

**PROCESO DE VALORACIÓN Y
ORIENTACIÓN DE LA
DEPENDENCIA
Mayores de 3 años**
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
COMPARATIVA 2010 / 2013 / 2015

ÍNDICE

- Objeto y Alcance
- Participación
- Perfil de la Muestra
- Resultados Globales
- Resultados por Dimensiones
- Resultados por Comarca
- Resultados por Municipio
- Análisis de Comentarios 2015

OBJETO Y ALCANCE



Objeto:

- ✓ Comparar la evolución del Grado de Satisfacción entre los años 2010, 2013 y 2015 de las personas usuarias mayores de 3 años que han pasado por el proceso de Valoración y Orientación de la Dependencia o, en su defecto, sus personas de referencia.
- ✓ Detectar Áreas de Mejora.

Alcance :

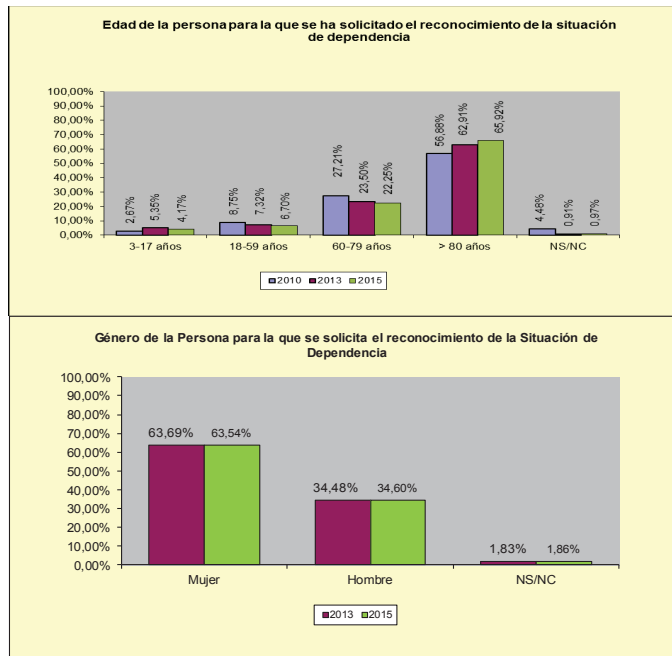
- ✓ Todas las personas usuarias mayores de 3 años que han pasado por el proceso de Valoración y Orientación de la Dependencia o, en su defecto, sus personas de referencia.
- ✓ Fechas de realización 2010, 2013 y 2015: Abril / Julio

PARTICIPACIÓN

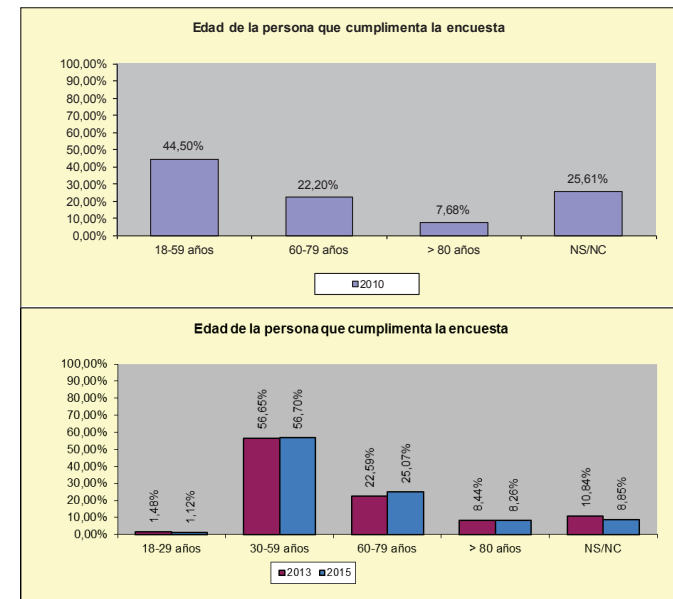


➤ Número de <u>PIAs realizados</u>	2010	2.317
	2013	3.480
➤ Número de <u>Valoraciones realizadas</u>	2015	3.565
	2010	938
➤ Número de encuestas <u>entregadas</u>	2013	3.122
	2015	2.496
➤ Número de encuestas <u>recibidas</u>	2010	938
	2013	1.421
	2015	1.344

