

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

Estudio de satisfacción de usuarios del Servicio de Comidas a
Domicilio

Octubre 2017

Índice

0. Ficha técnica y caracterización de la muestra.....	3
1. Solicitud e ingreso en el programa.....	5
2. Cumplimiento de objetivos y notoriedad.....	7
3. Impacto en la calidad de vida del usuario.....	10
4. Estructura organizativa del servicio.....	16
5. Valoración de los profesionales.....	26
6. Relación calidad precio.....	31
7. Reclamaciones.....	33
8. Experiencia	36
9. Valoración global del servicio.....	38
10. Datos de clasificación.....	43

0. Ficha técnica y caracterización de la muestra

0.1. Ficha técnica

Universo

Beneficiarios del Servicio de Comidas a Domicilio incluidos en la base de datos facilitada por la Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales y que disponían de número de teléfono (1969 registros).

Tamaño y error muestral

588 entrevistas lo que supone la obtención de un error muestral del 3,45% (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 25 de septiembre al 5 de octubre de 2017

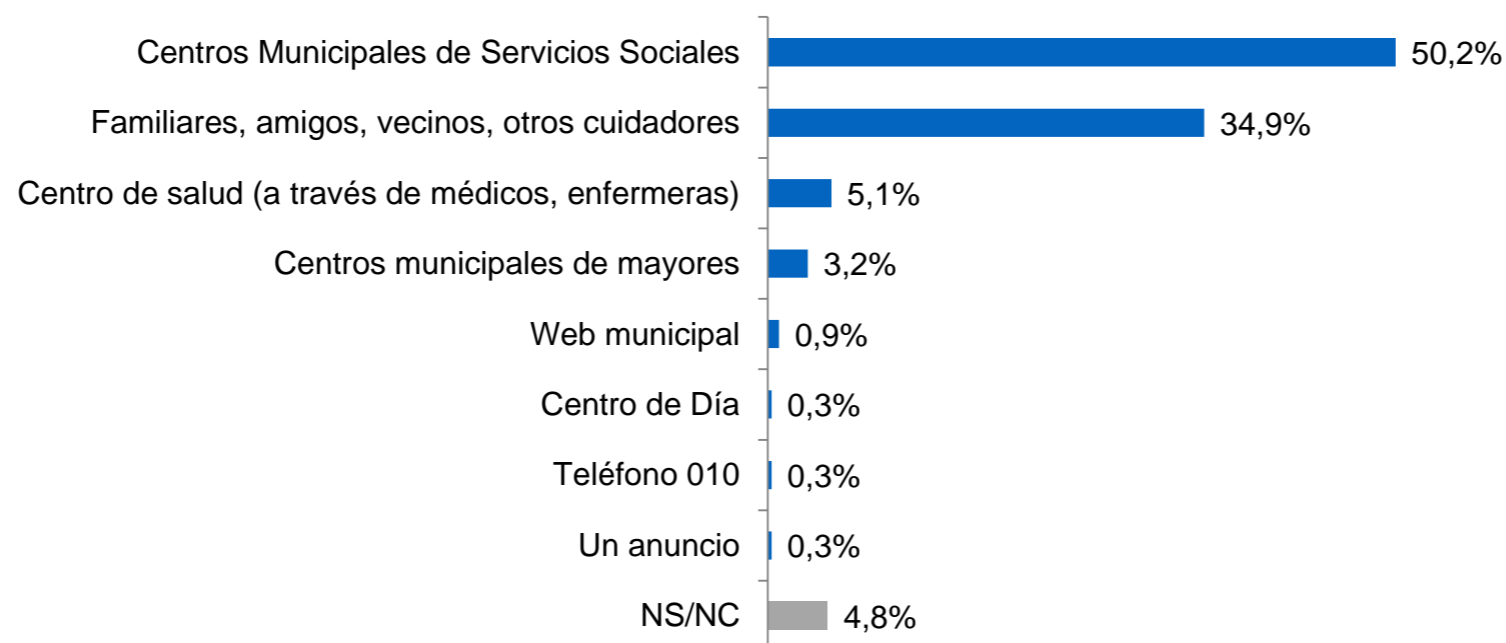
Trabajo realizado por:

SIGMA DOS Análisis e Investigación - www.sigmados.com

I.Solicitud e ingreso en el programa

Vía de conocimiento del servicio

¿Cómo conoció usted el Servicio de Comidas a Domicilio?

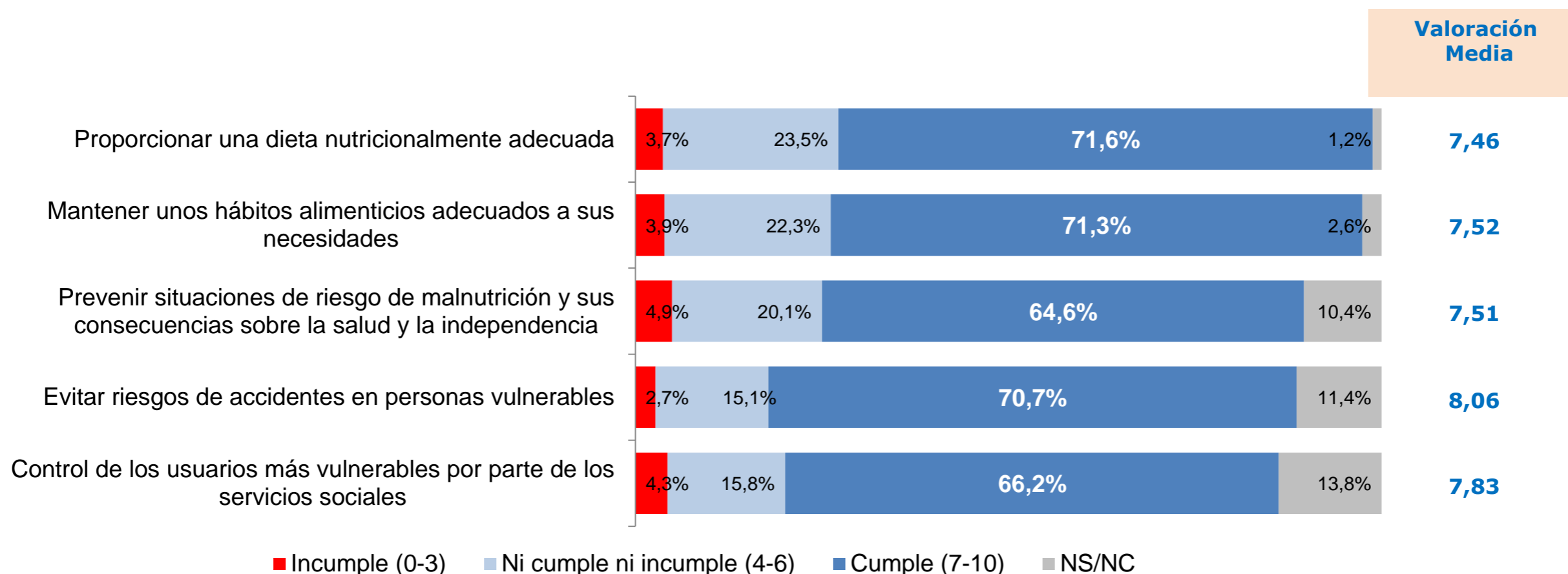


Base=588

2. Cumplimiento de objetivos y Notoriedad

Cumplimiento objetivos del Servicio de Comidas a Domicilio

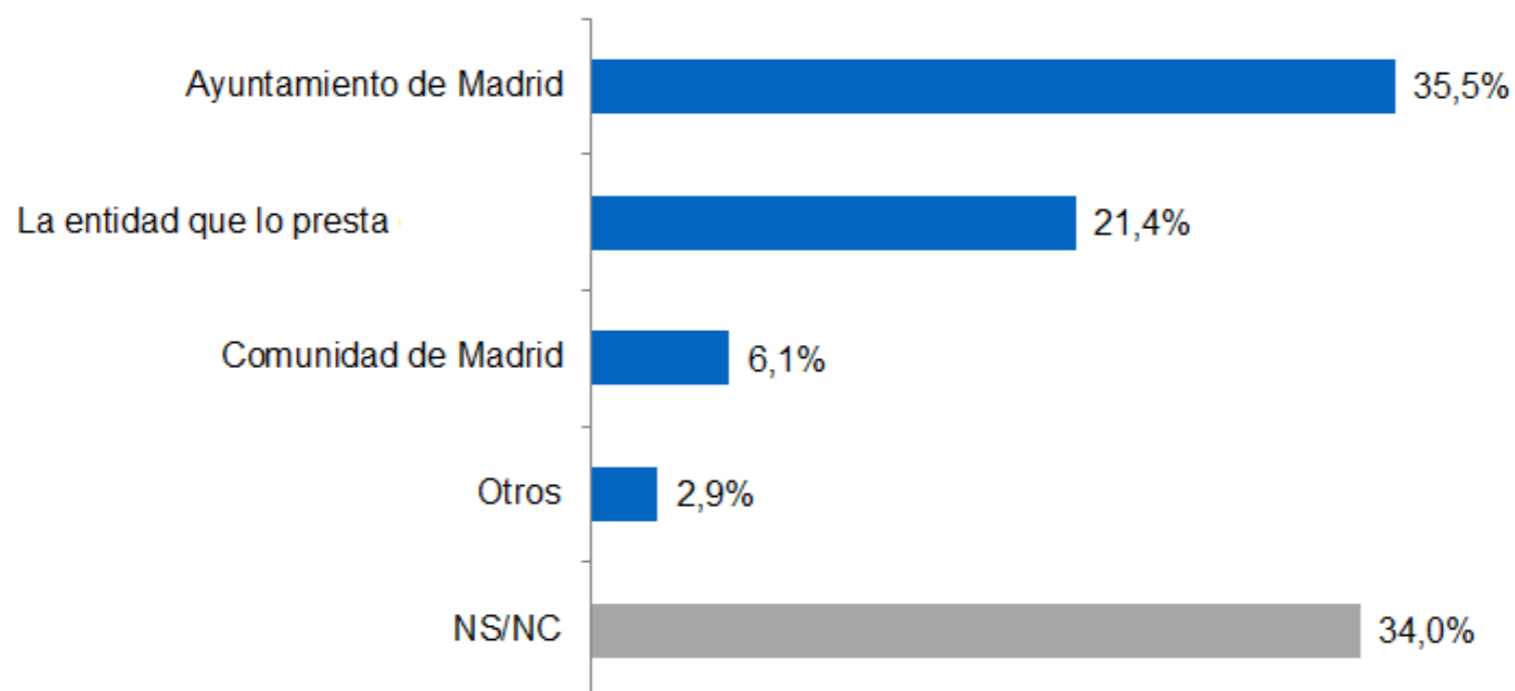
¿En qué medida cree usted que el Servicio de Comidas a Domicilio cumple los siguientes objetivos?



Base=588

Gestión del Servicio de ayuda a Domicilio

¿Quién cree usted que gestiona este servicio?

