familias, igualdad y bienestar social | MADRID

Programa Cuidar a Quienes Cuidan del Ayuntamiento de Madrid

Estudio de Satisfacción de las personas usuarias del Programa

“Cuidar a Quienes Cuidan: visitas domiciliarias”

Ayuntamiento de Madrid

Resultados globales

Enero 2023

MERKA STAR PF

Índice.

0. Ficha técnica 3
1. Notoriedad 4
2. Indicadores de impacto 6
3. Organización y prestación 8
4. Equipo de profesionales 14
5. Valoración global del servicio 17
6. Matriz de actuación estratégica 22
7. Matriz de lealtad 26
8. Datos de clasificación 28

Ficha Técnica.

UNIVERSO:	Personas usuarias del Programa "Cuidar a Quienes Cuidan: visitas domiciliarias" incluidas en la base de datos facilitada por la Dirección General de Mayores y con número de teléfono.
TAMAÑO Y ERROR MUESTRAL:	638 entrevistas, lo que supone la obtención de un error muestral del +/- 3,9% (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 16 al 24 de enero de 2023
AUTORÍA DEL INFORME:	Merkastar https://merkastar.com/ merkastar@merkastar.es

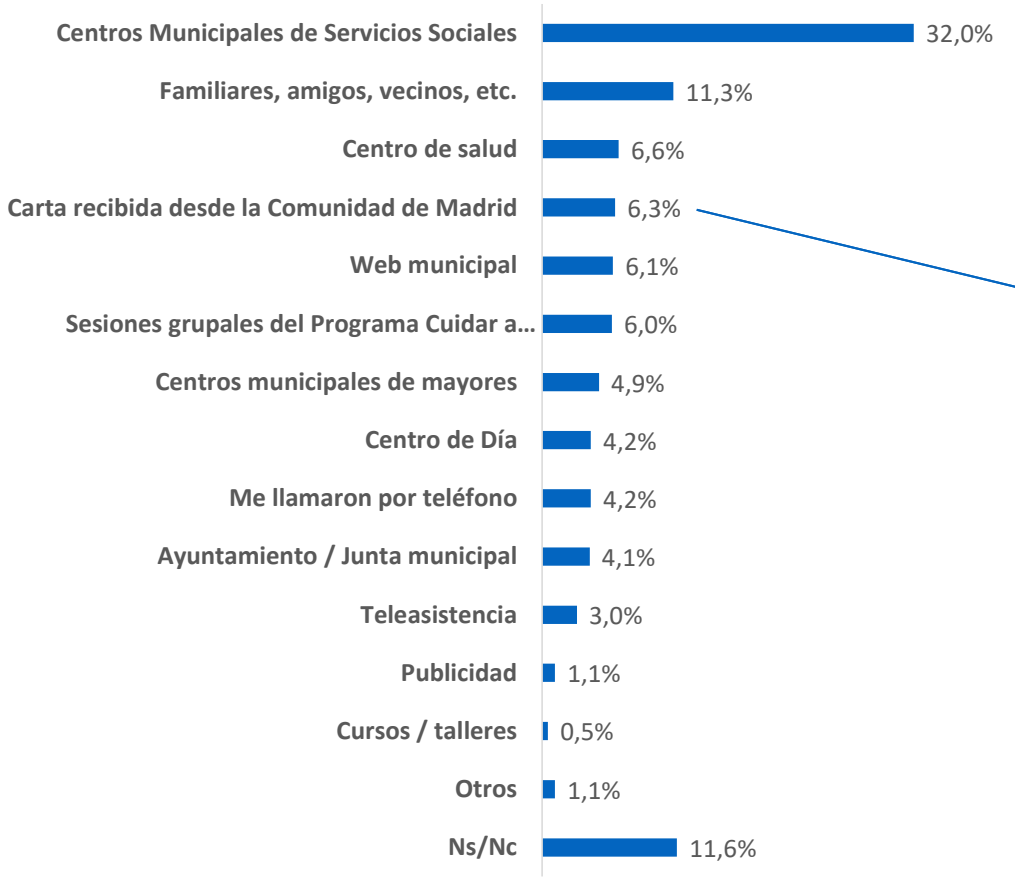
Notoriedad.

Conocimiento del servicio.

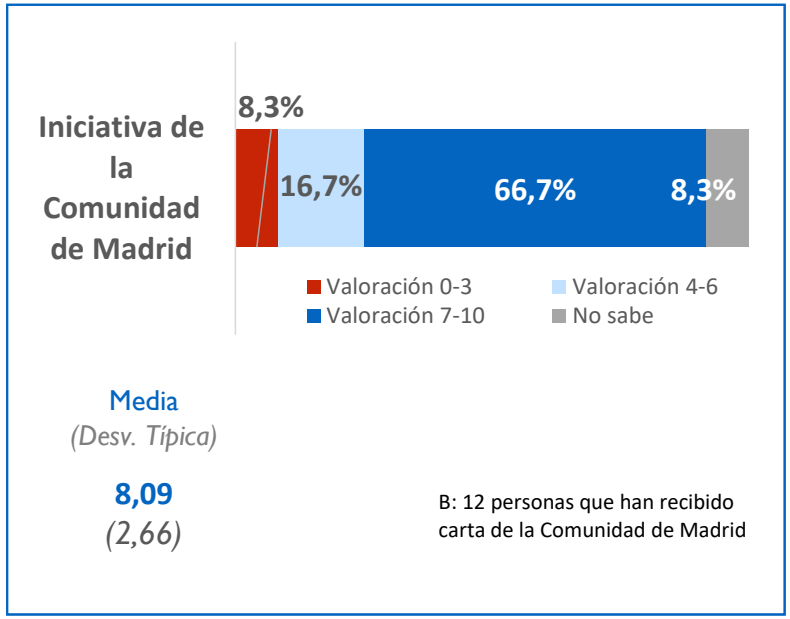
© MerkaStar Enero 2023 | Estudio de Satisfacción de personas usuarias del Programa Cuidar a Quienes Cuidan

Difusión.

P.1.- ¿Cómo conoció la posibilidad de tener una atención dentro del programa "Cuidar a quienes cuidan"? / P.1b.- Valoración de la iniciativa y la información enviada por la Comunidad de Madrid.



B: 638



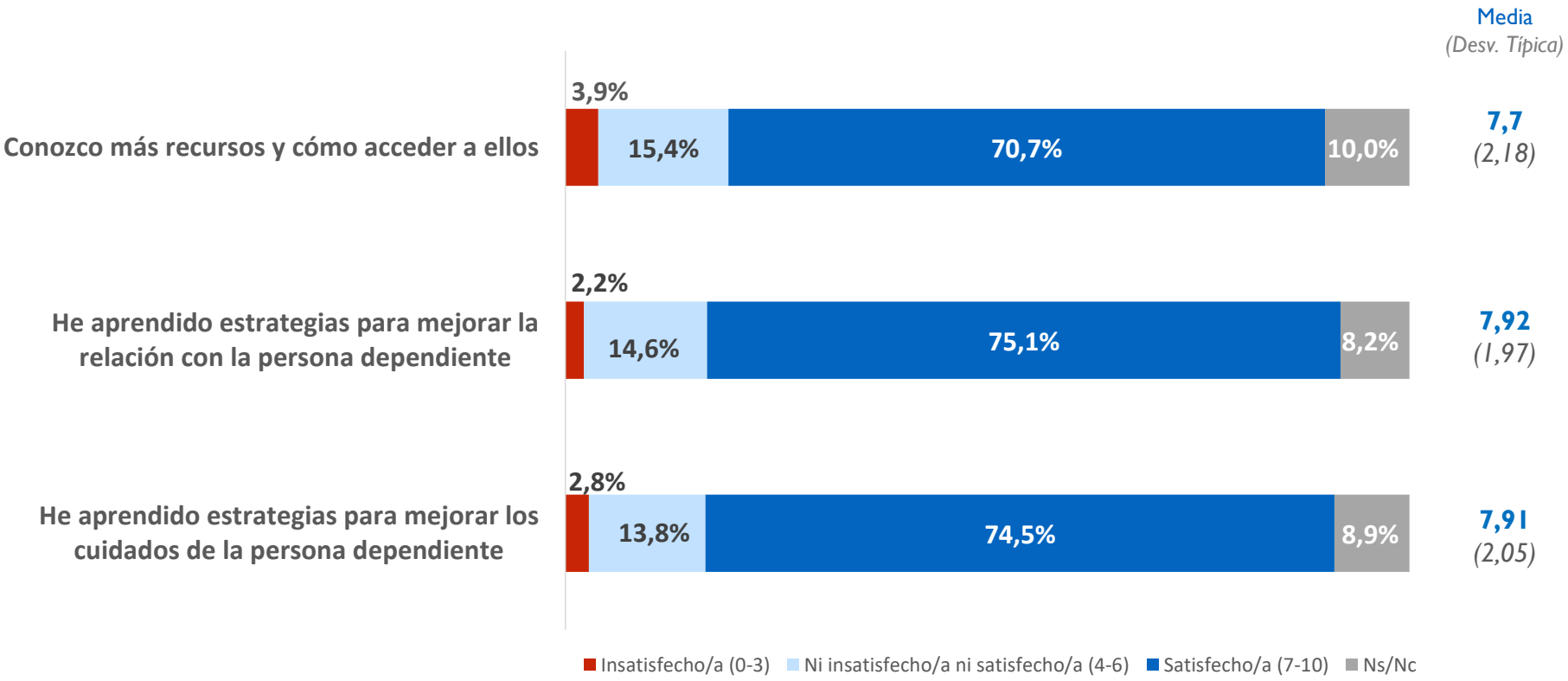
Indicadores de impacto.

