

# **CONTROL DE CALIDAD DE SERVICIOS PARA PERSONAS MAYORES DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID**

Estudio de satisfacción de usuarios de Centros de Día

Junio 2017

# Índice

0. Ficha técnica y caracterización de la muestra.....	3
1. Impacto en la calidad de vida del usuario.....	6
2. Indicadores clave de gestión de calidad de Centros de Día.....	10
3. Valoración general del servicio .....	18
4. Sugerencias de mejora.....	20
5. Datos de clasificación.....	23

# 0. Ficha técnica y caracterización de la muestra

## 0.1. Ficha técnica

### Universo

Beneficiarios del Servicio de Centros de Día incluidos en la base de datos facilitada por la Dirección General de Mayores y Atención Social y que disponían de número de teléfono (5.462 registros).

### Tamaño y error muestral

1200 entrevistas lo que supone la obtención de un error muestral de  $\pm 2,69\%$  (para un intervalo de confianza al 95,5% y bajo el supuesto de máxima indeterminación donde  $p=q=0,5$ )

### Selección de informantes

Censal sobre la base de datos de usuarios.

### Técnica de recogida de la información

Entrevista telefónica asistida por ordenador mediante sistema CATI.

### Fechas de recogida de la información

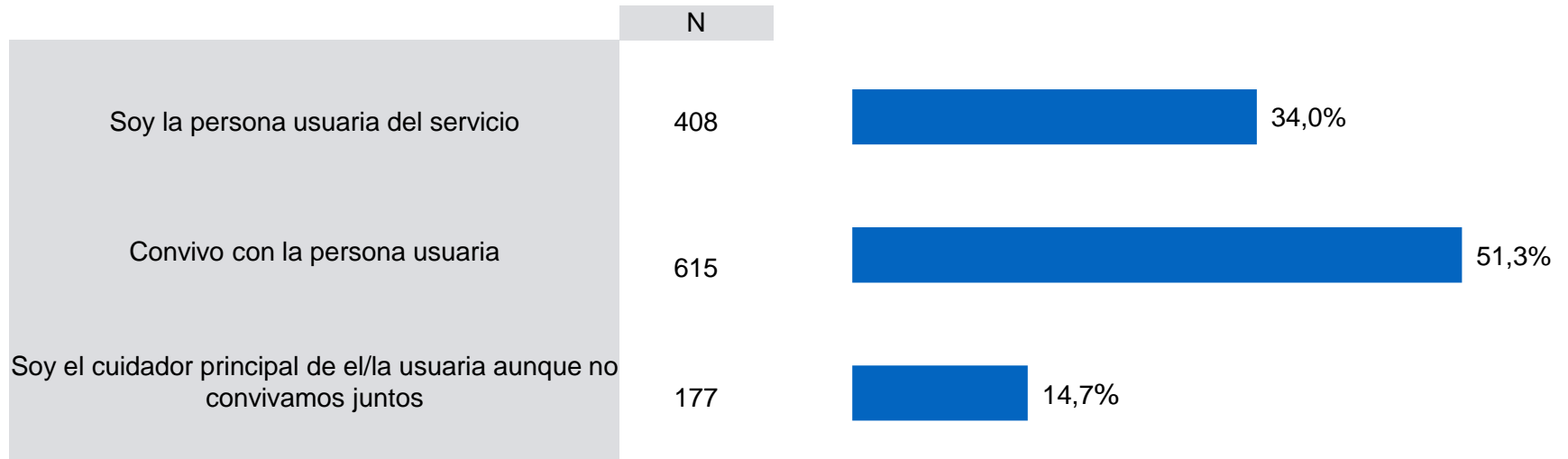
Del 8 al 21 de junio de 2017

### Trabajo realizado por:

SIGMA DOS Análisis e Investigación - [www.sigmados.com](http://www.sigmados.com)