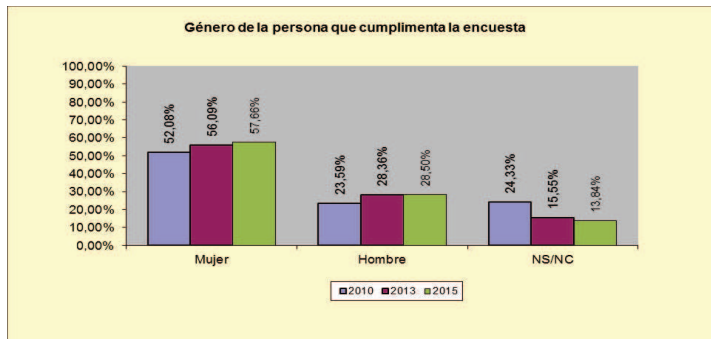
PERFIL PARTICIPANTES (1/5)



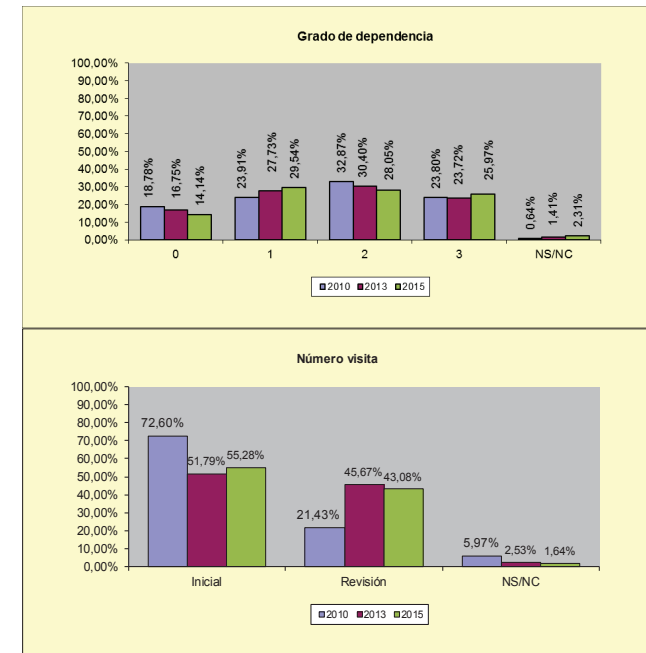
PERFIL PARTICIPANTES (2/5)



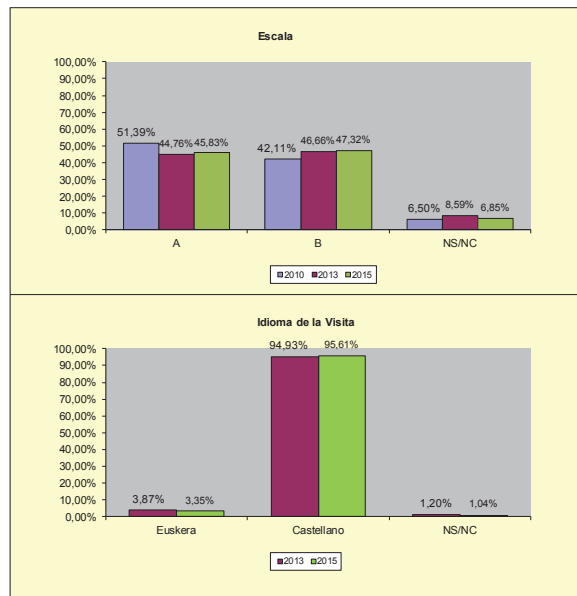
PERFIL PARTICIPANTES (3/5)



PERFIL PARTICIPANTES (4/5)



PERFIL PARTICIPANTES (5/5)



