

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

Estudio de satisfacción de participantes en el programa Cuidar al  
Cuidador

Junio 2017

# Índice

0. Ficha técnica y caracterización de la muestra.....	3
1. Solicitud e ingreso en el programa.....	5
2. Finalización del programa.....	8
3. Notoriedad y cumplimiento de objetivos.....	10
4. Impacto en la calidad de vida del usuario y/o de su familia.....	13
5. Inicio del servicio.....	17
6. Organización del servicio.....	20
7. Valoración de los profesionales .....	22
8. Otras prestaciones adicionales.....	26
9. Experiencia de los usuarios tras su participación en los grupos .....	28
10. Valoración global del servicio.....	31
11. Quejas y sugerencias.....	37
12. Datos de clasificación.....	42

# 0. Ficha técnica y caracterización de la muestra

## 0.1. Ficha técnica

### Universo

Beneficiarios del Servicio de Cuidar al Cuidador incluidos en la base de datos facilitada por la Dirección General de Mayores y Atención Social y que disponían de número de teléfono (306 registros)

### Tamaño y error muestral

188 entrevistas lo que supone la obtención de un error muestral del 4,4% (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 30 de mayo al 1 de junio de 2017

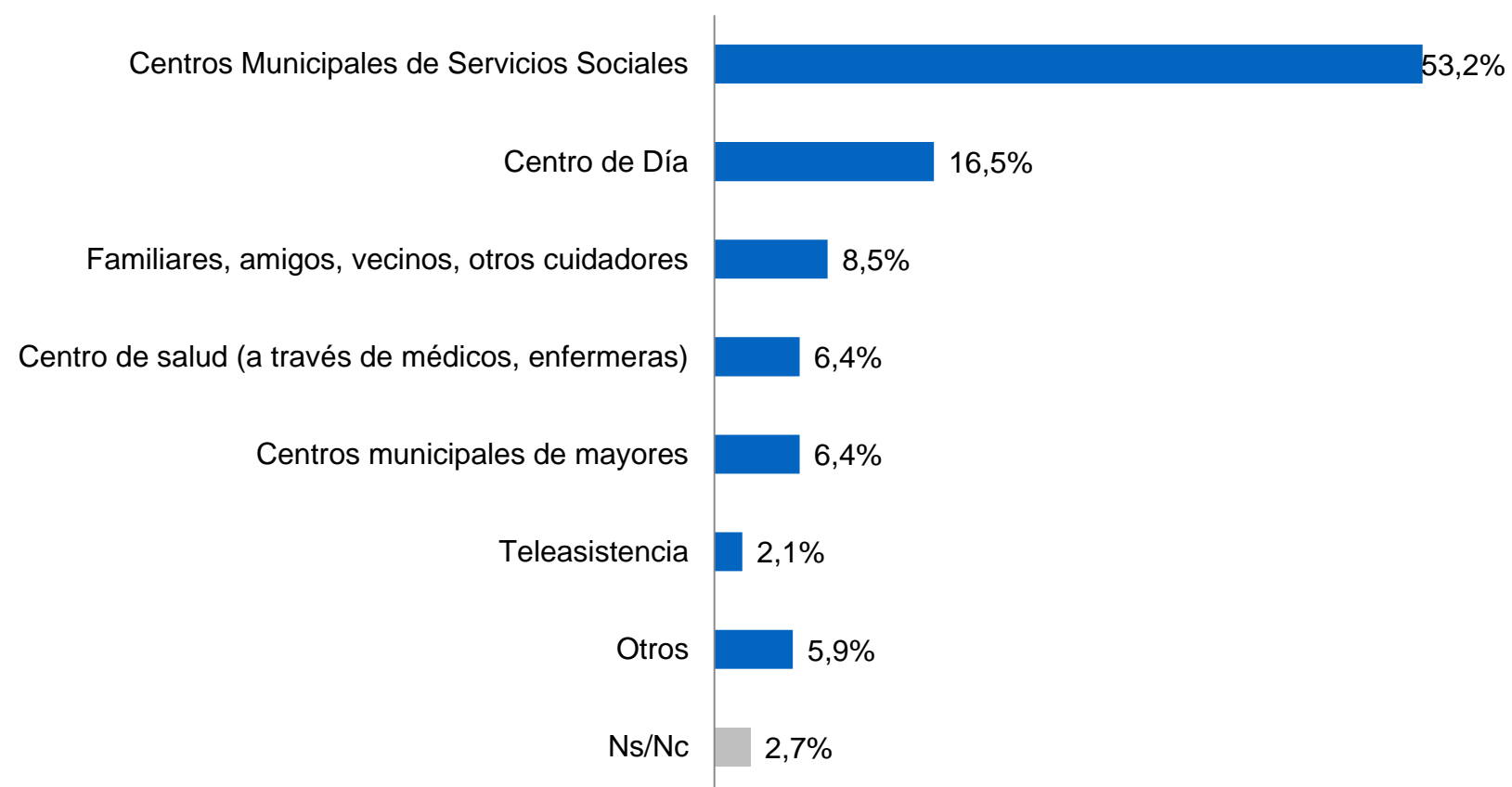
### Trabajo realizado por:

SIGMA DOS Análisis e Investigación - [www.sigmados.com](http://www.sigmados.com)

# I.Solicitud e ingreso en el programa

## Vía de conocimientos del servicio

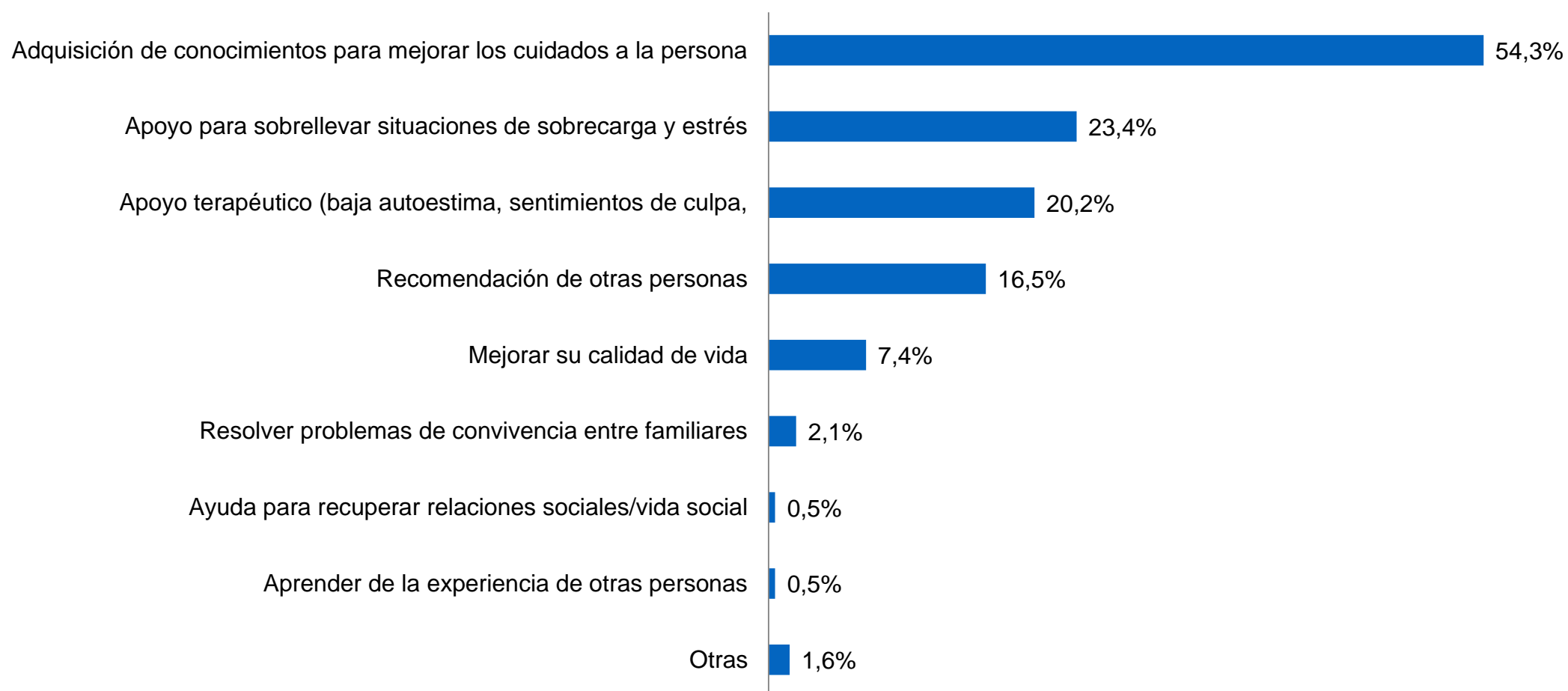
¿Cómo conoció usted el servicio de Cuidar al cuidador?



Base=188

## Motivos solicitud del servicio

¿Cuál fue el motivo o motivos por los que solicitó el servicio de Cuidar al cuidador?



