

# **PROCESO DE VALORACIÓN Y ORIENTACIÓN DE LA DEPENDENCIA**

## **Mayores de 3 años**

### **ENCUESTA DE SATISFACCIÓN COMPARATIVA 2010 / 2013 / 2015/ 2018**

# ÍNDICE

- ✓ Objeto y Alcance
- ✓ Cambios en la Encuesta
- ✓ Participación
- ✓ Perfil de la Muestra
- ✓ Resultados Globales
- ✓ Resultados según la Edad de la persona que cumplimenta la encuesta
- ✓ Resultados según el Género de la persona que cumplimenta la encuesta
- ✓ Resultados según la Persona que cumplimenta la Encuesta
- ✓ Resultados según el Grado de Dependencia
- ✓ Resultados según el Número de Visita
- ✓ Resultados según la Escala
- ✓ Resultados según la Edad de la persona para la que se solicita el reconocimiento de la Situación de Dependencia
- ✓ Resultados según el Género de la persona para la que se solicita el reconocimiento de la Situación de Dependencia
- ✓ Resultados según el Idioma

# OBJETO Y ALCANCE

## Objeto:

- ✓ Comparar la evolución del Grado de Satisfacción entre los años 2010, 2013, 2015 y 2018 de las personas usuarias mayores de 3 años que han pasado por el proceso de Valoración y Orientación de la Dependencia o, en su defecto, sus personas de referencia.
- ✓ Detectar Áreas de Mejora.

## Alcance :

- ✓ Todas las personas usuarias mayores de 3 años que han pasado por el proceso de Valoración y Orientación de la Dependencia o, en su defecto, sus personas de referencia.
- ✓ Fechas de realización 2010, 2013 y 2015: Abril - Julio.  
2018: Septiembre - Diciembre

# CAMBIOS EN LA ENCUESTA

- ✓ En la identificación del perfil de la muestra (cabecera de la Encuesta), se ha añadido en 2018 si la persona que cumplimenta la Encuesta es la solicitante u otra persona.

CABECERA (IDENTIFICACIÓN) 2010	CABECERA (IDENTIFICACIÓN) 2013	CABECERA (IDENTIFICACIÓN) 2015	CABECERA (IDENTIFICACIÓN) 2018
	Idioma en el que se realiza la visita	Idioma en el que se realiza la visita	Idioma en el que se realiza la visita
Grado de Dependencia	Grado de Dependencia	Grado de Dependencia	Grado de Dependencia
Número de visita	Número de visita	Número de visita	Número de visita
Escala	Escala	Escala	Escala
Municipio	Municipio	Municipio	Municipio
Edad de la persona para la que se solicita el reconocimiento de la situación de dependencia	Edad de la persona para la que se solicita el reconocimiento de la situación de dependencia	Edad de la persona para la que se solicita el reconocimiento de la situación de dependencia	Edad de la persona para la que se solicita el reconocimiento de la situación de dependencia
	Género (de la persona para la que se solicita la valoración)	Género (de la persona para la que se solicita la valoración)	Género (de la persona para la que se solicita la valoración)
Edad de quién cumplimenta la encuesta	Edad de quién cumplimenta la encuesta	Edad de quién cumplimenta la encuesta	Edad de quién cumplimenta la encuesta
Género de quién cumplimenta la encuesta	Género (de quién cumplimenta la encuesta)	Género (de quién cumplimenta la encuesta)	Género (de quién cumplimenta la encuesta)
			Persona que cumplimenta la Encuesta

# CAMBIOS EN LA ENCUESTA

- ✓ La dimensión “Solicitud de Valoración” (en el año 2010 denominada “Solicitud del Servicio”) mantiene las mismas preguntas que en el año 2015, aunque cambia su denominación a “Solicitud”

2010	2013	2015	2018
SOLICITUD DE SERVICIO	SOLICITUD DE VALORACIÓN	SOLICITUD DE VALORACIÓN	SOLICITUD
1. Información previa que se le ha proporcionado para poder presentar la Solicitud: Lugar donde presentar la solicitud, documentación a presentar, etc.	1. Información previa que se le ha proporcionado para poder presentar la Solicitud: Lugar donde presentar la solicitud, documentación a presentar, etc.	1. Información previa que se le ha proporcionado para poder presentar la Solicitud: Lugar donde presentar la solicitud, documentación a presentar, etc.	1. Información previa que se le ha proporcionado para poder presentar la Solicitud: Lugar donde presentar la solicitud, documentación a presentar, etc.
2. Tiempo que ha tenido que dedicar a cumplimentar la Solicitud y obtener la documentación requerida	2. Tiempo que ha tenido que dedicar a cumplimentar la Solicitud y obtener la documentación requerida	2. Tiempo que ha tenido que dedicar a cumplimentar la Solicitud y obtener la documentación requerida	2. Tiempo que ha tenido que dedicar a cumplimentar la Solicitud y obtener la documentación requerida
3. Trato recibido por parte del personal al presentar la Solicitud y entregar la documentación (profesionalidad, amabilidad, respeto, accesibilidad, etc.)	3. Trato recibido por parte del personal al presentar la Solicitud y entregar la documentación (profesionalidad, amabilidad, respeto, accesibilidad, etc.)	3. Trato recibido por parte del personal al presentar la Solicitud y entregar la documentación (profesionalidad, amabilidad, respeto, accesibilidad, etc.)	3. Trato recibido por parte del personal al presentar la Solicitud y entregar la documentación (profesionalidad, amabilidad, respeto, accesibilidad, etc.)
4. Tiempo que han tardado en atenderle cuando ha acudido a presentar la Solicitud y entregar la documentación	4. Tiempo que han tardado en atenderle cuando ha acudido a presentar la Solicitud y entregar la documentación	4. Tiempo que han tardado en atenderle cuando ha acudido a presentar la Solicitud y entregar la documentación	4. Tiempo que han tardado en atenderle cuando ha acudido a presentar la Solicitud y entregar la documentación

# CAMBIOS EN LA ENCUESTA

- ✓ La dimensión “Valoración y Orientación” ha tenido un cambio respecto a 2015. En la pregunta 11, se ha sustituido el término “recursos” por “servicios”.

2010	2013	2015	2018
VALORACIÓN	VALORACIÓN Y ORIENTACIÓN	VALORACIÓN Y ORIENTACIÓN	VALORACIÓN Y ORIENTACIÓN
5, Plazo de tiempo transcurrido desde que entregó la Solicitud hasta que se ha realizado la valoración	5, Plazo de tiempo transcurrido desde que entregó la Solicitud hasta que se ha realizado la valoración	5. Plazo de tiempo transcurrido desde que entregó la Solicitud hasta que se ha realizado la Valoración	5. Plazo de tiempo transcurrido desde que entregó la Solicitud hasta que se ha realizado la Valoración
7, Cumplimiento de la fecha establecida para realizar la Valoración Médica	6. Cumplimiento de la cita establecida para realizar la Valoración	6. Cumplimiento de la cita establecida para realizar la Valoración	6. Cumplimiento de la cita establecida para realizar la Valoración
6, Trato recibido por parte del Médico al realizar la Valoración (profesionalidad, amabilidad, respeto, accesibilidad, etc).	7, Trato recibido por parte del Equipo al realizar la Valoración (profesionalidad, amabilidad, respeto, accesibilidad, etc.)	7, Trato recibido por parte del Equipo al realizar la Valoración (profesionalidad, amabilidad, respeto, accesibilidad, etc.)	7, Trato recibido por parte del Equipo al realizar la Valoración (profesionalidad, amabilidad, respeto, accesibilidad, etc.)

# CAMBIOS EN LA ENCUESTA

- ✓ La dimensión “Valoración y Orientación” ha tenido un cambio respecto a 2015. En la pregunta 11, se ha sustituido el término “recursos” por “servicios”.

2010	2013	2015	2018
<b>INFORMACIÓN SOBRE EL RESULTADO</b>			
11. Tiempo que le han dedicado en relación a la Importancia y complejidad de su caso	8. Tiempo que le han dedicado en relación a la importancia y complejidad de su caso	8. Tiempo que le han dedicado en relación a la importancia y complejidad de su caso	8. Tiempo que le han dedicado en relación a la importancia y complejidad de su caso
8. Claridad de la información proporcionada sobre el Resultado de la Valoración y los derechos que ésta le otorga	9. Claridad de la información proporcionada sobre el Resultado de la Valoración y los derechos que ésta le otorga	9. Claridad de la información proporcionada sobre el Resultado de la Valoración y los derechos que ésta le otorga	9. Claridad de la información proporcionada sobre el Resultado de la Valoración y los derechos que ésta le otorga
9. Información que le han proporcionado sobre la forma de actuar si no está de acuerdo con el resultado de la Valoración	10. Información que le han proporcionado sobre la forma de actuar si no está de acuerdo con el resultado de la Valoración	10. Información que le han proporcionado sobre la forma de actuar si no está de acuerdo con el resultado de la Valoración	10. Información que le han proporcionado sobre la forma de actuar si no está de acuerdo con el resultado de la Valoración
10, información que le han proporcionado sobre los pasos a dar tras recibir el resultado de la Valoración			
<b>PLAN INDIVIDUALIZADO DE ATENCIÓN (PIA)</b>			
12, Trato recibido por el trabajador/a social (profesionalidad, amabilidad, respeto, accesibilidad, etc.)			
13. Información que le han proporcionado sobre el Plan Individualizado de Atención y los pasos a dar para solicitar los recursos o prestaciones a los que tiene derecho	11. Información que le han proporcionado sobre el Programa Individualizado de Atención (PIA) y los trámites para tener acceso a los recursos o prestaciones a los que tiene derecho	11. Información que le han proporcionado sobre el Programa Individualizado de Atención (PIA) y los trámites para tener acceso a los recursos o prestaciones a los que tiene derecho	11. Información que le han proporcionado sobre el Programa Individualizado de Atención (PIA) y los trámites para tener acceso a los servicios y prestaciones a los que tiene derecho
14. Información que le han proporcionado sobre las posibilidades de revisión del Plan Individualizado de Atención en caso de querer revisarlo	12. Información que le han proporcionado sobre las posibilidades de revisión del Programa Individualizado de Atención (PIA) en caso de querer cambiar de servicio o prestación	12. Información que le han proporcionado sobre las posibilidades de revisión del Programa Individualizado de Atención (PIA) en caso de querer cambiar de servicio o prestación	12. Información que le han proporcionado sobre las posibilidades de revisión del Programa Individualizado de Atención (PIA) en caso de querer cambiar de servicio o prestación

