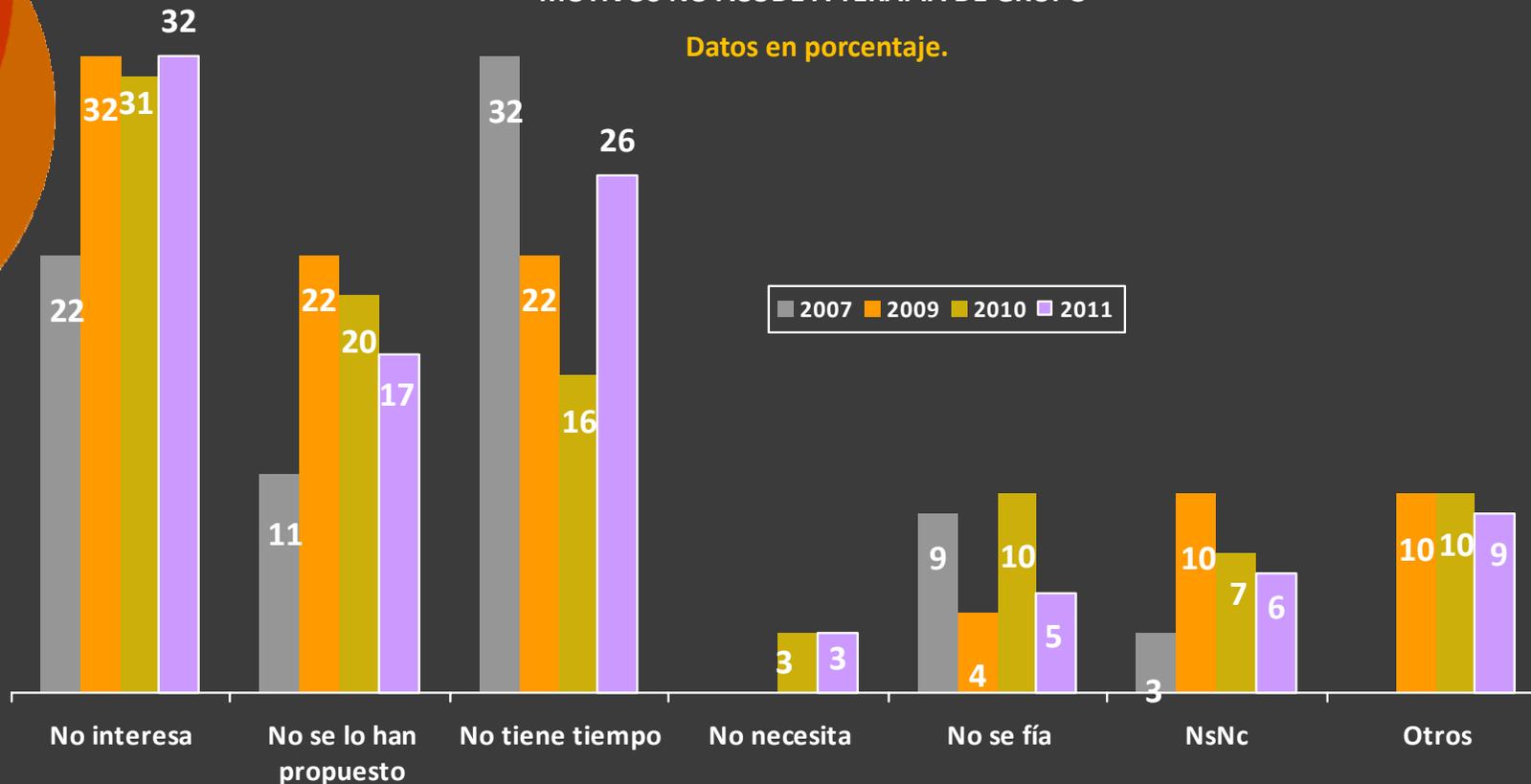


La media de la valoración de las terapias de grupo entre los que acuden a las mismas desciende en 1 décima con respecto al año 2010. **Los usuarios tratados por adicción a heroína la bajan hasta el 3,2, sin que esta diferencia sea significativa**

## III.-Valoración Profesionales

### MOTIVOS NO ACUDE A TERAPIA DE GRUPO

Datos en porcentaje.



Base: No acuden a terapia de grupo 167

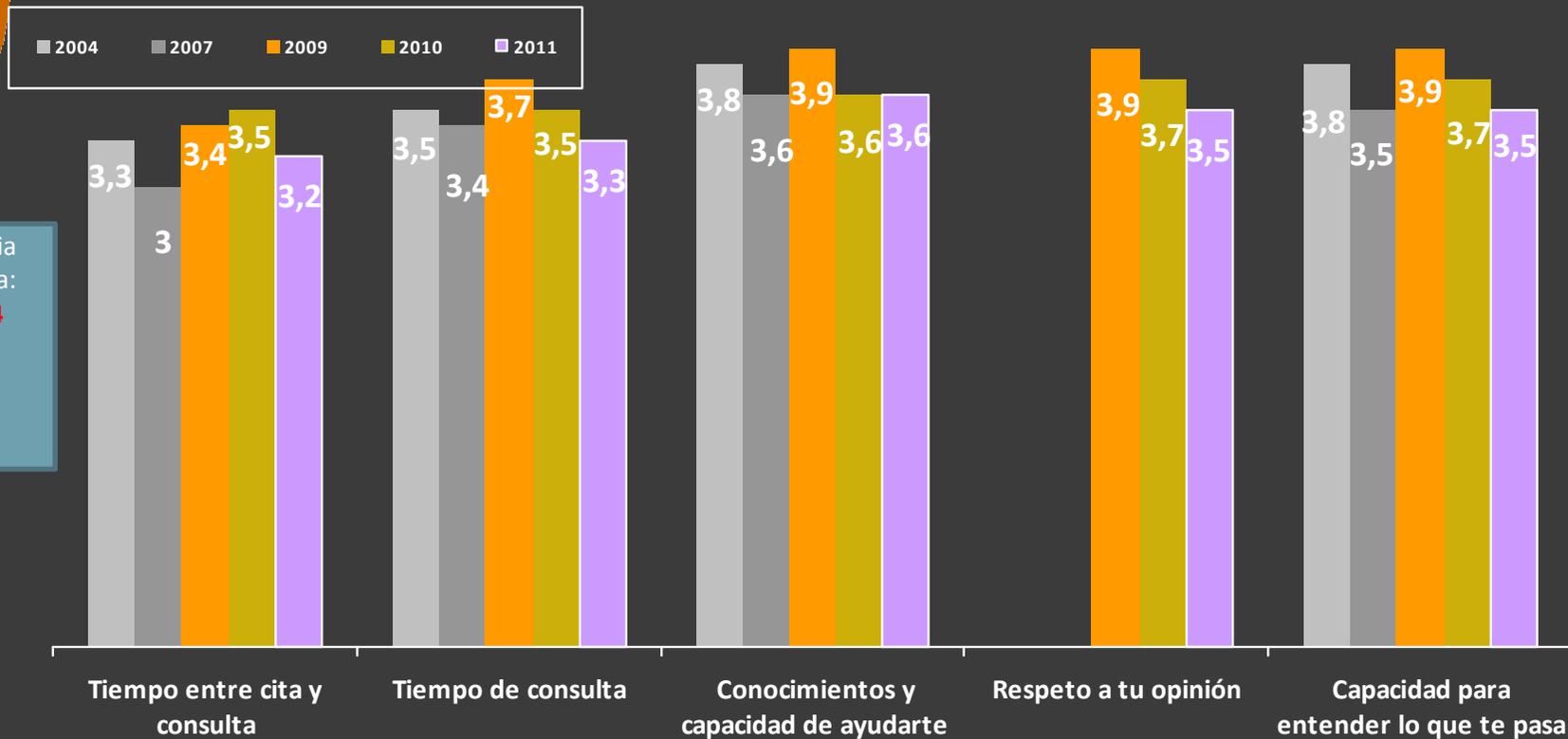
La estructura de los motivos para no acudir a las terapias no sufre grandes variaciones de año en año en cuanto a su mayor o menor entidad. Sólo los que declaran no acudir por no tener tiempo se incrementan de manera sensible con respecto a la oleada del 2010. Entre el resto de argumentos para no acudir destacan un escaso interés por las mismas (32%) o la no propuesta por parte del CAD (17%).

