

Centro de Prevención de Deterioro Cognitivo



Informe resultados 2015 y 2016

**Encuesta de satisfacción de familiares y/o
acompañantes de los usuarios**

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.

4 conclusiones

1. Objetivos

- Conocer el perfil de los familiares o acompañantes
- Identificar la frecuencia de asistencia al Centro
- Valorar la satisfacción de los familiares y acompañantes sobre diferentes aspectos relacionados con el Servicio

2. Metodología

Estudio descriptivo sobre el grado de satisfacción de los familiares que acuden acompañando a los usuarios del Centro de Prevención de Deterioro Cognitivo 2015.

UNIVERSO: 3.500

Encuestas realizadas: 93 familiares, lo que supone un 2,7% de los mismos.

PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO:

Muestra aleatoria.

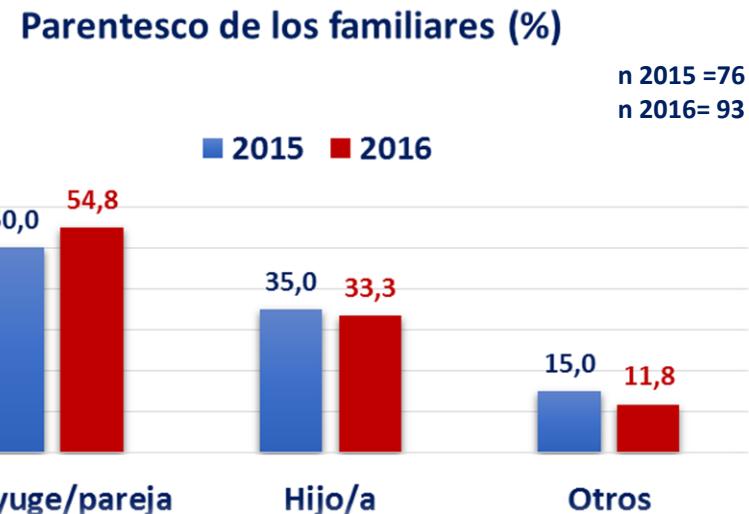
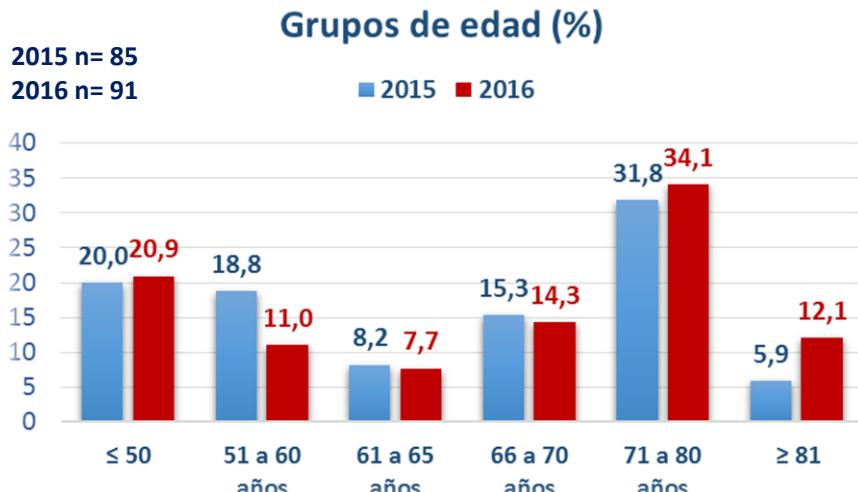
MÉTODO DE RECOGIDA:

Mediante un cuestionario estructurado para autocumplimentarlo en soporte papel, durante el año 2016.

PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN: Del 25 de mayo hasta el 23 Diciembre de 2016