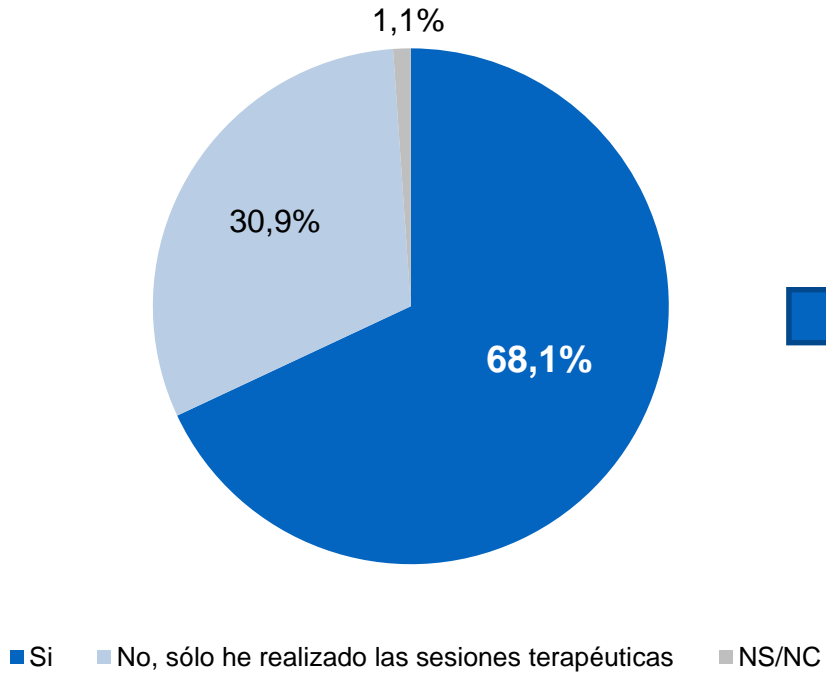
Base=188

## 2. Finalización del Programa



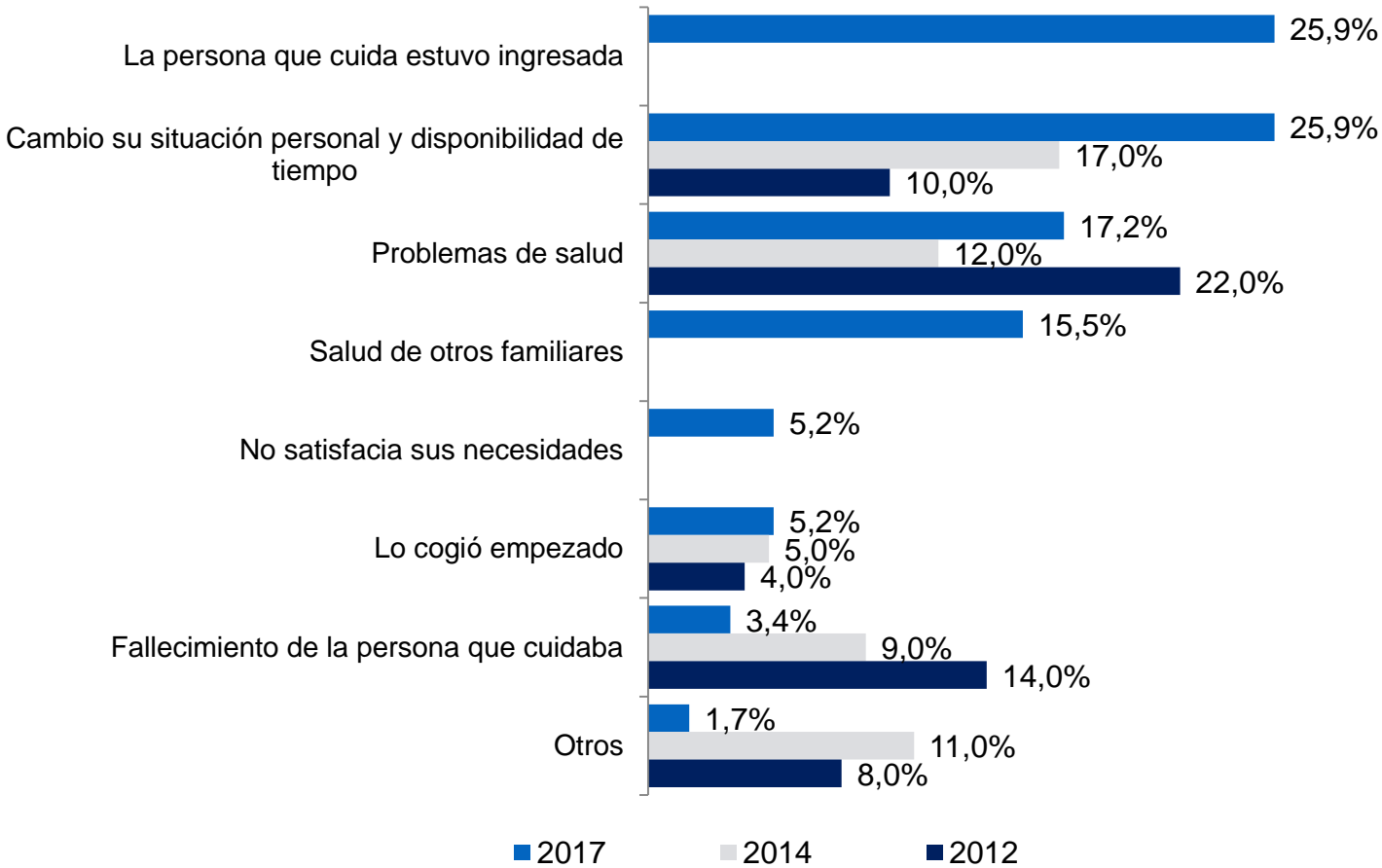
# Finalización del programa del servicio Cuidar al cuidador

¿Ha participado en el programa hasta su finalización?



Base=188

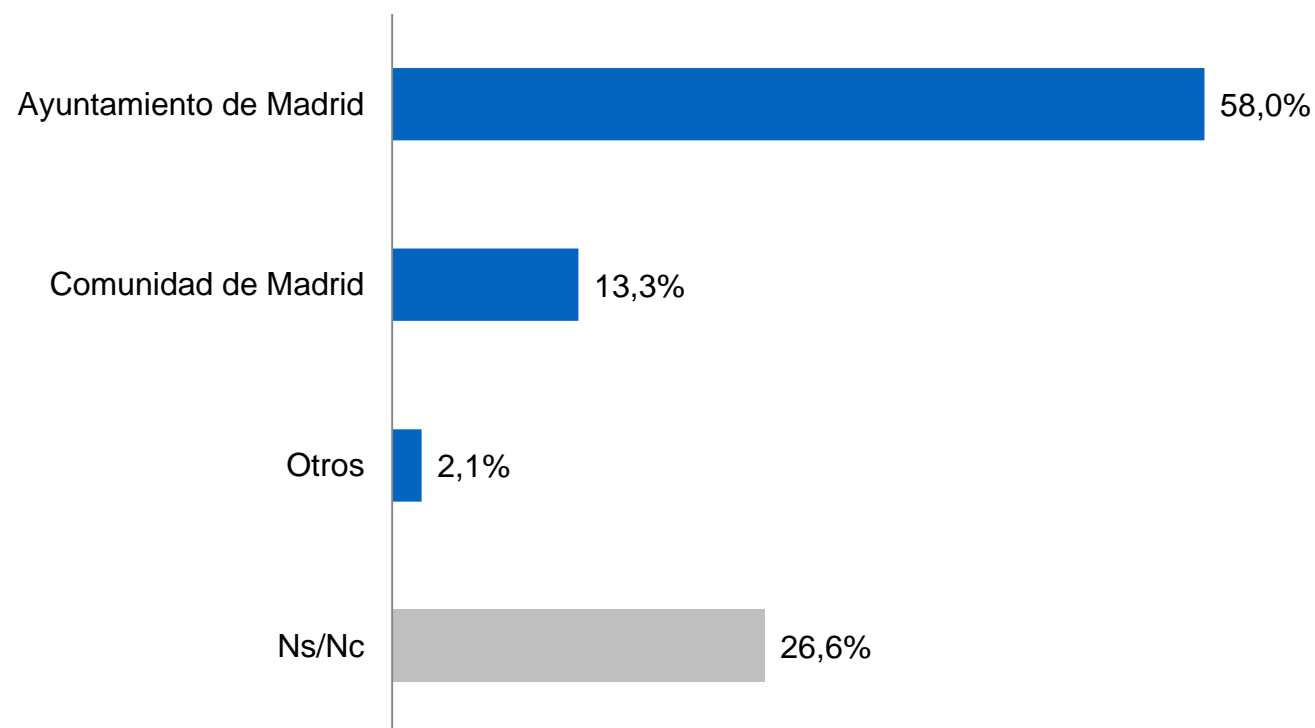
¿Cuál es el motivo por el que no ha podido terminar el programa?



# 3. Notoriedad y cumplimiento de objetivos

## Gestión del servicio de Cuidar al cuidador

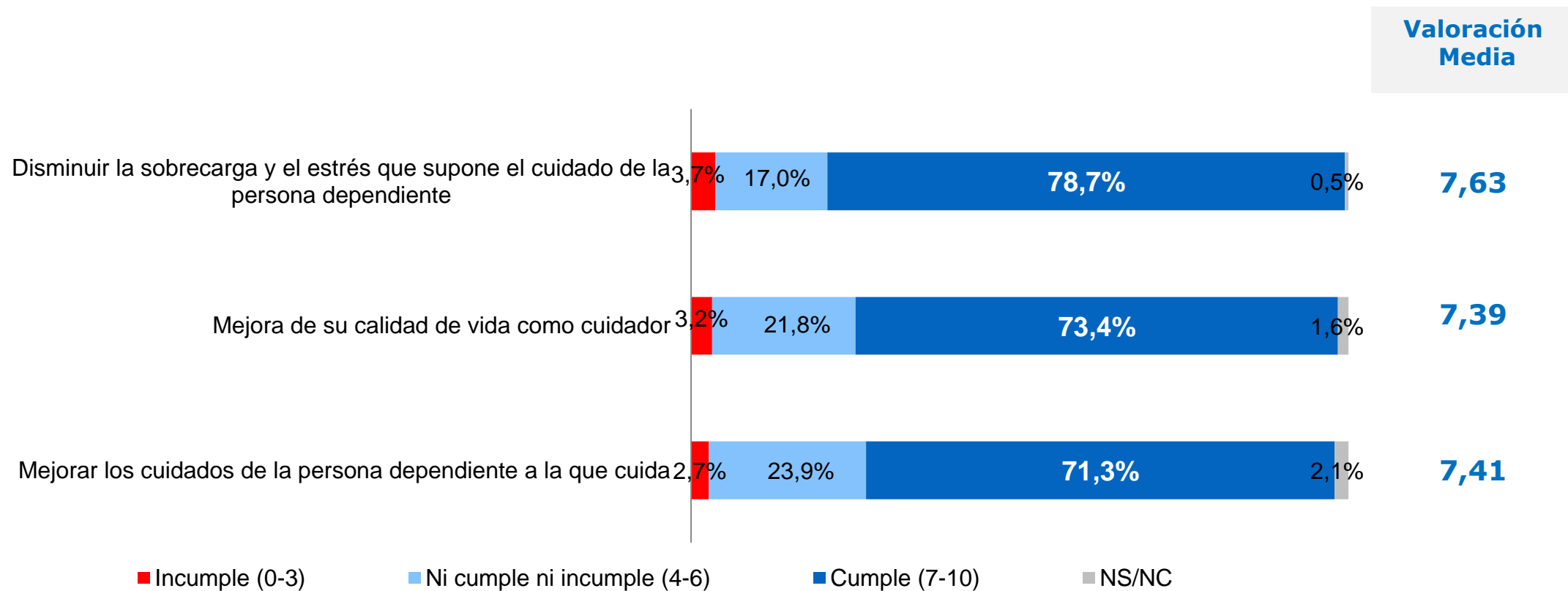
¿Qué entidad cree usted que gestiona el servicio de Cuidar al cuidador?



Base=188

# Cumplimiento objetivos del servicio de Cuidar al cuidador

¿En qué medida cree usted que el servicio de Cuidar al cuidador cumple los siguientes objetivos?

