

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

Estudio de satisfacción de usuarios del Servicio de Ayuda a Domicilio

Junio 2013

Índice

0. Ficha técnica y caracterización de la muestra
1. Indicadores de impacto en la calidad de vida del usuario
2. Indicadores clave de gestión estratégica
3. Indicadores clave de gestión de calidad de los recursos sociales para personas mayores
4. Indicadores clave de fidelización y captación de nuevos clientes
5. Sugerencias de mejora
6. Datos de clasificación

0.

Ficha técnica y caracterización de la muestra

0.1. Ficha técnica

Universo

Beneficiarios del Servicio de Ayuda a Domicilio incluidos en la base de datos facilitada por la Dirección General de Mayores y Atención Social y que disponían de número de teléfono (41.253 registros)

Tamaño y error muestral

1.101 entrevistas lo que supone la obtención de un error muestral del 2,97% (para un intervalo de confianza al 95,5% y bajo el supuesto de máxima indeterminación donde $p=q=0,5$)

Selección de informantes

Muestreo aleatorio simple sobre la base de datos de usuarios. Para conseguir una mayor representatividad de la muestra seleccionada, se han establecido cuotas en función de la empresa que presta el servicio y del distrito municipal.

Técnica de recogida de la información

Entrevista telefónica asistida por ordenador mediante sistema CATI.

Fechas de recogida de la información

Del 1 a 7 de mayo de 2013

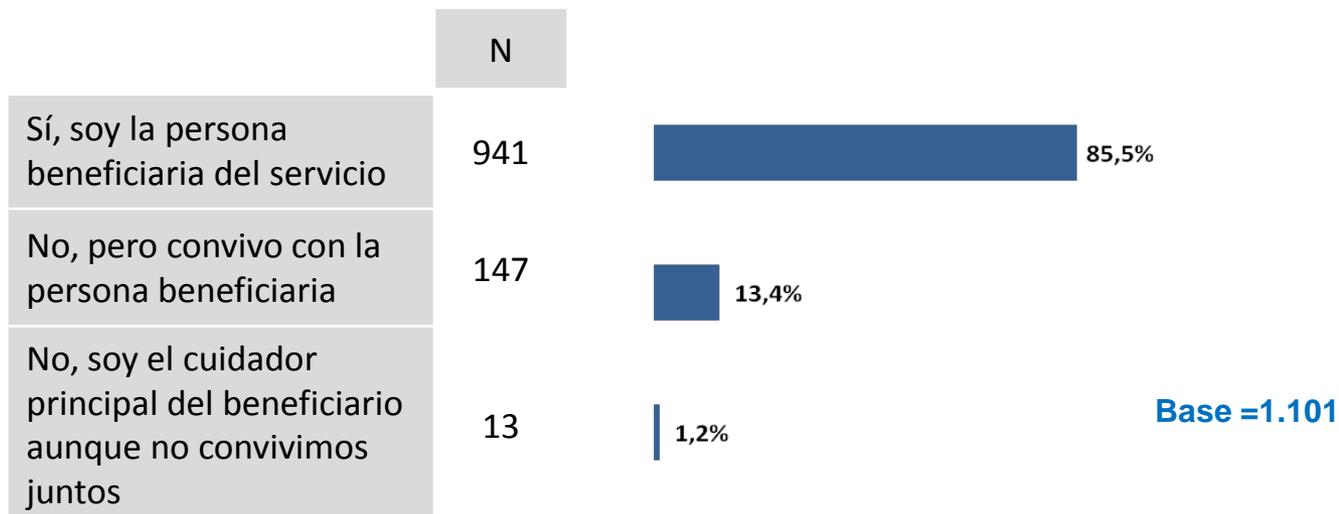
Trabajo realizado por:

QUOTA RESEARCH, S.A
www.quotaresearch.com

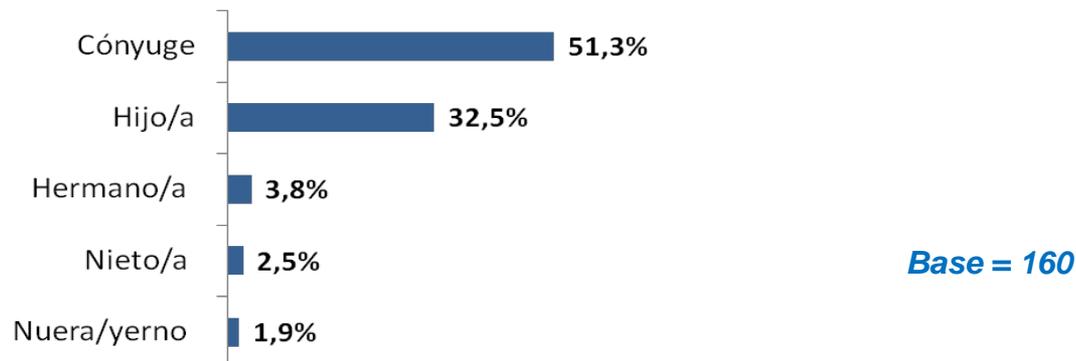
0.2. Caracterización de la muestra



¿Es usted la persona beneficiaria del Servicio de Ayuda a Domicilio?



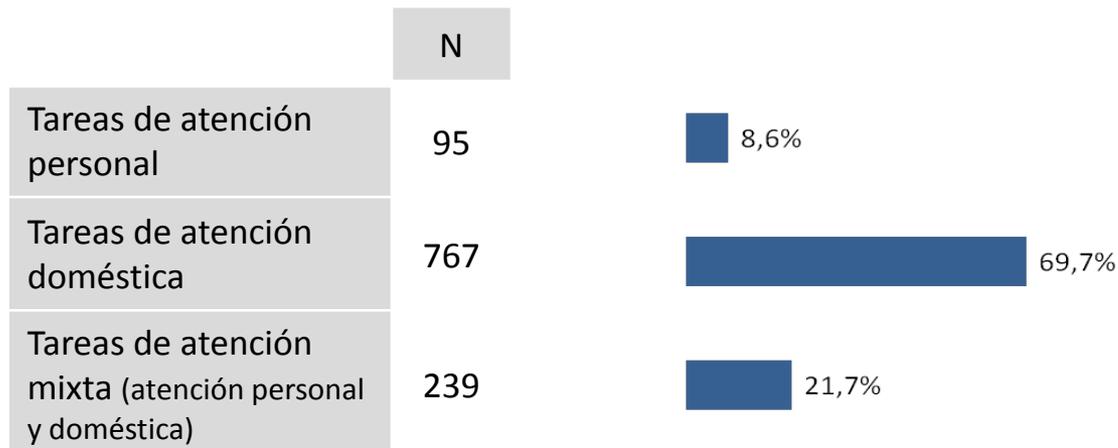
¿Qué parentesco tiene usted con el usuario del servicio?



