



ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

ASPAYM CASTILLA Y LEÓN

Mayo 2022

Realizado por M^a Elena Ordax (responsable de calidad)



Introducción

El compromiso de Aspaym Castilla y León es el de proporcionar apoyos de calidad a las personas que atendemos y mejorar continuamente la eficacia de los distintos servicios y procesos que se llevan a cabo, para atender las necesidades de estas personas.

Por este motivo, durante los meses de diciembre de 2021 y febrero-marzo de 2022, se inició un proceso de evaluación de la satisfacción que tienen los usuarios con los 13 servicios que la entidad tiene en distintas poblaciones de Castilla y León.

A continuación se expone cómo se realiza el proceso y los principales resultados obtenidos incluyendo todos los servicios 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
- Soporte profesional
- Dimensión humana de la atención
- Información
- Instalaciones y equipamiento
- Seguridad
- Servicios hosteleros y otros
- Condiciones y organización del servicio
- Cuestionario

Funcionamiento general
Entidad
Cobertura de expectativas
Mejora calidad de vida

Preparación profesionales
Soporte profesional
Tratamientos

Acogida
Respeto de los derechos
Trato de los profesionales
Relaciones con usuarios

Inf. y asesoramiento
Inf ayudas a la dependencia
Orientación al entorno

Accesibilidad
Entorno y espacio
Mantenimiento
Climatización
Equipamiento
Estado de los vehículos

Seguridad
Gestión de la pandemia

Limpieza y lavandería
Recepción
Transporte
Menú- servicio de comedor

Horarios
Precios y cobros
Normas
Atención a quejas

Aplicación

Periodo

15-21 días totales
entre febrero y marzo
de 2022 en cada
servicio (excepto la
Residencia que fue en
diciembre de 2021)

Población

- 835 encuestas
entregadas en mano
- En 13 servicios
distintos de Aspaym
Castilla y León

