



SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SISTEMA PARA LA AUTONOMÍA Y ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA EN CANTABRIA



INSTITUTO CÁNTABRO DE SERVICIOS SOCIALES
Subdirección de Gestión Administrativa y Régimen Interior
Sección de Estadística, Estudios y Sistemas de Información

DICIEMBRE 2011

Hernán Cortés 9, 3ª planta
39003 Santander
www.serviciosocialescantabria.org
icass@serviciosocialescantabria.org



1.- INTRODUCCIÓN

La calidad de un servicio es un término tradicionalmente polémico y siempre difícil de medir. Históricamente la primera opción ha sido la de establecer estándares y comprobar su cumplimiento (Normas ISO, Modelo EFQM, etc.), sin embargo en los últimos años se ha puesto de manifiesto la necesidad de tener en cuenta las percepciones de los usuarios, incorporando a la medida de la calidad de un servicio una medida de la calidad percibida por aquellas personas que le utilizan. Basándose para ello en los autores que consideran la calidad como “un juicio global del usuario relativo a la superioridad o excelencia de un servicio, en relación con sus expectativas” (Parasuraman y colaboradores, 1.988).

Esta idea de centralidad de los usuarios en el análisis y evaluación de las políticas públicas se justifica en el hecho de que satisfacción del usuario y calidad del servicio están fuertemente correlacionadas.

En este contexto, utilizar como indicador el grado de satisfacción permite obtener información relevante, tanto sobre las expectativas y necesidades de atención, como sobre los aspectos que deben mejorarse para incrementar la calidad objetiva y subjetiva del servicio. De esta manera la apuesta por la calidad pone el acento en la mirada y en el sentir de los ciudadanos, esforzándose por conocer su grado de satisfacción y la calidad que atribuyen a los distintos servicios.

El Sistema Público de Servicios Sociales configurado en la Ley de Derechos y Servicios Sociales de Cantabria, establece entre los principios operativos de la actuación administrativa: la calidad, entendida como un instrumento de mejora continua, y la participación de las personas como agentes de su propio cambio en el funcionamiento del Sistema.

El artículo 11 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, establece entre las funciones de las Comunidades Autónomas, la de evaluación del funcionamiento del Sistema en su respectivo territorio; dicha evaluación ha venido siendo realizada en atención a criterios objetivos obtenidos en función del número de solicitudes, de reconocimientos de situaciones de dependencia o de PIAS aprobados, pero hasta ahora, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Cantabria no se había realizado una valoración del Sistema poniendo el acento en la mirada y en el sentir de los ciudadanos.

Partiendo de estas premisas, en abril de 2.011, el Instituto Cántabro de Servicios Sociales (ICASS) se plantea realizar una encuesta de satisfacción entre todas las personas usuarias del SAAD con el objetivo de:

- Conocer como valoran las personas dependientes de la comunidad autónoma de Cantabria, y/o sus guardadores, las prestaciones y servicios que están recibiendo del SAAD.



Para ello resulta necesario conocer como valoran:

- El proceso de tramitación de la prestación.
- La adecuación a las necesidades de la persona dependiente.
- La prestación económica o de servicio que perciben.
- La percepción global de la atención que se presta a las personas en situación de dependencia en Cantabria.



2.- MÉTODO

2.1 Muestra

La muestra utilizada en el presente informe estuvo compuesta por un total de 11.767 personas que en abril de 2011 estaban percibiendo alguna de las prestaciones y/o servicios del SAAD.

De esta muestra los perceptores de la «Prestación económica para cuidados en el entorno familiar» (PECEF) representan un 73,35%, frente al 26,65% de personas que reciben alguno de los siguientes servicios previstos de la cartera de la Ley de Dependencia: teleasistencia, servicio de ayuda a domicilio, centro de día o residencia.

ENCUESTAS ENVIADAS		
	n	%
PECEF	8.631	73,35
SERVICIOS	3.136	26,65
TOTAL	11.767	100,00

Conviene tener en cuenta que todas las encuestas se enviaron a los domicilios de las personas titulares del derecho, salvo en 615 casos de dependientes atendidos en plazas residenciales que se optó por hacérselas llegar a la persona que figura en la base de datos del SAAD como «guardador de hecho» para que ella fuera la encargada de recoger la opinión de su familiar.

Destacando asimismo como, en primer lugar, el porcentaje de encuestas enviadas a cada una de las Áreas de Servicios Sociales es muy similar a la población que reside en esa área, existiendo tan sólo pequeñas diferencias entre la población total y el número de encuestas enviadas.



ENCUESTAS ENVIADAS SEGÚN TIPO DE PRESTACIÓN Y ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES						
	PECEF		SERVICIOS		TOTAL	
	n	%	n	%	n	%
I - SANTANDER	4.132	47,87	1.574	50,19	5.706	48,49
II - LAREDO	1.635	18,94	568	18,11	2.203	18,72
III - REINOSA	270	3,13	155	4,94	425	3,61
IV - TORRELAVEGA	2.594	30,05	815	25,99	3.409	28,97
OTRAS CC.AA.	0	0,00	24	0,77	24	0,20
TOTAL	8.631	100,00	3.136	100,00	11.767	100,00

2.2 Instrumentos

Para la elaboración de dicha escala fue preciso decidir qué dimensiones evaluar dando como resultado un cuestionario de carácter anónimo en el que valorar, en una escala tipo Likert de cinco puntos que varía de 1 (muy mal) a 5 (muy bien), incluyendo cuatro tipos de aspectos relacionados con las prestaciones y/o servicios del SAAD.

En primer lugar, tres cuestiones sobre la tramitación y la adecuación del servicio o prestación a las necesidades de la persona dependiente:

- Sencillez en los trámites
- Tiempo de espera para recibir la prestación
- Adecuación a sus necesidades

Un segundo bloque, en el que se recogen las opiniones en función de si perciben la prestación económica o cualquiera de los servicios:

PECEF

- Cantidad de dinero que recibe
- Reconocimiento de la tarea de cuidado que realiza el familiar
- Permite contratar a una persona de apoyo

Servicios

- Cuidados que recibe
- Trato por parte del personal que le atiende
- Cantidad con la que contribuye al coste económico del servicio
- Información facilitada por la entidad que le presta el servicio



- Resolución de dudas y preguntas

El tercero abierto a sugerencias, comentarios, propuestas, etc.

Y finalizando con dos cuestiones sobre la percepción que las personas dependientes y/o sus cuidadores tienen de la atención que les presta el Gobierno de Cantabria:

- El servicio que le está ofreciendo el Gobierno de Cantabria es...
- La atención a las personas dependientes en Cantabria es...

2.3 Procedimiento

Como ya se ha comentado anteriormente, el procedimiento seguido para la recogida de la información fue el envío de la encuesta a los 11.767 domicilios de los dependientes, o de sus cuidadores en el caso de las personas atendidas en centros residenciales, en un formato que facilitó la cumplimentación del cuestionario y su posterior devolución al ICASS.

2.4 Análisis de datos

El análisis estadístico se ha realizado con una base de datos final formada por las 2.699 encuestas recibidas (un 22,94% de las enviadas), en las que se han incluido variables relacionadas con la prestación y/o servicios que reciben, el perfil sociodemográfico de las personas que completan la encuesta (sexo, edad, municipio de residencia, área de servicios sociales y parentesco) y con cada uno de los ítems elaborados para este informe.

Para describir el resultado de la encuesta en su conjunto, y en cada uno de los ítems, se han utilizado los tres parámetros estadísticos básicos para medir las tendencias de una muestra: media, desviación típica, mediana y moda. Utilizando cada uno de ellos tanto para el global de los resultados como desagregados por tipo de prestación, sexo y/o área de servicios sociales.



3.- RESULTADOS

3.1. Encuestas recibidas

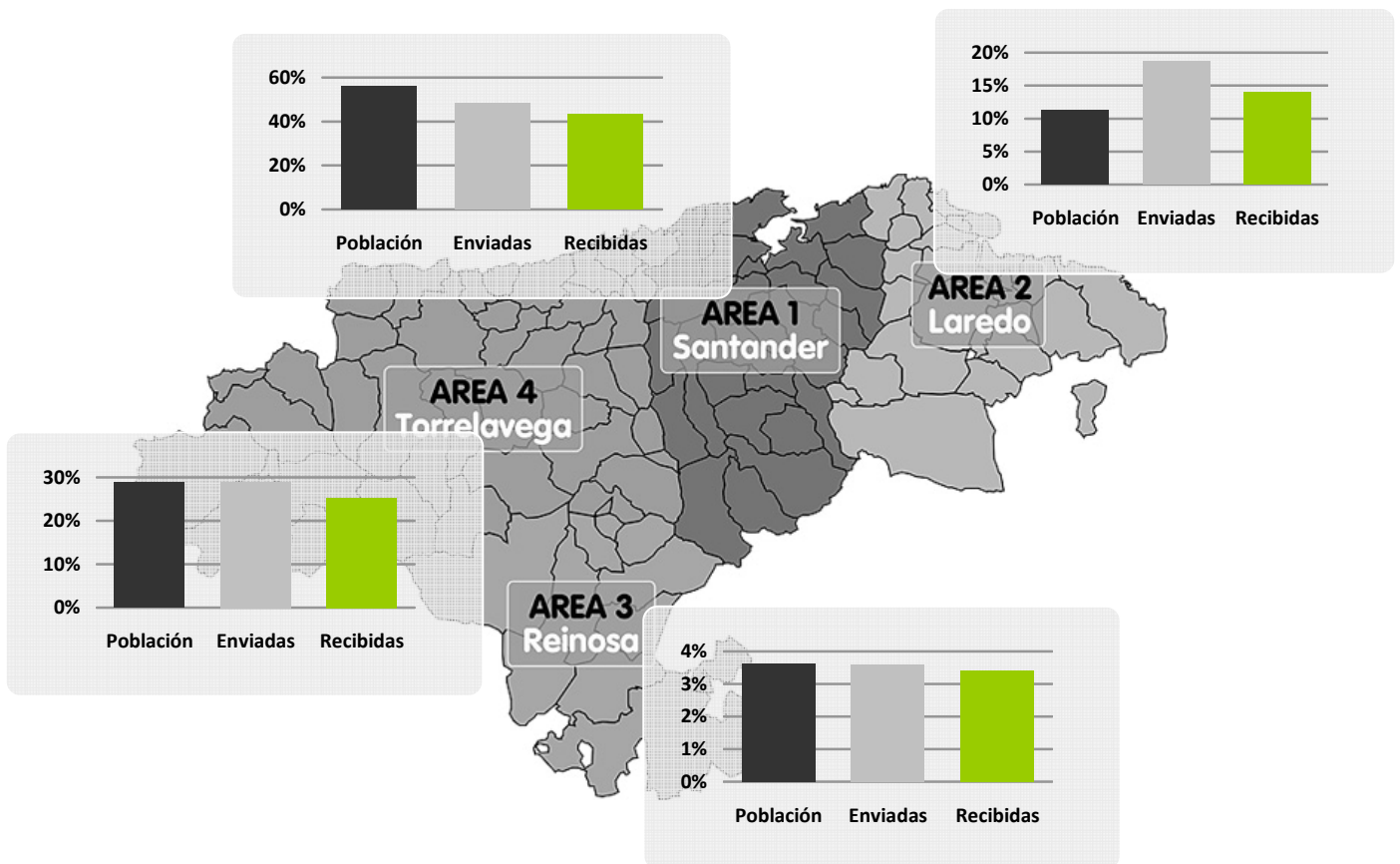
Un primer dato para el análisis es la alta participación ya que, de las 11.767 encuestas enviadas, se han recibido contestadas un total de 2.699 lo que representa un 22,94%, sin que apenas haya diferencias entre las encuestas dirigidas a las personas que perciben la PECEF o las que reciben servicios. Esta alta participación supone que, aproximadamente, 1 de cada 4 personas han contestado la encuesta.

ENCUESTAS						
	ENVIADAS		NO ENTREGADAS		RECIBIDAS	
	n	%	n	%	n	%
PECEF	8.631	100,00	79	0,92	2.004	23,22
SERVICIOS	3.136	100,00	19	0,61	695	22,16
TOTAL	11.767	100,00	98	0,83	2.699	22,94

Como se puede observar en la tabla y en los gráficos que se presentan a continuación, al analizar la relación entre población, encuestas enviadas y respuestas recibidas de cada una de las Áreas de Servicios Sociales, se comprueba como los porcentajes en todos los casos son muy similares, con pequeñas diferencias sobre todo en el Área I – Santander, por lo que la información recogida se puede considerar “representativa” de la opinión de los usuarios del SAAD en Cantabria.



