

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

Estudio de satisfacción de usuarios de Centros de Día

Diciembre 2018

Índice

0 - Ficha Técnica	3
1 - Notoriedad	7
2 - Solicitud de ingreso	10
3 - Estructura organizativa del servicio	12
4 - Información y seguimiento de los usuarios	14
5 - Atención y seguimiento de usuarios	20
6 - Valoración de los profesionales que desarrollan la actividad	26
7 - Servicio de comedor y transporte	28
8 - Impacto en la calidad de vida del usuario y/o su familia	34
9 - Experiencia de los entrevistados	37
10 - Valoración general del servicio	39
11 - Datos de clasificación	46

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 (de una base de 5156 personas usuarias de Centros de Día)

Tamaño y error muestral

1406 entrevistas lo que supone la obtención de un error muestral de $\pm 2,27\%$ (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

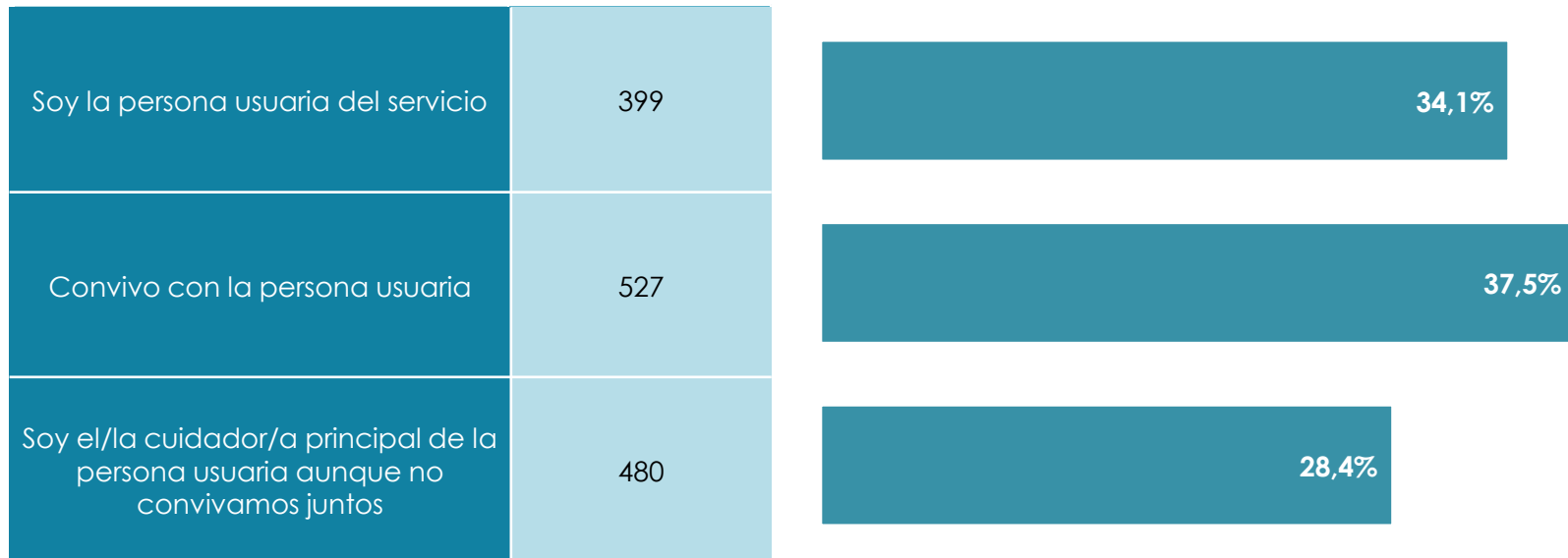
Del 21 de septiembre al 3 de octubre de 2018
Ampliación de la muestra: Del 21 al 22 de noviembre de 2018

Trabajo realizado por:

SIGMA DOS Análisis e Investigación - www.sigmados.com

0.2. Caracterización de la muestra

Interlocutor de la encuesta



Base=1406

0.2. Caracterización de la muestra

Tipología de personas usuarias

	TIPO DE USUARIO		Total
	Cognitivo	Físico	
Usuario	0	399	399
Cuidador	818	189	1007
Total	818	588	1406

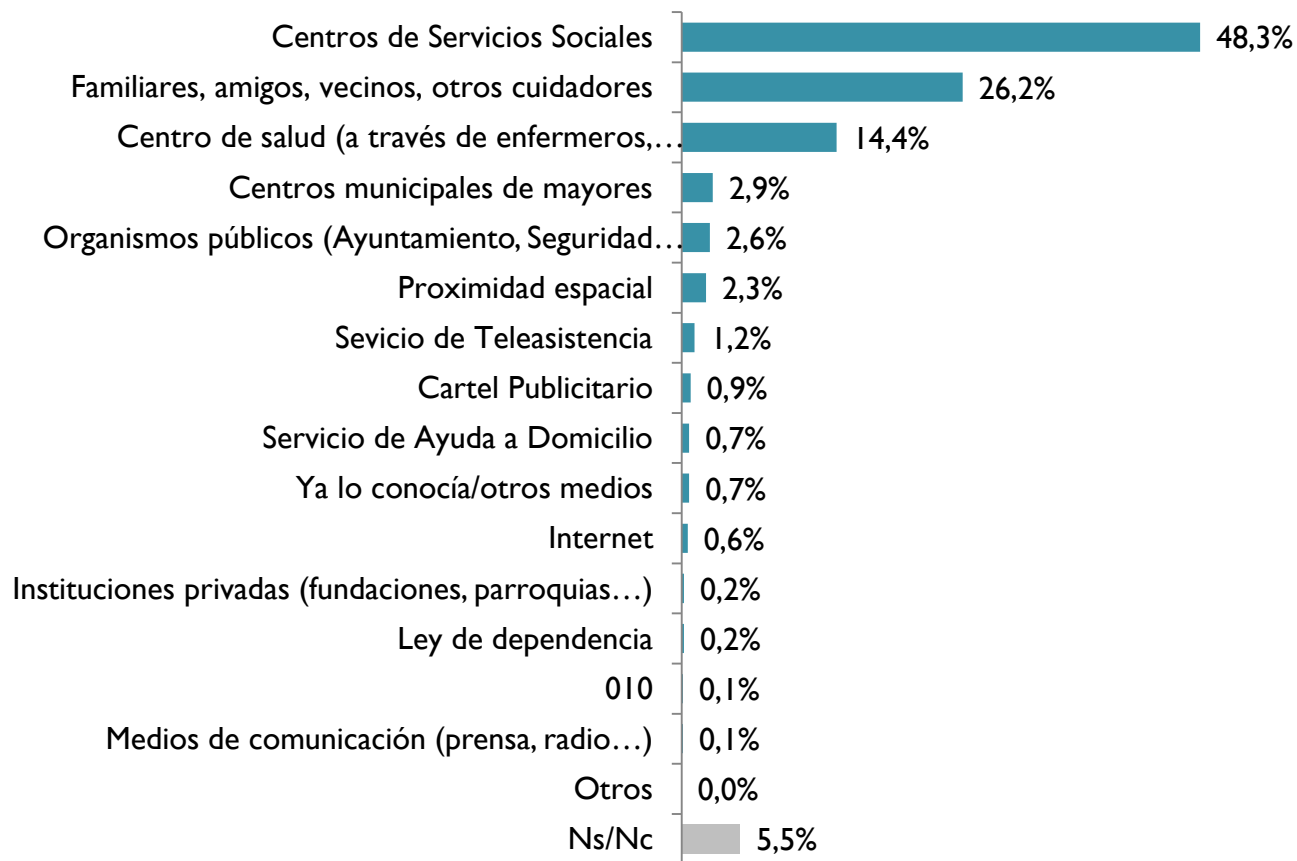
	TIPO DE USUARIO		Total
	Cognitivo	Físico	
Usuario	0%	28%	28%
Cuidador	58%	13%	72%
Total	58%	42%	100%

Base=1406

1. Notoriedad

Notoriedad del Servicio

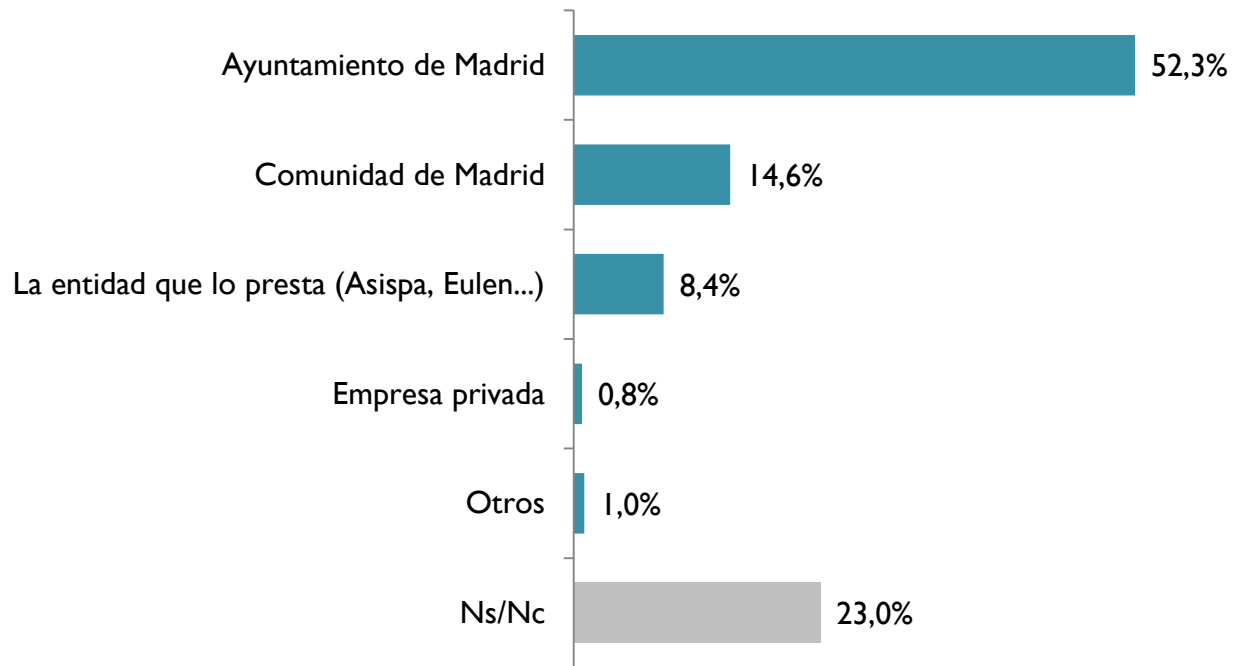
¿A través de qué medio conoció usted el servicio de Centros de Día?



Base=1406

Notoriedad del Servicio

¿Qué empresa, entidad o administración cree usted que es la titular de este servicio?

