

TITULO DEL ESTUDIO:

Satisfacción con el servicio de ayuda a domicilio

ORGANO PROMOTOR:

La Dirección General de Mayores, del Área de Gobierno de Familia, Servicios Sociales y Participación Ciudadana, dentro de su plan de control de calidad de los servicios prestados.

OBJETIVO DEL ESTUDIO:

Conocer el grado de satisfacción de los usuarios con el Servicio de Ayuda a Domicilio, así como recibir sus sugerencias, con el fin de establecer un plan de mejora.

UNIVERSO:

41.253 personas atendidas durante 2013 que disponen de contacto telefónico. Beneficiarios del Servicio de Ayuda a Domicilio incluidos en la base de datos facilitada por la Dirección General de Mayores y Atención Social.

TAMAÑO MUESTRAL:

1.101 encuestas realizadas.

PROCEDIMIENTO DE MUESTREO:

Muestreo estratificado por empresa que presta el servicio y por distrito. Las encuestas se realizan a los titulares beneficiarios del servicio o, en caso necesario, a familiares o personas referentes de los usuarios.

ERROR MUESTRAL:

Para un intervalo de confianza del 95,5% (2 sigmas), $p=q=0,5$ y bajo el supuesto de muestreo aleatorio simple, el error muestral es del $\pm 2,97\%$

METODO DE RECOGIDA:

Encuesta telefónica asistida por ordenador (CATI) mediante cuestionario estructurado con algunas preguntas de carácter abierto.

PERIODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:

Durante del mes de mayo de 2013.