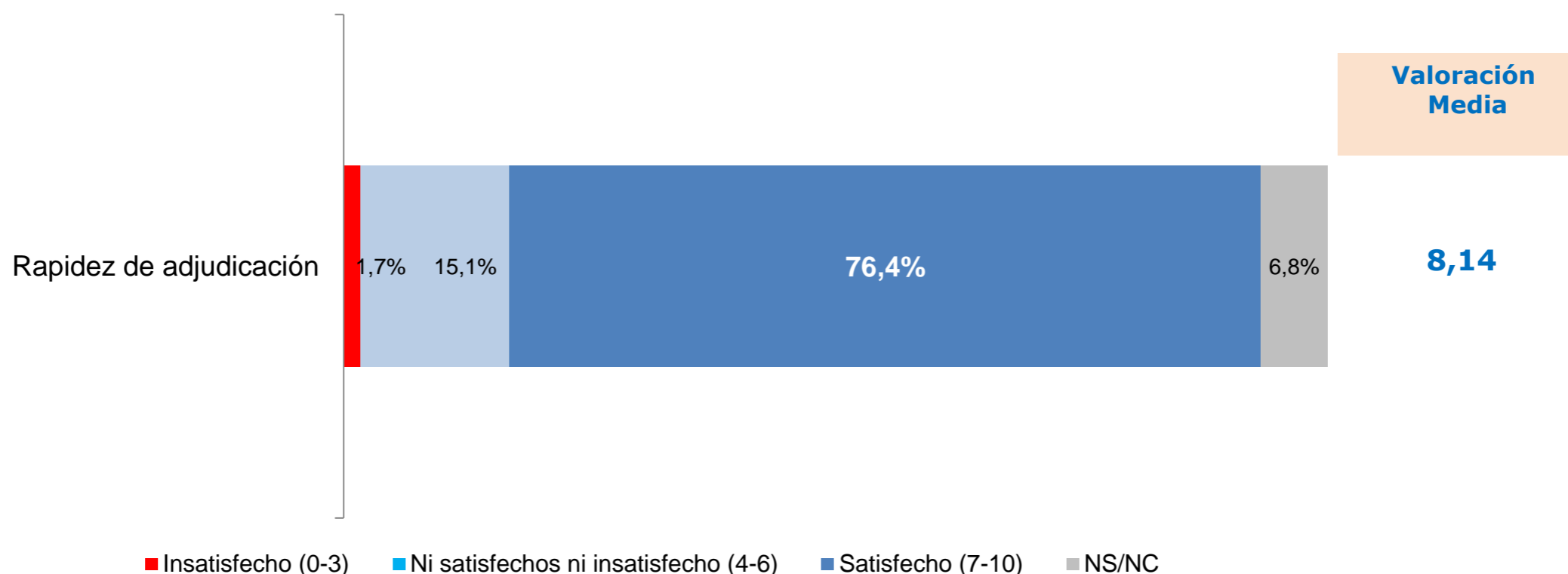


Base=588

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

Satisfacción con la rapidez de adjudicación del Servicio de Comidas a Domicilio

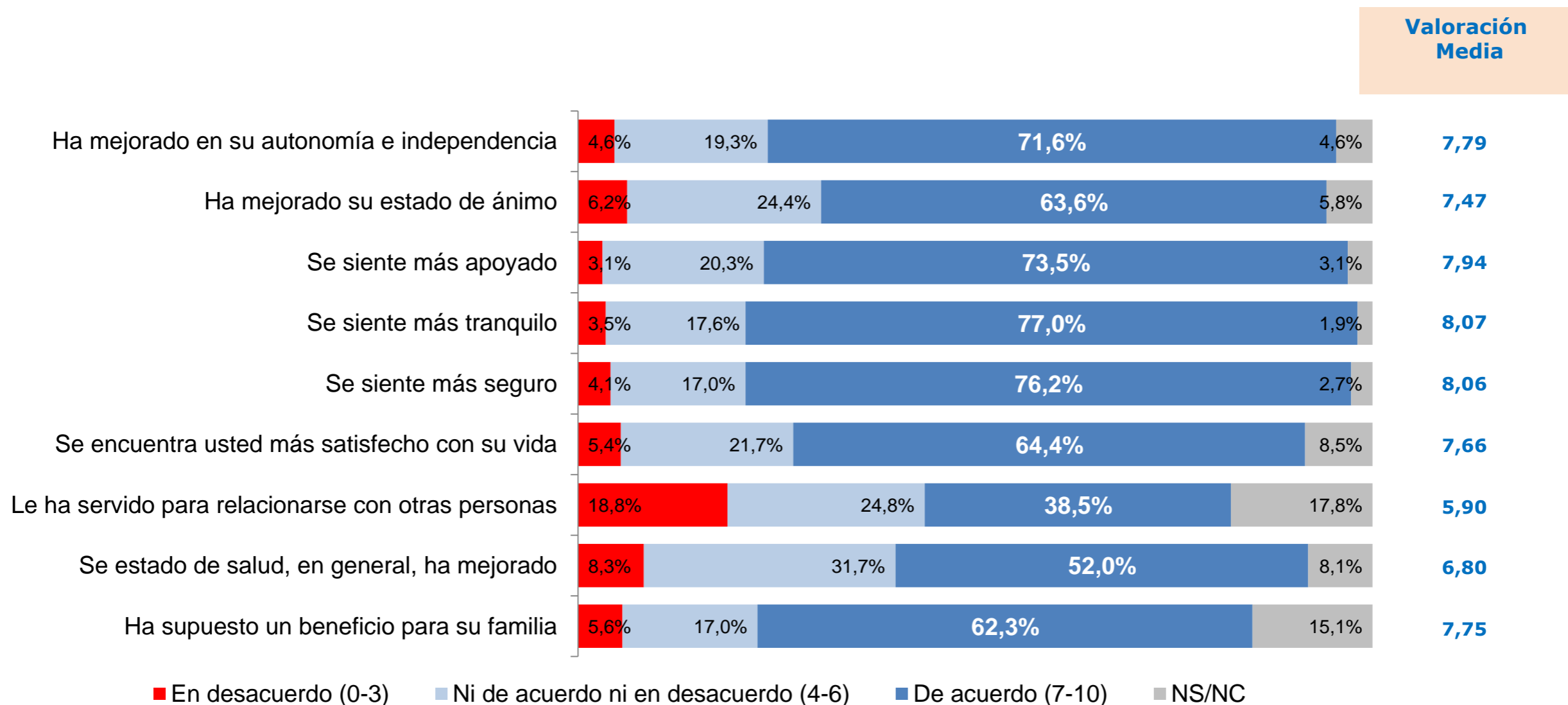
¿Cómo se encuentra de satisfecho con la rapidez del proceso desde que solicitó el Servicio de Comidas a Domicilio hasta que le notificaron su adjudicación?



Base 2017=588

Influencia del Servicio de Comidas a Domicilio en la vida cotidiana de los usuarios

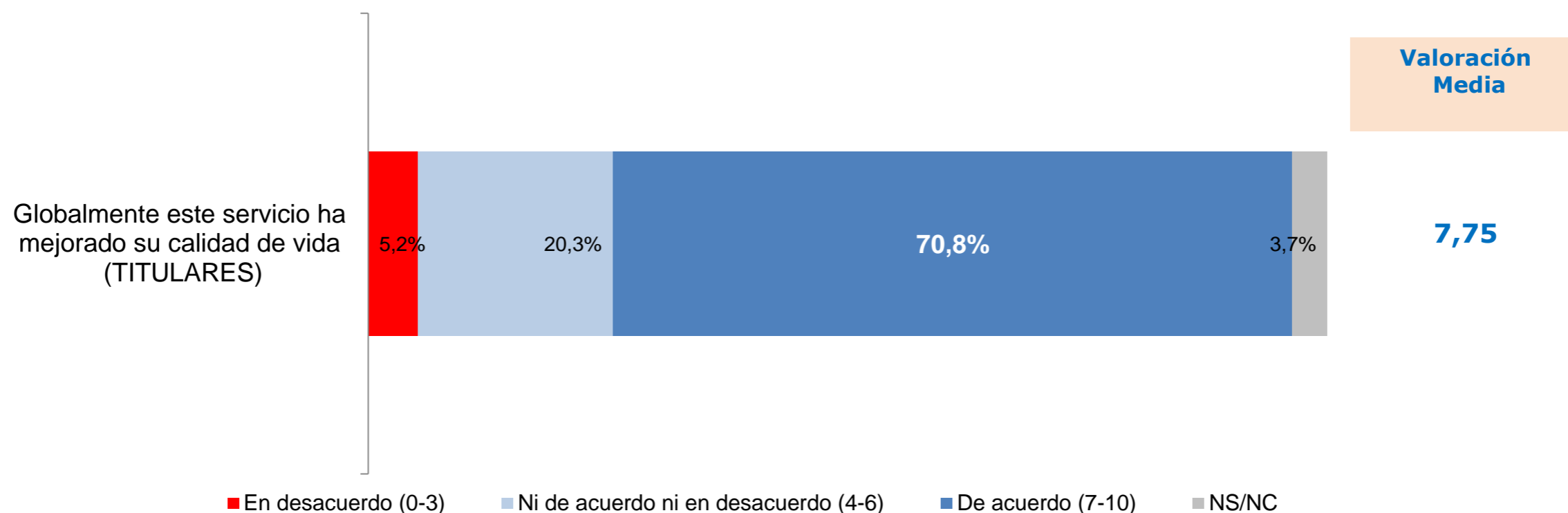
A continuación le voy a leer una serie de frases sobre la influencia que ha tenido en su vida cotidiana recibir el Servicio de Comidas a Domicilio



Base titulares = 483

Influencia del Servicio de Comidas a Domicilio en la vida cotidiana de los usuarios

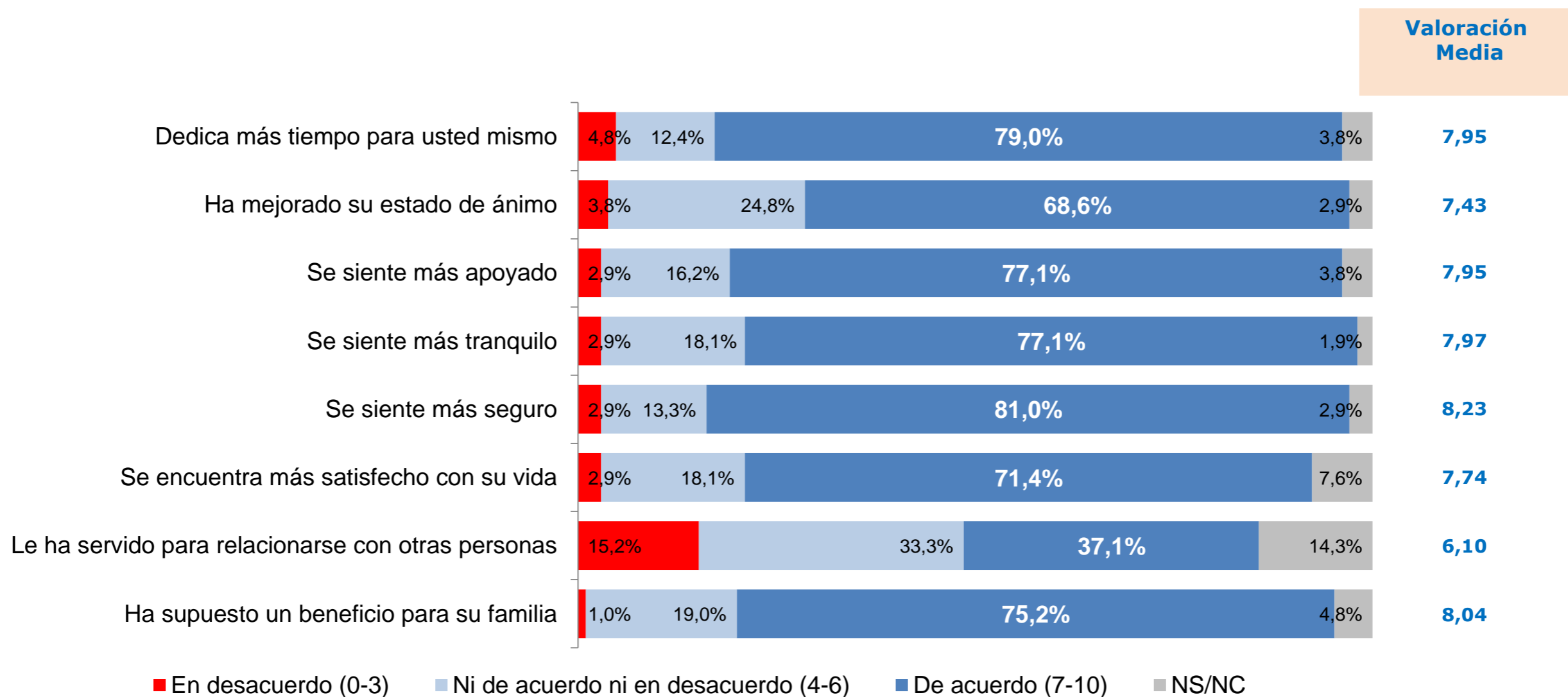
Valoración Global



Base titulares = 483

Influencia del Servicio de Comidas a Domicilio en la vida cotidiana de los cuidadores principales o convivientes

