

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

Estudio de satisfacción de usuarios de servicio de
Teleasistencia Domiciliaria

Junio 2018

Índice

0.	Ficha técnica y caracterización de la muestra.....	3
1.	Solicitud e ingreso en el programa.....	5
2.	Cumplimiento de objetivos.....	9
3.	Impacto en la calidad de vida del usuario.....	11
4.	Estructura organizativa de la prestación.....	13
5.	Valoración de los profesionales.....	17
6.	Valoración general y cobertura de expectativas.....	23
7.	Sugerencias y Reclamaciones.....	29
8.	Datos de clasificación.....	31

0. Ficha técnica y caracterización de la muestra

0.1. Ficha técnica

Universo

Usuarios del Servicio de Teleasistencia incluidos en la base de datos facilitada por la Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales y que disponían de número de teléfono (base total de 115.484 usuarios)

Tamaño y error muestral

1203 entrevistas lo que supone la obtención de un error muestral de $\pm 2,87\%$ (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 20 al 27 de junio de 2018

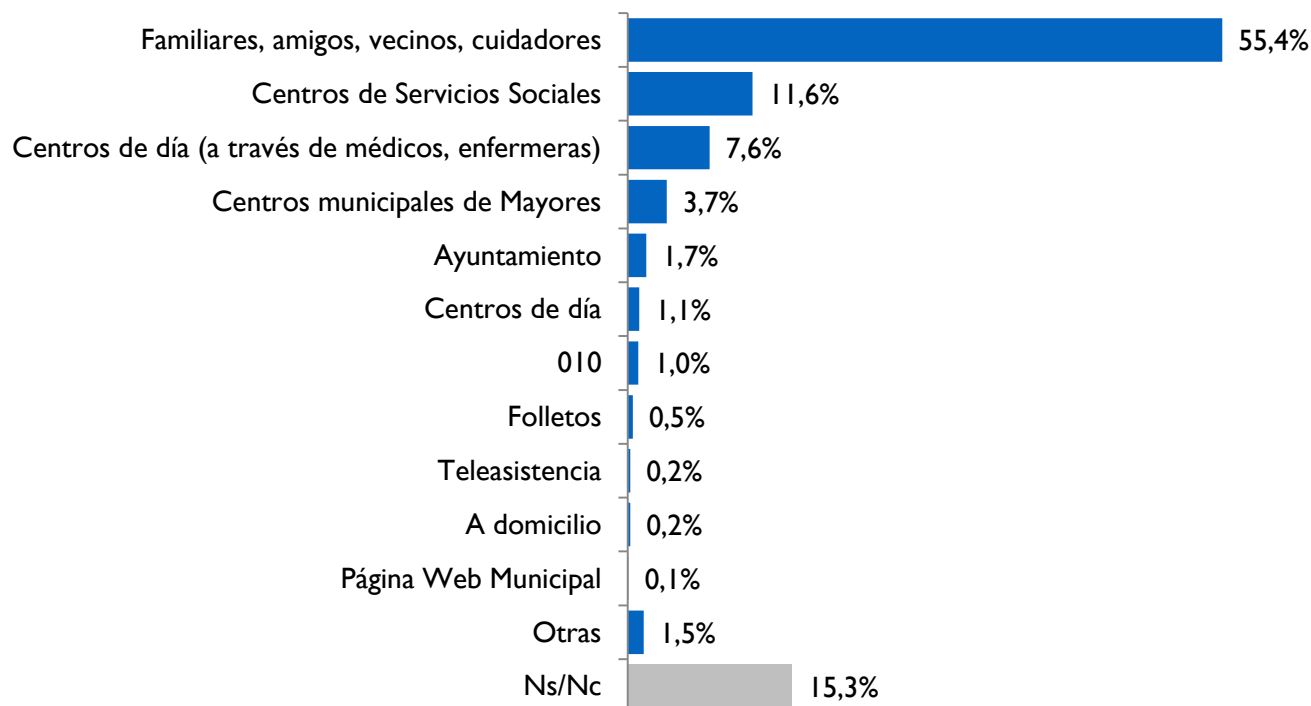
Trabajo realizado por:

SIGMA DOS Análisis e Investigación - www.sigmados.com

I.Solicitud e ingreso en el programa

Vía de conocimientos del programa

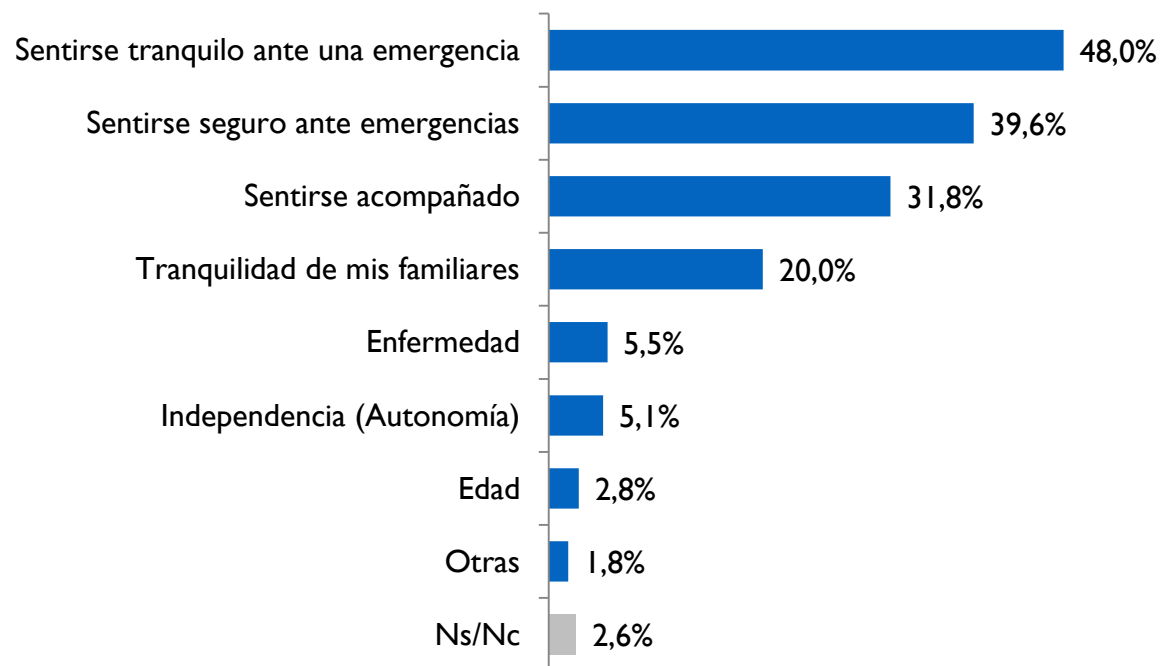
¿A través de qué medio conoció usted el servicio de Teleasistencia Domiciliaria (TAD)?



