

Mucho
por contar



Juntos, todo por descubrir
con las personas mayores

Mucho
por enseñar



Juntos, todo por descubrir
con las personas mayores

Mucho
por ofrecer



Juntos, todo por descubrir
con las personas mayores

Mucho
por amar



Juntos, todo por descubrir
con las personas mayores

2021_049_ESU



familias, igualdad y
bienestar social

MADRID

Servicio de Centros de Día del Ayuntamiento de Madrid

Estudio de Satisfacción de las personas usuarias de Centros de Día
Ayuntamiento de Madrid



Resultados globales

Octubre 2021



Índice.

0. Ficha técnica.....	3
1. Indicadores de impacto.....	4
2. Organización y prestación.....	8
3. Intervención y atención.....	19
4. Equipo de profesionales.....	23
5. Valoración global del servicio.....	26
6. Matriz de actuación estratégica.....	32
7. Datos de clasificación.....	36





Ficha Técnica.

UNIVERSO:	Personas usuarias del Servicio de Centros de Día incluidas en la base de datos facilitada por la Dirección General de Mayores y con número de teléfono.
TAMAÑO Y ERROR MUESTRAL:	1.200 entrevistas, lo que supone la obtención de un error muestral del +/- 2,49% (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:	Entrevista telefónica asistida por ordenador mediante sistema CATI.
FECHAS DE CAMPO:	Del 20 al 27 de septiembre de 2021.
AUTORÍA DEL INFORME:	Merkastar https://merkastar.com/ merkastar@merkastar.es





Indicadores de impacto.

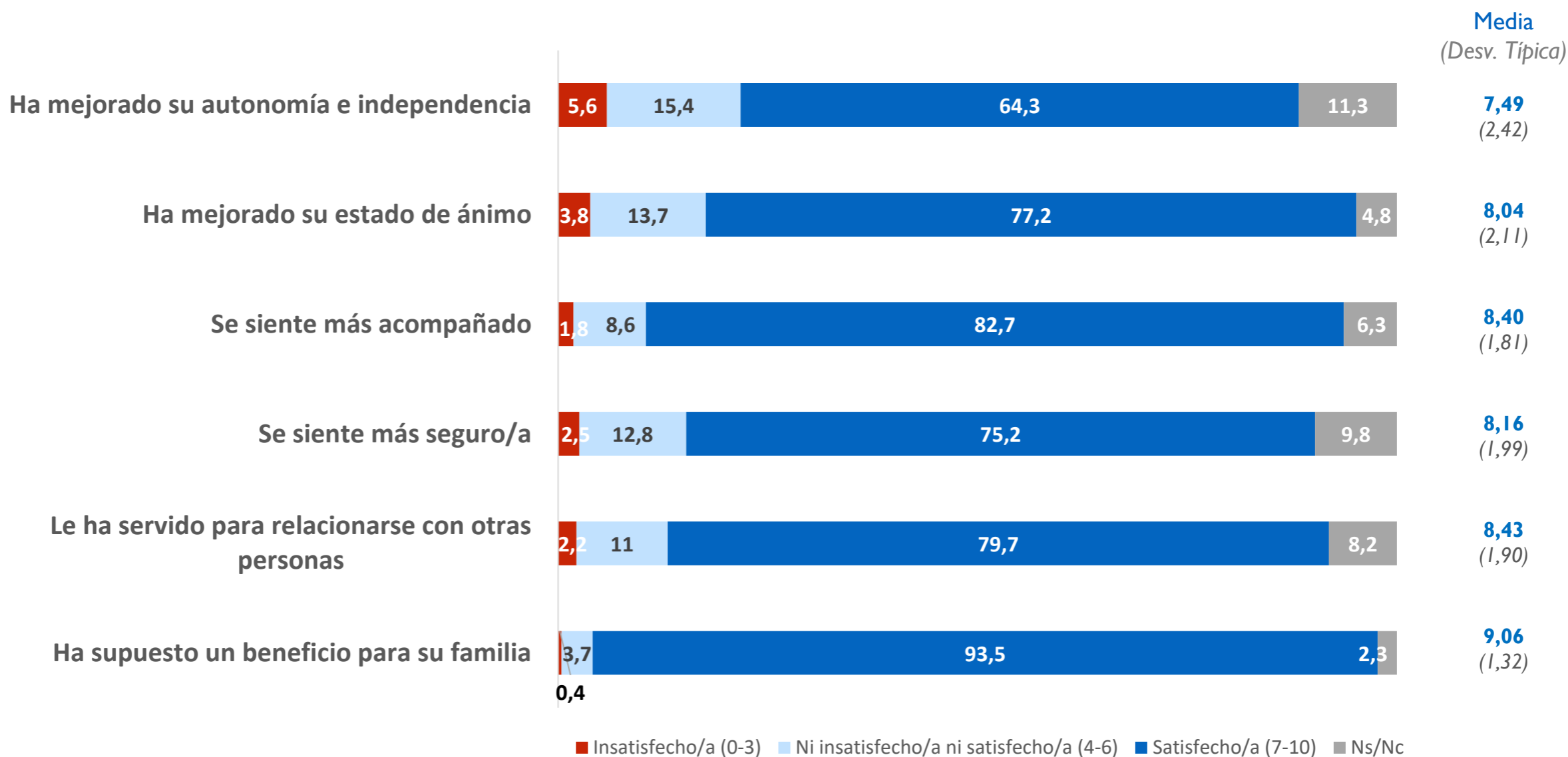
Satisfacción de las personas usuarias con determinados indicadores considerados de gran impacto en su calidad de vida y en la de su familia.





Influencia en personas usuarias.

P.16.1 a P.16.6- Grado de influencia del servicio en la vida cotidiana de las personas usuarias.



B: 1.200





Influencia en personas usuarias I.

P.16.1 a 16.6 - Evolución (valores medios).

	2015	2017	2018	2019	2021
16.1 Ha mejorado su autonomía e independencia	8,33	7,69	7,24	8,50	7,49
16.2 Ha mejorado su estado de ánimo	8,61	8,23	7,73	7,80	8,04
16.3 Se siente más acompañado/a	8,73	8,54	7,88	8,35	8,40
16.4 Se siente más seguro/a	-	-	-	-	8,16
16.5 Le ha servido para relacionarse con otras personas	8,97	8,70	8,10	8,31	8,43
16.6 Ha supuesto un beneficio para su familia	9,08	8,74	8,66	8,77	9,06

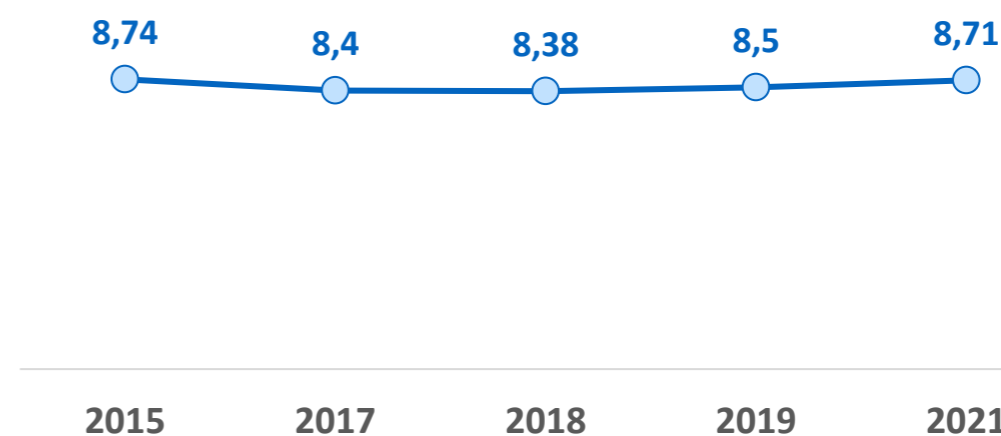


Influencia en personas usuarias II.

P.16.7- Globalmente, ¿este servicio ha mejorado su calidad de vida?



	2015	2017	2018	2019	2021
Media	8,74	8,40	8,38	8,50	8,71
% de valoraciones 7-10	-	-	-	82,9%	89,6%
Base	-	-	-	1.213	1.200





Organización y prestación.

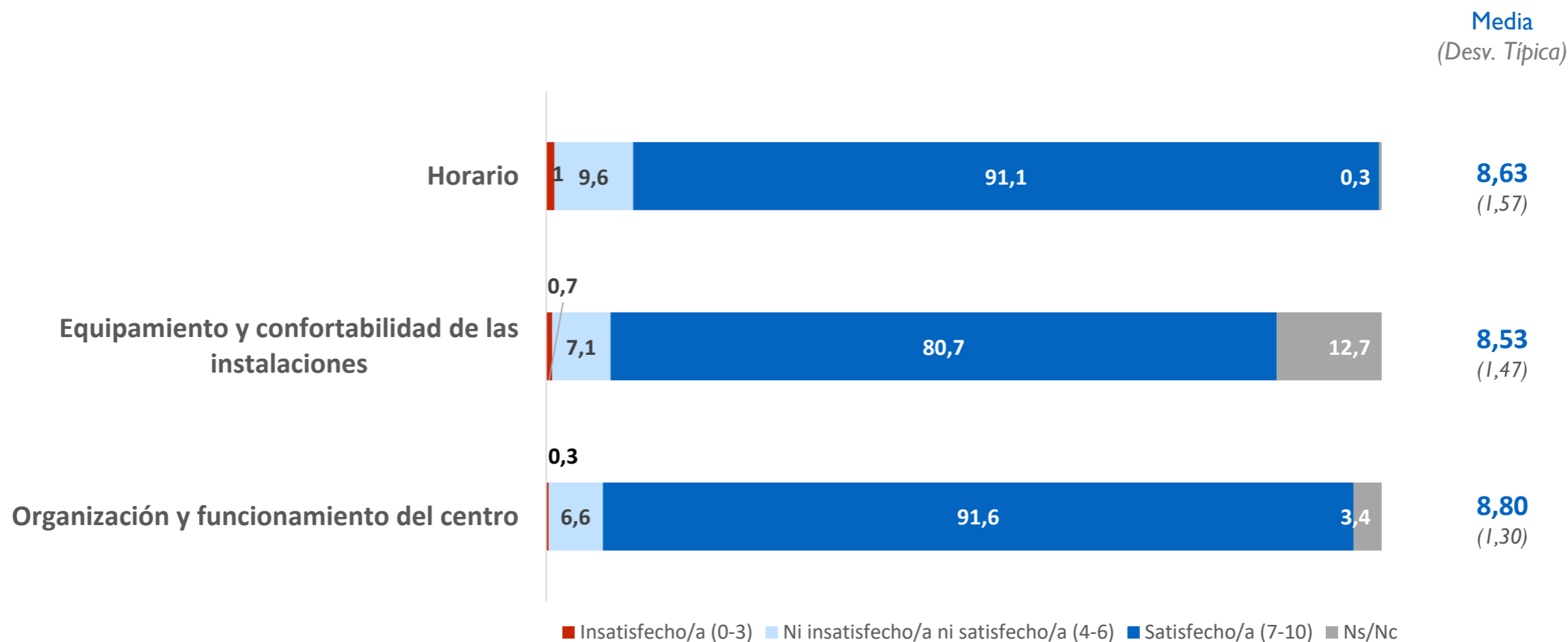
Satisfacción de las personas usuarias con una serie de indicadores que miden el modo en que se organiza y presta el Servicio de Centros de Día.





