familias, igualdad y bienestar social | MADRID

Servicio de Productos de Apoyo del Ayuntamiento de Madrid

Estudio de Satisfacción de las personas usuarias del Servicio de Productos de Apoyo

Ayuntamiento de Madrid

Resultados globales

Enero 2023

MERKA STAR PF

Índice.

0. Ficha técnica 3
1. Notoriedad 4
2. Indicadores de impacto 7
3. Organización y prestación 15
4. Averías 26
5. Equipo de profesionales 30
6. Relación calidad-precio 33
7. Valoración global del servicio 35
8. Matriz de actuación estratégica 41
9. Matriz de lealtad 45
10. Datos de clasificación 47

Ficha Técnica.

UNIVERSO:	Personas usuarias del Servicio de Productos de Apoyo incluidas en la base de datos facilitada por la Dirección General de Mayores y con número de teléfono.
TAMAÑO Y ERROR MUESTRAL:	377 entrevistas, lo que supone la obtención de un error muestral del +/- 3,03% (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 personas usuarias.
TÉCNICA:	Entrevista telefónica asistida por ordenador mediante sistema CATI.
FECHAS DE CAMPO:	Del 21 de diciembre de 2022 al 4 de enero de 2023
AUTORÍA DEL INFORME:	Merkastar https://merkastar.com/ merkastar@merkastar.es

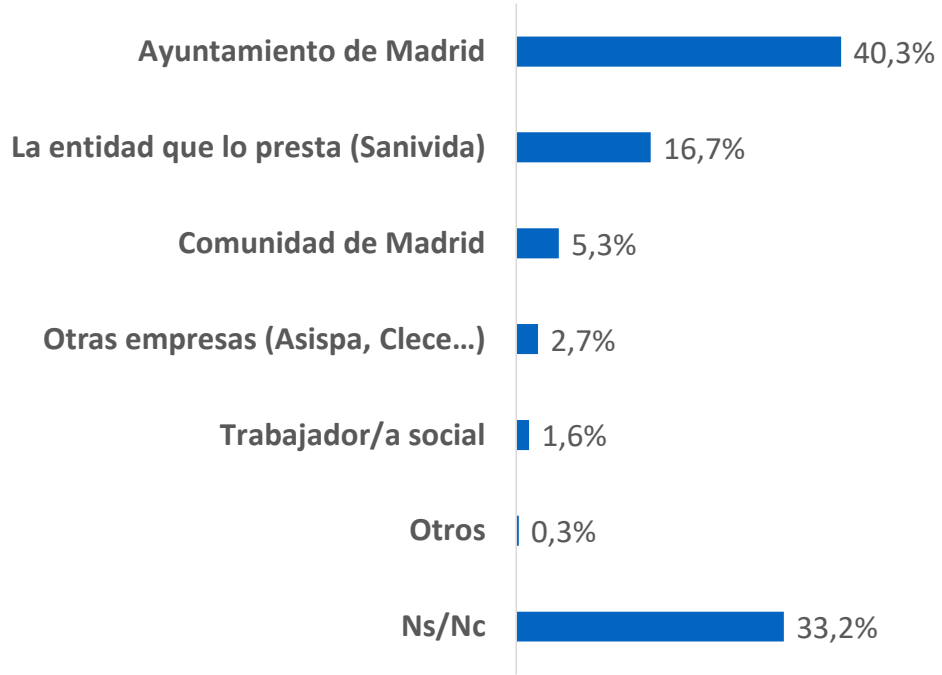
Notoriedad.

Conocimiento del servicio e iniciativa en su solicitud.

© MerkaStar Enero 2023 | Estudio de Satisfacción de personas usuarias del Servicio de Productos de Apoyo

Entidad.

P.4.- ¿Qué entidad cree usted que gestiona el servicio de productos de apoyo?



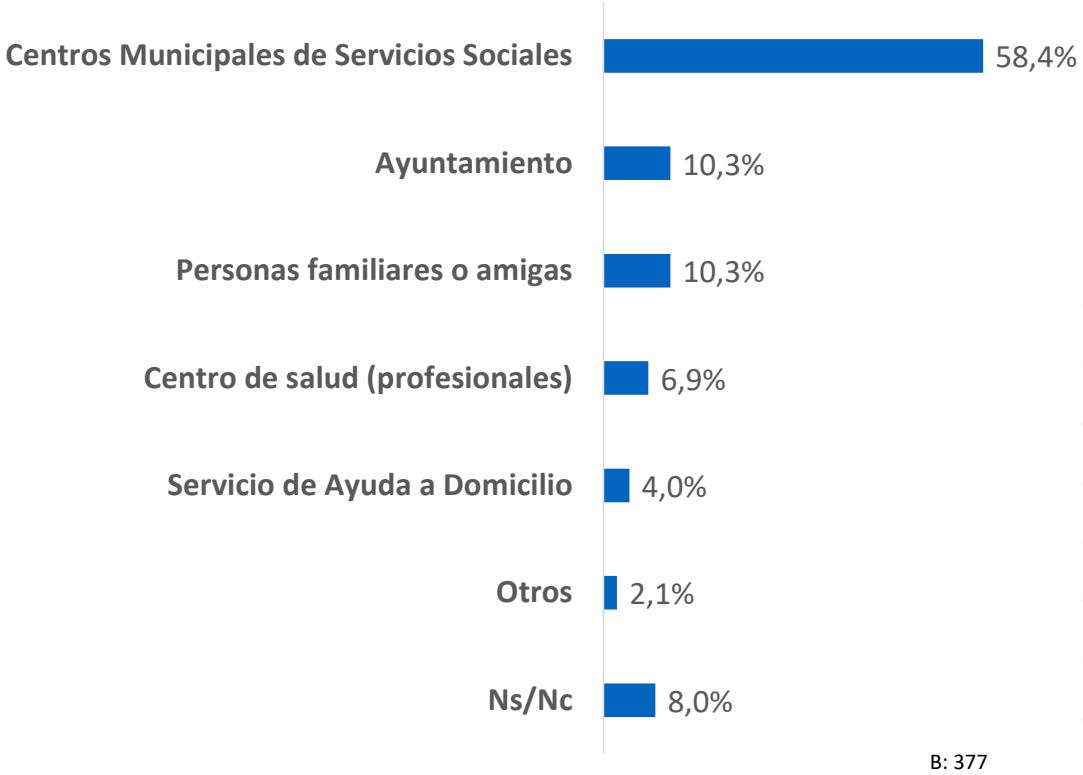
B: 377

	2014	2017	2023
Ayuntamiento de Madrid	76,9%	63,3%	40,3%
La entidad que lo presta	0,7%	4,0%	16,7%
Comunidad de Madrid	6,4%	8,1%	5,3%
Otras empresas	1,7%	2,4%	2,7%
Trabajador/a social	-	-	1,6%
Otros	-	-	0,3%
Ns/Nc	14,2%	22,2%	33,2%
Base	295	248	377

© MerkaStar Enero 2023 | Estudio de Satisfacción de personas usuarias del Servicio de Productos de Apoyo

Difusión.

P.2.- ¿Cómo conoció el servicio de productos de apoyo?



	2009	2014	2017	2023
Servicios Sociales	38,5%	62,0%	60,9%	58,4%
Ayuntamiento	-	-	-	10,3%
Personas familiares o amigas	35,1%	15,3%	19,8%	10,3%
Centro de salud	9,5%	4,7%	7,3%	6,9%
Servicio de Ayuda a Domicilio	10,3%	10,8%	5,2%	4,0%
Otros	3,3%	6,1%	8%	2,1%
Ns/Nc	3,1%	3,4%	4,0%	8,0%
Base	-	295	248	377

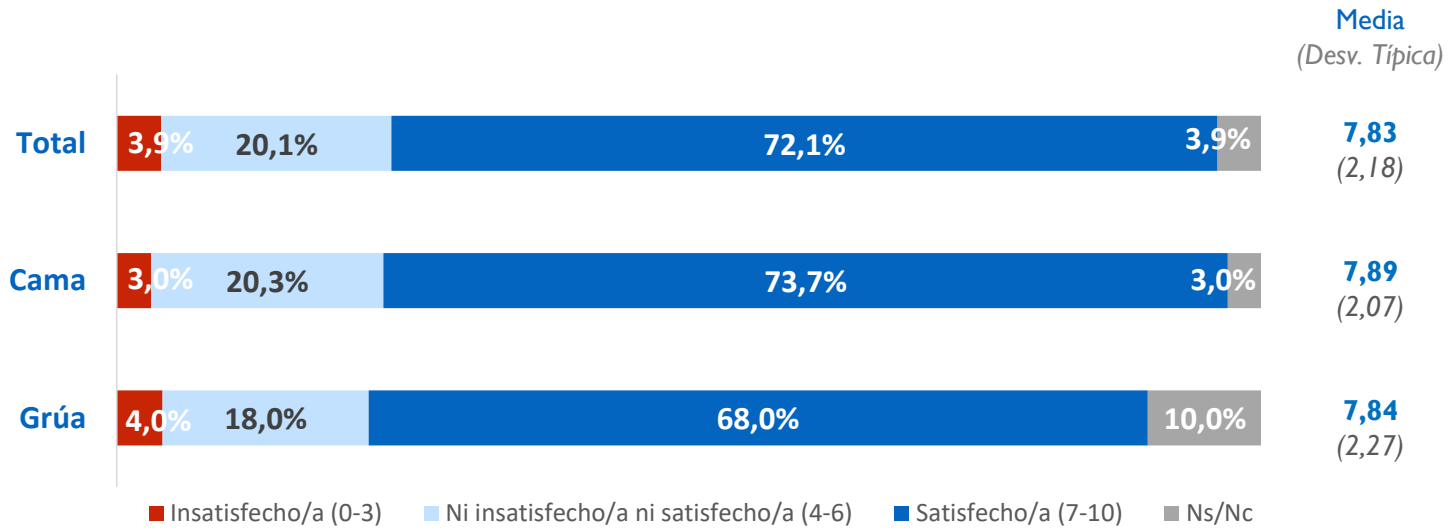
Indicadores de impacto.

Satisfacción de las personas usuarias con determinados indicadores considerados de gran impacto en su calidad de vida y en la de su familia.

© MerkaStar Enero 2023 | Estudio de Satisfacción de personas usuarias del Servicio de Productos de Apoyo

Rapidez de adjudicación.

P.3.- ¿Cómo se encuentra de satisfecho/a con la rapidez del proceso desde que solicitó el servicio hasta que le notificaron su concesión?

