

CONTROL DE CALIDAD DE SERVICIOS PARA PERSONAS MAYORES DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

Estudio de satisfacción de usuarios de Centros de Día

Junio 2017

Índice

0. Ficha técnica y caracterización de la muestra.....	3
1. Impacto en la calidad de vida del usuario.....	6
2. Indicadores clave de gestión de calidad de Centros de Día.....	10
3. Valoración general del servicio	18
4. Sugerencias de mejora.....	20
5. Datos de clasificación.....	23

0. Ficha técnica y caracterización de la muestra

0.1. Ficha técnica

Universo

Beneficiarios del Servicio de Centros de Día incluidos en la base de datos facilitada por la Dirección General de Mayores y Atención Social y que disponían de número de teléfono (5.462 registros).

Tamaño y error muestral

1200 entrevistas lo que supone la obtención de un error muestral de $\pm 2,69\%$ (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 usuarios.

Técnica de recogida de la información

Entrevista telefónica asistida por ordenador mediante sistema CATI.

Fechas de recogida de la información

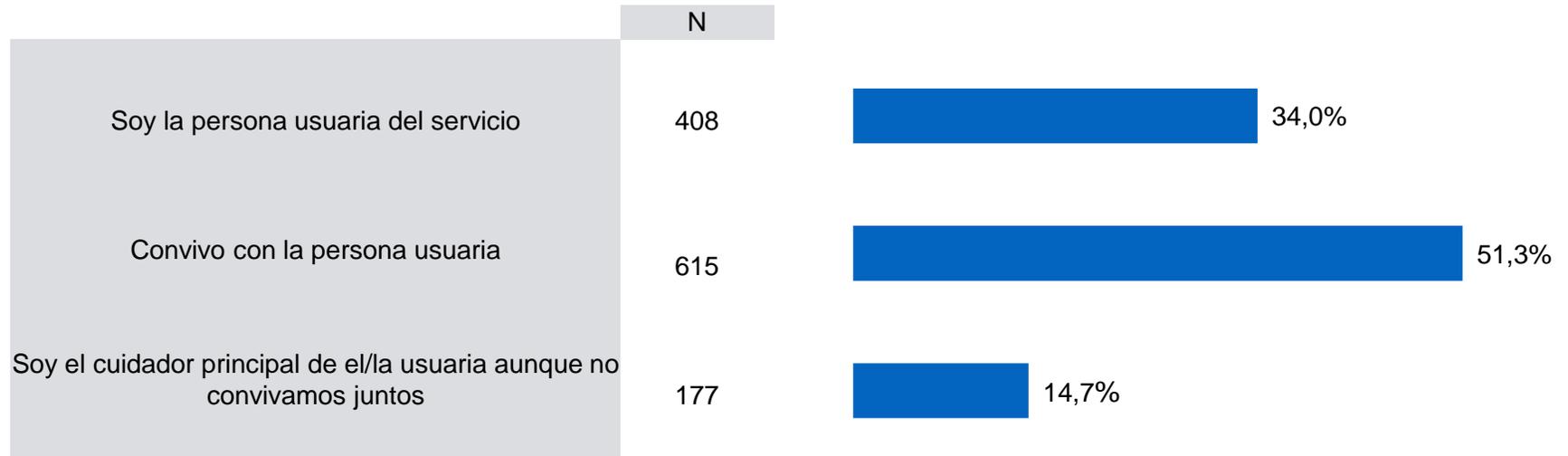
Del 8 al 21 de junio de 2017

Trabajo realizado por:

SIGMA DOS Análisis e Investigación - www.sigmados.com

0.2. Caracterización de la muestra

Tipología de los usuarios

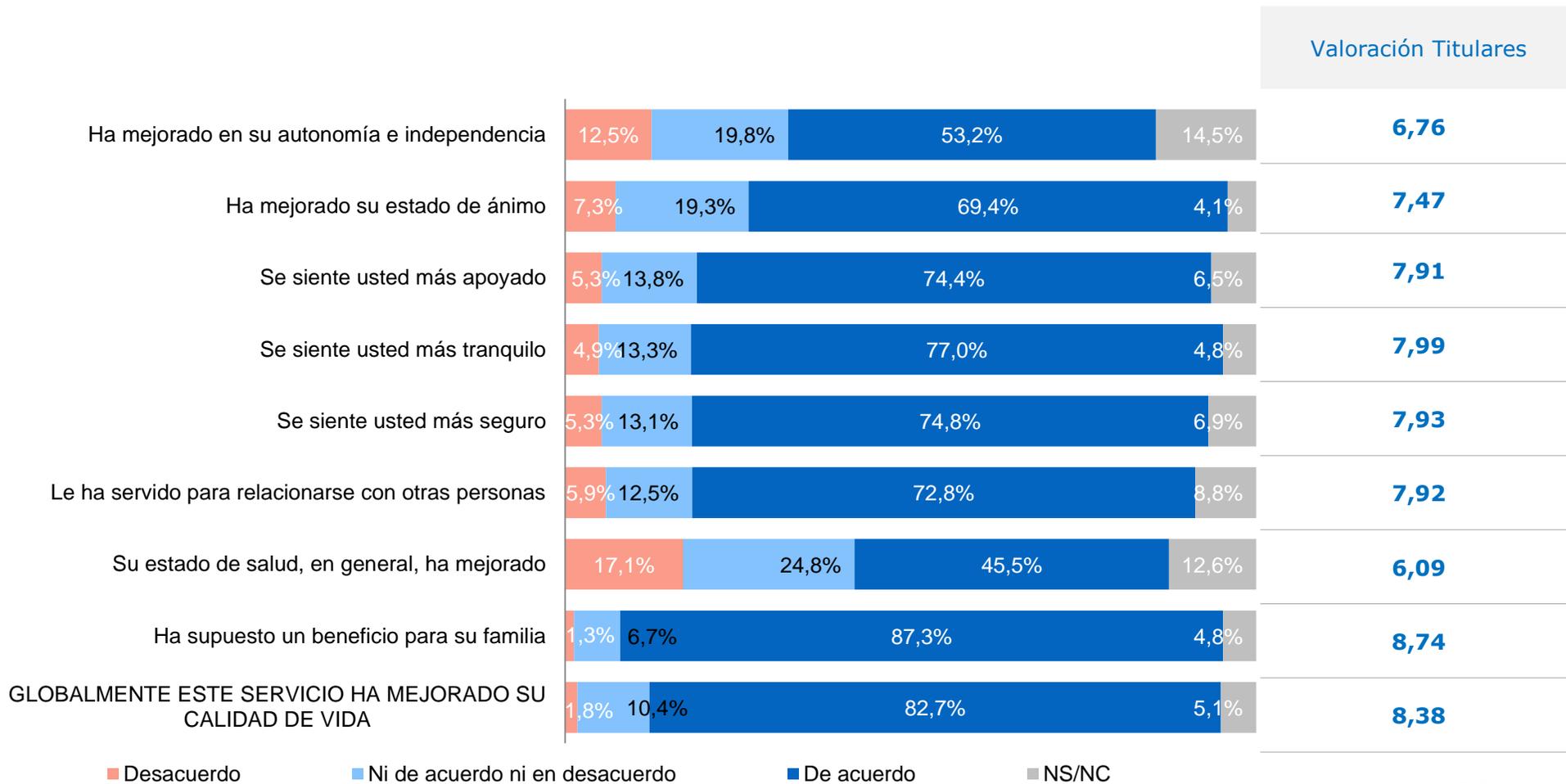


Base=1200

I. Impacto en la calidad de vida del usuario

Influencia del servicio

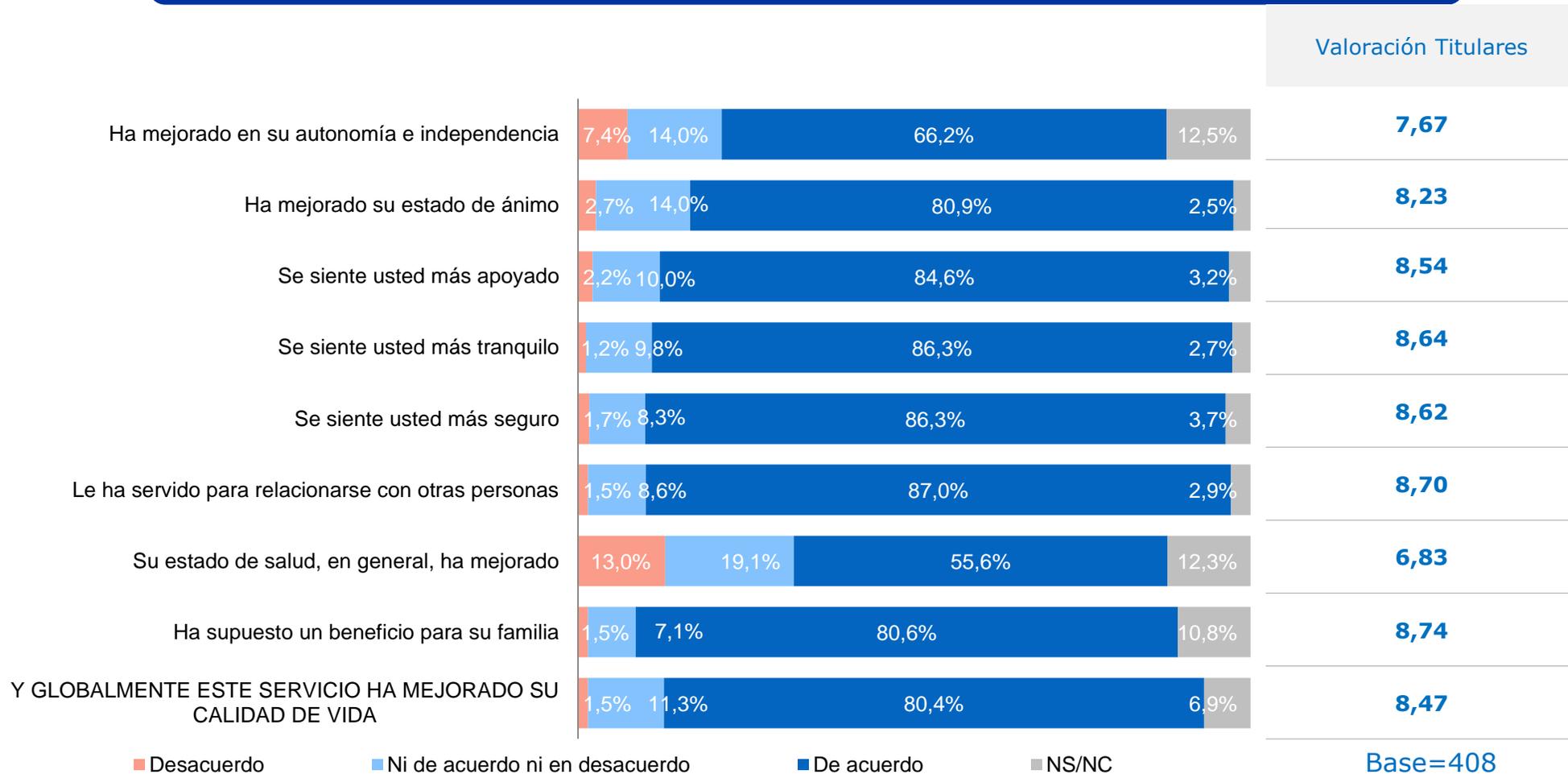
Influencia del servicio en la vida cotidiana de los usuarios