## 0.2. Caracterización de la muestra

### Tipología de los usuarios

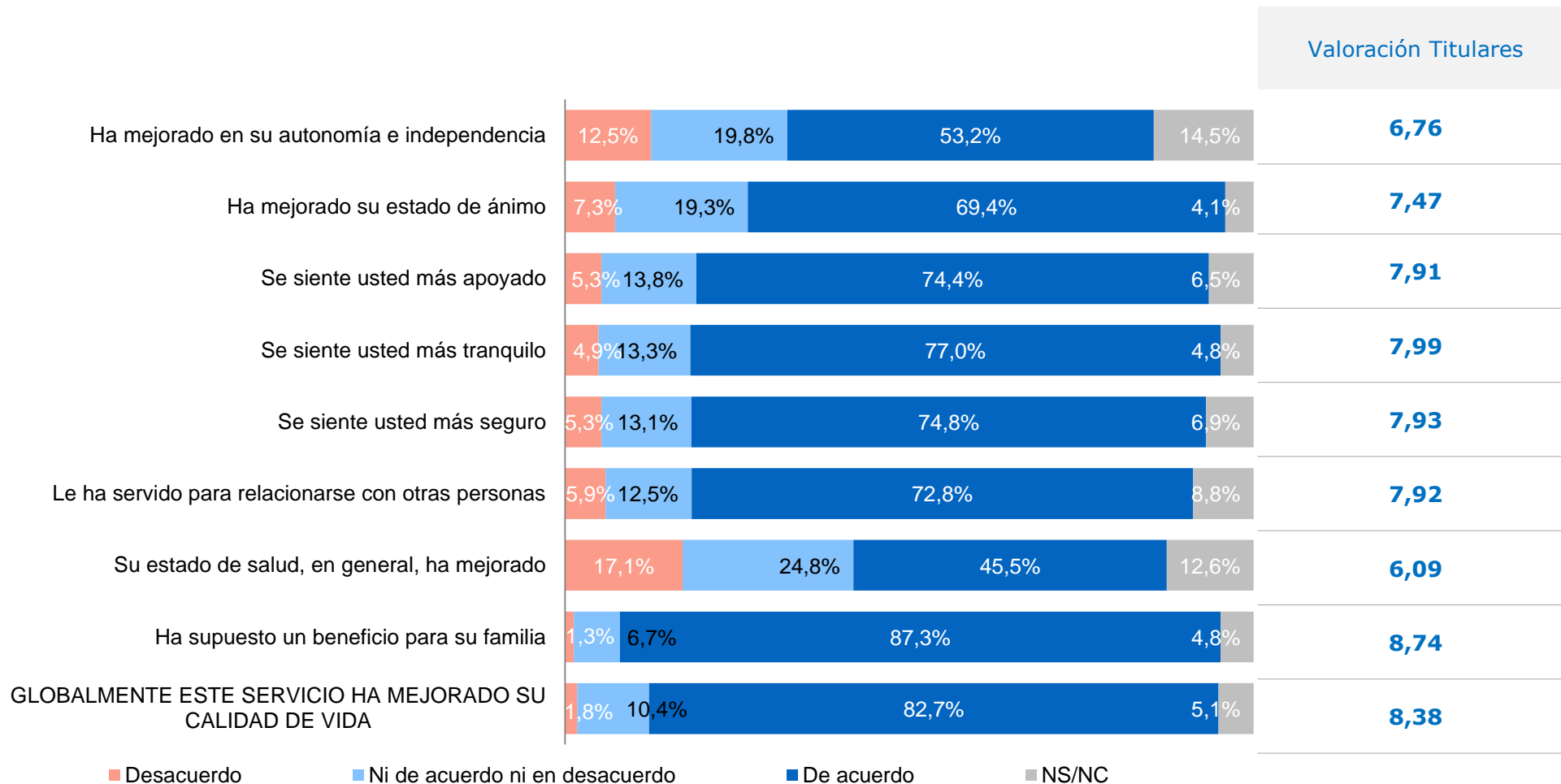


Base=1200

# I. Impacto en la calidad de vida del usuario

# Influencia del servicio

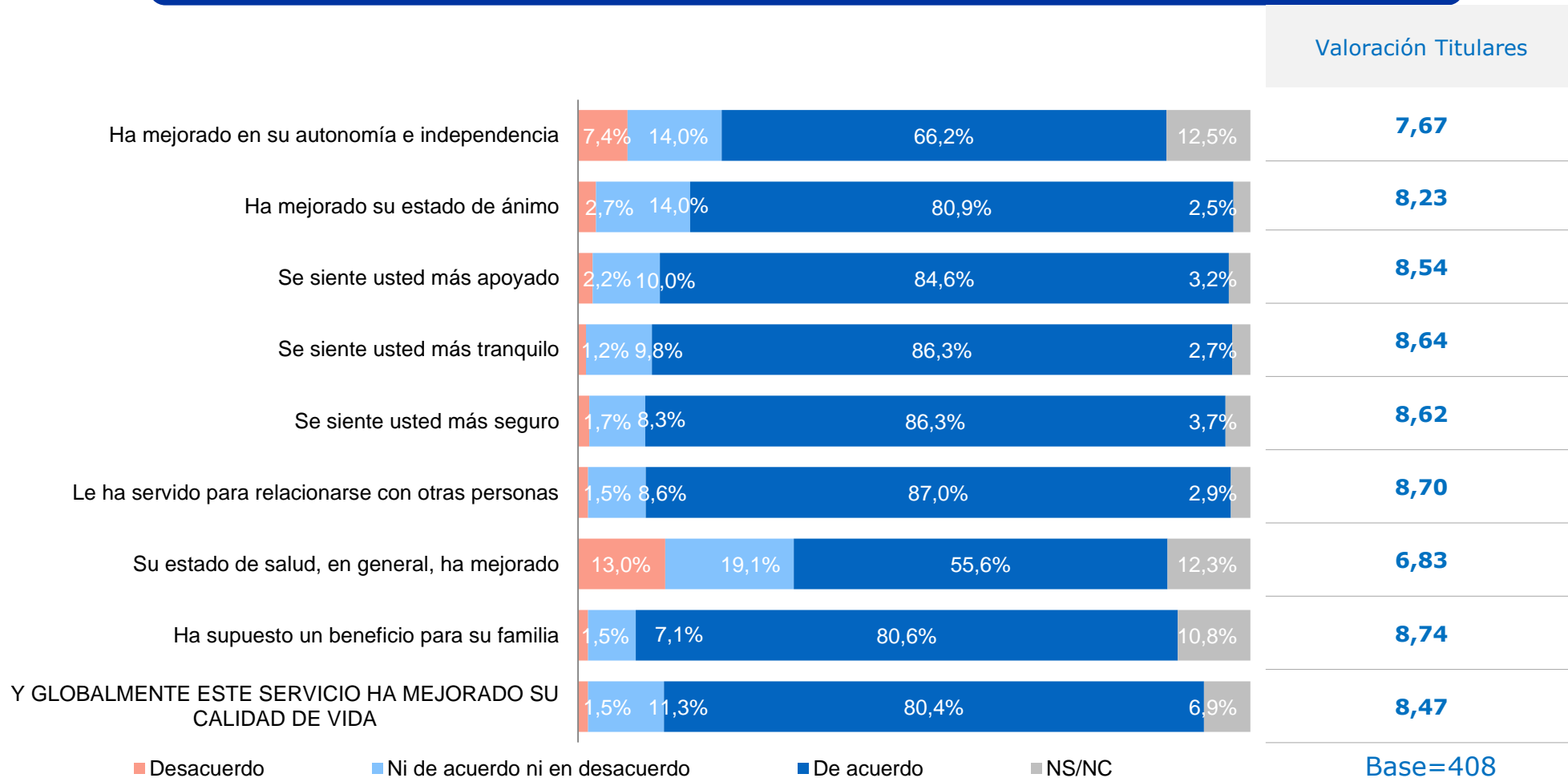
## Influencia del servicio en la vida cotidiana de los usuarios



