

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

Estudio de satisfacción de usuarios del Servicio de Ayuda a
Domicilio

Mayo 2018

Índice

1.	Ficha técnica.....	3
2.	Notoriedad.....	5
3.	Impacto en la calidad de vida del usuario y/o de su familia.....	7
4.	Estructura organizativa del servicio.....	13
5.	Valoración de los profesionales.....	15
6.	Relación calidad-precio.....	18
7.	Actividades.....	21
8.	Valoración global del servicio.....	24
9.	Datos de clasificación.....	28

I. Ficha técnica y caracterización de la muestra

Universo

Beneficiarios del Servicio de Servicio de Ayuda a Domicilio incluidos en la base de datos facilitada por la Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales y que disponían de número de teléfono (61804 registros).

Tamaño y error muestral

1209 entrevistas lo que supone la obtención de un error muestral del 2,85% (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 18 de abril al 3 de mayo de 2018

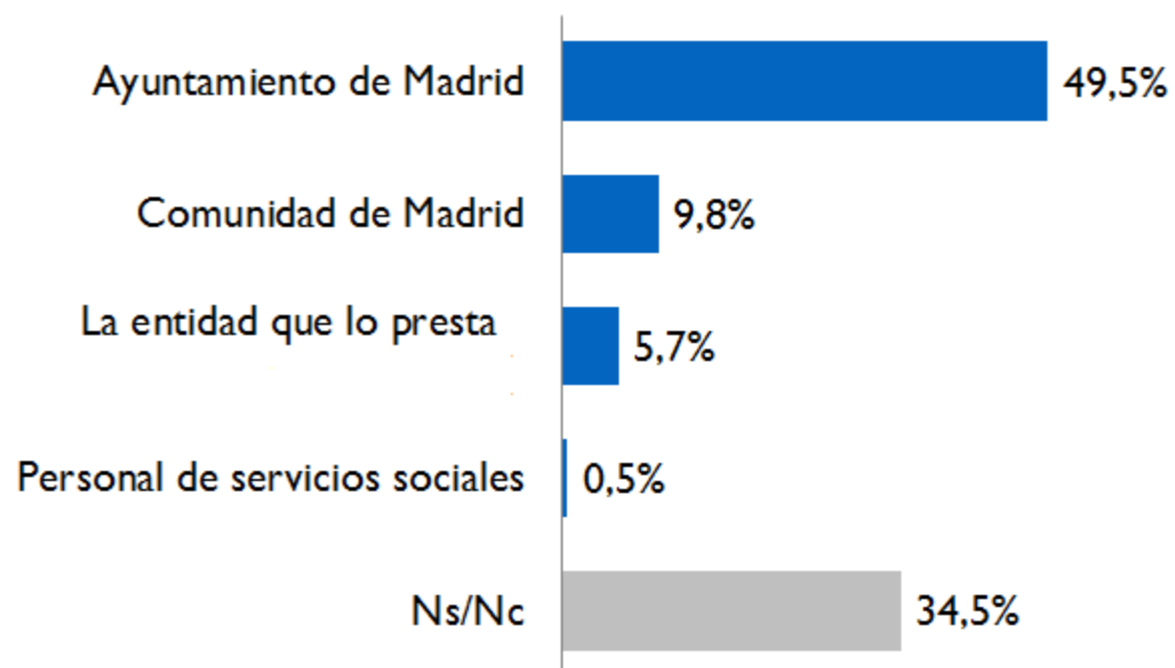
Trabajo realizado por:

SIGMA DOS Análisis e Investigación - www.sigmados.com

2. Notoriedad

Gestión del Servicio de Ayuda a Domicilio

¿Quién cree usted que es el responsable de este servicio?

