

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

## Estudio de satisfacción de usuarios de Respiro Familiar

Agosto 2015

# 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 y familiares del Servicio de Respiro Familiar incluidos en la base de datos facilitada por la Dirección General de Mayores, Atención Social, Inclusión Social y Atención a la Emergencia, y que disponían de número de teléfono (194 registros)

### Tamaño y error muestral

126 entrevistas lo que supone la obtención de un error muestral del 5,29% (para un nivel de confianza del 95,5% y bajo el supuesto de máxima indeterminación donde  $p=q=0,5$ )

### Selección de informantes

Censal. Se ha contactado con todos los beneficiarios del servicio solicitando su colaboración. Por las especiales características las encuestas se han realizado a los familiares o cuidadores de los beneficiarios del servicio.

### Técnica de recogida de la información

Entrevista telefónica asistida por ordenador mediante sistema CATI.

### Fechas de recogida de la información

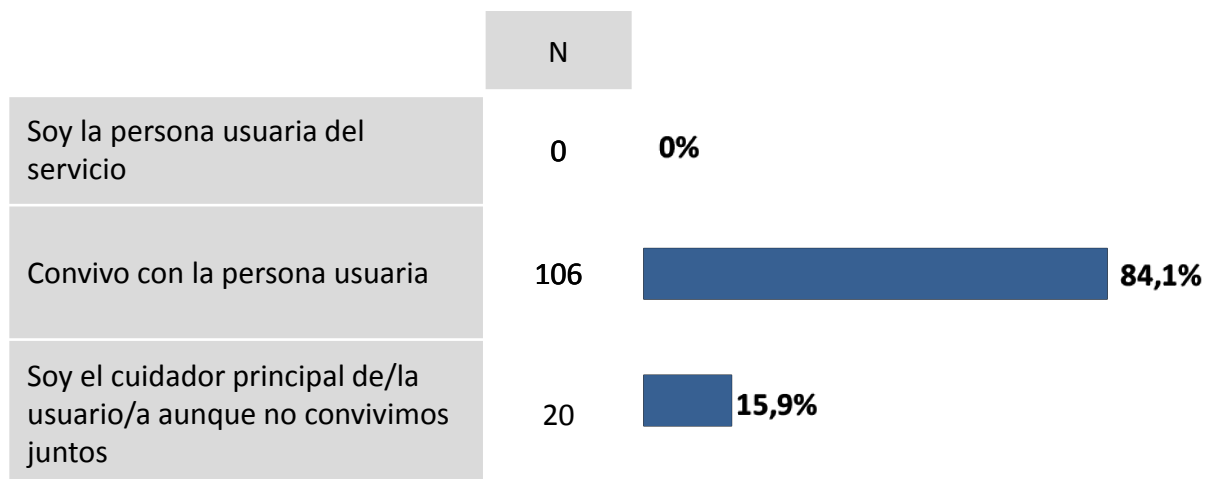
Del 13 de julio al 03 de Agosto.

### Trabajo realizado por:

QUOTA RESEARCH, S.A - [www.quotaresearch.com](http://www.quotaresearch.com)

## 0.2. Caracterización de la muestra

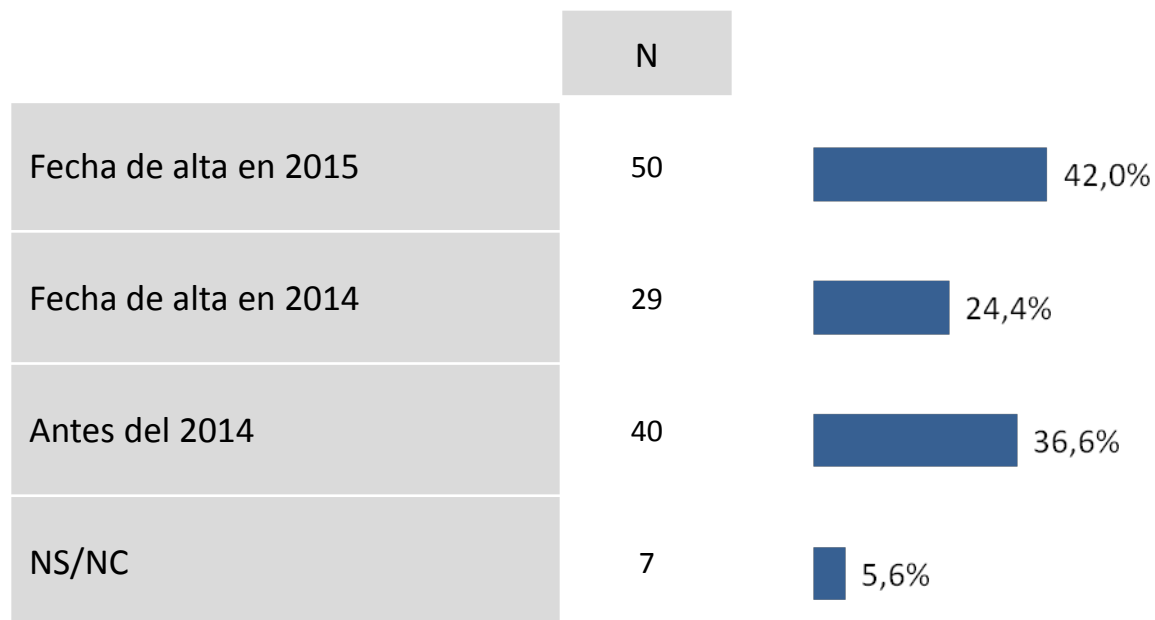
### Interlocutor de la encuesta



Base =126

## 0.2. Caracterización de la muestra

### Fecha de alta en el servicio



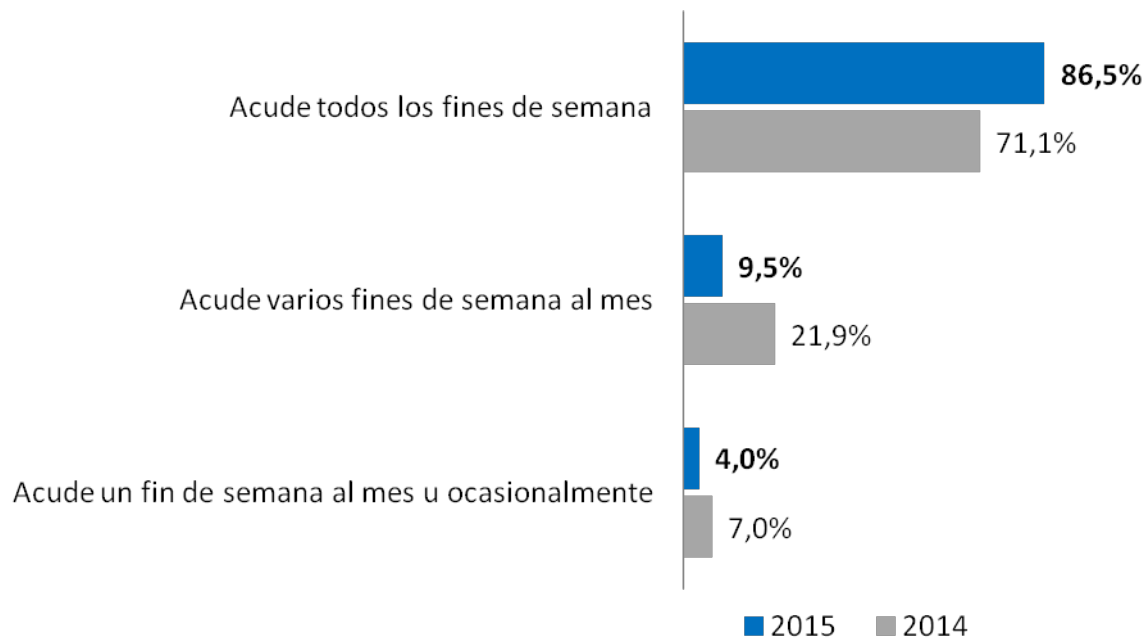
Base =126

# 1.

## Indicadores de impacto en la calidad de vida del usuario

## 1.1. Solicitud e ingreso en el programa

De manera habitual, ¿con qué frecuencia su familiar hace uso del servicio de Respiro Familiar?



Base 2015 =126  
Base 2014= 114

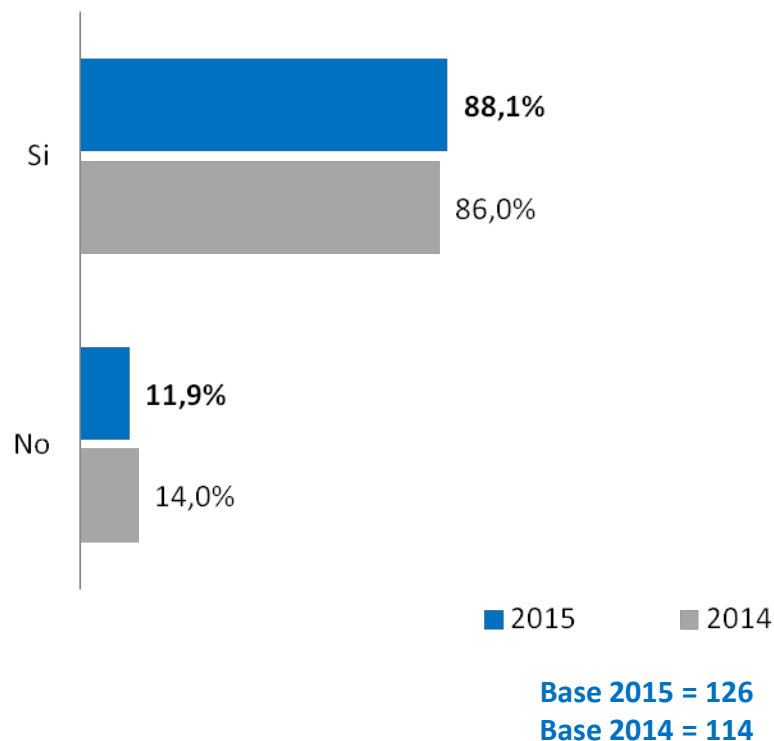
Habitualmente, ¿que día acude al centro?