Cuestionarios recogidos

- 694 cuestionarios
recogidos

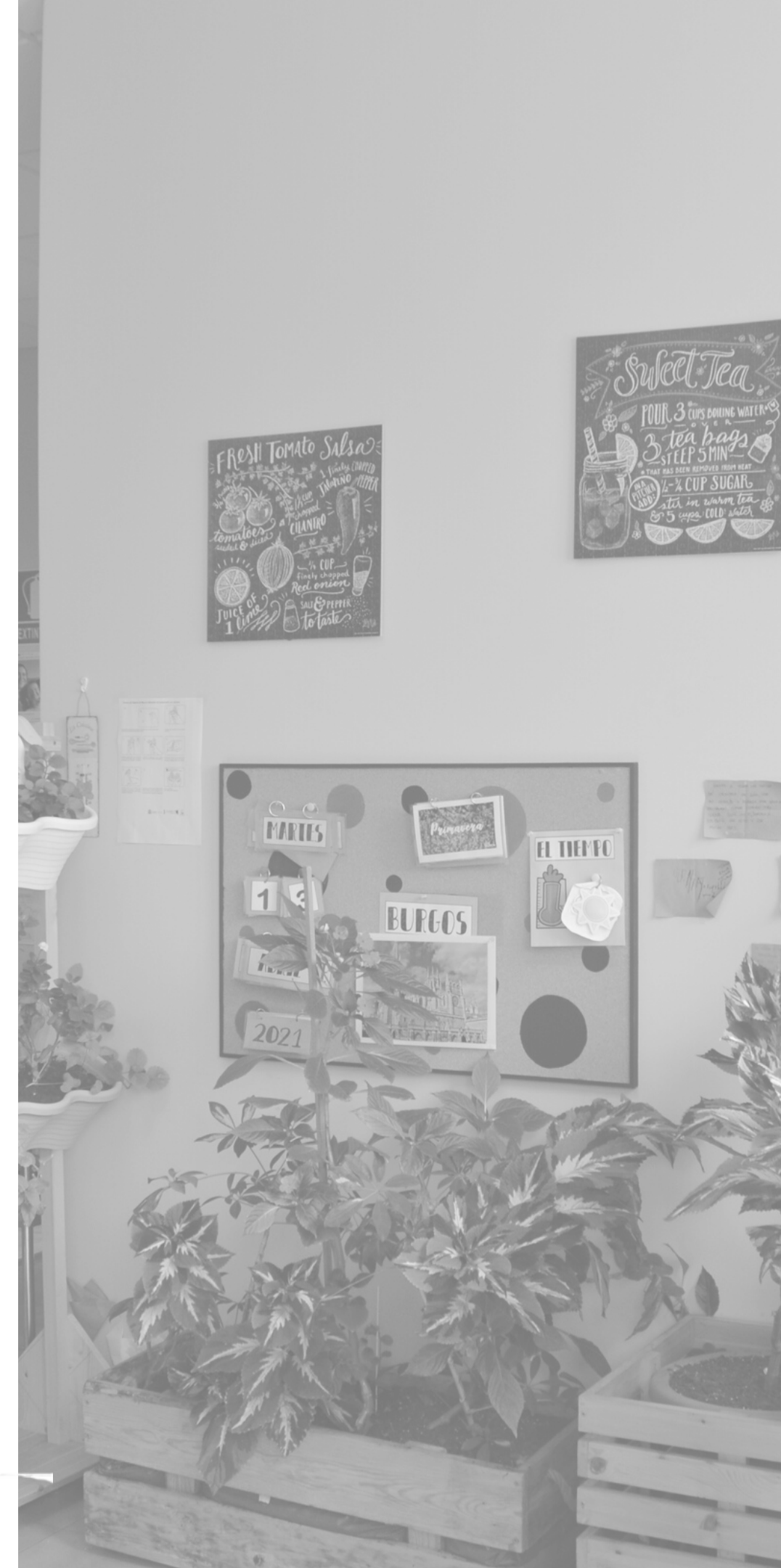
83.1%
participación

1,53%
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	28	19	67,8%	X	X	X	X	X			X		X	X				
Burgos	50	44	88%	X	X	X	X	X	X				X	X		X		
Fisiomer Villadiego	72	72	100%	X														
León	195	161	82,5%	X	X	X	X				X		X					
Fisiomer Camponaraya	33	27	81,8%	X									X					
Fisiomer Sahagún	50	49	98%	X									X					
Palencia	38	38	100%	X							X		X	X				
Fisiomer Paredes de Nava	15	15	100%	X									X					
Fisioterapia Valladolid	109	95	87,1%	X				X			X	X	X					
Residencia y Centro de día	77	46	59,7%	X		X		X	X	X	X		X	X	X	X	X	X
ICTIA	100	64	64%	X	X	X	X	X	X				X			X		
UPREDDDD	50	49	98%	X							X							
Fisiomer Matapozuelos	18	15	83,3%	X									X					
TOTAL	835	694	83,1%															



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 abaladas por firmas

Procesamiento de datos

- Datos introducidos en excell por la responsable de calidad
- Comprobación de resultados de encuestas al azar por parte de representantes de usuarios abaladas por firmas

