¡MADRID!

ÁREA DE GOBIERNO DE FAMILIA Y SERVICIOS SOCIALES

"CONTROL DE CALIDAD DE SERVICIOS PARA PERSONAS MAYORES DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID"

Estudio de satisfacción de usuarios del Servicio de Fisioterapia Preventiva y de Mantenimiento

Noviembre 2012

Índice

0. Ficha Técnica y caracterización de la muestra

1. Indicadores de Impacto en la calidad de vida

2. Indicadores claves de gestión estratégica

3. Indicadores claves en gestión de calidad de los recursos sociales para los mayores

4. Indicadores claves de fidelización y captación de nuevos clientes

5. Sugerencias de mejora

6. Datos de clasificación

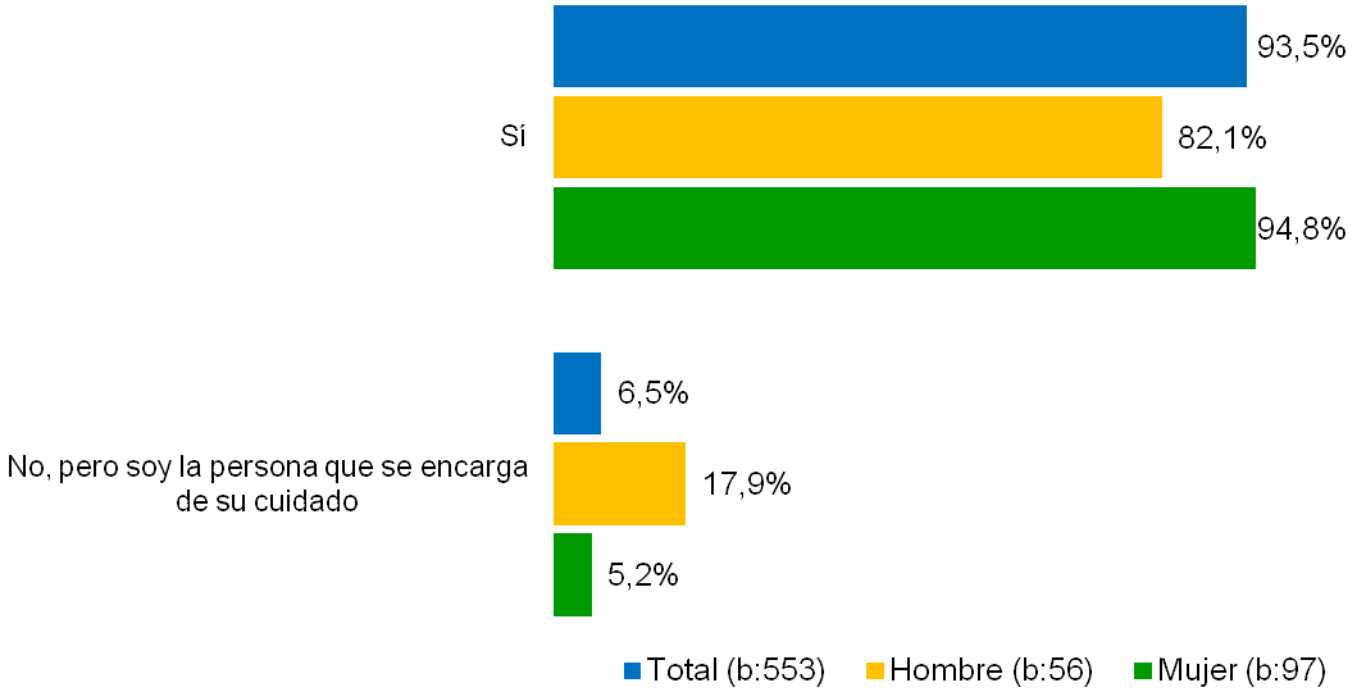
0. FICHA TÉCNICA Y CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA

0. Ficha Técnica y caracterización de la muestra

▪ ***UNIVERSO***	**Beneficiarios del Servicio de Fisioterapia Preventiva y de Mantenimiento incluidos en la base de datos facilitada por la Dirección General de Mayores y Atención Social y que disponían de número de teléfono (1.640 registros)**
▪ ***TAMAÑO Y ERROR MUESTRAL***	**553 entrevistas lo que supone la obtención de un error muestral del 3,46% (para un intervalo de confianza al 95,5% y bajo el supuesto de máxima indeterminación donde p=q=0,5)**
▪ ***SELECCIÓN DE INFORMANTES***	**Censal. Se ha contactado con todos los beneficiarios del servicio solicitando su colaboración.**
▪ ***TÉCNICA DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN***	**Entrevista telefónica asistida por ordenador mediante sistema CATI**
▪ ***FECHAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN***	**Del 23 al 30 de noviembre de 2012**
▪ ***TRABAJO REALIZADO POR:***	**QUOTA RESEARCH, S.A** **www.quotaresearch.com**

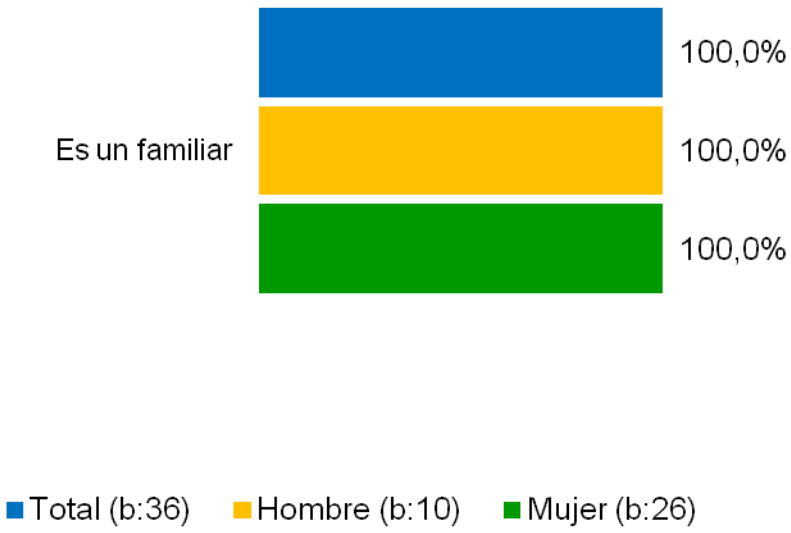
0. Ficha Técnica y caracterización de la muestra

¿Actualmente es usted usuario/a del servicio de Fisioterapia Preventiva y de Mantenimiento del Ayuntamiento de Madrid?

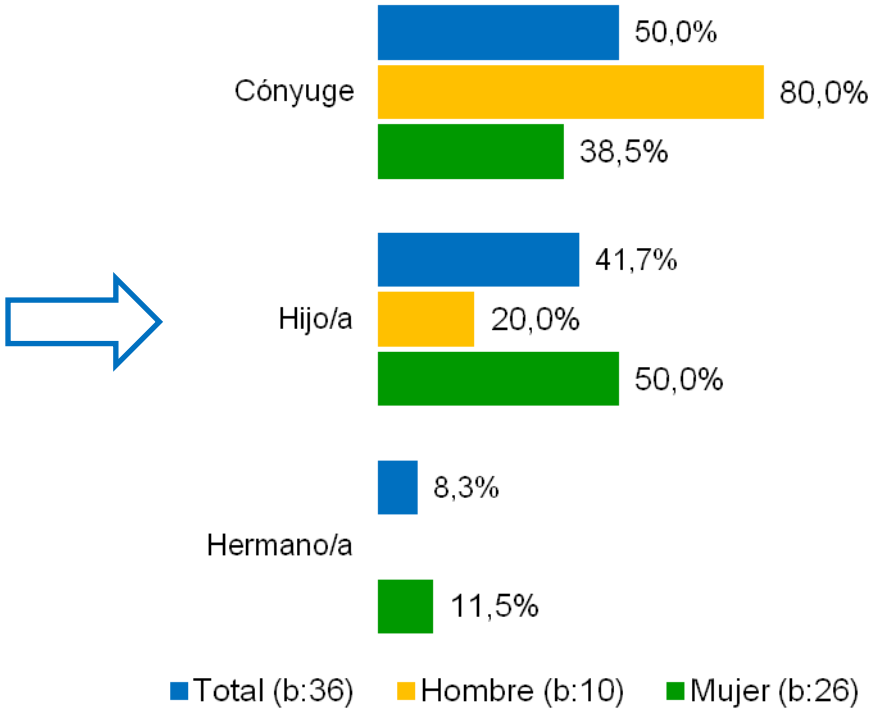


0. Ficha Técnica y caracterización de la muestra

¿Qué relación tiene usted con el usuario del Servicio?