Base=1200

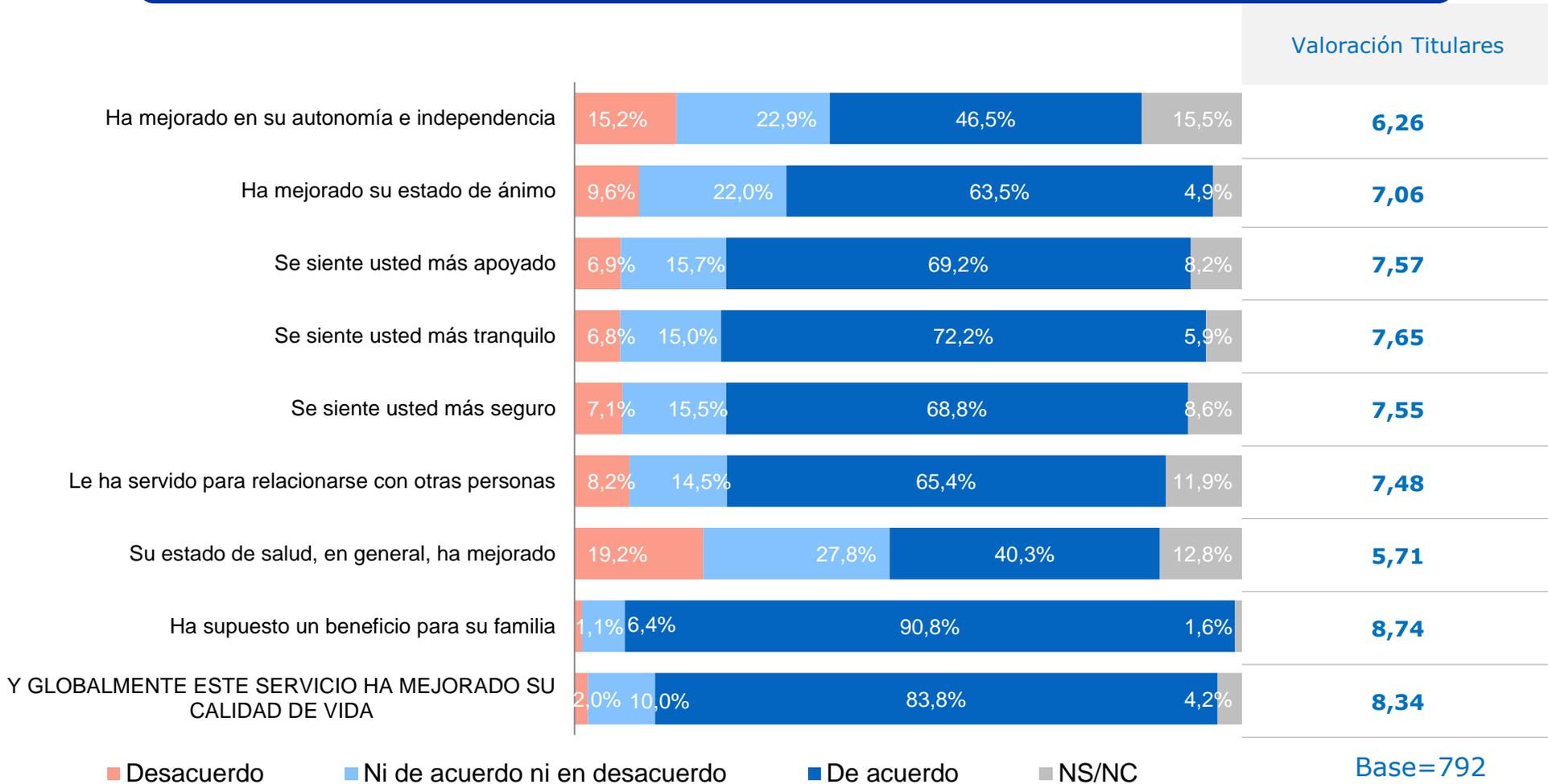
Influencia del servicio

Influencia del servicio en la vida cotidiana de los usuarios (según los propios usuarios)