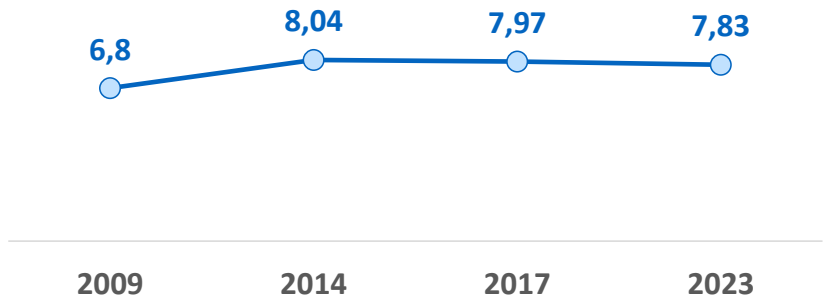


B. Total: 377

B. Cama: 335

B. Grúa: 125

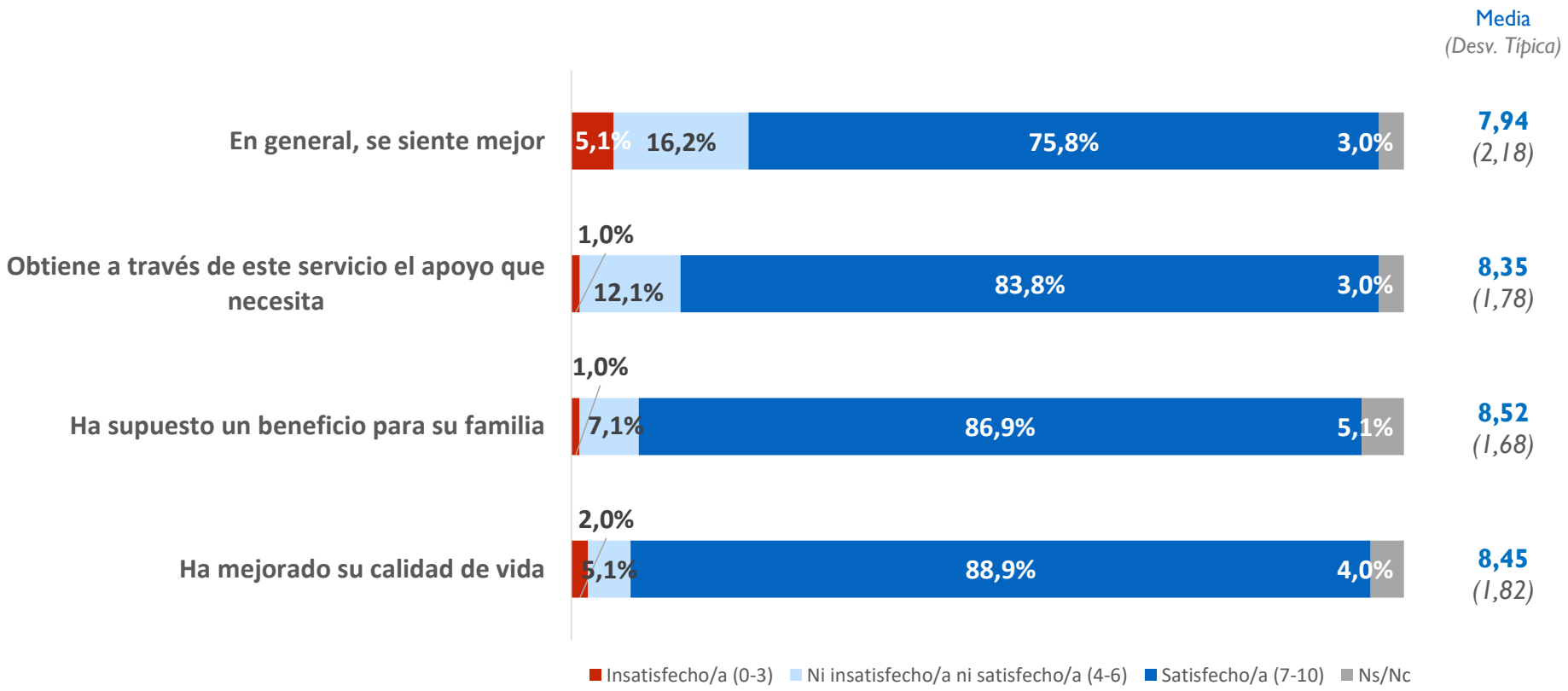
	2009	2014	2017	2023
Media	6,80	8,04	7,97	7,83
% de valoraciones 7-10	-	-	76,2%	72,1%
Base	-	295	248	377



© MerkaStar Enero 2023 | Estudio de Satisfacción de personas usuarias del Servicio de Productos de Apoyo

Influencia en personas usuarias (I).

P.5a.1. a P.5a.4.- Grado de influencia del servicio en la vida cotidiana de las personas usuarias.



B: 99

© MerkaStar Enero 2023 | Estudio de Satisfacción de personas usuarias del Servicio de Productos de Apoyo

Influencia en personas usuarias (II).

P.5a.1. a P.5a.4.- Segmentación por tipo de producto (valores medios).

	Total	Cama	Grúa
5a.1- En general, se siente mejor	7,94	7,94	8,46
5a.2- Obtiene a través de este servicio el apoyo que necesita	8,35	8,25	8,86
5a.3- Ha supuesto un beneficio para su familia	8,52	8,42	9
5a.4- Ha mejorado su calidad de vida	8,45	8,4	8,96

B. Total: 99

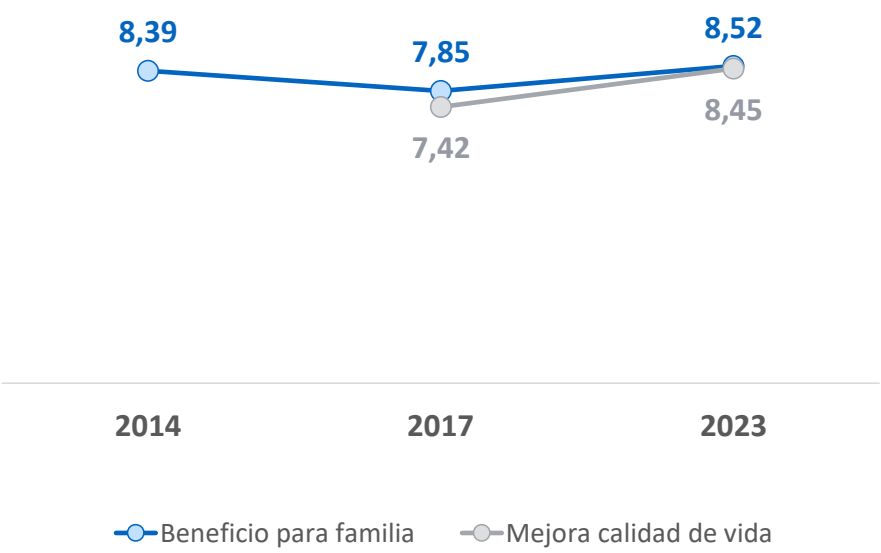
B. Cama: 86

B. Grúa: 28

Influencia en personas usuarias (III).

P.5a.1. a P.5a.4.- Evolución (valores medios).

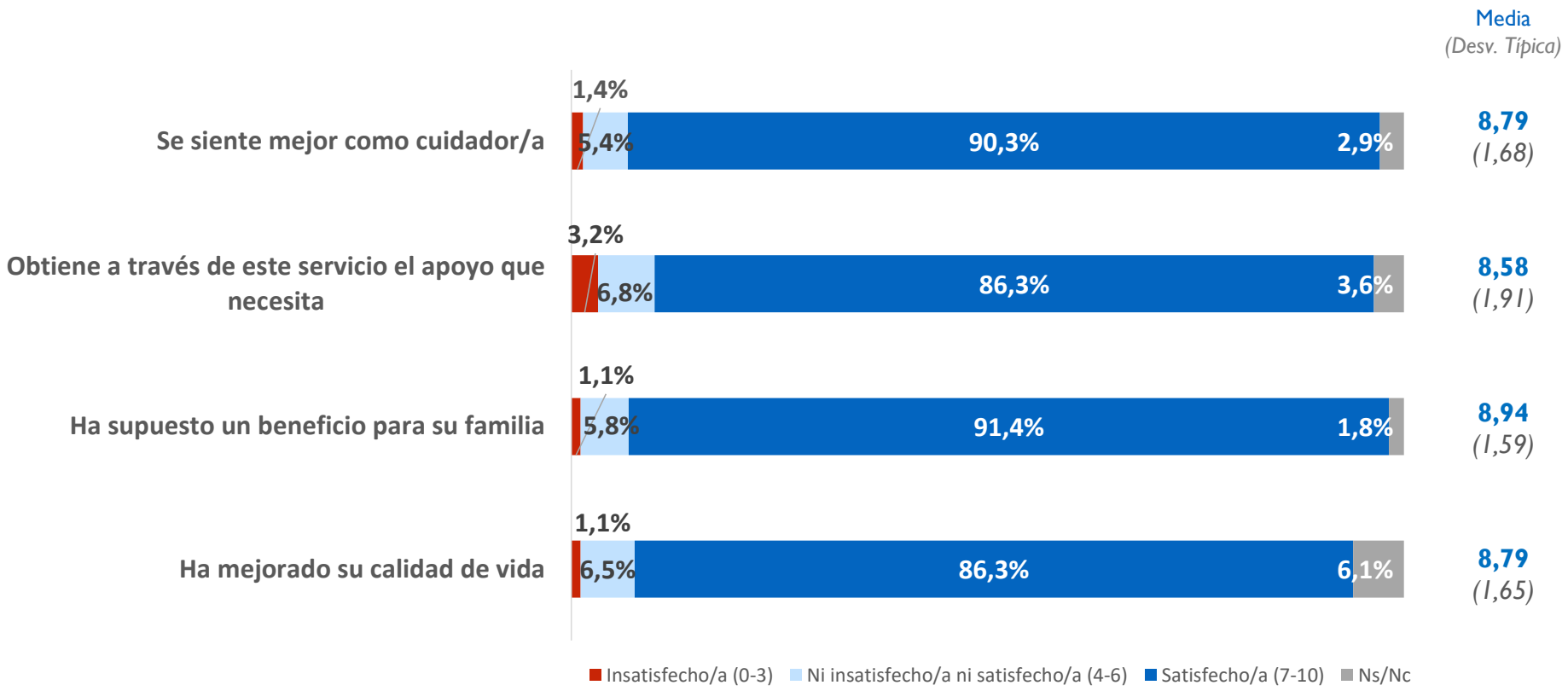
	2014	2017	2023
Beneficio para su familia	8,39	7,85	8,52
Mejora calidad de vida	-	7,42	8,45
Base	295	248	99



© MerkaStar Enero 2023 | Estudio de Satisfacción de personas usuarias del Servicio de Productos de Apoyo

Influencia en personas cuidadoras (I).

P.5b.1. a P.5b.4.- Grado de influencia del servicio en la vida cotidiana de las personas cuidadoras.



B: 278

© MerkaStar Enero 2023 | Estudio de Satisfacción de personas usuarias del Servicio de Productos de Apoyo

Influencia en personas cuidadoras (II).

P.5b.1. a P.5b.4.- Segmentación por tipo de producto (valores medios).

	Total	Cama	Grúa
5b.1- Se siente mejor como cuidador/a	8,79	8,76	9,02
5b.2- Obtiene a través de este servicio el apoyo que necesita	8,58	8,57	8,91
5b.3- Ha supuesto un beneficio para su familia	8,94	8,95	8,96
5b.4- Ha mejorado su calidad de vida	8,79	8,78	8,87

B. Total: 278

B. Cama: 249

B. Grúa: 97

© MerkaStar Enero 2023 | Estudio de Satisfacción de personas usuarias del Servicio de Productos de Apoyo

Influencia en personas cuidadoras (III).

P.5b.1 a P.5b.4.- Evolución (valores medios).

	2014	2017	2023
Beneficio para su familia	8,56	8,45	8,94
Mejora calidad de vida	-	8,03	8,79
Base	295	248	278

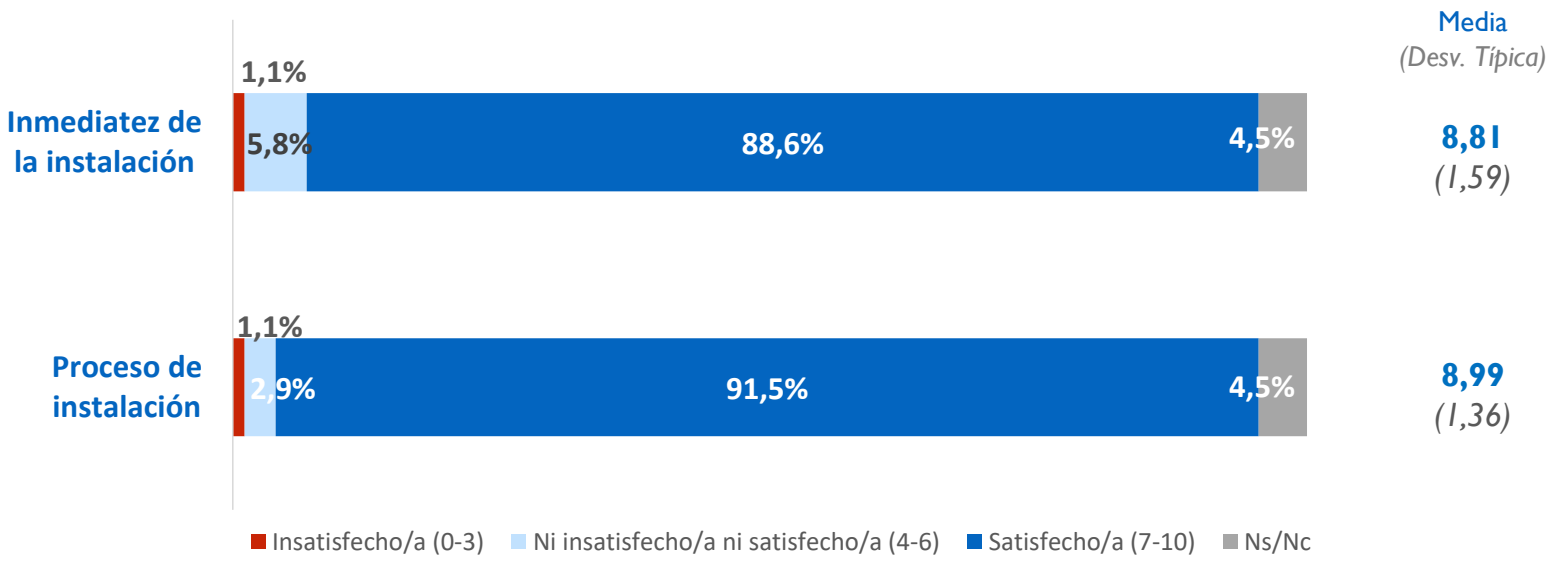
Organización y prestación.

Satisfacción de las personas usuarias con una serie de indicadores que miden la calidad de los productos de apoyo y el modo en que se organiza y presta el servicio.

© MerkaStar Enero 2023 | Estudio de Satisfacción de personas usuarias del Servicio de Productos de Apoyo

Proceso de instalación (I).

