

# ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE PERSONAS USUARIAS

SAD BEATO TOMÁS DE ZUMÁRRAGA

26/08/2014

Equipo de Planificación y Estrategia. Sirimiri Servicios Socioculturales S.L.

# ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE PERSONAS USUARIAS

## SAD BEATO TOMÁS DE ZUMÁRRAGA

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 (8) ítems, en relación al espacio y al equipamiento.

Por último, se añaden dos ítems para valorar la **satisfacción general** del Centro y el **estado de felicidad** de la persona usuaria.

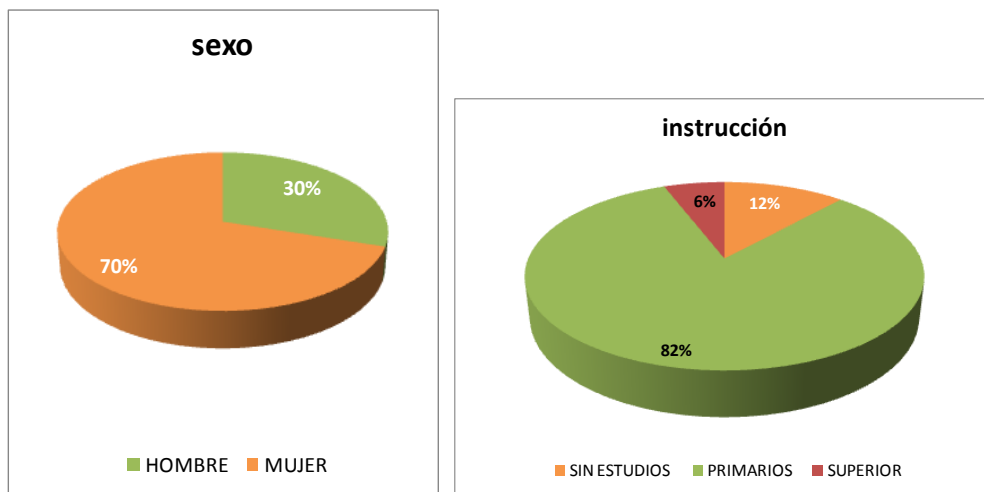
En todos los ítems se abre un apartado para que la persona usuaria pueda opinar de forma cualitativa en relación a lo que se le pregunta. El cuestionario concluye con un apartado de sugerencias, quejas, reclamaciones, etc.

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 20 personas, es decir, el 91% sobre el total de ocupación del servicio.

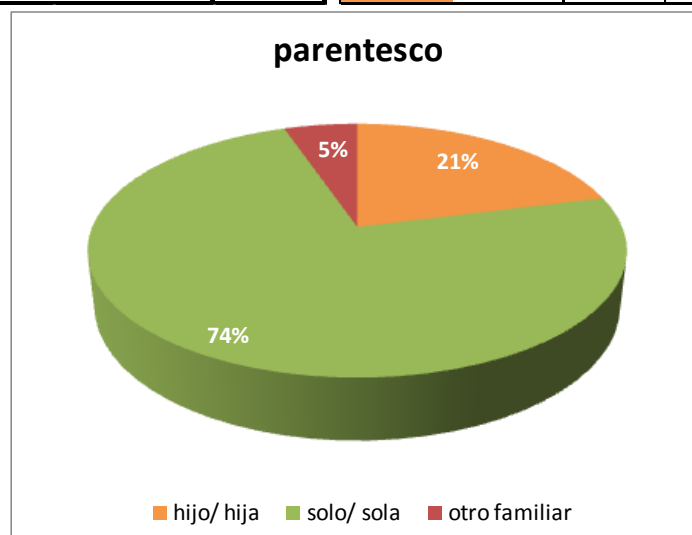
En cuanto a las variables de codificación hay que señalar que el 70% de las personas usuarias son mujeres. Respecto al nivel de instrucción apuntar que el 82% tiene estudios "primarios", un 6% presenta estudios "superiores" y un 12%, es decir, dos personas no tienen estudios.