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 Programa Cuidar a Quienes Cuidan

Influencia en personas usuarias.

P.7.1. a P.7.3.- Grado de influencia del servicio en la vida cotidiana de las personas usuarias.



B: 638

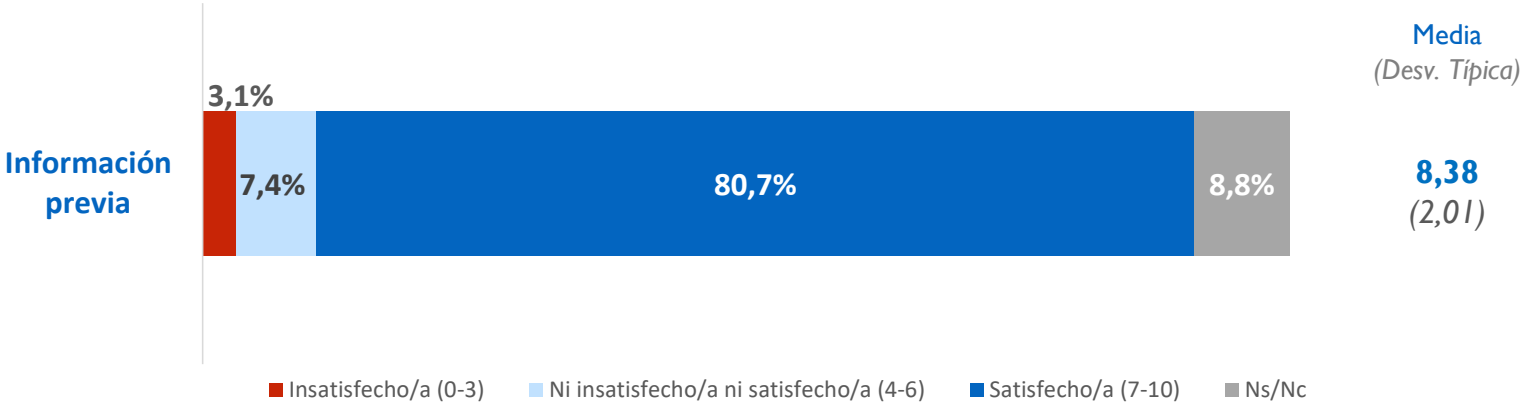
Organización y prestación.

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

© MerkaStar Enero 2023 | Estudio de Satisfacción de personas usuarias del Programa Cuidar a Quienes Cuidan

Información previa.

P.2.- Satisfacción con la información recibida previa a la visita.



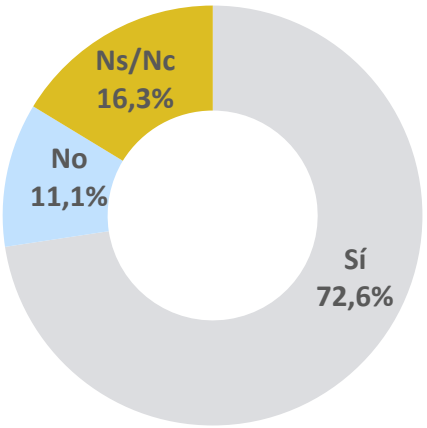
B: 638

© MerkaStar Enero 2023 | Estudio de Satisfacción de personas usuarias del Programa Cuidar a Quienes Cuidan

Contacto.

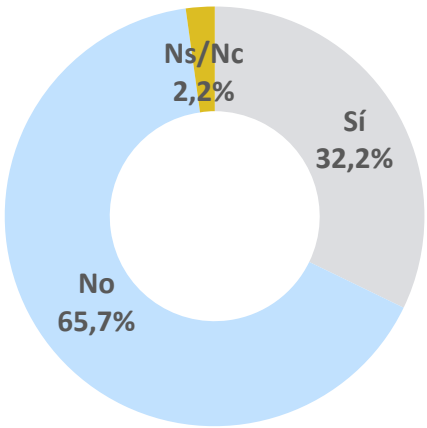
P.4.- ¿En la visita le proporcionaron un teléfono de contacto? / P.5.- ¿Tuvo que utilizarlo alguna vez? / P.5b.- Satisfacción con la atención de la llamada.

Entrega de teléfono de contacto.



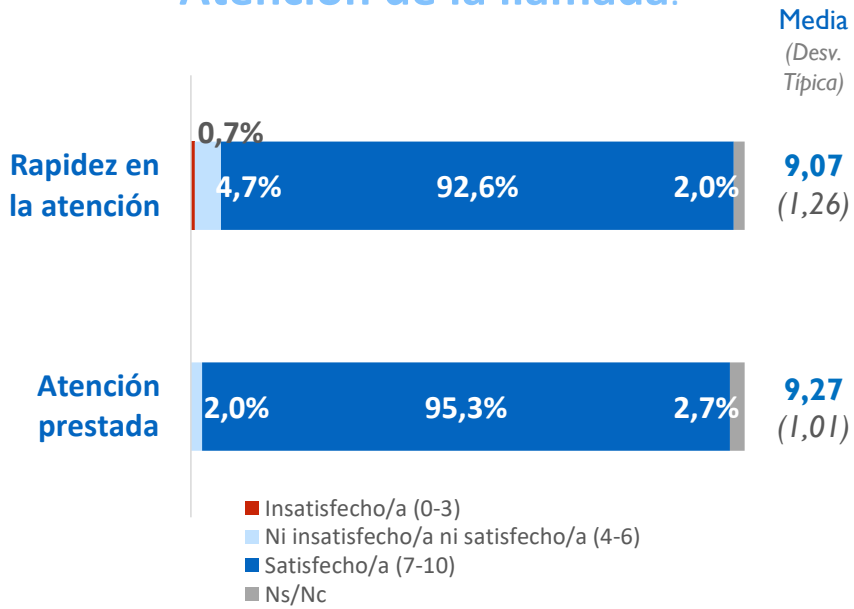
B: 638

Uso del teléfono de contacto.



B: 463 personas que disponen del teléfono de contacto

Atención de la llamada.

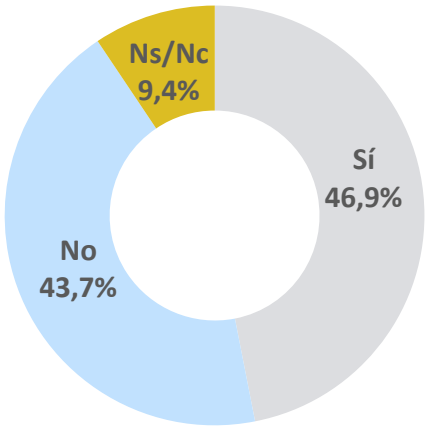


B: 149 personas que han utilizado el teléfono de contacto

Página web.

