

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

Estudio de satisfacción de personas usuarias del servicio de
Teleasistencia Domiciliaria

Junio 2019

Índice

| | |
|--|----|
| 0 - Ficha técnica | 3 |
| 1 - Solicitud de ingreso en el programa | 5 |
| 2 - Estructura organizativa de la prestación | 7 |
| 3 - Valoración de los profesionales que desarrollan la actividad | 11 |
| 4 - Valoración general | 17 |
| 5 - Sugerencias | 21 |
| 6 - Datos de clasificación | 23 |

0. Ficha técnica y caracterización de la muestra

0.1. Ficha técnica

Universo

Personas usuarias del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria incluidas 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 100.087 personas usuarias)

Tamaño y error muestral

1247 entrevistas lo que supone la obtención de un error muestral de $\pm 2,8\%$ (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 personas usuarias.

Técnica de recogida de la información

Entrevista telefónica asistida por ordenador mediante sistema CATI.

Fechas de recogida de la información

Del 4 al 9 de abril de 2019

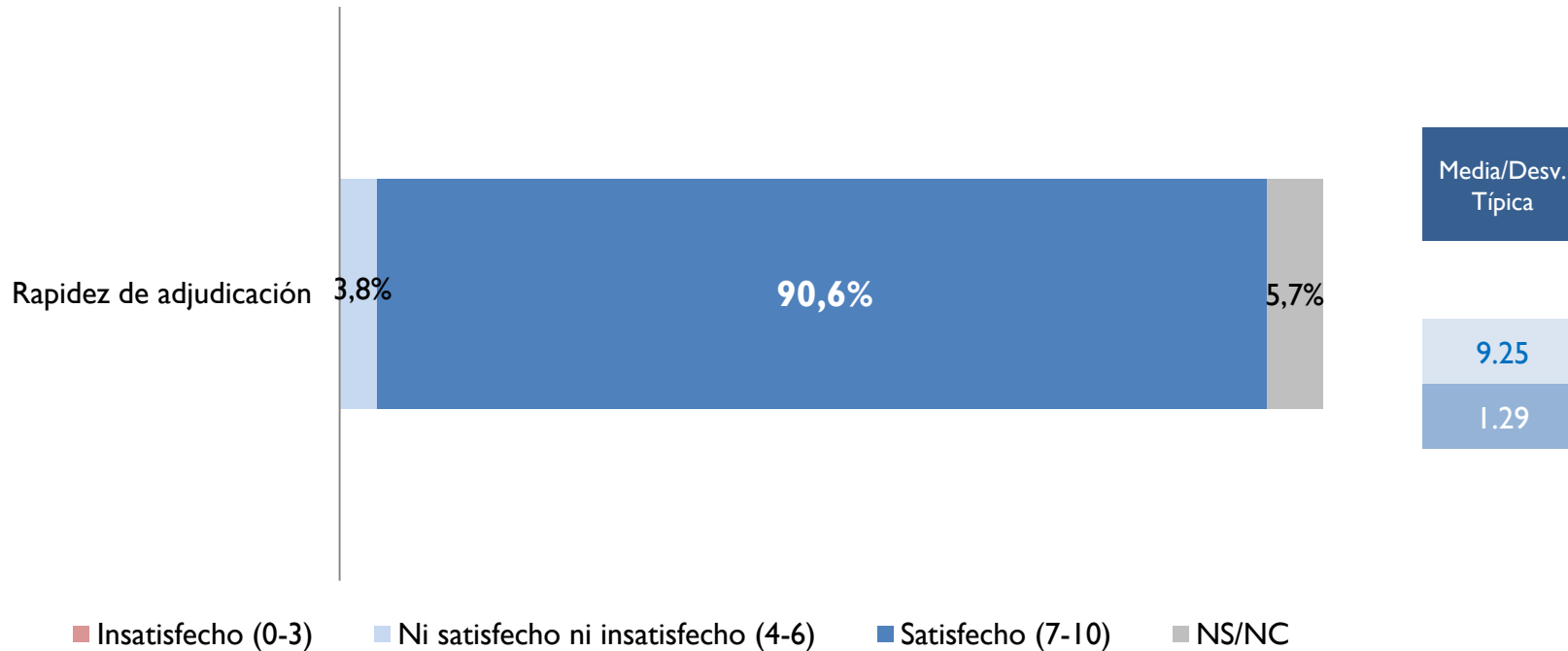
Trabajo realizado por:

SIGMA DOS Análisis e Investigación - www.sigmados.com

I.Solicitud e ingreso en el programa

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?