# CAMBIOS EN LA ENCUESTA

- ✓ En 2018 no ha habido cambios en la dimensión “Aspectos Generales”

2010	2013	2015	2018
ASPECTOS GENERALES	ASPECTOS GENERALES	ASPECTOS GENERALES	ASPECTOS GENERALES
15. Plazo de tiempo transcurrido desde la solicitud del Servicio hasta la realización del Plan Individualizado de Atención			
16. Comodidad de la realización conjunta de la Valoración y el Plan Individual de Atención			
17. Seguridad de que la información sobre su caso va a ser utilizada debidamente y con respeto a su confidencialidad	13. Seguridad de que la información sobre su caso va a ser utilizada debidamente y con respeto a su confidencialidad	13. Seguridad de que la información sobre su caso va a ser utilizada debidamente y con respeto a su confidencialidad	13. Seguridad de que la información sobre su caso va a ser utilizada debidamente y con respeto a su confidencialidad
18. Atención telefónica prestada a lo largo del proceso	14. Atención Telefónica prestada a lo largo del proceso	14. Atención Telefónica prestada a lo largo del proceso	14. Atención Telefónica prestada a lo largo del proceso
19. Horarios de Atención	15. Horarios de Atención	15. Horarios de Atención (adecuación, flexibilidad, etc.) para la realización de la Valoración	15. Horarios de Atención (adecuación, flexibilidad, etc.) para la realización de la Valoración
20. Facilidad para establecer comunicación a lo largo del proceso	16. Facilidad para establecer comunicación a lo largo del proceso	16. Facilidad para establecer comunicación a lo largo del proceso	16. Facilidad para establecer comunicación a lo largo del proceso
	17. Posibilidad de elegir el idioma en que realiza la Valoración (euskera / castellano)	17. Posibilidad de elegir el idioma en que realiza la Valoración (euskera / castellano)	17. Posibilidad de elegir el idioma en que realiza la Valoración (euskera / castellano)
	18. Si usted ha solicitado el Servicio en euskera, facilidad para recibir el servicio en euskera a lo largo de todo el proceso.	18. Si usted ha solicitado el Servicio en euskera, facilidad para recibir el servicio en euskera a lo largo de todo el proceso.	18. Si usted ha solicitado el Servicio en euskera, facilidad para recibir el servicio en euskera a lo largo de todo el proceso.



# CAMBIOS EN LA ENCUESTA

- ✓ En 2018 no ha habido cambios en la dimensión “Aspectos Generales”

2010	2013	2015	2018
ASPECTOS GENERALES	ASPECTOS GENERALES	ASPECTOS GENERALES	ASPECTOS GENERALES
21. Adecuación de las respuestas que se le han proporcionado a sus cuestiones y necesidades	19. Adecuación de las respuestas que se le han proporcionado a sus cuestiones y necesidades	19. Adecuación de las respuestas que se le han proporcionado a sus cuestiones y necesidades	19. Adecuación de las respuestas que se le han proporcionado a sus cuestiones y necesidades
22. Atención y respuesta a los imprevistos que hayan podido plantearse a lo largo de proceso	20. Atención y respuesta a los imprevistos que hayan podido plantearse a lo largo de proceso	20. Atención y respuesta a los imprevistos que hayan podido plantearse a lo largo de proceso	20. Atención y respuesta a los imprevistos que hayan podido plantearse a lo largo de proceso
23. Receptividad a sus Opiniones y Sugerencias	21. Receptividad a sus Opiniones y Sugerencias	21. Receptividad a sus Opiniones y Sugerencias	21. Receptividad a sus Opiniones y Sugerencias
24. Uniformidad de criterios por parte de todas las personas que le han atendido a lo largo del proceso	22. Uniformidad de criterios por parte de todas las personas que le han atendido a lo largo del proceso	22. Uniformidad de criterios por parte de todas las personas que le han atendido a lo largo del proceso	22. Uniformidad de criterios por parte de todas las personas que le han atendido a lo largo del proceso

# CAMBIOS EN LA ENCUESTA

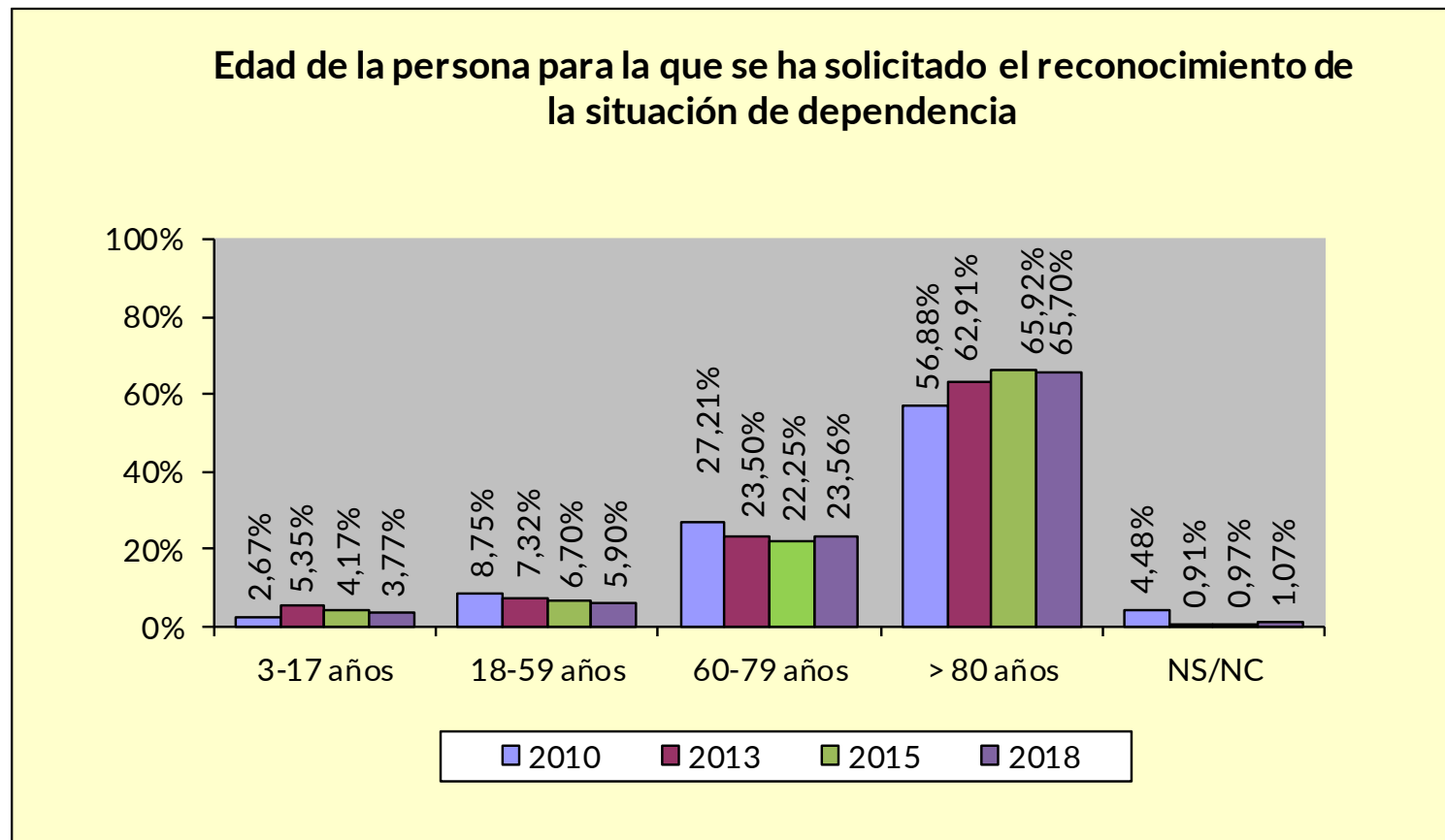
- ✓ La pregunta de “Satisfacción Global” mantiene su redacción.

2010	2013	2015	2018
SATISFACCIÓN GLOBAL	SATISFACCIÓN GLOBAL	SATISFACCIÓN GLOBAL	SATISFACCIÓN GLOBAL
25. ¿Cómo valora globalmente el proceso de Valoración de la Dependencia?	23. ¿Cómo valora globalmente el proceso de Valoración de la Dependencia?	23. ¿Cómo valora globalmente el proceso de Valoración de la Dependencia?	23. ¿Cómo valora globalmente el proceso de Valoración de la Dependencia?