# III.-Valoración Profesionales

## Valoraciones MEDICO/A

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

Base: Total muestra 369



Nota media ponderada:

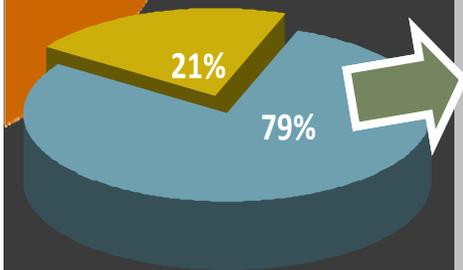
2011 3,4  
 2010 3,6  
 2009 3,7  
 2007 3,3  
 2004 3,6

Casi todas las apreciaciones con respecto a la valoración del médico/a , salvo la referida a “conocimientos” que se mantiene estable descienden ligeramente con respecto al 2010. El caso de mayor bajada se da en “tiempo entre cita y consulta” . No existen diferencias significativas entre los distintos perfiles.

# III.-Valoración Profesionales

## Valoraciones TRABAJADOR/A SOCIAL

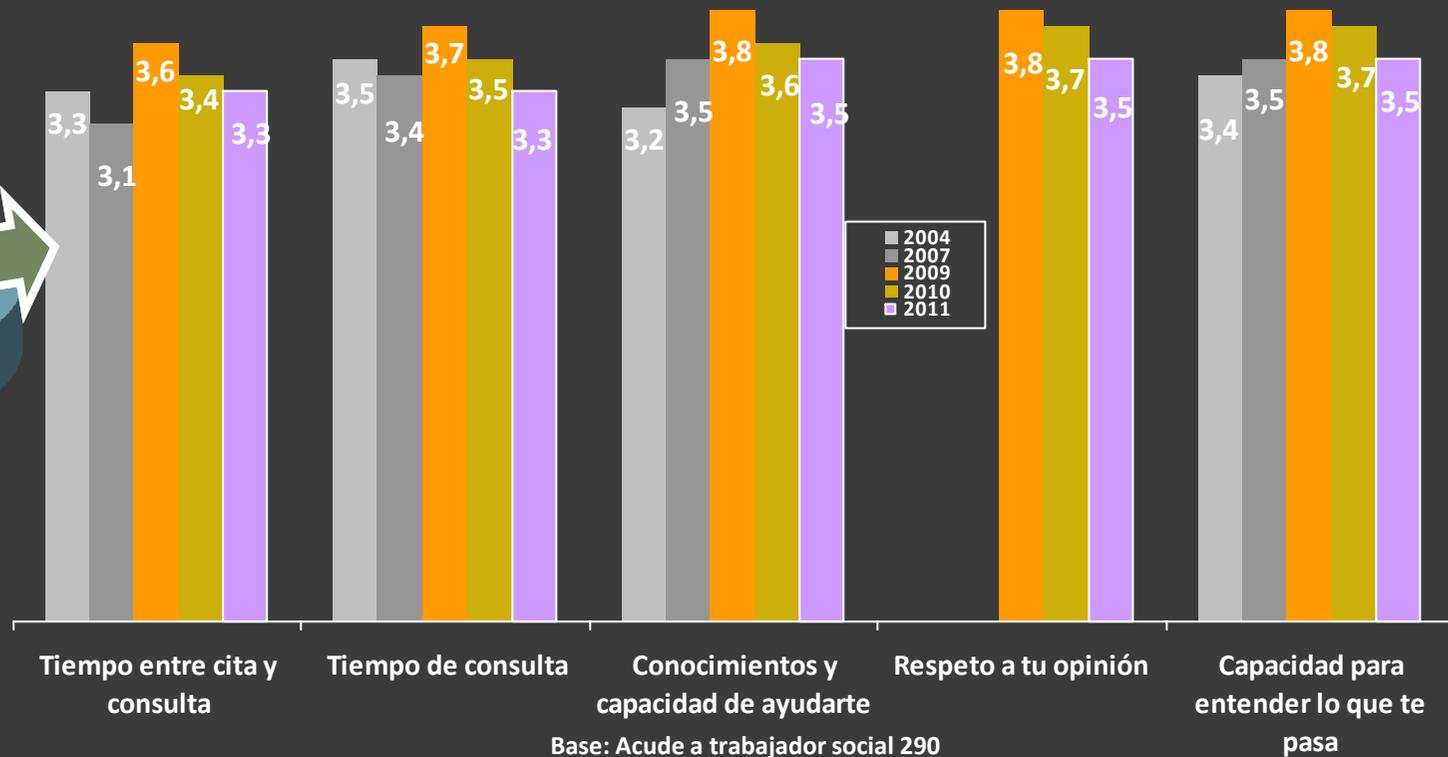
Escala: 0=Muy mala a 5=Excelente. Datos en medias. Excluidos No sabe/No contesta