Base=1203

Motivos solicitud del programa

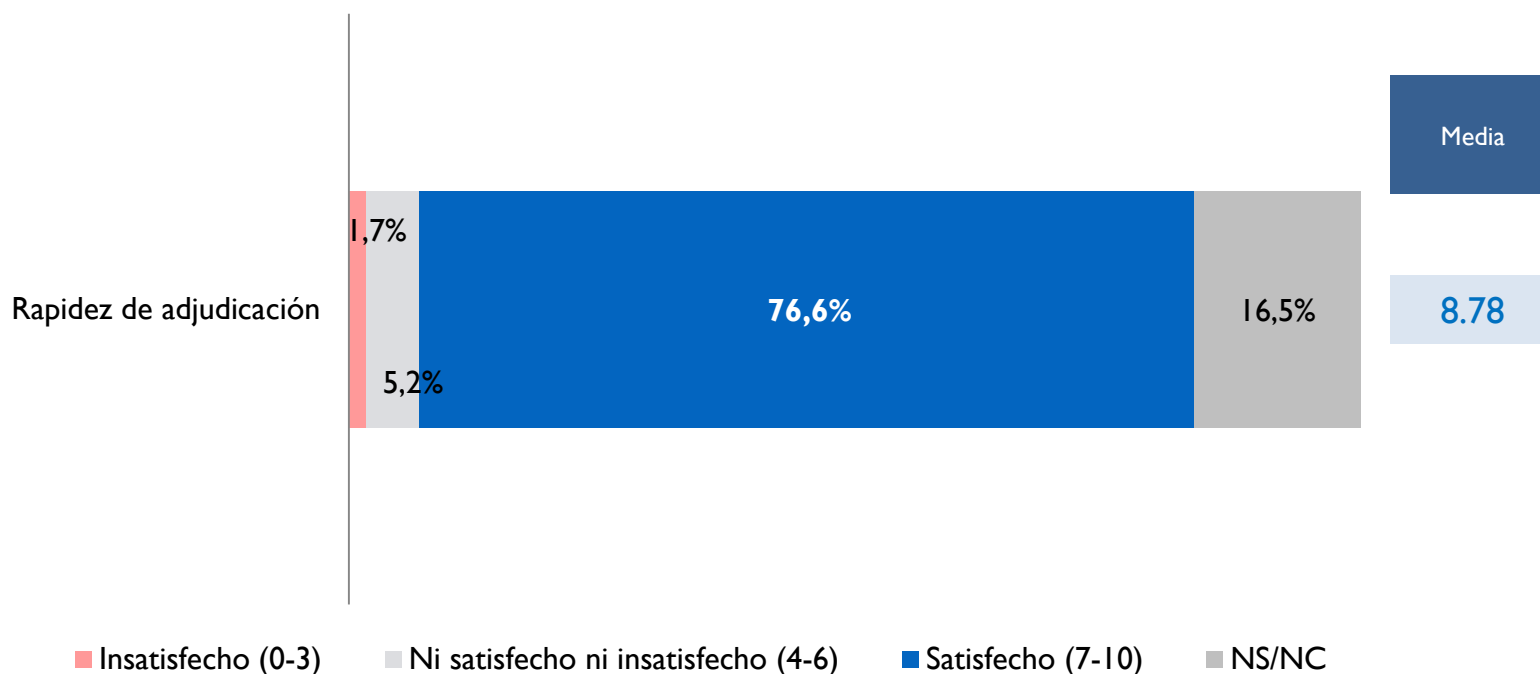
¿Me podría decir cuáles fueron los motivos por los que solicitó el Servicio de Teleasistencia?



Base=1203

Rapidez de adjudicación

¿Cómo se encuentra de satisfecho con la rapidez del proceso desde que solicitó el servicio de Teleasistencia Domiciliaria (TAD) hasta que le notificaron su adjudicación?

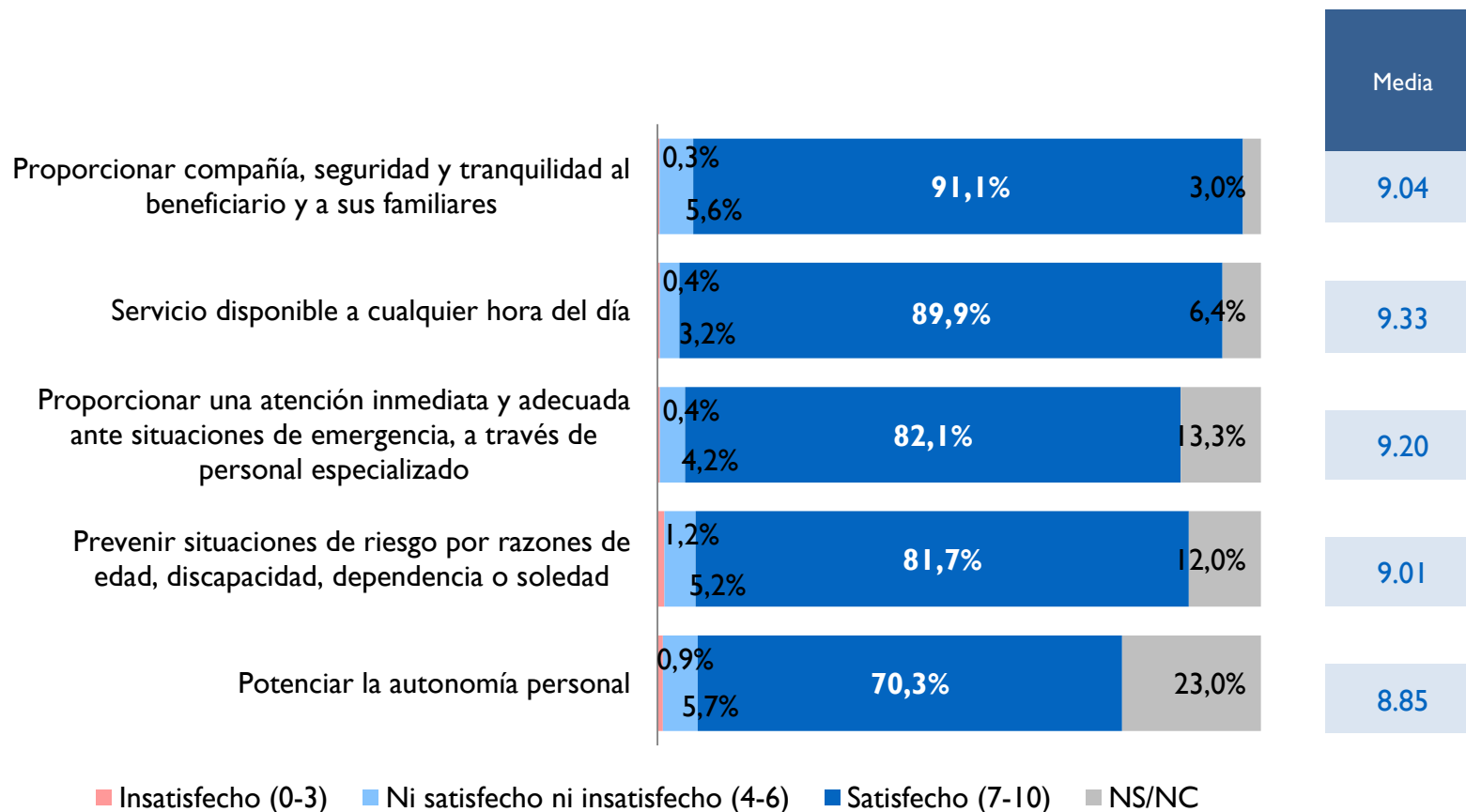


Base=231 (encuestados dados de alta durante el último año)

2. Tipo de ayuda, cumplimiento de objetivos

Cumplimiento de objetivos

En qué medida cree usted que el servicio de Teleasistencia Domiciliaria cumple los siguientes requisitos

