

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

Estudio de satisfacción de usuarios de Centros de Día

Diciembre 2018

# Ficha técnica

## Universo

Beneficiarios del Servicio de Centros de Día incluidos en la base de datos facilitada por la Dirección General de Mayores y Atención Social y que disponían de número de teléfono (de una base de 5156 personas usuarias de Centros de Día)

## Tamaño y error muestral

1406 entrevistas lo que supone la obtención de un error muestral de  $\pm 2,27\%$  (para un intervalo de confianza al 95,5% y bajo el supuesto de máxima indeterminación donde  $p=q=0,5$ )

## Selección de informantes

Censal sobre la base de datos de usuarios.

## Técnica de recogida de la información

Entrevista telefónica asistida por ordenador mediante sistema CATI.

## Fechas de recogida de la información

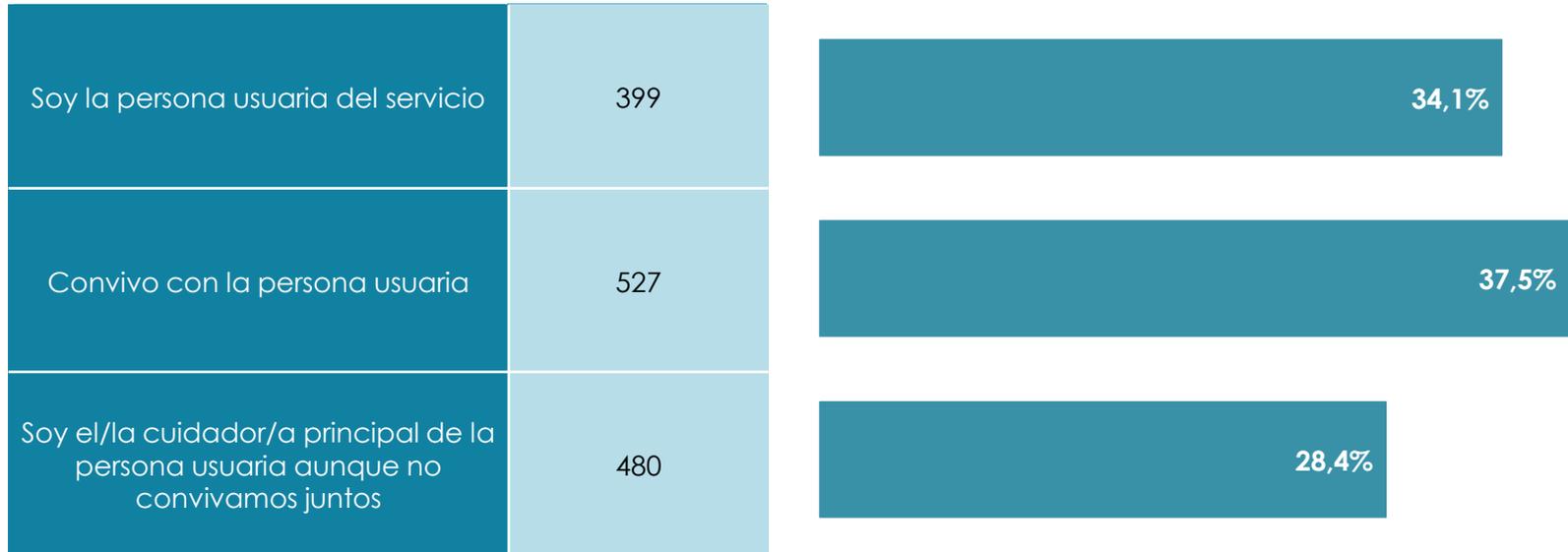
Del 21 de septiembre al 3 de octubre de 2018  
Ampliación de la muestra: Del 21 al 22 de noviembre de 2018

## Trabajo realizado por:

SIGMA DOS Análisis e Investigación - [www.sigmados.com](http://www.sigmados.com)