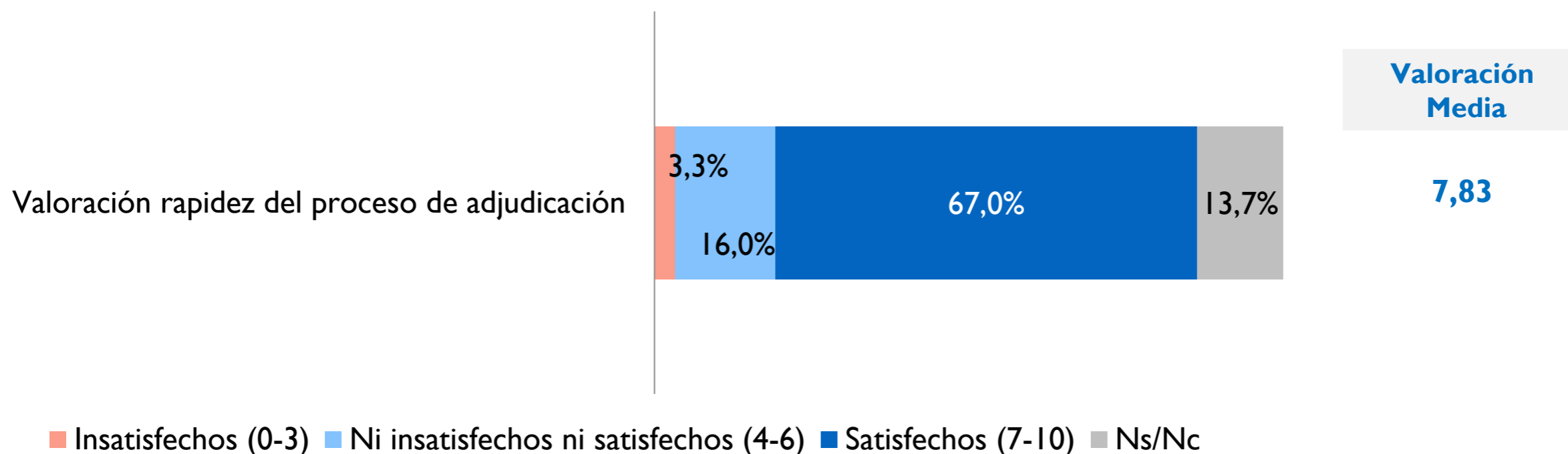


Base=1209

3. Impacto en la calidad de vida del usuario y/o de su familia

Satisfacción con la rapidez de adjudicación del Servicio de Ayuda a Domicilio

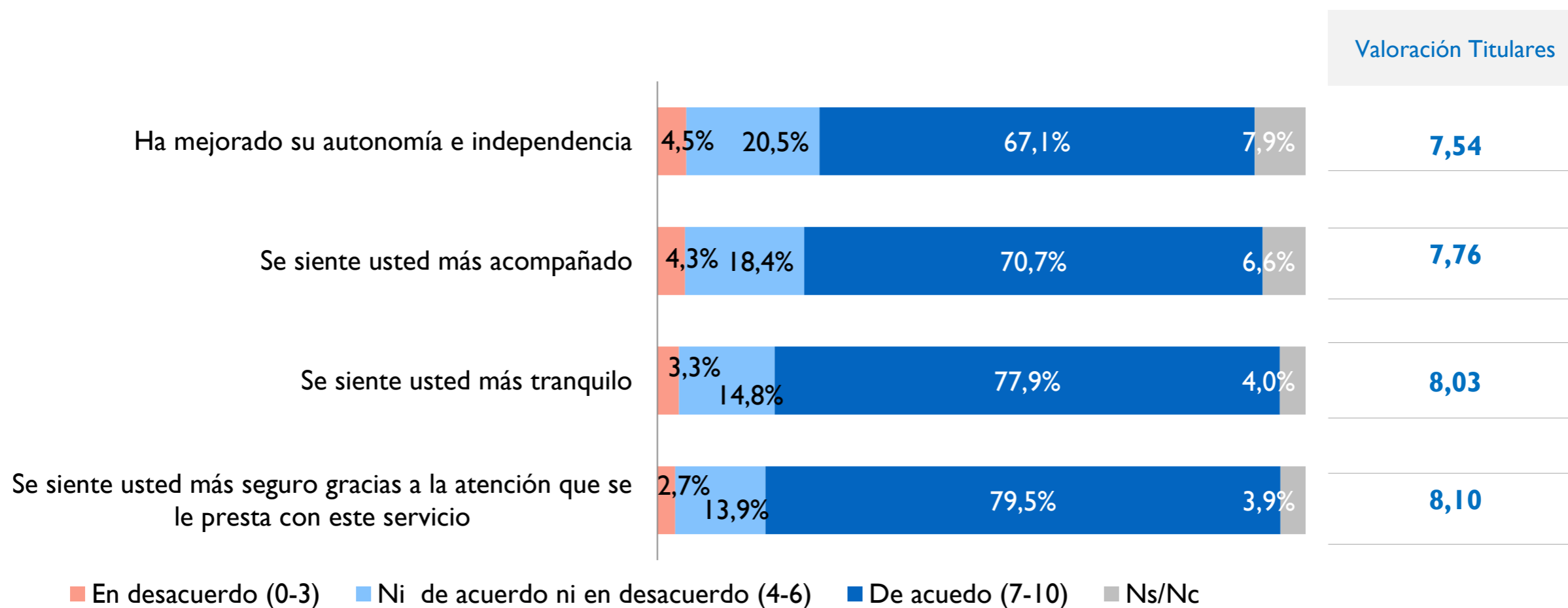
¿Cómo se encuentra de satisfecho con la rapidez del proceso desde que solicitó el Servicio de Ayuda a Domicilio hasta que le notificaron su adjudicación?



Base=1209

Influencia del Servicio de Ayuda a Domicilio en la vida cotidiana de los usuarios

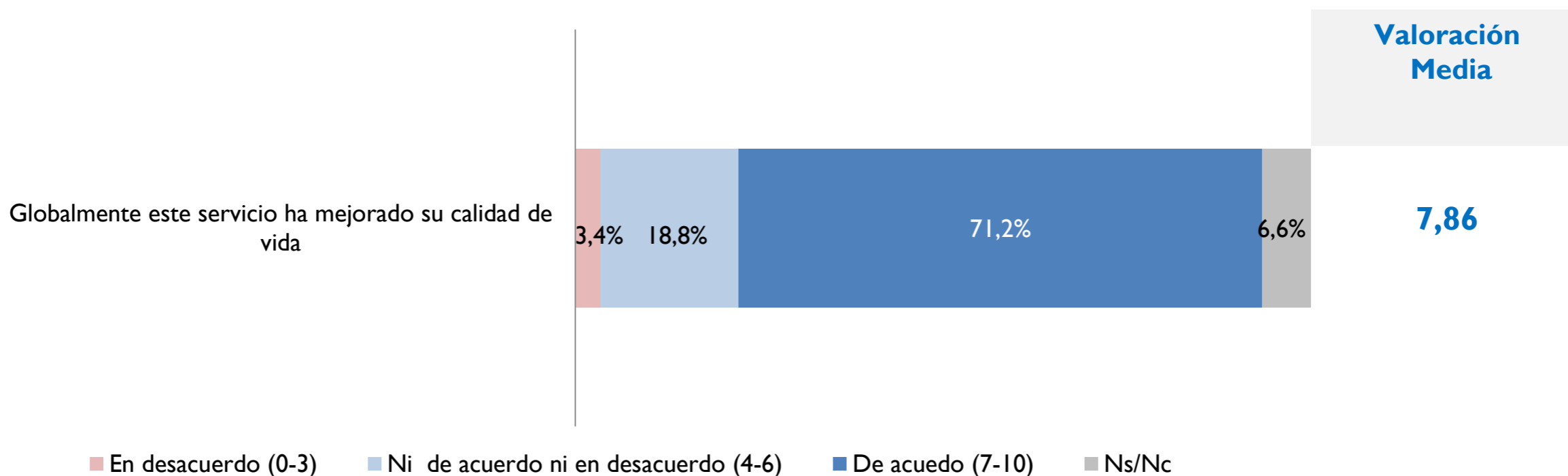
A continuación le voy a leer una serie de frases sobre la influencia que ha tenido en su vida cotidiana recibir el Servicio de Ayuda a Domicilio



Base=1056

Influencia del Servicio de Ayuda a Domicilio en la vida cotidiana de los usuarios