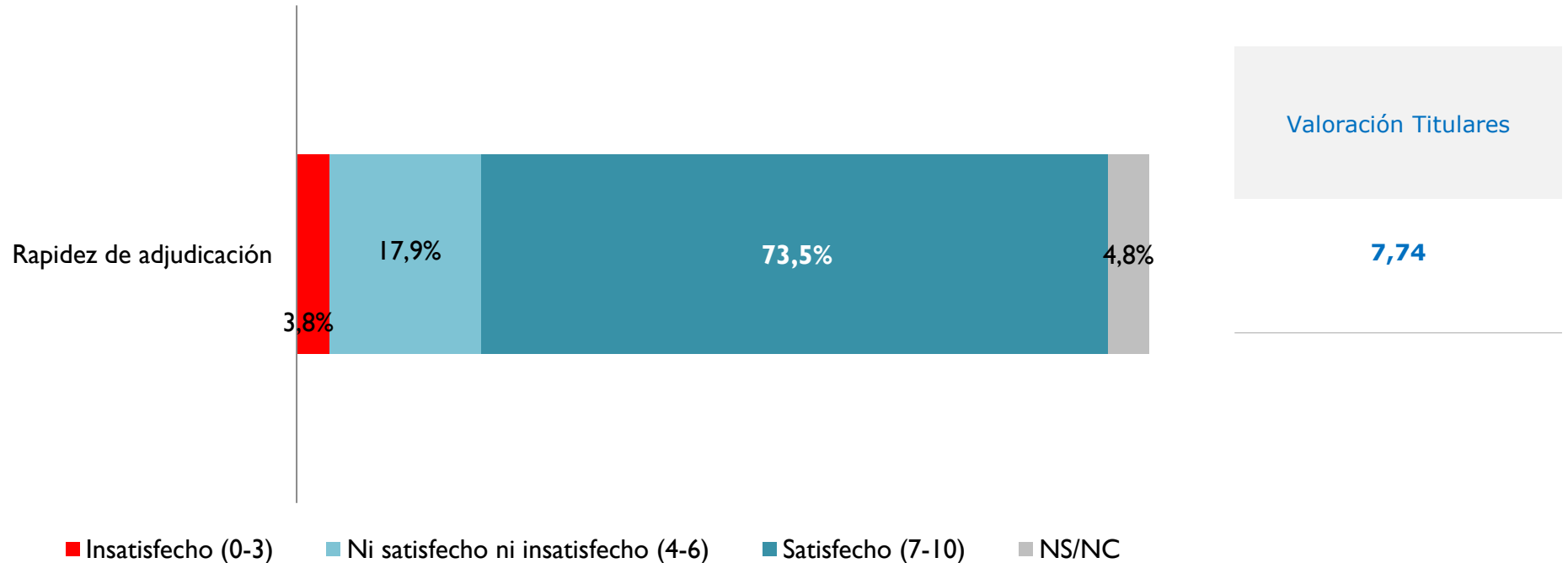


Base=1406

2. Solicitud e ingreso en el programa

Solicitud e ingreso en el programa

¿Cómo se encuentra de satisfecho con la rapidez del proceso desde que solicitó el servicio de Centro de Día hasta que le notificaron su admisión?

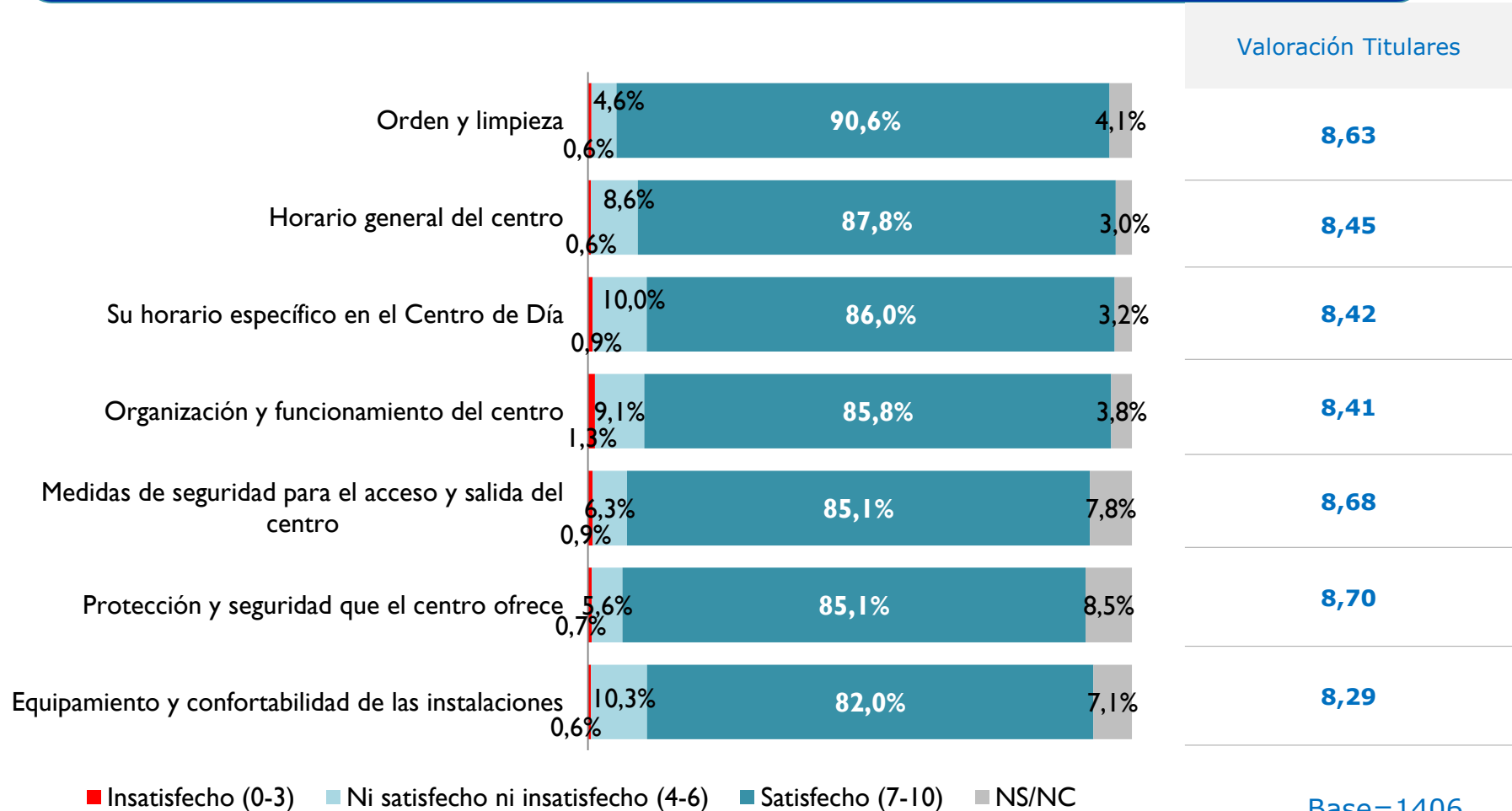


Base=1406

3. Estructura organizativa del centro

Estructura organizativa del centro

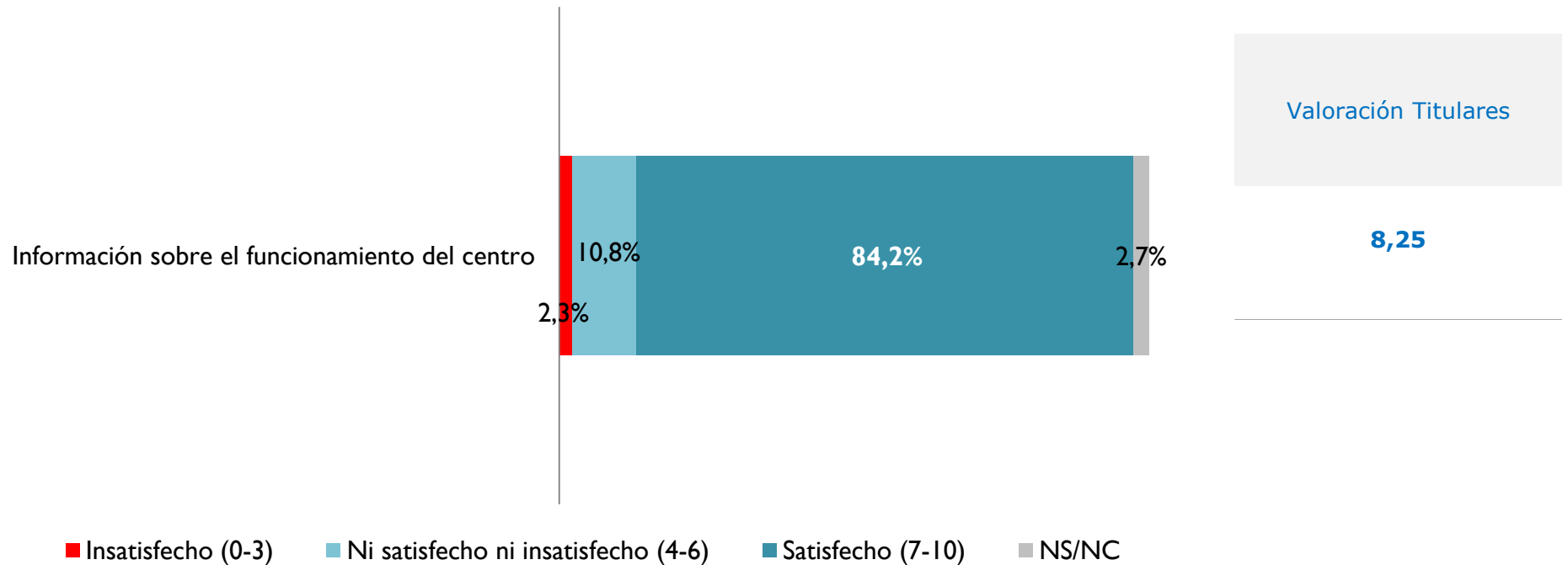
Por favor, indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos referentes a la estructura organizativa del Centro de Día



4. Información y seguimiento de los usuarios

Valoración funcionamiento del centro

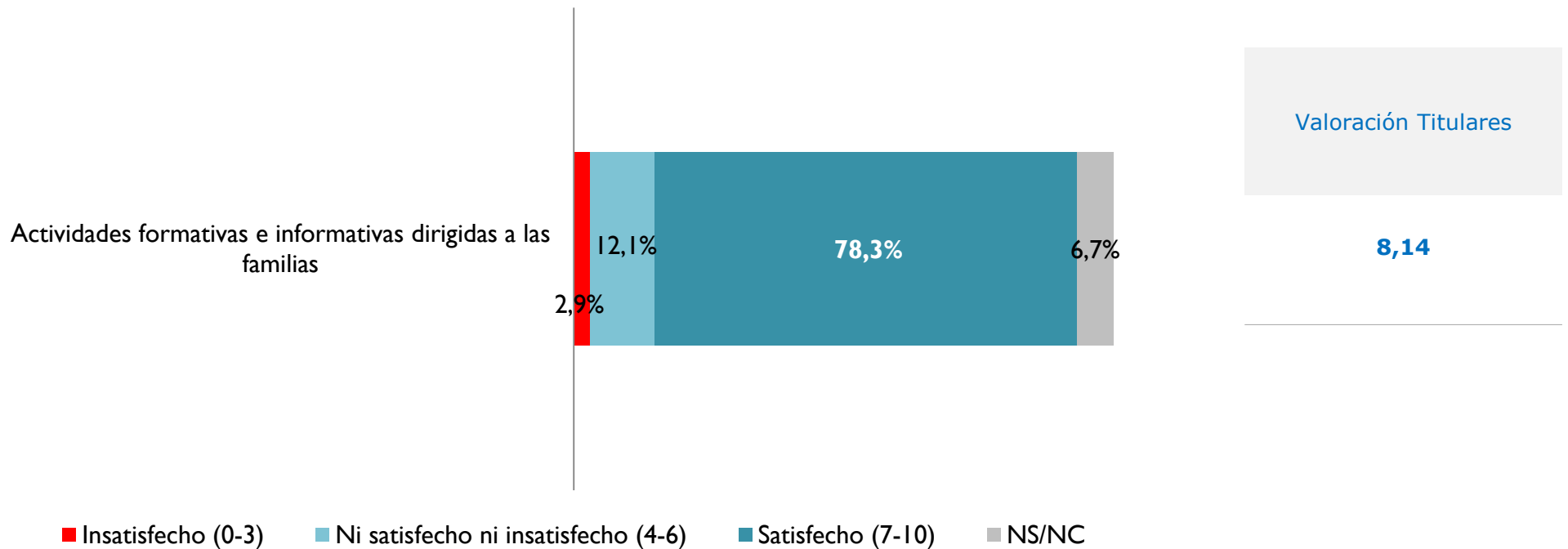
¿Qué opinión le merece la información que recibe sobre el funcionamiento del centro?