En cuanto a la variable edad hay que señalar que la media de edad es de 84 años, siendo la edad de 88 años el valor que más se repite con cuatro personas. Apuntar que hay un rango establecido de

18 años entre la persona más joven con 72 años y los 92 años con la persona de más edad.

edad			EDAD			
				Frecuencia	Porcentaje	
N	Válidos	20	Válidos	74	1	5,0
	Perdidos	0		77	1	5,0
Media	84,45	78		1	5,0	
Rango	18	79		1	5,0	
Mínimo	74	81		1	5,0	
Máximo	92	82		3	15,0	
		84		1	5,0	
		85		2	10,0	
		87		2	10,0	
		88		4	20,0	
		91		2	10,0	
		92		1	5,0	
		Total		20	100,0	



Respecto al modo de convivencia resaltar que mayoritariamente, con un 74%, se encuentran las personas que viven “solo/ sola”, es decir, catorce personas, seguido de las personas que viven con “hijo/ hija” con un 21%, lo que equivale a cuatro personas.

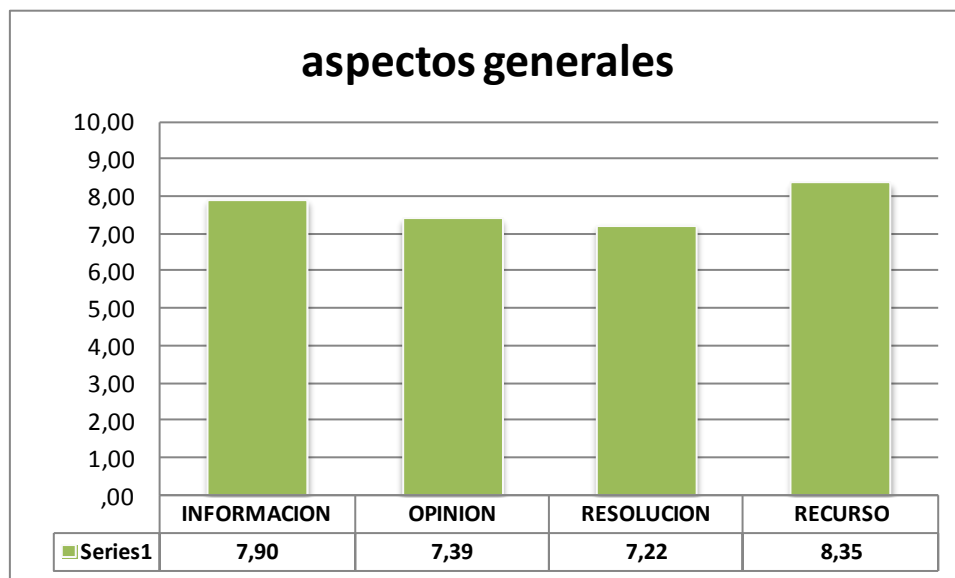
AÑOESTANCIA			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	1	6	30,0
	2	5	25,0
	3	2	10,0
	4	3	15,0
	5	2	10,0
	6	1	5,0
	11	1	5,0
	Total	20	100,0