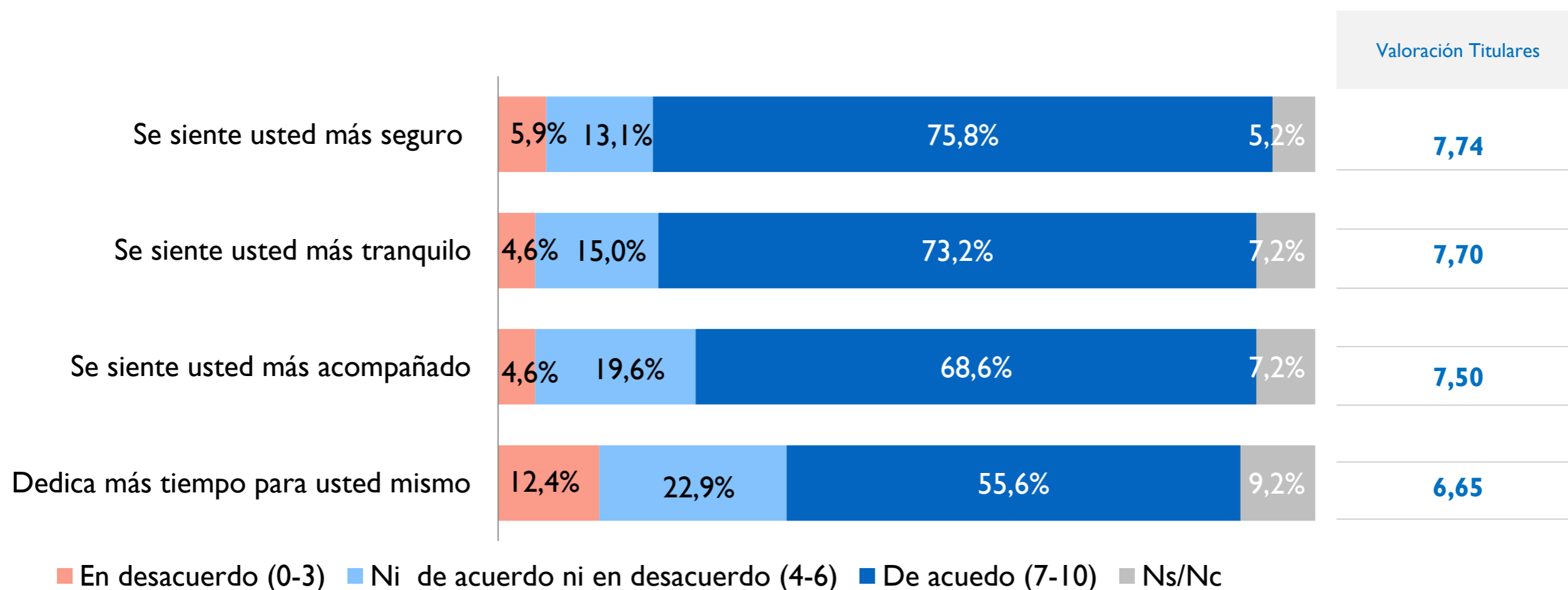
Valoración Global



Base=1056

Influencia del Servicio de Ayuda a Domicilio en la vida cotidiana del cuidador y/o conviviente

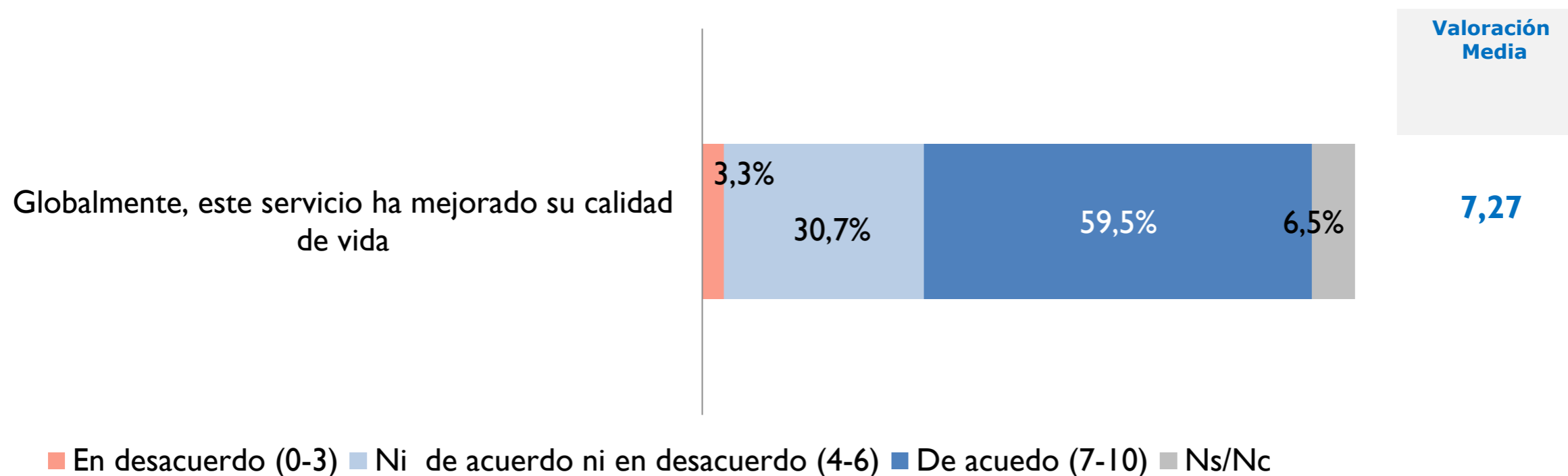
A continuación le voy a leer una serie de frases sobre la influencia que ha tenido en su vida cotidiana recibir el Servicio de Ayuda a Domicilio



Base= 153

Influencia del servicio de Servicio de Ayuda a Domicilio en la vida cotidiana del cuidador y/o conviviente