POBLACIÓN, ENCUESTAS ENVIADAS Y RESPUESTAS RECIBIDAS SEGÚN ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES						
	POBLACIÓN		ENCUESTAS ENVIADAS		RESPUESTAS RECIBIDAS	
	n	%	n	%	n	%
I - SANTANDER	333.131	56,25	5.706	48,49	1.168	43,28
II - LAREDO	66.513	11,23	2.203	18,72	393	14,56
III - REINOSA	21.468	3,62	425	3,61	92	3,41
IV - TORRELAVEGA	171.138	28,90	3.409	28,97	683	25,31
OTRAS CC.AA.	-	-	24	0,20	0	0,00
NS/NC	-	-	-	-	363	13,45
TOTAL	592.250	100,00	11.767	100,00	2.699	100,00

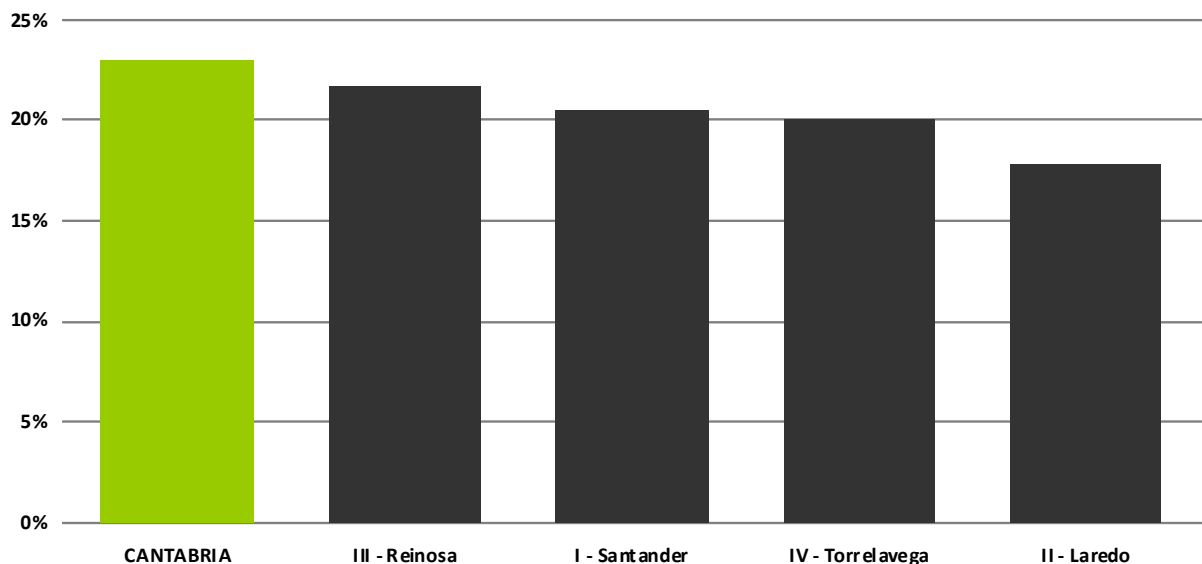




Ahondando más en este aspecto, la relación entre encuestas enviadas y respuestas recibidas mantiene unas proporciones similares en todas las áreas, salvo en el de Laredo donde desciende el porcentaje de respuestas recibidas respecto al resto de la comunidad autónoma. En este aspecto destaca como el conjunto de la región se sitúa por encima de todas las áreas ya que el 13,45% de las respuestas recibidas (363) no indicaban el municipio de procedencia.

PORCENTAJE DE ENCUESTAS RECIBIDAS SEGÚN ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES			
	ENVIADAS	RECIBIDAS	%
I - SANTANDER	5.706	1.168	20,47
II - LAREDO	2.203	393	17,84
III - REINOSA	425	92	21,65
IV - TORRELAVEGA	3.409	683	20,04
TOTAL	11.767	2.699	22,94

PORCENTAJE DE ENCUESTAS RECIBIDAS SEGÚN ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES

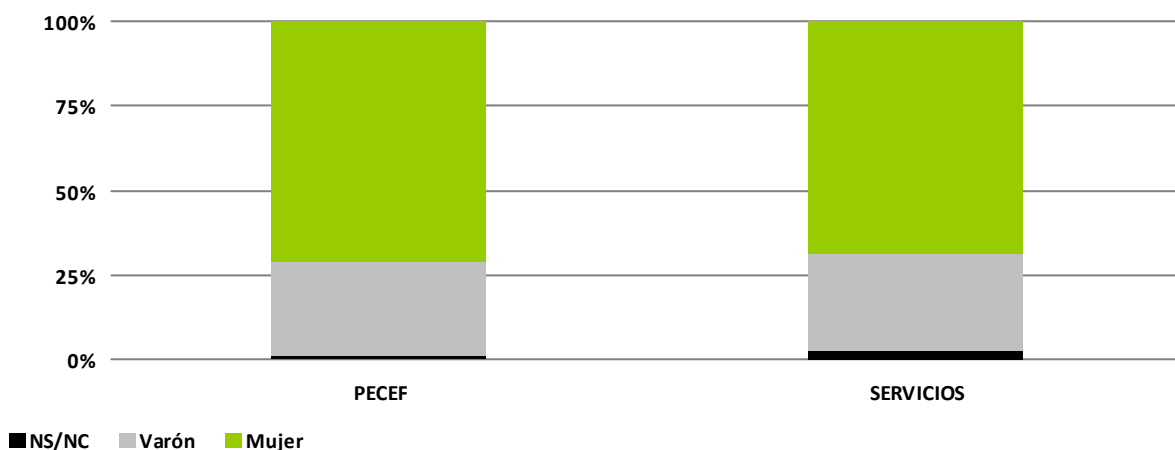


Sin embargo, cuando se analizan las respuestas recibidas en función del sexo de la persona que la contesta y del tipo de prestación que recibe, se observa como el 70,29% corresponden a mujeres, frente a un 28,23% de varones, no existiendo diferencias significativas entre las encuestas dirigidas a personas beneficiarias de la PECEF o de servicios.



ENCUESTAS RECIBIDAS SEGÚN TIPO DE PRESTACIÓN Y SEXO						
	PECEF		SERVICIOS		TOTAL	
	n	%	n	%	n	%
VARÓN	560	27,94	202	29,06	762	28,23
MUJER	1.421	70,91	476	68,49	1.897	70,29
NS/NC	23	1,15	17	2,45	40	1,48
TOTAL	2.004	100,00	695	100,00	2.699	100,00

ENCUESTAS RECIBIDAS SEGÚN TIPO DE PRESTACIÓN Y SEXO



3.2 Grado de satisfacción

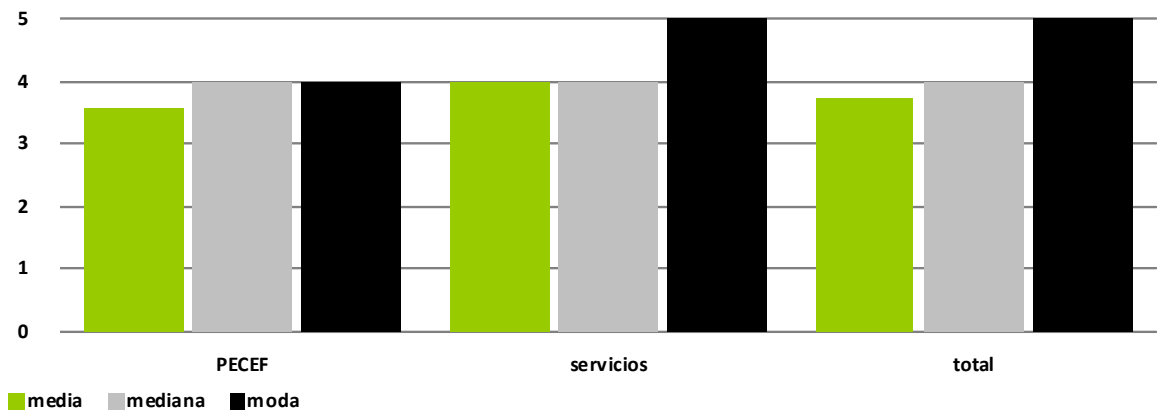
Analizadas las 2.699 encuestas recibidas, el grado de satisfacción global se puede considerar alto ya que alcanza una puntuación media de 3,73 puntos, con una desviación típica de 1,18, situándose la mediana en 4 y la moda en 5.

Si se desagregan los datos en función del tipo de prestación (PECEF o servicios), se observa como el grado de satisfacción es ligeramente mayor en las personas que reciben alguno de los servicios (3,99) frente a las que perciben la PECEF (3,59), manteniéndose la mediana en 4 en ambos casos, mientras que la moda en los servicios sube hasta 5.



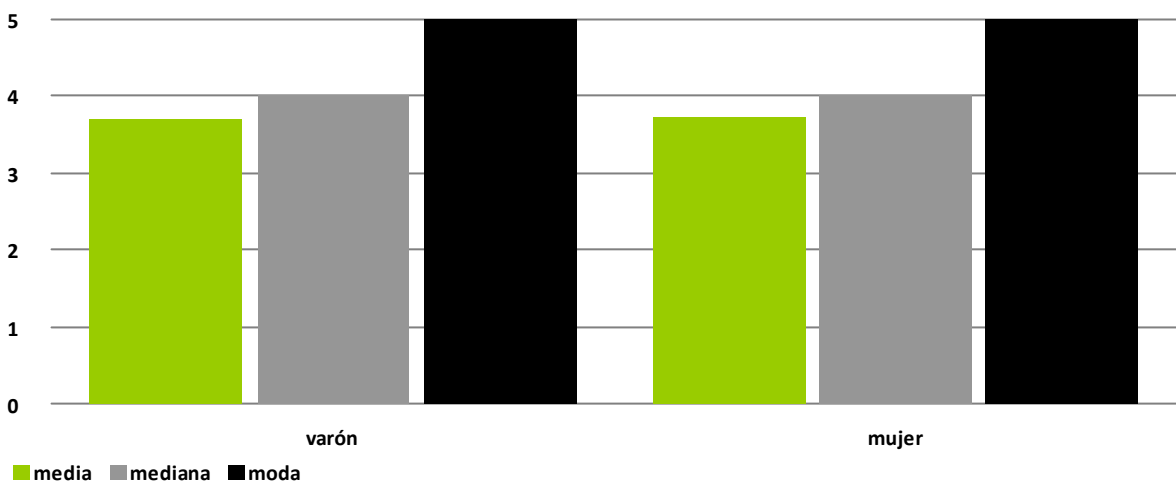
GRADO DE SATISFACCIÓN SEGÚN TIPO DE PRESTACIÓN				
	MEDIA	DESV. TÍP.	MEDIANA	MODA
PECEF	3,59	1,21	4,00	4,00
SERVICIOS	3,99	1,07	4,00	5,00
TOTAL	3,73	1,18	4,00	5,00

GRADO DE SATISFACCIÓN SEGÚN TIPO DE PRESTACIÓN



Sin embargo, no se observan diferencias entre varones y mujeres, ya que estas últimas valoran el SAAD con una puntuación media de 3,73 frente a un 3,71 de los varones, siendo en ambos casos la mediana 4 y la moda 5.

GRADO DE SATISFACCIÓN SEGÚN SEXO

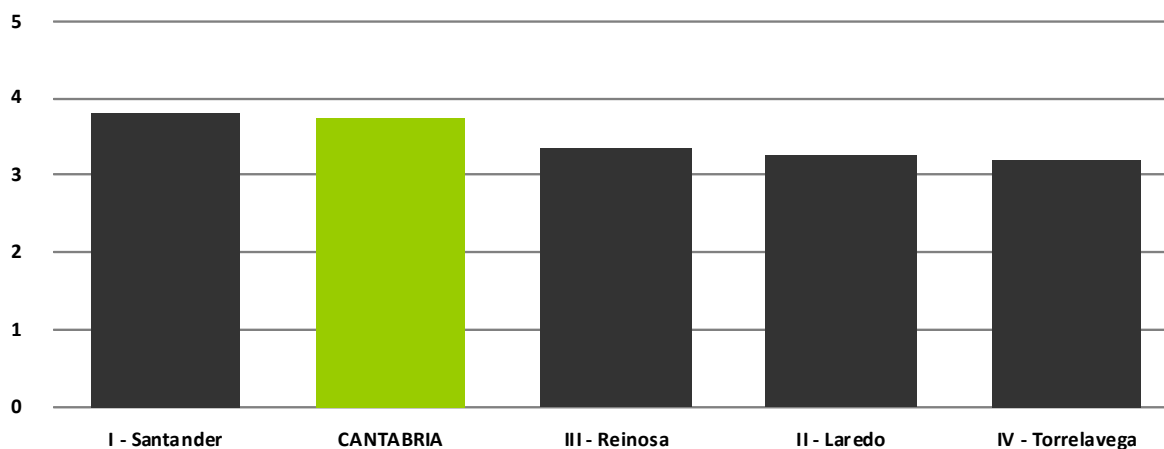




Asimismo tampoco existen diferencias según el Área de Servicios Sociales, siendo el Área I – Santander el que valora con una puntuación ligeramente por encima de la media de Cantabria, mientras que las otras tres áreas se sitúan por debajo.

GRADO DE SATISFACCIÓN SEGÚN ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES			
	MEDIA	MEDIANA	MODA
I - SANTANDER	3,80	4,00	4,00
II - LAREDO	3,24	4,00	5,00
III - REINOSA	3,34	4,00	5,00
IV - TORRELAVEGA	3,20	4,00	4,00
CANTABRIA	3,73	4,00	5,00

GRADO DE SATISFACCIÓN SEGÚN ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES



Analizando cada uno de los ítems que conforma la encuesta, destaca como por debajo de 3 tan sólo se sitúa uno de ellos que valora hasta que punto la PECEF puede ser utilizada para contratar a una “persona de apoyo” que colabore en los cuidados que presta la familia a la persona dependiente. Este ítem es valorado con una puntuación media de 2,39, siendo la mediana 2 y la moda 1.

