



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
REGIDORIA DE SERVICIS SOCIALS

SECCIÓ DE ESTUDIOS, PLANIFICACIÓN Y FORMACIÓN

CARTA DE SERVICIOS - SEGUIMIENTO 2018
CMSS (Centros Municipales de Servicios Sociales)

En cumplimiento del compromiso establecido en la Carta de Servicio, se facilitan a continuación datos referidos a los resultados de los principales indicadores contenidos en la Carta con datos de ejercicios anteriores hasta 2018.

SECCIÓN DE SERVICIOS SOCIALES GENERALES

Desde 2015, existe una nueva Carta de Servicios. Sus indicadores de seguimiento son:

Indicadores	Datos 2015		2016	2017	2018
Número de personas atendidas en los CMSS (desagregado por programas*)	Información	25.665	25.732	22.555	29.322
	Servicios Domiciliarios				
	- SAD	1.844	1.811	3.150	2.310
	- Teleasistencia	6.418	6.453	6.667	6.694
	- <i>Menjar a casa</i>	681	648	662	688
	Dependencia	3.609	3.007	3.102	4.488
	Menor	2.293	2.068	1.484	1.517
	Inserción				
	- RGC	2.082	1.661	904	927
	- RVI (solicitudes)				3.438
	- PAES	56	79	113	105
	Atención Psicológica	543	648	406	715
	Servicio de Orientación Jurídica (atenciones)	557	-		
	Servicio de Intermediación hipotecaria (at)	322	362**	Pasa a Concej.vivienda	1.372
	Urgencias sociales	703	726	647	
Porcentaje de personas atendidas con cita previa en los CMSS	98,3 % (19.645 total de citas atendidas / 508 citas de emergencia)		97,3 % (18.558 total de citas atendidas / 515 citas de emergencia)	73,28% (19.518 total de citas atendidas / 832 citas de emergencia)	70,71% (20.603 total de citas atendidas / 931 citas de emergencia)
Porcentaje de primeras entrevistas realizadas en un plazo máximo de 13 días	No se tiene el dato. La media de días de lista de espera en el conjunto de los CMSS ha sido de 14,6		No se tiene el dato. La media de días de lista de espera en el conjunto de los CMSS ha sido de 18,77	No se tiene el dato. La media de días de lista de espera en el conjunto de los CMSS ha sido de 11,18	No se tiene el dato. La media de días de lista de espera en el conjunto de los CMSS ha sido de 17,01
Porcentaje de casos urgentes atendidos en el mismo día en que se solicita	1,7 % (508 citas respecto del total)		2,7 % (515 citas respecto del total)	2,9 % (832 citas respecto del total)	4,5% (931citas respecto del total)
Porcentaje de reclamaciones contestadas en un plazo inferior a 15 días (presenciales y por escrito).	88% (de un total de 42, se han contestado 34 en plazo inferior 15 días)		75,4% (de un total de 61, se han contestado 46 en plazo inferior a 15 días)	72,4% (de un total de 58, se han contestado 42 en plazo inferior a 15 días)	26% (de un total de 50, se han contestado 13 en plazo inferior a 13 días)

MESAS DE SOLIDARIDAD / COL-LABORA

INDICADORES	2010	2012	2014	2016	2017	2018
Número de las entidades que forman parte de las Mesas.	216 Entidades	230 Entidades	251 Entidades	Pase de MESAS DE SOLIDARIDAD A COL-LABORA (no hay convocatoria este año)	Aprobada Convocatoria COL-LABORA por Junta de Gobierno Local el 7 de julio de 2017.	DURANTE EL AÑO 2018 NO HUBO CONVOCATORIA DE COL.LABORA
Número y tipología de los proyectos aprobados en la convocatoria anual de subvenciones.	111 proyectos aprobados - 8 Sector discapacitados - 2 Sector drogodependencias - 7 Sector familias - 40 Sector infancia y juventud - 14 Sector inmigrantes y refugiados - 6 Sector tercera edad - 8 Sector mujer - 23 Población general - 1 Reclusos y excluidos - 2 Otros	100 proyectos aprobados - 13 Sector discapacitados - 2 Sector drogodependencias - 5 Sector familias - 39 Sector infancia y juventud - 10 Sector inmigrantes y refugiados - 5 Sector tercera edad - 5 Sector mujer - 21 Población general	Resuelta Convocatoria 2013 por JGL el 12/12/2014. Otorgada subvención a 69 proyectos. - 4 Sector discapacitados - 1 Sector drogodependencias - 4 Sector familia - 28 Sector infancia y juventud - 6 Sector inmigrantes y refugiados - 6 Sector personas mayores - 2 Sector mujer - 17 Población general - 1 reclusos y exreclusos		Resuelta Convocatoria 2017 por JGL el 29/12/2017. Otorgada subvención a 85 proyectos. - 5 Sector discapacidad - 4 Sector familia - 23 Sector infancia y juventud - 4 Sector inmigrantes - 18 Sector Juventud - 14 Sector personas mayores - 6 Sector mujer - 11 Población general	
Número de reuniones de las Mesas convocadas al año.	13	No se han convocado reuniones ni grupos de trabajo debido a que no se abrió Convocatoria en el 2011. Con respecto al 2012 la misma se ha resuelto a finales de año por lo que las entidades	2		No se han convocado reuniones ni grupos de trabajo debido a que no se abrió Convocatoria en el 2016. Con respecto al 2017 la misma se	
Grupos de trabajo creados en el ejercicio	5		2			

		comienzan a trabajar los proyectos y a reunirse con la dirección de los Centros a lo largo del 2013.			ha resuelto a finales de año por lo que las entidades comienzan a trabajar los proyectos y a reunirse con la dirección de los Centros a lo largo del 2018.	
--	--	--	--	--	--	--

Resultados de la consulta sobre grado de satisfacción en los CMSS, 2018, pag. 11.

