

Centro de Prevención de Deterioro Cognitivo

Informe de resultados 2019



Encuesta de satisfacción de familiares y/o acompañantes.

Índice

1 Objetivos

2 Metodología

3 Resultados:

3.1 Perfil de los familiares.

3.2 Frecuencia de asistencia al Centro.

3.3 Satisfacción sobre diferentes aspectos relacionados con el Servicio.

3.4 Compromisos Carta de Servicio (familiares)

3.5 Medidas de regresión.

4 Conclusiones

1. Objetivos

- Conocer el perfil de los familiares o acompañantes
- Conocer la frecuencia de asistencia al centro
- Valorar la satisfacción de los familiares y acompañantes sobre diferentes aspectos relacionados con el servicio
- Conocer los niveles de cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios
- Examinar la capacidad predictiva de cada ítem valorado en relación con la satisfacción global

2. Metodología

2.1 Ficha técnica

Estudio descriptivo sobre el grado de satisfacción de los familiares y acompañantes de usuarios/as del Centro de Prevención de Deterioro Cognitivo en 2019.

Usuarías/os año 2019: **3012**

Tamaño muestral: **167**

Nivel de confianza: **95 %**

Proporción esperada: **50 %**

Error de muestreo: **± 7,4 %**

Procedimiento de muestreo

Muestra aleatoria sistemática.

Método de recogida de información

Mediante cuestionario estructurado para auto cumplimentar en soporte papel, entregado a una de cada dos personas atendidas.

Periodo de recogida de información: Del 31 de enero hasta el 19 diciembre de 2019.

Análisis de los datos y realización del informe: Unidad de Calidad del Departamento de Evaluación y Calidad. Marzo 2020

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) =

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

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.

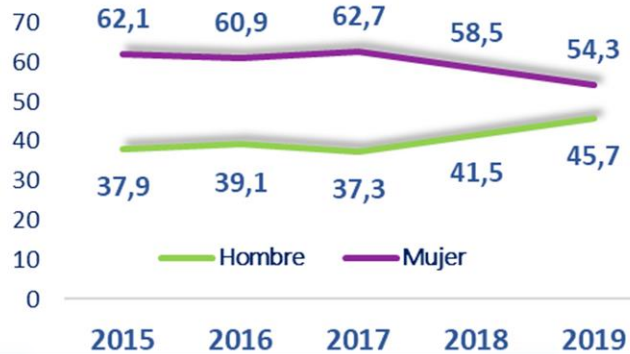
Valor de NSI	Posicionamiento
85 a 100	Excelente
75 a 84	Bueno a muy bueno
65 a 74	Regular
55 a 64	Malo o regular
< 55	Muy malo

3. Resultados

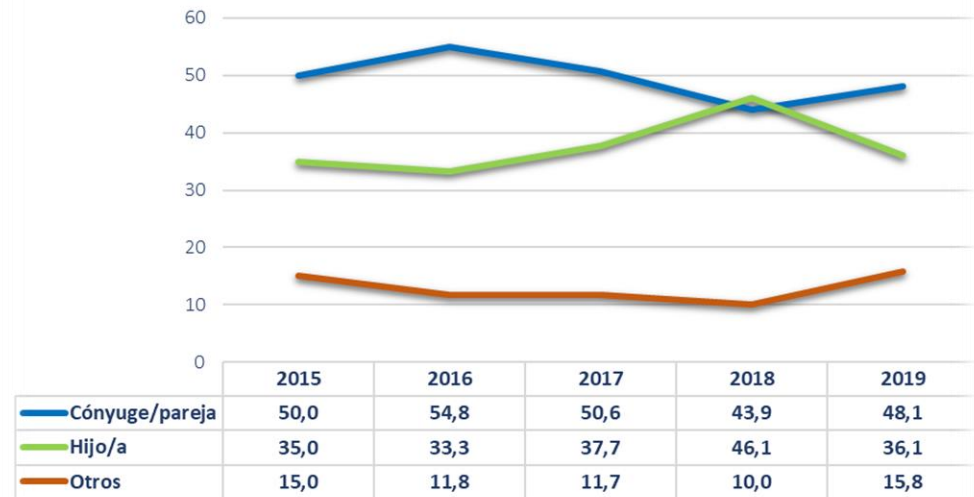
3.1 Perfil de los familiares y acompañantes de las personas usuarias.