Sábado	Domingo	Ambos días
25,4%	9,5%	65,1%



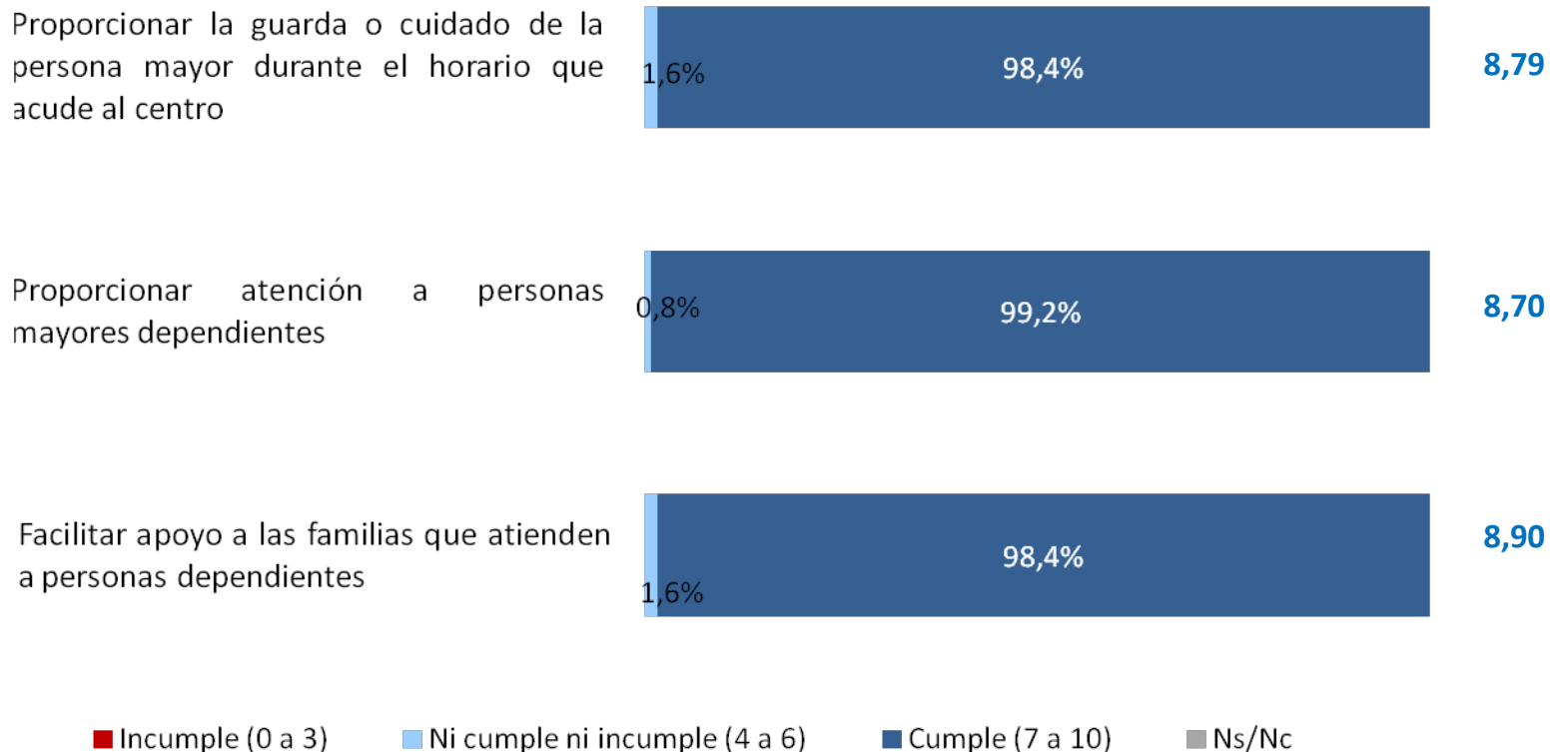
## 1.1. Solicitud e ingreso en el programa

Además de acudir al centro los fines de semana, su familiar ¿acude también a ese u otro centro de día de lunes a viernes?



## 1.2. Cumplimiento de objetivos y notoriedad

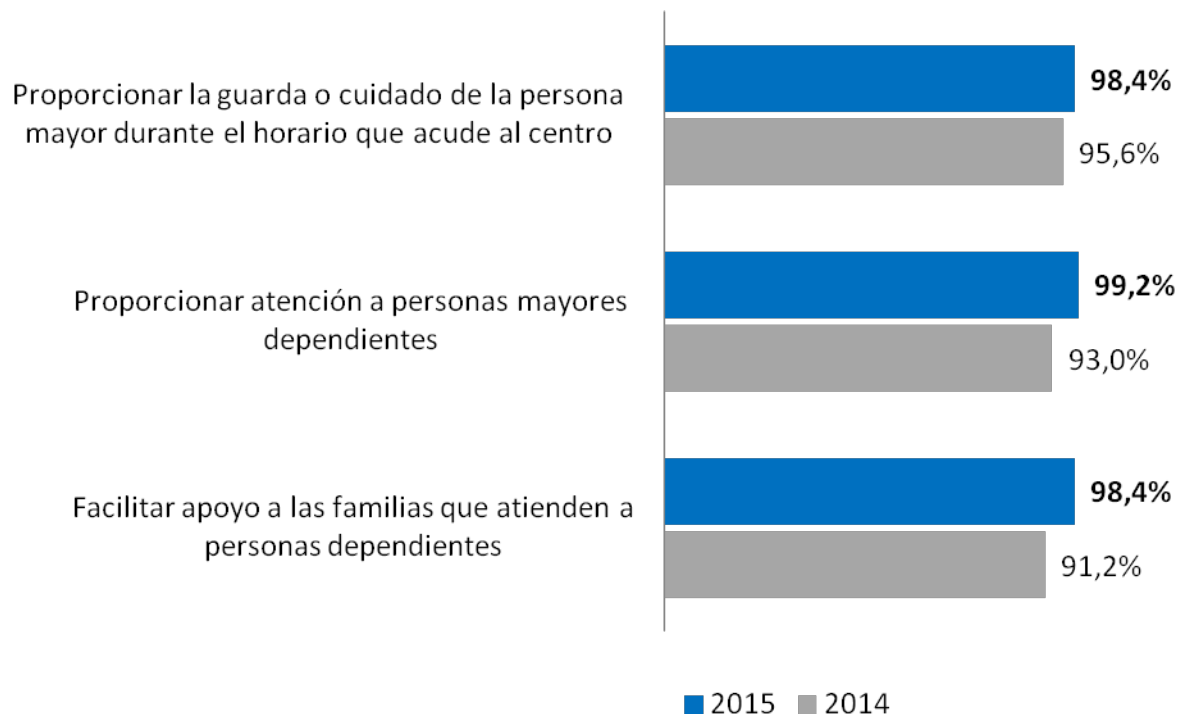
**¿En qué medida cree usted que el servicio de Respiro Familiar cumple los siguientes objetivos?**



Base = 126

## 1.2. Cumplimiento de objetivos y notoriedad

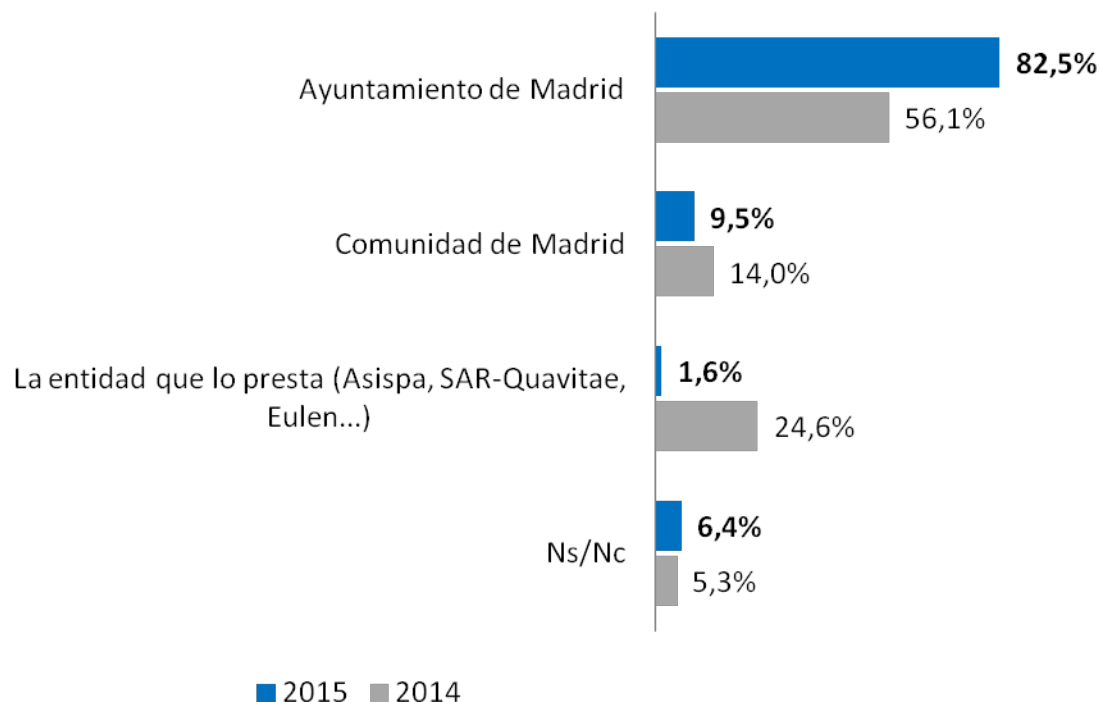
### Evolución cumplimiento de objetivos



Base 2015 = 126  
Base 2014 = 114

## 1.2. Cumplimiento de objetivos y notoriedad

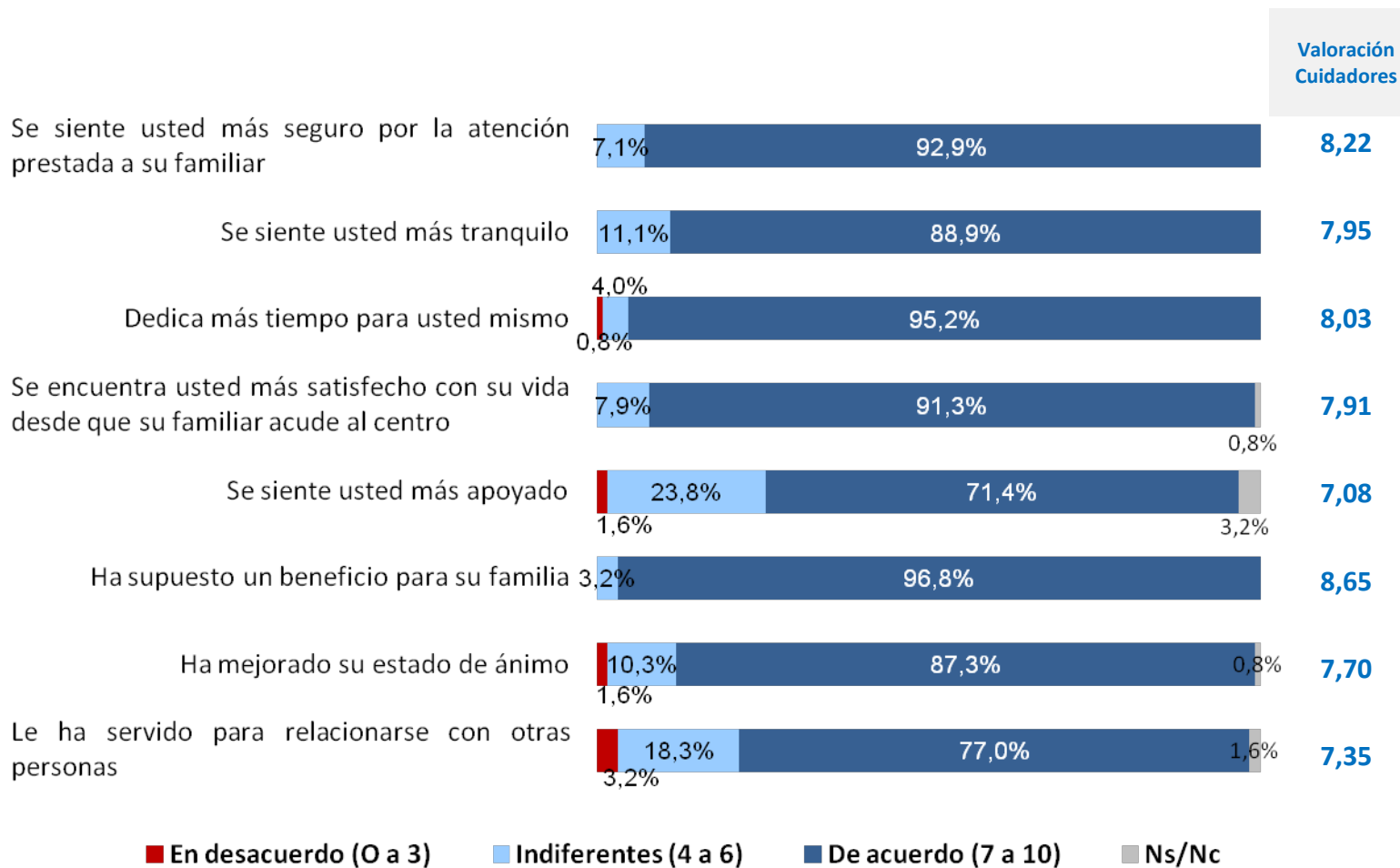
¿Quién cree usted que es el titular del servicio?