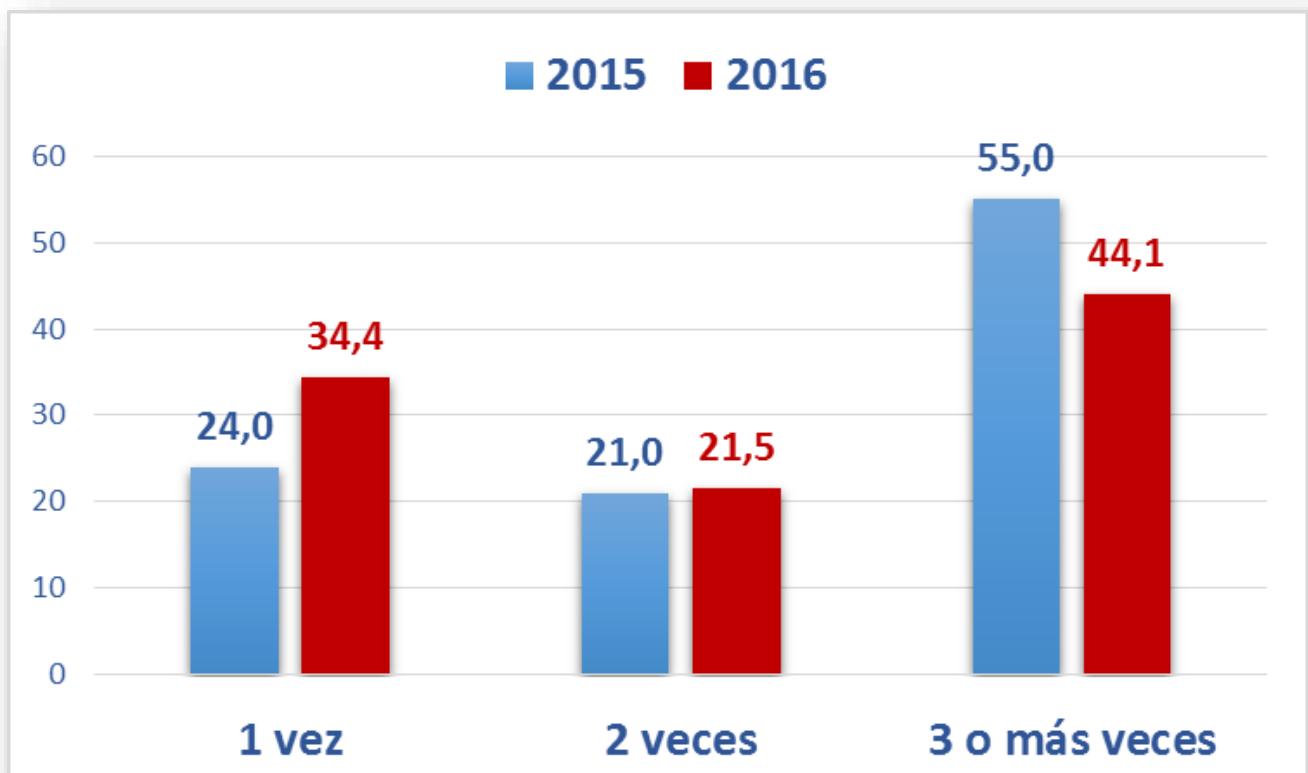
Análisis de los datos y realización del informe: Unidad de Calidad del Departamento de Evaluación y Calidad. Marzo 2017.

