



Evaluación de Satisfacción de usuarios

ASPAYM CASTILLA Y LEÓN

2024

Realizado por M^a Elena Ordax

Presentación

Desde la Fundación ASPAYM CyL, estamos comprometidos con la calidad de los servicios que prestamos, lo que implica conocer cómo valoran los usuarios los servicios que reciben. Esta información, tanto cuantitativa como cualitativa, se recopila con total garantía de confidencialidad y se presenta en este informe con la máxima transparencia. En su elaboración participan representantes de los propios usuarios, convirtiéndose en una guía fundamental para que nuestra entidad y sus profesionales puedan mejorar su labor.

A finales de 2023, iniciamos un proceso de evaluación de 14 servicios de ASPAYM, que culmina hoy con la publicación de este informe, siendo los resultados muy positivos, con una puntuación promedio de 2,67 (en una escala donde 0 es el mínimo y 3 el máximo) para la pregunta sobre el funcionamiento general, y una alta participación (con 814 cuestionarios recibidos). Os animamos a leer este informe para conocer los datos en profundidad.

Estos resultados son en gran parte fruto del compromiso y buen desempeño de los profesionales de la entidad, a quienes felicito por ello, y gracias a la contribución de las diversas entidades públicas (Junta de Castilla y León, Diputaciones y Ayuntamientos) y privadas que apoyan nuestra labor.

Valladolid, 20 de mayo de 2024



Anabel Pérez Martínez
Directora General de Aspaym CyL





Introducción

El objetivo de esta evaluación de la satisfacción, es conocer la percepción de la calidad en la prestación de los servicios que tienen nuestros usuarios en todo el proceso de atención y en los distintos servicios que presta Aspaym Castilla y León, con la finalidad de detectar áreas de mejora y poder ir progresando en nuestras líneas de trabajo.

Para ello, se proporcionaron encuestas a todos los usuarios que se encontraban activos durante 2-3 semanas en los 14 servicios analizados. Dichas encuestas se entregaron en papel y se dejó una urna precintada para que pudieran ser depositadas en la misma.

Se cuidó mucho el proceso para garantizar la confidencialidad y la veracidad de los resultados, procurando contar con representantes de los usuarios, tanto en la apertura de las urnas como en el análisis de los resultados.

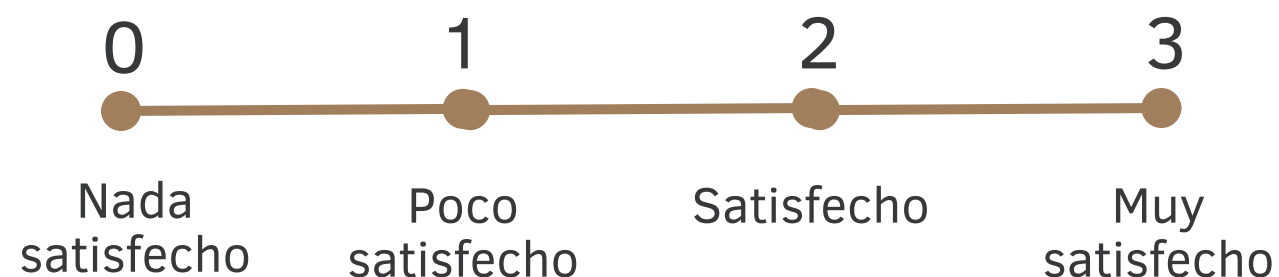
A continuación, se darán datos muy resumidos y gráficos sobre el cuestionario, la aplicación del mismo y el tratamiento de los datos; para mostrar después, los resultados obtenidos, una comparativa en el tiempo con evaluaciones anteriores y las conclusiones que se reflejan de los datos analizados.

Cuestionario

Diseño

- Consensuado con los coordinadores
- Preguntas cerradas: escala de 0 a 3
- Pregunta abierta para comentarios

ESCALA DEL CUESTIONARIO



Dimensiones valoradas

- Valoración global
 - Funcionamiento general
 - Entidad
 - Cobertura de expectativas
 - Mejora calidad de vida
- Soporte profesional
 - Preparación profesionales
 - Soporte profesional, tratamientos, Actividades y cuidados
- Dimensión humana de la atención
 - Acogida
 - Respeto de los derechos
 - Trato de los profesionales
 - Relaciones con usuarios
- Información
 - Inf. y asesoramiento
 - Inf ayudas a la dependencia
 - Orientación al entorno
- Instalaciones y equipamiento
 - Accesibilidad
 - Entorno y espacio
 - Mantenimiento
 - Climatización
 - Equipamiento
 - Estado de los vehículos
- Otros servicios
 - Limpieza y lavandería
 - Recepción
 - Transporte
 - Menú- servicio de comedor
- Condiciones y organización del servicio
 - Horarios (servicio y transporte)
 - Precios y cobros
 - Normas
 - Atención a quejas
 - Seguridad
 - Ventajas de ser socio
- Cuestionario

Aplicación



Periodo



15-21 días totales
entre enero y abril de
2024 en cada servicio
(excepto la Residencia
que fue en diciembre
de 2023)

Población



- 973 encuestas
entregadas en mano
- En 14 servicios
distintos de Aspaym
Castilla y León