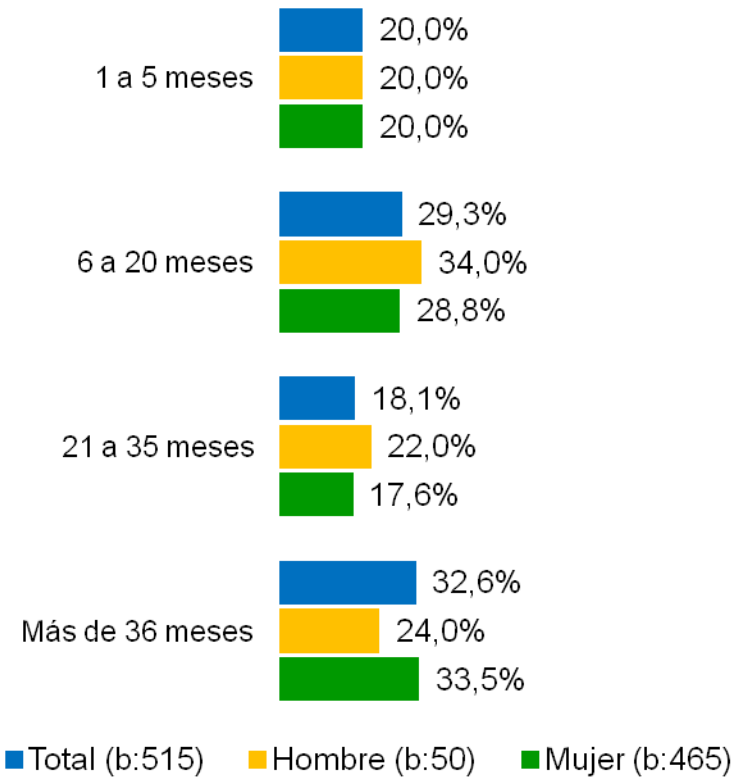


¿Concretamente, ¿qué parentesco tiene con el usuario del servicio?



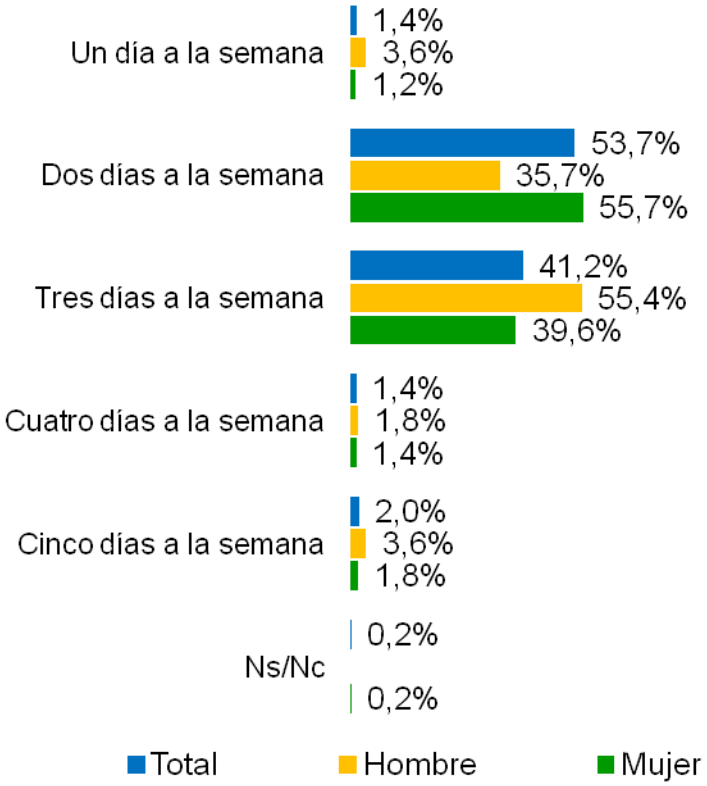
0. Ficha Técnica y caracterización de la muestra

¿Desde hace cuánto tiempo hace uso del Servicio?



0. Ficha Técnica y caracterización de la muestra

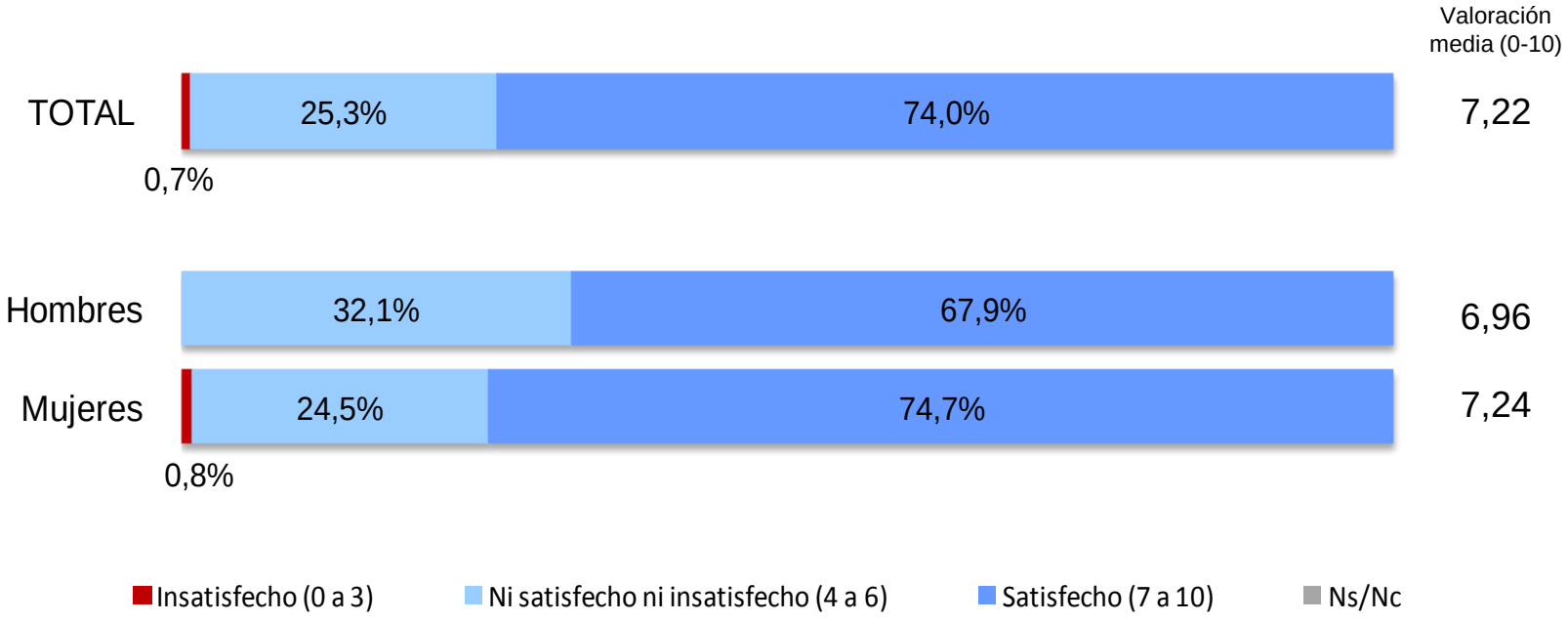
¿Cuántos días de la semana recibe el servicio de Fisioterapia Preventiva?