SERVICIOS DOMICILIARIOS

INDICADORES	2010	2012	2014	2016	2017	2018
Número de usuarios/as según servicios concedidos.	SAD: 2.158 (1.718 mujeres, 79,6% - 440 hombres, 20,4%) Teleasistencia: 6.024 (5.009 mujeres, 83,2% - 1.015 hombres, 16,8%) Menjar a Casa: 614 (388 mujeres, 63,2% - 226 hombres, 36,8%)	SAD: 2.067 (1.657 mujeres, 80,2% - 410 hombres, 19,8%). Teleasistencia: 5.533 (4.718 mujeres, 85% - 815 hombres, 15%). Menjar a Casa: 654 (427 mujeres, 65,3% - 227 hombres, 34,7%).	SAD: 1.910 (1.557 mujeres, 81,5% - 353 hombres, 18,5%). Teleasistencia: 5.834 (5.074 mujeres, 87% - 760 hombres, 13%). Menjar a Casa: 652 (423 mujeres, 64,9% - 229 hombres, 35,1%)	SAD: 1.811 (1.462 mujeres, 80,7% - 349 hombres, 19,3%). Teleasistencia: 6.453 (5.514 mujeres, 85,5% - 939 hombres, 14,6%). Menjar a Casa: 648 (415 mujeres, 64% - 233 hombres, 36%)	SAD: 3.150(2.578 mujeres, 80,781,8% - 572 hombres, 19,318,2%). Teleasistencia: 6.677 (5.710 mujeres, 85,5% - 967 hombres, 14,5%). Menjar a Casa: 662 (414 mujeres, 62,5% - 248 hombres, 37,5%)	SAD: 2.310 (1.859 mujeres, 80,5% - 451 hombres, 19,5%). Teleasistencia: 6.694 (5.731 mujeres, 85,6% - 963 hombres, 14,4%). Menjar a Casa: 688 (444 mujeres, 64,5% - 244 hombres, 35,5%)
Número de usuarios/as según gratuidad o tasa aplicada de copago.	SAD: 594 (28%) Usuarios/as con tasa 1.564 (72%) Usuarios/as sin tasa MAC: 840 Usuarios/as con tasa	SAD: 532 (26%) usuarios con tasa 1.535 (74%) usuarios sin tasa MAC: 881 Usuarios/as con	SAD: 718 (38%) usuarios con precio público 1192 (62%) usuarios sin precio público MAC: 881 Usuarios/as con tasa	SAD: 579 (32%) usuarios/as con precio público 1.232 (68%) usuarios/as sin precio publico MAC: 917	SAD: 625 (19,85%) usuarios/as con precio público 2.525 (80,15%) usuarios/as sin precio publico	SAD: 189 (8,18%) usuarios/as con tasa 2.121 (91,82%) usuarios/as sin tasa MAC: 932 Usuarios/as con tasa