2015 al 2019 (%)

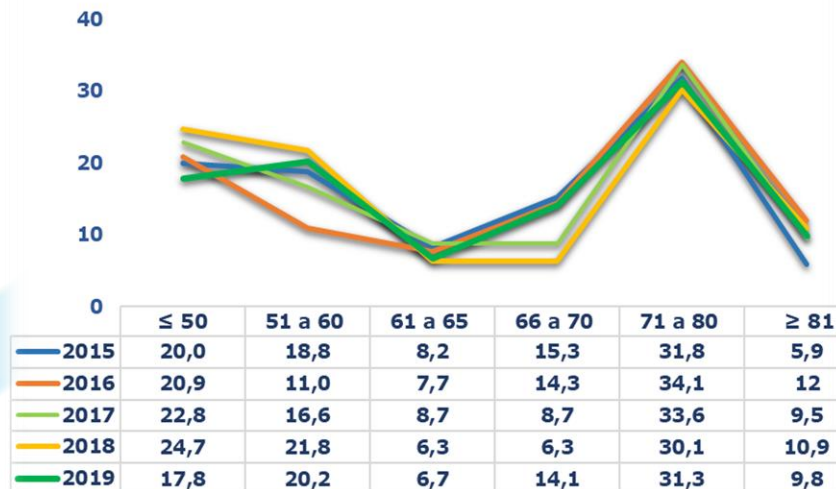
Sexo



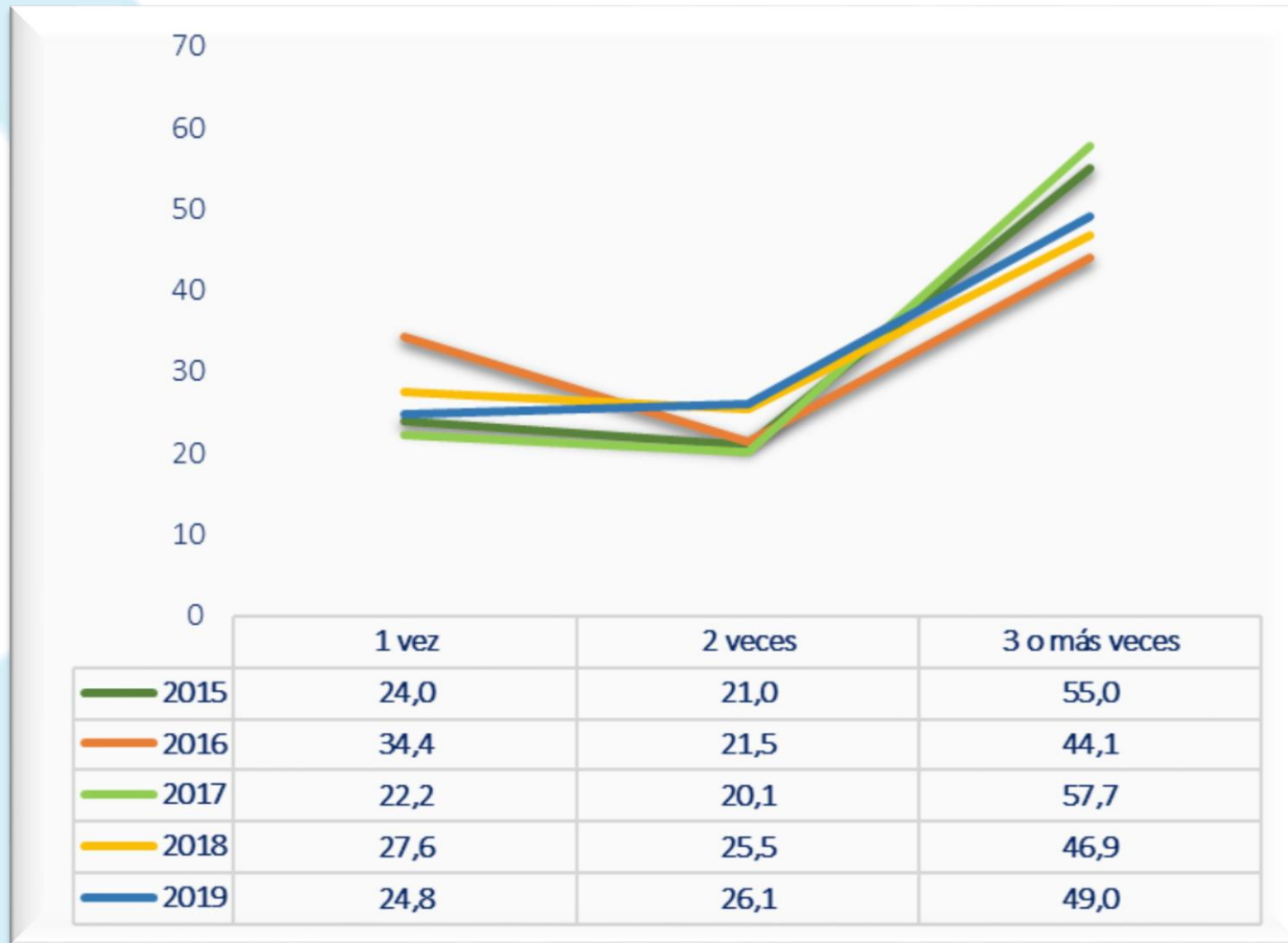
Parentesco de los familiares