Base 2015=126  
Base 2014= 114

## 1.3. Indicadores de impacto de calidad de vida

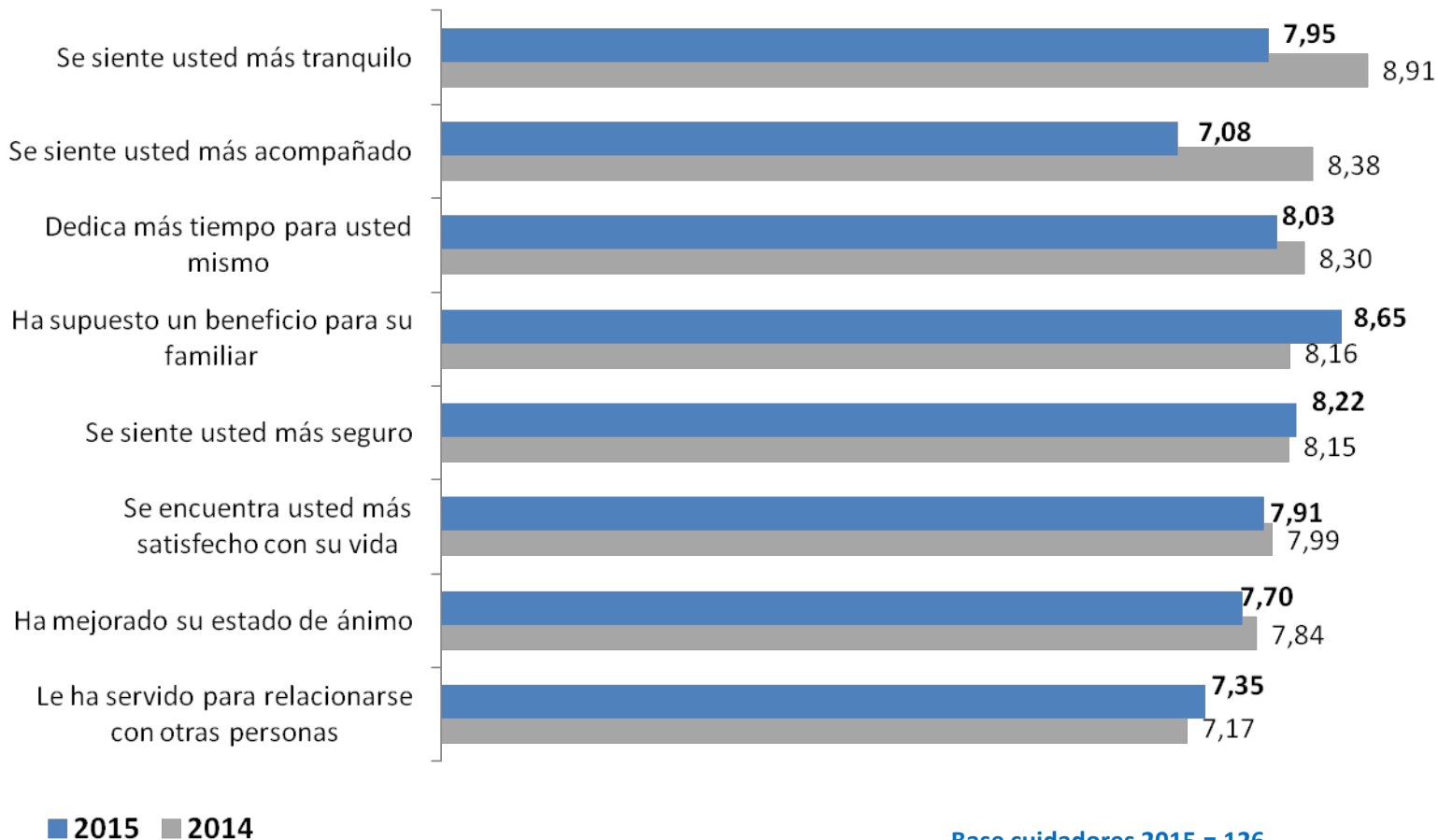
### Influencia del servicio en la vida cotidiana de los cuidadores principales o convivientes



Base = 126

## 1.3. Indicadores de impacto de calidad de vida

### Evolución de la influencia del servicio en la vida cotidiana de los cuidadores principales o convivientes



Base cuidadores 2015 = 126  
Base cuidadores 2014 = 106

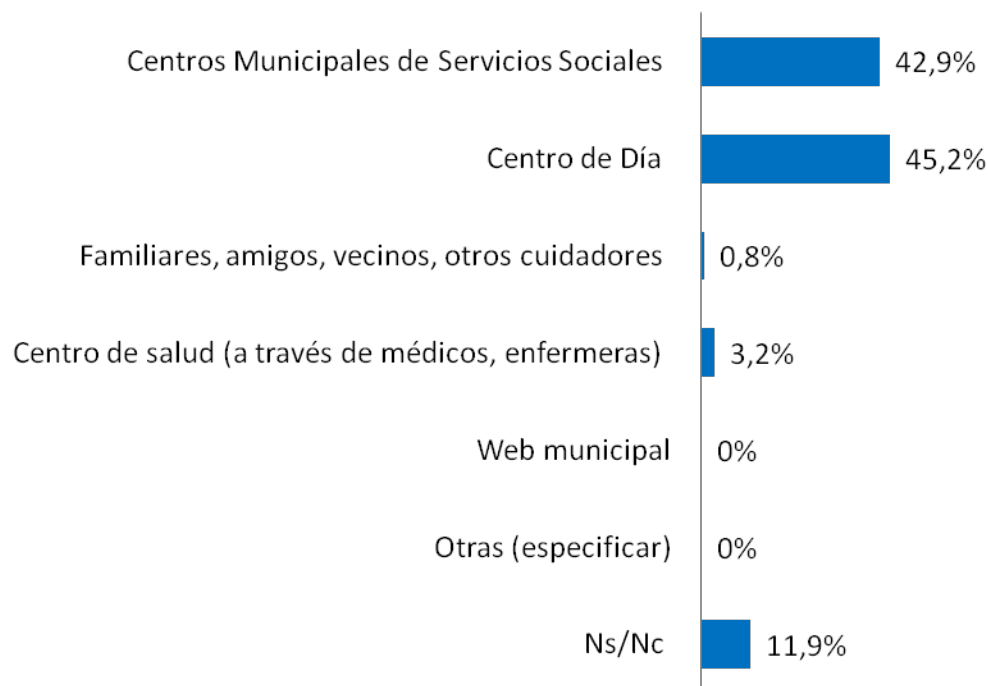
## 2.

# Indicadores clave de gestión estratégica



## 2.1. Conocimiento del Servicio

### ¿Cómo conoció el servicio de Respiro Familiar?



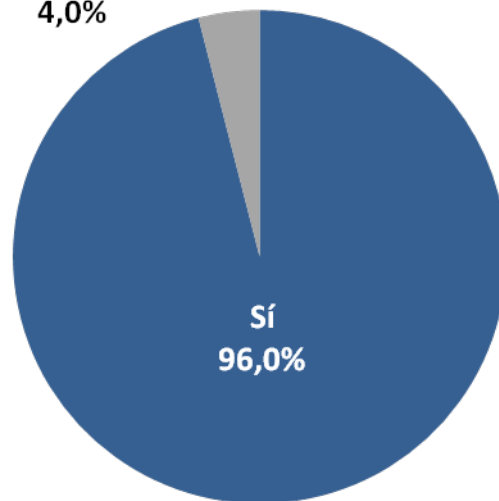
Base =126  
Respuesta múltiple



## 2.2. Influencia en la institucionalización

¿Cree usted que a su familiar el acudir al Servicio de Respiro los fines de semana le ha permitido seguir viviendo en su domicilio en mejores condiciones?

No  
4,0%

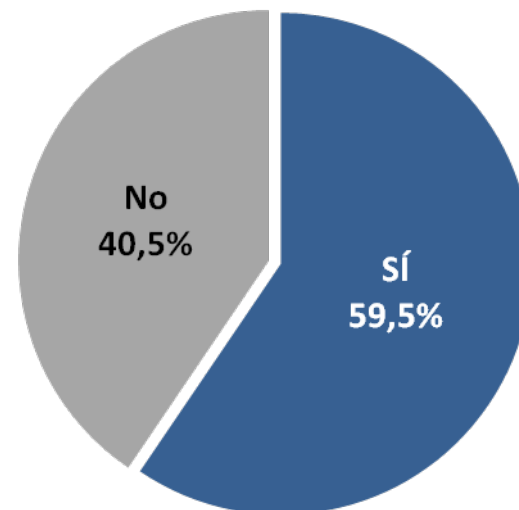


Base = 126

2014 (% SI)	% Dif. 2015/14
84,2%	+11,8

En su caso, ¿el que su familiar acuda al Servicio de Respiro Familiar los fines de semana ha evitado su ingreso en una residencia?