# Caracterización de la muestra

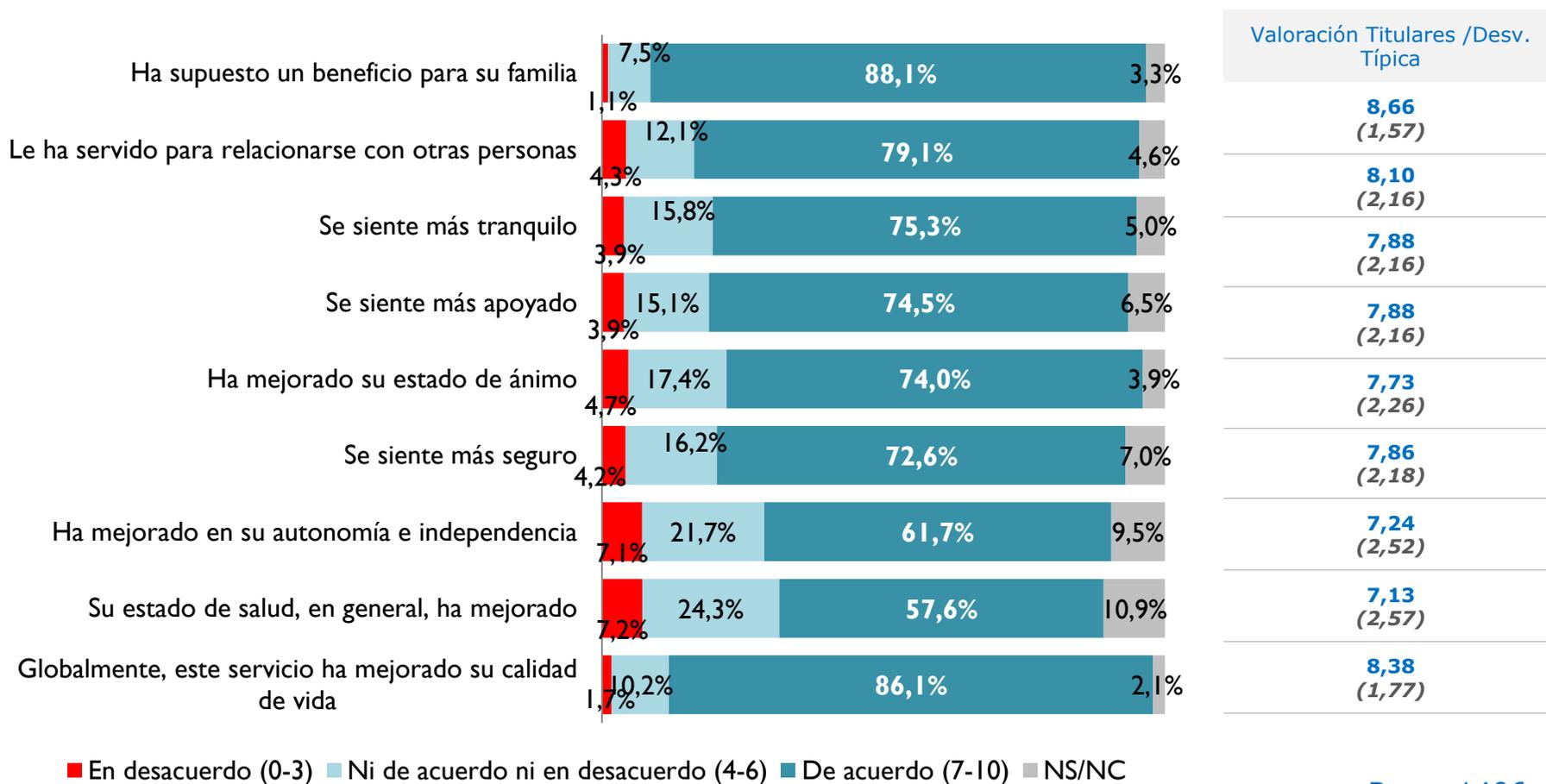
## Interlocutor de la encuesta



Base=1406

# Influencia del servicio

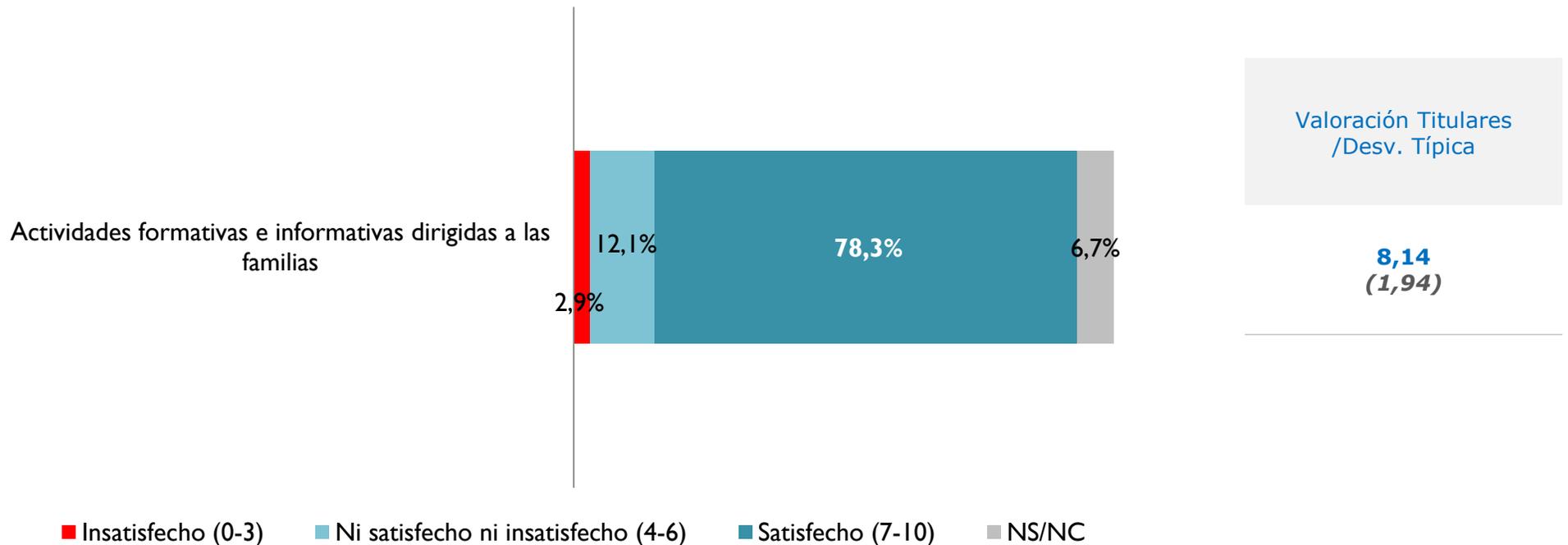
A continuación le voy a leer una serie de frases sobre la influencia que ha tenido