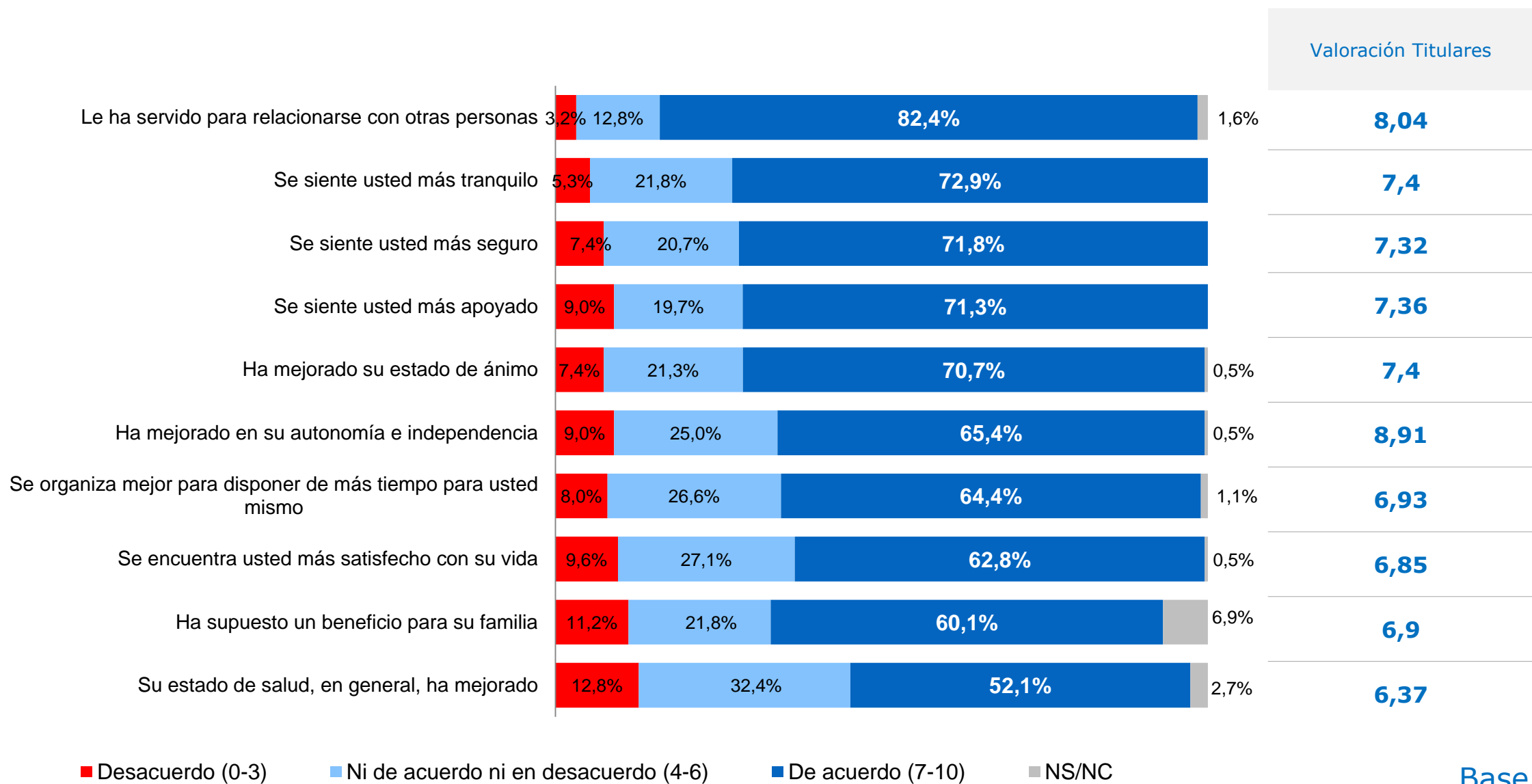


Base=188

## 4. Impacto en la calidad de vida del usuario y/o de su familia

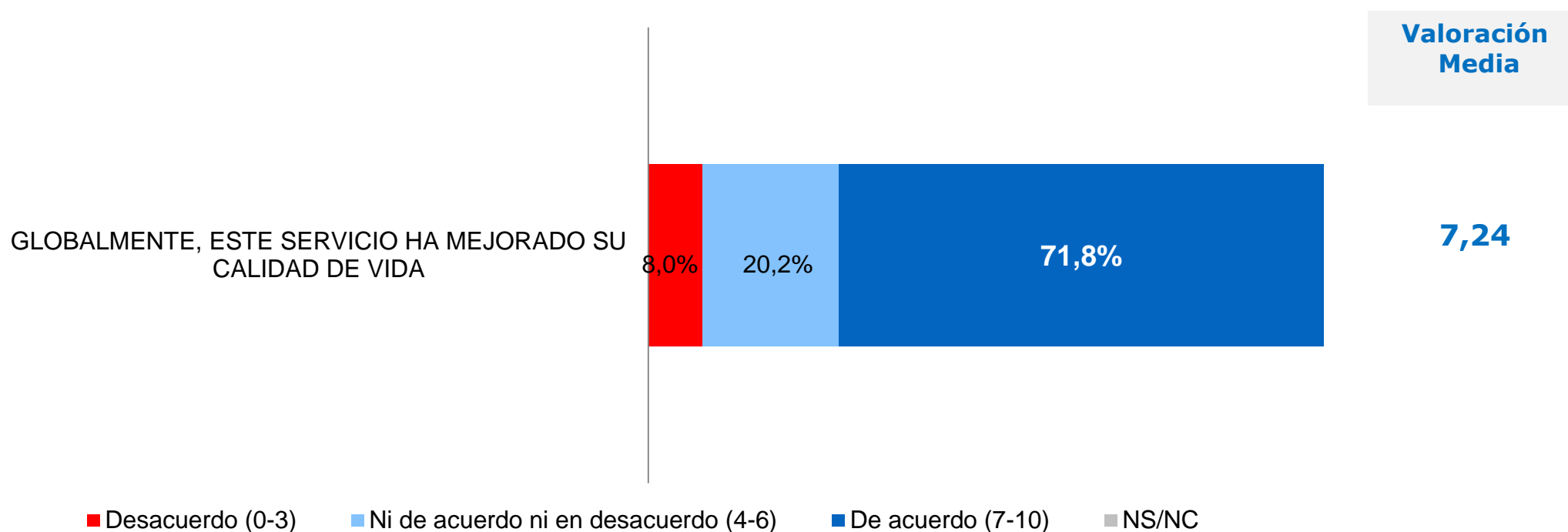
# Influencia del servicio de Cuidar al cuidador en la vida cotidiana de los usuarios

A continuación le voy a leer una serie de frases sobre la influencia que ha tenido en su vida cotidiana recibir el servicio de Cuidar al cuidador



# Influencia del servicio de Cuidar al cuidador en la vida cotidiana de los usuarios

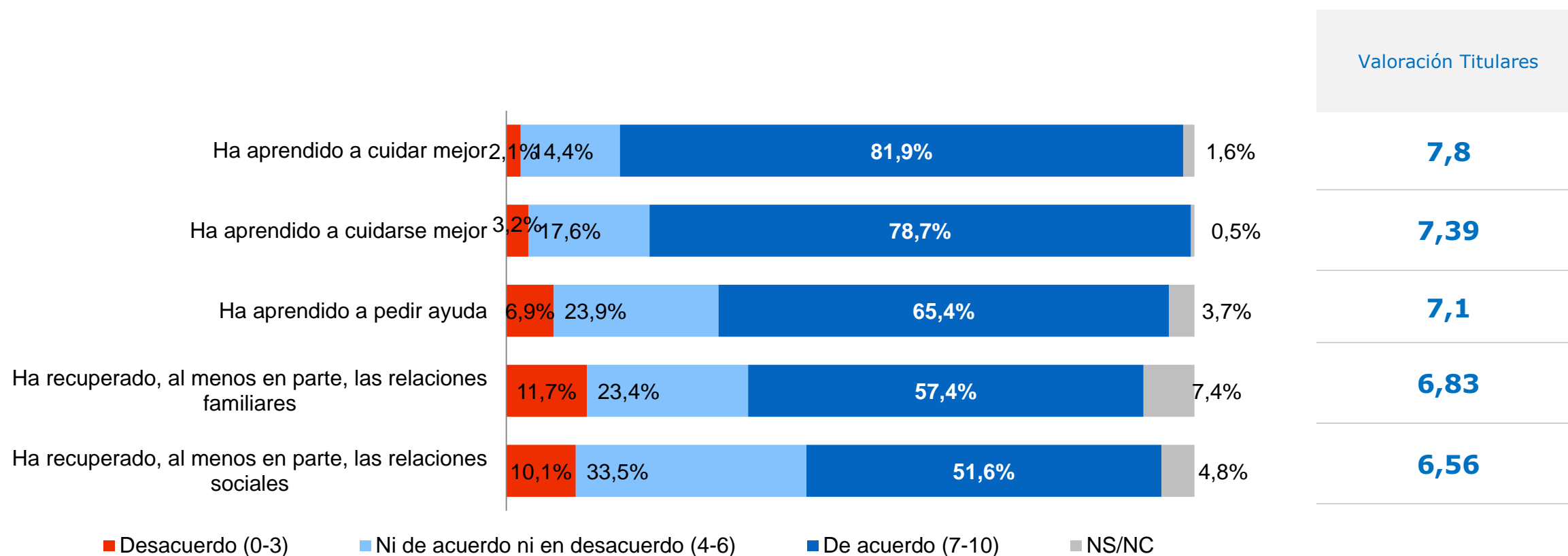
## Valoración Global



Base=188

# Participación en el programa de Cuidar al cuidador

Indique en que medida está de acuerdo o desacuerdo con que por haber participado en el programa de Cuidar al Cuidador...



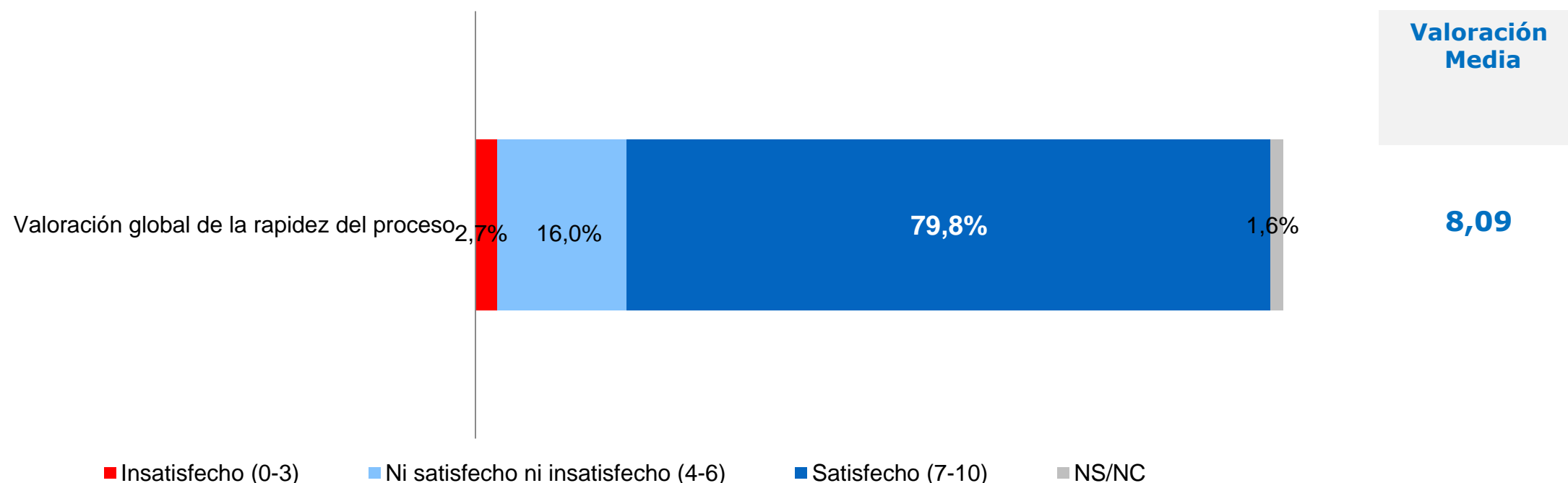
Base=188



## 5. Inicio del servicio

# Satisfacción con la rapidez de adjudicación del servicio de Cuidar al cuidador

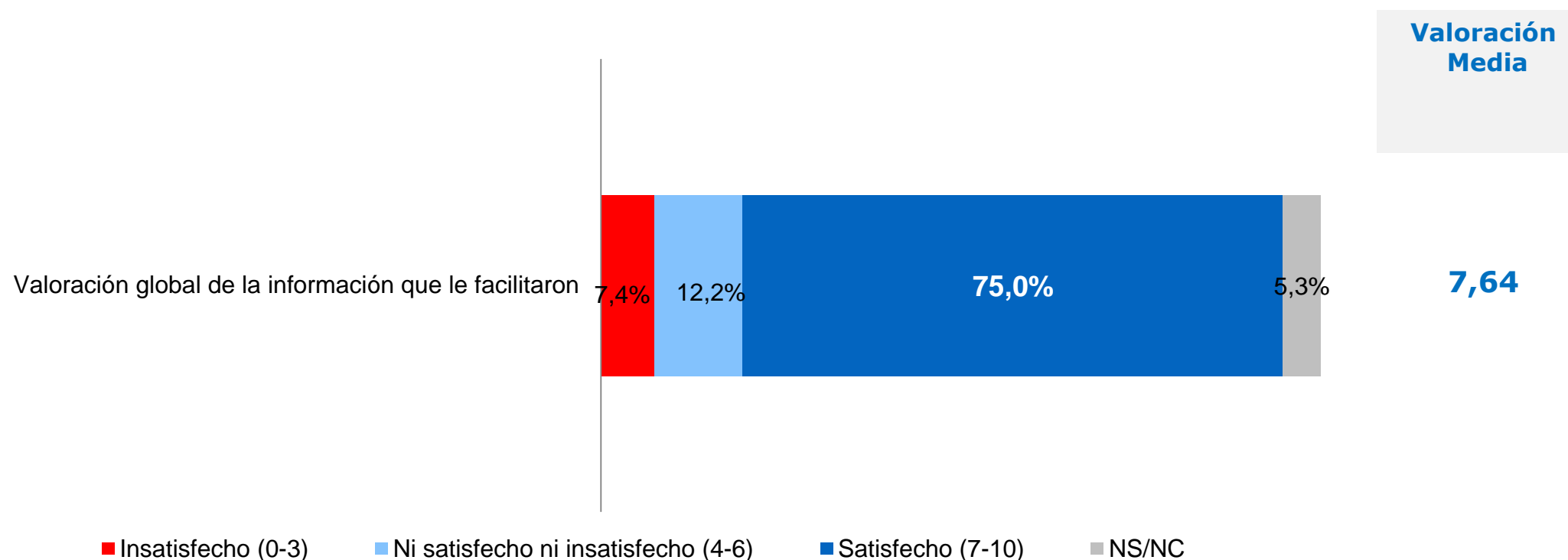
¿Cómo se encuentra de satisfecho con la rapidez del proceso desde que solicitó el servicio de Cuidar al cuidador hasta que le notificaron qué estaba incluido en el mismo?



Base=188

# Satisfacción con la información recibida antes de comenzar su participación en el programa

¿Qué opinión tiene de la información que le facilitaron antes de comenzar su participación en el programa?

