



Servicio de Apartamentos Municipales del Ayuntamiento de Madrid

Estudio de Satisfacción a los Usuarios del servicio de Apartamentos Municipales del Ayuntamiento de Madrid

Julio 2023

Índice.

0. Ficha técnica.....	3
1. Impacto del servicio	4
2. Estructura organizativa.....	7
3. Intervención y atención a las necesidades.....	12
4. Equipo de profesionales.....	14
5. Valoración global del servicio.....	16
6. Matriz de lealtad.....	21
7. Datos de clasificación.....	23

Ficha Técnica.

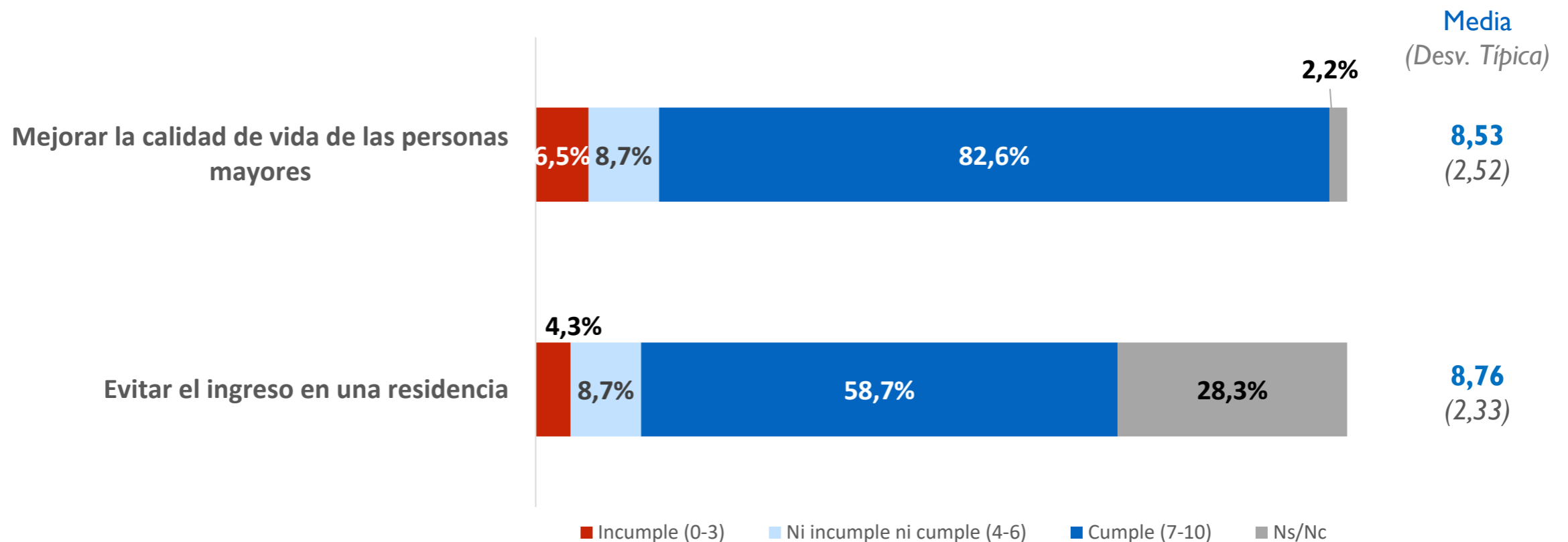
UNIVERSO:	Usuarios del servicio de apartamentos municipales.
TAMAÑO Y ERROR MUESTRAL:	46 entrevistas a usuarios del servicio de apartamentos , lo que supone la obtención de un error muestral del +/- 10,43% (para un intervalo de confianza al 95,5% y bajo el supuesto de máxima indeterminación, donde $p=q=0,5$).
SELECCIÓN DE INFORMANTES:	Censal sobre la base de datos de personas usuarias (95)
TÉCNICA:	Entrevista telefónica asistida por ordenador CATI.
FECHAS DE CAMPO:	Del 7 al 15 de junio de 2023
AUTORÍA DEL INFORME:	Merkastar https://merkastar.com/ merkastar@merkastar.es

Impacto del servicio.

Impacto del servicio en la vida de los usuarios.

Impacto del servicio de Apartamentos en la vida de los usuarios (I)

P.2- En qué medida cree usted que el servicio de los Apartamentos cumple los siguientes objetivos

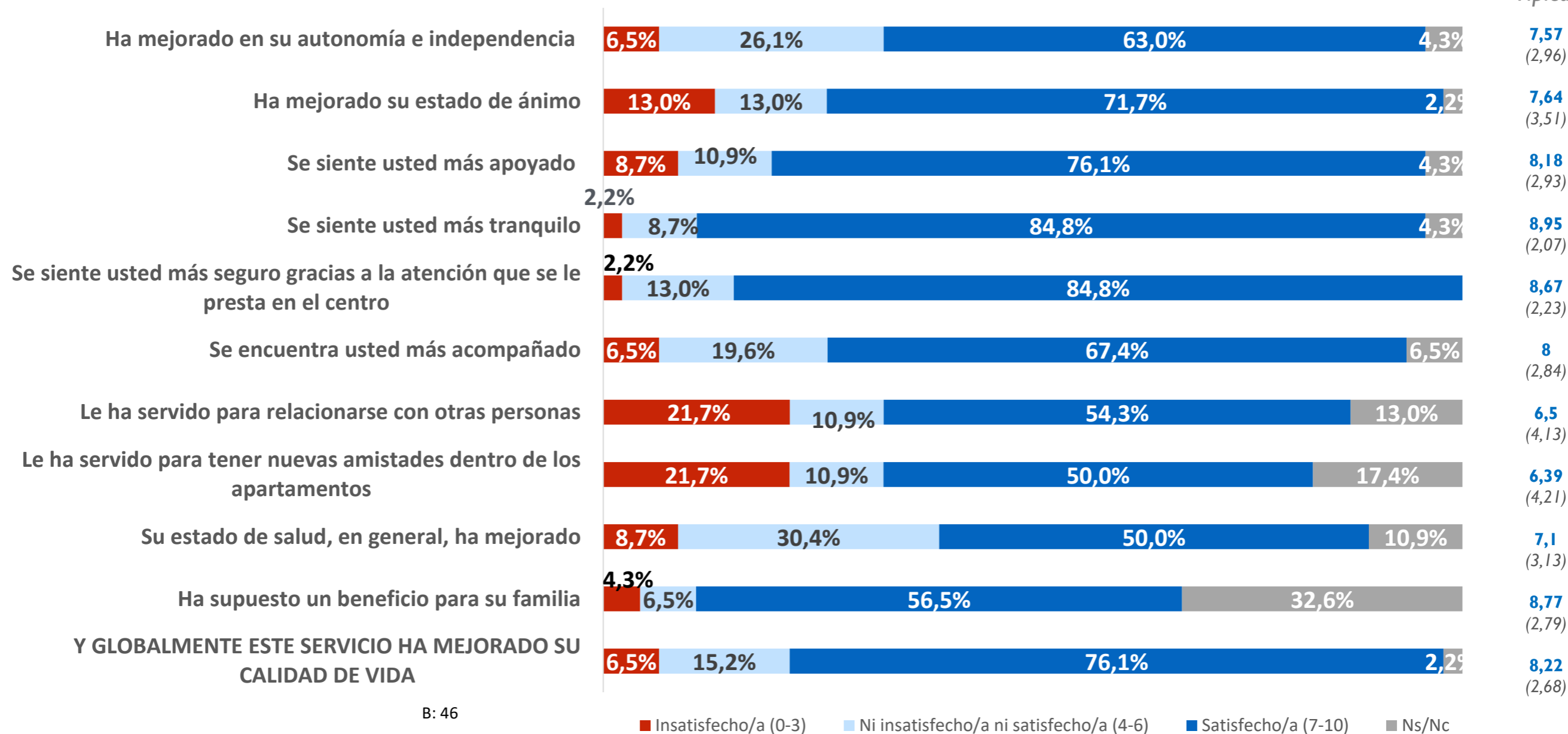


B: 46

Impacto del servicio de Apartamentos en la vida de los usuarios (II)