Resultados



Datos de la población encuestada

USUARIOS

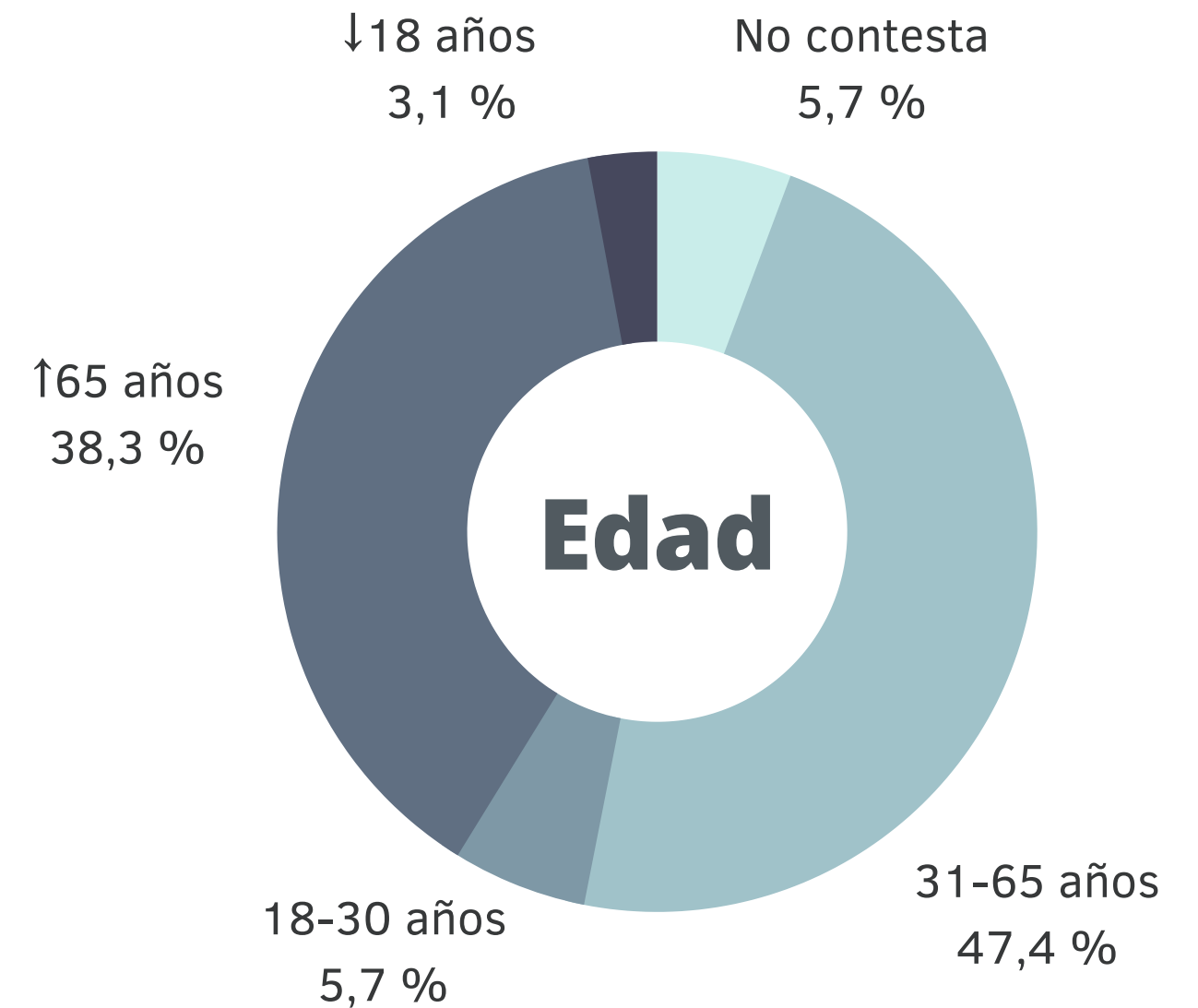
80,8 %

La mayoría de las encuestas son respondidas por el propio usuario. Solo en un 8,5% de los casos lo hace un familiar.



48,4 %

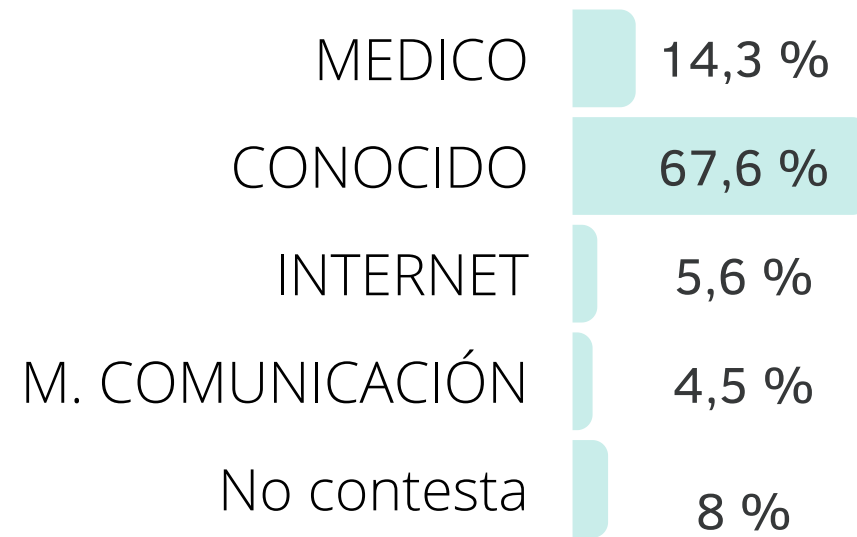
El mayor porcentaje de personas atendidas presenta una discapacidad, pero muchas otras no (un 45,8 %)