I. INDICADORES CLAVES DE IMPACTO EN LA CALIDAD DE VIDA DEL USUARIO

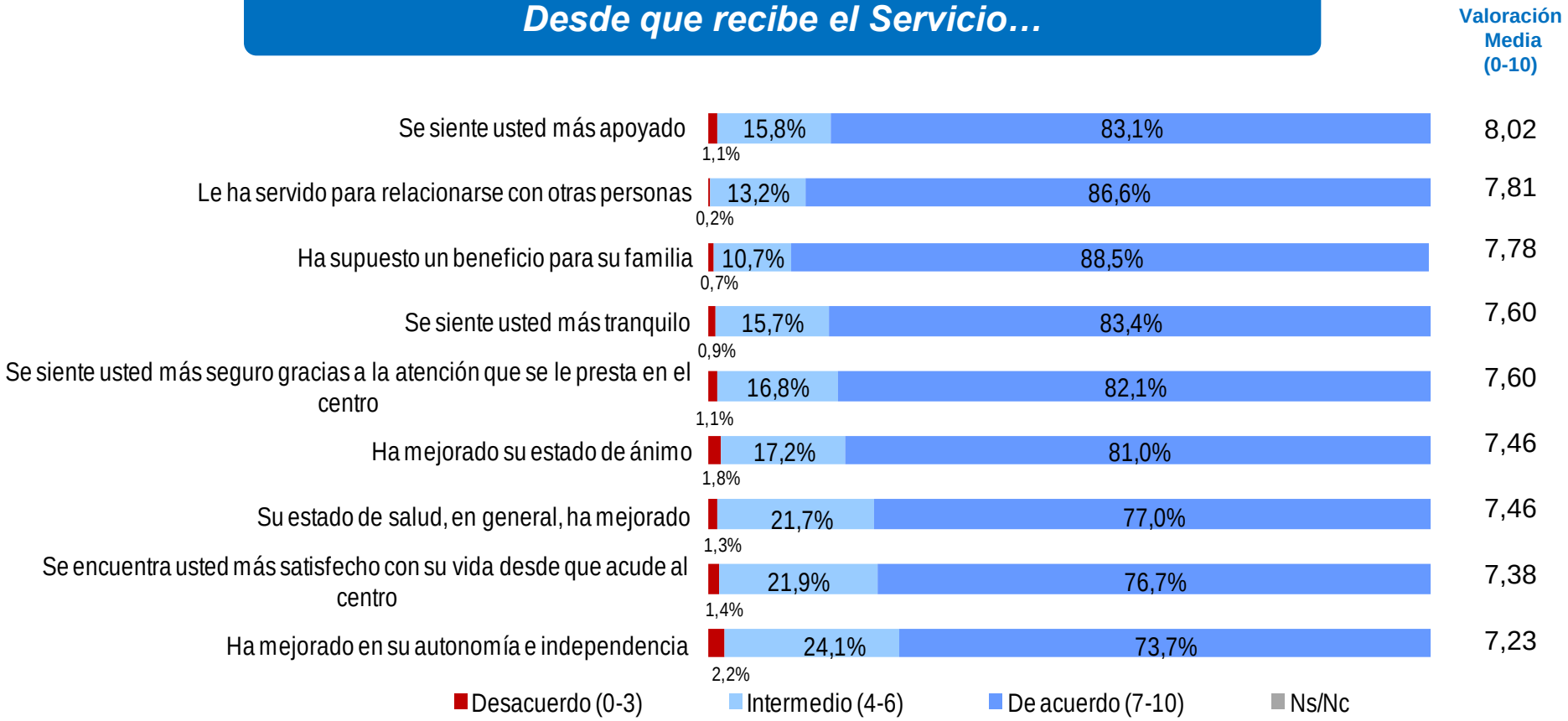
1.1 Rapidez de adjudicación

¿Cómo se encuentra de satisfecho con la rapidez del proceso desde que solicitó el Servicio hasta que le notificaron la adjudicación de la plaza?



1.2 Influencia del Servicio

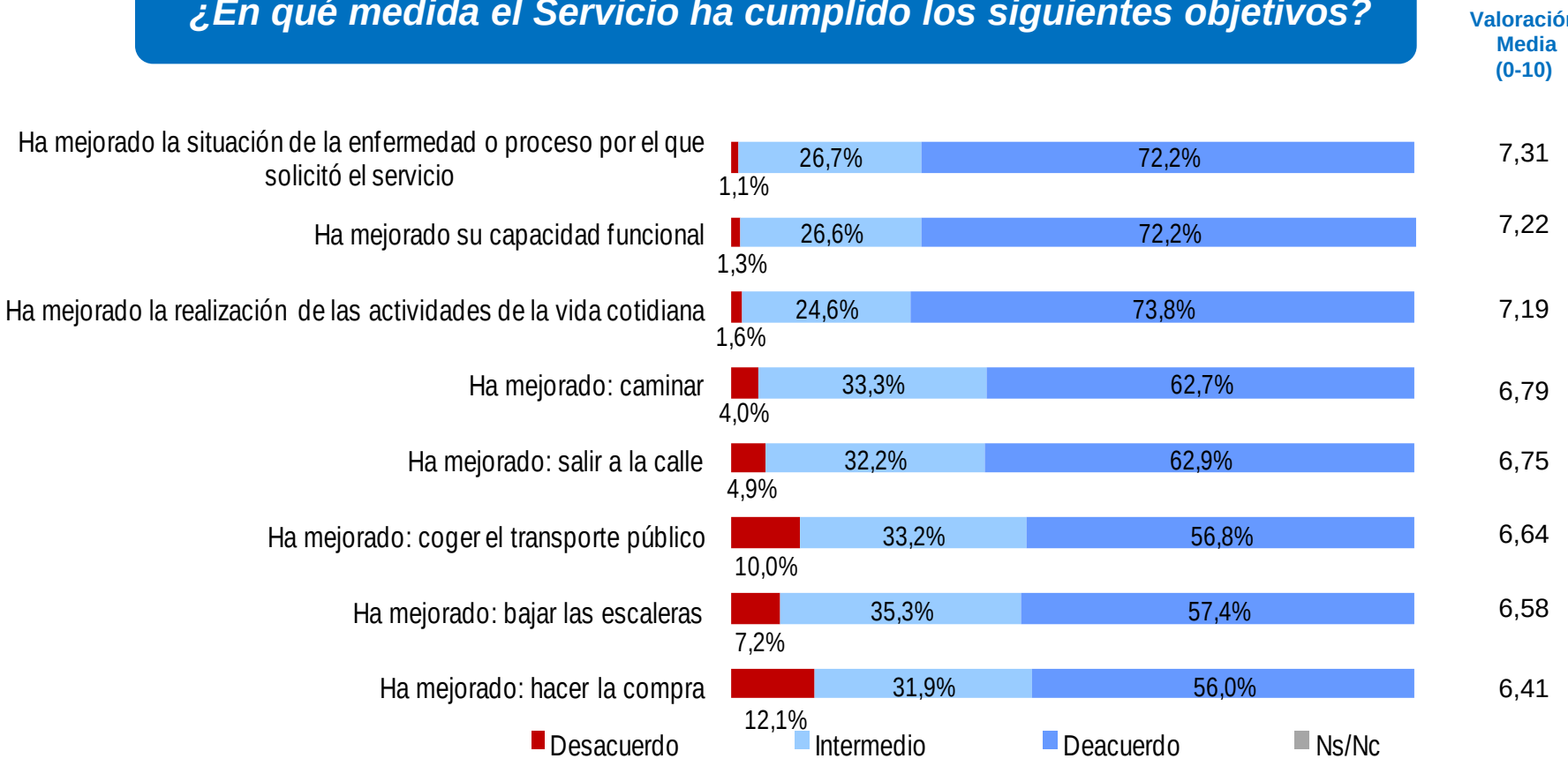
Desde que recibe el Servicio…



Base = 553
(usuarios y cuidadores)

1.2 Influencia del Servicio

¿En qué medida el Servicio ha cumplido los siguientes objetivos?

