

Centro de Prevención de Deterioro Cognitivo



Informe resultados 2022



Índice

1 Objetivos

2 Metodología

2.1 Ficha técnica

2.2 Escala de medida: INS

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

Objetivos

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

2. Metodología

2.1 Ficha técnica

Estudio descriptivo sobre el grado de satisfacción de personas usuarias y sus acompañantes, del Centro de Prevención de Deterioro Cognitivo 2022.

Personas usuarias : 2704. Acompañantes: 1300. Total: 4004

Tamaño muestral: 292 personas usuarias y 191 acompañantes

Nivel de confianza: 95 %. Error de muestreo: $\pm 4,2 \%$

Procedimiento de muestreo

Muestra aleatoria simple sistemática.

Método de recogida de información

Mediante dos cuestionarios (uno para personas usuarias y otro para acompañantes) estructurados, en soporte papel, para auto cumplimentar al acabar el servicio. Se ofrece en periodos establecidos del año.

Periodo de recogida de información:

En dos periodos; enero a junio, y de septiembre a diciembre del 2022

Análisis de los datos y realización del informe: Unidad de Calidad del Departamento de Evaluación, Calidad y Sostenibilidad. Madrid Salud. Febrero 2023

2.2 Escala de medida

Indicador sintético

Los indicadores sintéticos 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 a 5, donde 1 es “muy insatisfecho” y 5 “muy satisfecho” ponderando según la siguiente fórmula.

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

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

3. Resultados

3.1.1 Perfil de las personas usuarias encuestadas. Evolutivo 2018-2022 (%)

Gráfico de la evolución de la distribución por sexos desde 2018. Porcentaje

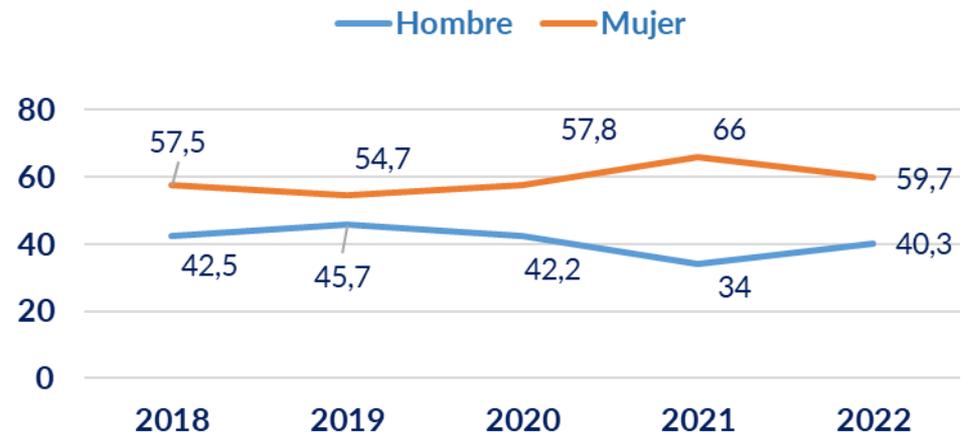
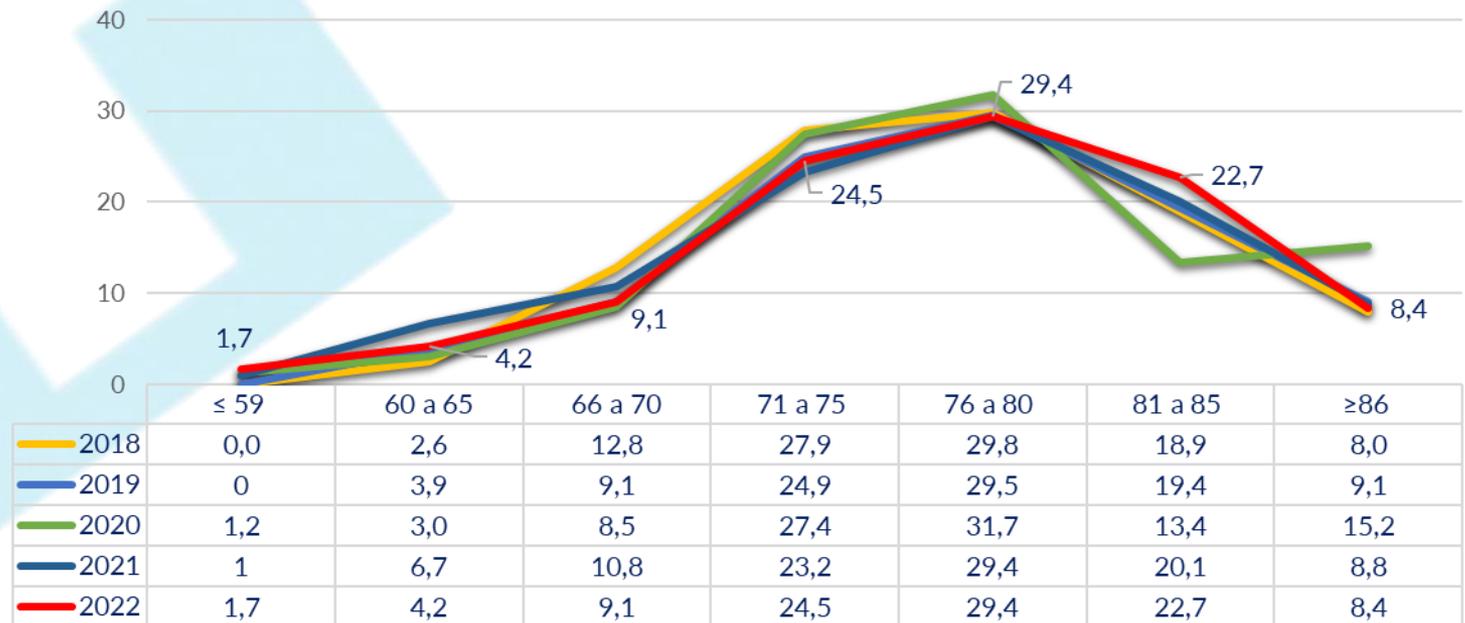


