

Informe de Resultados CAIT

Junio 2022

1. INTRODUCCIÓN

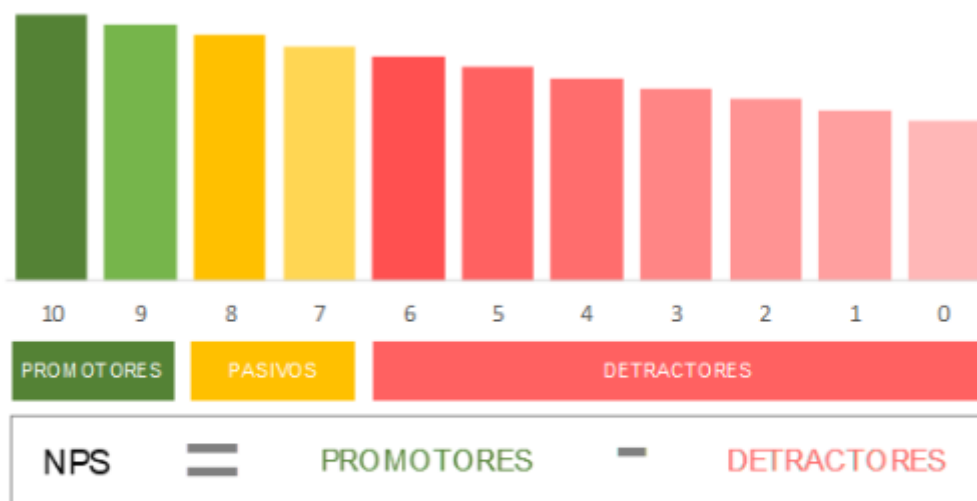
Anualmente se realiza la encuesta de satisfacción a los usuarios de los Centros de Atención Temprana (CAIT) existentes en la Orden Hospitalaria San Juan de Dios de Sevilla. Dicha encuesta de satisfacción se realiza de manera telefónica, y la empresa responsable de realizar y analizar los resultados es Take a tip.

Se realiza en el mes de junio obteniéndose los siguientes resultados:

Encuestados	Junio 2022
135	4,99

Bloque	Junio 2022
INICIAL	NP
CONDICIONES DE SERVICIO	4,98
GARANTÍA DE DERECHOS	4,99
INSTALACIONES	4,99
TRATO PERSONAL	4,99
OPINIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN	5,00

NPS - Y utilizando una escala del 0 al 10, donde 0 significa "Que no recomendaría en absoluto" y 10 significa "Recomendación con total probabilidad", ¿cuál es la probabilidad de que recomiende nuestros servicios a amigos o familiares?



$$\text{NPS} = 99.26\% - 0.74\% = 98.52\%$$

2. RESULTADOS

2.1. INICIAL

1. Antes que nada, ¿sabía usted que este Centro pertenece a la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios?

Si	135 (100%)
No	0(0%)

2. ¿Desde cuándo es su hijo/a usuario del centro?

Menos de 1 año	90 (66,6 %)
Entre 1 año y 3 años	41 (30,37 %)
Más de 3 años	4 (2,96%)
No procede	0 (0.00 %)

2.2. GARANTÍA DE DERECHOS

3. ¿Considera que se respeta la intimidad personal de su hijo/a durante su estancia en el Centro? (La intimidad se refiere a si ha tenido privacidad en cuanto al aseo, a los cambios de ropa, etc.).

Nº Resultados negativos	0
Nº Resultados positivos	135
Media	5
Desviación atípica	0

1	0 (0%)
2	0 (0%)
3	0 (0%)
4	0 (0%)
5	135 (100%)
No procede	0 (0%)

4. ¿Considera que se preserva la confidencialidad de su proceso? (Por ejemplo, los profesionales siempre hablan con usted o su familia en privado, sin que haya otras personas delante. La información sobre la enfermedad de su hijo/a, tratamiento, no está nunca a la vista de otras personas, etc.).

Nº Resultados negativos	0
Nº Resultados positivos	135
Media	4,99
Desviación atípica	0,09

1	0 (0%)
2	0 (0%)
3	0 (0%)
4	1 (0,74%)
5	134 (99,26%)
No procede	0 (0%)

5. ¿Cómo calificaría la información sobre los servicios y asistencia que recibe sobre su hijo/a en el Centro?

Nº Resultados negativos	0
Nº Resultados positivos	135
Media	5
Desviación atípica	0

1	0 (0%)
2	0 (0%)
3	0 (0%)
4	0 (0%)
5	135 (100%)
No procede	0 (0%)

6. ¿Se siente usted participe en el plan de trabajo de su hijo/a? Esto es, se le ha explicado el mismo, también en el caso de que hubiera alternativas, se le han explicado correctamente para que usted pueda participar y dar su opinión.