P.7.1 y P.7.2.- ¿Cómo valora el proceso de instalación?



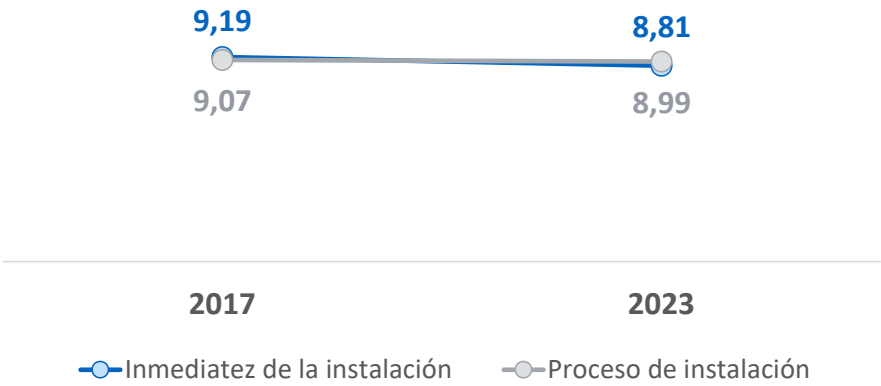
B: 377

© MerkaStar Enero 2023 | Estudio de Satisfacción de personas usuarias del Servicio de Productos de Apoyo

Proceso de instalación (II).

P.7.1 a P.7.2.- Evolución (valores medios).

	2017	2023
Inmediatez de la instalación	9,19	8,81
Proceso de instalación	9,07	8,99
Base	75	377



P.7.1. a P.7.2.- Segmentación por tipo de producto (valores medios).

	Total	Cama	Grúa
7.1- Inmediatez de la instalación	8,81	8,79	8,78
7.2- Proceso de instalación	8,99	8,97	9,12

B. Total: 377

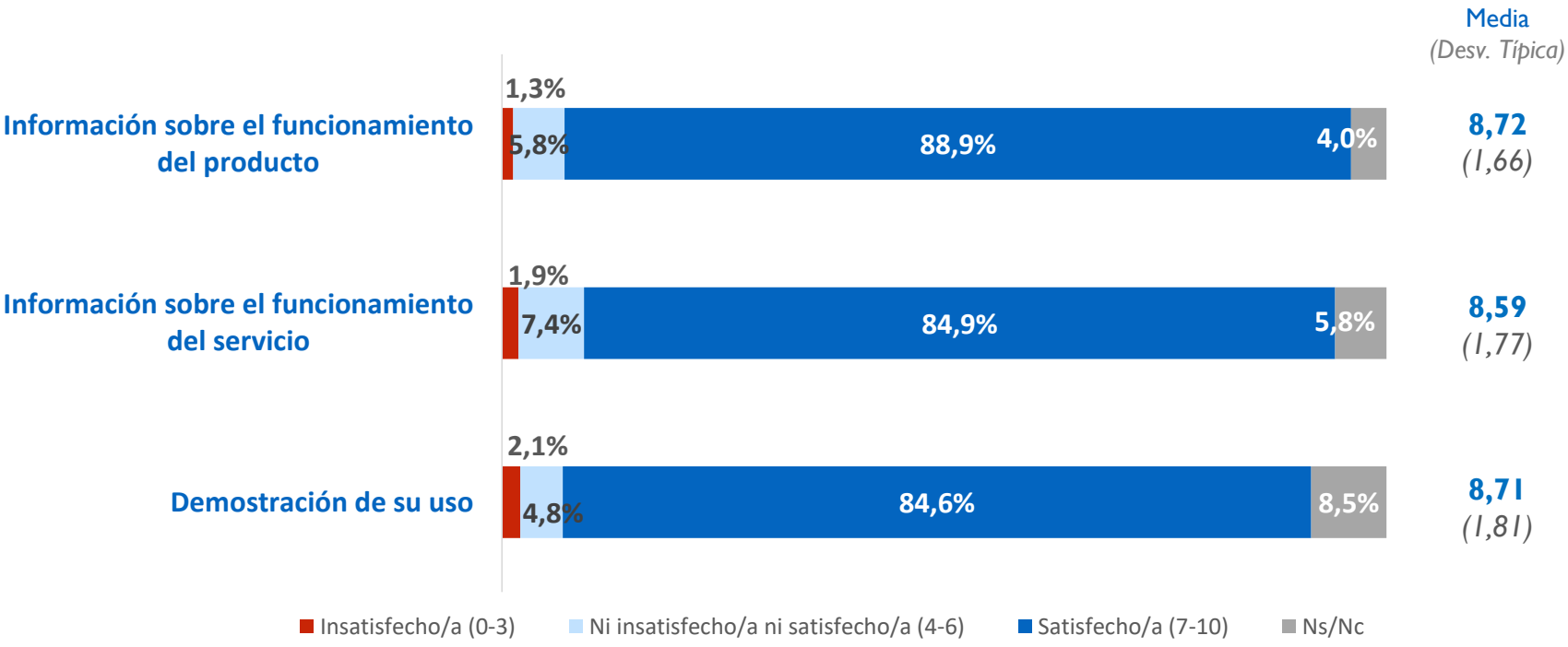
B. Cama: 335

B. Grúa: 125

© MerkaStar Enero 2023 | Estudio de Satisfacción de personas usuarias del Servicio de Productos de Apoyo

Información (I).

P.8.1. a P.8.3.- Valoración de la información facilitada durante el proceso de instalación.



B: 377

Información (II).

P.8.1. a P.8.3.- Segmentación por tipo de producto (valores medios).

	Total	Cama	Grúa
8.1- Información sobre el funcionamiento del producto	8,72	8,69	8,87
8.2- Información sobre el funcionamiento del servicio	8,59	8,58	8,72
8.3- Demostración de su uso	8,71	8,71	8,86

B. Total: 377

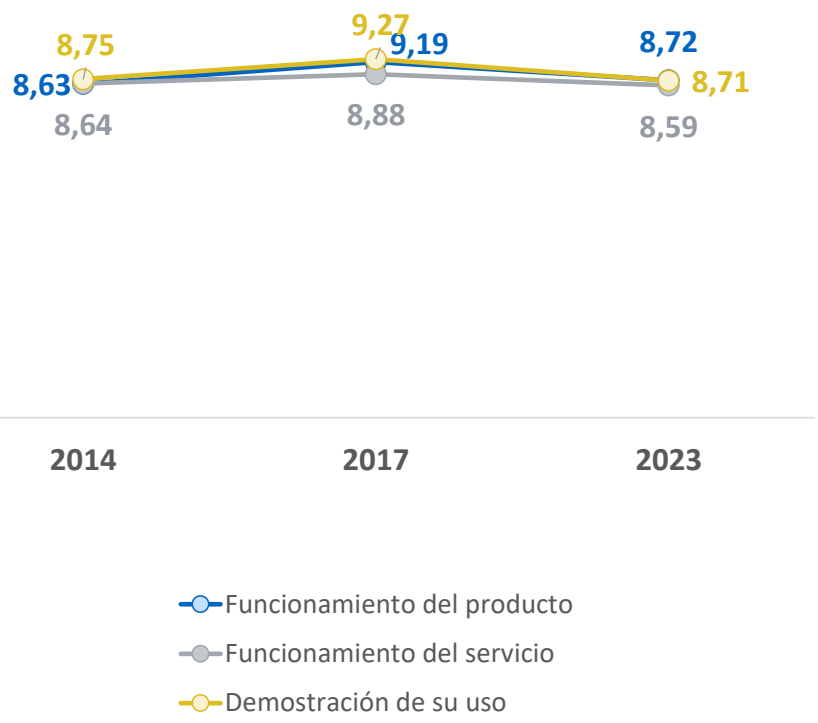
B. Cama: 335

B. Grúa: 125

Información (III).

P.8.1 a P.8.3.- Evolución (valores medios).

	2014	2017	2023
8.1- Información sobre el funcionamiento del producto	8,63	9,19	8,72
8.2- Información sobre el funcionamiento del servicio	8,64	8,88	8,59
8.3- Demostración de su uso	8,75	9,27	8,71
Base	-	75	377



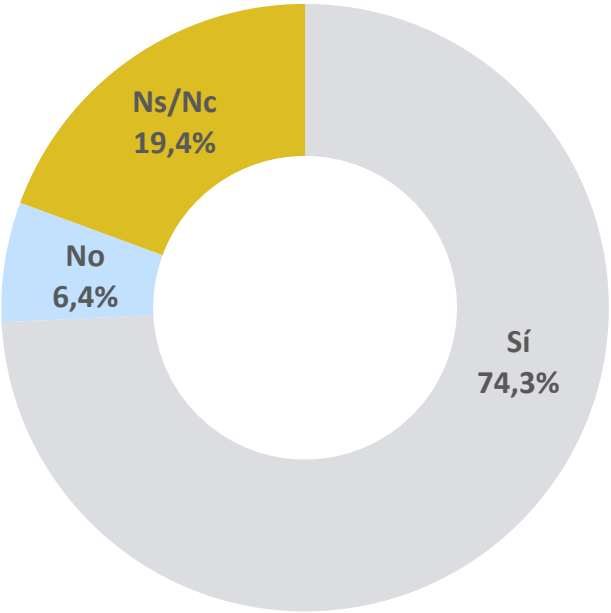
© MerkaStar Enero 2023 | Estudio de Satisfacción de personas usuarias del Servicio de Productos de Apoyo

Folleto e imán informativo (I).

P.9.- ¿Le han entregado un folleto informativo sobre el funcionamiento y características del producto?

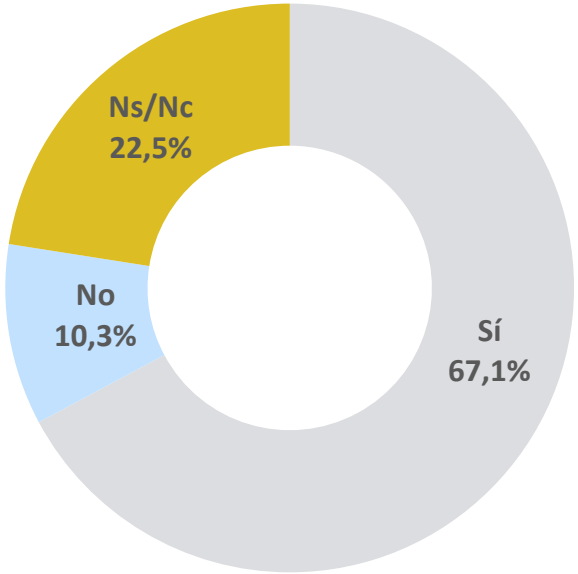
P.10.-¿Le han entregado un imán en el que aparece el número de teléfono y correo electrónico de la entidad?

Entrega de folleto informativo.



B: 377

Entrega de imán con información de la entidad.



B: 377

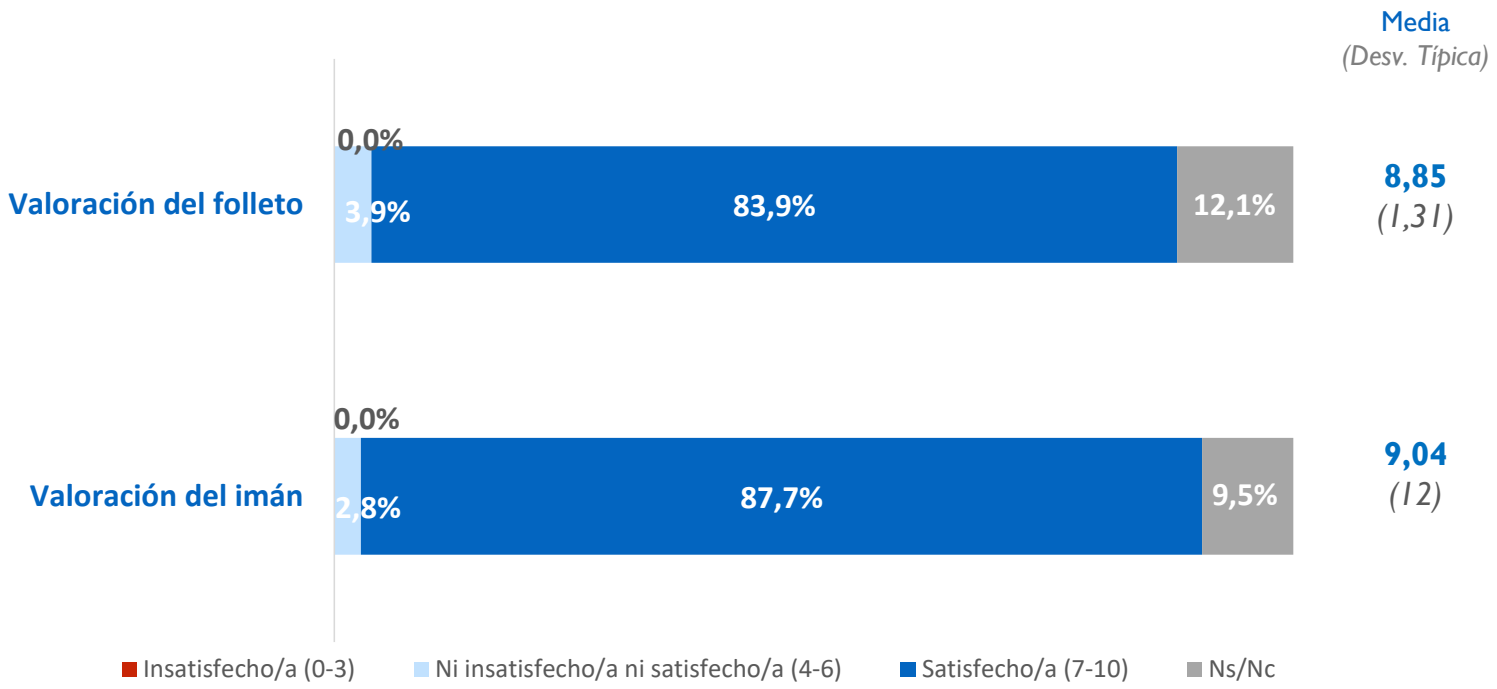
	2017	2023
% entrega de imán	68,5%	67,1%
Base	248	377

© MerkaStar Enero 2023 | Estudio de Satisfacción de personas usuarias del Servicio de Productos de Apoyo

Folleto e imán informativo (II).