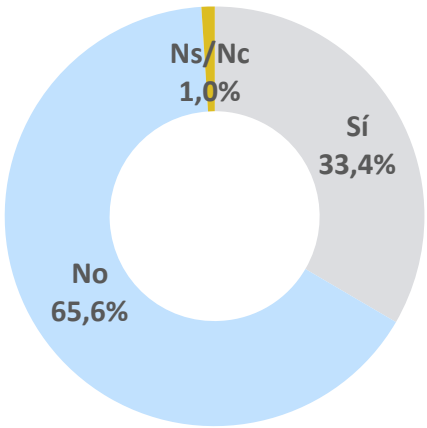
P.6.- ¿Le han informado o conoce la web del programa? / P.6b.- ¿La ha visitado alguna vez? / P.6c.- Satisfacción con la web.

Conocimiento de la web.



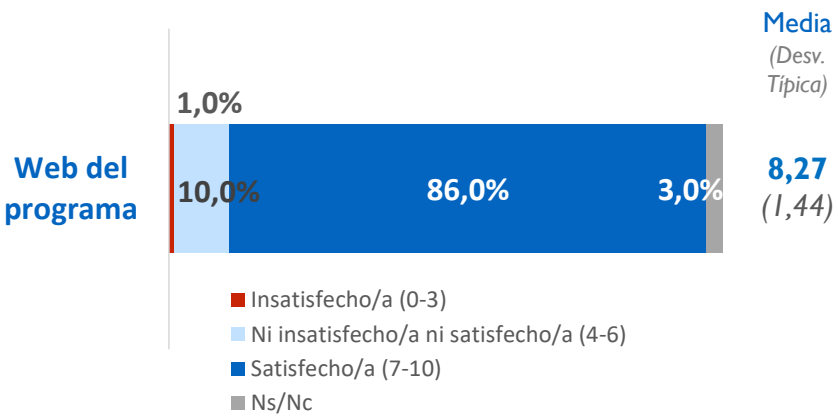
B: 638

Visita a la web.



B: 299 personas que tienen información de la web

Satisfacción con la web.



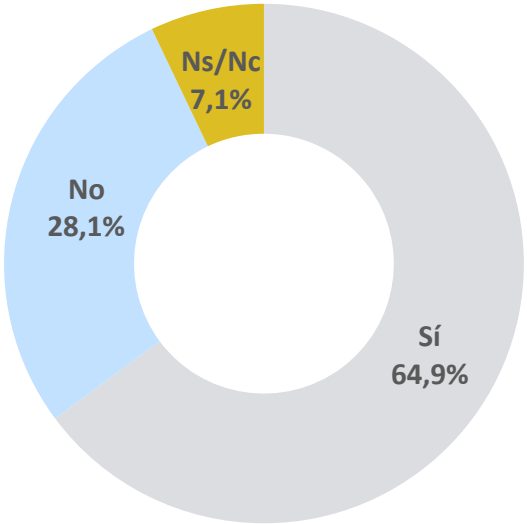
B: 100 personas que han visitado la web

Rendimiento.

P.10.- ¿Le han informado de algún recurso que no disponía o no conocía?

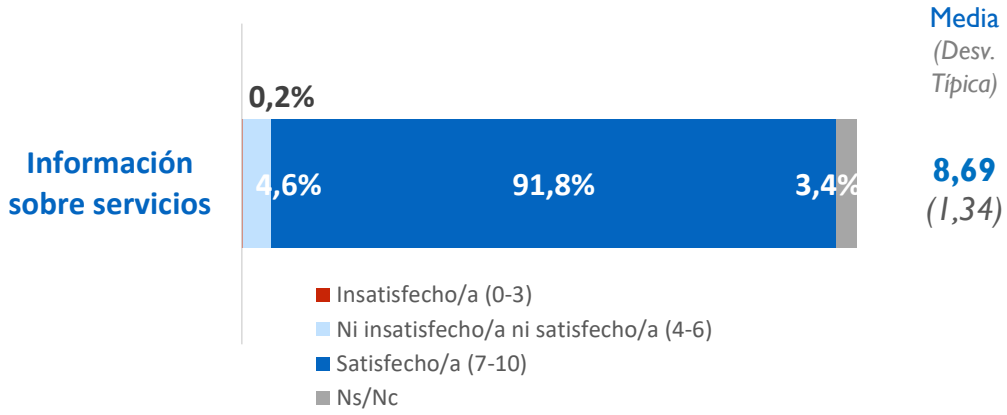
P.11.- Satisfacción con la información recibida de dicho recurso.

Información sobre otros servicios.



B: 638

Información recibida sobre recursos.

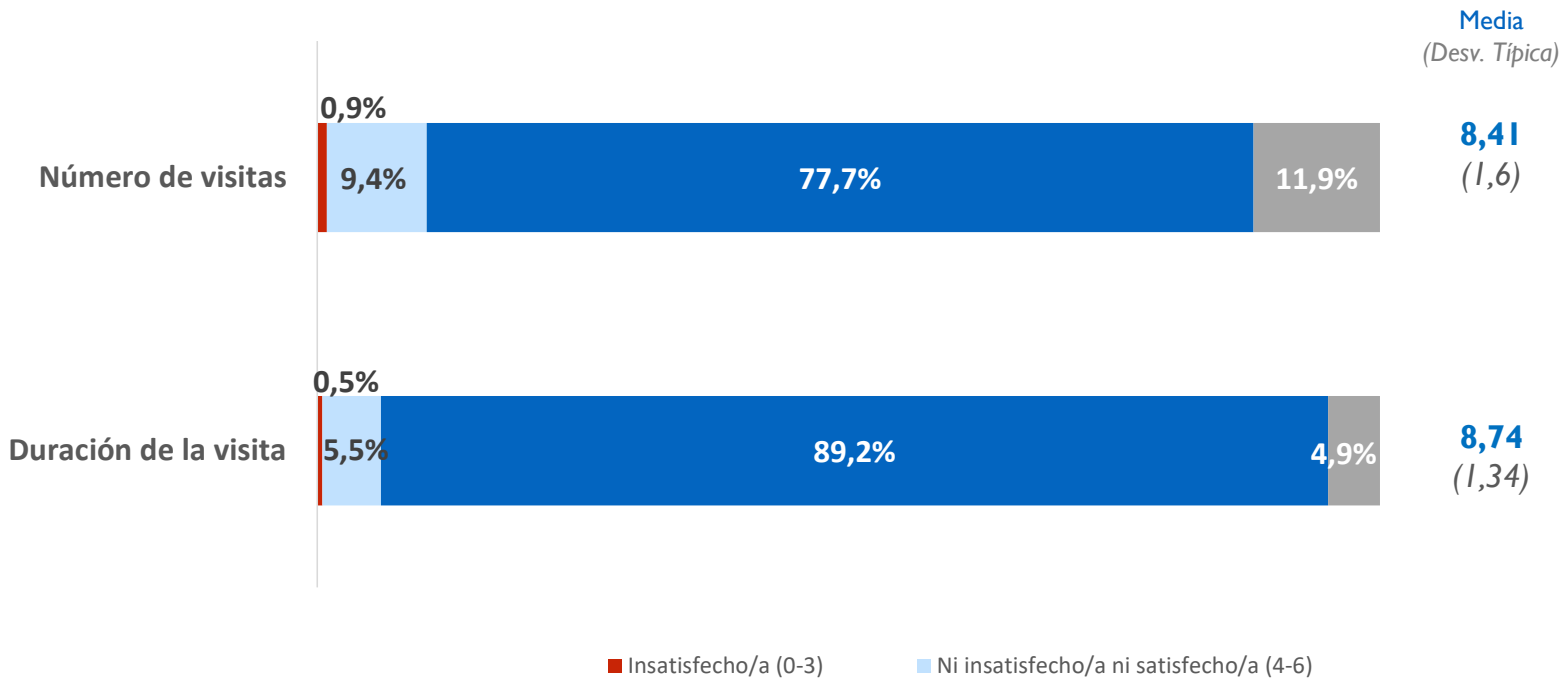


B: 414 personas que recibieron información de otros recursos

© MerkaStar Enero 2023 | Estudio de Satisfacción de personas usuarias del Programa Cuidar a Quienes Cuidan

Prestación del servicio.

P.8.1. a P.8.2.- Satisfacción con aspectos referentes a las visitas del programa.