Estructura organizativa.

P.2.1 a P.2.3– Satisfacción con aspectos clave de la organización del servicio.



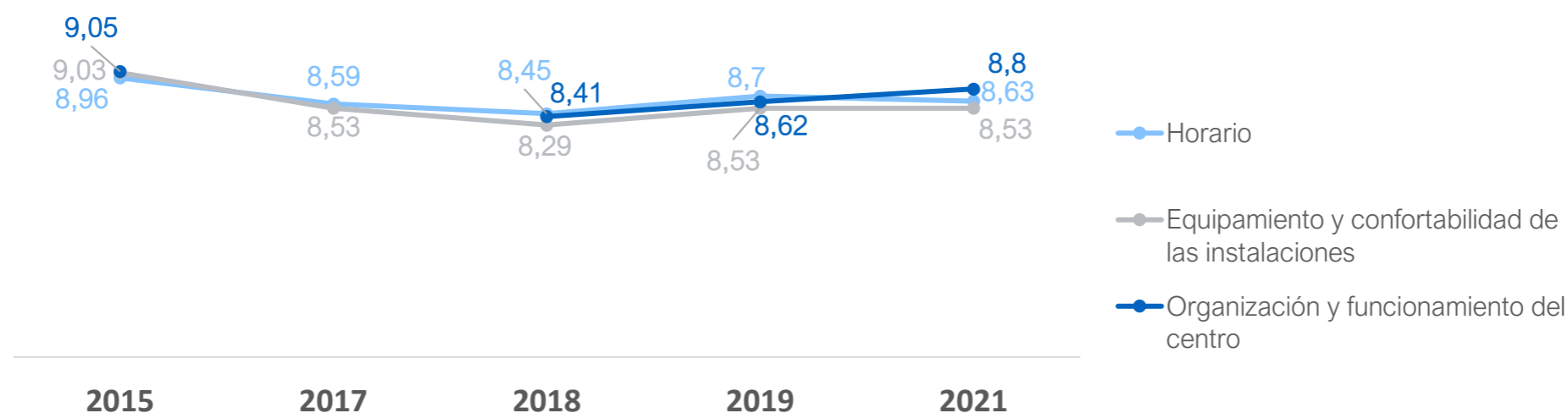
B: 1.200



Estructura organizativa I.

P.2.1 a P.2.3– Evolución (valores medios).

	2015	2017	2018	2019	2021
2.1. Horario	8,96	8,59	8,45	8,70	8,63
2.2. Equipamiento y confortabilidad de las instalaciones	9,03	8,53	8,29	8,53	8,53
2.3. Organización y funcionamiento del centro	9,05	-	8,41	8,62	8,80

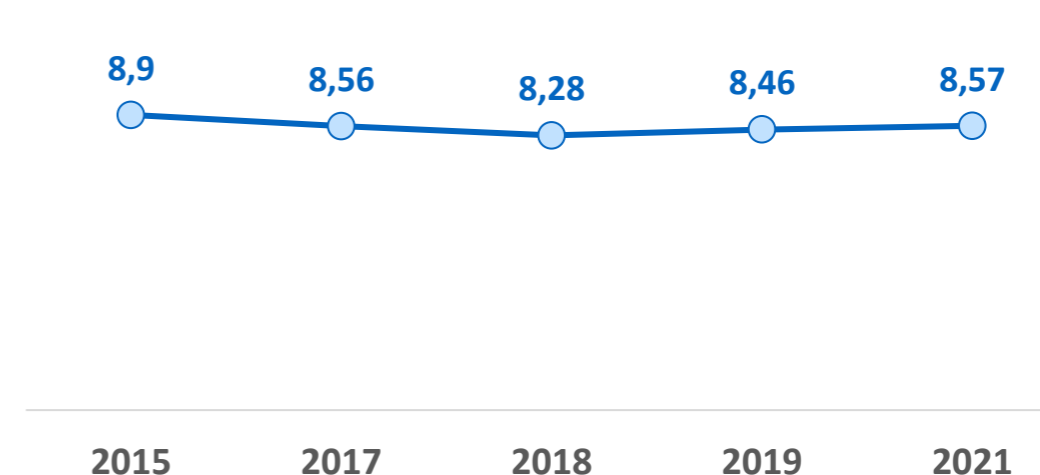


Actividades y servicios.

P.3- Valoración de las actividades y servicios que ofrece el centro en relación a los deseos y capacidades de las personas usuarias.



	2015*	2017*	2018*	2019	2021
Media	8,90	8,56	8,28	8,46	8,57
% de valoraciones 7-10				84,3%	85,9%
Base	-	-	-	1.213	1.200



*2015-2018: Actividades sociales, culturales y recreativas que se realizan para los usuarios

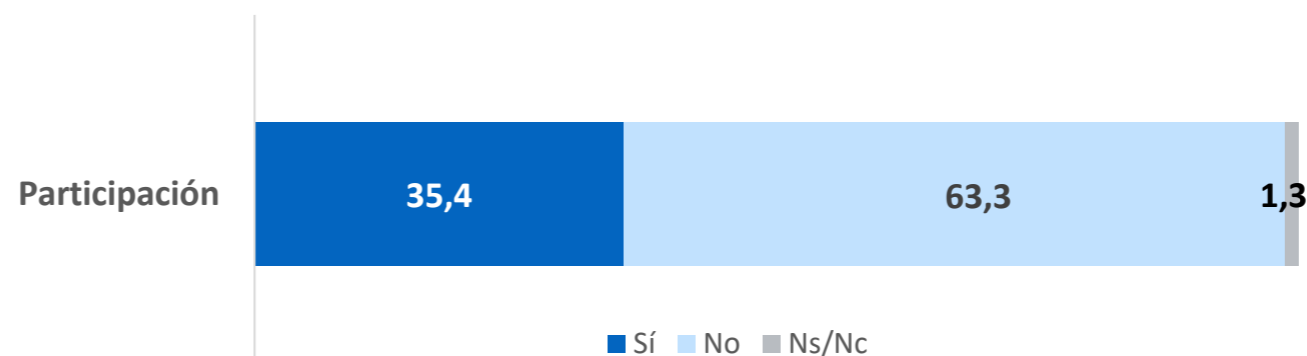


Actividades para familiares.

P.4- ¿Ha participado en alguna de las actividades que se realizan en el centro con las familias?

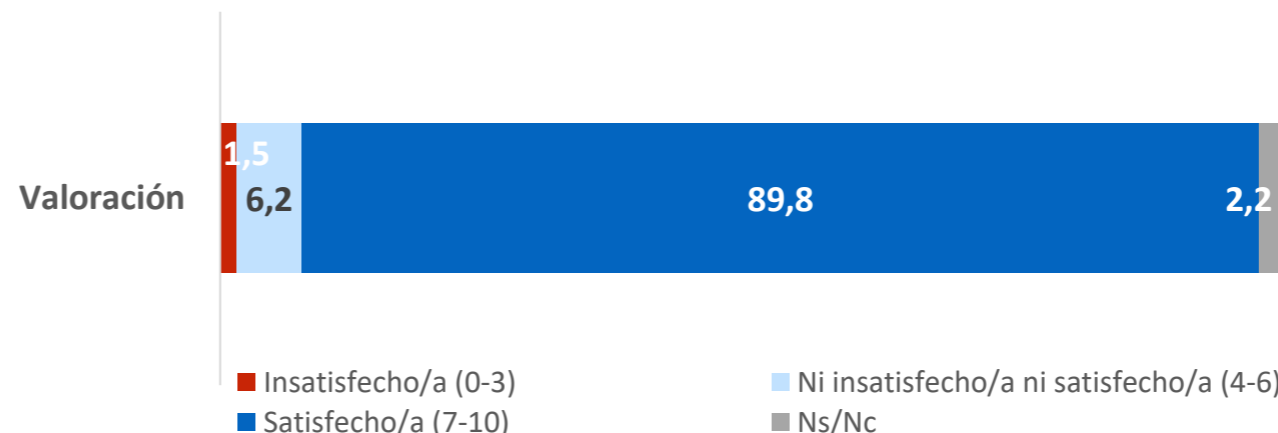
P.5- Valoración de las actividades que ofrece el centro para las familias.

Participación de las familias en actividades.



B: 774 familiares

Valoración de las actividades.



Media (Desv. Típica)

8,67 (1,58)

B: 274

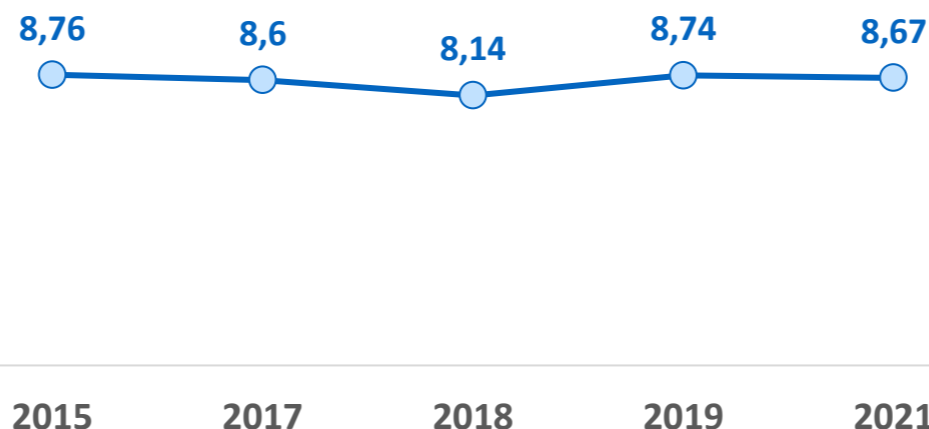




Actividades para familiares I.

P.5- Valoración de las actividades que ofrece el centro para las familias.

	2015	2017	2018	2019	2021
Media	8,76	8,60	8,14	8,74	8,67
% de valoraciones 7-10	-	-	-	92,5%	89,8%
% de familias que participan	-	-	-	41,9%	35,4%
Base	-	-	-	307	274

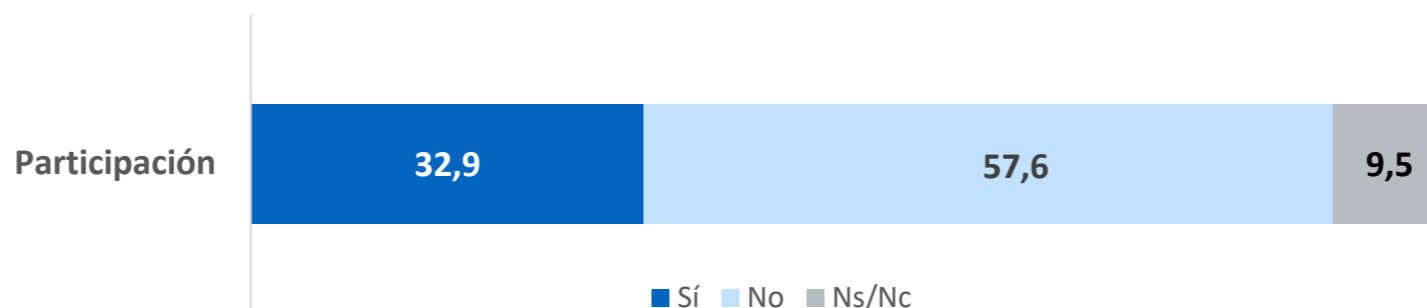


Actividades intergeneracionales.