	*	tasa *	*	Usuarios/as con tasa *	MAC: 910 Usuarios/as con tasa *	*
Número de actuaciones de Teleasistencia según problema que las motiva.	Total: 47.933 - 12.469 Pruebas de terminal - 15.614 Comunicar ausencias y regresos - 9.011 Petición de ayuda - 4.101 Emergencias sanitarias - 4.742 Comunicar datos - 1.315 Emergencia social - 741 Saludos al personal del centro	Total: 67.671 - 35.072 Llamadas de seguimiento - 7.409 Pruebas de terminal - 11.472 Comunicar ausencias y regresos - 6.054 Emergencias sanitarias - 318 Información del sistema - 2.333 Emergencia social - 300 Crisis de soledad y angustia - 128 Información de recursos - 996 Saludos al personal del centro - Otros: 3.589	Total: 89.293 - Emergencias: 11.060 o Sociales: 2.256 o Sanitarias: 4.657 o Crisis o soledad/angustia: o alarmas 97 - No emergencias (petición información, hablar, agendas de visitas, medicación, etc., sugerencias y quejas, comunicar ausencias, vacaciones, seguimiento): 61.917 - Técnicas: 16.316 - Movilización unidad móvil: 1.724	Total: 229.774 - Emergencias: 13.607 o Sociales: 2.083 o Sanitarias: 4.487 o sol/angustia: 18 Alarmas sin respuesta: 7.019 - No emergencias (petición información, hablar, agendas de visitas, medicación, etc., sugerencias y quejas, comunicar ausencias, vacaciones, seguimiento): 75.910 - Técnicas: 16.375 - Movilización unidad móvil: 3.104 - Respuesta verbal desde centro de atención: 105.699 - Movilización de otros recursos (SsSs comunitarios, sanitarios, policía..) 15.079	Total: 224.565 - Emergencias: 13.514 o Sociales: 2.231 o Sanitarias: 4.620 o sol/angustia: 27 Alarmas sin respuesta: 6.636 - No emergencias (petición información, hablar, agendas de visitas, medicación, etc., sugerencias y quejas, comunicar ausencias, vacaciones, seguimiento): 74.181 - Técnicas: 15.723 - Movilización unidad móvil: 2.609 - Respuesta verbal desde centro de atención: 103.907 Movilización de otros recursos (SsSs comunitarios, sanitarios, policía..) 14.631	Total: 219.466 - Emergencias: 16.760 o Sociales: 2.125 o Sanitarias: 4.505 o sol/angustia: 20 Alarmas sin respuesta: 10.110 - No emergencias (petición información, hablar, agendas de visitas, medicación, etc., sugerencias y quejas, comunicar ausencias, vacaciones, seguimiento): 68.343 - Técnicas: 13.577 - Movilización unidad móvil: 2.829 - Respuesta verbal desde centro de atención: 101.734 Movilización de otros recursos (SsSs comunitarios, sanitarios, policía..) 16.223
Grado de satisfacción de los usuarios/as con los servicios domiciliarios.	Encuesta municipal realizada en 2010	Memorias de las empresas, en el documento del año.	Memorias de las empresas, en el documento del año.	Resultados de las encuestas de satisfacción al final de este documento.	Resultados de las encuestas de satisfacción al final de este documento.	Resultados de las encuestas de satisfacción al final de este documento.

*Los usuarios del Menjar a casa abonan el 34% del precio total del servicio.

Resultados de la consulta sobre grado de satisfacción en los servicios domiciliarios, a continuación:

**INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DEL
AYUNTAMIENTO DE VALENCIA. ATENZIA **SERVICIO DE
TELEASISTENCIA. ENERO DE 2018****

¿A qué servicio responde?

Servicio de Teleasistencia. Enero de 2018

¿Cuál es la empresa?

Atenzia

Metodología y muestra representativa

Encuesta de satisfacción a personas usuarias

10% de 6315 personas usuarias

¿Qué información/resultados ofrece?

El total de encuestas realizadas asciende a 631 (todos ellos con al menos 4 meses de antigüedad en el servicio a 31 de diciembre de 2017).

La franja de edad que predomina es la de 81 a 100 años con un 82,57% de las personas usuarias

La encuesta comprende un 86,85% de mujeres frente a un 13,15% de hombres.

En cuanto al estado civil un 70,84% de los usuarios son viudos y un 13,95% están casados.

En cuanto a la ADAPTACIÓN AL SISTEMA valorada 100% como fácil

En lo relativo a la ATENCIÓN PERSONAL es valorada un 100% como buena

El 98,73% de los usuarios NO han tenido AVERÍA en el terminal.

El 100% de los usuarios se sienten SATISFECHOS CON EL SERVICIO.

El porcentaje de usuarios que han tenido una EMERGENCIA es de un 23,77%, valorando la atención recibida como buena por el 100%.

Para finalizar, destacar que ninguno de los usuarios de la muestra ha tenido QUEJA hacia el

servicio y que todos ellos conocen el procedimiento de quejas.

**ENCUESTA SATISFACCIÓN SERVICIO A DOMICILIO VALENCIA.
DOMUS. 07/2017-07/2018**

¿A qué servicio responde?

Servicio a domicilio

¿Cuál es la empresa?

Domus

Metodología y muestra representativa

Encuesta sobre calidad de prestación, cualidad del auxiliar y satisfacción global.

Valoración de 0 a 5. 80 encuestas

¿Qué información/resultados ofrece?

Calidad de la prestación 2'82 sobre 5

Cualidad del auxiliar 2,84 sobre 5

Satisfacción global 2,79 sobre 5

ENCUESTA SATISFACCIÓN GESMED LOTE 2. AÑO 2017.

¿A qué servicio responde?

Servicio de Ayuda a Domicilio

¿Cuál es la empresa?

GESMED

Metodología y muestra representativa

Encuesta de satisfacción con unos estándares de valoración del 1 al 5 (Nunca/Algunas veces/Indistinto/Normalmente/Siempre). 394 personas usuarias

¿Qué información/resultados ofrece?