Base:369

Nota media ponderada:

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

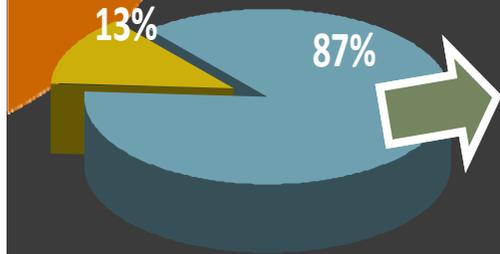


Todas las valoraciones del Trabajador/a social decrecen ligeramente con respecto a datos del 2010. Los usuarios tratados por adicción a heroína tienden a otorgar notas medias más bajas, sin que las diferencias sean significativas.

# III.-Valoración Profesionales

## Valoraciones PSICOLOGO/A

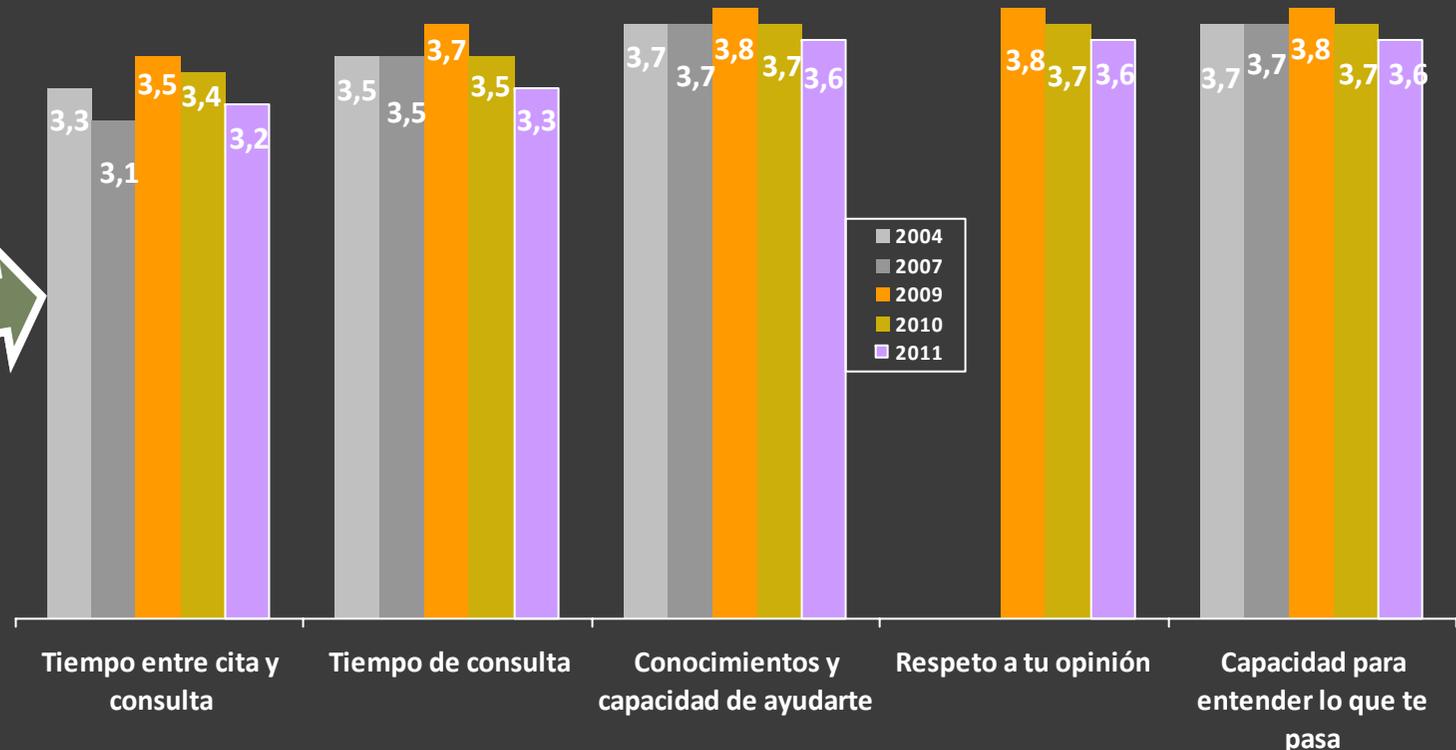
Escala: 0=Muy mala a 5=Excelente. Datos en medias. Excluidos No sabe/No contesta



Base:369

Nota media ponderada:

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



Base: Acude a psicólogo 321

Todas las valoraciones del Psicólogo/a decrecen ligeramente con respecto a datos del 2010. De nuevo, los usuarios tratados por adicción a heroína otorgan medias más bajas, sin diferencias significativas

# III.-Valoración Profesionales

## Valoraciones ENFERMERO/A

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

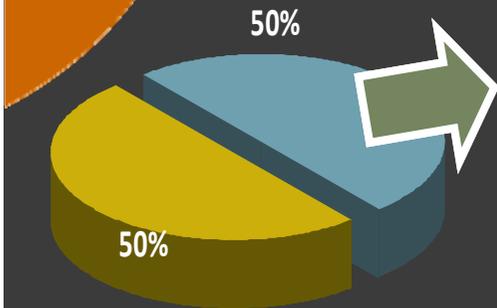


Todas las valoraciones referidas a Enfermeros/as decrecen con respecto a datos del 2010. Los usuarios atendido por adicción a heroína manifiestan peores valoraciones, sin ser significativas