Cuestionarios recogidos



- 814 cuestionarios
recogidos

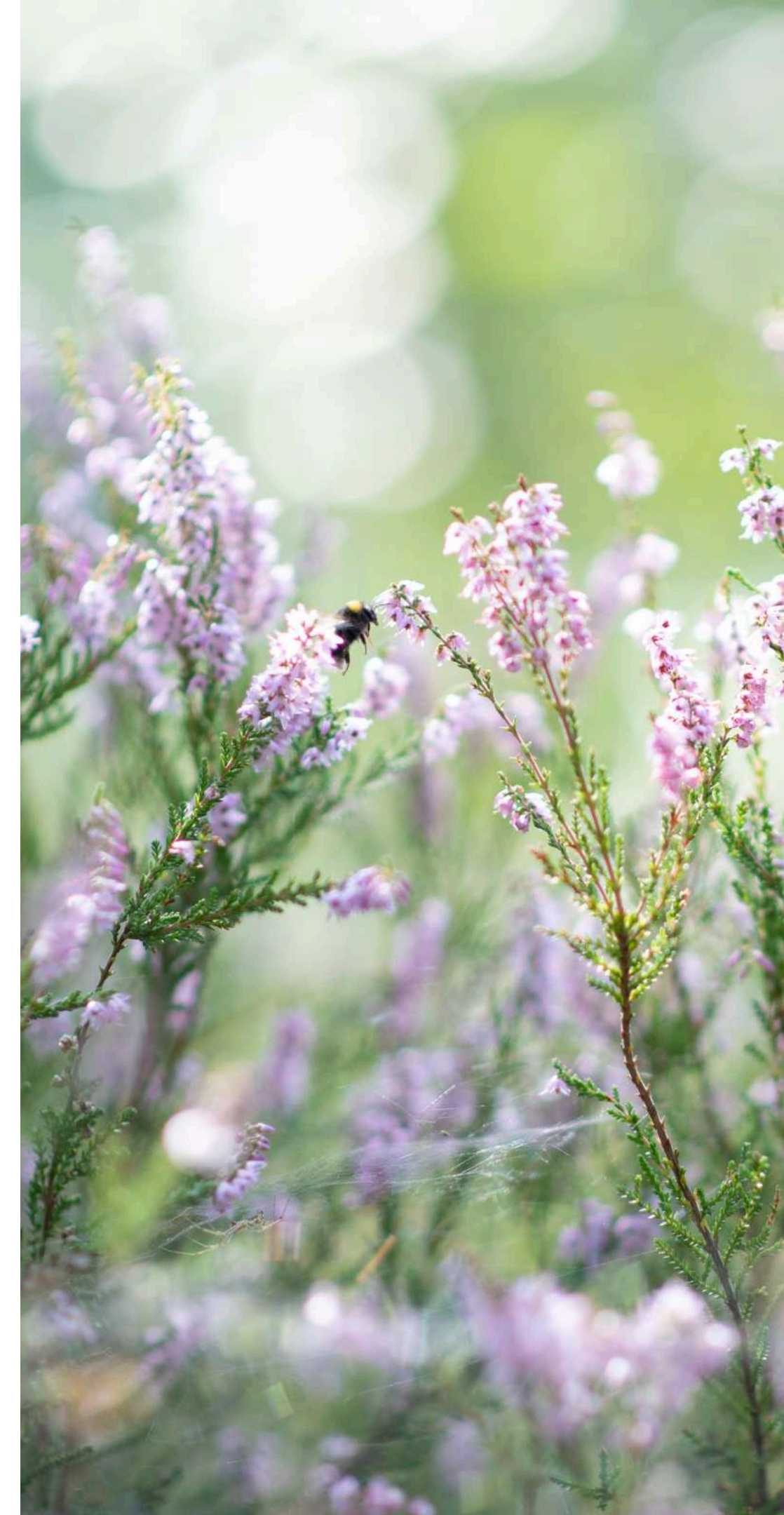
83.66%
participación

1,39%
margen de
error

con una confianza del 95%.

Muestra por servicios

SERVICIOS	ENCUESTAS ENTREGADAS	ENCUESTAS RECIBIDAS	% PARTICIPACIÓN	Fisioterapia	Terapia Ocupacional	Psicología	Logopedia	Transporte	Centro de día	Residencia	Recepción	Entrenador personal	Celador/Auxiliar	Trabajo social	Servicios sanitarios	Comida	Lavandería	Educador/a social
Ávila	48	46	95,83%	X	X	X	X	X			X		X	X				
Burgos	60	46	76,67%	X	X	X	X	X	X				X	X		X		
Fisiomer Villadiego	60	53	83,33%	X									X					
León	240	206	85,83%	X	X	X	X				X		X					
Fisiomer Camponaraya	40	40	100%	X									X					
Fisiomer Sahagún	50	50	100%	X									X					
Palencia	79	77	97,47%	X							X		X	X				
Fisiomer Paredes de Nava	30	28	93,33%	X									X					
Fisioterapia Valladolid	87	65	74,71%	X				X			X	X	X					
Residencia y Centro de día	84	47	55,9%	X		X		X	X	X	X		X	X	X	X	X	X
ICTIA	104	66	63,46%	X	X	X	X	X	X				X			X		
UPREDD	61	61	100%	X							X							
Fisiomer Matapozuelos	17	17	100%	X									X					
Fisiomer Villalpando	13	12	92,3%	X														
TOTAL	973	814	83,67%															