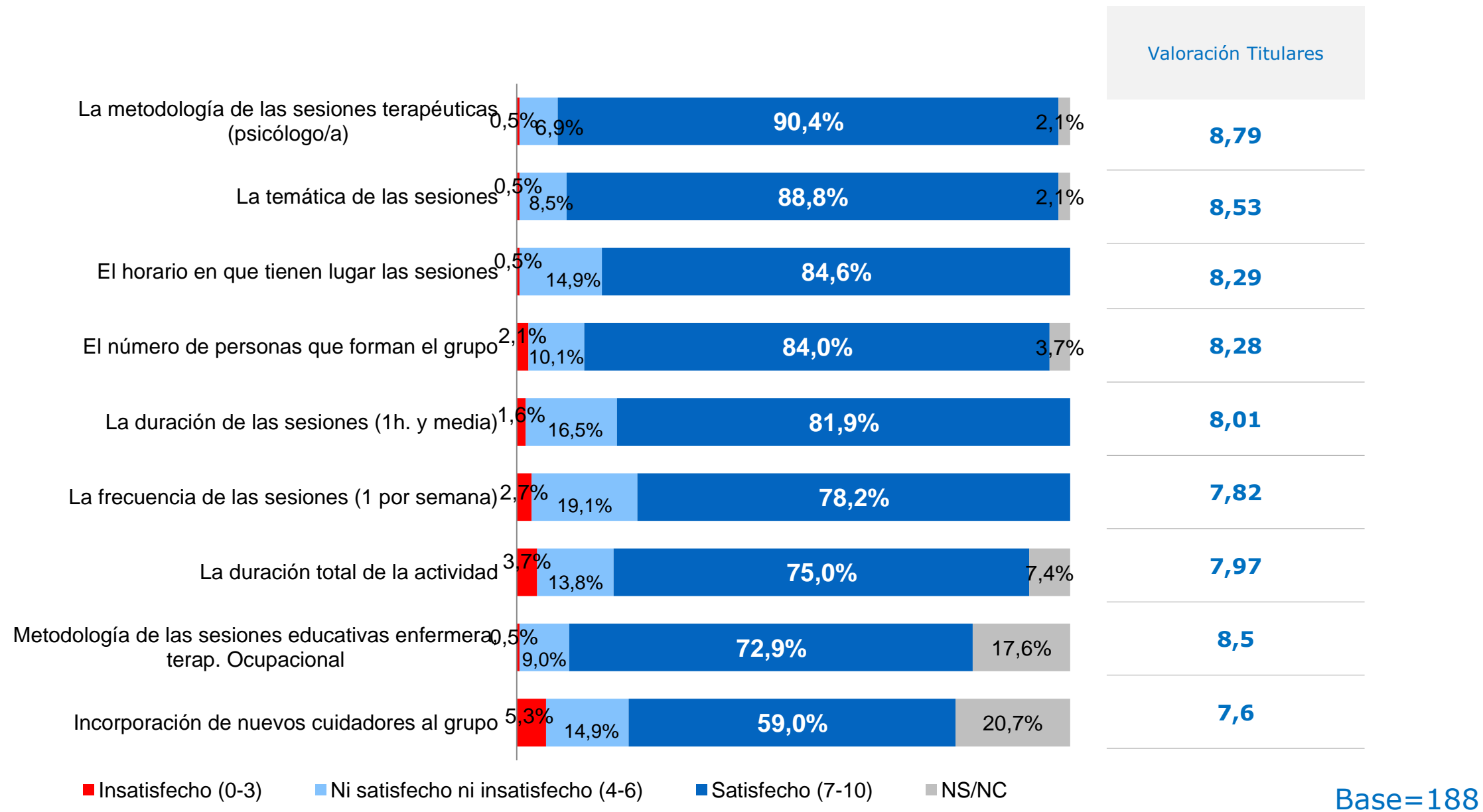


Base=188

## 6. Organización del servicio

# Estructura organizativa del programa “Cuidar al Cuidador”

Por favor, indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos referentes a la estructura organizativa del programa "Cuidar al Cuidador"



## 7. Valoración de los profesionales

# Satisfacción con los profesionales del servicio de Cuidar al cuidador

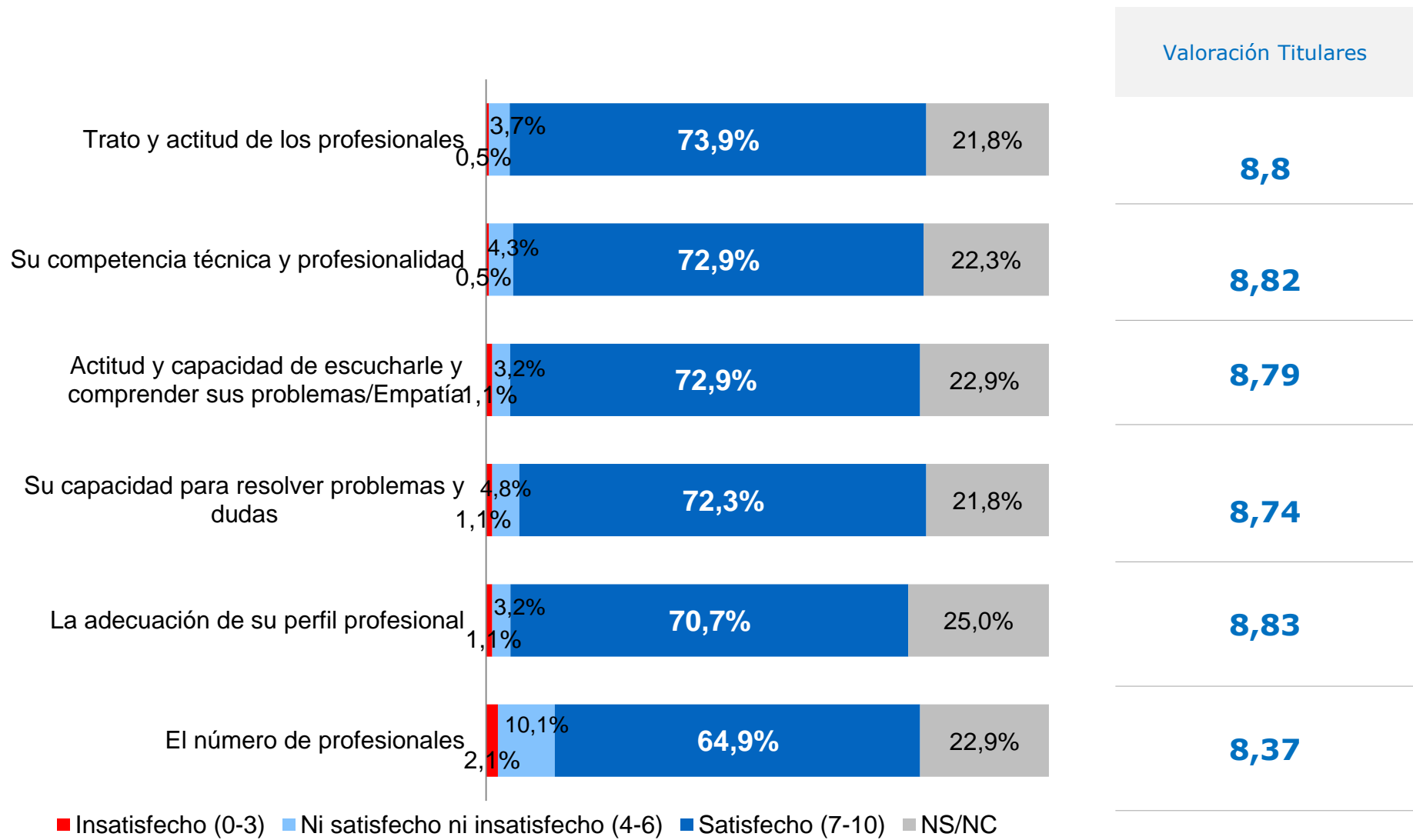
Por favor, valore su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relativos a los PSICÓLOGOS/AS del servicio de Cuidar al Cuidador que han dirigido la actividad terapéutica grupal en que ha participado



Base=188

# Satisfacción con los profesionales del servicio de Cuidar al cuidador

A continuación dígame cual es su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relativos con el conjunto de ENFERMEROS/AS y TERAPEUTAS OCUPACIONALES, que dirigen la actividad educativa grupal en que ha participado

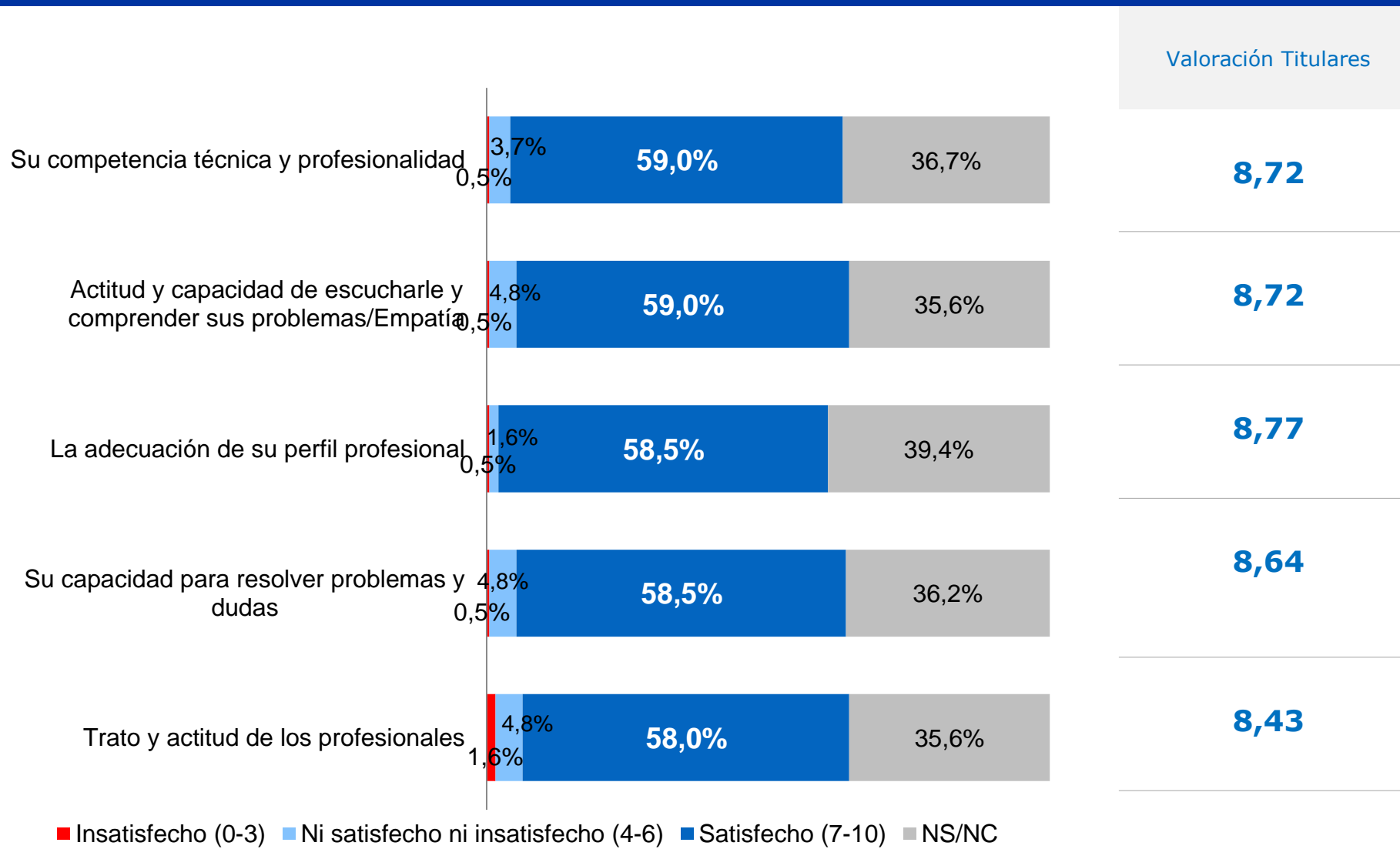


Base=188



# Satisfacción con los profesionales del servicio de Cuidar al cuidador

A continuación dígame cuál es su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relativos a los temas jurídicos tratados, en la sesión educativa grupal en que ha participado