Base=1200

# Influencia del servicio

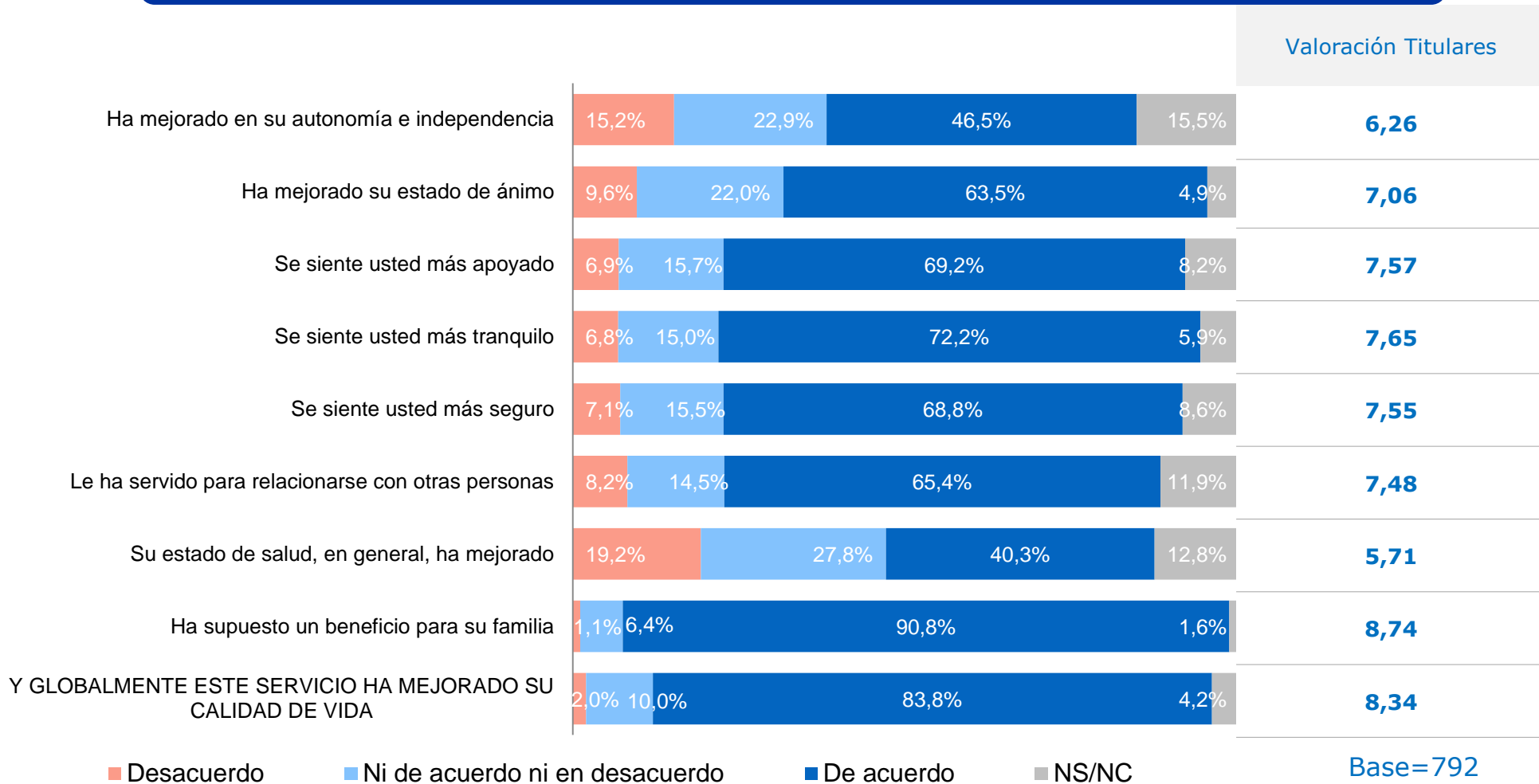
Influencia del servicio en la vida cotidiana de los usuarios (según los propios usuarios)





