

**TIPO DE ESTUDIO:**

Estudio de Satisfacción de personas Usuarías

**TITULO DEL ESTUDIO:**

Estudio de satisfacción de las personas usuarias de Centros de Día.

**ÓRGANO PROMOTOR:**

Dirección General de Mayores.

**OBJETIVO DEL ESTUDIO:**

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

**UNIVERSO:**

3.609 personas usuarias del servicio.

**TAMAÑO MUESTRAL:**

1.200 cuestionarios válidos.

**ERROR DE MUESTREO:**

+/- 2,49% (para un intervalo de confianza al 95,5% y bajo el supuesto de máxima indeterminación, donde  $p=q=0,5$ ).

**PROCEDIMIENTO DE MUESTREO:**

Censal sobre la base de datos de personas usuarias.

**MÉTODO DE RECOGIDA:**

Entrevista telefónica asistida por ordenador mediante sistema CATI.

**METODOLOGÍA:**

Diseño de una batería de preguntas, en su mayoría cerradas, en base a una escala de valoración de 0 a 10 y preguntas abiertas destinadas a recoger las sugerencias y quejas de las personas usuarias, así como su percepción con respecto a determinadas variables. Resultados explotados de manera automatizada por un programa estadístico de análisis de datos. El análisis se basa en la media de cada una de las variables de escala 0 a 10, la distribución porcentual de los resultados de las variables dicotómicas, o la codificación de las respuestas a las preguntas abiertas.

**TEMAS ANALIZADOS:**

Satisfacción de las personas usuarias con indicadores considerados de gran impacto en su calidad de vida y la de su familia; indicadores que hacen referencia a la organización, prestación del servicio, atención, equipo de profesionales y valoración global del servicio; matriz de actuación estratégica.

**FECHAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN:**

20 al 27 de septiembre de 2021

**REALIZADO POR:**

Empresa adjudicataria e importe:

MERKASTAR 12.603,36 €