ITEMS	VALOR MEDIO POR ITEM
1. ¿Recibe un buen trato por parte de la auxiliar?	4,97
2. ¿El Auxiliar del Servicio de Ayuda a Domicilio va aseado /a y con el uniforme limpio?	5,01
3. ¿El/la Auxiliar de Servicio de Ayuda a Domicilio lleva la tarjeta de la empresa con la foto y el nombre?	4,91
4. ¿Es puntual el/la Auxiliar con respecto al horario establecido por el/la Coordinador/a?	4,92
5. ¿El/la Auxiliar de Servicio de Ayuda a Domicilio cumple el tiempo establecido en el domicilio?	4,96
6. ¿Se le informa a usted sobre las tareas que debe realizar la auxiliar?	4,96
7. ¿La realización de las tareas por parte de las Auxiliar son óptimas?	4,95
8. ¿Recibe un buen trato por parte de el/la coordinador/a?	4,87
9. En caso de algún problema o queja respecto al servicio, ¿localiza al coordinador/a?	4,65
10. ¿Las quejas surgidas han sido resueltas por el/la coordinador/a?	4,79
VALOR MEDIO TOTAL	4,90

SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

ENCUESTA SATISFACCIÓN DOMUS VI - SERVICAR LOTE 1. AÑO 2018

Miden según una puntuación de 1 (poco satisfactorio), 2 (satisfactorio) y 3 (muy satisfactorio), variables de calidad de la prestación y cualidad de las y los auxiliares.

Resultados:

- Calidad de la prestación: 2,79
- Cualidad de las y los auxiliares: 2,84

Satisfacción global: 2,81

ENCUESTA SATISFACCIÓN GESMED LOTE 2. AÑO 2018

Responden a la encuesta el 61 % de las personas usuarias

Resultados:

- Trato recibido: 4,98
- Puntualidad de la auxiliar: 4,77
- Información sobre el servicio: 4,90
- Nivel de resolución de quejas: 4,66

El resultado final es de 4,87 (sobre 5)

ENCUESTA SATISFACCIÓN GESMED LOTE 3. AÑO 2018

Metodología y muestra representativa

Encuesta de satisfacción con unos estándares de valoración del 1 al 5 (Nunca/Algunas veces/Indistinto/Normalmente/Siempre). 426 personas usuarias

¿Qué información/resultados ofrece?

ITEMS	VALOR MEDIO POR ITEM
1. ¿Recibe un buen trato por parte de la auxiliar?	4,89
2. ¿El Auxiliar del Servicio de Ayuda a Domicilio va aseado /a y con el uniforme limpio?	4,91
3. ¿El/la Auxiliar de Servicio de Ayuda a Domicilio lleva la tarjeta de la empresa con la foto y el nombre?	4,66
4. ¿Es puntual el/la Auxiliar con respecto al horario establecido por el/la Coordinador/a?	4,87
5. ¿El/la Auxiliar de Servicio de Ayuda a Domicilio cumple el tiempo establecido en el domicilio?	4,92
6. ¿Se le informa a usted sobre las tareas que debe realizar la auxiliar?	4,85
7. ¿La realización de las tareas por parte de las Auxiliar son óptimas?	4,84
8. ¿Recibe un buen trato por parte de el/la coordinador/a?	4,72
9. En caso de algún problema o queja respecto al servicio, ¿localiza al coordinador/a?	4,58
10. ¿Las quejas surgidas han sido resueltas por el/la coordinador/a?	4,65
VALOR MEDIO TOTAL	4,79

Quejas y sugerencias

Malvarrosa: un usuario se queja de que, cuando la auxiliar acompaña a un médico al usuario anterior, a ella se le retrasa el servicio. Otro usuario comenta que la limpieza es mejorable. Otro se queja de tener que firmar cada día. Otro se queja de los cambios de horario y de auxiliar. Otro sugiere ampliar el tiempo de servicio.

Trafalgar:

- Como mejora del servicio, desearía que en caso de inasistencia de la persona habitual, la persona sustituta fuese siempre la misma y evitar que en un periodo de 30 días pasasen 4 personas distintas por el mismo domicilio, en aras al derecho de la privacidad de las personas mayores.
- Trato y trabajo siempre excepcional
- Felicidades estamos muy contentos con el servicio
- Por favor que no me cambien la auxiliar
- No conozco a la coordinadora
- No ha venido a mi casa nunca
- No he tenido que recurrir a la coordinadora para dar quejas
- Estoy muy agradecida por todas las ayudas
- Hace un tiempo llame para cambio de día por motivo de salud. Todavía estoy esperando respuesta
- Quise cambiar el día de limpieza por tener una clase de pintura y no hubo respuesta
- No lo sé, no la conozco ni personalmente, ni de ningún otro modo
- Siempre me han atendido con amabilidad y cariño tanto la coordinadora como la auxiliar, Muchas gracias
- No he tenido ninguna queja
- No hemos tenido quejas
- No puedo opinar sobre la coordinadora porque no la conozco y cuando la he llamado no se ha puesto al teléfono, ni me ha llamado luego
- Aun no conozco a la coordinadora
- No conozco personalmente a la coordinadora, solo por teléfono. Agradecería tener que firmar menos, este mes haré mi firma en horizontal a lo largo de todos los días, así estaré de acuerdo con que ha venido todos los días
- Quiero conocer a la coordinadora
- No la conozco, me gustaría
- Estoy muy contenta con Pilar (aux)
- Cuando vino la primera vez a mi casa muy bien, luego no he vuelto a hablar con ella
- Según la auxiliar hay ciertas tareas sencillas, que necesitaría las 2h para realizarlas cosa que hemos comunicado a la coordinadora en varias ocasiones cuando el resto de auxiliares que han pasado por casa nunca han puesto ninguna pega por lo mismo.