# III.-Valoración Profesionales

## Valoraciones TERAPEUTA OCUPACIONAL

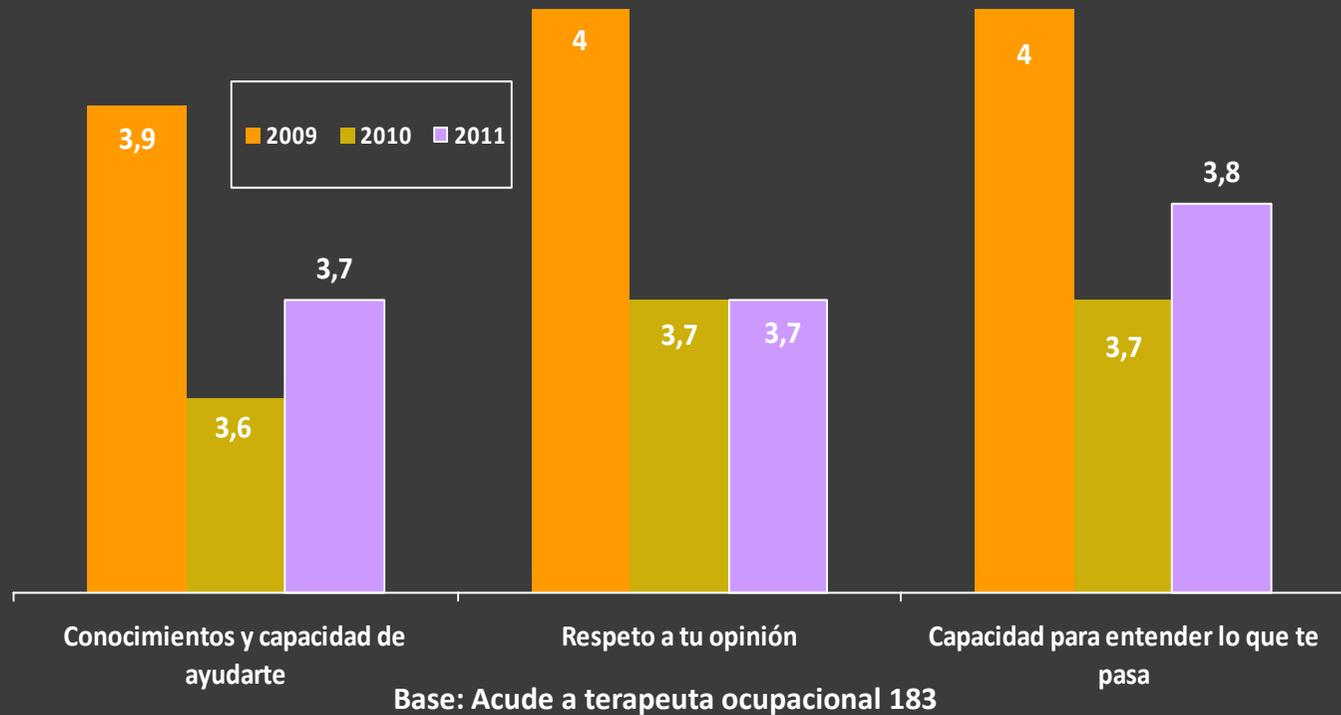
Escala: 0=Muy mala a 5=Excelente. Datos en medias. Excluidos No sabe/No contesta



Base:364

Nota media ponderada:

2010 **3.6**  
2009 **3,9**

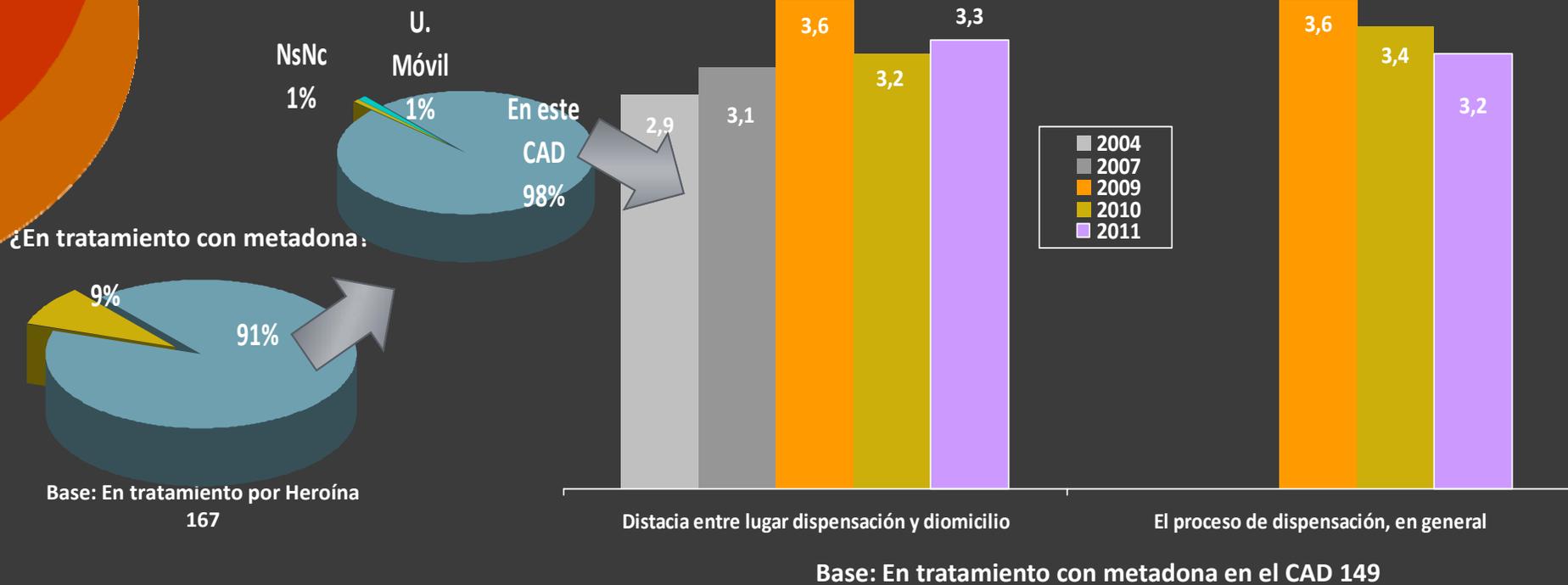


El terapeuta ocupacional es el único profesional cuyas valoraciones experimentan ciertos incrementos con respecto a la ola del año 2010. **No existen variaciones significativas entre los distintos perfiles.**

# III.-Valoración Profesionales

## Valoraciones DISPENSACION DE METADONA

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



Las valoraciones sobre la distancia entre el lugar de dispensación de metadona y el domicilio mejora levemente con respecto al año 2010 hasta el 3,3. El proceso de dispensación es peor valorado que en la oleada precedente, con una nota actual de 3,2 frente a un 3,4 de la pasada oleada.