P.6- ¿Ha participado en alguna de las actividades intergeneracionales que se organizan en el centro?

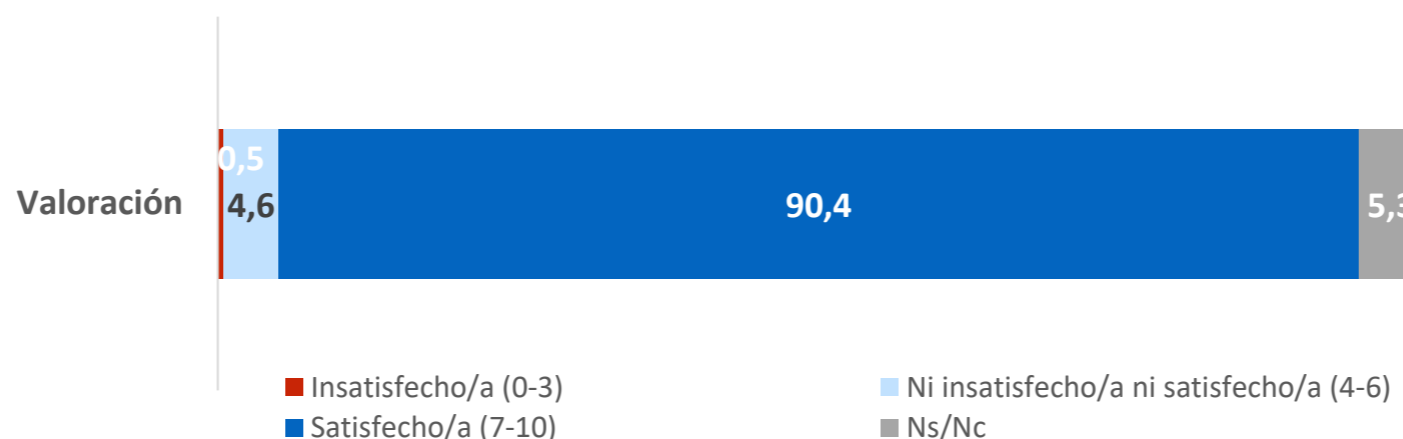
P.7- Valoración de las actividades intergeneracionales en las que ha participado.

Participación en actividades intergeneracionales.



B: 1.200

Valoración de las actividades intergeneracionales.



Media
(Desv. Típica)

8,91
(1,25)

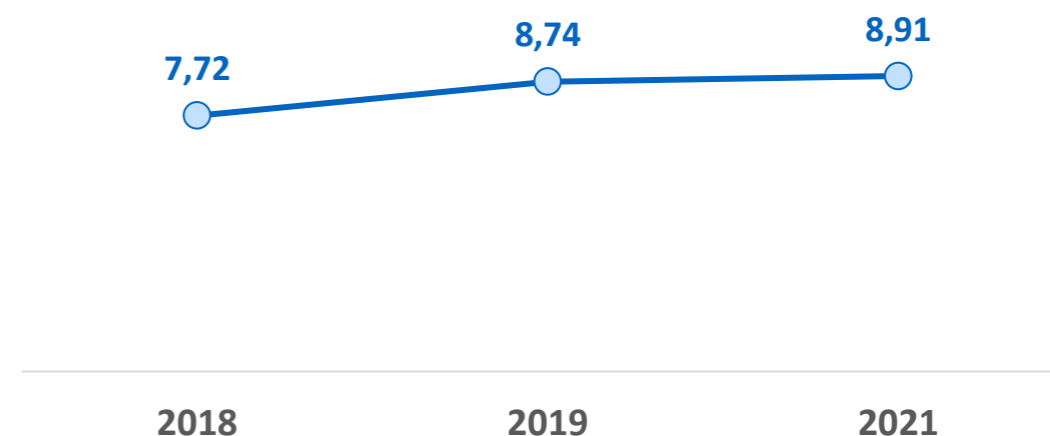
B: 395



Actividades intergeneracionales I.

P.7- Valoración de las actividades intergeneracionales en las que ha participado.

	2018	2019	2021
Media	7,72	8,74	8,91
% de valoraciones 7-10	-	90,3%	90,4%
% de personas que participan	-	34%	32,9%
Base	-	638	395

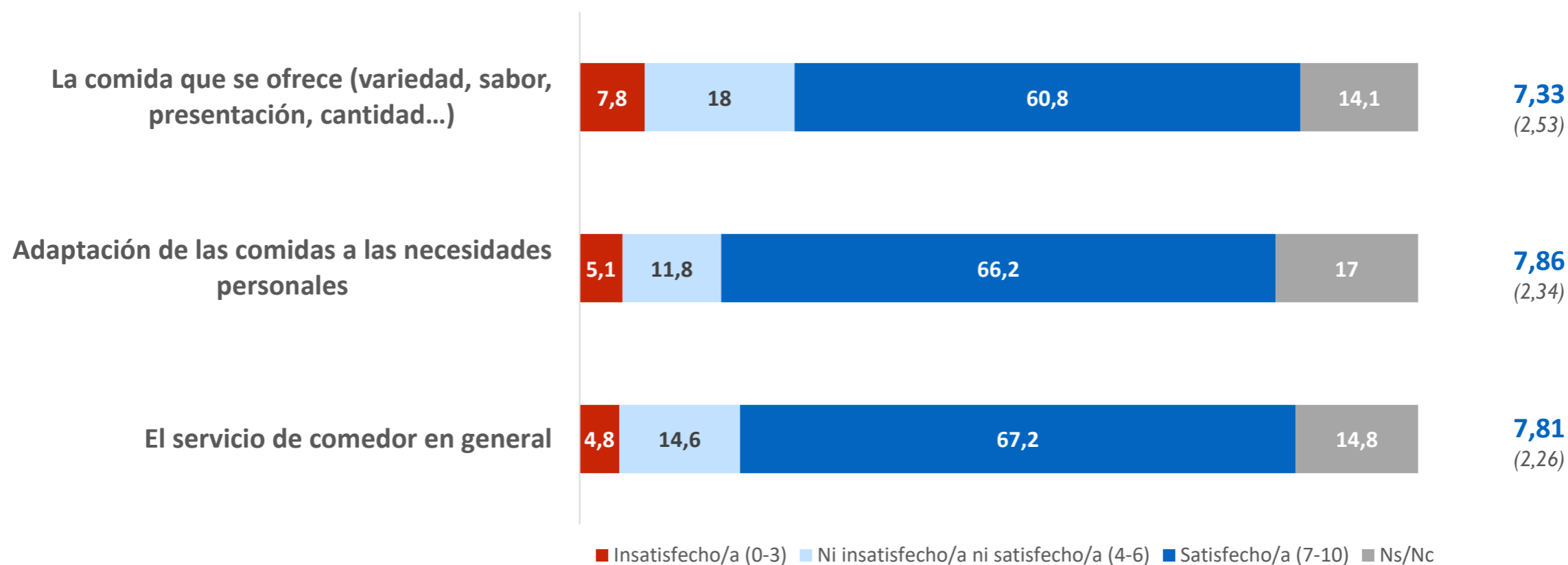




Servicio de comedor.

P.13.1 a P.13.3– Satisfacción con el servicio de comedor.

Media
(Desv. Típica)



B: 1.200



Servicio de comedor I.

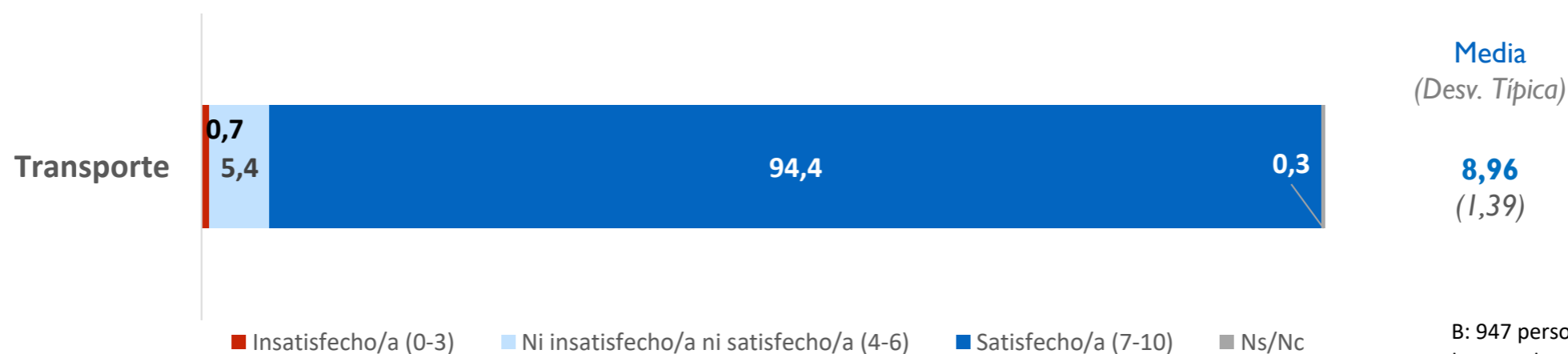
P.13.1 a P.13.3– Evolución (valores medios).

	2019	2021
13.1. La comida que se ofrece (variedad, sabor, presentación, cantidad...)	-	7,33
13.2. Adaptación de las comidas a las necesidades personales	-	7,86
13.3. El servicio de comedor en general	7,01	7,81
Base	1.213	1.200



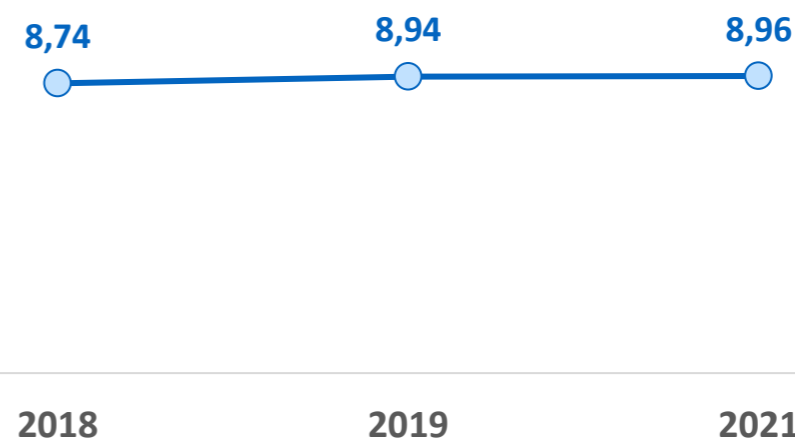
Servicio de transporte.

P.15- Valoración del servicio de transporte del centro.



B: 947 personas usuarias del transporte.

	2018	2019	2021
Media	8,74	8,94	8,96
% de valoraciones 7-10	-	92%	94,4%
Base	-	958	947





Intervención y atención.

Satisfacción de las personas usuarias con la intervención y el cuidado que reciben.

