



TITULO DEL ESTUDIO:

Satisfacción con el Servicio de Ayuda a Domicilio.

ÓRGANO PROMOTOR:

La Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo, dentro de su plan de control de calidad de los servicios prestados.

OBJETIVO DEL ESTUDIO:

Conocer el grado de satisfacción de las personas usuarias con el Servicio de Ayuda a Domicilio, así como recibir sus sugerencias, con el fin de establecer un plan de mejora.

UNIVERSO:

Beneficiarios del Servicio de Ayuda a Domicilio incluidos en la base de datos facilitada por la Dirección General de Mayores, Atención Social, Inclusión Social y Atención a la Emergencia que disponían de número de teléfono (50.123 registros).

TAMAÑO MUESTRAL:

1.290 entrevistas.

ERROR MUESTRAL:

Para un nivel de confianza del 95,5% y bajo el supuesto de máxima indeterminación $p=q=0,5$, el error muestral es $\pm 2,75\%$, en el supuesto de muestreo aleatorio simple.

PROCEDIMIENTO DE MUESTREO:

Muestreo aleatorio simple a partir de la base de datos de usuarios. Para conseguir una mayor representatividad de la muestra seleccionada, se han establecido cuotas en función de la empresa que presta el servicio (ASISPA, CLECE y EULEN) y del distrito municipal.

METODO DE RECOGIDA:

Entrevista telefónica asistida por ordenador mediante sistema CATI.

PERIODO DE RECOGIDA:

Del 14 de diciembre de 2015 al 3 de febrero de 2016.