Tratamiento de los datos



Cuidado del proceso



- Encuestas entregadas a los coordinadores selladas y troqueladas
- Urnas precintadas
- Apertura y conteo de encuestas en presencia de representantes de usuarios abalados por firmas

Procesamiento de datos



- Datos introducidos en excell por la responsable del proceso
- Comprobación de resultados de encuestas al azar por parte de representantes de usuarios abalado por firmas

Resultados



Datos de la población encuestada

USUARIOS

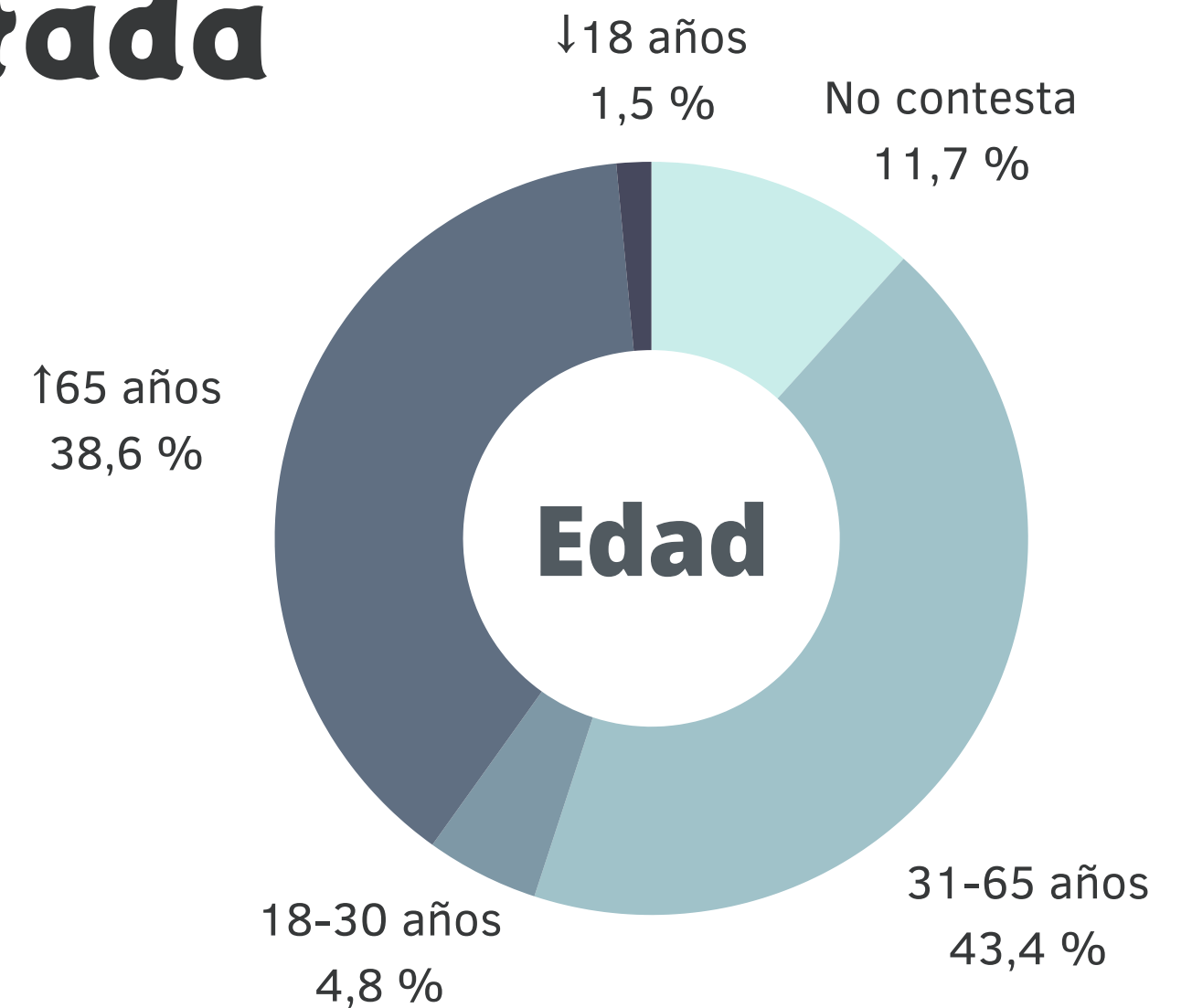
78,5 %

La mayoría de las encuestas son respondidas por el propio usuario. Solo en un 11,92% de los casos lo hace un familiar.



52,7 %

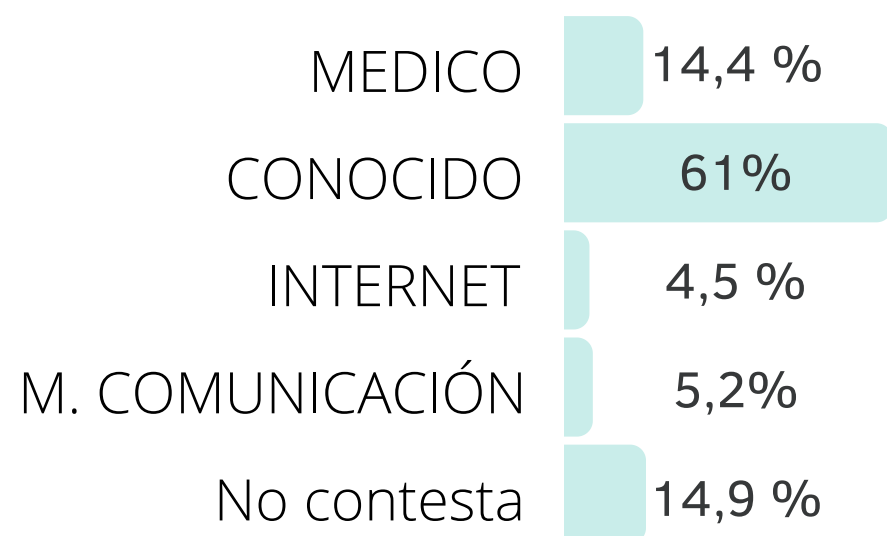
El mayor porcentaje de personas atendidas presenta una discapacidad, pero muchas otras no (un 41,28 %)