P.9b.-Valoración del folleto informativo.

P.10b.-Valoración del imán.

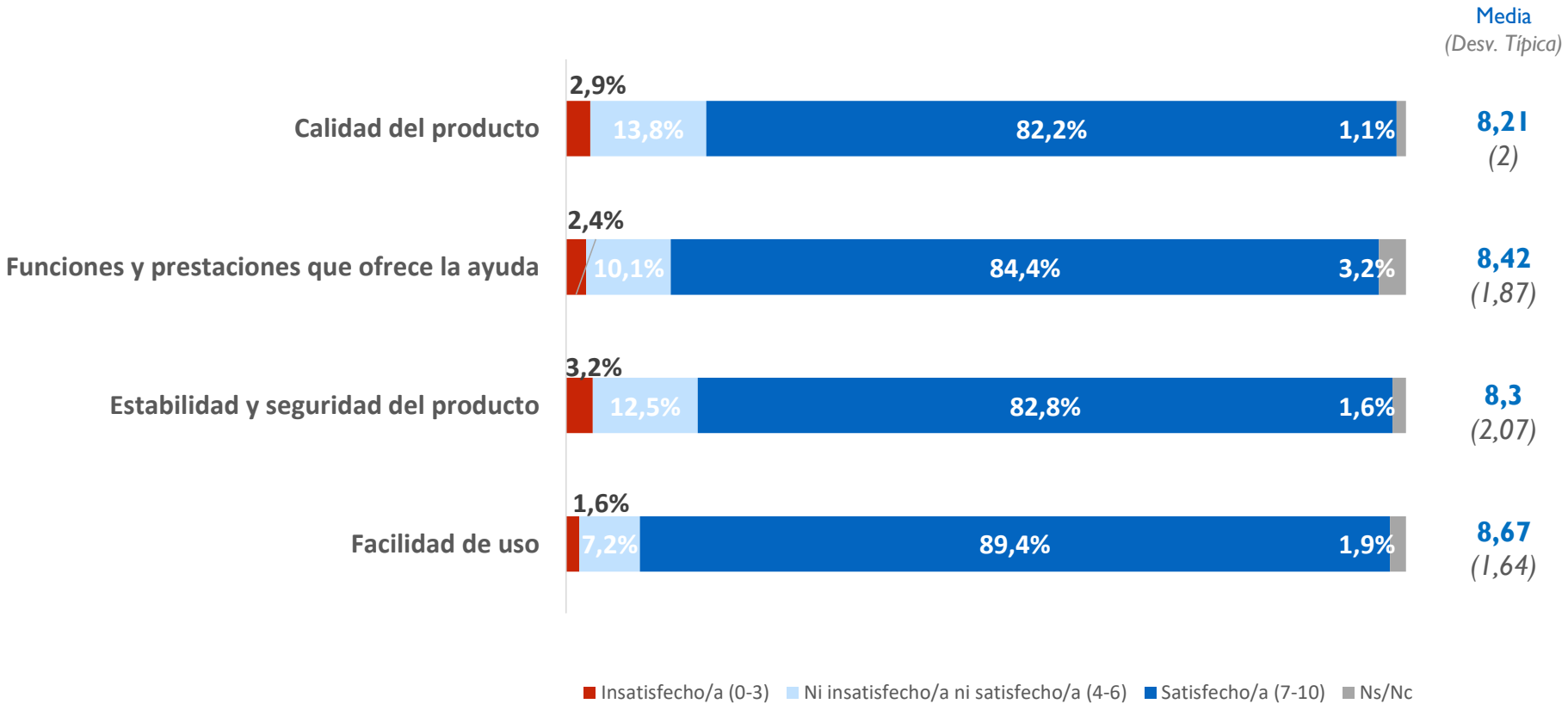


B: 377

© MerkaStar Enero 2023 | Estudio de Satisfacción de personas usuarias del Servicio de Productos de Apoyo

Características técnicas (I).

P.6.1. a P.6.4.- Satisfacción con aspectos referentes a características del producto de apoyo.



B: 377

© MerkaStar Enero 2023 | Estudio de Satisfacción de personas usuarias del Servicio de Productos de Apoyo

Características técnicas (II).

P.6.1. a P.6.4.- Segmentación por tipo de producto (valores medios).

	Total	Cama	Grúa
6.1- Calidad del producto en general	8,21	8,18	8,4
6.2- Funciones y prestaciones que ofrece la ayuda	8,42	8,4	8,66
6.3- Estabilidad y seguridad del producto	8,3	8,26	8,44
6.4- Facilidad de uso	8,67	8,69	8,61

B. Total: 377

B. Cama: 335

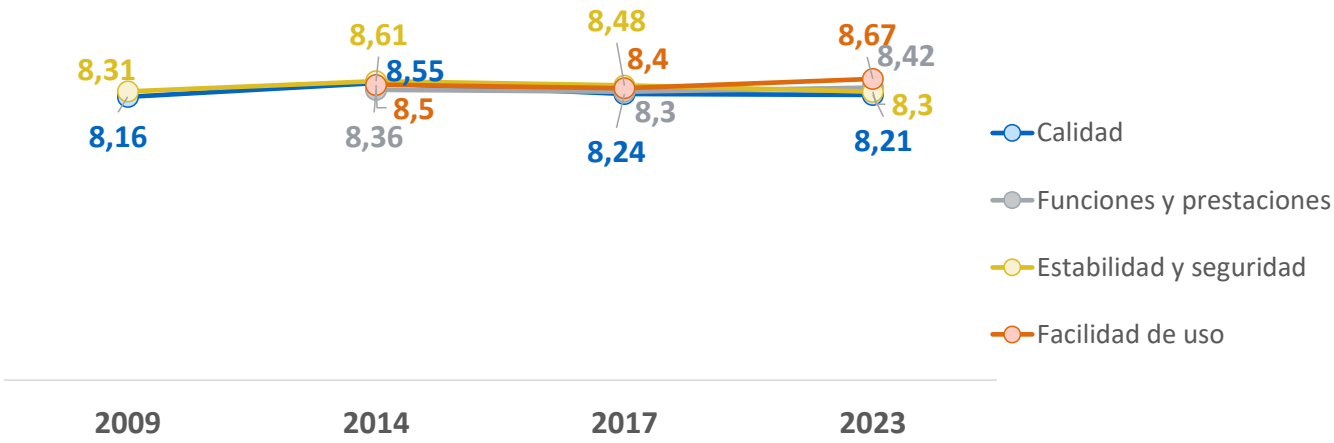
B. Grúa: 125

© MerkaStar Enero 2023 | Estudio de Satisfacción de personas usuarias del Servicio de Productos de Apoyo

Características técnicas (III).

P.6.1. a P.6.4.- Evolución (valores medios).

	2009	2014	2017	2023
6.1- Calidad del producto en general	8,16	8,55	8,24	8,21
6.2- Funciones y prestaciones que ofrece la ayuda	-	8,36	8,30	8,42
6.3- Estabilidad y seguridad del producto	8,31	8,61	8,48	8,3
6.4- Facilidad de uso	-	8,50	8,40	8,67



Averías.

Gestión de averías del servicio.

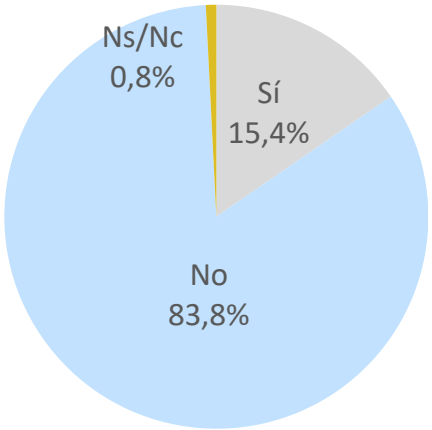
© MerkaStar Enero 2023 | Estudio de Satisfacción de personas usuarias del Servicio de Productos de Apoyo

Resolución de averías (I).

P.11.- ¿En el tiempo que ha transcurrido desde que tiene el producto ha tenido que llamar al servicio de averías?

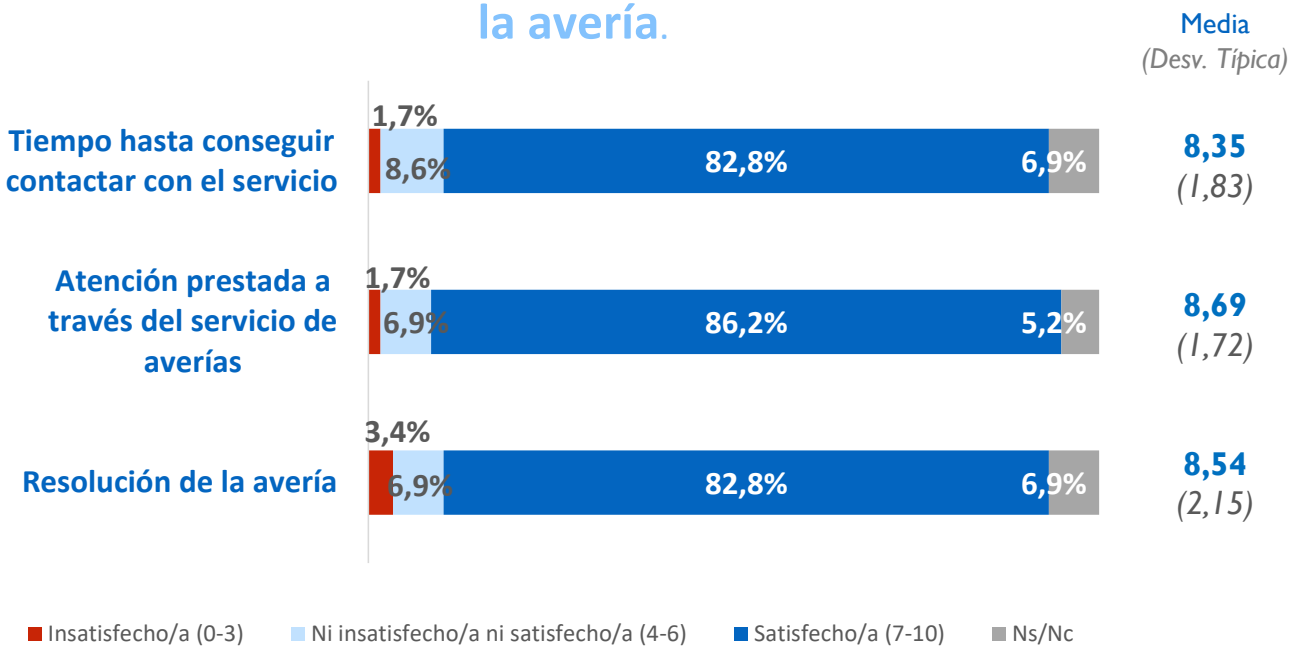
P.12.1 a P.12.3.- Valoración del proceso de resolución de la avería.

Averías.



B: 377

Valoración del proceso de resolución de la avería.



B: 58 personas con avería

© MerkaStar Enero 2023 | Estudio de Satisfacción de personas usuarias del Servicio de Productos de Apoyo

Resolución de averías (II).

P.11. y P.12.1 a P.12.3.- Segmentación por tipo de producto.

