

### 17.1.1. Información estadística necesaria para valorar el grado de cumplimiento y calidad de los servicios:

Resumen de información extraída de las Actas de Revisión por la Dirección:

#### AÑO 2015:

##### SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Se han recibido un total de 22 cuestionarios de usuarios, siendo una muestra representativa del total de los usuarios que en estos momentos se están beneficiando de los servicios de atención directa de la entidad. El análisis de la valoración de los cuestionarios realizados nos indica que estamos superando este objetivo establecido.

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
<b>Sade este</b>	8,44	8,92	8,67	8,75	9,67	10	9,50	9,00
<b>Sade oeste</b>	9,76	9,58	9,58	9,72	9,77	9,75	10	9,90
<b>Taller</b>	8,37	8,40	7,95	8,89	8,95	8,69	8,60	9,80
<b>Fisioterapia</b>			9,17	9,04	-----	9,35	9,54	9,60
<b>Atención Psicológica</b>			8,65	9,38	9,38	9,37	9,91	9,79
<b>Sivo</b>	-----	-----	-----	-----	9,33	9,23	9,70	9,67
<b>Servicio de Psicoestimulación en domicilios</b>	-----	-----	-----	-----	-----	-----	10	9,90
<b>Media de Satisfacción</b>	<b>8.85</b>	<b>8,96</b>	<b>8.80</b>	<b>9.15</b>	<b>9.42</b>	<b>9.39</b>	<b>9.60</b>	<b>9.66</b>

#### AÑO 2016:

Se recibieron 12 cuestionarios de usuarios, siendo una muestra representativa del total de los usuarios que se están beneficiando de los servicios de atención directa de la entidad. El análisis de la valoración nos indica que estamos superando este objetivo establecido.

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
<b>Sade este</b>	8,44	8,92	8,67	8,75	9,67	10	9,50	9,00	9,38
<b>Sade oeste</b>	9,76	9,58	9,58	9,72	9,77	9,75	10	9,90	
<b>UAID</b>	8,37	8,40	7,95	8,89	8,95	8,69	8,60	9,80	9
<b>Fisioterapia</b>			9,17	9,04	-----	9,35	9,54	9,60	9,05
<b>Atención Psicológica</b>			8,65	9,38	9,38	9,37	9,91	9,79	9,29
<b>Sivo</b>	-----	-----	-----	-----	9,33	9,23	9,70	9,67	9,03
<b>Servicio de Psicoestimulación en domicilios</b>	-----	-----	-----	-----	-----	-----	10	9,90	
<b>Media de Satisfacción</b>	<b>8.85</b>	<b>8,96</b>	<b>8.80</b>	<b>9.15</b>	<b>9.42</b>	<b>9.39</b>	<b>9.60</b>	<b>9.66</b>	

#### AÑO 2017:

Se han recibido un total de 48 cuestionarios de usuarios, siendo una muestra representativa del total de los usuarios que en estos momentos se están beneficiando de los servicios de atención directa de la entidad.

El análisis de la valoración de los cuestionarios realizados nos indica que estamos superando este objetivo establecido.

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2108
<b>Sade este</b>	8,44	8,92	8.67	8.75	9.67	10	9.50	9.00	9.38	
<b>Sade oeste</b>	9,76	9,58	9.58	9.72	9.77	9.75	10	9.90	9.5	9.07
<b>UAID</b>	8,37	8,40	7.95	8.89	8.95	8.69	8.60	9.80	9	8.57
<b>Fisioterapia</b>			9.17	9.04	-----	9.35	9,54	9.60	9.05	9.25
<b>Atención Psicológica</b>			8.65	9.38	9.38	9.37	9.91	9.79	9.29	8.81
<b>Sivo</b>	-----	-----	-----	-----	9.33	9.23	9.70	9.67	9.03	8.95
<b>Servicio de Psicoestimulación en domicilios</b>	—	—	—	—	—	—	10	9.90		
<b>Media de Satisfacción</b>	8.85	8,96	8.80	9.15	9.42	9.39	9.60	9.66	9.02	