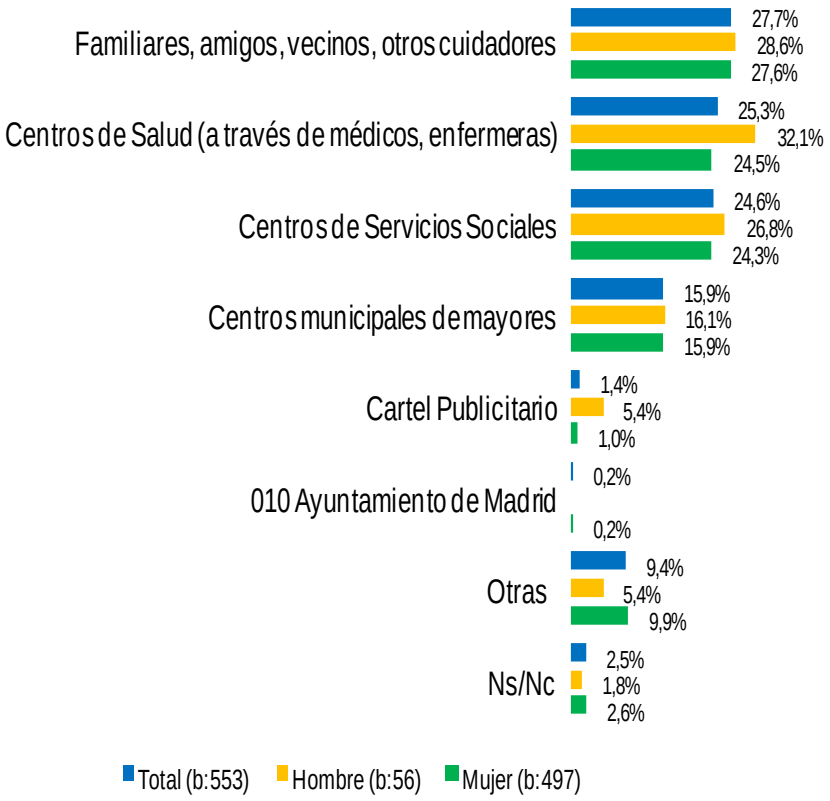


Base =553

II. INDICADORES CLAVES DE GESTIÓN ESTRATÉGICA

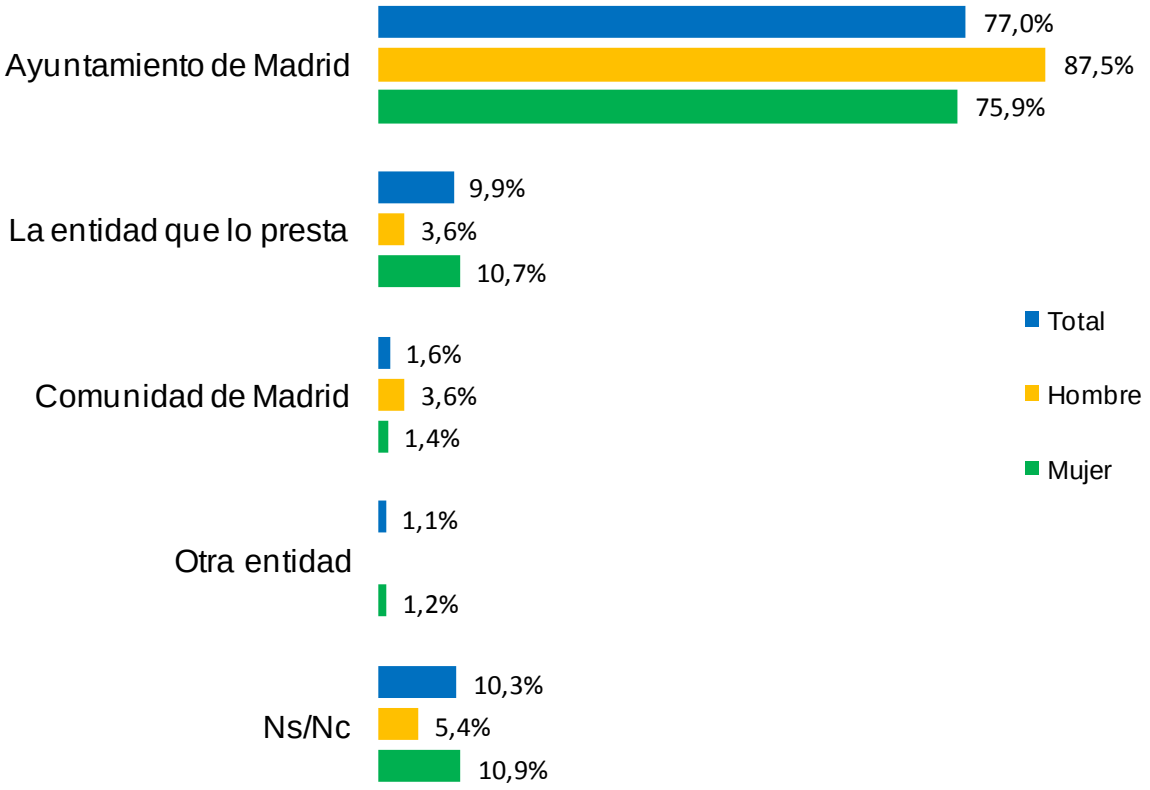
2.1 Conocimiento del Servicio

¿Cómo conoció el Servicio?



2.2 Adhesión al Servicio de Fisioterapia Preventiva

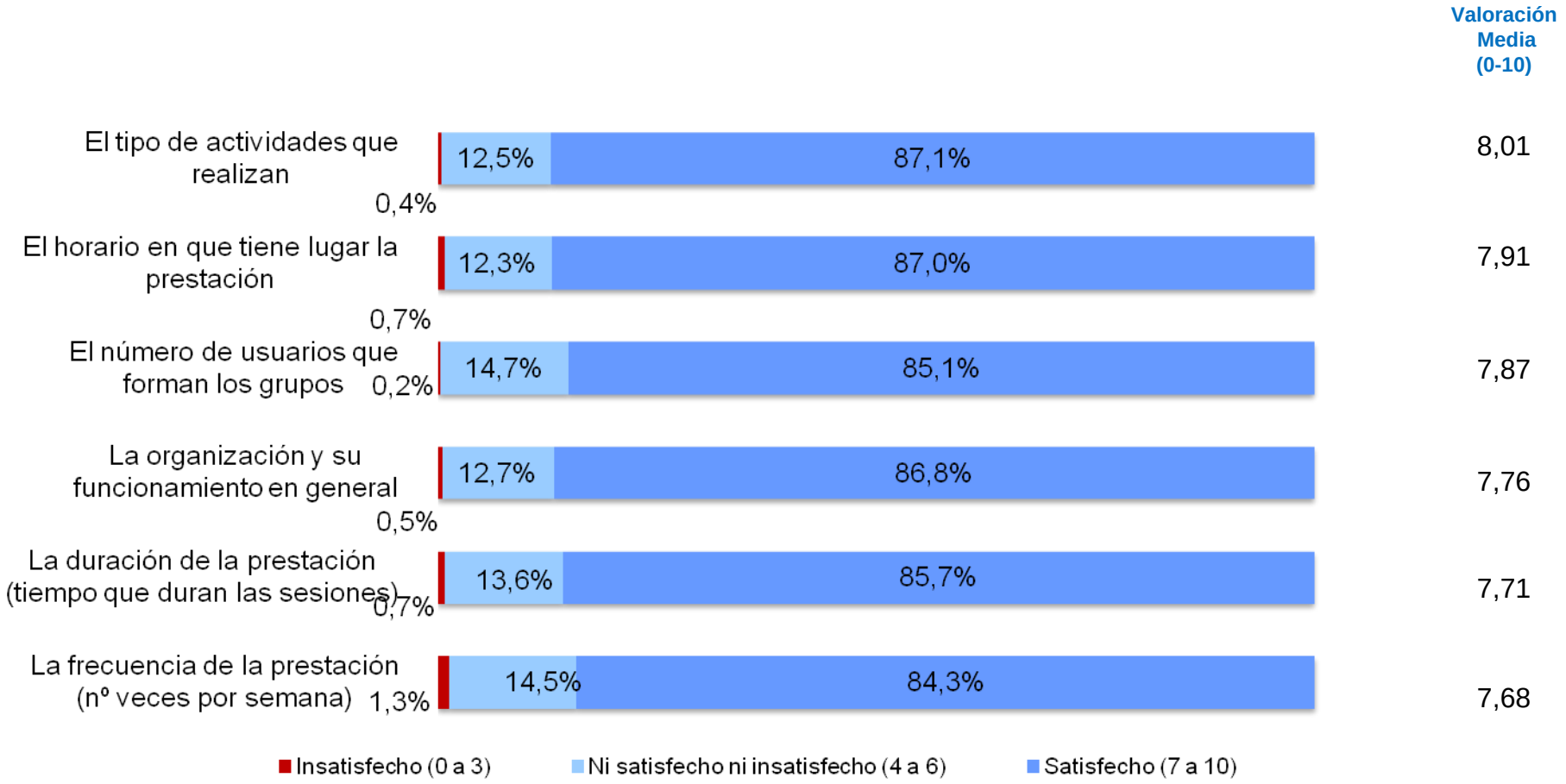
¿Qué entidad cree usted que gestiona el servicio de Fisioterapia Preventiva?



III. INDICADORES CLAVES DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LOS RECURSOS SOCIALES PARA MAYORES

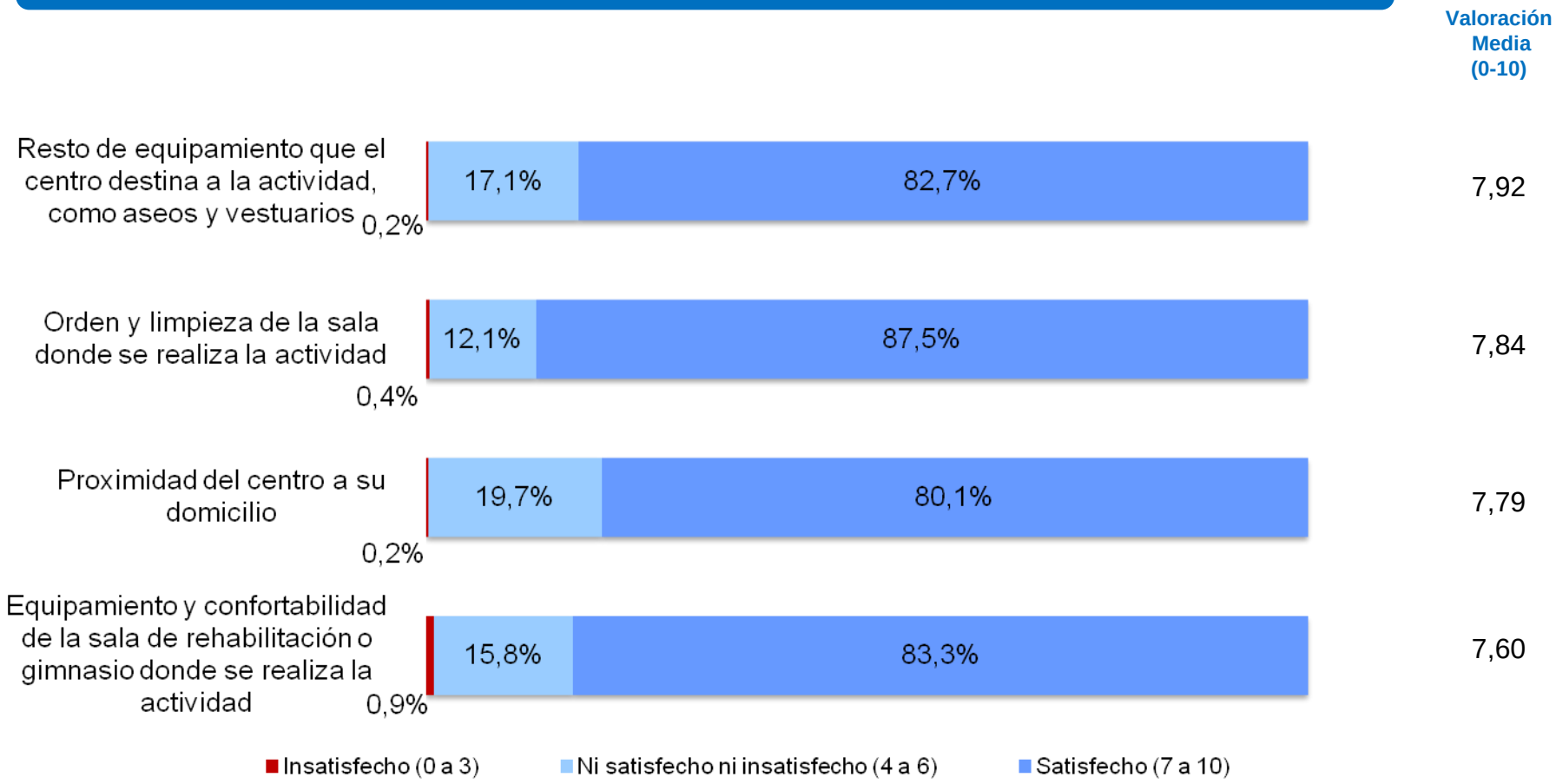
3.1 Estructura organizativa de la prestación

