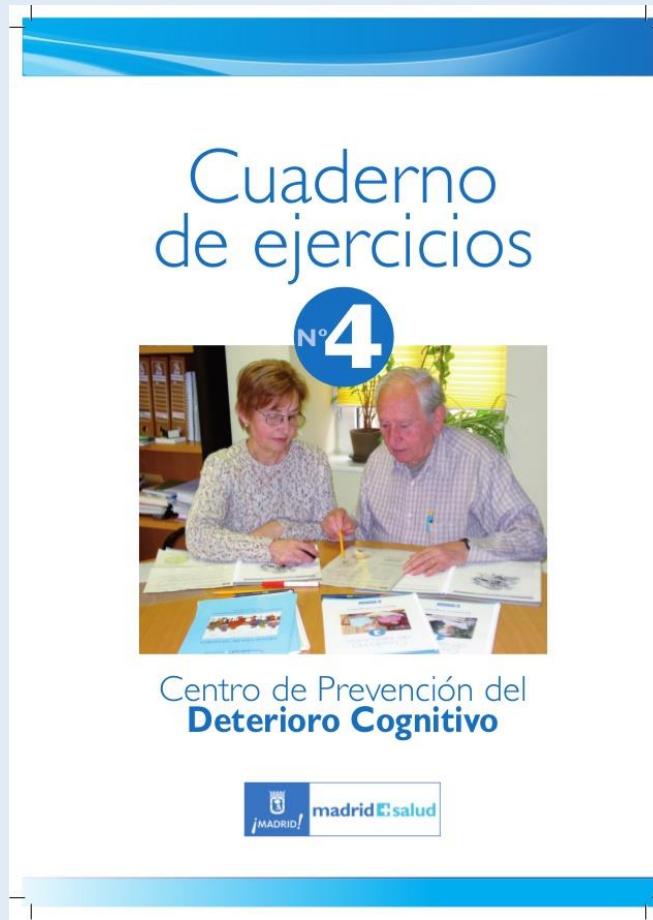


Centro de Prevención de Deterioro Cognitivo



Informe resultados 2017

Encuesta de satisfacción de los/las usuarios/as.



Madrid Salud
Organización acreditada
con el nivel de excelencia
en gestión CAF +500 puntos

Índice:

1. Objetivo

2. Metodología:

 2.1 Ficha técnica

3. Resultados:

 3.1 Perfil de los/las usuarios/as

 3.2 Frecuencia de asistencia al Centro

 3.3 Satisfacción sobre diferentes aspectos relacionados con el Servicio

 3.4 Cumplimiento compromisos Carta de Servicios

 3.5 Medidas de regresión

4. Conclusiones

1. Objetivos

- Conocer el perfil de las personas que acuden al Centro
- Identificar la frecuencia de asistencia al Centro
- Valorar la satisfacción de los/las usuarios/as 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

2. Metodología

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

2.1 Ficha técnica:

Usuarias/os año 2016: 2.300

Tamaño muestral: 483

Nivel de confianza: 95%

Proporción esperada: 50%

Error de muestreo: \pm 4%

Método de recogida de información:

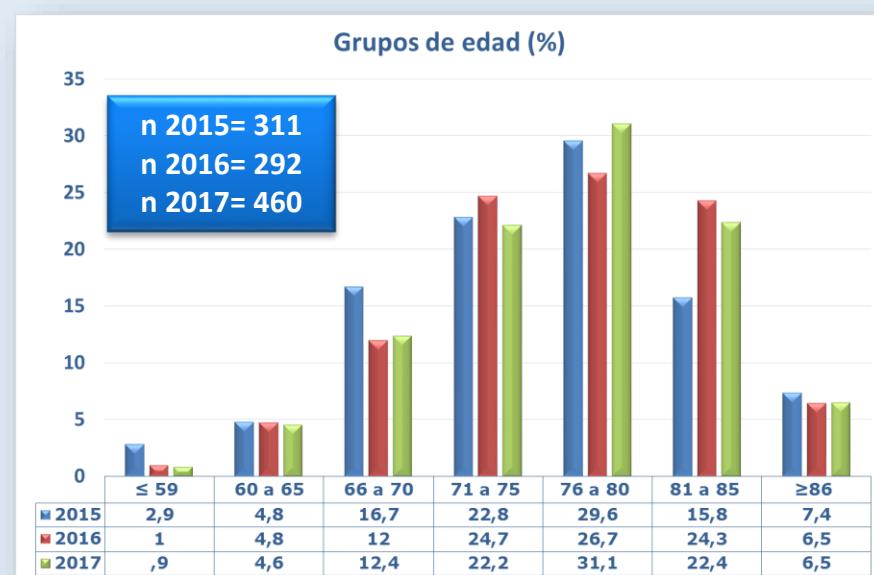
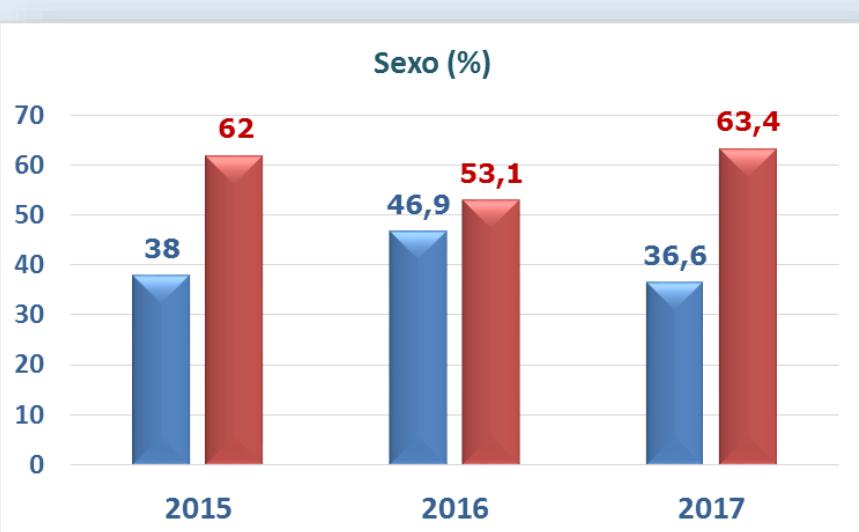
La encuesta se entrega a uno de cada tres personas que acuden al Centro, el cuestionario lo autocumplimentan al finalizar las diferentes actividades y lo depositan en un lugar habilitado para ello.

Fecha de recogida de información: 17 de febrero al 29 de septiembre del 2017

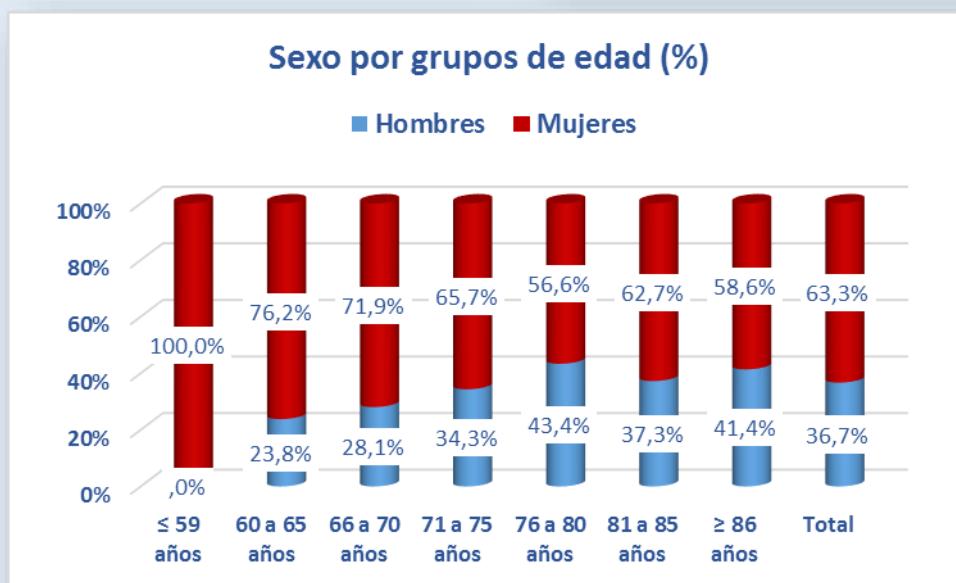
Análisis de los datos y realización del informe: Unidad de Calidad del Departamento de Evaluación y Calidad. Mayo 2018.