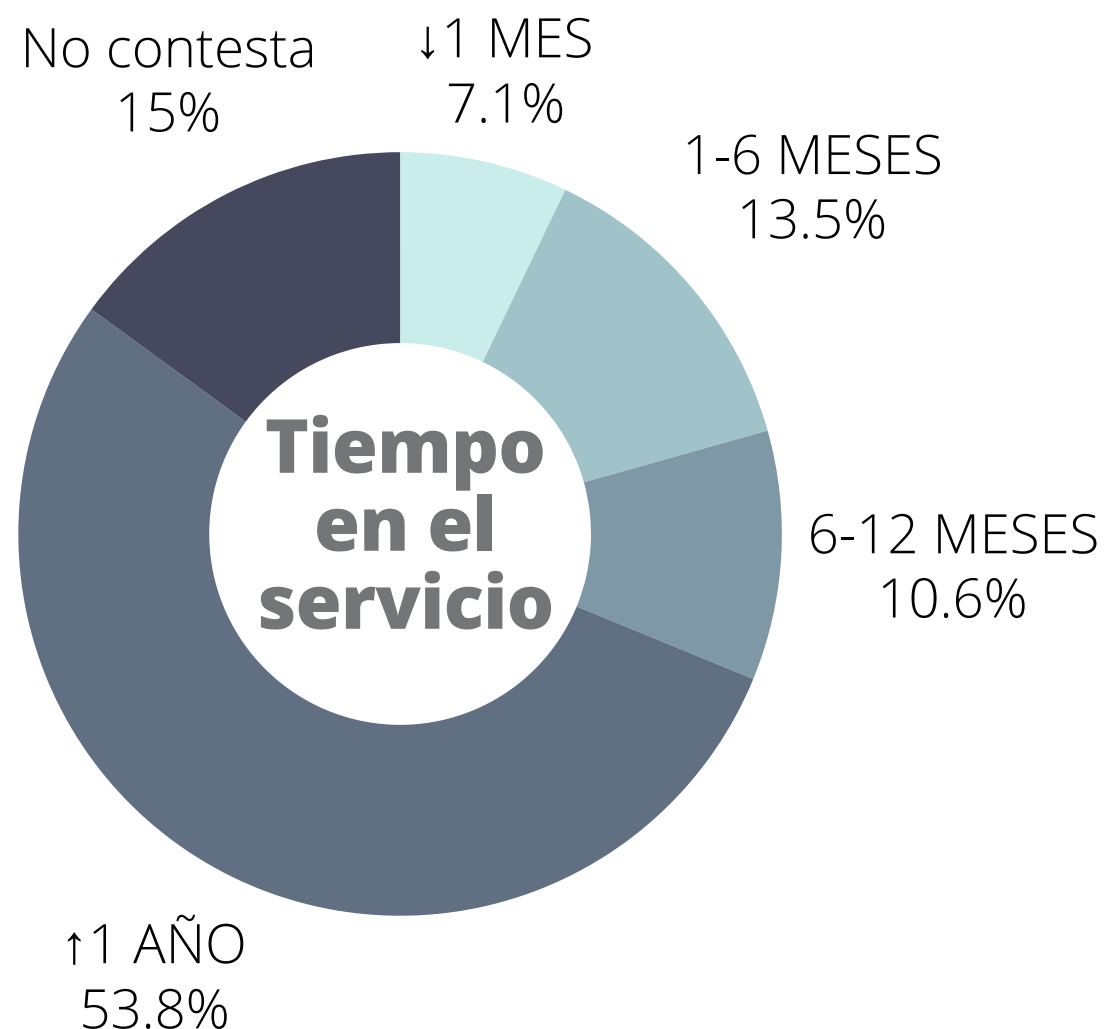
Casi la mitad son adultos entre 31-65 años y otro gran porcentaje son mayores de 65 años.

Datos de la población encuestada

¿CÓMO NOS CONOCIÓ?



La mayoría de las personas han descubierto el servicio gracias a un conocido.