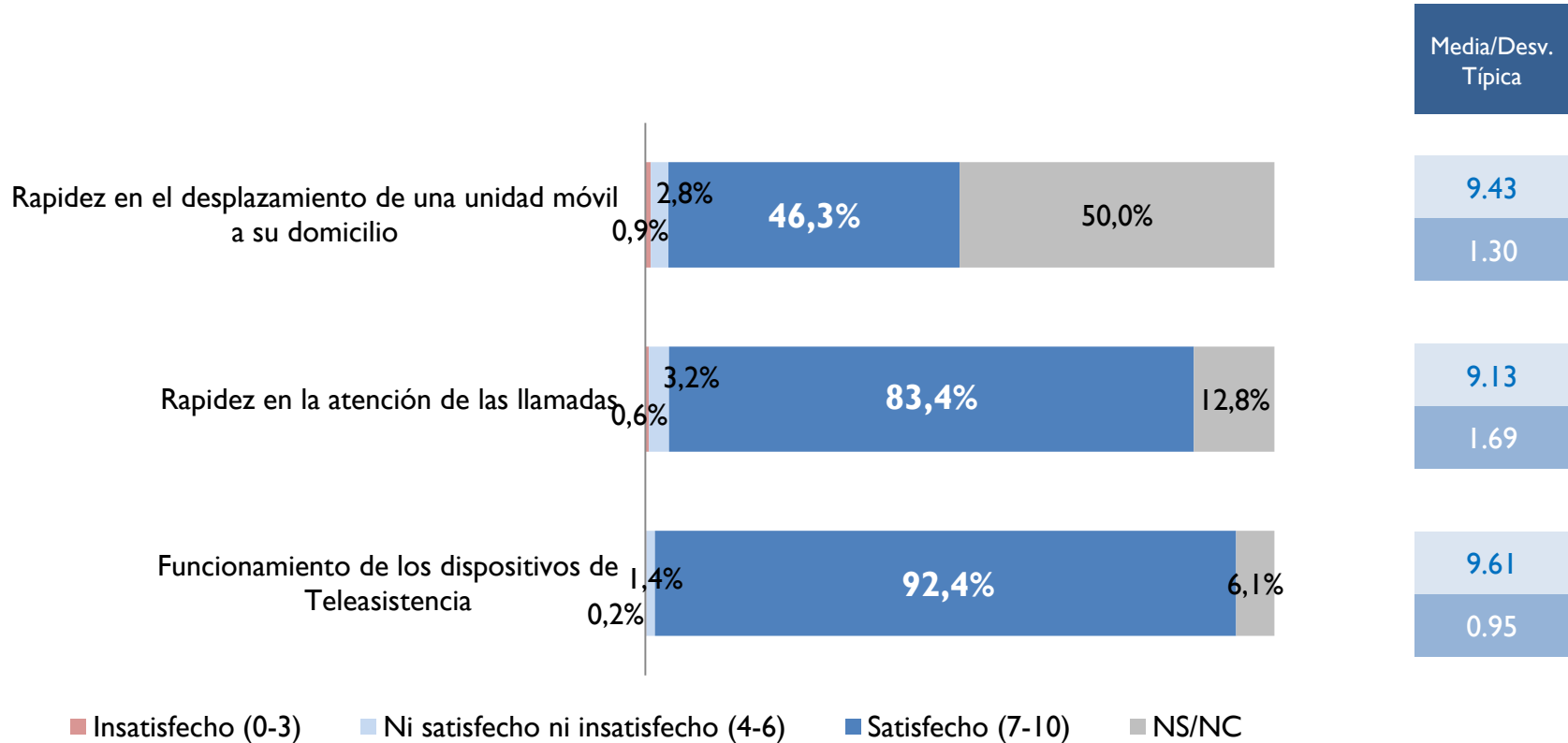


Base=159 (personas encuestadas dadas de alta durante el último año)

2. Estructura organizativa de la prestación

Estructura organizativa de la prestación

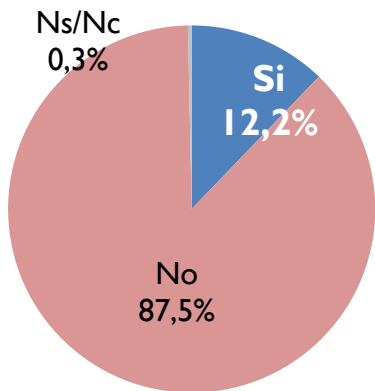
Grado de satisfacción con los siguientes aspectos referentes a la estructura organizativa del programa del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria



Base=1247

Estructura organizativa de la prestación

¿Ha sufrido alguna avería con el servicio?