## Conclusiones capítulo III

---

Las valoraciones de los distintos profesionales **experimentan ligeros descensos** con respecto a los datos de 2010, salvo el de los terapeutas ocupacionales, que incrementan 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 el año 2010.

Si analizamos a cada profesional, observamos que:

Todos los profesionales, salvo los terapeutas, decremantan sus puntuaciones medias en todos los aspectos de su desempeño. Igual que ocurría en 2010, hay una leve tendencia a que **los usuarios tratados por adicción a heroína** otorguen notas medias más bajas, en ningún caso significativas con respecto al resto de usuarios tratados por otras adicciones.



---

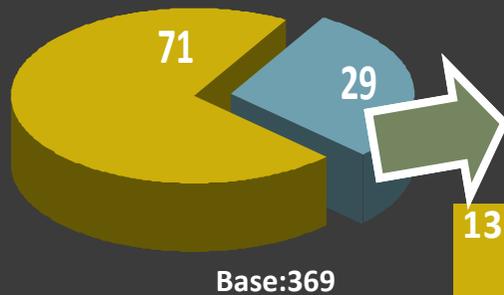
# **IV.-VALORACIÓN COMUNIDADES TERAPEUTICAS, PISOS DE APOYO y SERVICIO DE ORIENTACION LABORAL (SOL)**

# IV.-Valoración Comunidades Terapéuticas

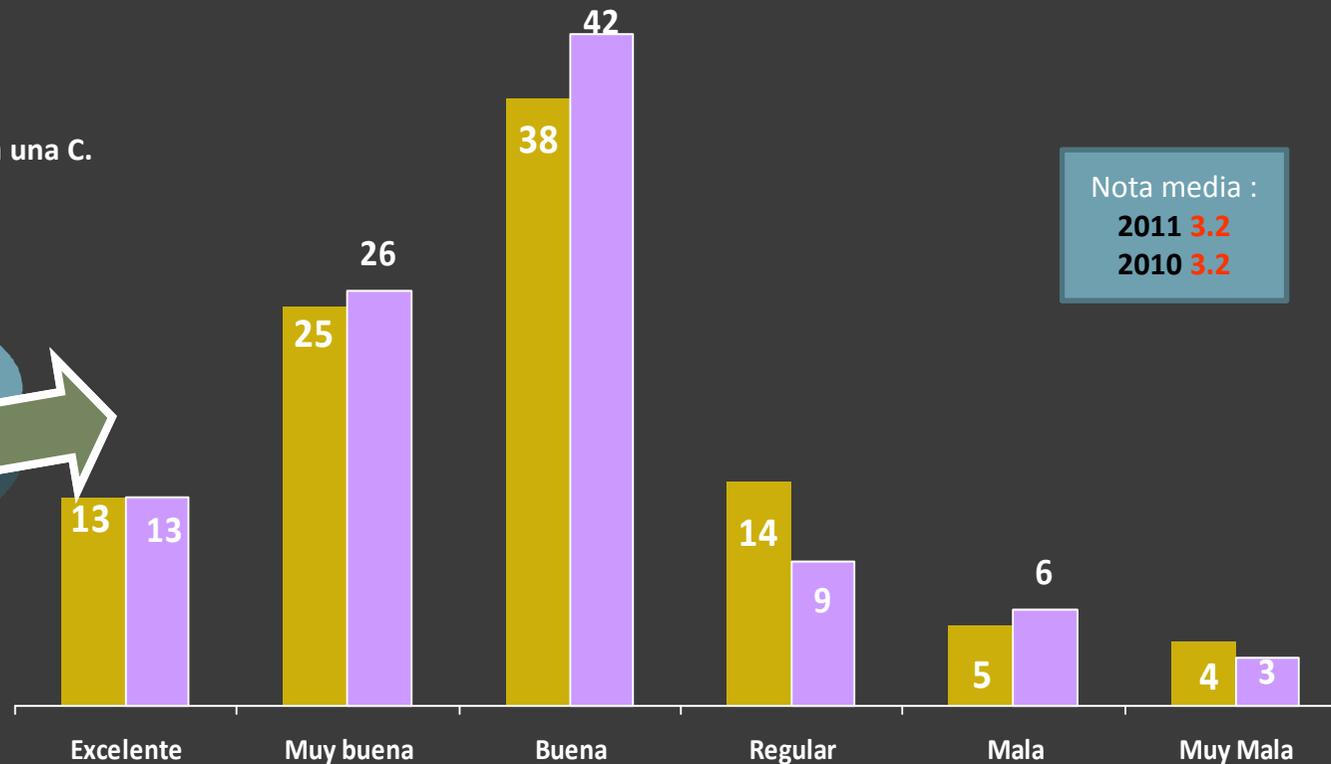
## Valoraciones Comunidades Terapéuticas

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

¿has estado alguna vez en una C. terapéutica?