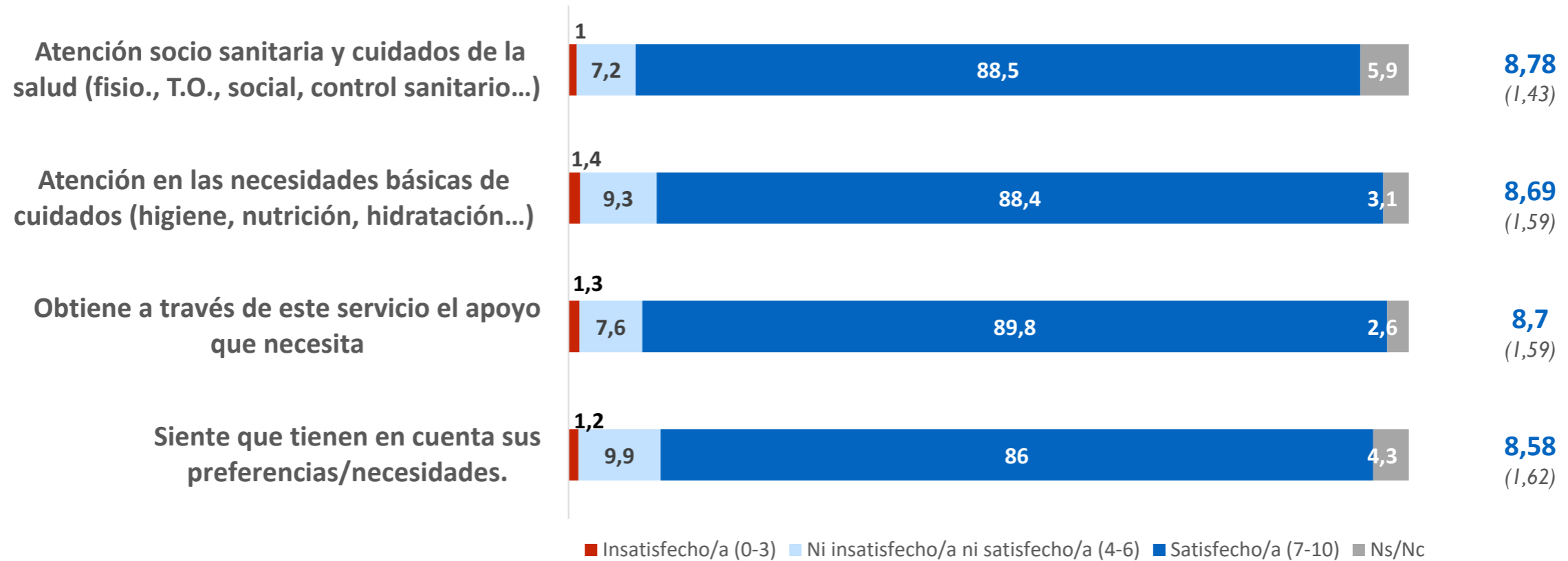




Atención y cuidados prestados.

P.8.1 a P.8.5– Satisfacción con aspectos clave de la atención prestada.

Media
(Desv. Típica)



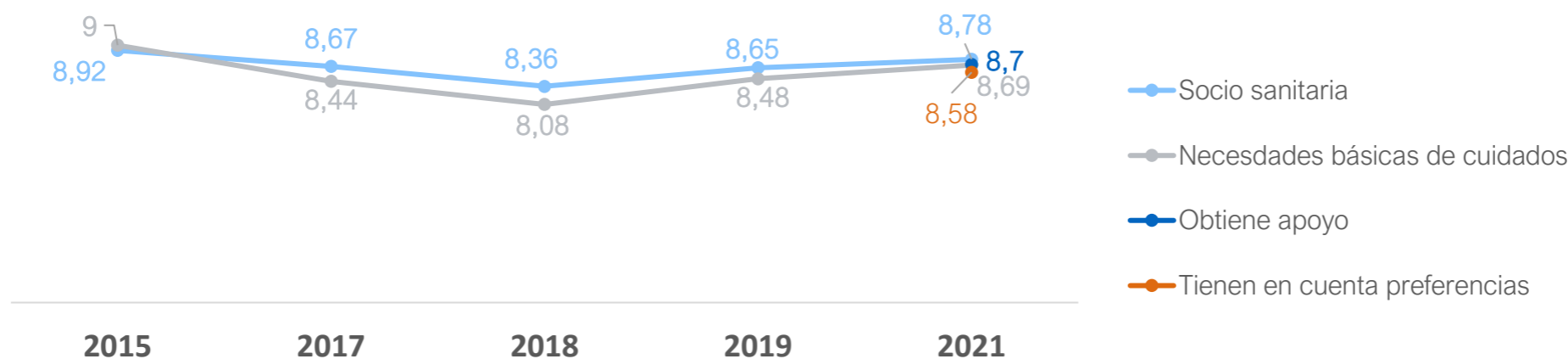
B: 1.200



Atención y cuidados prestados I.

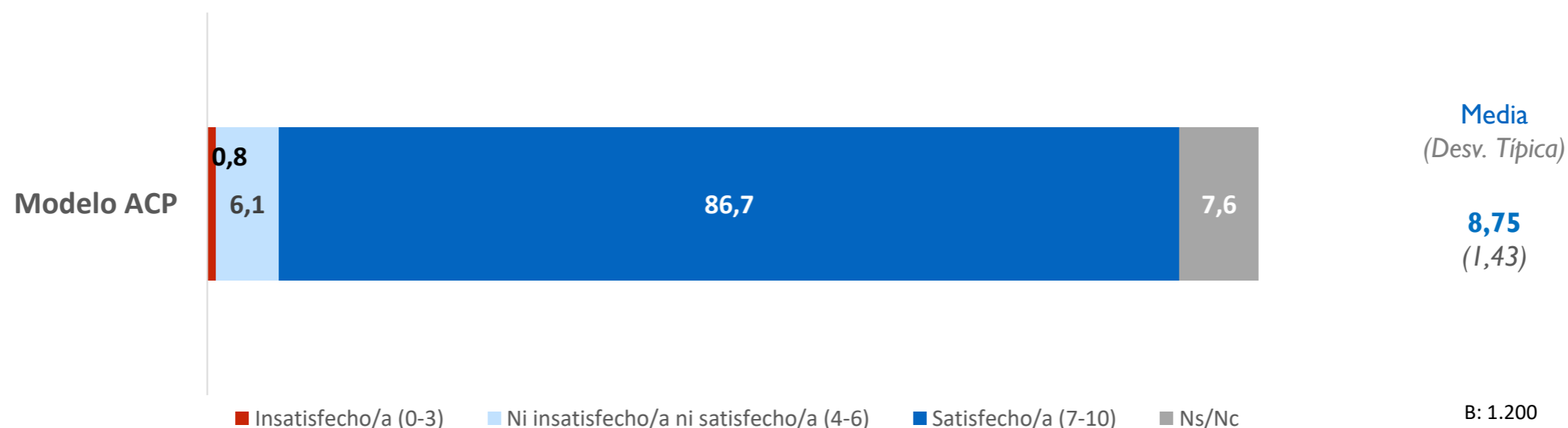
P.8.1 a P.8.5– Evolución (valores medios).

	2015	2017	2018	2019	2021
8.1. Atención socio sanitaria y cuidados de la salud (fisio., T.O., social, control sanitario...)	8,92	8,67	8,36	8,65	8,78
8.2. Atención en las necesidades básicas de cuidados (higiene, nutrición, hidratación...)	9,00	8,44	8,08	8,48	8,69
8.3. Obtiene el apoyo que necesita	-	-	-	-	8,7
8.3. Siente que tienen en cuenta sus preferencias/ necesidades.	-	-	-	-	8,58



Modelo ACP.

P.11- Valoración del Modelo de Atención Centrado en la Persona que se lleva a cabo en el centro.





Equipo de profesionales.

Satisfacción de las personas usuarias con el equipo de profesionales que presta el servicio.

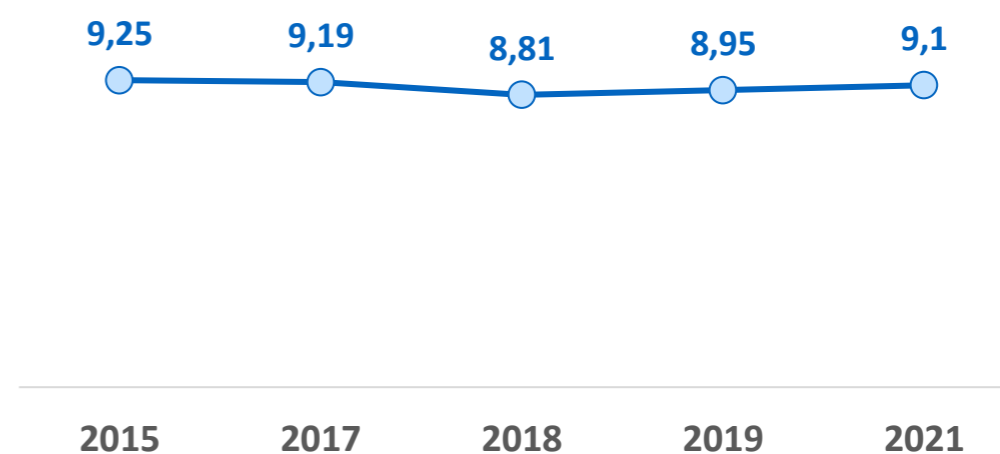


Profesionales.

P.12- Valoración de los profesionales que intervienen en el centro.



	2015	2017	2018	2019	2021
Media	9,25	9,19	8,81	8,95	9,10
% de valoraciones 7-10	-	-	-	90,4%	94,4%
Base	-	-	-	1.213	1.200



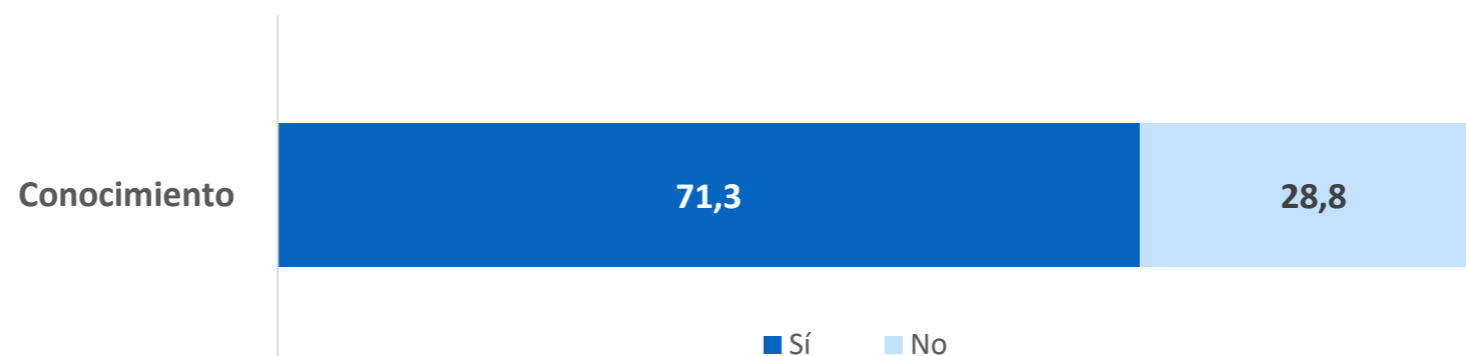


Persona de referencia.

P.9- Conocimiento de la existencia de un profesional de referencia.