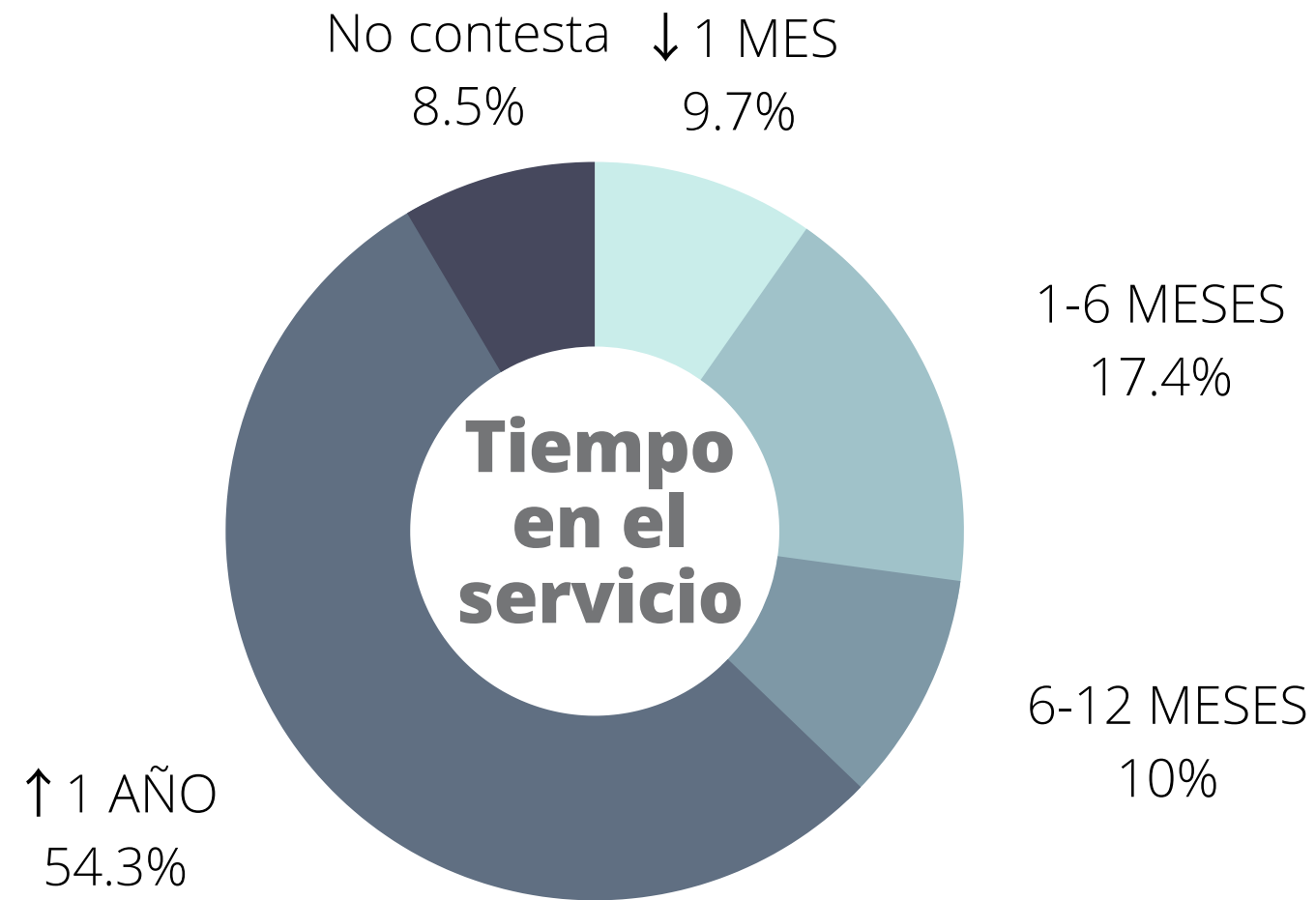
Casi la mitad son adultos entre 31-65 años y otro gran porcentaje son mayores de 65 años.