Base=1247

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



Media/Desv. Típica

9.50

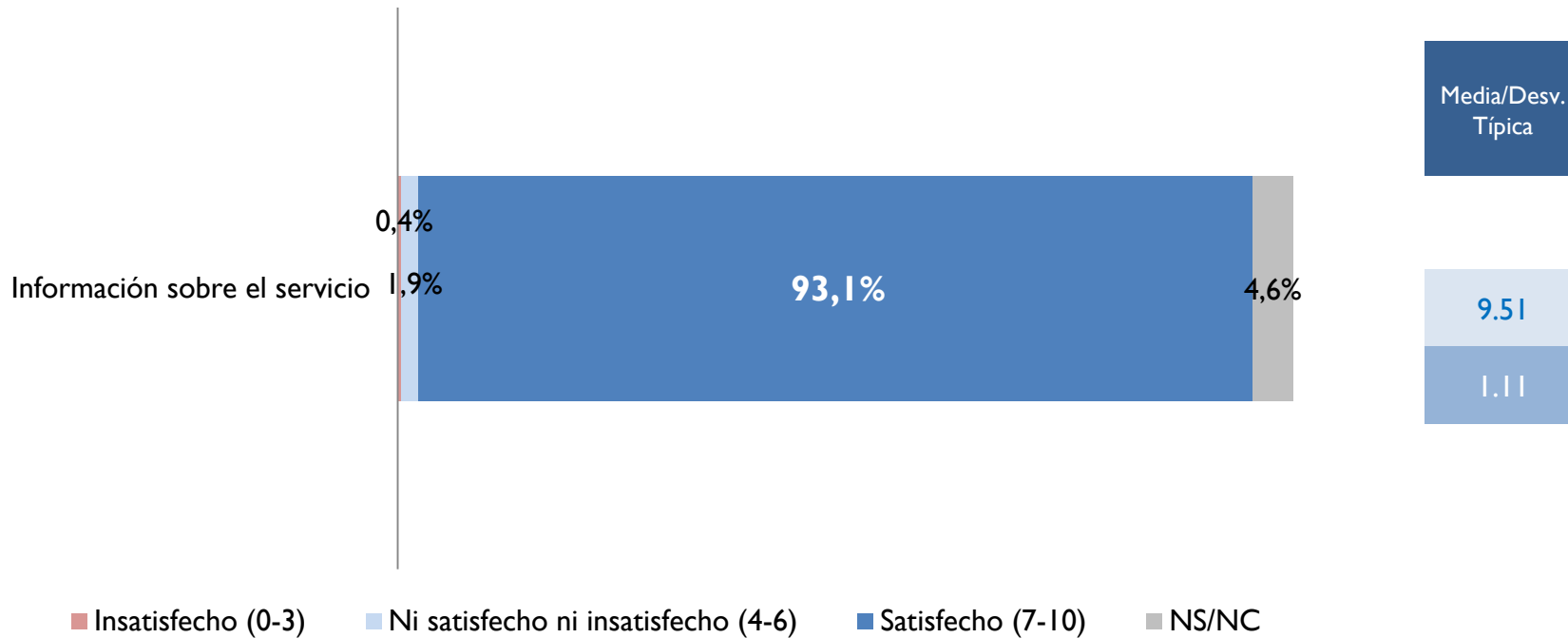
1.16

Base=152

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

Información sobre aspectos del servicio

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

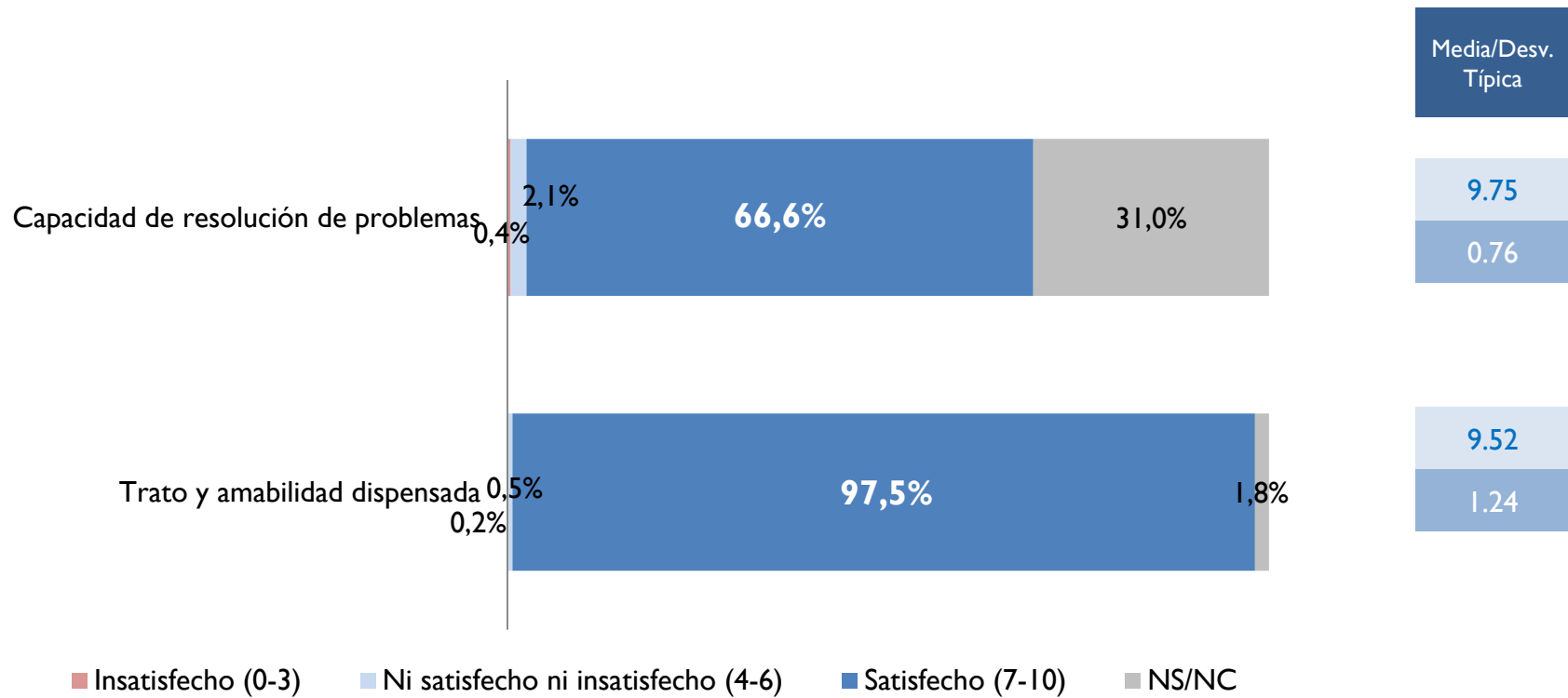


Base=1247

3. Valoración de los profesionales que desarrollan la actividad

Valoración de los profesionales del servicio

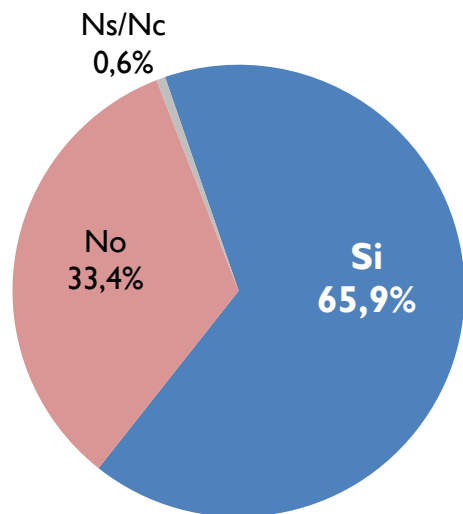
Grado de satisfacción con los aspectos relativos a los profesionales del servicio



Base=1247

Utilización del Servicio

¿Ha llamado al Servicio de Teleasistencia Domiciliaria alguna vez?



¿Cuál ha sido el motivo de su llamada?