Base=1406

Valoración Actividades

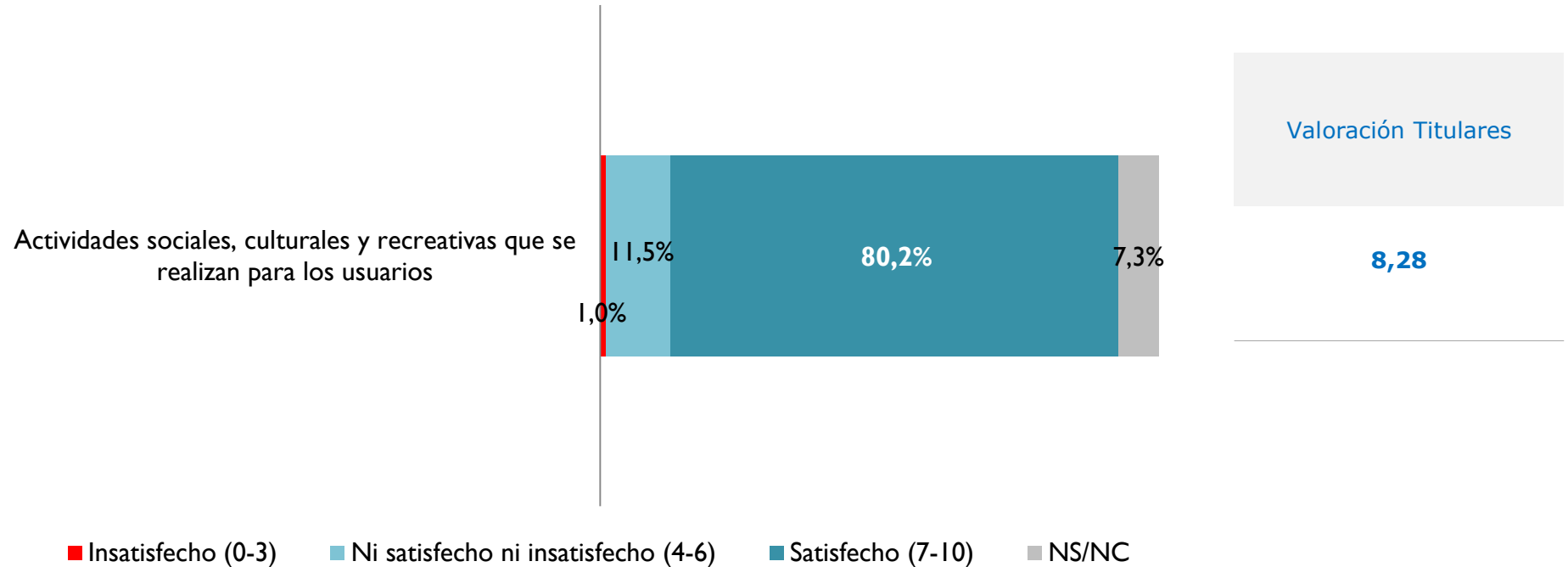
Por favor, valore la satisfacción con las actividades formativas e informativas dirigidas a las familias



Base=1406

Valoración Actividades

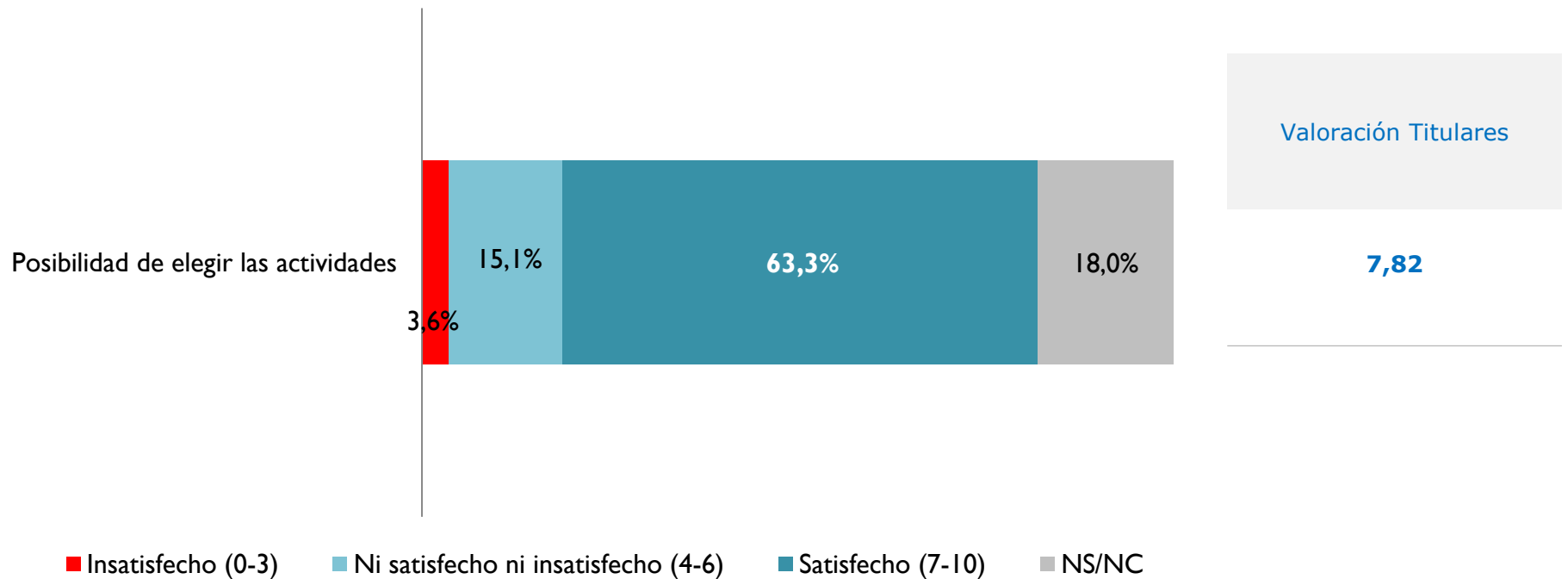
Por favor, valore la satisfacción con las actividades sociales, culturales y recreativas que se realizan para los usuarios



Base=1406

Valoración Actividades

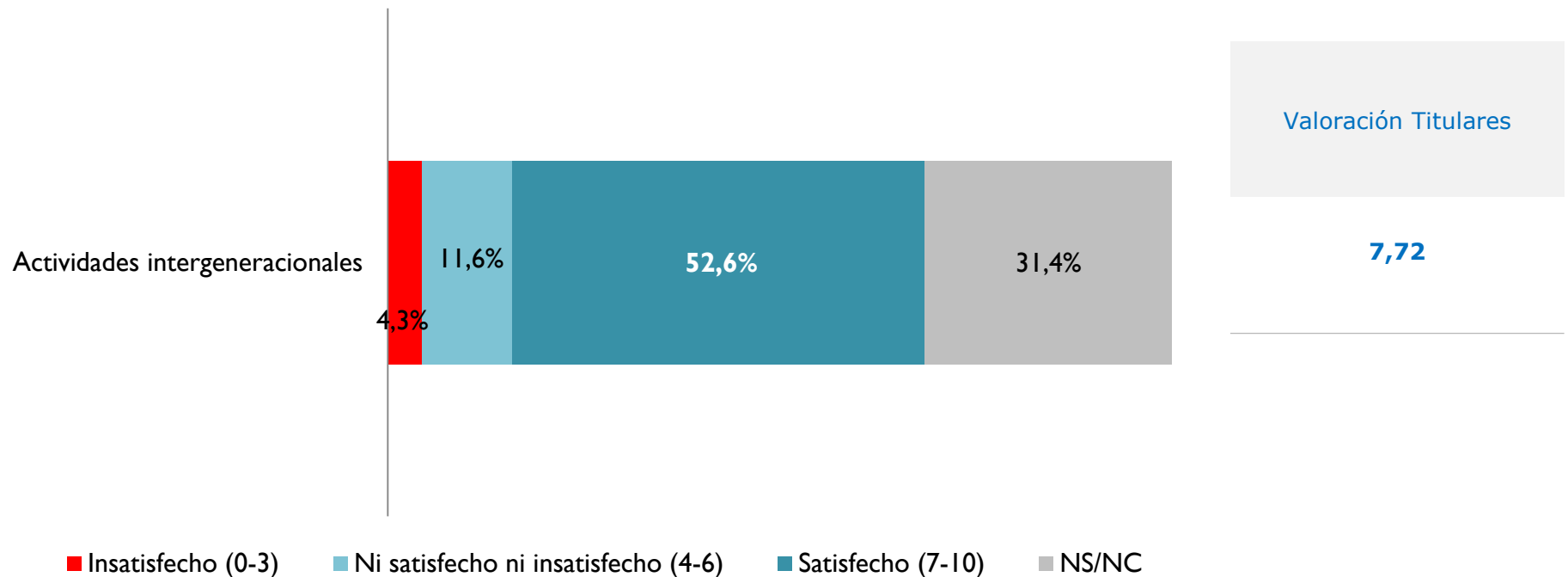
Por favor, valore su grado de satisfacción con la posibilidad de elegir las actividades que se realizan en su centro



Base=1406

Valoración Actividades

Por favor, valore su grado de satisfacción con las actividades intergeneracionales que se realizan en su centro