Satisfacción con los aspectos referentes a la estructura organizativa del servicio



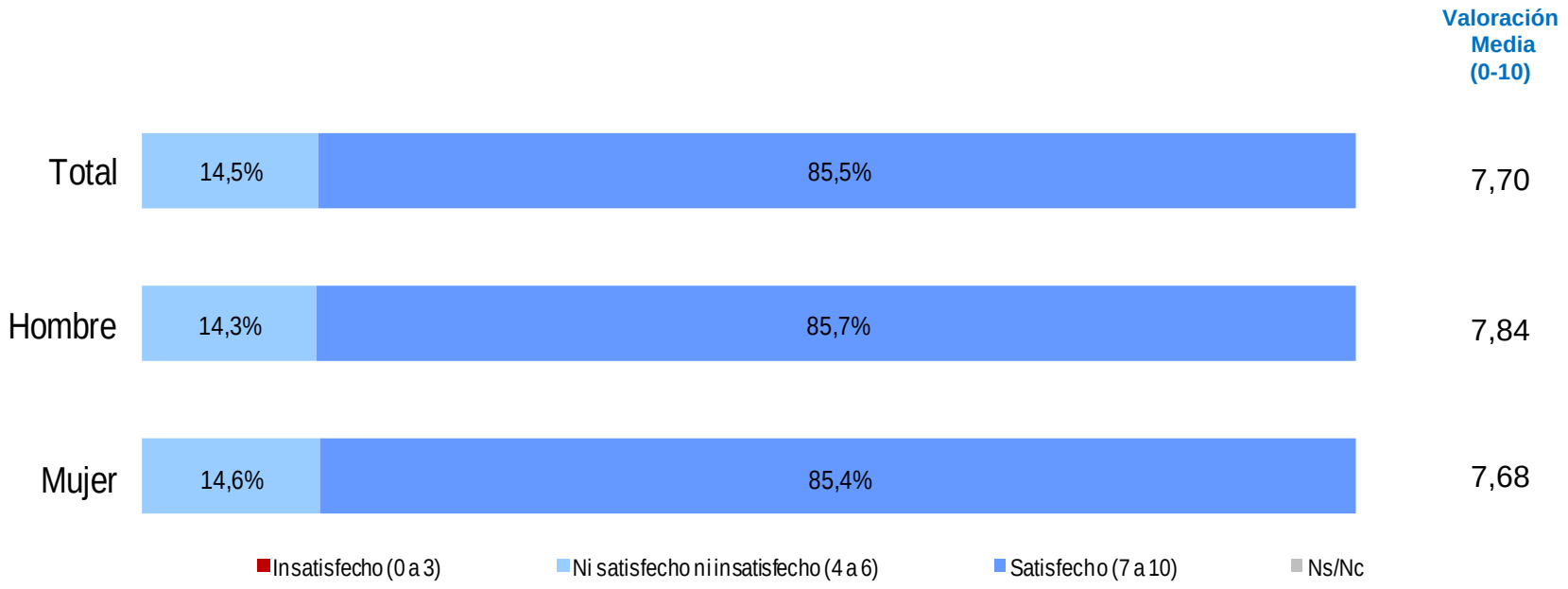
3.2 Equipamiento e instalaciones

Satisfacción con los aspectos al equipamiento e instalaciones



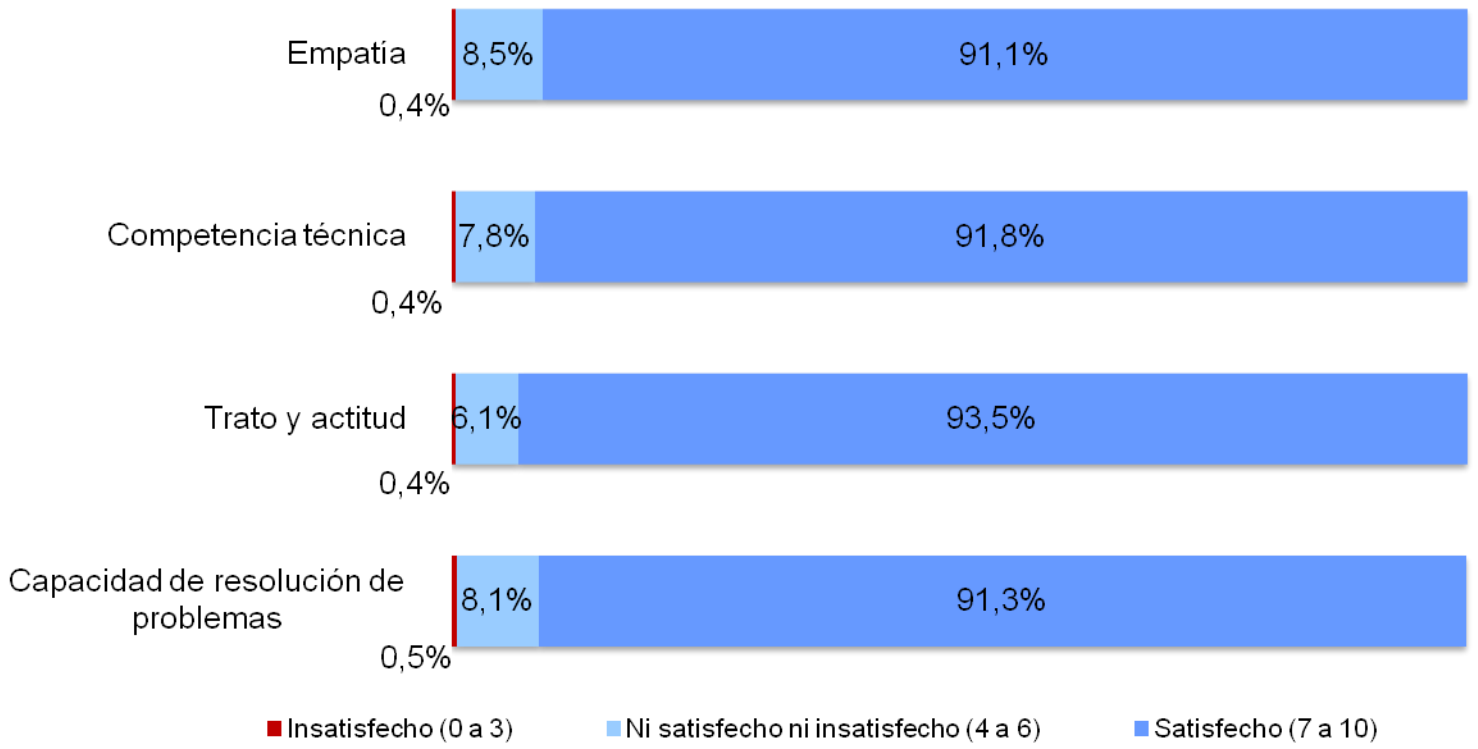
3.3 Información sobre aspectos del servicio

Satisfacción con la información sobre el Servicio



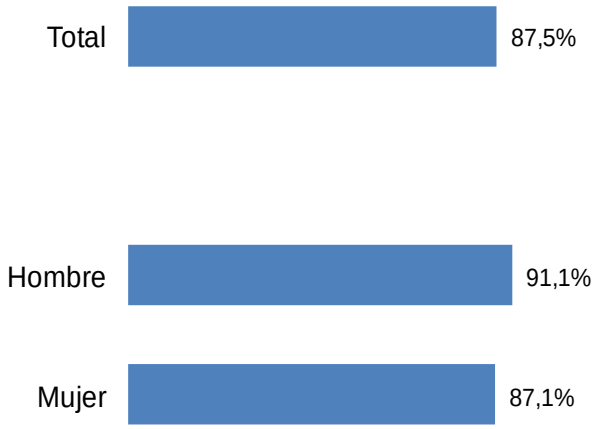
3.4 Profesionales que desarrollan la actividad