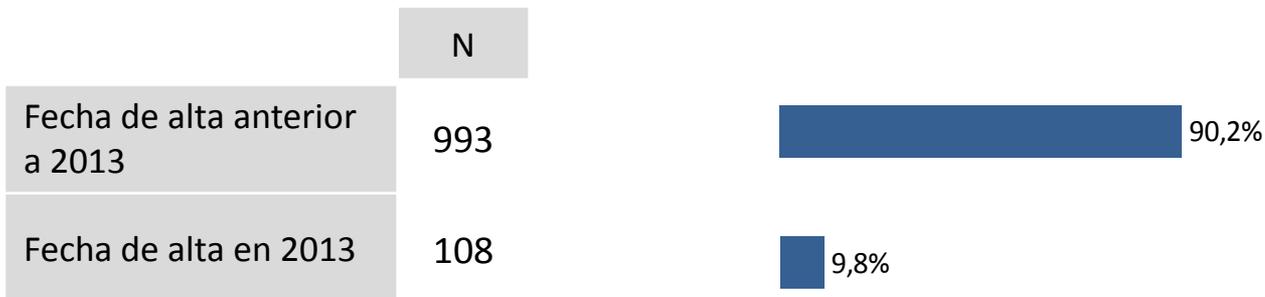
0.2. Caracterización de la muestra



¿Qué tipo de ayuda a domicilio recibe?



Fecha de alta en el servicio



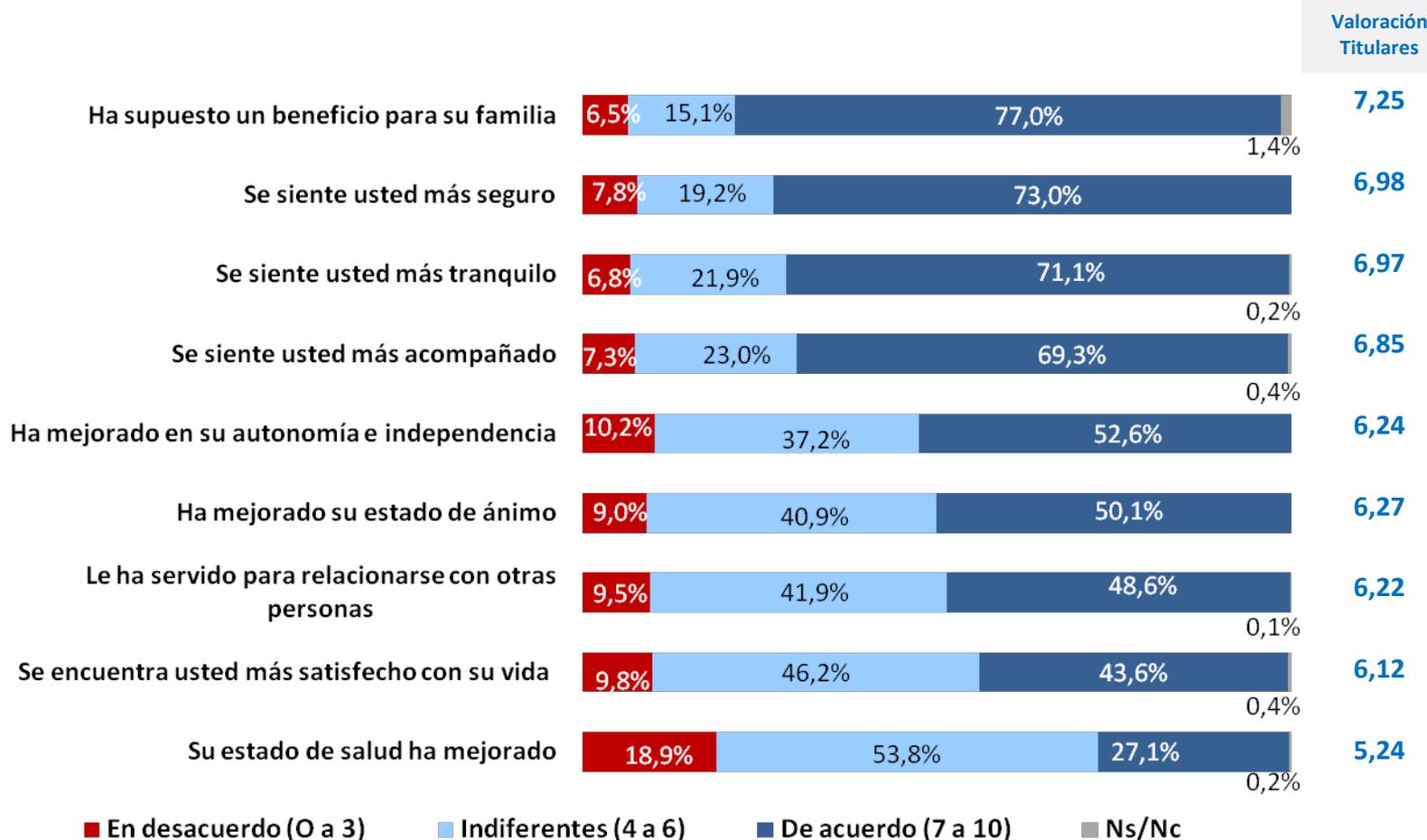
Base =1.101

1.

