



2013

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE PERSONAS USUARIAS

Equipo de Planificación y Estrategia. Sirimiri

Servicios Socioculturales S.L.

NOVIEMBRE 2013

01/11/2013

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE PERSONAS USUARIAS

SAD BLAS DE OTERO

El presente informe surge del interés por parte de Sirimiri S.L. de apostar por la mejora continua en todos aquellos Servicios en donde implementamos nuestros proyectos de trabajo. En este sentido, vemos necesario recoger la opinión cuantitativa y cualitativa para, por un lado, medir el grado de satisfacción con el servicio de las personas usuarias del mismo, y por otro, identificar aquellas áreas susceptibles de mejora de cara a generar acciones que aumenten el grado de satisfacción general. En este sentido la observancia de la satisfacción de las personas usuarias constituye uno de los aspectos a tener en cuenta en la previsión anual de la intervención, facilitando la priorización de actuaciones tendentes a elevar aquellos aspectos menos valorados en las encuestas de satisfacción.

Señalar que los estudios tienen carácter voluntario y cuenta con un cuestionario en donde se diferencian dos partes:

- Una primera parte donde se recogen las variables de codificación: edad, sexo, nivel de instrucción, modo de convivencia y año de estancia.

- Una segunda parte donde se valoran **4 secciones** en las que los diferentes ítems puntúan de 0 a 10 (siendo cero lo peor y diez lo mejor):

La primera denominada **“Aspectos generales”** con (4) ítems.

La segunda **“Servicios”** con (7) ítems.

La tercera **“Atención profesional”** con (8) ítems.

La cuarta **“Espacio físico”** con (14) ítems, en relación al espacio y al equipamiento.

Por último, se añade un ítem para valorar la **satisfacción general** del Centro.

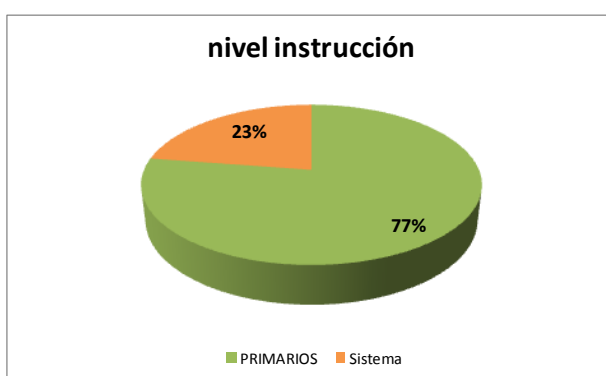
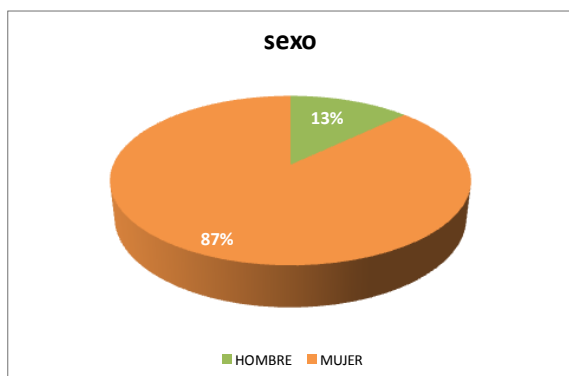
En todos los ítems se abre un apartado para que la persona usuaria pueda opinar de forma cualitativa en relación a lo que se le pregunta. El cuestionario concluye con un apartado de sugerencias, quejas, reclamaciones, etc.

El trabajo de campo se ha realizado durante el mes de julio en horario de mañana y tarde, y ha estado constituido por una evaluadora. En todo momento, se ha tratado de que las entrevistas no rompieran con la dinámica de la vida diaria del Centro y éstas han tenido una duración media de 20 minutos.

La técnica de investigación para abordar el estudio se ha realizado a través de un análisis mixto, tanto cuantitativo como cualitativo. Toda la información recogida ha sido tratada informáticamente a través de los programas Pass Statistics Editor de Datos y Excel.

El informe hace referencia a un total de 31 personas, es decir, el 91% sobre el total de ocupación del servicio.