En relación a la satisfacción de los usuarios, debemos resaltar la modificaciones llevadas a cabo para este año 2018, comentar que se ha aglutinado en una misma contabilidad el Servicio de Ayuda a Domicilio Especializado de ambas comarcas y el Servicio de Estimulación cognitiva en domicilios, pues tras ser Certificada AFA LA PALMA, para la Prestación Vinculada al Servicio por parte del Gobierno de Canarias a través del Servicio de Ayuda a Domicilio, dentro de las actividades desarrolladas dentro de este servicio se contemplan las actividades de estimulación cognitiva.

## AÑO 2018:

Se han recibido un total de 63 cuestionarios de usuarios, siendo una muestra representativa del total de los usuarios que en estos momentos se están beneficiando de los servicios de atención directa de la entidad. El análisis de la valoración de los cuestionarios realizados nos indica que estamos superando este objetivo establecido.

	2015	2016	2017	2108	2019
<b>Sade este</b>	9.50	9.00	9.38		
<b>Sade oeste</b>	10	9.90	9.5	9.07	
<b>SADE</b>					9.26
<b>UAID</b>	8.60	9.80	9	8.57	
<b>Fisioterapia</b>	9,54	9.60	9.05	9.25	9.38
<b>Atención Psicológica</b>	9.91	9.79	9.29	8.81	9.32
<b>Sivo</b>	9.70	9.67	9.03	8.95	9.39
<b>Servicio de Psicoestimulación en domicilios</b>	10	9.90			
<b>Centro de Día Las Ledas</b>					9.58

<b>Servicio de Promoción a la Autonomía Personal</b>					9.88
<b>Unidades Terapéutica</b>					9.90
<b>Unidades Prevención</b>					9.81
<b>Media de Satisfacción</b>	<b>9.60</b>	<b>9.66</b>	<b>9.02</b>	<b>8.93</b>	<b>9.57</b>

Con relación a la satisfacción de los usuarios, debemos resaltar las modificaciones llevadas a cabo para este año 2019.

Comentar que se ha aglutinado en una misma contabilidad el Servicio de Ayuda a Domicilio Especializado de ambas comarcas y el Servicio de Estimulación cognitiva en domicilios, pues tras ser Certificada AFA LA PALMA, para la Prestación Vinculada al Servicio por parte del Gobierno de Canarias a través del Servicio de Ayuda a Domicilio, dentro de las actividades desarrolladas dentro de este servicio se contemplan las actividades de estimulación cognitiva.

Asimismo, cabe reseñar la inclusión del Servicio de Centro de Día y Servicio de Promoción a La Autonomía Personal, dentro de estas valoraciones, por parte de las familias de usuarios/as que reciben los mismos.

Observamos, que tras la valoración de los diferentes servicios de la Entidad, por parte de los familiares y propios usuarios de los mismos, éstos han mejorado su puntuación con respecto al año anterior.

### AÑO 2019/2020:

Se han recibido un total de 63 cuestionarios de usuarios, siendo una muestra representativa del total de los usuarios que en estos momentos se están beneficiando de los servicios de atención directa de la entidad. El análisis de la valoración de los cuestionarios realizados nos indica que estamos superando este objetivo establecido.