Nota media :  
2011 **3.2**  
2010 **3.2**



Base: Han estado en C. Terapéutica 106

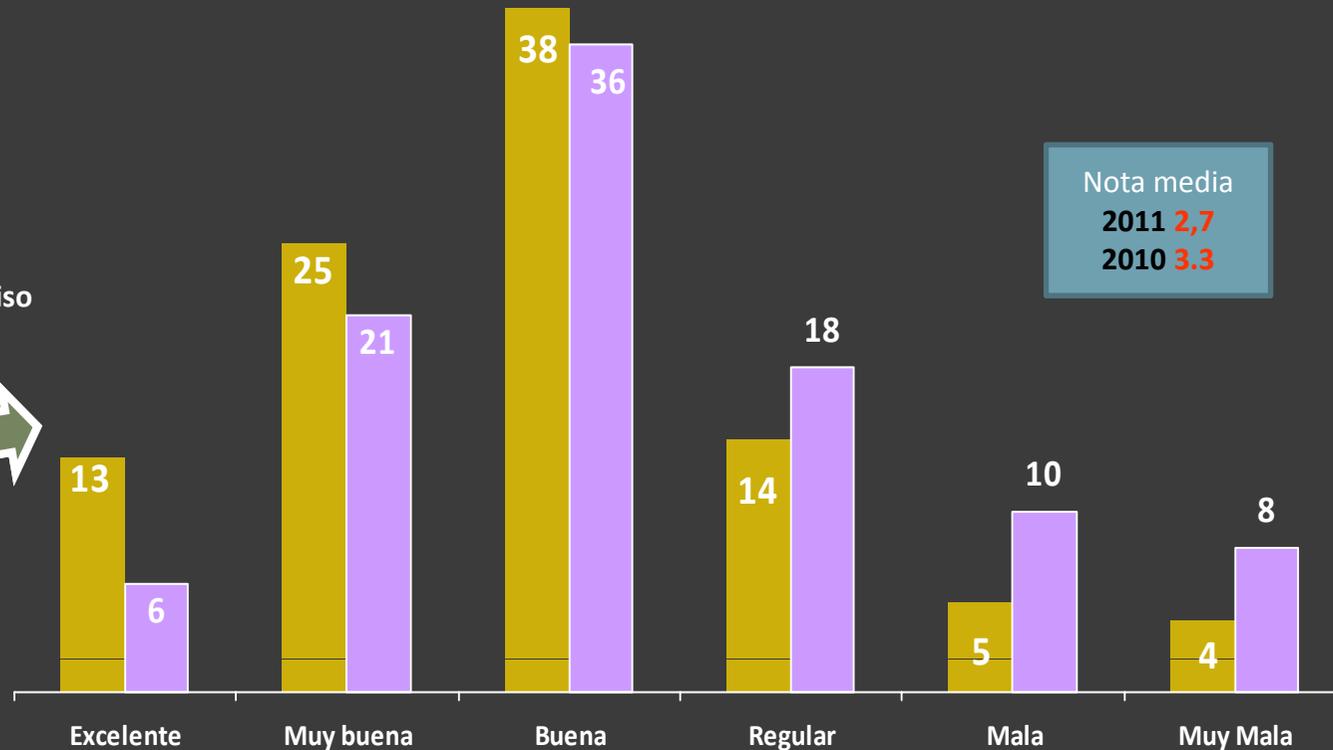
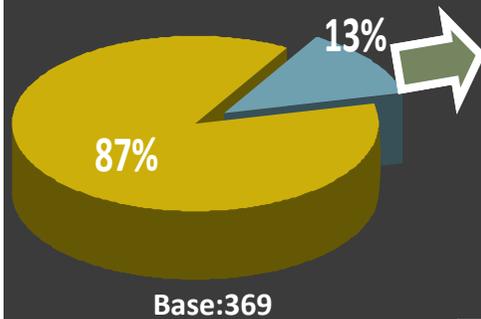
La valoración de las Comunidades Terapéuticas alcanza una nota media del 3,2 el mismo valor que en la oleada del año 2010. Se incrementan los porcentajes de usuarios que otorgan a estas comunidades calificaciones de “Muy buena” y “Buena”.

# 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?



Nota media  
2011 **2,7**  
2010 **3.3**

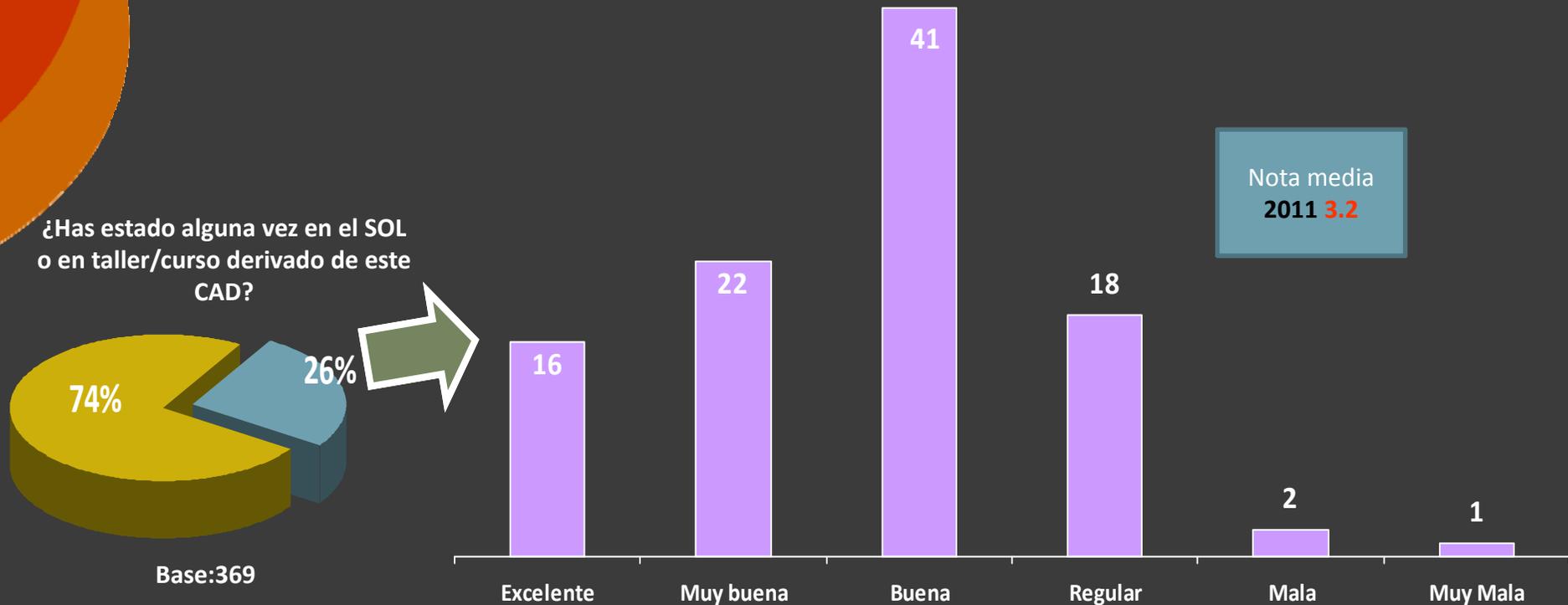
Base: Han estado en Piso de apoyo 48

La valoración de los Pisos de apoyo es peor que las de C. Terapéuticas y alcanza una nota media del 2.7, lejos de la media de 3.3 alcanzada en el año 2010. **Lo valoran mejor aquellos con estudios medios o superiores, sin ser diferencias significativas.**

# 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; un 38% e los entrevistados lo califica como “Excelente” o “Muy bueno”. **Lo valoran mejor, de manera significativa, aquellos que declaran haber acudido al CAD por primera vez**

## Conclusiones capítulo IV

---

La valoración media de las Comunidades Terapéuticas se mantiene con respecto al año 2010 en un 3,2 de nota media, con un 29% de entrevistados (106) que han acudido a las mismas.