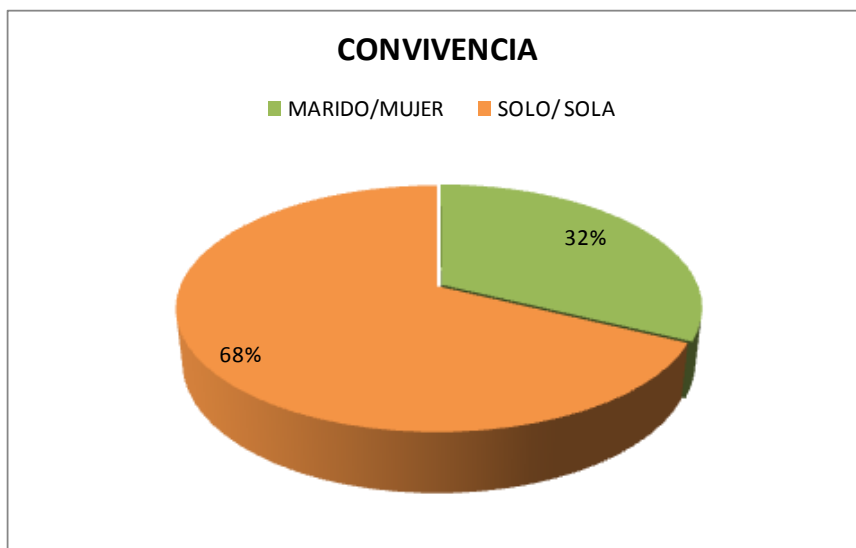
En cuanto a las variables de codificación hay que señalar que el 87% de las personas usuarias son mujeres. Respecto al nivel de instrucción apuntar que el 77% tiene estudios "primarios" y un 23% no saben/ no contestan.



En cuanto a la variable edad hay que señalar que la media de edad es de 86 años, siendo la edad de 88 años el valor que más se repite con cinco personas. Apuntar que hay un rango establecido de 26 años entre la persona más joven con 68 años y los 94 años con la persona de más edad.

EDAD			EDAD			
				Frecuencia	Porcentaje	
N	Válidos	31	Válidos	68	1	3,2
	Perdidos	0		72	1	3,2
Media	85,58	78		2	6,5	
Moda	88	81		3	9,7	
Rango	26	82		2	6,5	
Mínimo	68	84		2	6,5	
Máximo	94	85		1	3,2	
		86		3	9,7	
		87		2	6,5	
		88		5	16,1	
		89		2	6,5	
		91		3	9,7	
		93		2	6,5	
		94		2	6,5	
		Total	31	100,0		

Respecto al modo de convivencia resaltar que mayoritariamente, con un 68%, se encuentran las personas que viven “solo/ sola”, es decir, veintiuna personas, seguido de las personas que viven con “marido/ mujer” con su con un 32%, lo que equivale a diez personas.

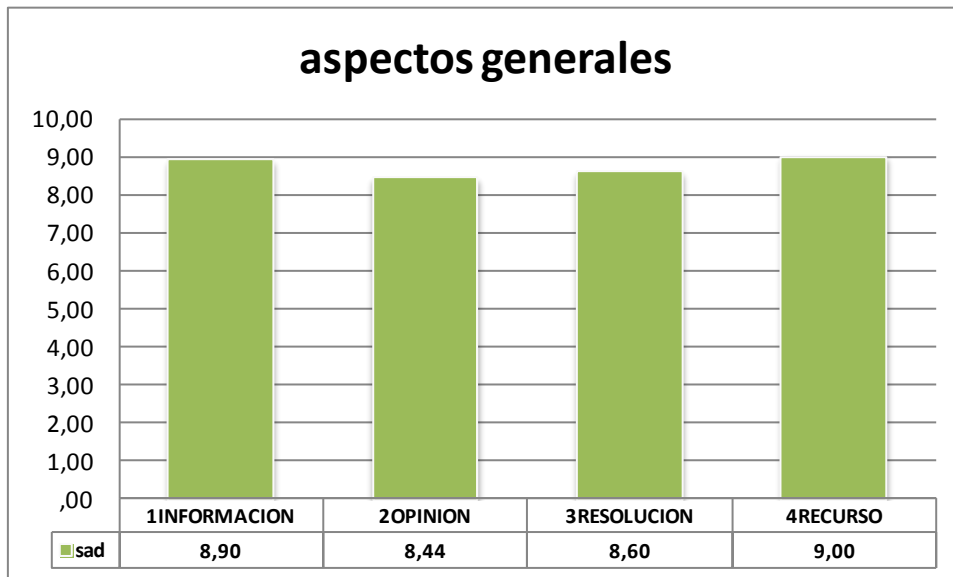


Del total del universo la media de estancia en el recurso es de, aproximadamente, tres años. Apuntar que prácticamente, la mitad de las personas usuarias del SAD llevan en el recurso entre 1 y 2 años. Resaltar que dos personas llevan en el recurso ocho años.