Indicadores de impacto en la calidad de vida del usuario

1.2. Influencia del servicio

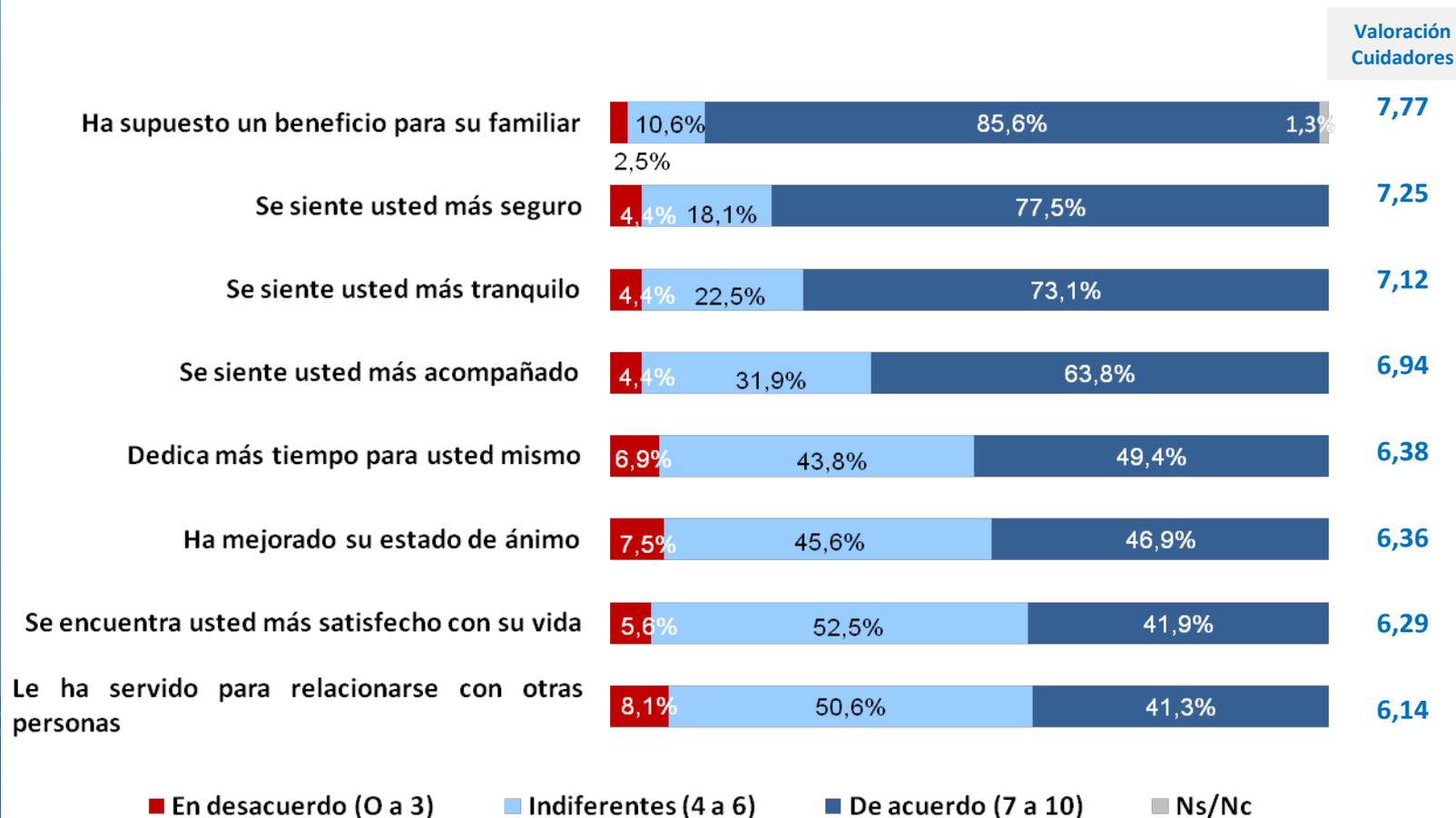
Influencia del servicio en la vida cotidiana de los usuarios



Base Titulares= 941

1.2. Influencia del servicio

Influencia del servicio en la vida cotidiana de los cuidadores principales o convivientes



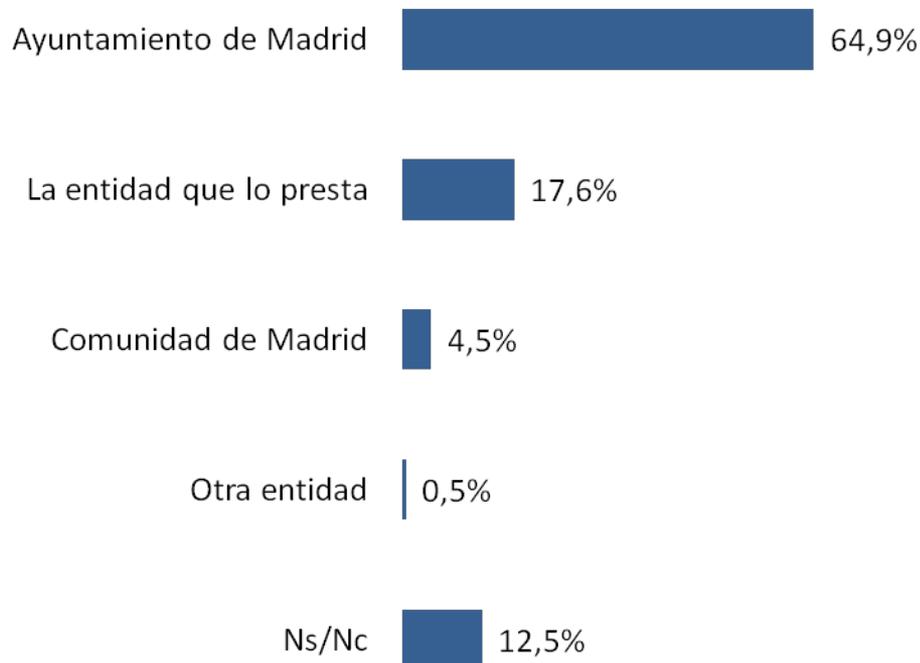
Base cuidadores = 160

2.

Indicadores clave de gestión estratégica

2.2. Notoriedad del Ayuntamiento de Madrid

¿Qué entidad cree usted que gestiona el Servicio de Ayuda a Domicilio?