Valoración Global

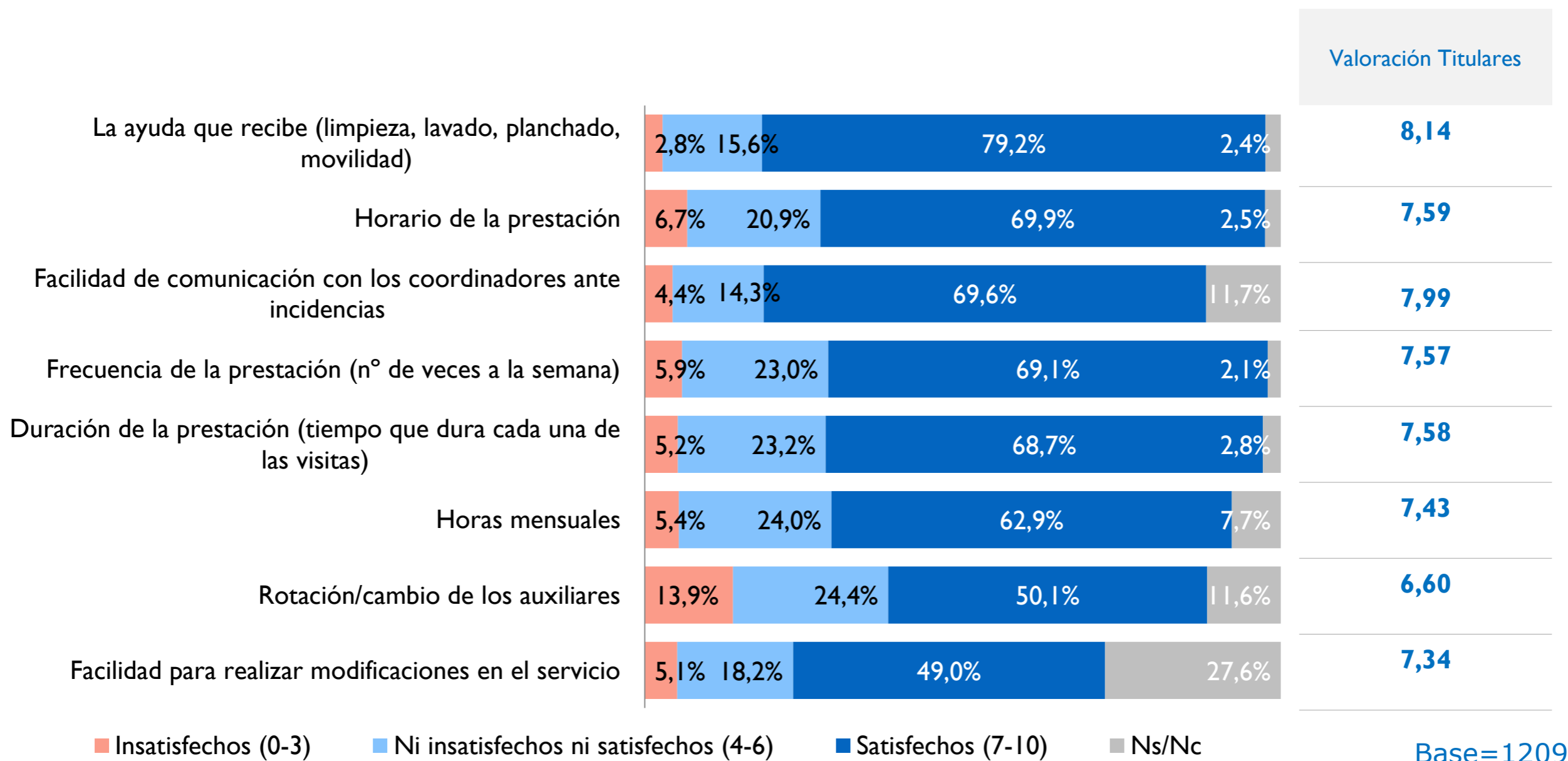


Base=153

4. Estructura organizativa del servicio

Estructura organizativa del Servicio de Ayuda a Domicilio

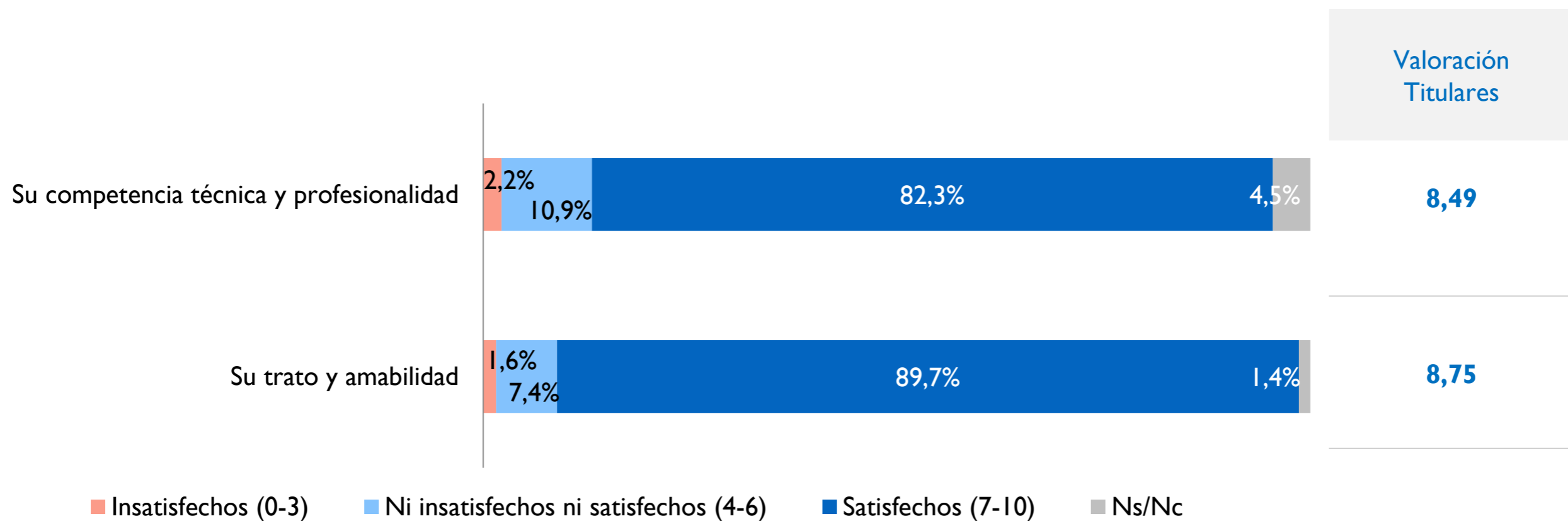
Por favor, indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos referentes a la estructura organizativa del Servicio de Ayuda a Domicilio