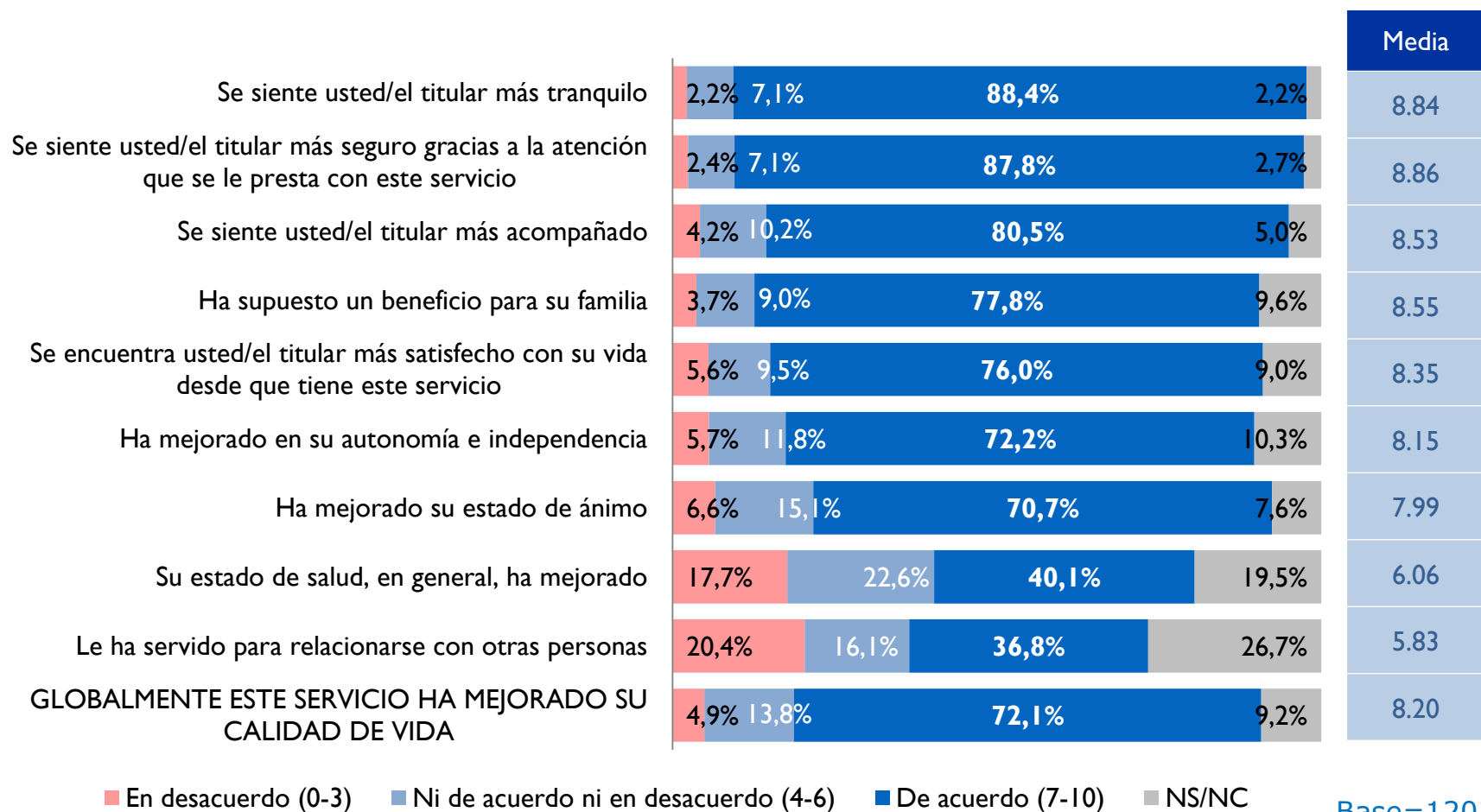


Base=1203

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

Influencia del servicio

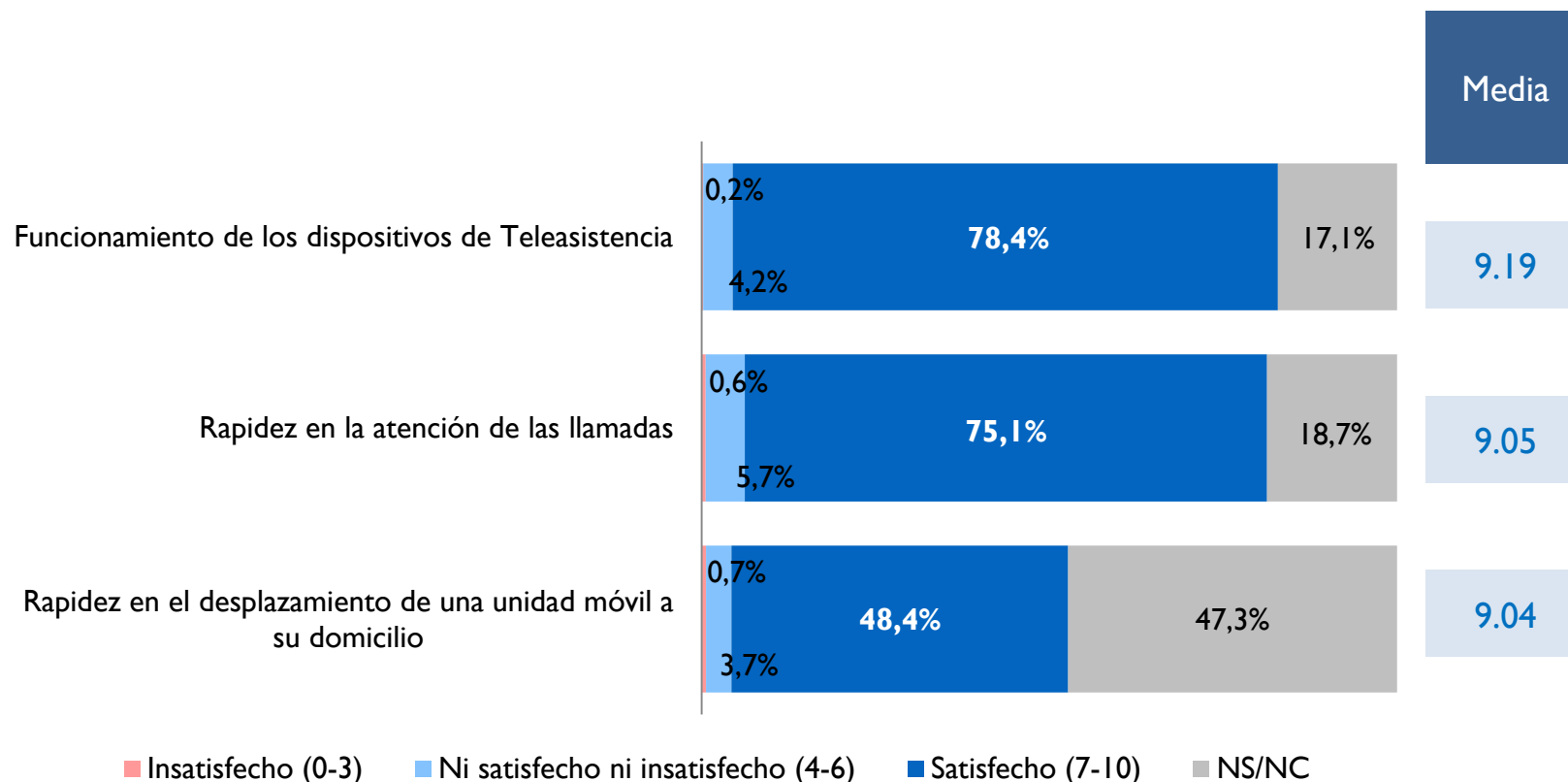
A continuación le voy a leer una serie de frases sobre la influencia que ha tenido en su vida cotidiana o en la vida cotidiana del titular recibir el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria (TAD)



4. Estructura organizativa de la prestación

Estructura organizativa de la prestación

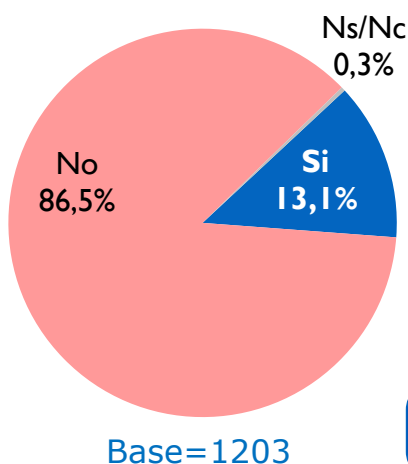
Grado de satisfacción con los siguientes aspectos referentes a la estructura organizativa del programa del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria



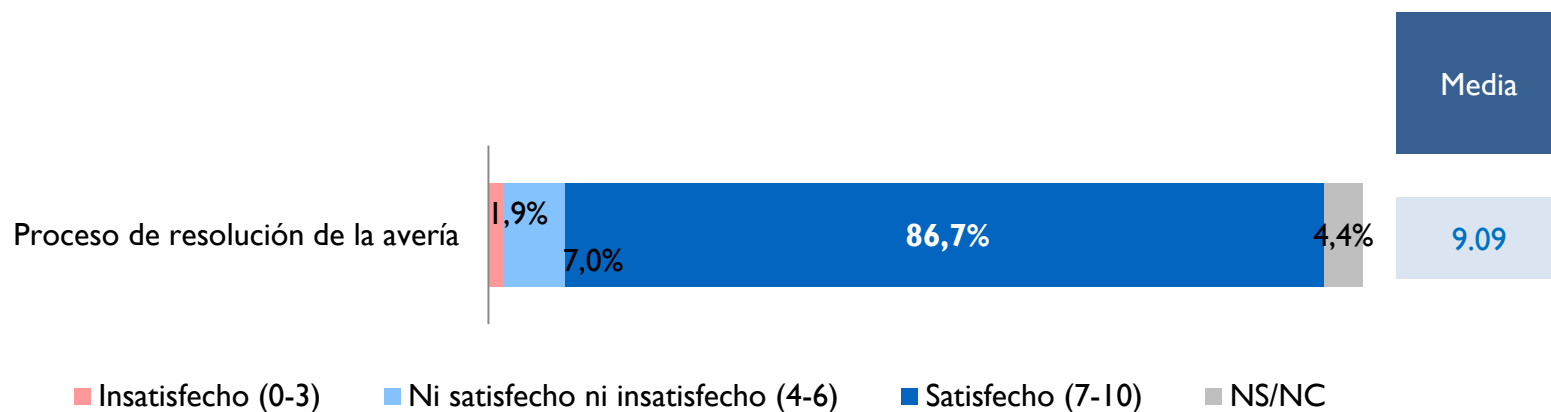
Base=1203

Estructura organizativa de la prestación

¿Ha sufrido alguna avería con el servicio?



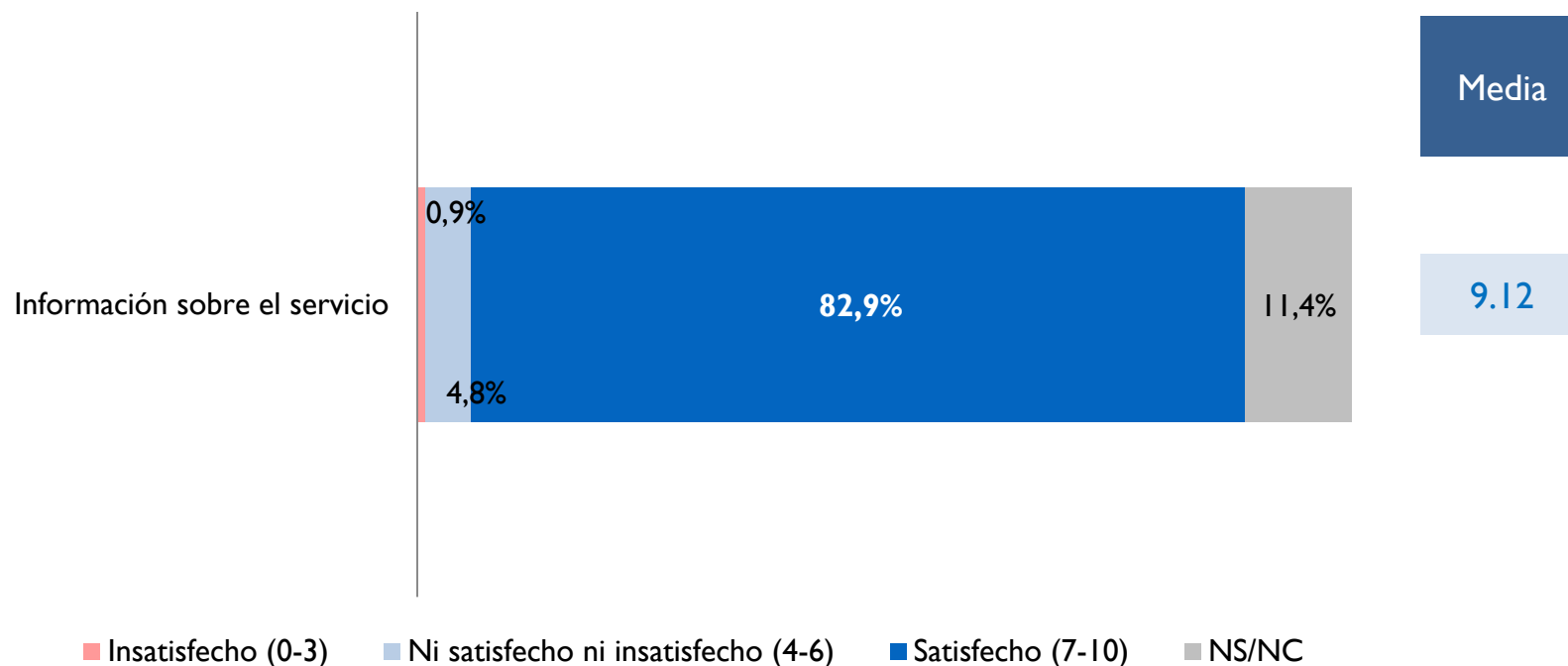
Por favor, indique su grado de satisfacción con el proceso de resolución de la avería



Base=158

Información sobre aspectos del servicio

¿Qué opinión le merece la información que ha recibido y recibe sobre el servicio?