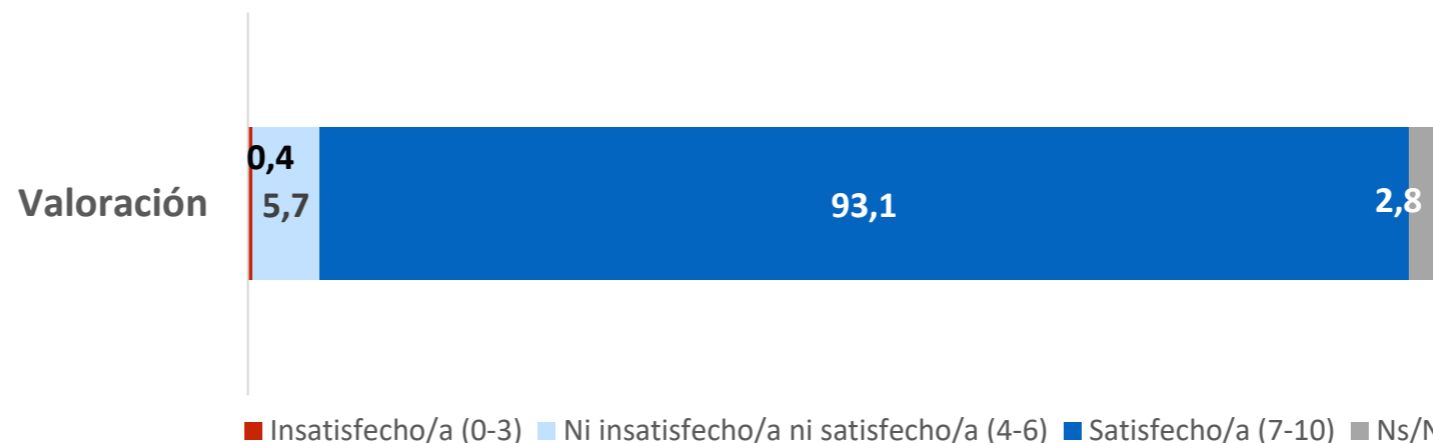
P.10- Valoración del profesional de referencia.

Conocimiento.



B: 1.200

Valoración del profesional.



Media (Desv. Típica)

9,09 (1,23)

B: 855





Valoración global del servicio.

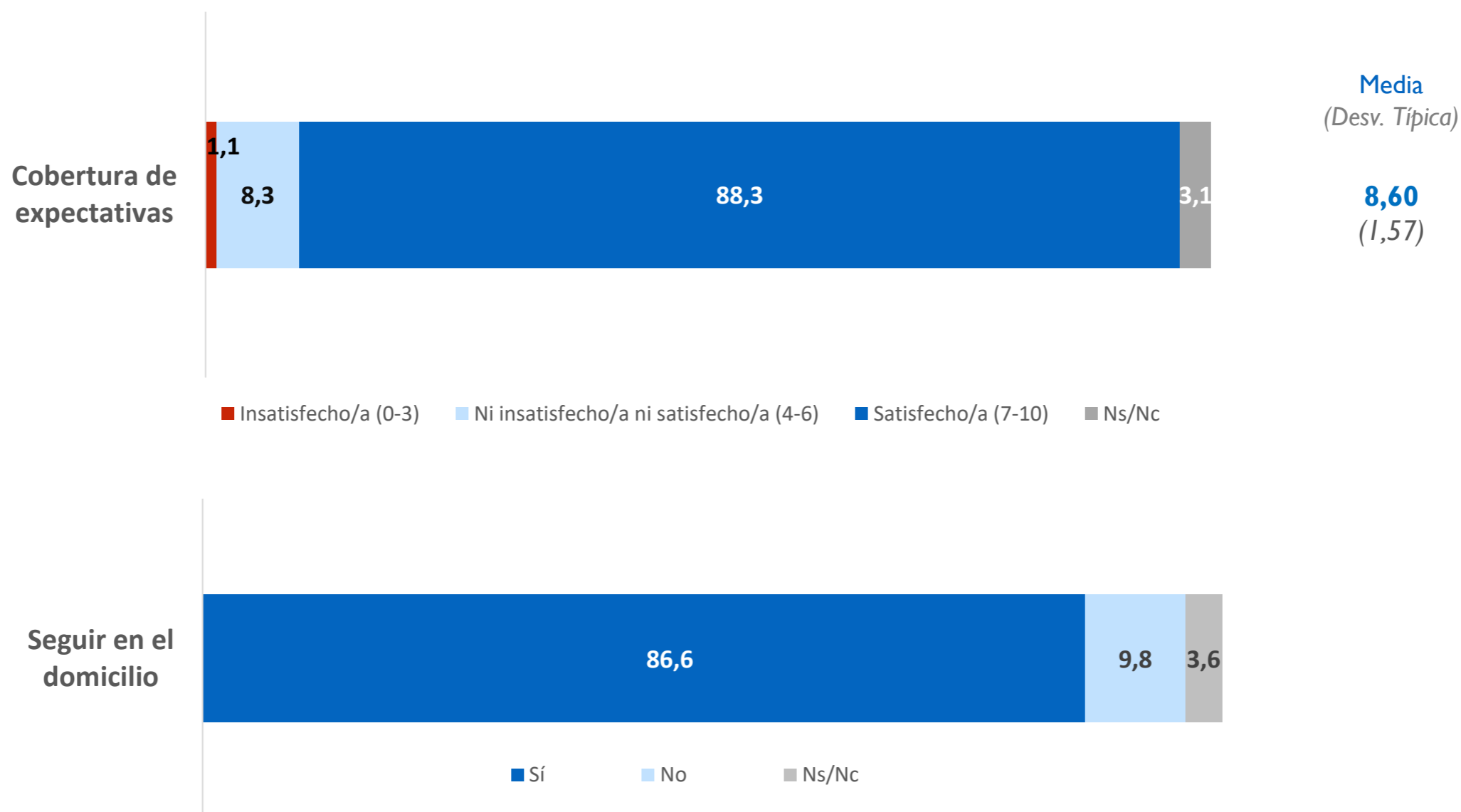
Beneficios a largo plazo, cobertura de expectativas y valoración general.



Expectativas.

P.19- Valoración del servicio respecto a lo que se esperaba.

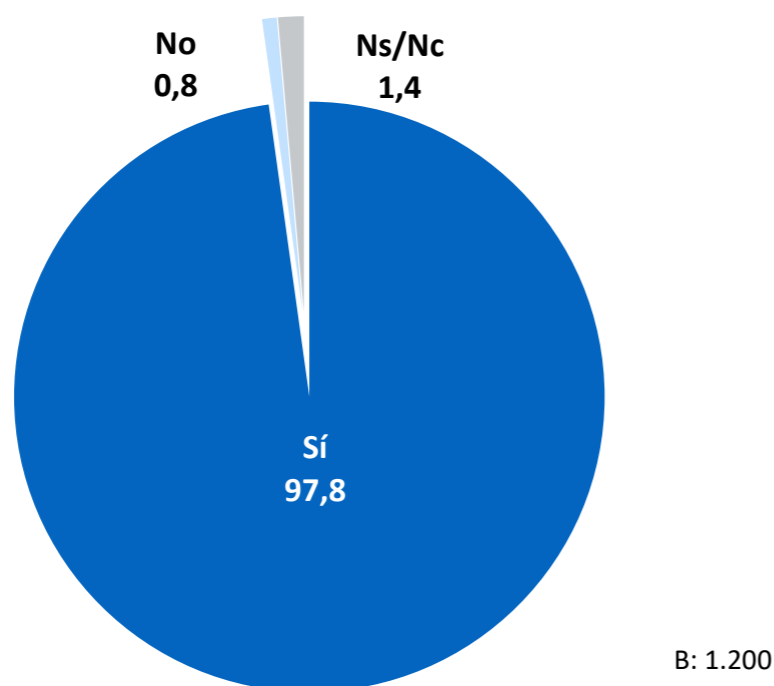
P.18- ¿Cree que acudir al centro ha permitido (a usted/a su familiar) seguir viviendo en su domicilio en mejores condiciones?





Fidelidad.

P.21- ¿Recomendaría usted este servicio?



	2015	2017	2018	2019	2021
% recomendación	97,2%	96,4%	97,5%	96,2%	97,8%
Base	-	-	-	1.213	1.200

Motivos por los que no se recomienda.

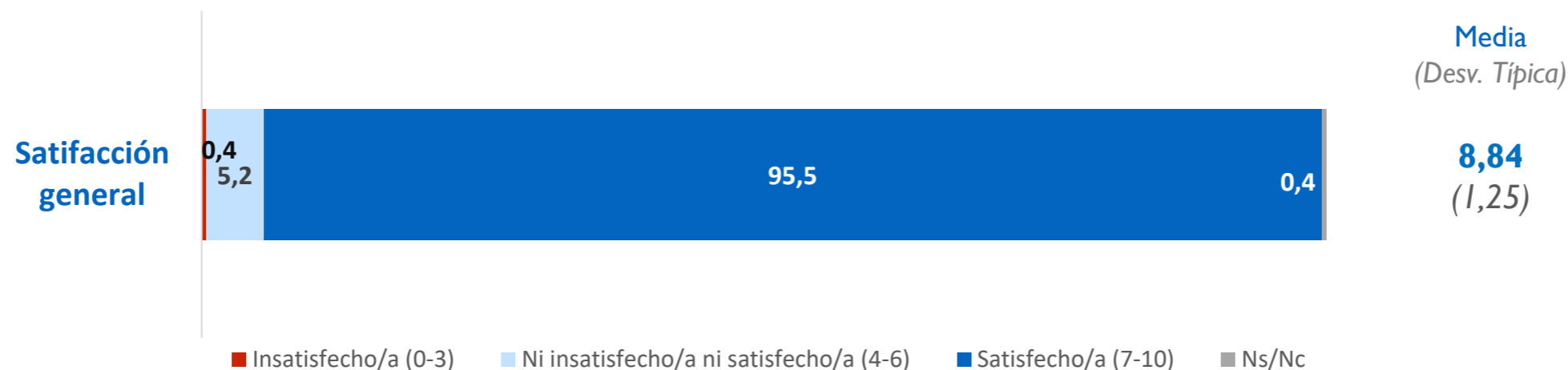
Motivos por los que no se recomienda	n
Escasa atención (les sientan a ver la TV; ya no es el cariño de antes; falta de atención en el cuidado).	3
No se lo recomiendo a nadie / no sería feliz	2
Por la ubicación y el espacio	1
No sirve para personas que tienen Alzheimer	1
Por el COVID	1
Amenazas de expulsión a consecuencia de una reclamación	1
Algunos aspectos no están al 100%	1

B: 10

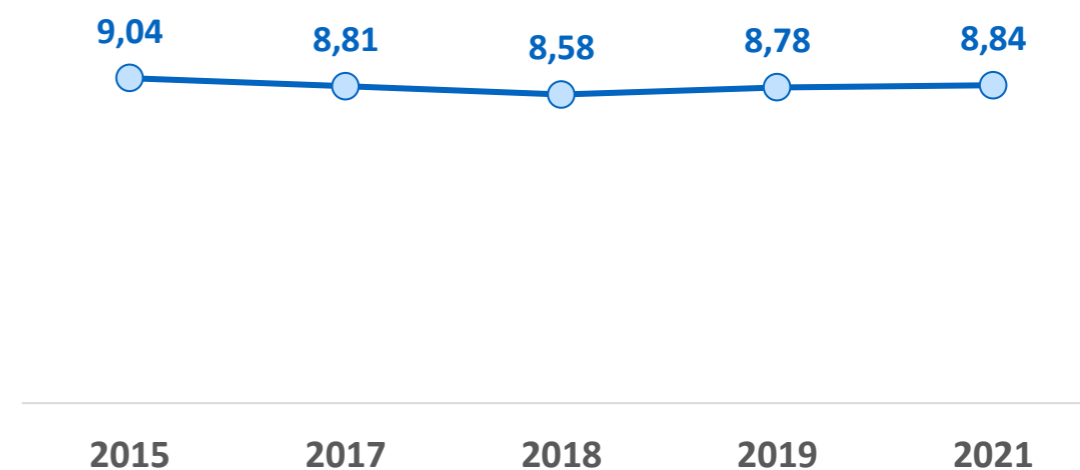


Valoración global.