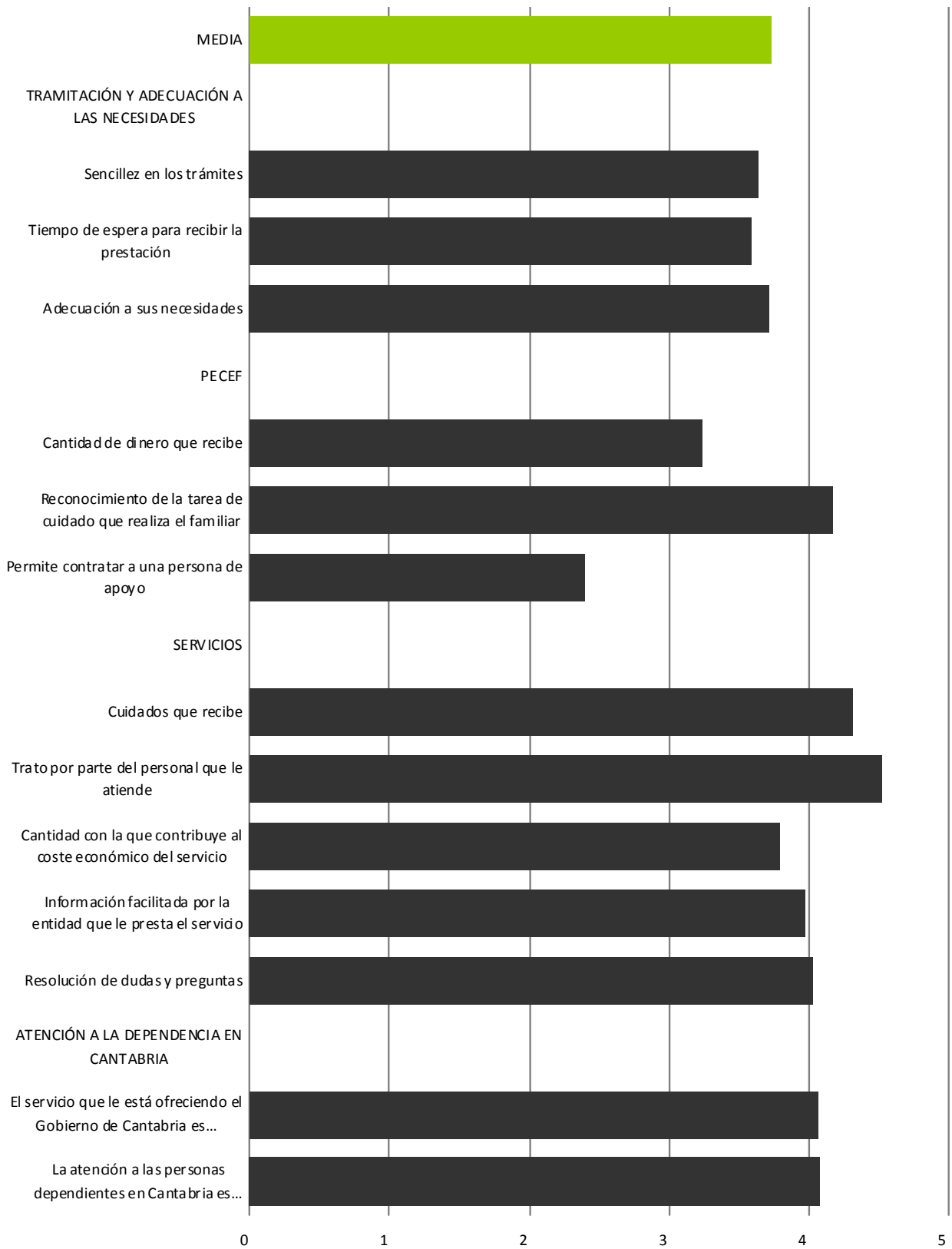
En el otro extremo se encuentran dos ítems que valoran la percepción del trato y de los cuidados recibidos en alguno o algunos de los servicios, con medianas y modas que en ambos casos se sitúan en 5 y con medias de 4,52 y 4,31 respectivamente. Seguidos del ítem que valora como hasta que punto la PECEF reconoce la tarea que realizan los cuidadores que con una media de 4,17 también obtiene una mediana y una moda de 5.



GRADO DE SATISFACCIÓN				
	MEDIA	DESV. TIP.	MEDIANA	MODA
TOTAL	3,73	1,18	4,00	5,00
TRAMITACIÓN Y ADECUACIÓN A LAS NECESIDADES				
Sencillez en los trámites	3,64	1,10	4,00	3,00
Tiempo de espera	3,59	1,13	4,00	4,00
Adecuación a sus necesidades	3,71	1,08	4,00	4,00
PECEF				
Cantidad de dinero que recibe	3,23	1,11	3,00	3,00
Reconoce la tarea de cuidado que realiza el familiar	4,17	1,08	5,00	5,00
Permite contratar a una persona de apoyo	2,39	1,31	2,00	1,00
SERVICIOS				
Cuidados que recibe	4,31	0,86	5,00	5,00
Trato por parte del personal que le atiende	4,52	0,79	5,00	5,00
Cantidad con la que contribuye al coste económico del servicio	3,79	1,14	4,00	5,00
Información facilitada por la entidad que le presta el servicio	3,98	1,11	4,00	5,00
Resolución de dudas y preguntas	4,03	1,06	4,00	5,00
ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA EN CANTABRIA				
El servicio que le está ofreciendo el Gobierno de Cantabria es...	4,06	0,92	4,00	5,00
La atención a las personas dependientes en Cantabria es...	4,08	0,94	4,00	5,00



GRADO DE SATISFACCIÓN





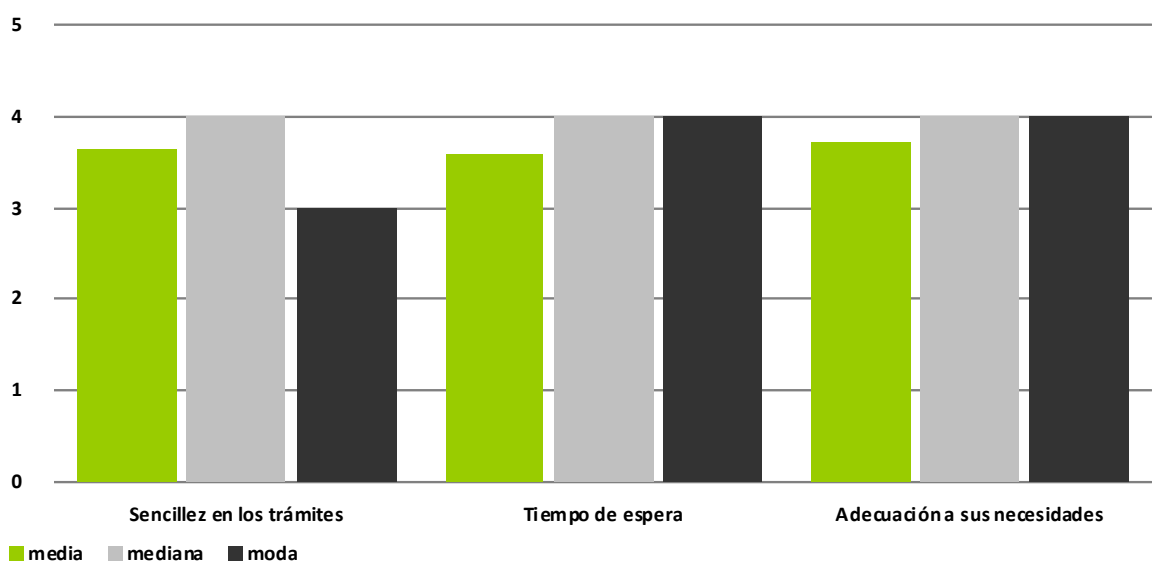
3.3 Valoración sobre «TRAMITACIÓN Y ADECUACIÓN DE LAS PRESTACIONES»

Este apartado recoge información sobre los tres primeros ítems de las dos encuestas relacionados con la tramitación de la prestación, sencillez en los trámites y tiempo que transcurre entre la solicitud y el momento en que se empieza a percibir la PECEF o el servicio, o como esta se adecua a las necesidades de la persona dependiente.

Los tres reciben valoraciones positivas con puntuaciones medias superiores a 3, con desviaciones típicas en torno al 1,10, y sobre todo teniendo en cuenta que la mediana en todos ellos es 4 y la moda oscila entre 3 en “sencillez de los trámites” y 4 en los otros dos ítems.

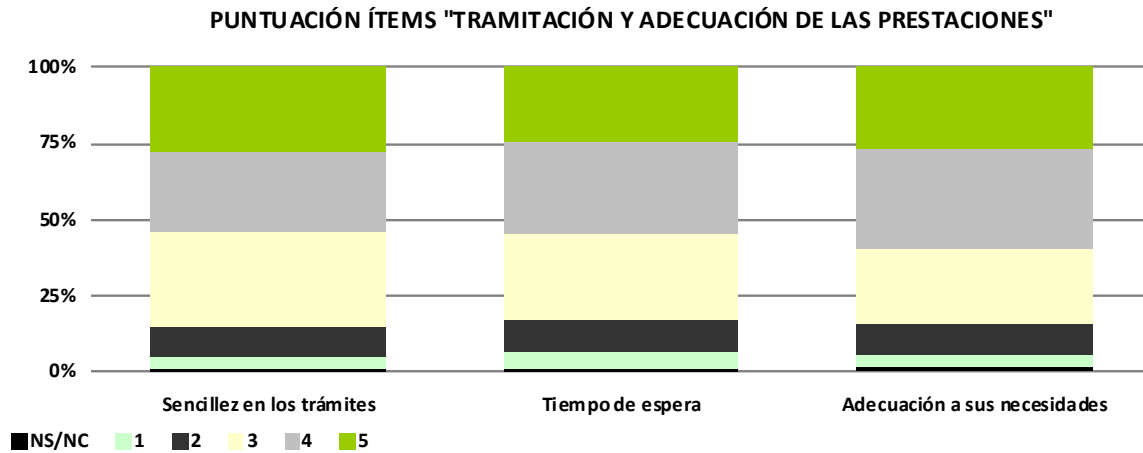
GRADO DE SATISFACCIÓN «TRAMITACIÓN Y ADECUACIÓN DE LAS PRESTACIONES»				
	MEDIA	DESV. TÍP.	MEDIANA	MODA
Sencillez en los trámites	3,64	1,10	4,00	3,00
Tiempo de espera para recibir la prestación	3,59	1,13	4,00	4,00
Adecuación a sus necesidades	3,71	1,08	4,00	4,00

GRADO DE SATISFACCIÓN "TRAMITACIÓN Y ADECUACIÓN DE LAS PRESTACIONES"



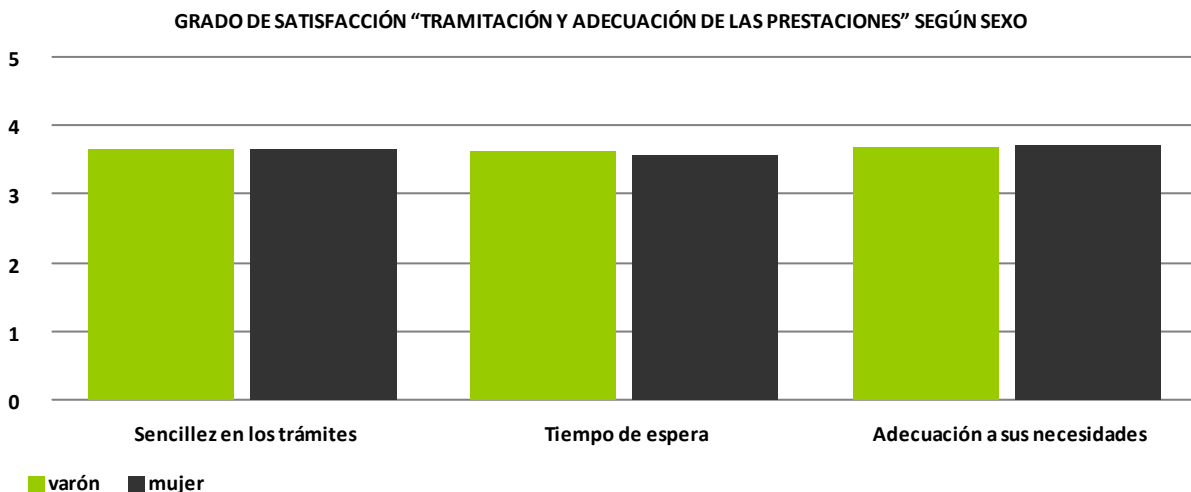


Como se observa en la gráfica siguiente más de la mitad de las encuestas valoran cada uno de estos ítems con puntuaciones de 4 y 5, no existiendo diferencias significativas en función del sexo de la persona que responde a la encuesta.



No se observan diferencias significativas en función del sexo ya que tanto los varones como las mujeres valoran de igual manera cada uno de los ítems.

GRADO DE SATISFACCIÓN «TRAMITACIÓN Y ADECUACIÓN DE LAS PRESTACIONES» SEGÚN SEXO						
	VARÓN			MUJER		
	media	mediana	moda	media	mediana	moda
Sencillez en los trámites	3,65	4,00	3,00	3,65	4,00	3,00
Tiempo de espera para recibir la prestación	3,63	4,00	4,00	3,58	4,00	4,00
Adecuación a sus necesidades	3,69	4,00	4,00	3,72	4,00	4,00

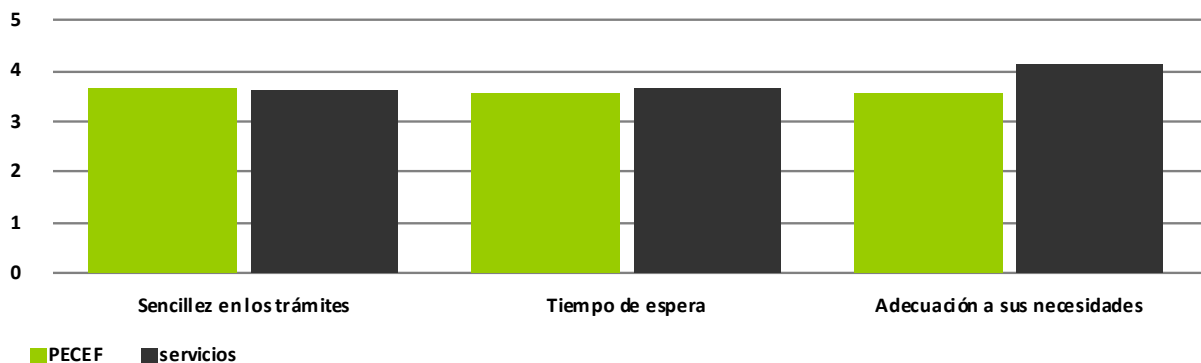




Sin embargo cuando se analizan los ítems en función del tipo de prestación que se está recibiendo se mantienen puntuaciones similares en los dos primeros ítems variando la situación cuando se pregunta por la adecuación a las necesidades de la persona dependiente logrando los servicios una valoración de 4,11 puntos frente a los 3,57 de la PECEF.