Valoración de los profesionales que prestan el Servicio

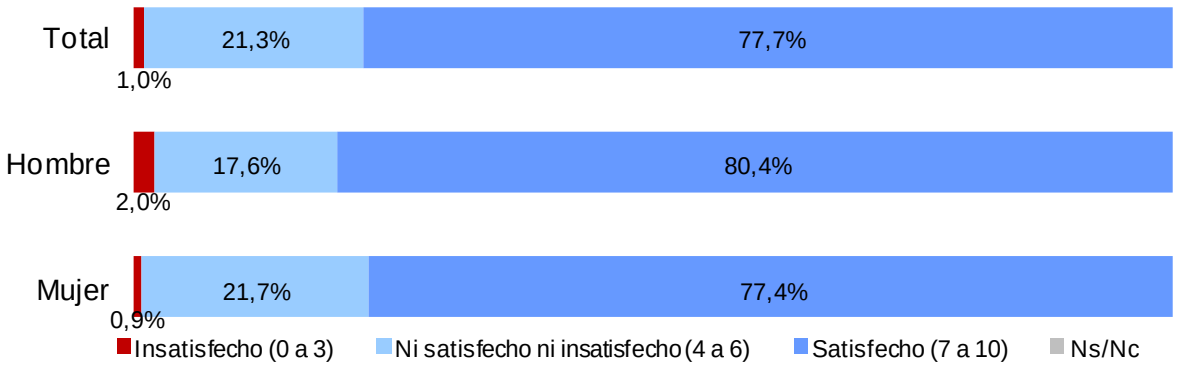


3.5 Relación calidad-precio

¿Conoce el coste del servicio de Fisioterapia Preventiva? *(% Sí)*

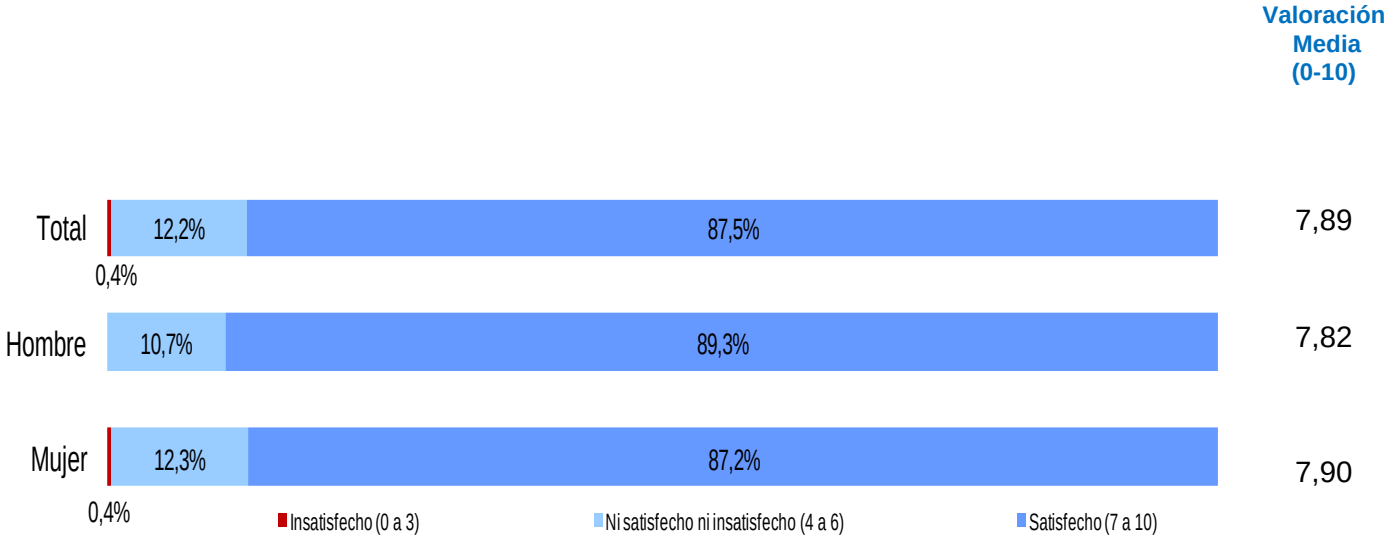


Relación calidad-precio



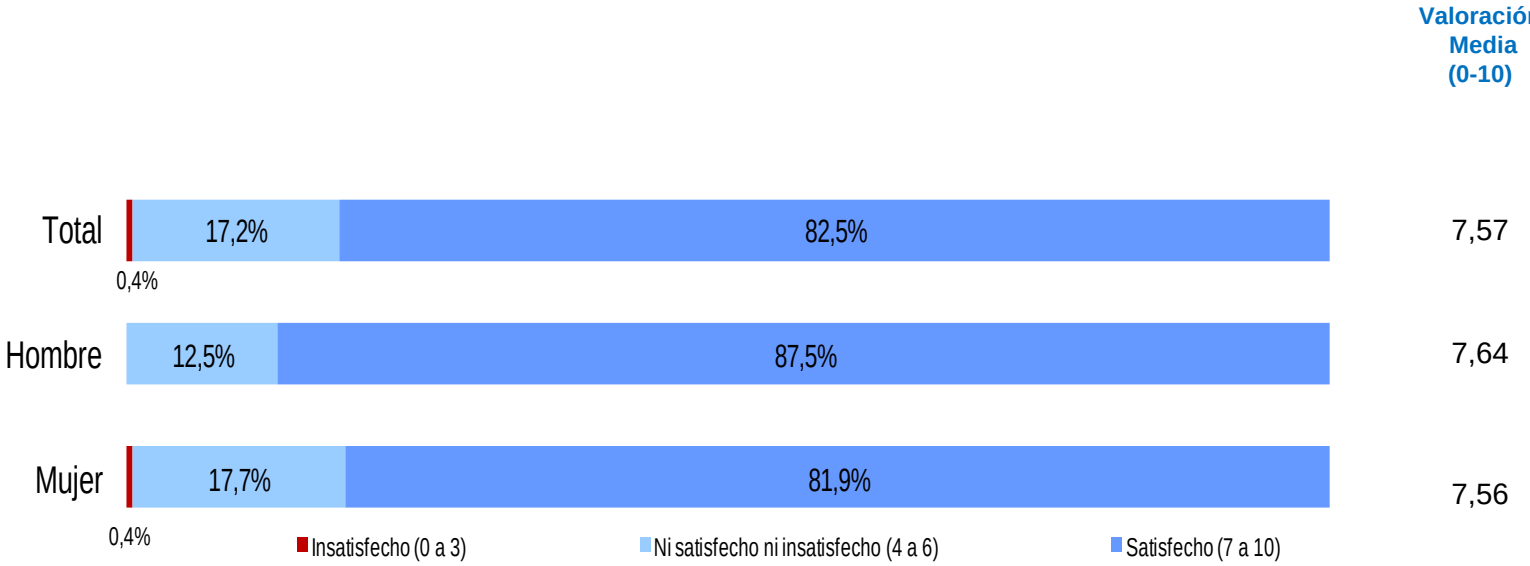
3.6 Satisfacción tras el programa

Valoración de la satisfacción respecto a la cobertura de expectativas



3.6 Satisfacción tras el programa

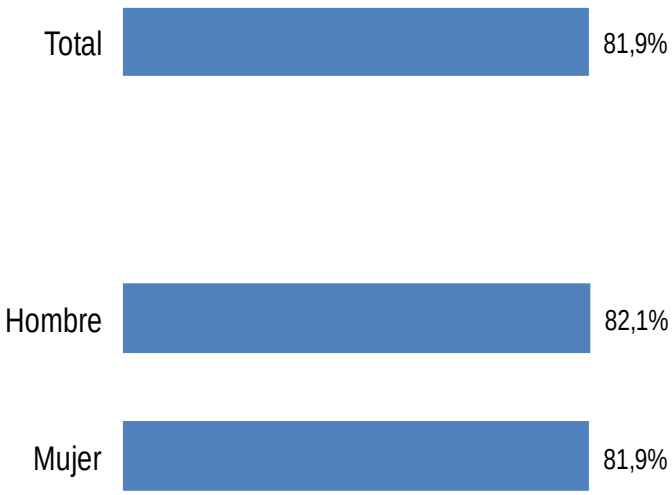
Valoración de la satisfacción respecto a la mejora en la calidad de vida



3.7 Mejora condiciones de vida

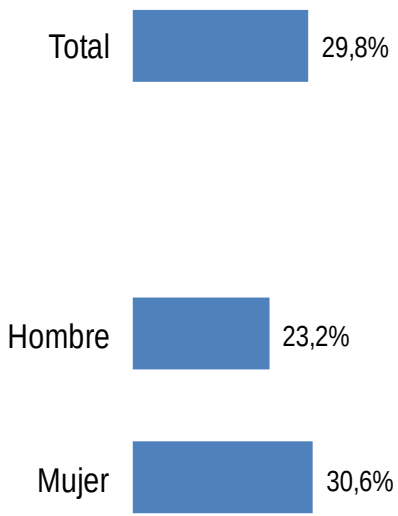
¿Cree que el programa le ha permitido seguir viviendo en su domicilio en mejores condiciones?