B: 638

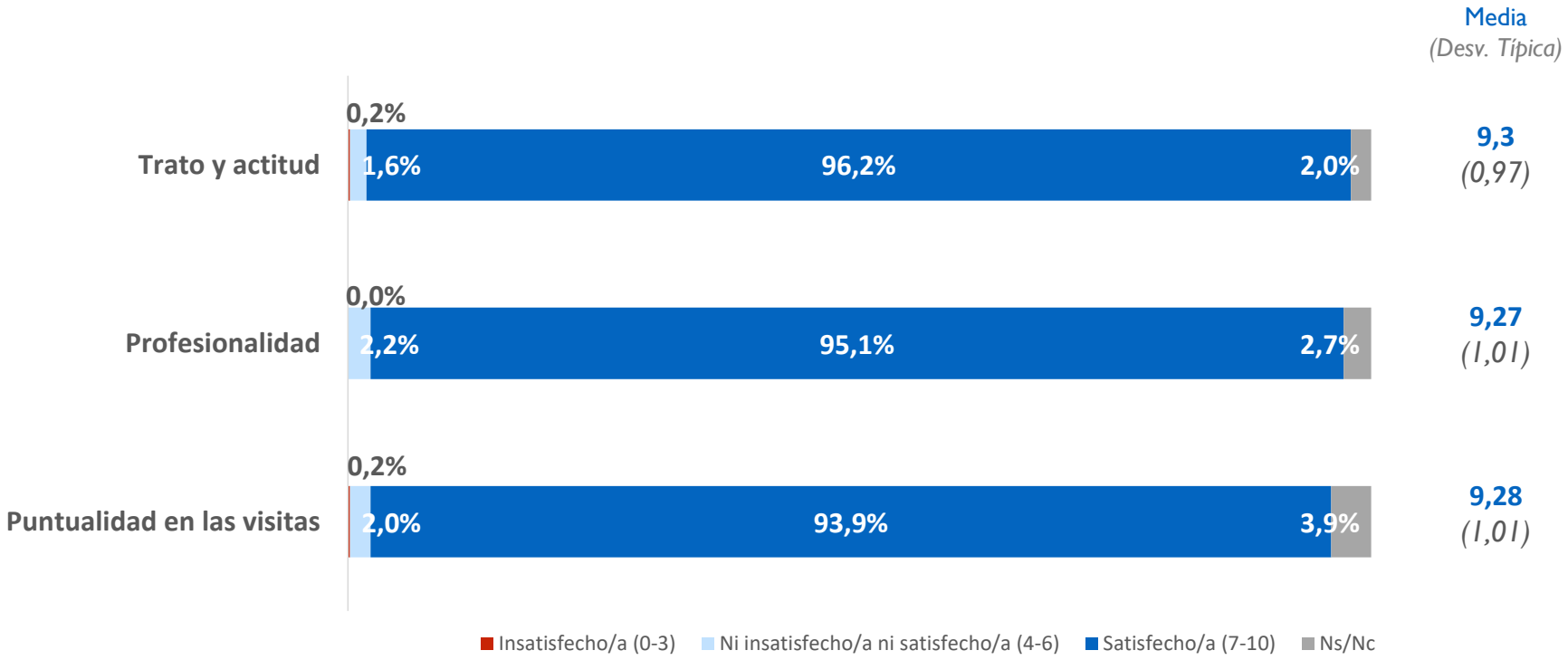
Equipo de profesionales.

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

© MerkaStar Enero 2023 | Estudio de Satisfacción de personas usuarias del Programa Cuidar a Quienes Cuidan

Profesionales.

P.9.1. a P.9.3.- Satisfacción con aspectos relativos a los/as profesionales que han acudido al domicilio.

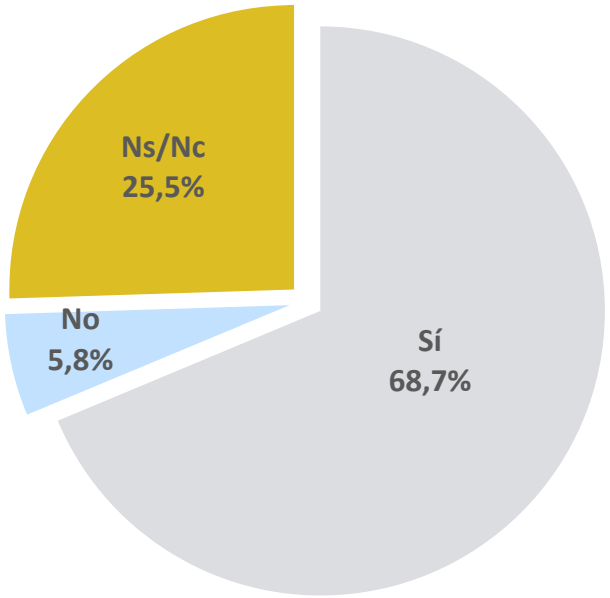


B: 638

© MerkaStar Enero 2023 | Estudio de Satisfacción de personas usuarias del Programa Cuidar a Quienes Cuidan

Identificación.

P.3.- ¿La persona que le visitó tenía tarjeta identificativa?



B: 638

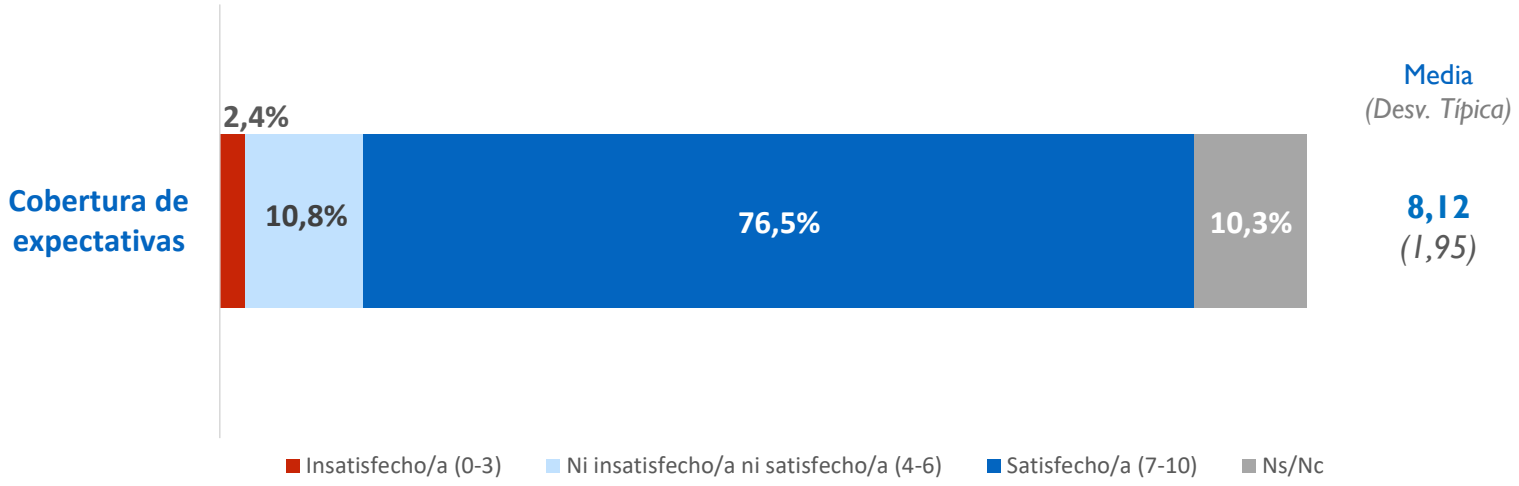
Valoración global del servicio.

Fidelidad, cobertura de expectativas y valoración general.

© MerkaStar Enero 2023 | Estudio de Satisfacción de personas usuarias del Programa Cuidar a Quienes Cuidan

Expectativas.

P.12.- Respecto a lo que usted esperaba del servicio, valore la cobertura de sus expectativas.



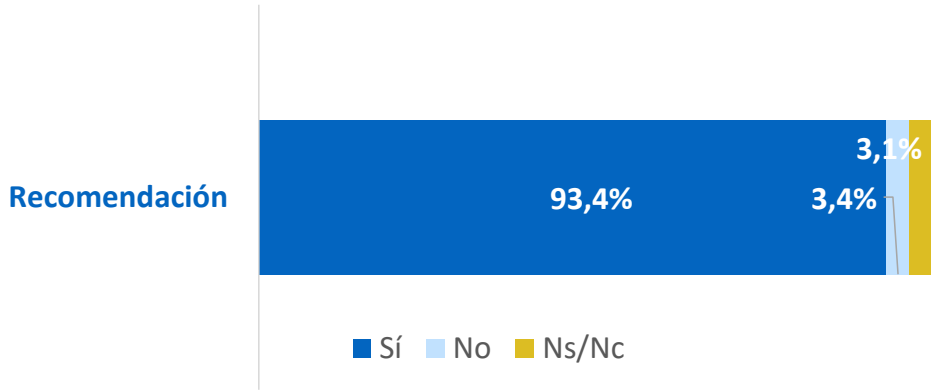
B: 638

© MerkaStar Enero 2023 | Estudio de Satisfacción de personas usuarias del Programa Cuidar a Quienes Cuidan

Fidelidad.