Grupos de edad



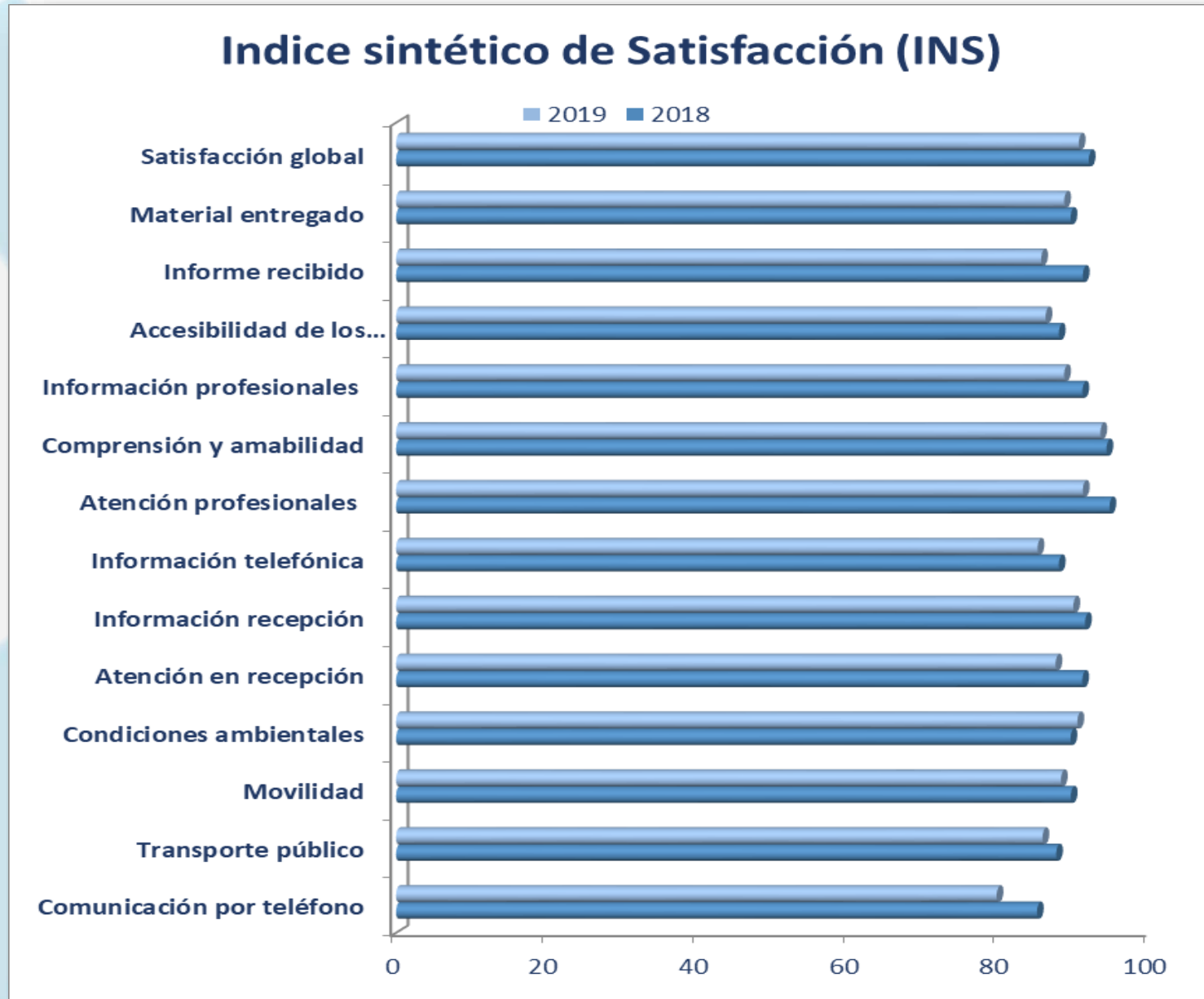
3.2 Frecuencia de la asistencia al Centro. 2015 al 2019 (%)