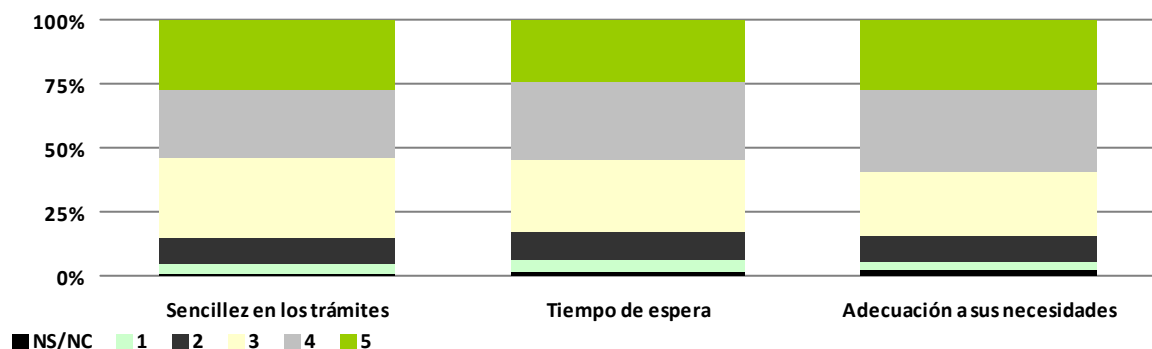
GRADO DE SATISFACCIÓN «TRAMITACIÓN Y ADECUACIÓN DE LAS PRESTACIONES» SEGÚN TIPO DE PRESTACIÓN						
	PECEF			SERVICIOS		
	media	mediana	moda	media	mediana	moda
Sencillez en los trámites	3,66	4,00	3,00	3,60	4,00	3,00
Tiempo de espera para recibir la prestación	3,57	4,00	4,00	3,65	4,00	4,00
Adecuación a sus necesidades	3,57	4,00	4,00	4,11	4,00	5,00

GRADO DE SATISFACCIÓN "TRAMITACIÓN Y ADECUACIÓN DE LAS PRESTACIONES" SEGÚN TIPO DE PRESTACIÓN



Como se puede observar en las gráficas siguientes, todos los ítems alcanzan puntuaciones de 4 y 5 en más de la mitad de las encuestas recibidas, alcanzando un 75,97% en las personas que reciben servicios y un 53,24% en los perceptores de la PECEF.

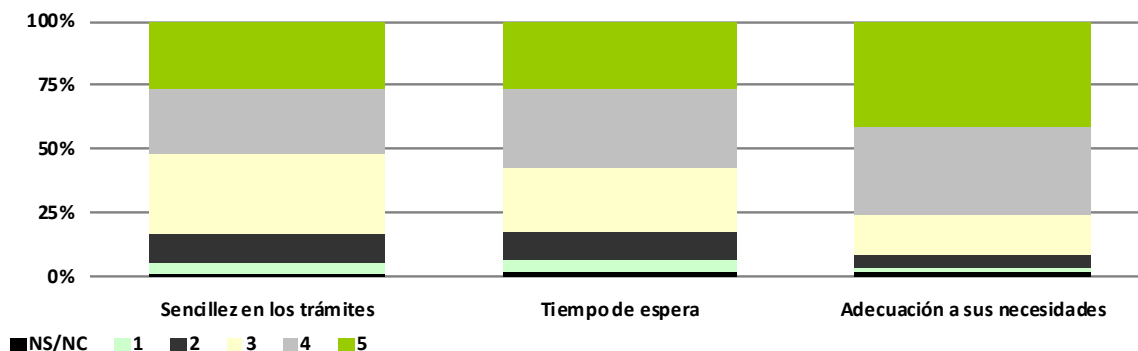
PUNTUACIÓN ÍTEMS "TRAMITACIÓN Y ADECUACIÓN DE LAS PRESTACIONES" ENCUESTA PECEF





PUNTUACIÓN ÍTEMS "TRAMITACIÓN Y ADECUACIÓN DE LAS PRESTACIONES"

ENCUESTA SERVICIOS



Situación que se repite cuando se cruzan las variables tipo de prestación y sexo, manteniéndose una mejor valoración de los servicios tanto en los varones como en las mujeres.

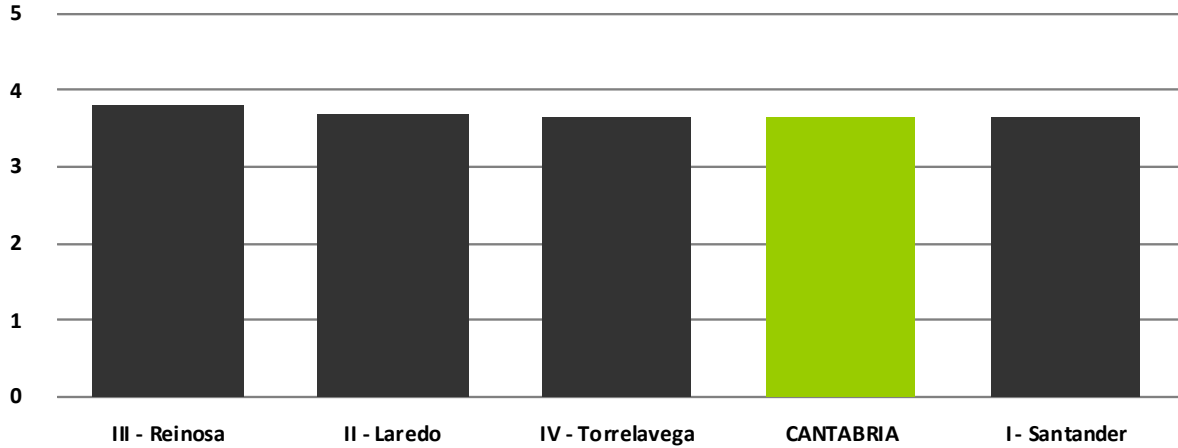
GRADO DE SATISFACCIÓN «TRAMITACIÓN Y ADECUACIÓN DE LAS PRESTACIONES» SEGÚN TIPO DE PRESTACIÓN Y SEXO						
	PECEF		SERVICIOS			
	varón	mujer	varón	mujer	varón	mujer
Sencillez en los trámites	3,68	3,66	3,66	3,58	3,60	3,60
Tiempo de espera para recibir la prestación	3,60	3,57	3,57	3,70	3,62	3,65
Adecuación a sus necesidades	3,54	3,59	3,57	4,10	4,11	4,11

Asimismo tampoco existen diferencias en función de las Áreas de Servicios Sociales, independientemente de que se analice el bloque en su conjunto o cada uno de los ítems por separado.

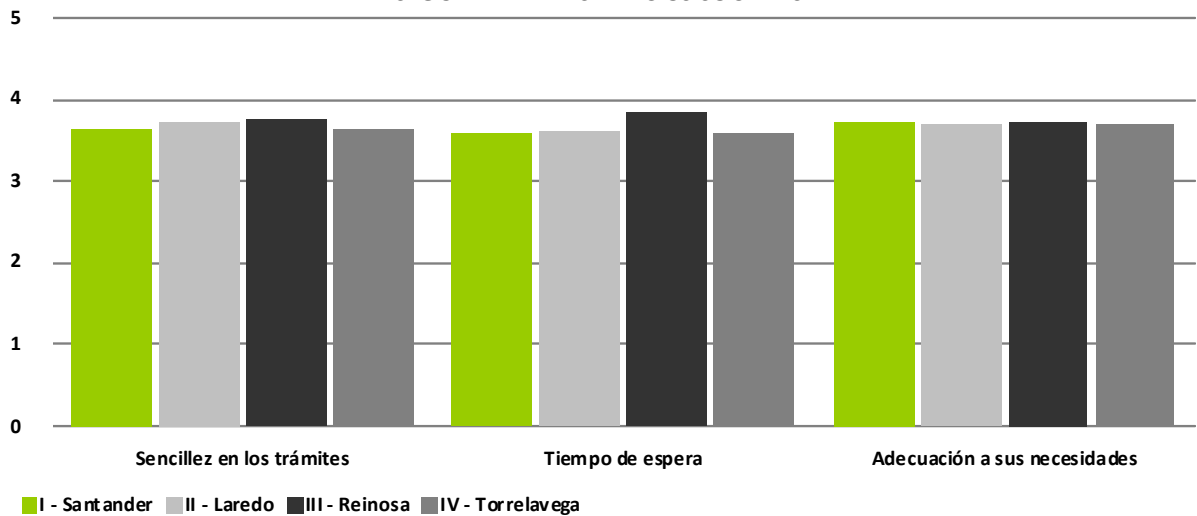
GRADO DE SATISFACCIÓN «TRAMITACIÓN Y ADECUACIÓN DE LAS PRESTACIONES»				
	MEDIA	DESV. TÍP.	MEDIANA	MODA
I - SANTANDER	3,64	1,10	4,00	4,00
II - LAREDO	3,67	1,13	4,00	4,00
III - REINOSA	3,78	1,10	4,00	4,00
IV - TORRELAVEGA	3,65	1,05	4,00	4,00
TOTAL	3,65	1,10	4,00	4,00



GRADO DE SATISFACCIÓN “TRAMITACIÓN Y ADECUACIÓN DE LAS PRESTACIONES”
SEGÚN ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES



PUNTUACIÓN MEDIA ÍTEMS “TRAMITACIÓN Y ADECUACIÓN DE LAS PRESTACIONES”
SEGÚN ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES



3.4 Valoración de la «PECEF»

En este apartado se analizan las 2.004 encuestas recogidas de personas que manifiestan estar recibiendo la PECEF y en las que valoran aspectos directamente relacionados con esta prestación (cantidad de dinero recibido, “reconocimiento” de los cuidados prestados por la familia y posibilidad de contratación de personas de apoyo).

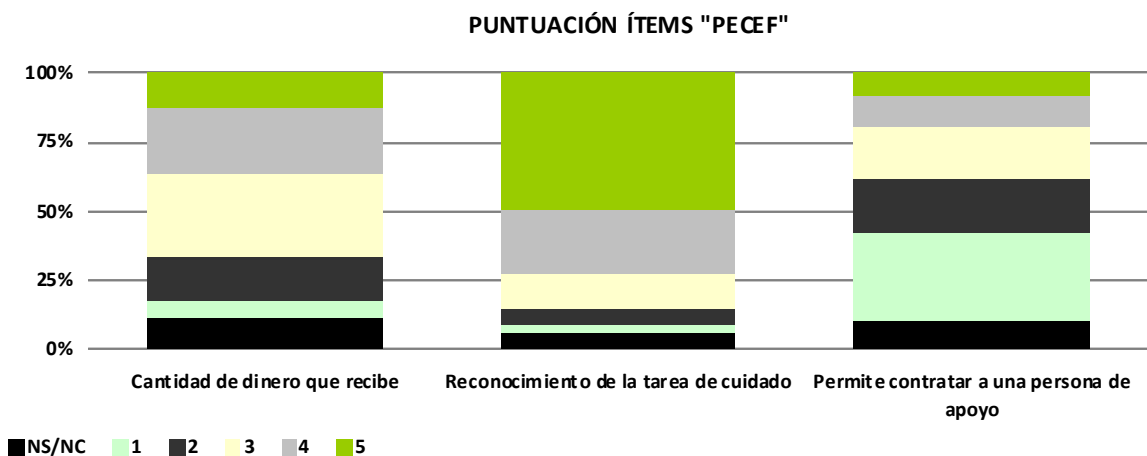
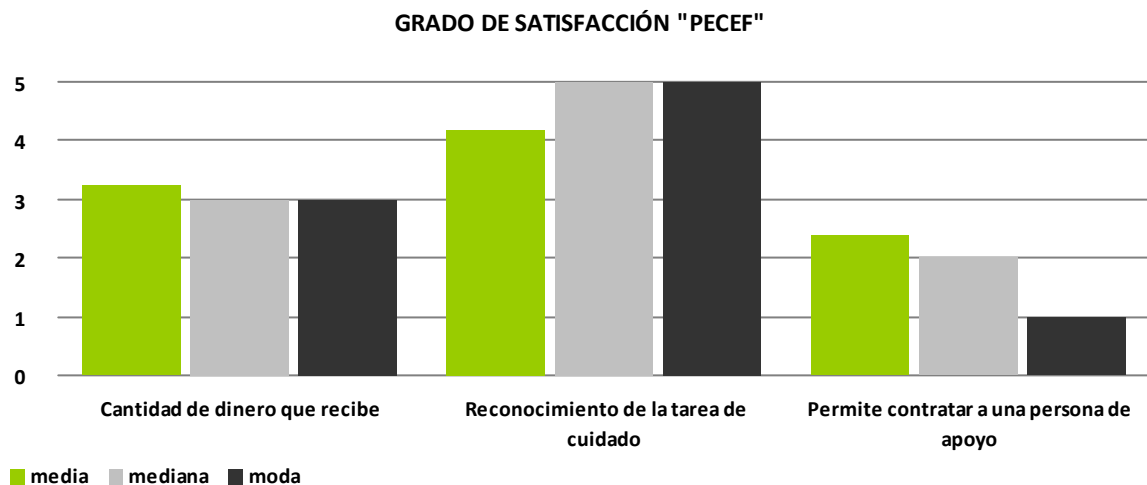
Si bien el grado de satisfacción global en este apartado alcanza una puntuación media de 3,59, con una desviación típica de 1,21 y con una mediana y una moda de 4, cuando se



analiza cada uno de los ítems se observa como existen grandes diferencias entre cada uno de ellos.

Así que mientras que el ítem mejor valorado es el que hace referencia a como la prestación económica “reconoce” el papel de la familia en los cuidados a la persona dependiente, siendo en este caso la media de 4,17 puntos con una mediana y una moda de 5. Sin embargo el ítem “permite contratar a una persona de apoyo” recibe una valoración de 2,39, con una mediana de 2 y una moda de 1.