P.20- En general, y teniendo en cuenta toda su experiencia, valore cómo se encuentra de satisfecho de forma global con el servicio.



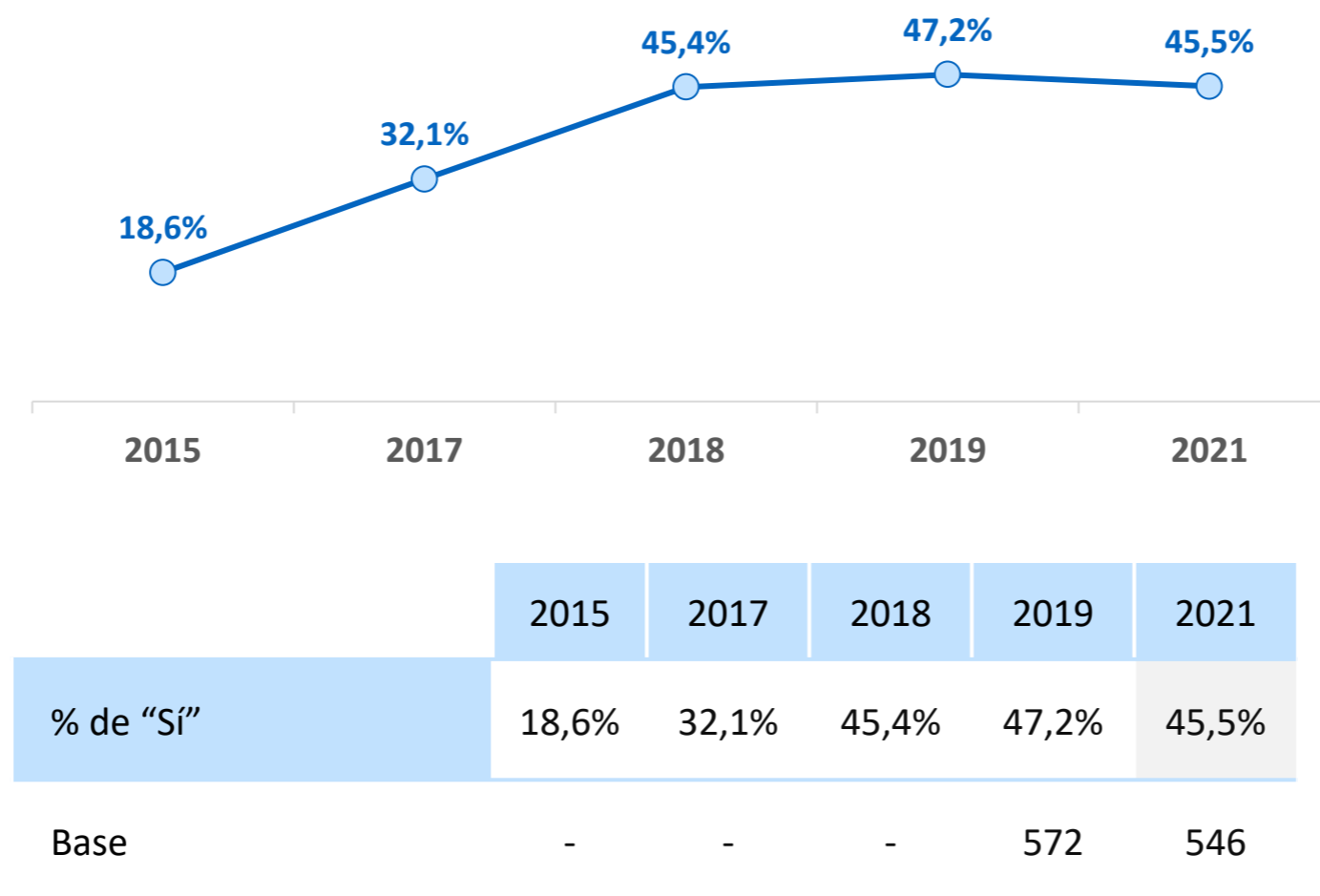
	2015	2017	2018	2019	2021
Media	9,04	8,81	8,58	8,78	8,84
% valoraciones 7-10	-	-	-	91,7%	95,5%
Base	-	-	-	1.213	1.200





Sugerencias.

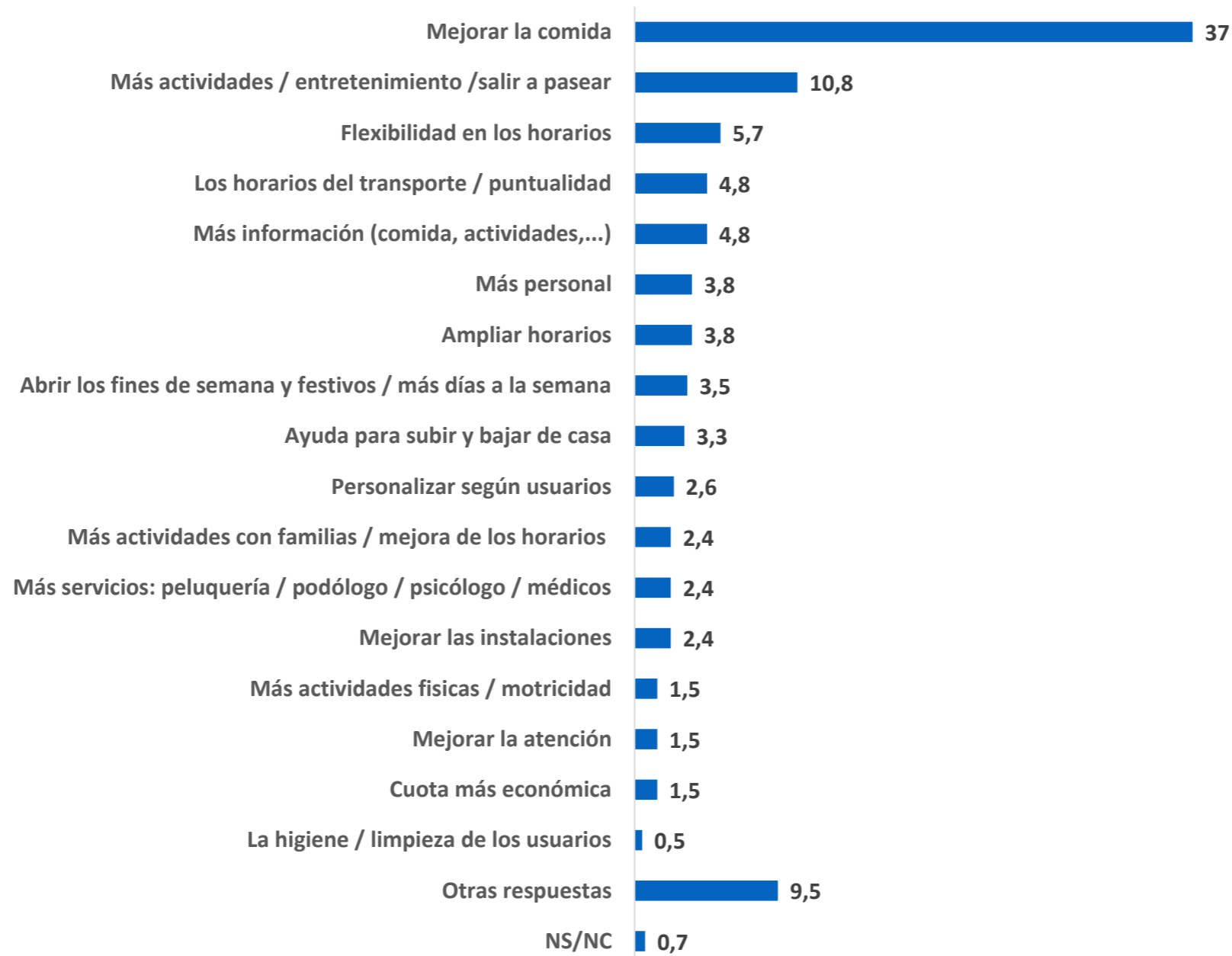
P.17- ¿Tiene alguna sugerencia de mejora sobre los Centros de Día del Ayuntamiento de Madrid? (Evolución)





Sugerencias I.

P.17.1- ¿Cuál? (Especifique su sugerencia de mejora).



B: 546





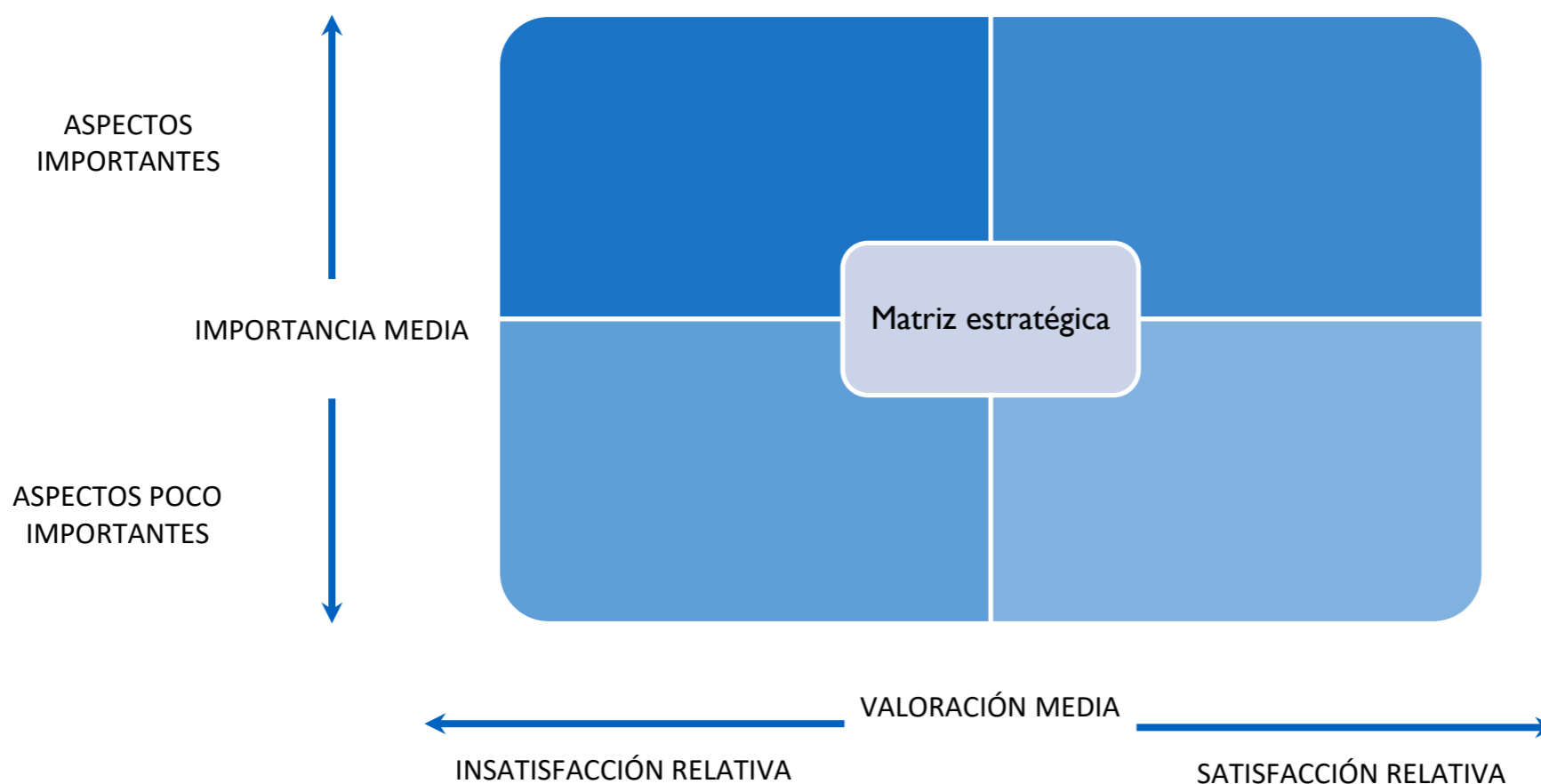
Matriz de actuación estratégica.