5. Valoración de los profesionales

Satisfacción con los profesionales del Servicio de Ayuda a Domicilio

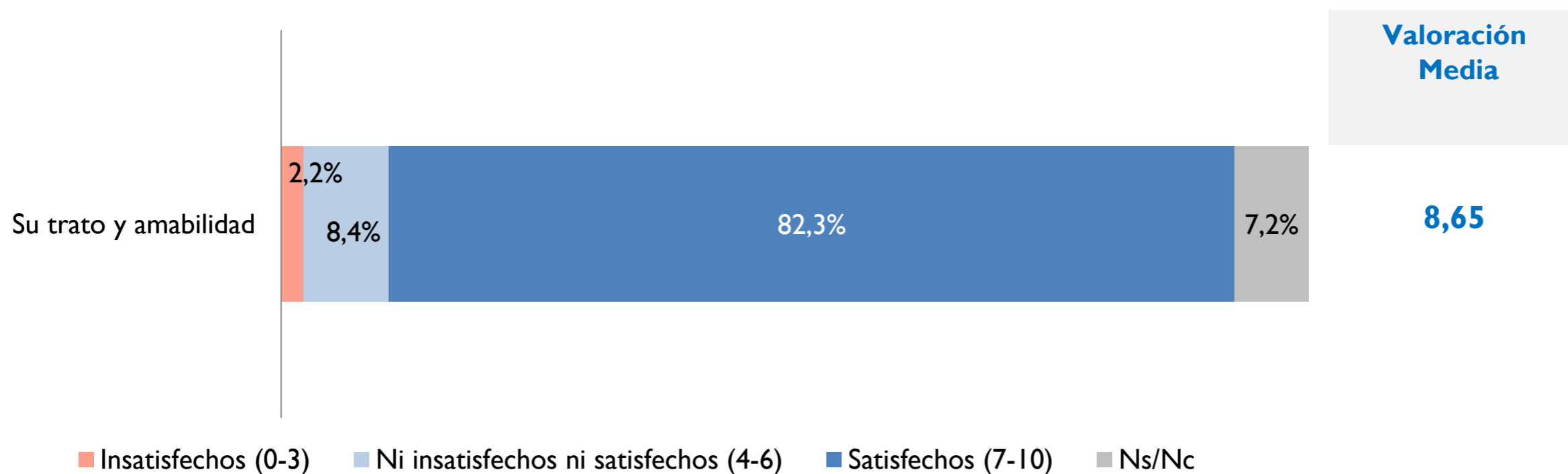
Por favor, valore su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relativos a los AUXILIARES del servicio de ayuda domiciliaria con los que usted tiene contacto



Base=1209

Satisfacción con los profesionales del Servicio de Ayuda a Domicilio

Por favor, valore su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relativos al COORDINADOR/A del servicio de ayuda domiciliaria con los que usted tiene contacto

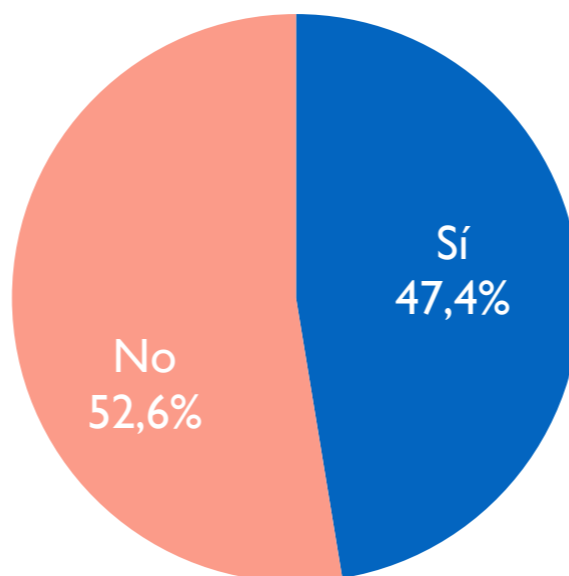


Base=1209

6. Relación Calidad-Precio

Conocimiento del coste del Servicio de Ayuda a Domicilio

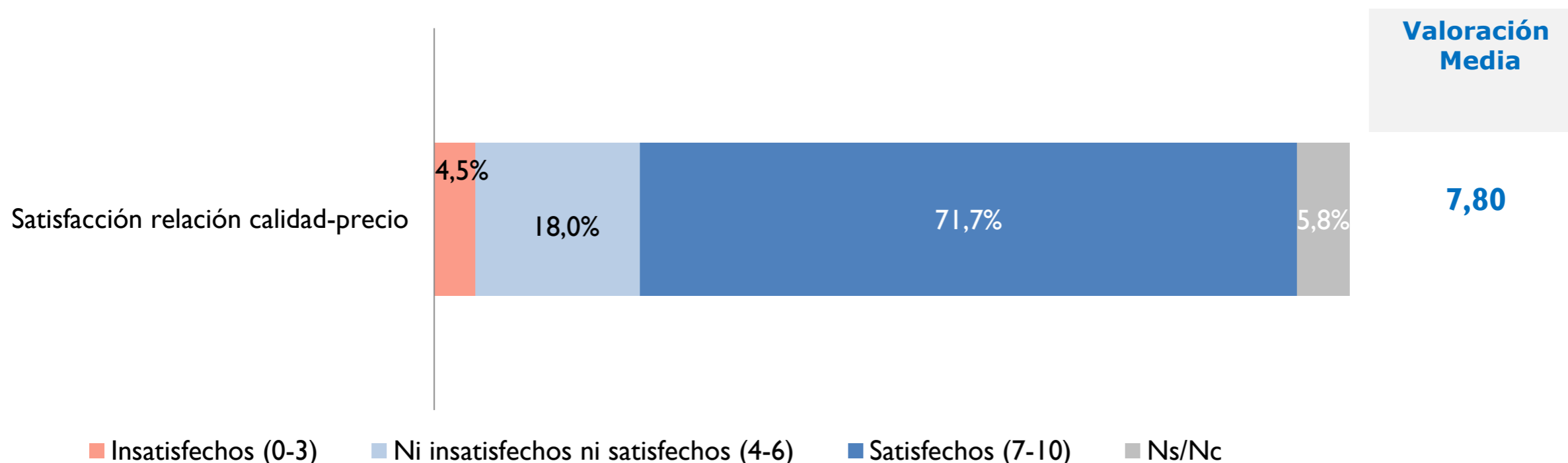
¿Conoce el coste del Servicio de Ayuda a Domicilio ?