Gráfico de la evolución desde 2018 de la distribución por grupos de edad. Porcentaje



3.1.2 Perfil de acompañantes encuestados. Evolutivo 2018-2022 (%)

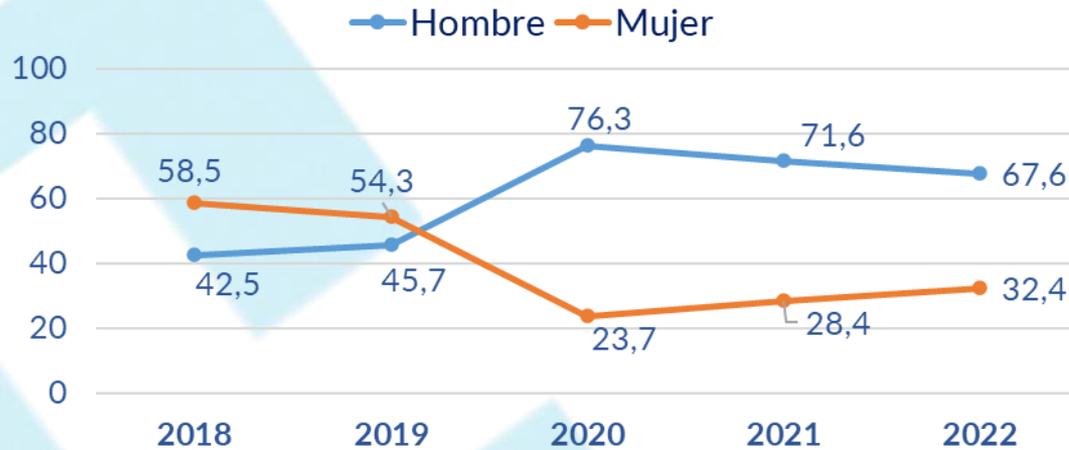
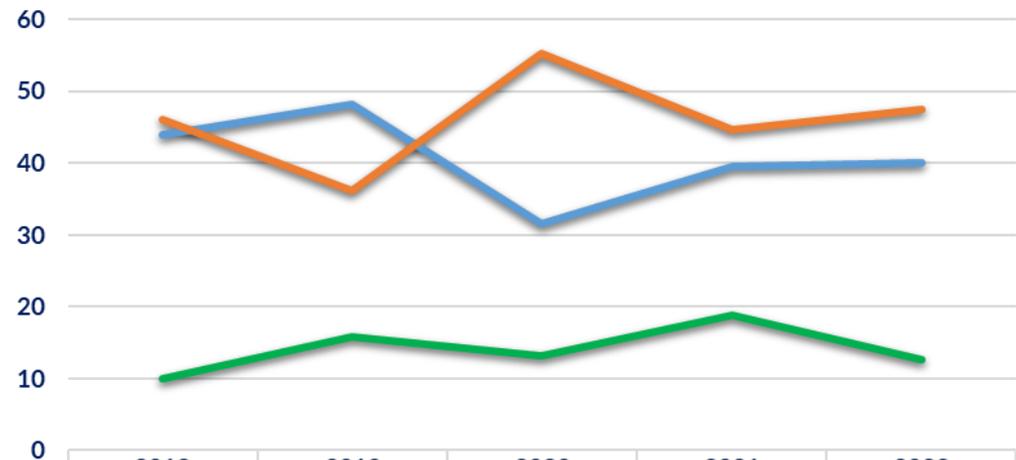