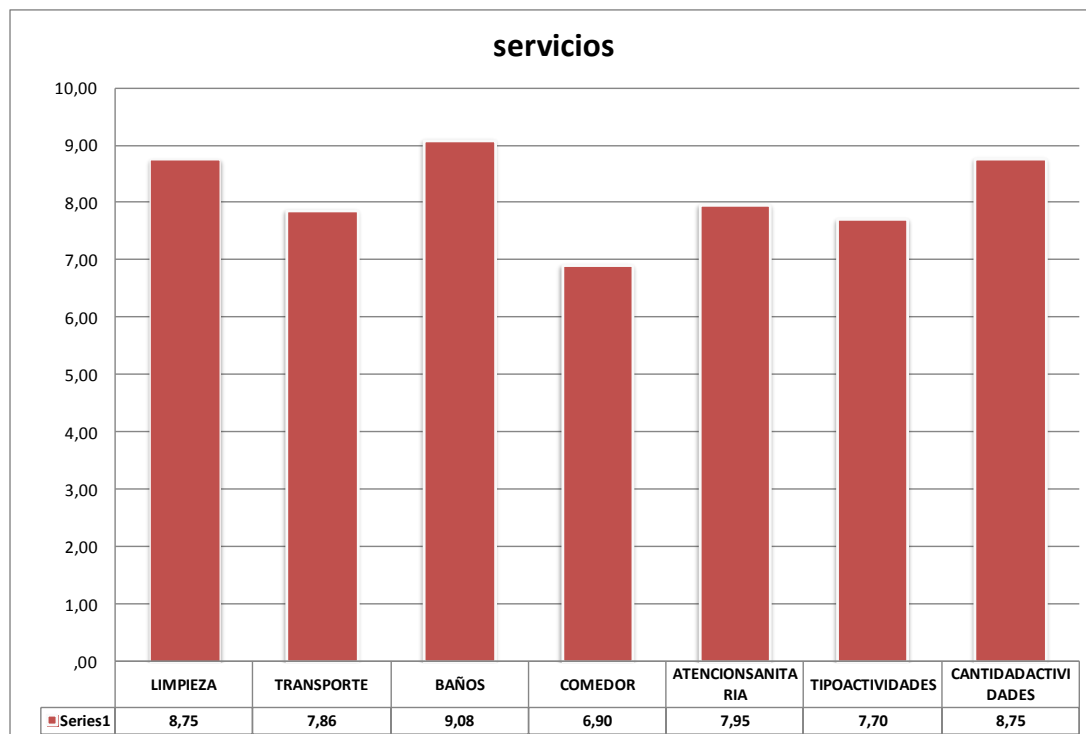
años de estancia		
N	Válidos	20
	Perdidos	0
Media		3,05
Rango		10
Mínimo		1
Máximo		11

Del total del universo la media de estancia en el recurso es de, aproximadamente, tres años. Apuntar que prácticamente, más de la mitad de las personas usuarias del SAD llevan en el recurso entre 1 y 3 años. Resaltar que una persona lleva en el recurso once años.

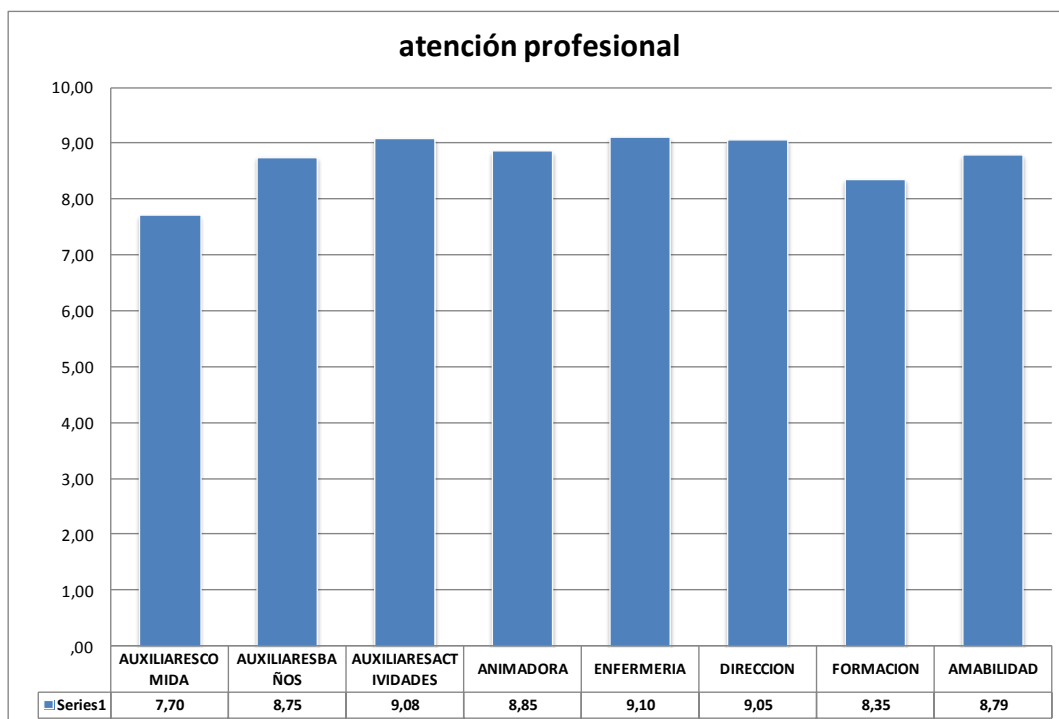
En cuanto a la valoración de los aspectos generales, resaltar la alta valoración para el ítem “recomendarías el recurso” con un valor de (8,35), seguido de la “información que recibe” con una media de (7,90). Las puntuaciones menos altas se dan en “resolución de sugerencias, quejas y reclamaciones” con un valor de (7,22).