La valoración de los Pisos de Apoyo si experimenta un notable descenso de su nota media con respecto al año 2010, ya que pasa del 3.3 al 2.7 de este año; en este descenso no se encuentran diferencias significativas entre los diferentes perfiles de usuarios. Hay que considerar, sin embargo, que esta nota está basada en las opiniones de 48 usuarios que declaran haber acudido a los mismos, tamaño de muestra muy pequeño y susceptible, por consiguiente, de presentar un error muy alto.

El Servicio de Orientación laboral es calificado con un 3.2 de nota media por las 95 personas que declaran haber acudido al mismo.

---

# 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)

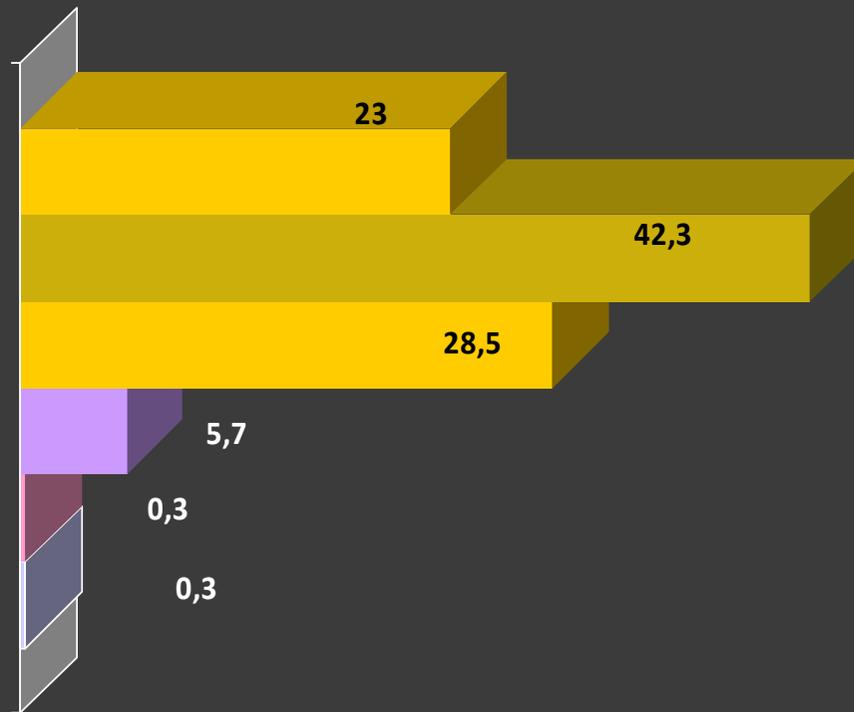
La realización del ensayo del modelo II de riesgo y fidelización obedece a la hipótesis de que la satisfacción con un servicio no es garantía de fidelidad hacia el mismo (en nuestro caso, de continuidad con el tratamiento hasta el final del mismo), si bien estar satisfecho con el servicio es condición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

**2011: 65.2%**

**2010: 57.9%**

**2009: 67,7%**

**2007: 59,1%**

Zona Riesgo  
(Buena+mala+muy mala)

**2011: 34.8%**

**2010: 42.2%**

**2009: 31,7%**

**2007: 40,9%**

El número de fidelizados aumenta con respecto al año 2010 en más de 7 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. Porcentajes verticales

	Totales	Fidelizados (puntuaciones 4 y 5)	En riesgo (puntuaciones de 0 a 3)
	2011	2011	2011
<b>Primera vez en CAD</b>	59,4% más de un año	63.1% si 36.9% no	<b>58.6% si</b> 41.4% no
<b>Adicción principal</b>	42.3% Heroína 23.7 %Alcohol 34% Cocaína	42.3% Heroína 23.7 %Alcohol 34% Cocaína	<b>50.8% Heroína</b> 16.4 %Alcohol 32.8% Cocaína
<b>Sexo</b>	76,8% hombres 23.2% mujeres	76,8% hombres 23.2% mujeres	<b>82,2% hombres</b> 18.8% mujeres
<b>Edad</b>	91% más de 30 años	88.4% más de 30 años	89.1% más de 30 años
<b>Estudios</b>	81,3% Primarios y secundarios	80,1% Primarios y secundarios	<b>85,2% Primarios y secundarios</b>
<b>Actividad</b>	57% Parados 26% Ocupados	55.2% Parados 29% Ocupados	<b>61.7% Parados</b> 21,9 Ocupados

Aquellos usuarios más en riesgo, es decir, menos satisfechos y menos fidelizados se caracterizan, como tendencia, a tener como grupo más hombres, tratados por adicción a heroína, que declaran haber estado más de una vez en tratamiento, con estudios más bajos que en el grupo fidelizado y con más presencia de parados

# 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

Para el colectivo “Fidelizado”

La probabilidad de pertenecer a este grupo es mayor cuanto menos tiempo de tratamiento se lleva.

Muy distribuido entre todas las adicciones, pero más presencia de cocaína y alcohol

Principalmente hombres

Más presencia de personas mayores de 30 años

Indistinto en nivel de estudios

Para el colectivo “Riesgo”

La probabilidad de pertenecer a este grupo es mayor cuanto más tiempo de tratamiento se lleva y se ha acudido más de una vez al CAD.

Más presencia de personas en tratamiento por heroína

Menor presencia de mujeres que en el colectivo “fidelizado”