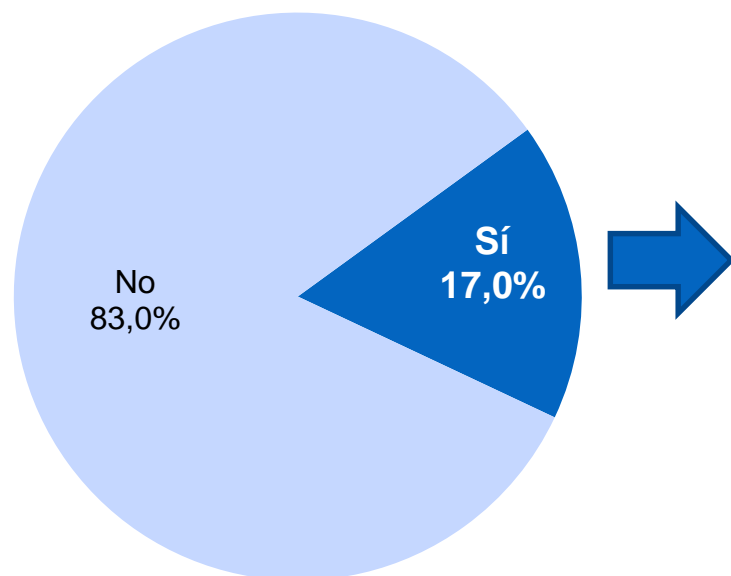


Base=188

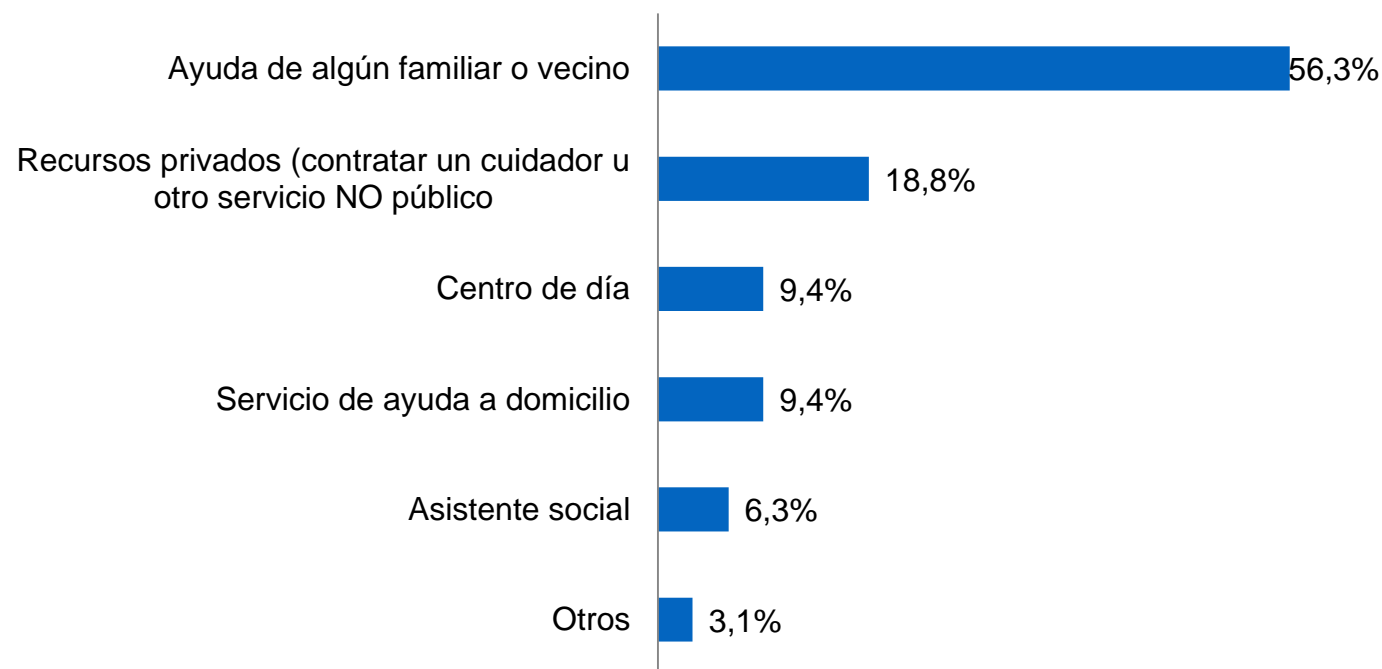
## 8. Otras prestaciones adicionales

## Uso de recursos o apoyos

Para poder acudir a los grupos,  
¿ha tenido que utilizar algún  
recurso o recurrir a algún apoyo  
específico?



¿Qué tipo de recursos o servicios le  
ha permitido acudir al programa?

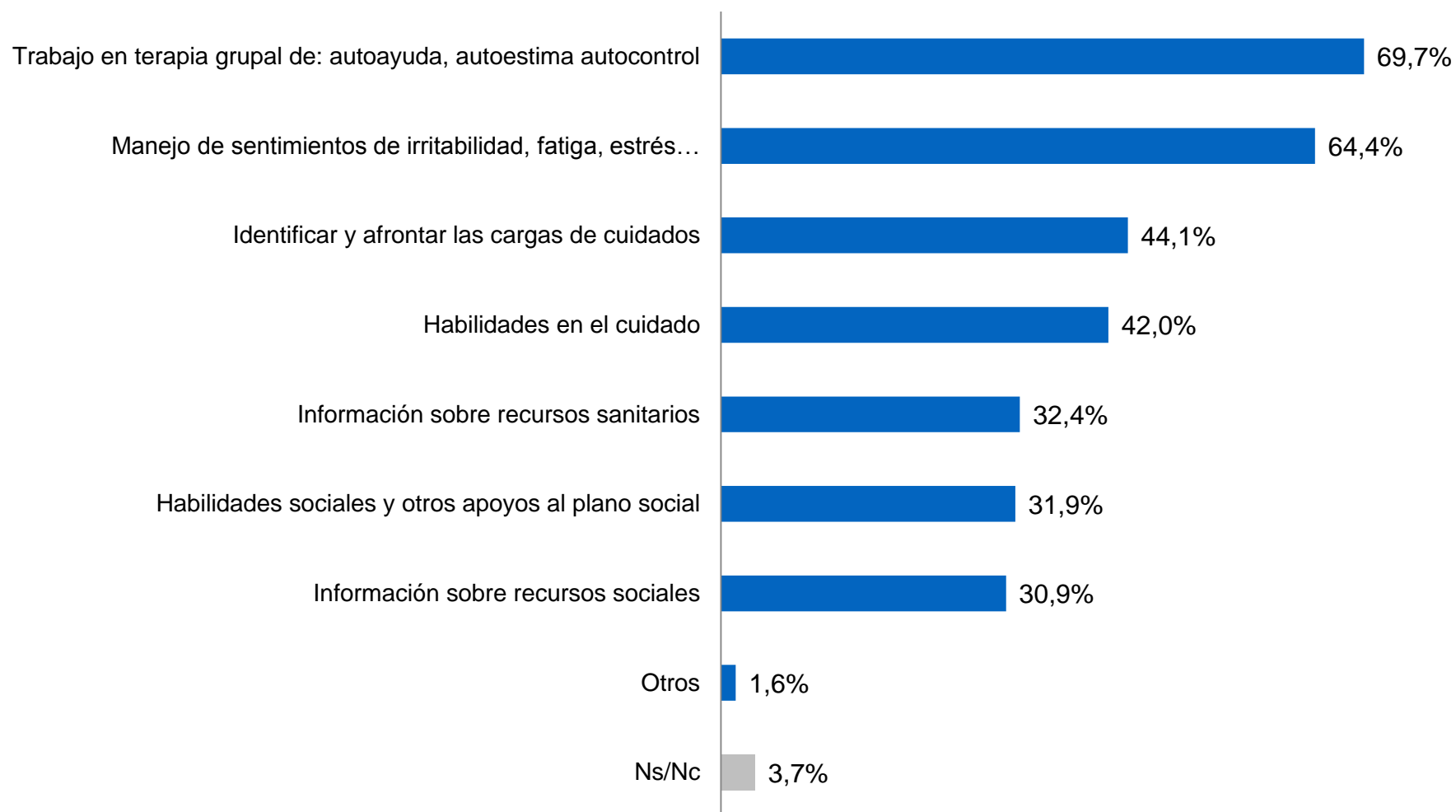


Base =32

## 9. Experiencia de los usuarios tras su participación en los grupos

## Interés en los temas tratados

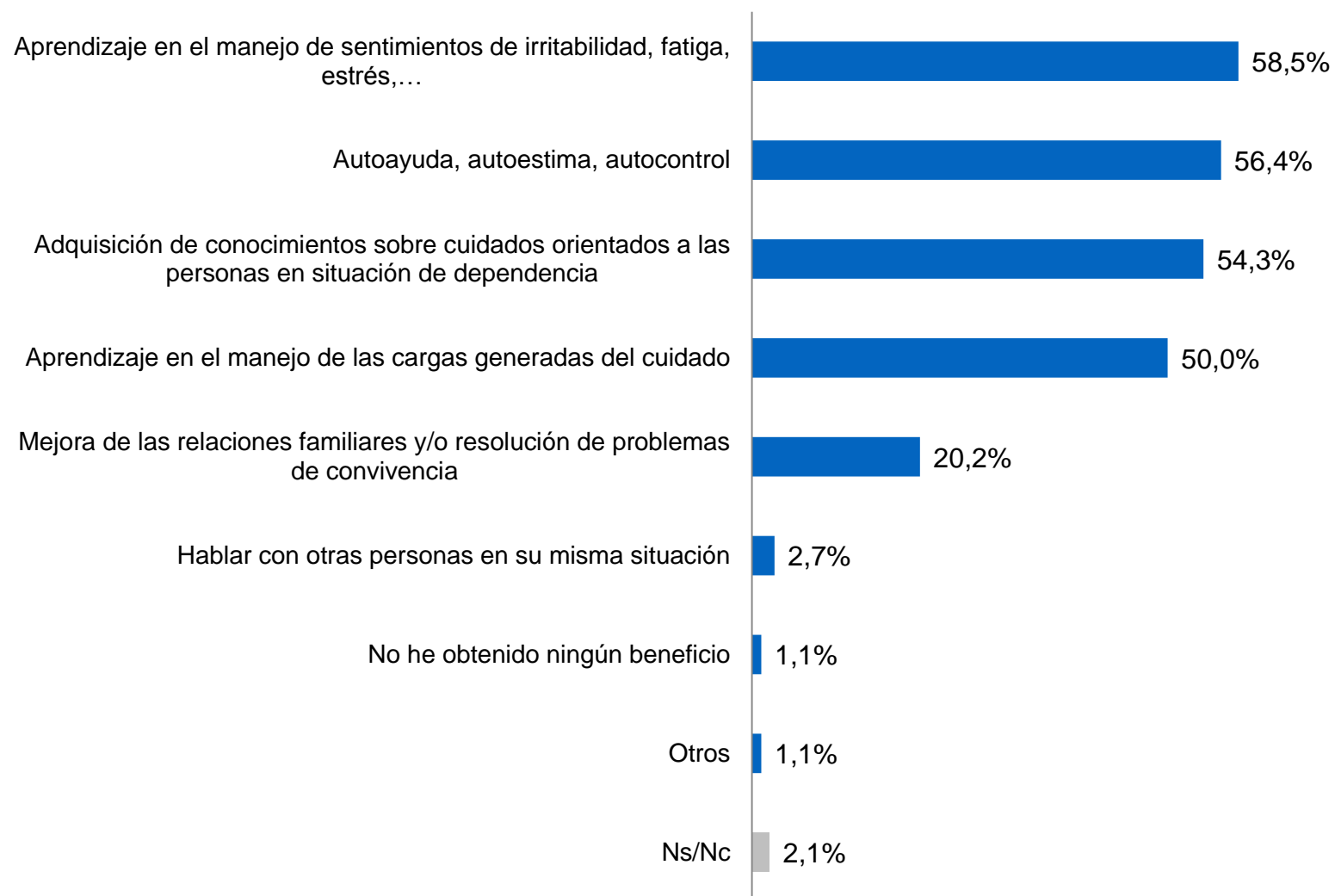
¿De las cuestiones que se abordan en los grupos en los que ha participado dígame las que a usted le han parecido más interesantes?