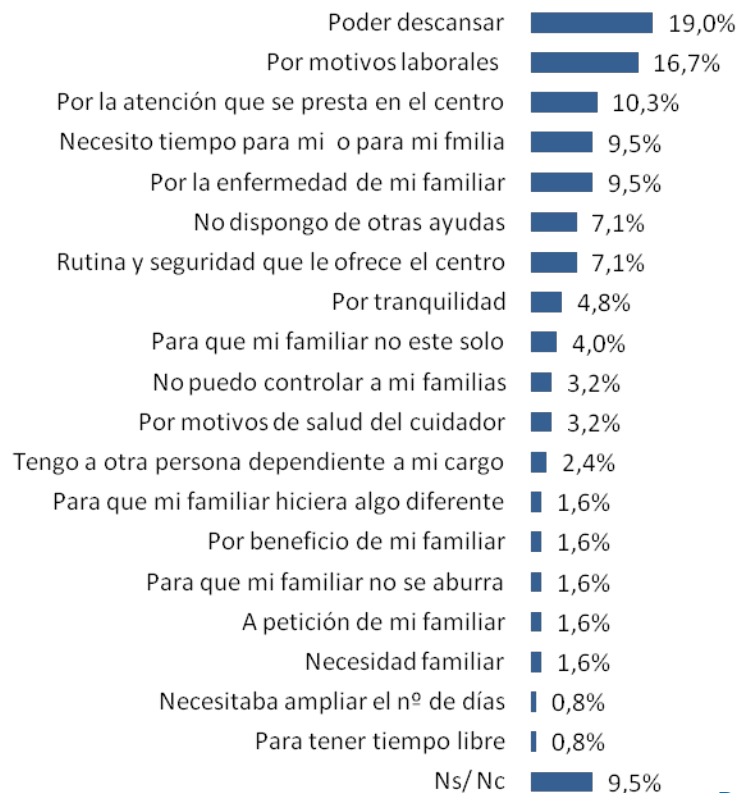
No  
40,5%



2014 (% SI)	% Dif. 2015/14
64,9%	-5,4

## 2.3. Adhesión al Servicio de Respiro Familiar

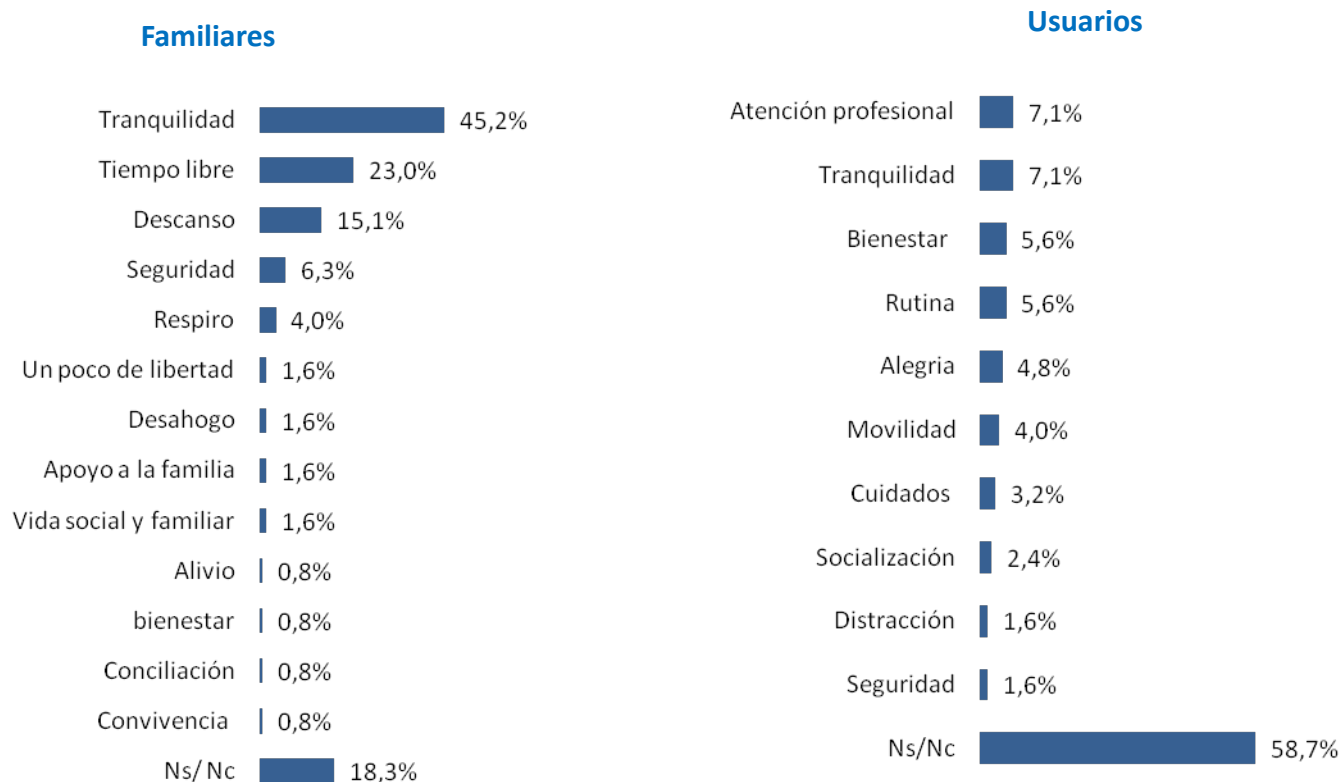
**¿Cuáles fueron los motivos que le llevaron a solicitar el Servicio de Respiro Familiar? (Familiares y/o cuidadores)**



**Base =126**  
**Respuesta múltiple**

## 2.3. Adhesión al Servicio de Respiro Familiar

**¿Qué le aporta, tanto a su familiar, como a usted o su familia, que acuda al Servicio de Respiro Familiar?**

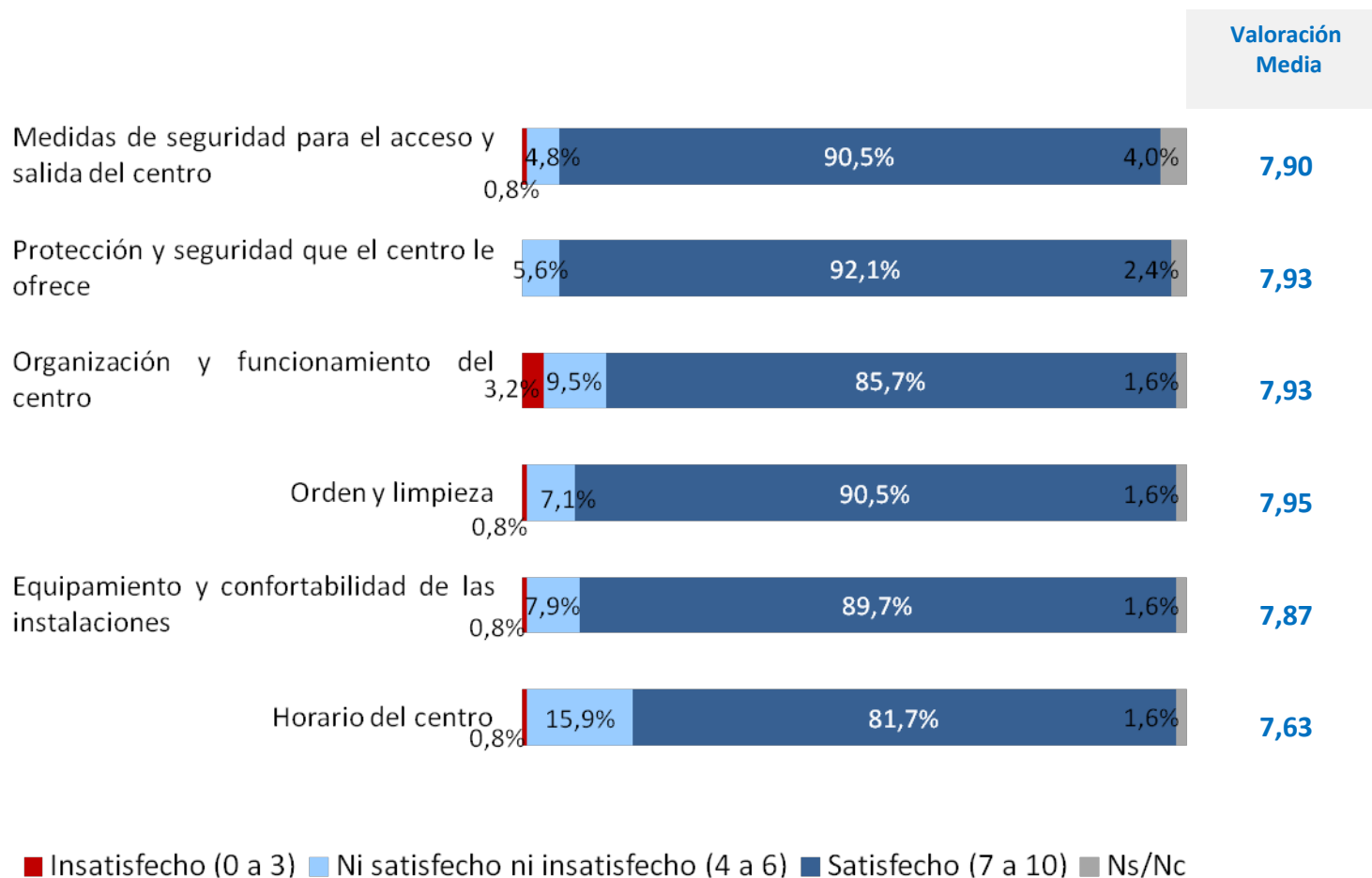


# 3.

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

## 3.1. Estructura organizativa de la prestación

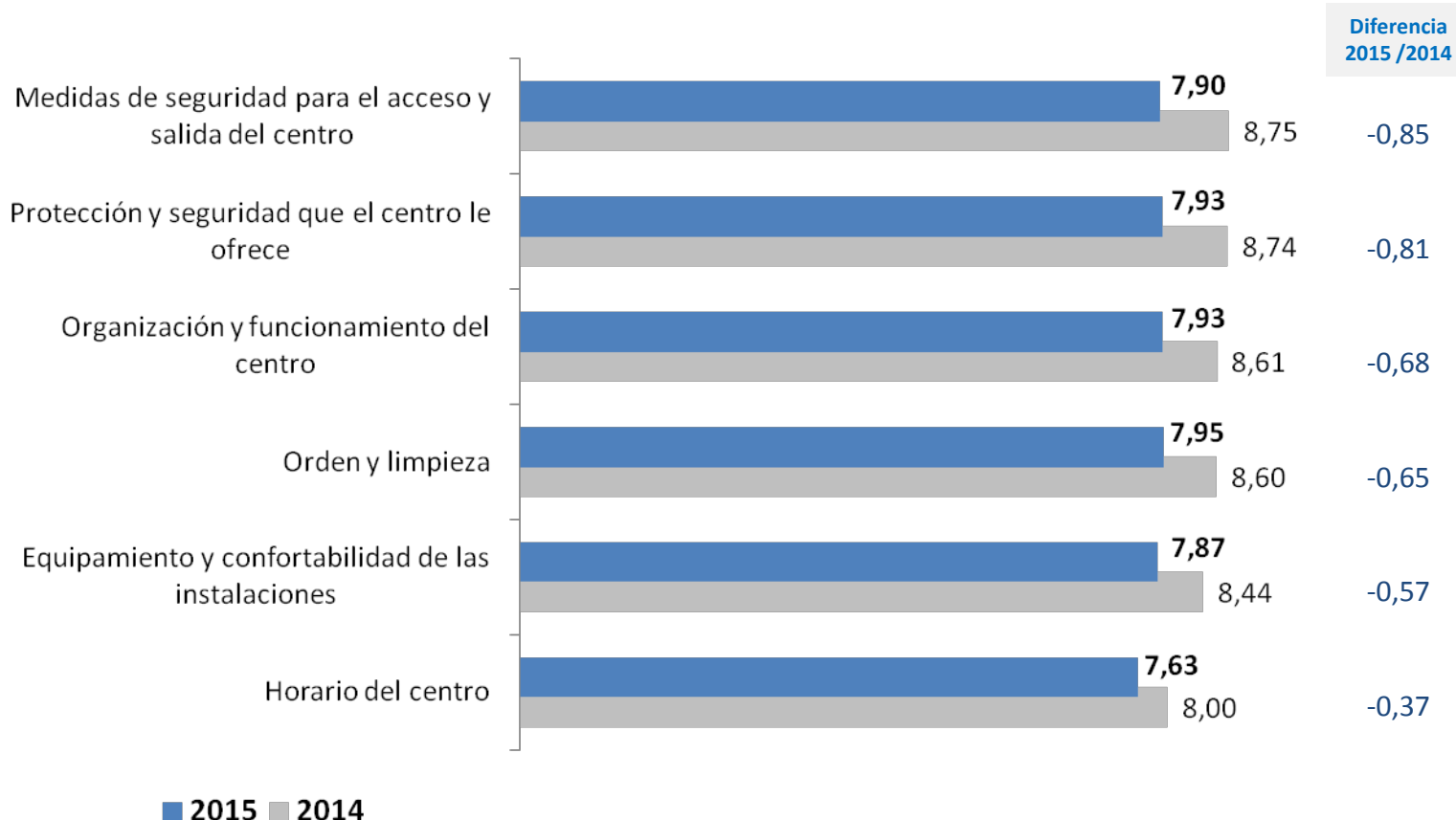
### Satisfacción con los aspectos referentes a la estructura organizativa de los centros



Base = 126

## 3.1. Estructura organizativa de la prestación

### Evolución de la satisfacción con los aspectos referentes a la estructura organizativa de los centros



Base 2015 =126

Base 2014 = 114



## 3.2. Información facilitada a los usuarios

¿Qué opinión le merece la información que recibe sobre el funcionamiento, servicios y programas que se desarrollan en el servicio de Respiro Familiar?