# Influencia del servicio

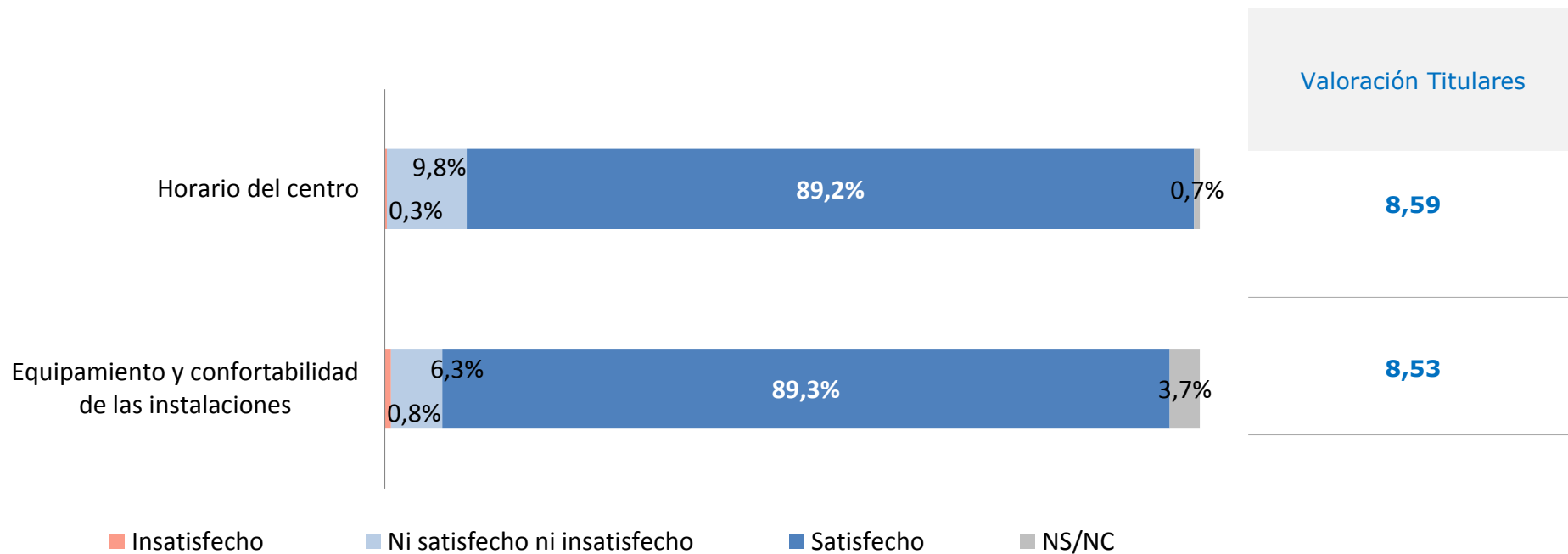
Influencia del servicio en la vida cotidiana de los usuarios (según los cuidadores)



## 2. Indicadores clave de gestión de calidad de Centros de Día

# Valoración de equipamiento y horario

Grado de satisfacción con diferentes aspectos referentes a la estructura organizativa del Centro de Día

