

# PROCESO DE VALORACIÓN Y ORIENTACIÓN DE LA DEPENDENCIA Menores de 3 años

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN  
Mayo / Julio 2015

## ÍNDICE

- Objeto y Alcance
- Participación
- Perfil de la Muestra
- Resultados Globales
- Resultados por Municipio
- Resumen de Comentarios

## OBJETO Y ALCANCE



### Objeto:

- ✓ Conocer la satisfacción de las personas de referencia de los/las menores de 3 años que han pasado por el proceso de Valoración y Orientación de la Dependencia.
- ✓ Detectar Áreas de Mejora.

### Alcance :

- ✓ Las personas de referencia de todos los/las menores de 3 años que han pasado por el proceso de Valoración y Orientación de la Dependencia.
- ✓ Las encuestas se han realizado telefónicamente entre Mayo y Julio de 2015

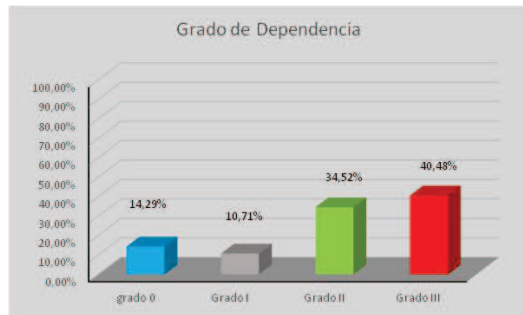
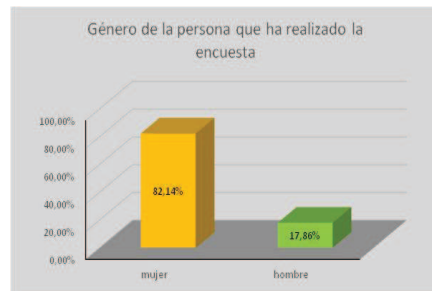
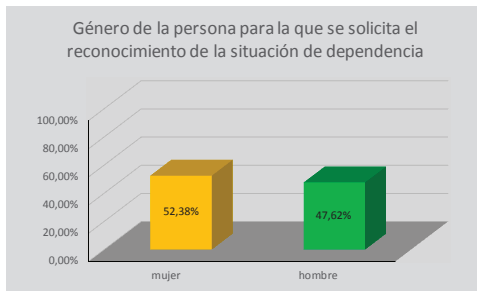
## PARTICIPACIÓN



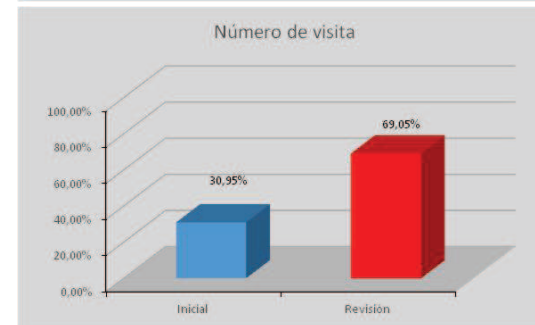
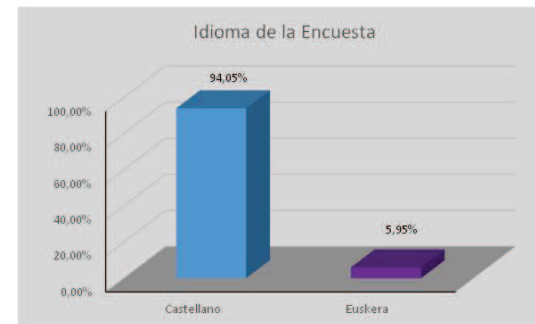
➤ Número de <u>Valoraciones realizadas</u>	107
➤ Número de <u>familias a realizar la encuesta</u>	95
➤ Número de <u>respuestas a las llamadas</u>	84
➤ <u>Error muestral</u> (para margen de confianza del 95%)	±3,7%

Nota: En el caso de hermanos/as, únicamente se ha realizado una encuesta por familia; de ahí la diferencia entre valoraciones realizadas y número de familias a realizar la encuesta.  
11 personas no fueron localizadas telefónicamente para poder realizarles la encuesta.

## PERFIL PARTICIPANTES (1/2)



## PERFIL PARTICIPANTES (2/2)



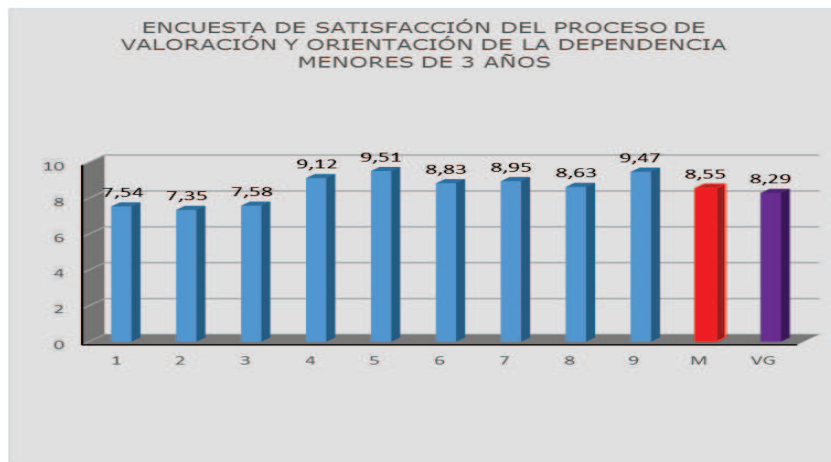
## RESULTADOS GLOBALES

## RESULTADOS GLOBALES

	2015
✓ Satisfacción (media preguntas 1 a 9)	8,55
✓ Valoración Global (pregunta directa)	8,28