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

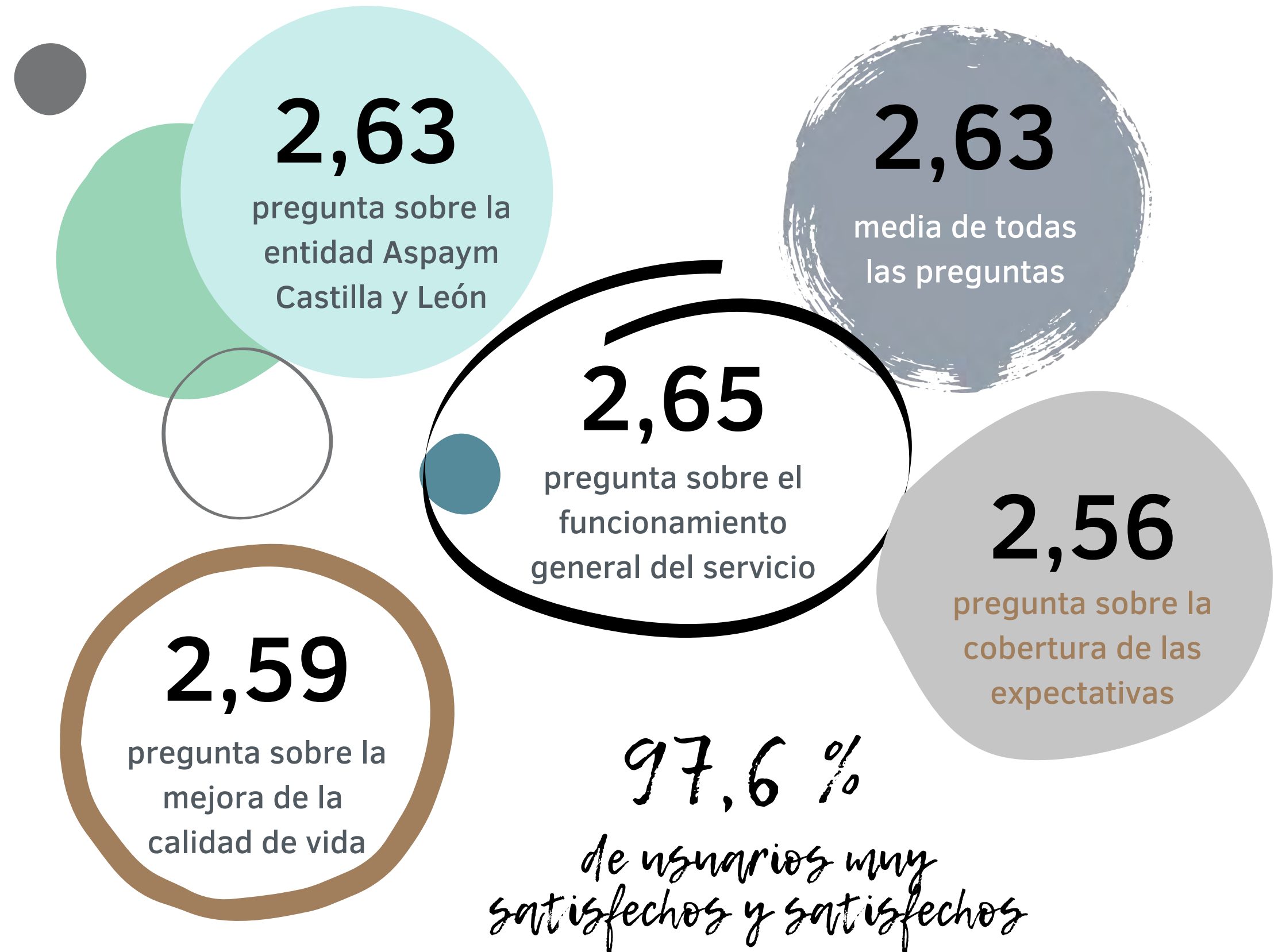
16 %

Solo un 16% 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 97,6%) 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