Base = 1.101

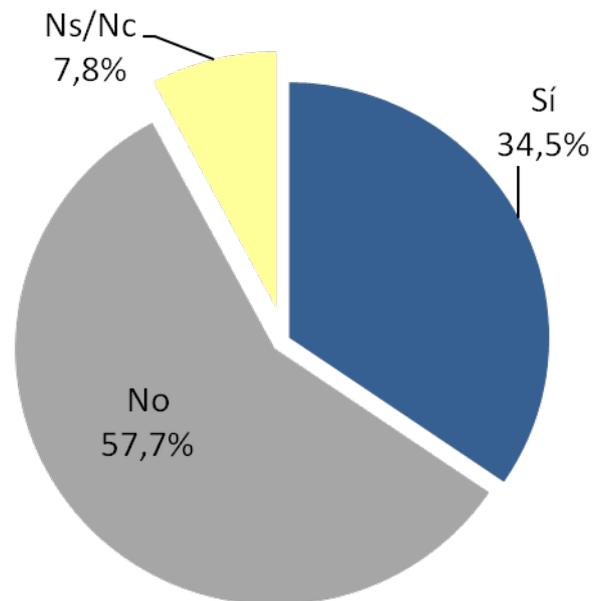
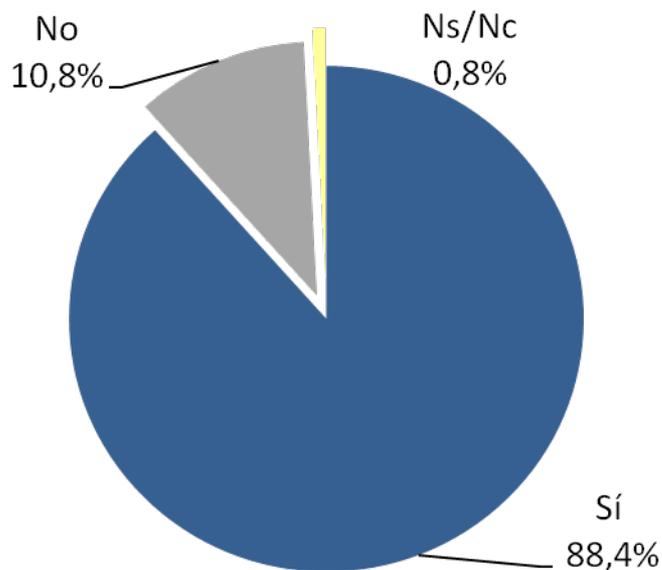
2.3. Influencia en la institucionalización



¿Cree usted que el apoyo del Servicio de Ayuda a Domicilio le ha permitido seguir viviendo en su domicilio en mejores condiciones?

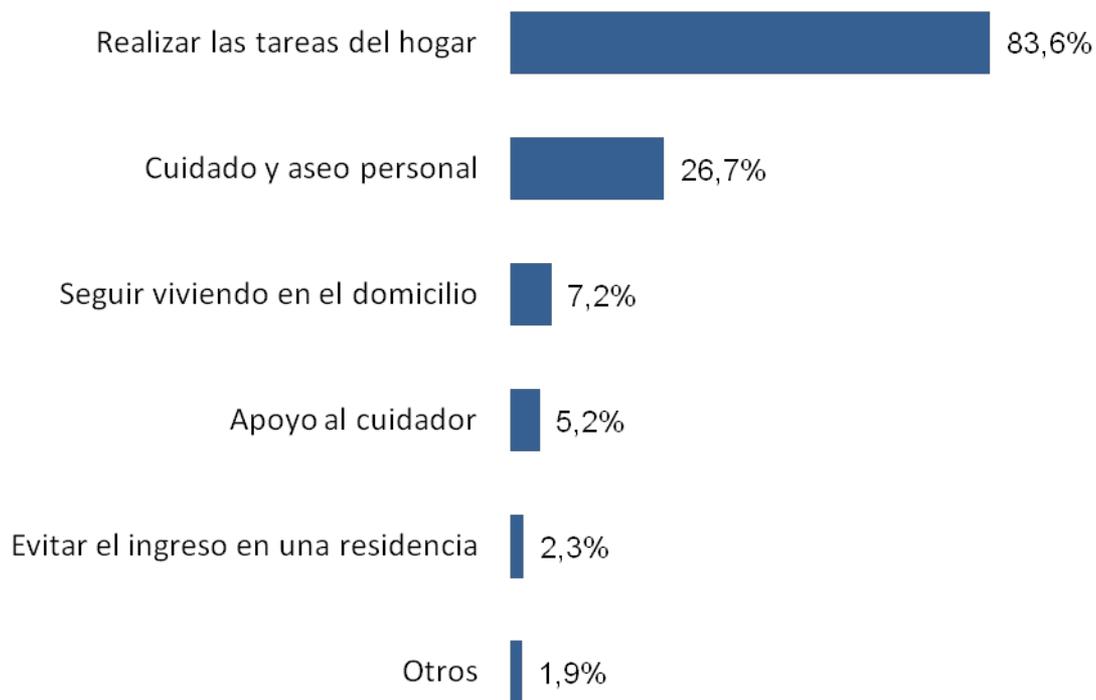
En su caso, ¿el apoyo del Servicio de Ayuda a Domicilio está evitando su ingreso en una residencia?

