

Mucho
por contar



Juntos, todo por descubrir
con las personas mayores

Mucho
por enseñar



Juntos, todo por descubrir
con las personas mayores

Mucho
por ofrecer




Juntos, todo por descubrir
con las personas mayores

Mucho
por amar



Juntos, todo por descubrir
con las personas mayores

 políticas sociales,
familia e igualdad | MADRID

Servicio de Residencias del Ayuntamiento de Madrid

Estudio de Satisfacción a los Familiares de personas usuarias de las
Residencias Municipales Jazmín y Margarita Retuerto

MERKA
STAR PF

Ayuntamiento de Madrid

Julio 2023



Índice.

0. Ficha técnica.....	3
1. Estructura Organizativa del centro	4
2. Intervención y atención a las necesidades.....	7
3. Equipo de profesionales.....	12
4. Otros servicios.....	14
5. Valoración global del servicio.....	16
6. Matriz de lealtad.....	20
7. Datos de clasificación.....	22





Ficha Técnica.

UNIVERSO:	Familiares de personas usuarias de la Residencias para personas mayores Jazmín y Margarita Retuerto.
TAMAÑO Y ERROR MUESTRAL:	40 entrevistas a familiares de usuarios de las residencias (20 por residencia), lo que supone la obtención de un error muestral del +/- 9,68% (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 (65)
TÉCNICA:	Entrevista telefónica asistida por ordenador CATI.
FECHAS DE CAMPO:	De 20 al 26 de julio de 2023
AUTORÍA DEL INFORME:	Merkastar https://merkastar.com/ merkastar@merkastar.es





Estructura Organizativa del centro.

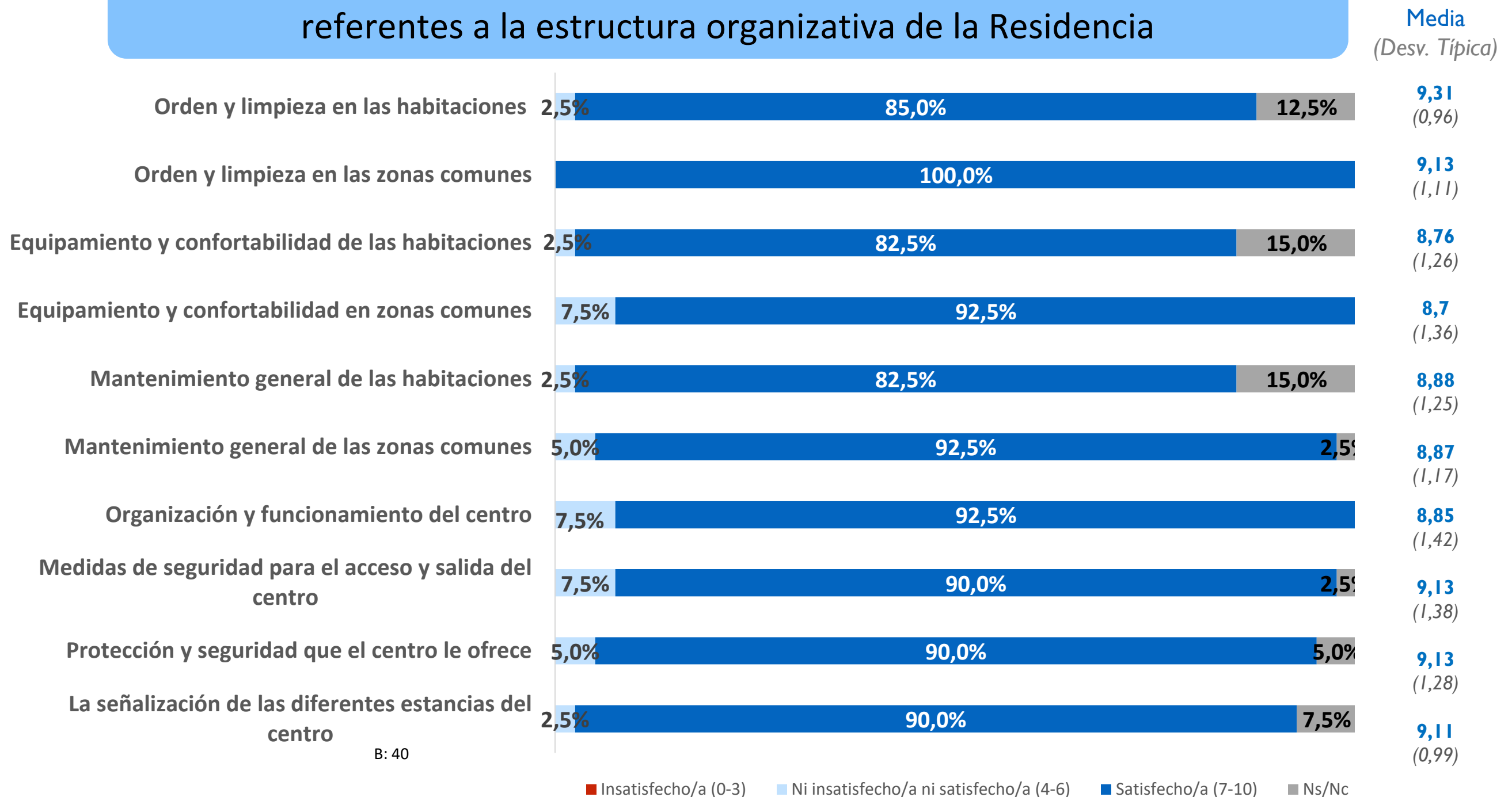
Satisfacción de las personas usuarias con una serie de indicadores que miden el modo en que se organiza y prestan los servicios.





Satisfacción estructura organizativa.