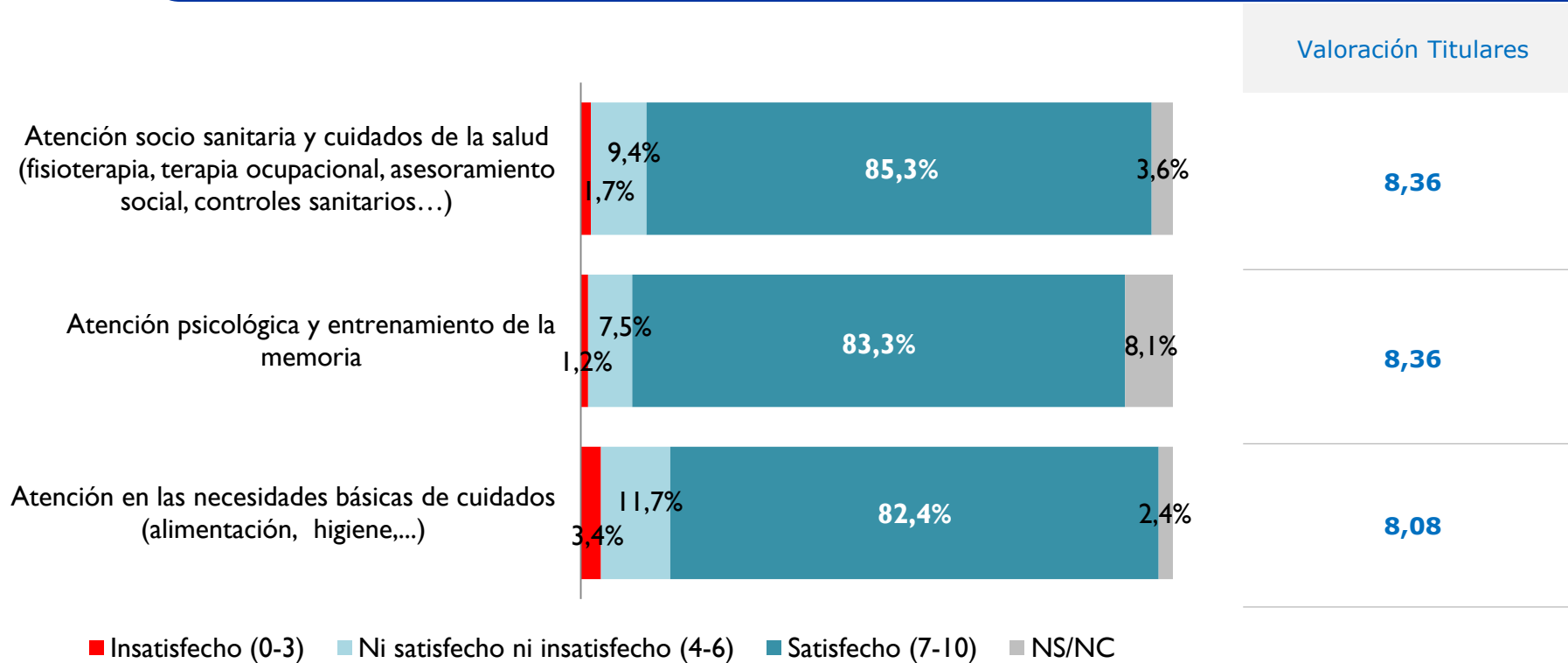


Base=1406

5. Atención y seguimiento de los usuarios

Valoración Asistencia y atenciones

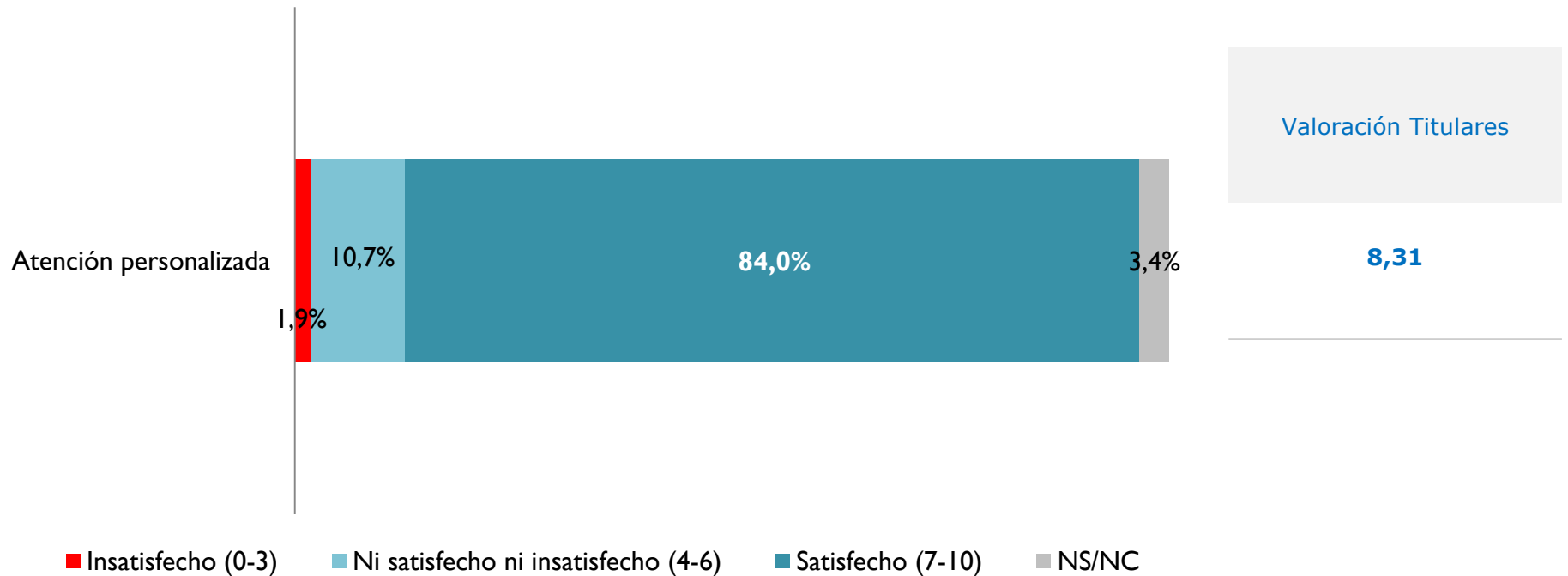
Por favor, indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos referentes a la intervención y atención de su persona/de su familiar



Base=1406

Valoración Asistencia y atenciones

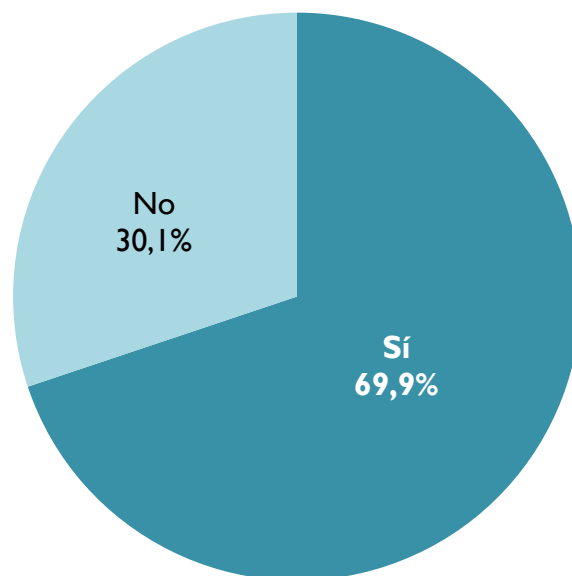
¿Considera que usted/su familiar está recibiendo una atención personalizada o adecuada a sus deseos y capacidades?



Base=1406

Sistema de atención centrada en la persona

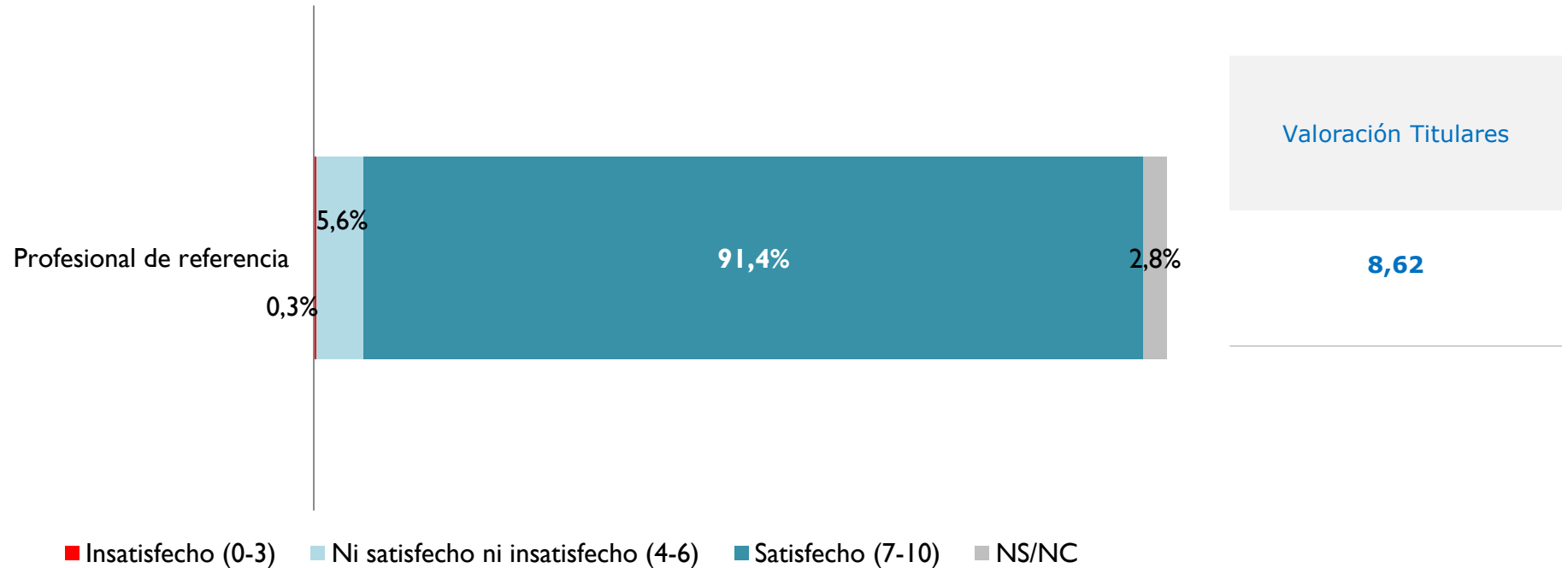
¿Es usted conocedor de la existencia de un profesional de referencia para usted/su familiar en el centro de Día?