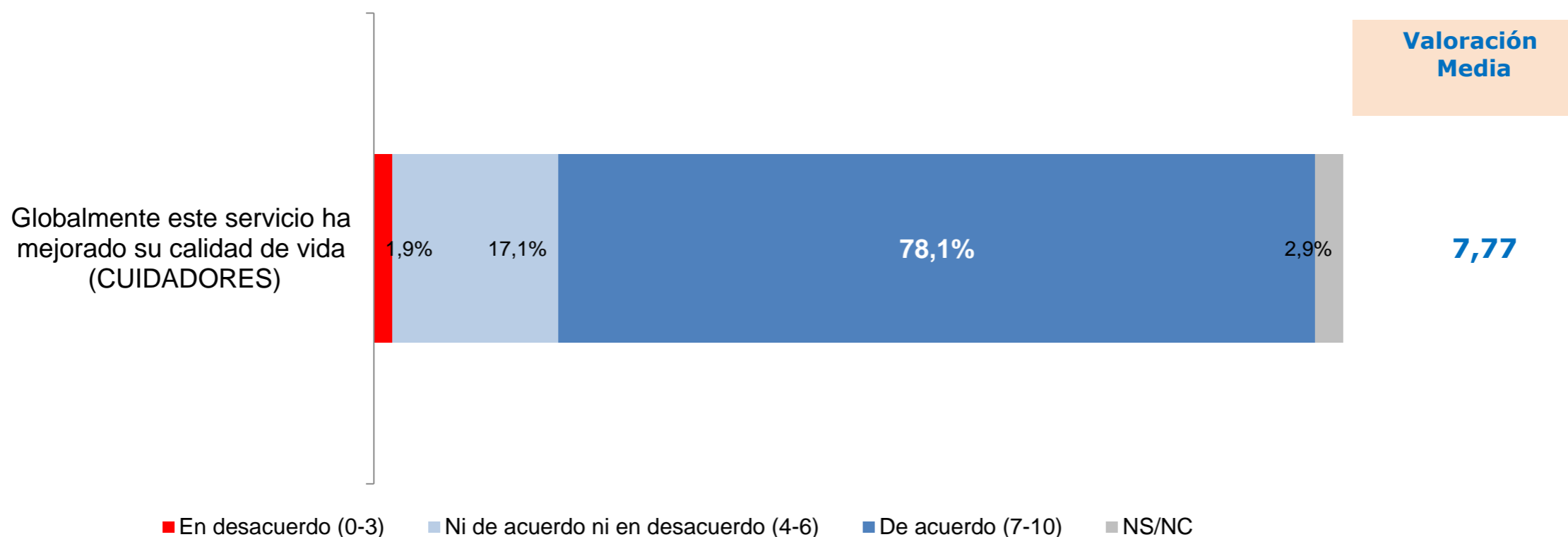
A continuación le voy a leer una serie de frases sobre la influencia que ha tenido en su vida cotidiana el Servicio de Comidas a Domicilio



Base cuidadores = 105

Influencia del Servicio de Comidas a Domicilio en la vida cotidiana de los cuidadores principales o convivientes

Valoración Global

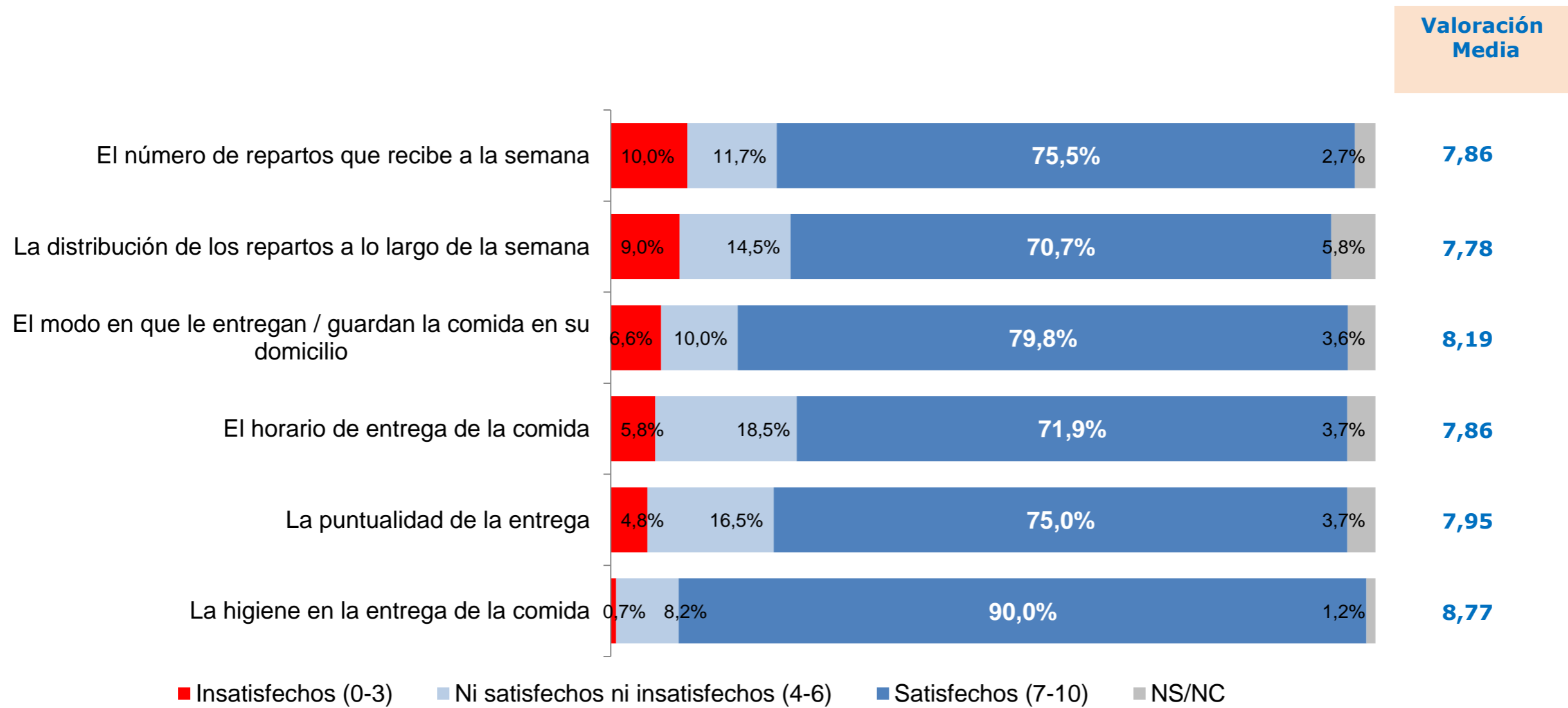


Base cuidadores = 105

4. Estructura organizativa del servicio

Características del reparto

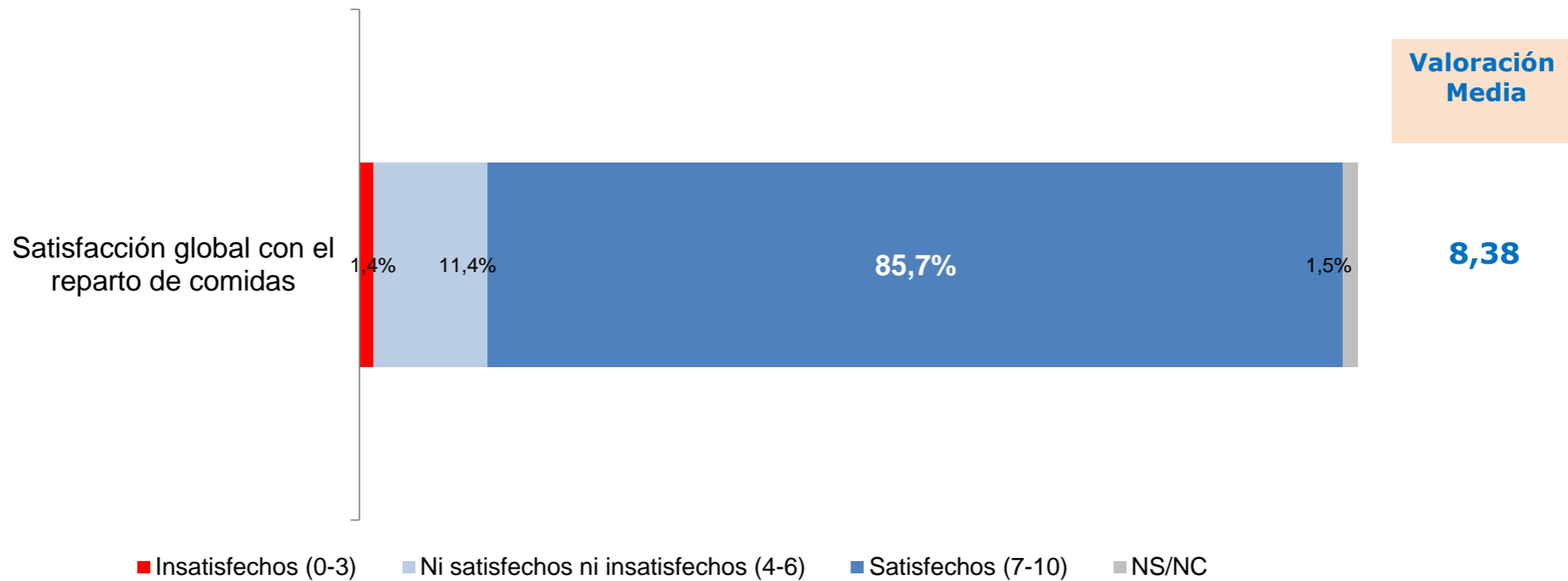
Por favor, indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos referentes a los repartos de comida