en su vida cotidiana o en la de su familiar desde que acude al Centro de Día



Base=1406

## Valoración Actividades

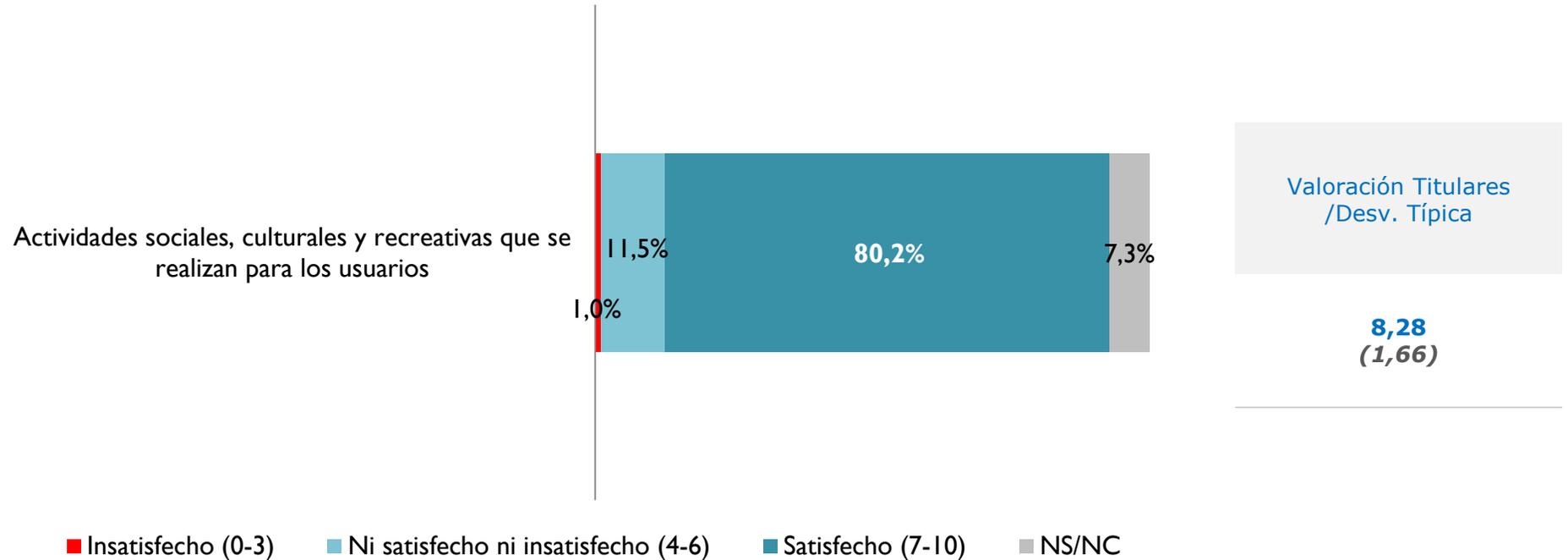
Por favor, valore la satisfacción con las actividades formativas e informativas dirigidas a las familias