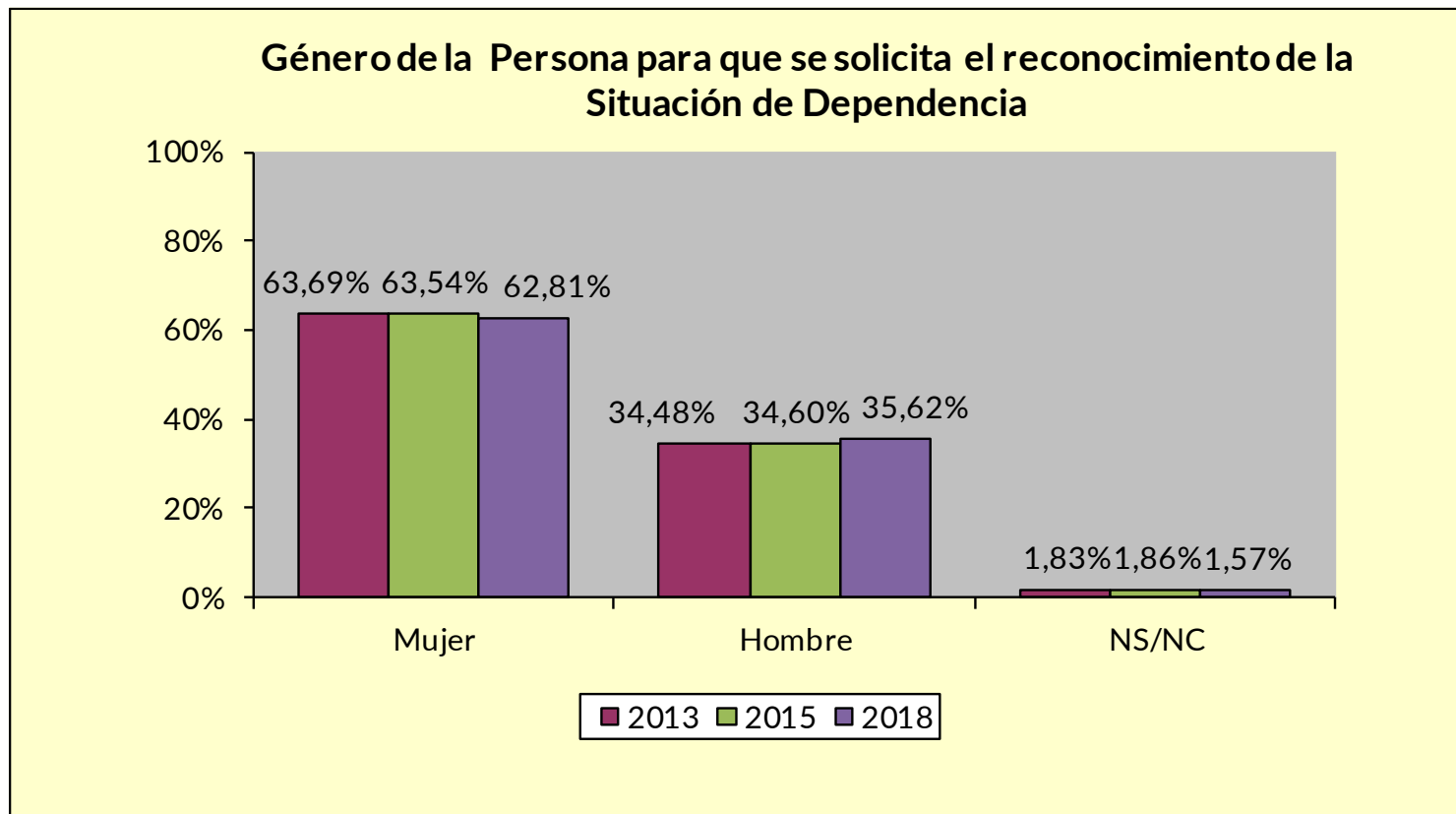
# PARTICIPACIÓN

✓ Número de <u>PIAs realizados</u>	2010	2.317
	2013	3.480
✓ Número de <u>Valoraciones realizadas</u>	2015	3.565
	2018	<b>4.858</b>
	2010	938
✓ Número de encuestas <u>entregadas</u>	2013	3.122
	2015	2.496
	2018	<b>4.410</b>
	2010	938
✓ Número de encuestas <u>recibidas</u>	2013	1.421
	2015	1.344
	2018	<b>1.592</b>

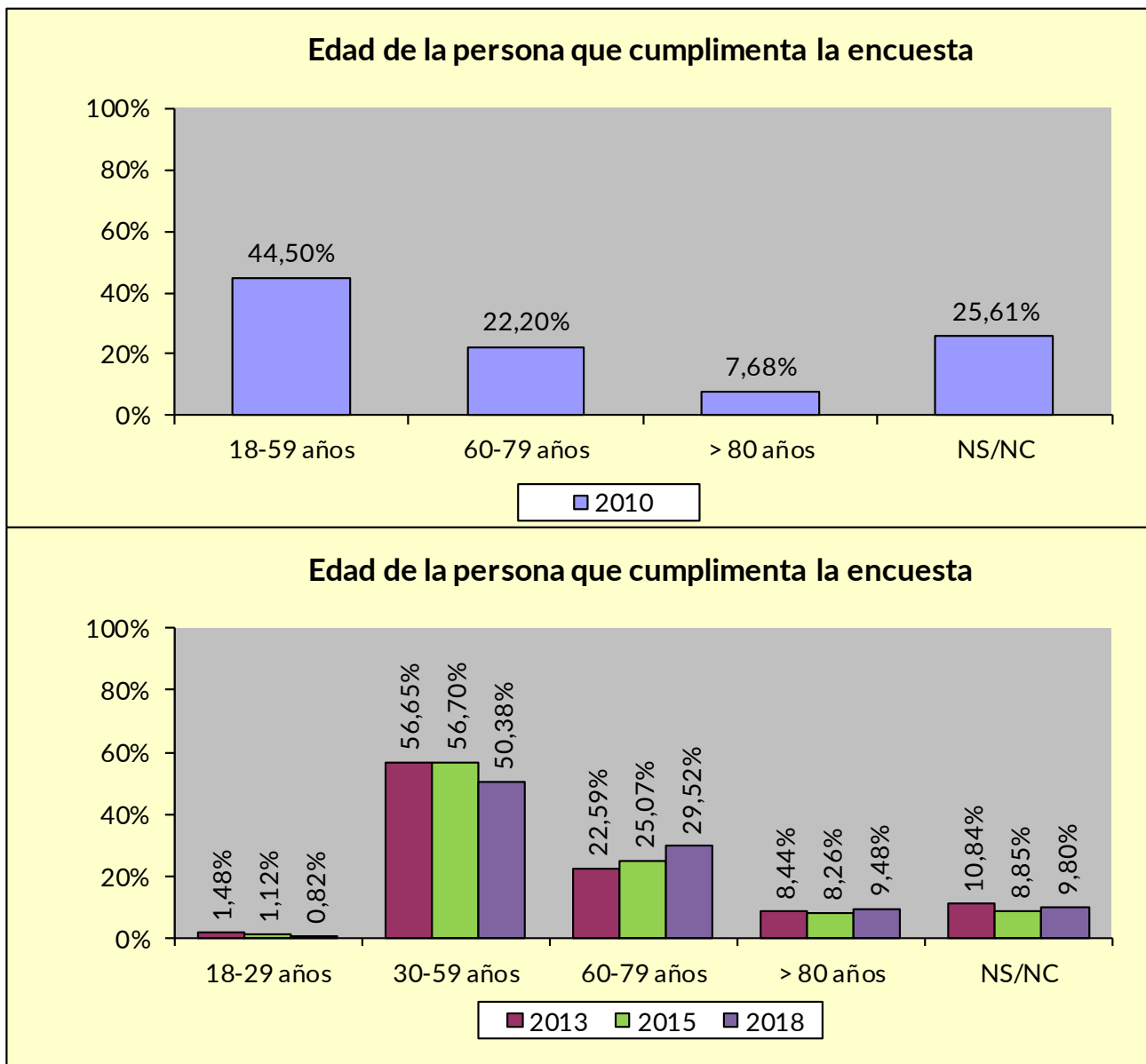
# PERFIL DE LA MUESTRA (1/9)



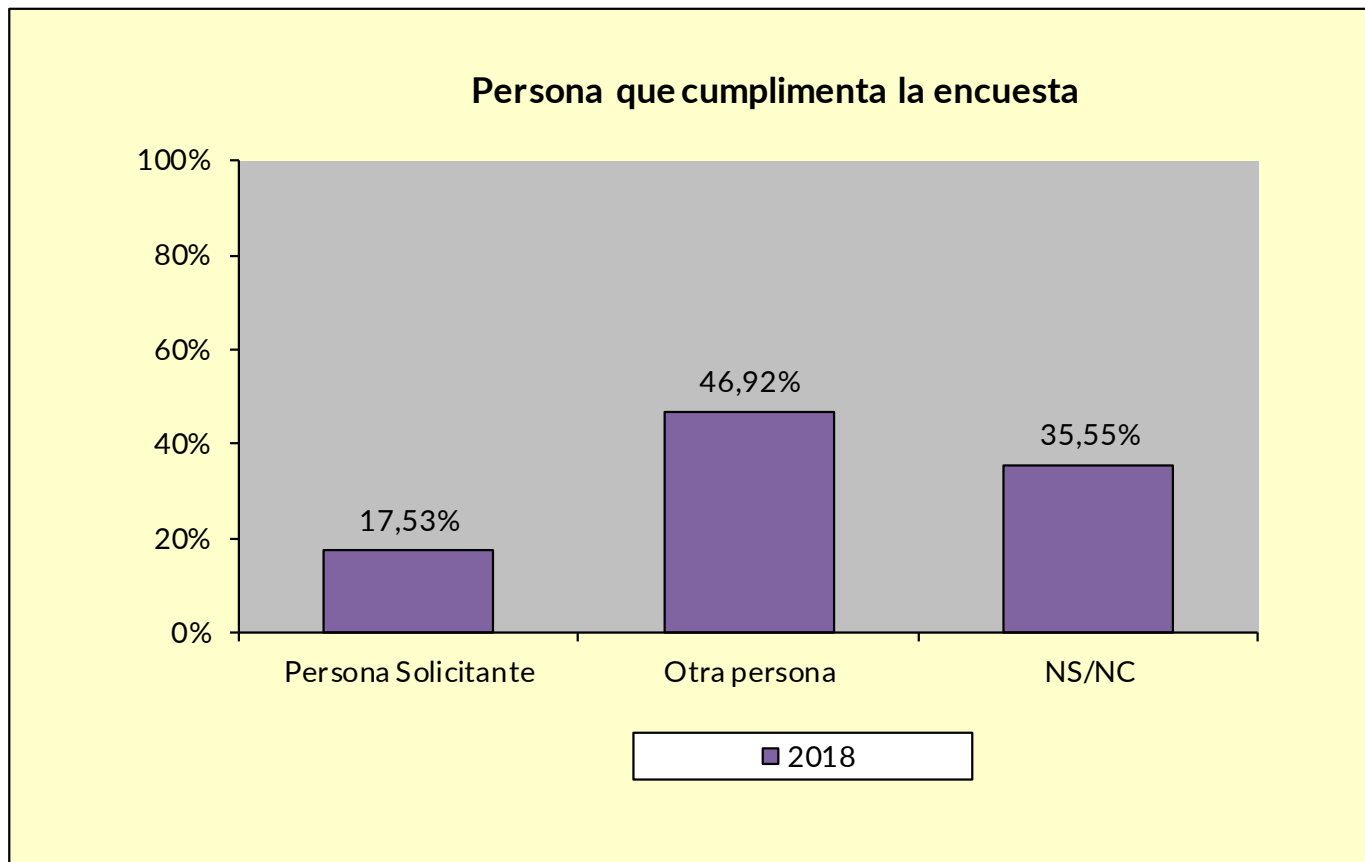
# PERFIL DE LA MUESTRA (2/9)