Base=564

Valoración Asistencia y atenciones

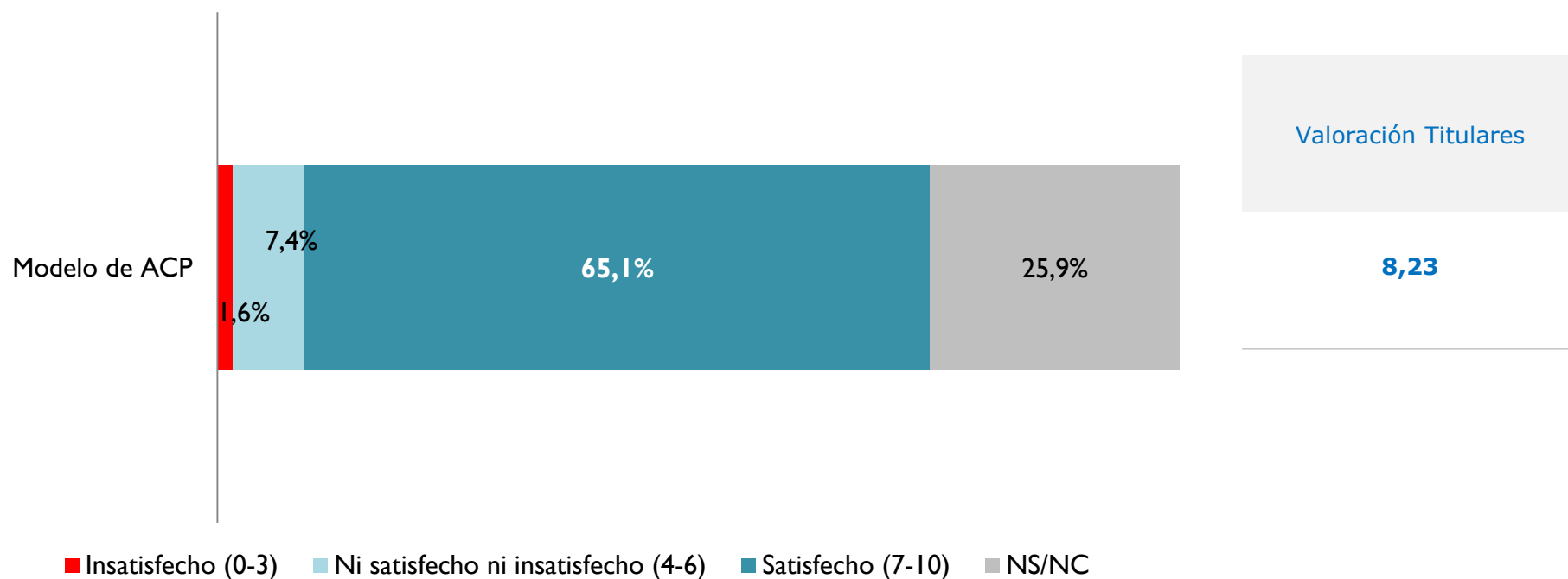
Por favor, valore su grado de satisfacción con la existencia de un profesional de referencia para cada una de las personas usuarias del centro



Base=394

Valoración Asistencia y atenciones

Por favor, valore su grado de satisfacción con el nuevo Modelo de Atención Centrado en la Persona que se lleva a cabo en el Centro de Día al que acude

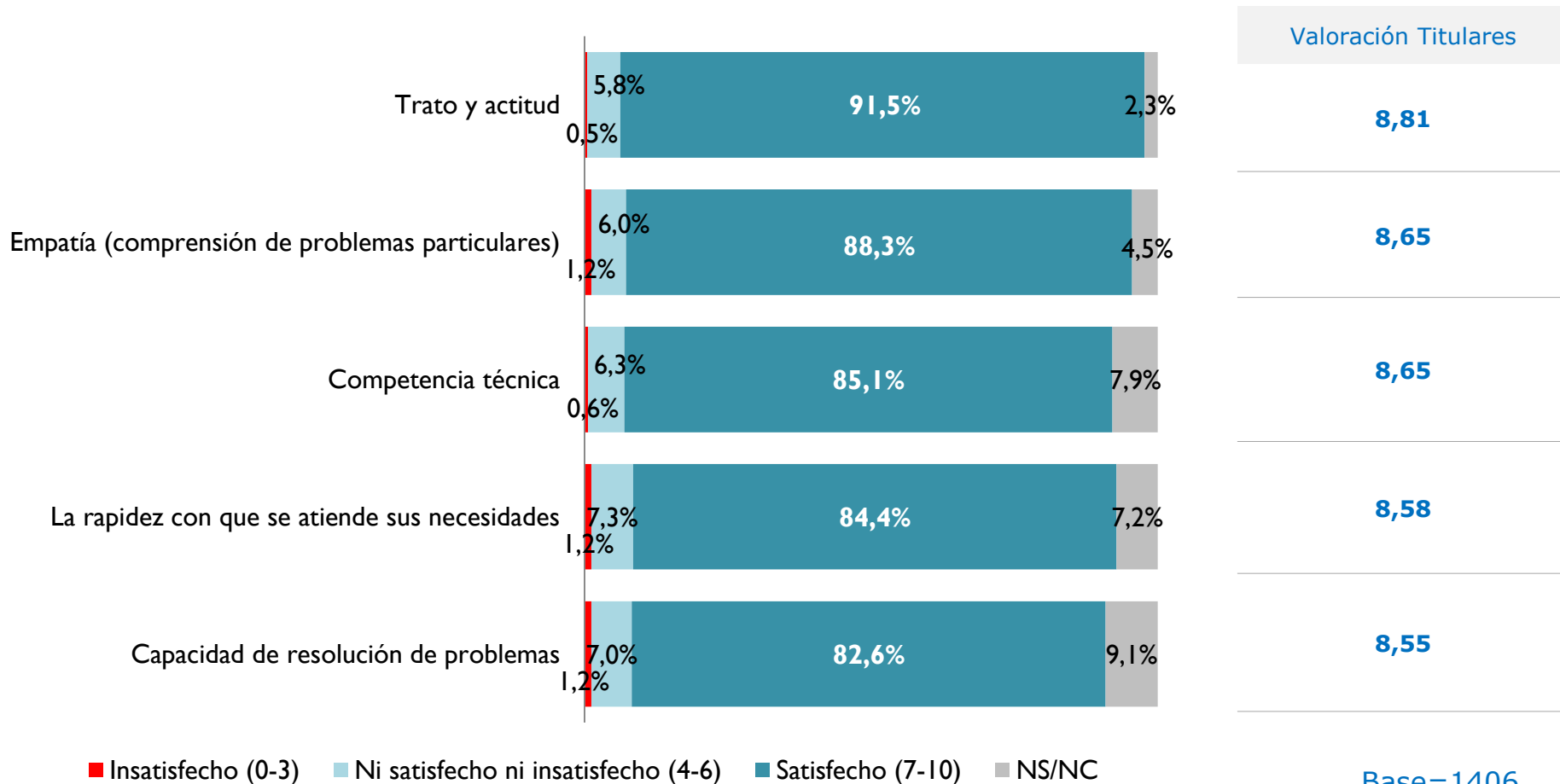


Base=564

6. Valoración de los profesionales que desarrollan la actividad

Valoración de los profesionales

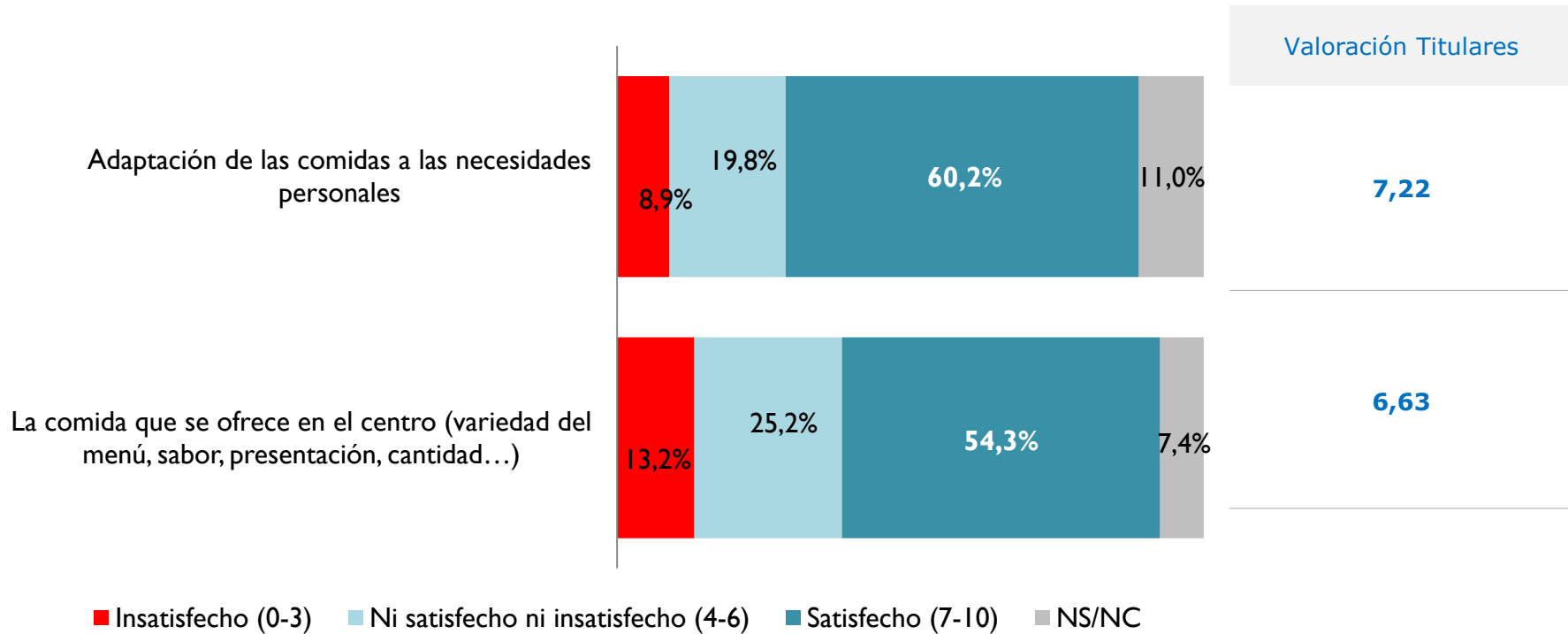
Por favor, valore su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relativos a los profesionales que intervienen



7. Servicio de comedor y transporte

Servicio de comedor

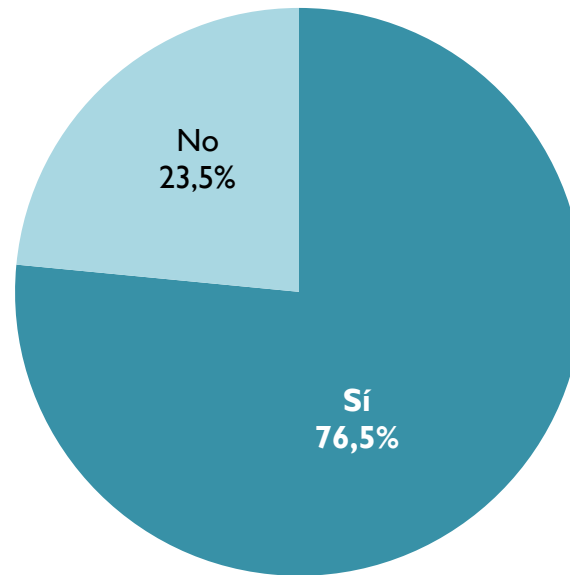
Por favor, indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos referentes al servicio de comedor del centro