GRADO DE SATISFACCIÓN «PECEF»				
	MEDIA	DESV. TÍP.	MEDIANA	MODA
Cantidad de dinero que recibe	3,23	1,11	3,00	3,00
Reconocimiento de la tarea de cuidado	4,17	1,08	5,00	5,00
Permite contratar a una persona de apoyo	2,39	1,31	2,00	1,00

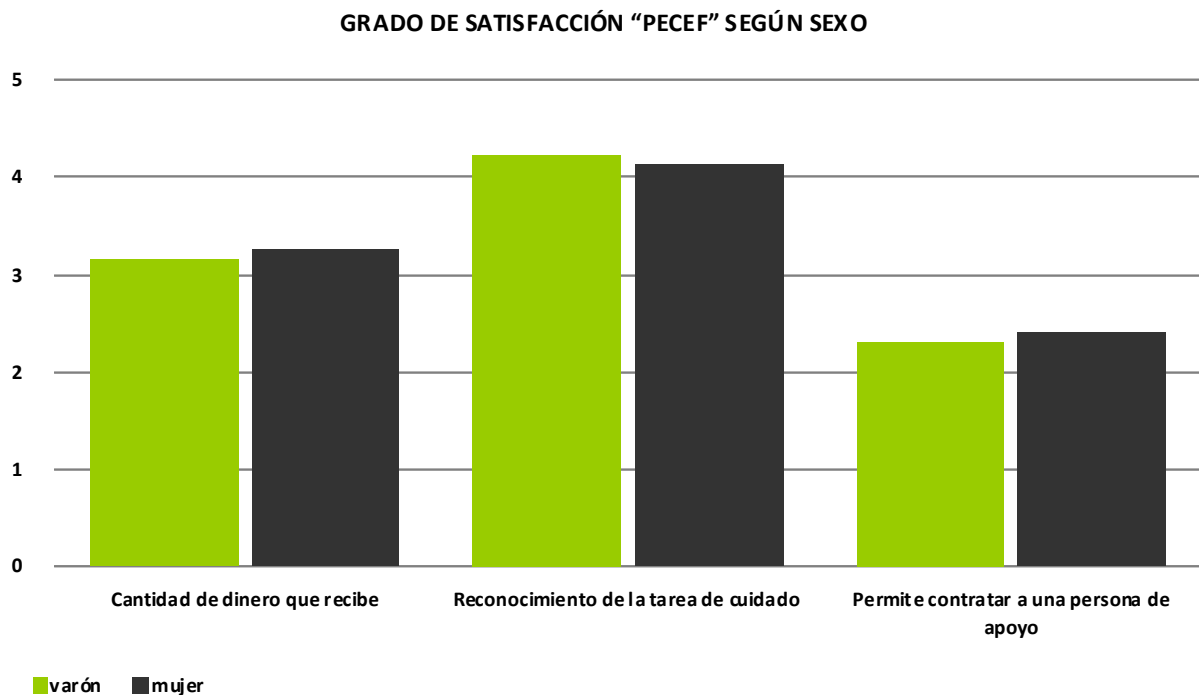




Cuando además de las medias se tienen en cuenta las puntuaciones de cada uno de los ítems se observa como mientras que el que se refiere al “reconocimiento de la tarea de cuidado” recibe una valoración de entre 4 y 5 en el 72,36% de los casos, mientras que el correspondiente a “permite contratar una persona de apoyo” ocurre justo lo contrario siendo las puntuaciones de entre 1 y 2 en el 51,00%.

GRADO DE SATISFACCIÓN «PECEF» SEGÚN SEXO						
	VARÓN			MUJER		
	media	mediana	moda	media	mediana	moda
Cantidad de dinero que recibe	3,17	3,00	3,00	3,26	3,00	3,00
Reconocimiento de la tarea de cuidado	4,23	5,00	5,00	4,14	5,00	5,00
Permite contratar a una persona de apoyo	2,31	2,00	1,00	2,42	2,00	1,00

En el análisis de estos ítems según el sexo de la persona que cumplimenta la encuesta se mantiene la misma distribución en las valoraciones sin que existan diferencias significativas.

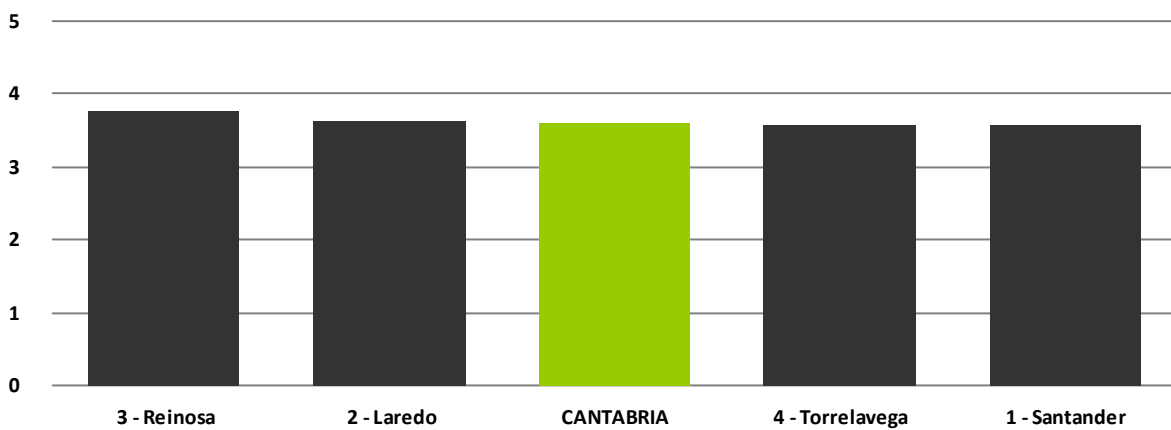


Para finalizar, y como se puede observar en la tabla y en las gráficas siguientes, no existen diferencias significativas según el Área de Servicios Sociales manteniéndose puntuaciones similares en todas ellas.

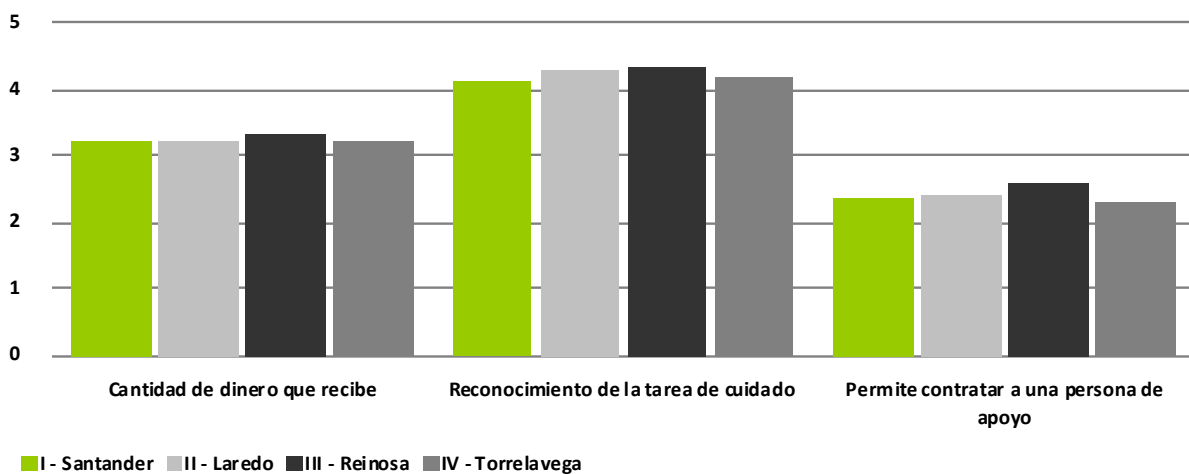


GRADO DE SATISFACCIÓN «PECEF»				
	MEDIA	DESV. TÍP.	MEDIANA	MODA
I - SANTANDER	3,57	1,19	4,00	4,00
II - LAREDO	3,63	1,25	4,00	5,00
III - REINOSA	3,77	1,22	4,00	5,00
IV - TORRELAVEGA	3,58	1,21	4,00	4,00
TOTAL	3,59	1,21	4,00	4,00

GRADO DE SATISFACCIÓN “PECEF” SEGÚN ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES



PUNTUACIÓN MEDIA ÍTEMS “PECEF” SEGÚN ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES





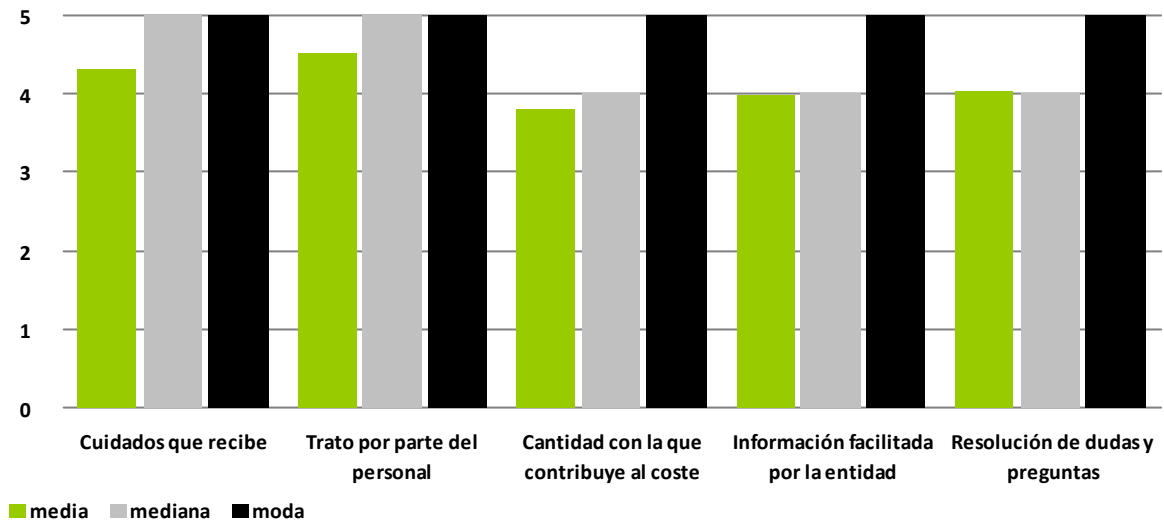
3.5 Valoración de los «SERVICIOS»

Al igual que en el apartado anterior, en este se analizan las 695 encuestas recogidas en las que se está recibiendo alguno de los servicios previstos en la cartera del SAAD (teleasistencia, ayuda a domicilio, centro de día o residencia), valorando aspectos como los cuidados y el trato que recibe la persona dependiente, la contribución económica, la información facilitada por la entidad que presta el servicio o como esta resuelve las dudas y preguntas por parte del dependiente o de la familia.

El grado de satisfacción global de este apartado recibe una buena valoración, alcanzando una puntuación media de 3,99, con una desviación típica de 1,07, una mediana de 4 y una moda de 5.

GRADO DE SATISFACCIÓN «SERVICIOS»				
	MEDIA	DESV. TÍP.	MEDIANA	MODA
Cuidados que recibe	4,31	0,86	5,00	5,00
Trato por parte del personal	4,52	0,79	5,00	5,00
Cantidad con la que contribuye al coste	3,79	1,14	4,00	5,00
Información facilitada por la entidad	3,98	1,11	4,00	5,00
Resolución de dudas y preguntas	4,03	1,06	4,00	5,00

GRADO DE SATISFACCIÓN "SERVICIOS"

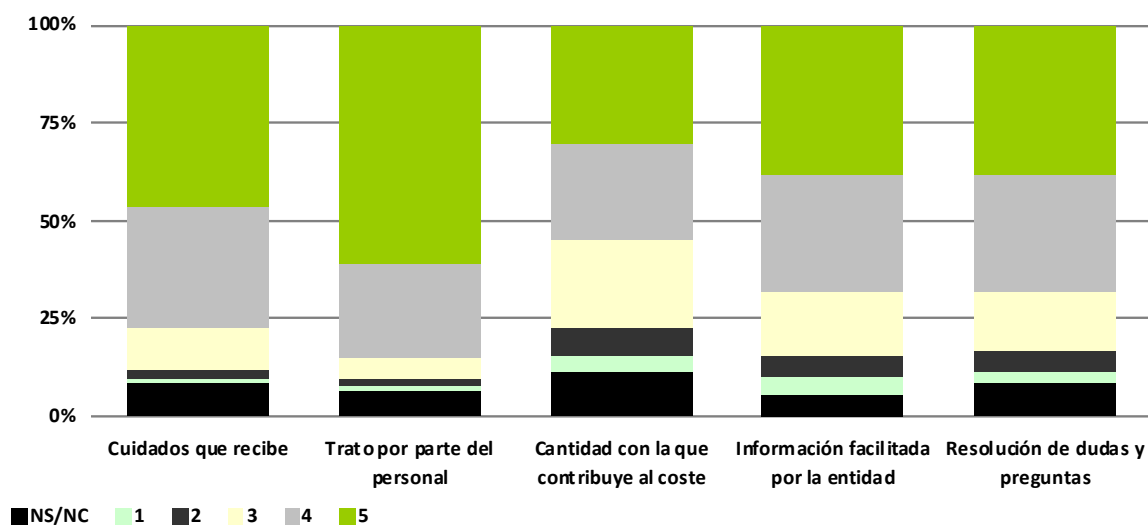




Las puntuaciones medias de los ítems oscilan entre los 3,79 puntos de la “cantidad con la contribuye al coste económico del servicio” y los 4,52 del ítem sobre el “trato por parte del personal que le atiende”, con medianas entre 4 y 5 y modas en todos los casos de 5.

Si además de las medias se observan las puntuaciones en cada uno de los ítems, se puede ver como todos ellos reciben valoraciones de 4 y 5 en más de la mitad de las encuestas recibidas. Alcanzando valores del 85,18% y del 77,55% en los dos ítems relacionados con los cuidados y el trato que recibe la persona dependiente, mientras que en el ítem “cantidad con la contribuye al coste económico del servicio” estas puntuaciones tan sólo se producen en el 55,25% de los casos.