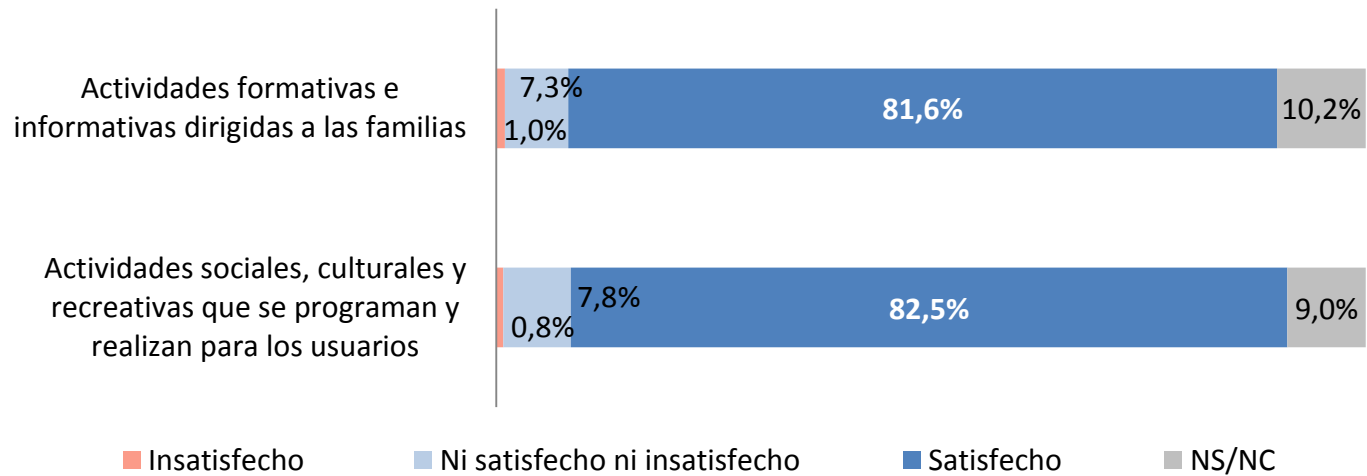


Base=1200

# Valoración de actividades

## Grado de satisfacción con las actividades

Valoración Titulares



**8,60**

---

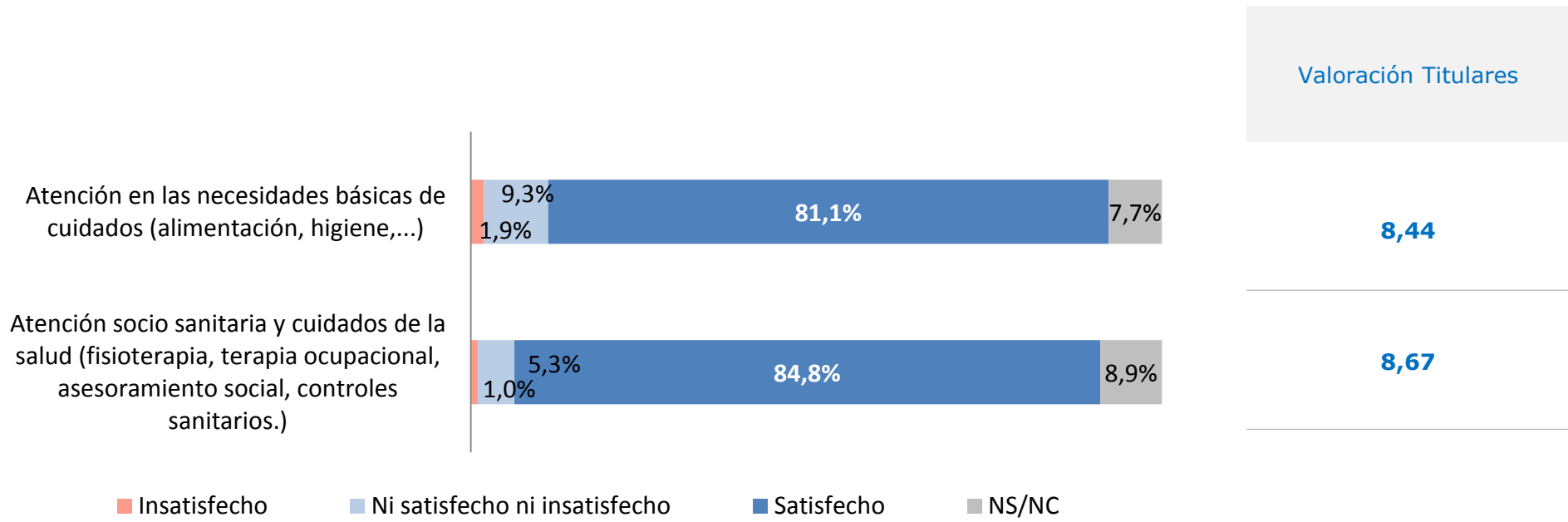
**8,56**

---

Base=1200

# Valoración de asistencia y atenciones

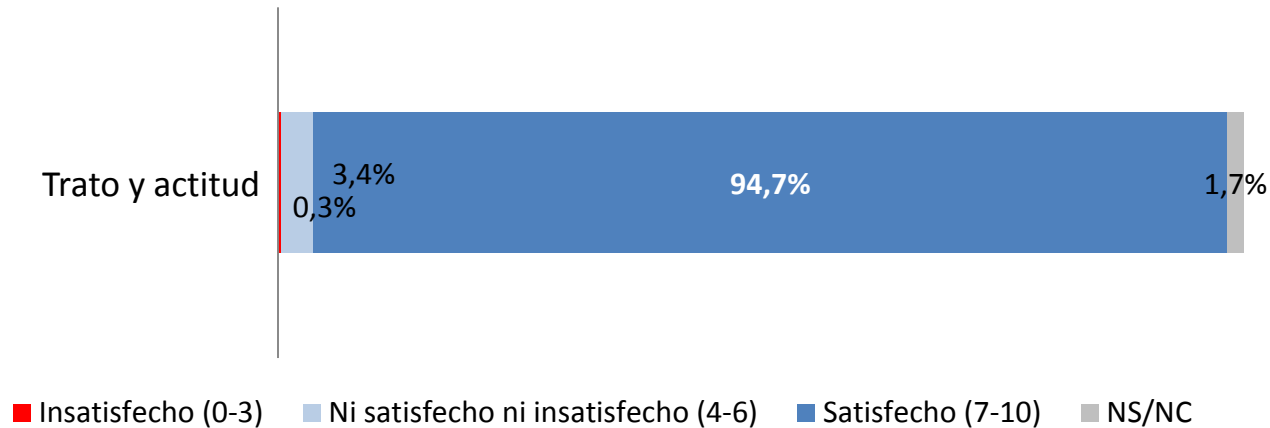
Grado de satisfacción con diferentes aspectos referentes a la intervención y atención de su persona/de su familiar