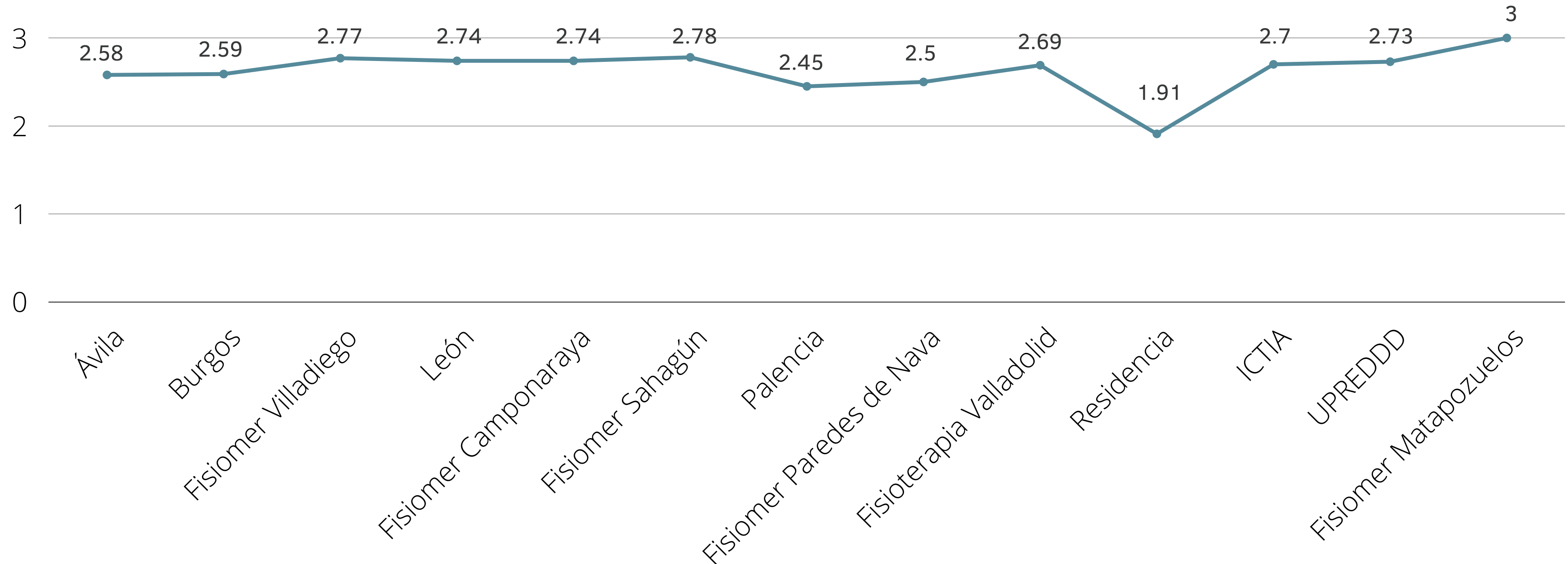
Soporte profesional/tratamientos Preparación profesionales, soporte profesional, tratamientos	2,74
Dimensión humana de la atención Acogida, respeto de los derechos, trato de los profesionales, relaciones con otros usuarios	2,73
Información y asesoramiento Información y asesoramiento, información de ayudas a la dependencia, orientación al entorno	2,61
Seguridad Seguridad y gestión de la pandemia	2,64

Instalaciones y equipamiento Accesibilidad, entorno y espacio, mantenimiento, climatización, equipamiento y estado de los vehículos	2,59
Servicios hosteleros y otros Limpieza y lavandería, recepción, transporte, menús y servicio de comedor	2,48
Condiciones y organización del servicio Horarios, precios, cobros, normas y atención a quejas	2,6
Cuestionario	2,53

*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.