	Total	Cama	Grúa
Llamada al servicio de averías	15,4%	14,9%	24,0%
Base	377	335	125

	Total	Cama	Grúa
12.1- Tiempo hasta conseguir contactar con el servicio	8,35	8,37	8,33
12.2- Atención prestada a través del servicio	8,69	8,7	8,67
12.3- Resolución de la avería	8,54	8,5	8,63
Base	58	50	30

© MerkaStar Enero 2023 | Estudio de Satisfacción de personas usuarias del Servicio de Productos de Apoyo

Resolución de averías (III).

P.11. y P.12.1 a P.12.3.- Evolución.

	2014	2017	2023
Llamada al servicio de averías	27,1%	35,5%	15,4%
Base	295	248	377

	2014	2017	2023
12.2- Atención prestada a través del servicio	8,69	8,73	8,69
12.3- Resolución de la avería	8,51	8,73	8,54
Base	-	88	58

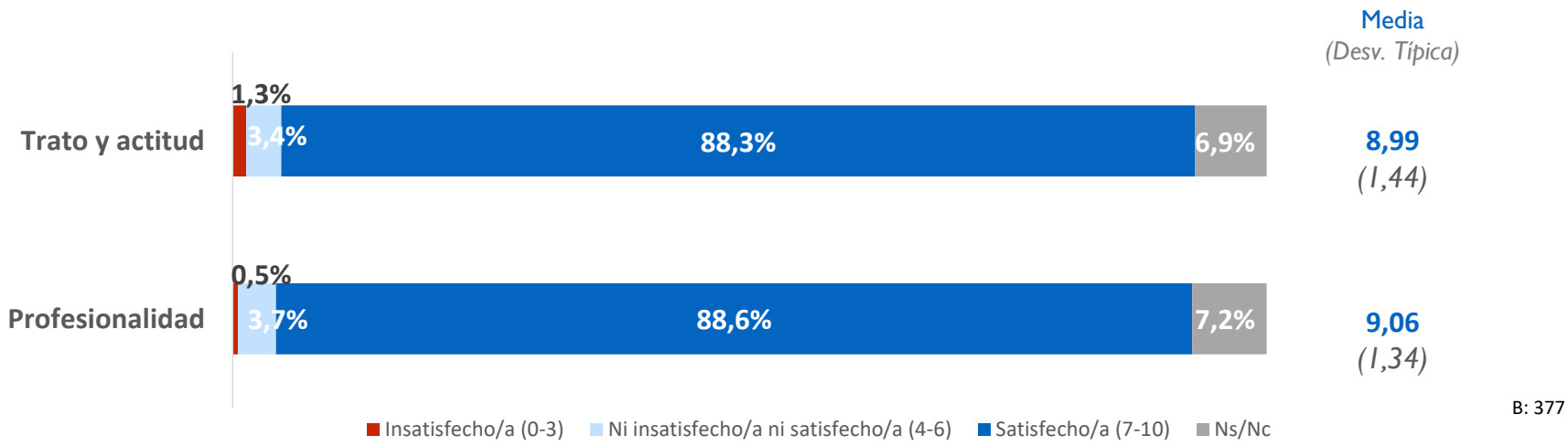
Equipo de profesionales.

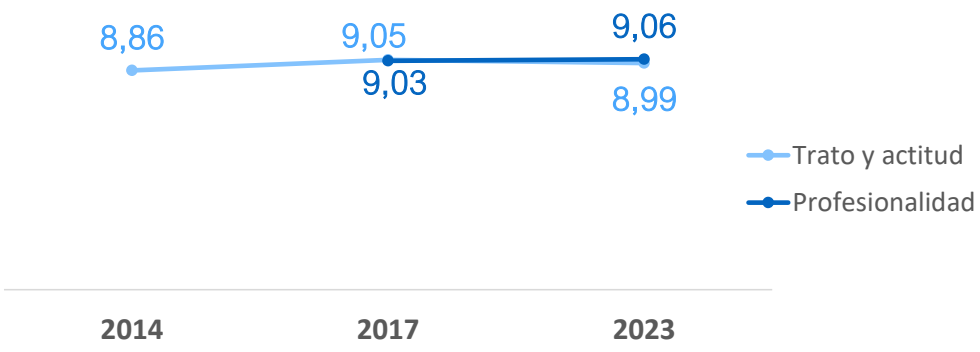
Satisfacción de las personas usuarias con el equipo de profesionales que presta el servicio.

© MerkaStar Enero 2023 | Estudio de Satisfacción de personas usuarias del Servicio de Productos de Apoyo

Profesionales.

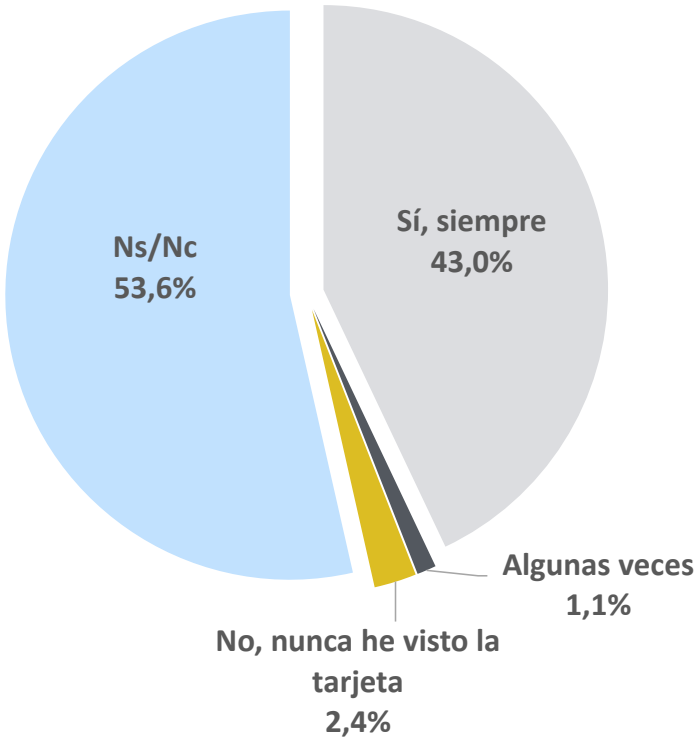
P.13.1. a P.13.2.- Satisfacción con aspectos relativos a los/as profesionales (técnicos operarios y terapeutas ocupacionales) que intervienen en el servicio de productos de apoyo.





Identificación.

P.14.- ¿Puede decirme si todas las personas que han visitado su domicilio con motivo de la instalación o seguimiento de su cama o grúa llevaban una tarjeta identificativa?



B: 377

	2017	2023
% sí, siempre + % algunas veces	50%	44,1%
% no, nunca he visto la tarjeta	6,9%	2,4%
Base	248	377

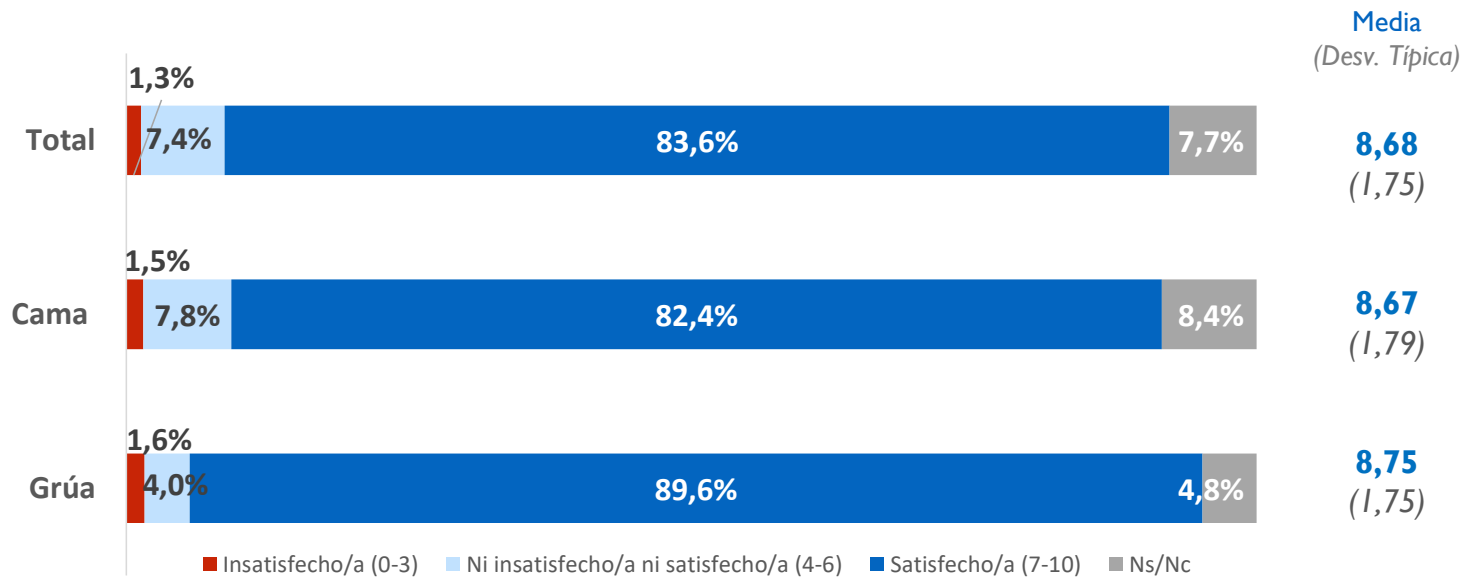
Relación calidad - precio.

Precepción del coste del servicio.

© MerkaStar Enero 2023 | Estudio de Satisfacción de personas usuarias del Servicio de Productos de Apoyo

Calidad – precio.

P.15.- Por favor, valore la relación calidad – precio del servicio recibido.

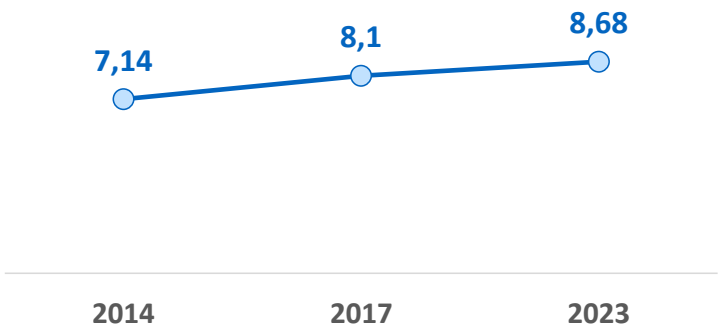


B. Total: 377

B. Cama: 335

B. Grúa: 125

	2014	2017	2023
Media	7,14	8,1	8,68
% de valoraciones 7-10	-	73,9%	83,6%
Base	295	248	377



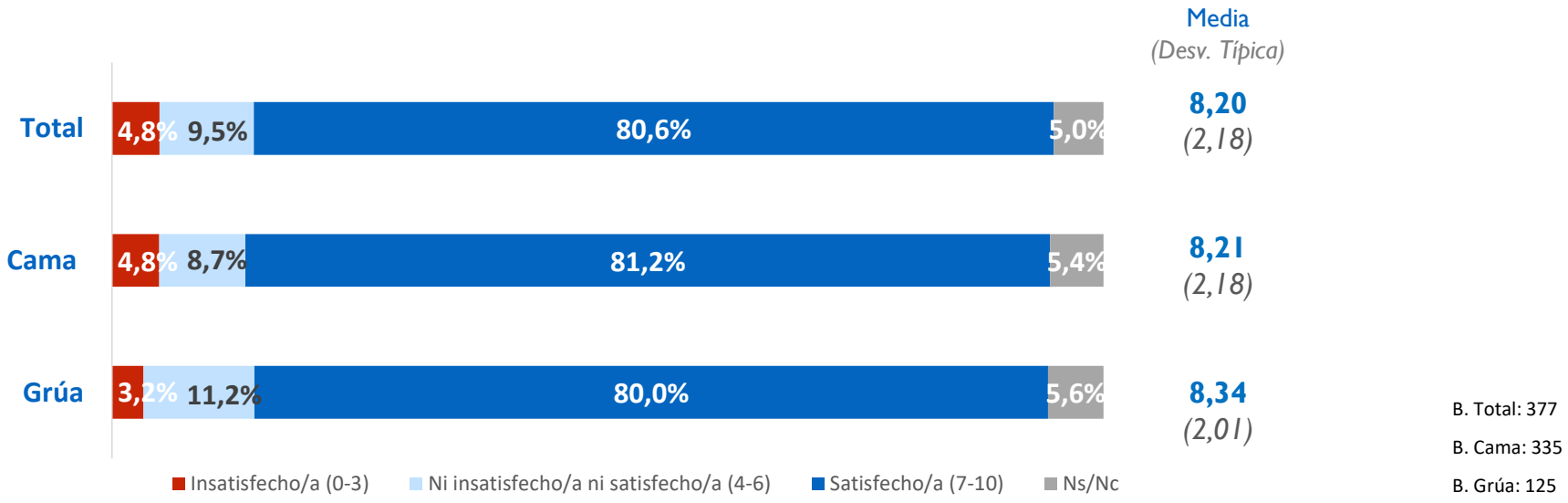
Valoración global del servicio.

