

Centro de Prevención de Deterioro Cognitivo

Encuesta de satisfacción



Informe resultados 2020

Índice

1 Objetivos

2 Metodología

3 Resultados:

3.1 Perfil

3.2 Frecuencia de asistencia al Centro.

3.3 Satisfacción con diferentes aspectos del Servicio.

3.4 Cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios

4 Conclusiones

1. Objetivos

- Conocer el perfil de las personas usuarias y sus acompañantes
- Identificar su frecuencia de asistencia al Centro
- Valorar la satisfacción, tanto de las usuarias/os como de los acompañantes, sobre diferentes aspectos relacionados con el servicio
- Conocer el cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios medidos por encuestas

2. Metodología

2.1 Ficha técnica

Estudio descriptivo sobre el grado de satisfacción de usuarias/os, y sus acompañantes, del Centro de Prevención de Deterioro Cognitivo 2020.

Usuarías/os : 1475 Familiares: 499

Tamaño muestral: 167 usuarias/os y 43 familiares

Nivel de confianza: 95 %

Error de muestreo: $\pm 6,4$ %

Procedimiento de muestreo

Muestra aleatoria sistemática.

Método de recogida de información

Mediante un cuestionario estructurado para autocumplimentarlo en soporte papel, una de cada dos personas atendidas.

Periodo de recogida de información: En dos periodos; Enero y febrero, y noviembre y diciembre del 2020

Análisis de los datos y realización del informe: Unidad de Calidad del Departamento de Evaluación y Calidad. Marzo 2021

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 *Techno Metrica Institute of Policyans Politics (TIPP)* de Estados Unidos.

Para conocer el grado de satisfacción se ha utilizado una escala de 1 (muy insatisfecho) a 5 (muy satisfecho)

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

Indicador sintético (IS) =

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

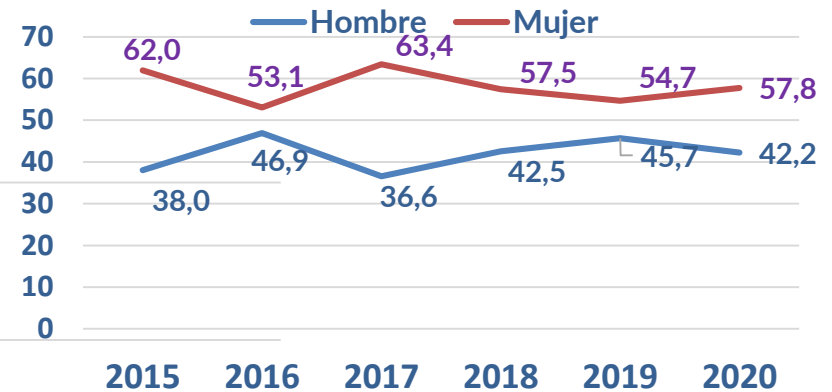
3. Resultados

3.1.1 Perfil de las personas usuarias. Evolutivo 2015-2020 (%)

Grupos de edad



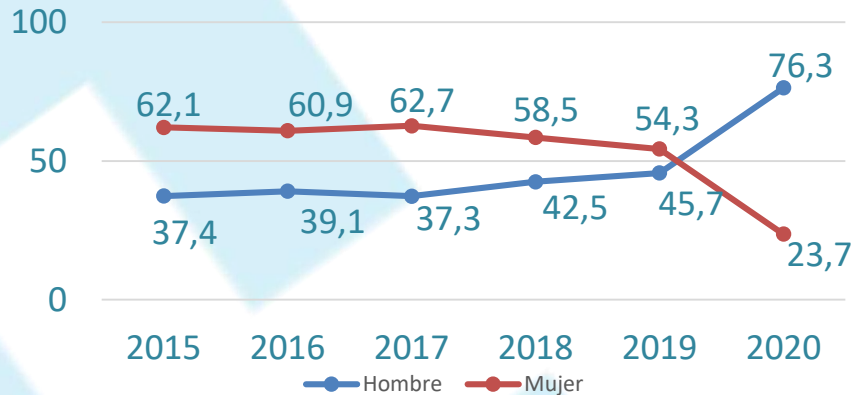
Sexo (%)



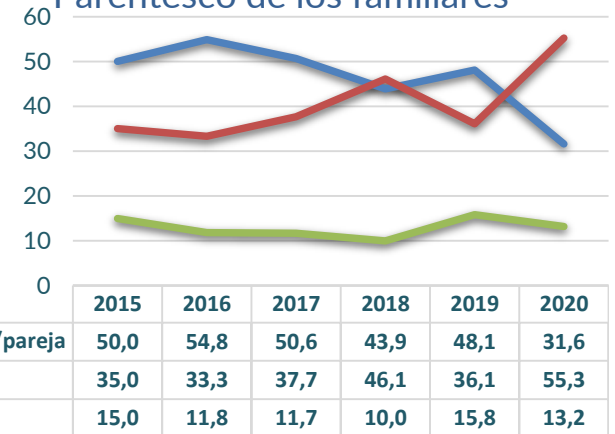
| | ≤ 59 | 60 a 65 | 66 a 70 | 71 a 75 | 76 a 80 | 81 a 85 | ≥ 86 |
|------|------|---------|---------|---------|---------|---------|------|
| 2015 | 2,9 | 4,8 | 16,7 | 22,8 | 29,6 | 15,8 | 7,4 |
| 2016 | 1,0 | 4,8 | 12,0 | 24,7 | 26,7 | 24,3 | 6,5 |
| 2017 | 0,9 | 4,6 | 12,4 | 22,2 | 31,1 | 22,4 | 6,5 |
| 2018 | 0,0 | 2,6 | 12,8 | 27,9 | 29,8 | 18,9 | 8,0 |
| 2019 | 0 | 3,9 | 9,1 | 24,9 | 29,5 | 19,4 | 9,1 |
| 2020 | 1,2 | 3,0 | 8,5 | 27,4 | 31,7 | 13,4 | 15,2 |