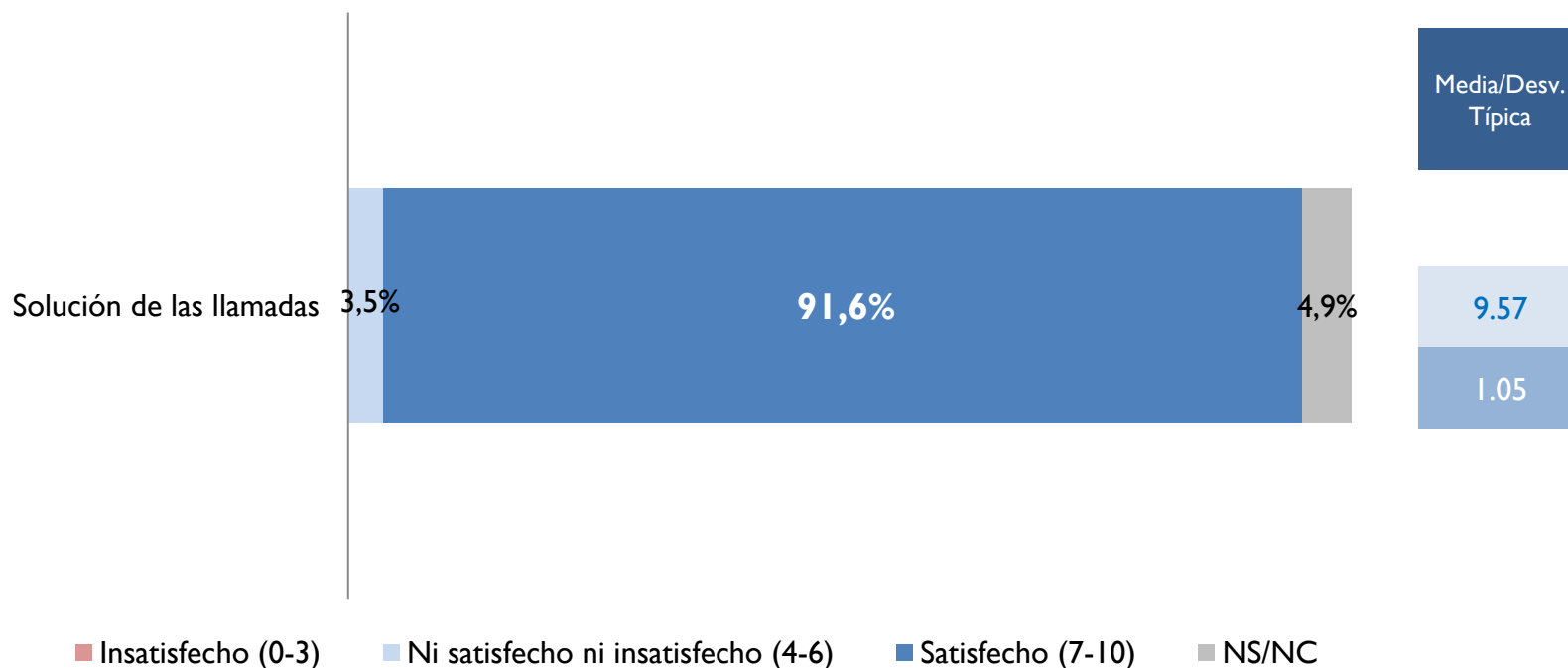


Base=1247

Base=822

Utilización del Servicio

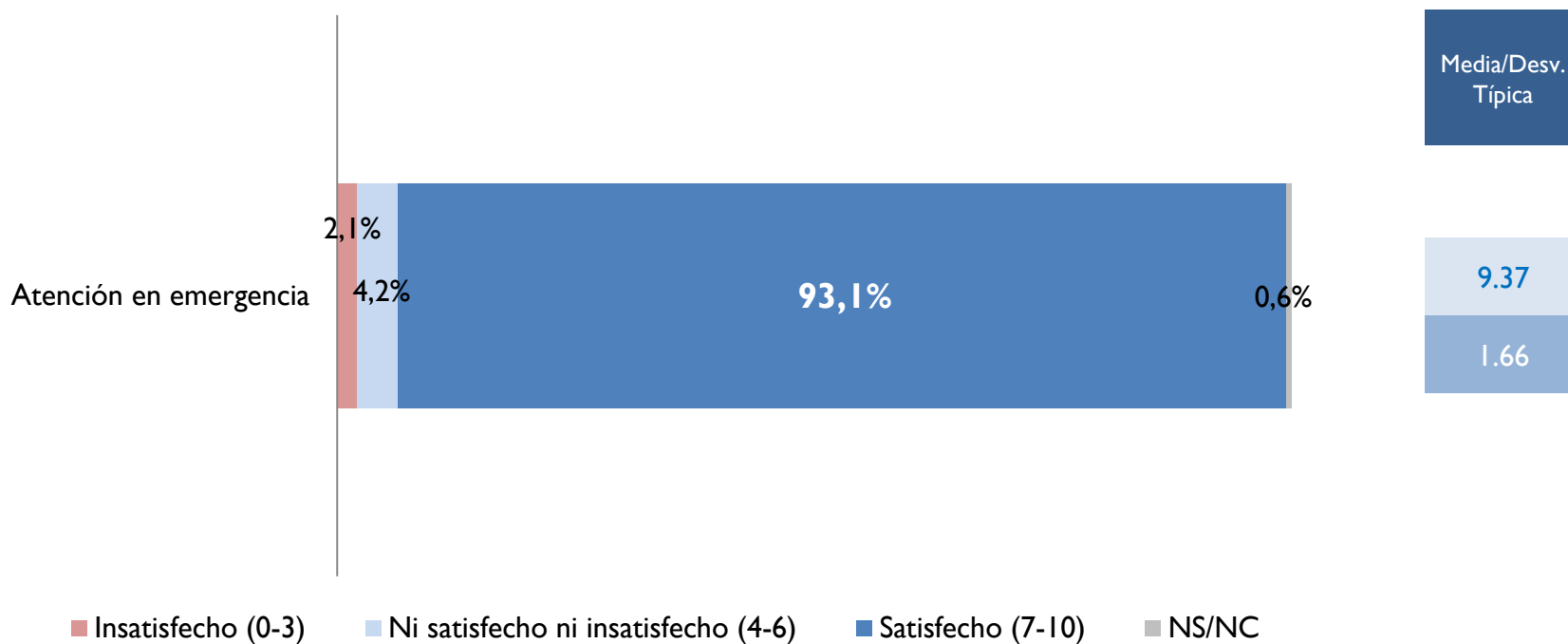
Por favor, valore lo satisfecho que está con la solución que se le ha dado a dichas llamadas que usted ha realizado a Teleasistencia Domiciliaria