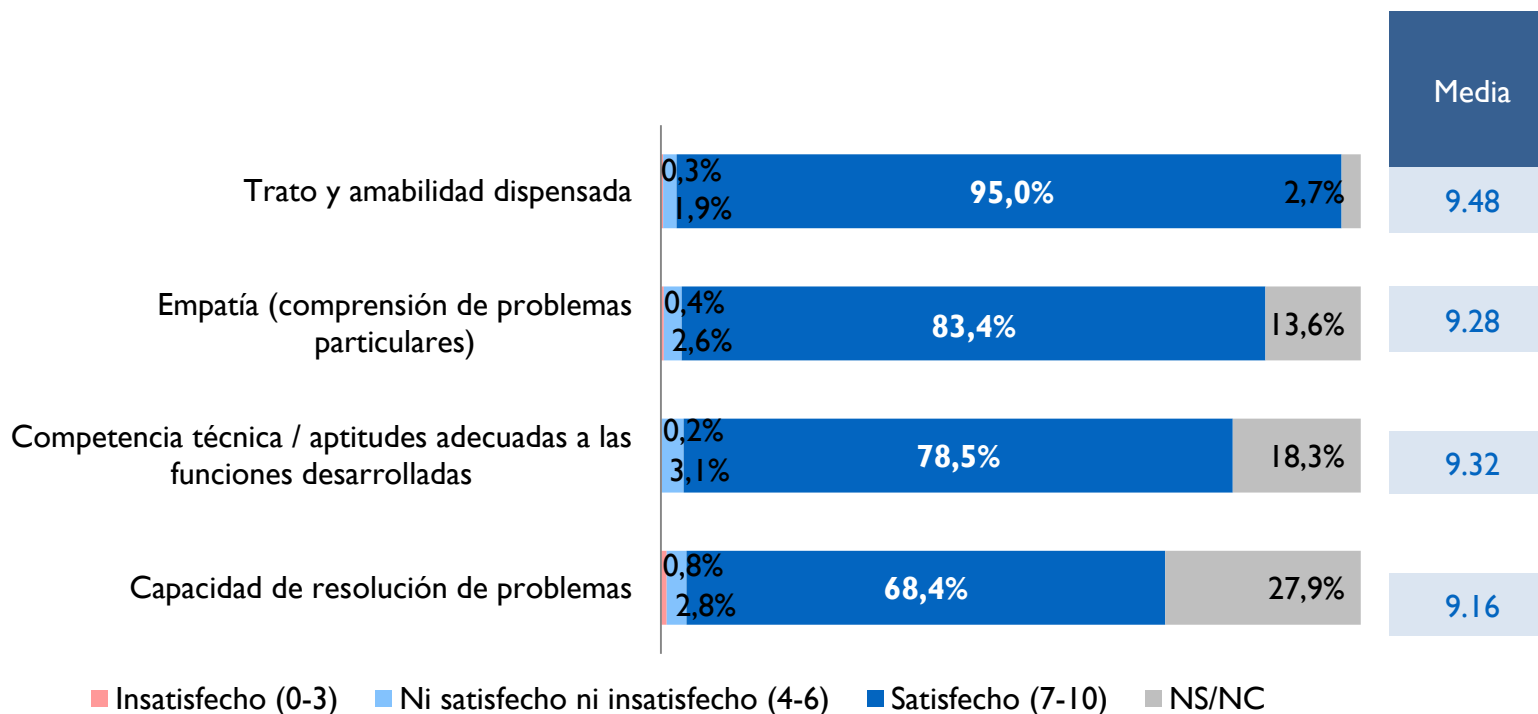


Base=1203

5. Valoración de los profesionales que desarrollan la actividad

Valoración de los profesionales del servicio

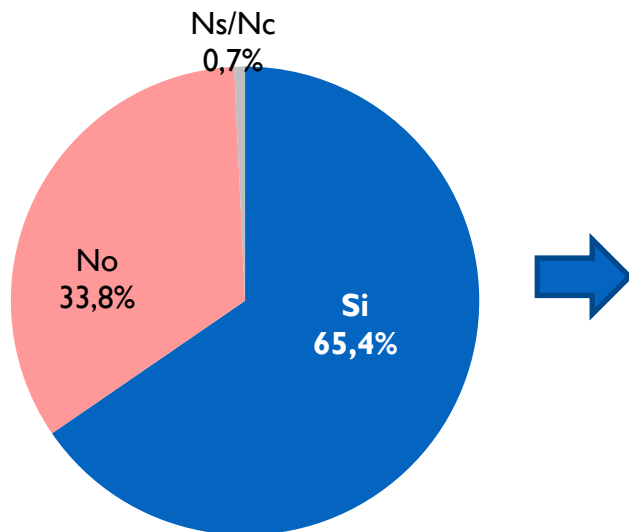
Grado de satisfacción con los aspectos relativos a los profesionales del servicio



Base=1203

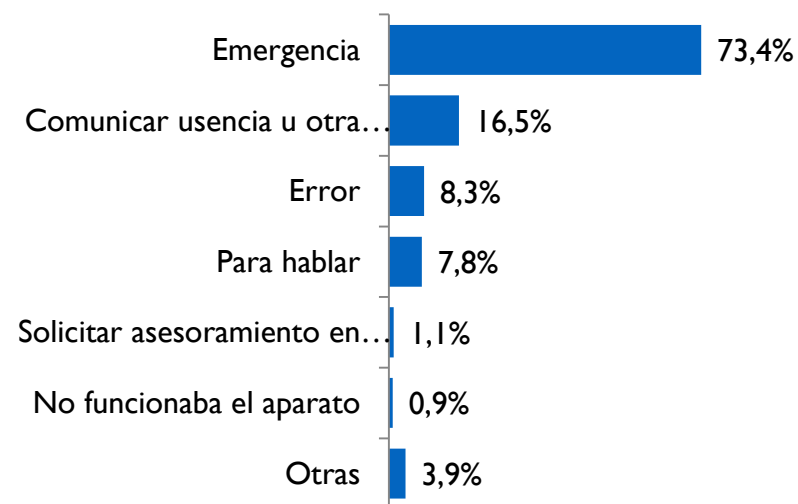
Utilización del Servicio

¿Ha llamado al Servicio de Teleasistencia Domiciliaria alguna vez?



Base = 1203

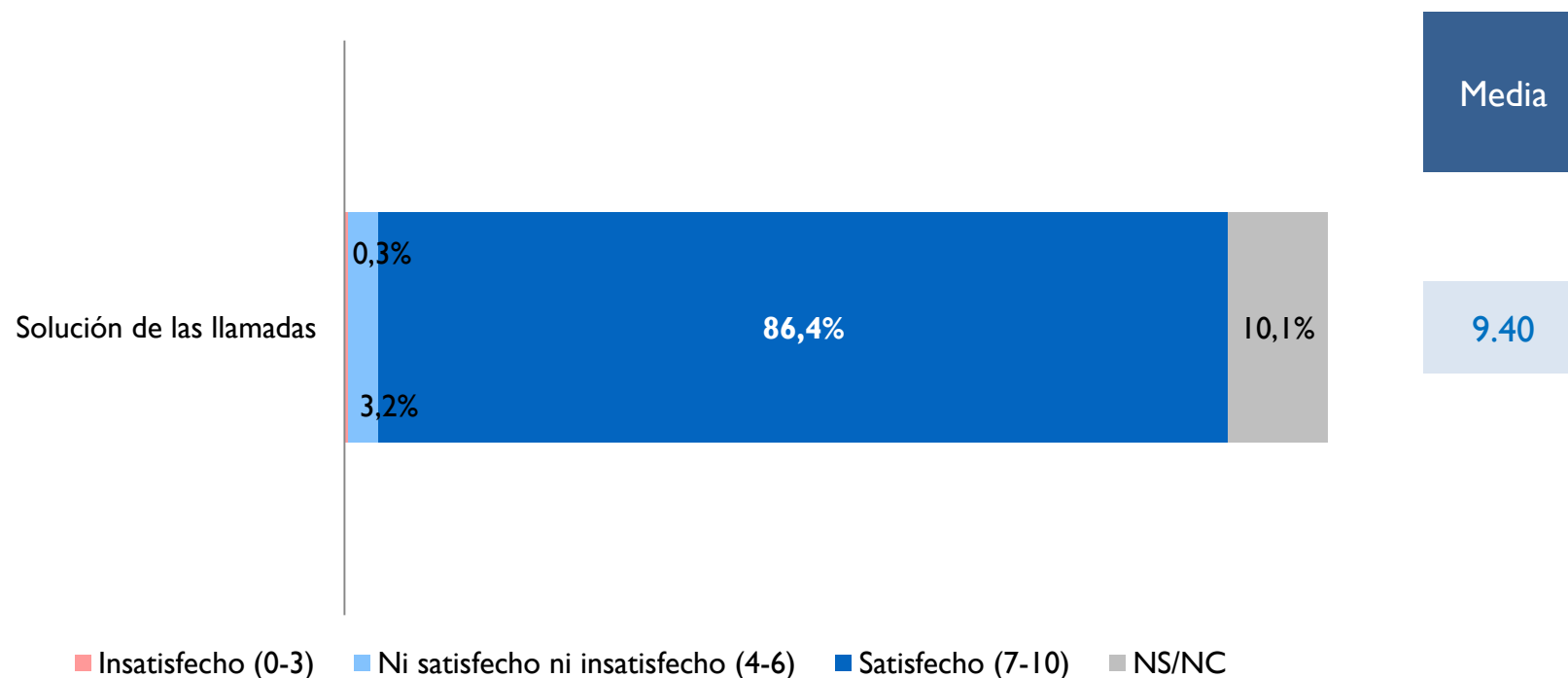
¿Cuál ha sido el motivo de su llamada?