Base=188

## Mejoras en la calidad de vida

¿Y cuáles diría que son los beneficios más importantes que ha obtenido usted de su participación en el programa?

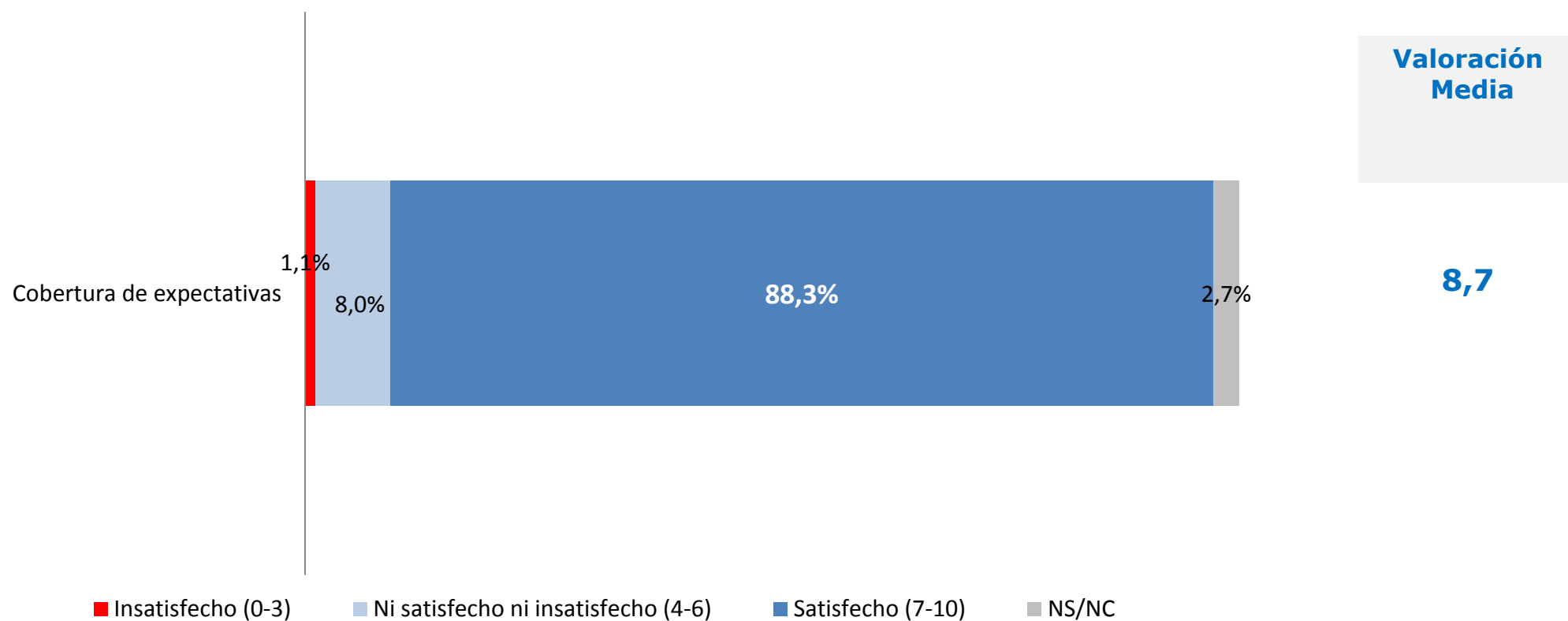


Base=188

# 10. Valoración global del servicio

# Grado de satisfacción con las expectativas del servicio de Cuidar al cuidador

Por favor, valore su satisfacción respecto al grado en que el servicio de Cuidar al cuidador está cubriendo las expectativas que motivaron su solicitud del servicio

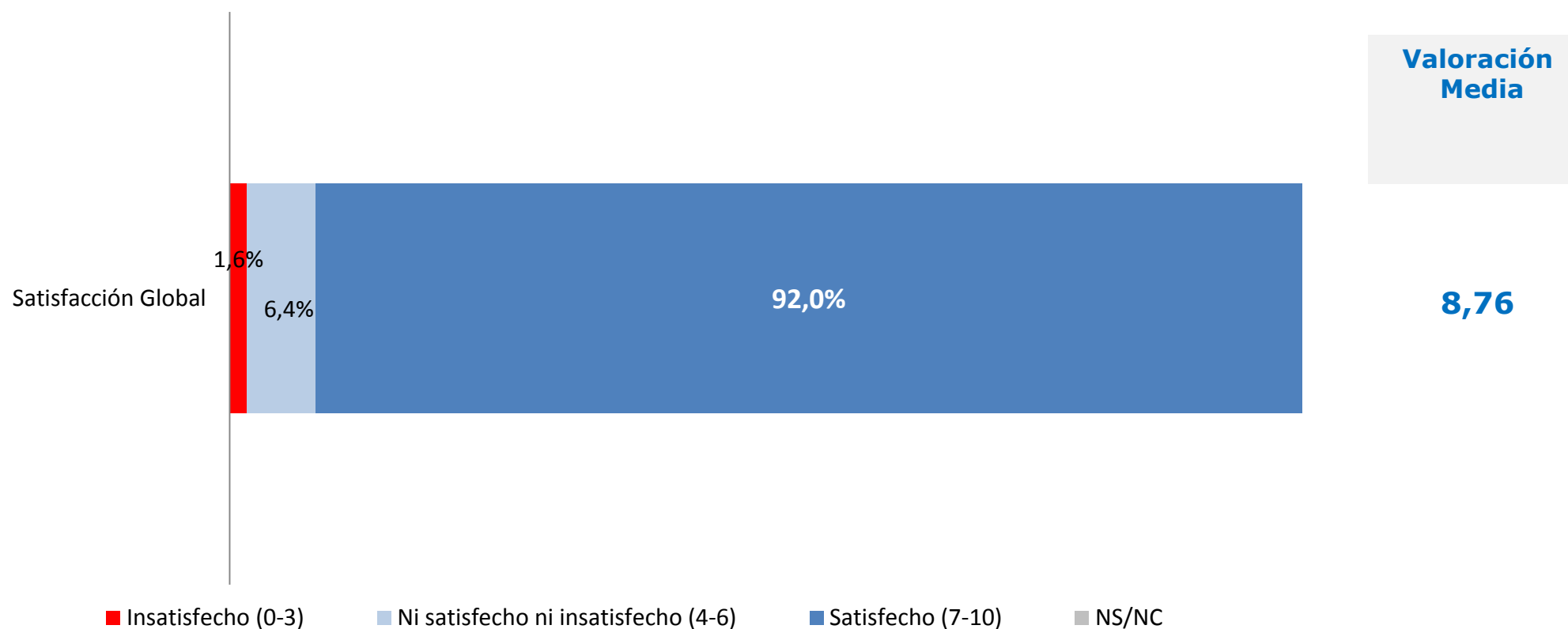


Base=188



# Grado de satisfacción global con el servicio de Cuidar al cuidador

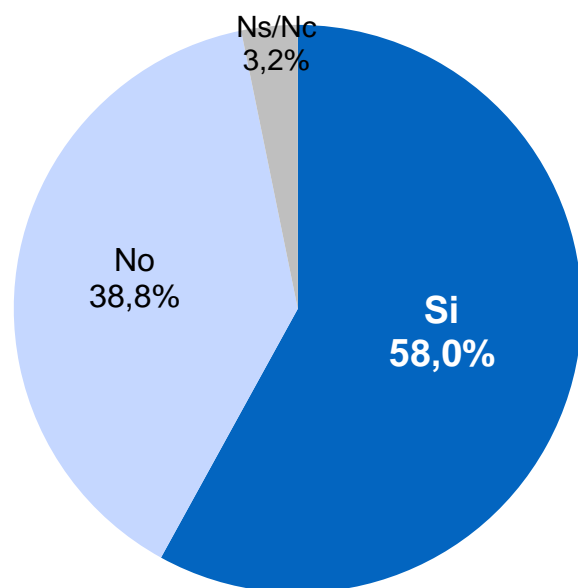
Teniendo en cuenta todos los aspectos del servicio de Cuidar al cuidador de los que hemos hablado, por favor, valore su satisfacción global con este servicio



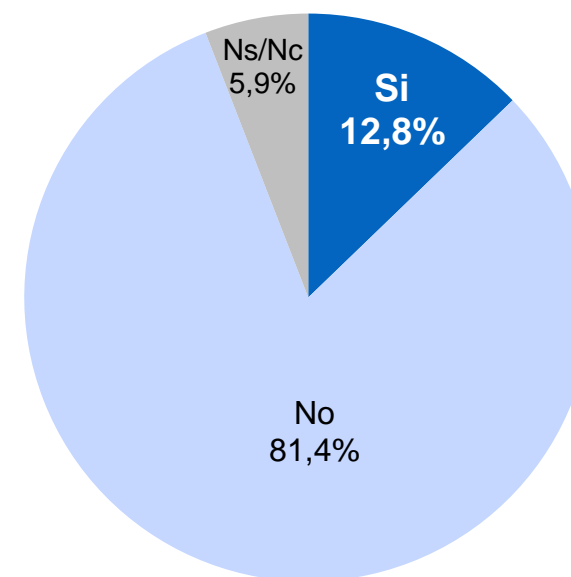
Base=188

## Influencia del servicio de Cuidar al cuidador

¿Cree usted que haber participado en este programa ha permitido que su familiar siga viviendo en su domicilio en mejores condiciones?



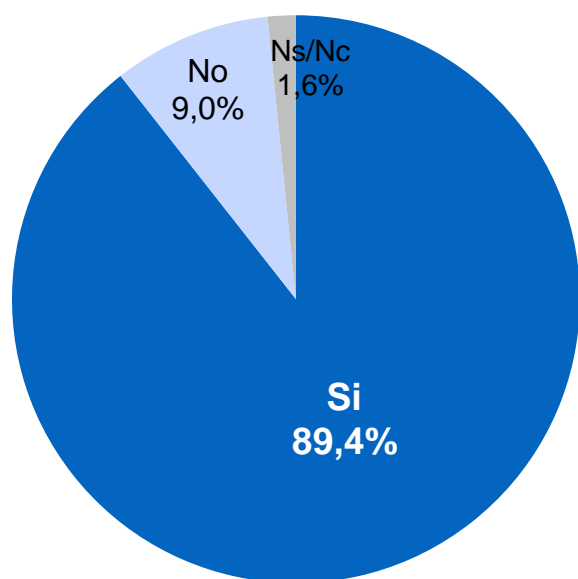
En su caso ¿si no hubiera tenido el apoyo de este programa, su familiar se tendría que haber marchado a una residencia?



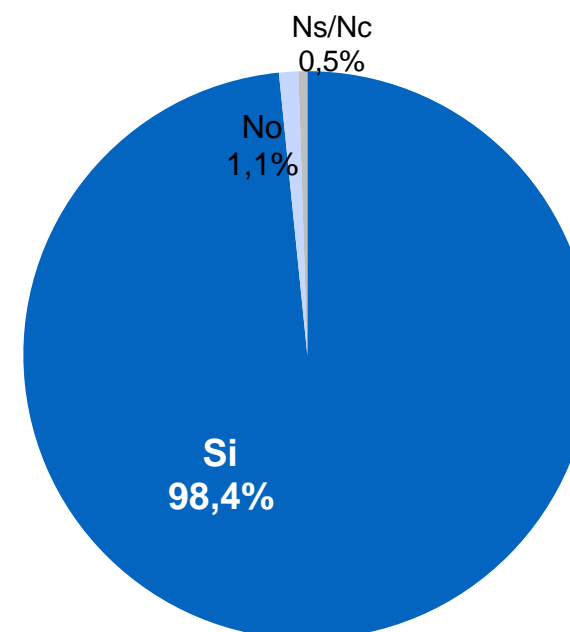
Base=188

## Participación futura y grado de recomendación

¿Volvería a solicitar el servicio?