P.3.- Por favor, valore cómo ha influido en su vida cotidiana residir en los Apartamentos

Media (Desv. Típica)



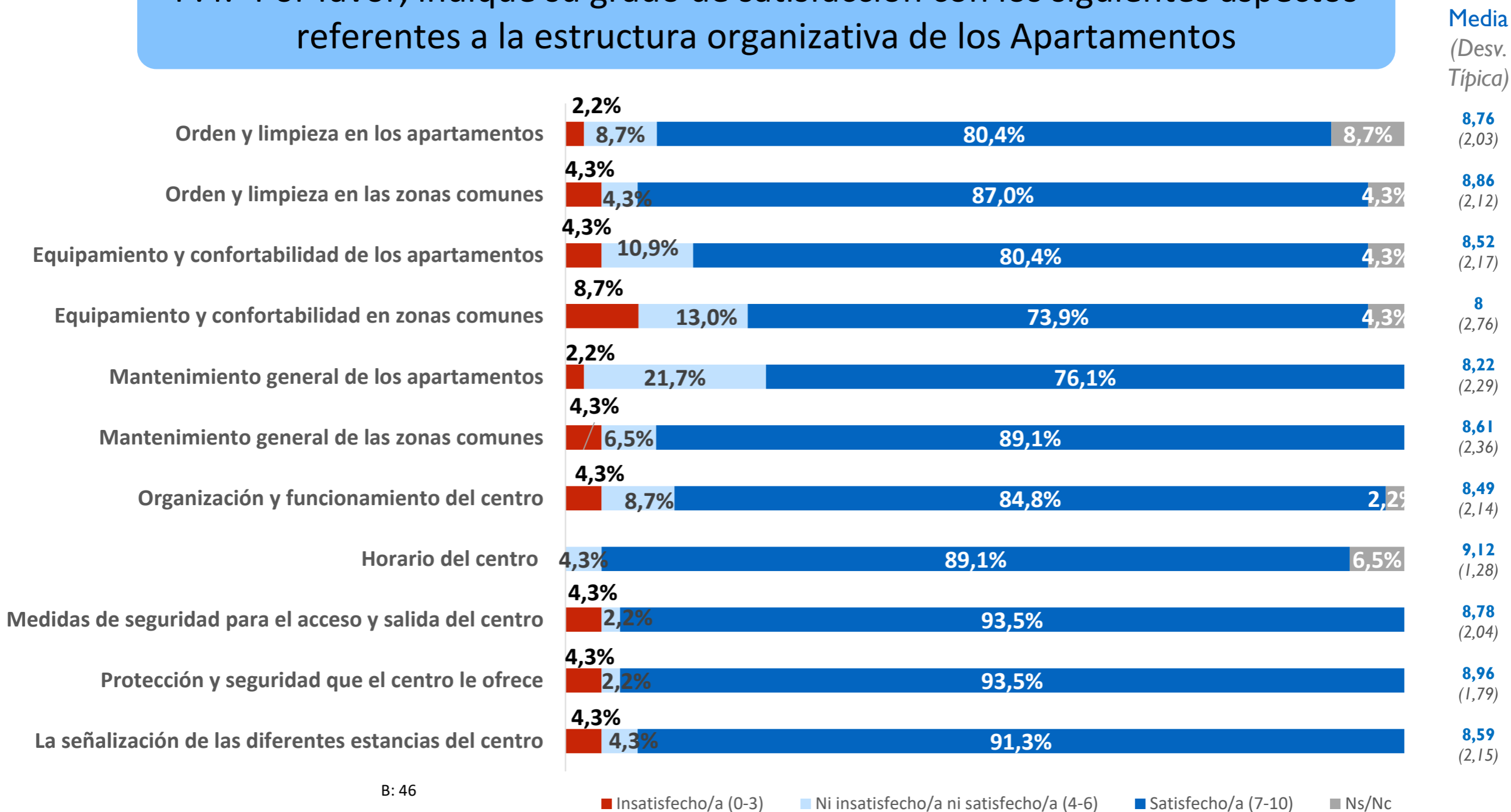
B: 46

Estructura Organizativa.

Satisfacción de las personas usuarias con una serie de indicadores que miden el modo en que se organiza y prestan los servicios.

Satisfacción estructura organizativa.

P.4.- Por favor, indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos referentes a la estructura organizativa de los Apartamentos

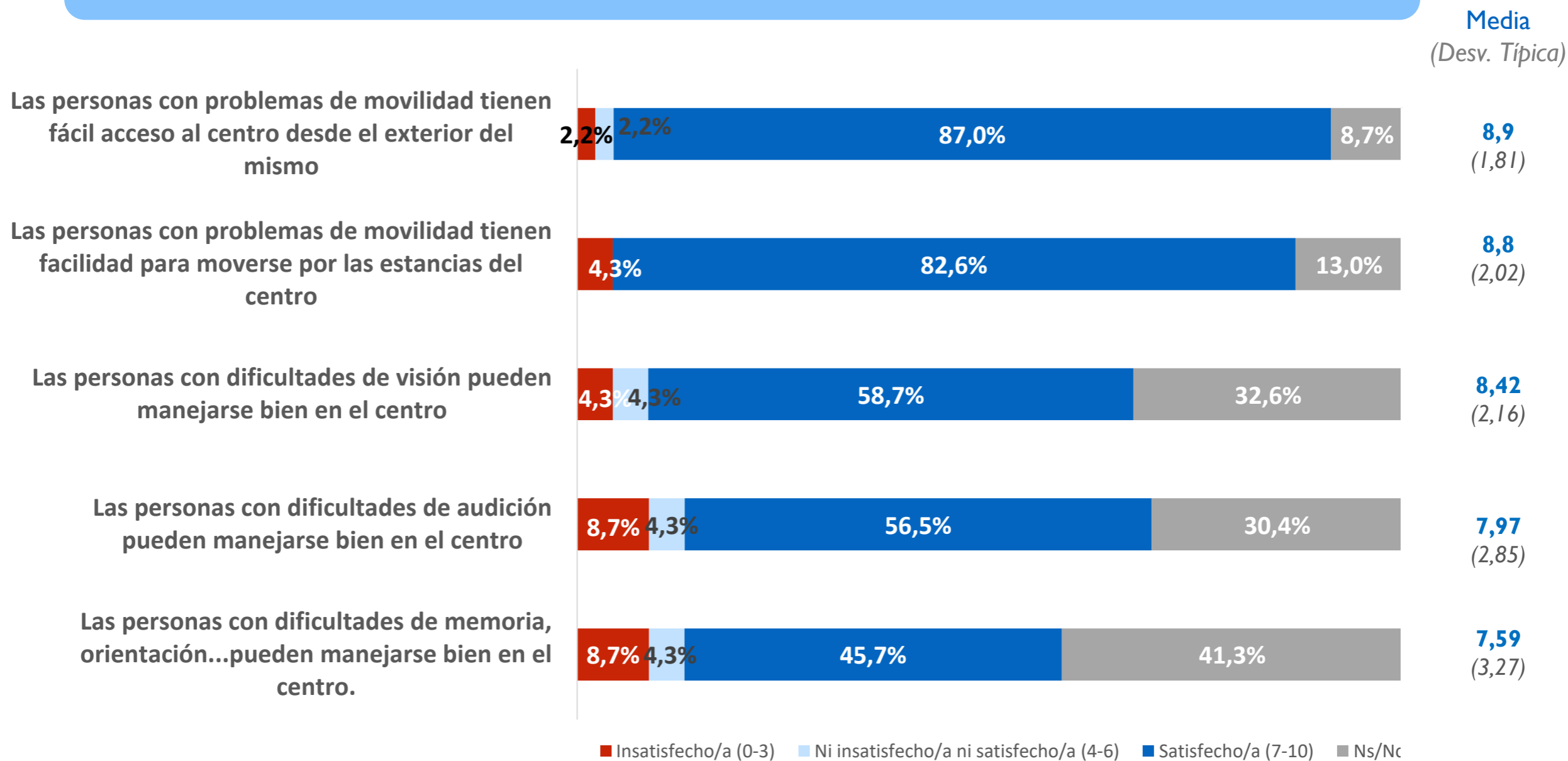


B: 46

■ Insatisfecho/a (0-3) ■ Ni insatisfecho/a ni satisfecho/a (4-6) ■ Satisfecho/a (7-10) ■ Ns/Nc

Facilidad de movilidad en el centro.

