CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES

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

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

FEBRERO 2016

JUNTA DE ANDALUCIA

RESULTADOS GLOBALES

TASA DE RESPUESTA

El CVO de Jaén ha realizado 116 cuestionarios de satisfacción. A cada CVO se le pidió que cumplimentaran 116 cuestionarios, por lo que la tasa de respuesta es del 100%.

DATOS PERSONALES

La edad media de las personas usuarias es de 47,0 años (DE: 13,2).

Variable		N	%
P. entrevistada	P. usuaria	90	77,6
	Acompañante	26	22,4
Motivo[1]	Valoración	42	36,2
	Información[2]	57	49,1
	Otros	17	14,7
Sexo	Hombre	45	38,8
	Mujer	71	61,2
Nivel estudios	Sin estudios	7	6,0
	E. primarios	26	22,4
	E Secundarios	38	32,8
	E universitario	45	38,8
	Otros	0	0,0
Situación laboral	Trabaja	47	40,5
	Paro	27	23,3
	Jubilación	18	15,5
	Tareas hogar	12	10,3
	Estudiante	4	3,4
	Discapacidad	6	5,2
	Otros	2	1,7

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	8,6	1,5	3	10	116

	Mejor N (%)	Igual N (%)	Peor N (%)
La atención recibida ha sido…	49 (42,2)	55 (47,4)	12 (10,3)

RECURSOS

	Media	D.E.	Mínimo	Máximo	N
El CVO Cuenta con recursos adecuados y necesarios para dar respuesta a mi demanda	8,2	1,7	0	10	114

INFORMACIÓN

	Media	D.E.	Mínimo	Máximo	N
Existen documentos informativos, fácilmente disponible, sobre el CVO y la discapacidad	8,0	1,6	5	10	93
He sido informada/o del tiempo que tardaría en recibir respuesta a mi demanda	8,4	2,2	0	10	88
He entendido claramente la información que me ha dado el personal del CVO	8,7	1,3	5	10	116
El personal del CVO me ha resuelto los problemas o dudas surgidos durante la prestación del servicio	8,7	1,5	3	10	114

ACCESIBILIDAD

	Media	D.E.	Mínimo	Máximo	N
Ha sido fácil ponerme en contacto con el CVO por teléfono	8,0	1,9	4	10	55
Ha sido fácil ponerme en contacto con el CVO por correo electrónico	9,7	0,6	9	10	3
El servicio de recordatorio de citas por SMS funciona bien	9,5	0,9	6	10	40
El horario del CVO es adecuado y facilita la atención	7,8	1,7	2	10	116
Ha sido fácil acceder al CVO	8,0	1,7	2	10	103
El centro está adaptado para atender a personas con cualquier discapacidad	6,8	2,0	1	10	98

PROFESIONALES

	Media	D.E.	Mínimo	Máximo	N
El personal del CVO ha sido amable	9,0	1,3	5	10	116
He podido expresar mi opinión a las/os diferentes profesionales que me han atendido	8,7	1,6	1	10	115
El personal del CVO ha demostrado conocer a fondo los asuntos que trata	8,8	1,3	5	10	114
Las/os profesionales del CVO han comprendido cuáles han sido mis necesidades concretas	8,6	1,5	3	10	116
El personal del CVO siempre está dispuesto a dar toda la información	8,9	1,3	5	10	114

ATENCIÓN

	Media	D.E.	Mínimo	Máximo	N
Me han atendido a la hora que estaba citada/o	8,6	1,3	5	10	60
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	8,4	1,5	2	10	93
Mi demanda se ha resuelto sin tener que venir innecesariamente	9,2	1,6	0	10	85
Las/os diferentes profesionales que me han atendido han estado bien coordinadas/os	8,6	1,4	4	10	105
Durante todo el proceso se ha respetado mi intimidad y confidencialidad	9,2	1,1	5	10	116
He recibido una atención personalizada	9,3	1,0	5	10	115
El CVO ha dado una respuesta rápida a mi demanda/solicitud	8,4	1,6	3	10	108

INSTALACIONES

	Media	D.E.	Mínimo	Máximo	N
Las instalaciones del CVO son confortables y funcionales	7,4	1,9	1	10	102

COMENTARIOS

En el CVO de Jaén, 23 personas dejaron comentarios sobre el funcionamiento del CVO. Se muestran a continuación.

Aspectos a destacar

- Buen trato. (N=5)
- Buen servicio. (N=2)

Aspectos a mejorar

- Espacio insuficiente en los despachos, espcialmente para personas en silla de ruedas. (N=4)
- Horario del centro, se debería abrir una tarde a la semana. (N=3)
- Instalaciones defectuosas. (N=2)
- Tiempo excesivo desde la solicitud hasta la cita. (N=2)

Comentarios literales:

- *Pienso que todos los profesionales del centro no actuan de la misma manera. Al haber venido a una revision de grado he podido constatar que en esta ocasion la valoracion ha mejorado con respecto a las anteriores ocasiones.*
- *En ocasiones se realiza una interpretacion personal de la valoración.*
- *Existen muy buenos profesionales pero la valoracion de discapacidad no concuerda con el estado de salud del paciente.*
- *A veces se pregunta por algun tema y no se dan respuestas inmediatas.*
- *Existe un problema de aparcamiento.*
- *Sobre las valoraciones con caracter provisional, las revisiones de oficio deberian citarse con más tiempo para no tener problemas con el INSS.*
- *Quiero que comprendan que las personas con discapacidad tenemos problemas psicologicos, que se tenga encuenta en el trato.*
- *Hay que tener en cuenta que las personas mayores tenemos limitaciones para que nos citen tan temprano.*