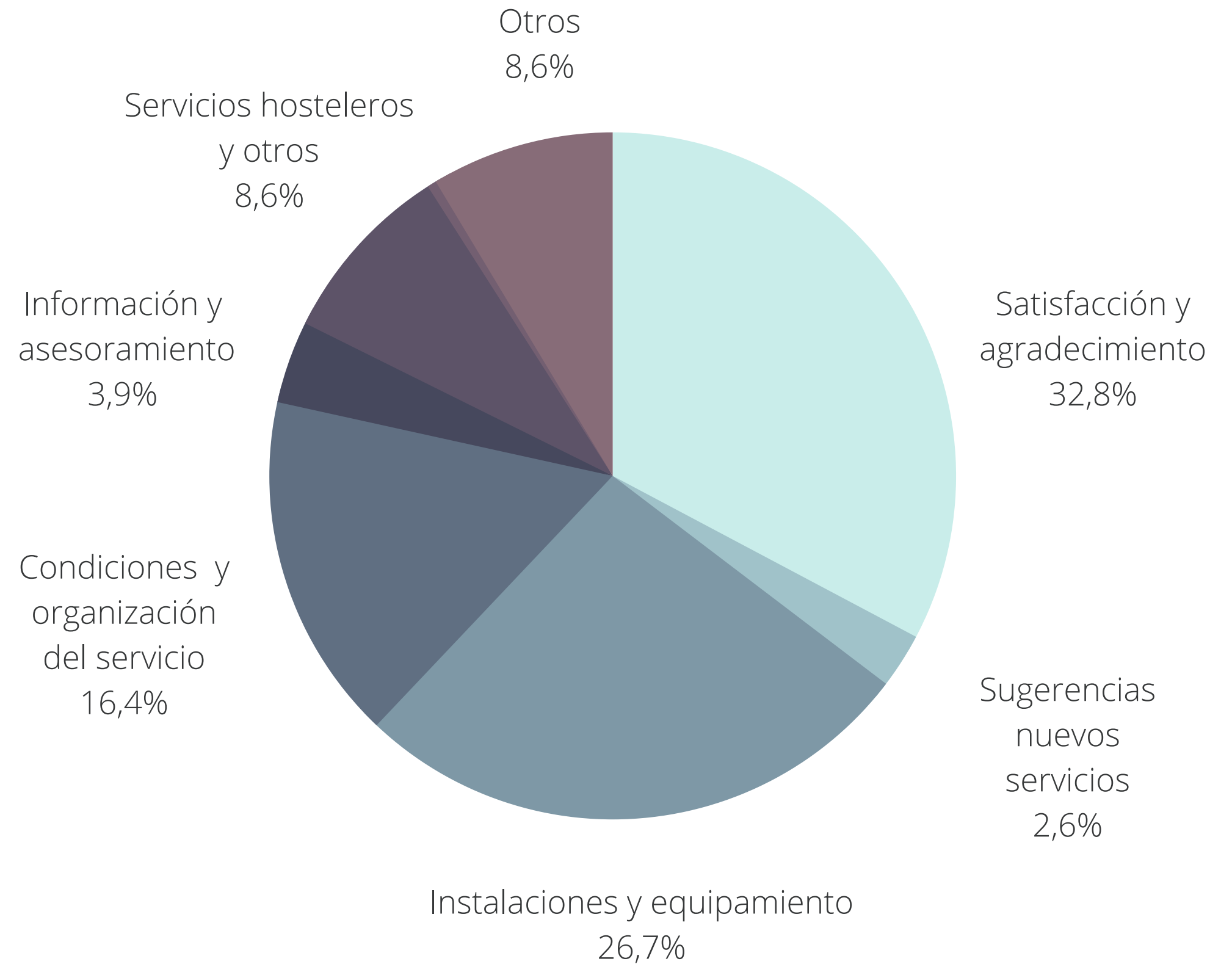
Medias por servicios

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



Comentarios

En total se han recibido 232 comentarios o sugerencias en los 13 servicios analizados. Destacando que, el mayor porcentaje de comentarios realizados (un total de 76) es para mostrar agradecimiento y satisfacción por el servicio, seguido por los comentarios realizados sobre las instalaciones y el equipamiento (62).