Base=588

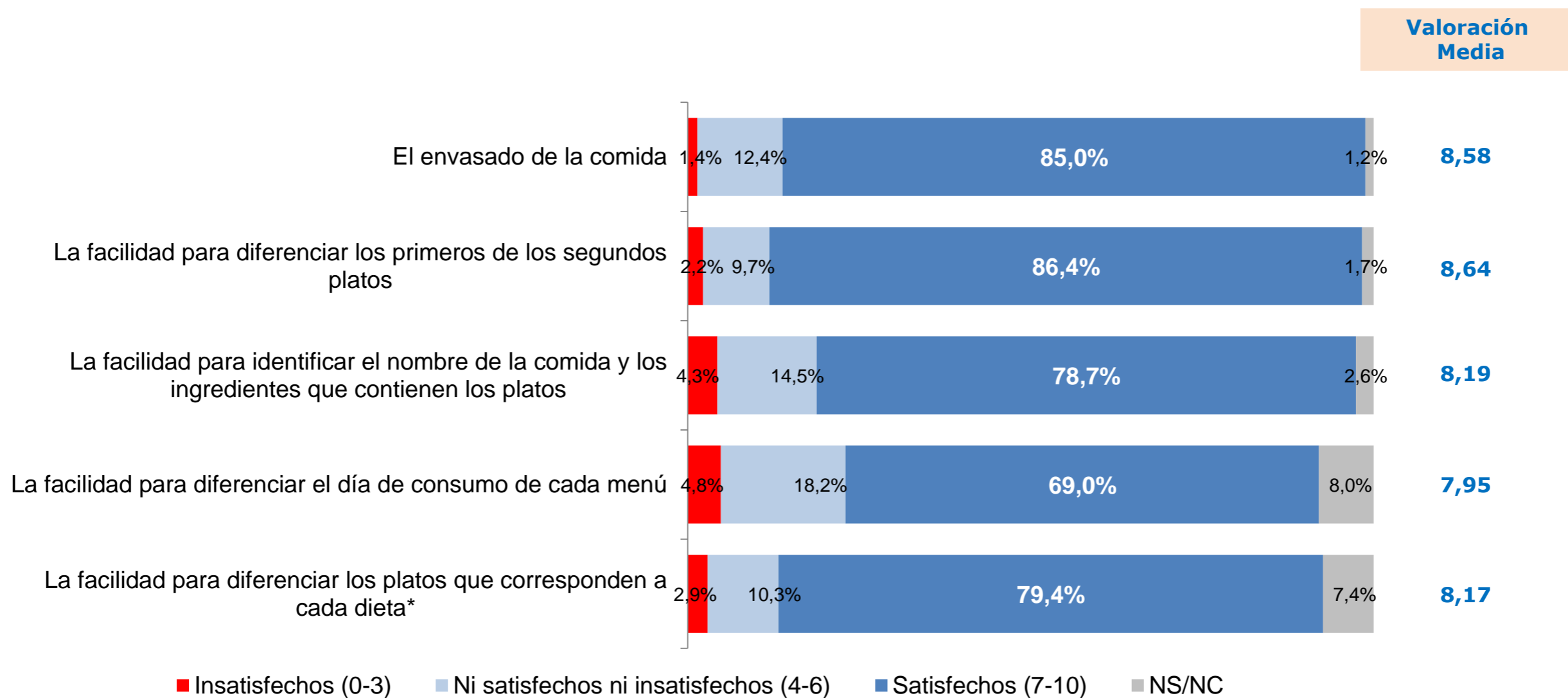
Características del reparto

Valoración Global de la satisfacción con el reparto de comidas



Presentación y envasado de la comida

Valore el modo en que es envasada y etiquetada la comida

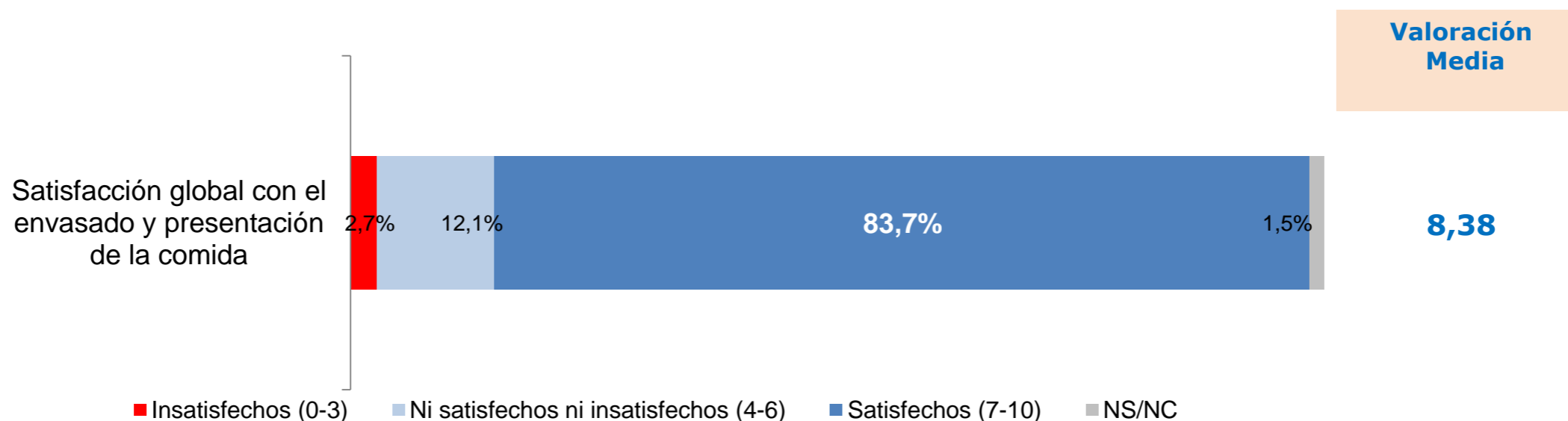


Base=588
*Base=68

*68 casos de domicilios con más de un comensal y diferentes dietas

Presentación y envasado de la comida

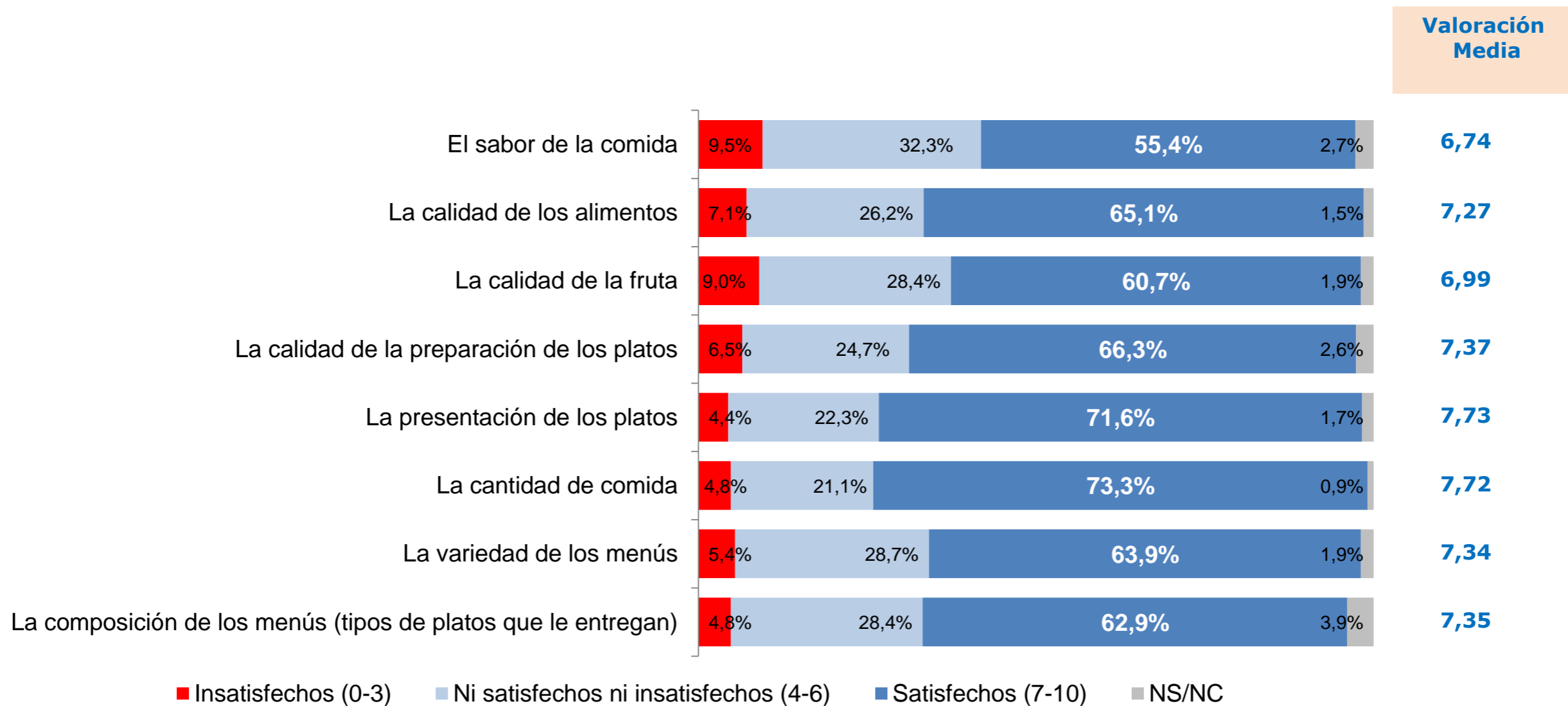
Valoración Global de la satisfacción con el envasado y etiquetado de la comida



Base=588

Composición y calidad de los menús

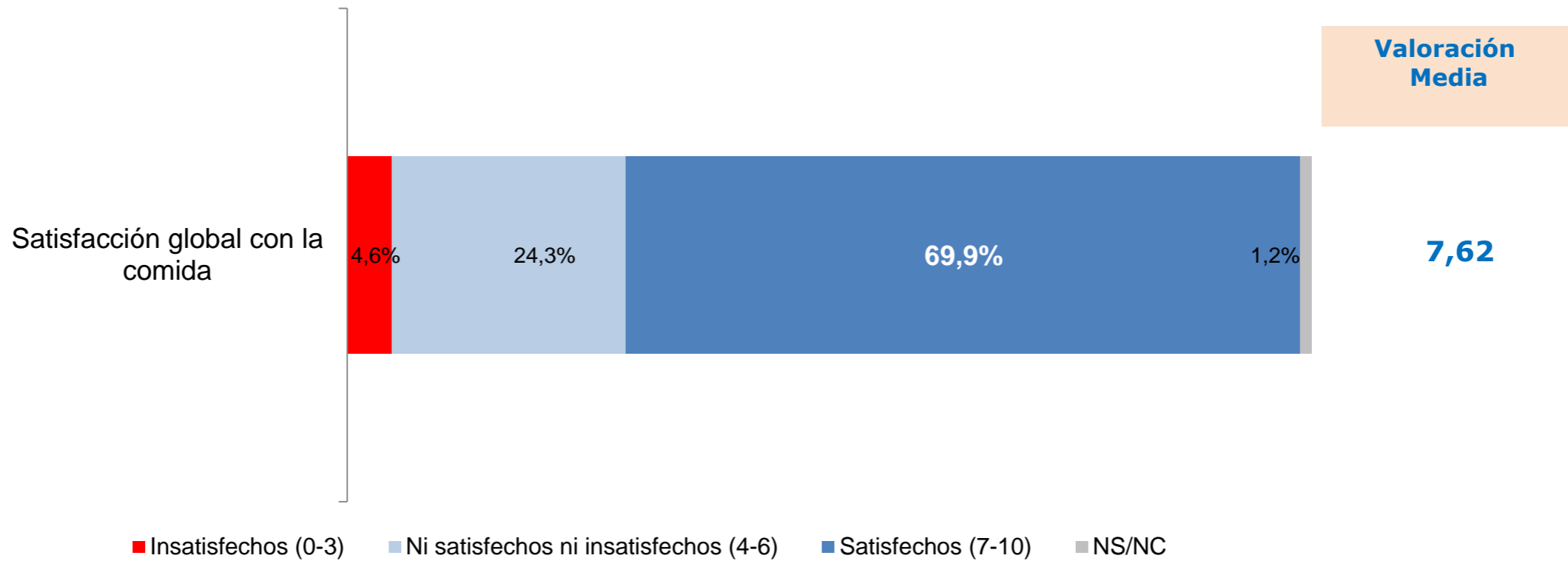
Indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos referentes a la comida que recibe