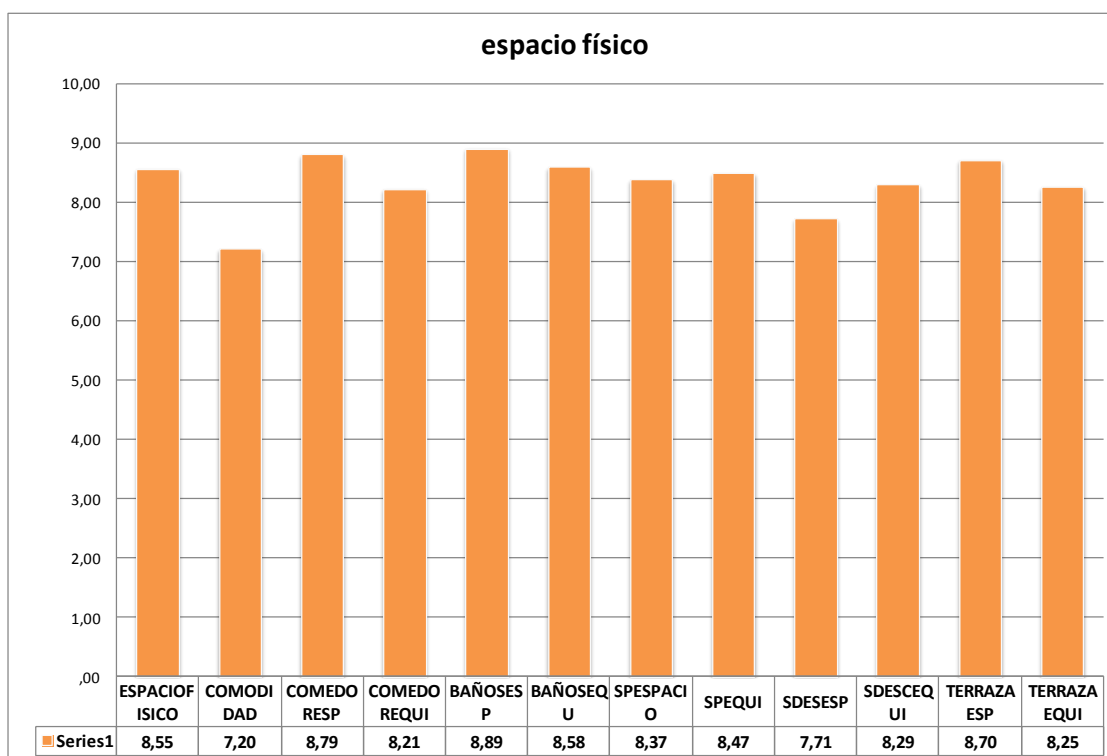
Respecto a la valoración de los servicios- prestaciones, resaltar las altas valoraciones para los ítems “limpieza”, “baños”, “atención sanitaria”, “baños” y “tipología de actividades” con puntuaciones por encima del (8,7). Apuntar que la valoración menos alta pero significativa se da en el servicio de “comedor” con una puntuación de (6,90).