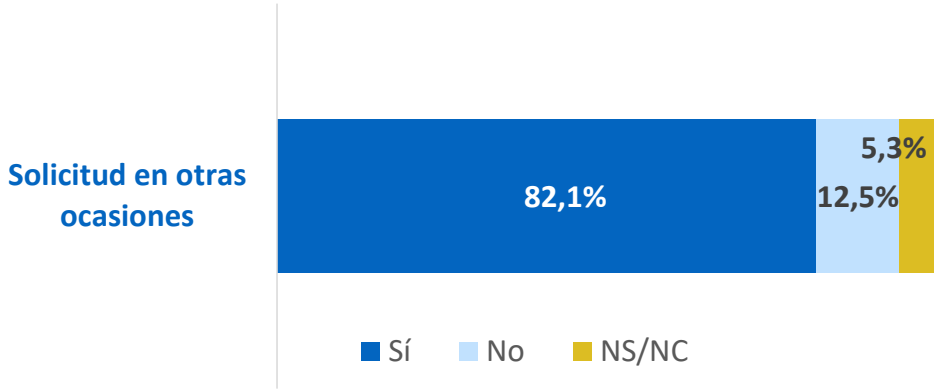
P.15.- ¿Recomendaría estas visitas a otras personas?
P.14.- ¿Volvería a aceptar y participar en este programa?

Recomendación a otras personas.



B: 638

Participación en otras ocasiones.

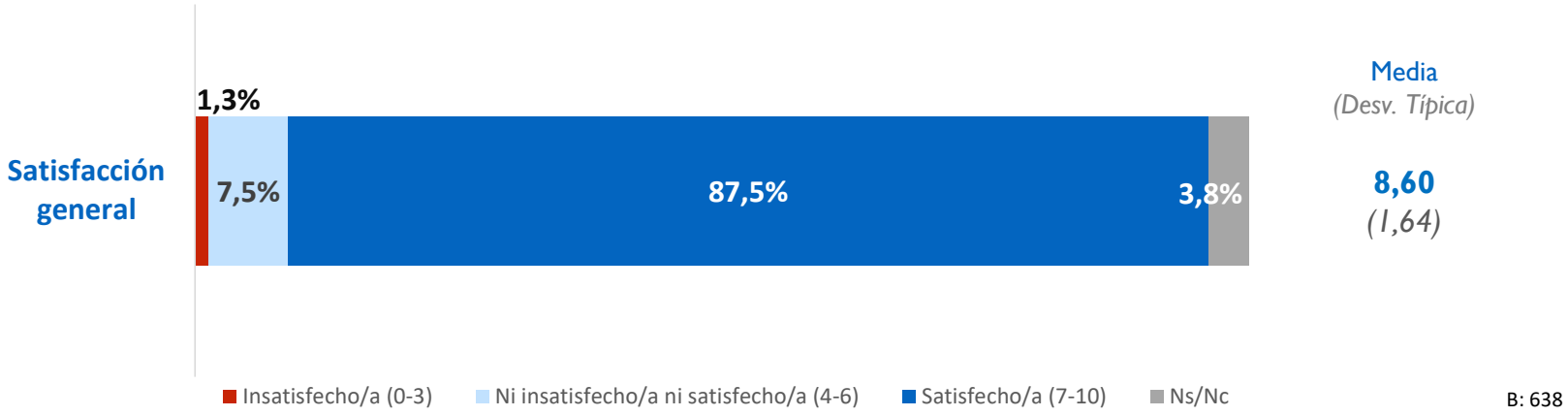


B: 638

© MerkaStar Enero 2023 | Estudio de Satisfacción de personas usuarias del Programa Cuidar a Quienes Cuidan

Valoración global.

P.13.- En general, y teniendo en cuenta toda su experiencia, valore cómo se encuentra de satisfecho de forma global con el servicio.



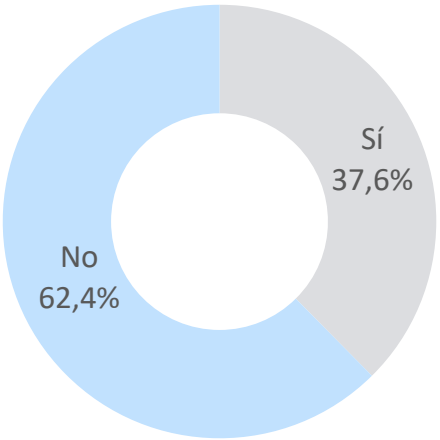
© MerkaStar Enero 2023 | Estudio de Satisfacción de personas usuarias del Programa Cuidar a Quienes Cuidan

Sugerencias.

P.16.- ¿Tiene alguna sugerencia de mejora?

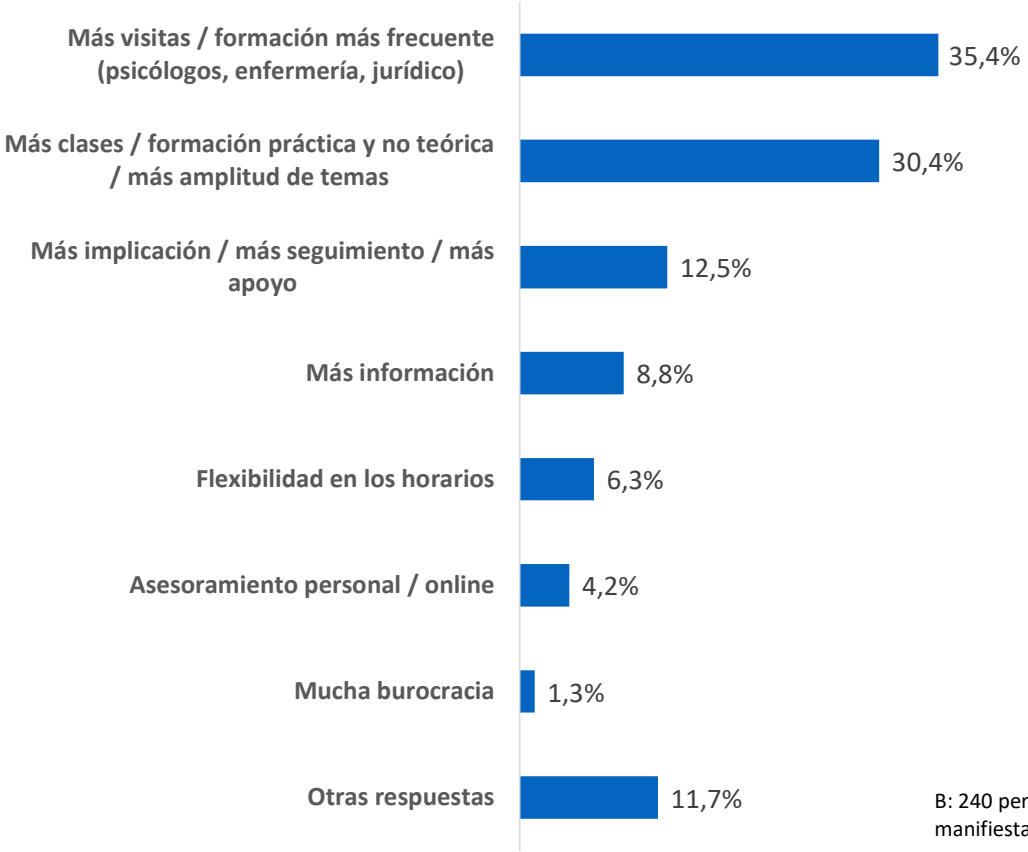
P.16b.- ¿Cuál? (Especifique su sugerencia de mejora).

Sugerencia de mejora.



B: 638

Aspecto sugerido.



B: 240 personas que manifiestan sugerencias

Matriz de actuación estratégica.