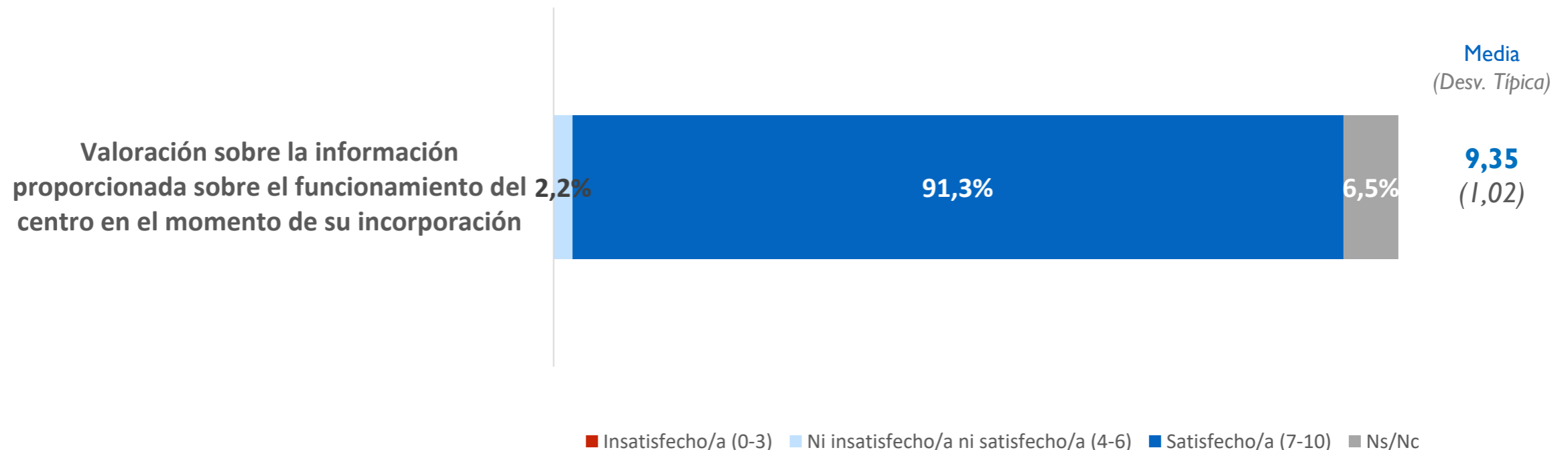
P.5.- Por favor, indique su grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a la facilidad de movilidad dentro del centro



B: 46

Información sobre el funcionamiento del centro

P.6- ¿Qué opinión le merece la información sobre el funcionamiento del centro que recibió en el momento de su incorporación?



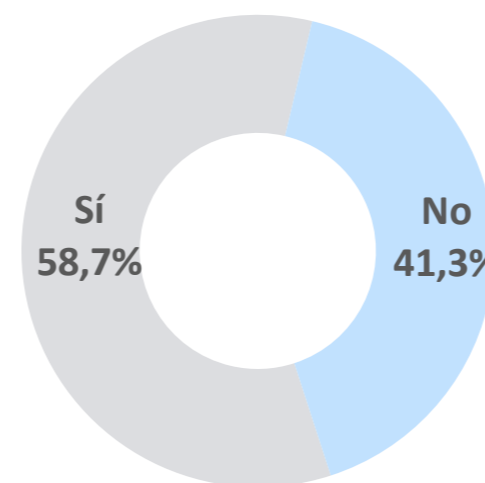
B: 46

Valoración de las actividades sociales, culturales y recreativas

P.7.b.- Por favor, valore las actividades sociales, culturales y recreativas que se programan y realizan para los usuarios

P.7.- ¿Ha participado en alguna actividad social, cultural o recreativa organizada por el Servicio de Apartamentos?

B: 46



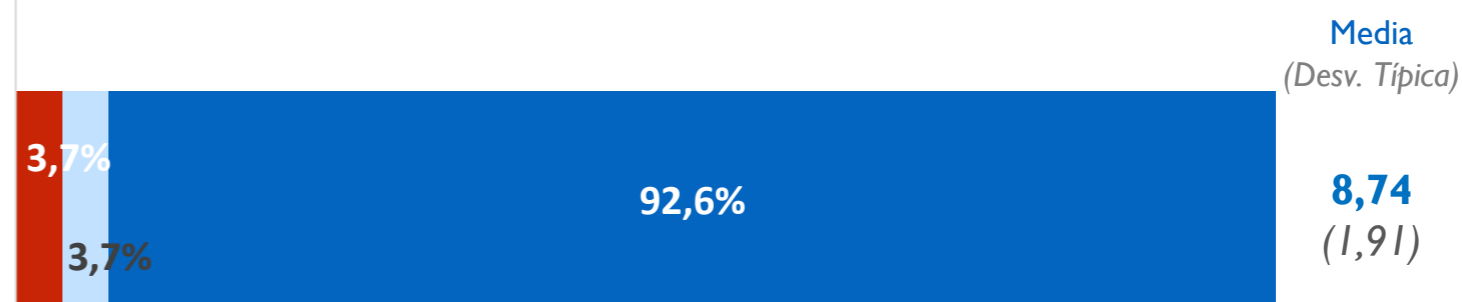
Motivos:

- Está haciendo otras cosas 36,8%
- No quiso / no le apetecía 31,6%
- Llevo poco tiempo 21,1%
- No hay actividades 10,5%

B: 19

Valoración de las actividades sociales, culturales y recreativas que se programan y realizan para los usuarios