Base=1209

Grado de satisfacción con la relación calidad-precio del Servicio de Ayuda a Domicilio

Dígame cómo valora su satisfacción con la relación entre la calidad del servicio y su precio.

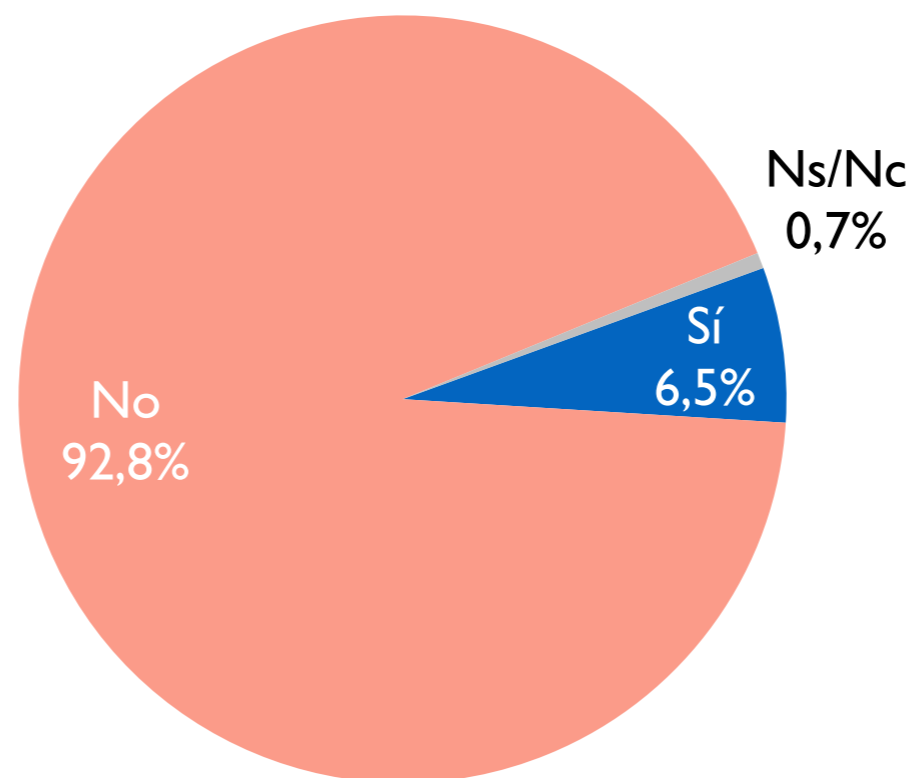


Base=573

7. Actividades

Participación en las actividades organizadas por el Servicio de Ayuda a Domicilio

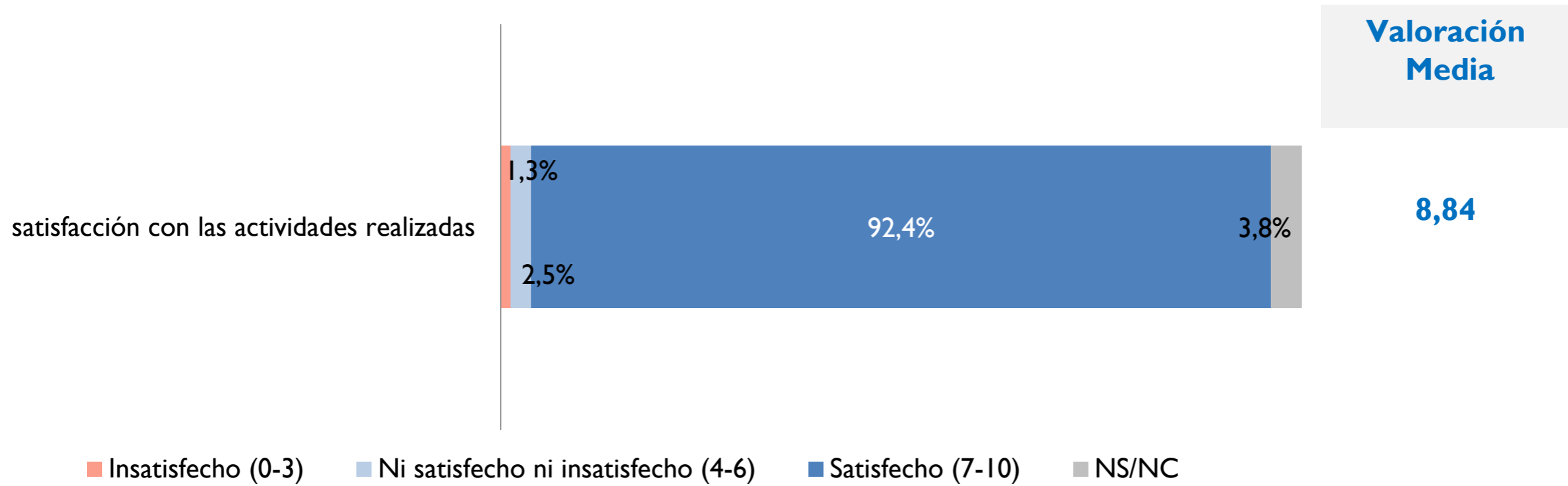
¿Ha participado en alguna actividad organizada por el Servicio de Ayuda a Domicilio, ya sea de carácter social y de entretenimiento o educativas?



