



MEMORIA DE ACTIVIDADES

2021

CALIDAD

El servicio de control de calidad de los programas y servicios para mayores incluye, además de la valoración de estándares o las encuestas, una parte importante de evaluación cualitativa, grupos de mejora, comparativas de servicios y sesiones informativas para técnicos municipales.

Para los estudios sobre calidad de los servicios prestados hemos contado con la empresa MERKASTAR, adjudicataria del contrato "Control de calidad de servicios para personas mayores del Ayuntamiento de Madrid". Estos estudios nos permiten medir satisfacción, detectar necesidades e incorporar la opinión de la ciudadanía.

Su presupuesto es de 115.223,00 euros anuales, habiéndose ejecutado en el 99,97%.

Durante 2021 se ha realizado control de las prestaciones incluidas en la cartera de servicios del Ayuntamiento de Madrid, realizándose análisis de calidad, con visitas a las entidades prestadoras del servicio y encuestas de satisfacción a las personas usuarias y cuidadoras:

Destacar, así mismo, los grupos de discusión con personas usuarias del servicio de Teleasistencia Domiciliaria y personas mayores del Consejo Sectorial; grupos de discusión sobre el maltrato, tanto con personas mayores como con personas cuidadoras de personas mayores; así como el grupo de mejora realizado con profesionales de los distintos departamentos de la Dirección General de Mayores sobre el servicio de Teleasistencia Domiciliaria (departamentos de SAD, CD Y Residenciales, Dependencia y Programación, Evaluación y Desarrollo).

Hemos realizado un total de 164,5 visitas a entidades, 6.577 encuestas telefónicas, 4 grupos de discusión y 1 grupos de mejora. Se ha realizado también 1 estudio comparativo con otras ciudades españolas del servicio de Teleasistencia Domiciliaria.

Las actuaciones realizadas dentro del control de calidad y en los diferentes servicios, se aprecian en la tabla siguiente:

Actuaciones realizadas dentro del Programa de Calidad

Actuaciones	Encuestas satisfacción	Verificación entidades. Visitas	Grupos de discusión	Grupos de Mejora	Estudios comparativos
Centros de Día	1.200	95			
Apartamentos y Residencias					
Centros de Mayores	1.200				
SAD	1.200	20			
TAD	1.220	42,5	2	1	1
Comidas a Domicilio	829	4,5			
Lavandería Domiciliaria	119	2,5			
Ejercicio al Aire Libre	809				
Programa Maltrato mayores			2		
Totales	6.577	164,5	4	1	1

Dentro del programa de calidad se hace también la evaluación de las cuatro cartas de

servicios existentes en relación con las personas mayores: Servicio de Ayuda a Domicilio (en adelante SAD), Teleasistencia Domiciliaria (en adelante TAD), Centro de Día (en adelante CD) y Centro Municipal de Mayores (en adelante CMM).

La certificación de nuestras cuatro Cartas de Servicios (Carta de Servicios de Teleasistencia Domiciliaria, aprobada en julio de 2008, la Carta de Servicios del Servicio de Ayuda a Domicilio, aprobada abril de 2011, la Carta de Servicios de Centros de Día, aprobada en abril de 2010, y la Carta de Servicios de Centros Municipales de Mayores, aprobada en marzo de 2013) requiere una recopilación exhaustiva de aquellos indicadores de las cartas que tienen que ver con la estructura y organización de los mismos, con el objetivo de realizar un seguimiento del cumplimiento de los compromisos adquiridos y de aplicar medidas correctivas.

Además, anualmente los datos son registrados en el Portal de Datos Abiertos, apartado Calidad y Evaluación dependiente de la Dirección General de Transparencia del Ayuntamiento de Madrid. Asimismo, se procede a la elaboración del informe anual correspondiente, que recoge el grado de cumplimiento de los compromisos de calidad adquiridos, las modificaciones en el texto de la Carta y en los compromisos e indicadores que se establezcan y las áreas de mejora. A partir de este documento, se elaborará el nuevo texto de la Carta.

El Departamento de Programación, Evaluación y Desarrollo como parte del Grupo de Redacción y Gestión (GRG) realiza anualmente, con la colaboración del Departamento de Servicios de Ayuda a Domicilio y del de Centros de Día y Residenciales, de la Dirección General de Mayores, el seguimiento y evaluación de estas cuatro Cartas, asegurando la recopilación sistemática de los datos referidos a los indicadores en ellas recogidos (incluyendo los datos de encuestas de satisfacción de los servicios objeto de la Carta) y su análisis periódico.