B: 19



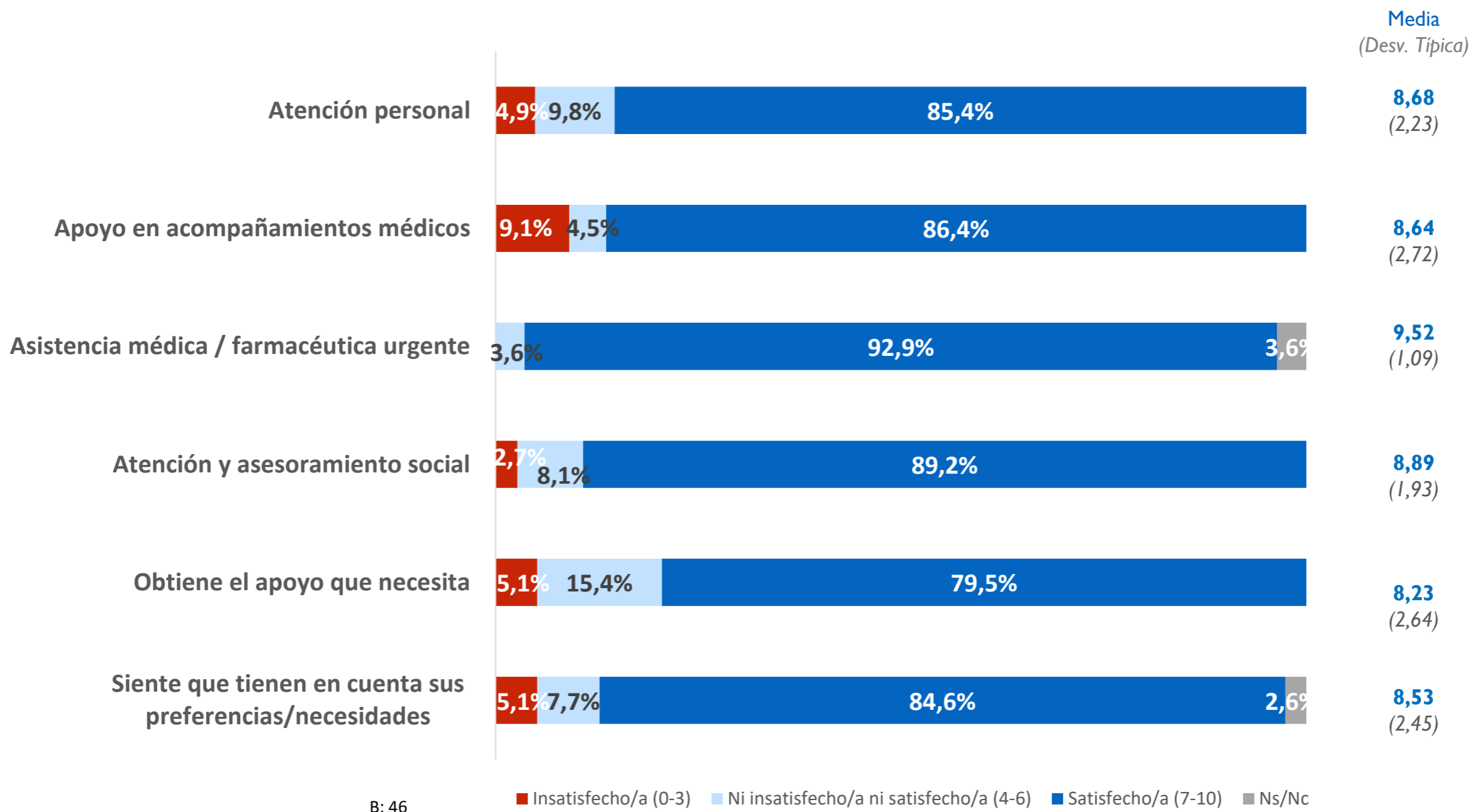
■ Insatisfecho/a (0-3) ■ Ni insatisfecho/a ni satisfecho/a (4-6) ■ Satisfecho/a (7-10) ■ Ns/Nc

Intervención y atención a las necesidades.

Satisfacción con aspectos referentes a la
intervención y atención necesidades.

Atención centrada en la persona.

P.8.- Por favor, valore su grado de satisfacción sobre los siguientes aspectos referentes a la intervención y atención de su persona.



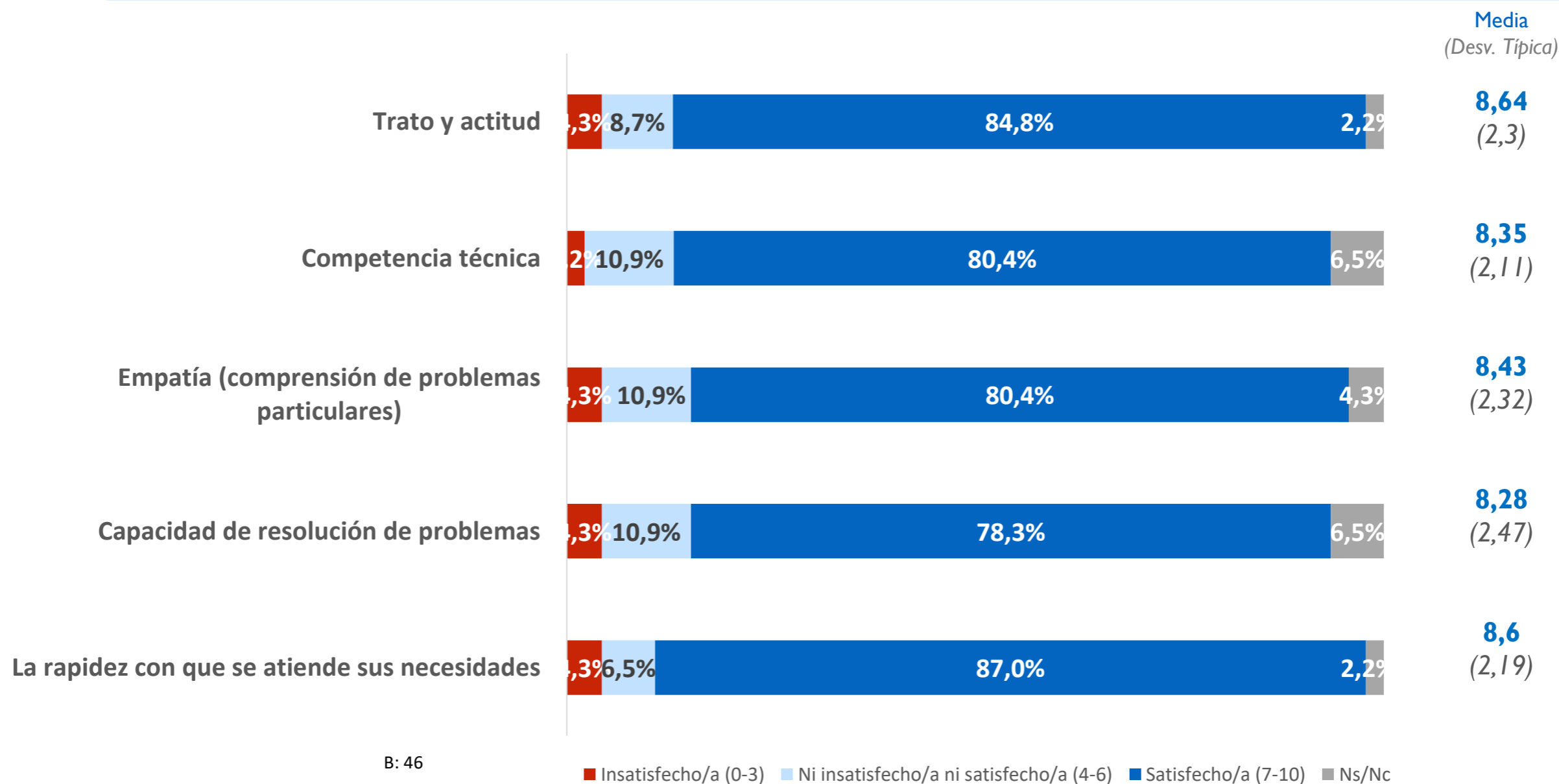
B: 46

Equipo de profesionales.

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

Profesionales.

P.9.- Por favor, valore su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relativos a los profesionales que intervienen en la Residencia.