Base = 1.101



2.4. Adhesión al Servicio de Ayuda a Domicilio

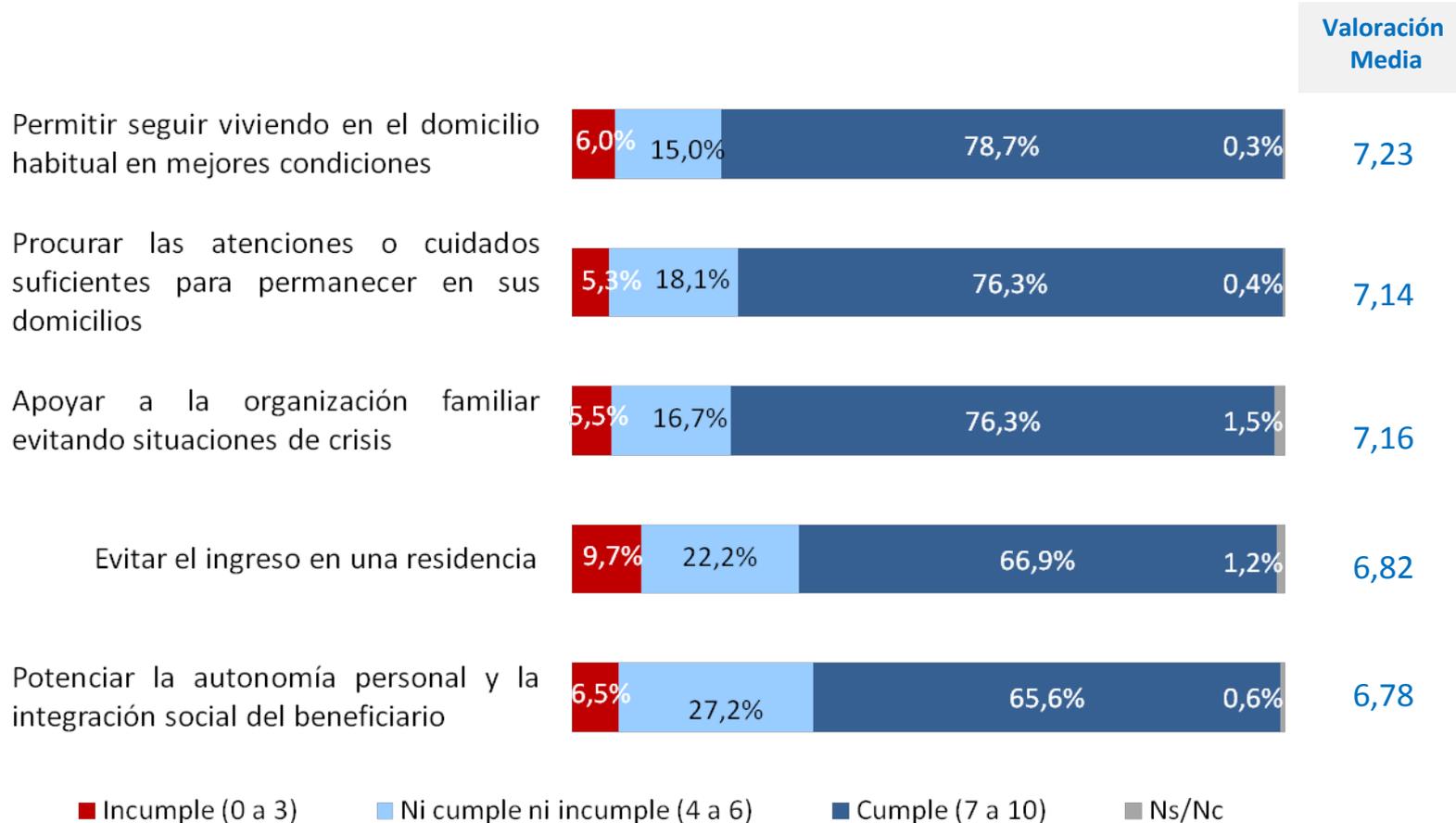
¿Cuáles fueron los motivos que le llevaron a solicitar el Servicio de Ayuda a Domicilio?



Base = 1.101
(Respuesta múltiple)

2.6. Cumplimiento de objetivos

¿En qué medida cree usted que el Servicio de Ayuda a Domicilio cumple los siguientes objetivos?



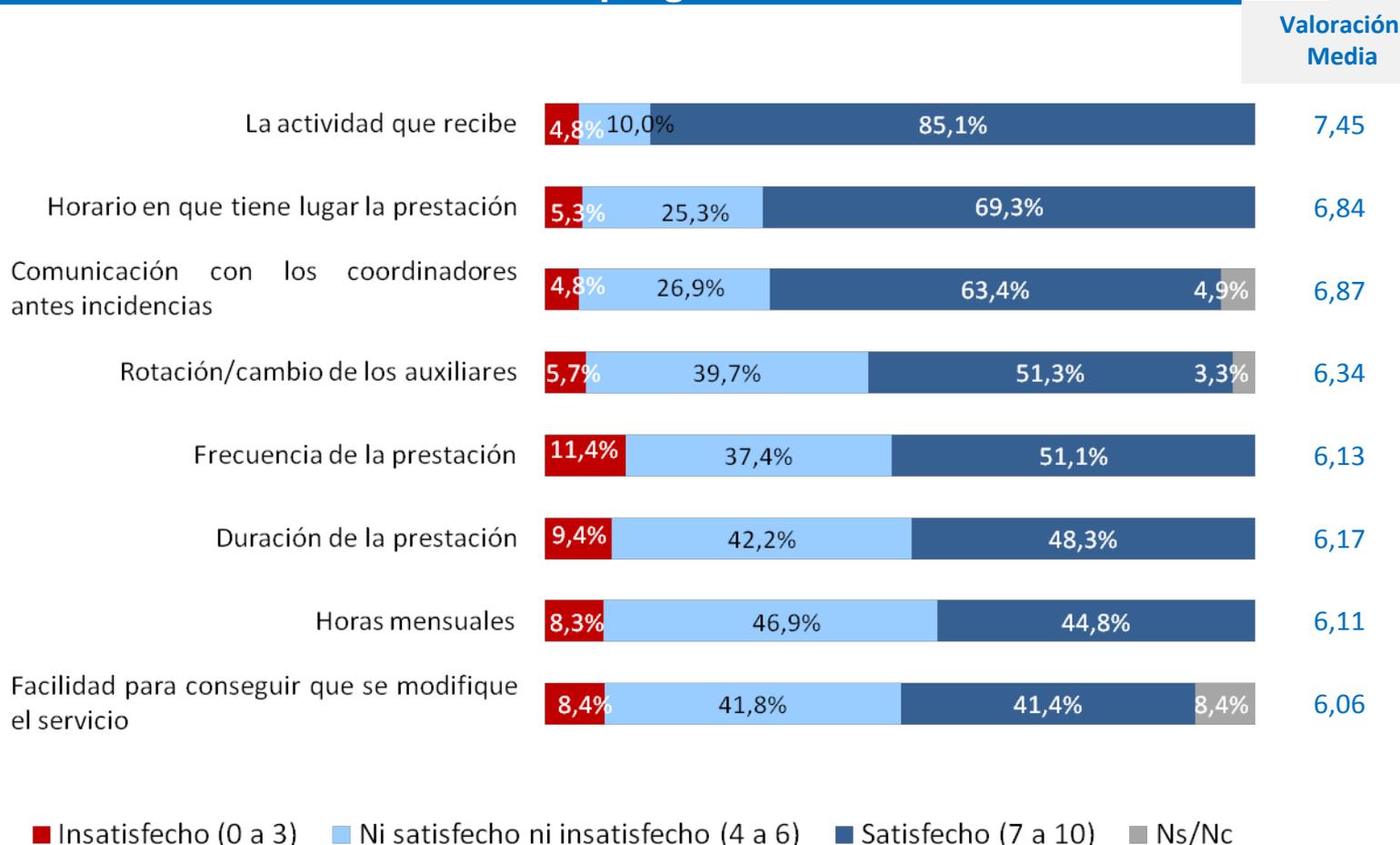
Base = 1.101

3.