Base=588

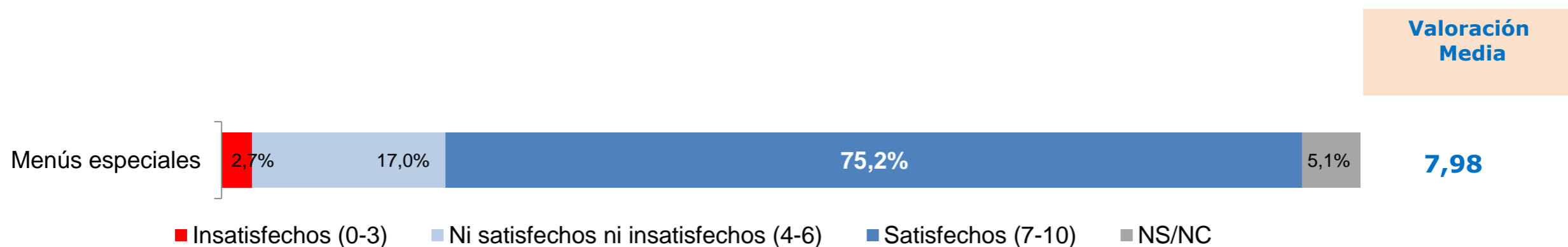
Composición y calidad de los menús

Satisfacción Global con la comida



Menús especiales

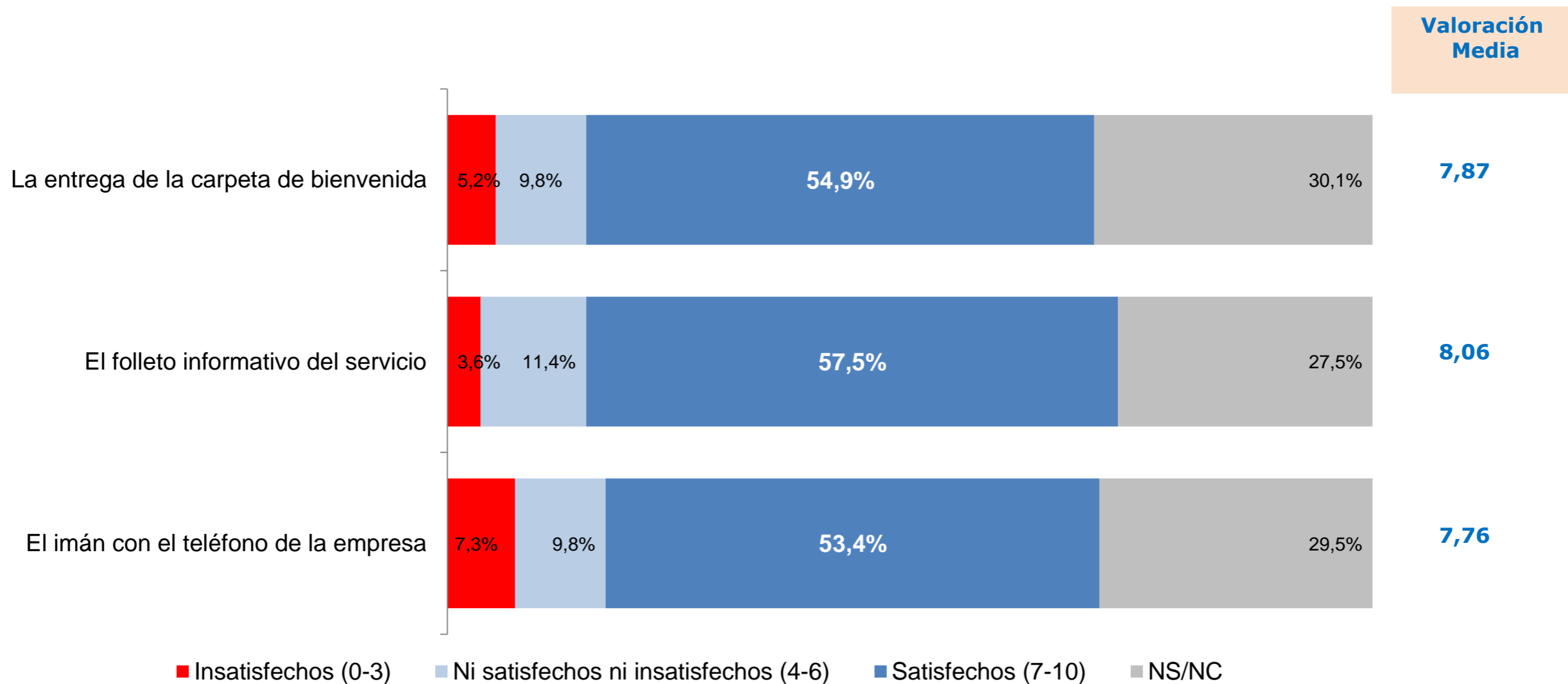
¿Qué opinión le merecen los menús especiales que ha recibido?



Base=294
(Receptores de, al menos, uno de los menús especiales)

Alta en el servicio

Por favor, indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos referentes a la información recibida cuando le dieron el alta en el servicio

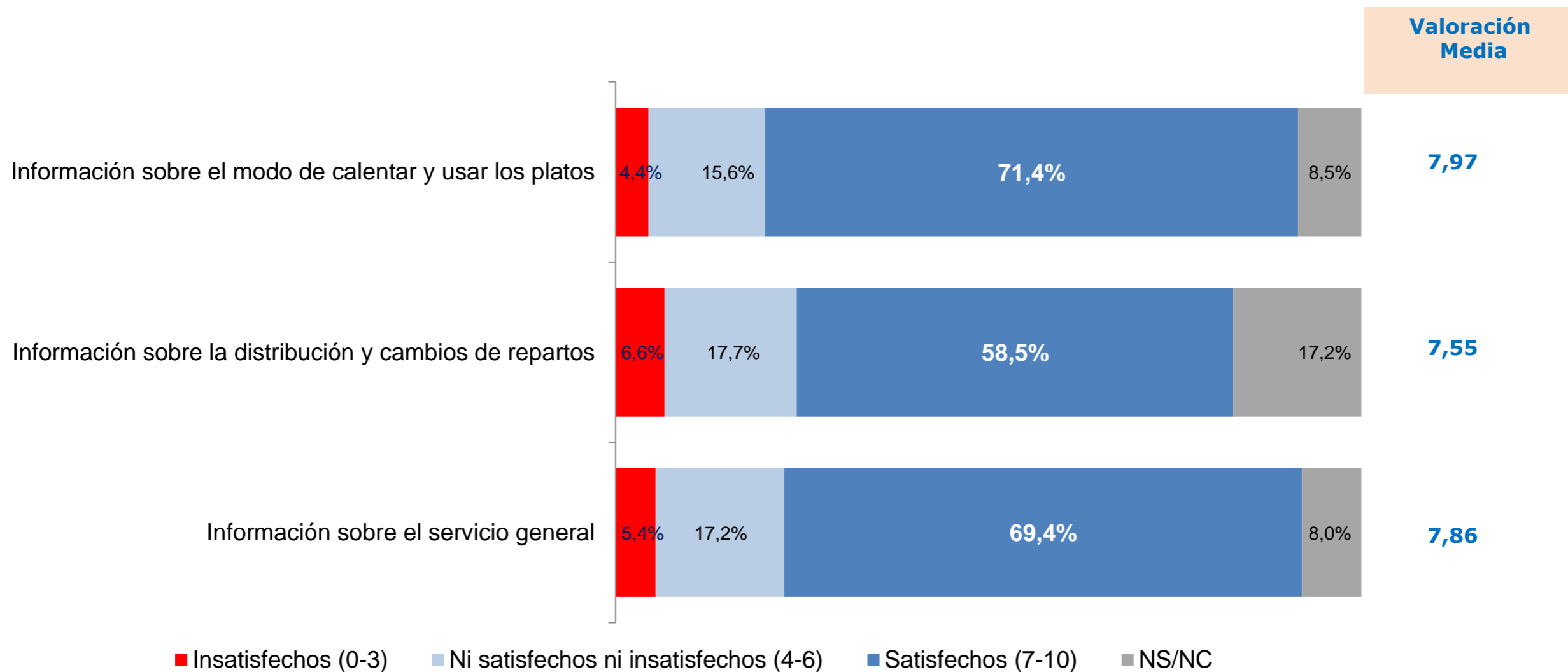


Base 2017 = 193*

*Sólo a quienes se dieron de alta en el servicio durante 2017

Procedimiento al alta y otras prestaciones

¿Qué opinión le merecen los siguientes aspectos relativos a...?