Influencia del servicio

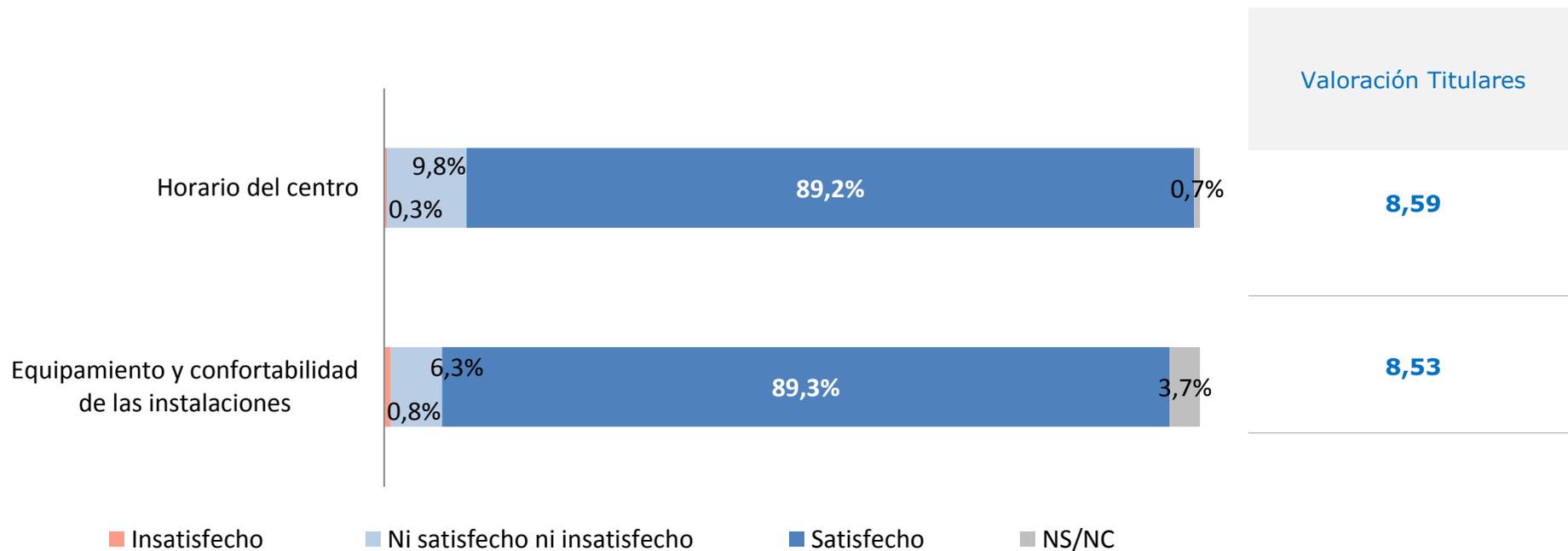
Influencia del servicio en la vida cotidiana de los usuarios (según los cuidadores)



2. Indicadores clave de gestión de calidad de Centros de Día

Valoración de equipamiento y horario

Grado de satisfacción con diferentes aspectos referentes a la estructura organizativa del Centro de Día