Base=1200

## Valoración de Profesionales

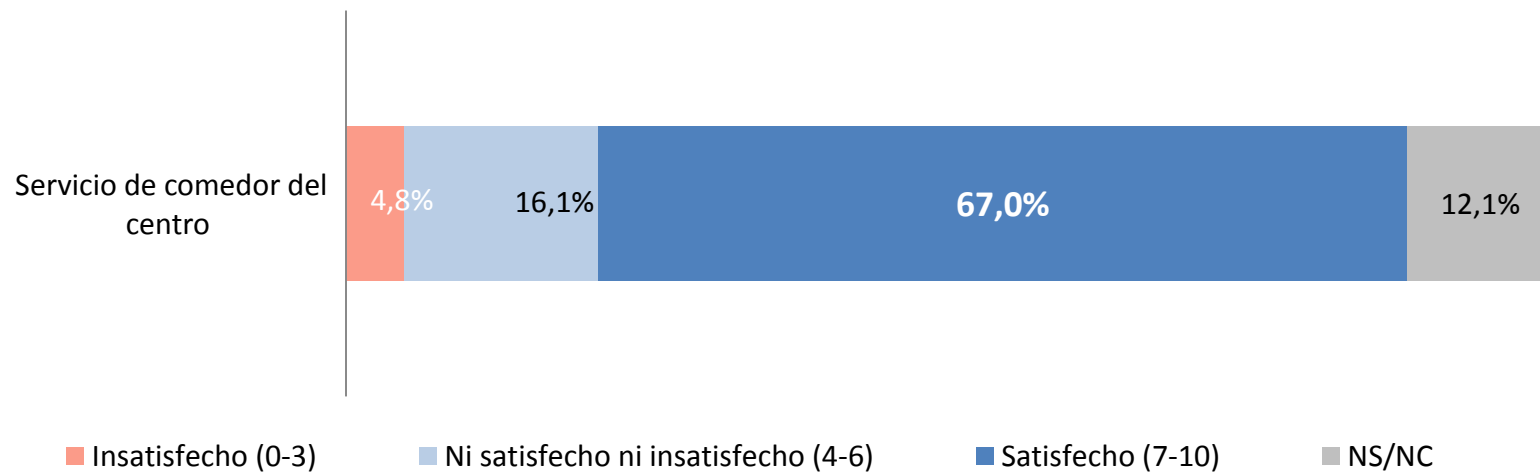
Grado de satisfacción con el trato y actitud de los profesionales que intervienen en el Centro de Día



Base=1200

## Servicio de Comedor

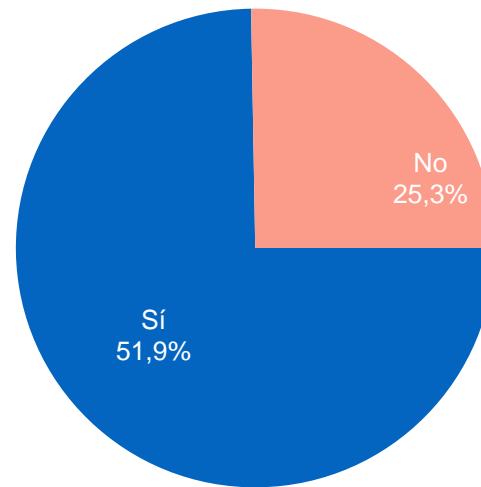
Grado de satisfacción con el servicio de comedor del centro



Base=1200

## Servicio de transporte

¿Hace uso del servicio del transporte?