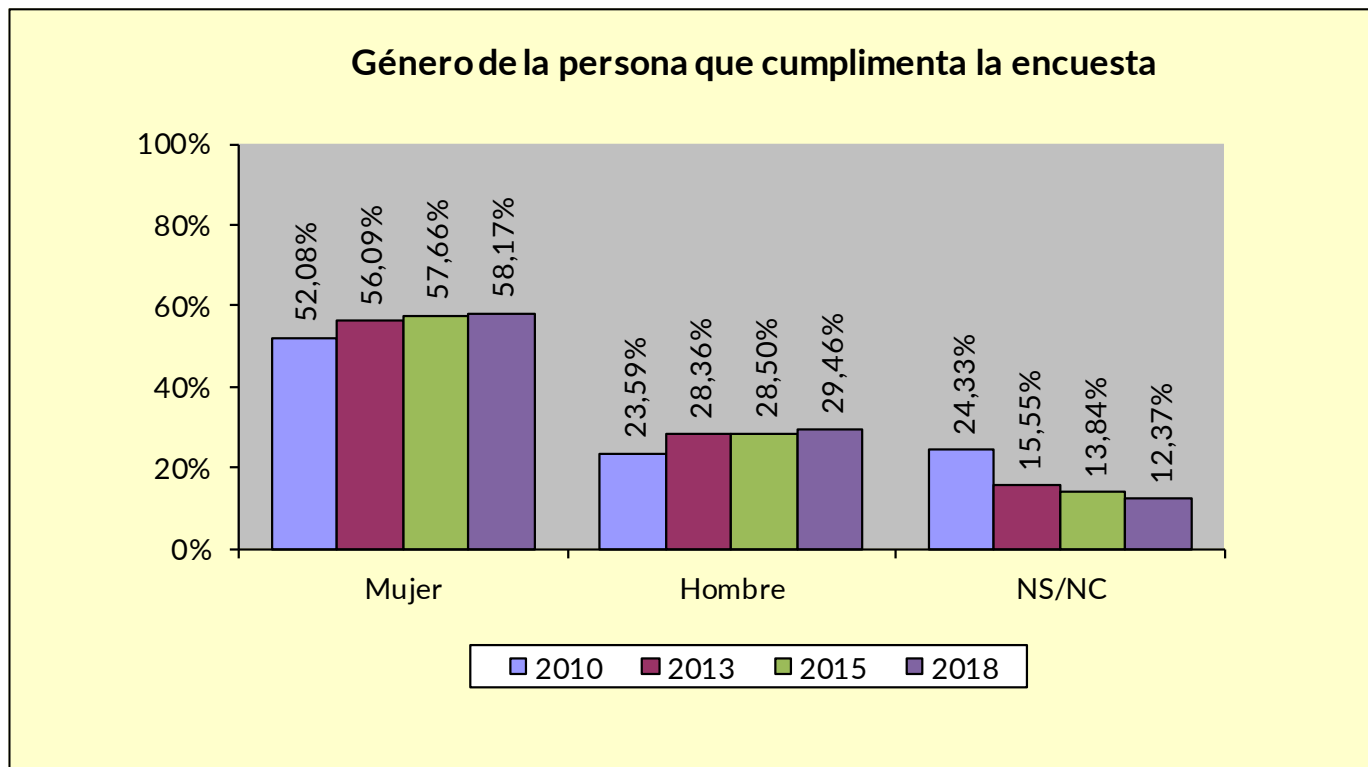
# PERFIL DE LA MUESTRA (3/9)