Matriz de actuación estratégica.



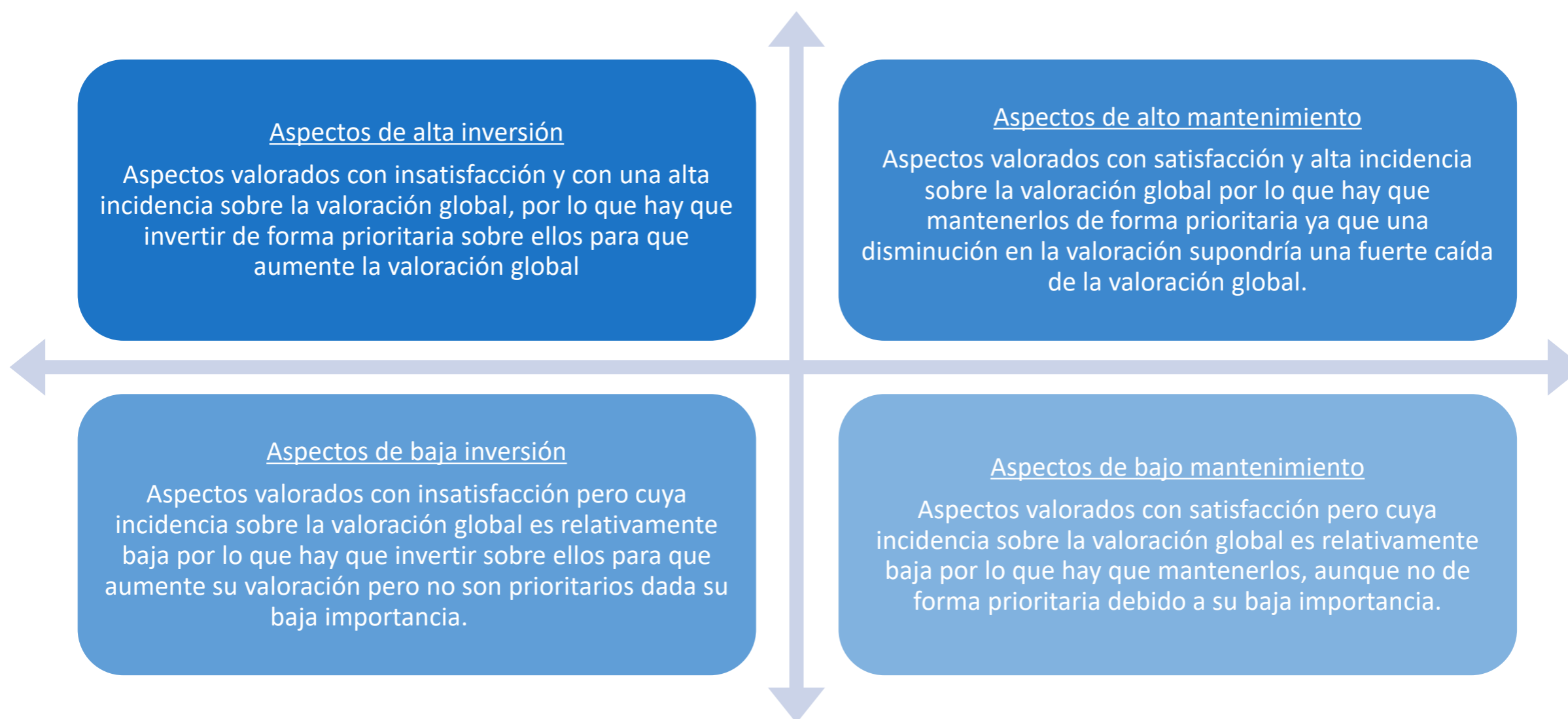
Matriz de actuación.

- Esta matriz permite establecer el posicionamiento relativo de los distintos aspectos evaluados en función de la importancia y la valoración otorgada a los mismos. Se trata de un análisis que permite la fijación de políticas estratégicas de mejora de los Servicios Públicos, al identificar prioridades de actuación.
- La importancia se obtiene a partir de análisis de regresión lineal, obteniendo los coeficientes “beta estandarizados” que indican la importancia relativa que tienen cada una de las variables independientes sobre la dependiente: satisfacción global del servicio
- La valoración corresponde a la satisfacción respecto a cada una de las variables, de acuerdo a la respuesta obtenida en el cuestionario en una escala de 0 a 10.



Matriz de actuación I.

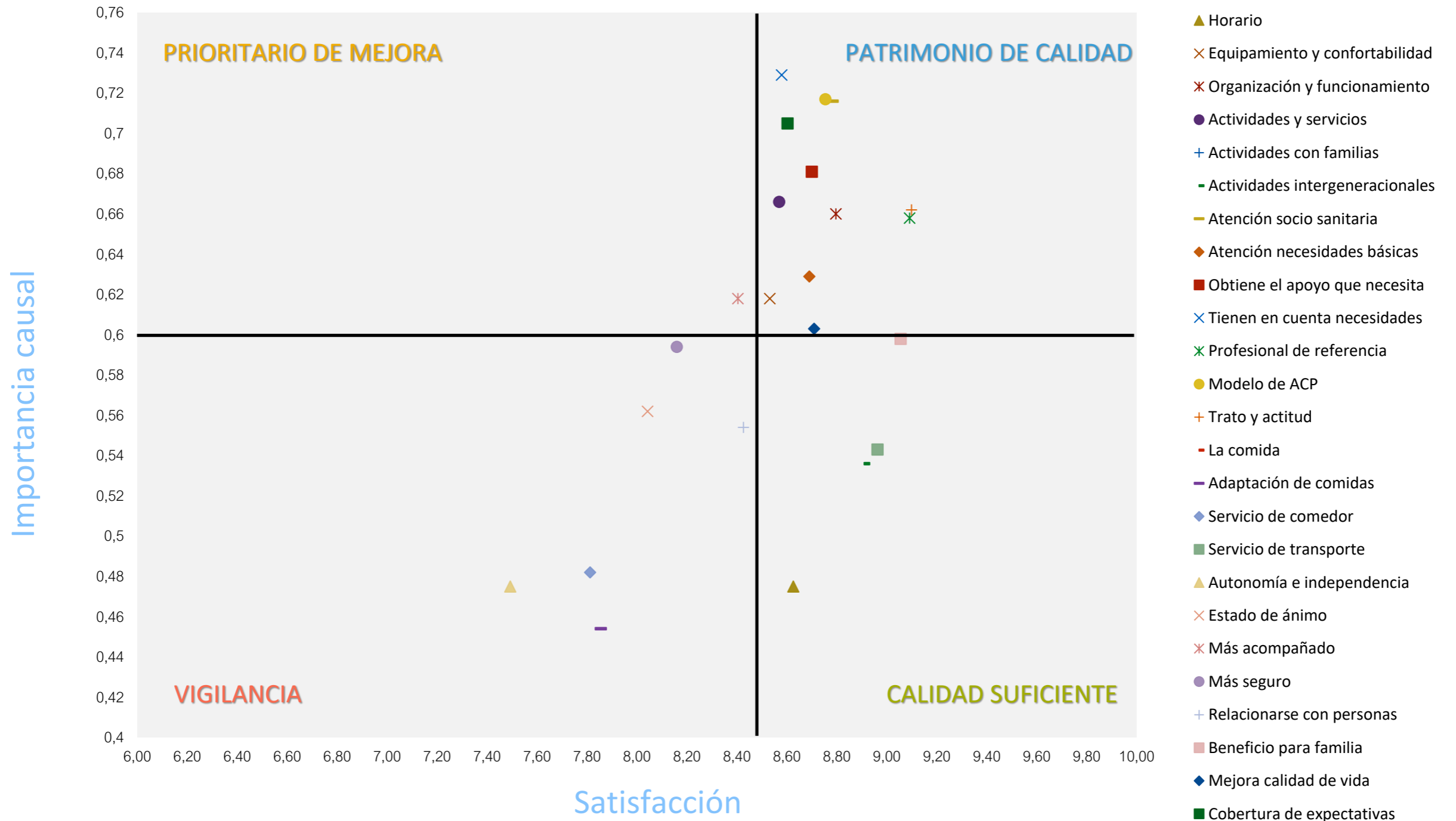
Explicación de los cuadrantes resultantes de la matriz:





Matriz de actuación II.

Resultados 2021:





Datos de clasificación.

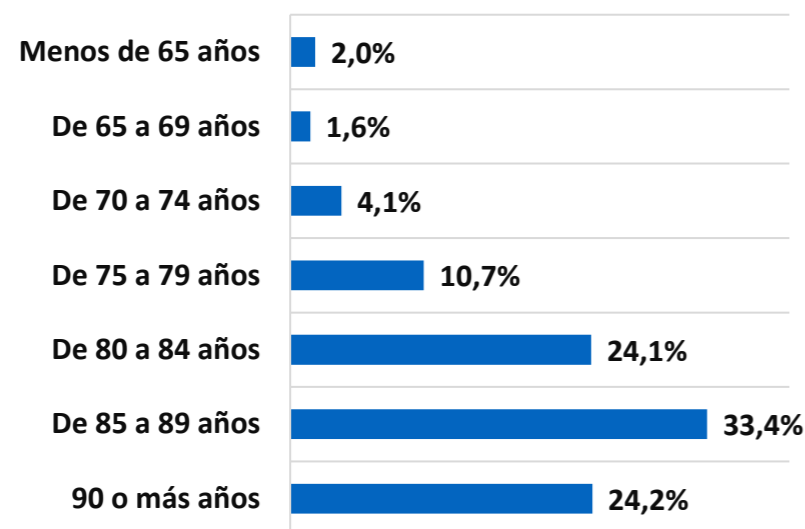
Clasificación sociodemográfica, de salud y de estilo de vida de las personas entrevistadas.