Indicadores clave de gestión de calidad de los recursos sociales para personas mayores

3.1. Estructura organizativa del Servicio de Ayuda a Domicilio

Satisfacción con los aspectos referentes a la estructura organizativa del programa

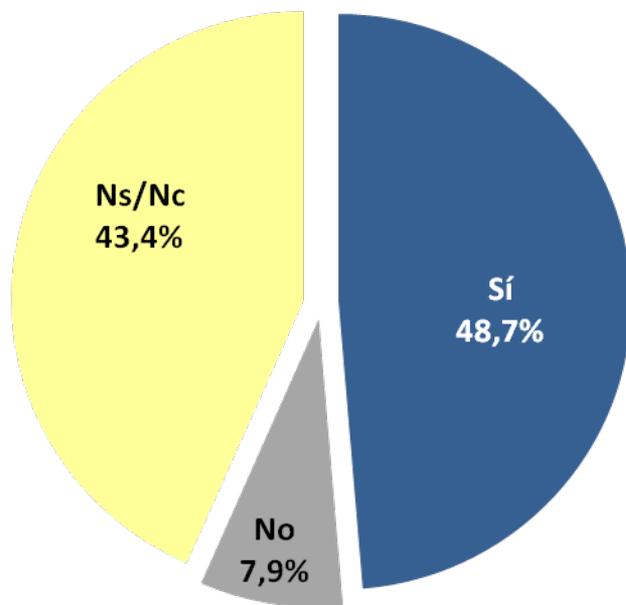


Base = 1.101



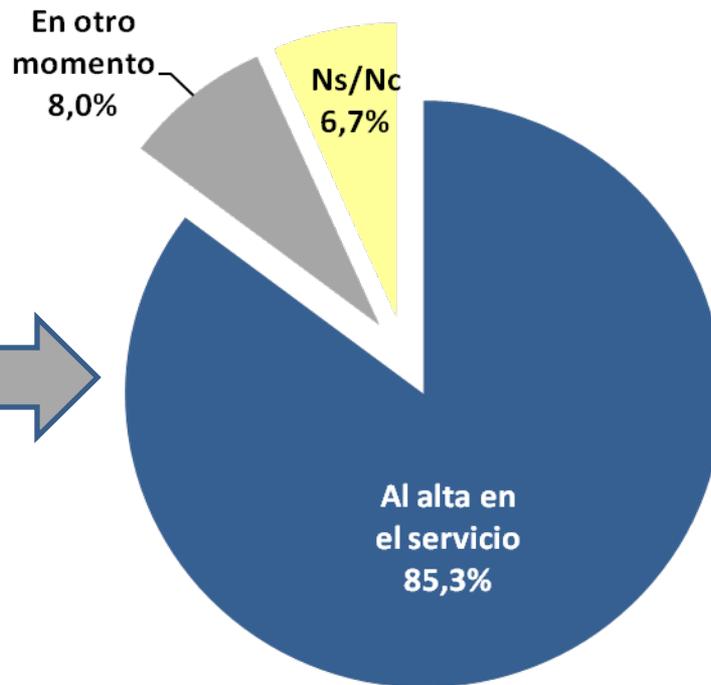
3.2. Información facilitada a los usuarios

¿Le han facilitado un documento informativo?



Base = 1.101

¿Cuándo se lo facilitaron?



Base = 536

3.2. Información facilitada a los usuarios

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

Valoración media (0 – 10)