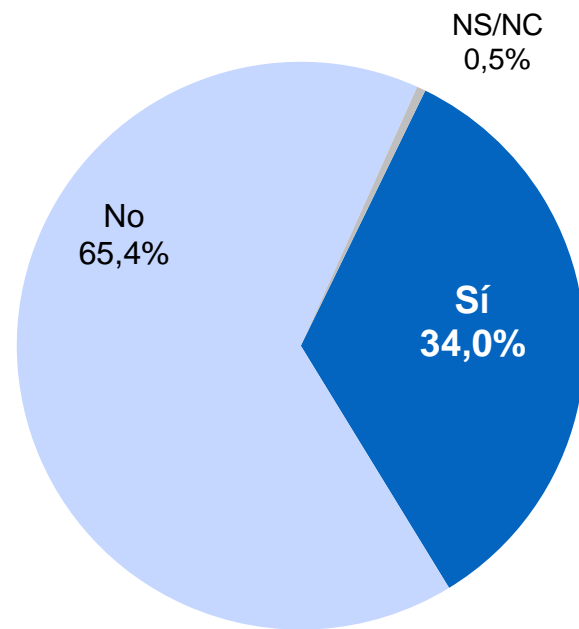
¿Recomendaría usted este servicio a otras personas?



Base=188

# Información sobre recursos sociales

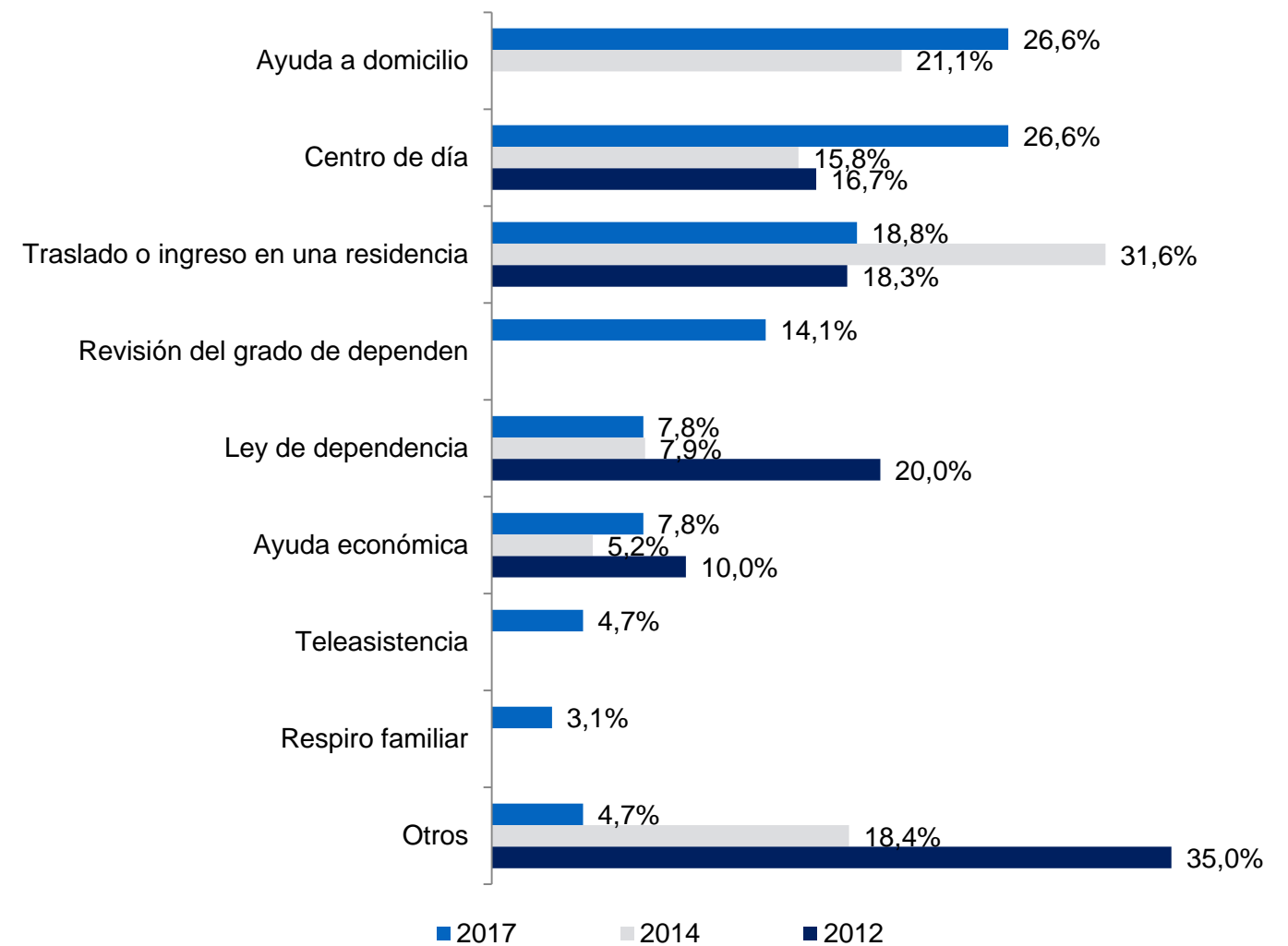
Con la información recibida en el programa, ¿ha solicitado algún nuevo recurso en servicios sociales?



Base=188



¿Cuál/Cuáles?



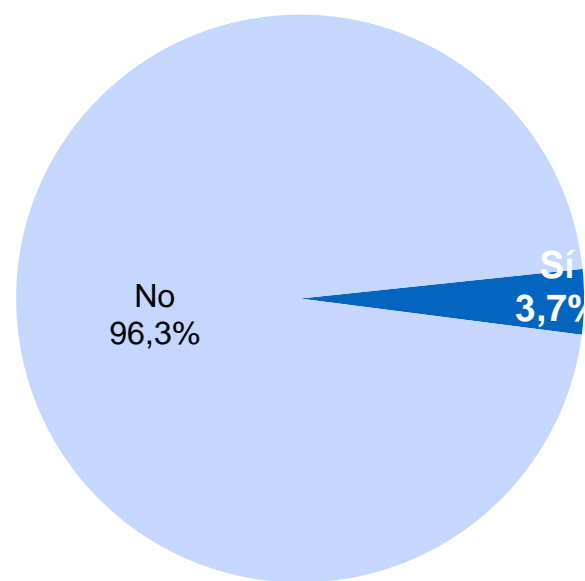
Base=64

# 11. Quejas y sugerencias

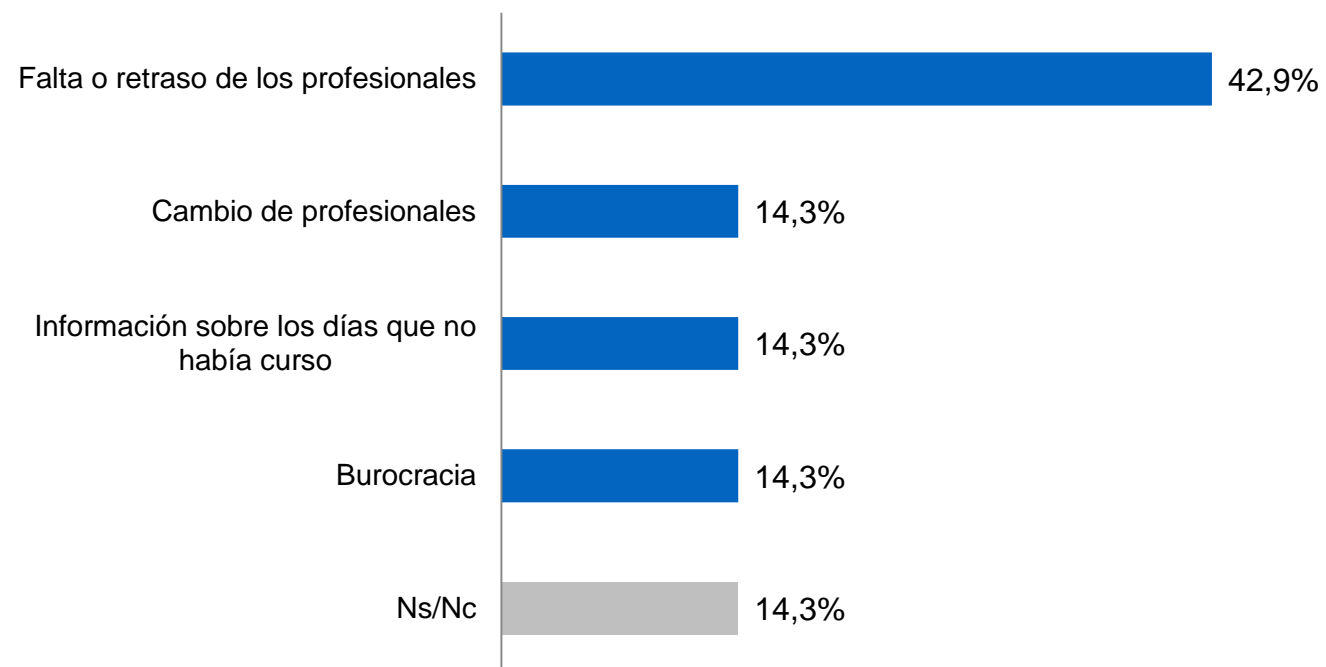
## Quejas del servicio de Cuidar al cuidador

¿Ha realizado usted alguna queja durante el transcurso del servicio?

Por favor, indíqueme el contenido de dichas quejas



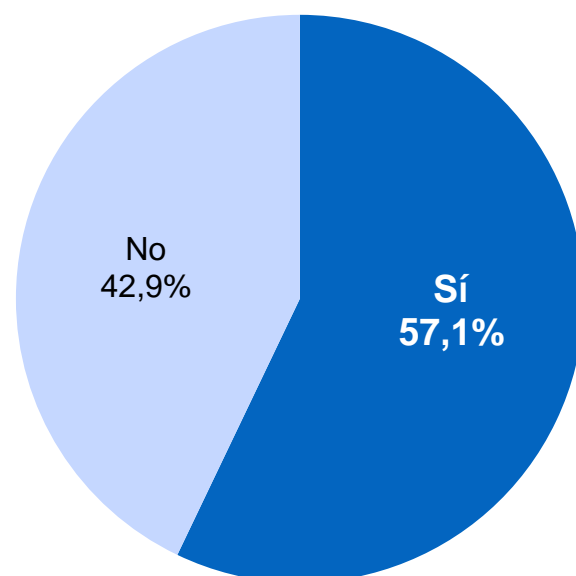
Base=188



Base=7

## Tramitación de quejas del servicio de Cuidar al cuidador

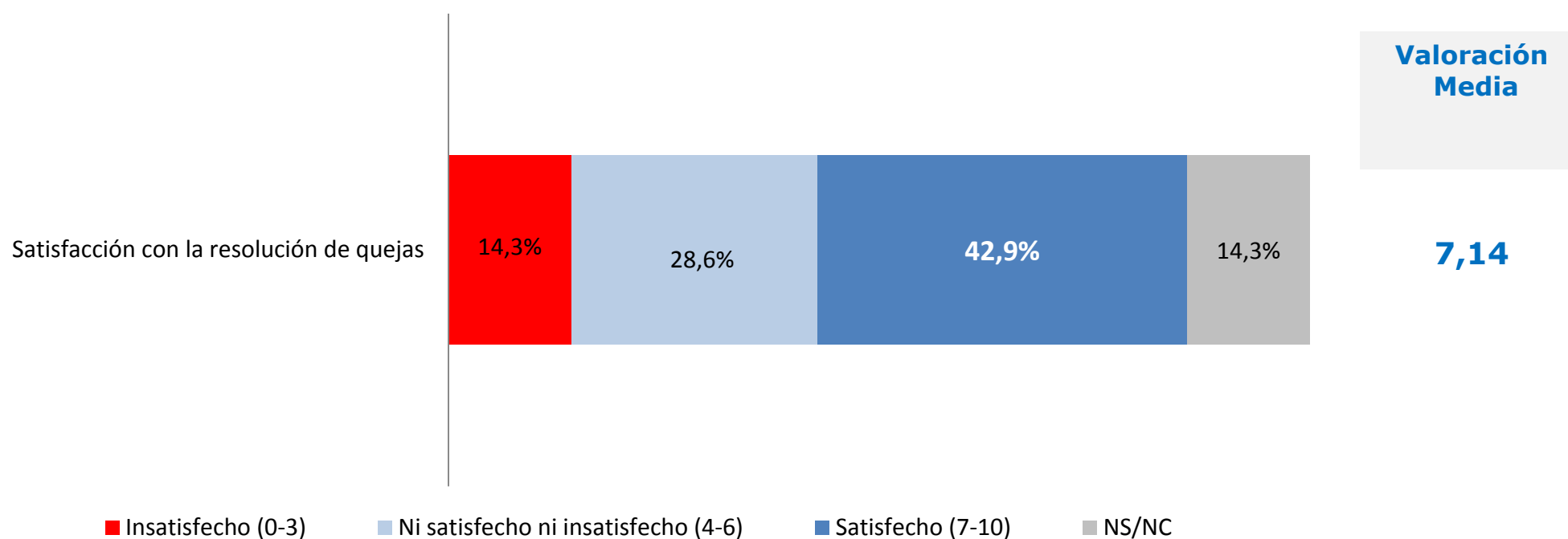
¿Ha recibido usted respuesta a la queja que planteó?