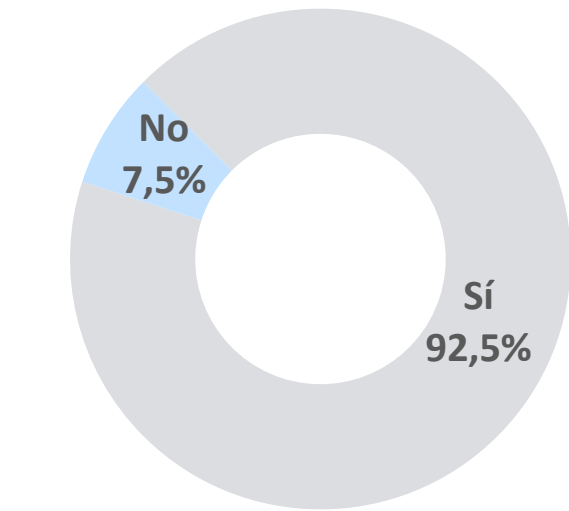
P.1.- Por favor, indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos referentes a la estructura organizativa de la Residencia



Satisfacción actividades programadas

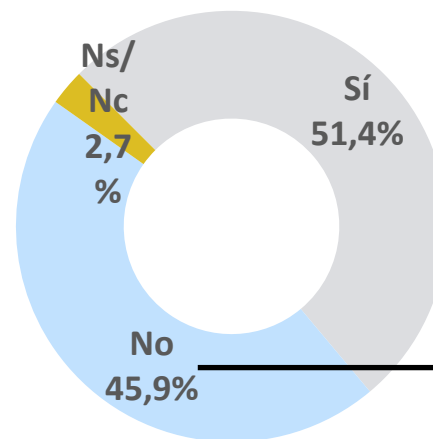
P.4.- Por favor, valore las actividades formativas, informativas o de apoyo, que la Residencia organiza para los familiares

P2.- ¿Conoce las actividades formativas, informativas o de apoyo que la Residencia organiza para los familiares?



B: 40

P2.a.- ¿Participa o participado en alguna de ellas?



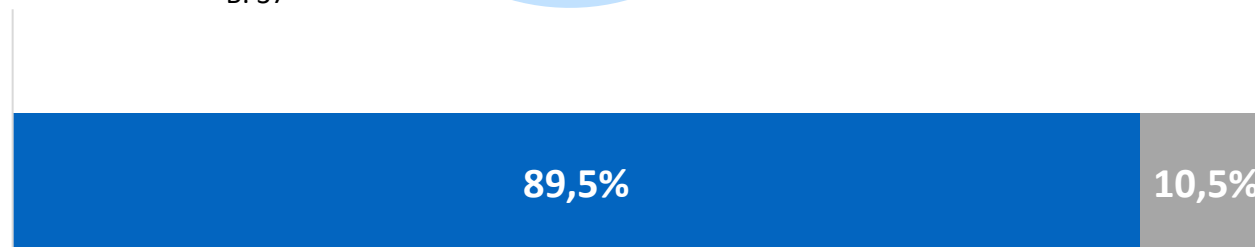
B: 37

Motivos:

- Por trabajo: 70,6%
- No vivo en Madrid: 11,8%
- Otras respuestas: 17,6%

Valoración de las actividades formativas, informativas o de apoyo que la Residencia organiza para los familiares

B: 19



Media
(Desv. Típica)

9,53
(0,62)

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



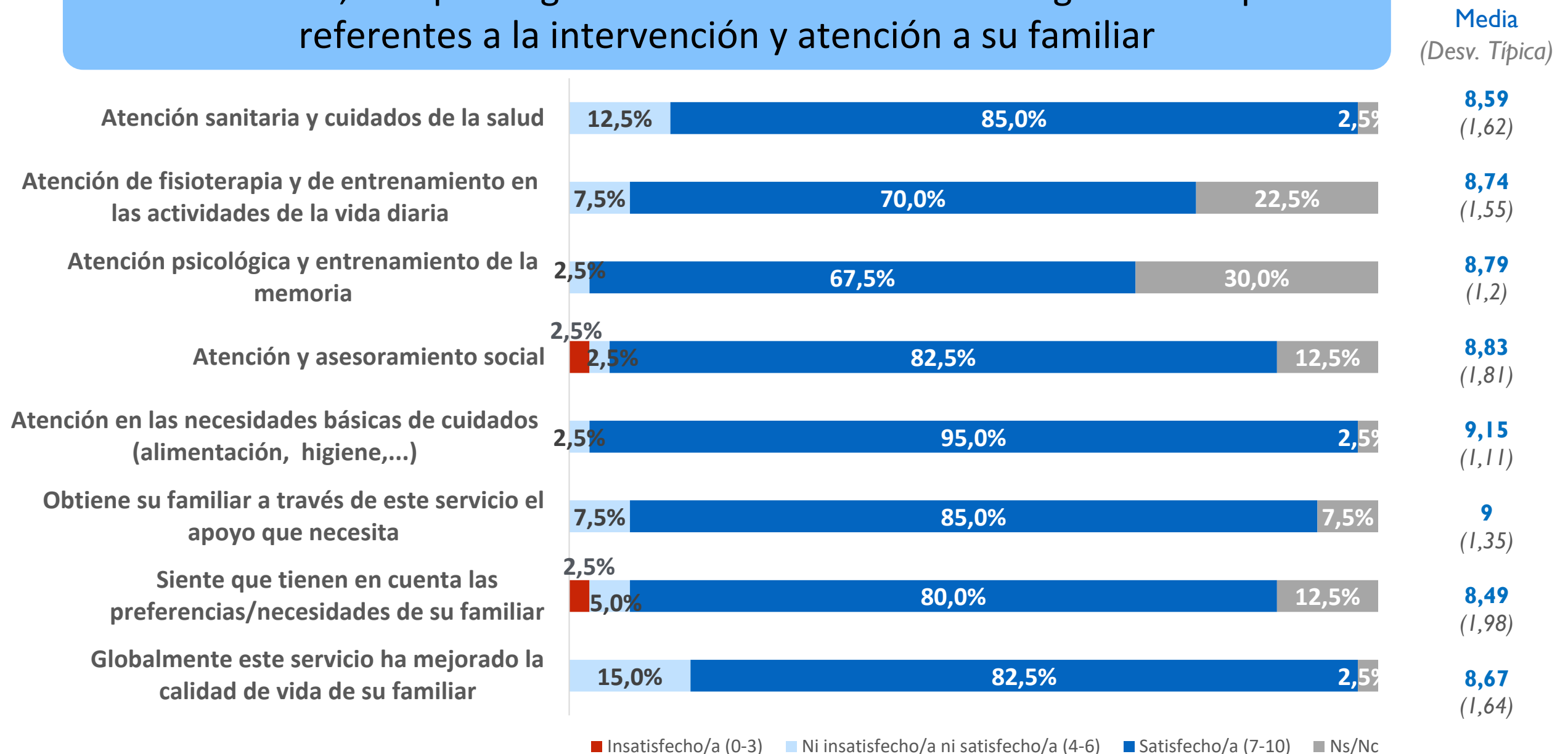
Intervención y atención a las necesidades.

Satisfacción con aspectos referentes a la
intervención y atención necesidades.



Satisfacción intervención y atención necesidades.