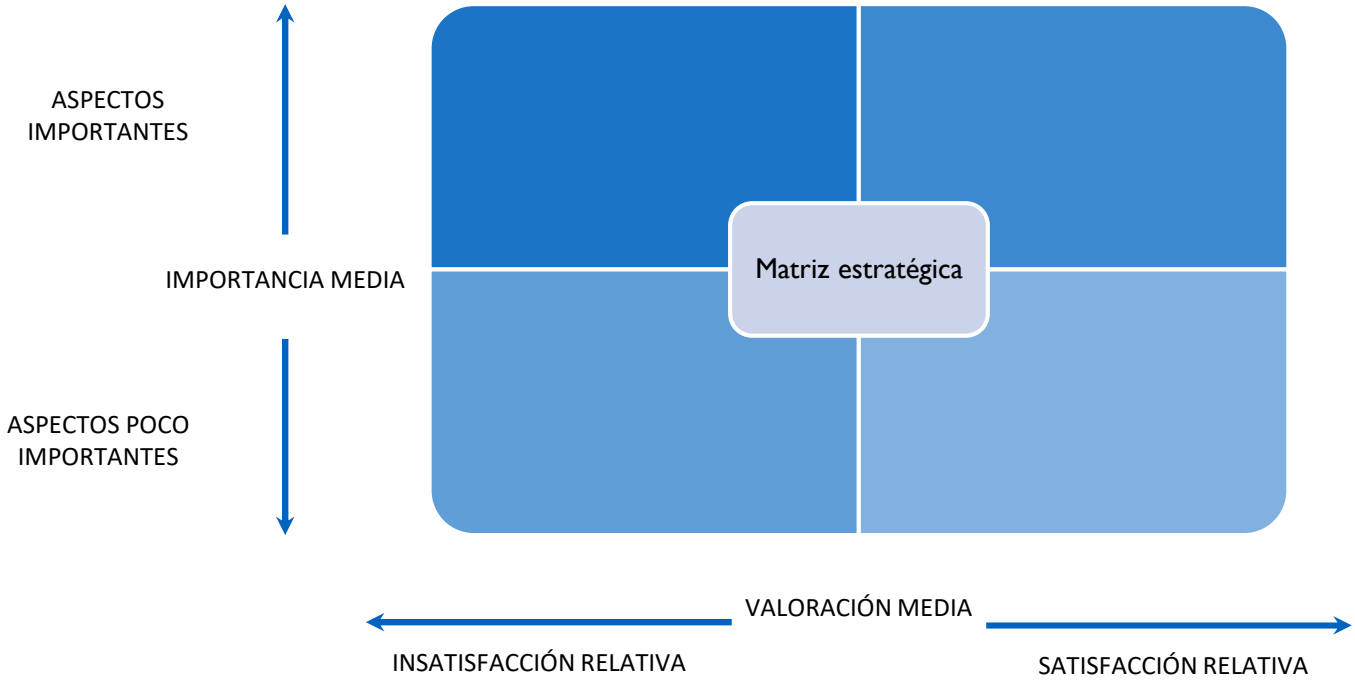
Matriz de actuación estratégica.

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.



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.

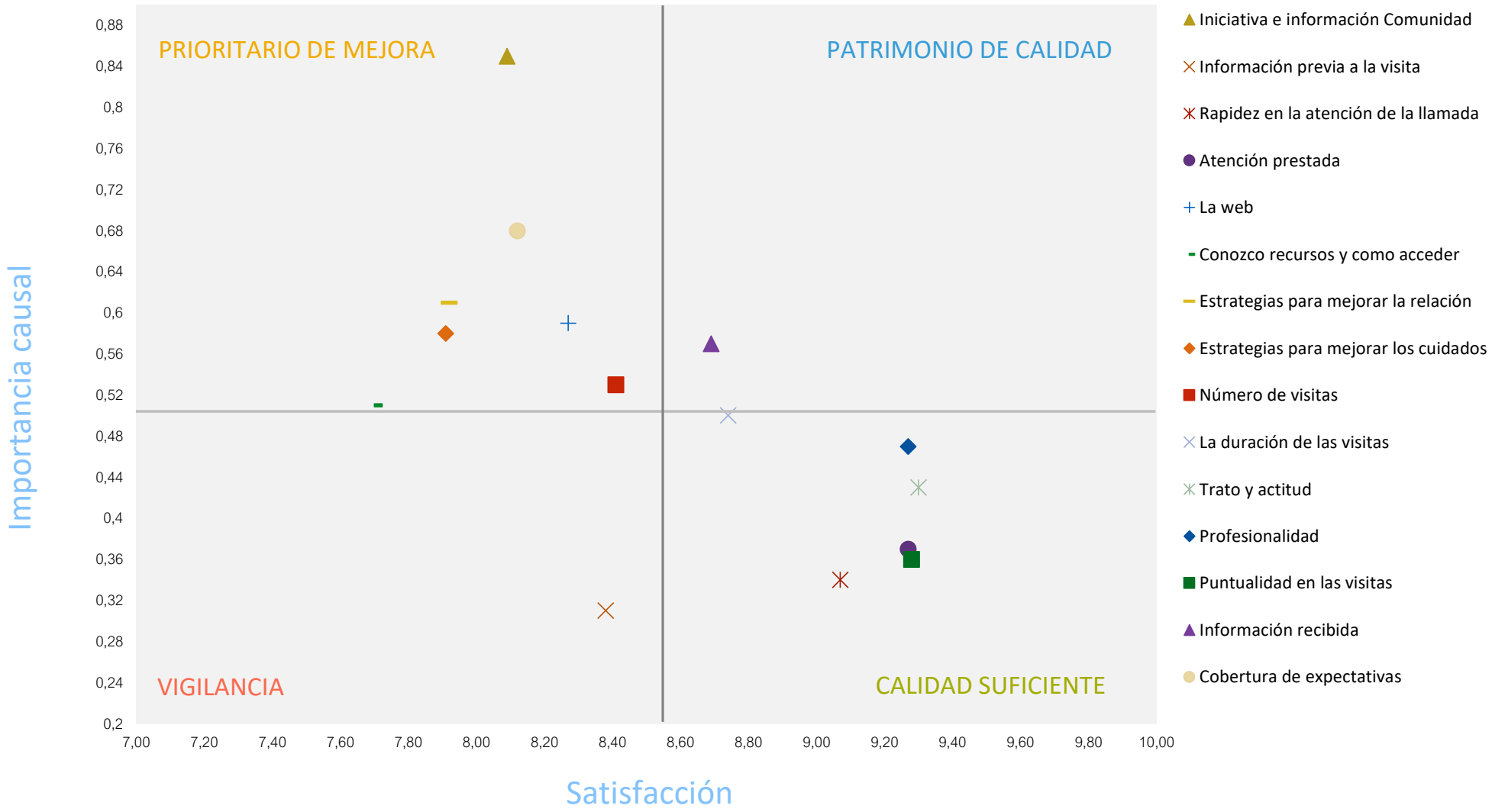
Aspectos de bajo mantenimiento

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 Programa Cuidar a Quienes Cuidan

Matriz de actuación (III).

Resultados 2023:

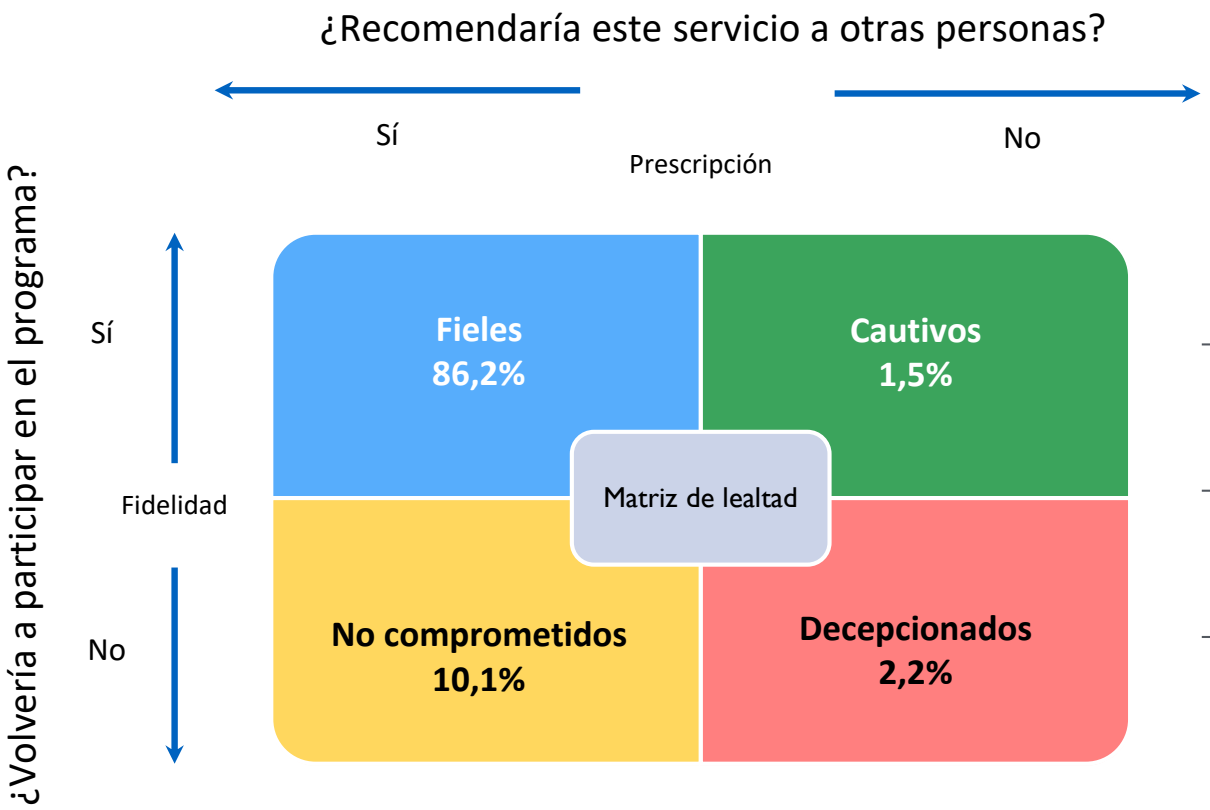


Matriz de lealtad.

Matriz de lealtad.

© MerkaStar Enero 2023 | Estudio de Satisfacción de personas usuarias del Programa Cuidar a Quienes Cuidan

Lealtad.



Fieles: recomendarían y volverían a participar en el programa.

Cautivos: Volverían a participar en el programa, pero no se lo recomendarían a otras personas.

No comprometidos: No volverían a participar en el programa, pero lo recomendarían a otras personas.

Decepcionados: No volverían a participar en el programa y tampoco se lo recomendarían a otras personas.

B: 593 (Excluidos Ns/Nc)

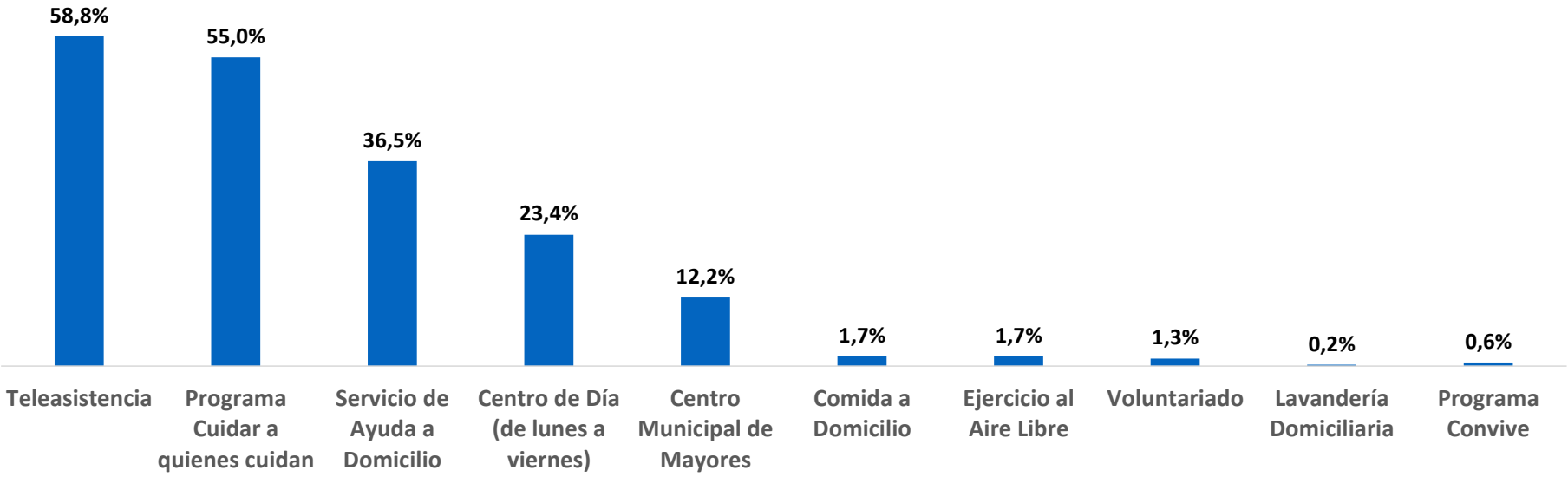
Datos de clasificación.

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

© MerkaStar Enero 2023 | Estudio de Satisfacción de personas usuarias del Programa Cuidar a Quienes Cuidan

Uso de prestaciones.

C.9.- Servicios y programas para personas mayores del Ayuntamiento de Madrid utilizados actualmente por la persona usuaria o su familiar.



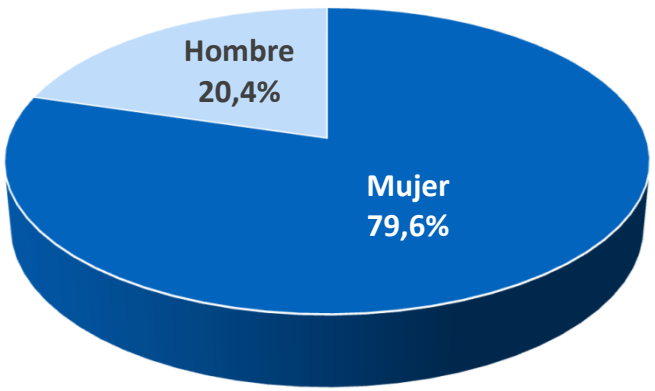
B: 638

© MerkaStar Enero 2023 | Estudio de Satisfacción de personas usuarias del Programa Cuidar a Quienes Cuidan

Sexo y edad.

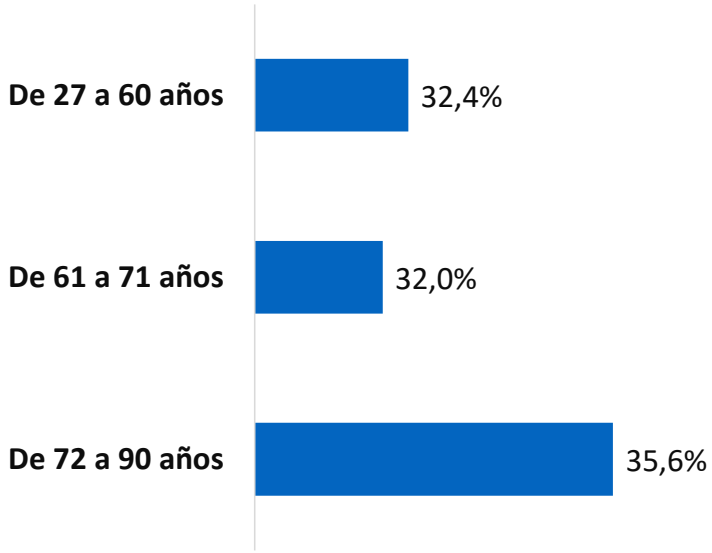
Datos sociodemográficos de las personas usuarias.

Sexo



B: 638

Rango de edad

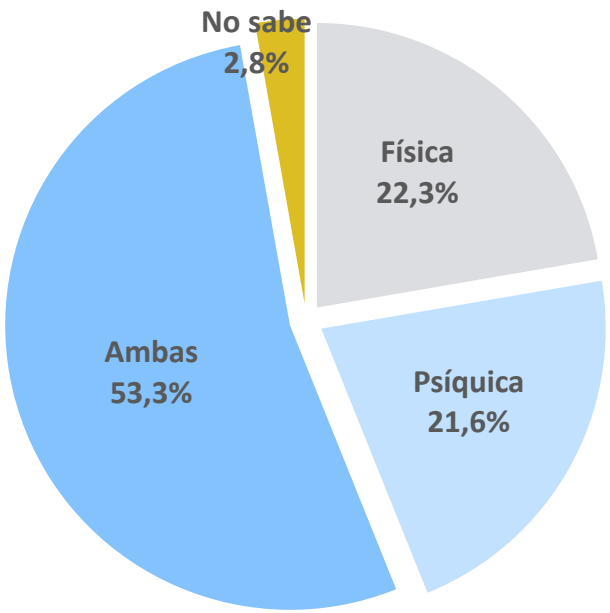


B: 638

© MerkaStar Enero 2023 | Estudio de Satisfacción de personas usuarias del Programa Cuidar a Quienes Cuidan

Dependencia.