Base=368

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 Domiciliaria



Base=519 (personas usuarias 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 Domiciliaria

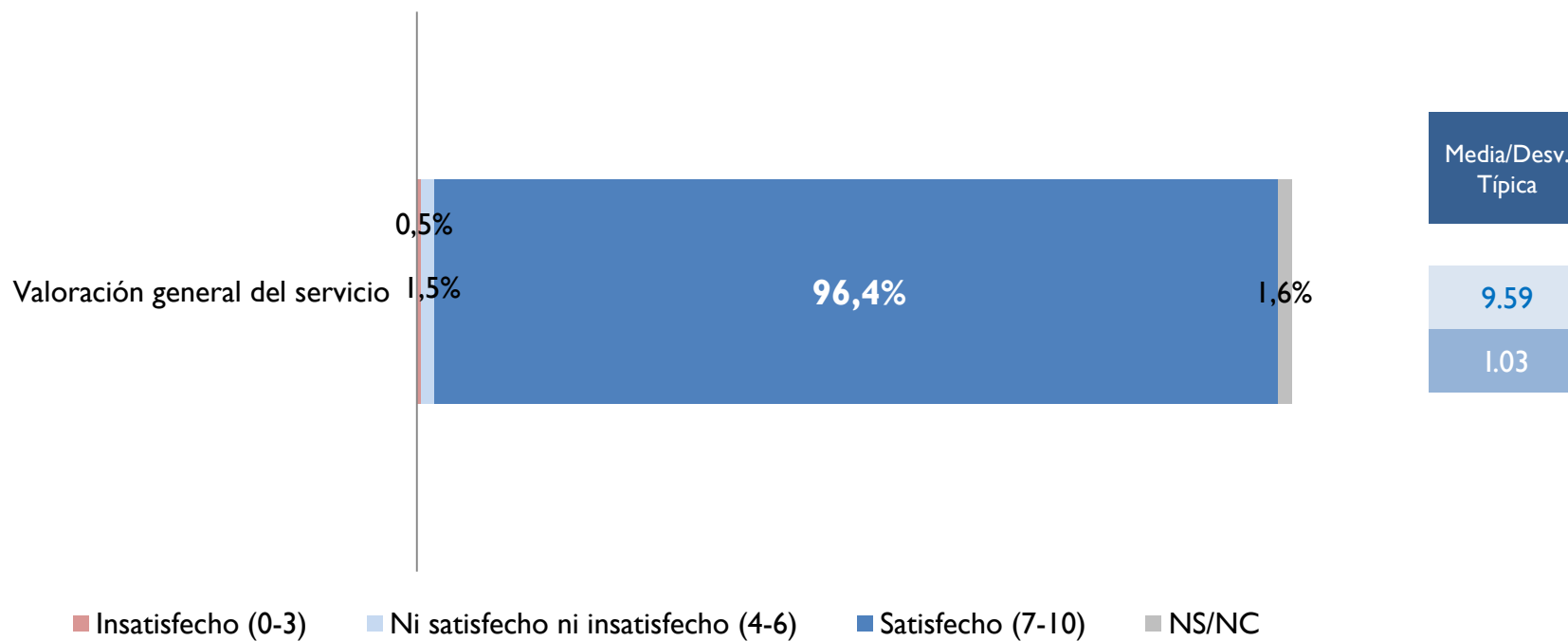


Base= 11

4. Valoración general

Indicador de satisfacción global de usuarios

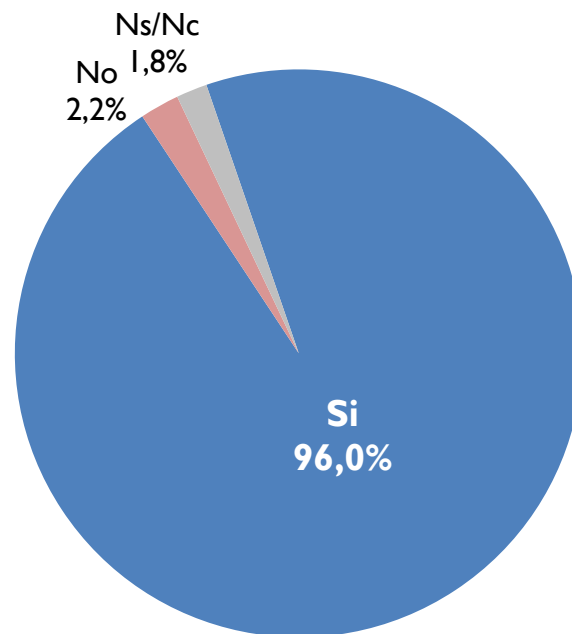
En general y teniendo en cuenta toda su experiencia el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria ,