(% Sí)



¿Sin el apoyo del Servicio de Fisioterapia Preventiva habría tenido que dejar de vivir en su domicilio?

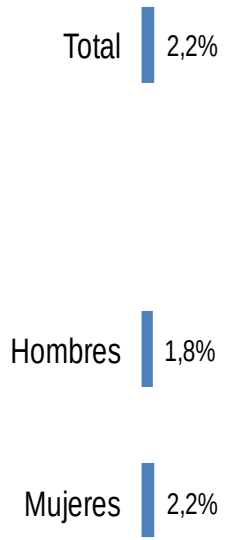
(% Sí)



IV. INDICADORES CLAVES DE FIDELIZACIÓN Y CAPTACIÓN DE NUEVOS USUARIOS

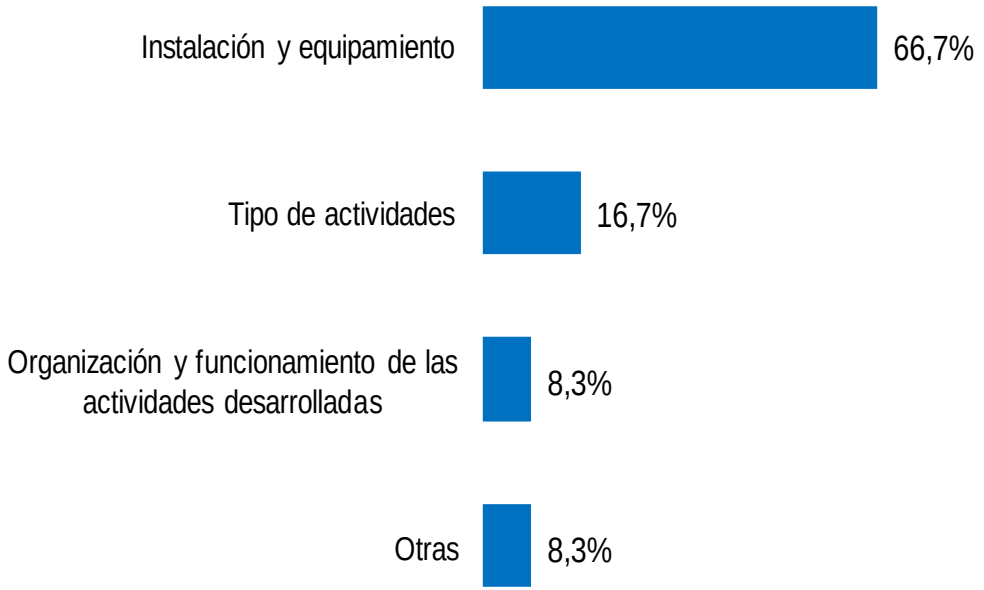
4.1 Quejas / reclamaciones

¿Ha interpuesto alguna queja durante el transcurso del servicio? (% Sí)



Base = 553

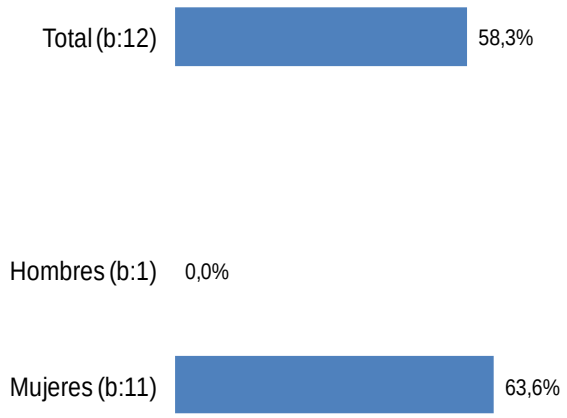
Contenido de las quejas



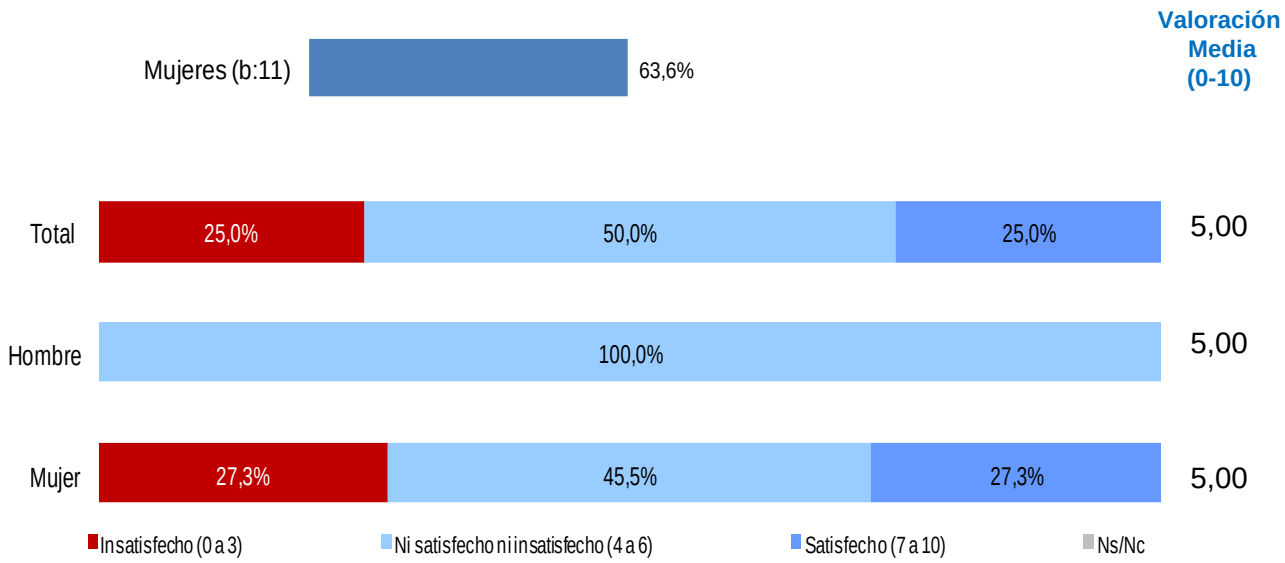
Base =12

4.1 Quejas / reclamaciones

¿Le han contestado? (% Sí)

