



TITULO DEL ESTUDIO:

Satisfacción del servicio de productos de apoyo

ÓRGANO PROMOTOR:

La Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales, del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo, dentro de su plan de control de calidad de los servicios prestados

OBJETIVO DEL ESTUDIO:

Conocer la calidad percibida por los usuarios/as sobre el servicio de Productos de Apoyo, así como recibir sus sugerencias, con el fin de establecer un plan de mejora

METODOLOGÍA:

Se ha entrevistado a 248 usuarios/as durante el mes de octubre de 2017, lo que corresponde al 42,5% del total de usuarios incluidos en los listados facilitados por el departamento gestor (N=584), con un nivel de confianza de la muestra de un 95,5% y un margen de error de un 4,82%

La información fue recogida a través de entrevista telefónica asistida por ordenador mediante sistema CATI, y dirigidas a usuarios/as o cuidadores/as principales de usuarios/as del servicio

Para ello, se diseñó un cuestionario que integrara variables de clasificación o dicotómicas, preguntas cerradas en base a una escala de valoración de 0 al 10, así como preguntas abiertas destinadas a recoger las sugerencias de los usuarios

Los resultados han sido explotados de manera automatizada por un programa estadístico de análisis de datos. El análisis efectuado se basa en la media y la desviación típica de cada una de las variables de escala (0 a 10); la distribución porcentual de los resultados de las variables dicotómicas; o la codificación de las respuestas a las preguntas abiertas