Nº Resultados negativos	0
Nº Resultados positivos	135
Media	4,98
Desviación atípica	0,15

1	0 (0%)
2	0 (0%)
3	0 (0%)
4	3 (2,22%)
5	132 (97,78%)
No procede	0 (0%)

7. Valore la ayuda que recibe desde la Unidad de Atención Temprana para favorecer el desarrollo global de su hijo/a.

Nº Resultados negativos	0
Nº Resultados positivos	134
Media	5
Desviación atípica	0

1	0 (0%)
2	0 (0%)
3	0 (0%)
4	0 (0%)
5	134 (99,26%)
No procede	1 (0,74%)

8. En caso de haberlo solicitado, ¿ha visto sus necesidades espirituales cubiertas?

Nº Resultados negativos	0
Nº Resultados positivos	38
Media	5
Desviación atípica	0

1	0 (0%)
2	0 (0%)
3	0 (0%)
4	0 (0%)
5	38 (28,15%)
No procede	97 (71,85%)

2.3. INSTALACIONES

9. ¿Qué le parecen las instalaciones del Centro?

Nº Resultados negativos	0
Nº Resultados positivos	135
Media	5
Desviación atípica	0

1	0 (0%)
2	0 (0%)
3	0 (0%)
4	0 (0%)
5	135 (100%)
No procede	0 (0%)

10. ¿Considera que las instalaciones están bien adaptadas a las necesidades de su hijo/a?

Nº Resultados negativos	0
Nº Resultados positivos	135
Media	4,99
Desviación atípica	0,12

1	0 (0%)
2	0 (0%)
3	0 (0%)
4	2 (1,48%)
5	133 (98,52%)
No procede	0 (0%)

11. ¿Cómo valora la comodidad de las instalaciones?

Nº Resultados negativos	0
Nº Resultados positivos	135
Media	4,99
Desviación atípica	0,09

1	0 (0%)
2	0 (0%)
3	0 (0%)
4	1 (0,74%)
5	134 (99,26%)
No procede	0 (0%)

12. ¿Cómo valora la limpieza de las instalaciones?

Nº Resultados negativos	0
Nº Resultados positivos	135
Media	4,99
Desviación atípica	0,09

1	0 (0%)
2	0 (0%)
3	0 (0%)
4	1 (0,74%)
5	134 (99,26%)
No procede	0 (0%)

13. ¿Qué opinión le merece el ambiente? (ausencia de ruido, tranquilidad)

Nº Resultados negativos	0
Nº Resultados positivos	135
Media	5
Desviación atípica	0

1	0 (0%)
2	0 (0%)
3	0 (0%)
4	0 (0%)
5	135 (100%)
No procede	0 (0%)

2.4. TRATO PERSONAL

14. ¿Conoce usted los nombres de los profesionales que atienden a su hijo/a?

Nº Resultados negativos	0
Nº Resultados positivos	135
Media	5
Desviación atípica	0

1	0 (0%)
2	0 (0%)
3	0 (0%)
4	0 (0%)
5	135 (100%)
No procede	0 (0%)

15. ¿Considera que los cuidados asistenciales (higiene, alimentación, traslados, control postural...) son los adecuados?

Nº Resultados negativos	0
Nº Resultados positivos	135
Media	4,99
Desviación atípica	0,12

1	0 (0%)
2	0 (0%)
3	0 (0%)
4	2 (1,48%)
5	133 (98,52%)
No procede	0 (0%)

16. ¿Cómo es la disposición (predisposición a atenderle o solucionarle un problema) del personal para dar respuesta a sus necesidades?

Nº Resultados negativos	0
Nº Resultados positivos	135
Media	4,99
Desviación atípica	0,12

1	0 (0%)
2	0 (0%)
3	0 (0%)
4	2 (1,48%)
5	133 (98,52%)
No procede	0 (0%)

17. ¿Cuál es su opinión sobre la preparación técnica y profesionalidad de los profesionales que atienden a su hijo/a?

Nº Resultados negativos	0
Nº Resultados positivos	135
Media	5
Desviación atípica	0

1	0 (0%)
2	0 (0%)
3	0 (0%)
4	0 (0%)
5	135 (100%)
No procede	0 (0%)

18. ¿Cuál es su opinión sobre el trato y amabilidad recibido por parte de: ¿Personal Técnico (Terapeuta, logopedas, fisioterapeutas, trabajador social, psicólogos)?