Beneficios a largo plazo, cobertura de expectativas y valoración general.

© MerkaStar Enero 2023 | Estudio de Satisfacción de personas usuarias del Servicio de Productos de Apoyo

Expectativas.

P.18.- Respecto a lo que usted esperaba del servicio, valore la cobertura de sus expectativas.

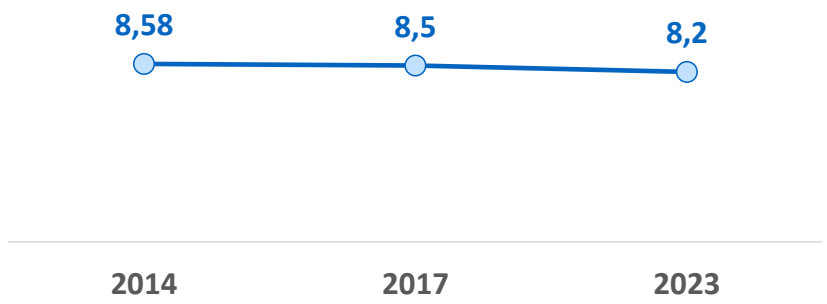


B. Total: 377

B. Cama: 335

B. Grúa: 125

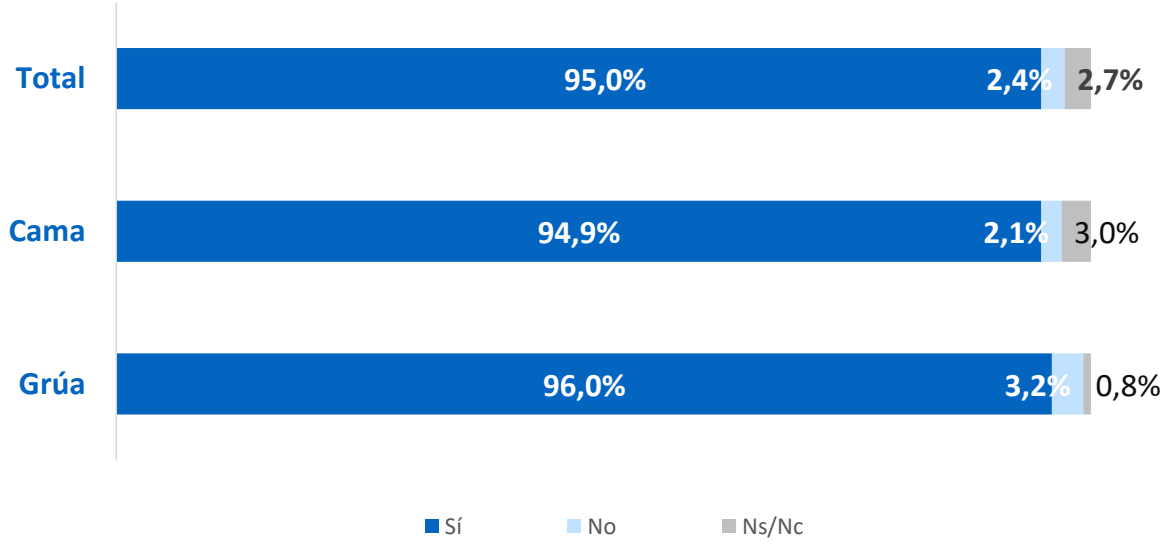
	2014	2017	2023
Media	8,58	8,50	8,20
% de valoraciones 7-10	-	86,3%	80,6%
Base	295	248	377



© MerkaStar Enero 2023 | Estudio de Satisfacción de personas usuarias del Servicio de Productos de Apoyo

Continuidad en el domicilio.

P.16.- ¿Cree usted que recibir el servicio le ha permitido seguir viviendo en su domicilio en mejores condiciones?



B. Total: 377

B. Cama: 335

B. Grúa: 125

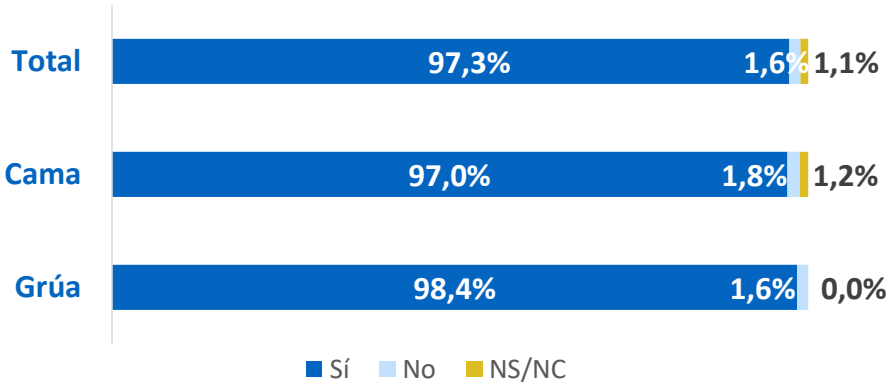
	2017	2023
% seguir en el domicilio	95,2%	95%
Base	248	377

© MerkaStar Enero 2023 | Estudio de Satisfacción de personas usuarias del Servicio de Productos de Apoyo

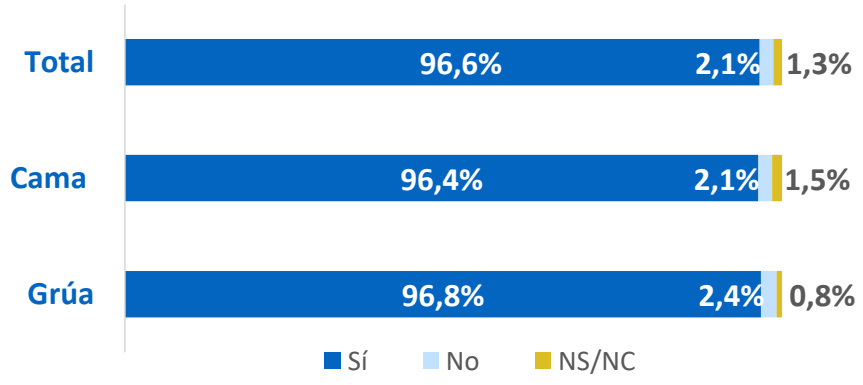
Fidelidad.

P.19.- ¿Volvería a solicitar el servicio?
P.20.- ¿Recomendaría usted este servicio?

Solicitud del servicio en otras ocasiones.



Recomendación a otras personas.



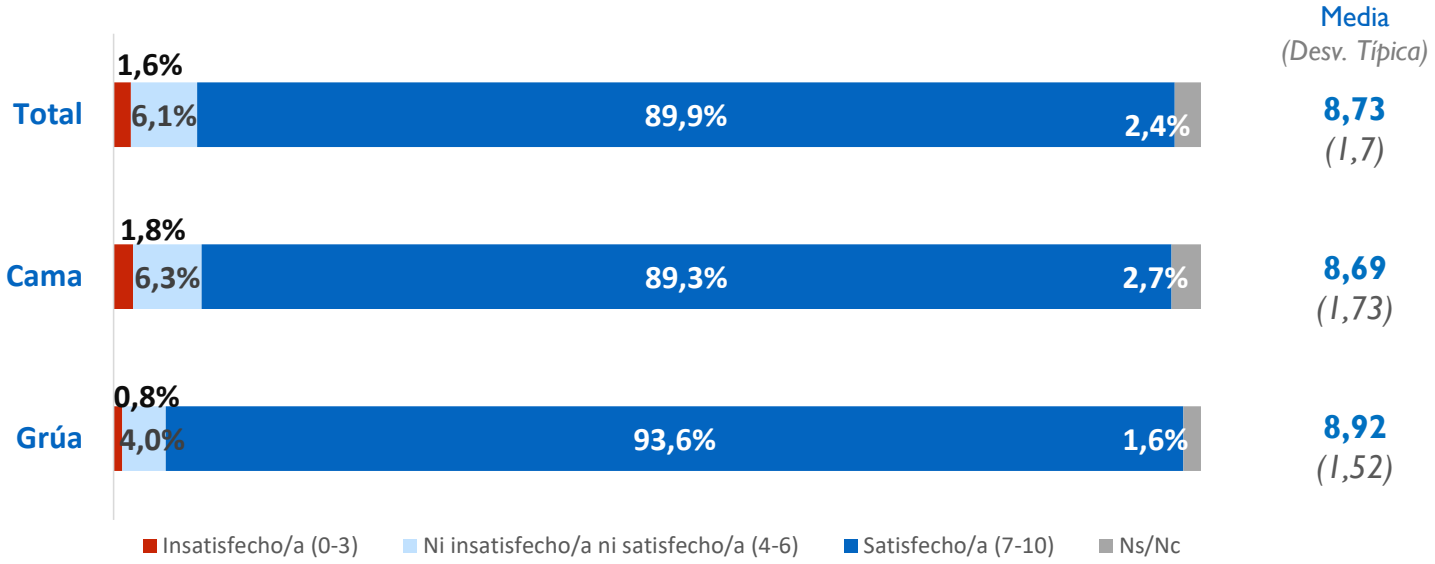
	2014	2017	2023
% volvería a solicitar	97,3%	98,4%	97,3%
% recomendación	97,6%	98,8%	96,6%
Base	295	248	377

B. Total: 377
B. Cama: 335
B. Grúa: 125

© MerkaStar Enero 2023 | Estudio de Satisfacción de personas usuarias del Servicio de Productos de Apoyo

Valoración global.

P.17.- En general, y teniendo en cuenta toda su experiencia, valore cómo se encuentra de satisfecho de forma global con el servicio.

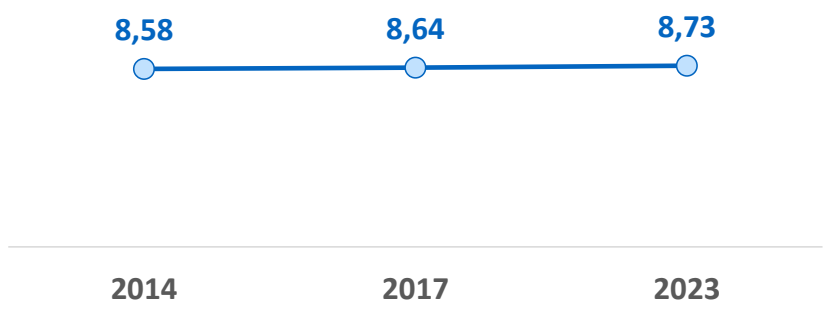


B. Total: 377

B. Cama: 335

B. Grúa: 125

	2014	2017	2023
Media	8,58	8,64	8,73
% de valoraciones 7-10	-	87,5%	89,9%
Base	295	248	377



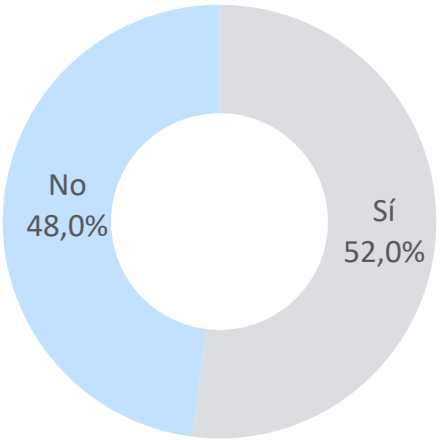
© MerkaStar Enero 2023 | Estudio de Satisfacción de personas usuarias del Servicio de Productos de Apoyo

Sugerencias.

P.21.- ¿Tiene alguna sugerencia de mejora sobre el servicio?

