

**TÍTULO DEL ESTUDIO:**

Satisfacción de las personas usuarias con el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria.

**ÓRGANO PROMOTOR:**

Dirección General de Mayores.

**OBJETIVO DEL ESTUDIO:**

Conocer el grado de satisfacción de las personas usuarias con el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria, así como recibir sus sugerencias, con el fin de establecer un plan de mejora.

**UNIVERSO:**

98.645 personas usuarias del servicio, que disponían de número de teléfono.

**TAMAÑO MUESTRAL:**

1.205 cuestionarios válidos.

**ERROR DE MUESTREO:**

+/- 2,8% (para un intervalo de confianza al 95,5% y bajo el supuesto de máxima indeterminación donde  $p=q=0,5$ ).

**PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO:**

La muestra fue distribuida proporcionalmente por los diferentes distritos en base al número de personas que disponen del servicio.

**MÉTODO DE RECOGIDA:**

Encuestas telefónicas, realizadas a titulares o beneficiarios del servicio o, en caso necesario, a familiares o personas referentes.

Para ello, se diseñó una batería de preguntas, en su mayoría cerradas en base a una escala de valoración de 0 al 10. Éstas fueron complementadas por preguntas abiertas destinadas a recoger las sugerencias y quejas de las personas usuarias, así como su percepción con respecto a determinadas variables.

Los resultados han sido explotados de manera automatizada por un programa estadístico de análisis de datos. El análisis efectuado se basa en la media 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.

**PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:**

Mayo - junio de 2021.