Valoración media (0 – 10)

**7,69**



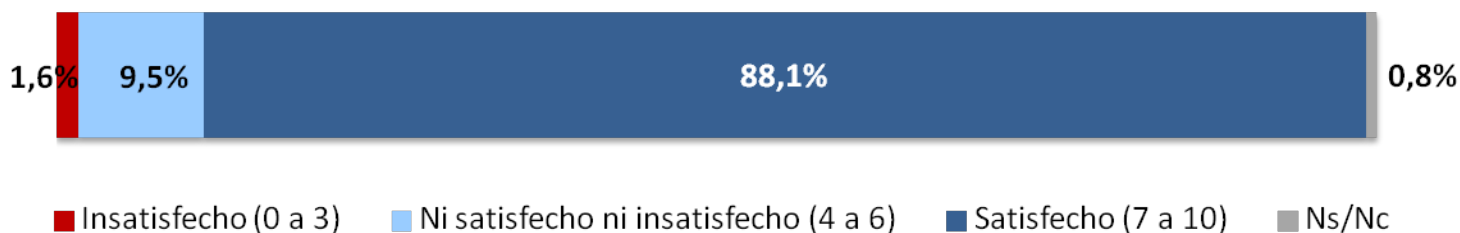
Base= 126

## 3.2. Información facilitada a los usuarios

### Satisfacción con la información sobre el estado y evolución de su familiar

Valoración media (0 – 10)

**8,02**



Base= 126



### 3.3. Actividades para los usuarios

#### Satisfacción con las actividades que se programan y realizan en el centro

Valoración media (0 – 10)

**7,48**



■ Insatisfecho (0 a 3)

■ Ni satisfecho ni insatisfecho (4 a 6)

■ Satisfecho (7 a 10)

■ Ns/Nc

Base = 126

### 3.4. Intervención y atención a las necesidades

Satisfacción con todo lo referente a la intervención y atención de su persona

Valoración media (0 – 10)

**8,07**



■ Insatisfecho (0 a 3)

■ Ni satisfecho ni insatisfecho (4 a 6)

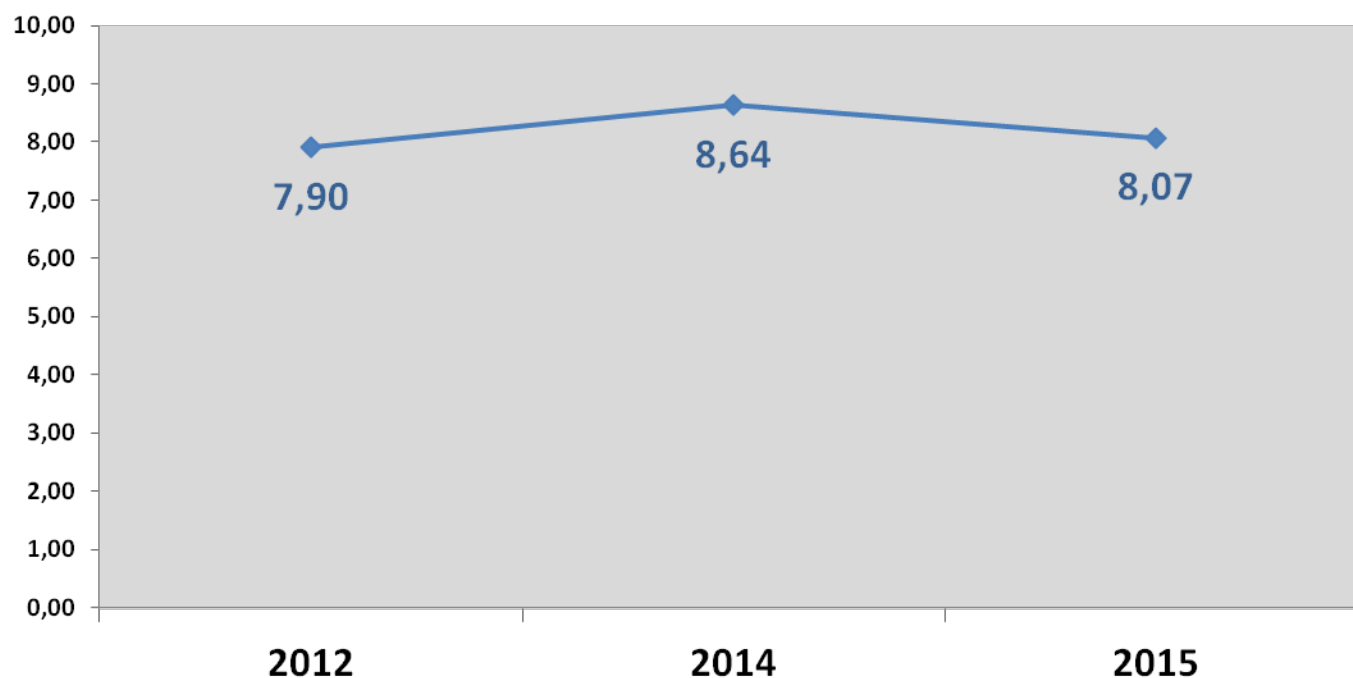
■ Satisfecho (7 a 10)

■ Ns/Nc

Base = 126

## 3.4. Intervención y atención a las necesidades

### Evolución de la satisfacción con aspectos referentes a la intervención y atención de su persona



\* En 2012 y 2014 se preguntó por la atención sanitaria y cuidados de la salud

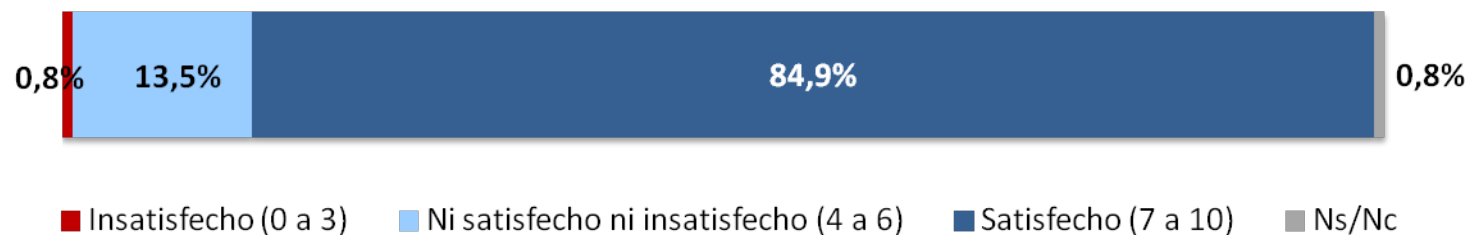
Base 2015 = 126  
Base 2014 = 114  
Base 2012 = 105

### 3.5. Profesionales que desarrollan la actividad

#### Satisfacción con los profesionales que intervienen en la prestación del servicio

Valoración media (0 – 10)

**8,34**



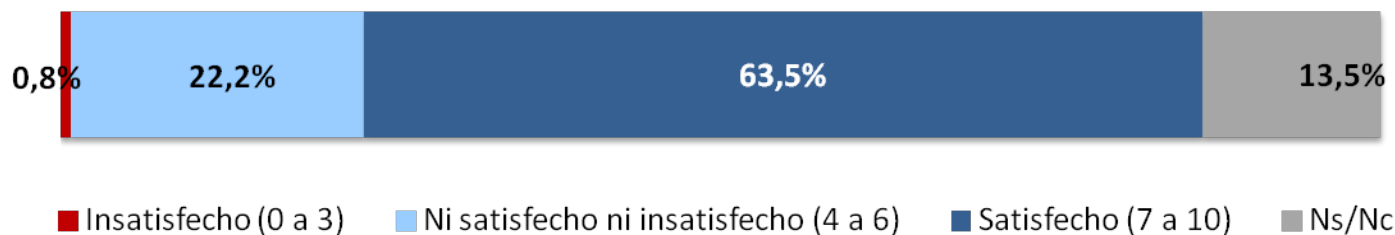
Base = 126

## 3.6. Servicio de comedor

Satisfacción con el servicio de comedor del centro en general, incluyendo la comida que se ofrece

Valoración media (0 – 10)

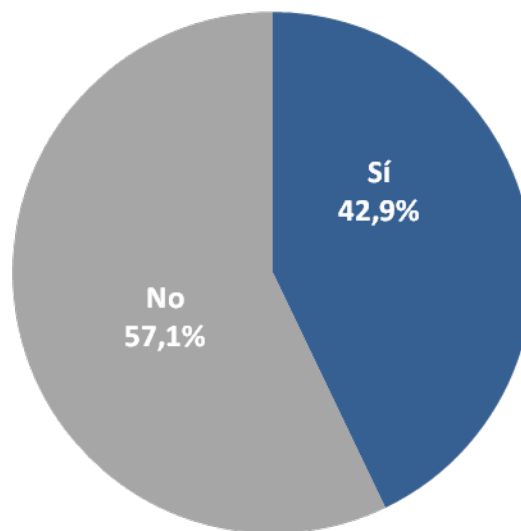
**7,40**



Base = 126

### 3.7. Servicio de transporte

¿Hace uso del servicio de transporte de Respiro Familiar?



Base = 126

### 3.7. Servicio de transporte

#### Satisfacción con aspectos relacionados con el servicio de transporte

Valoración media (0 – 10)

**8,15**



■ Insatisfecho (0 a 3)

■ Ni satisfecho ni insatisfecho (4 a 6)

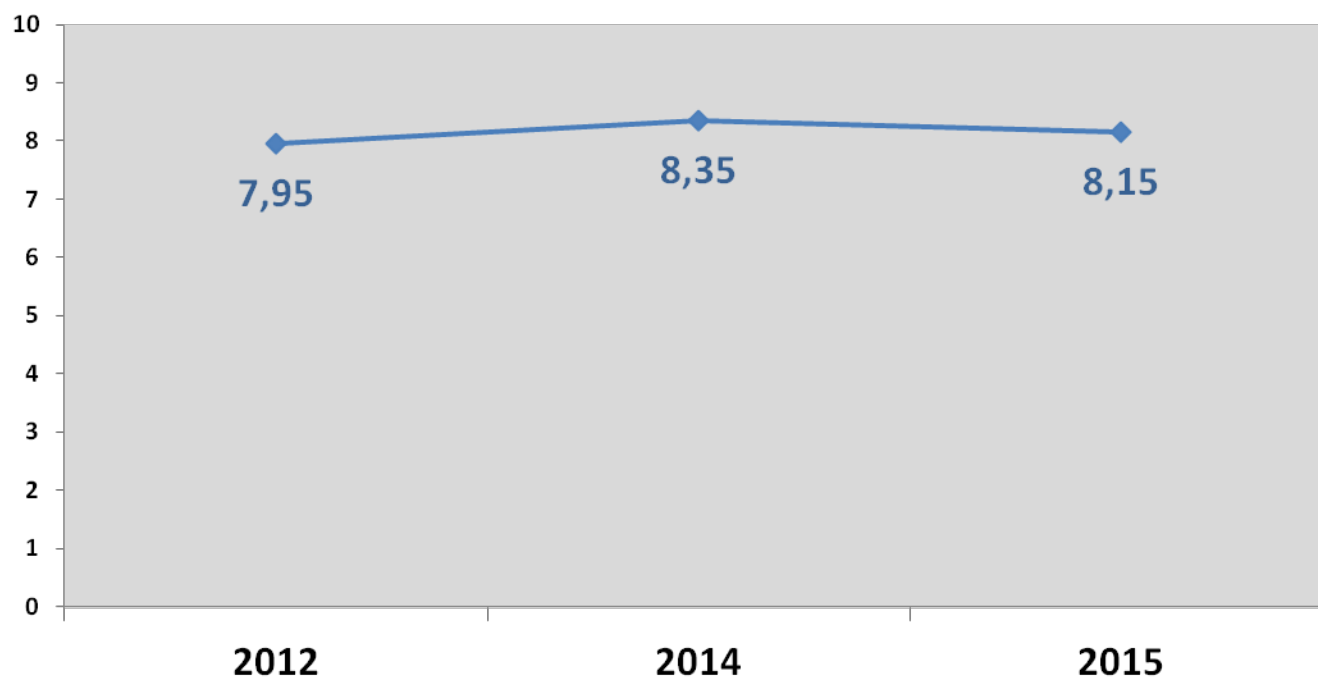
■ Satisfecho (7 a 10)