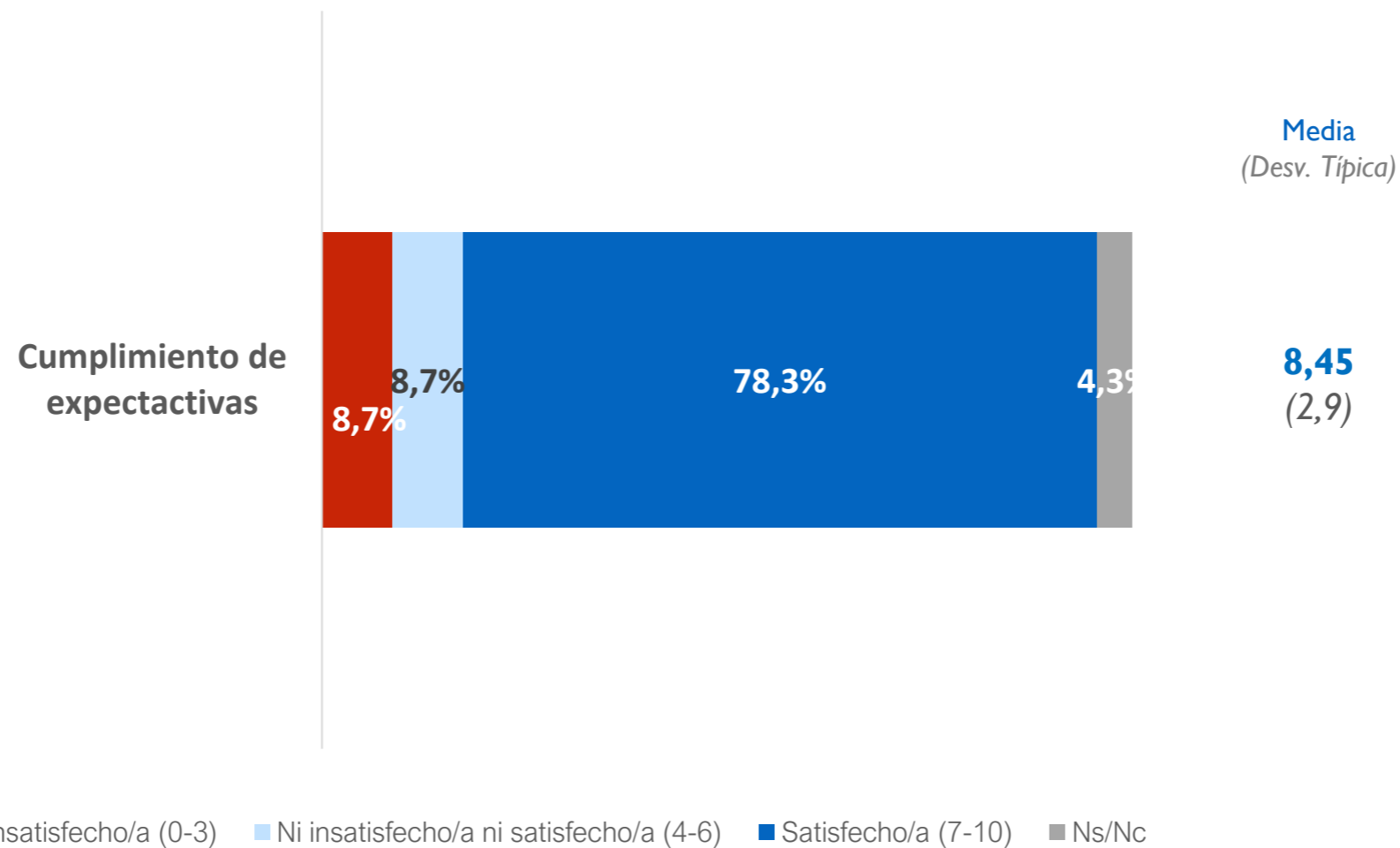


Valoración global del servicio.

Fidelidad, valoración general.

Cumplimiento de expectativas.

P.10.- Por favor, indique su grado de satisfacción con respecto a lo que usted esperaba del servicio de Apartamentos.



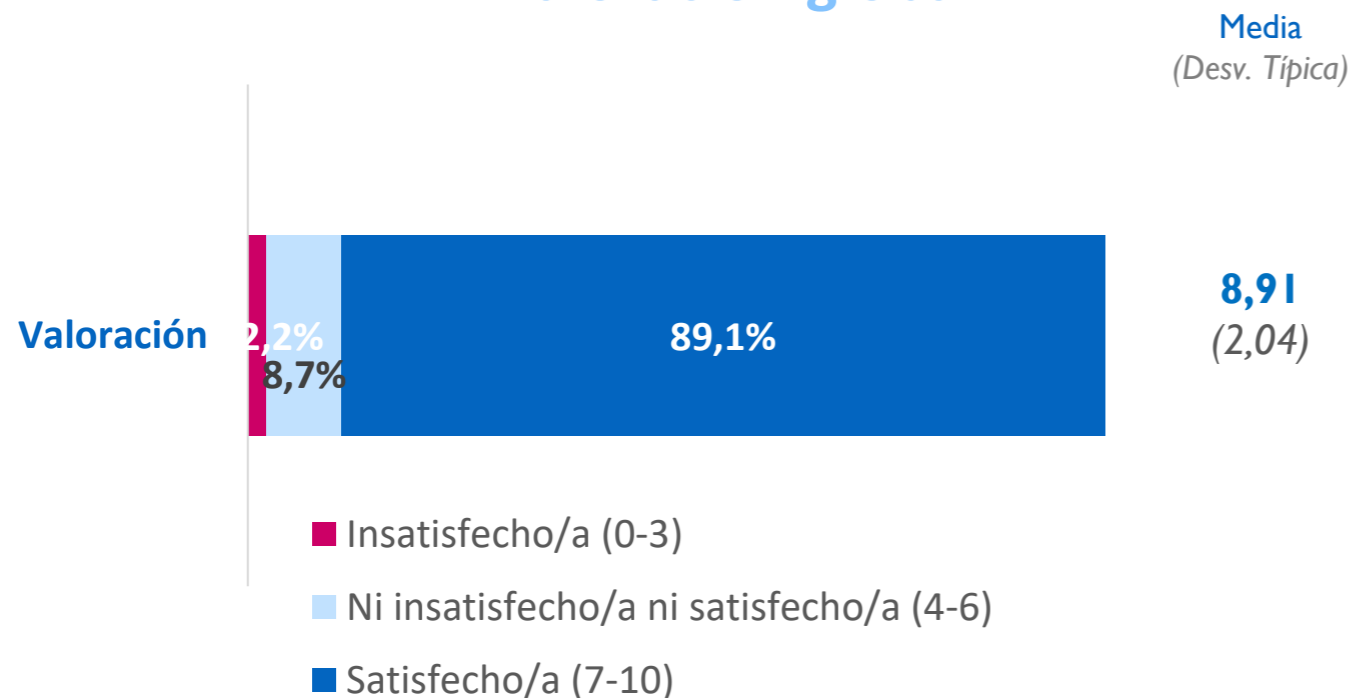
B: 46

Valoración satisfacción global.

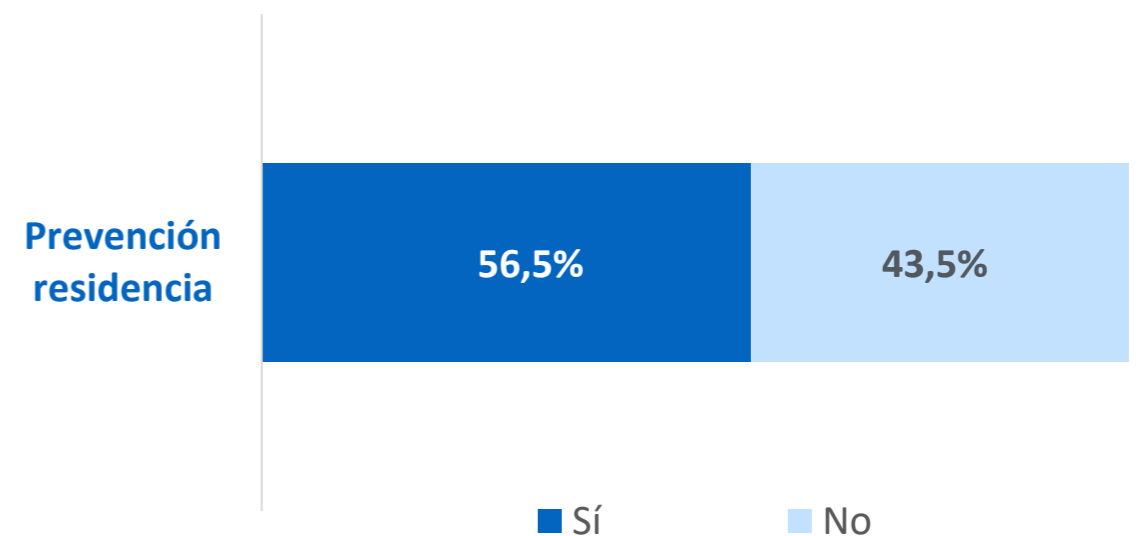
P.11.- En general, y teniendo en cuenta toda su experiencia, valore cómo se encuentra de satisfecho de forma global con el servicio de Apartamentos.