Base=1406

## Valoración Actividades

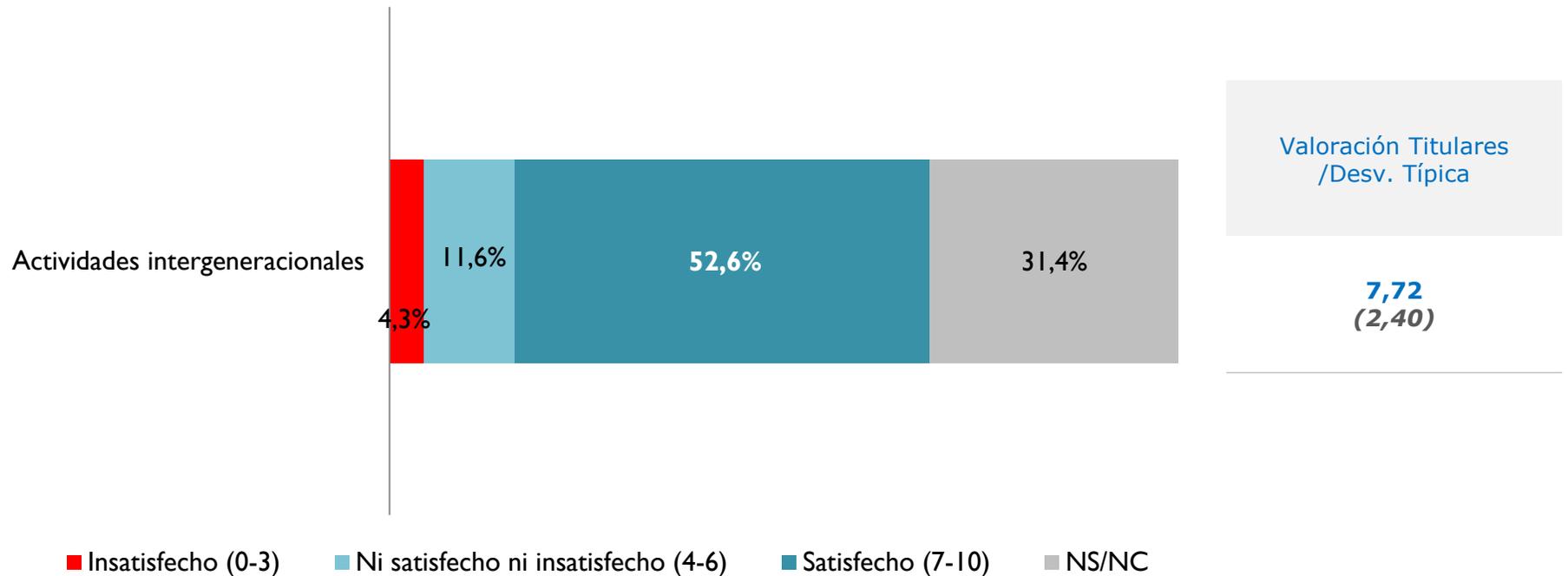
Por favor, valore la satisfacción con las actividades sociales, culturales y recreativas que se realizan para los usuarios



Base=1406

## Valoración Actividades

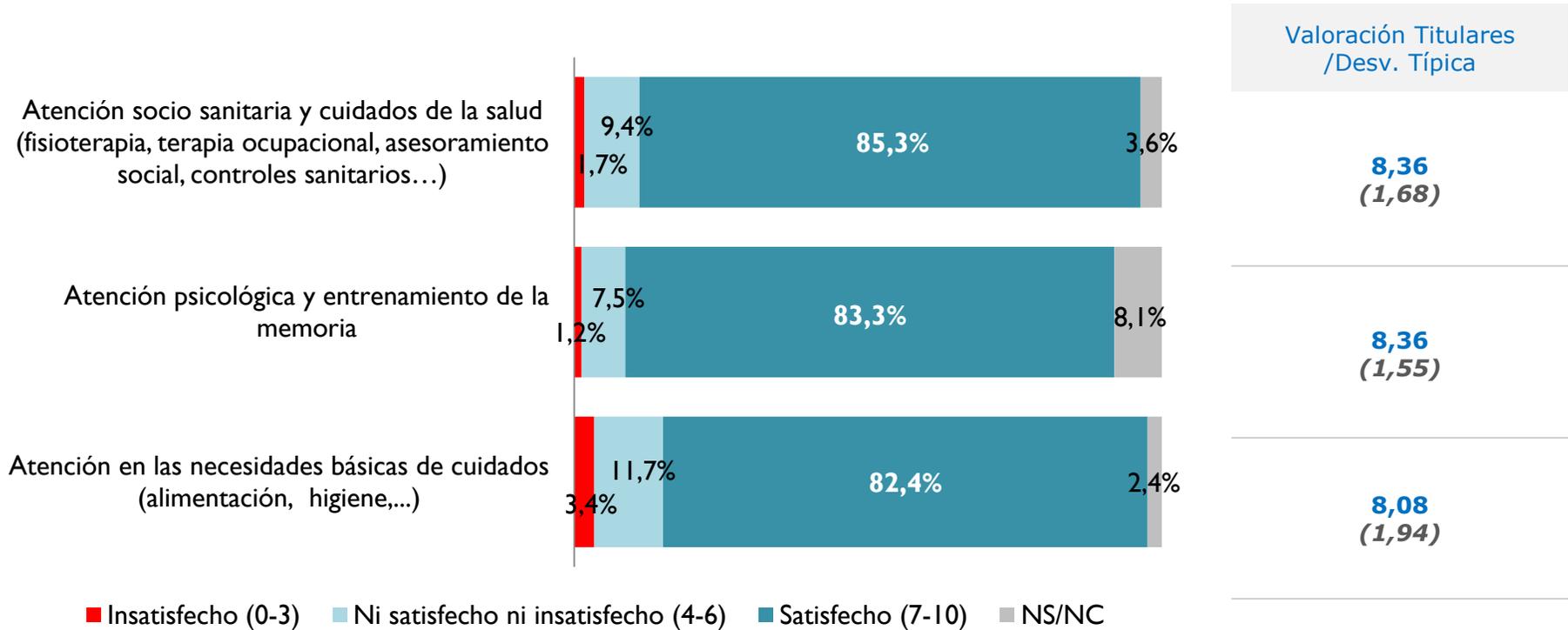
Por favor, valore su grado de satisfacción con las actividades intergeneracionales que se realizan en su centro