RESULTADOS GLOBALES

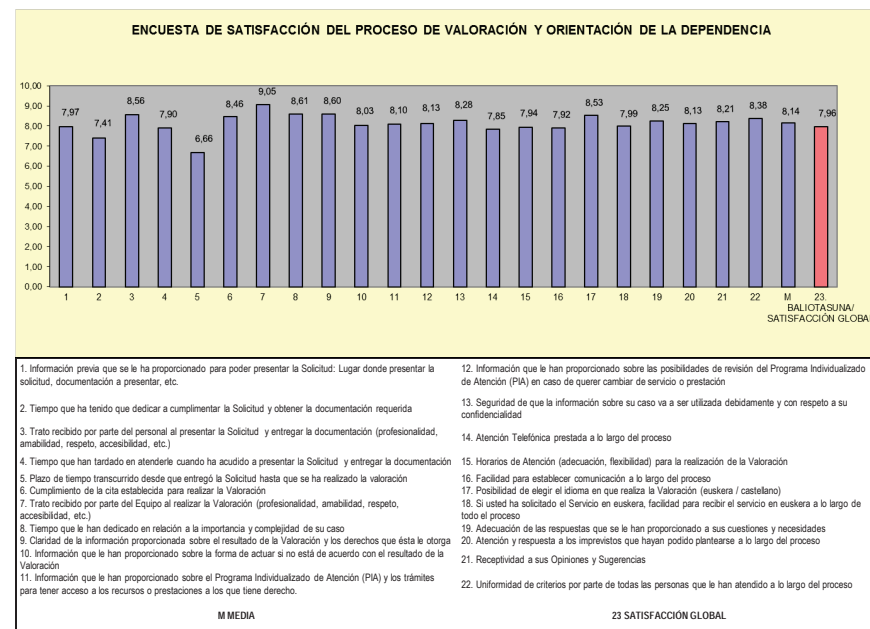
RESULTADOS GLOBALES



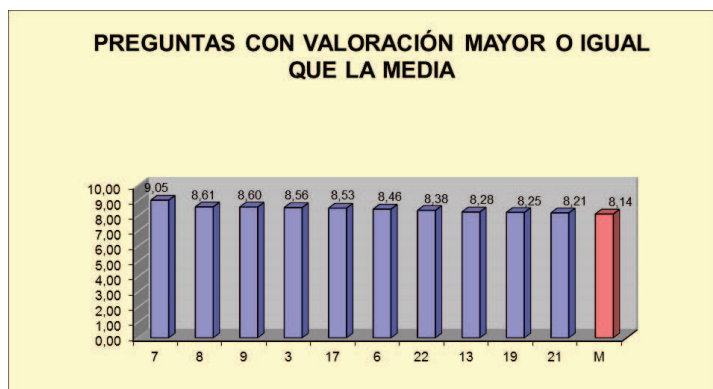
	2010	2013	2015
✓ Satisfacción (media preguntas)	7,76	8,02	8,14
✓ Valoración Global (pregunta directa)	7,62	7,87	7,96

Nota: Escala 0 a 10

SATISFACCIÓN (Media de cada ítem)



ÍTEMS CON PUNTUACIÓN **MAYOR** O IGUAL QUE LA MEDIA GLOBAL



- P7. Trato recibido por parte del Equipo al realizar la Valoración (profesionalidad, amabilidad, respeto, accesibilidad, etc.)
- P8. Tiempo que le han dedicado en relación a la importancia y complejidad de su caso
- P9. Claridad de la información proporcionada sobre el resultado de la Valoración y los derechos que ésta le otorga
- P3. Trato recibido por parte del personal al presentar la Solicitud y entregar la documentación (profesionalidad, amabilidad, respeto, accesibilidad, etc.)
- P17. Posibilidad de elegir el idioma en que realiza la Valoración (euskera / castellano)

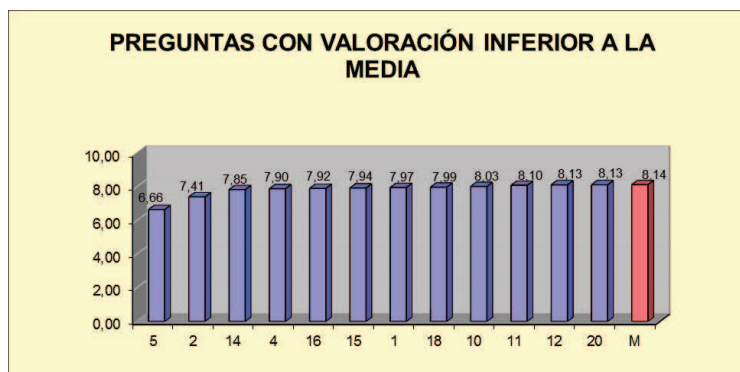
- P6. Cumplimiento de la cita establecida para realizar la Valoración
- P22. Uniformidad de criterios por parte de todas las personas que le han atendido a lo largo del proceso
- P13. Seguridad de que la información sobre su caso va a ser utilizada debidamente y con respeto a su confidencialidad
- P19. Adecuación de las respuestas que se le han proporcionado a sus cuestiones y necesidades
- P21. Receptividad a sus Opiniones y Sugerencias