	2015	2016	2017	2018	2019
<b>Sade este</b>	9.50	9.00	9.38		
<b>Sade oeste</b>	10	9.90	9.5	9.07	
<b>SADE</b>					9.26
<b>UAID</b>	8.60	9.80	9	8.57	
<b>Fisioterapia</b>	9,54	9.60	9.05	9.25	9.38
<b>Atención Psicológica</b>	9.91	9.79	9.29	8.81	9.32
<b>Sivo</b>	9.70	9.67	9.03	8.95	9.39
<b>Servicio de Psicoestimulación en domicilios</b>	10	9.90			
<b>Centro de Día Las Ledas</b>					9.58

<b>Servicio de Promoción a la Autonomía Personal</b>					9.88
<b>Unidades Terapéutica</b>					9.90
<b>Unidades Prevención</b>					9.81
<b>Media de Satisfacción</b>	<b>9.60</b>	<b>9.66</b>	<b>9.02</b>	<b>8.93</b>	<b>9.57</b>

## AÑO 2020/2021:

Se han recibido un total de 70 cuestionarios de usuarios, siendo una muestra representativa del total de los usuarios que en estos momentos se están beneficiando de los servicios de atención directa de la entidad. El análisis de la valoración de los cuestionarios realizados nos indica que estamos superando este objetivo establecido.

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Sade este</b>	9.50	9.00	9.38				
<b>Sade oeste</b>	10	9.90	9.5	9.07			
<b>SAHE</b>					9.26	9.37	9.45
<b>UAID</b>	8.60	9.80	9	8.57			
<b>Fisioterapia</b>	9.54	9.60	9.05	9.25	9.38	9.5	9.44
<b>Atención Psicológica</b>	9.91	9.79	9.29	8.81	9.32	9.5	9.19
<b>SIVO</b>	9.70	9.67	9.03	8.95	9.39	9.4	9.26
<b>Logopedia</b>							9.38
<b>Servicio de Psicoestimulación en domicilios</b>	10	9.90				9.9	
<b>Centro de Día Las Ledas</b>					9.58	9.3	
<b>Servicio de Promoción a la Autonomía Personal</b>					9.88	9.5	
<b>Unidades Terapéutica</b>					9.90	---	8.67
<b>Unidades Prevención</b>					9.81	9.2	9.30
<b>Media de Satisfacción</b>	<b>9.60</b>	<b>9.66</b>	<b>9.02</b>	<b>8.93</b>	<b>9.57</b>	<b>9.45</b>	

En relación con la satisfacción de personas usuarias 2020/2021, debemos resaltar que las mismas se han establecido a lo largo de este primer cuatrimestre del año 2021, pues muchos de los servicios no valorados en el año anterior como pudieron ser las unidades de Atención Terapéutica, y se iniciaron a finales del año 2020.

## AÑO 2022/2023

Se recibieron un total de 69 cuestionarios de usuarios, siendo una muestra representativa del total de los usuarios que en estos momentos se están beneficiando de los servicios de atención directa de la entidad.

El análisis de la valoración de los cuestionarios realizados nos indica que estamos superando este objetivo establecido.

SERVICIOS	2022	2023
<b>SAHE (Servicio de Atención Especializada en el Hogar)</b>	9,03	9,16
<b>Fisioterapia</b>	9,04	8,96
<b>Atención Psicológica</b>	9,06	9,04
<b>SIVO (servicio de Información Valoración y Orientación)</b>	9,19	9,05
<b>Logopedia</b>	9,13	8,96
<b>Centro de Día Las Ledas</b>	9,19	8,62
<b>Media de Satisfacción</b>	<b>9,19</b>	<b>8,97</b>

Recordar que, en julio de 2022, se procede al cierre de las Unidades Terapéuticas Comarcales y de la Unidad de Envejecimiento Activo de Breña Baja (Unidad de Prevención), por lo que no se contará con la valoración de las mismas, ya que el cuestionario de esta Acta, se hace llegar a las familias en junio de 2023.

Se ha procedido a reajustar los servicios con los que cuenta la entidad, una vez reagrupados el Servicio de Promoción de la Autonomía Personal, el de SADE CO y CE, en Servicio de Atención Especializada en el Hogar que aglutina, los servicios de SAD para personas dependientes de Breña Baja, SAD para Personas Dependientes con Prestación Vinculada al Servicio y Promoción de la Autonomía Personal.