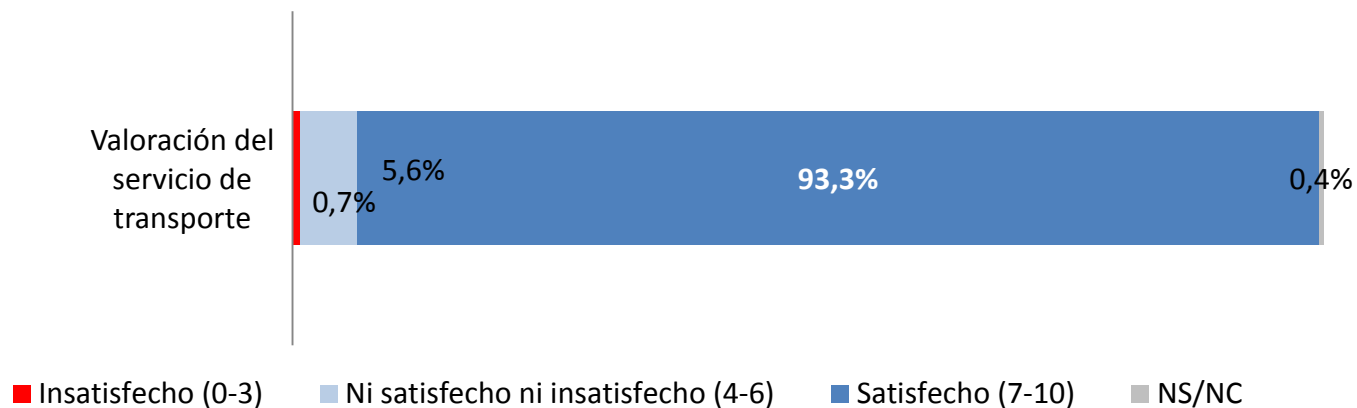


Base=1200



## Servicio de transporte

Grado de satisfacción con el servicio de transporte

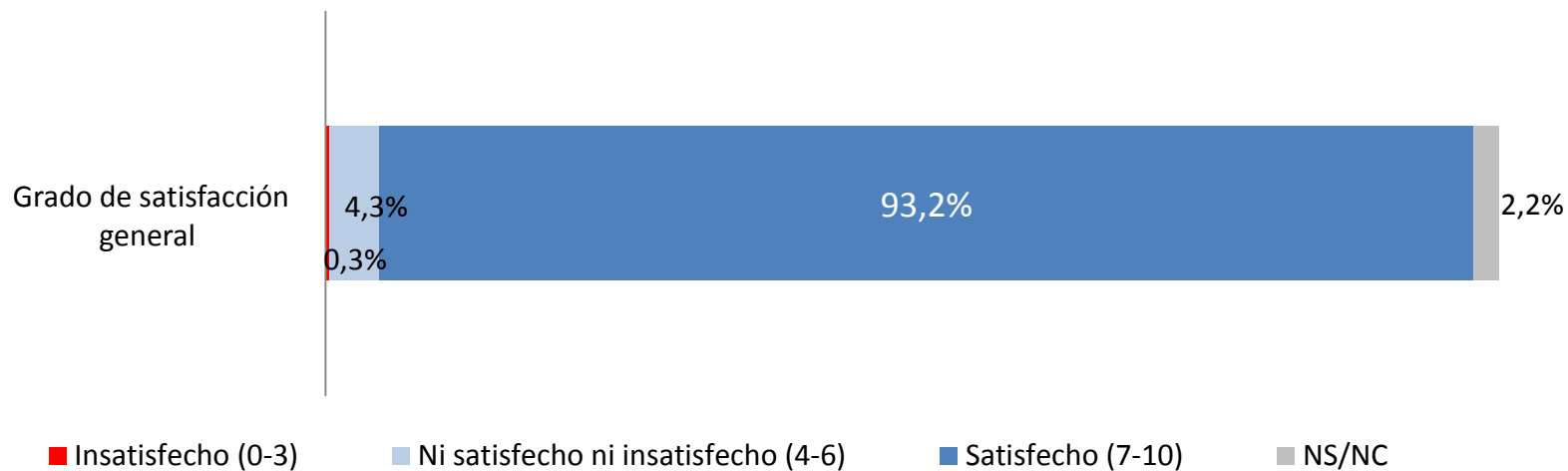


Base=897

## 3. Valoración general del servicio

# Valoración General del Servicio

Grado de satisfacción GENERAL con el servicio

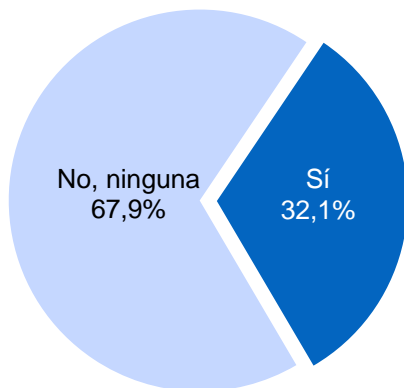


Base=1200

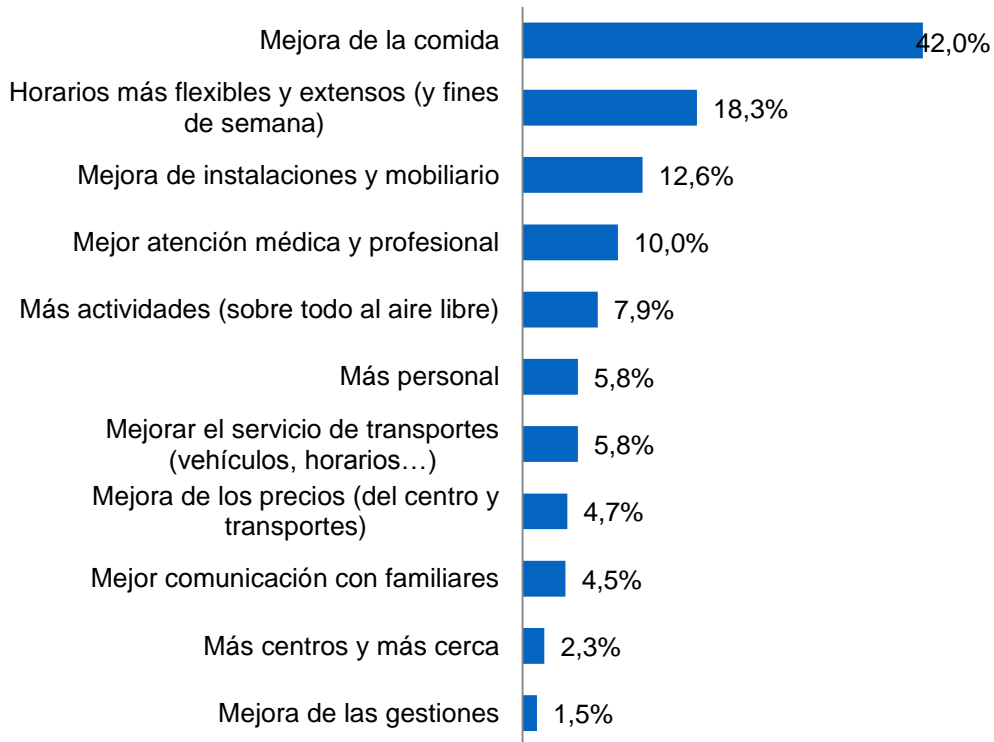
## 4. Sugerencias de mejora

# Sugerencias de mejora del Servicio de ayuda a Domicilio

¿Tiene alguna sugerencia de mejora sobre el servicio de Centro de Día?