El mayor porcentaje de personas encuestadas lleva más de un año utilizando el servicio

UTILIZA OTROS SERVICIOS

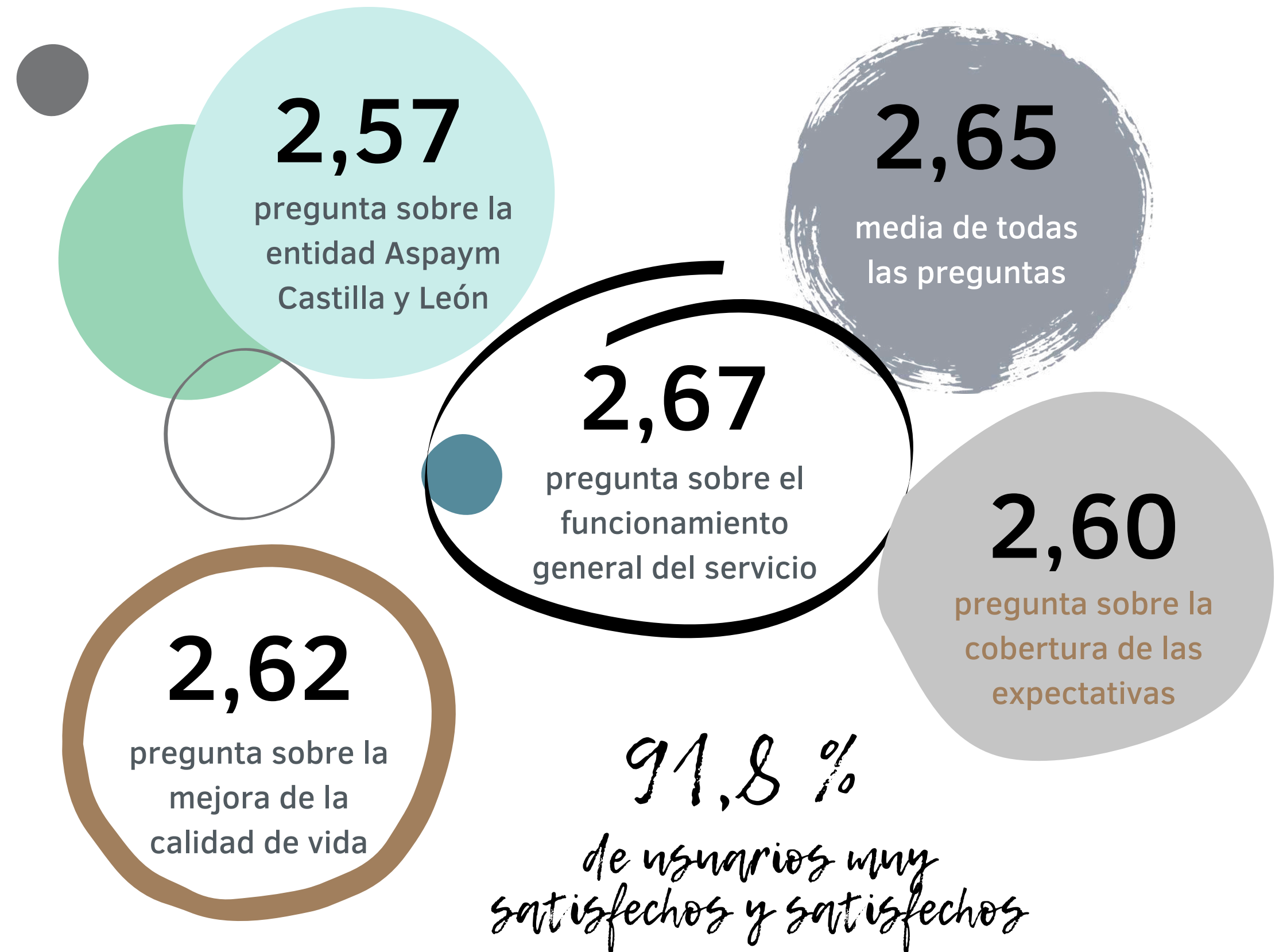
12,4 %

Solo un 12,4% de los usuarios utilizan otros servicios que oferta Aspaym

Valoración global

Todas las preguntas referidas a la valoración general del servicio o de la entidad tienen puntuaciones promedio muy altas. Respondiendo además a la pregunta de funcionamiento general casi la totalidad de los usuarios (un 91,8%) como "muy satisfechos" o "satisfechos".