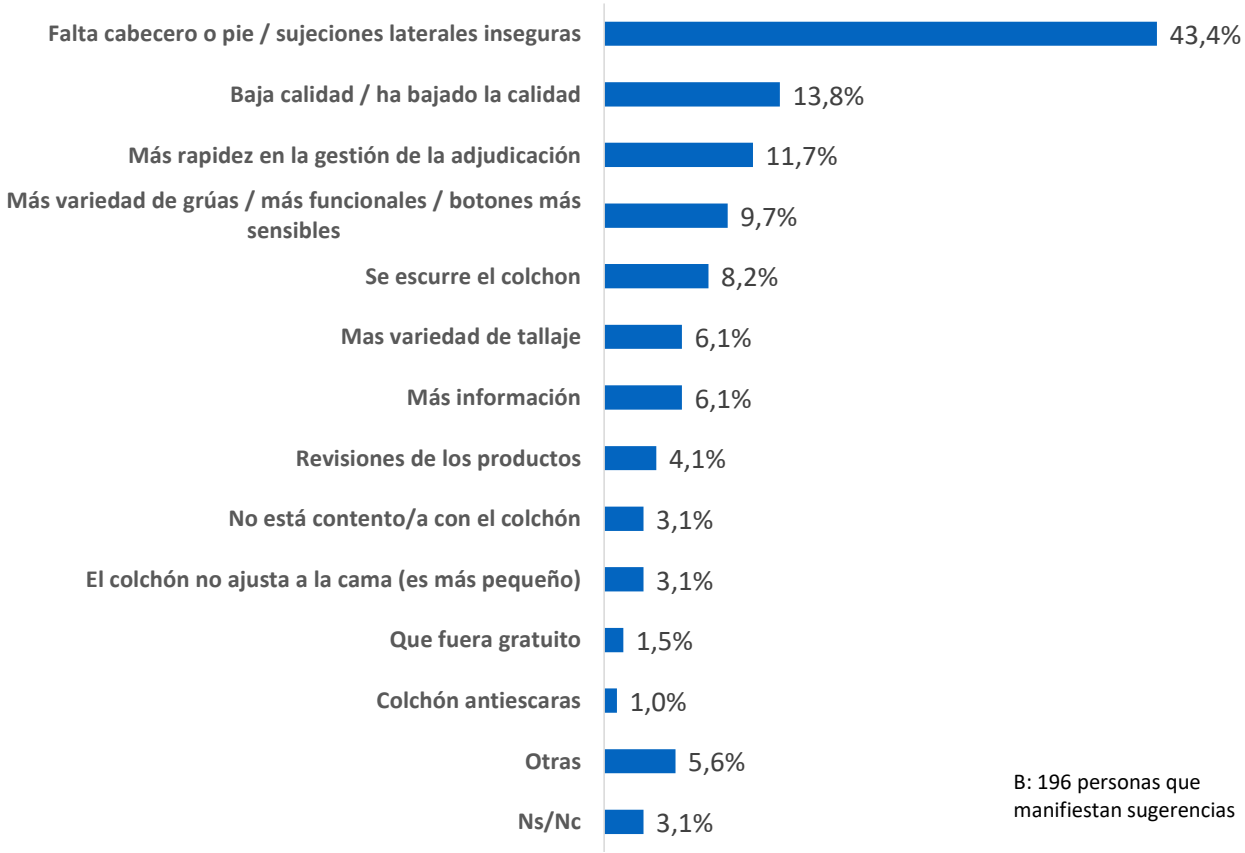
P.21b.- ¿Cuál? (Especifique su sugerencia de mejora).

Sugerencia de mejora.



B: 377

Aspecto sugerido.



B: 196 personas que manifiestan sugerencias

Matriz de actuación estratégica.

Matriz de actuación estratégica.

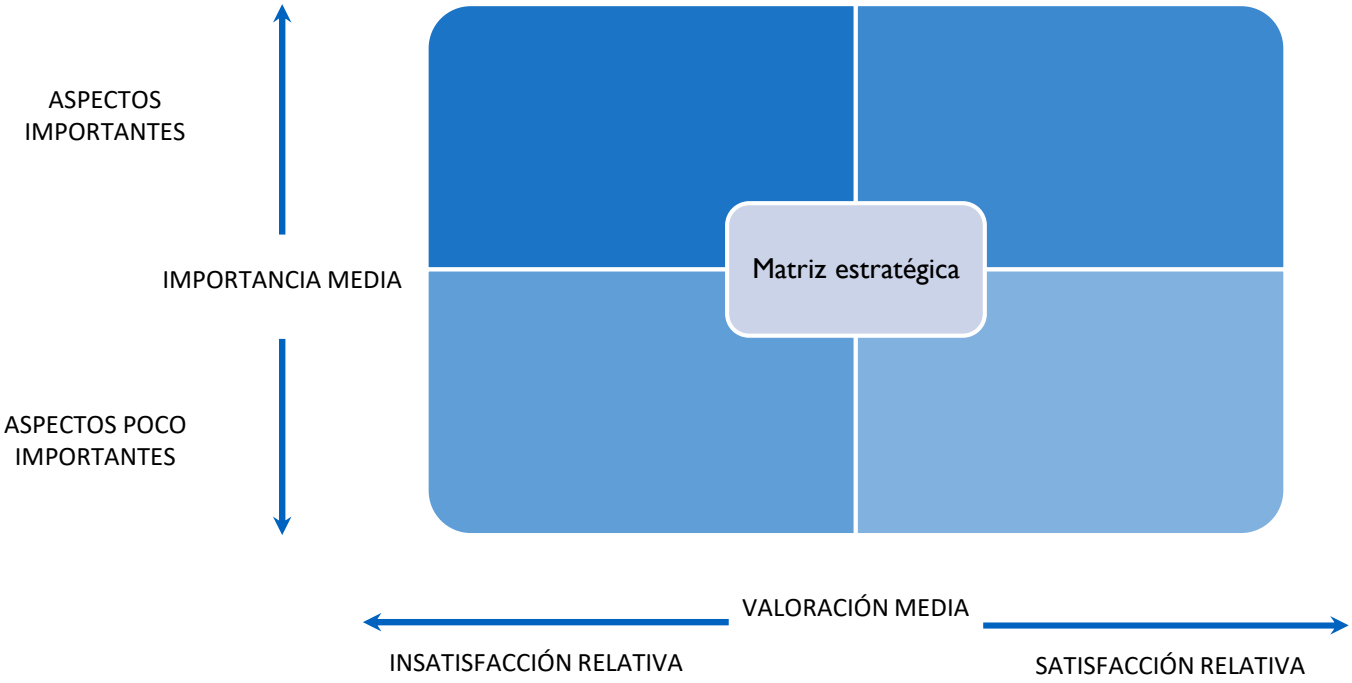
© MerkaStar Enero 2023 | Estudio de Satisfacción de personas usuarias del Servicio de Productos de Apoyo

Matriz de actuación (I).

- Esta matriz permite establecer el posicionamiento relativo de los distintos aspectos evaluados en función de la importancia y la valoración otorgada a los mismos. Se trata de un análisis que permite la fijación de políticas estratégicas de mejora de los Servicios Públicos, al identificar prioridades de actuación.

- La importancia se obtiene a partir de análisis de regresión lineal, obteniendo los coeficientes “beta estandarizados” que indican la importancia relativa que tienen cada una de las variables independientes sobre la dependiente: satisfacción global del servicio

- La valoración corresponde a la satisfacción respecto a cada una de las variables, de acuerdo a la respuesta obtenida en el cuestionario en una escala de 0 a 10.



© MerkaStar Enero 2023 | Estudio de Satisfacción de personas usuarias del Servicio de Productos de Apoyo

Matriz de actuación (II).

Explicación de los cuadrantes resultantes de la matriz:

Aspectos de alta inversión

Aspectos valorados con insatisfacción y con una alta incidencia sobre la valoración global, por lo que hay que invertir de forma prioritaria sobre ellos para que aumente la valoración global

Aspectos de alto mantenimiento

Aspectos valorados con satisfacción y alta incidencia sobre la valoración global por lo que hay que mantenerlos de forma prioritaria ya que una disminución en la valoración supondría una fuerte caída de la valoración global.

Aspectos de baja inversión

Aspectos valorados con insatisfacción pero cuya incidencia sobre la valoración global es relativamente baja por lo que hay que invertir sobre ellos para que aumente su valoración pero no son prioritarios dada su baja importancia.

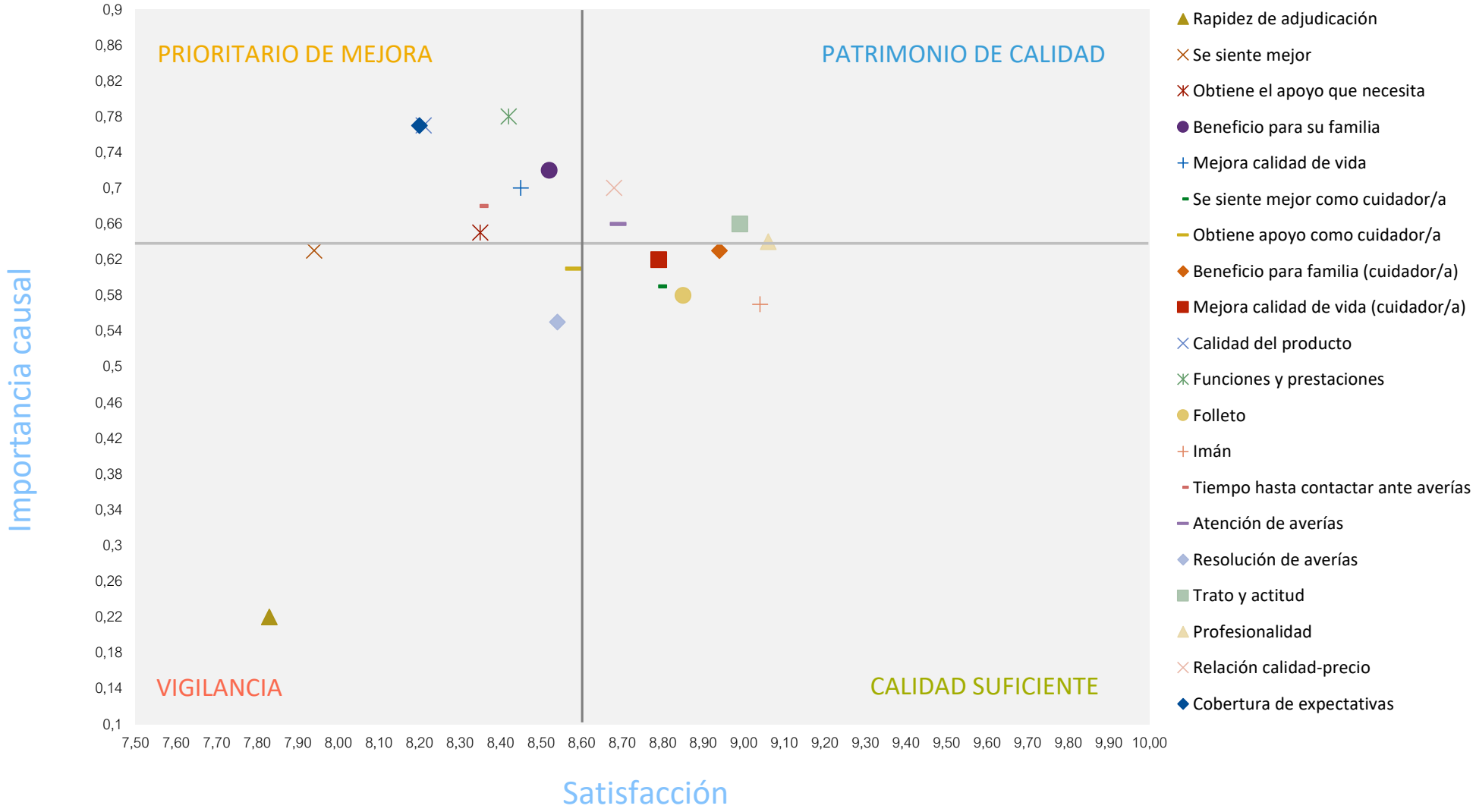
Aspectos de bajo mantenimiento

Aspectos valorados con satisfacción pero cuya incidencia sobre la valoración global es relativamente baja por lo que hay que mantenerlos, aunque no de forma prioritaria debido a su baja importancia.

© MerkaStar Enero 2023 | Estudio de Satisfacción de personas usuarias del Servicio de Productos de Apoyo

Matriz de actuación (III).

Resultados 2023:

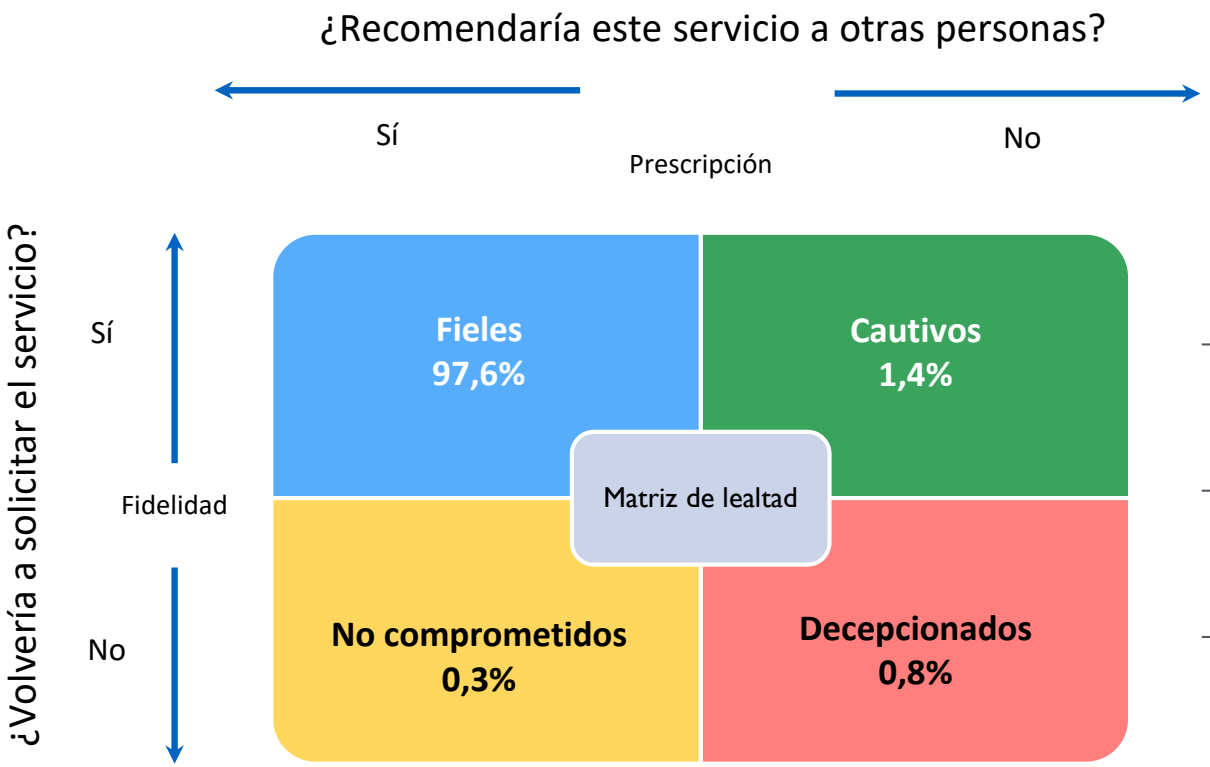


Matriz de lealtad.