P.5.- Por favor, indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos referentes a la intervención y atención a su familiar

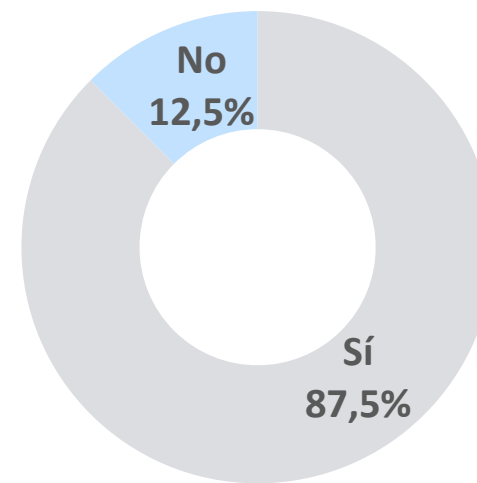


B: 40

Información sobre estado familiar.

P.5.b- ¿Cómo valora la información que los profesionales de la Residencia le dan sobre el estado y evolución de su familiar?

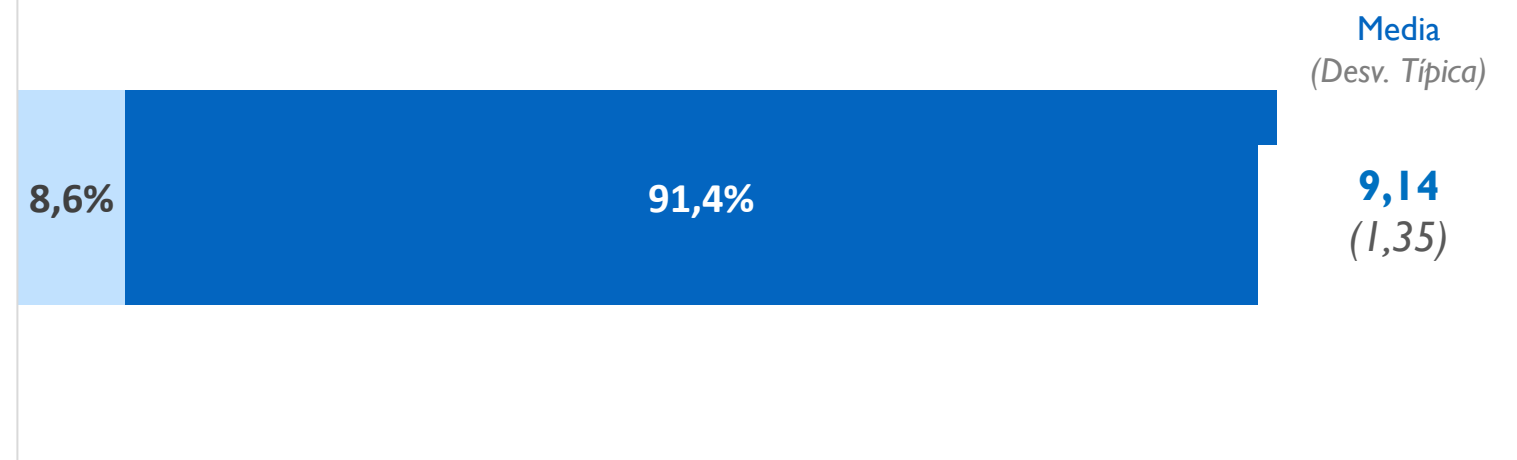
P.5.a- ¿Se le informa a usted periódicamente sobre el estado y evolución de su familiar?



B: 40

Valoración sobre la información proporcionada por parte de los profesionales de la Residencia acerca del estado y evolución del familiar.

B: 35

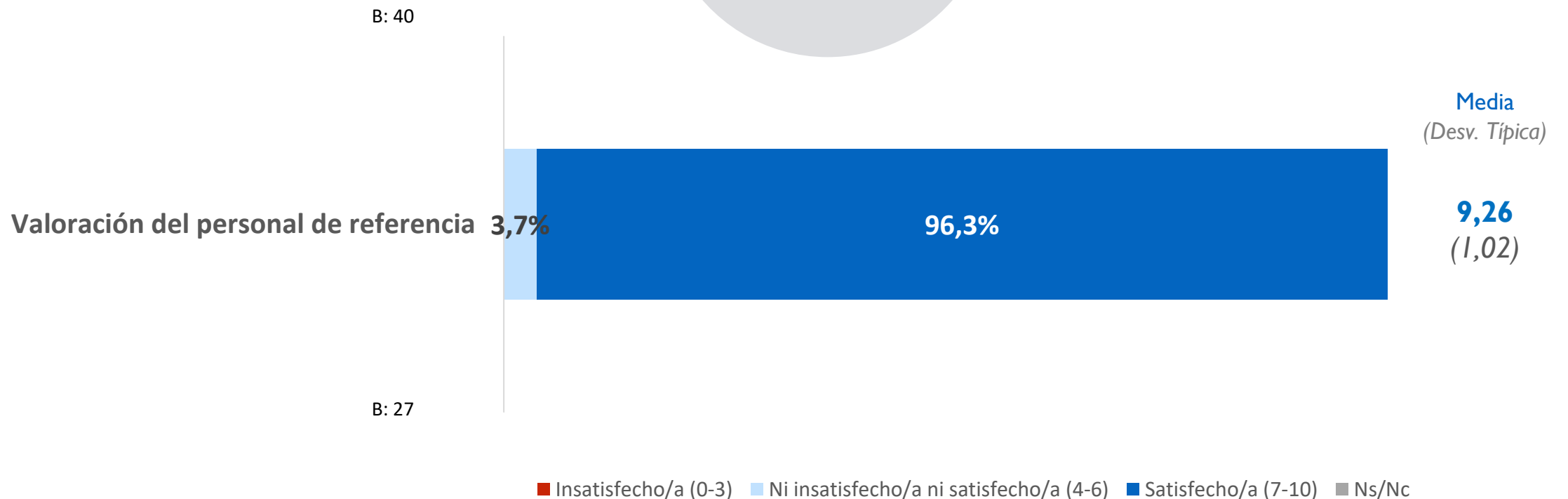
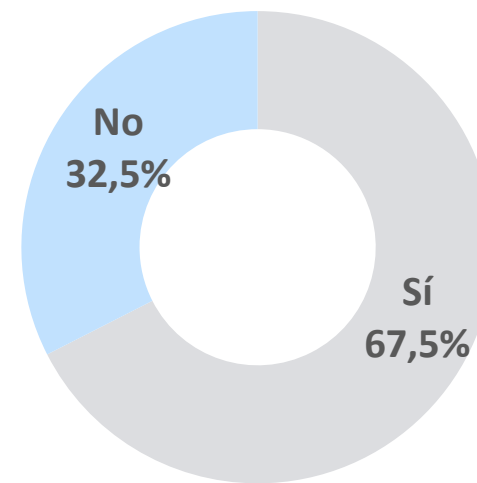


■ Insatisfecho/a (0-3) ■ Ni insatisfecho/a ni satisfecho/a (4-6) ■ Satisfecho/a (7-10) ■ Ns/Nc

Profesional de referencia .