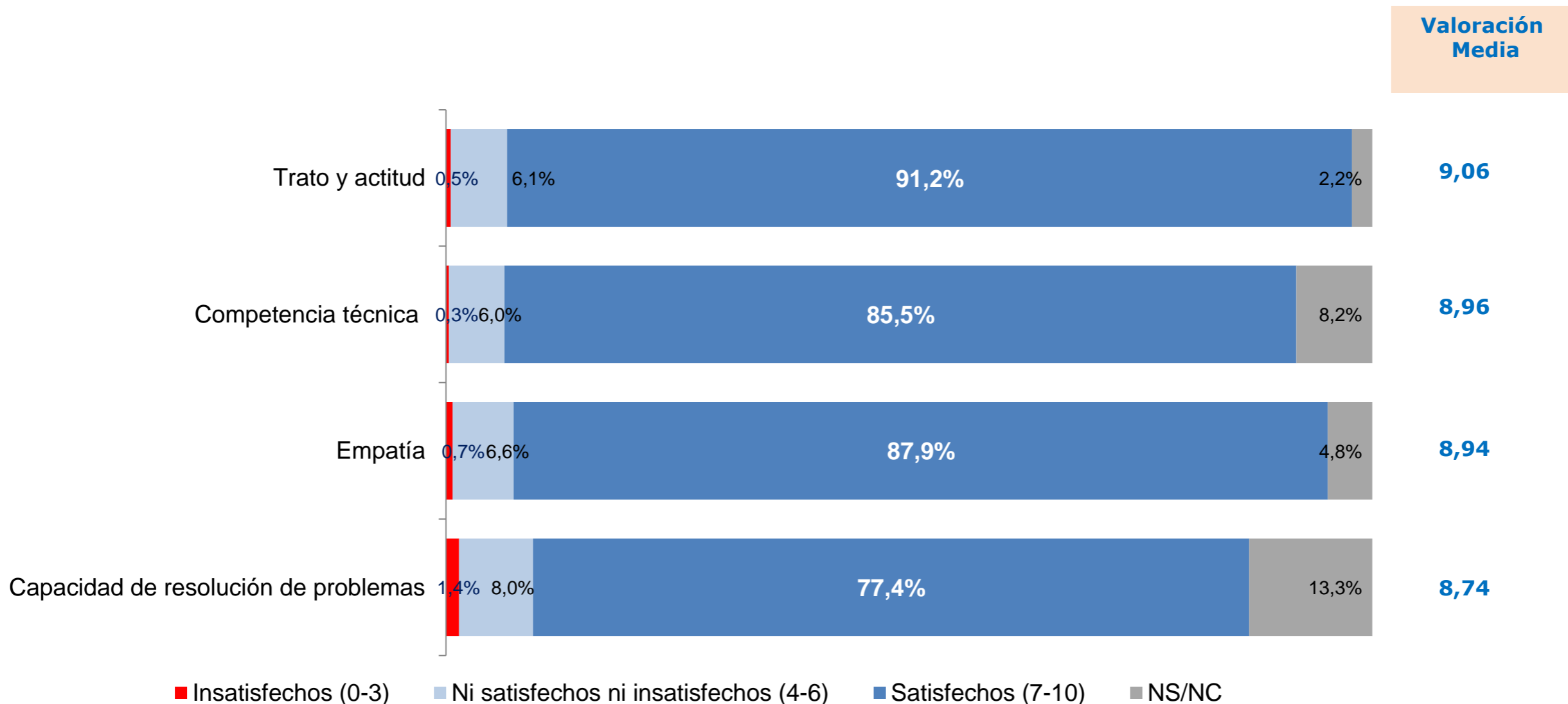


Base=588

5. Valoración de los profesionales

Profesionales que desarrollan la actividad: REPARTIDORES

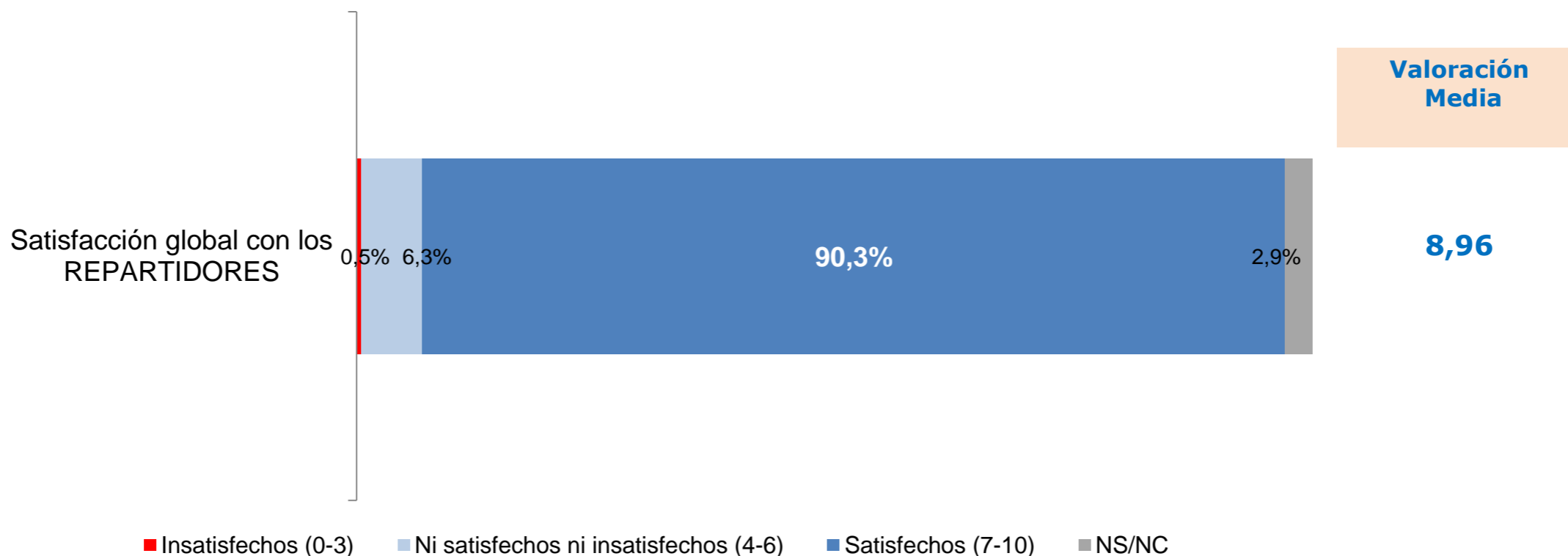
Valore su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relativos a los REPARTIDORES que habitualmente le llevan la comida



Base=588

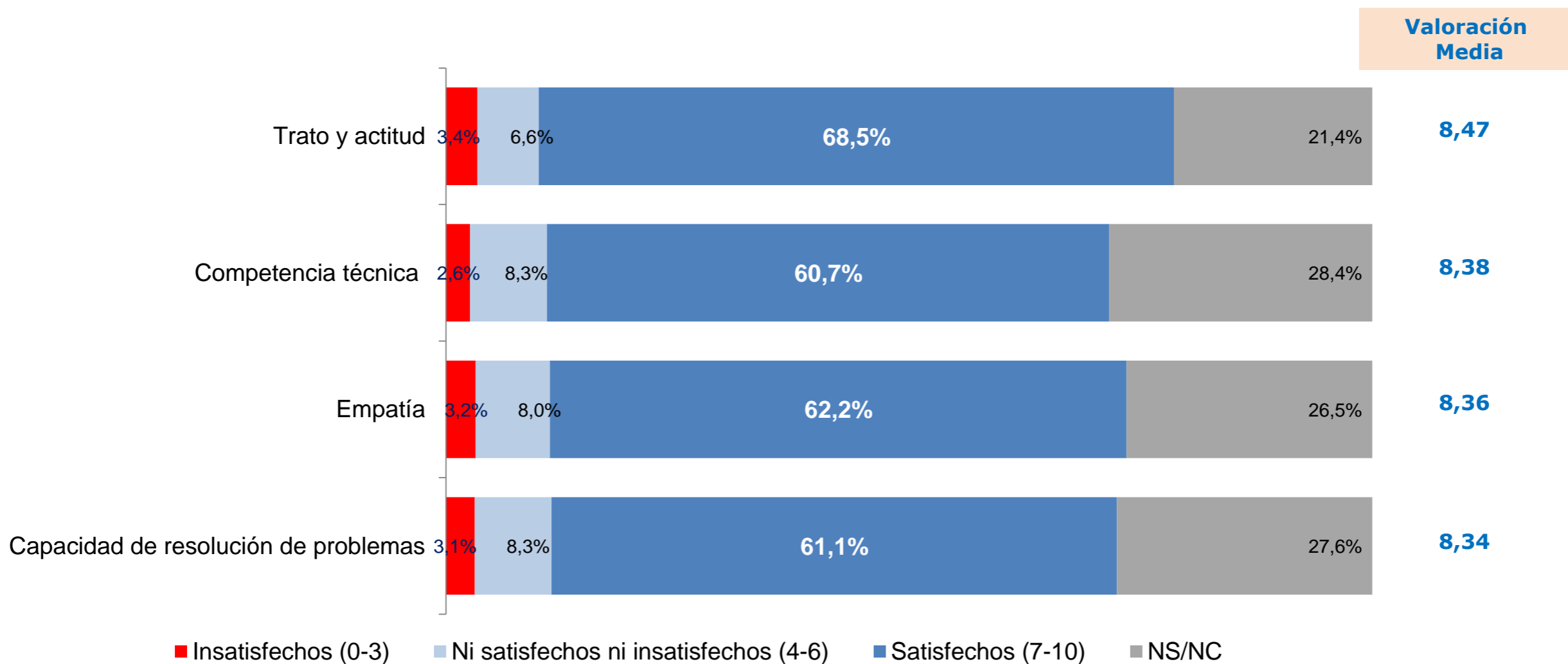
Profesionales que desarrollan la actividad: REPARTIDORES

Valoración Global de la satisfacción con los REPARTIDORES



Profesionales que desarrollan la actividad: COORDINADORES

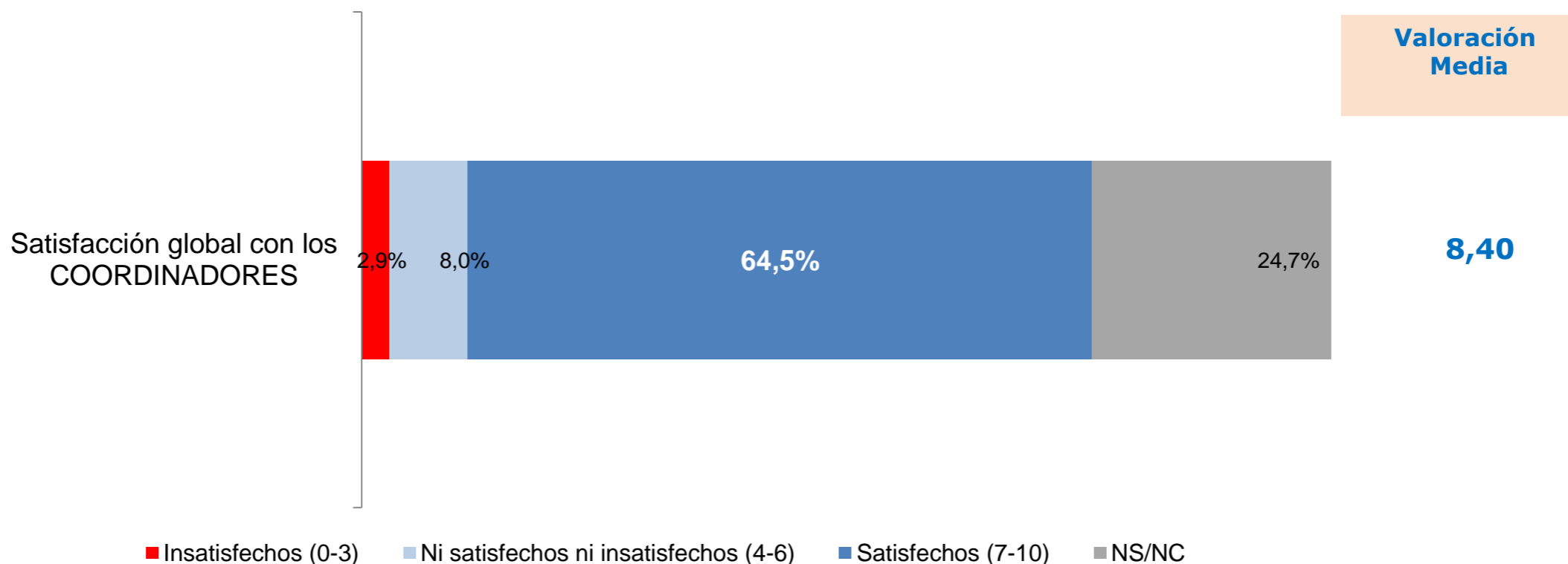
Valore su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relativos a los COORDINADORES que desarrollan la actividad



Base=588

Profesionales que desarrollan la actividad: COORDINADORES

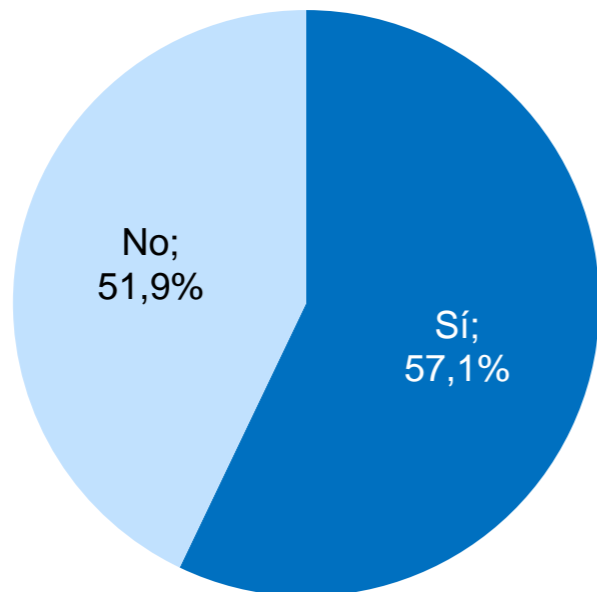
Valoración Global de la satisfacción con los COORDINADORES



6. Relación Calidad-Precio

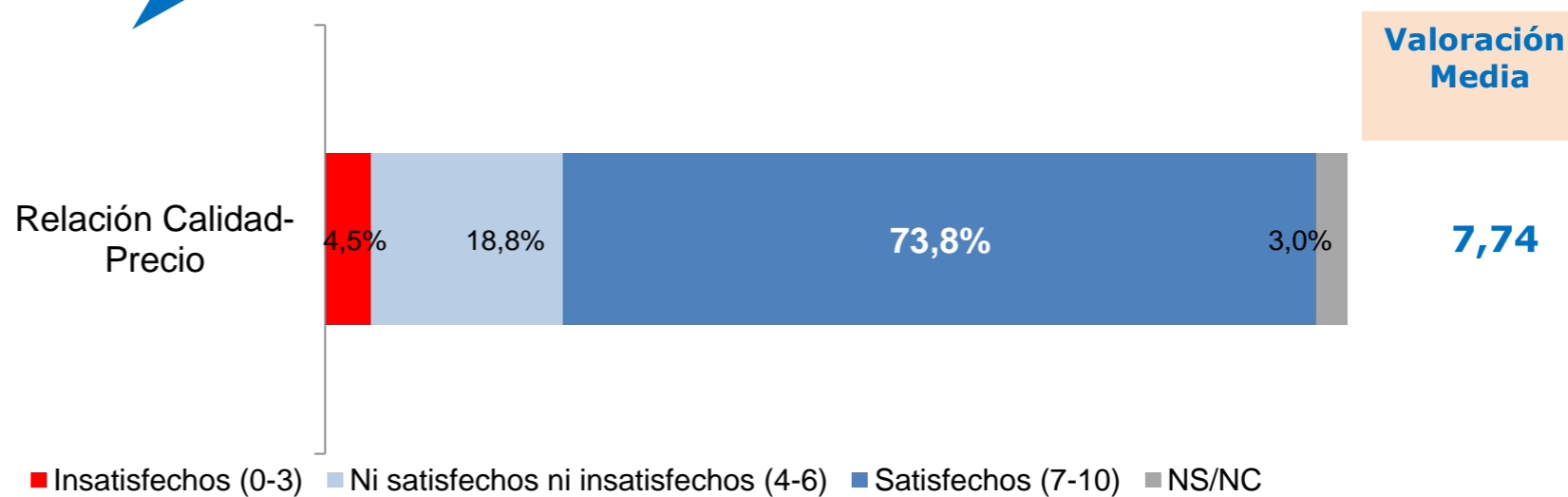
Relación calidad-precio

¿Conoce el coste del servicio de Comidas a domicilio?