Gráfico de la evolución, desde 2018, de la distribución por sexos

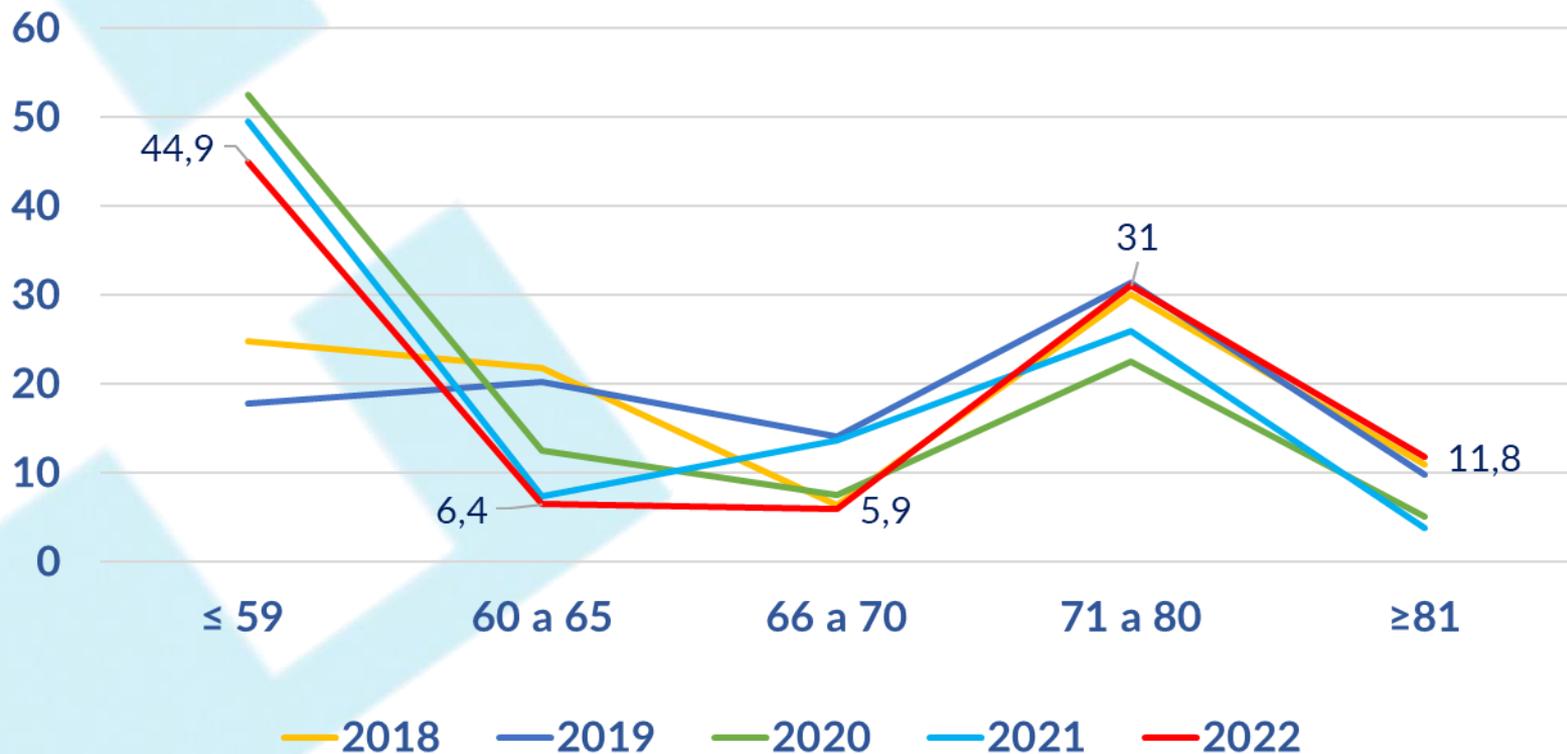
Gráfico de la evolución, desde 2018, de la distribución por tipo de parentesco