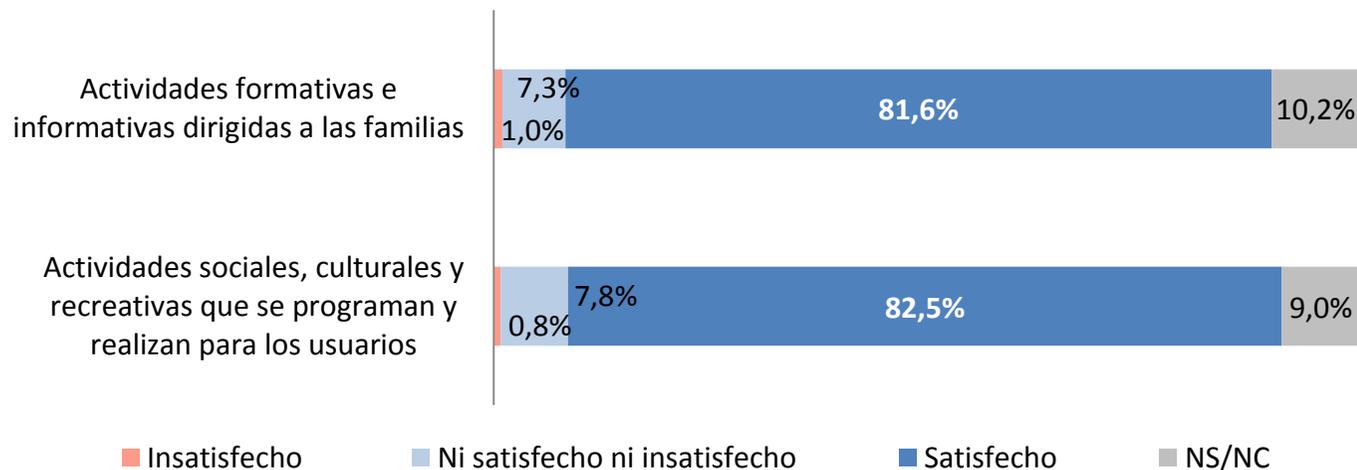


Base=1200

Valoración de actividades

Grado de satisfacción con las actividades

Valoración Titulares



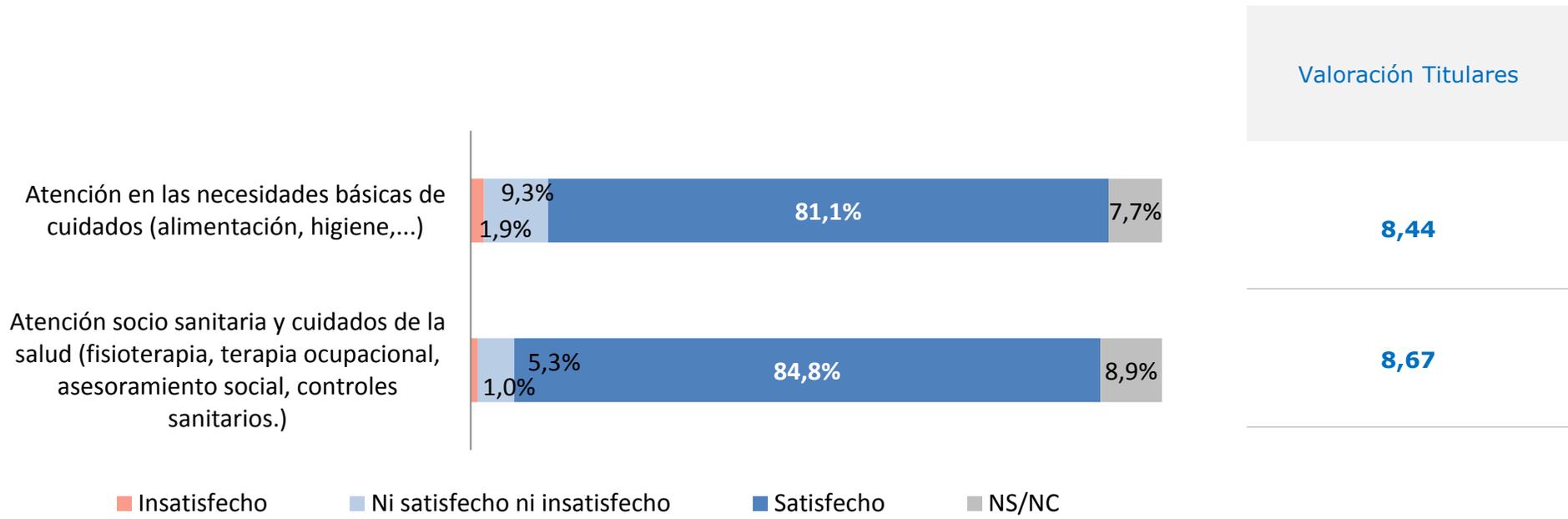
8,60

8,56

Base=1200

Valoración de asistencia y atenciones

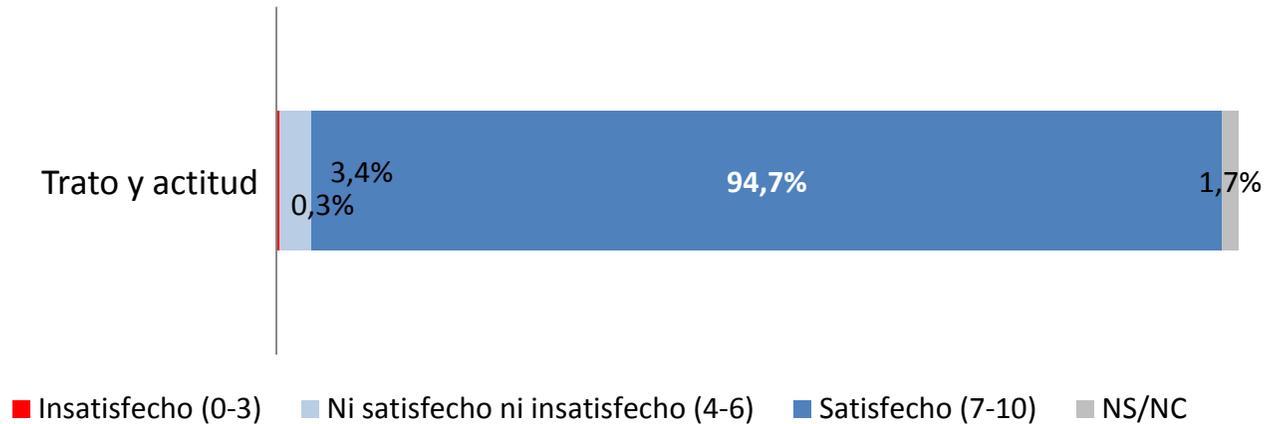
Grado de satisfacción con diferentes aspectos referentes a la intervención y atención de su persona/de su familiar