PUNTUACIÓN ÍTEM "SERVICIOS"

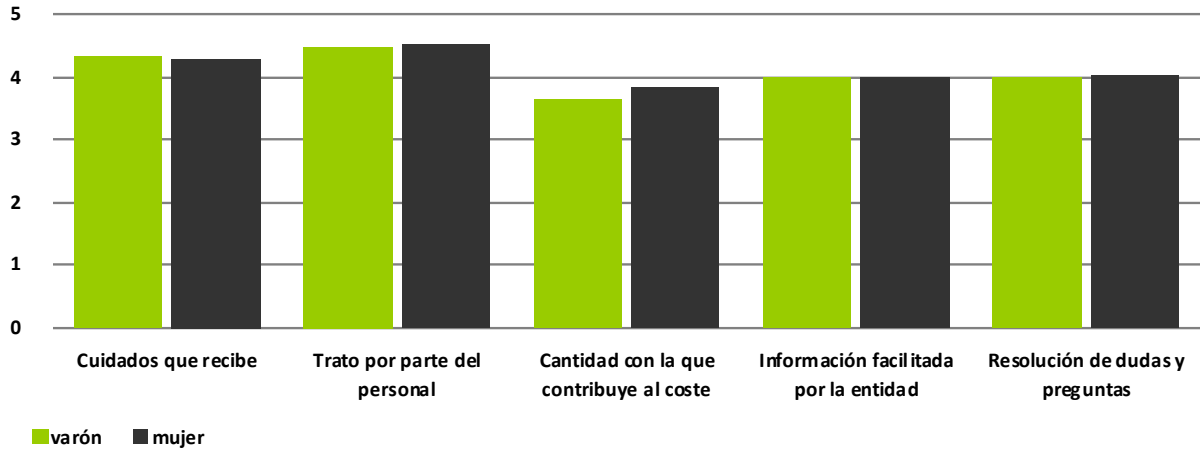


En el análisis de estos ítems según el sexo de la persona que cumplimenta la encuesta se observa como apenas existen diferencias, con puntuaciones ligeramente superiores en el caso de las mujeres.

GRADO DE SATISFACCIÓN «SERVICIOS» SEGÚN SEXO						
	VARÓN			MUJER		
	media	mediana	moda	media	mediana	moda
Cuidados que recibe	4,32	4,00	5,00	4,30	5,00	5,00
Trato por parte del personal	4,50	5,00	5,00	4,52	5,00	5,00
Cantidad con la que contribuye al coste	3,64	4,00	3,00	3,84	4,00	5,00
Información facilitada por la entidad	3,99	4,00	4,00	3,98	4,00	5,00
Resolución de dudas y preguntas	3,99	4,00	5,00	4,05	4,00	5,00



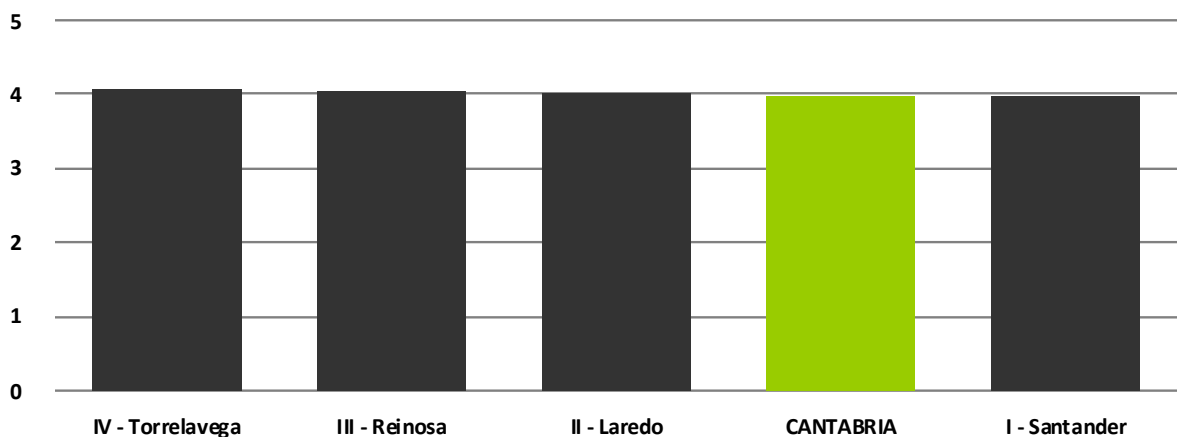
GRADO DE SATISFACCIÓN “SERVICIOS” SEGÚN SEXO



Como se observa en la tabla y en las gráficas siguientes, **en este apartado tampoco** existen diferencias significativas según el Área de Servicios Sociales, con valoraciones en todos los casos en torno a 4 puntos; con una puntuación mínima de 3,72 en la “cantidad con la que contribuye al coste económico del servicio” en el Área I – Santander y una máxima de 4,58 en el “Trato por parte del personal que le atiende” en el Área IV – Torrelavega.

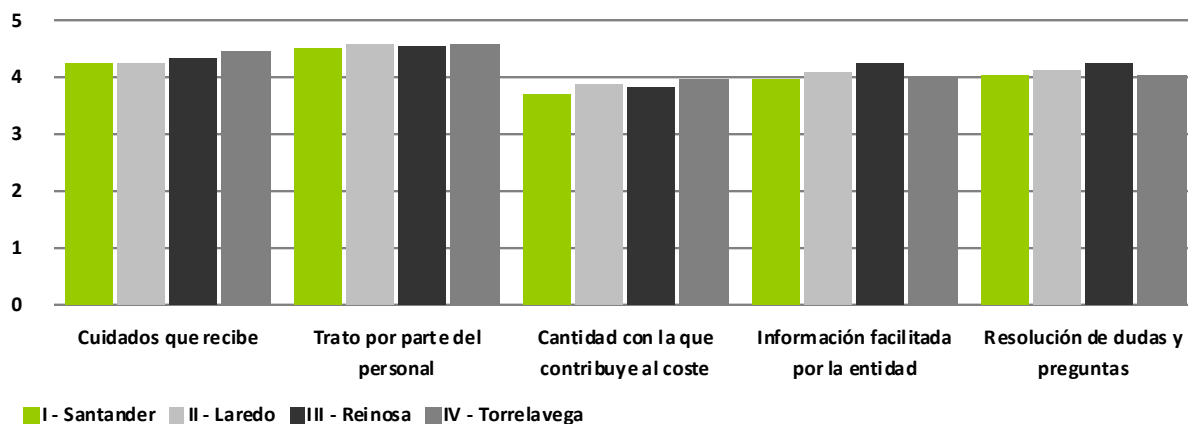
GRADO DE SATISFACCIÓN «SERVICIOS» SEGÚN ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES				
	MEDIA	DESV. TÍP.	MEDIANA	MODA
I - SANTANDER	3,97	1,08	4,00	5,00
II - LAREDO	4,01	1,06	4,00	5,00
III - REINOSA	4,03	1,10	4,00	5,00
IV - TORRELAVEGA	4,07	1,05	4,00	5,00
TOTAL	3,99	1,07	4,00	5,00

GRADO DE SATISFACCIÓN “SERVICIOS” SEGÚN ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES





PUNTUACIÓN MEDIA ÍTEMS “SERVICIOS” SEGÚN ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES



3.6 Propuestas, comentarios y sugerencias.

La encuesta recoge un apartado abierto a que las personas que contestan la encuesta realicen las propuestas, comentarios y sugerencias que consideren convenientes. La pregunta concreta planteada es **«¿Qué tres aspectos deberíamos tener en cuenta para mejorar la atención que estamos prestando desde el Gobierno de Cantabria a las personas dependientes?»**.

En primer lugar, conviene destacar como de las 2.699 encuestas recibidas un 67,95% (1.834) han realizado algún tipo de propuesta, alcanzando un total de 2.634. Y que de estas se han descartado todas aquellas que hacen referencia a cuestiones y valoraciones personales, quedando finalmente para el análisis un total de 1.950.

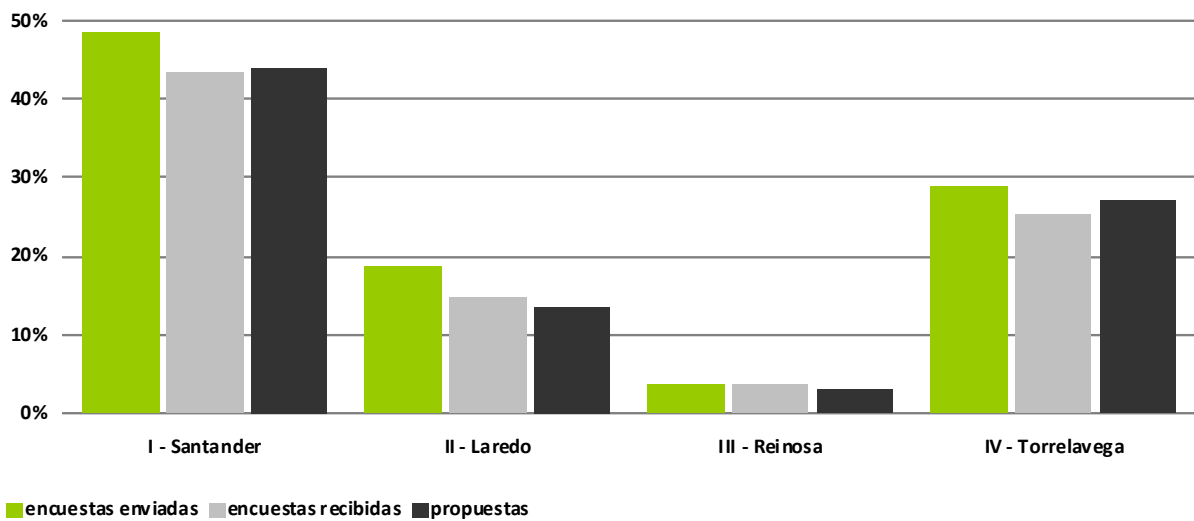
PROPUESTAS Y SUGERENCIAS SEGÚN ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES		
	n	%
I – SANTANDER	856	43,90
II – LAREDO	264	13,54
III – REINOSA	57	2,92
IV – TORRELAVEGA	531	27,23
NS/NC	242	12,41
TOTAL	1.950	100,00



Al analizar las propuestas realizadas según el Área de Servicios Sociales, se observa como se distribuyen de una forma muy similar a los porcentajes correspondientes a las encuestas enviadas y recibidas. Siendo mayoritarias las propuestas realizadas desde el Área I – Santander (43,90%), seguidas de las correspondientes a las áreas IV – Torrelavega (27,23%), II – Laredo (13,54%) y III – Reinosa (2,92%).

Manteniéndose que, mayoritariamente, las propuestas son realizadas por mujeres (71,49%), o que igualmente se corresponden a beneficiarios de la PECEF (74,41%).

ENCUESTAS Y PROPUESTAS SEGÚN ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES



Las propuestas recibidas han sido agrupadas en 6 categorías, en función de los siguientes criterios:

- Información y tramitación: información y asesoramiento previo a la solicitud, información sobre los servicios y prestaciones del SAAD, documentación requerida, proceso de tramitación, los tiempos de espera, apoyo de los profesionales,...
- Cuidados en el entorno familiar: cuantías de la PECEF, contratación de personas de apoyo, incompatibilidad con otras prestaciones, apoyo a cuidadores, reconocimiento de la tarea, accesibilidad, eliminación de barreras arquitectónicas, prestaciones económicas,...
- Atención domiciliaria: funcionamiento (TAD y SAD), intensidad horaria, elementos y personal de apoyo, atención de los profesionales, actividades de ocio, servicios de apoyo (sanitario, psicológico, social),...
- Atención en centros: funcionamiento (Centros de Día y Residencias) ubicación, accesibilidad, funcionamiento, horarios, coste,...
- Calidad y mejora de los servicios: seguimiento y supervisión, control de los servicios y prestaciones, número, cualificación, formación y especialización de los profesionales,...
- Nuevos servicios y prestaciones: actividades de ocio, servicios de respiro, nuevas tipologías de centros, trabajo con las familias,...



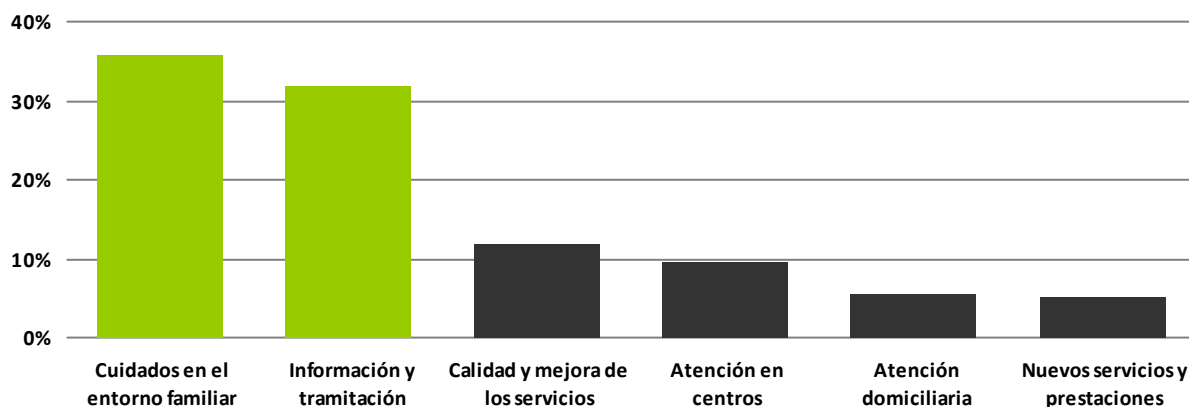
Como se observa en la tabla y en la gráfica siguientes, el 67,60% de las propuestas se pueden encuadrar dentro de las categorías “Cuidados en el entorno familiar” (35,80%) y “Información y tramitación” (31,80%), seguidas muy de lejos por el resto.