PUNTUACIONES EN UNA ESCALA DE 0 A 3



Resultados por dimensiones valoradas

PUNTUACIONES EN UNA ESCALA DE 0 A 3

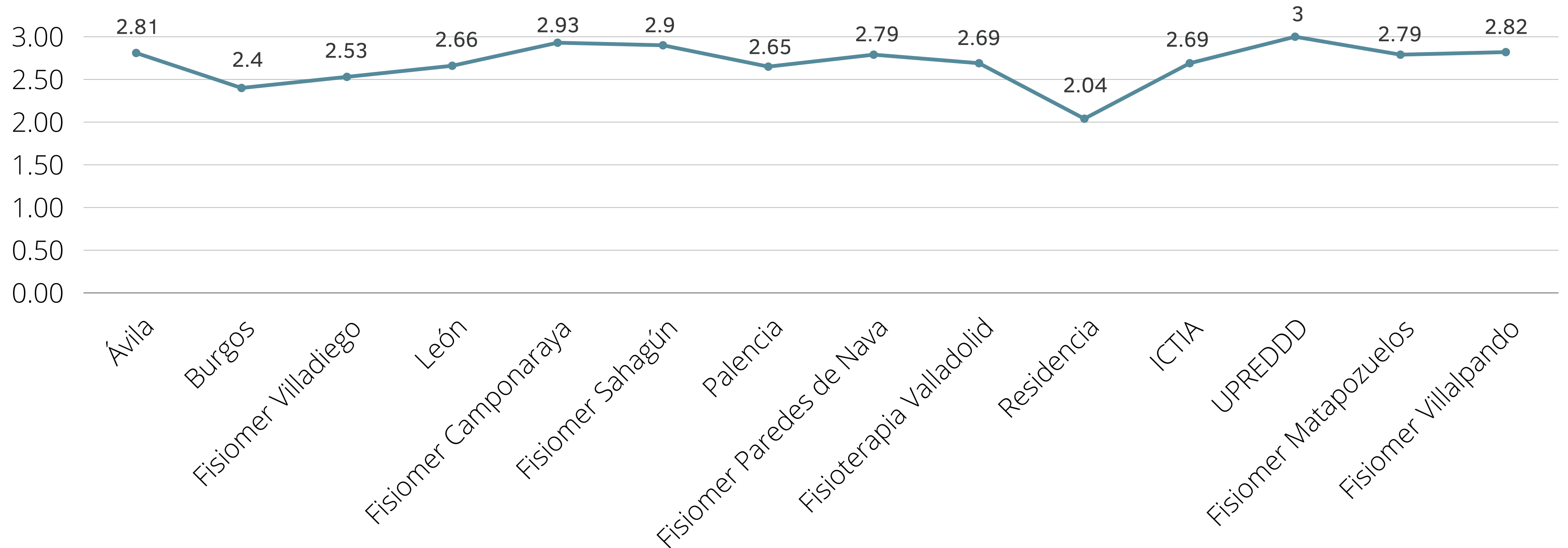
Valoración global Funcionamiento general, entidad, cobertura de expectativas y mejora de calidad de vida	2,62
Soporte profesional/tratamientos Preparación profesionales, soporte profesional, tratamientos actividades y cuidados	2,72
Dimensión humana de la atención Acogida, respeto de los derechos, trato de los profesionales, relaciones con otros usuarios	2,75
Información y asesoramiento Información y asesoramiento, información de ayudas a la dependencia, orientación al entorno	2,67

Instalaciones y equipamiento Accesibilidad, entorno y espacio, mantenimiento, climatización, equipamiento y estado de los vehículos	2,6
Otros servicios Limpieza y lavandería, recepción, transporte, menús y servicio de comedor	2,58
Condiciones y organización del servicio Horarios(servicio y transporte), precios, cobros, normas, atención a quejas, seguridad, ventajas de ser socio	2,6
Cuestionario	2,58

*Algunas preguntas que únicamente estaban incluidas en el cuestionario de Residencia no se han añadido al promedio de estas dimensiones (reuniones de PCP, comunicación con las familias y el respeto de mis compañeros). Tampoco la valoración de los alumnos de prácticas.