P.7.- Por favor, valore su grado de satisfacción con su profesional de referencia

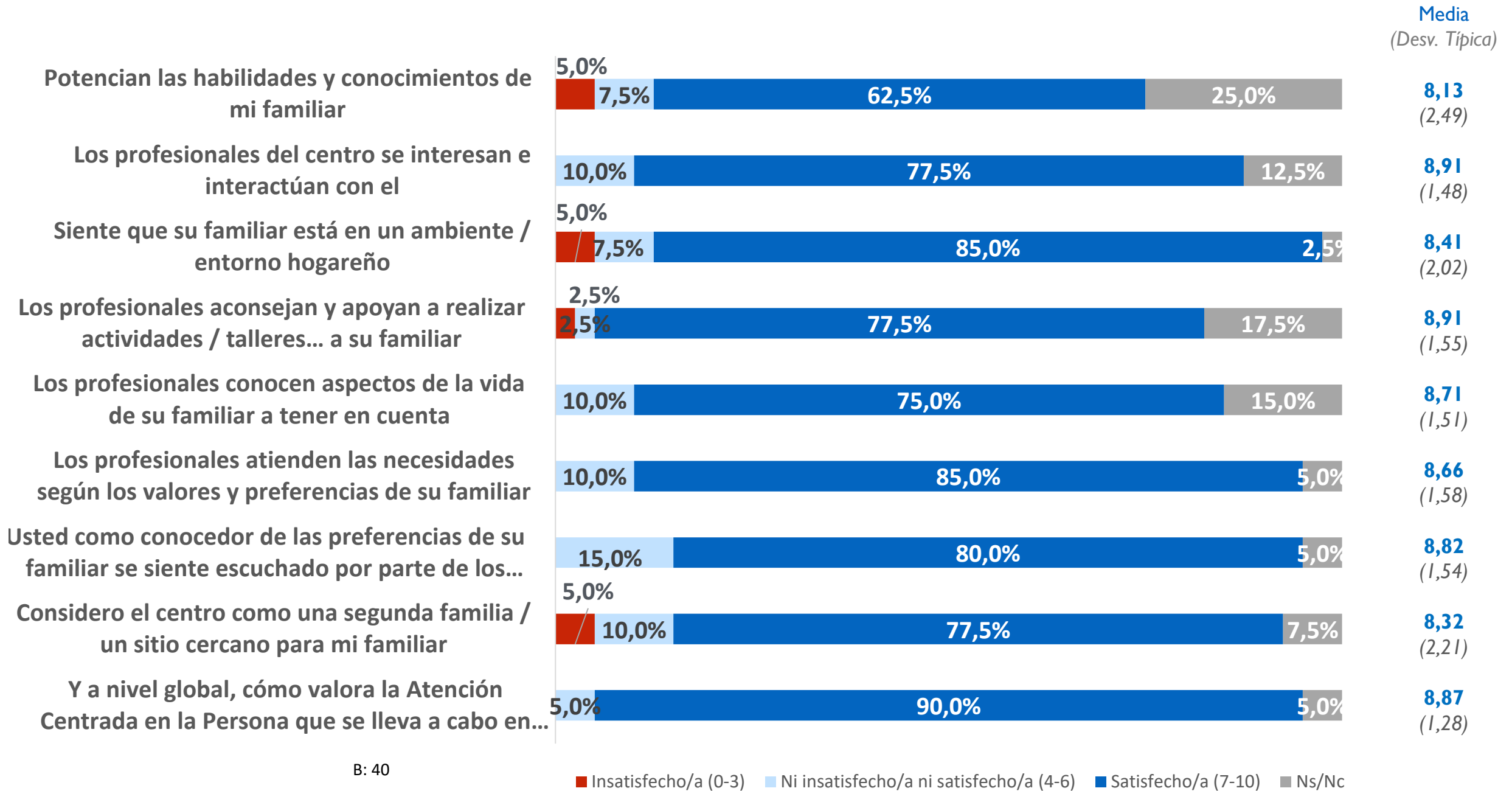
P.6.- ¿Es usted conocedor de la existencia de un profesional de referencia para usted en el centro?





Atención centrada en la persona.

P.8.- Por favor, valore su grado de satisfacción con los siguientes ítems relacionados con la Atención Centrada en la Persona que se lleva a cabo en el Centro.