Entre las propuestas recogidas en estas dos categorías se encuentran fundamentalmente:

- Cuidados en el entorno familiar: incrementar las cuantías de la PECEF, incrementar y mejorar las ayudas destinadas a facilitar la permanencia de la persona dependiente en su domicilio (accesibilidad, adaptación de la vivienda, ayudas técnicas,...), mayor reconocimiento de la tarea que realiza el cuidador, apoyar a los cuidadores con más formación e información o introducir nuevos “apoyos” para los cuidadores (atención psicológica, servicios de respiro,...)
- Información y tramitación: mejorar la información previa a iniciar el proceso de reconocimiento de la situación de dependencia, apoyar a las personas dependientes y a sus familiares para facilitar los trámites, agilizar y simplificar el proceso de tramitación, evitar duplicidades en la documentación solicitada, mejorar la información sobre los servicios y prestaciones del SAAD o simplificar las revisiones de grado y nivel.

PROPUESTAS Y SUGERENCIAS SEGÚN CATEGORÍA		
	n	%
INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN	620	31,80
CUIDADOS EN EL ENTORNO FAMILIAR	698	35,80
ATENCIÓN DOMICILIARIA	111	5,69
ATENCIÓN EN CENTROS	186	9,54
CALIDAD Y MEJORA DE LOS SERVICIOS	234	12,00
NUEVOS SERVICIOS Y PRESTACIONES	101	5,18
TOTAL	1.950	100,00

PROPUESTAS SEGÚN CATEGORÍA

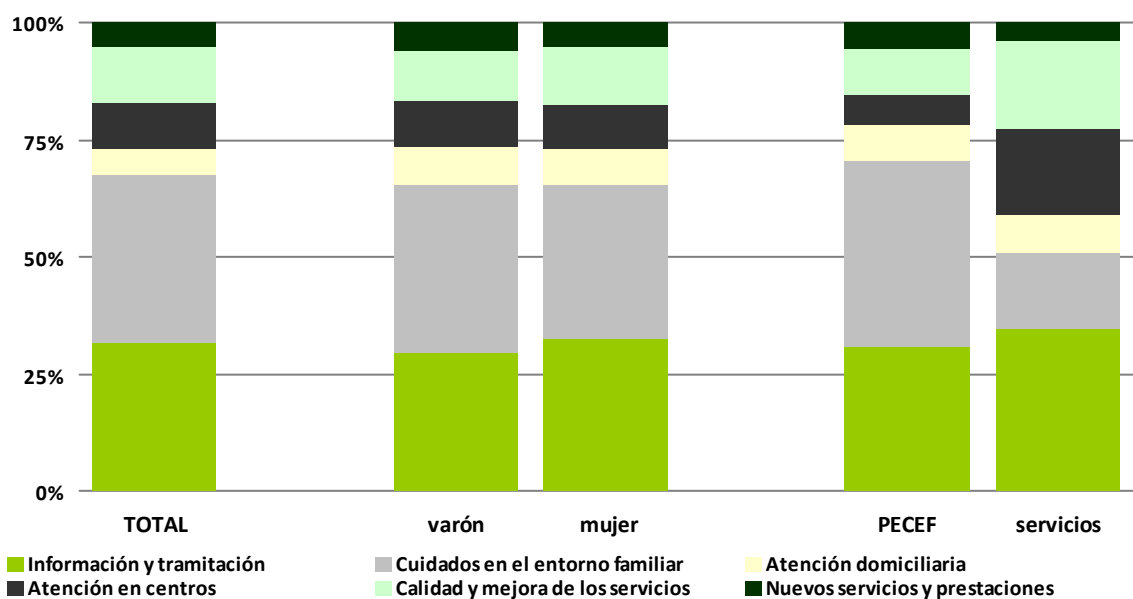




No existen diferencias significativas en función del sexo de la persona que completa la encuesta, ni en los perceptores de la PECEF. Existiendo tan sólo diferencias en las encuestas de servicios que, lógicamente, realizan más propuestas en las categorías “Atención en centros” y “Calidad y mejora de los servicios”

PROPUESTAS Y SUGERENCIAS SEGÚN CATEGORÍA, SEXO O TIPO DE PRESTACIÓN								
	SEXO				TIPO DE PRESTACIÓN			
	VARÓN		MUJER		PECEF		SERVICIOS	
	n	%	n	%	n	%	n	%
INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN	156	29,49	450	32,28	448	30,87	172	34,47
CUIDADOS EN EL ENTORNO FAMILIAR	189	35,73	464	33,29	578	39,83	81	16,24
ATENCIÓN DOMICILIARIA	43	8,13	106	7,61	108	7,44	42	8,42
ATENCIÓN EN CENTROS	52	9,83	131	9,40	96	6,61	90	18,03
CALIDAD Y MEJORA DE LOS SERVICIOS	58	10,96	173	12,41	140	9,65	94	18,84
NUEVOS SERVICIOS Y PRESTACIONES	31	5,86	70	5,02	81	5,58	20	4,01
TOTAL	529	100,00	1.394	100,00	1.451	100,00	499	100,00

PROPUESTAS Y SUGERENCIAS SEGÚN CATEGORÍA, SEXO O TIPO DE PRESTACIÓN



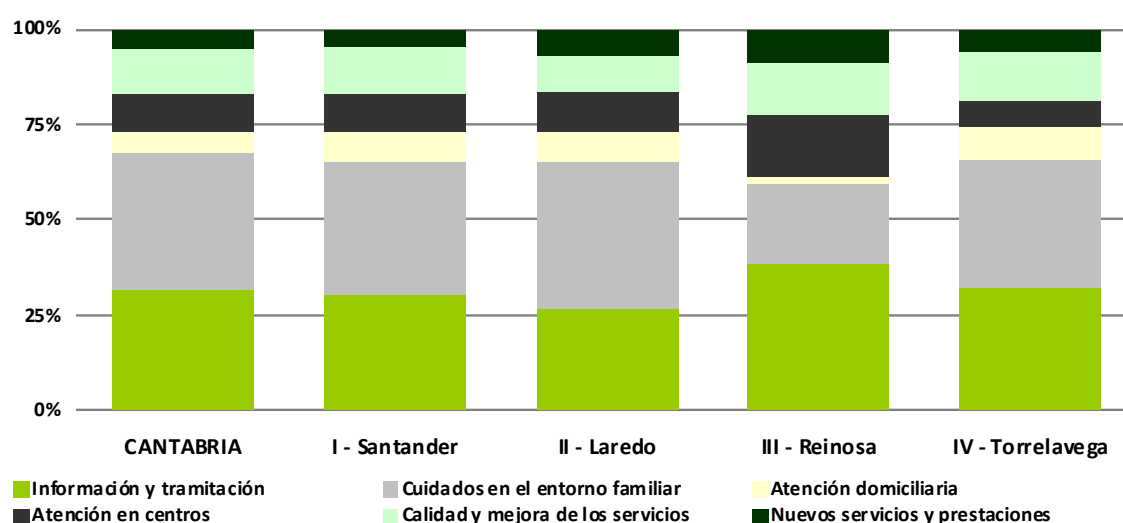


Analizando las propuestas según el Área de Servicios Sociales de procedencia, se observa como, en este caso, si existen diferencias significativas entre las cuatro Áreas. Así mientras se mantiene que las categorías “Información y tramitación” y “Cuidados en el entorno familiar” son las que mayor número de propuestas recogen en todas las áreas, con porcentajes en torno al 65%, salvo en el Área III – Reinosa que se queda en un 59,65%.

En el resto de las categorías existen diferencias en todas ellas. Llamando sobre todo la atención el Área III – Reinosa que es el que presenta mayores diferencias respecto al resto de áreas y al conjunto de la comunidad autónoma

PROPUESTAS Y SUGERENCIAS SEGÚN CATEGORÍA Y ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES								
	I - SANTANDER		II - LAREDO		III - REINOSA		IV - TORRELAVEGA	
	n	%	n	%	n	%	n	%
INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN	264	30,84	71	26,89	22	38,60	171	32,20
CUIDADOS EN EL ENTORNO FAMILIAR	292	34,11	101	38,25	12	21,05	179	33,71
ATENCIÓN DOMICILIARIA	69	8,06	21	7,96	1	1,75	46	8,66
ATENCIÓN EN CENTROS	87	10,17	28	10,61	9	15,79	36	6,78
CALIDAD Y MEJORA DE LOS SERVICIOS	107	12,50	25	9,47	8	14,03	68	12,80
NUEVOS SERVICIOS Y PRESTACIONES	37	4,32	18	6,82	5	8,77	31	5,84
TOTAL	856	100,00	264	100,00	57	100,00	531	100,00

PROPUESTAS Y SUGERENCIAS SEGÚN CATEGORÍA Y ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES



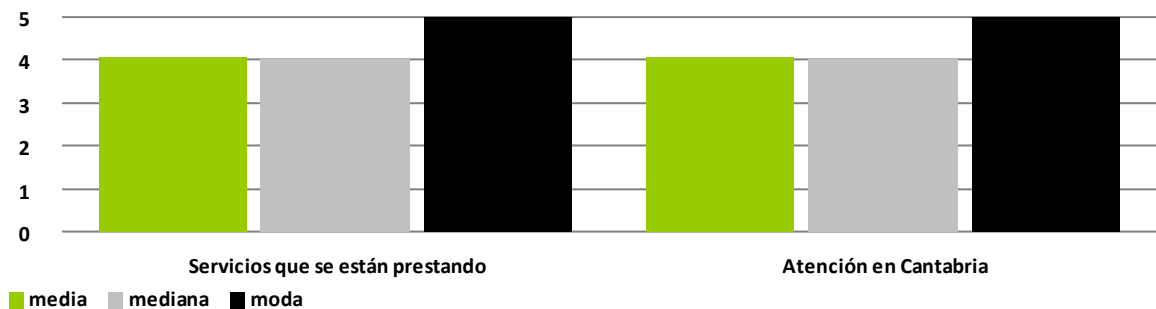


3.7 Valoración de la «ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA EN CANTABRIA»

La encuesta finaliza con dos cuestiones para valorar la percepción sobre los servicios que se están prestando en la actualidad y otra más global sobre la atención que reciben las personas dependientes en Cantabria. El grado de satisfacción en este apartado se puede considerar alto. Los dos ítems obtienen puntuaciones medias superiores a 4, con desviaciones típicas en torno al 0,90, y sobre todo con la mediana situada en 4 y la moda en 5.

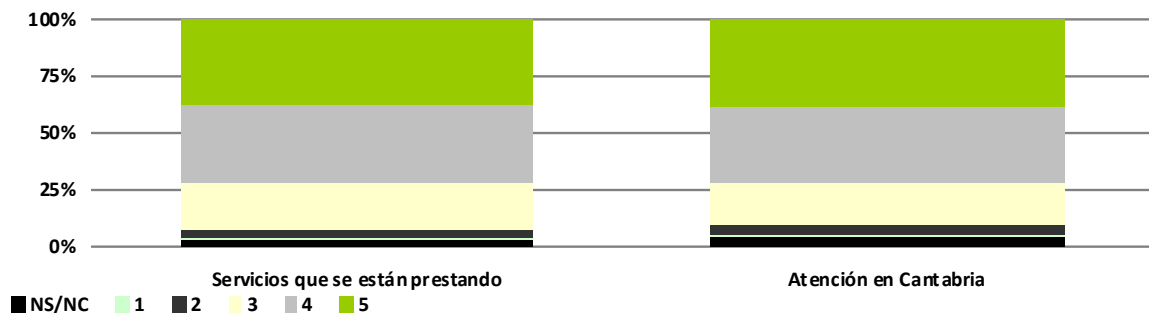
GRADO DE SATISFACCIÓN «ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA EN CANTABRIA»				
	MEDIA	DESV. TÍP.	MEDIANA	MODA
El servicio que le está ofreciendo el Gobierno de Cantabria es...	4,06	0,92	4,00	5,00
La atención a las personas dependientes en Cantabria es...	4,08	0,94	4,00	5,00

GRADO DE SATISFACCIÓN "ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA EN CANTABRIA"



Si además se tienen en cuenta las puntuaciones de cada uno de los ítems por separado se constata como el primero de ellos es valorado en un 72,25 % de las encuestas con puntuaciones de 4 o de 5, recibiendo el segundo de ellos las mismas puntuaciones en el 72,21%.

PUNTUACIÓN ÍTEMS "ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA EN CANTABRIA"

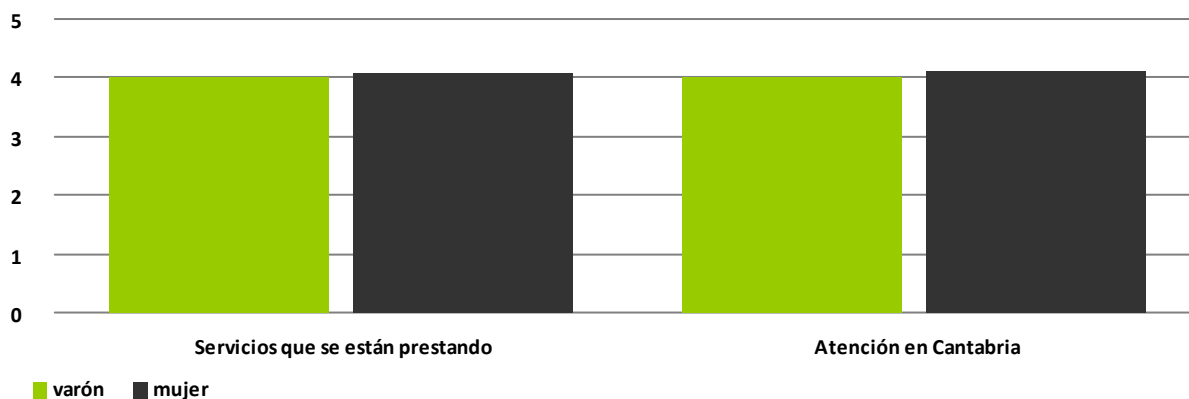




Analizando las puntuaciones de cada uno de los ítems según el sexo de la persona que contesta a la encuesta se observa como no existen diferencias, aunque las mujeres valoran estas dos cuestiones con puntuaciones ligeramente superiores.