3.3 Indicador sintético de satisfacción (IS) 2018 y 2019. (%)

Variables		2018	2019
Accesibilidad y Ambiente	Comunicación por teléfono	85,0	79,6
	Transporte público	87,5	85,7
	Movilidad	89,4	88,1
	Condiciones ambientales	89,4	90,3
Recepción	Atención del personal	91,0	87,4
	Información recibida	91,3	89,8
	Información telefónica	87,8	85,0
Atención de los profesionales	Atención profesionales	94,6	91,0
	Comprensión y amabilidad	94,2	93,4
	Información profesionales	91,0	88,6
	Accesibilidad de los profesionales	87,8	86,1
	Informe recibido	91,0	86,2
	Material entregado	89,4	88,6
Satisfacción global		91,8	90,5

3.3 Indicador sintético de satisfacción (IS) 2018 y 2019. (%)



3.4 Indicador Carta de Servicio familiares 2019. (%)

(Escala de 1 a 5) Familiares personas Usuarías: (≥ 4)		85%
Satisfacción global:		95,7%
Instalaciones:		98,1%
Atención en recepción:		87,6 %
Trato profesionales sanitarios:		95,2%

3.5 Modelo de Regresión

Las variables que predicen la satisfacción son: en un 45,8% el material entregado (cuadernos, manual de recomendaciones, etc.) y en un 6,1 la accesibilidad para contactar con los profesionales.

Estas dos variables explicarían el 51,9% de la misma.

4. Conclusiones

- **Perfil de los familiares y acompañantes:**
- El 50 % de los familiares o acompañantes son mujeres; el grupo de edad mayoritario continúa siendo de 71 a 80 años, y en segundo lugar los menores de 50
- En 2018 el porcentaje de hijos/as acompañantes (46 %) superaba por primera vez al de cónyuges. La tendencia en 2019 vuelve a colocar a los conyuges/compañeros en el primer lugar.
- La valoración de los aspectos analizados en el año 2019 han mejorado o se han mantenido respecto al año anterior.
- El INS para todos los ítems, se mantiene en el nivel de “excelencia”.
- Las variables predictoras de la satisfacción en el 2019 están relacionadas con el material entregado (cuadernos, manual de recomendaciones, etc.) y un 6,1 con la accesibilidad para contactar con los profesionales.