Base=1200

Valoración de Profesionales

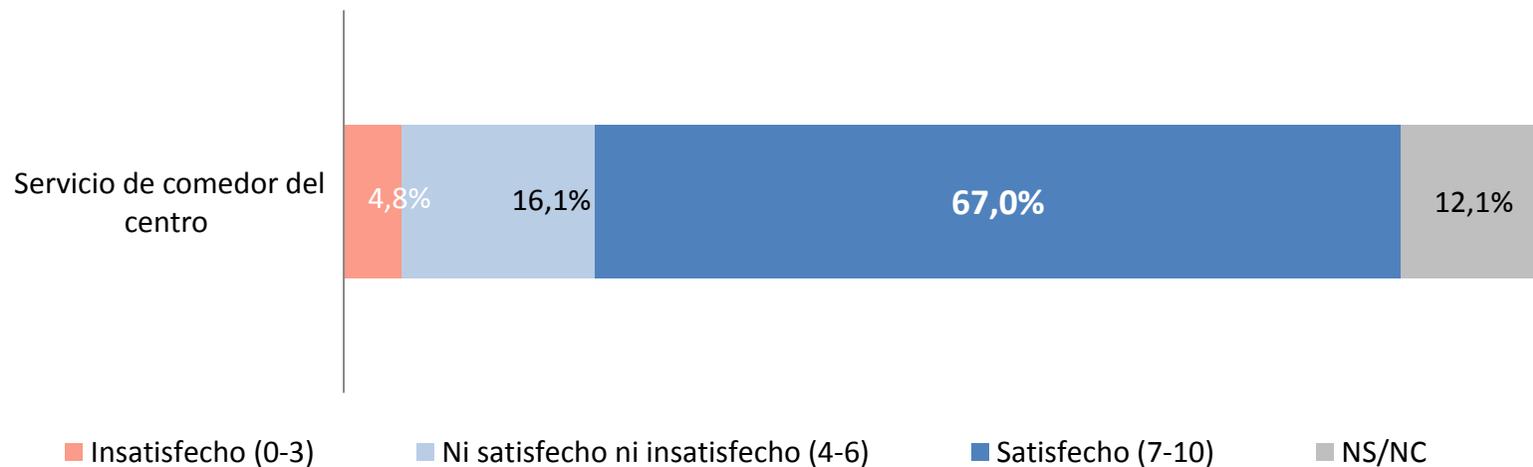
Grado de satisfacción con el trato y actitud de los profesionales que intervienen en el Centro de Día



Base=1200

Servicio de Comedor

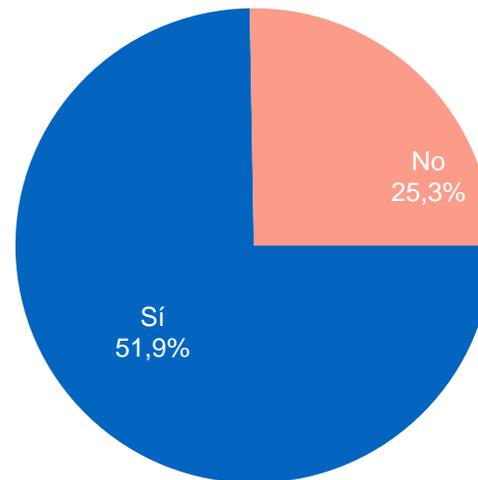
Grado de satisfacción con el servicio de comedor del centro



Base=1200

Servicio de transporte

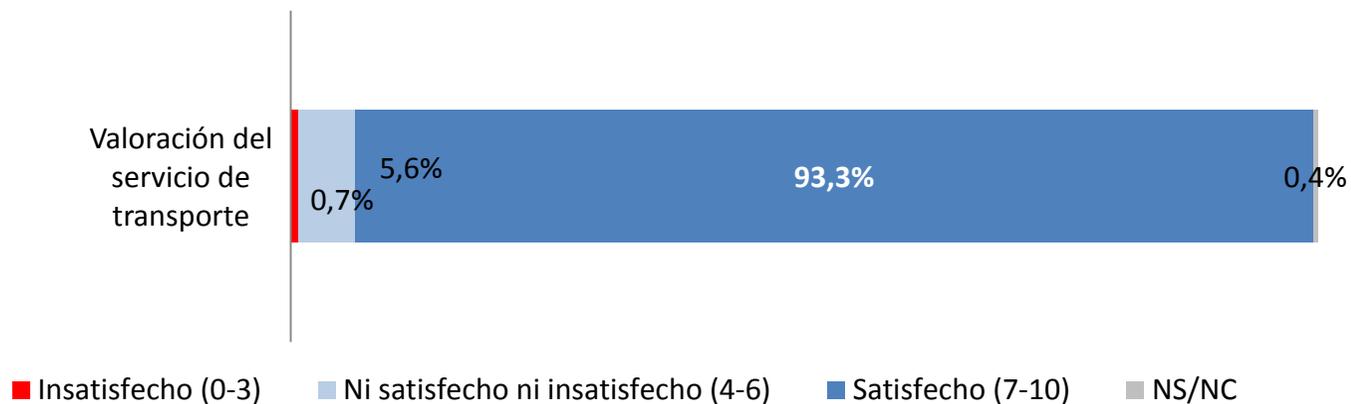
¿Hace uso del servicio del transporte?