Base=787

Utilización del Servicio

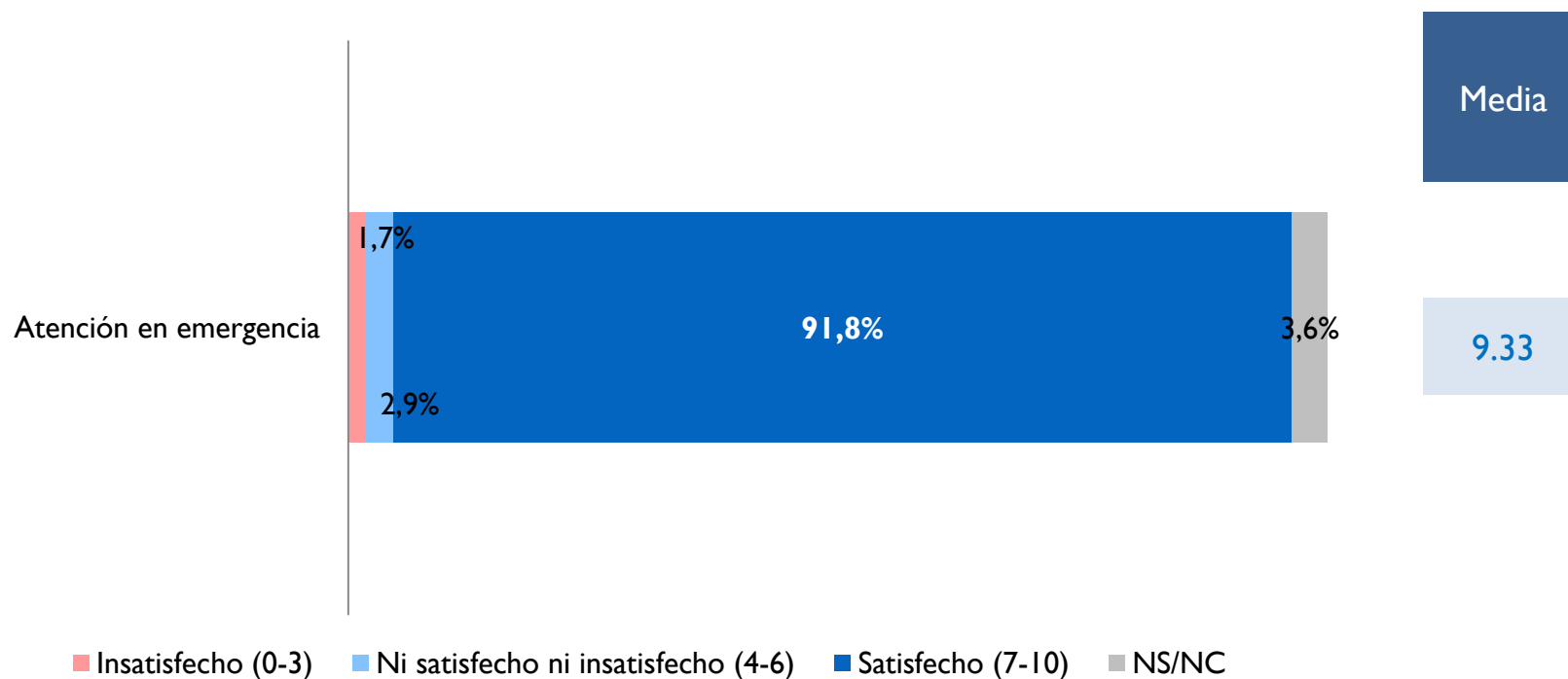
Por favor, valore lo satisfecho que está con la solución que se le ha dado a dichas llamadas que usted ha realizado a Teleasistencia



Base=316

Utilización del Servicio

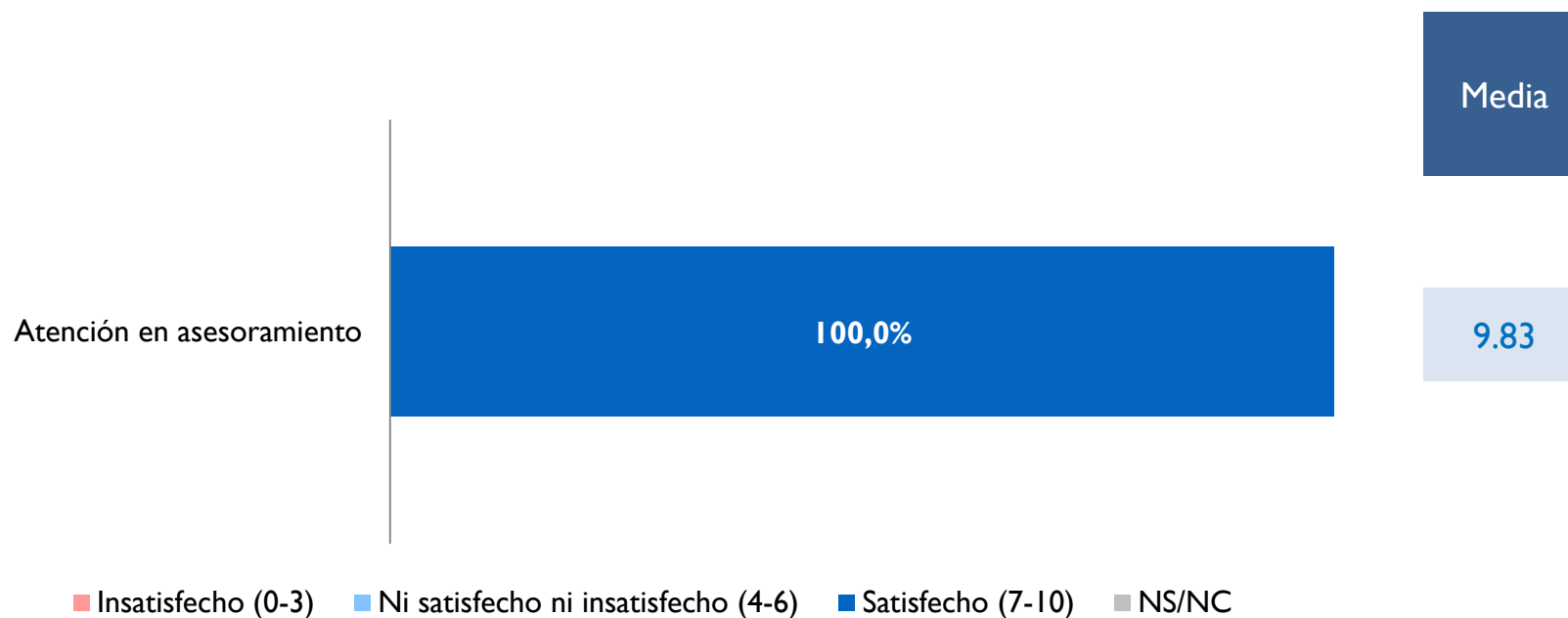
Por favor, valore lo satisfecho que está con la solución que se le ha dado frente a las llamadas por **EMERGENCIA** que usted ha realizado a Teleasistencia



Base=526 (usuarios que llamaron para comunicar una emergencia)

Utilización del Servicio

Por favor, valore lo satisfecho que está con la solución que se le ha dado a las llamadas por **ASESORAMIENTO** en materia jurídica, psicológica, económica o social que usted ha realizado a Teleasistencia

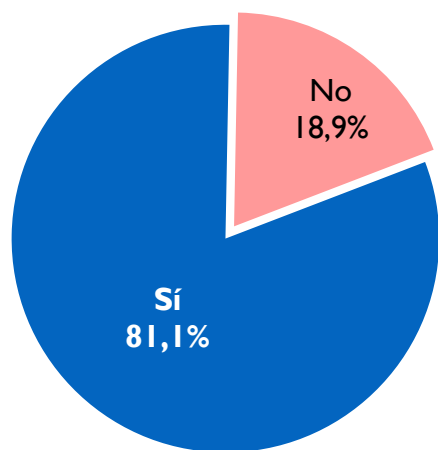


Base=6

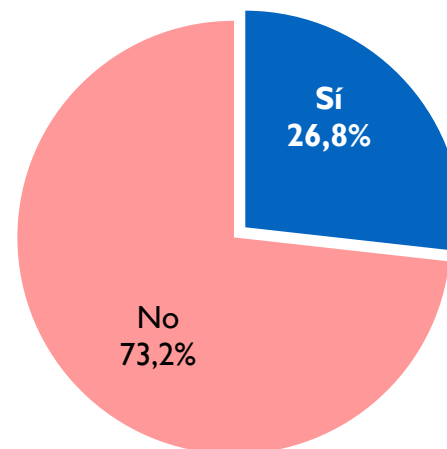
6. Valoración general y cobertura de expectativas

Influencia en la institucionalización

¿Cree usted que el apoyo del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria le ha permitido seguir viviendo en su domicilio en mejores condiciones?