	2018	2019	2020	2021	2022
Cónyuge/pareja	43,9	48,1	31,6	39,5	40
Hijo/a	46,1	36,1	55,3	44,7	47,4
Otros	10,0	15,8	13,2	18,8	12,6

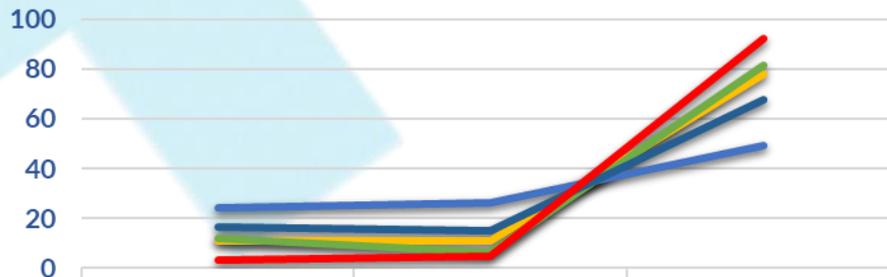
3.1.2 Perfil de acompañantes. Evolutivo 2018-2022 (%)

Gráfico de la evolución desde 2018, de la distribución por grupos de edad en porcentajes.



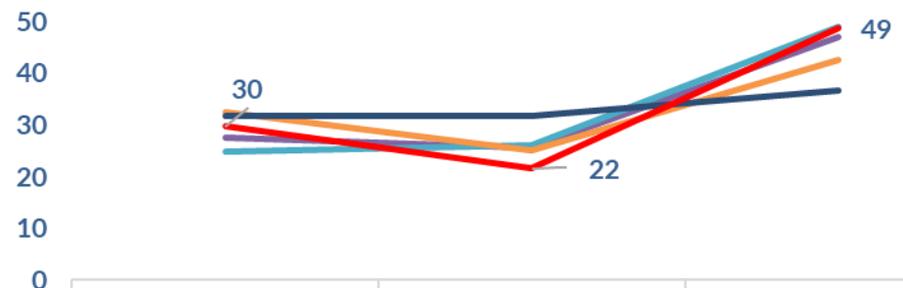
3.2.2 Frecuencia de la asistencia al centro. Evolutivo 2018-2022 (%)

Gráfico de la evolución de la frecuencia de asistencia al centro de las personas usuarias desde 2018 en porcentajes



	1 vez	2 veces	3 veces o más
2018	11,1	11,1	77,7
2019	24,2	26,1	49
2020	12,1	6,3	81,6
2021	16,5	14,9	67,5
2022	3,2	4,6	92,2

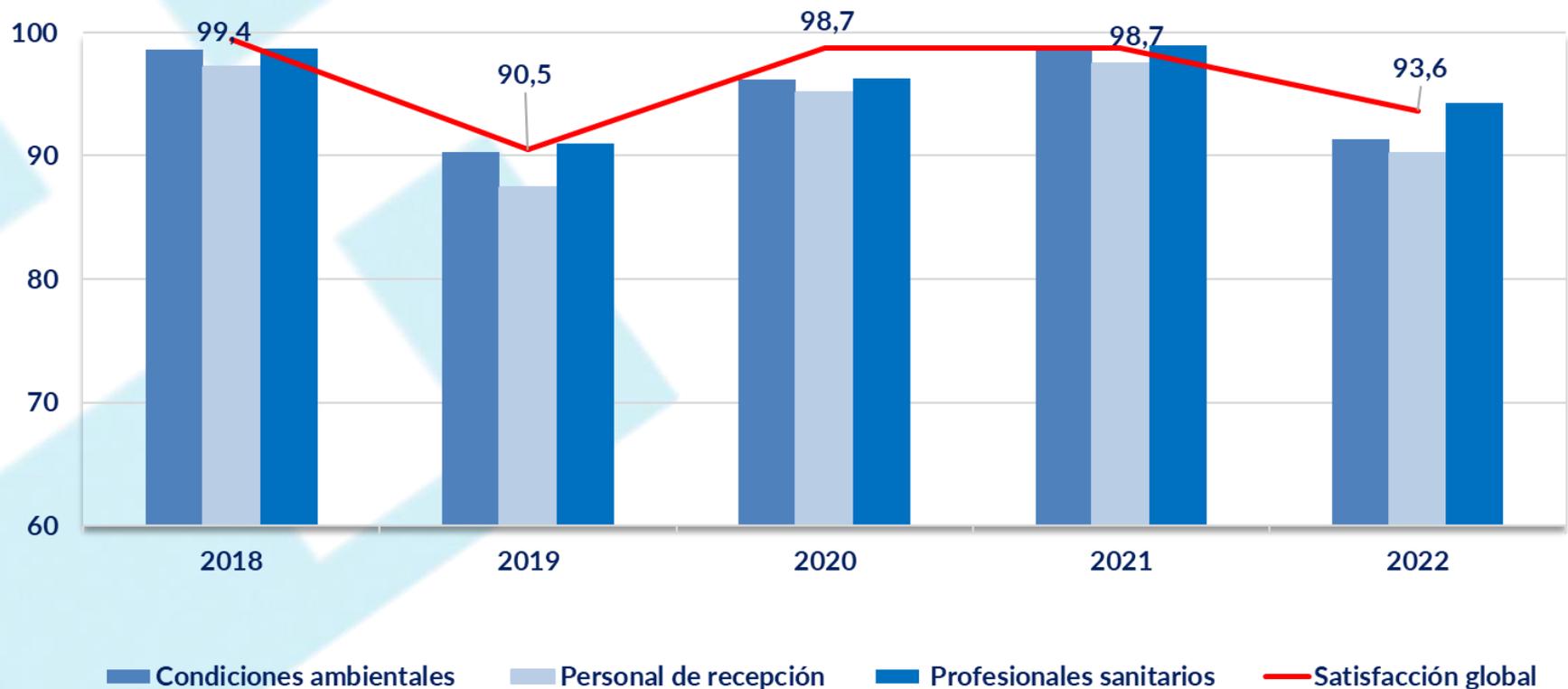
Gráfico de la evolución de la frecuencia de asistencia al centro de las personas acompañantes desde 2018