P.12.- En su caso ¿vivir en los apartamentos ha evitado su ingreso en una residencia?

Valoración global.



Apartamentos como medida preventiva de residencia

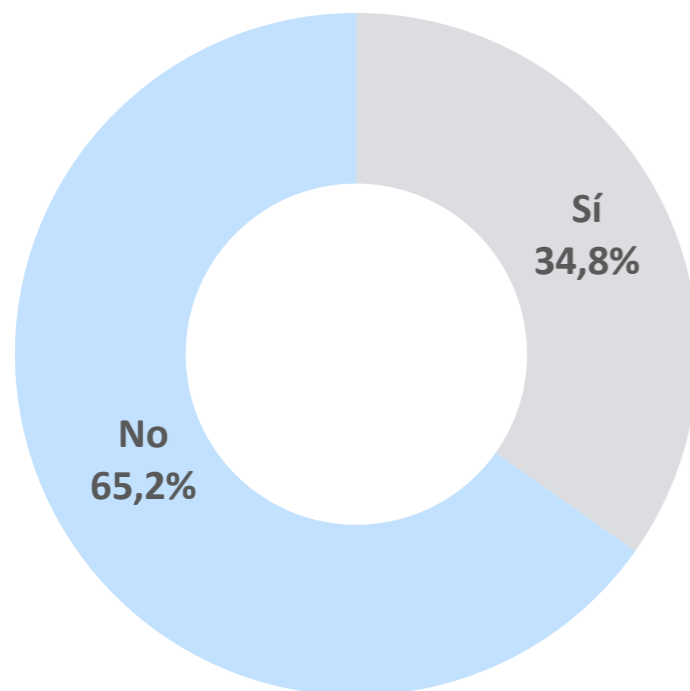


B: 46

Sugerencias.

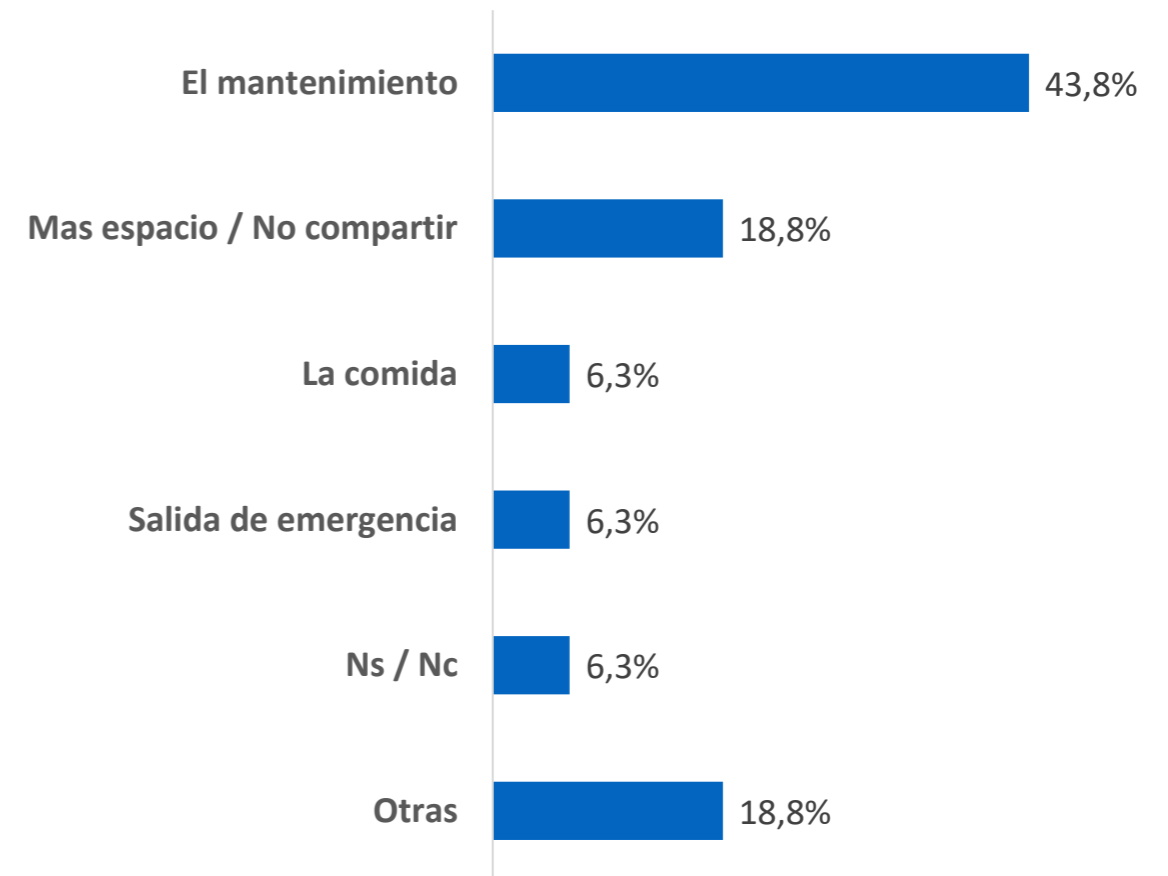
P. 13.- ¿Tiene alguna sugerencia de mejora sobre los Apartamentos del Ayuntamiento de Madrid?
P.13.a- ¿Cuál? (Especifique su sugerencia de mejora).

Sugerencia de mejora.



B: 46

Aspecto sugerido.



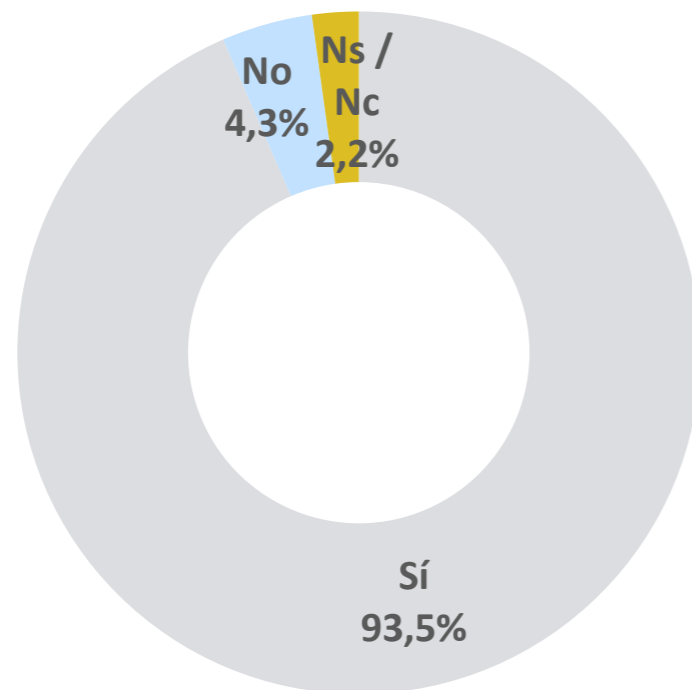
B: 16 personas que manifiestan sugerencias

Nueva solicitud, recomendación

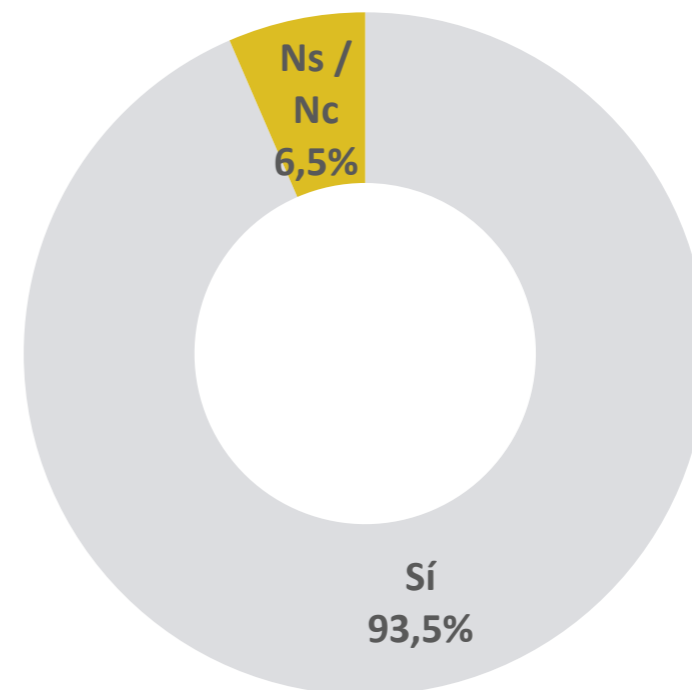
P.14.- ¿Volvería a solicitar el servicio?