3.1 Perfil de los familiares y/o acompañantes de los usuarios 2015 y 2016 (%)



3.2 Frecuencia de la asistencia al Centro. 2015 y 2016 (%)

2015 n = 75
2016 n = 93

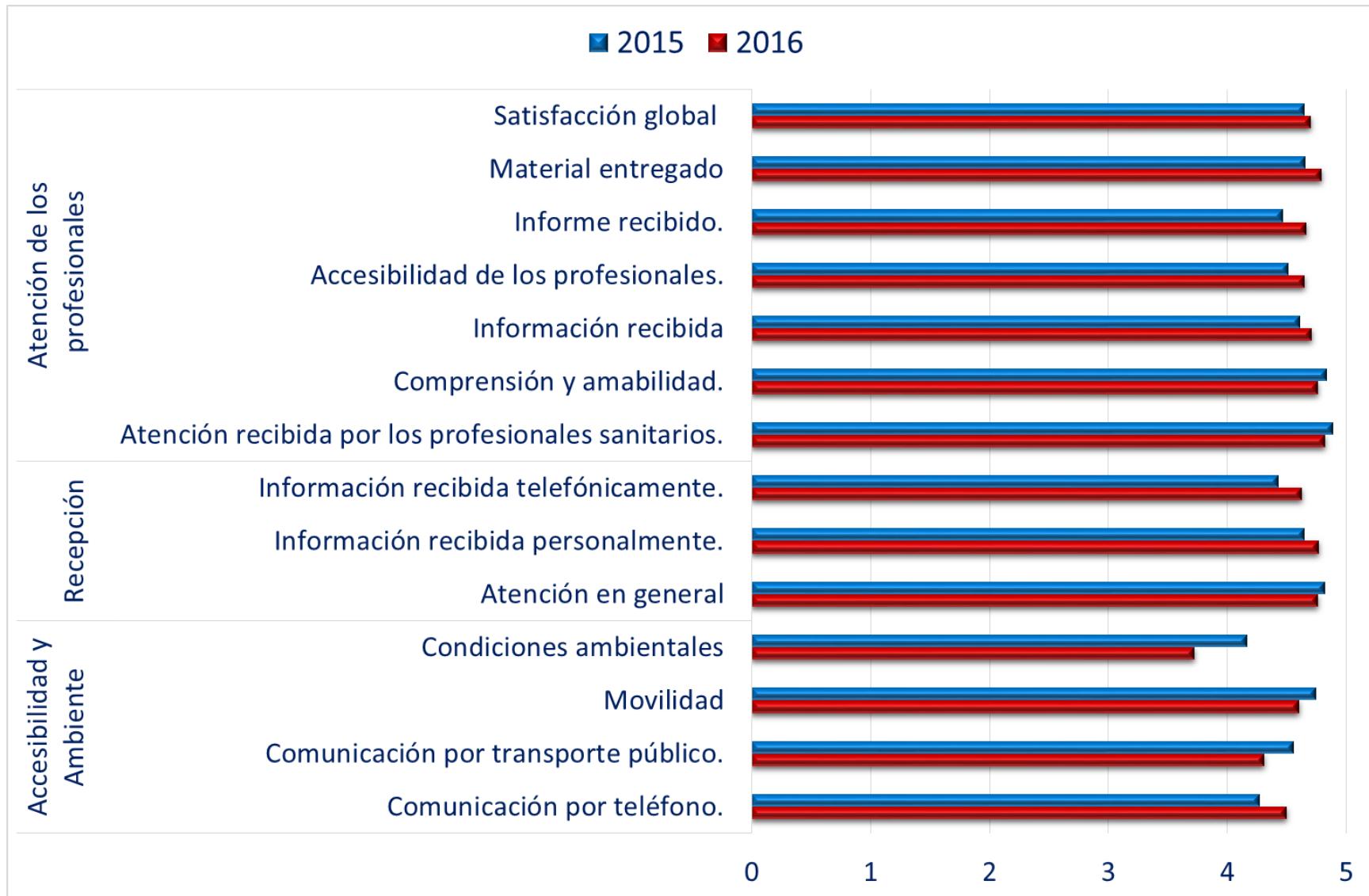


3.3 Satisfacción MEDIA sobre diferentes aspectos relacionados con el Servicio.

Escala de 1 a 5

Grado satisfacción		n		Mínimo		Máximo		Media		DT	
		2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
Accesibilidad y Ambiente	Comunicación con el Centro por teléfono	75	86	1	1	5	5	4,3	4,5	0,9	0,8
	Comunicación con el Centro por transporte público	85	86	2	1	5	5	4,6	4,3	0,7	0,9
	Movilidad: ascensores, accesos, etc.	83	89	3	1	5	5	4,8	4,6	0,5	0,7
	Condiciones ambientales: limpieza, mobiliario, temperatura	84	93	2	1	5	5	4,2	3,7	0,9	0,9
Recepción	Atención en Recepción	87	92	2	1	5	5	4,8	4,8	0,5	0,6
	Información recibida personalmente	85	92	3	1	5	5	4,7	4,8	0,6	0,6
	Información recibida telefónicamente	76	83	2	1	5	5	4,4	4,6	0,7	0,8
Atención de los profesionales	Atención recibida por los profesionales sanitarios	79	91	3	1	5	5	4,9	4,8	0,4	0,5
	Comprensión y amabilidad	79	89	3	1	5	5	4,8	4,8	0,5	0,6
	Información recibida: diagnóstico, evolución, actuación, recursos, etc.	77	82	3	1	5	5	4,6	4,7	0,5	0,6
	Accesibilidad para contactar con los profesionales	75	80	2	1	5	5	4,5	4,7	0,7	0,7
	Informe recibido	75	78	1	1	5	5	4,5	4,7	0,8	0,7
	Material entregado: cuadernos, manual de recomendaciones, etc.	70	67	1	1	5	5	4,7	4,8	0,7	0,6
Satisfacción global con el servicio recibido en el Centro		81	90	3	1	5	5	4,7	4,7	0,6	0,6

3.3 Satisfacción MEDIA sobre diferentes aspectos relacionados con el Servicio. Escala de 1 a 5



4. Conclusiones

- Perfil de los familiares o acompañantes: 60% de los familiares o acompañantes son mujeres, el grupo de edad < de 50 años alcanza un 20% y el grupo de 71 a 80 años un 34,1%.
- El 50% de los familiares que le acompañan son sus cónyuges o parejas y alrededor del 30% son sus hijos.
- Han acudido tres veces o más, alrededor del 45%.
- La valoración media de todos los aspectos preguntados se sitúan en torno a un 4,5 o más, están muy satisfechos.
- La satisfacción con las condiciones ambientales ha disminuido de 4,2 a 3,7, se analizarán posibles causas.