Base=1200

Servicio de transporte

Grado de satisfacción con el servicio de transporte

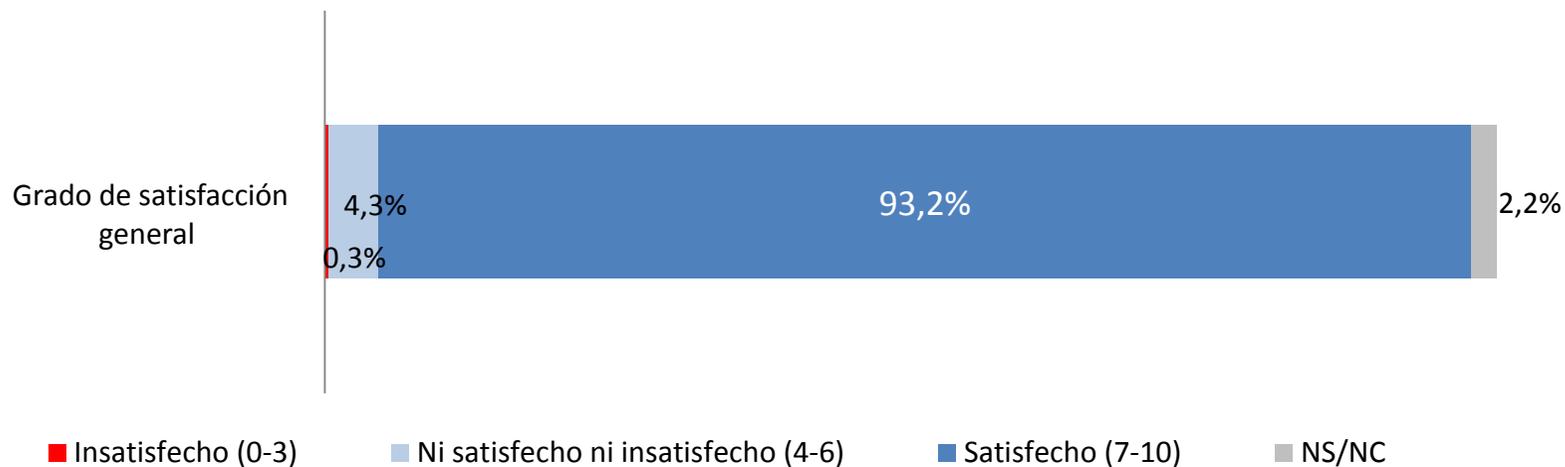


Base=897

3. Valoración general del servicio

Valoración General del Servicio

Grado de satisfacción GENERAL con el servicio

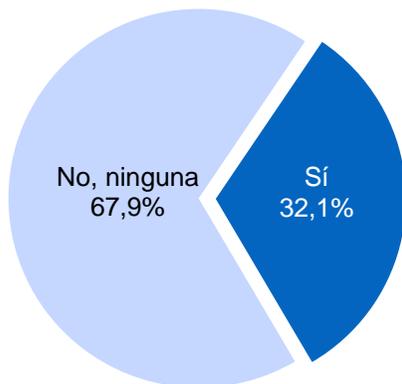


Base=1200

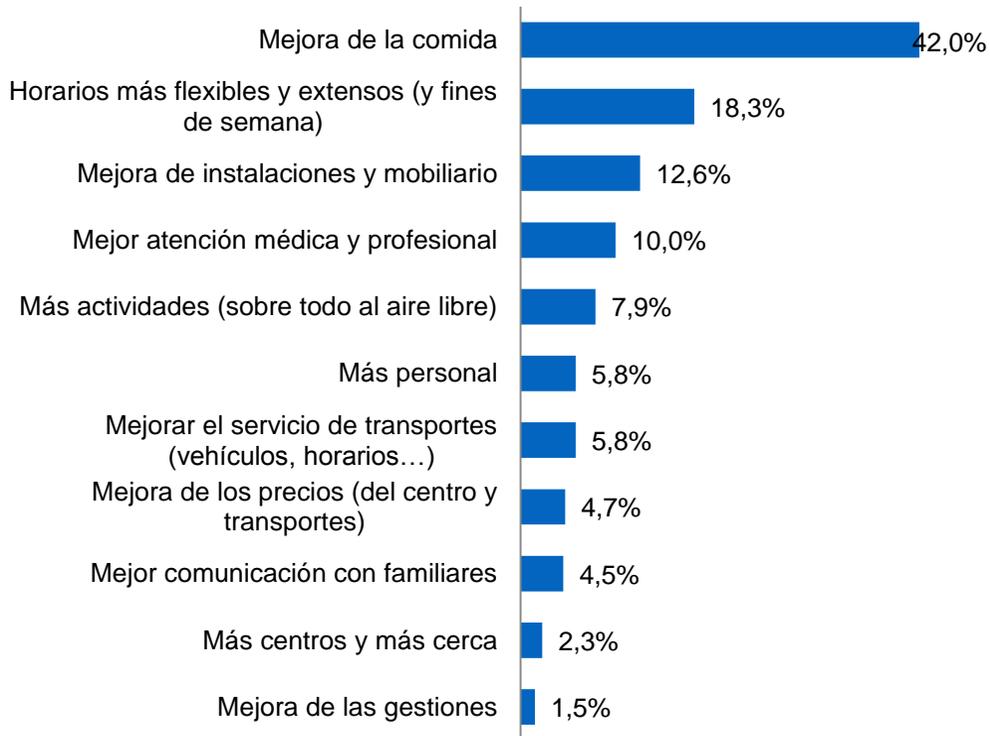
4.Sugerencias de mejora

Sugerencias de mejora del Servicio de ayuda a Domicilio

¿Tiene alguna sugerencia de mejora sobre el servicio de Centro de Día?