¿cuál es su grado de satisfacción general?



Base=1247

Participación futura y grado de recomendación

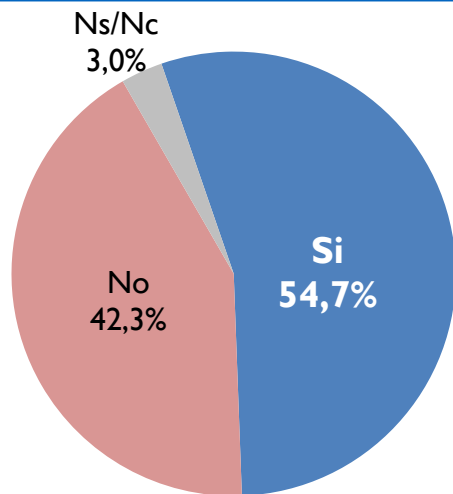
¿Recomendaría usted este servicio?



Base=1247

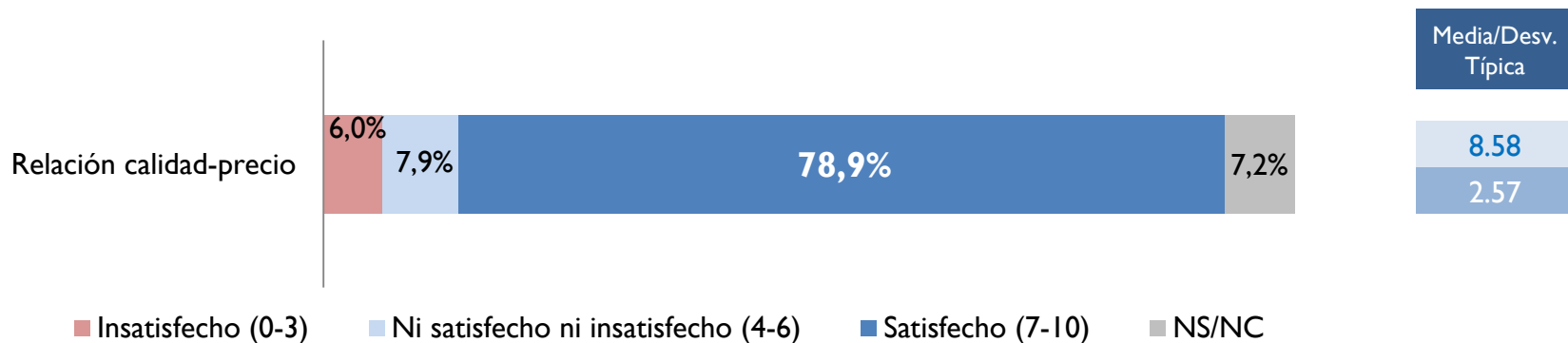
Estructura organizativa de la prestación

¿Conoce el coste del servicio de Teleasistencia Domiciliaria?