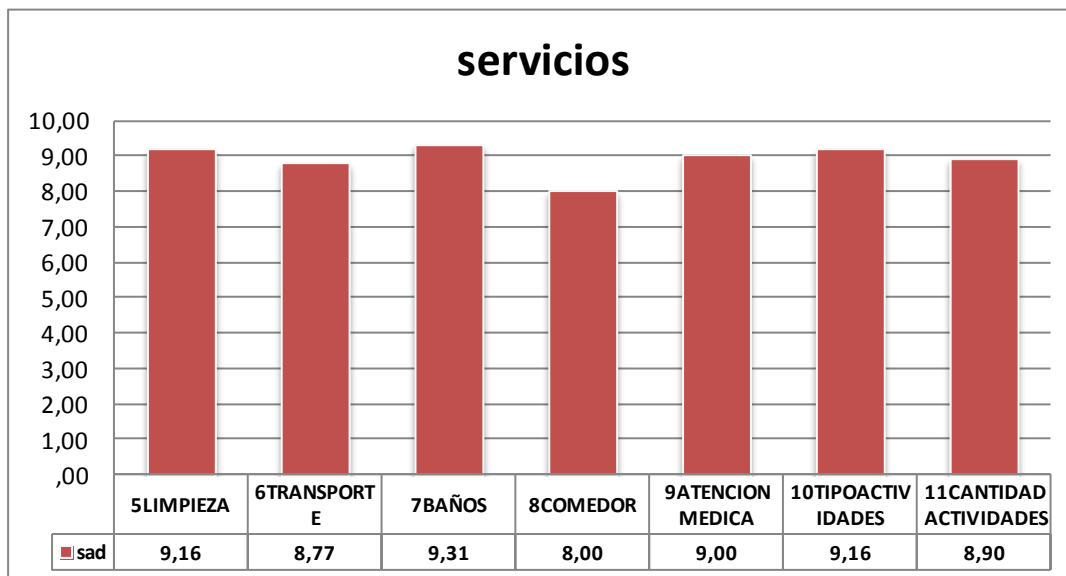
			AÑO ESTANCIA		
				Frecuencia	Porcentaje
Válidos	1	2	15	48,4	
		3	3	9,7	
		4	2	6,5	
		5	3	9,7	
		6	2	6,5	
		7	1	3,2	
		8	2	6,5	
		Total	30	96,8	
		Perdidos	Sistema	1	3,2
		Total		31	100,0

AÑO ESTANCIA		
N	Válidos	30
	Perdidos	1
Media	2,83	
Moda	1	
Rango	7	
Mínimo	1	
Máximo	8	

En cuanto a la valoración de los aspectos generales, resaltar la alta valoración para el ítem “recomendarías el recurso” con un valor de (9,0), seguido de la “información que recibo” con una media de (8,90). Las puntuaciones menos altas pero muy significativa se da en “opinión es tenida en cuenta” con un valor de (8,44).



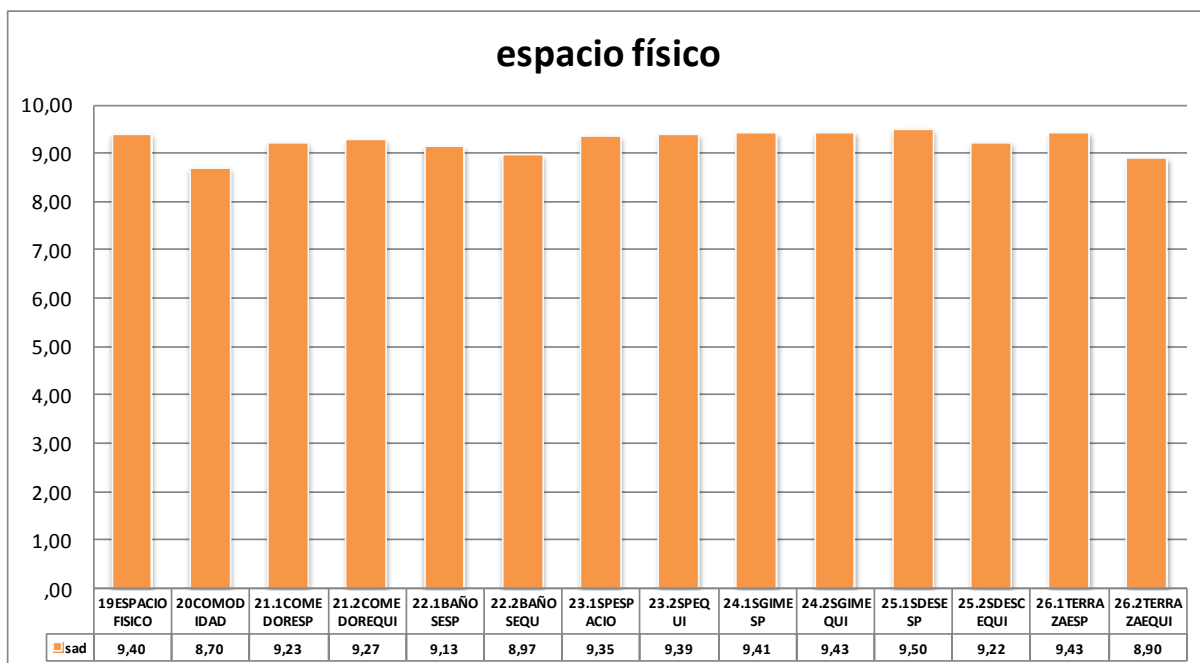
Respecto a la valoración de los servicios- prestaciones, resaltar las altas valoraciones para los ítems “limpieza”, “baños” y “tipología de actividades” con puntuaciones por encima del (9,0). Le siguen con puntuaciones por encima de (8,5) el “transporte”, “cantidad de actividades” y “atención médica”. Apuntar que la valoración menos alta pero muy significativa se da en el servicio de “comedor” con una puntuación de (8,00).