# PERFIL DE LA MUESTRA (4/9)

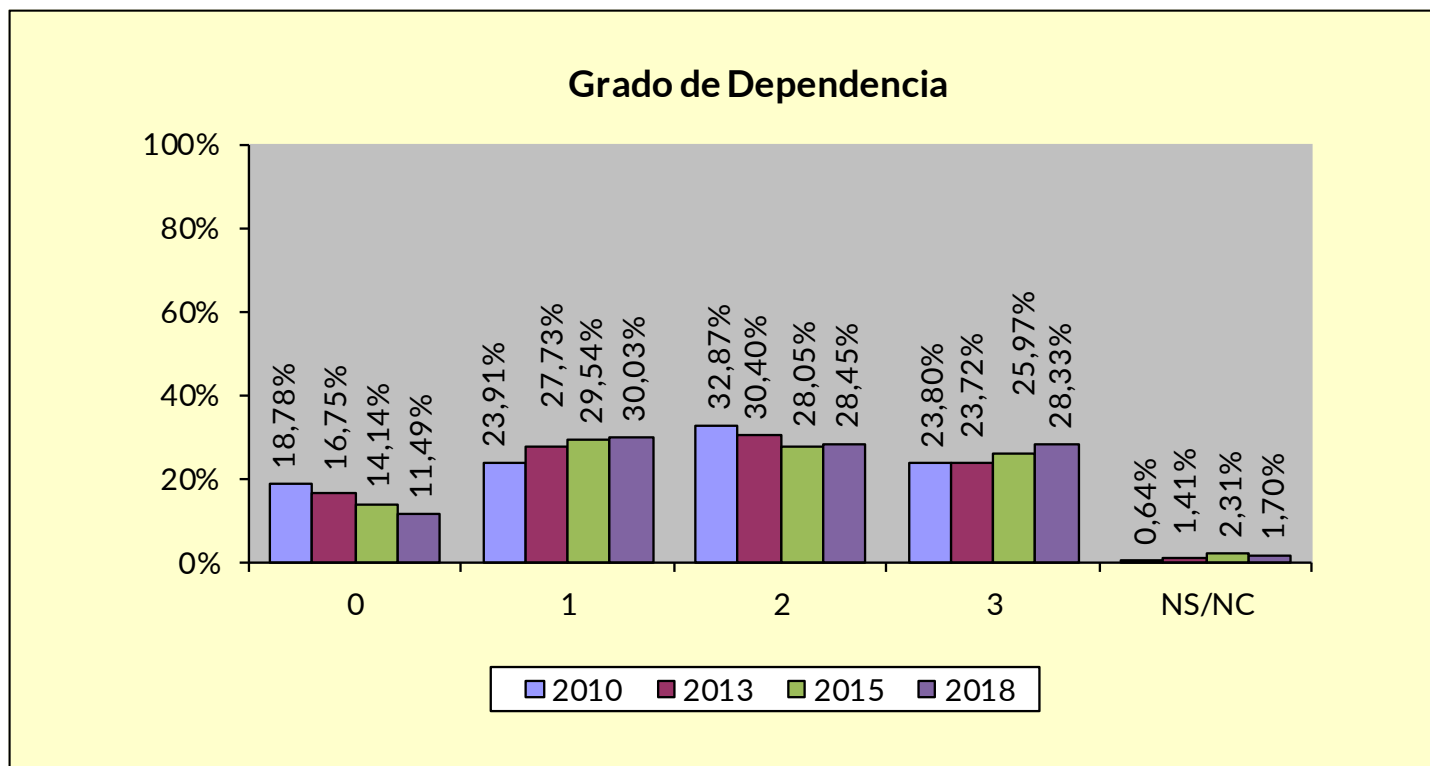


# PERFIL DE LA MUESTRA (5/9)

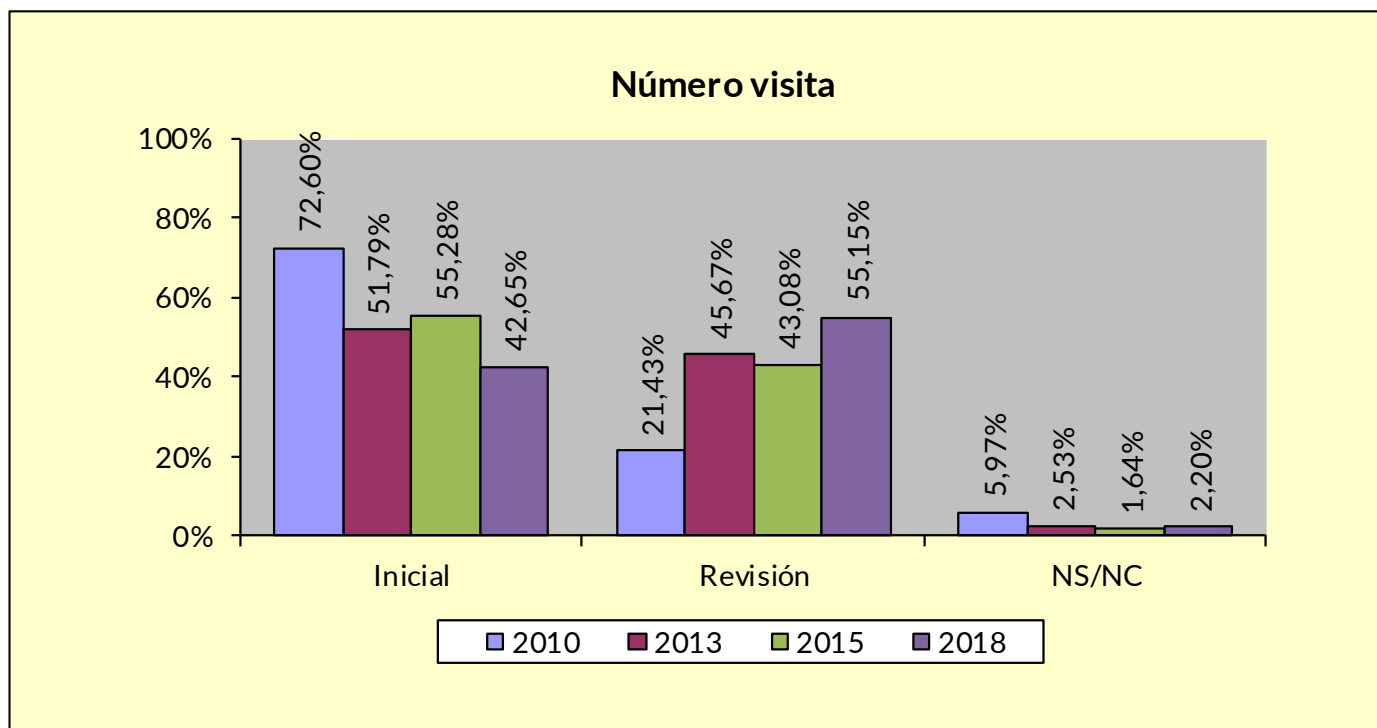




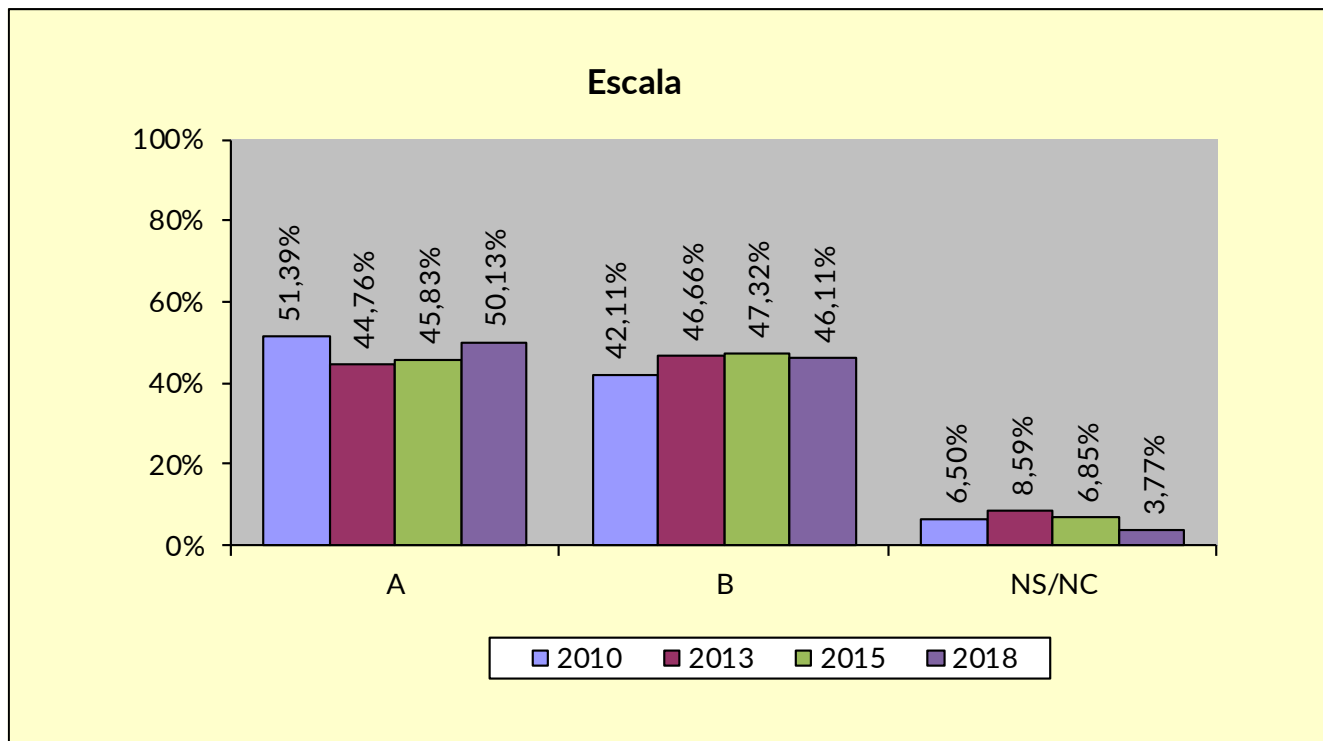
# PERFIL DE LA MUESTRA (6/9)



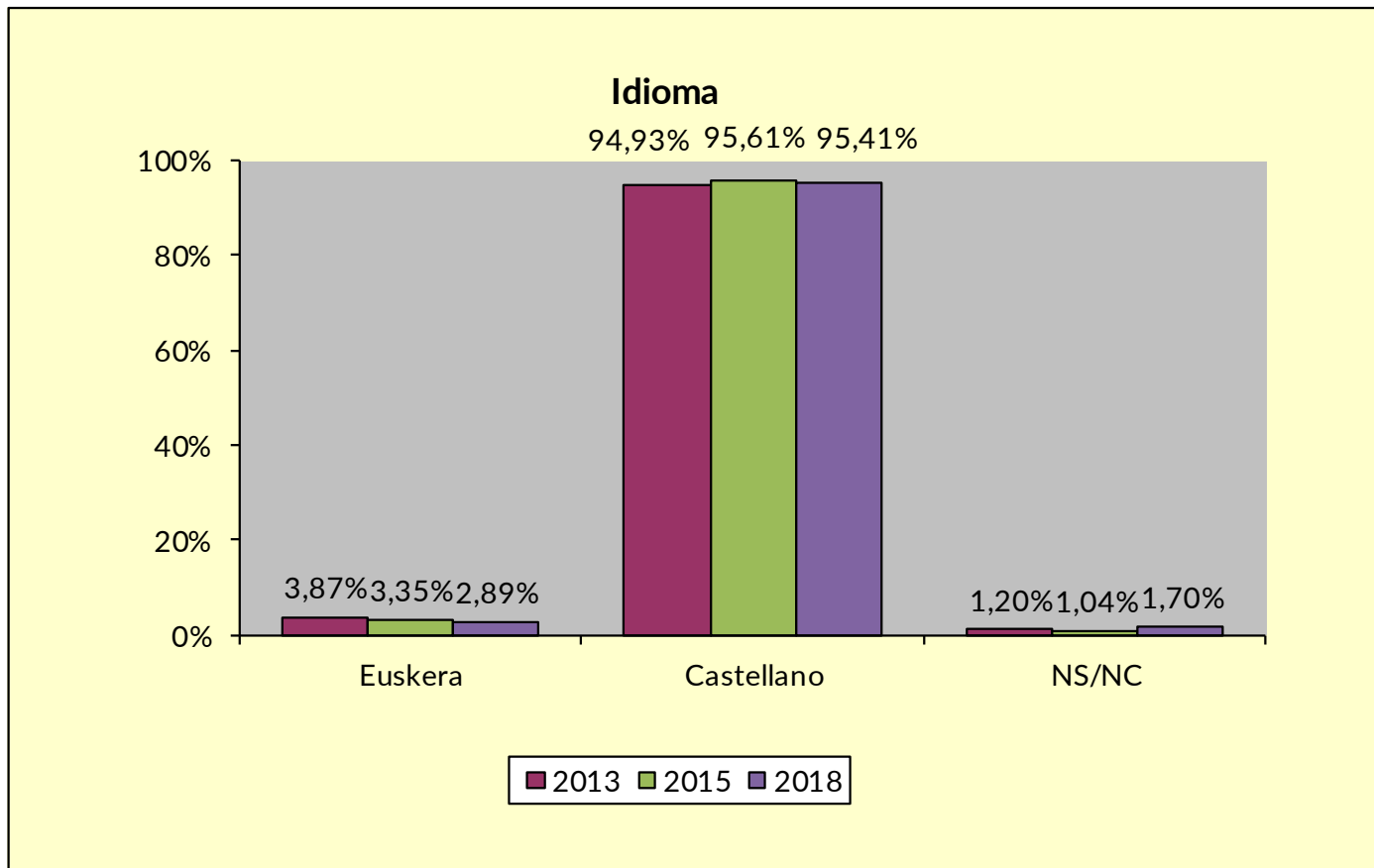
# PERFIL DE LA MUESTRA (7/9)



# PERFIL DE LA MUESTRA (8/9)



# PERFIL DE LA MUESTRA (9/9)



# RESULTADOS GLOBALES

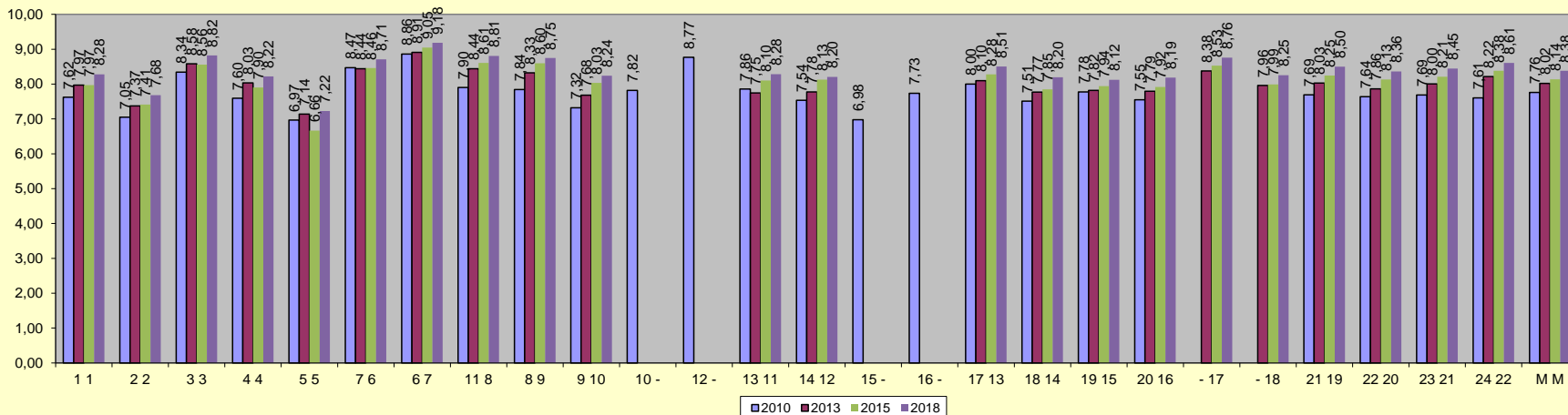
# RESULTADOS GLOBALES

	2010	2013	2015	2018
✓ Satisfacción (media preguntas)	7,76	8,02	8,14	8,38
✓ Valoración Global (pregunta directa)	7,62	7,87	7,96	8,37