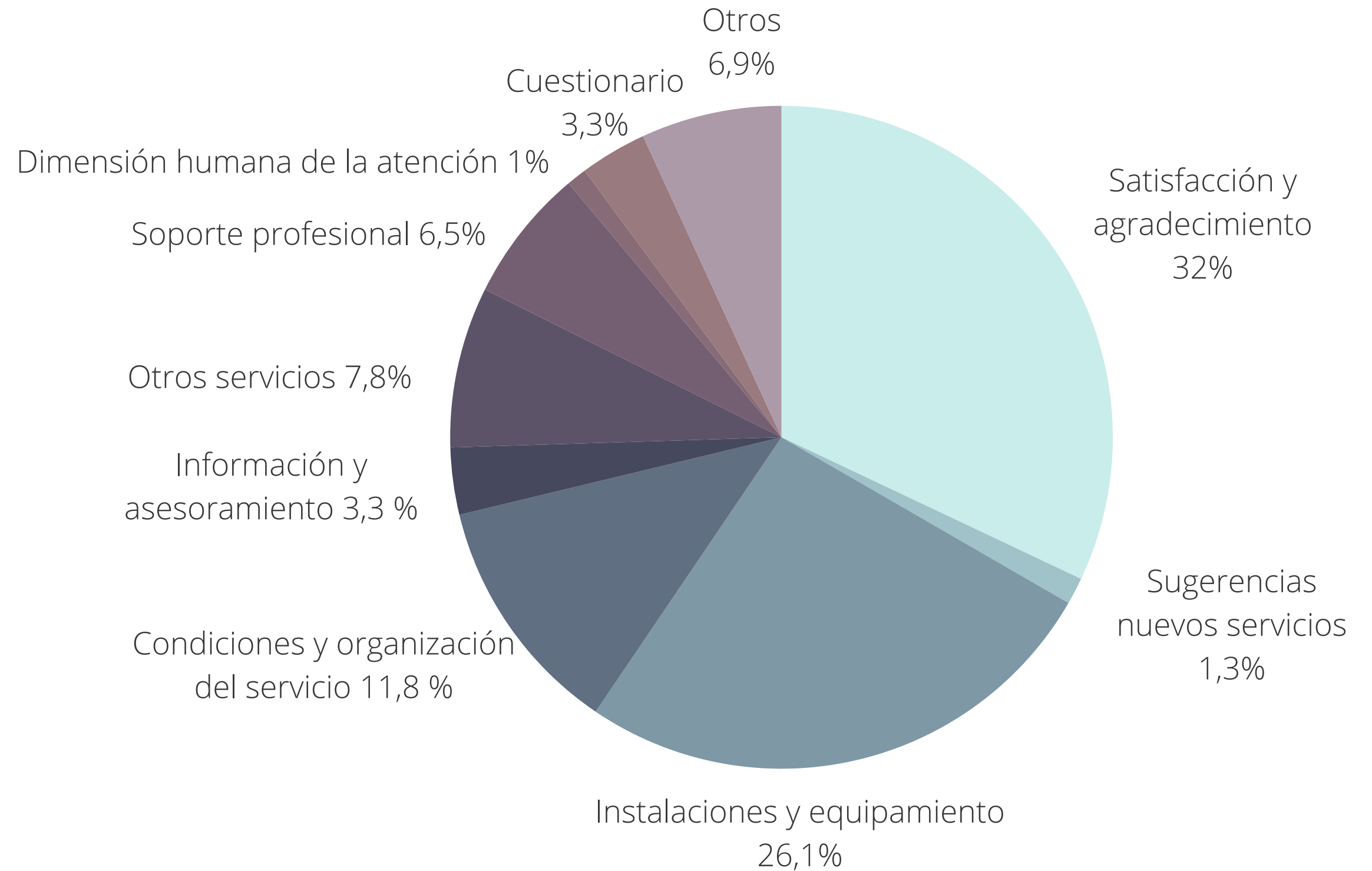
Medias por servicios

(Resultados promedio de la pregunta de funcionamiento general en cada servicio)

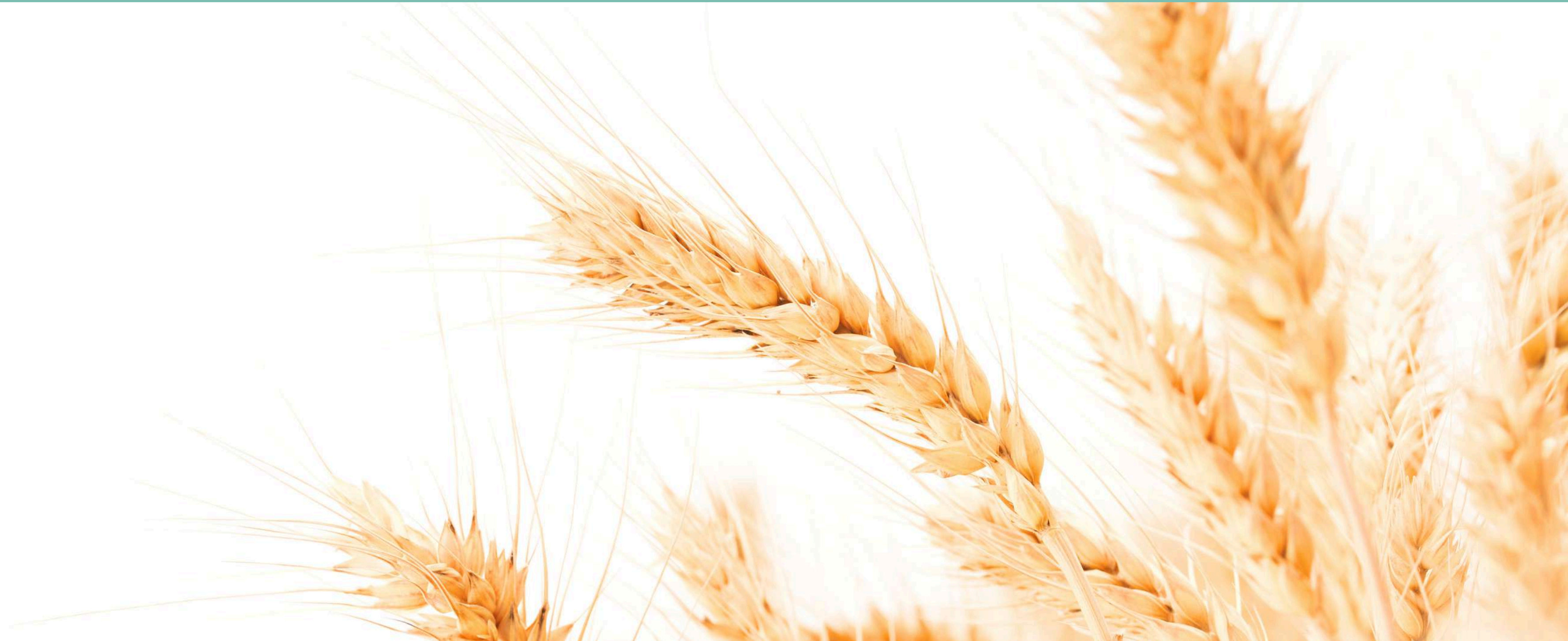


Comentarios

En total se han recibido 306 comentarios o sugerencias en los 14 servicios analizados. Destacando que, el mayor porcentaje de comentarios realizados (un total de 98) es para mostrar agradecimiento y satisfacción por el servicio, seguido por los comentarios realizados sobre las instalaciones y el equipamiento (80).