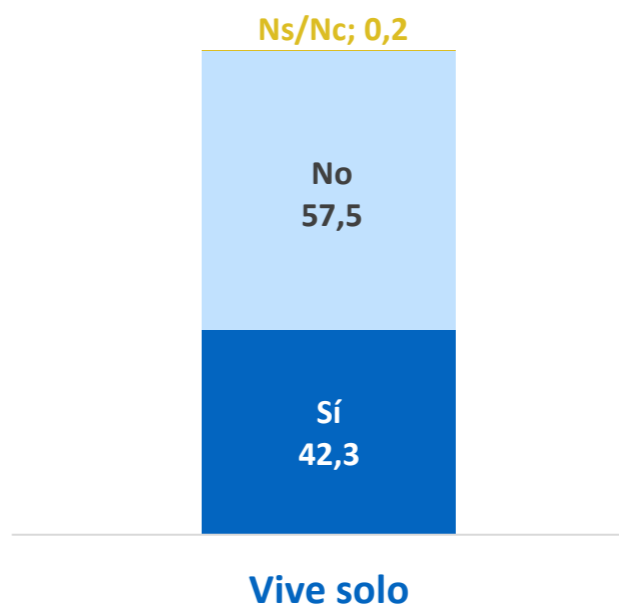
Personas usuarias o beneficiarias.

Rango de edad



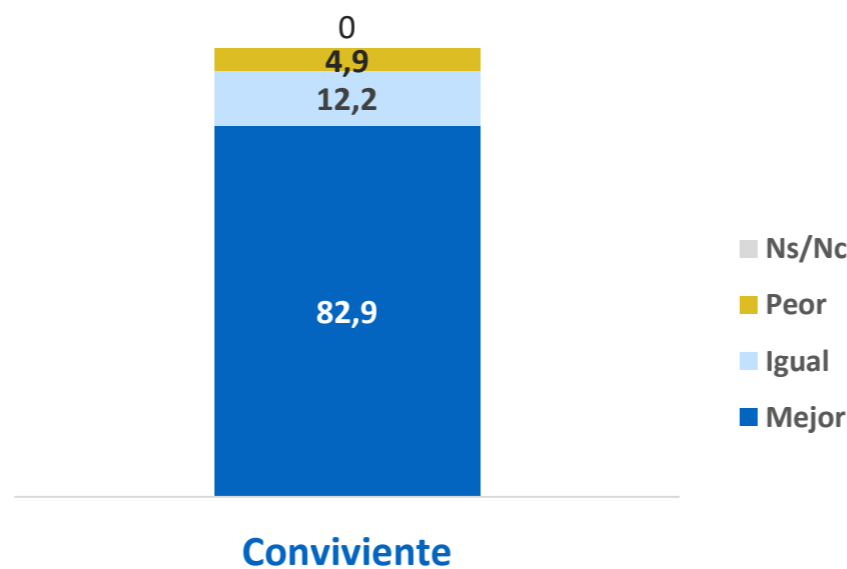
B: 1.200

C.2- ¿Vive solo/a?



B: 426

C.3- ¿La persona con la que convive se encuentra mejor, igual o peor que usted?

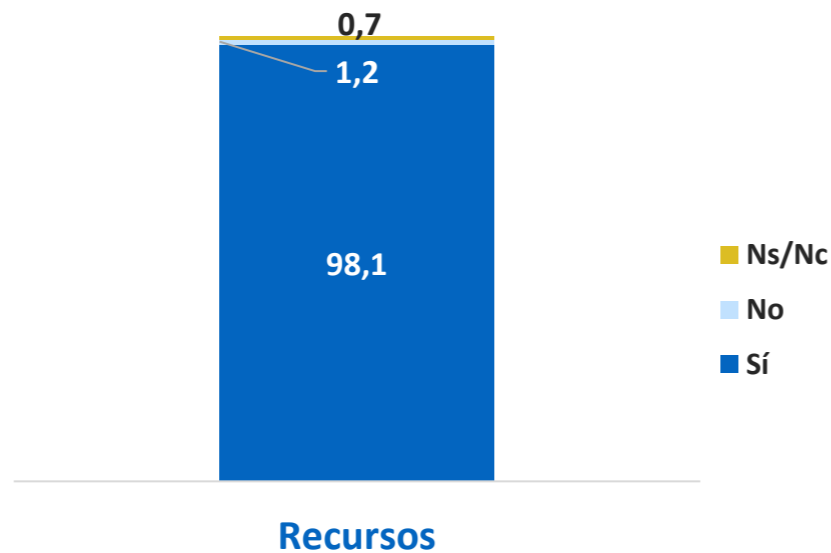


B: 245

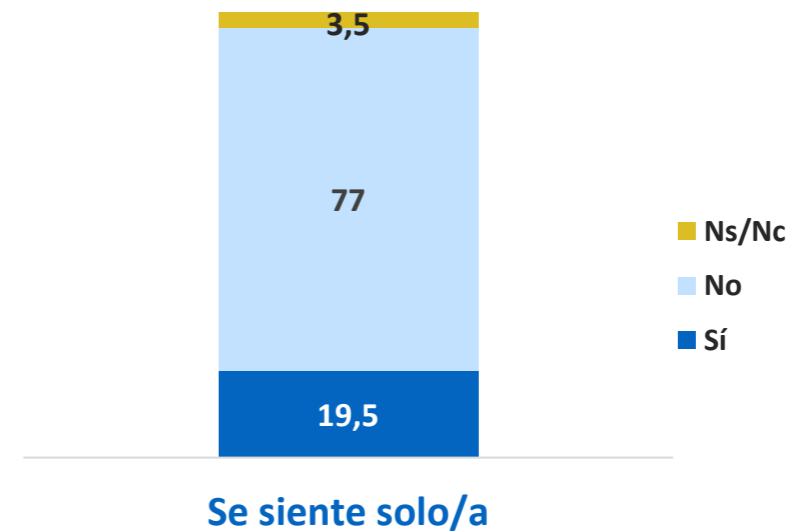


Personas usuarias o beneficiarias I.

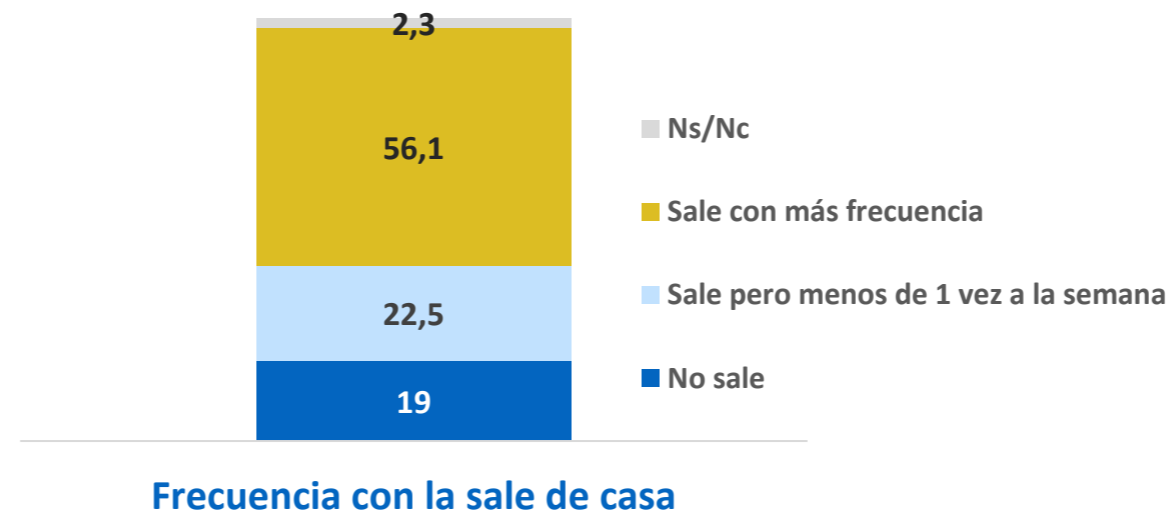
C.4- ¿Tiene usted a quien acudir si necesita ayuda?



C.5- ¿Podría decirme si se siente solo a menudo?



C.6- A parte de acudir al Centro de Día, ¿con qué frecuencia sale usted de su domicilio?

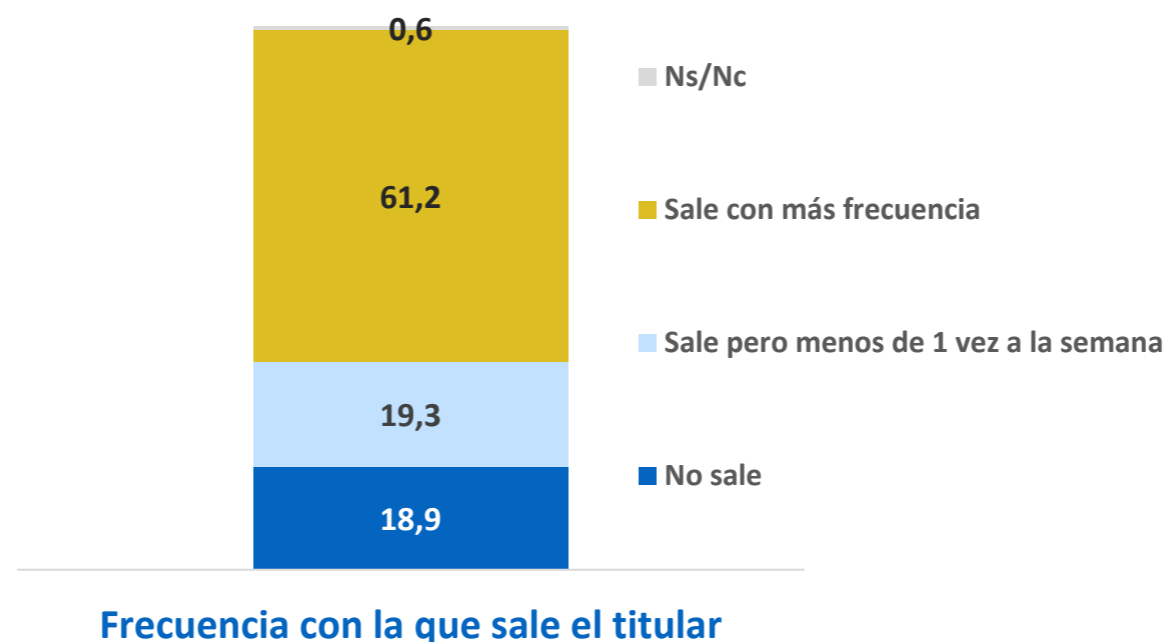


B: 426



Personas cuidadoras o convivientes.

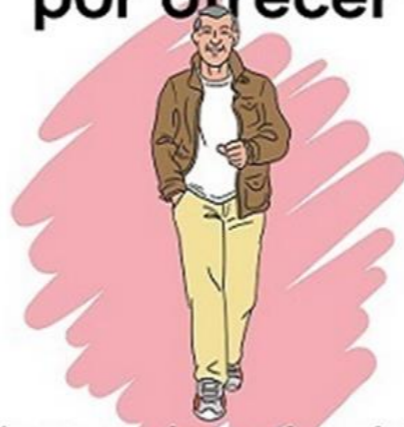
C.6- La persona a la que cuida, aparte de acudir al Centro de Día, ¿con qué frecuencia sale de su domicilio?



B: 774



Mucho por ofrecer



Juntos, todo por descubrir con las personas mayores

Mucho por enseñar



Juntos, todo por descubrir con las personas mayores

Mucho por amar



Juntos, todo por descubrir con las personas mayores

Mucho por contar



Juntos, todo por descubrir con las personas mayores