ÍTEMS CON PUNTUACIÓN **MAYOR** O IGUAL QUE LA MEDIA GLOBAL

7	Trato recibido por parte del Equipo al realizar la Valoración (profesionalidad, amabilidad, respeto, accesibilidad, etc.)	9,05
8	Tiempo que le han dedicado en relación a la importancia y complejidad de su caso	8,61
9	Claridad de la información proporcionada sobre el resultado de la Valoración y los derechos que ésta le otorga	8,60
3	Trato recibido por parte del personal al presentar la Solicitud y entregar la documentación (profesionalidad, amabilidad, respeto, accesibilidad, etc.)	8,56
17	Posibilidad de elegir el idioma en que realiza la Valoración (euskera / castellano)	8,53
6	Cumplimiento de la cita establecida para realizar la Valoración	8,46
22	Uniformidad de criterios por parte de todas las personas que le han atendido a lo largo del proceso	8,38
13	Seguridad de que la información sobre su caso va a ser utilizada debidamente y con respeto a su confidencialidad	8,28
19	Adecuación de las respuestas que se le han proporcionado a sus cuestiones y necesidades	8,25
21	Receptividad a sus Opiniones y Sugerencias	8,21

➤ **Nota: Ítems que igualan o superan el nivel de Satisfacción medio (8,14)**

ÍTEMS CON PUNTUACIÓN **MENOR** QUE LA MEDIA GLOBAL



P5. Plazo de tiempo transcurrido desde que entregó la Solicitud hasta que se ha realizado la valoración
P2. Tiempo que ha tenido que dedicar a cumplimentar la Solicitud y obtener la documentación requerida
P14. Atención Telefónica prestada a lo largo del proceso
P4. Tiempo que han tardado en atenderle cuando ha acudido a presentar la Solicitud y entregar la documentación
P16. Facilidad para establecer comunicación a lo largo del proceso
P15. Horarios de Atención (adecuación, flexibilidad, etc.) para la realización de la Valoración
P1. Información previa que se le ha proporcionado para poder presentar la Solicitud: Lugar donde presentar la solicitud, documentación a presentar, etc.

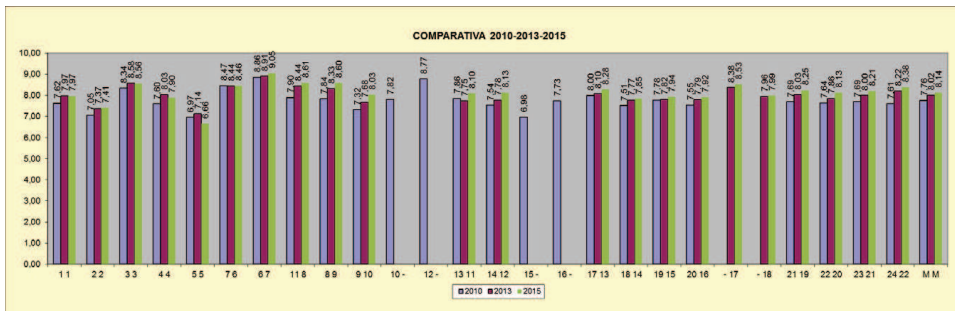
P18. Si usted ha solicitado el Servicio en euskera, facilidad para recibir el servicio en euskera a lo largo de todo el proceso
P10. Información que le han proporcionado sobre la forma de actuar si no está de acuerdo con el resultado de la Valoración
P11. Información que le han proporcionado sobre el Programa Individualizado de Atención (PIA) y los trámites para tener acceso a los recursos o prestaciones a los que tiene derecho.
P12. Información que le han proporcionado sobre las posibilidades de revisión del Programa Individualizado de Atención (PIA) en caso de querer cambiar de servicio o prestación
P20. Atención y respuesta a los imprevistos que hayan podido plantearse a lo largo del proceso