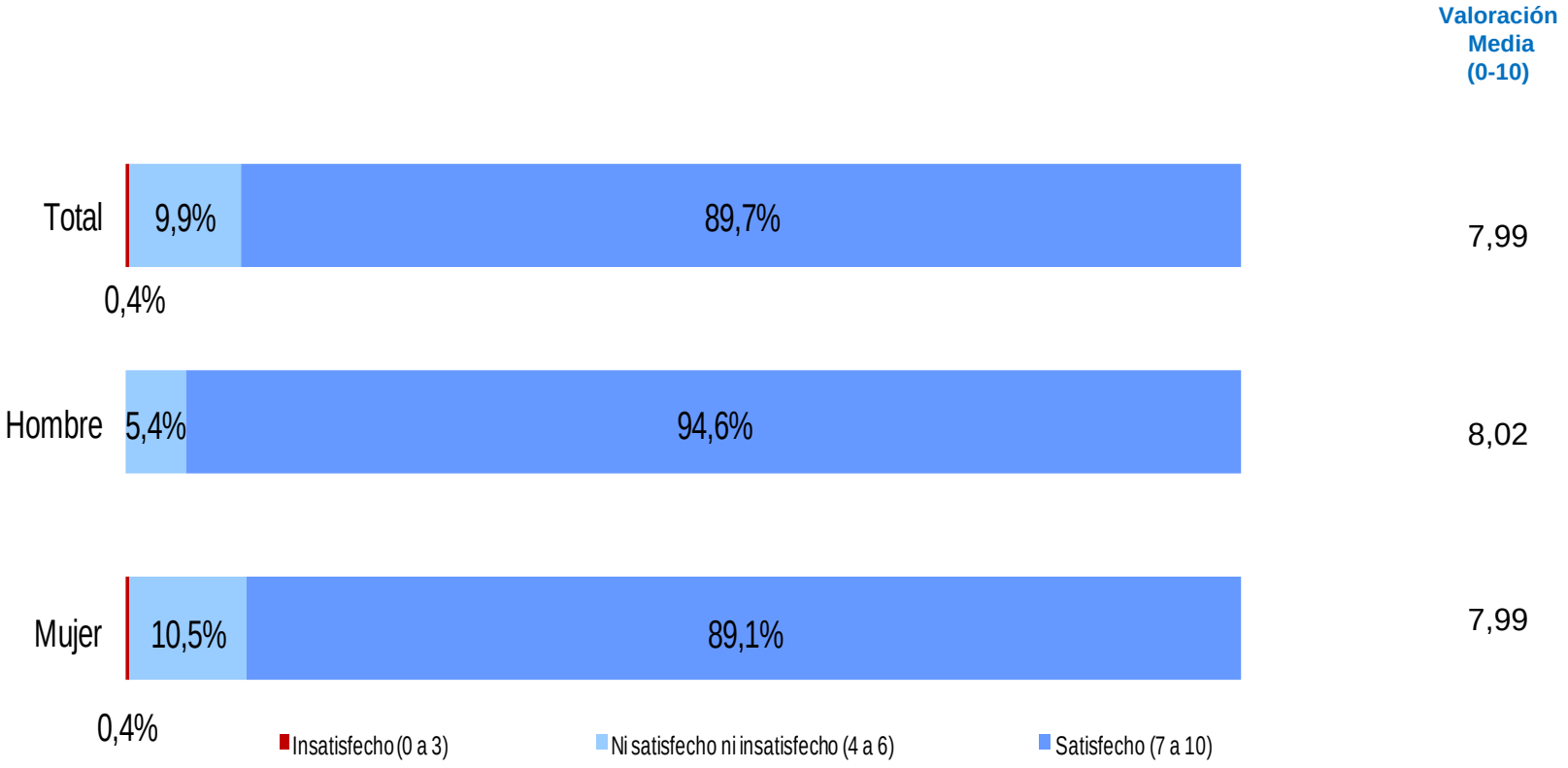


Satisfacción con la resolución de quejas



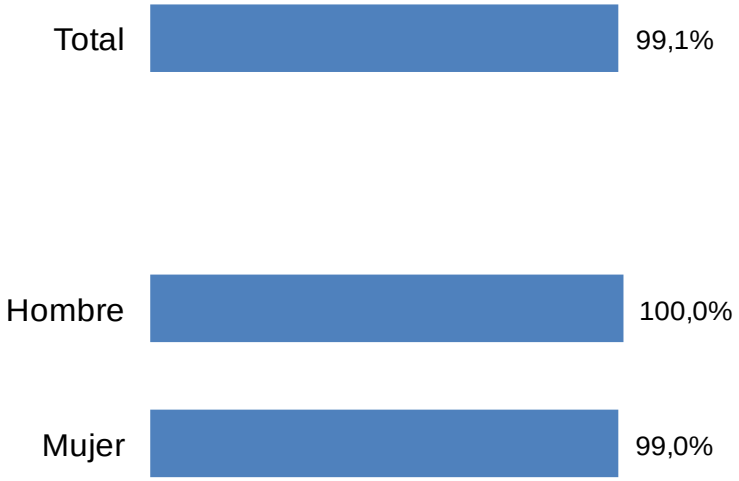
4.2 Indicador de satisfacción global de usuarios

En general y teniendo en cuenta toda su experiencia como usuario del Servicio de Fisioterapia Preventiva y de Mantenimiento, ¿cuál es su grado de satisfacción general?

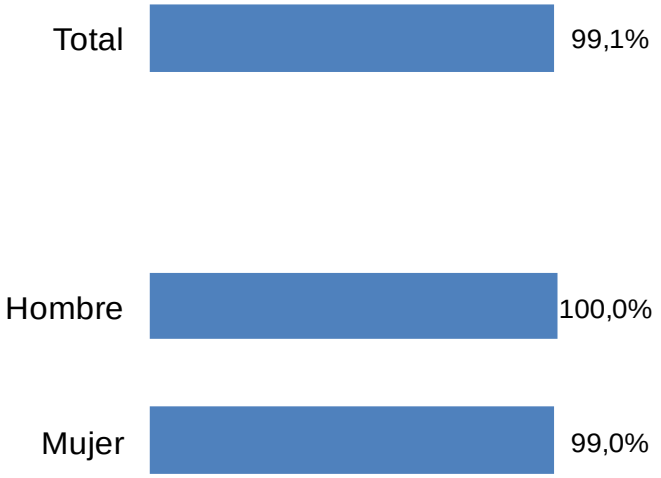


4.3 Participación futura y grado de recomendación

¿Volvería a solicitar el servicio si fuese posible? (% Sí)



¿Recomendaría usted este servicio? (% Sí)

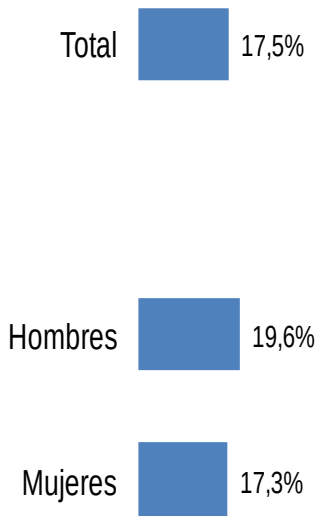


V. SUGERENCIAS DE MEJORA

5.1 Sugerencias de mejora

¿ Tiene alguna sugerencia de mejora?

(% Sí)



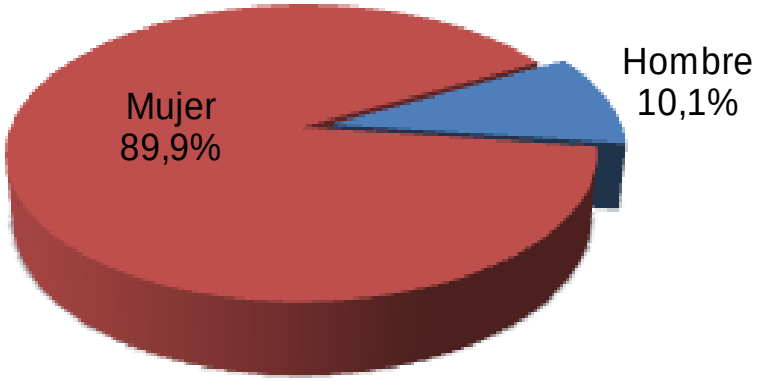
Cuál

Base = 93

VI. DATOS DE CLASIFICACIÓN

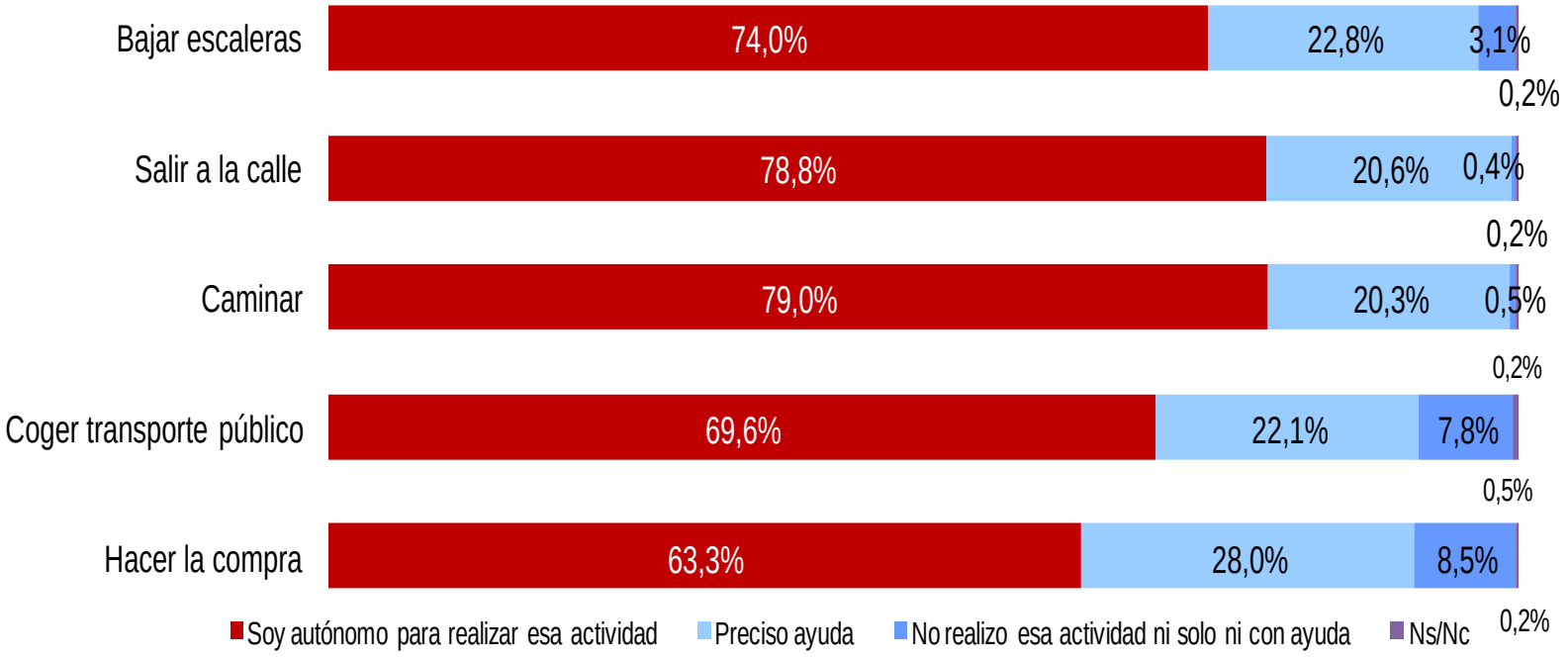
6.1 Perfil del entrevistado

Género



Base = 553

6.1 Perfil del entrevistado



¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!

¡MADRID! ÁREA DE GOBIERNO DE FAMILIA Y SERVICIOS SOCIALES

QUOTA