Base=1406

# Valoración Asistencia y atenciones

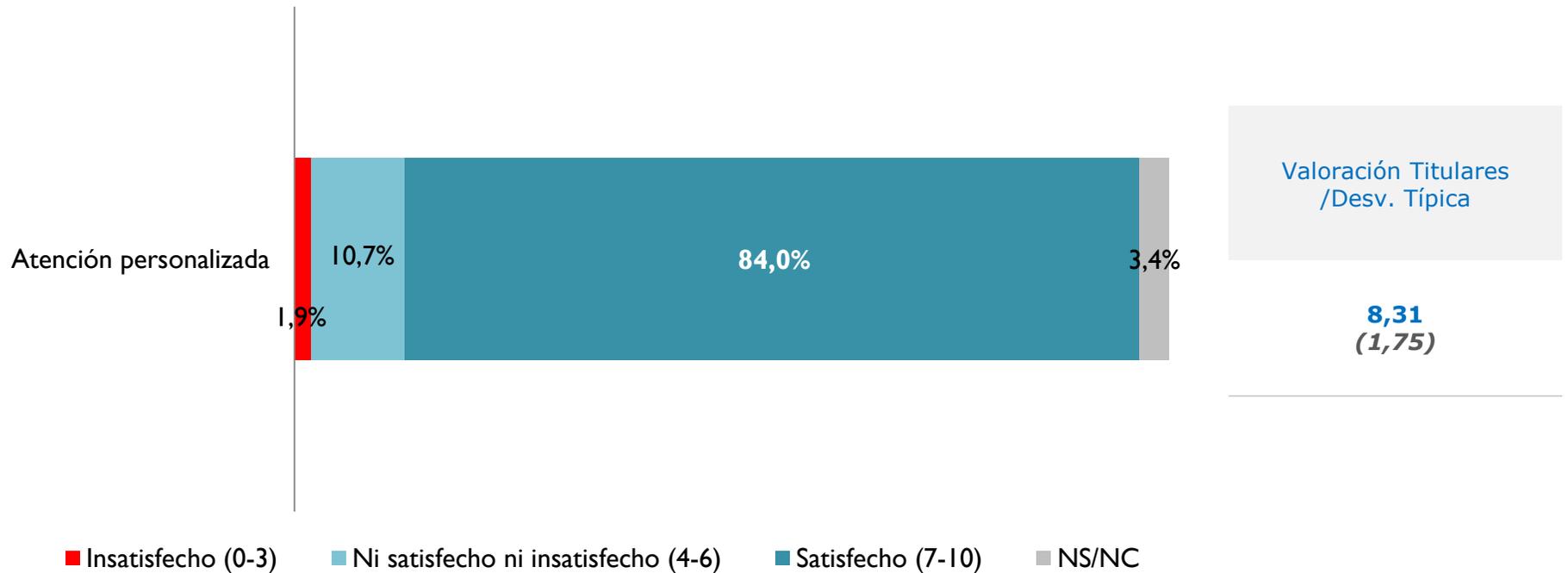
Por favor, indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos referentes a la intervención y atención de su persona/de su familiar