ÍTEMS CON PUNTUACIÓN **MENOR** QUE LA MEDIA GLOBAL

5	Plazo de tiempo transcurrido desde que entregó la Solicitud hasta que se ha realizado la valoración	6,66
2	Tiempo que ha tenido que dedicar a cumplimentar la Solicitud y obtener la documentación requerida	7,41
14	Atención Telefónica prestada a lo largo del proceso	7,85
4	Tiempo que han tardado en atenderle cuando ha acudido a presentar la Solicitud y entregar la documentación	7,90
16	Facilidad para establecer comunicación a lo largo del proceso	7,92
15	Horarios de Atención (adecuación, flexibilidad, etc.) para la realización de la Valoración	7,94
1	Información previa que se le ha proporcionado para poder presentar la Solicitud: Lugar donde presentar la solicitud, documentación a presentar, etc.	7,97
18	Si usted ha solicitado el Servicio en euskera, facilidad para recibir el servicio en euskera a lo largo de todo el proceso	7,99
10	Información que le han proporcionado sobre la forma de actuar si no está de acuerdo con el resultado de la Valoración	8,03
11	Información que le han proporcionado sobre el Programa Individualizado de Atención (PIA) y los trámites para tener acceso a los recursos o prestaciones a los que tiene derecho.	8,10
12	Información que le han proporcionado sobre las posibilidades de revisión del Programa Individualizado de Atención (PIA) en caso de querer cambiar de servicio o prestación	8,13
20	Atención y respuesta a los imprevistos que hayan podido plantearse a lo largo del proceso	8,13

➤ **Nota: Ítems con valoración inferior al nivel de Satisfacción medio (8,14)**

SATISFACCIÓN (Media de cada ítem)



PREGUNTAS ENCUESTA 2015

- Información previa que se le ha proporcionado para poder presentar la Solicitud: Lugar donde presentar la solicitud, documentación a presentar, etc.
- Tiempo que ha tenido que dedicar a cumplimentar la Solicitud y obtener la documentación requerida
- Trato recibido por parte del personal al presentar la Solicitud y entregar la documentación (profesionalidad, amabilidad, respeto, accesibilidad, etc.)
- Tiempo que han tardado en atenderle cuando ha acudido a presentar la Solicitud y entregar la documentación
- Plazo de tiempo transcurrido desde que entregó la Solicitud hasta que se ha realizado la valoración
- Cumplimiento de la cita establecida para realizar la Valoración
- Trato recibido por parte del Equipo al realizar la Valoración (profesionalidad, amabilidad, respeto, accesibilidad, etc.)
- Tiempo que le han dedicado en relación a la importancia y complejidad de su caso
- Claridad de la información proporcionada sobre el resultado de la Valoración y los derechos que ésta le otorga
- Información que le han proporcionado sobre la forma de actuar si no está de acuerdo con el resultado de la Valoración
- Información que le han proporcionado sobre el Programa Individualizado de Atención (PIA) y los trámites para tener acceso a los recursos o prestaciones a los que tiene derecho.
- Información que le han proporcionado sobre las posibilidades de revisión del Programa Individualizado de Atención (PIA) en caso de querer cambiar de servicio o prestación
- Seguridad de que la información sobre su caso va a ser utilizada debidamente y con respeto a su confidencialidad
- Atención Telefónica prestada a lo largo del proceso
- Horarios de Atención (adecuación, flexibilidad) para la realización de la Valoración
- Facilidad para establecer comunicación a lo largo del proceso
- Posibilidad de elegir el idioma en que realiza la Valoración (euskera / castellano)
- Si usted ha solicitado el Servicio en euskera, facilidad para recibir el servicio en euskera a lo largo de todo el proceso
- Adecuación de las respuestas que se le han proporcionado a sus cuestiones y necesidades
- Atención y respuesta a los imprevistos que hayan podido plantearse a lo largo del proceso
- Receptividad a sus Opiniones y Sugerencias
- Uniformidad de criterios por parte de todas las personas que le han atendido a lo largo del proceso