Base=1209

Grado de satisfacción con las actividades realizadas

Por favor, valore su grado de satisfacción con las actividades realizadas.

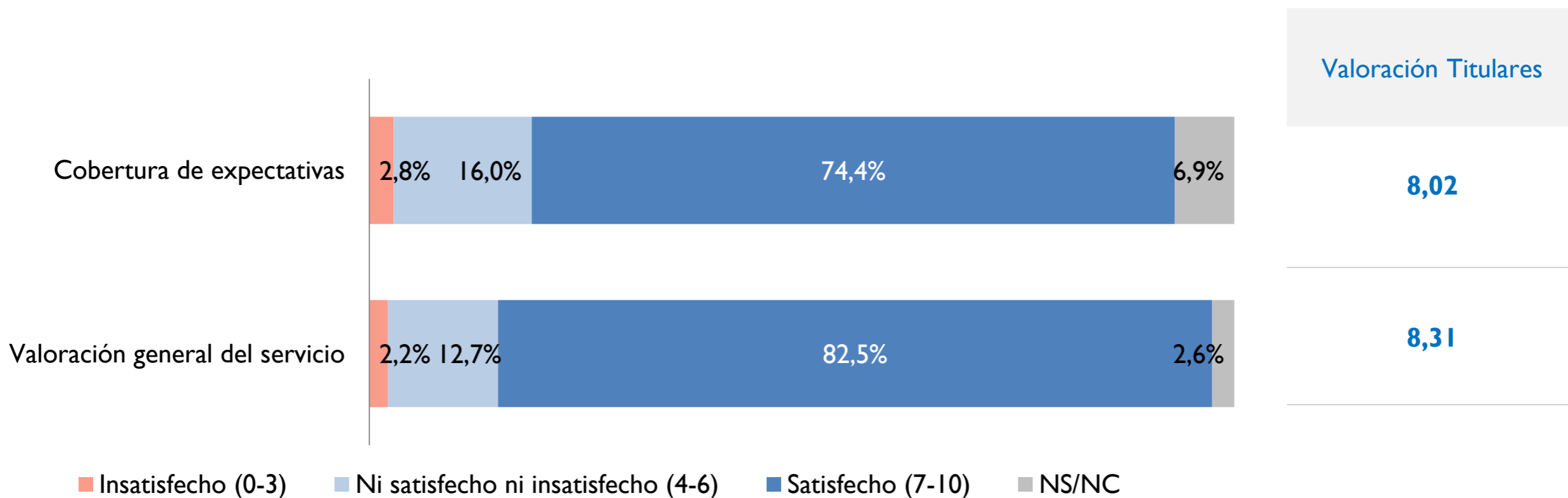


Base=79

8. Valoración global del servicio

Grado de satisfacción global con el Servicio de Ayuda a Domicilio

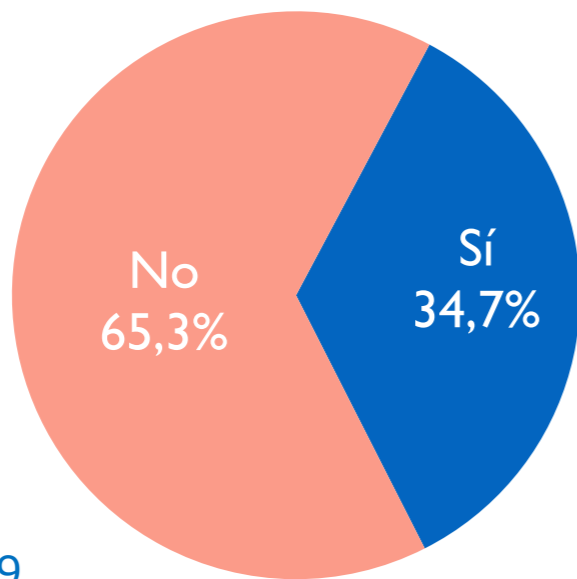
Respecto a lo que usted esperaba del Servicio de Ayuda a Domicilio, valore la cobertura de sus expectativas y teniendo en cuenta todos los aspectos del servicio de los que hemos hablado, por favor, valore su satisfacción global con este servicio