Quatre Carreres:

- Gracias a ustedes vivo
- Se debería tener un teléfono para llamar los viernes por la tarde
- Estoy muy contenta con la ayuda y muchas gracias
- La aux., va muy acelerada y me altera
- No hay quejas
- No al copago ni al repago
- Es muy trabajadora y muy servicial
- Nunca he tenido ninguna queja

- Excelente
- Estoy muy contenta, nunca he tenido que hacer ninguna queja. Todo perfecto, gracias
- Nunca he tenido quejas
- Todo muy bien
- Nunca he visto la tarjeta
- Nunca he tenido ninguna queja de la coordinadora y siempre me ha resuelto mis cuestiones
- La queja es que la Auxiliar no respeta mi forma de limpiar y respecto a la coordinadora no tienen en cuenta lo que pienso y sale a favor de la Auxiliar, esperaba que ella hablase con la trabajadora, porque el cliente casi siempre tiene razón

CARTAS DE SERVICIO – SEGUIMIENTO 2018

GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS CMSS

En este informe se muestran los resultados obtenidos para el conjunto de cuestionarios contestados por las personas usuarias de los CMSS durante los meses de marzo, abril, mayo y junio de 2018, un total de 2.724.

En primer lugar mostramos una tabla con el **número de personas encuestadas** en todos los CMSS en cada uno de los meses analizados para observar su evolución. A continuación le siguen tablas con algunos **datos sociodemográficos** básicos de las personas encuestadas (sexo, nacionalidad y edad) para contextualizar las respuestas a las preguntas del cuestionario.

Evolución del número de personas encuestadas						
	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total	
CMSS Benimaclet	136	112	50	9	307	11,3%
CMSS Campanar	30	50	36	13	129	4,7%
CMSS Ciutat Vella	76	43	45	16	180	6,6%
CMSS Malvarrosa	230	200	161	79	670	24,6%
CMSS Natzaret	105	44	6	18	173	6,4%
CMSS Olivereta	64	46	61	7	178	6,5%
CMSS Patraix	10	37	34	12	93	3,4%
CMSS Quatre Carreres	73	49	45	82	249	9,1%
CMSS Salvador Allende	100	87	47	11	245	9,0%
CMSS Sant Marcel·lí	113	27	24	25	189	6,9%
CMSS Trafalgar	202	87	30	2	311	11,4%
Total	1.139	782	539	274	2.724	100,0%

Personas encuestadas según su sexo							
	Hombre		Mujer		NC		Total
CMSS Benimaclet	82	26,7%	217	70,7%	8	2,6%	307
CMSS Campanar	28	21,7%	99	76,7%	2	1,6%	129
CMSS Ciutat Vella	57	31,7%	122	67,8%	1	0,6%	180
CMSS Malvarrosa	206	30,7%	464	69,3%	0	0,0%	670
CMSS Natzaret	48	27,7%	117	67,6%	8	4,6%	173
CMSS Olivereta	66	37,1%	108	60,7%	4	2,2%	178
CMSS Patraix	24	25,8%	66	71,0%	3	3,2%	93
CMSS Quatre Carreres	69	27,7%	166	66,7%	14	5,6%	249
CMSS Salvador Allende	67	27,3%	173	70,6%	5	2,0%	245
CMSS Sant Marcel·lí	49	25,9%	135	71,4%	5	2,6%	189
CMSS Trafalgar	170	54,7%	136	43,7%	5	1,6%	311
Total	863	31,7%	1801	66,1%	48	1,8%	2724

	Española		No española		NC		Total
CMSS Benimaclet	250	81,4%	48	15,6%	9	2,9%	307
CMSS Campanar	82	63,6%	47	36,4%	0	0,0%	129
CMSS Ciutat Vella	125	69,4%	47	26,1%	8	4,4%	180
CMSS Malvarrosa	568	84,8%	98	14,6%	4	0,6%	670
CMSS Natzaret	107	61,8%	57	32,9%	9	5,2%	173
CMSS Olivereta	156	87,6%	15	8,4%	7	3,9%	178
CMSS Patraix	80	86,0%	9	9,7%	4	4,3%	93
CMSS Quatre Carreres	216	86,7%	21	8,4%	12	4,8%	249
CMSS Salvador Allende	180	73,5%	53	21,6%	12	4,9%	245
CMSS Sant Marcel·lí	157	83,1%	28	14,8%	4	2,1%	189
CMSS Trafalgar	232	74,6%	67	21,5%	12	3,9%	311
Total	2150	78,9%	488	17,9%	81	3,0%	2.724

Personas encuestadas según su edad								
	Menos de 18	De 18 a 35	De 36 a 50	De 51 a 64	De 65 a 79	80 y más	NC	Total
CMSS Benimaclet	4	24	86	105	61	14	13	307
CMSS Campanar	1	32	53	35	5	1	2	129
CMSS Ciutat Vella	1	24	66	59	25	5	3	180
CMSS Malvarrosa	1	110	211	229	93	21	4	670
CMSS Natzaret	0	45	51	45	21	3	8	173
CMSS Olivereta	0	16	44	69	28	16	5	178
CMSS Patraix	3	15	28	26	15	3	3	93
CMSS Quatre Carreres	0	17	64	105	34	12	15	249
CMSS Salvador Allende	3	40	89	69	26	10	8	245
CMSS Sant Marcel·lí	1	33	54	69	25	3	5	189
CMSS Trafalgar	12	61	99	79	28	15	17	311
Total	26	417	845	890	361	103	83	2.724
%	1,0%	15,3%	31,0%	32,7%	13,3%	3,8%	3,0%	100,0%

A continuación mostramos los resultados de la consulta, según las preguntas que incluye el cuestionario.

