

**TITULO DEL ESTUDIO:**

Estudio de satisfacción de usuarios del servicio de Teleasistencia Domiciliaria.

**ÓRGANO PROMOTOR:**

Dirección General de Mayores, Atención Social, Inclusión Social y Atención a la Emergencia del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo, dentro de su plan de control de calidad de los servicios prestados.

**OBJETIVO DEL ESTUDIO:**

Conocer la calidad percibida por usuarios y cuidadores sobre el servicio de Teleasistencia Domiciliaria, así como recibir sus sugerencias con el fin de establecer un plan de mejora.

**UNIVERSO:**

Beneficiarios del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria del Ayuntamiento de Madrid incluidos en la base de datos facilitada por la Dirección General de Mayores, Atención Social, Inclusión Social y Atención a la Emergencia que disponen de número de teléfono (114.676 registros).

**TAMAÑO MUESTRAL:**

1.200 encuestas.

**PROCEDIMIENTO DE RECOGIDA:**

Muestreo aleatorio simple sobre la base de datos de usuarios.

**ERROR MUESTRAL:**

Para un nivel de confianza del 95,5%,  $p=q=0,5$ , el error muestral es de  $\pm 2,88\%$ , en el supuesto de muestreo aleatorio simple.

**METODO DE RECOGIDA:**

Encuesta telefónica asistida por ordenador -CATI- en cuestionario precodificado con algunas preguntas abiertas.

**PERIODO DE RECOGIDA:**

Del 14 de septiembre al 16 de octubre de 2015.