Base=7

# Grado de satisfacción con la resolución de quejas del servicio de Cuidar al cuidador

Por favor, valore su grado de satisfacción con el proceso de interposición de quejas, su tramitación, resolución.



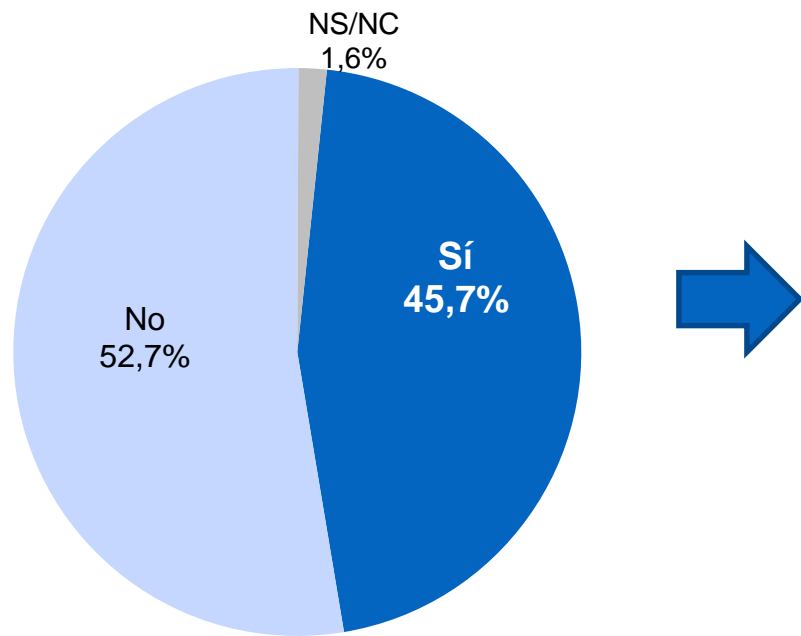
Base=188



# Sugerencias de mejora del servicio de Cuidar al cuidador

¿Tiene alguna sugerencia de mejora sobre el servicio de Cuidar al cuidador del Ayuntamiento de Madrid?

¿Cuál?



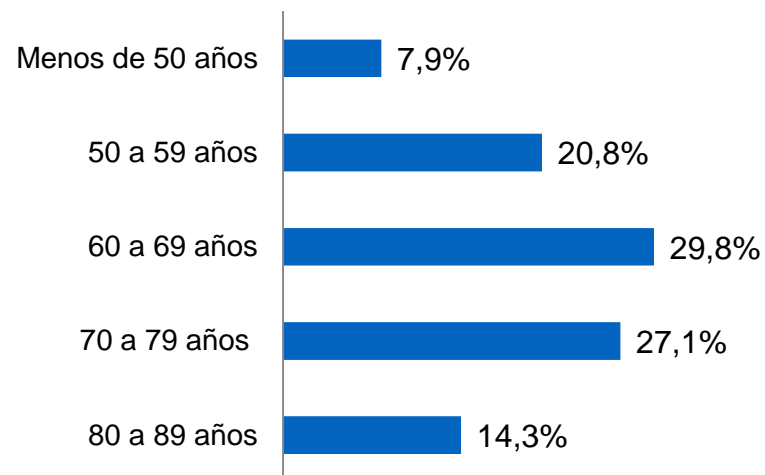
Base=188

Base=86

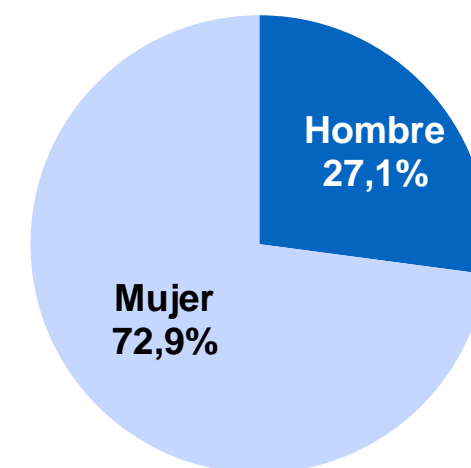
## 12. Datos de clasificación

# Datos de clasificación

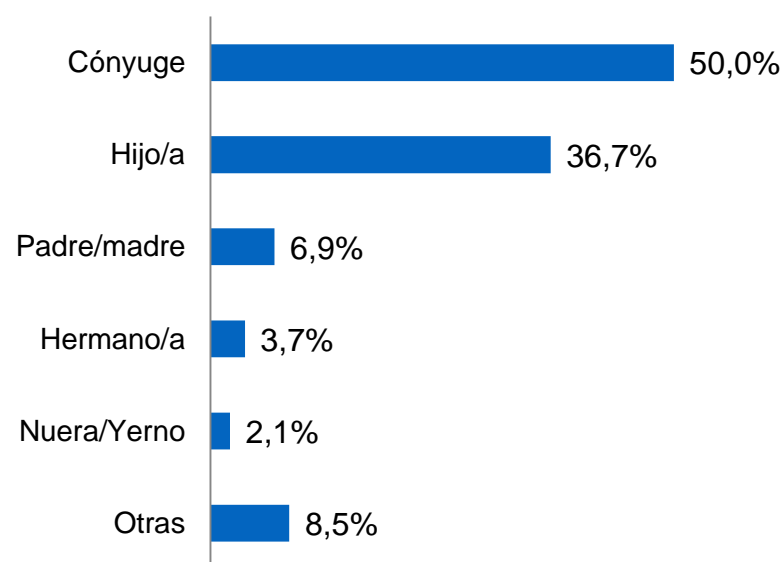
## Edad del titular



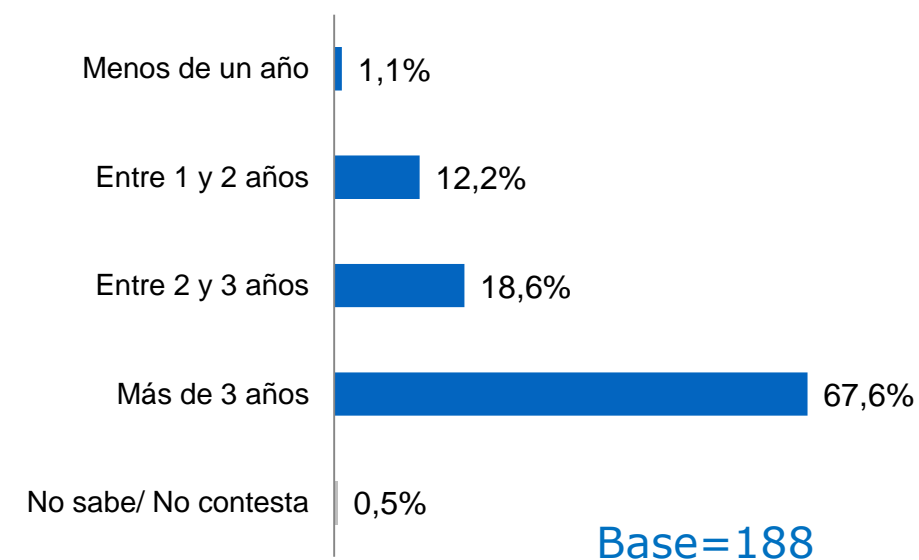
## Género del titular



## Parentesco con la persona que cuida

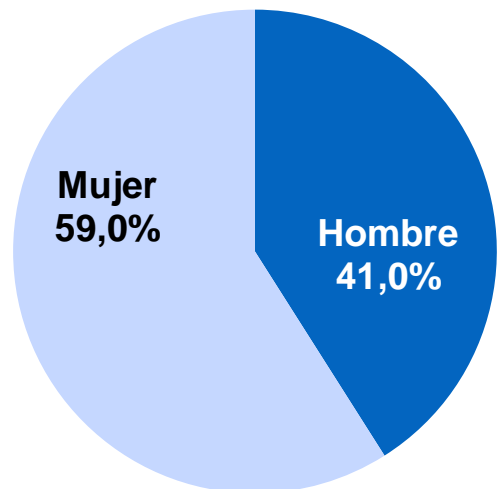


## Tiempo ejerciendo de cuidador

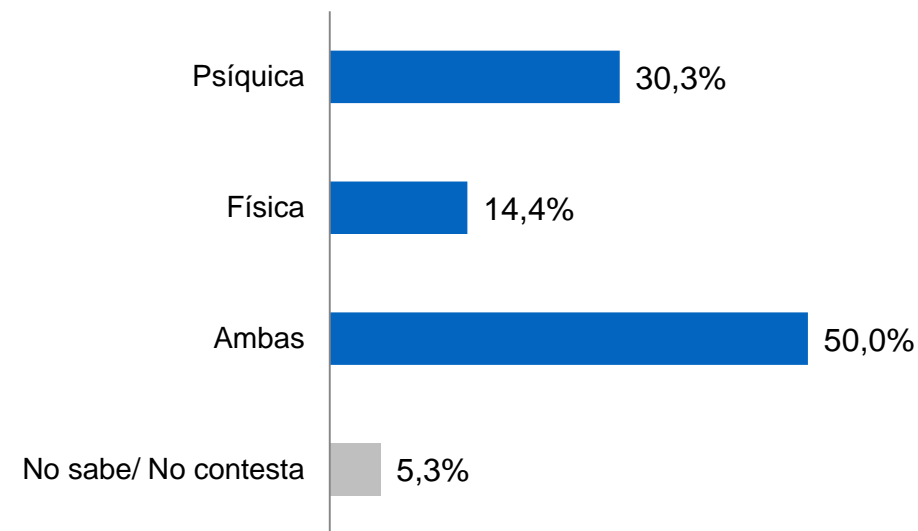


# Datos de clasificación

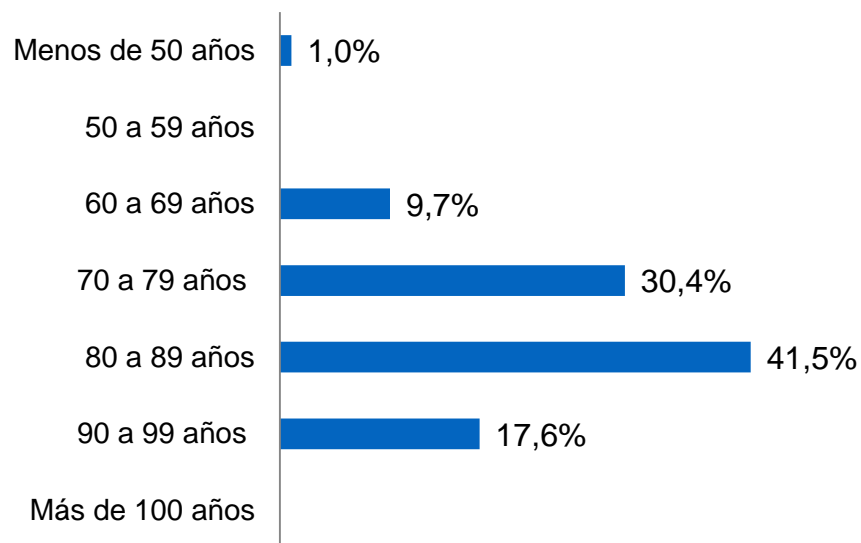
## Genero de la persona dependiente



## Tipo de dependencia de la persona que cuida



## Edad de la persona que cuida



Base=188