1.- ¿Ha tenido dificultades para encontrar o acceder al centro?							
	Sí		No		NC		Total
CMSS Benimaclet	16	5,2%	289	94,1%	2	0,7%	307
CMSS Campanar	6	4,7%	119	92,2%	4	3,1%	129
CMSS Ciutat Vella	17	9,4%	162	90,0%	1	0,6%	180
CMSS Malvarrosa	35	5,2%	634	94,6%	1	0,1%	670
CMSS Natzaret	9	5,2%	157	90,8%	7	4,0%	173
CMSS Olivereta	6	3,4%	172	96,6%	0	0,0%	178
CMSS Patraix	4	4,3%	89	95,7%	0	0,0%	93
CMSS Quatre Carreres	13	5,2%	231	92,8%	5	2,0%	249
CMSS Salvador Allende	79	32,2%	163	66,5%	6	2,4%	245
CMSS Sant Marcel·lí	7	3,7%	182	96,3%	0	0,0%	189
CMSS Trafalgar	23	7,4%	279	89,7%	9	2,9%	311
Total	215	7,9%	2477	90,9%	35	1,3%	2.724

Respuestas afirmativas a la pregunta 1 de forma categorizada:

Por enfermedad o discapacidad:

Porque tengo artrosis y se me hinchan las rodillas.

Porque me encuentro en un estado de salud mal.

Desorientación (medicación).

Voy en silla de ruedas con HandBike y no cabe en el ascensor, tampoco hay nadie en la entrada para dejar la Handbike y subir con la silla de ruedas solo.

Por desconocimiento de la ciudad:

No encontraba la plaza.

Porque no sabía dónde estaba.

Me he perdido.

Problemas de transporte y comunicación:

Por el follón del tráfico, por culpa de los cambios mal hechos.

Para aparcar

Está lejos de las rutas del Bus

Difícil de encontrar y estacionar.

Ubicación:

Está demasiado apartado.

Muy lejos y voy con andador.

Difícil ubicación.

2.- ¿Se le ha proporcionado la atención que necesitaba?							
	Sí		No		NC		Total
CMSS Benimaclet	295	96,1%	10	3,3%	2	0,7%	307
CMSS Campanar	125	96,9%	2	1,6%	2	1,6%	129
CMSS Ciutat Vella	174	96,7%	5	2,8%	1	0,6%	180
CMSS Malvarrosa	658	98,2%	11	1,6%	1	0,1%	670
CMSS Natzaret	165	95,4%	3	1,7%	3	1,7%	173
CMSS Olivereta	176	98,9%	2	1,1%	0	0,0%	178
CMSS Patraix	86	92,5%	6	6,5%	1	1,1%	93
CMSS Quatre Carreres	246	98,8%	3	1,2%	0	0,0%	249
CMSS Salvador Allende	237	96,7%	7	2,9%	1	0,4%	245
CMSS Sant Marcel·lí	175	92,6%	13	6,9%	1	0,5%	189
CMSS Trafalgar	287	92,3%	23	7,4%	1	0,3%	311
Total	2.624	96,3%	85	3,1%	13	0,5%	2.724

3.- ¿El personal le ha atendido correctamente?							
	Sí		No		NC		Total
CMSS Benimaclet	300	97,7%	6	2,0%	1	0,3%	307
CMSS Campanar	127	98,4%	1	0,8%	1	0,8%	129
CMSS Ciutat Vella	177	98,3%	3	1,7%	0	0,0%	180
CMSS Malvarrosa	661	98,7%	7	1,0%	2	0,3%	670
CMSS Natzaret	168	97,1%	4	2,3%	1	0,6%	173
CMSS Olivereta	176	98,9%	2	1,1%	0	0,0%	178
CMSS Patraix	90	96,8%	2	2,2%	1	1,1%	93
CMSS Quatre Carreres	246	98,8%	3	1,2%	0	0,0%	249
CMSS Salvador Allende	240	98,0%	4	1,6%	1	0,4%	245
CMSS Sant Marcel·lí	174	92,1%	14	7,4%	1	0,5%	189
CMSS Trafalgar	302	97,1%	8	2,6%	1	0,3%	311
Total	2.661	97,7%	54	2,0%	9	0,3%	2.724