M MEDIA

23 SATISFACCIÓN GLOBAL

Bilbao, 2015

Valoración y Orientación de la Dependencia – Mayores de 3 años – Comparativa 2010 / 2013 / 2015

17

ÍTEMS CON AUMENTO DE SATISFACCIÓN (ordenado de mayor a menor diferencia)



2013	2015	PREGUNTA	VALOR 2013	VALOR 2015	DIFERENCIA
11	11	Información que le han proporcionado sobre el Programa Individualizado de Atención (PIA) y los trámites para tener acceso a los recursos o prestaciones a los que tiene derecho	7,75	8,10	0,35
10	10	Información que le han proporcionado sobre la forma de actuar si no está de acuerdo con el resultado de la Valoración	7,68	8,03	0,35
12	12	Información que le han proporcionado sobre las posibilidades de revisión del Programa Individualizado de Atención (PIA) en caso de querer cambiar de servicio o prestación	7,78	8,13	0,35
9	9	Claridad de la información proporcionada sobre el resultado de la Valoración y los derechos que ésta le otorga	8,33	8,60	0,27
20	20	Atención y respuesta a los imprevistos que hayan podido plantearse a lo largo del proceso	7,86	8,13	0,27
19	19	Adecuación de las respuestas que se le han proporcionado a sus cuestiones y necesidades	8,03	8,25	0,22
21	21	Receptividad a sus Opiniones y Sugerencias	8,00	8,21	0,21
13	13	Seguridad de que la información sobre su caso va a ser utilizada debidamente y con respeto a su confidencialidad	8,10	8,28	0,18
22	22	Uniformidad de la respuesta por parte del Departamento de Acción Social con independencia del personal que la atiende	8,22	8,38	0,17
8	8	Tiempo que le han dedicado en relación a la importancia y complejidad de su caso	8,44	8,61	0,16
17	17	Posibilidad de elegir el idioma en que realiza la Valoración (euskera / castellano)	8,38	8,53	0,15
7	7	Trato recibido por parte del Equipo al realizar la Valoración	8,91	9,05	0,14
16	16	Facilidad para establecer comunicación a lo largo del proceso	7,79	7,92	0,12
15	15	Horarios de Atención (adecuado, flexibilidad) para la realización de la Valoración	7,82	7,94	0,12
14	14	Atención Telefónica prestada a lo largo del proceso	7,77	7,85	0,08
2	2	Tiempo que ha tenido que dedicar a cumplimentar la Solicitud y obtener la documentación requerida	7,37	7,41	0,04
18	18	Si usted ha solicitado el Servicio en euskera, facilidad para recibir el servicio en euskera a lo largo de todo el proceso.	7,96	7,99	0,03
6	6	Cumplimiento de la cita establecida para realizar la Valoración	8,44	8,46	0,02
1	1	Información previa que se le ha proporcionado para poder presentar la Solicitud: Lugar donde presentar la solicitud, documentación a presentar, etc.	7,97	7,97	0,00

Bilbao, 2015

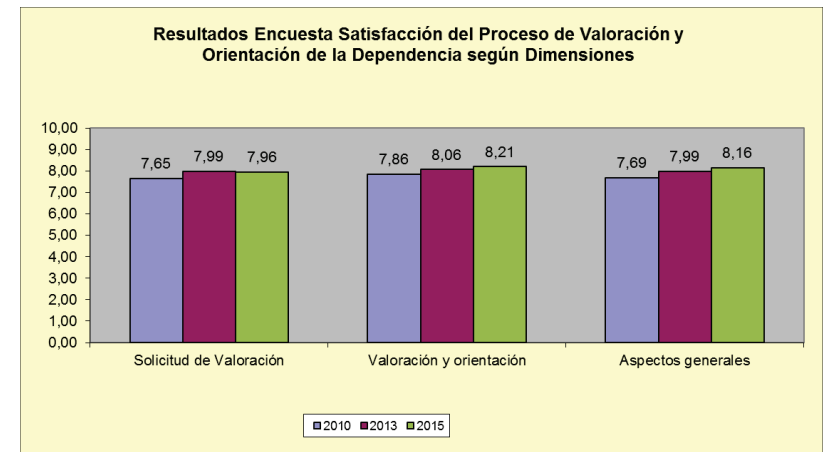
Valoración y Orientación de la Dependencia – Mayores de 3 años – Comparativa 2010 / 2013 / 2015