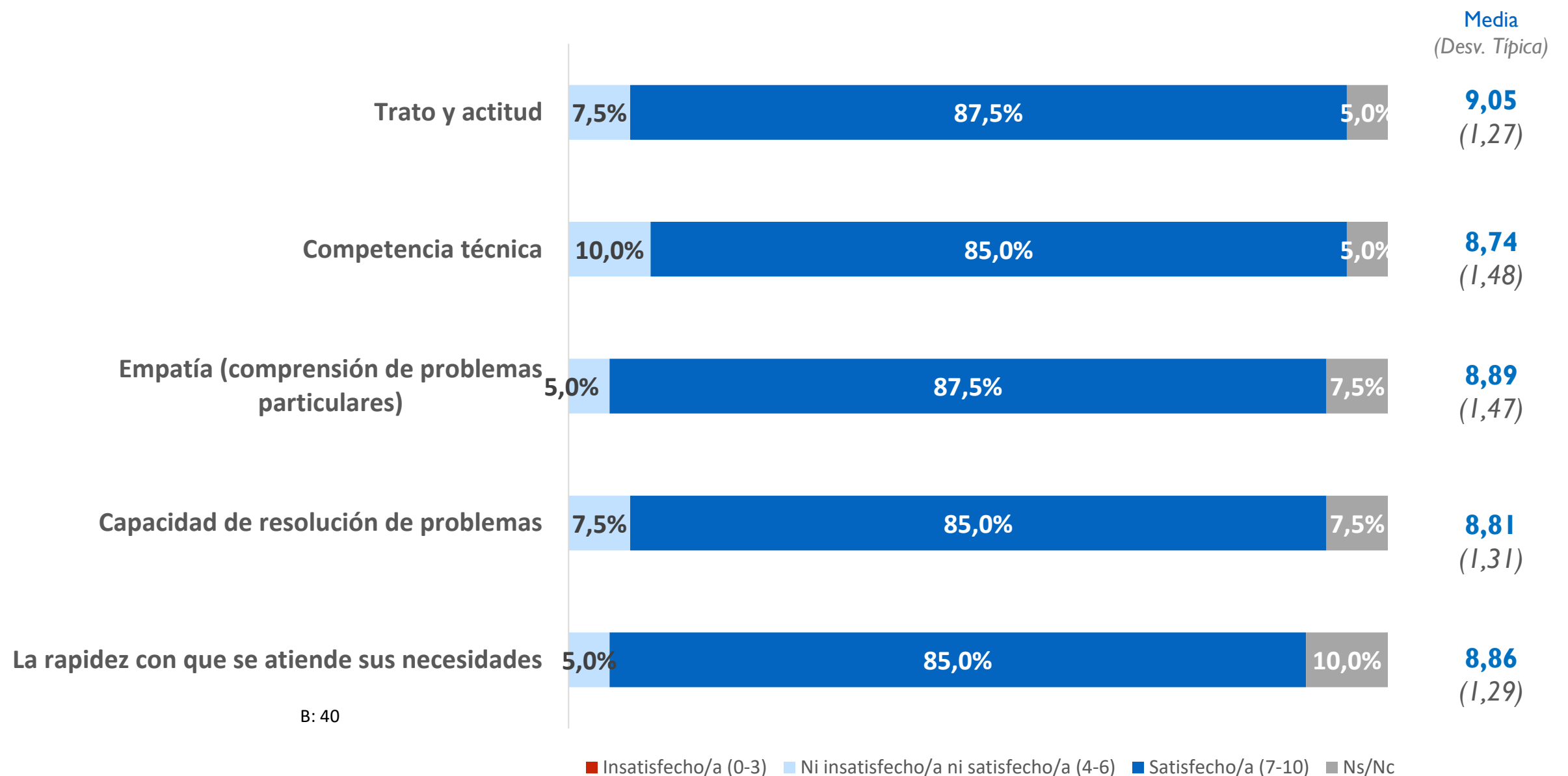


Equipo de profesionales.

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

Profesionales.

P.9.- Por favor, valore su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relativos a los profesionales que intervienen en la Residencia.





Otros servicios.

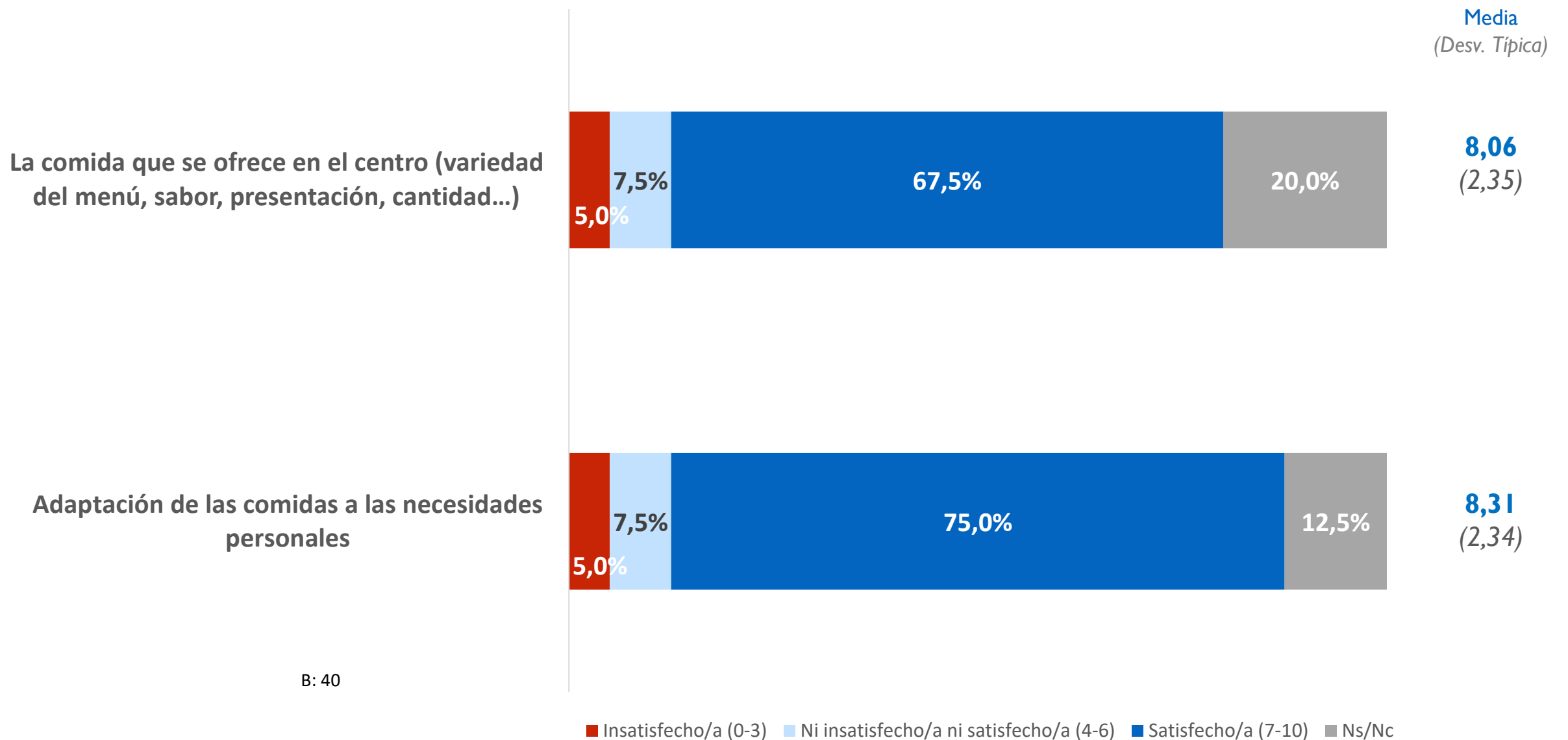
Valoración aspectos servicio comedor.





Valoración Otros servicios.

P.10.- Por favor, indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos referentes al servicio de comedor



B: 40





Valoración global del servicio.