4.- ¿Recomendaría este Centro a otras personas?							
	Sí		No		NC		Total
CMSS Benimaclet	289	94,1%	11	3,6%	7	2,3%	307
CMSS Campanar	126	97,7%	2	1,6%	1	0,8%	129
CMSS Ciutat Vella	175	97,2%	5	2,8%	0	0,0%	180
CMSS Malvarrosa	653	97,5%	14	2,1%	3	0,4%	670
CMSS Natzaret	161	93,1%	7	4,0%	5	2,9%	173
CMSS Olivereta	173	97,2%	3	1,7%	2	1,1%	178
CMSS Patraix	84	90,3%	8	8,6%	1	1,1%	93
CMSS Quatre Carreres	242	97,2%	5	2,0%	2	0,8%	249
CMSS Salvador Allende	229	93,5%	10	4,1%	6	2,4%	245
CMSS Sant Marcel·lí	176	93,1%	13	6,9%	0	0,0%	189
CMSS Trafalgar	284	91,3%	20	6,4%	7	2,3%	311
Total	2.592	95,2%	98	3,6%	34	1,2%	2.724

5.- Calificación del centro												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NC	Media
CMSS Benimaclet	7	1	1	6	12	13	26	57	51	128	5	8,4
CMSS Campanar	0	0	0	0	4	8	9	27	20	59	2	8,8
CMSS Ciutat Vella	0	1	0	1	6	5	11	26	31	98	1	9,0
CMSS Malvarrosa	0	1	1	1	9	11	35	73	144	390	3	9,2
CMSS Natzaret	0	1	0	2	5	7	12	24	21	95	2	8,9
CMSS Olivereta	0	2	0	0	1	3	8	31	34	97	2	9,1
CMSS Patraix	2	0	0	2	2	4	9	18	15	36	4	8,5
CMSS Quatre Carreres	1	0	1	1	7	5	9	31	39	152	3	9,2
CMSS Salvador Allende	1	1	2	0	8	10	19	45	41	113	5	8,8
CMSS Sant Marcel·lí	3	2	2	4	3	7	8	38	26	94	1	8,7
CMSS Trafalgar	2	1	2	14	21	41	56	76	44	46	6	7,5
Media total												8,7

ANÁLISIS DE RESULTADOS

En primer lugar cabe destacar en general los resultados altamente positivos que se han obtenido. Demuestran una alta calidad en la atención y salvo excepciones una alta satisfacción por parte de las personas usuarias.

En cuanto al número de cuestionarios respondidos, ha existido una evolución negativa en todos los CMSS de marzo a junio. Así, en marzo fueron encuestadas un total de 1.139 personas, el número ha ido disminuyendo hasta situarse en 274 en el mes de junio. Si bien esta tendencia es generalizada, es necesario resaltar que en el caso del CMSS Quatre Carreres se produce la tendencia contraria, y que en los CMSS Benimaclet y, sobre todo, Trafalgar, es donde el descenso es más pronunciado.

Por otro lado, los datos sociodemográficos recogidos nos permiten observar que el CMSS Malvarrosa es el centro que más cuestionarios ha realizado, representando un 24,6 % del total. Le siguen de lejos los CMSS de Trafalgar y de Benimaclet. Respecto al sexo, como es habitual han sido encuestadas más mujeres que hombres (el 66,1 % y el 31,7 % respectivamente). Además, casi el 80 % tienen nacionalidad española y la mayoría tienen entre 36 y 64 años (un 63,7 % del total).

De todas estas personas, la gran mayoría, un 91 % del total, afirma no haber tenido problemas para encontrar o acceder al centro. Sin embargo es importante resaltar que 215 personas sí los tuvieron, y, en general, el tipo de problemas tuvieron que ver con la existencia de alguna enfermedad o discapacidad que les impide la movilidad, con un desconocimiento de la ciudad, con dificultades de transporte o de comunicación con el centro, y finalmente con la percepción de que el centro se encuentra en una ubicación lejana o complicada. Además, de estas personas que sí tuvieron algún problema de accesibilidad, 79 pertenecen al CMSS Salvador Allende, un 32,2 % de las personas allí encuestadas.

A la pregunta de si se le proporcionó la atención que necesitaba, sólo un 3 % responde que no, 85 personas en total. El centro que mayor proporción de respuestas negativas tiene en este ítem es el CMSS Trafalgar, con un 7,4 % de las personas encuestadas, seguido del CMSS San Marcel-lí, con un 6,9 %.

Preguntados por la calidad de la atención recibida, casi el 98 % de las personas encuestadas responde que fueron atendidas correctamente, y algo más del 95 % afirma que recomendaría el centro a otras personas.

Asimismo, la calificación media de todos los centros es un 8,7, siendo los CMSS Malvarrosa y CMSS Quatre Carreres quienes mayor puntuación obtienen, un 9,2 ambos, y quien menor puntuación obtiene es el CMSS Trafalgar, con un 7,5.

A continuación son analizados los resultados cualitativos de los cuestionarios y expuestos algunos de los comentarios expresados en forma de agradecimiento.

Resultados cualitativos: sugerencias

Agradecimientos y comentarios positivos

En este apartado incluimos, por un lado, los **agradecimientos** al personal técnico de los centros o en general por el servicio o la **atención recibida**, y por otro, comentarios positivos respecto a la calidad del **equipamiento, organización**, etc.

Hacia este centro solamente palabras de agradecimiento. Me habéis sacado muchas veces de apuros económicos. Daros las gracias una vez más.

La atención es muy especializada, con un trato esmerado, técnico y que hace sentir una tranquilidad espiritual importante, gracias por tanto.

Todo está muy bien organizado ¡felicitaciones!