	1 vez	2 veces	3 o más veces
2018	28	26	47
2019	25	26	49
2020	33	25	43
2021	32	32	37
2022	30	22	49

3.3.1 Satisfacción con diferentes aspectos del Servicio. Personas usuarias. Índice Sintético de Satisfacción (INS) Evolutivo 2018-2022

Gráfico de la evolución, desde 2018, del índice neto de satisfacción de las personas usuarias respecto a distintos aspectos del servicio.



3.4 Cumplimiento compromisos Carta de Servicio 2022. (%)

Tabla de indicadores y porcentajes de satisfacción mayor o igual a 4, considerando el estándar a superar.

Compromisos carta de servicio	Destinatarios	≥ 4 %	Estándar
Satisfacción global con el Servicio recibido	Usuarías/os	98,9	90%
	Familiares	97,6	
Condiciones ambientales del Centro. Instalaciones	Usuarías/os	98,9	90%
	Familiares	97,3	
Atención recibida por el personal en recepción	Usuarías/os	98,2	85%
	Familiares	88,8	
Atención recibida por los profesionales sanitarios	Usuarías/os	98,6	90%
	Familiares	98,3	
Charlas-coloquio	Familiares	99,4	90%
Cursos UMAM	Profesionales	100	85%

4. Conclusiones

El **perfil** de las **personas usuarias** no ha cambiado respecto a años anteriores; siguen siendo mayoritariamente mujeres (disminuyendo las diferencias entre sexos) entre 76 y 80 años. Igual que el año anterior, han aumentado las personas pertenecientes a los grupos de mayor edad a expensas de los más jóvenes.

En cuanto a los **acompañantes** se mantiene la distribución por sexo del 2021 donde se invirtieron las proporciones: mientras que en años anteriores era ligeramente mayor la presencia de mujeres, también este año encontramos una diferencia a favor de los hombres, pero disminuyendo las diferencias.

En 2022 se mantiene como mayoritario el grupo de hijos/as como acompañantes (47,4%) que supera al de cónyuges (40%) aumentando las distancias. Esto se refleja en que la edad de los acompañantes también se mantiene baja, en el grupo los que tienen menos de 59 años (casi la mitad del total,) pero con una marcada caída del grupo de entre 60 y 70 años.

Se aprecia un aumento de los que han **acudido** más de tres veces al servicio, tanto para usuarios como para sus acompañantes, recuperando cifras prepandemia.

La **valoración** realizada según el Indicador Sintético recomendado *por Centro de Investigaciones Sociológicas* sitúa los valores de todos los aspectos analizados en la excelencia, aunque todos ellos han descendido respecto al año anterior. La valoración global se sitúa en el 93,6%.

Los **compromisos de la Carta de Servicios** controlados mediante la encuesta de satisfacción se cumplen ampliamente en todos sus indicadores.