3.1.2 Perfil de acompañantes. Evolutivo 2015-2020 (%)

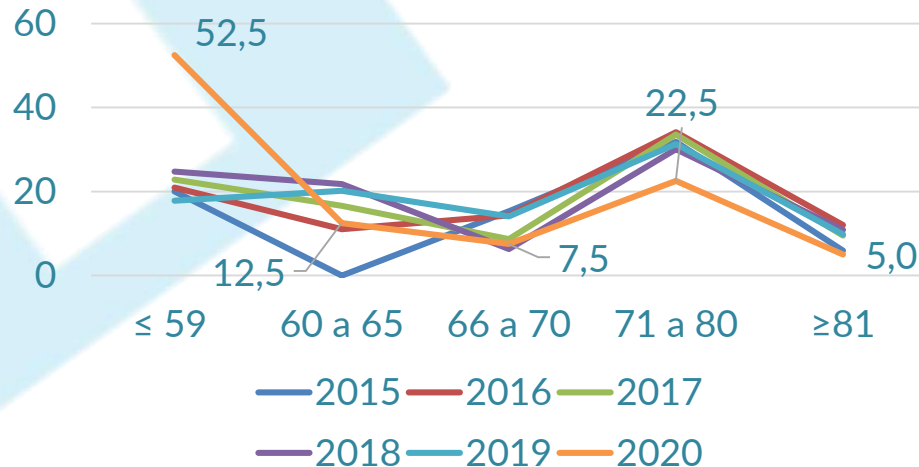
Sexo (%)