La atención ha sido correcta, educada y amable en todo momento. El orden, la limpieza, y el clima de trabajo hay que considerarlo excelente.

Tardanza en la atención y en la percepción de ayudas

La mayoría de respuestas que tienen que ver con los tiempos son críticas **al tiempo que se tarda** en atender en los centros una vez están allí. Se pide una mayor rapidez en las atenciones y un aumento del número de profesionales para agilizar los procesos.

Sugiero que se pueda mejorar el tiempo que se tarda en atender la trabajadora social. Yo he estado más de tres horas de espera.

Más personal para mejorar el tiempo de espera.

Mucho tiempo de espera para que te atiendan en el centro

En relación a las críticas que se han hecho a los tiempos de espera, la mayoría de ellos tratan sobre la necesidad de un mejor **sistema de cita previa**, por un lado se pide que esta exista (suponemos que es el caso de la atención de la TASS), por otro que las citas se den en menos tiempo.

Solicitamos que el técnico auxiliar tenga cita previa, muy importante para el buen desarrollo de la solicitud.

He tenido que esperar toda la mañana, podrían dar cita.

Dar cita previa sin tener que venir a coger turno

Las citas tardan mucho en darla tenían que dar plazos más cortos.

Citas más próximas a la medida de las necesidades de las familias y ayudas, no se alcanzan a dar por tiempo.

Mucho tiempo de espera para Renta Valenciana

Además, encontramos numerosas quejas sobre la imposibilidad de contactar con los centros por teléfono, imposibilitando, de esta forma, la concertación de cita previa.

El teléfono de cita previa no funciona, o no es atendido.

El problema es que no se puede contactar con el centro por teléfono y hay que acudir al mismo para obtener la cita previa.

No cogen los teléfonos, siempre comunicando, imposible contactar con dependencia. Me obligo a personarme.

Tardanza en la percepción de las ayudas

Por otro lado encontramos quejas o sugerencias respecto a la **rapidez de las ayudas**. Afirman que éstas tardan tanto en llegar que, en el caso de las ayudas a la Dependencia, algunas veces la persona que la necesitaba ya ha fallecido.

El personal que me ha atendido muy bien, pero el tiempo que hay que esperar es demasiado, nos morimos antes de llegar ayudas.

El personal bien pero la dependencia a mi padre le llegó cuando había fallecido. Espero que la de mi madre llegue a tiempo.

Las ayudas de emergencia tardan mucho.

[...] las ayudas llegan tarde. Probablemente me hayan desahuciado ya.

Falta de personal

Además de sugerir un aumento del personal para reducir las esperas, también hay un gran número de comentarios que hacen esta demanda con el objetivo de mejorar el servicio en general:

Falta personal, es insuficiente para la afluencia de ciudadanos solicitando servicios.

Necesitan personal, gran demora en resolución de expedientes, sin respuestas a preguntas sobre los mismos.

Durante dos horas solo había una persona para dar información por lo que la cola de personal llegaba a las escaleras.

Más personal para que haya más fluidez en la atención

Climatización y deficientes condiciones de las instalaciones

Una importante cantidad de quejas hacen referencia a una inadecuada climatización. De manera secundaria se comenta la incomodidad de los sillones, existencia de puertas que no cierran, despachos pequeños, suelo deficiente, falta de luces de emergencia, necesidad de una máquina de agua o de comida, y necesidad de un espacio para niñas y niños.

Los sillones son muy incómodos y hace mucho frío.

... las puertas no cierran, no hay calefacción, nos hemos helado

Adaptación para sillas de ruedas y carros.

Malgasto de energía eléctrica

Poner más sillas en la sala de espera siempre hay mucha gente y no te puedes sentar.

Ampliar el horario de atención

Aunque de manera minoritaria, encontramos algunas sugerencias sobre ampliar el horario de atención de los centros, para poder acudir por las tardes:

Que puedan poner más atención tanto por las mañanas y tardes.

Ampliar el horario a la tarde 1 vez por semana. Gracias.

Incompetencia profesional y mala praxis

También encontramos algunas sugerencias respecto a **la mala atención o gestión** de ciertos procesos:

La primera vez no recibimos la atención adecuada, consideramos que se nos dio la negativa muy rápido, sin siquiera presentar papeles.

Que el personal de recepción sea más amable y que informen bien.

Los procedimientos tienen que estar mejor explicados.

Mejor información sobre tramitación

La ayuda a la dependencia debería estar mejor evaluada

Otras

En este apartado recogemos las sugerencias que no han podido ser agrupadas en las categorías anteriores, y que suponen excepciones no han sido hechas por un gran número de personas usuarias. La mayoría demandan una mayor cantidad y variedad de **cursos** y de **ayudas**, y, además, de manera aislada observamos las siguientes:

Ordenadores mejorados para un mejor servicio, ya que atrasa la atención al usuario.

Conocer a fondo la situación de cada persona visitando su vivienda y valorar situación económica.

Mi sugerencia sería que pudieran empadronar a todos los que como yo no han podido gracias.

El centro todo bien, lo que hace más falta son más ayudas del Estado.

Mayor agilidad en los trámites, exceso de burocracia.