¿Cuál?

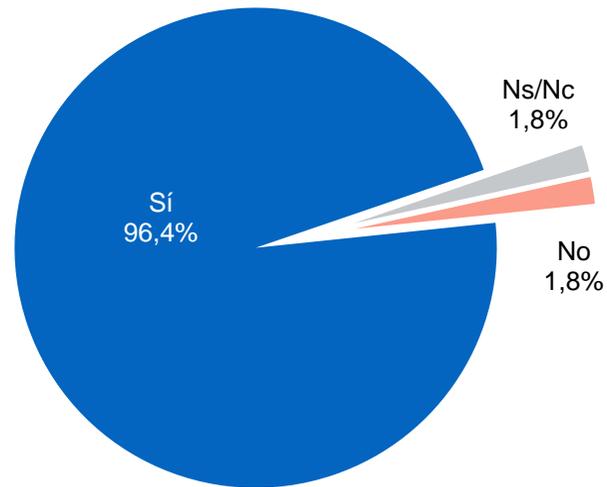


Base=1200

Base=469

Grado de recomendación

¿Recomendaría usted este servicio?



Base=1200



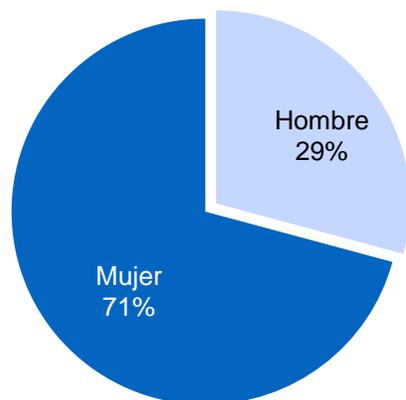
equidad, derechos
sociales y empleo

MADRID

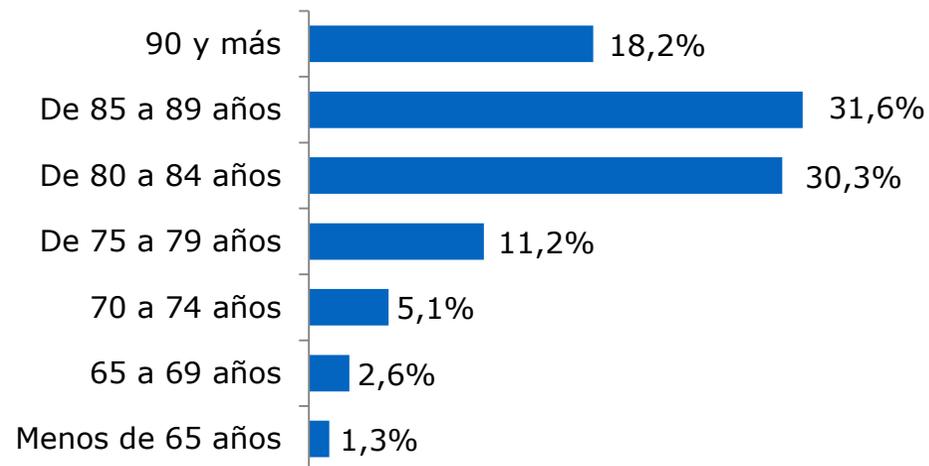
5. Datos de clasificación

Datos de clasificación

Género del titular del servicio



Edad del titular del servicio



Base=1200



equidad, derechos
sociales y empleo

MADRID