Nota: Escala 0 a 10

# SATISFACCIÓN (Media de cada ítem)

COMPARATIVA 2010-2013-2015-2018



## PREGUNTAS ENCUESTA 2018

1. Información previa que se le ha proporcionado para poder presentar la Solicitud: Lugar donde presentar la solicitud, documentación a presentar, etc.
2. Tiempo que ha tenido que dedicar a cumplimentar la Solicitud y obtener la documentación requerida
3. Trato recibido por parte del personal al presentar la Solicitud y entregar la documentación (profesionalidad, amabilidad, respeto, accesibilidad, etc.)
4. Tiempo que han tardado en atenderle cuando ha acudido a presentar la Solicitud y entregar la documentación
5. Plazo de tiempo transcurrido desde que entregó la Solicitud hasta que se ha realizado la valoración
6. Cumplimiento de la cita establecida para realizar la Valoración
7. Trato recibido por parte del Equipo al realizar la Valoración (profesionalidad, amabilidad, respeto, accesibilidad, etc.)
8. Tiempo que le han dedicado en relación a la importancia y complejidad de su caso
9. Claridad de la información proporcionada sobre el resultado de la Valoración y los derechos que ésta le otorga
10. Información que le han proporcionado sobre la forma de actuar si no está de acuerdo con el resultado de la Valoración
11. Información que le han proporcionado sobre el Programa Individualizado de Atención (PIA) y los trámites para tener acceso a los servicios y prestaciones a los que tiene derecho.
12. Información que le han proporcionado sobre las posibilidades de revisión del Programa Individualizado de Atención (PIA) en caso de querer cambiar de servicio o prestación
13. Seguridad de que la información sobre su caso va a ser utilizada debidamente y con respeto a su confidencialidad
14. Atención Telefónica prestada a lo largo del proceso
15. Horarios de Atención (adecuación, flexibilidad) para la realización de la Valoración
16. Facilidad para establecer comunicación a lo largo del proceso
17. Posibilidad de elegir el idioma en que realiza la Valoración (euskera / castellano)
18. Si usted ha solicitado el Servicio en euskera, facilidad para recibir el servicio en euskera a lo largo de todo el proceso
19. Adecuación de las respuestas que se le han proporcionado a sus cuestiones y necesidades
20. Atención y respuesta a los imprevistos que hayan podido plantearse a lo largo del proceso
21. Receptividad a sus Opiniones y Sugerencias
22. Uniformidad de criterios por parte de todas las personas que le han atendido a lo largo del proceso

M MEDIA

23 SATISFACCIÓN GLOBAL

# ÍTEMES CON **AUMENTO** DE SATISFACCIÓN

(ordenado de mayor a menor diferencia)

Nº	PREGUNTA	VALOR 2013	VALOR 2015	VALOR 2018	DIFERENCIA
5	Plazo de tiempo transcurrido desde que entregó la Solicitud hasta que se ha realizado la valoración	7,14	6,66	7,22	0,56
14	Atención Telefónica prestada a lo largo del proceso	7,77	7,85	8,20	0,35
4	Tiempo que han tardado en atenderle cuando ha acudido a presentar la Solicitud y entregar la documentación	8,03	7,90	8,22	0,32
1	Información previa que se le ha proporcionado para poder presentar la Solicitud: Lugar donde presentar la solicitud, documentación a presentar, etc.	7,97	7,97	8,28	0,31
16	Facilidad para establecer comunicación a lo largo del proceso	7,79	7,92	8,19	0,27
2	Tiempo que ha tenido que dedicar a cumplimentar la Solicitud y obtener la documentación requerida	7,37	7,41	7,68	0,27
3	Trato recibido por parte del personal al presentar la Solicitud y entregar la documentación (profesionalidad, amabilidad, respeto, accesibilidad, etc.)	8,58	8,56	8,82	0,27
18	Si usted ha solicitado el Servicio en euskera, facilidad para recibir el servicio en euskera a lo largo de todo el proceso.	7,96	7,99	8,25	0,26
19	Adecuación de las respuestas que se le han proporcionado a sus cuestiones y necesidades	8,03	8,25	8,50	0,25
6	Cumplimiento de la cita establecida para realizar la Valoración	8,44	8,46	8,71	0,25
21	Receptividad a sus Opiniones y Sugerencias	8,00	8,21	8,45	0,24
20	Atención y respuesta a los imprevistos que hayan podido plantearse a lo largo del proceso	7,86	8,13	8,36	0,23
17	Posibilidad de elegir el idioma en que realiza la Valoración (euskera / castellano)	8,38	8,53	8,76	0,23
13	Seguridad de que la información sobre su caso va a ser utilizada debidamente y con respeto a su confidencialidad	8,10	8,28	8,51	0,23
22	Uniformidad de la respuesta por parte del Departamento de Acción Social con independencia del personal que la atiende	8,22	8,38	8,61	0,23
10	Información que le han proporcionado sobre la forma de actuar si no está de acuerdo con el resultado de la Valoración	7,68	8,03	8,24	0,20
8	Tiempo que le han dedicado en relación a la importancia y complejidad de su caso	8,44	8,61	8,81	0,20
11	Información que le han proporcionado sobre el Programa Individualizado de Atención (PIA) y los trámites para tener acceso a los servicios y prestaciones a los que tiene derecho.	7,75	8,10	8,28	0,18
15	Horarios de Atención (adecuado, flexibilidad) para la realización de la Valoración	7,82	7,94	8,12	0,18
9	Claridad de la información proporcionada sobre el resultado de la Valoración y los derechos que ésta le otorga	8,33	8,60	8,75	0,15
7	Trato recibido por parte del Equipo al realizar la Valoración	8,91	9,05	9,18	0,13
12	Información que le han proporcionado sobre las posibilidades de revisión del Programa Individualizado de Atención (PIA) en caso de querer cambiar de servicio o prestación	7,78	8,13	8,20	0,08