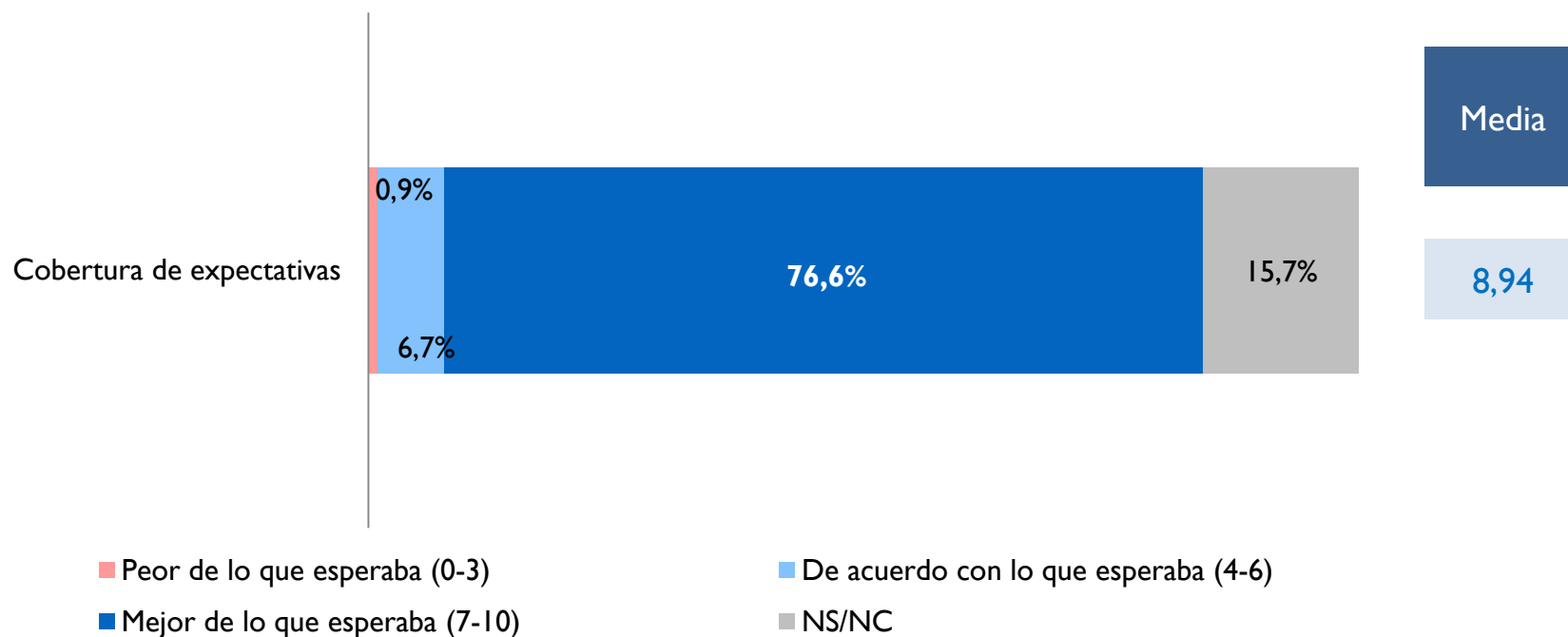
En su caso, ¿el apoyo del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria ha evitado su ingreso en una residencia?



Base=1203

Cobertura de expectativas

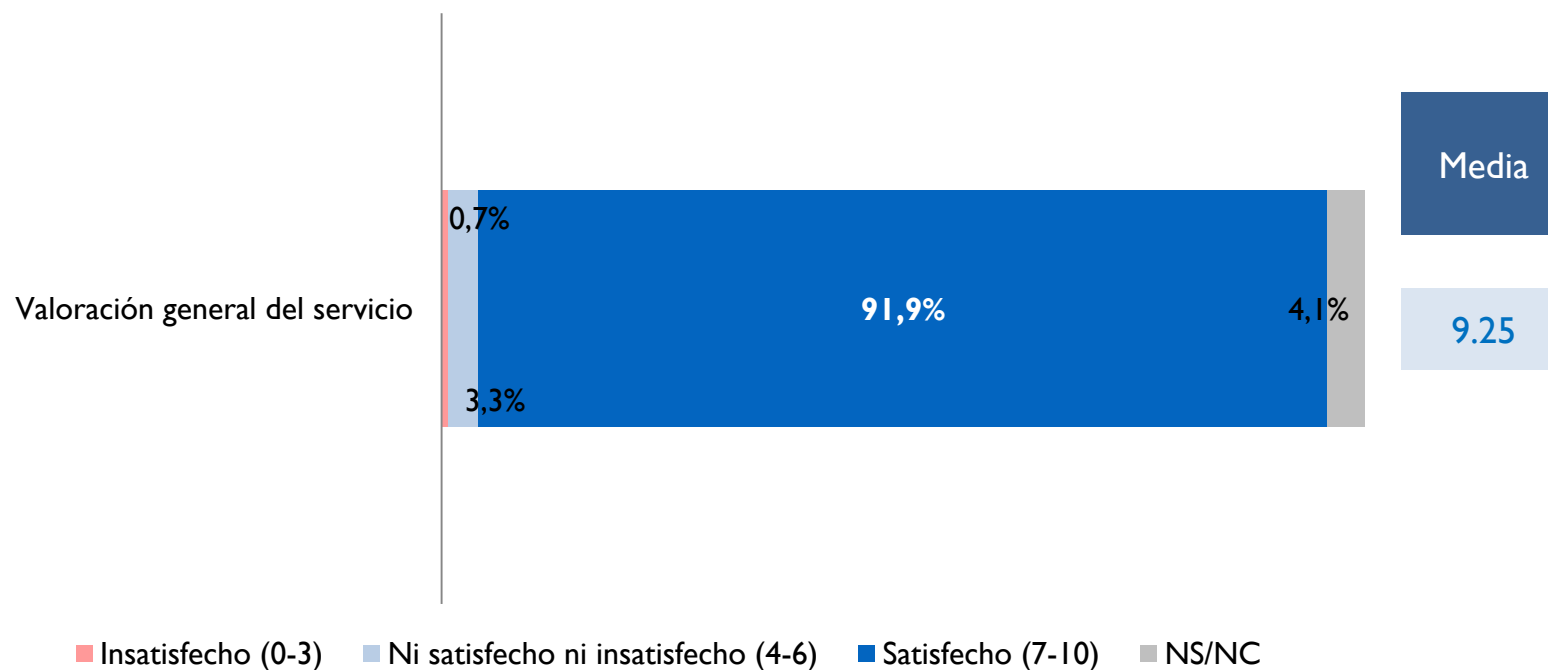
Valoración de la satisfacción respecto a la cobertura de expectativas con el servicio