Base=1406

Servicio de transporte

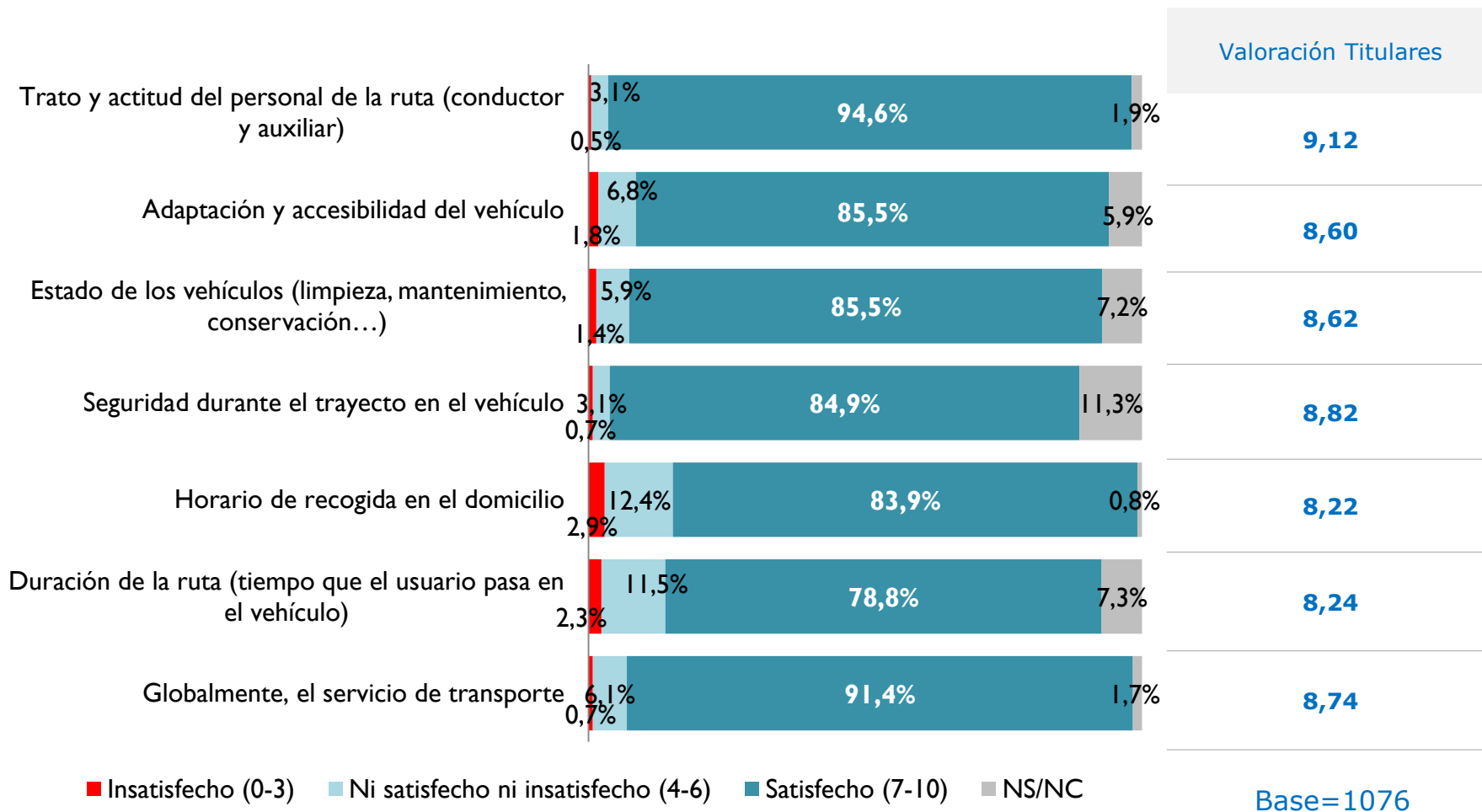
¿Hace uso del servicio de transporte del Centro de Día?



Base=1406

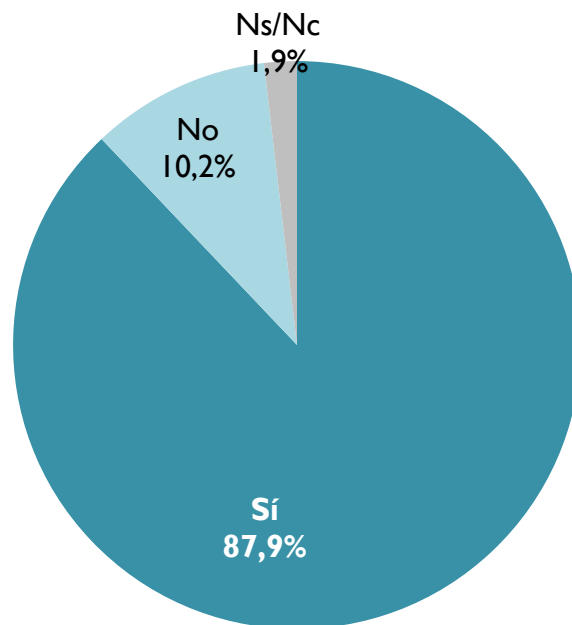
Servicio de transporte

Por favor, valore el servicio de transporte del Centro de Día.



Servicio de transporte

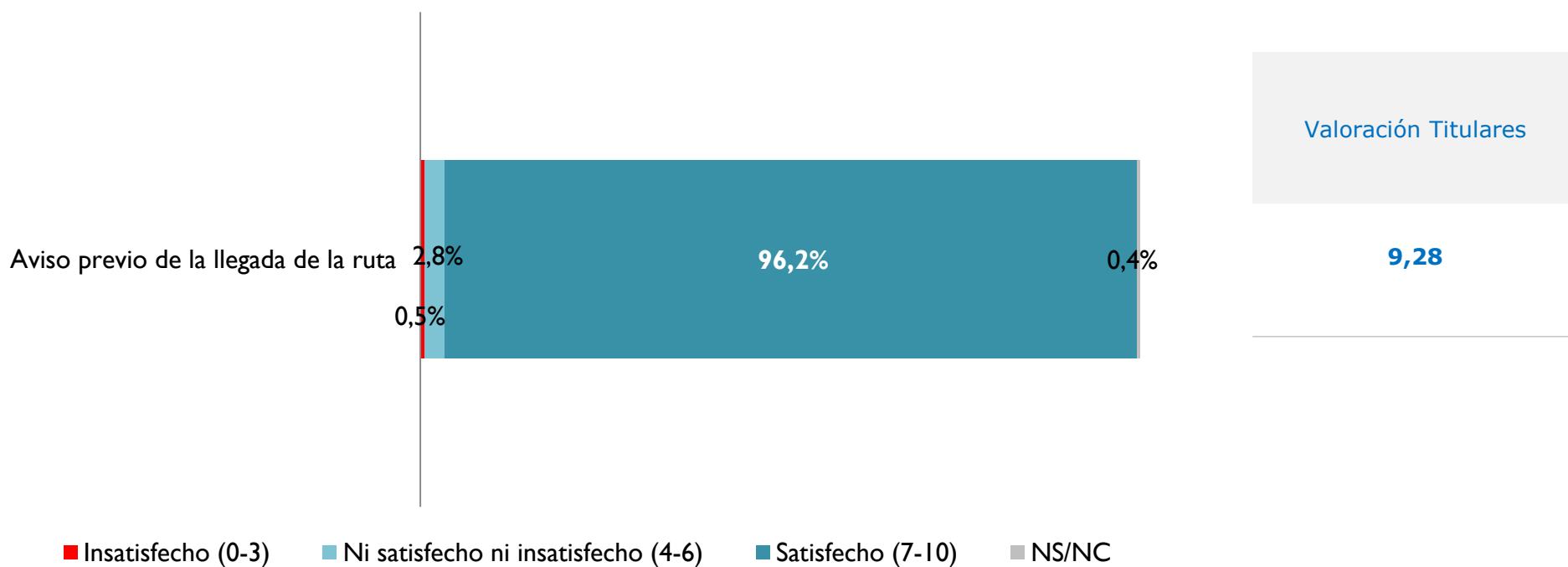
¿Le avisan antes de que la ruta pase por su domicilio para recogerlo?



Base=1076

Servicio de transporte

¿Cómo valora el que le avisen antes de que al ruta pase por su domicilio para recogerle?