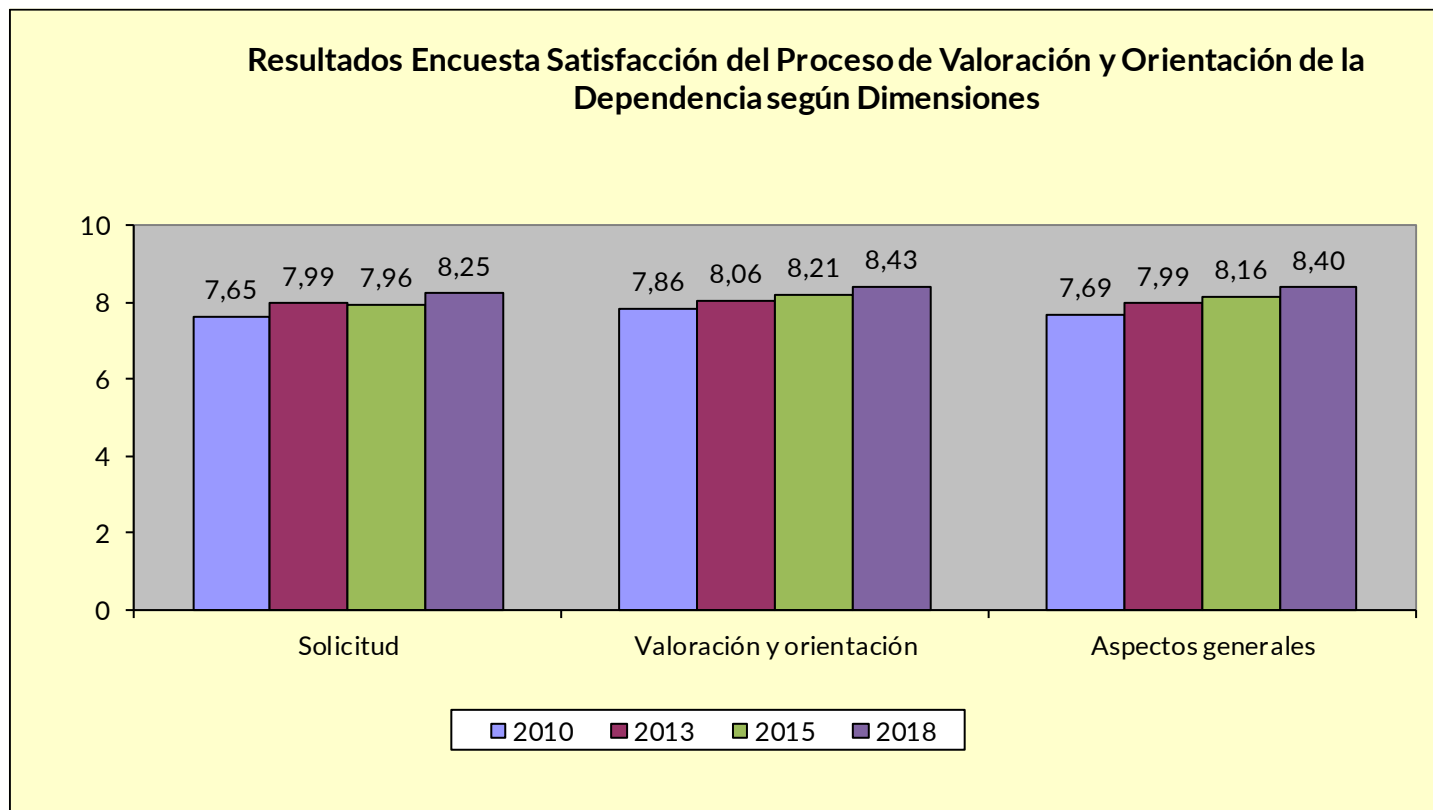


# ÍTEMS CON DISMINUCIÓN DE SATISFACCIÓN

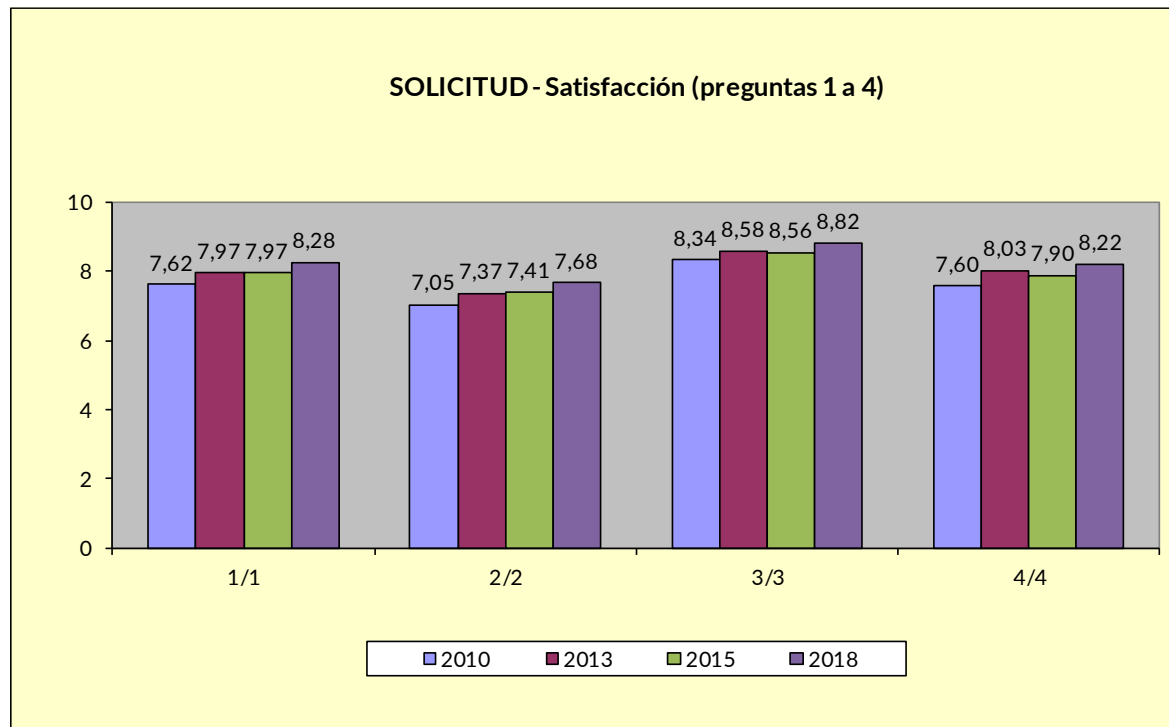
(ordenado de mayor a menor diferencia)

En ningún ítem ha disminuido la Satisfacción respecto a 2015

# RESULTADOS POR DIMENSIONES



# RESULTADOS GLOBALES

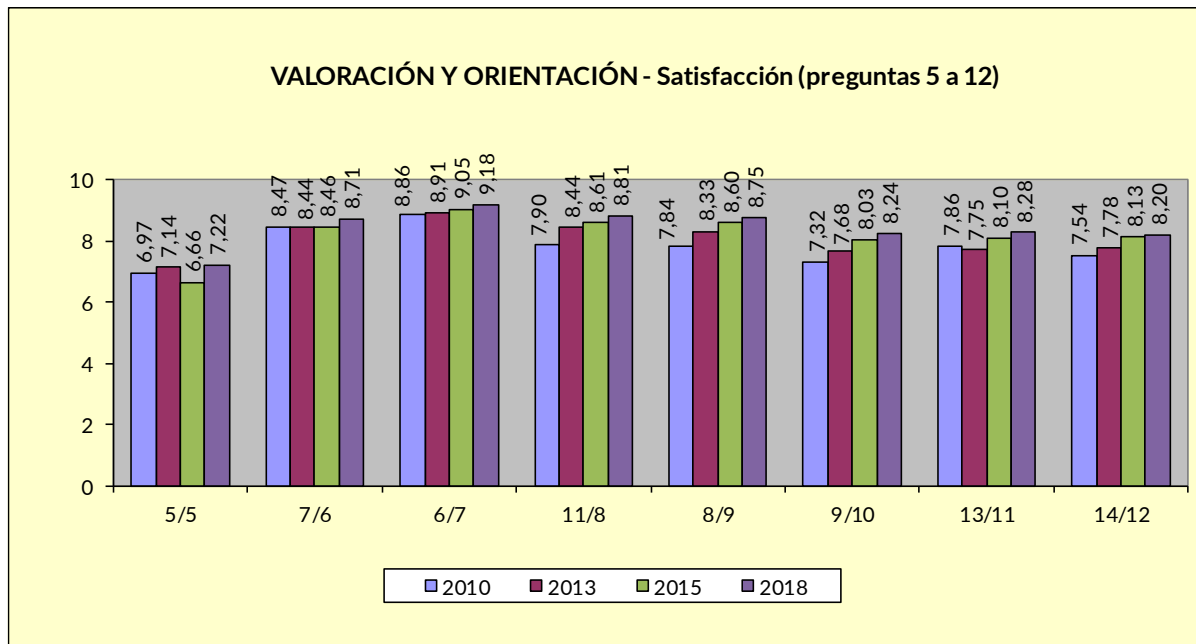


Nota: Escala 0 a 10

## Correspondencias Preguntas 2010/2013/2015/2018

- P1/1.** Información previa que se le ha proporcionado para poder presentar la Solicitud: Lugar donde presentar la solicitud, documentación a presentar, etc.
- P2/2.** Tiempo que ha tenido que dedicar a cumplimentar la Solicitud y obtener la documentación requerida
- P3/3.** Trato recibido por parte del personal al presentar la Solicitud y entregar la documentación (profesionalidad, amabilidad, respeto, accesibilidad, etc.)
- P4/4.** Tiempo que han tardado en atenderle cuando ha acudido a presentar la Solicitud y entregar la documentación

# RESULTADOS GLOBALES

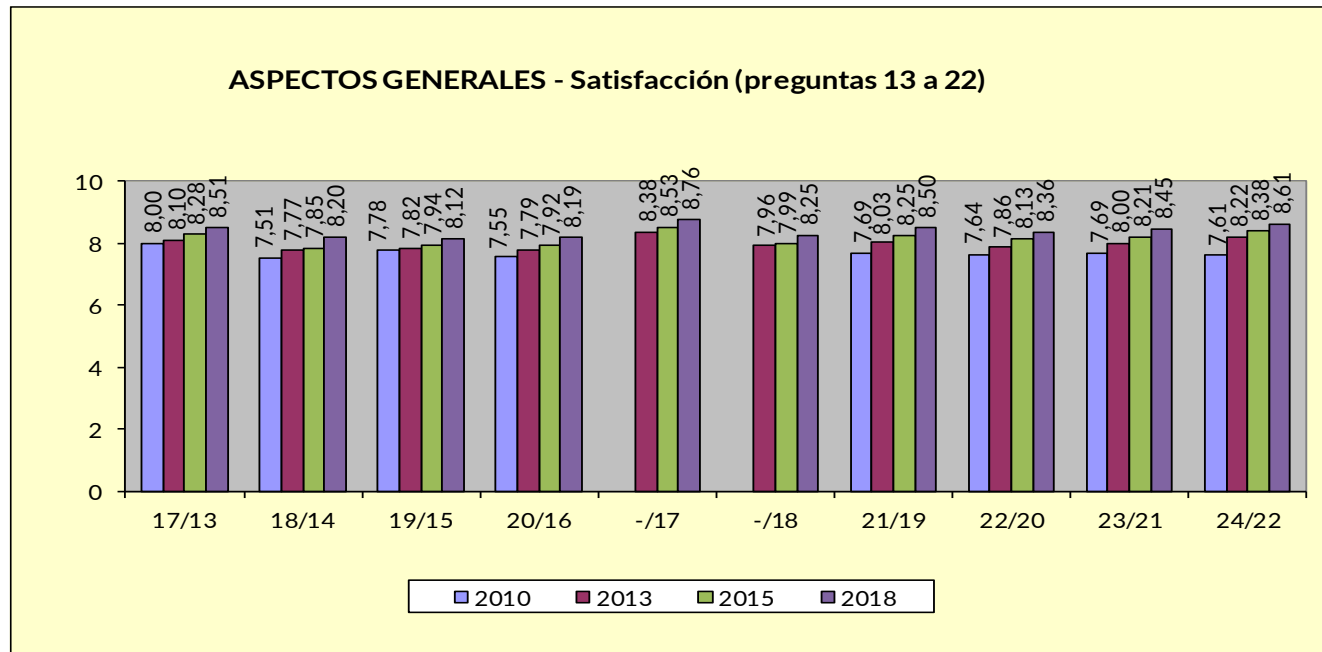


**Nota: Escala 0 a 10**

## Correspondencias Preguntas 2010/2013/2015/2018

- P5/5.** Plazo de tiempo transcurrido desde que entregó la Solicitud hasta que se ha realizado la valoración
- P7/6.** Cumplimiento de la cita establecida para realizar la Valoración
- P6/7.** Trato recibido por parte del Equipo al realizar la Valoración (profesionalidad, amabilidad, respeto, accesibilidad, etc.)
- P11/8.** Tiempo que le han dedicado en relación a la importancia y complejidad de su caso
- P8/9.** Claridad de la información proporcionada sobre el resultado de la Valoración y los derechos que ésta le otorga
- P9/10.** Información que le han proporcionado sobre la forma de actuar si no está de acuerdo con el resultado de la Valoración
- P13/11** Información que le han proporcionado sobre el Programa Individualizado de Atención (PIA) y los trámites para tener acceso a los servicios y prestaciones a los que tiene derecho.
- P14/12** Información que le han proporcionado sobre las posibilidades de revisión del Programa Individualizado de Atención (PIA) en caso de querer cambiar de servicio o prestación

# RESULTADOS GLOBALES



**Nota: Escala 0 a 10**

## Correspondencias Preguntas 2010/2013/2015/2018

**P17/13.** Seguridad de que la información sobre su caso va a ser utilizada debidamente y con respeto a su confidencialidad

**P18/14.** Atención Telefónica prestada a lo largo del proceso

**P19/15.** Horarios de Atención (adecuación, flexibilidad, etc.) para la realización de la Valoración

**P20/16.** Facilidad para establecer comunicación a lo largo del proceso

**P21/19.** Adecuación de las respuestas que se le han proporcionado a sus cuestiones y necesidades

**P22/20.** Atención y respuesta a los imprevistos que hayan podido plantearse a lo largo del proceso

**P23/21.** Receptividad a sus Opiniones y Sugerencias

**P24/22.** Uniformidad de criterios por parte de todas las personas que le han atendido a lo largo del proceso

## Las preguntas 17 y 18 no tienen correspondencia con 2010

# RESULTADOS POR COMARCAS

Se ha obtenido la Satisfacción (medias de las preguntas) y Valoración Global por Comarca.