Matriz de lealtad.

© MerkaStar Enero 2023 | Estudio de Satisfacción de personas usuarias del Servicio de Productos de Apoyo

Lealtad.



Fieles: recomendarían y volverían a solicitar el servicio.

Cautivos: Volverían a solicitar el servicio, pero no se lo recomendarían a otras personas.

No comprometidos: No volverían a solicitar el servicio, pero lo recomendarían a otras personas.

Decepcionados: No volverían a solicitar el servicio y tampoco se lo recomendarían a otras personas.

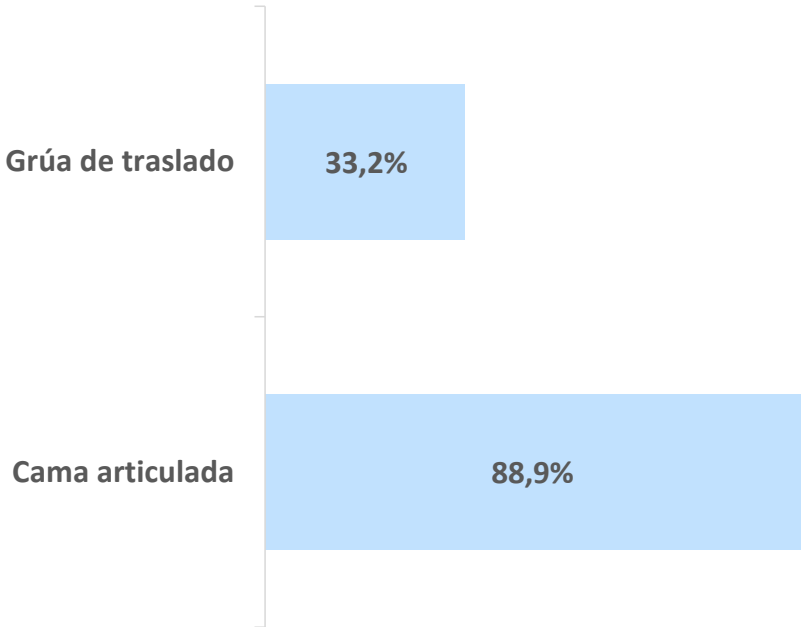
B: 369 (Excluidos Ns/Nc)

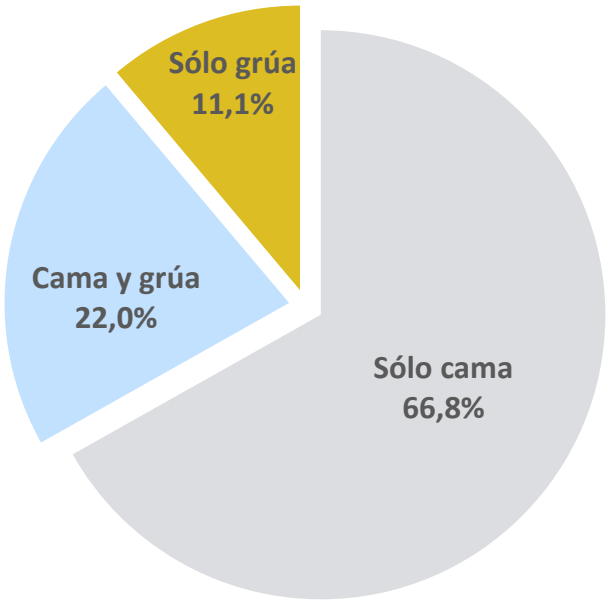
Datos de clasificación.

Clasificación sociodemográfica, de salud y de estilo de vida de las personas entrevistadas.

Tipo de producto de apoyo.

Producto de apoyo que dispone.





B. Total: 377

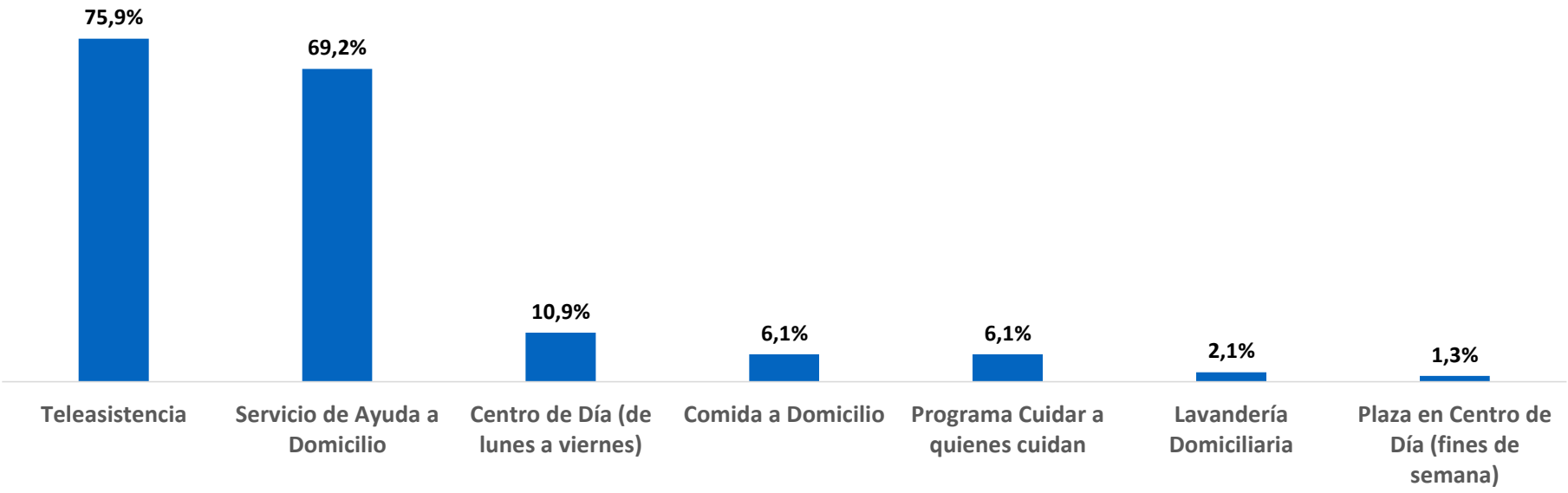
B. Cama: 335

B. Grúa: 125

© MerkaStar Enero 2023 | Estudio de Satisfacción de personas usuarias del Servicio de Productos de Apoyo

Uso de prestaciones.

P.22.- Además del servicio de productos de apoyo, ¿qué otras prestaciones recibe en la actualidad?



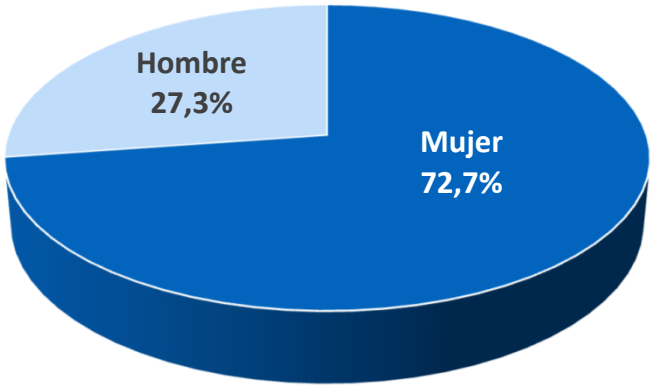
B: 377

© MerkaStar Enero 2023 | Estudio de Satisfacción de personas usuarias del Servicio de Productos de Apoyo

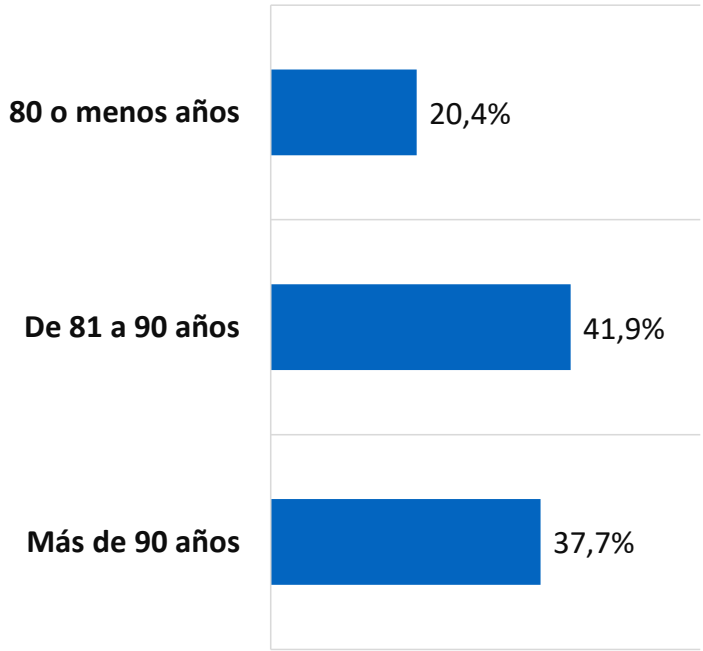
Sexo y edad.

Datos sociodemográficos de las personas titulares del servicio.

Sexo



Rango de edad

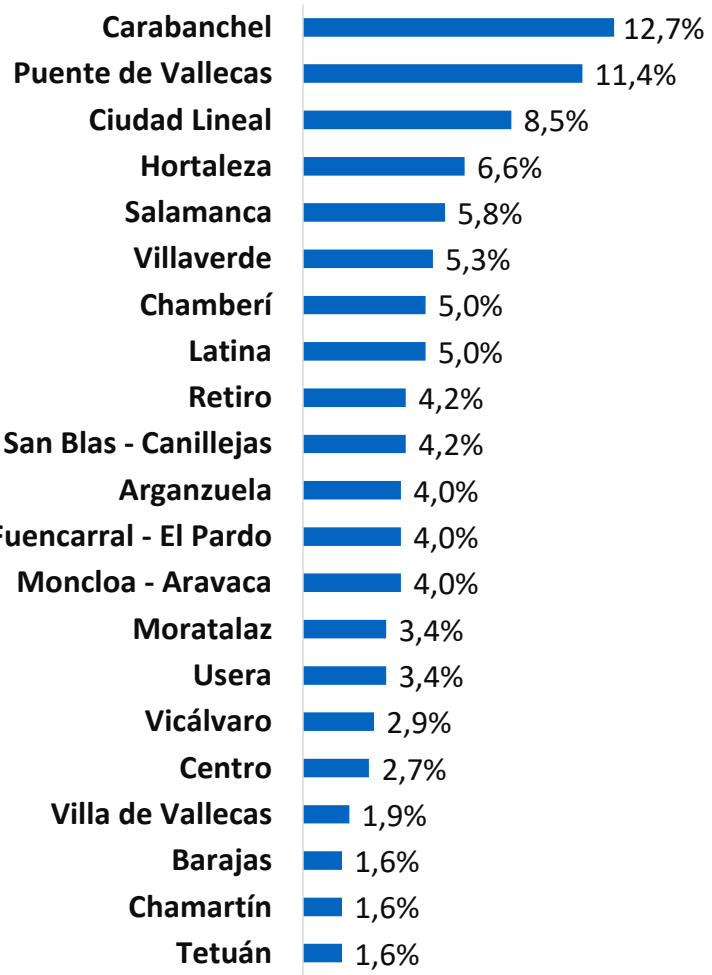


B: 377

© MerkaStar Enero 2023 | Estudio de Satisfacción de personas usuarias del Servicio de Productos de Apoyo

Distrito.

Distrito de residencia de las personas titulares del servicio.



B: 377

MADRID

MERKA STAR PF