Base=1209

Sugerencias de mejora del Servicio de Ayuda a Domicilio

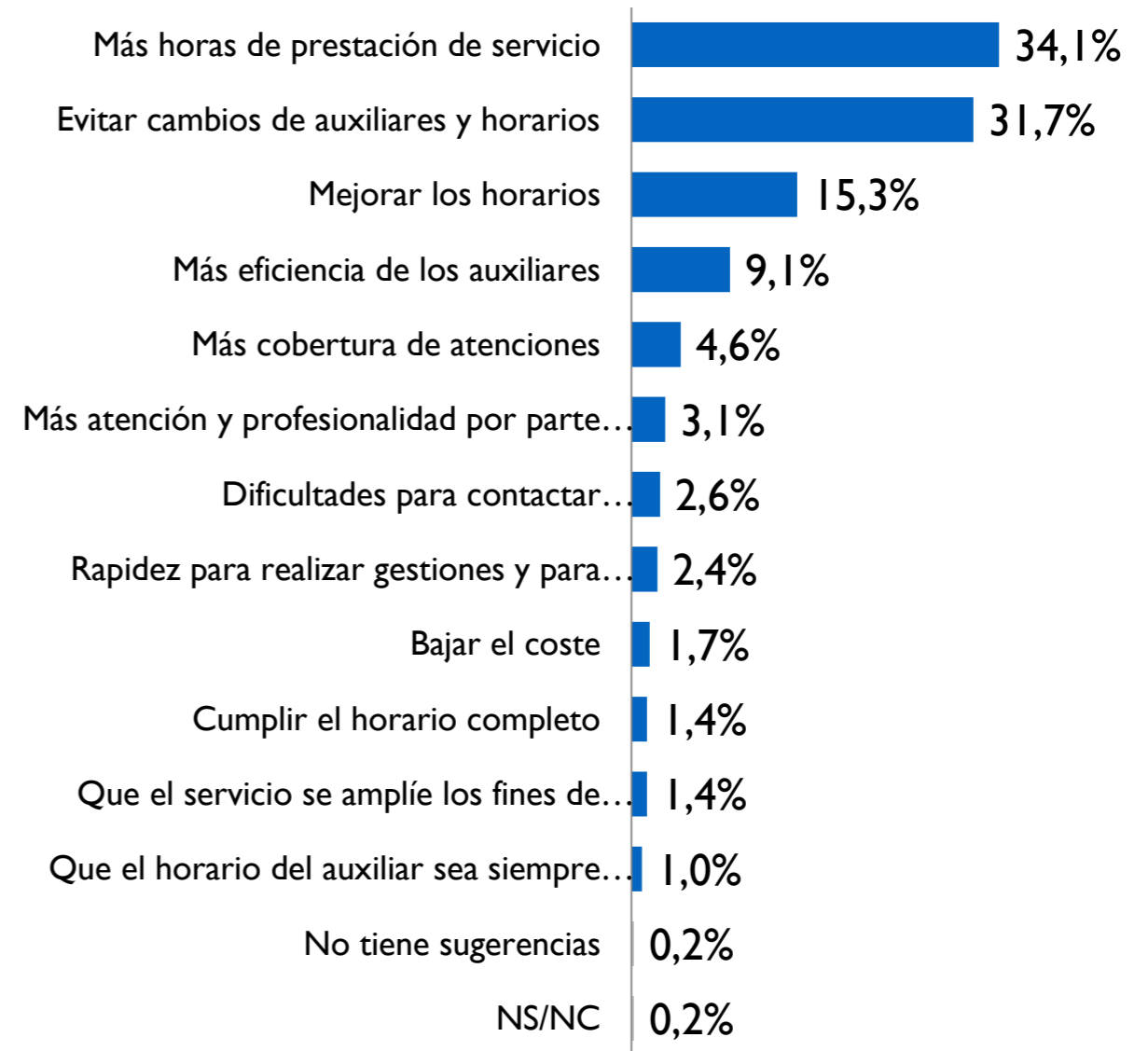
¿Tiene alguna sugerencia de mejora sobre el Servicio de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Madrid?



Base=1209



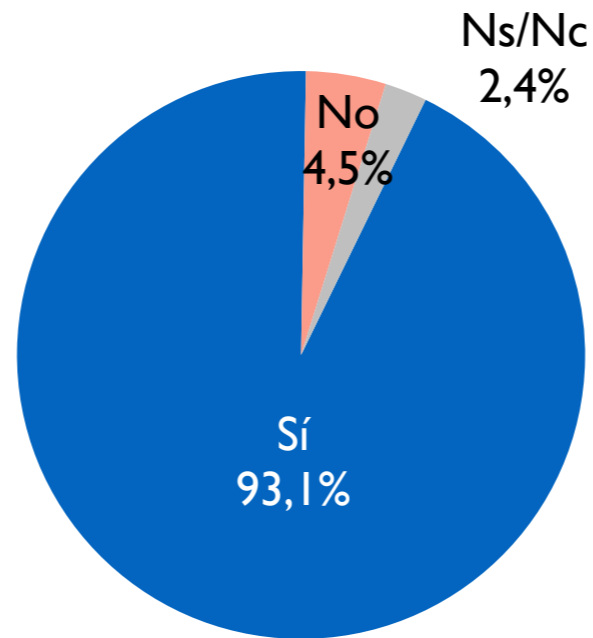
¿Cuál?



Base=417

Grado de recomendación

¿Recomendaría usted este servicio?

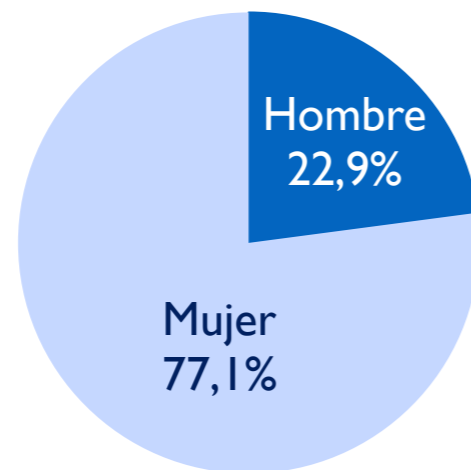


Base=1209

9. Datos de clasificación

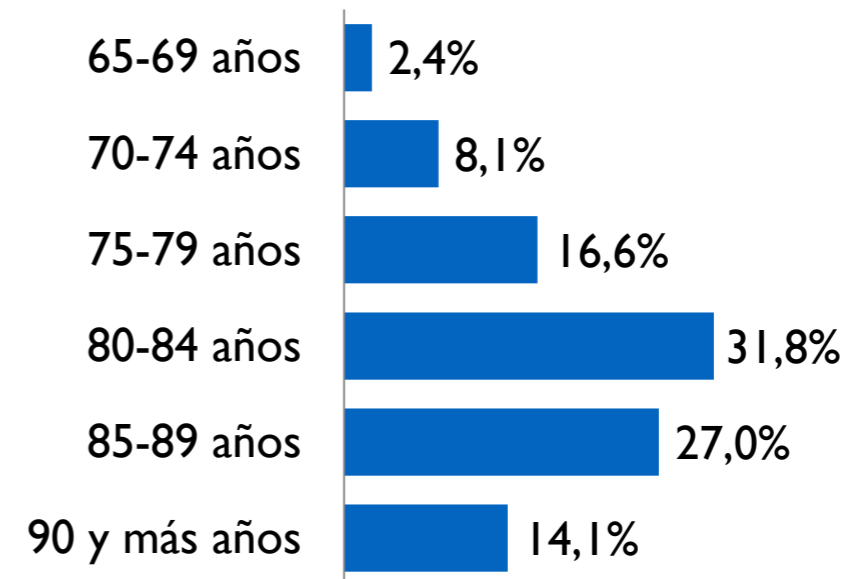
Datos de clasificación

Género del titular del servicio



Base=1209

Edad del titular del servicio



Base=1209