■ Ns/Nc

Base = 54  
Usuarios de transporte

## 3.7. Servicio de transporte

### Evolución de la satisfacción con el servicio de transporte

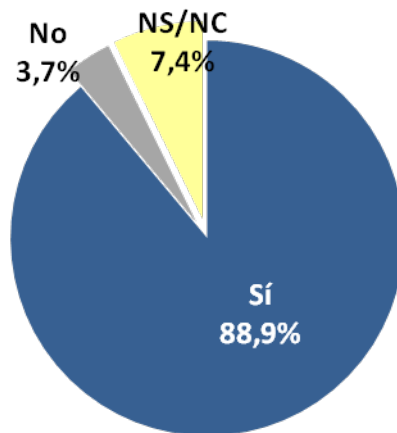


Base 2015 = 54  
Base 2014 = 56  
Base 2012 = 55  
Usuarios de transporte



### 3.7. Servicio de transporte

#### Aviso de la llegada de la ruta



Base = 54  
Usuarios de transporte

#### Satisfacción con el servicio de llamada y comunicación previa a la llegada de la ruta

Valoración media (0 – 10) **8,11**

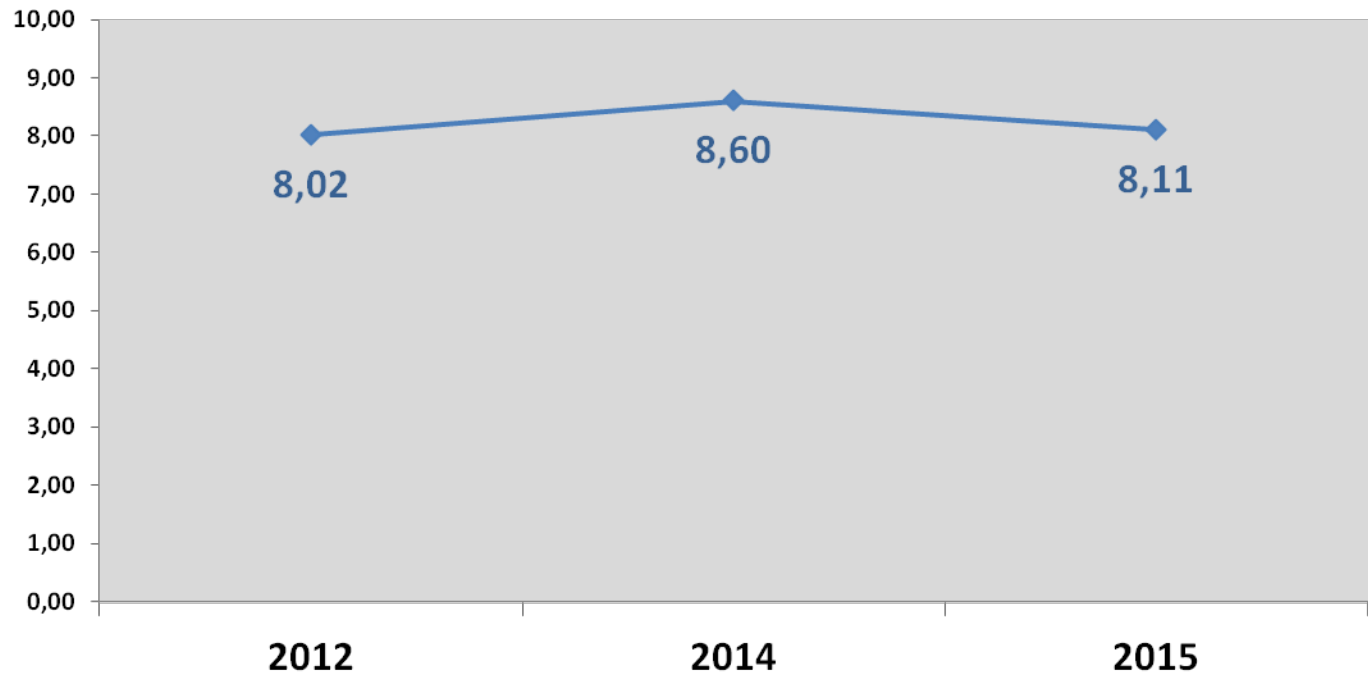
Base = 54



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

## 3.7. Servicio de transporte

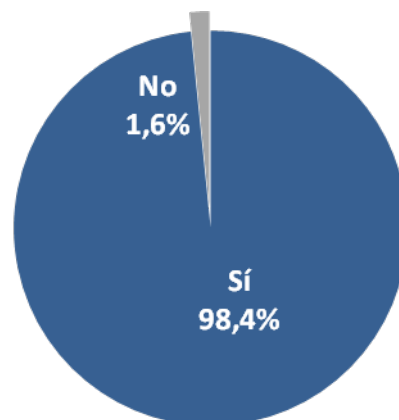
Evolución de la satisfacción con el servicio de llamada y comunicación previa a la llegada de la ruta



Base 2015 = 54  
Base 2014 = 56  
Base 2012 = 55  
Usuarios de transporte

## 3.8. Relación calidad-precio

¿Conoce el coste del servicio de Respiro familiar?



Base = 126

Satisfacción con la relación calidad - precio

Valoración media (0 – 10)