Nota: Escala 0 a 10

## SATISFACCIÓN (Media de cada ítem)



- |  |   |
|--|---|
| 1 Información previa proporcionada para poder presentar la Solicitud (solo Inicial)                                  | 6 Tiempo dedicado en relación a la importancia y complejidad de su caso |
| 2 Plazo de tiempo transcurrido desde que entregó la Solicitud hasta que se ha realizado la Valoración (solo Inicial) | 7 Claridad de la información proporcionada (Valoración/PIA/Recursos)    |
| 3 Instalaciones en las que se realiza la valoración  | 8 Facilidad para establecer comunicación a lo largo del proceso         |
| 4 Posibilidad de elegir el idioma (euskera/castellano)   | 9 Confidencialidad en el proceso  |
| 5 Trato recibido   | M Media   |
|  | VG Valoración Global  |

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



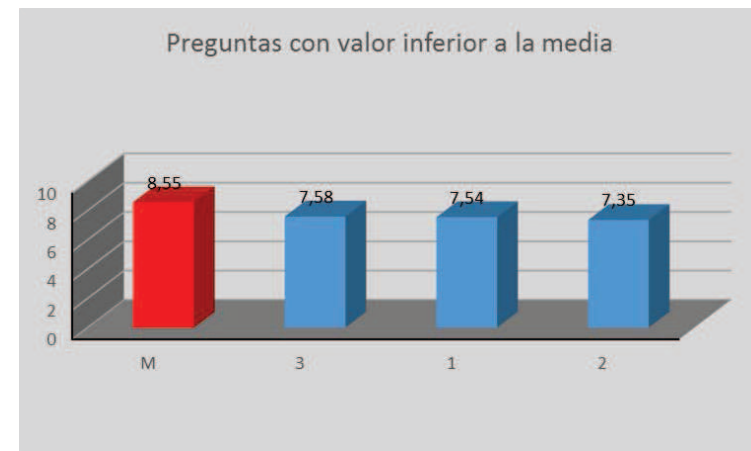
- 5. Trato recibido
- 9. Confidencialidad en el proceso
- 4. Posibilidad de elegir el idioma (euskera/castellano)
- 7. Claridad de la información proporcionada (Valoración/PIA/Recursos)
- 6. Tiempo dedicado en relación a la importancia y complejidad de su caso)
- 8. Facilidad para establecer comunicación a lo largo del proceso
- M. Media

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

5	Trato recibido	9,51
9	Confidencialidad en el proceso	9,47
4	Posibilidad de elegir el idioma (euskera/castellano)	9,12
7	Claridad de la información proporcionada (Valoración/PIA/Recursos)	8,95
6	Tiempo dedicado en relación a la importancia y complejidad de su caso	8,83
8	Facilidad para establecer comunicación a lo largo del proceso	8,63

➤ **Nota: Ítems que igualan o superan el nivel de Satisfacción medio (8,55)**

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



2. Plazo de tiempo transcurrido desde que entregó la Solicitud hasta que se ha realizado la Valoración (solo Inicial)  
1. Información previa proporcionada para poder presentar la Solicitud (solo Inicial)  
3. Instalaciones en las que se realiza la valoración  
M. Media

## ÍTEMS CON PUNTUACIÓN MENOR QUE LA MEDIA GLOBAL



2	Plazo de tiempo transcurrido desde que entregó la Solicitud hasta que se ha realizado la Valoración (solo Inicial)	7,35
1	Información previa proporcionada para poder presentar la Solicitud (solo Inicial)	7,54
3	Instalaciones en las que se realiza la valoración	7,58

➤ **Nota:** Ítems con valoración inferior al nivel de Satisfacción medio (8,55)

## RESULTADOS POR MUNICIPIO



Se presentan los resultados de aquellos municipios estadísticamente más significativos en el estudio: Bilbao, Barakaldo y Durango.

	Satisfacción (preguntas 1 a 9)	Valoración Global
Bilbao (32,14%)	8,64	8,63
Barakaldo (9,52%)	8,55	8,37
Durango (7,14%)	8,70	8,17
Resto Municipios (51,19%)	8,53	8,07
Resultados Globales	8,55	8,28

# Resumen de Comentarios

## RESUMEN COMENTARIOS

ASPECTOS POSITIVOS	
<input type="checkbox"/>	Satisfacción con el Servicio (2)
<input type="checkbox"/>	Trato y Profesionalidad del personal (1)



## RESUMEN COMENTARIOS



### ASPECTOS A MEJORAR

- Proceso largo (6)
- Utilizar medios de comunicación más modernos (correo electrónico en vez de carta) (2)
- Dificultad para contactar telefónicamente (1)
- Proceso innecesario cuando el diagnóstico es claro (1)
- Instalaciones, cuando se accede con coche gemelar (1)