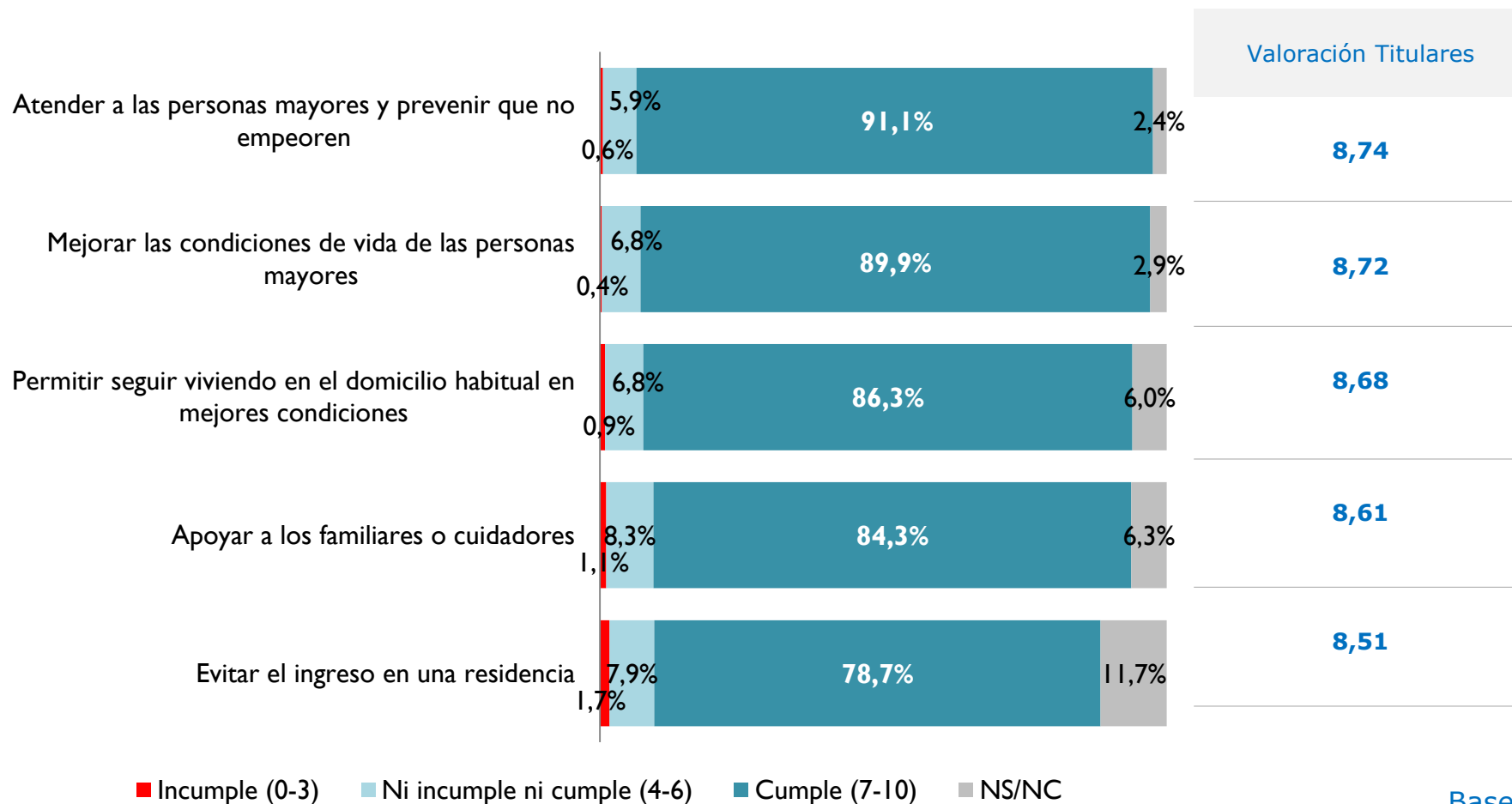


Base=953

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

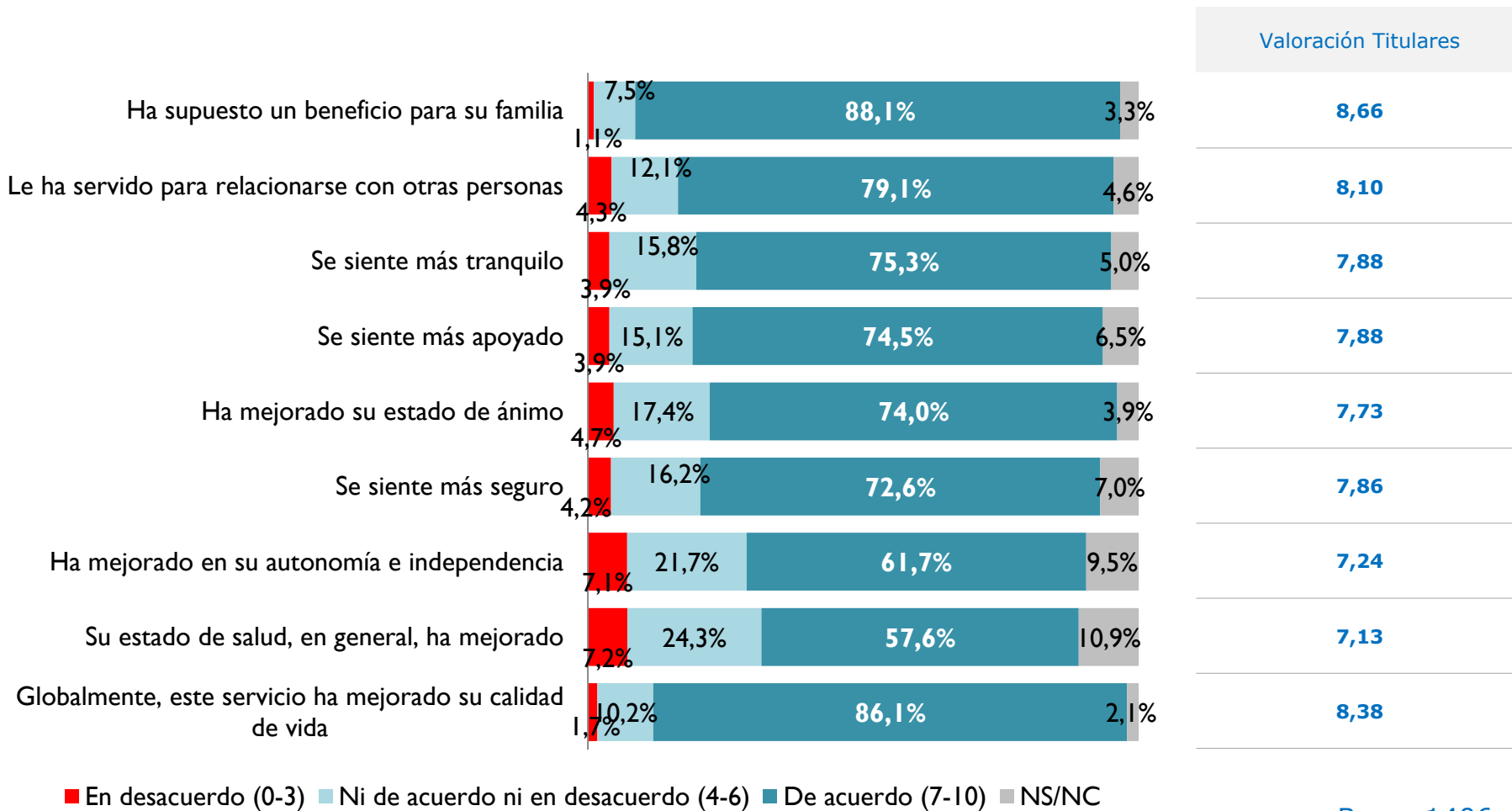
Cumplimiento de objetivos

En qué medida cree usted que el servicio de Centros de Día cumple los siguientes objetivos



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 de su familiar desde que acude al Centro de Día

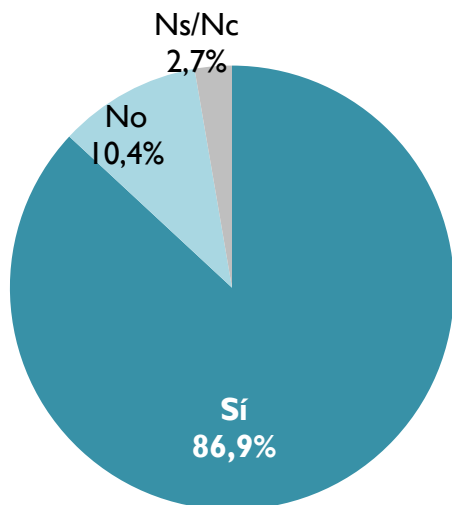


Base=1406

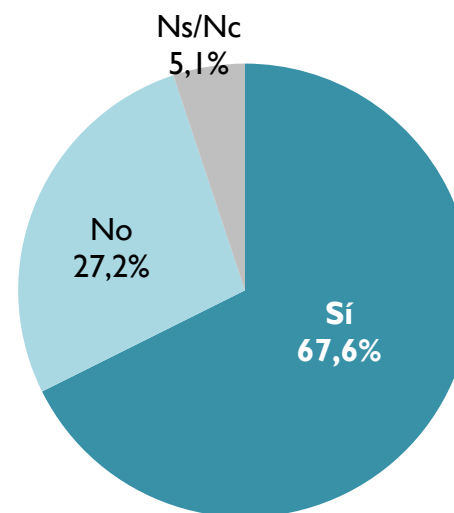
9. Experiencia de los entrevistados

Experiencia de los entrevistados

¿Cree usted que acudir al Centro de Día le ha permitido a usted o a su familiar seguir viviendo en su domicilio en mejores condiciones?



En su caso, ¿acudir al Centro de Día ha evitado su ingreso o el del titular en una residencia?

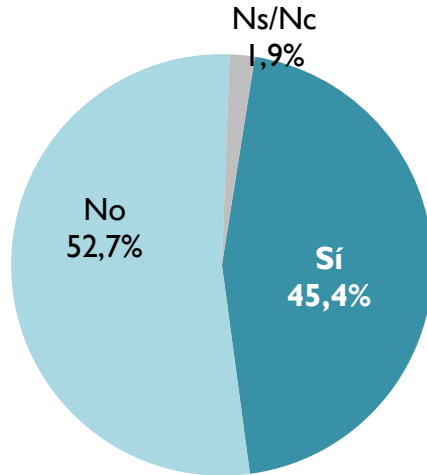


Base=1406

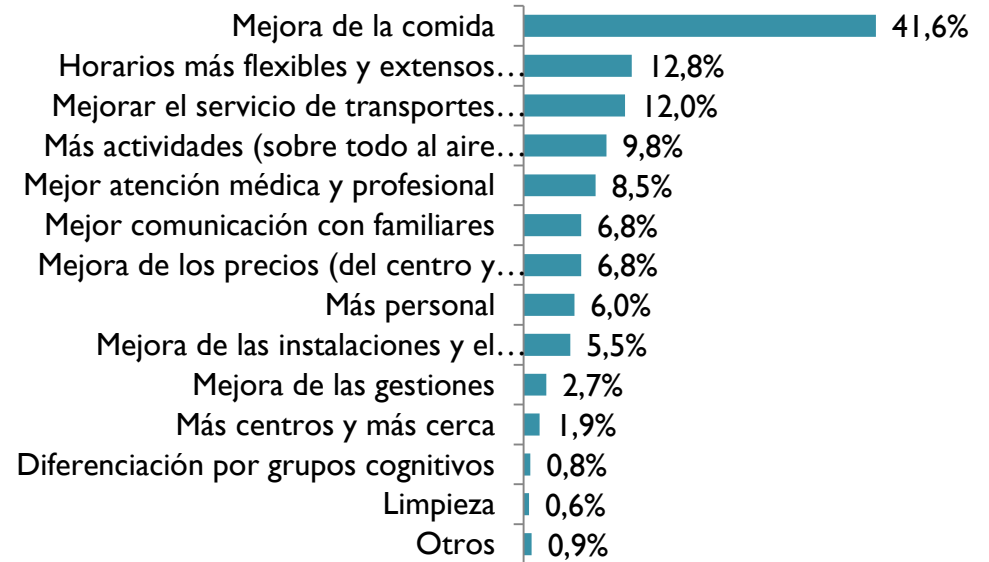
10. Valoración general del servicio

Sugerencias de mejora del Servicio de ayuda a Domicilio

¿Tiene alguna sugerencia de mejora sobre los Centros de Día del Ayuntamiento de Madrid?



¿Cuál?

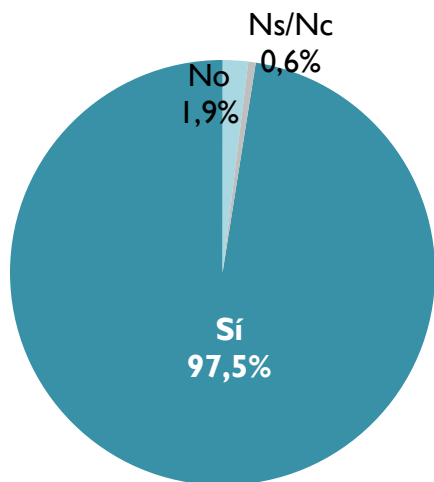


Base=1406

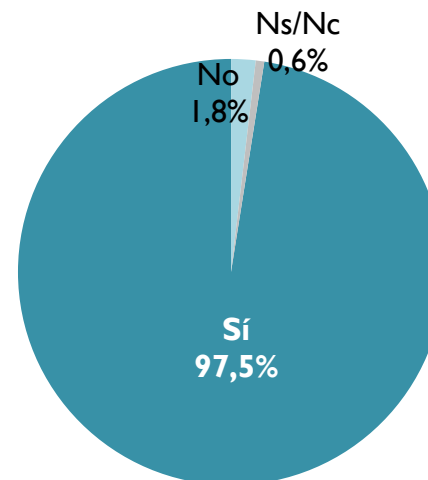
Base=634

Grado de recomendación

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



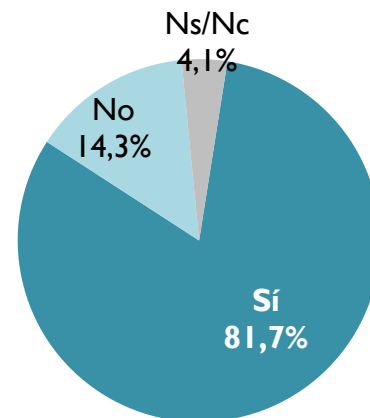
¿Recomendaría usted este servicio?