P.15.-¿Recomendaría usted este servicio?

Nueva solicitud de servicio.



Recomendación



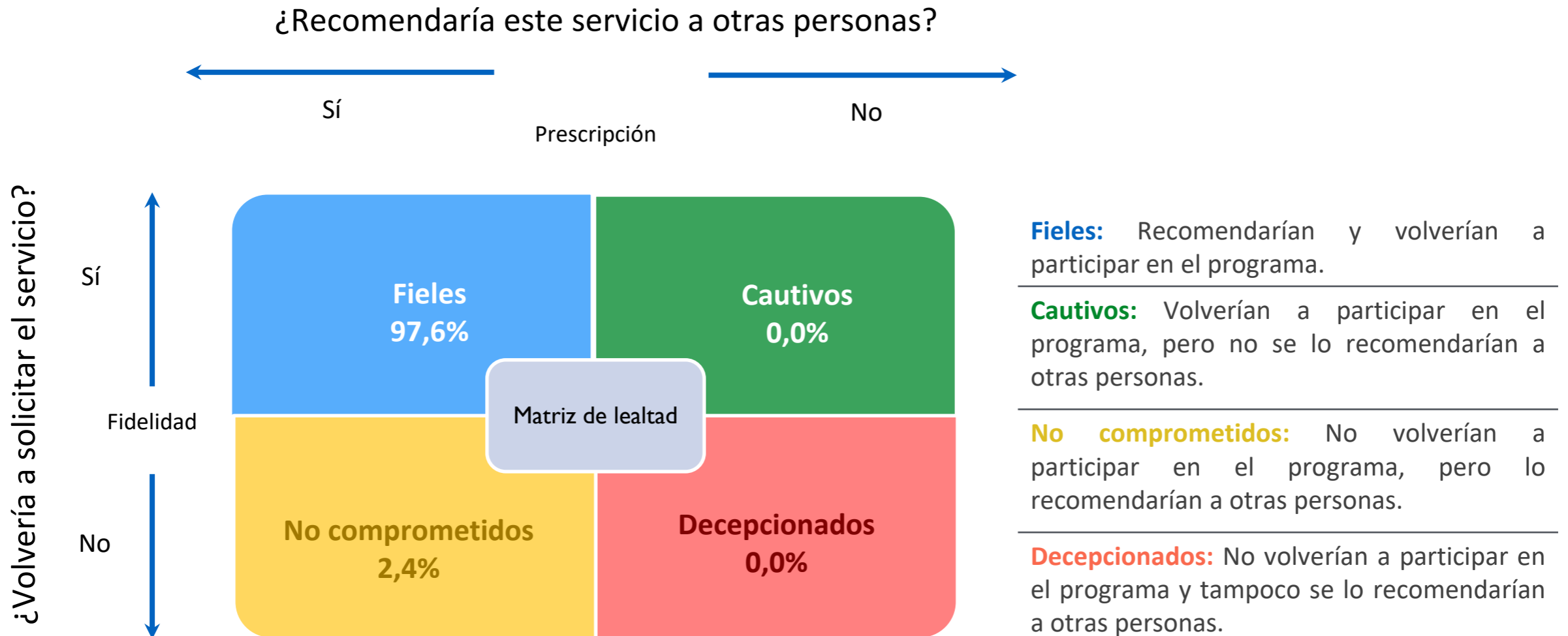
B: 46

Matriz de lealtad.

Matriz de lealtad.



Lealtad.



B: 46 (Excluidos Ns/Nc)

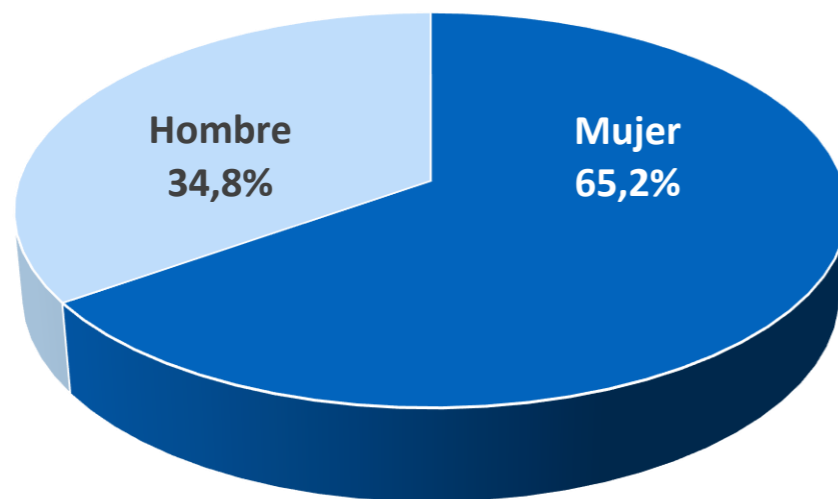
Datos de clasificación.

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

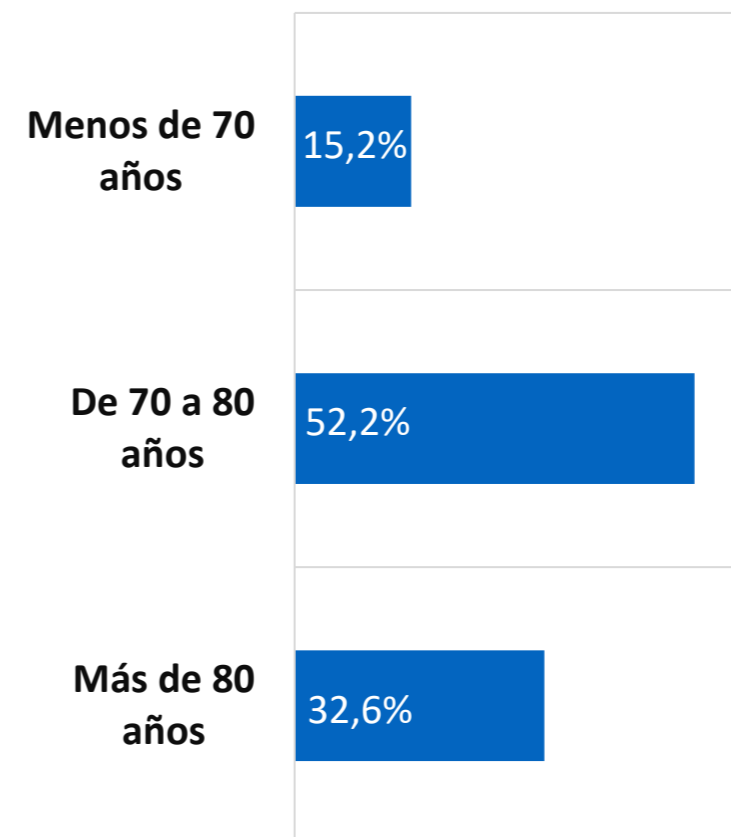
Sexo y edad.

Sexo y edad de las personas usuarias.