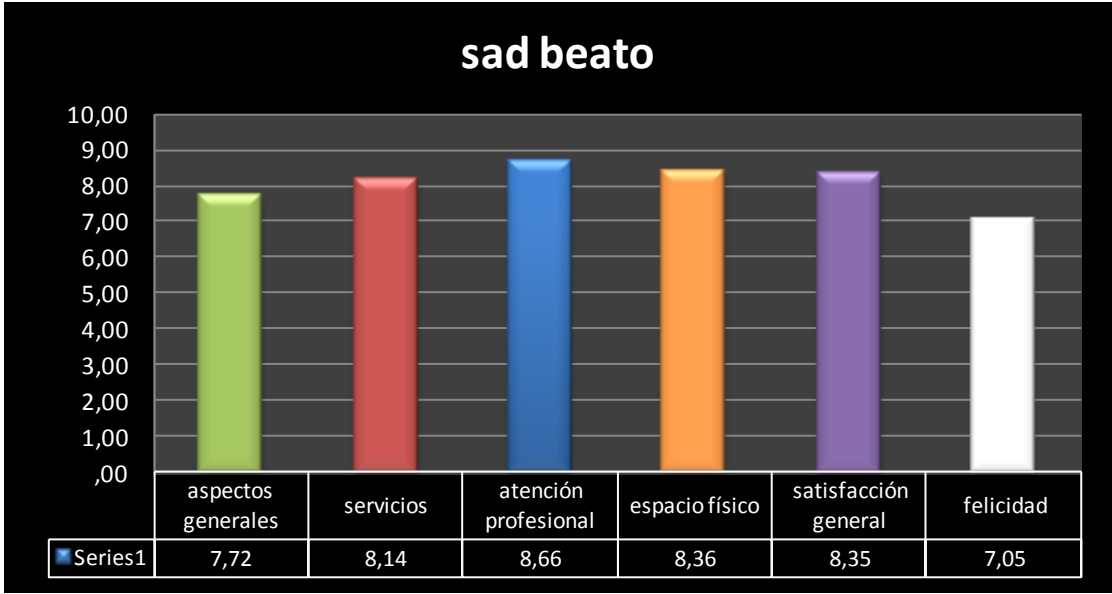
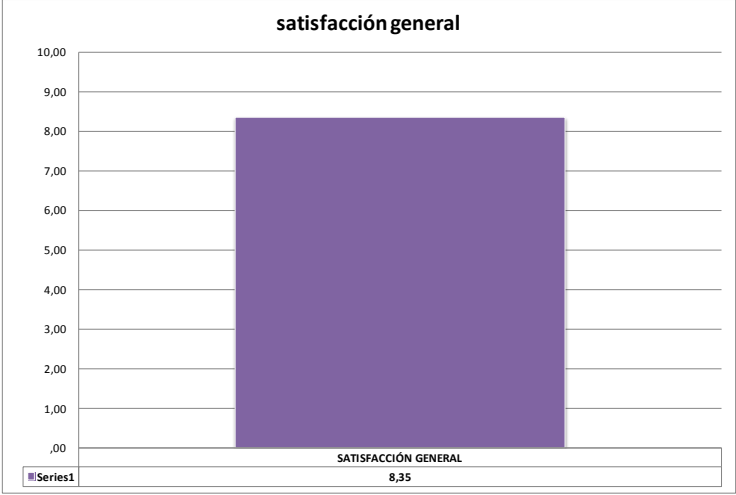
En cuanto a la valoración de la atención profesional, resaltar las altas valoraciones para la mayoría de los ítems con valores por encima de (8,0). En este sentido hay que destacar el ítem de “auxiliar de actividades” y “enfermería” con una puntuación de (9,08) y (9,10) respectivamente. El ítem menos valorado se refleja en “auxiliares comida” con una puntuación de (7,70)



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 (8,0), destacando tanto el espacio como el equipamiento en “baños” con una puntuación de (8,89) y (8,58) respectivamente. Hay que resaltar la menor puntuación en el apartado de comodidad con una valoración de (7,20).



Por último destacar, por un lado, la alta valoración en relación a la “satisfacción general” con una puntuación de (8,35) 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 físicos” con (8,66) y (8,35) respectivamente. La sección menos valorada corresponde a “aspectos generales” con una media significativa de (7,72). En este sentido hay que destacar el descontento de una persona usuaria con una media de satisfacción general de (4,0).



Plan de Acción	resp	plazo	realizado