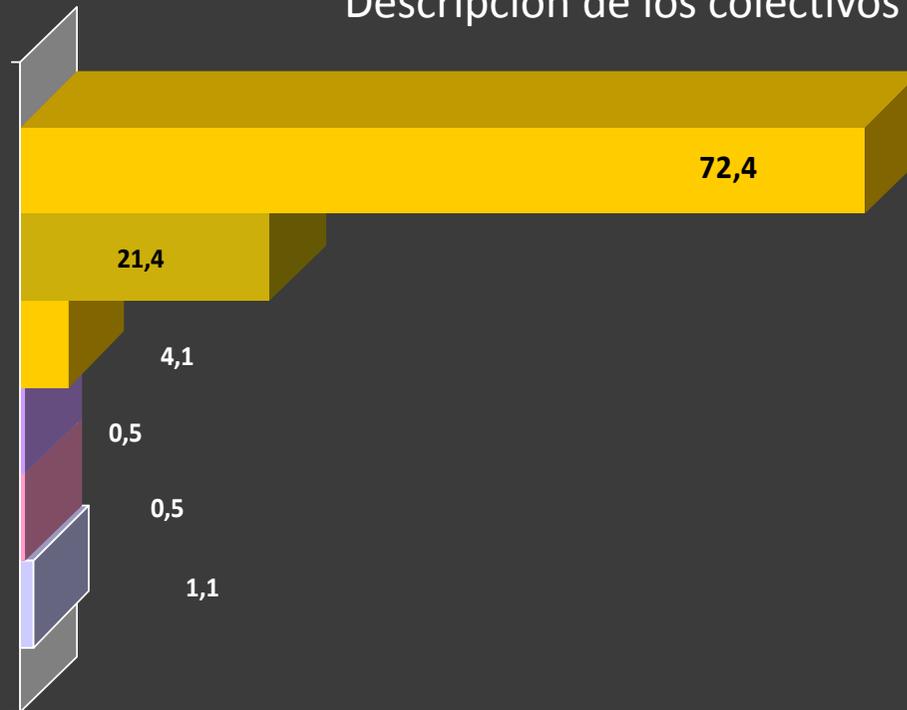
Menor nivel de estudios y más parados.

# 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)

**2011:72.4%**

**2010:69.9%**

**2009:75,8%**

Zona Riesgo  
(resto)

**2011:26.6%**

**2010:31.2%**

**2009:22.3%**

Aumenta el número de fidelizados con respecto al año 2010

# 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. Porcentajes verticales

	Totales	Fidelización (Seguro si)	Riesgo (resto)
<b>Adicción principal</b>	45.3% Heroína 21.1 %Alcohol 33.6% Cocaína	44.6% Heroína 21.7 %Alcohol 33.7% Cocaína	46.9% Heroína 18.4%Alcohol 34.7% Cocaína
<b>Sexo</b>	79,5% hombres 20,5% mujeres	79% hombres 21% mujeres	76.5% hombres 23.5% mujeres
<b>Edad</b>	11.4% Hasta 29 años 65.6% entre 30 y 44 años 23% 45 y más años	12.4% Hasta 29 años 63.6% entre 30 y 44 años 24% 45 y más años	9.2% Hasta 29 años <b>70.4% entre 30 y 44 años</b> 20.4% 45 y más años
<b>Estudios</b>	8.1% Sin estudios 47.7% Primarios 34.1%Secundarios 4.6% Medios 5.1% Superiores	9% Sin estudios 46.8% Primarios 34.5%Secundarios 4.1%Medios 5.2% Superiores	6.1%Sin estudios <b>51.0% Primarios</b> 31.6%Secundarios <b>6.1% Medios</b> 5.1% Superiores
<b>Actividad</b>	57.5% Parados 26.6% Ocupados	54.3% Parados 27.3% Ocupados	<b>65.3% Parados</b> 24.5% Ocupados

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 heroína, de edad intermedia, con estudios primarios o medios y con presencia mayor de parados.

# V.-Riesgo y fidelización

## MODELO II DE RIESGO Y FIDELIZACION

Riesgo y Fidelización basado en **CONTINUIDAD DEL TRATAMIENTO**

Perfil de los colectivos de fidelización y riesgo

Para el colectivo “Fidelizado”

En mayor medida las edades más altas, en mayor proporción que el colectivo “en riesgo”

Hay más presencia de estudios secundarios

Más presencia de personas en tratamiento por alcohol

Menor presencia de mujeres que en el colectivo “de riesgo”

Para el colectivo “Riesgo”

Mayor presencia de edades más altas que en colectivo “fidelizado”

Mayoritaria presencia de la heroína

Más presencia de estudios primarios y medios

Un perfil algo más joven que el colectivo “fidelizado”

Con mayor presencia de parados.

---

# VI.-REFLEXIONES FINALES

# Reflexiones Finales

---

El nivel de satisfacción general de los usuarios de los CADS se incrementa con respecto a la oleada de 2010 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.

Ahora bien, este incremento de las valoraciones de aspectos generales del servicio que se presta no se corresponde con las notas medias otorgadas a los profesionales; salvo para los terapeutas ocupacionales, las puntuaciones medias para el resto de perfiles profesionales descienden con respecto al año 2010. Sin embargo, estas bajadas no son especialmente acusadas, con lo cual podemos afirmar que el nivel de satisfacción general hacia los profesionales continúa siendo alto.

Por otro lado, en general, y al igual que en el año 2010, se considera que el número de profesionales es suficiente o más que suficiente para atender las necesidades de los usuarios

# Reflexiones Finales

---

No existen causas debidas a los perfiles sociodemográficos que expliquen esta bajada en las notas otorgadas a los profesionales. Siempre contando con que, año tras año, detectamos que los usuarios atendidos por adicción a la heroína otorgan, de media, puntuaciones más bajas que el resto de entrevistados.

Estos descensos, por el contrario, si parecen estar en consonancia con las demandas hacia el servicio de los CAD,s que se expresan en espontáneo; casi un 10% de entrevistados ha declarado que echan en falta más atención personalizada y un 15% horarios más amplios para la atención.

# Reflexiones Finales

---

## La Valoración de las Comunidades Terapéuticas, Pisos de Apoyo y SOL:

La valoración de las Comunidades Terapéuticas se mantiene con respecto al año 2010, un 3,2 de nota media, y un 26% de entrevistados que declaran haber acudido a las mismas.

La valoración de los pisos de apoyo si sufre una drástica bajada, del 3,3 al 2,7 de este año, con solo un 13% de entrevistados que declara haber acudido a los mismos, cifra mucho menor que el año 2010, cuando aproximadamente 107 personas (un 29% del total) así lo declararon.

El Servicio de Orientación Laboral obtiene un 3.2 de valoración media sobre un máximo posible de 5 puntos.

# 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 2010 (pasan de ser el 65.2% de los casos frente al 59,7%), en consonancia con el ligero aumento del indicador de satisfacción. Coherentemente, el grupo de riesgo (poca/nada satisfechos) desciende con respecto a pasadas olas (del 42,2% al 34.8%). Usuarios tratados por adicción a heroína y aquellos con estudios bajos son más proclives a pertenecer a este perfil.

**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 72% frente a un 69,9% correspondiente a la oleada del 2010), 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