Sexo



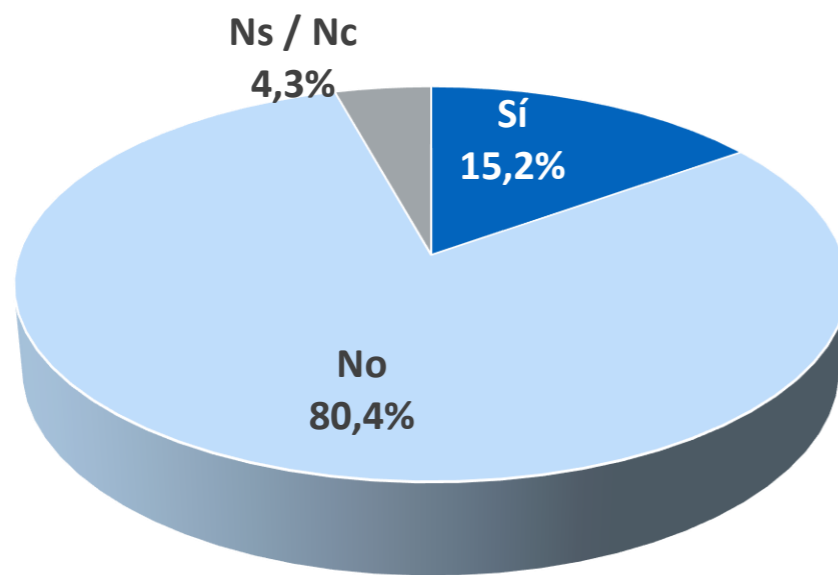
Rango de edad



B: 46

C.2. - ¿Podría decirme si se siente solo/a, a menudo?

Sensación de soledad

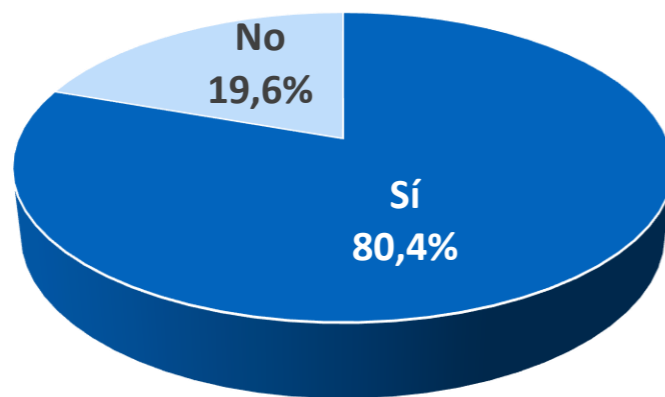


Debido a su situación ¿con qué frecuencia sale usted de su domicilio?

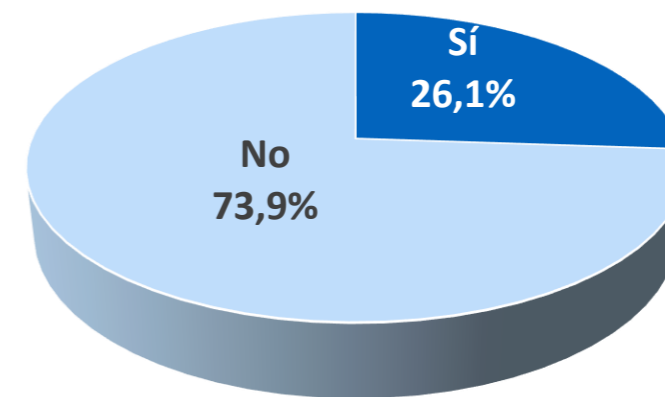


C.4. – Prestaciones para personas mayores del Ayuntamiento de Madrid que recibe en la actualidad.

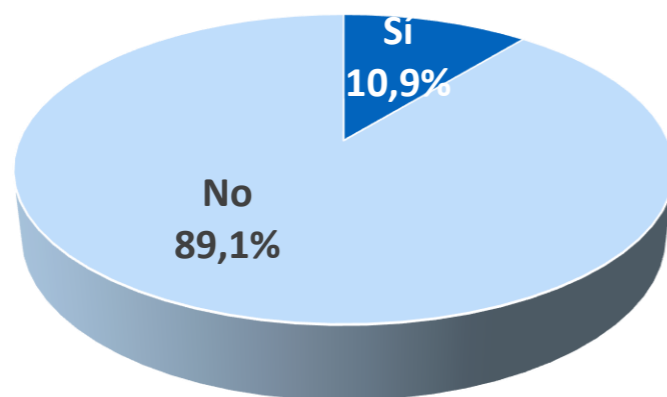
Teleasistencia



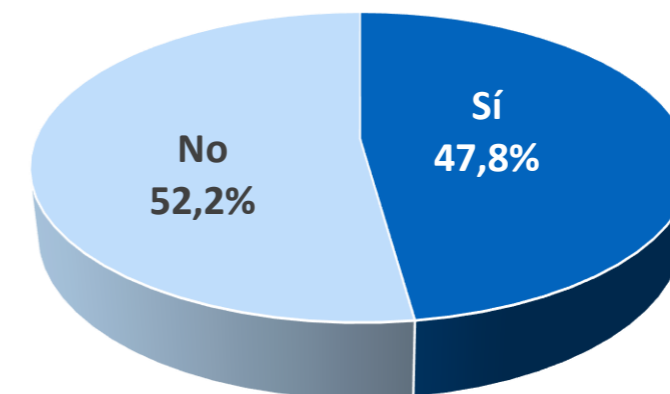
Servicio de Ayuda a Domicilio



Comida a Domicilio

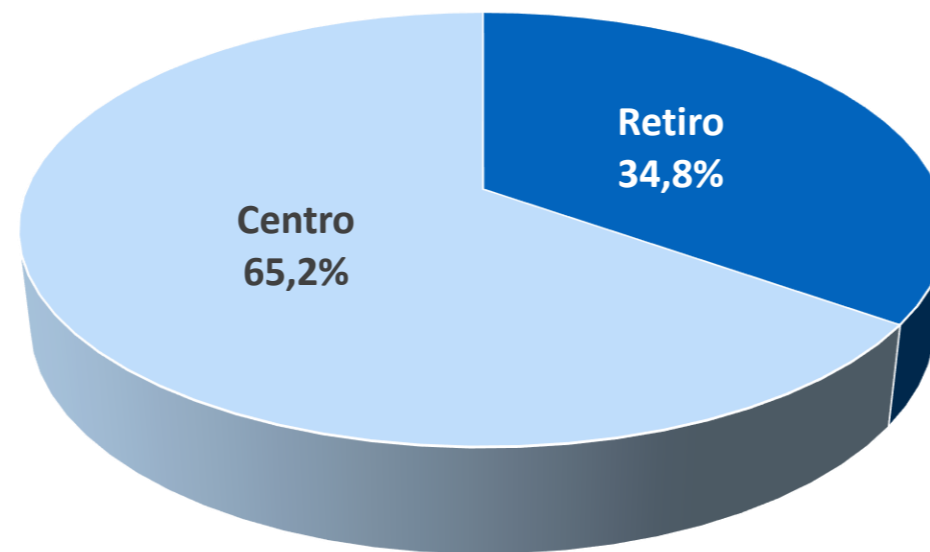


Socio de un Centro Municipal de Mayores



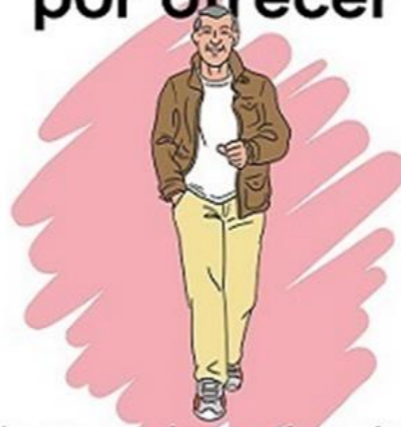
Distrito: RETIRO / CENTRO

DISTRITO



B: 46

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