**7,15**

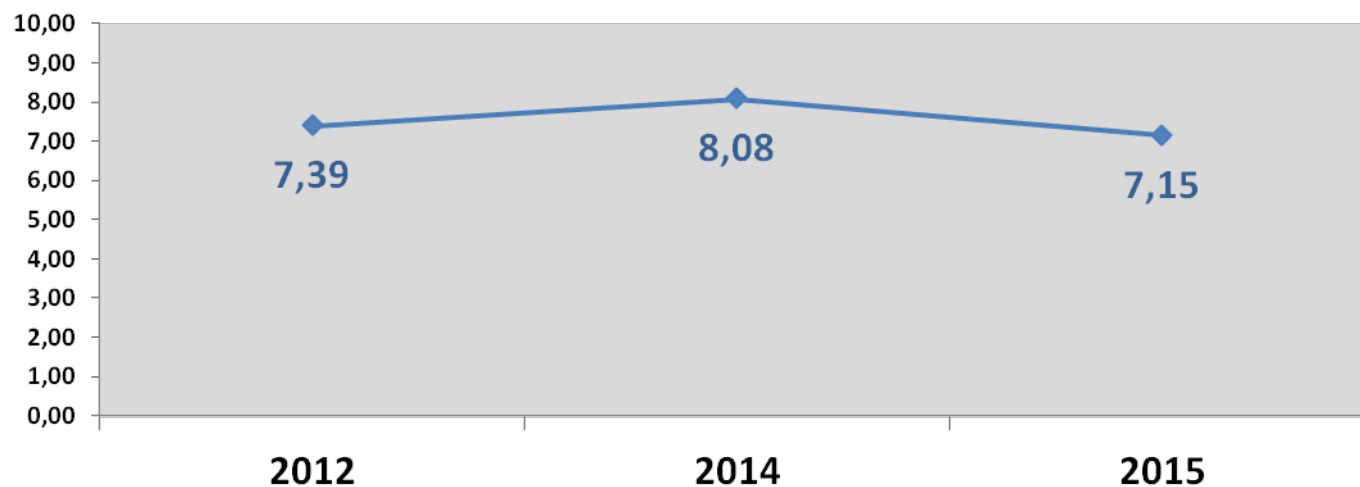
Base = 123



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

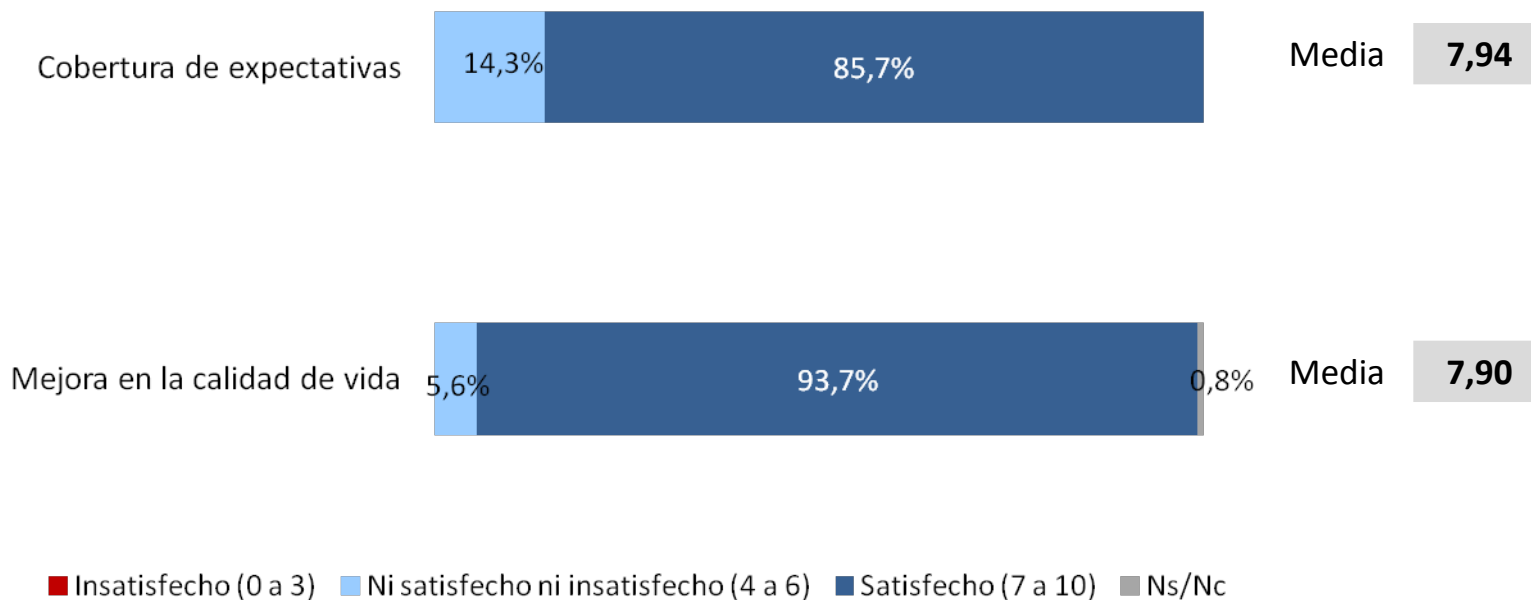
## 3.8. Relación calidad-precio

### Evolución de la satisfacción con la relación calidad - precio



### 3.9. Cobertura de expectativas y mejora en la calidad de vida

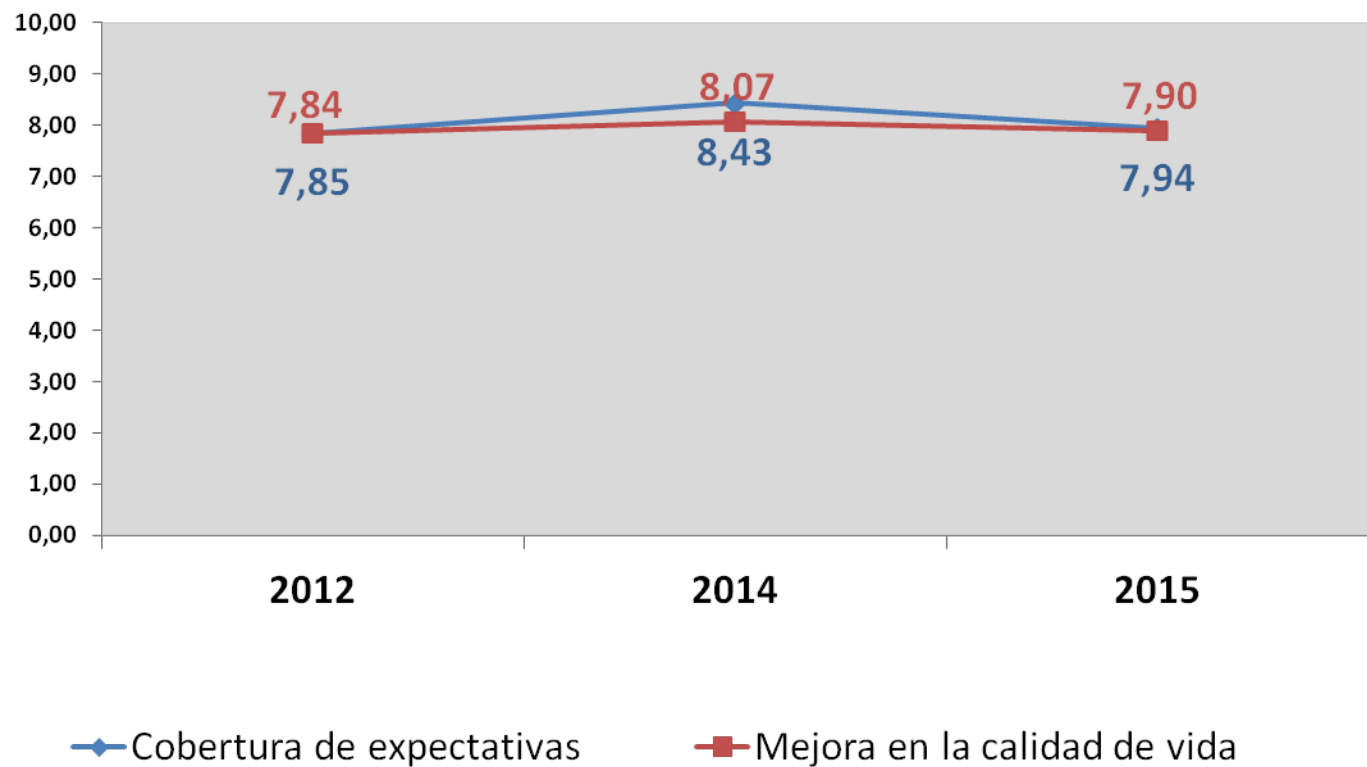
**Valoración de la satisfacción respecto a la cobertura de expectativas y la mejora en la calidad de vida desde que acude al centro**



Base = 126

### 3.9. Cobertura de expectativas y mejora en la calidad de vida

#### Evolución del ratio de cobertura de expectativas y mejora en la calidad de vida



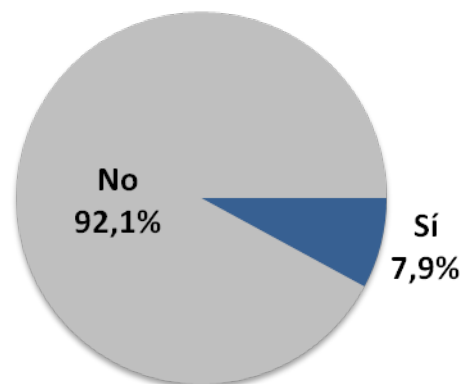
# 4.

## Indicadores clave de fidelización y captación de nuevos clientes



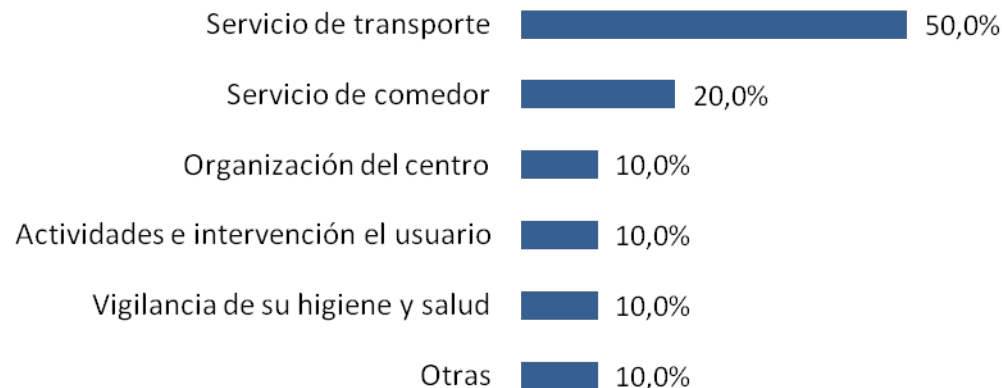
## 4.1. Quejas y reclamaciones

¿Ha interpuesto alguna queja durante el transcurso del servicio?



Base = 126

Por favor, indíqueme el contenido de dichas quejas.

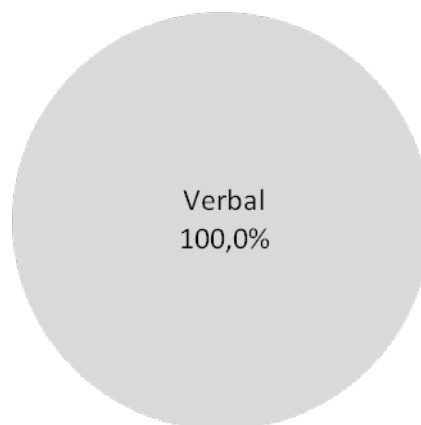


Base = 10  
Respuesta múltiple



## 4.1. Quejas y reclamaciones

¿Interpuso esa queja de manera verbal o escrita?



Base =10

Por favor, indíqueme en que lugar interpuso la queja.

En el centro de día



90,0%

Ns/Nc

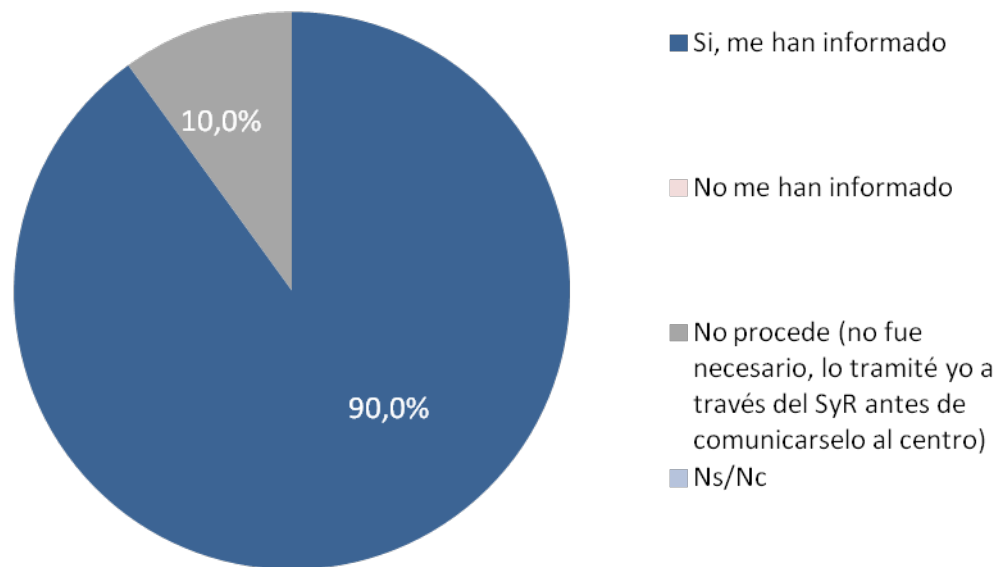


10,0%

Base =10

## 4.1. Quejas y reclamaciones

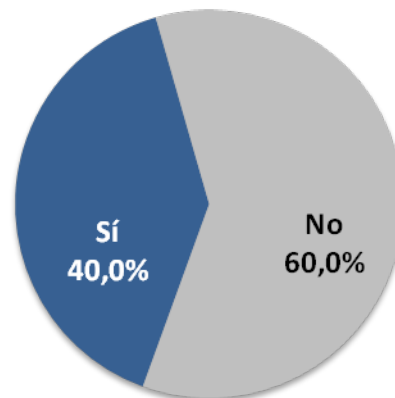
¿Desde el centro le informaron de la conveniencia de tramitar su queja a través del Sistema General de Quejas y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid?



Base =10

## 4.1. Quejas y reclamaciones

¿Le han contestado?



Base = 10

2014 (% SI)	% Dif. 2015/14
50,0%	-10

Por favor, valore su grado de satisfacción con el proceso de interposición de quejas, su tramitación, resolución,...

Valoración media (0 – 10) **3,20**

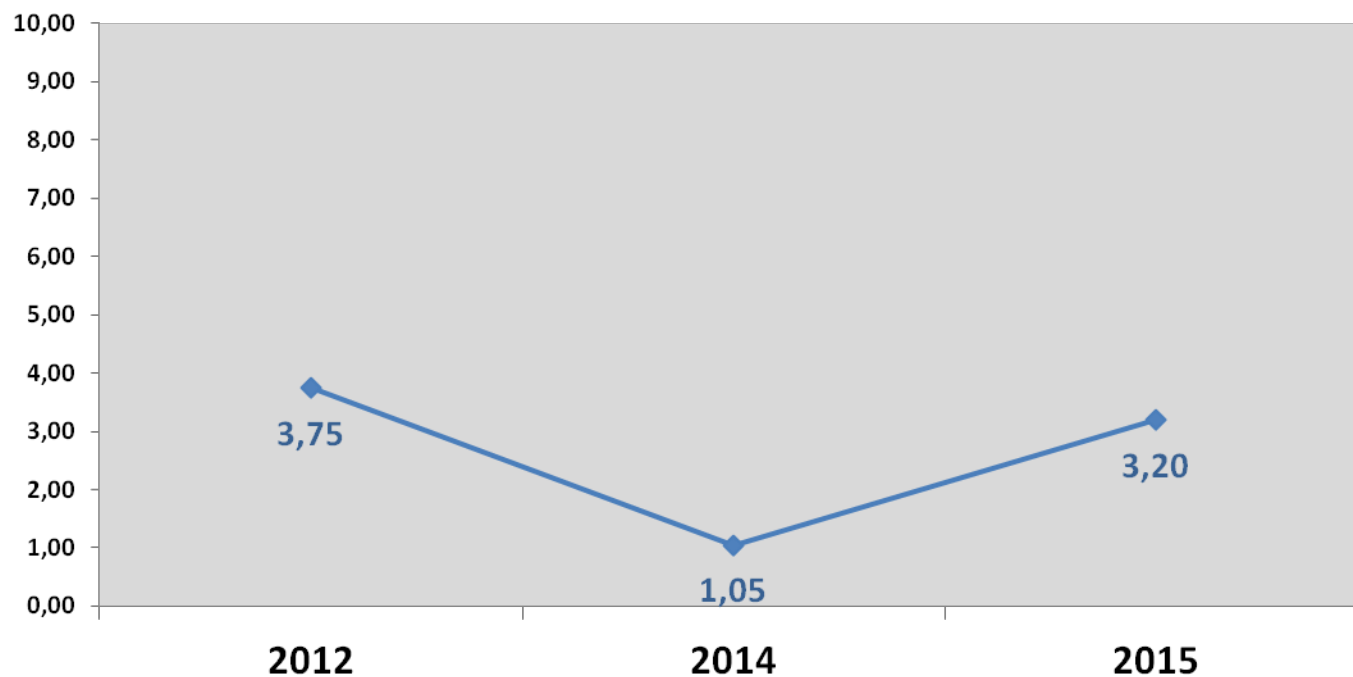


■ Insatisfecho (0 a 3) ■ Ni satisfecho ni insatisfecho (4 a 6) ■ Satisfecho (7 a 10) ■ Ns/Nc