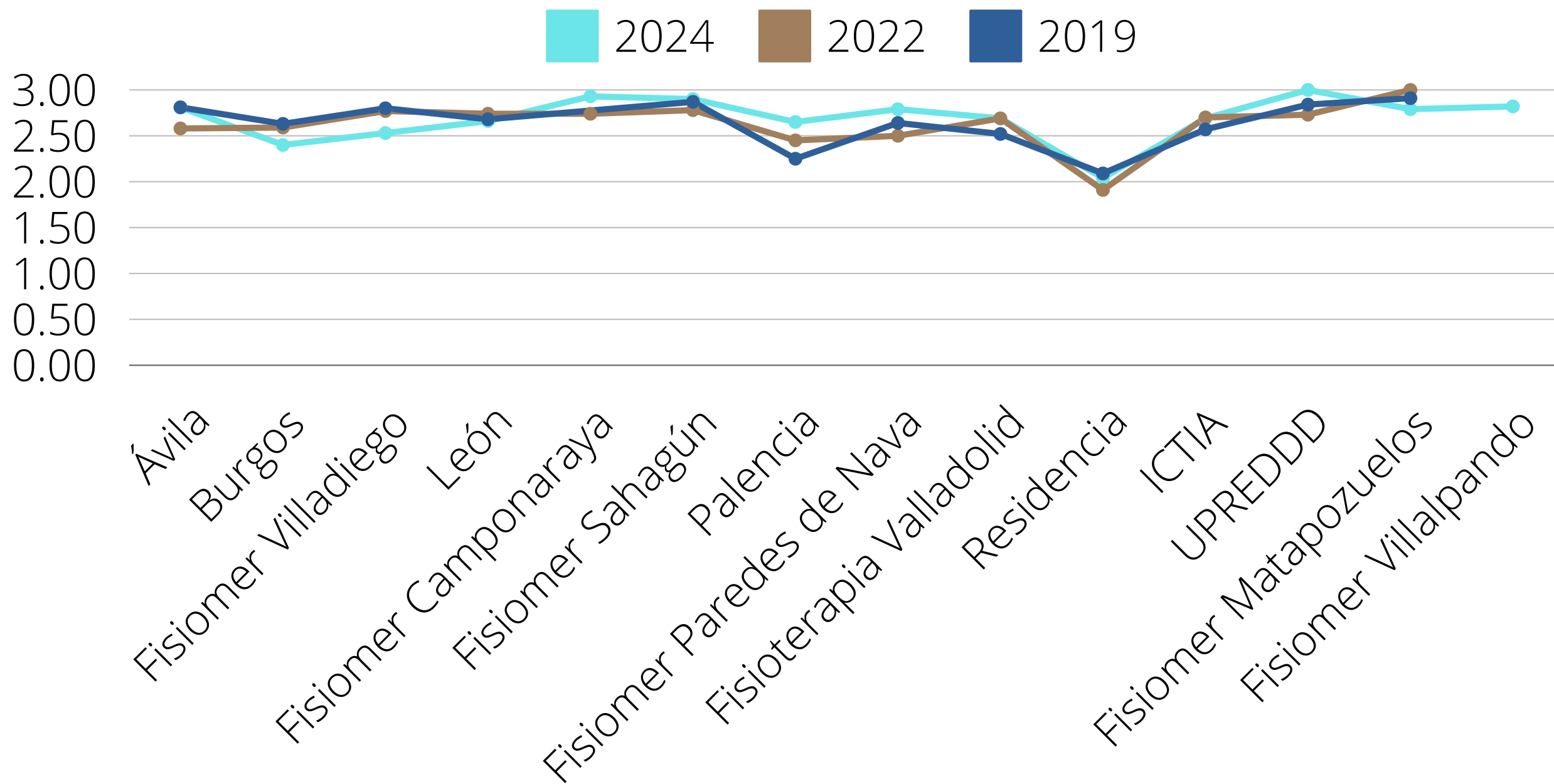
Comparativa en el tiempo



Pregunta de Funcionamiento general

INCLUYENDO TODOS LOS SERVICIOS

AÑO 2024	AÑO 2022	AÑO 2019
2,67	2,65	2,62



Los resultados generales comparando el año 2024, 2022 y el 2019 son muy similares, como se puede observar en la tabla superior donde se reflejan los resultados en la pregunta de funcionamiento general incluyendo todos los servicios de ambos años y en la gráfica inferior donde se observa el resultado en dicha pregunta en cada servicio en los dos periodos mencionados.

Comparativa de servicios de rehabilitación en centros urbanos y rurales



Servicios urbanos



2,68

pregunta sobre el funcionamiento general del servicio

2,65

media de todas las preguntas

98,72 %

de usuarios muy satisfechos y satisfechos



58,55%

Se incluyen todos los servicios que se encuentran en las capitales de provincia o a pocos kilómetros de distancia de las mismas (excepto la Residencia por no considerarse un centro de rehabilitación)

Centros Fisiomer



2,78

pregunta sobre el funcionamiento general del servicio

2,78

media de todas las preguntas

96,89 %

de usuarios muy satisfechos y satisfechos



25 %

Se incluyen todos los centros Fisiomer, los cuales se encuentran ubicados en el entorno rural.

Conclusiones



En resumen:

PUNTUACIONES EN UNA ESCALA DE 0 A 3

01 Resultados muy representativos gracias a la alta participación (83,66%)

02 Muy alta satisfacción, como se puede observar gracias a:

- El alto promedio de la pregunta de funcionamiento general (2,67)
- El alto promedio de todas las preguntas valoradas (2,65)
- El gran porcentaje de usuarios "muy satisfechos" y "satisfechos" (91,8 %)
- El gran número de comentarios(98) para mostrar agradecimiento y satisfacción (32%)

03 Las dimensiones mejor valoradas, son: la dimensión humana de la atención (2,75) y el soporte profesional/tratamientos (2,72), ambas cuestiones, pilares fundamentales de nuestro trabajo.

04 Estabilidad de resultados en el tiempo: con puntuaciones muy similares que en anteriores evaluaciones (2022 y 2019).