Base=1203

Indicador de satisfacción global de usuarios

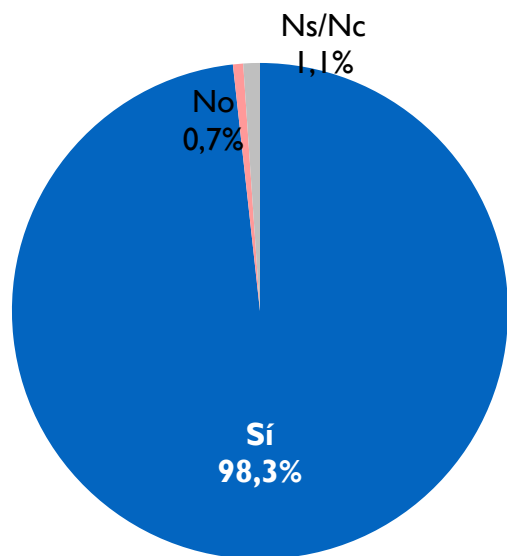
En general y teniendo en cuenta toda su experiencia el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria ,
¿cuál es su grado de satisfacción general?



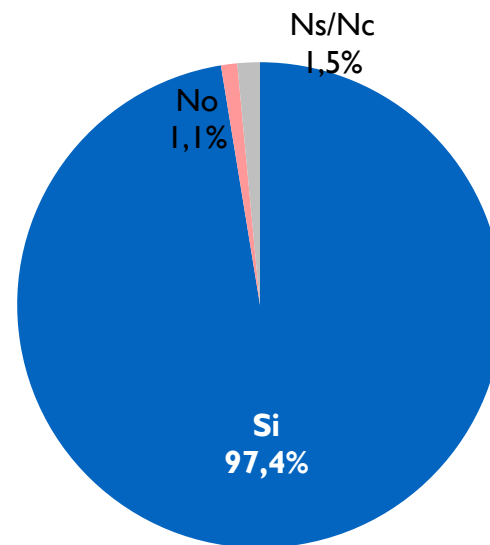
Base=1203

Participación futura y grado de recomendación

¿Seguirá o volverá a usar el servicio en caso de necesitarlo?



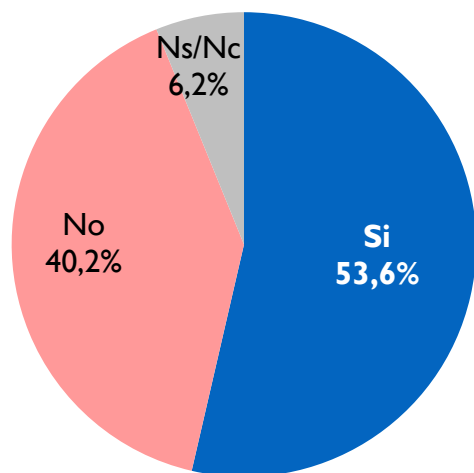
¿Recomendaría usted este servicio?



Base=1203

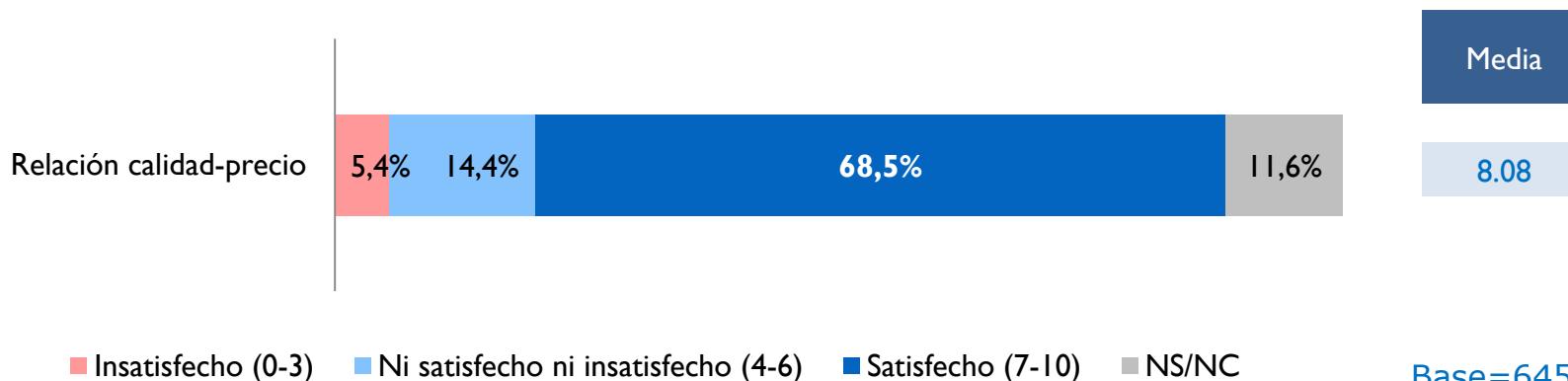
Estructura organizativa de la prestación

¿Conoce el coste del servicio de Teleasistencia?



Base=1203

Por favor, valore la relación calidad-precio del servicio recibido



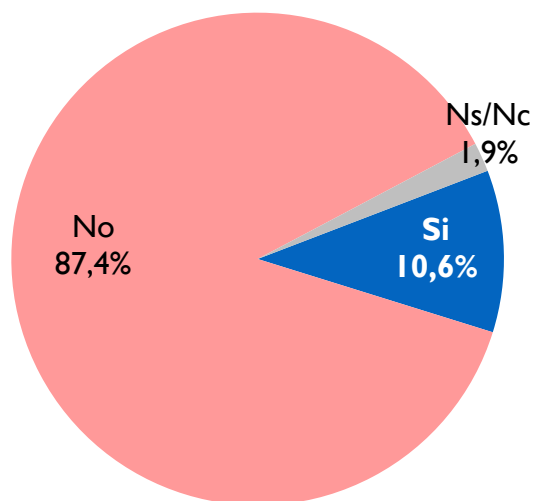
■ Insatisfecho (0-3) ■ Ni satisfecho ni insatisfecho (4-6) ■ Satisfecho (7-10) ■ NS/NC

Base=645

7. Sugerencias y reclamaciones

Sugerencias de mejora

¿Tiene alguna sugerencia de mejora?



Base = 1203

¿Cuál?

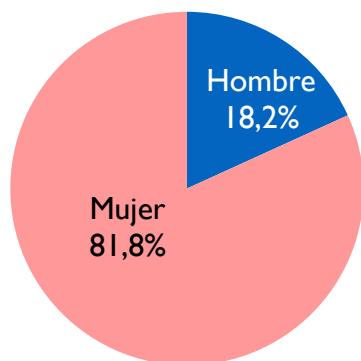


Base=128

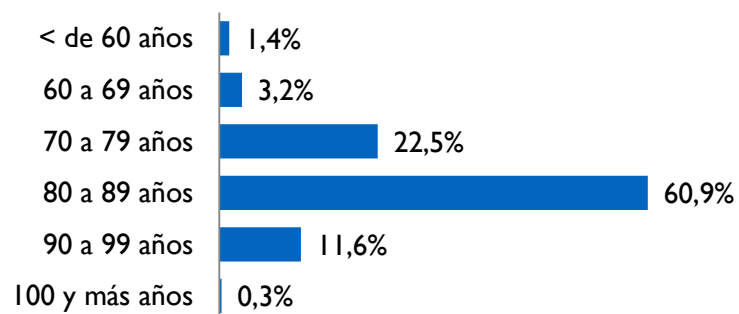
8. Datos de clasificación

Datos de clasificación

Género del titular del servicio



Edad del titular del servicio





equidad, derechos
sociales y empleo

MADRID