Base=1247

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



| Media/Desv. Típica |
|--------------------|
| 8.58 |
| 2.57 |

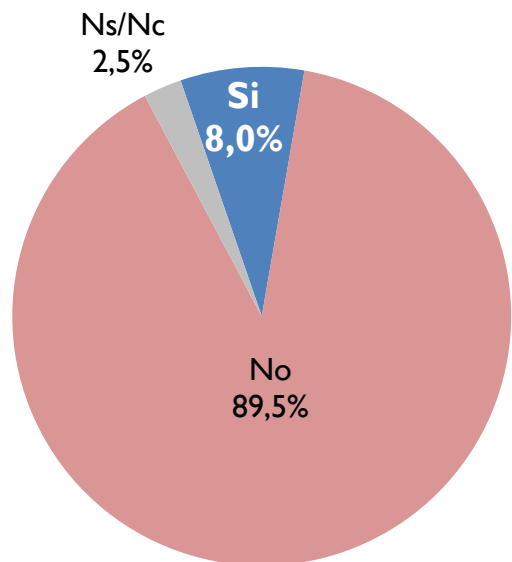
Base=682

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

5. Sugerencias

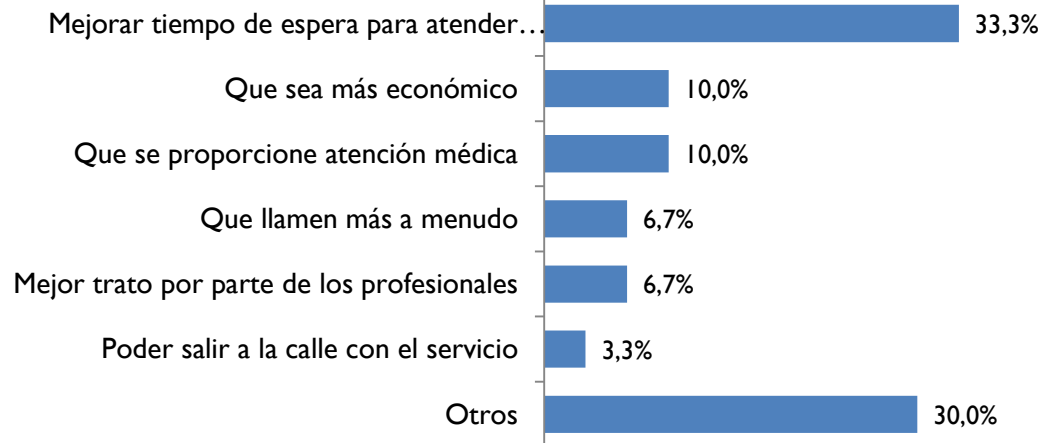
Sugerencias de mejora

¿Tiene alguna sugerencia de mejora?



Base=1247

¿Cuál?

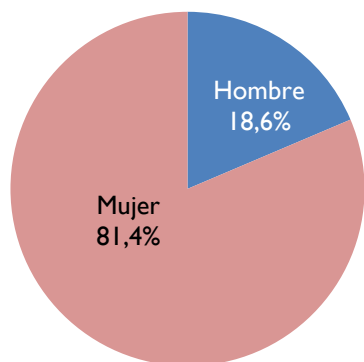


Base=30

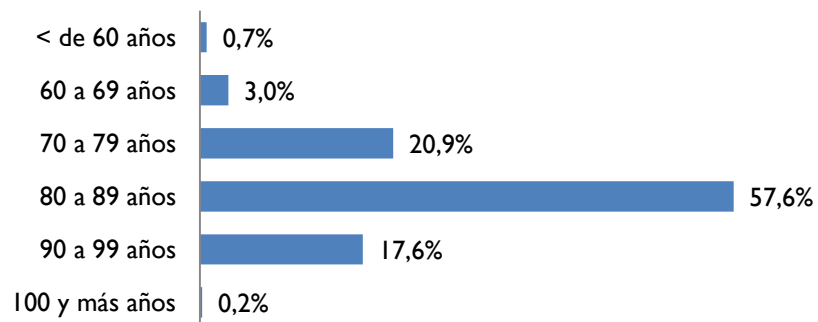
6. Datos de clasificación

Datos de clasificación

Género del titular del servicio



Edad del titular del servicio



Base=1247



equidad, derechos
sociales y empleo

MADRID