Base 2017 = 588

Valore la relación calidad-precio del servicio

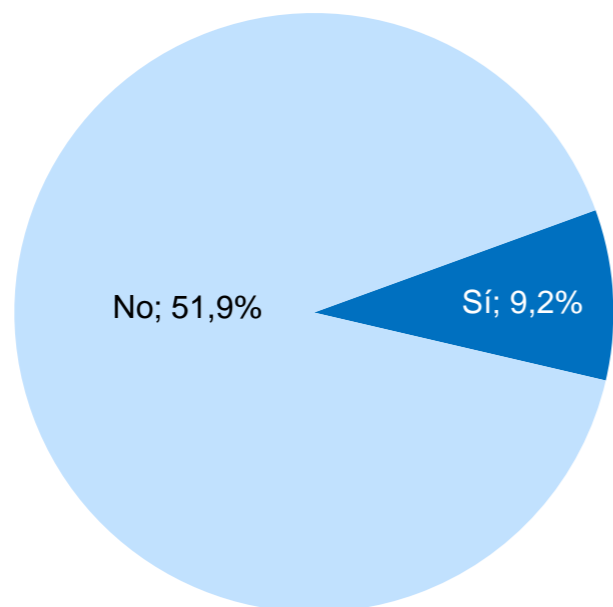


Base 2017 = 336

7. Reclamaciones

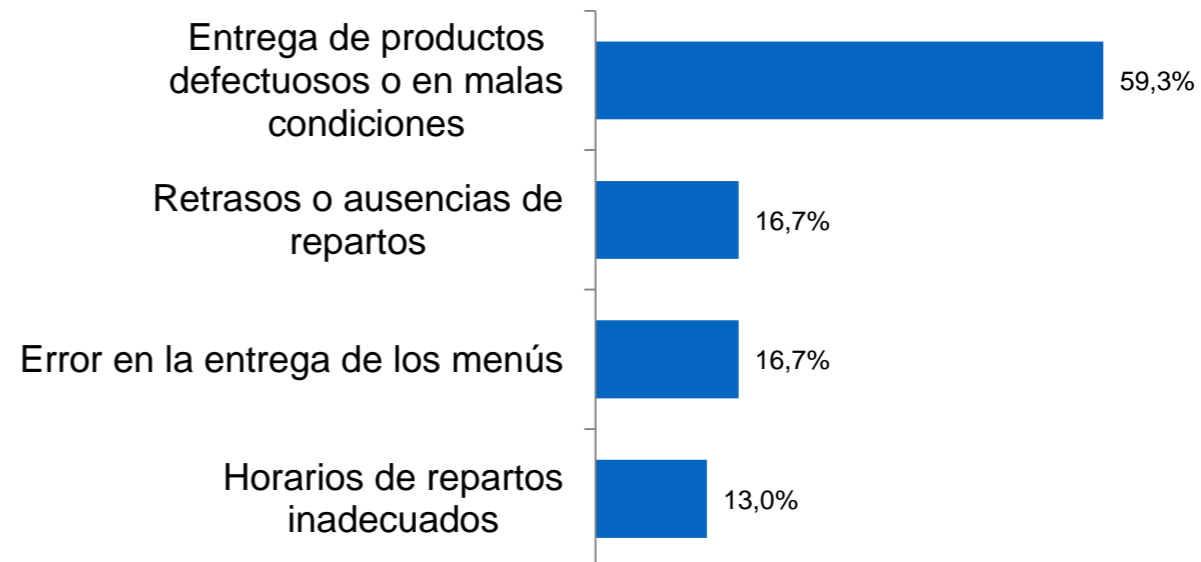
Quejas / Reclamaciones

¿Ha interpuesto alguna reclamación o incidencia durante el transcurso del servicio?



Base 2017 = 588

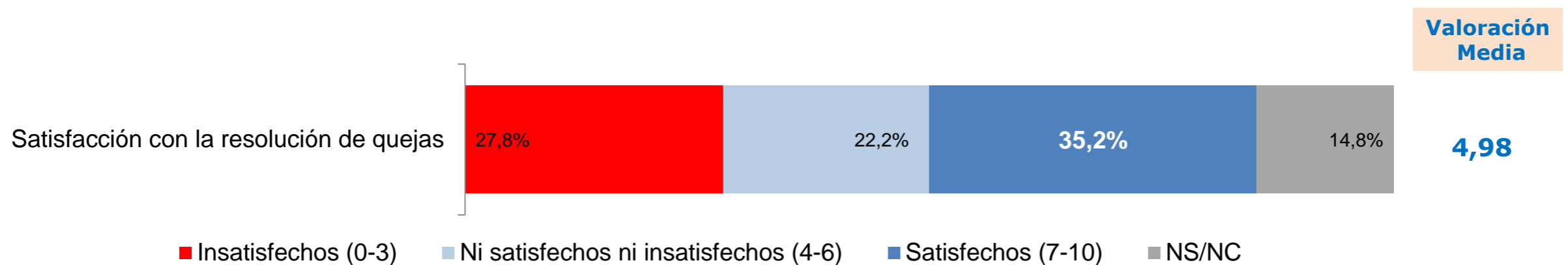
¿Cuál?



Base 2017 = 54
(Respuesta Múltiple)

Quejas / Reclamaciones

Valore su grado de satisfacción con el proceso de interposición de quejas

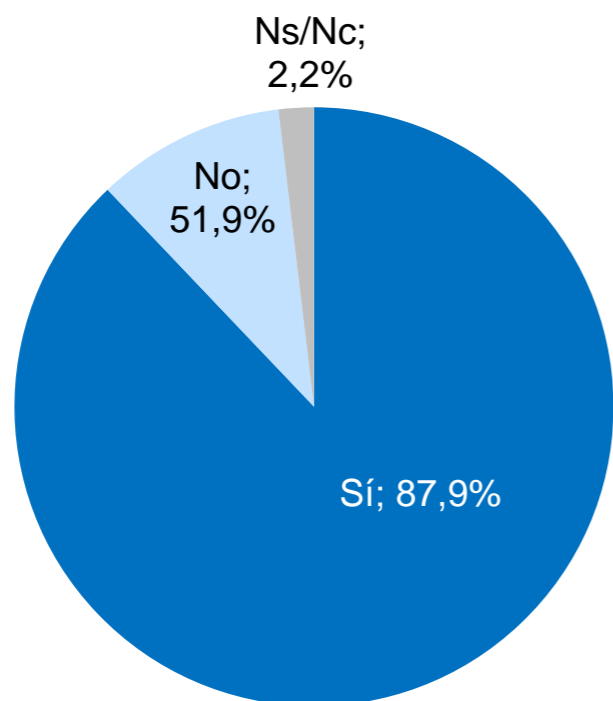


Base=54

8. Experiencia

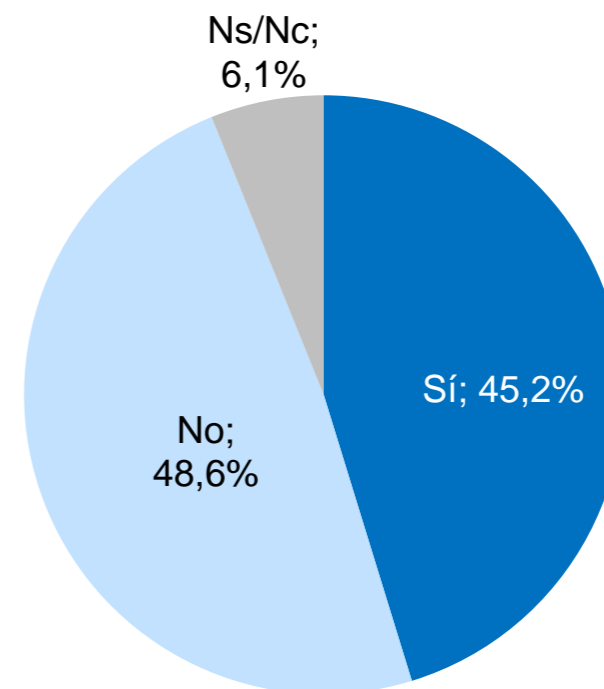
Influencia del servicio

¿Cree que recibir el servicio de Comidas le ha permitido seguir viviendo en su domicilio en mejores condiciones?



Base 2017 = 588

En su caso, ¿Recibir el servicio de comidas ha evitado su ingreso en una residencia?

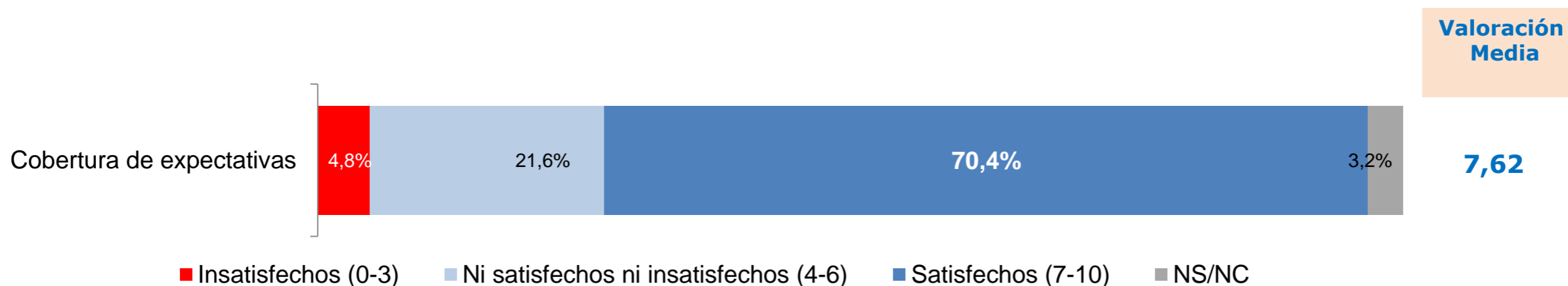


Base 2017 = 588

9. Valoración global del servicio

Cobertura de expectativas

Valore si el servicio cumple con lo que usted esperaba de él



Base=588

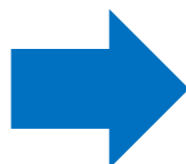
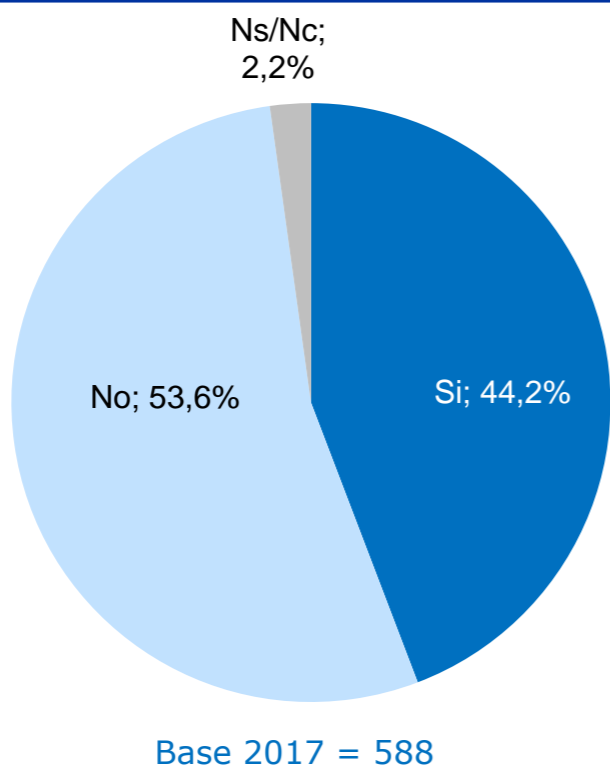
Satisfacción global