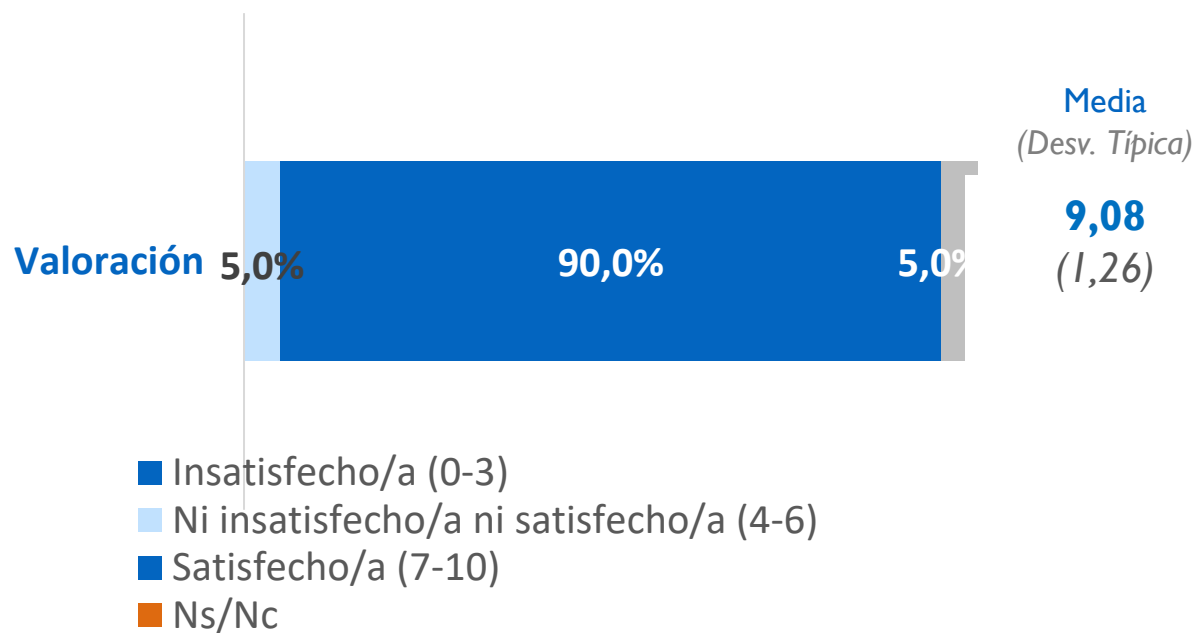
Fidelidad, valoración general.

Expectativas y valoración global.

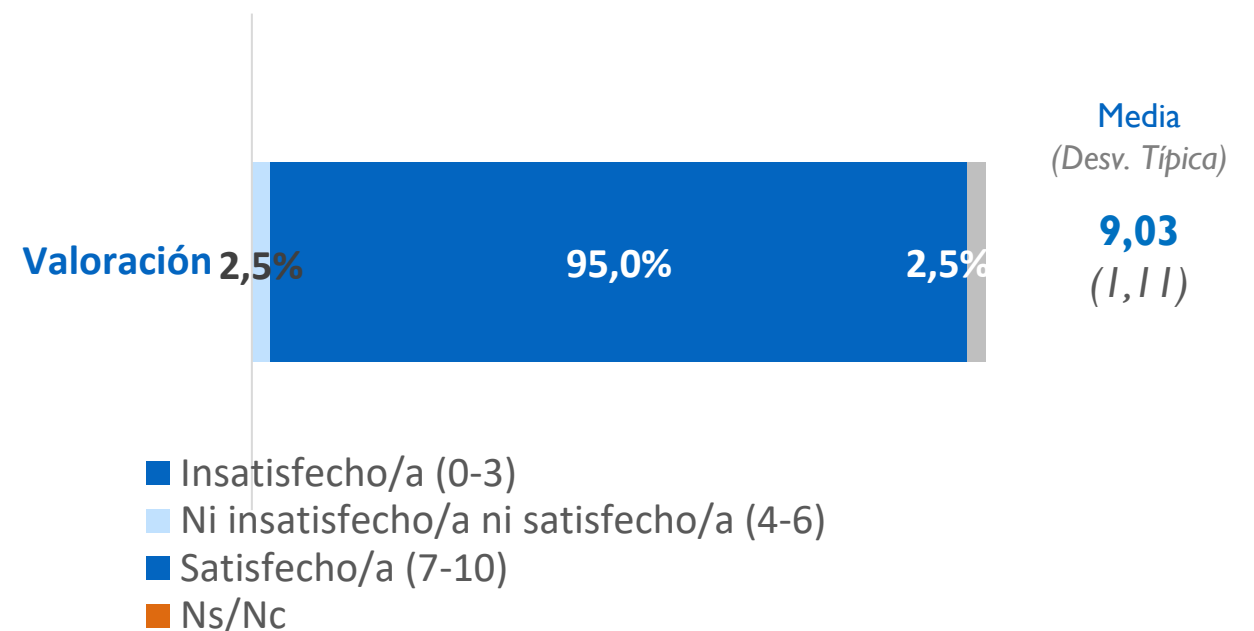
P.11.- Respecto a lo que usted esperaba de la residencia, valore con una escala de 0 a 10 siendo 0 mucho peor de lo que esperaba y 10 mucho mejor de lo que esperaba.

P.12.- En general, y teniendo en cuenta toda su experiencia, valore cómo se encuentra de satisfecho de forma global con el servicio de Residencia .

Cumplimiento expectativas.



Valoración global.



B: 40

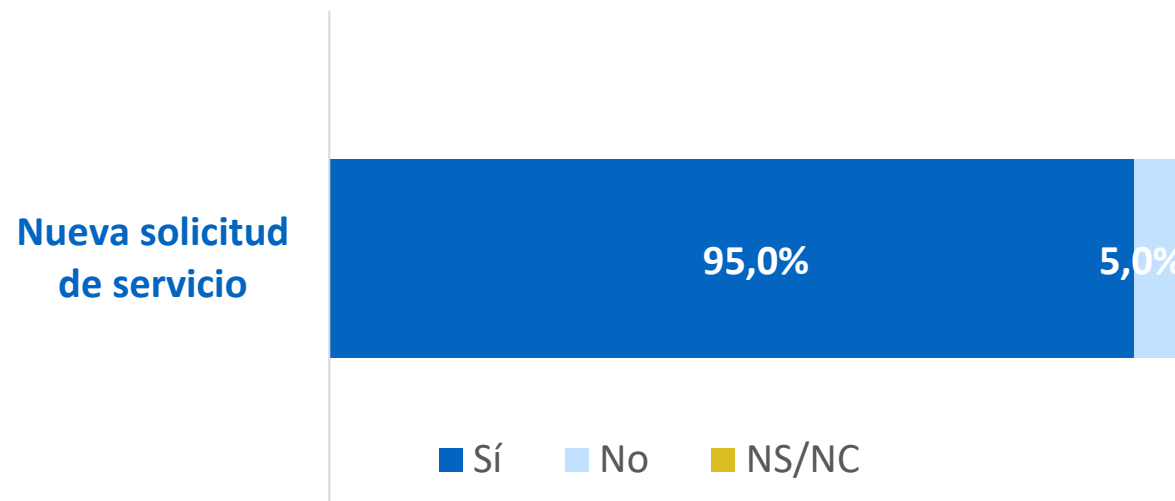


Fidelidad.

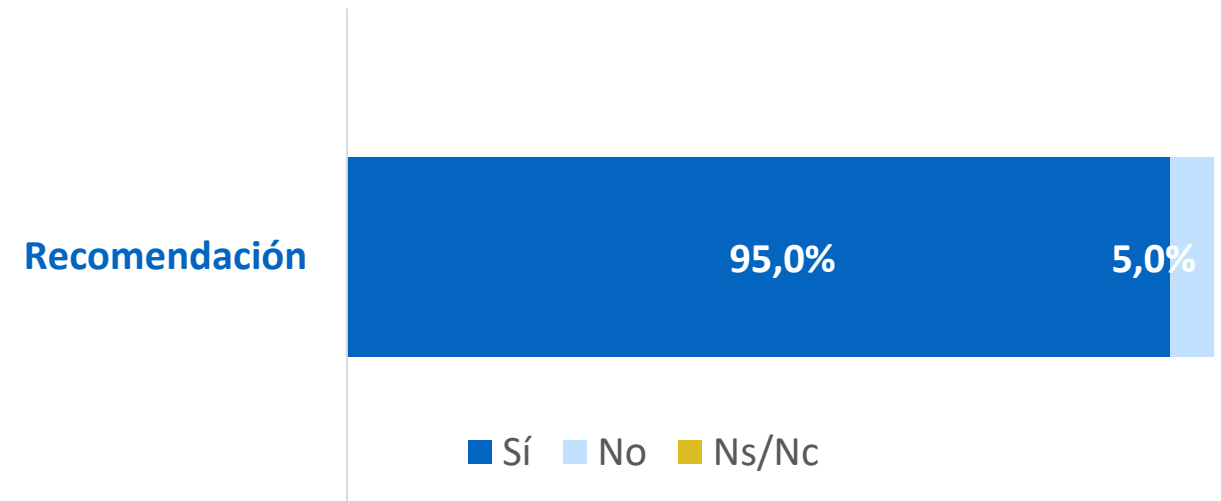
P.14.- ¿Volvería a solicitar el servicio si fuese posible?

P.15.- ¿Recomendaría usted este servicio?

Volvería a solicitarlo.



Recomendación a otras personas.



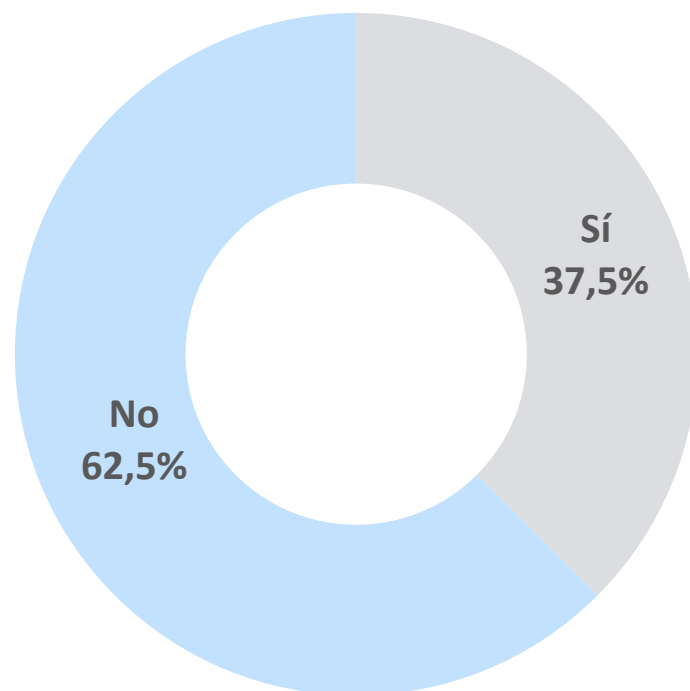
B: 40



Sugerencias.

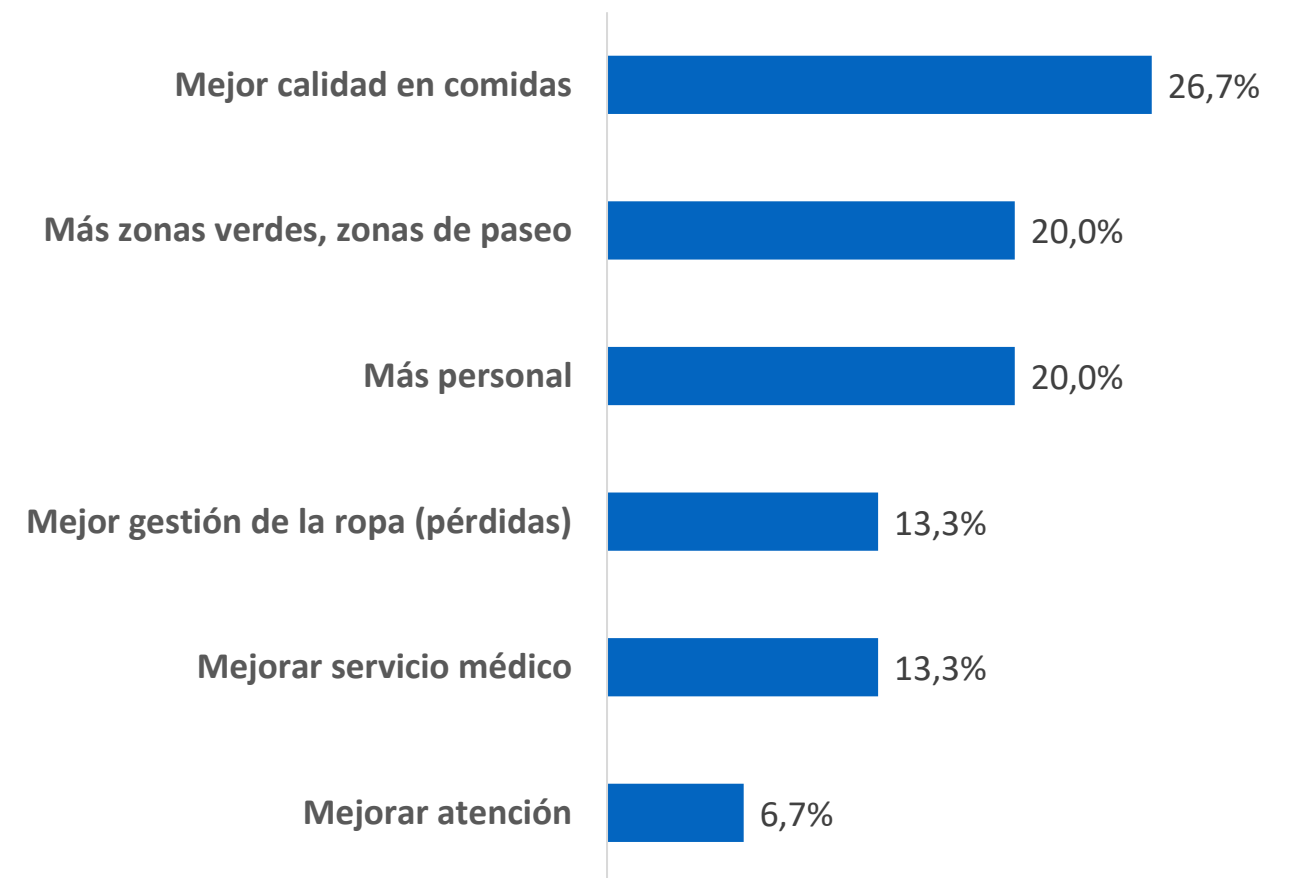
P. 13.- ¿Tiene alguna sugerencia de mejora sobre las Residencias del Ayuntamiento de Madrid?
P.13.a- ¿Cuál? (Especifique su sugerencia de mejora).

Sugerencia de mejora.



B: 40

Aspecto sugerido.



B: 15 personas que manifiestan sugerencias



Matriz de lealtad.

Matriz de lealtad.



Datos de clasificación.

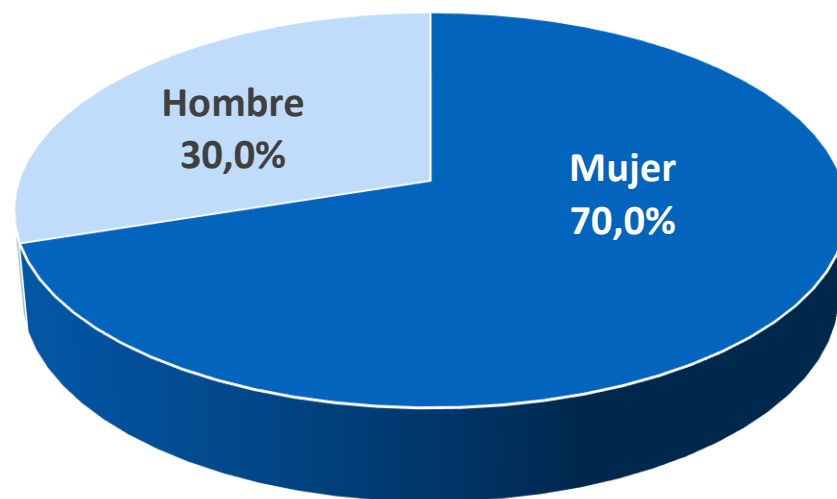
Clasificación sociodemográfica, de salud y de estilo de vida de las personas entrevistadas.



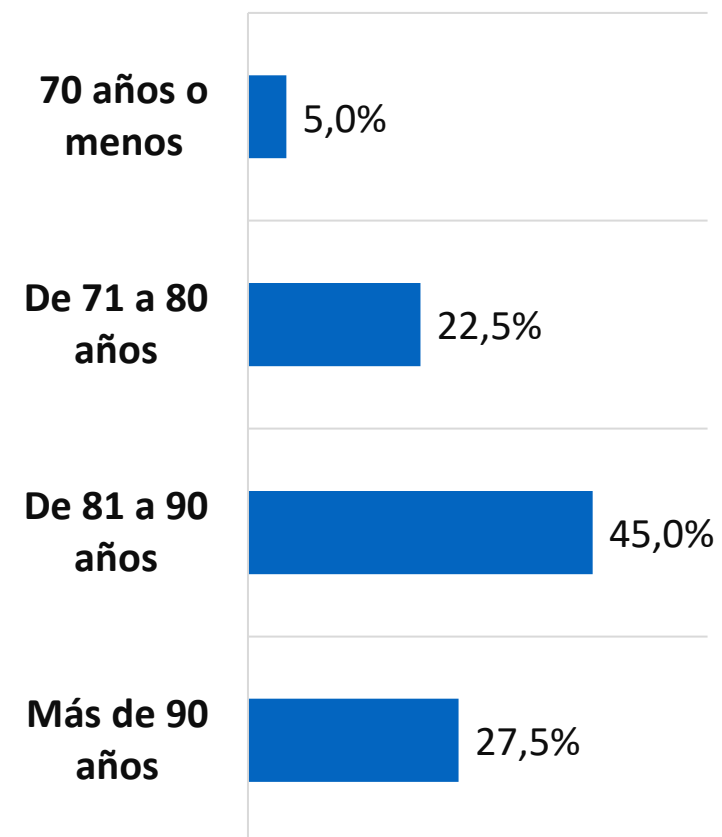
Sexo y edad.

Sexo y edad de las personas usuarias.

Sexo

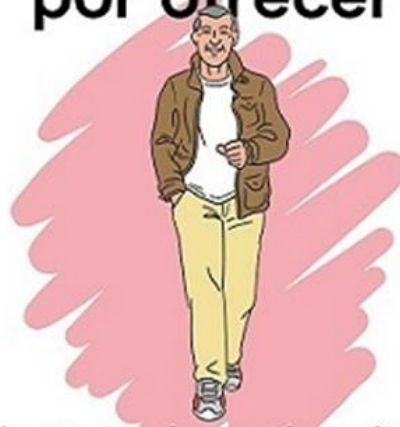


Rango de edad



B: 40

Mucho por ofrecer



Juntos, todo por descubrir con las personas mayores

Mucho por enseñar



Juntos, todo por descubrir con las personas mayores

Mucho por amar



Juntos, todo por descubrir con las personas mayores

Mucho por contar



Juntos, todo por descubrir con las personas mayores