GRADO DE SATISFACCIÓN «ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA EN CANTABRIA» SEGÚN SEXO						
	VARÓN			MUJER		
	media	mediana	moda	media	mediana	moda
El servicio que le está ofreciendo el Gobierno de Cantabria es...	4,00	4,00	4,00	4,08	4,00	5,00
La atención a las personas dependientes en Cantabria es...	4,03	4,00	5,00	4,10	4,00	5,00

GRADO DE SATISFACCIÓN “ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA EN CANTABRIA” SEGÚN SEXO



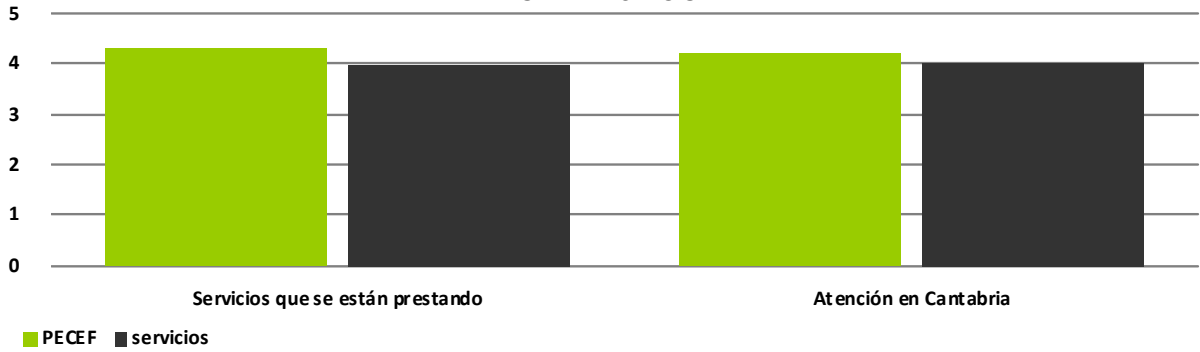
Pese a que en este apartado apenas existen diferencias en el grado de satisfacción según el tipo de prestación, llama la atención como los perceptores de la PECEF realizan valoraciones ligeramente más altas que las personas que reciben servicios, cuando el grado de satisfacción del conjunto de la encuesta es ligeramente superior entre las personas que reciben alguno de los servicios (3,99) frente a las que perciben la PECEF (3,59)¹.

GRADO DE SATISFACCIÓN «ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA EN CANTABRIA» SEGÚN TIPO DE PRESTACIÓN						
	PECEF			SERVICIOS		
	media	mediana	moda	media	mediana	moda
El servicio que le está ofreciendo el Gobierno de Cantabria es...	4,29	4,00	5,00	3,98	4,00	4,00
La atención a las personas dependientes en Cantabria es...	4,21	4,00	5,00	4,03	4,00	5,00

¹ Ver tabla GRADO DE SATISFACCIÓN SEGÚN TIPO DE PRESTACIÓN (página 10)

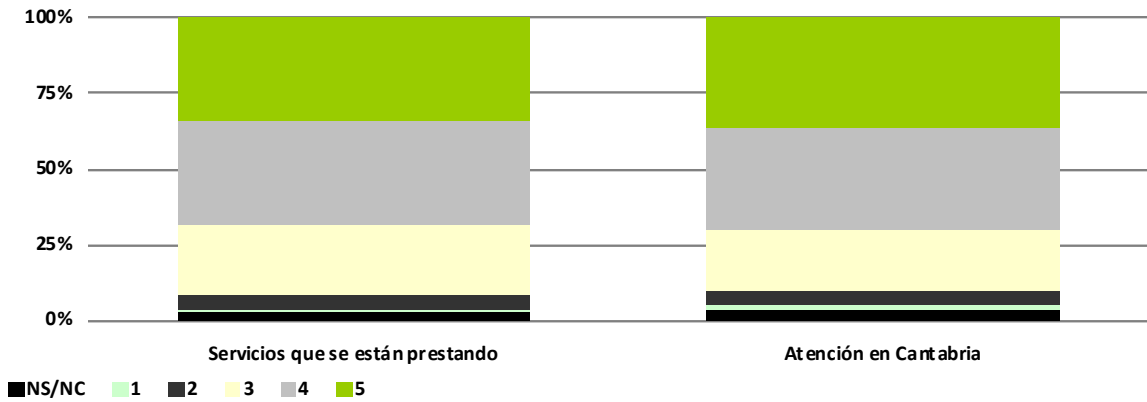


GRADO DE SATISFACCIÓN "ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA EN CANTABRIA" SEGÚN TIPO DE PRESTACIÓN

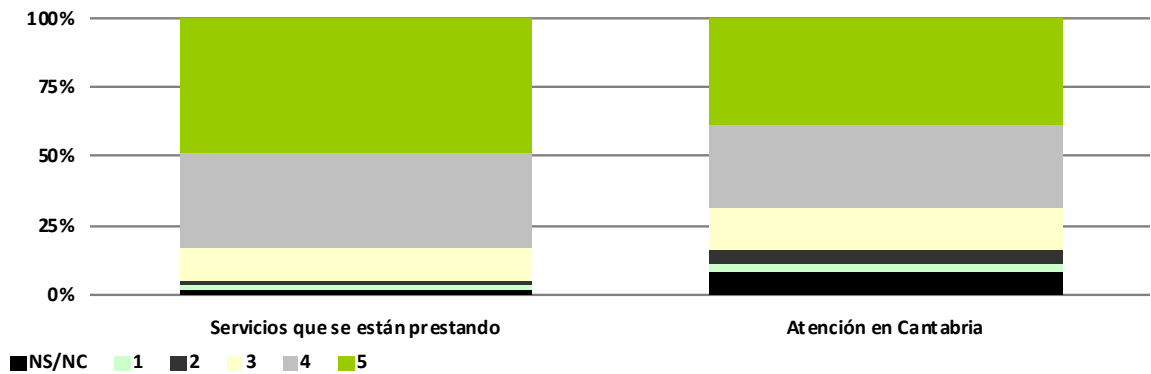


Todos los ítems alcanzan puntuaciones de 4 y 5 cercanas al 75% en las encuestas recibidas, superando este porcentaje en la valoración de los servicios por parte de las personas que están recibiendo este tipo de prestación.

PUNTUACIÓN ÍTEMS "ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA EN CANTABRIA" ENCUESTA PECEF



PUNTUACIÓN ÍTEMS "ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA EN CANTABRIA" ENCUESTA SERVICIOS



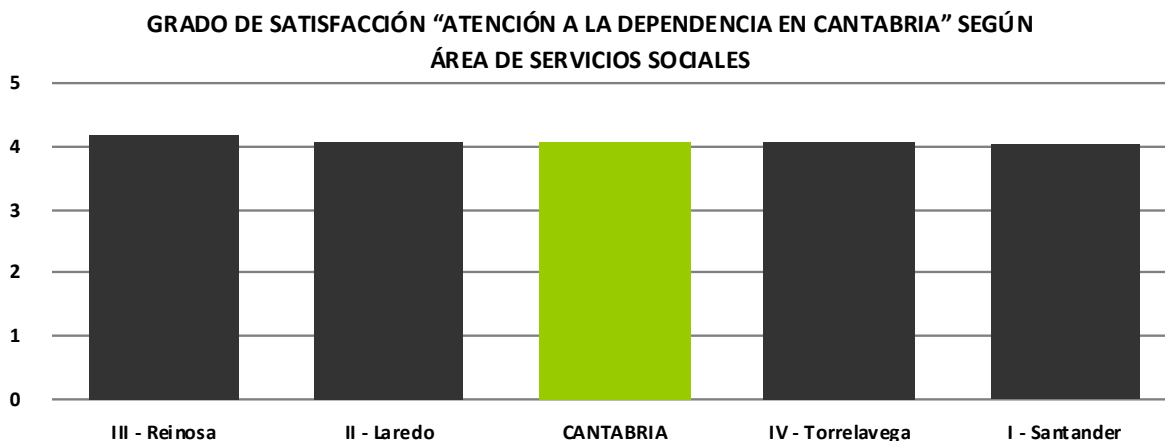


Situación que se repite cuando se cruzan las variables tipo de prestación y sexo, manteniéndose una mejor valoración de los servicios independientemente del sexo de la persona que responde a la encuesta.

GRADO DE SATISFACCIÓN «ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA EN CANTABRIA» SEGÚN TIPO DE PRESTACIÓN Y SEXO						
	PECEF			SERVICIOS		
	varón	mujer	total	varón	mujer	total
El servicio que le está ofreciendo el Gobierno de Cantabria es...	3,91	4,31	3,98	4,24	4,01	4,29
La atención a las personas dependientes en Cantabria es...	3,97	4,22	4,03	4,18	4,05	4,21

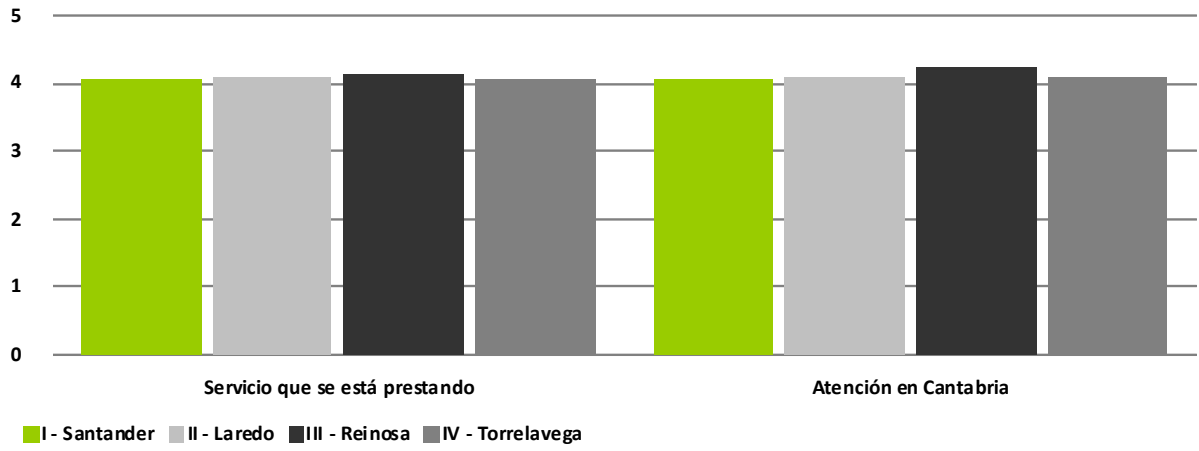
Como se observa en la tabla y en las gráficas siguientes, tampoco existen diferencias entre las cuatro Áreas de Servicios Sociales, con valoraciones en todos los casos en torno a 4 puntos.

GRADO DE SATISFACCIÓN «ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA EN CANTABRIA» SEGÚN ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES				
	MEDIA	DESV. TÍP.	MEDIANA	MODA
I - SANTANDER	4,05	0,91	4,00	5,00
II - LAREDO	4,08	1,01	4,00	5,00
III - REINOSA	4,17	0,93	4,00	5,00
IV - TORRELAVEGA	4,06	0,92	4,00	4,00
TOTAL	4,07	0,93	4,00	5,00





PUNTUACIÓN MEDIA ÍTEMS "ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA EN CANTABRIA" SEGÚN ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES





4.- CONCLUSIONES

En primer lugar, destacar la alta participación ya que se han recibido 2.699 respuestas, el 22,94%, lo que supone que, aproximadamente, 1 de cada 4 personas han contestado a la encuesta. Información que podemos considerar “representativa” de la opinión de los usuarios del SAAD en Cantabria, no sólo por la alta participación sino, también, porque los porcentajes entre encuestas enviadas y respuestas recibidas se distribuyen en cada una de las Áreas de Servicios Sociales de una manera acorde a la población.

Globalmente el grado de satisfacción se puede considerar alto ya que alcanza una puntuación media de 3,73 puntos sobre 5, con una desviación típica de 1,18, situándose la mediana en 4 y la moda en 5. Si se desagregan los datos en función del tipo de prestación (PECEF o servicios), se observa como el grado de satisfacción es ligeramente mayor en las personas que reciben alguno de los servicios (3,99) frente a las que perciben la PECEF (3,59). Sin embargo, no se observan diferencias entre varones (3,73) y mujeres (3,71), al igual que tampoco existen diferencias según el Área de Servicios Sociales.

Analizando cada uno de los ítems, destacan con puntuaciones por encima de 4 los que valoran:

- La percepción del trato y los cuidados que recibe la persona dependiente por parte del servicio o servicios que le atiende: “Trato por parte del personal que le atiende” (4,52), “Cuidados que recibe” (4,31) y “Resolución de dudas y preguntas” (4,03).
- Como la PECEF “Reconoce la tarea de cuidado que realiza el familiar” (4,17).
- La atención a la dependencia en Cantabria: “La atención a las personas dependientes en Cantabria es...” (4,08) y “El servicio que le está ofreciendo el Gobierno de Cantabria es...” (4,06)

Mientras que por debajo de 3 tan sólo se encuentra el ítem que valora hasta que punto la PECEF “Permite contratar a una persona de apoyo” (2,39) que colabore en los cuidados que presta la familia a la persona dependiente.

Apartado por apartado de la encuesta, encontramos como el grado de satisfacción obtiene puntuaciones medias superiores a 4 en los apartados que valoran los “Servicios” (4,13) y la “Atención a la dependencia en Cantabria” (4,07), e inferiores los que se refieren a la “Tramitación y adecuación de las prestaciones” (3,65) y a la “PECEF” (3,28).

La encuesta recoge también un apartado abierto para realizar las propuestas, comentarios y sugerencias que se consideren convenientes. Conviene destacar como de las 2.699 encuestas recibidas un 67,95% han realizado algún tipo de propuesta. Y que de estas se han descartado todas aquellas que hacen referencia a cuestiones y valoraciones personales, quedando finalmente para el análisis un total de 1.950 agrupadas en seis categorías. Encuadrándose el 67,60% dentro de las categorías “Cuidados en el entorno familiar” (35,80%) y “Información y tramitación” (31,80%), seguidas muy de lejos por el resto.