Base=1406

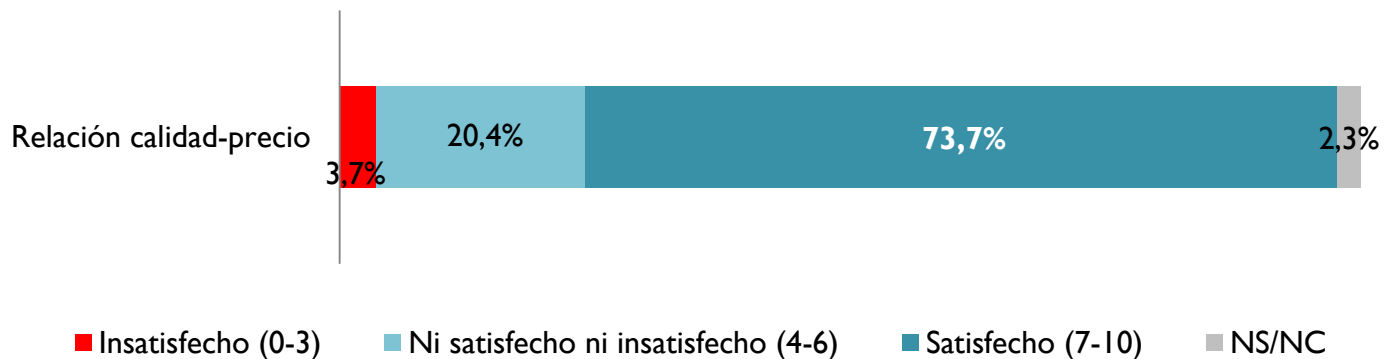
Relación calidad-precio

¿Conoce el coste del servicio de Centros de Día?



Base=1406

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



Valoración Titulares

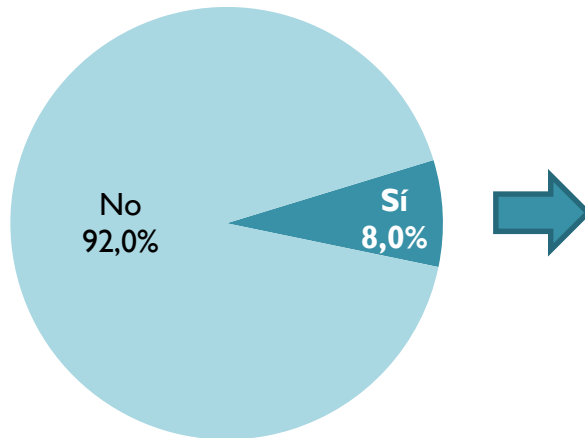
7,65

Base=1148

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

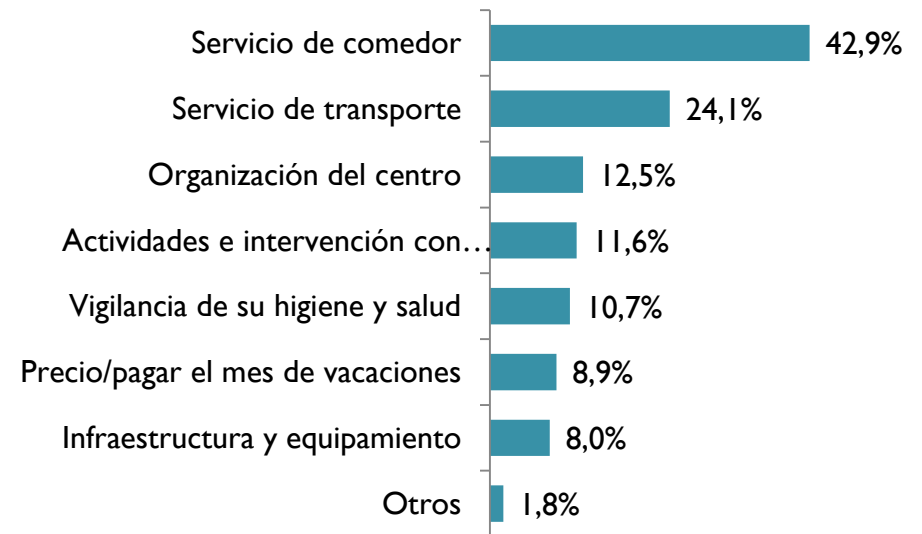
Quejas y reclamaciones

¿Ha interpuesto alguna queja o incidencia durante el transcurso del servicio?



Base=1406

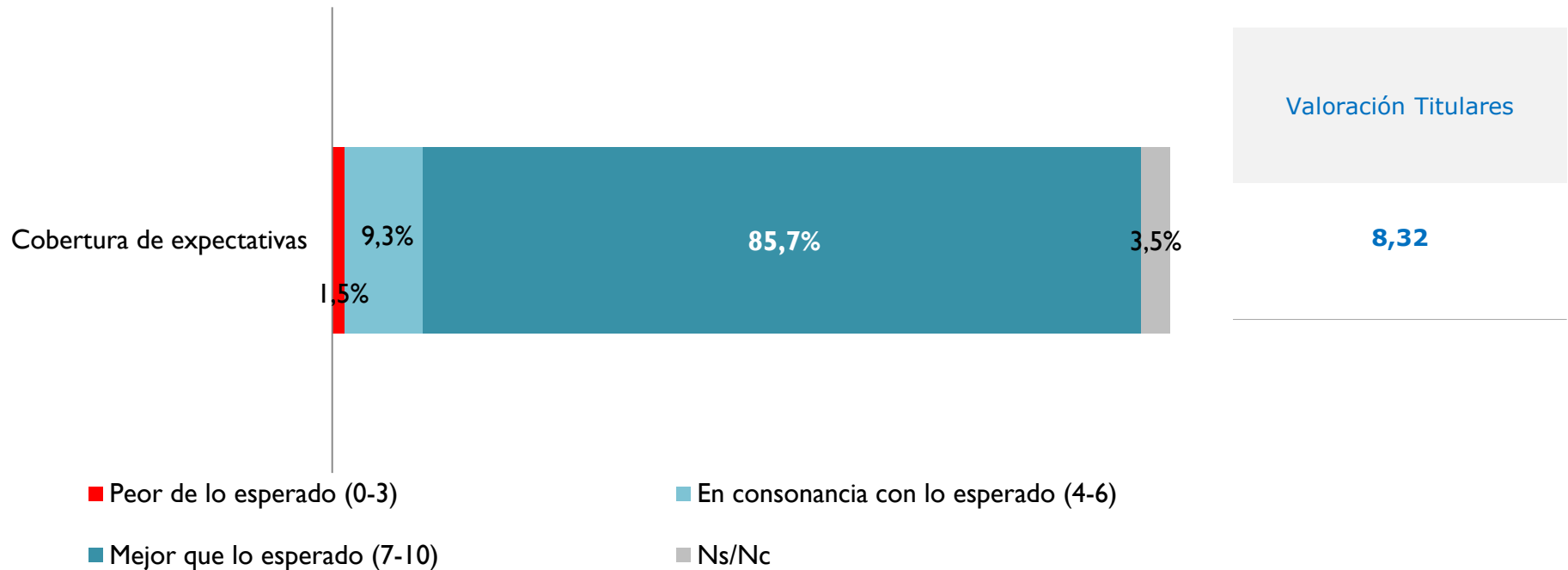
Por favor, indíqueme el contenido de dichas quejas.



Base=112

Expectativas del Servicio

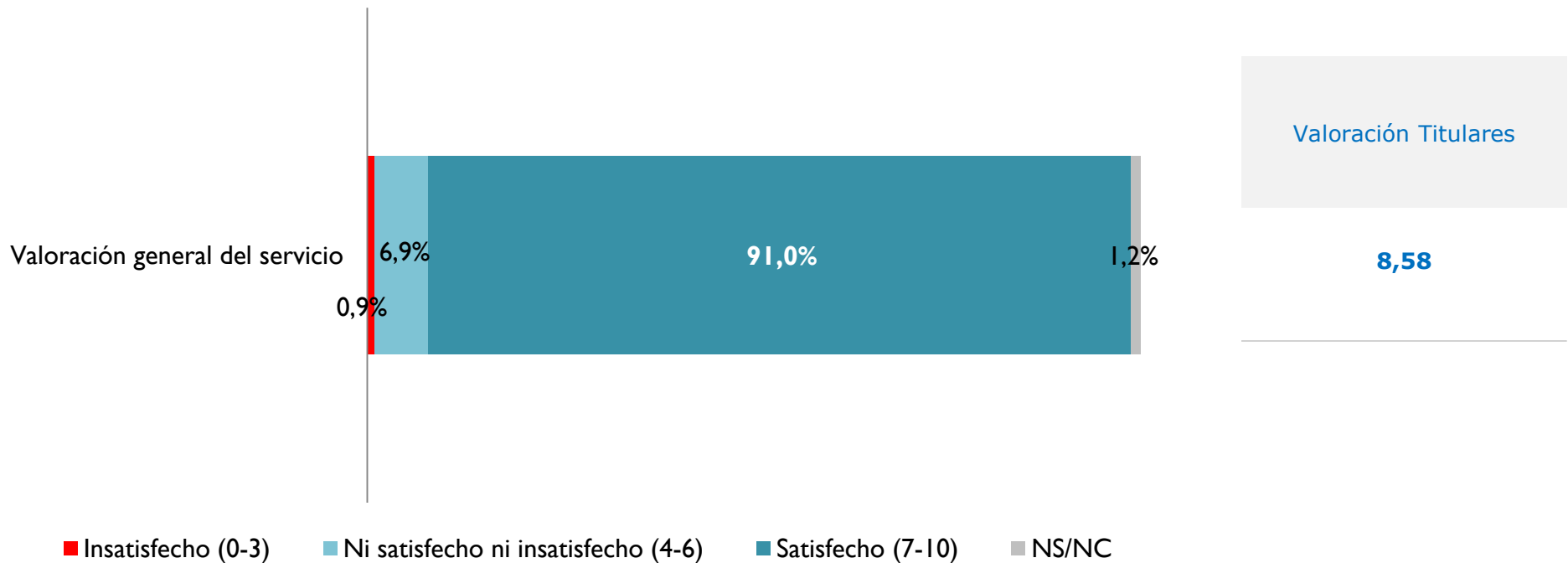
Valore respecto a lo que usted esperaba del servicio de Centros de Día



Base=1406

Valoración del Servicio

En general, y teniendo en cuenta toda su experiencia, valore cómo se encuentra de satisfecho de forma global con el servicio de Centros de Día

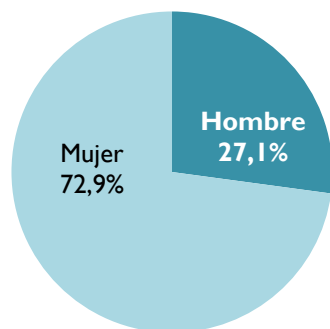


Base=1406

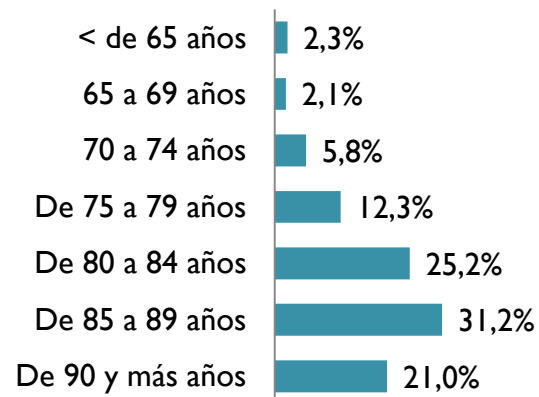
II. Datos de clasificación

Datos de clasificación

Género del titular del servicio



Edad del titular del servicio



Base=1406



equidad, derechos
sociales y empleo

MADRID