Nº Resultados negativos	0
Nº Resultados positivos	135
Media	4,99
Desviación atípica	0,12

1	0 (0%)
2	0 (0%)
3	0 (0%)
4	2 (1,48%)
5	133 (98,52%)
No procede	0 (0%)

19. ¿Cuál es su opinión sobre el trato y amabilidad recibido por parte de: ¿Coordinador del servicio?

Nº Resultados negativos	0
Nº Resultados positivos	135
Media	5
Desviación atípica	0

1	0 (0%)
2	0 (0%)
3	0 (0%)
4	0 (0%)
5	135 (100%)
No procede	0 (0%)

20. ¿Considera que se hace una correcta evaluación y seguimiento de su hijo/a?

Nº Resultados negativos	0
Nº Resultados positivos	134
Media	5
Desviación atípica	0

1	0 (0%)
2	0 (0%)
3	0 (0%)
4	0 (0%)
5	134 (99,26%)
No procede	1 (0,74%)

21. ¿Cómo califica el grado de eficacia en la resolución de problemas y reclamaciones?

Nº Resultados negativos	0
Nº Resultados positivos	135
Media	5
Desviación atípica	0

1	0 (0%)
2	0 (0%)
3	0 (0%)
4	0 (0%)
5	135 (100%)
No procede	0 (0%)

22. ¿Cómo es la puntualidad de las comunicaciones que usted recibe del Centro?

Nº Resultados negativos	0
Nº Resultados positivos	135
Media	4,99
Desviación atípica	0,09

1	0 (0%)
2	0 (0%)
3	0 (0%)
4	1 (0,74%)
5	134 (99,26%)
No procede	0 (0%)

23. En caso de haber alguna incidencia, ¿su terapeuta/coordinador se la comunica correctamente en tiempo y forma?

Nº Resultados negativos	0
Nº Resultados positivos	135
Media	5
Desviación atípica	0

1	0 (0%)
2	0 (0%)
3	0 (0%)
4	0 (0%)
5	135 (100%)
No procede	0 (0%)

2.5. CONDICIONES DE SERVICIO

24. ¿Cuál es su grado de satisfacción respecto a la duración de las sesiones que recibe su hijo en la Unidad de Atención Temprana?

Nº Resultados negativos	0
Nº Resultados positivos	135
Media	4,99
Desviación atípica	0,09

1	0 (0%)
2	0 (0%)
3	0 (0%)
4	1 (0,74%)
5	134 (99,26%)
No procede	0 (0%)

25. Valore cuál es su grado de satisfacción respecto al programa de intervención entregado para reforzar el tratamiento cuando el niño/a está en casa.

Nº Resultados negativos	0
Nº Resultados positivos	135
Media	5
Desviación atípica	0

1	0 (0%)
2	0 (0%)
3	0 (0%)
4	0 (0%)
5	135 (100%)
No procede	0 (0%)

26. ¿Qué grado de satisfacción tiene respecto al horario de la Unidad de Atención Temprana? 'Posibilidades de adaptación acorde a las circunstancias socio-familiares para asignar horarios'

Nº Resultados negativos	2
Nº Resultados positivos	133
Media	4,96
Desviación atípica	0,27

1	0 (0%)
2	0 (0%)
3	2 (1,48%)
4	2 (1,48%)
5	131 (97,04%)
No procede	0 (0%)

Comentarios:

- Cuando empiezan con el colegio es un poco difícil adaptarse al horario de mañana. (Procedencia, Consejería de Salud).
- Ahora mismo es mal horario, están intentando adaptarlo y cambiarlo. (Procedencia, Consejería de Salud).

2.6. OPINIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN

27. ¿Cómo calificaría, de manera global, el grado de satisfacción que usted tiene sobre la asistencia prestada en el Centro?

Nº Resultados negativos	0
Nº Resultados positivos	135
Media	4,99
Desviación atípica	0,09

1	0 (0%)
2	0 (0%)
3	0 (0%)
4	1 (0,74%)
5	134 (99,26%)
No procede	0 (0%)

28. En caso de necesitarlo, ¿recomendaría nuestro Centro a algún familiar o amigo?

Nº Resultados negativos	0
Nº Resultados positivos	134
Media	5
Desviación atípica	0

1	0 (0%)
2	0 (0%)
3	0 (0%)
4	0 (0%)
5	134 (99,26%)
No procede	1 (0,74%)

29. Y utilizando una escala del 0 al 10, donde 0 significa "Que no recomendaría en absoluto" y 10 significa "Recomendación con total probabilidad", ¿cuál es la probabilidad de que recomiende nuestros servicios a amigos o familiares?