¿Cuál?

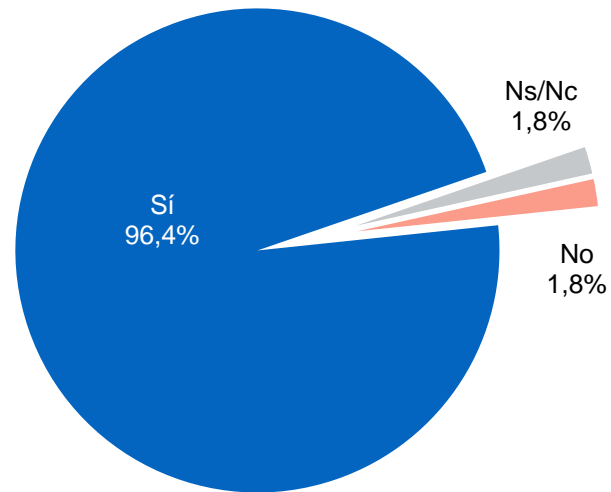


Base=1200

Base=469

# Grado de recomendación

¿Recomendaría usted este servicio?



Base=1200



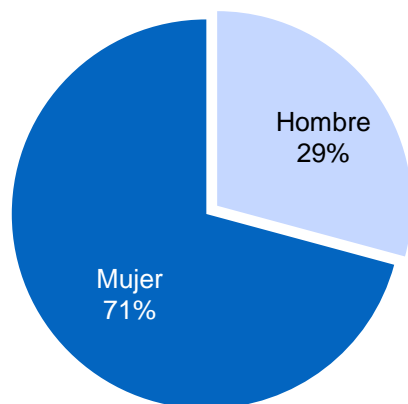
equidad, derechos  
sociales y empleo

MADRID

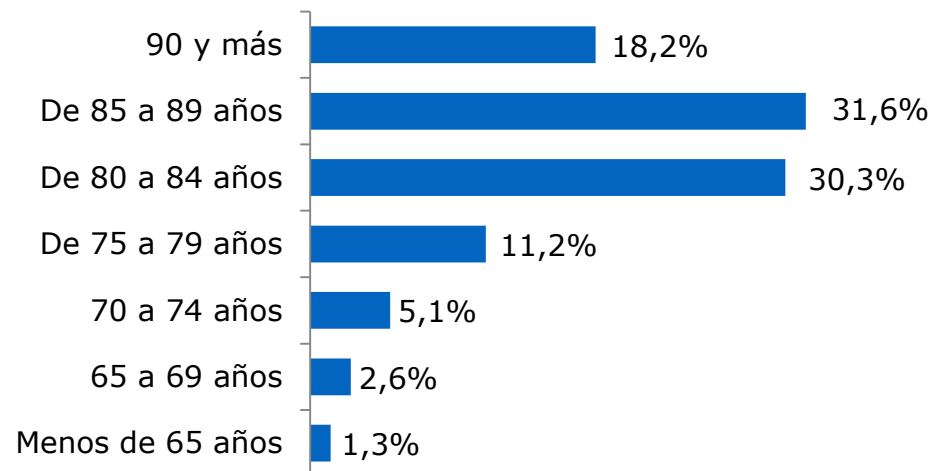
## 5. Datos de clasificación

## Datos de clasificación

### Género del titular del servicio



### Edad del titular del servicio



Base=1200





equidad, derechos  
sociales y empleo

MADRID