3. Resultados

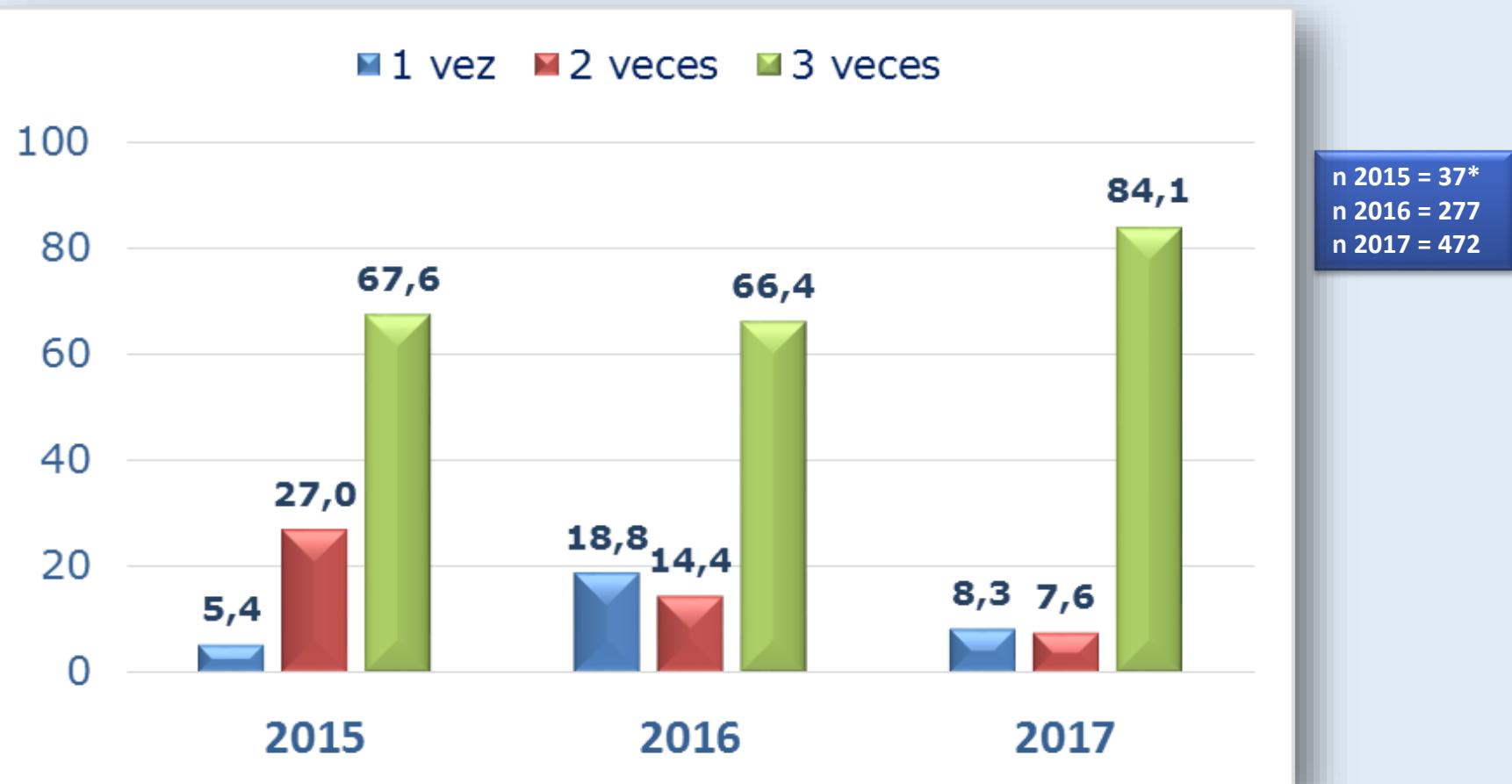
3.1 Perfil de los/las usuarios/as 2015 al 2017 (%)