Valoración Global de la satisfacción con el servicio

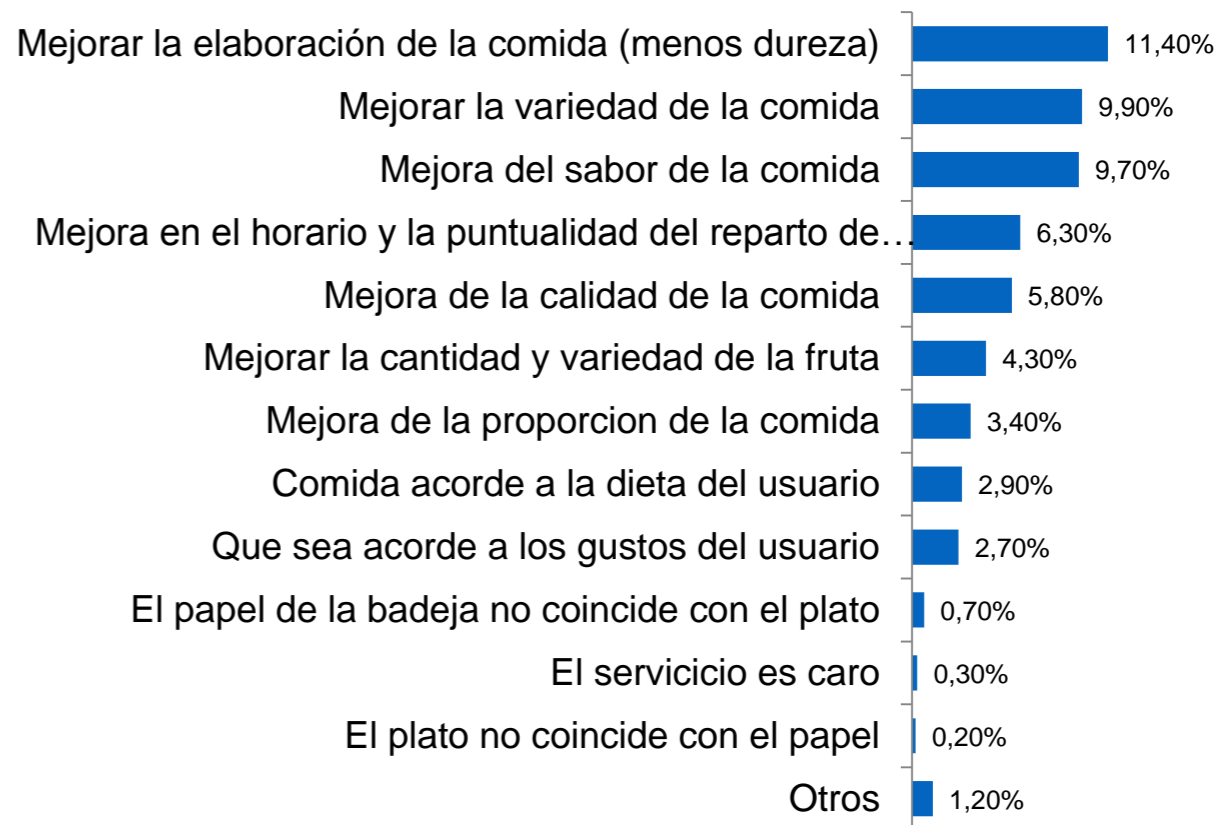


Sugerencias de mejora

¿Tiene alguna sugerencia de mejora sobre el servicio?



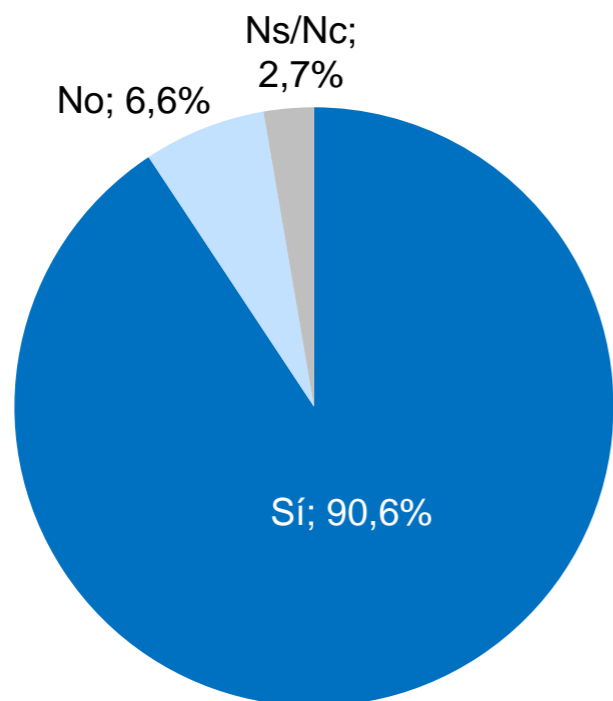
¿Cuál?



Base 2017 = 259

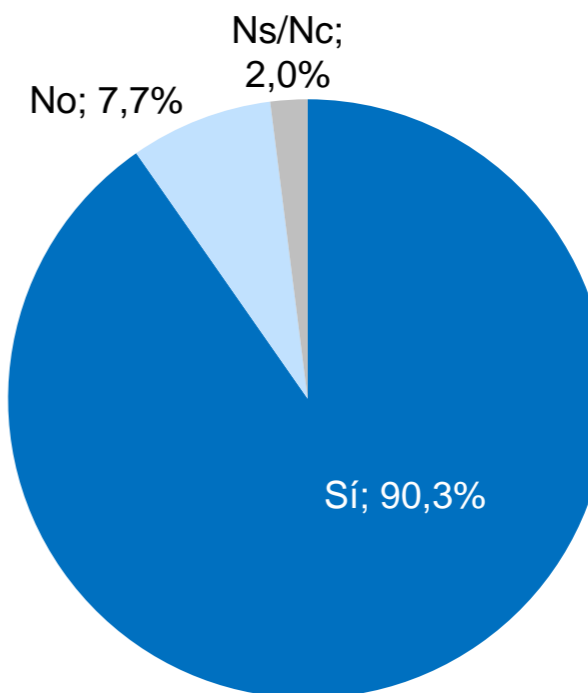
Participación futura y grado de recomendación

¿Volvería a solicitar el servicio si fuese posible?



Base 2017 = 588

¿Recomendaría usted este servicio?

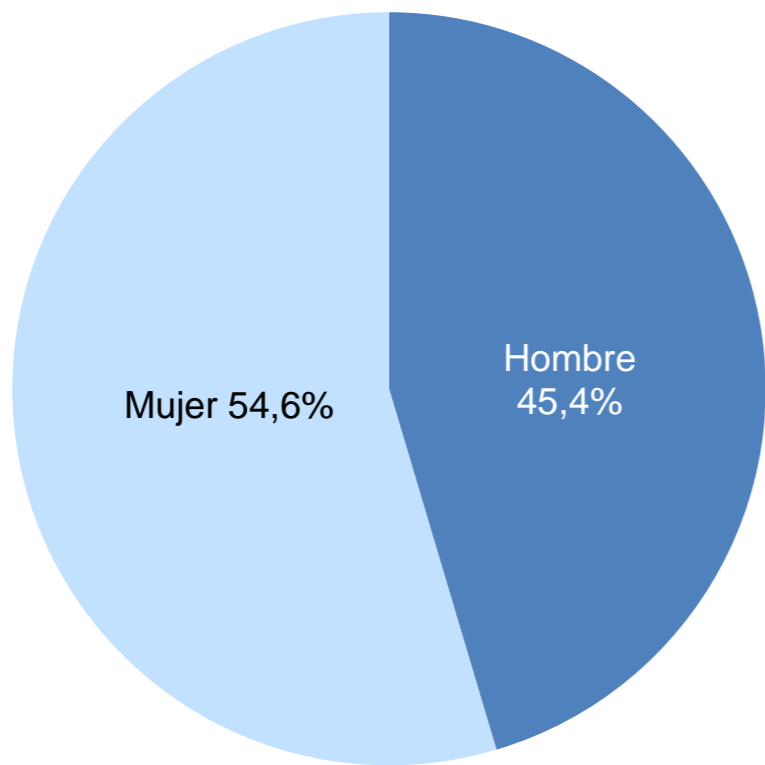


Base 2017 = 588

10. Datos de clasificación

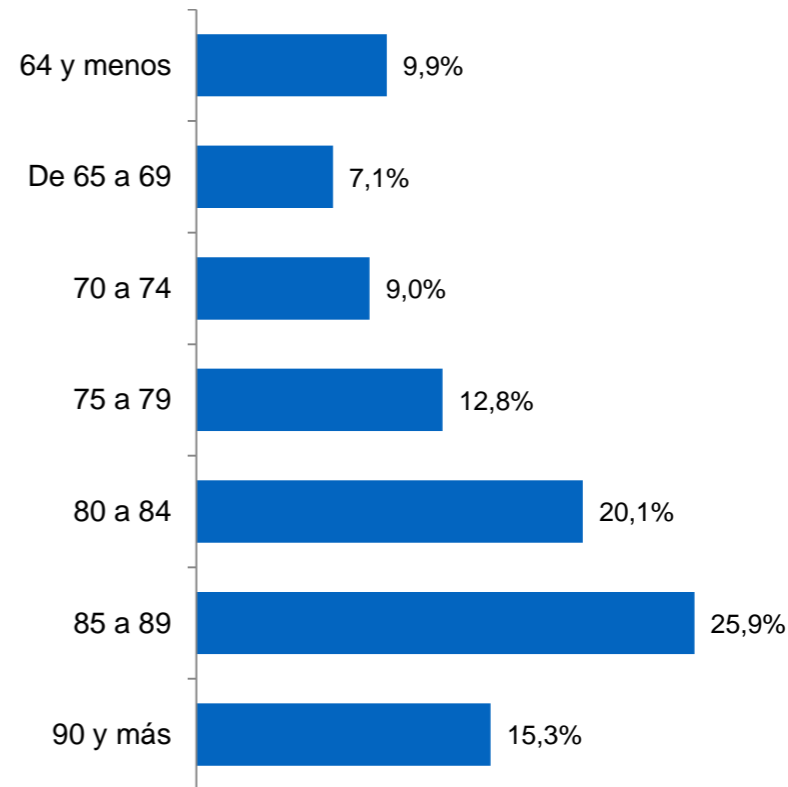
Datos de clasificación

Género del titular del servicio



Base 2017 = 588

Edad del titular del servicio



Base 2017 = 588