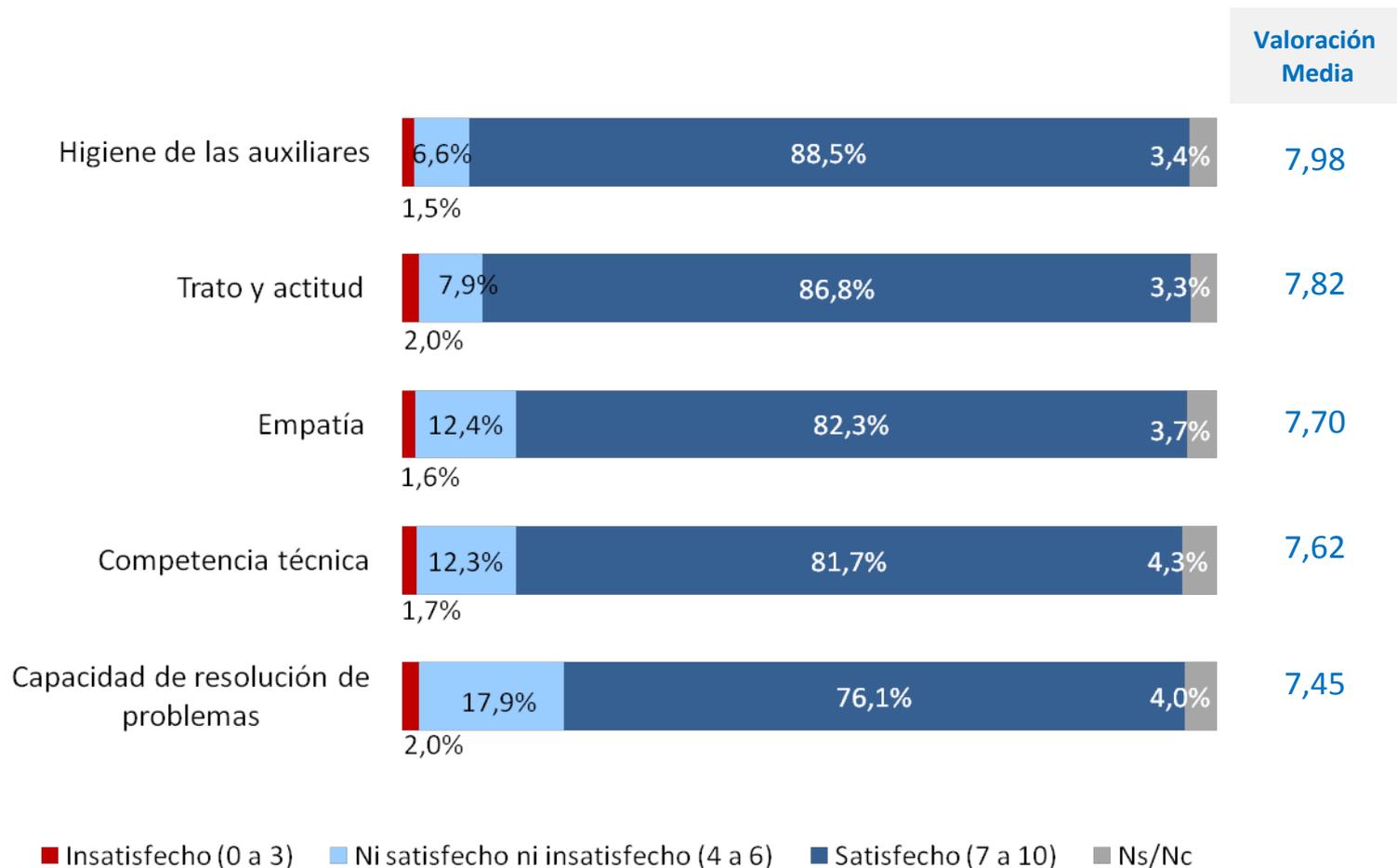
6,86



Base = 1.101

3.3. Profesionales que desarrollan la actividad

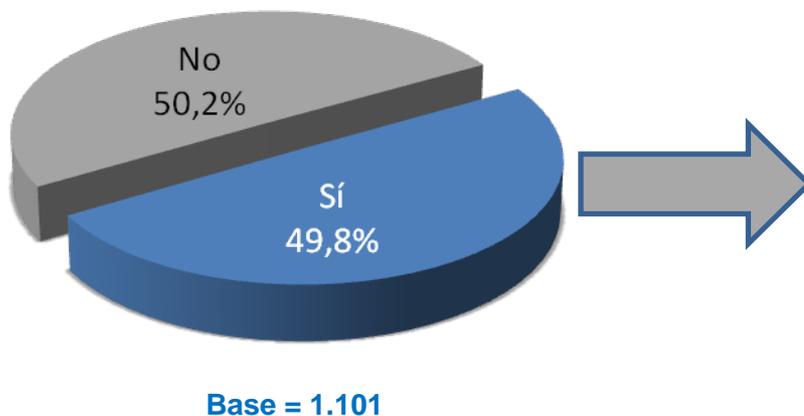
Satisfacción con los profesionales que intervienen en la prestación del servicio



Base = 1101

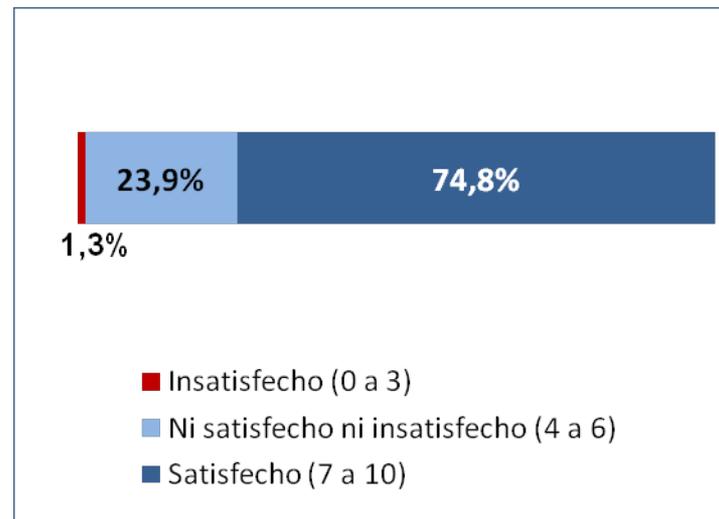
3.4. Relación calidad-precio

¿Conoce el coste del servicio?



¿Cuál es su valoración relación calidad-precio?