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



3.2 Frecuencia de asistencia al Centro 2015 al 2017 (%)

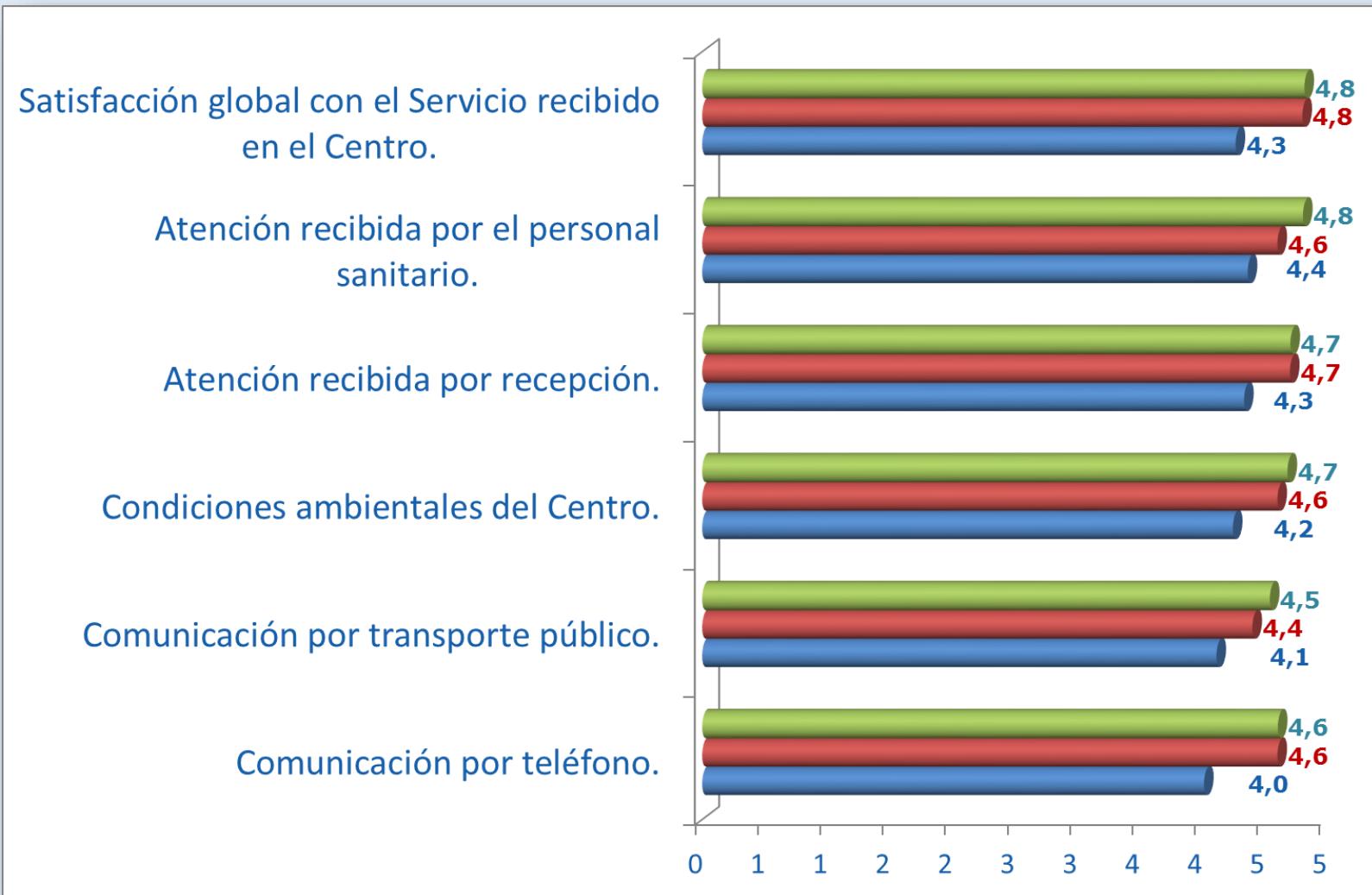


* Contestaron 37 personas.

3.3 Tabla medias de la satisfacción sobre diferentes aspectos relacionados con el Servicio 2015 al 2017 (Escala del 1 al 5)

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

3.3 Gráficas medias de la satisfacción sobre diferentes aspectos relacionados con el Servicio 2015 al 2017 (Escala del 1 al 5)



3.4 Compromisos de la Carta de Servicios 2015 al 2017

Estándar: 75% de usuarios que puntúan ≥ 4 en una escala de 1 al 5

Compromisos carta de servicio a partir 2016	n			≥ 4 %			Estándar
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	
Atención recibida por el personal en recepción: Información recibida personalmente y por teléfono.	327	234	470	93,3	99,0	99,6	75,0
Condiciones ambientales del Centro	328	303	476	87,2	95,1	98,3	75,0
Atención recibida por los profesionales sanitarios: amabilidad, lenguaje comprensible, información sobre su problema, etc.	309	279	465	92,9	93,5	99,6	75,0
Satisfacción global con el Servicio recibido en el Centro.	286	296	471	88,1	99,7	99,8	75,0

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). Las cuatro variables que se detallan a continuación predicen el 29,9% de la satisfacción global.

Variables predictoras	R ² *100	β	n
Las condiciones ambientales del Centro: limpieza, mobiliario, temperatura	18,2	0,3	419
La atención recibida por el personal de recepción	7,2	0,2	419
La atención recibida por los profesionales sanitarios: amabilidad, lenguaje comprensible, información sobre su problema, etc	3,9	0,2	419
Comunicación por transporte público	0,7	0,1	419
Total	29,9		
Constante	1,4		
Durbin-Watson	1,9		

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 2017 el porcentaje de mujeres es mayor que el de hombres.
- La valoración de los aspectos analizados han mejorado o se han mantenido en el año 2017.
- 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.