Nº Resultados negativos	0
Nº Resultados positivos	1
Media	9,92
Desviación atípica	0,47

1	0 (0%)
2	0 (0%)
3	0 (0%)
4	0 (0%)
5	1 (0,74%)
6	0 (0%)
7	0 (0%)
8	0 (0%)
9	6 (4,44%)
10	128 (94,81%)
No procede	0 (0%)

30. ¿Qué aspectos son los más positivos para usted de nuestro Centro y los servicios que recibe?

Comentarios:

Comentario	135 (100.00 %)
------------	----------------

Personal que atiende a mi hijo.
Excelente servicio que presta el centro.
Atención y cuidados.
El equipo de profesionales.
El personal del centro.
Excelente atención de las terapeutas.
Amables y buen trato con mi hijo.
Excelente trabajo.
Trabajo del equipo.
La atención de los terapeutas.
Buen trato y muy amables.
Profesionalidad de todos.
Muy buen trabajo y atención.
AGUILAR CABRERA, ASIER - Cuidados y terapias.
Muy buen trato y atención.
Encantada con el trabajo de Paula, la psicóloga de mi hijo.
Atención que recibimos.
Atención de todo el personal.
Trato y trabajo.
Buenos profesionales.
Trabajo y atención del terapeuta.
Muy buena atención y profesionalidad.
Trabajo que realizan con mi hijo.
Servicio que presta el personal.
Amabilidad y trato.
Los profesionales del centro.
Atención y amabilidad.
La psicóloga que atiende a mi hijo.
Atención de los terapeutas.
Trato y amabilidad.
Muy buena atención de la logopeda
Buen trato y atención.
Personal del centro.
Atención.
Excelente cuidados y atención.
Atención del terapeuta.
Atención y trato.
La atención de su terapeuta

Atención y trabajo de todos estos años.
Amabilidad y atención.
Muy buena atención y muy profesionales
Atención y amabilidad.
El personal del centro.
Atención de todos.
Trato e información
Muy buena atención
Personal.
Atención y trabajo que realizan.
Atención y amabilidad.
La atención y el trabajo de la terapeuta.
Atención y trabajo realizado.
Atención de Paula.
Atención.
Muy buen trabajo y atención con mi hijo.
El personal.
Atención y trato en todo momento.
Profesionalidad.
Buen servicio.
Atención y trato
Atención de Sandra su terapeuta.
Atención y trato.
Atención de su terapeuta.
Atención y trato de sus terapeutas.
Información y trato.
Los profesionales del centro.
Atención de Rocío.
Excelente servicio el que prestan.
Muy buena atención.
Atención e información.
Las terapeutas que trabajan con mi hijo.
Muy buen trato y atención.
Muy satisfecha con el trabajo que realiza su logopeda Angela.
Atención muy buena.
Muy buena atención de todos.
Atención y trabajo de Auxi la persona que lo trata.
Cuidados y asistencia.
Trato y amabilidad.
Información y trato.
Muy buena atención de todo el personal.
Atención e información de su terapeuta.
Excelente atención.
Información y trato.
Trato y trabajo de su terapeuta.

Trato y amabilidad.
Excelente trabajo e información
Muy buen trabajo del personal.
Atención de su terapeuta.
Muy buen trabajo, el que realizan.
Información y profesionalidad.
Los servicios que presta el centro.
Atención de su terapeuta.
Muy buena atención de todos los profesionales.
Encantada con el trabajo que realizan.
Muy buena atención.
Información y trato.
Muy buena atención de su terapeuta.
Atención recibida.
Profesionalidad y atención.
Atención e información.
Trato y trabajo realizado por su logopeda.
Atención recibida.
Trabajo y atención de Lucía su logopeda.
Buen trabajo.
Excelente trabajo y atención.
Atención de sus terapeutas.
Atención recibida.
Trabajo que realizan los terapeutas.
Atención de la terapeuta.
Profesionalidad.
Toda la información y cuidados a mi hijo.
Atención del terapeuta
Atención y amabilidad.
Muy buena atención siempre.
Trato de su terapeuta.
Información y trato.
Muy buena atención y trabajo realizado.
Trabajo que realiza el personal.
Atención y muy amables.
Información y atención.
Excelente trabajo y atención.
Atención y trabajo que realizan sus terapeutas.
Atención.
Trabajo de las terapeutas.
Información y amabilidad.
Excelente atención.
Buen trato y atención.
Atención recibida.

2.7. CONCLUSIONES

Destacar que en todos los bloques encuestados (Condiciones de servicio, garantía de derecho, Instalaciones y Trato personal), se ha obtenido casi la máxima puntuación.

El 94,8% de los encuestados recomendarían nuestros servicios a familiares o amigos.

Los aspectos más positivos para los familiares de los niños que acuden a nuestros centros y a los que les damos servicio son los siguientes:



