familias, igualdad y bienestar social | MADRID

Programa Acompañamiento a la integración social de personas mayores que se sienten solas

Estudio de Satisfacción de las personas usuarias del Programa "Acompañamiento a la integración social de personas mayores que se sienten solas: Visitas domiciliarias"

Resultados globales

Enero 2023

MERKA STAR PF

Índice.

0. Ficha técnica 3
1. Notoriedad 4
2. Indicadores de impacto 6
3. Organización y prestación 10
4. Equipo de profesionales 17
5. Valoración global del programa 19
6. Matriz de actuación estratégica 23
7. Matriz de lealtad 27
8. Datos de clasificación 29

Ficha Técnica.

UNIVERSO:	Personas usuarias del Programa para el Acompañamiento a Personas Mayores incluidas en la base de datos facilitada por la Dirección General de Mayores y con número de teléfono.
TAMAÑO Y ERROR MUESTRAL:	466 entrevistas, lo que supone la obtención de un error muestral del +/- 4,5% (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 10 al 19 de enero de 2023
AUTORÍA DEL INFORME:	Merkastar https://merkastar.com/ merkastar@merkastar.es

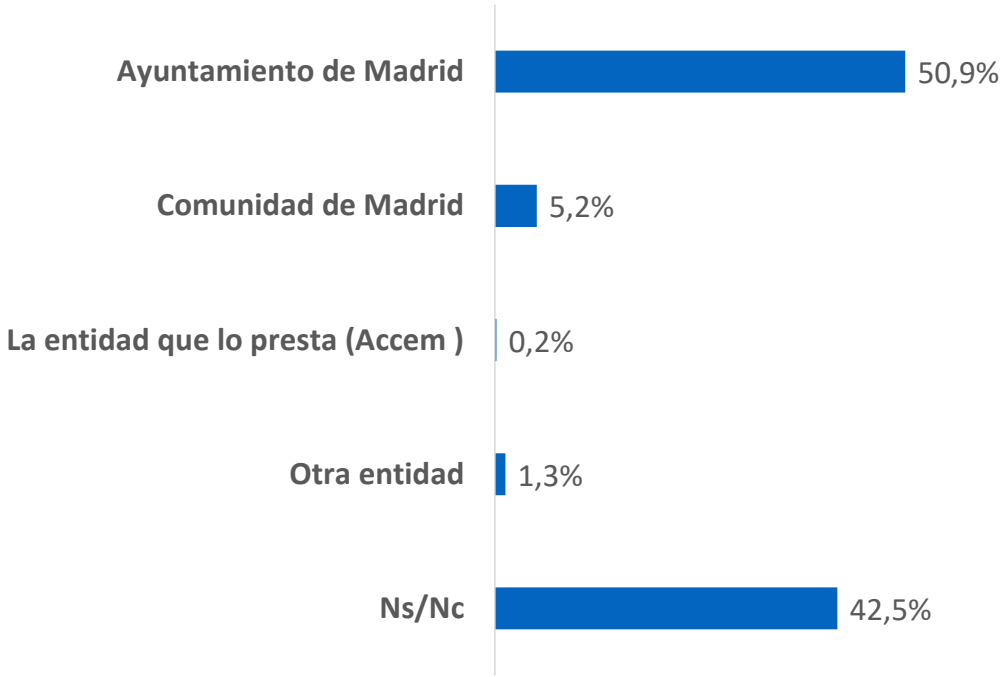
Notoriedad.

Conocimiento del programa.

© MerkaStar Enero 2023 | Estudio de Satisfacción de personas usuarias del Programa para el Acompañamiento

Entidad.

P.2.- ¿Quién cree usted que es el organismo responsable de este programa?



B: 466

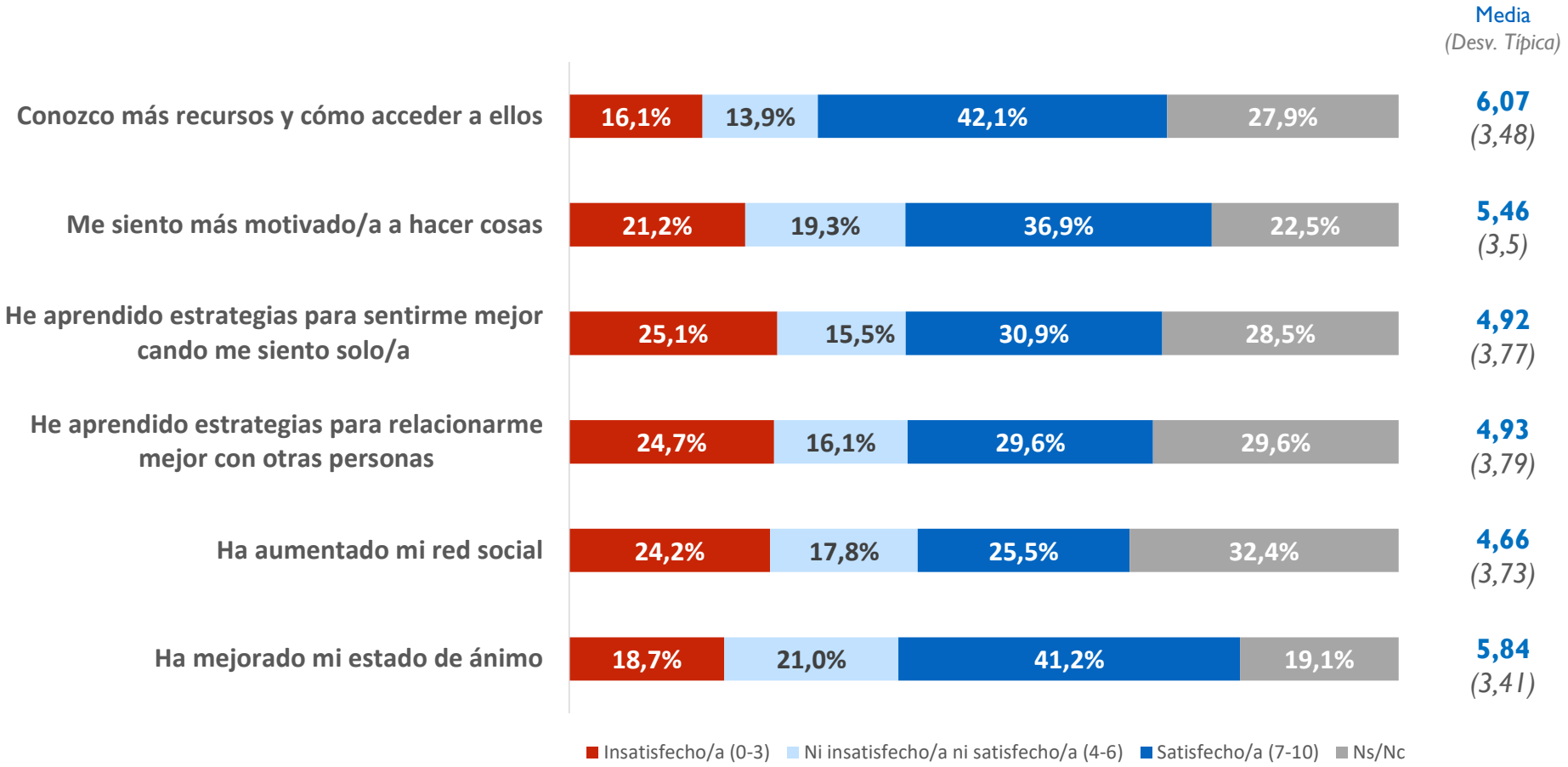
Indicadores de impacto.

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 para el Acompañamiento

Influencia en personas usuarias (I).

P.9.1. a P.9.6.- Grado de influencia del servicio en la vida cotidiana de las personas usuarias.

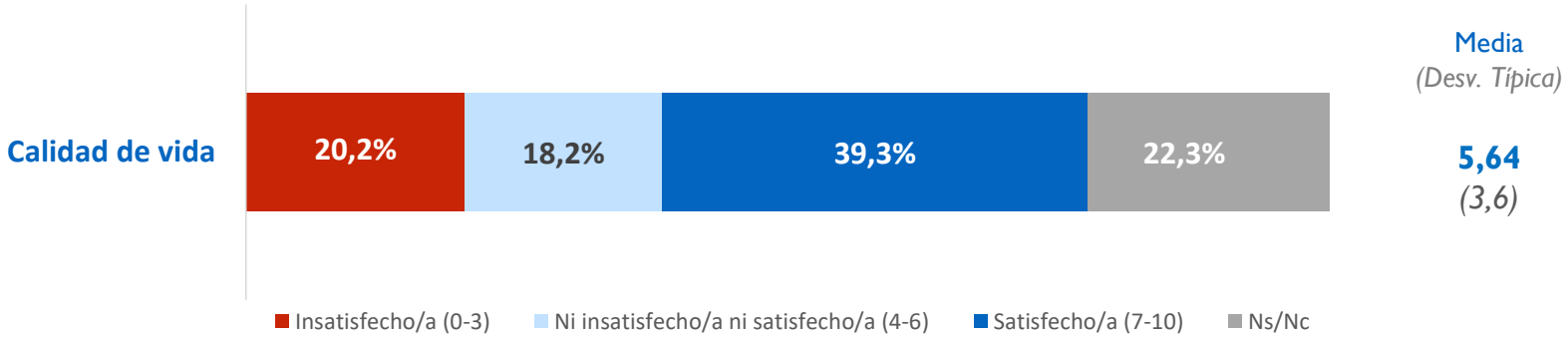


B: 466

© MerkaStar Enero 2023 | Estudio de Satisfacción de personas usuarias del Programa para el Acompañamiento

Influencia en personas usuarias (II).

P.9.7.- Globalmente, ¿este servicio ha mejorado su calidad de vida?



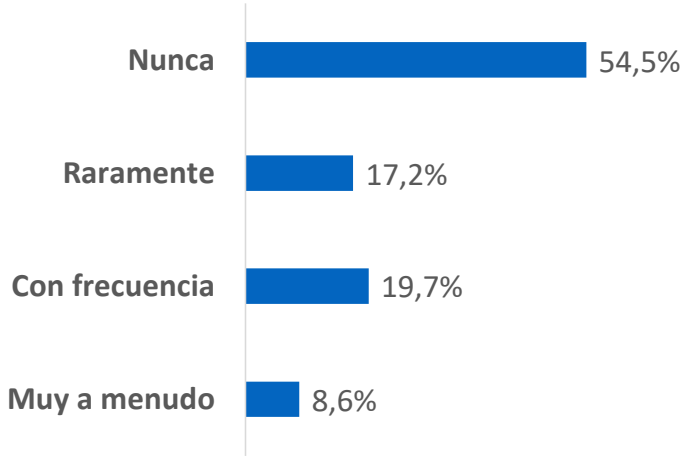
B: 466

© MerkaStar Enero 2023 | Estudio de Satisfacción de personas usuarias del Programa para el Acompañamiento

Influencia en personas usuarias (III).

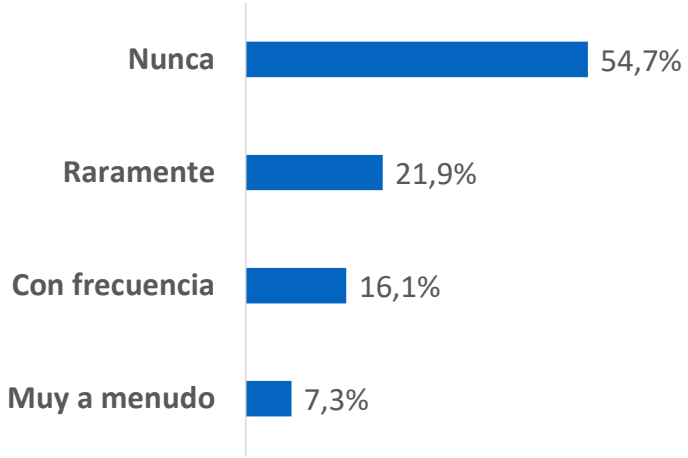
P.10.- Antes de comenzar el programa de acompañamiento, ¿con qué frecuencia sentía que no había nadie cerca de usted? / P.10.1. ¿Y en la actualidad?

Antes de comenzar el programa.



B: 466

En la actualidad.



B: 466

Actualidad – antes
Nunca: +0,2%
Raramente: +4,7%
Con frecuencia: -3,6%
Muy a menudo: -1,3%

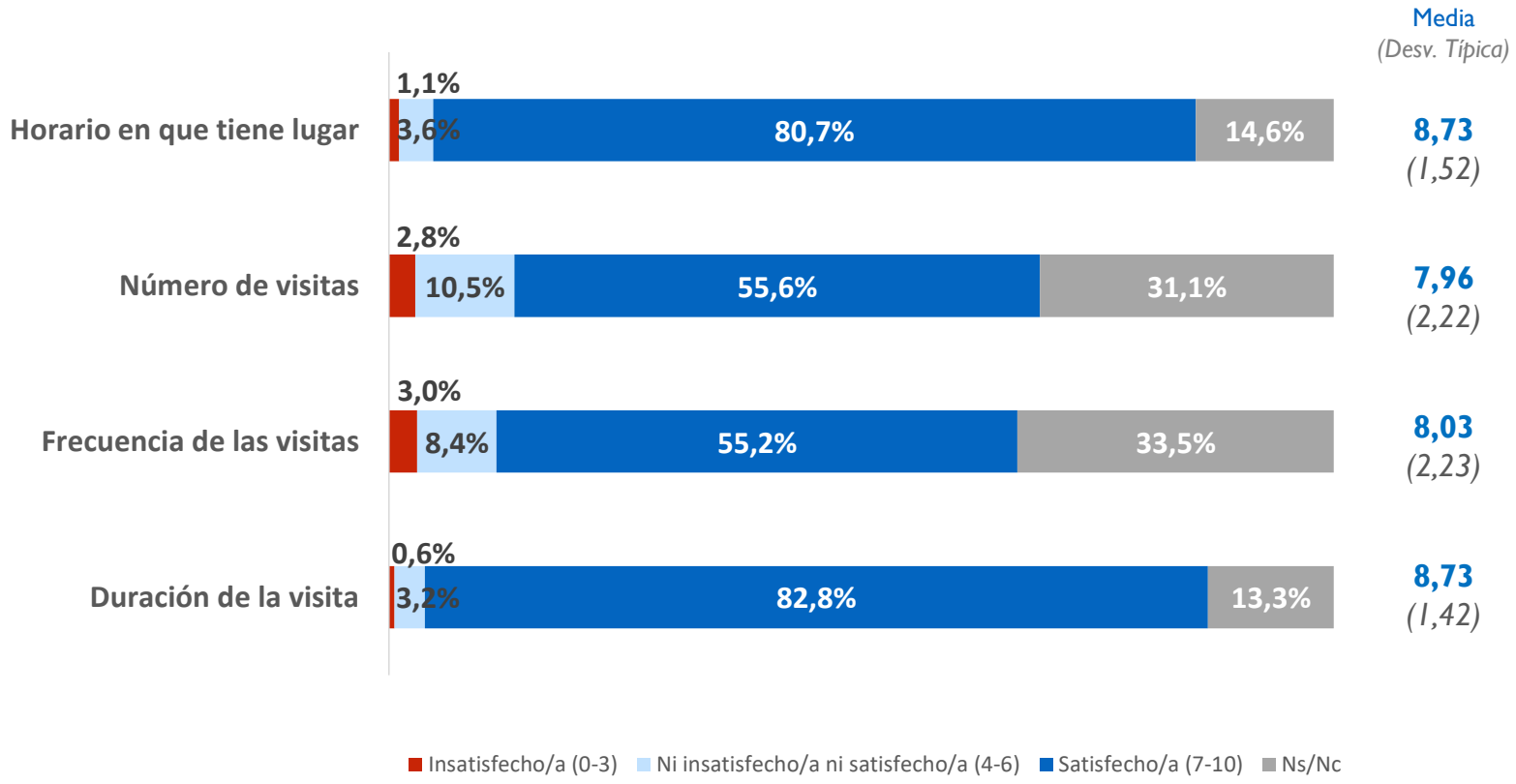
Organización y prestación.

Satisfacción de las personas usuarias con una serie de indicadores que miden el modo en que se organiza y presta el Programa para el Acompañamiento.

© MerkaStar Enero 2023 | Estudio de Satisfacción de personas usuarias del Programa para el Acompañamiento

Prestación del servicio.

P.8.1. a P.8.4.- Satisfacción con aspectos referentes a las visitas del programa.



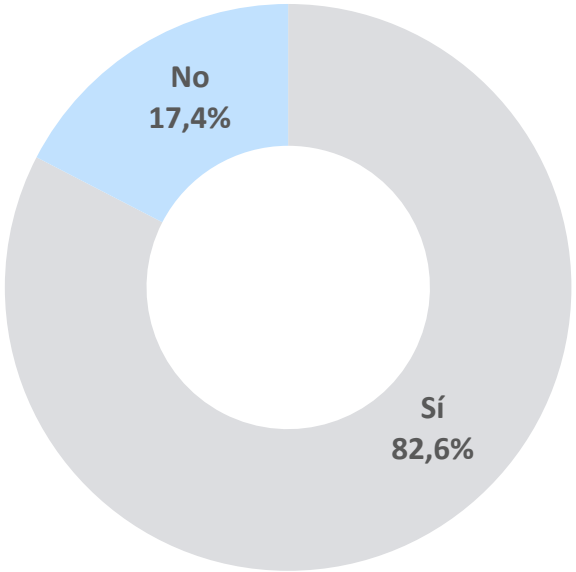
B: 466

© MerkaStar Enero 2023 | Estudio de Satisfacción de personas usuarias del Programa para el Acompañamiento

Información.

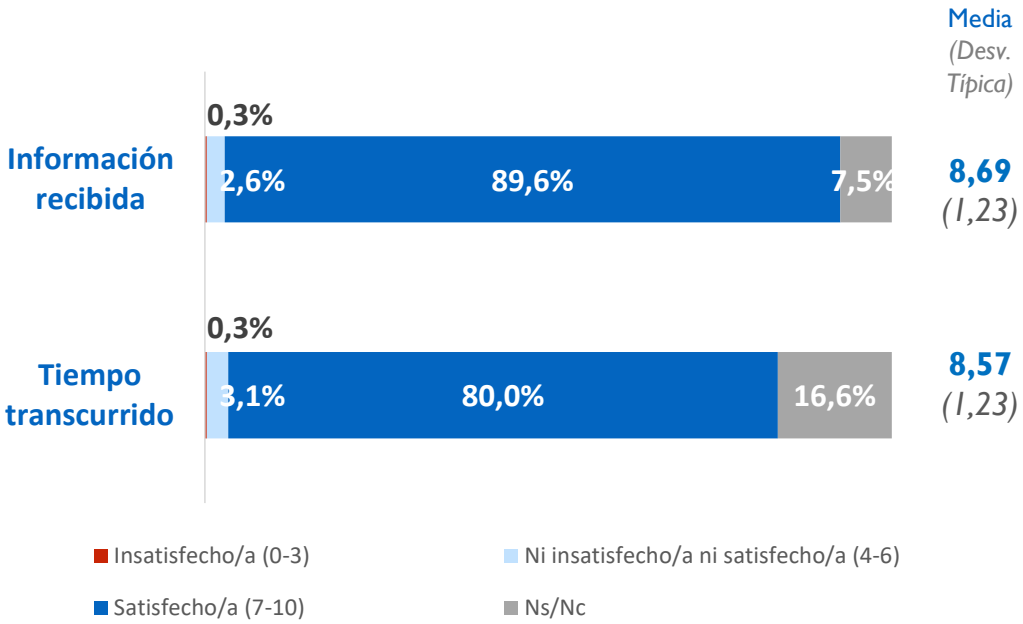
P.3.- Antes de la visita, ¿le llamaron por teléfono para informarle, explicarle el motivo y poder concertar la cita? / P.3b.- Satisfacción con la información recibida en la llamada. / P.3c.- Satisfacción con el tiempo trascurrido desde la llamada hasta el momento de la visita.

Llamada previa a la visita.



B: 466

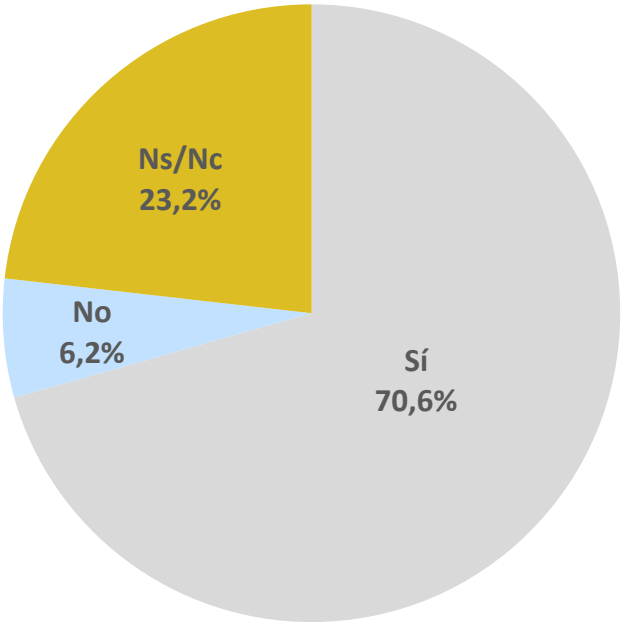
Proceso de comunicación previa a la visita.



B: 385 personas que recibieron una llamada previa

Identificación.

P.4.- ¿La persona que le visitó tenía tarjeta identificativa?

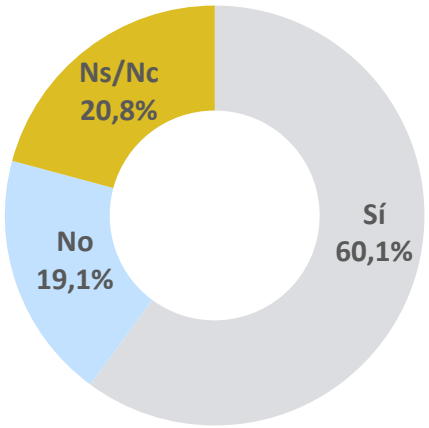


B: 466

Contacto.

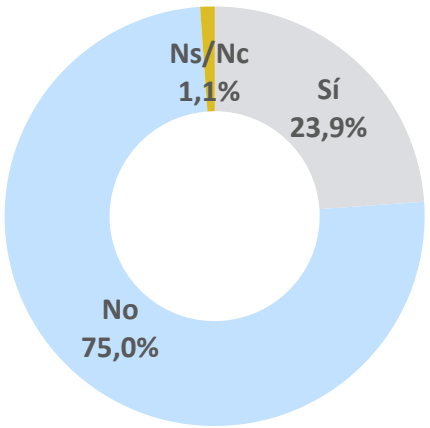
P.5.- ¿En la visita le proporcionaron un teléfono de contacto? / P.5b.- ¿Tuvo que utilizarlo alguna vez? / P.5c.- Satisfacción con la rapidez en la atención de la llamada.

Entrega de teléfono de contacto.



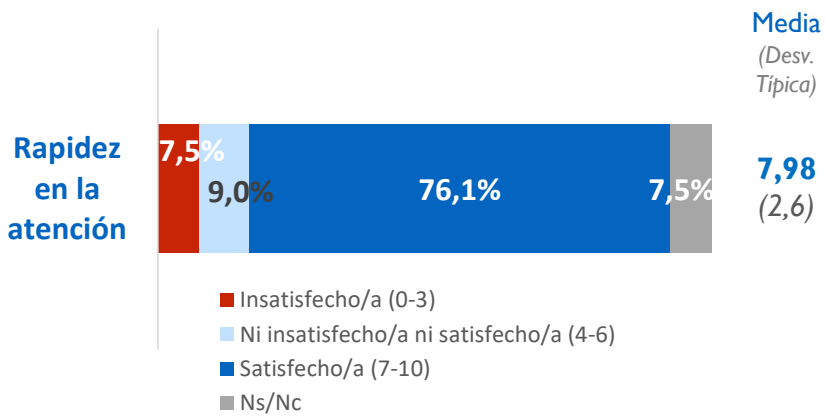
B: 466

Uso del teléfono de contacto.



B: 280 personas que disponen del teléfono de contacto

Rapidez en la atención de la llamada.



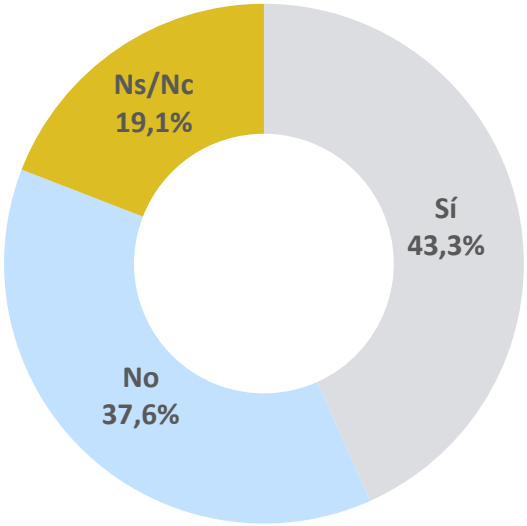
B: 67 personas que han utilizado el teléfono de contacto

Rendimiento (I).

P.6.- ¿Le han informado de algún servicio del que no disponía o no conocía?

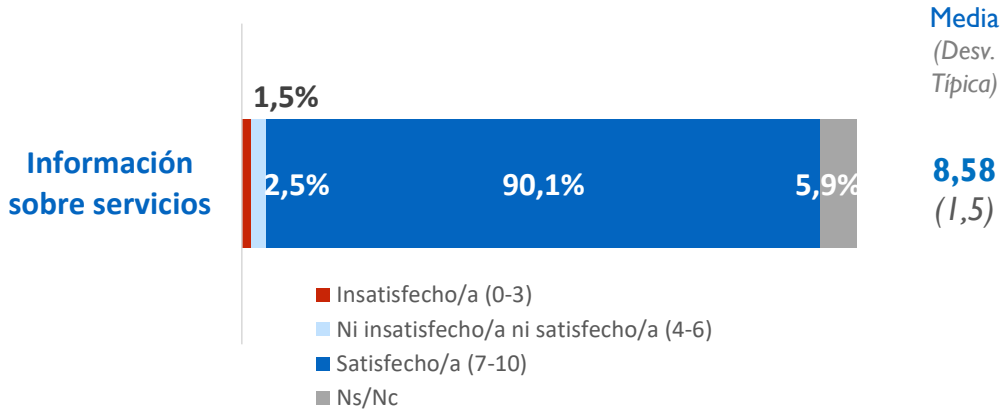
P.6b.- Satisfacción con la información recibida sobre los recursos.

Información sobre otros servicios.



B: 466

Información recibida sobre otros servicios.



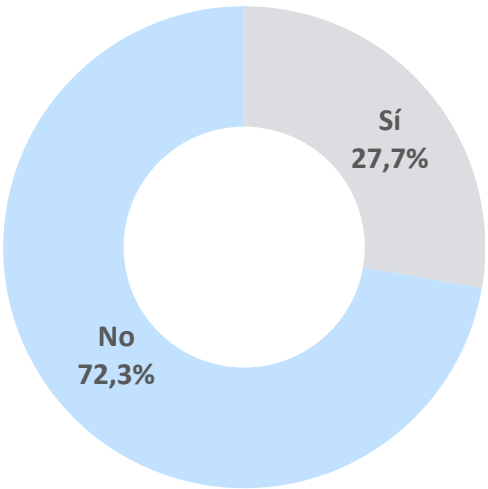
B: 202 personas que recibieron información de otros recursos

Rendimiento (II).

P.6c.- ¿Ha solicitado alguno?

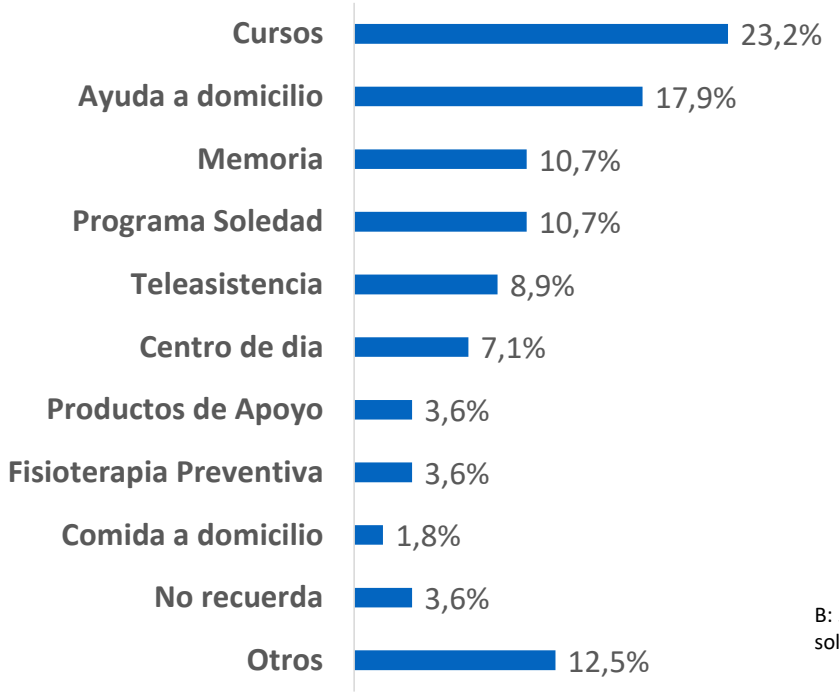
P.6c1.- ¿Cuál?

Solicitud de otros servicios.



B: 202 personas que recibieron información de otros recursos

Servicios solicitados.



B: 56 personas que han solicitado servicios

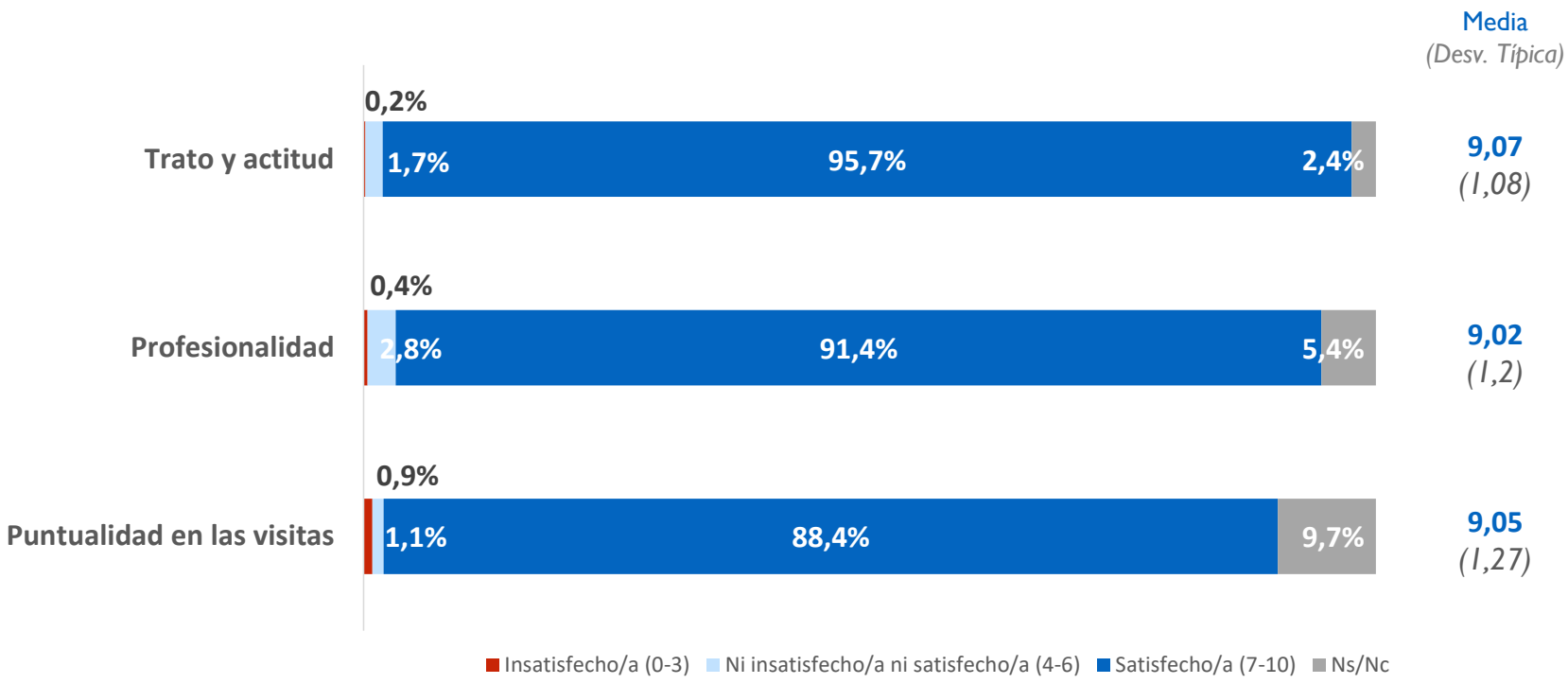
Equipo de profesionales.

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 para el Acompañamiento

Profesionales.

P.7.1. a P.7.3.- Satisfacción con aspectos relativos a los/as profesionales que prestan el servicio.



B: 466

Valoración global del programa.

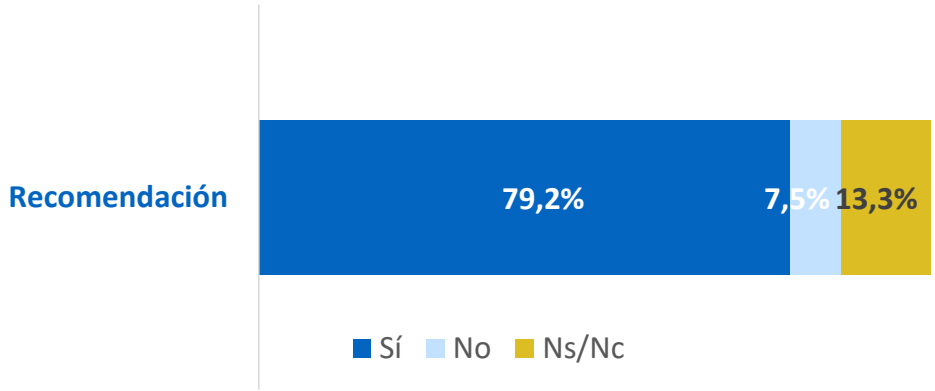
Fidelidad, valoración general y sugerencias de mejora.

© MerkaStar Enero 2023 | Estudio de Satisfacción de personas usuarias del Programa para el Acompañamiento

Fidelidad.

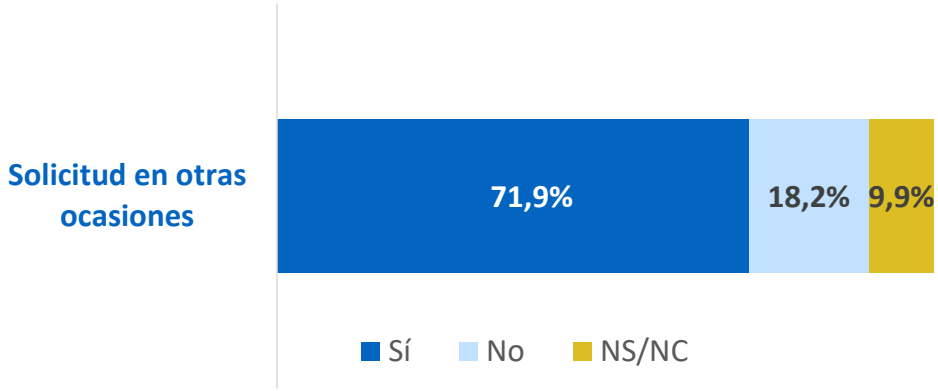
P.13.- ¿Recomendaría usted este programa?
P.12.- ¿Volvería a aceptar y participar en este programa si fuera posible?

Recomendación a otras personas.



B: 466

Participación en otras ocasiones.

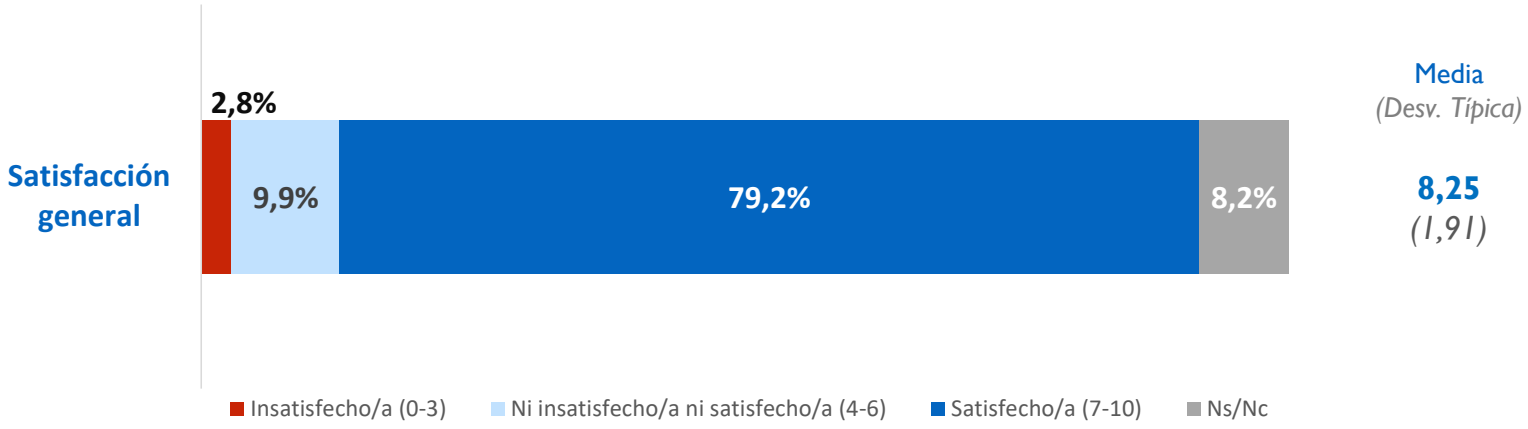


B: 466

© MerkaStar Enero 2023 | Estudio de Satisfacción de personas usuarias del Programa para el Acompañamiento

Valoración global.

P.11.- En general, y teniendo en cuenta toda su experiencia, valore cómo se encuentra de satisfecho/a de forma global con las visitas.



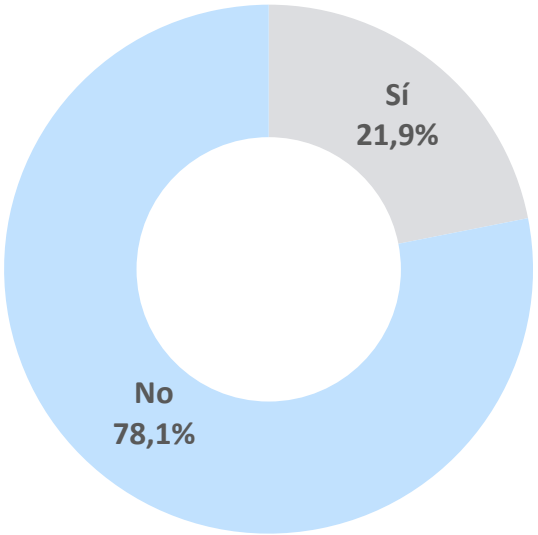
B: 466

Sugerencias.

P. 14.- ¿Tiene alguna sugerencia de mejora en relación a este programa?

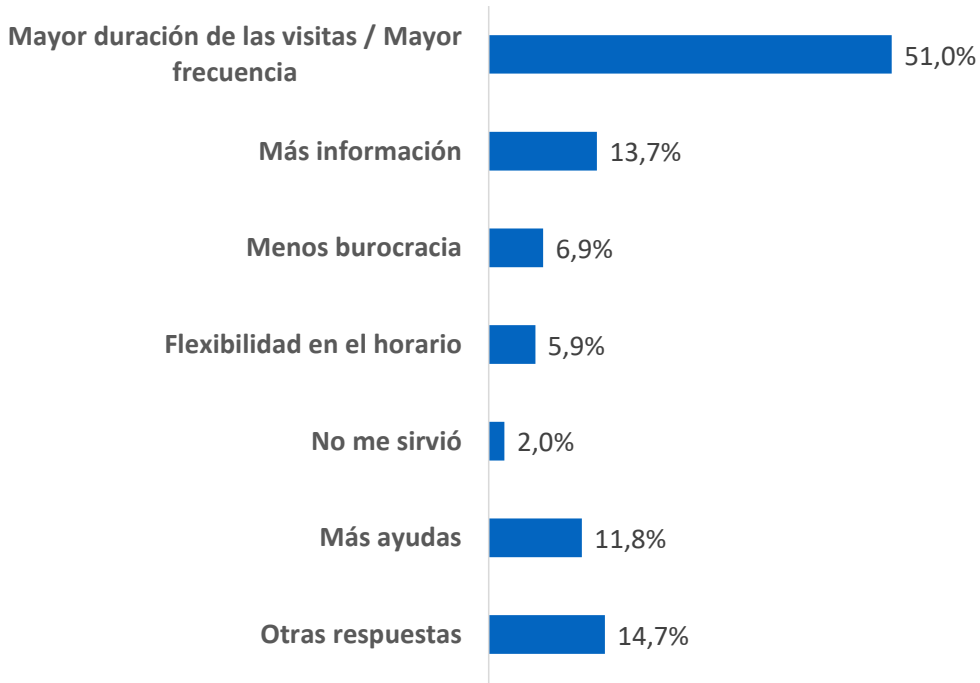
P.14.1.- ¿Cuál? (Especifique su sugerencia de mejora).

Sugerencia de mejora.



B: 466

Aspecto sugerido.



B: 102 personas que manifiestan sugerencias

Matriz de actuación estratégica.

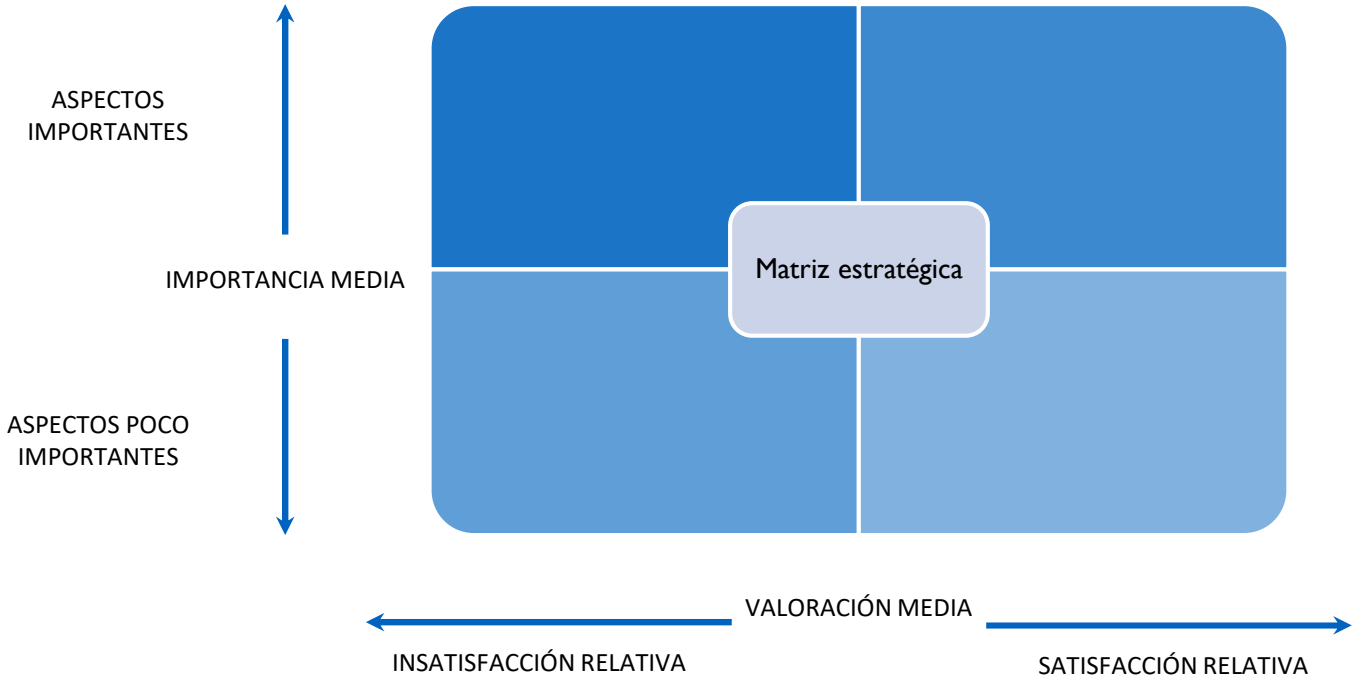
Matriz de actuación estratégica.

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.

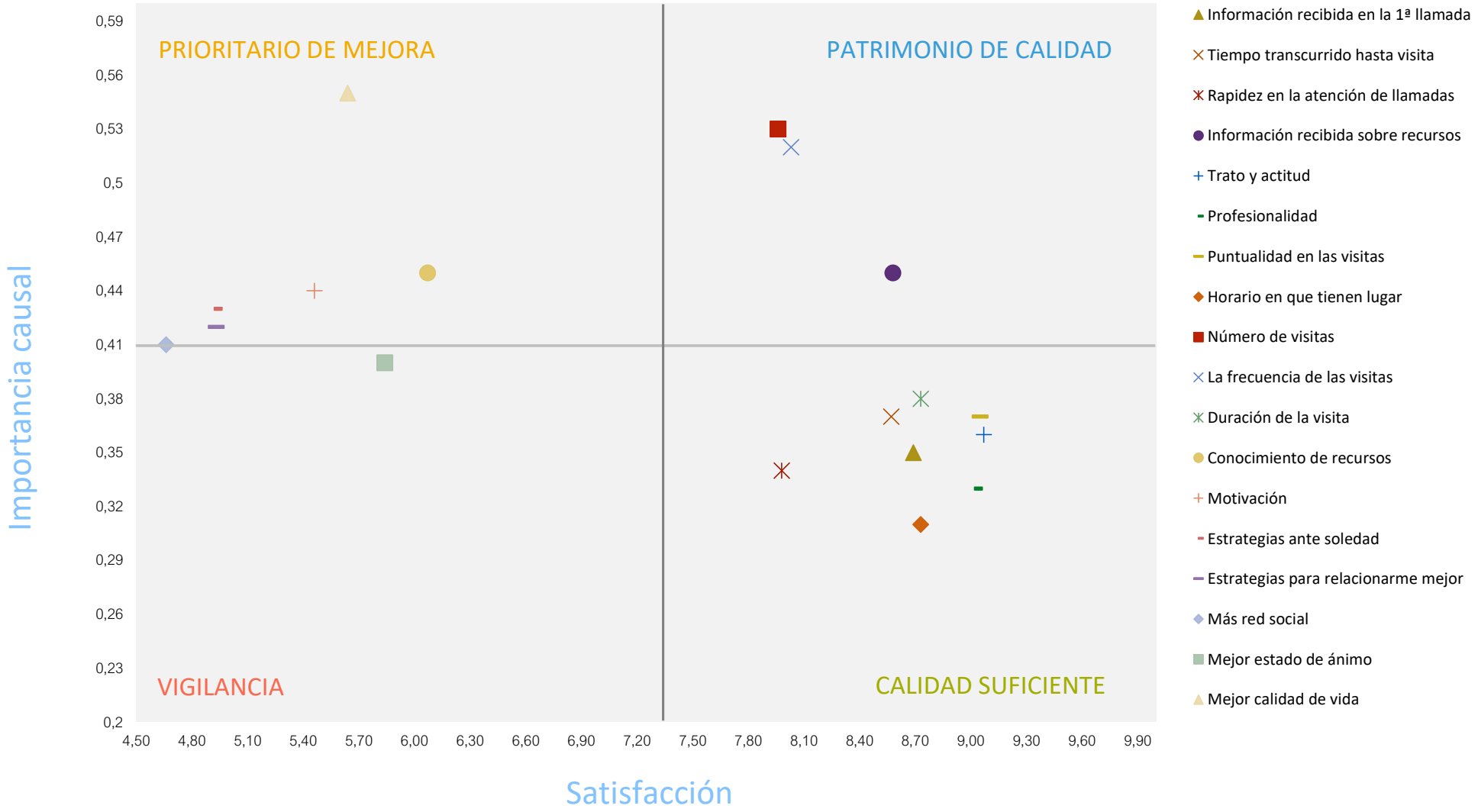
Aspectos de bajo mantenimiento

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 para el Acompañamiento

Matriz de actuación (III).

Resultados 2023:



Matriz de lealtad.

Matriz de lealtad.

© MerkaStar Enero 2023 | Estudio de Satisfacción de personas usuarias del Programa para el Acompañamiento

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.

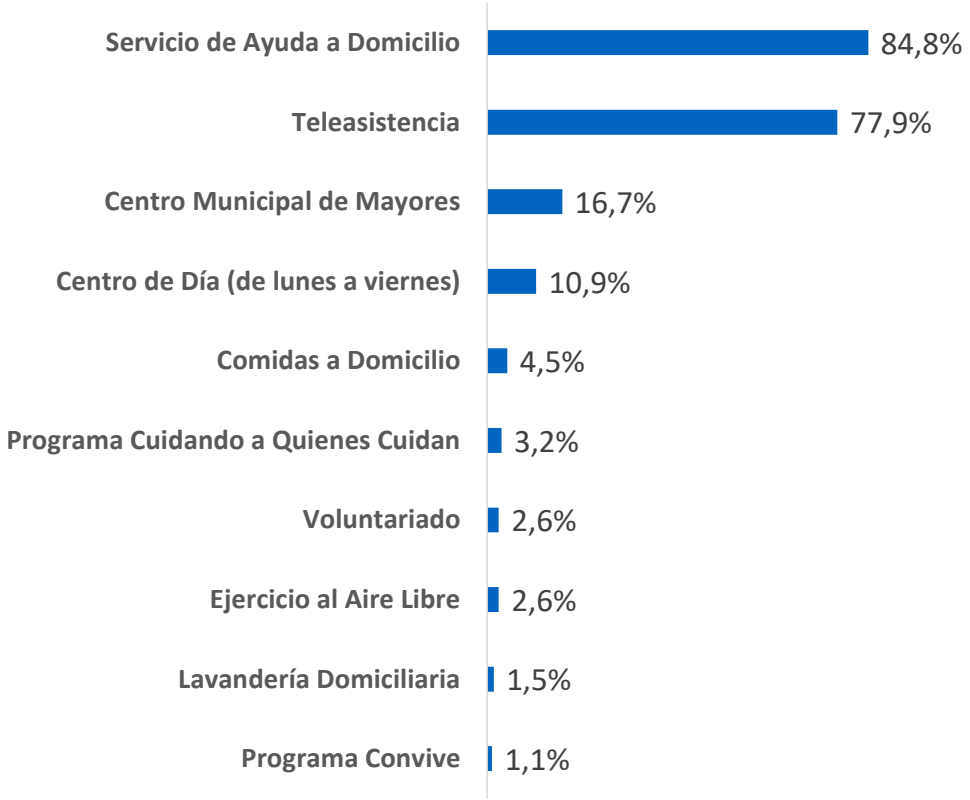
B: 382 (Excluidos Ns/Nc)

Datos de clasificación.

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

Uso de prestaciones.

P.15.- Servicios y programas para personas mayores del Ayuntamiento de Madrid utilizados actualmente.

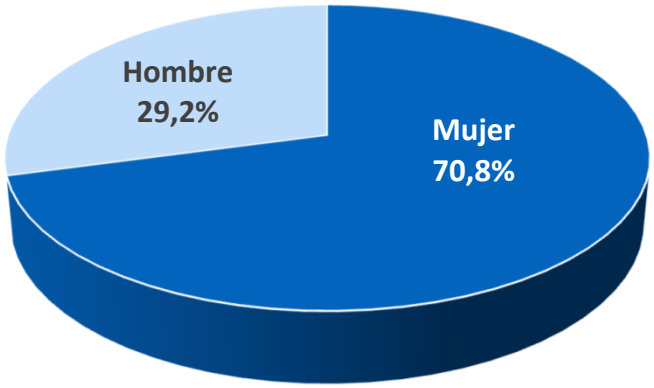


B: 466

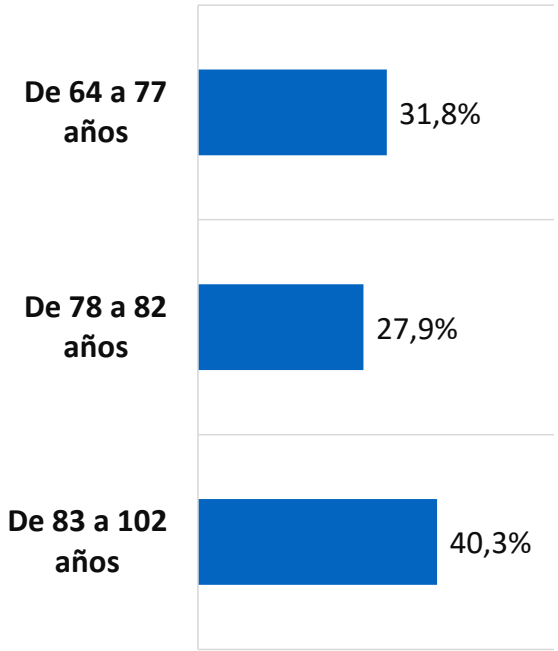
Sexo y edad.

Datos sociodemográficos de las personas usuarias.

Sexo



Rango de edad

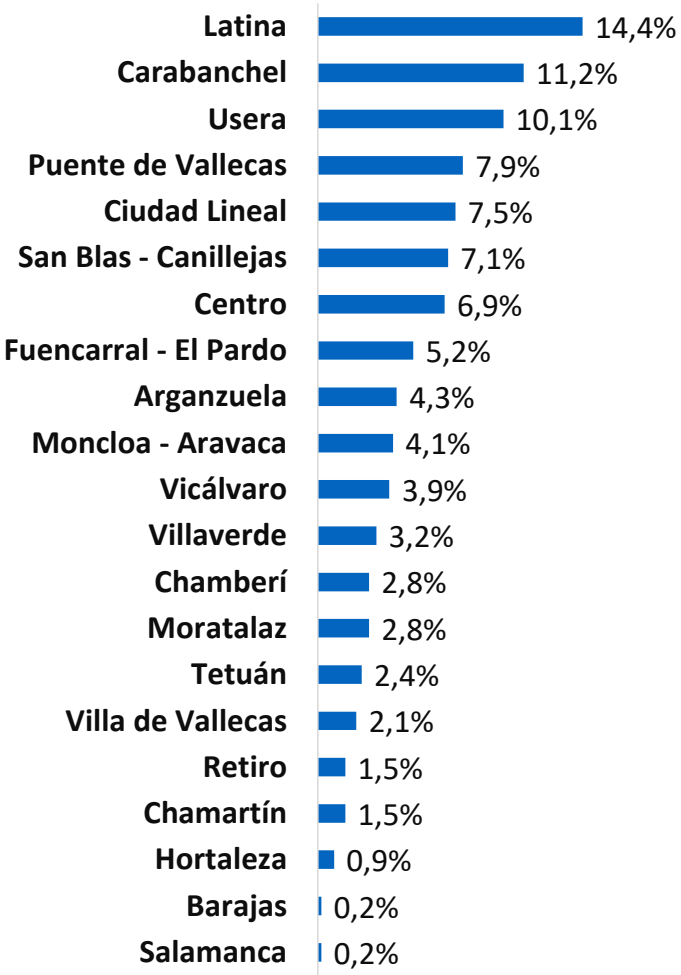


B: 466

© MerkaStar Enero 2023 | Estudio de Satisfacción de personas usuarias del Programa para el Acompañamiento

Distrito.

Distrito de residencia de las personas usuarias.

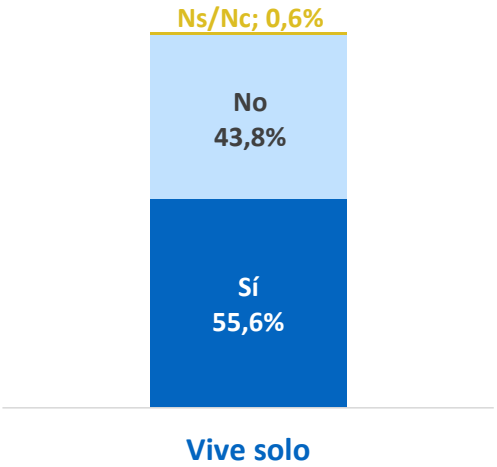


B: 466

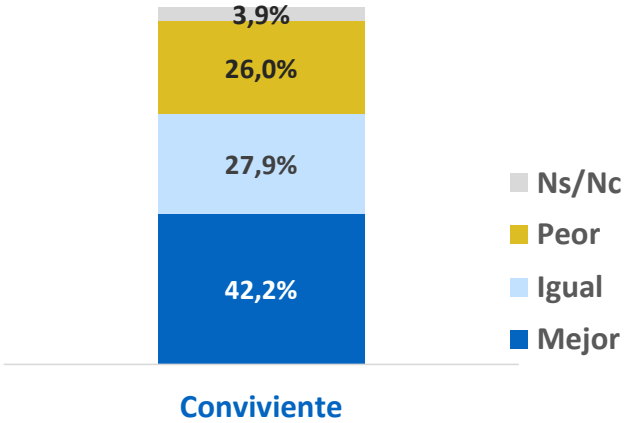
© MerkaStar Enero 2023 | Estudio de Satisfacción de personas usuarias del Programa para el Acompañamiento

Personas usuarias (I).

C.2.- ¿Vive solo/a?



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

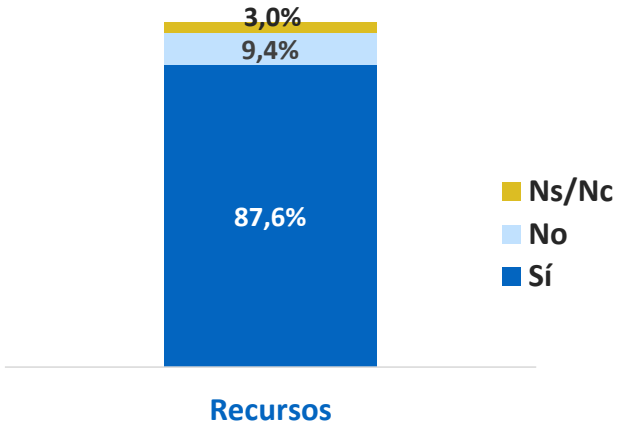


B: 466

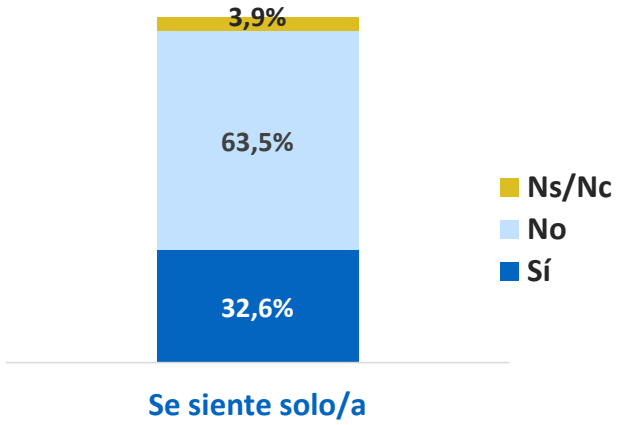
© MerkaStar Enero 2023 | Estudio de Satisfacción de personas usuarias del Programa para el Acompañamiento

Personas usuarias (II).

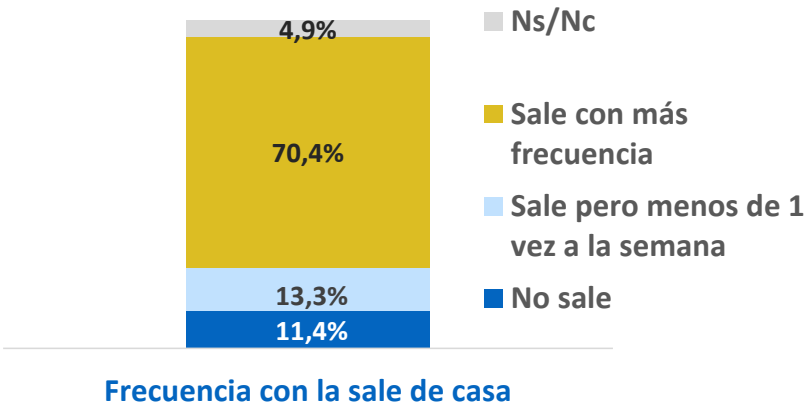
C.4.- ¿Tiene usted a quien acudir si necesita ayuda?



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: 466

MADRID

MERKA STAR PF