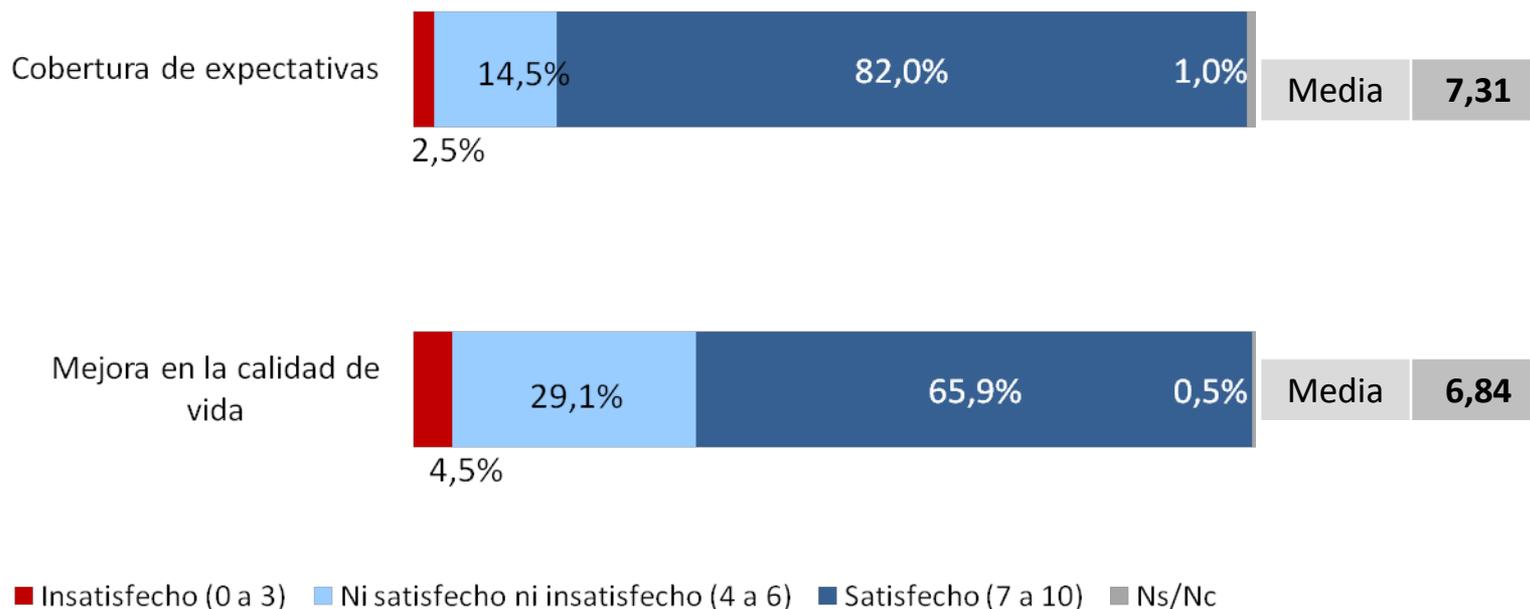
Valoración media (0 – 10) **7,16**



Base = 548

3.5. Cobertura de expectativas y mejora en la calidad de vida

Valoración de la satisfacción respecto a la cobertura de expectativas y la mejora en la calidad de vida una vez realizado el programa



Base = 1.101

4.

Indicadores clave de fidelización y captación de nuevos clientes

4.2. Indicador de satisfacción global de usuarios

En general y teniendo en cuenta toda su experiencia con el Servicio de Ayuda a Domicilio, ¿cuál es su grado de satisfacción general?

Valoración media (0 – 10)

7,47

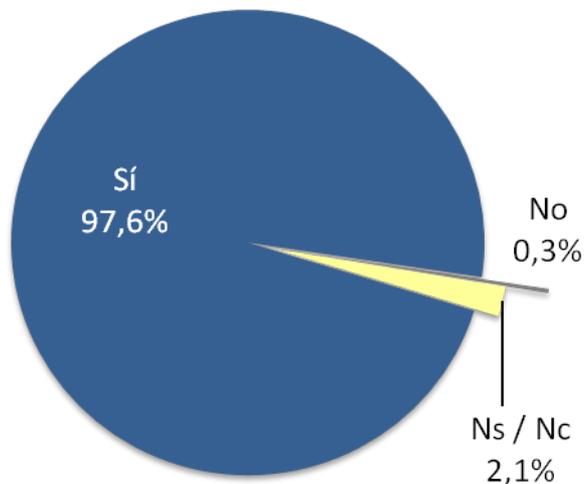


■ Insatisfecho (0 a 3) ■ Ni satisfecho ni insatisfecho (4 a 6) ■ Satisfecho (7 a 10) ■ Ns/ Nc

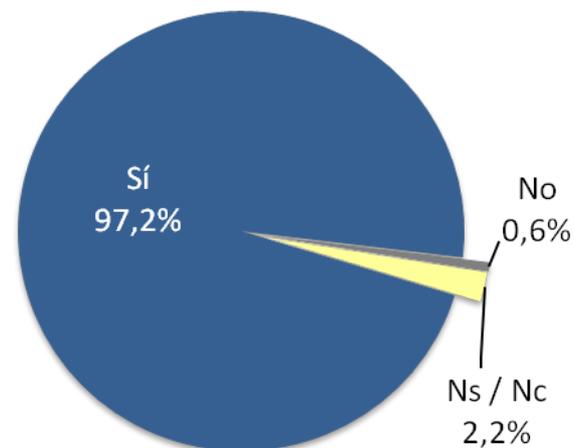
Base =1.101

4.3. Participación futura y grado de recomendación

¿Volvería a solicitar el servicio si fuese posible?



¿Recomendaría usted este servicio?



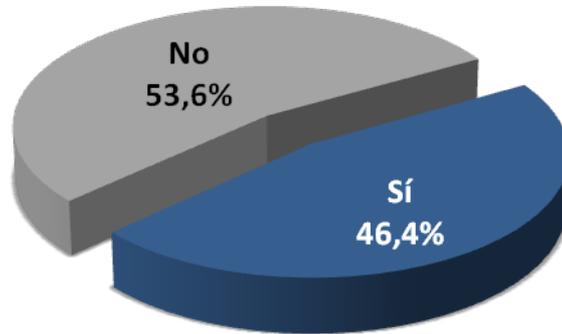
Base = 1.101

5.

Sugerencias de mejora

5.1. Sugerencias de mejora

¿Tiene alguna sugerencia de mejora?



Base = 1.101

¿Cuál?



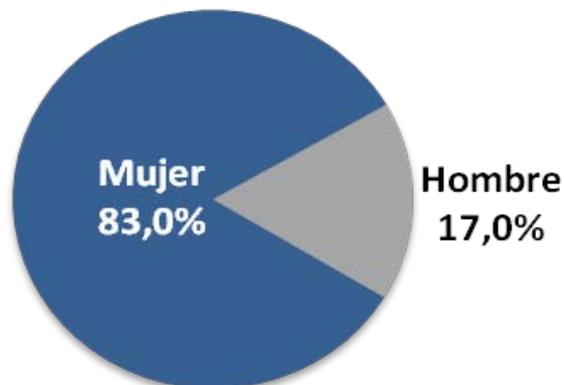
Base = 511

6.

Datos de clasificación

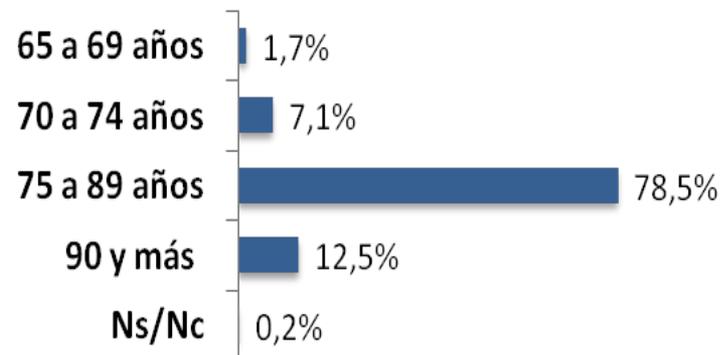
6.1. Datos de clasificación

Género del titular del servicio



Base = 1.101

Edad del titular del servicio



¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!