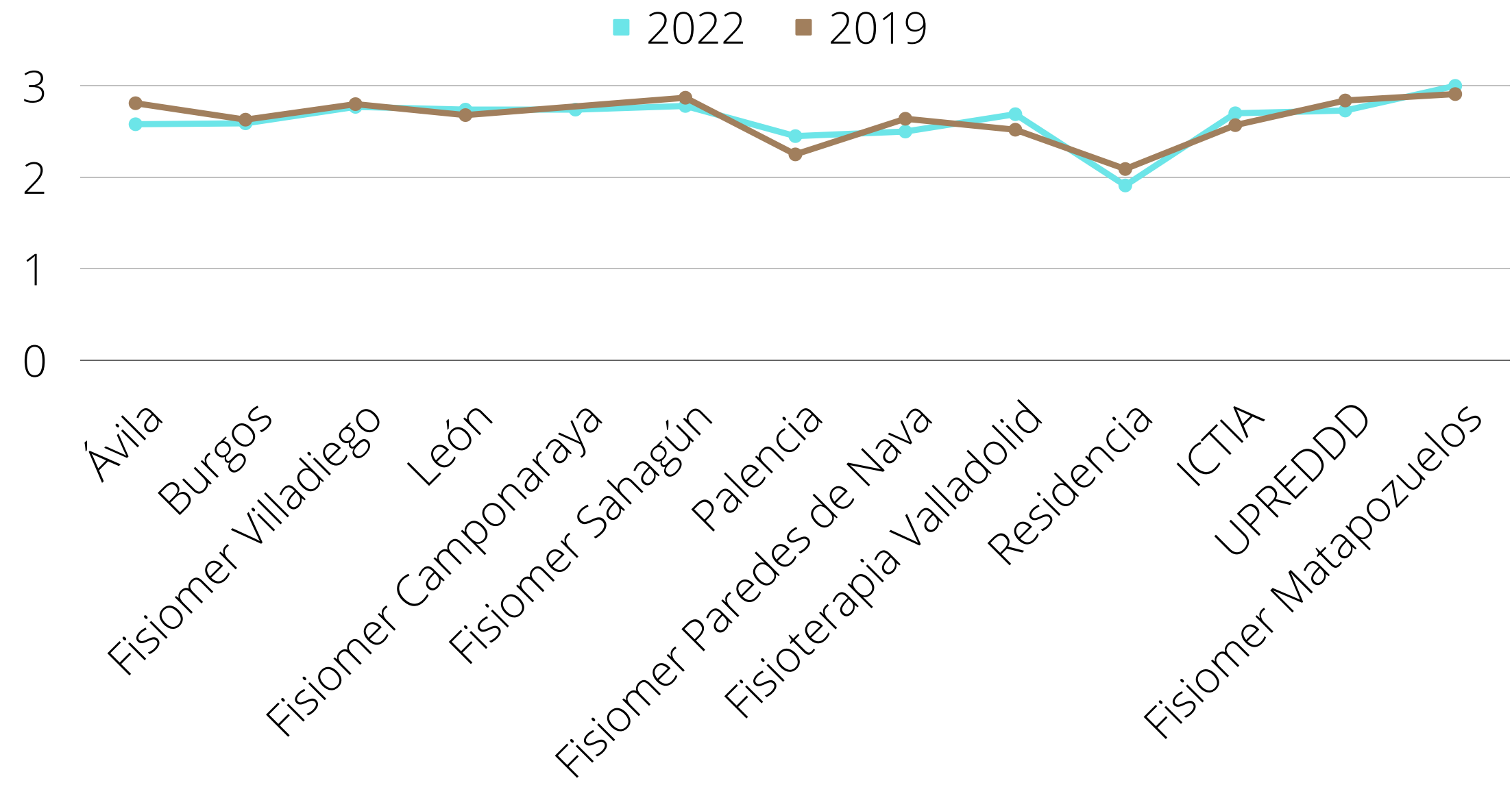
Comparativa en el tiempo



**Pregunta de
Funcionamiento
general**

**PROMEDIO TODOS
LOS SERVICIOS**

AÑO 2022	AÑO 2019
2,65	2,62



Los resultados generales comparando el año 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

99,1 %

de usuarios muy
satisfechos y satisfechos



56,4 %

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

2,77

pregunta sobre el
funcionamiento
general del servicio

2,75

media de todas
las preguntas

100 %

de usuarios muy
satisfechos y satisfechos



14 %

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

Conclusiones



En resumen:

01 Resultados muy representativos gracias a la alta participación (83,1%)

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

- El alto promedio de la pregunta de funcionamiento general (2,65)
- El alto promedio de todas las preguntas valoradas (2,63)
- El gran porcentaje de usuarios "muy satisfechos" y "satisfechos" (97,6 %)
- El gran número de comentarios(76) para mostrar agradecimiento y satisfacción (32,8%)

03 Las dimensiones mejor valoradas, son: el soporte profesional/tratamientos (2,74) y la dimensión humana de la atención (2,73), ambas cuestiones, pilares fundamentales de nuestro trabajo.