Base=1406

## Valoración Asistencia y atenciones

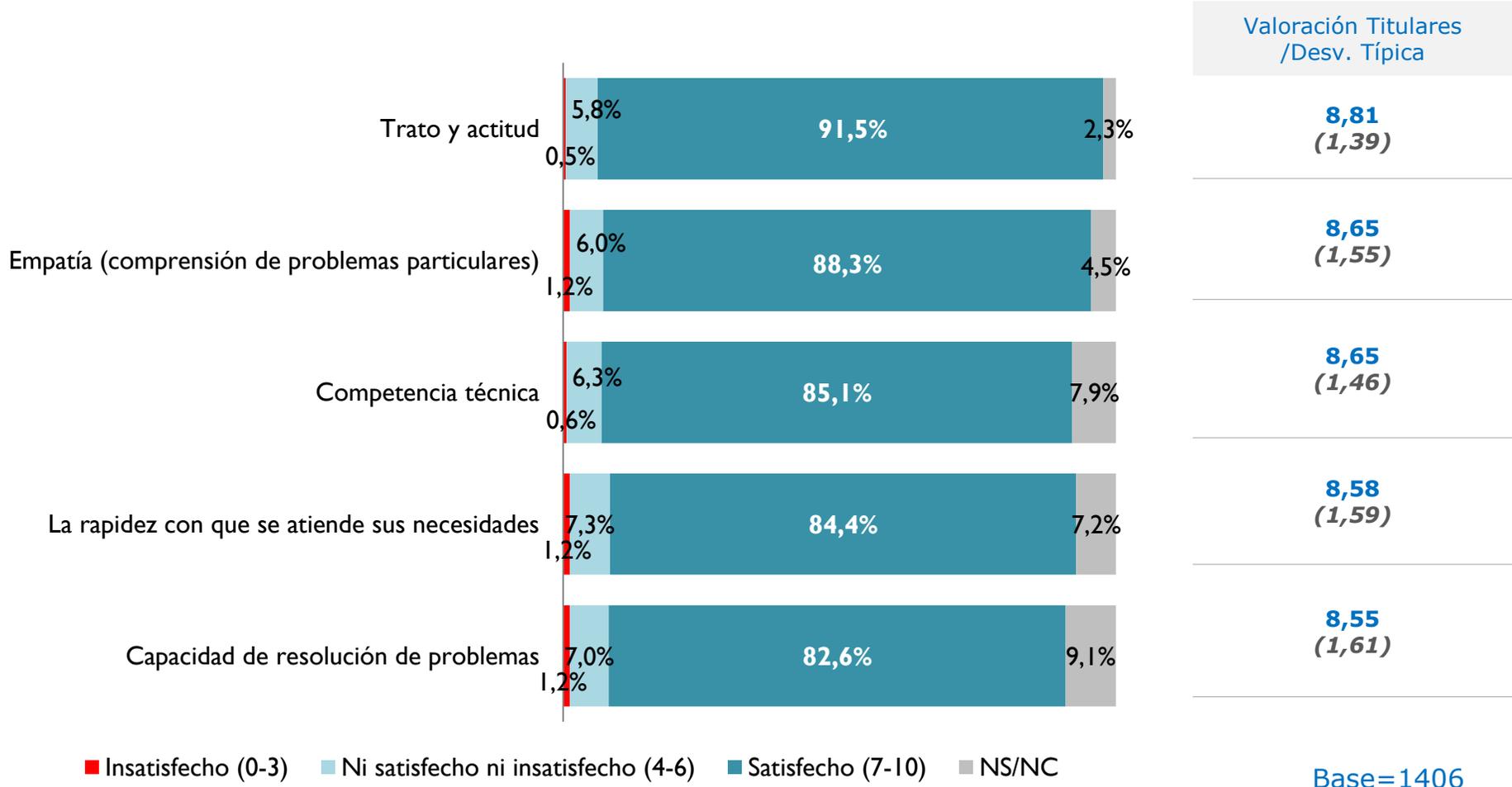
¿Considera que usted/su familiar está recibiendo una atención personalizada o adecuada a sus deseos y capacidades?