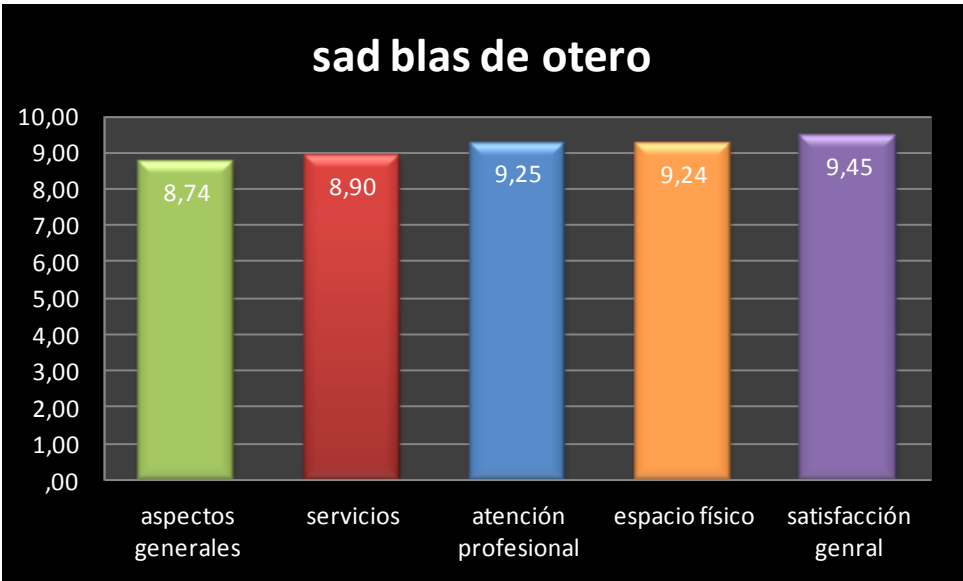
En cuanto a la valoración de la atención profesional, resaltar las altas valoraciones para, prácticamente, todos los ítems con valores por encima de (9,0). En este sentido hay que destacar el ítem de “auxiliares- baños” y “enfermería” con una puntuación de (9,47) y (9,64) respectivamente.



Respecto a los aspectos que se valoran en la dimensión espacios hay que resaltar que en, prácticamente, la mayoría de los ítems se aprecian valores por encima del (9,0), destacando tanto el espacio como el equipamiento en “sala de gimnasio” con una puntuación de (9,41) y (9,43) respectivamente. El ítem menos alto corresponde a “comodidad” con una valoración de (8,70).



Por último destacar, por un lado, la alta valoración en relación a la “satisfacción general” con una puntuación de (9,45) y, por otro lado, las medias altamente positivas para el conjunto de las cuatro secciones valoradas. Así se aprecian los valores más altos en “atención profesional” y “espacio físico” con (9,25) y (9,24) respectivamente. La sección menos valorada corresponde a “aspectos generales” con una media altamente significativa de (8,74). En este sentido hay que destacar el descontento de una persona usuaria con una media de satisfacción general de (5,0).



Plan de Acción	resp	plazo	realizado