

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE
SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS
USUARIAS SOBRE EL FUNCIONAMIENTO
Y LA ATENCIÓN RECIBIDA
EN EL CVO DE ALMERÍA

PLAN DE MEJORA DE LOS CENTROS DE
VALORACIÓN Y ORIENTACIÓN 2014-2016

FEBRERO 2016

RESULTADOS GLOBALES

TASA DE RESPUESTA

El CVO de Almería ha realizado 109 cuestionarios de satisfacción. A cada CVO se le pidió que cumplimentaran 116 cuestionarios, por lo que la tasa de respuesta es del 94,8%.

DATOS PERSONALES

La edad media de las personas usuarias es de 50,0 años (DE: 14,0).

Variable		N	%
P. entrevistada	P. usuaria	74	67,9
	Acompañante	35	32,1
Motivo ¹	Valoración	60	55,0
	Información ²	40	36,7
	Otros	9	9,3
Sexo	Hombre	44	40,4
	Mujer	65	59,6
Nivel estudios	Sin estudios	11	10,0
	E. primarios	45	41,2
	E Secundarios	31	28,4
	E universitario	19	17,4
	Otros	3	2,7
Situación laboral	Trabaja	34	31,2
	Paro	31	28,4
	Jubilación	18	16,5
	Tareas hogar	7	6,4
	Estudiante	3	2,7
	Discapacidad	11	10,1
	Otros	5	4,6

1 Motivo por el que acude o contacta con el CVO

2 Información, orientación y asesoramiento

SATISFACCIÓN GENERAL

	Media	D.E.	Mínimo	Máximo	N
Satisfacción global	8,4	1,5	0	10	109

	Mejor N (%)	Igual N (%)	Peor N (%)
La atención recibida ha sido...	70 (64,2)	35 (32,1)	4 (3,7)

RECURSOS

	Media	D.E.	Mínimo	Máximo	N
El CVO Cuenta con recursos adecuados y necesarios para dar respuesta a mi demanda	7,8	2,0	0	10	104

INFORMACIÓN

	Media	D.E.	Mínimo	Máximo	N
Existen documentos informativos, fácilmente disponible, sobre el CVO y la discapacidad	7,6	2,0	1	10	97
He sido informada/o del tiempo que tardaría en recibir respuesta a mi demanda	7,8	2,7	0	10	98
He entendido claramente la información que me ha dado el personal del CVO	8,7	1,4	3	10	108
El personal del CVO me ha resuelto los problemas o dudas surgidos durante la prestación del servicio	8,6	1,6	2	10	108

ACCESIBILIDAD

	Media	D.E.	Mínimo	Máximo	N
Ha sido fácil ponerme en contacto con el CVO por teléfono	7,8	2,2	0	10	77
Ha sido fácil ponerme en contacto con el CVO por correo electrónico	8,4	2,5	0	10	32
El servicio de recordatorio de citas por SMS funciona bien	8,2	2,5	0	10	65
El horario del CVO es adecuado y facilita la atención	8,2	1,5	4	10	107
Ha sido fácil acceder al CVO	7,2	2,5	0	10	104
El centro está adaptado para atender a personas con cualquier discapacidad	6,0	2,6	0	10	101

PROFESIONALES

	Media	D.E.	Mínimo	Máximo	N
El personal del CVO ha sido amable	9,0	1,1	5	10	109
He podido expresar mi opinión a las/os diferentes profesionales que me han atendido	8,7	1,5	1	10	103
El personal del CVO ha demostrado conocer a fondo los asuntos que trata	8,7	1,4	4	10	105
Las/os profesionales del CVO han comprendido cuáles han sido mis necesidades concretas	8,6	1,5	3	10	104
El personal del CVO siempre está dispuesto a dar toda la información	8,8	1,5	0	10	103

ATENCIÓN

	Media	D.E.	Mínimo	Máximo	N
Me han atendido a la hora que estaba citada/o	8,6	1,5	3	10	76
Cuando he tenido que ver a más de un/a profesional, he esperado poco tiempo en ser atendida/o entre uno/a y otro/a	8,6	1,5	5	10	80
Mi demanda se ha resuelto sin tener que venir innecesariamente	7,8	2,9	0	10	73
Las/os diferentes profesionales que me han atendido han estado bien coordinados/os	8,6	1,6	0	10	94
Durante todo el proceso se ha respetado mi intimidad y confidencialidad	9,1	1,1	5	10	103
He recibido una atención personalizada	9,0	1,1	5	10	102
El CVO ha dado una respuesta rápida a mi demanda/solicitud	8,3	2,1	0	10	101

INSTALACIONES

	Media	D.E.	Mínimo	Máximo	N
Las instalaciones del CVO son confortables y funcionales	6,8	2,2	0	10	102

COMENTARIOS

En el CVO de Almería, 49 personas dejaron comentarios sobre el funcionamiento del CVO. Se muestran a continuación

Aspectos a destacar

- El trato recibido por parte del personal. (N=13)

Aspectos a mejorar

- Ascensores. Se encuentran en mal estado, no funcionan bien y hay que esperar mucho tiempo para poder utilizarlos. (N=20)
- Existen pocas plazas de aparcamiento para personas con movilidad reducida cerca del CVO. (N=5)
- Las instalaciones del CVO son muy antiguas. (N=4)
- Trato recibido por parte de los profesionales. (N=4)
- Falta de información sobre los tiempos de espera. (N=3)
- Difícil acceso al CVO. (N=2)
- Falta personal y recursos.
- Horario del centro, se debería abrir una tarde a la semana.

Comentario literal:

- *Tras mas de cinco años, no debería ser necesario aportar informes que acrediten empeoramiento para pasar revision.*