Base=1406

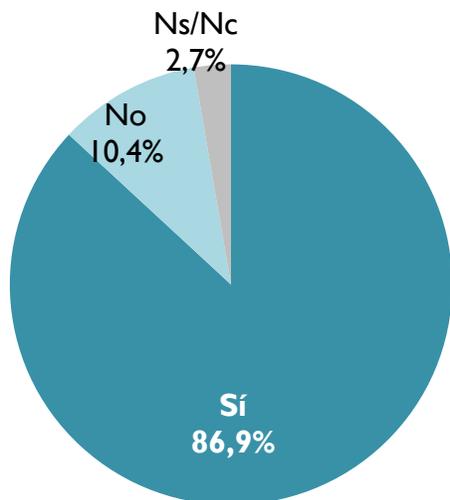
# Valoración de los profesionales

Por favor, valore su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relativos a los profesionales que intervienen

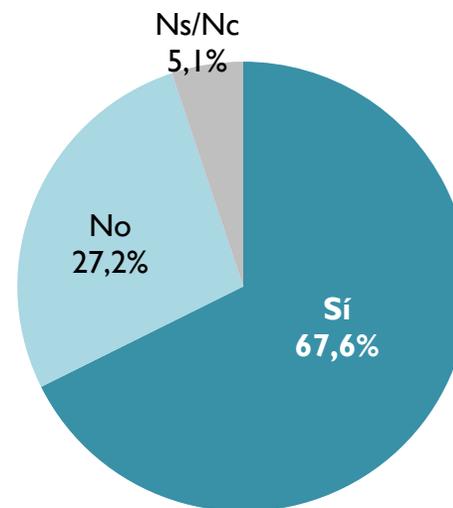


## Experiencia de los entrevistados

¿Cree usted que acudir al Centro de Día le ha permitido a usted o a su familiar seguir viviendo en su domicilio en mejores condiciones?



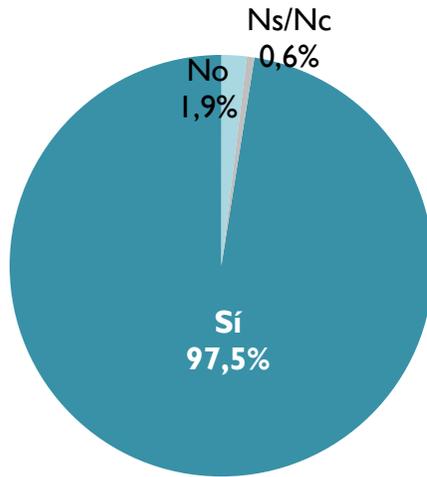
En su caso, ¿acudir al Centro de Día ha evitado su ingreso o el del titular en una residencia?



Base=1406

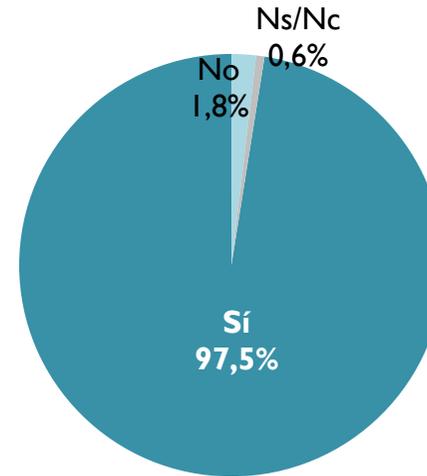
# Grado de recomendación

¿Seguirá o volverá a usar el servicio en caso de necesitarlo?



	2018	2015
% Sí	97,5%	97,6%

¿Recomendaría usted este servicio?

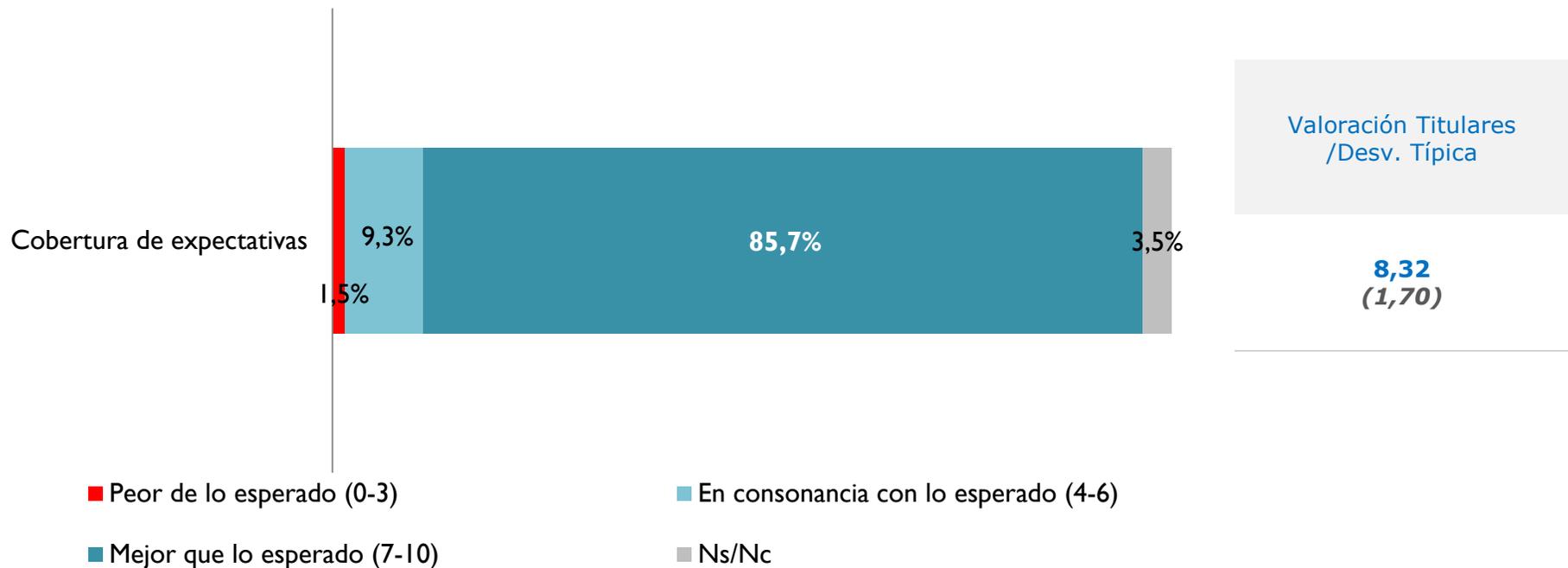


	2018	2017	2015
% Sí	97,5%	96,4%	97,2%

Base=1406

# Expectativas del Servicio

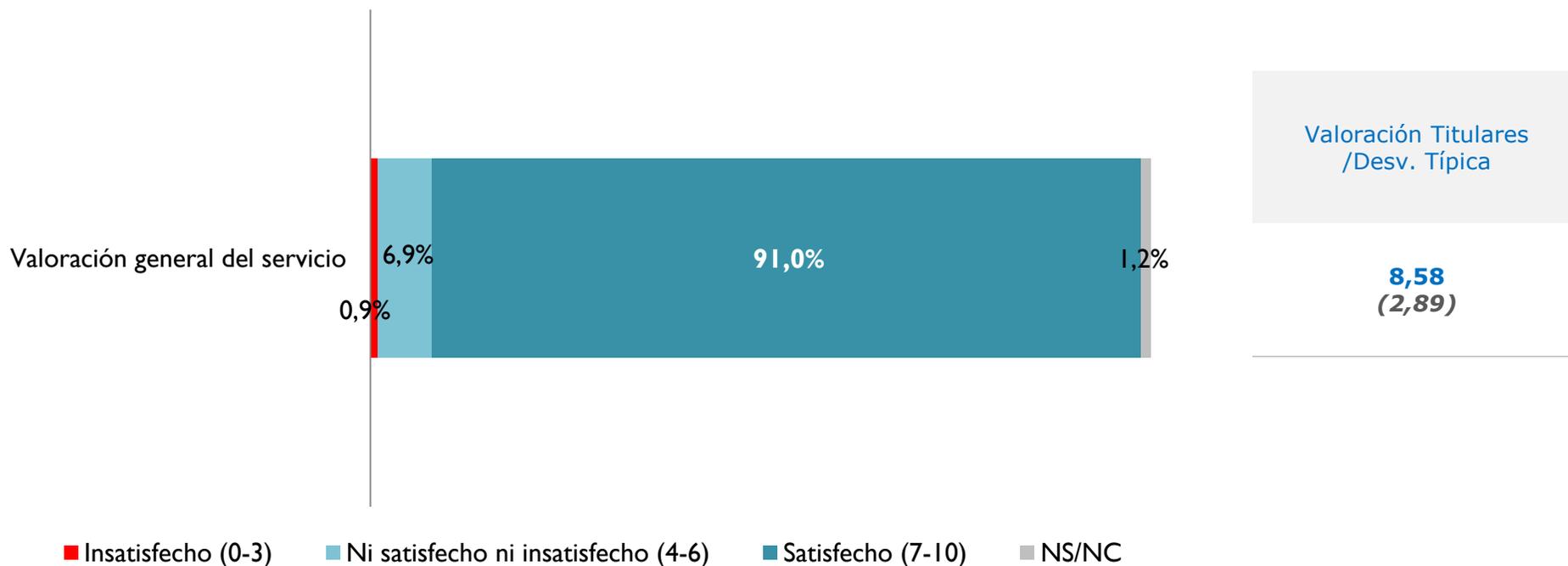
Valore respecto a lo que usted esperaba del servicio de Centros de Día



Base=1406

## Valoración del Servicio

En general, y teniendo en cuenta toda su experiencia, valore cómo se encuentra de satisfecho de forma global con el servicio de Centros de Día



Base=1406



equidad, derechos  
sociales y empleo

MADRID