18

ÍTEMS CON DISMINUCIÓN DE SATISFACCIÓN (ordenado de mayor a menor diferencia)

2013	2015	PREGUNTA	VALOR 2013	VALOR 2015	DIFERENCIA
5	5	Plazo de tiempo transcurrido desde que entregó la Solicitud hasta que se ha realizado la valoración	7,14	6,66	0,47
4	4	Tiempo que han tardado en atenderle cuando ha acudido a presentar la Solicitud y entregar la documentación	8,03	7,90	0,13
3	3	Trato recibido por parte del personal al presentar la Solicitud y entregar la documentación	8,58	8,56	0,02

RESULTADOS POR DIMENSIONES



RESULTADOS POR COMARCA

	Satisfacción (media preguntas)			Valoración Global (pregunta directa)		
	2010	2013	2015	2010	2013	2015
Bilbao	7,85	8,03	8,19	7,64	7,87	8,13
Ezkerraldea-Enkarterrak	7,56	8,05	8,15	7,47	7,94	7,85
Ibaizabal-Nerviión	7,77	8,08	8,12	7,66	7,91	7,78
Busturia-Urbe	7,80	8,01	8,09	7,65	7,84	7,95
Resultados Globales	7,77	8,02	8,14	7,62	7,87	7,96

RESULTADOS POR MUNICIPIO

Se presentan los resultados de aquellos municipios estadísticamente más significativos en el estudio (menor error muestral): Bilbao, Barakaldo y Getxo.

	Satisfacción (media preguntas)			Valoración Global (pregunta directa)		
	2010	2013	2015	2010	2013	2015
Bilbao	7,85	8,03	8,19	7,64	7,87	8,13
Barakaldo	7,37	8,18	8,17	7,31	7,94	7,91
Getxo	7,65	8,07	7,81	7,34	8,00	7,57
Resto Municipios	7,78	8,01	8,14	7,68	7,85	7,88
Resultados Globales	7,77	8,02	8,14	7,62	7,87	7,96

Resumen de Comentarios 2015

RESUMEN COMENTARIOS

ASPECTOS POSITIVOS

- Atención y trato del personal (amabilidad, paciencia, claridad, humanidad, etc.) (280)
- Rapidez del proceso una vez iniciado (29)
- Profesionalidad del personal (27)
- Agradecimientos/ Muy satisfecho (20)
- Información facilitada (12)
- Ninguno (6)
- Comodidad de no desplazarse (3)
- Puntualidad (2)
- Accesibilidad (1)
- Cobertura en función del presupuesto disponible (1)
- Creación de Ley de Dependencia. (1)
- Reflexionar (1)
- Uniformidad criterios (1)

RESUMEN COMENTARIOS



ASPECTOS A MEJORAR

- Excesivos Plazos de tiempo / tiempos de espera (116)
- Discrepancias con el resultado de la valoración (31)
- Mejorar / ampliar información (25)
- Mejorar atención (21)
- Más recursos a la Ley de Dependencia (19)
- Mejorar cumplimiento horario / flexibilidad horarios (14)
- Ninguno (14)
- Excesiva documentación (12)
- Atención Telefónica (9)
- Más coordinación entre Instituciones (6)
- Excesivos pasos / tramitación (4)
- Valorar entorno familiar (4)
- Todo es mejorable (4)
- Agilizar ingreso (3)
- Más tiempo dedicación a la persona y a la valoración (3)
- Simplificar / recortar proceso (3)
- Ampliación plazas (2)
- Comunicación a posteriori con las mismas personas (2)
- Mantener en la misma residencia a las personas (2)
- Unificar criterios de valoración (2)
- Confidencialidad (1)
- Encuesta de Satisfacción (sobres, utilidad) (1)
- Posibilidad de hacer la valoración en euskera (1)
- Subvencionar gasto de cuidadora (1)
- Usuario ya fallecido (1)