	Satisfacción (media preguntas)				Valoración Global (pregunta directa)			
	2010	2013	2015	2018	2010	2013	2015	2018
Bilbao	7,85	8,03	8,19	8,48	7,64	7,87	8,13	8,49
Ezkerraldea-Enkarterrak	7,56	8,05	8,15	8,32	7,47	7,94	7,85	8,38
Ibaizabal-Nervi3n	7,77	8,08	8,12	8,27	7,66	7,91	7,78	8,31
Busturia-Urube	7,80	8,01	8,09	8,38	7,65	7,84	7,95	8,28
Resultados Globales	7,77	8,02	8,14	8,38	7,62	7,87	7,96	8,37

# RESULTADOS POR MUNICIPIOS

Se ha obtenido la Satisfacción (medias de las preguntas) y Valoración Global por Municipio. Se presentan los resultados de aquellos municipios estadísticamente más significativos del estudio (menor error muestral): Bilbao, Barakaldo y Getxo.

	Satisfacción (media preguntas)				Valoración Global (pregunta directa)			
	2010	2013	2015	2018	2010	2013	2015	2018
Bilbao	7,85	8,03	8,19	8,48	7,64	7,87	8,13	8,49
Barakaldo	7,37	8,18	8,17	8,53	7,31	7,94	7,91	8,43
Getxo	7,65	8,07	7,81	7,96	7,34	8,00	7,57	7,74
Resto Municipios	7,78	8,01	8,14	8,34	7,68	7,85	7,88	8,37
Resultados Globales	7,77	8,02	8,14	8,38	7,62	7,87	7,96	8,37

# Resultados según la Edad de la persona que cumplimenta la encuesta



# RESULTADOS GLOBALES

2010	Edad de la persona que cumplimenta la Encuesta			
	18-59 años (44.50%)	60-79 años (22.20%)	> 80 años (7.68%)	
Satisfacción (Media de Preguntas)	7,80	7,90	7,86	
Valoración Global (pregunta Directa)	7,55	7,67	7,81	
2013	Edad de la persona que cumplimenta la Encuesta			
	18-29 años (1.48%)	30-59 años (56.65%)	60-79 años (22.59%)	> 80 años (8.44%)
Satisfacción (Media de Preguntas)	7,32	7,95	8,23	8,02
Valoración Global (pregunta Directa)	6,70	7,80	8,13	7,94
2015	Edad de la persona que cumplimenta la Encuesta			
	18-29 años (1.12%)	30-59 años (56.70%)	60-79 años (25.07%)	> 80 años (8.26%)
Satisfacción (Media de Preguntas)	7,89	8,03	8,24	8,03
Valoración Global (pregunta Directa)	5,80	7,03	6,50	6,33
2018	Edad de la persona que cumplimenta la Encuesta			
	18-29 años (1.12%)	30-59 años (56.70%)	60-79 años (25.07%)	> 80 años (8.26%)
Satisfacción (Media de Preguntas)	8,16	8,27	8,57	8,22
Valoración Global (pregunta Directa)	7,69	7,07	7,12	6,99

Nota: Escala 0 a 10

No Contesta: 2010 25.69% (241 encuestas), 2013 10.84% (154 encuestas), 2015 8.85% (119 encuestas) y 2018 9,80% (156 encuestas)

# Resultados según el Género de la persona que cumplimenta la encuesta

# RESULTADOS GLOBALES

	Género de la persona que cumplimenta la Encuesta							
	Mujer				Hombre			
	2010 (52.08%)	2013 (56.09%)	2015 (57.66%)	2018 (58,17%)	2010 (23.59%)	2013 (28.36%)	2015 (28.50%)	2018 (29,46%)
Satisfacción (Media de Preguntas)	7,81	8,04	8,11	8,34	7,92	8,00	8,09	8,41
Valoración Global (Pregunta Directa)	7,58	7,84	6,32	7,16	7,69	7,95	6,46	7,04

Nota: Escala 0 a 10

No Contesta: 2010 24.41% (229 encuestas), 2013 15.55% (221 encuestas), 2015 13.84% (186 encuestas) y 2018 12,37% (197 encuestas)

# Resultados según la Persona que cumplimenta la encuesta

# RESULTADOS GLOBALES

	Persona que cumplimenta la Encuesta	
	Persona Solicitante	Otra Persona
	2018 (17,53%)	2018 (46,98%)
Satisfacción (Media de Preguntas)	8,45	8,28
Valoración Global (Pregunta Directa)	7,37	7,14

**Nota: Escala 0 a 10**

No Contesta: 2018 35.55% (566 encuestas)

# Resultados según el Grado de Dependencia

# RESULTADOS GLOBALES

	Grado de Dependencia															
	Grado 0				Grado 1				Grado 2				Grado 3			
	2010 18.78%	2013 16.75 %	2015 14.14%	2018 11,49 %	2010 23.9 1%	2013 27.7 3%	2015 29.5 4%	2018 30,3 %	2010 32.8 7%	2013 30.40 %	2015 28.05 %	2018 28,45 %	2010 23.8 0%	2013 23.72 %	2015 25.9 7%	2018 28,3 3%
Satisfacción (Media preguntas)	7,64	7,80	7,79	8,35	7,55	7,95	8,03	8,25	7,89	8,01	8,17	8,42	8,09	8,26	8,31	8,40
Valoración Global (pregunta directa)	7,41	7,46	6,52	7,73	7,19	7,63	7,10	7,57	7,80	7,99	7,65	7,88	7,93	8,26	7,74	7,81

Nota: Escala 0 a 10

No Contesta: 2010 0.64% (6 encuestas), 2013 1.48% (21 encuestas), 2015 2.31% (31 encuestas) y 2018 1,70% (27 encuestas)

# Resultados según el Número de visita



# RESULTADOS GLOBALES

	Número de visita en la que se realiza la Valoración de Dependencia							
	Visita 1				Visita 2			
	2010 72.60 %	2013 51.79 %	2015 55.28 %	2018 42,65 %	2010 21.43 %	2013 45.67 %	2015 43.08 %	2018 55,15 %
Satisfacción (Media preguntas)	7,83	8,16	8,19	8,45	7,67	7,86	8,03	8,29
Valoración Global (pregunta directa)	7,64	7,98	7,54	7,74	7,51	7,73	7,20	7,76

Nota: Escala 0 a 10

No Contesta: 2010 5.86% (55 encuestas), 2013 2.53% (36 encuestas), 2015 1.64% (22 encuestas) y 2018 2,20% (35 encuestas)

# Resultados según la Escala

# RESULTADOS GLOBALES

	Escala							
	Escala A				Escala B			
	2010 51.39%	2013 44.76%	2015 45.83%	2018 50,13%	2010 42.11%	2013 46.66%	2015 47.32%	2018 46,11%
<b>Satisfacción (Media preguntas)</b>	7,73	7,93	8,05	8,35	7,92	8,12	8,16	8,38
<b>Valoración Global (pregunta directa)</b>	7,51	7,79	7,38	7,87	7,75	7,98	7,39	7,63

**Nota: Escala 0 a 10**

No Contesta: 2010 6.40% (60 encuestas), 2013 8.59% (122 encuestas), 2015 6.85% (92 encuestas) y 2018 3,77% (60 encuestas)

# Resultados según la Edad de la persona para la que se solicita el reconocimiento de la Situación de Dependencia

# RESULTADOS GLOBALES

	Edad de la persona para la que se solicita el reconocimiento de la situación de Dependencia															
	3-17 años				18-59 años				60-79 años				> 80 años			
	2010 2.67%	2013 3.35 %	2015 4.17 %	2018 3,77 %	2010 8.75 %	2013 7.32 %	2015 6.70 %	2018 5.90 %	2010 27.2 1%	2013 23.5 0%	2015 22.25 %	2018 23,56 %	2010 56.88 %	2013 62.91 %	2015 65.92 %	2018 65,70 %
Satisfacción (Media preguntas)	7,69	7,89	7,76	7,95	7,59	8,08	8,05	8,40	7,69	7,94	8,21	8,38	7,91	8,05	8,12	8,48
Valoración Global (pregunta directa)	8,00	7,77	7,26	7,41	7,29	7,87	7,43	7,81	7,58	7,76	7,80	7,45	7,69	7,93	7,21	7,86

Nota: Escala 0 a 10

No Contesta: 2010 4.58% (43 encuestas), 2013 0.91% (13 encuestas) , 2015 0.97% (13 encuestas) y 2018 1,07 (17 encuestas)

# Resultados según el Género de la persona para la que se solicita el reconocimiento de la Situación de Dependencia

# RESULTADOS GLOBALES

	Género de la persona dependiente					
	Mujer			Hombre		
	2013 63,69%	2015 63,54%	2018 62,81%	2013 34,48 %	2015 34,60%	2018 35,62%
<b>Satisfacción (Media preguntas)</b>	8,06	8,09	8,36	7,96	8,14	8,36
<b>Valoración Global (pregunta directa)</b>	7,93	7,11	7,63	7,77	7,79	7,91

**Nota: Escala 0 a 10**

No Contesta: 2013 1.83% (26 encuestas) , 2015 1.86% (25 encuestas) y 2018 1,57% (25 encuestas)

# Resultados según el Idioma



# RESULTADOS GLOBALES

	Idioma					
	Euskera			Castellano		
	2013 3,87%	2015 3,35%	2018 2,89%	2013 94,93%	2015 95,61%	2018 95,41%
<b>Satisfacción (Media preguntas)</b>	7,68	8,30	8,50	8,03	8,11	8,36
<b>Valoración Global (pregunta directa)</b>	7,57	8,92	7,39	7,89	7,32	7,77

**Nota: Escala 0 a 10**

No Contesta: 2013 1.20% (17 encuestas) , 2015 2.60% (35 encuestas) y 2018 1,70% (27 encuestas)