Base = 10

## 4.1. Quejas y reclamaciones

### Evolución grado de satisfacción con el proceso de interposición de quejas

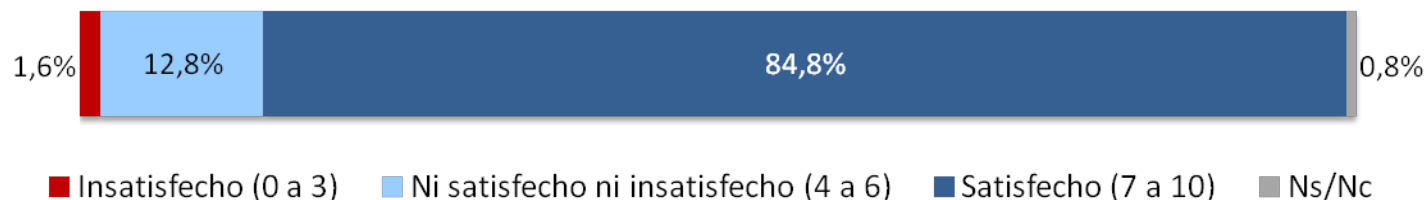


## 4.2. Indicador de satisfacción global de usuarios

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

Valoración media (0 – 10)

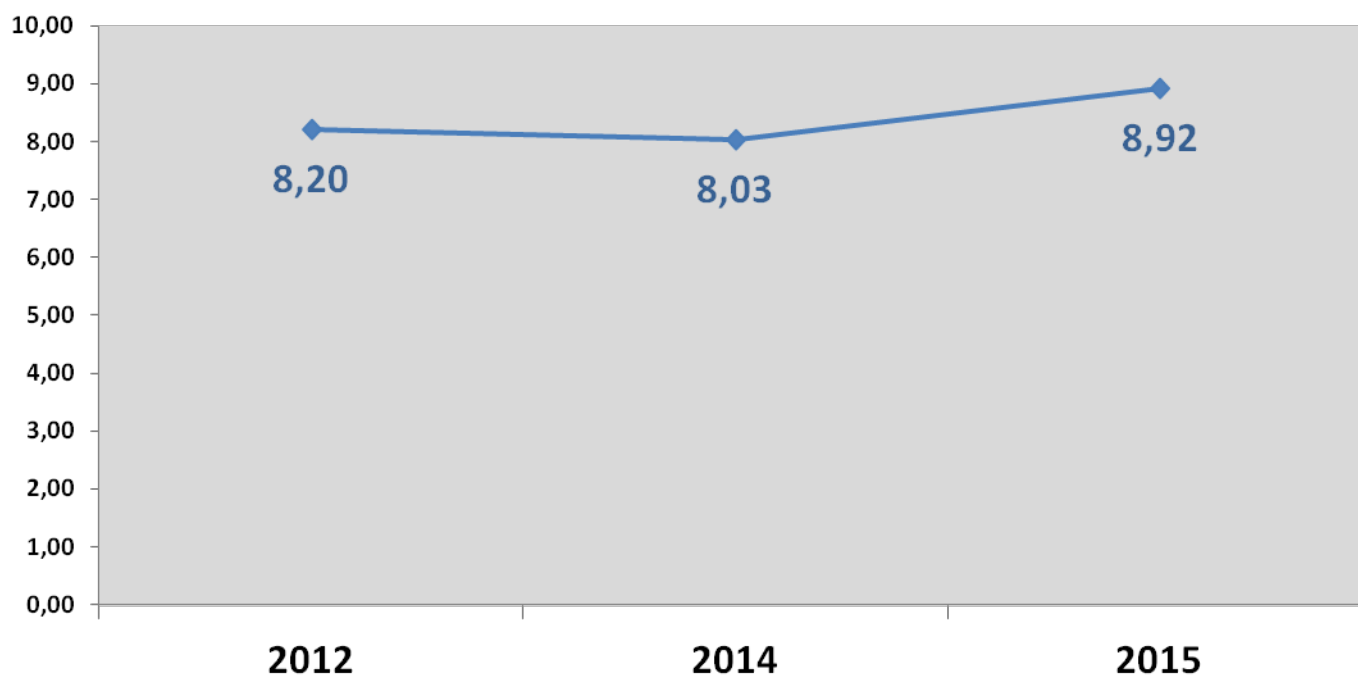
**8,92**



Base =126

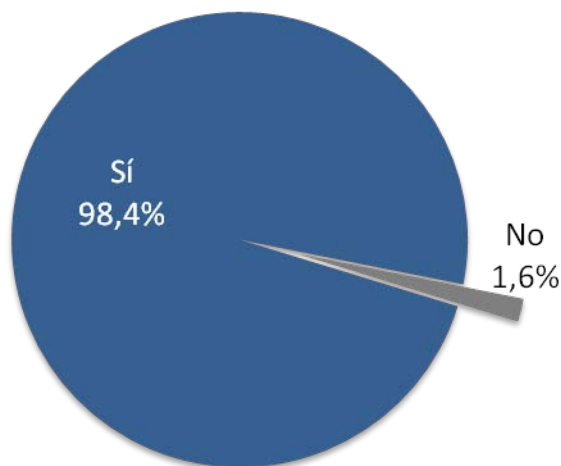
## 4.2. Indicador de satisfacción global de usuarios

### Evolución del ratio de satisfacción global



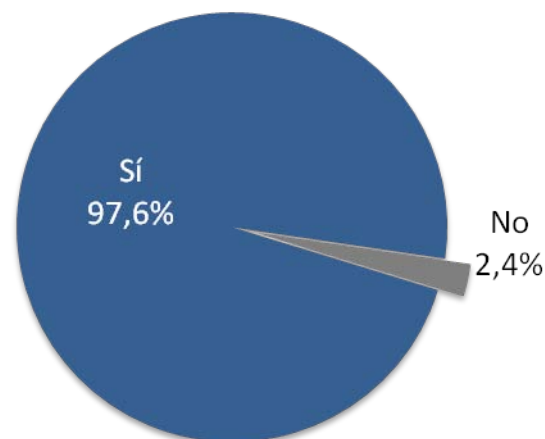
## 4.3. Participación futura y grado de recomendación

¿Volvería a solicitar el servicio si fuese posible?



2014 (% SI)	% Dif. 2015/14
96,5%	+1,9

¿Recomendaría usted este servicio?



2014 (% SI)	% Dif. 2015/14
96,5%	+1,1

Base = 126

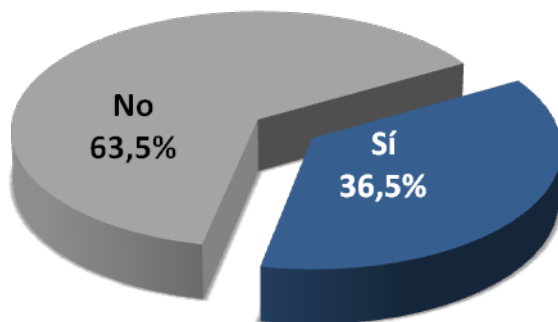


# 5.

## Sugerencias de mejora

## 5.1. Sugerencias de mejora

¿Tiene alguna sugerencia de mejora?



Base = 126

2014 (% SI)	% Dif. 2015/14
45,6%	+20,8

¿Cuál?

Salida más tarde y horario flexible	15,2%
Aumento del número y tipo de actividades	10,9%
Bajada de los precios (del servicio y del...)	10,9%
Ampliar el servicio por la noche	6,5%
Aumento del nº de plazas (se queda sin ella...)	6,5%
Mejorar la atención de los profesionales	4,3%
Permitir el acceso de los familiares al centro	4,3%
Realizar actividades específicas (físicos y...)	4,3%
Disponer de plazas de residencia a través...	4,3%
Ofrecer el servicio el fin de semana completo	4,3%
Modernización de vehículos	4,3%
Más información sobre los usuarios	4,3%
Nada en especial	2,2%
Revisar la valoración de dependencia	2,2%
Revisar la ordenanza	2,2%
Mejorar la limpieza en el Centro	2,2%
Mejorar la calidad de la comida	2,2%
Más zonas verdes	2,2%
Mejorar el trato a los usuarios	2,2%
Dsiponer de cuidadores en casa en lugar de...	2,2%
Ayuda para bajar a los usurios a la ruta	2,2%
Rutas: puntualidad, avisar del retraso y de...	2,2%
No restringir el uso del material en el Centro	2,2%

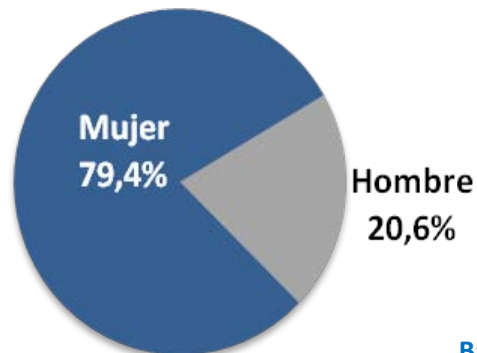
Base = 46

# 6.

## Datos de clasificación

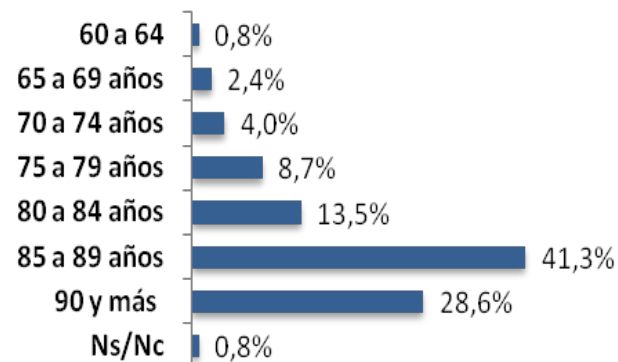
## 6.1. Datos de clasificación: Titular

### Género del titular del servicio

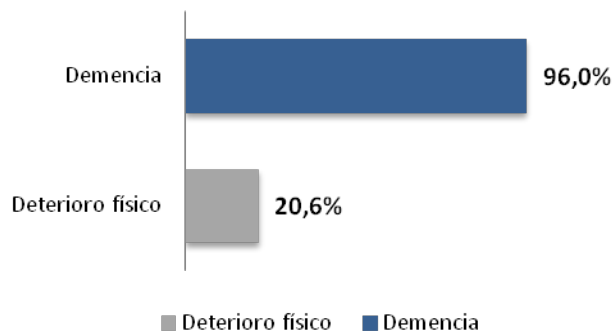


Base = 126

### Edad del titular del servicio



### ¿Demencia o problema físico?



Base = 126  
Respuesta múltiple

***¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!***