C.3.- ¿Qué tipo de dependencia tiene la persona que usted cuida?

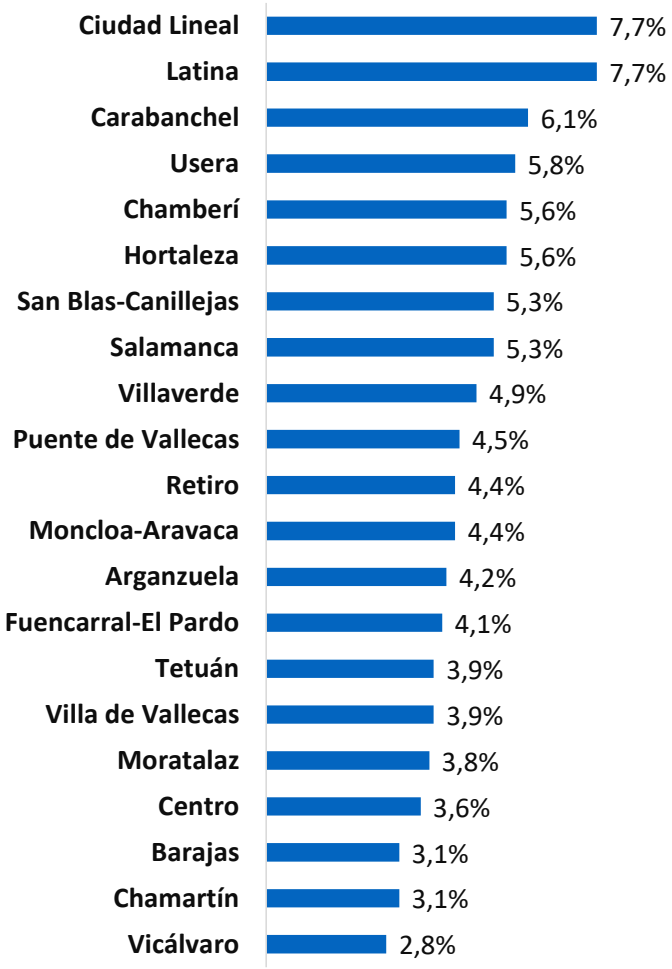


B: 638

© MerkaStar Enero 2023 | Estudio de Satisfacción de personas usuarias del Programa Cuidar a Quienes Cuidan

Distrito.

Distrito de residencia de las personas usuarias.

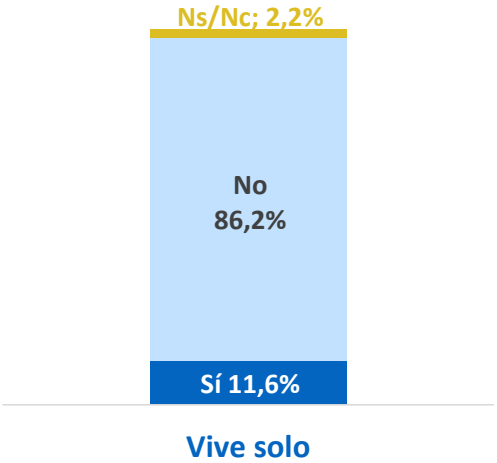


B: 638

© MerkaStar Enero 2023 | Estudio de Satisfacción de personas usuarias del Programa Cuidar a Quienes Cuidan

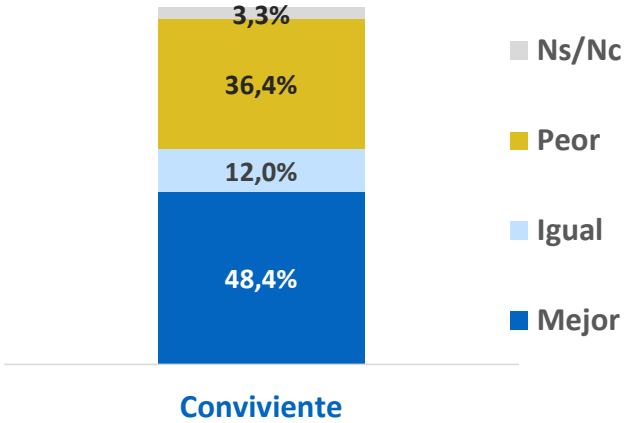
Personas usuarias (I).

C.2.- ¿Vive solo/a?



B: 638

C.3.- ¿La persona con la que convive se encuentra mejor, igual o peor que usted?

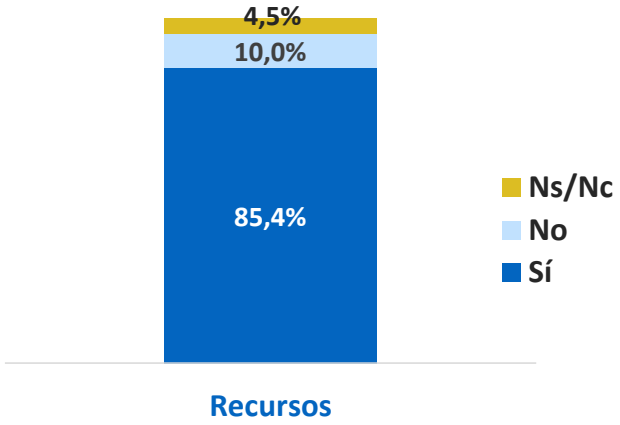


B: 550

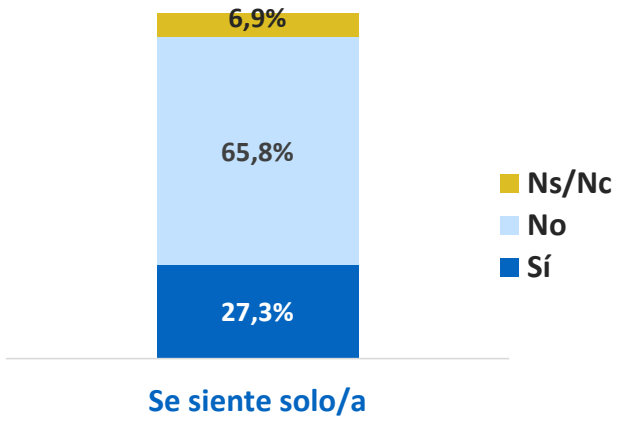
© MerkaStar Enero 2023 | Estudio de Satisfacción de personas usuarias del Programa Cuidar a Quienes Cuidan

Personas usuarias (II).

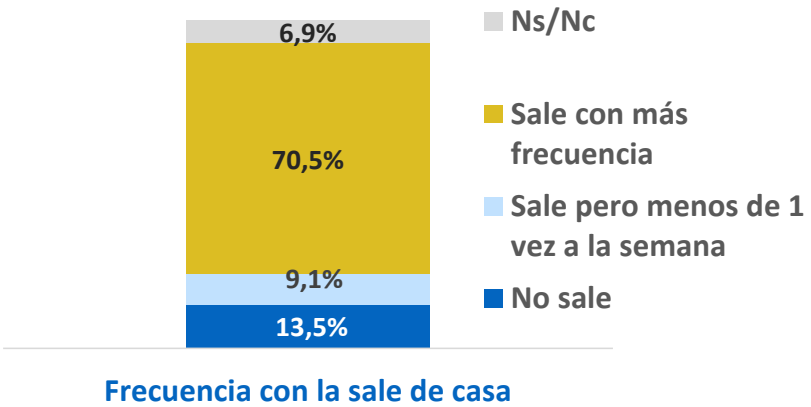
C.4.- ¿Tiene usted a quien acudir si necesita ayuda?



C.5.- ¿Podría decirme si se siente solo/a a menudo?



C.6.- Debido a su situación, ¿con qué frecuencia sale usted de su domicilio?



B: 638

MADRID

MERKA STAR PF