Parentesco de los familiares

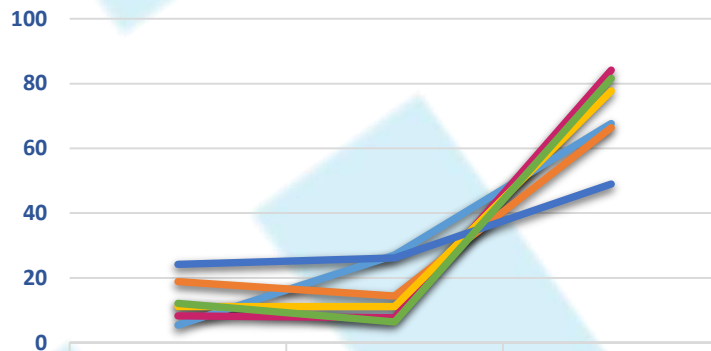


Grupos de edad



3.2.2 Frecuencia de la asistencia al centro. Evolutivo 2015-2020 (%)

Usuarios



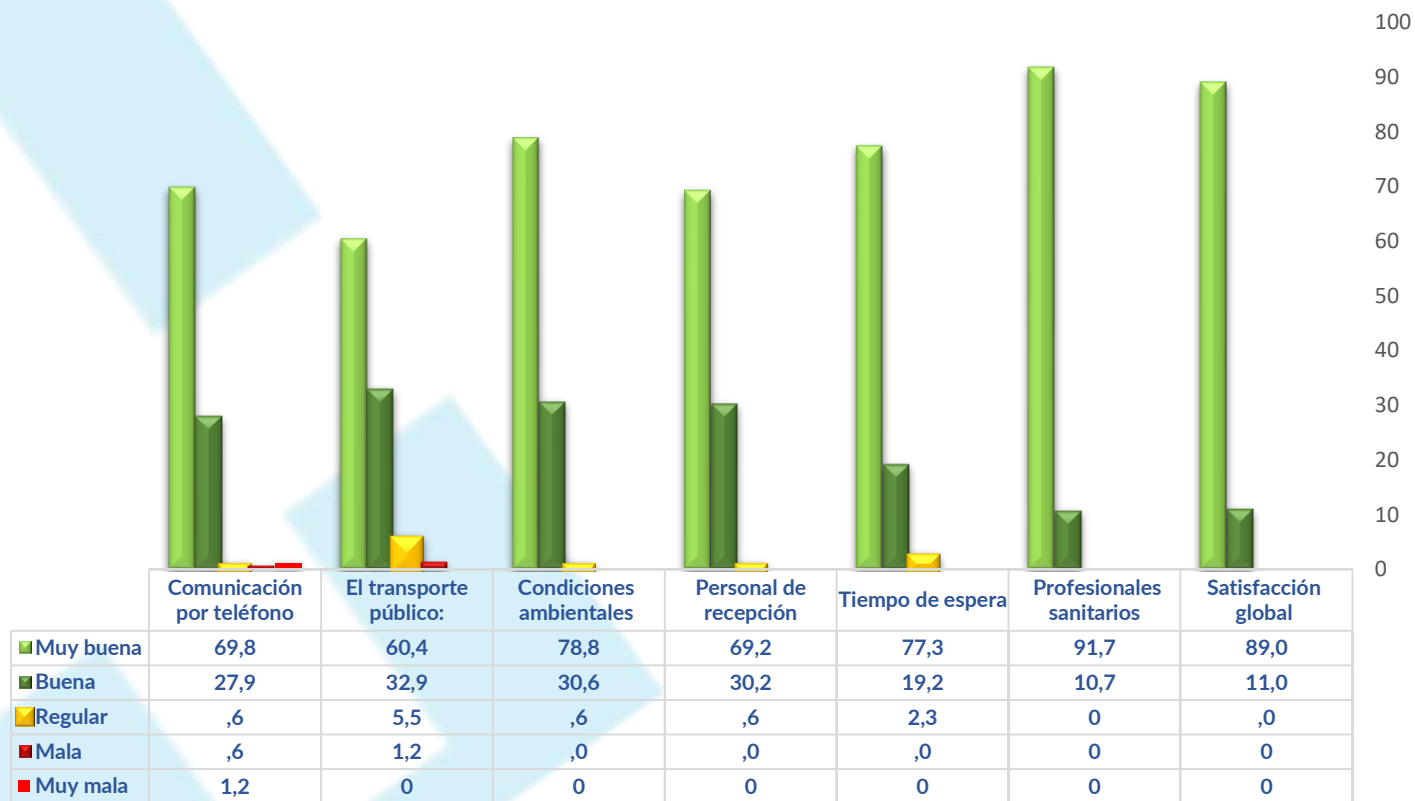
| | 1 vez | 2 veces | 3 veces o más |
|------|-------|---------|---------------|
| 2015 | 5,4 | 27,0 | 67,6 |
| 2016 | 18,8 | 14,4 | 66,4 |
| 2017 | 8,3 | 7,6 | 84,1 |
| 2018 | 11,1 | 11,1 | 77,7 |
| 2019 | 24,2 | 26,1 | 49 |
| 2020 | 12,1 | 6,3 | 81,6 |

Acompañantes



| | 1 vez | 2 veces | 3 o más veces |
|------|-------|---------|---------------|
| 2015 | 24 | 21 | 55 |
| 2016 | 34 | 22 | 44 |
| 2017 | 22 | 20 | 58 |
| 2018 | 28 | 26 | 47 |
| 2019 | 25 | 26 | 49 |
| 2020 | 33 | 25 | 43 |

3.3.1 Indicador sintético de satisfacción (IS) Personas usuarias. (%)



3.4 Indicadores Carta de Servicio 2020. (%)

| Compromisos Carta de Servicios | Destinatarios | ≥ 4 % | Estándar |
|--|---------------|---------------|----------|
| Satisfacción global con el Servicio recibido | Usuarías/os | 100 | 85% |
| | familiares | 100 | |
| Condiciones ambientales del Centro. Instalaciones | Usuarías/os | 99'4 | 85% |
| | familiares | 95 | |
| Atención recibida por el personal en recepción | Usuarías/os | 99'4 | 85% |
| | familiares | 92'1 | |
| Atención recibida por los profesionales sanitarios | Usuarías/os | 100 | 85% |
| | familiares | 97'4 | |
| Charlas-coloquio | familiares | No se realiza | 80% |
| Cursos UMAM | Profesionales | No se realiza | 85% |

4. Conclusiones

El perfil de las personas usuarias ha cambiado, pues aunque siguen siendo mayoritariamente mujeres, ha aumentado más de cinco puntos las pertenecientes al grupo de mayor edad.

En cuanto a los acompañantes se invierte la distribución por sexo, encontrando grandes diferencias: Mientras que en años anteriores era ligeramente mayor la presencia de mujeres, este año encontramos una diferencia de 50 puntos a favor de los hombres.

En 2020 el porcentaje de hijos/as acompañantes (55%) superaba por primera vez al de cónyuges (31'6%). Esto se refleja en que la edad de los acompañantes también ha descendido, siendo más de la mitad los que tienen menos de 59 años.

La valoración de los aspectos analizados han mejorado o se han mantenido en el año 2020 respecto al año anterior.

El INS para todos los ítems, se mantiene en el nivel de “excelencia”.

Los compromisos de la Carta de Servicios controlados mediante la encuesta de satisfacción se cumplen ampliamente en todos sus indicadores. No se puede medir la satisfacción con las actividades grupales ni de los cursos UMAN, pues a causa del confinamiento no pudieron realizarse.

A causa del confinamiento decretado por la pandemia de COVID no se han realizado actividades grupales, por lo que no se incluyen en el informe anual.