

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

Estudio de satisfacción de usuarios de Productos de Apoyo

Octubre 2017

Índice

0.	Ficha técnica y caracterización de la muestra.....	3
1.	Solicitud e ingreso en el programa.....	6
2.	Cumplimiento de objetivos y notoriedad.....	8
3.	Impacto en la calidad de vida del usuario.....	12
4.	Características técnicas del Producto de Apoyo.....	15
5.	Evaluación de los procesos del servicio.....	18
	5.1. Instalación	19
	5.2. Seguimiento del usuario	23
	5.3. Atención telefónica	26
	5.4. Averías	28
6.	Evaluación de los profesionales.....	32
7.	Valoración calidad-precio.....	34
8.	Experiencia	36
9.	Reclamaciones.....	41
10.	Datos de clasificación.....	43

0. Ficha técnica y caracterización de la muestra

0.1. Ficha técnica

Universo

Beneficiarios del Servicio de Productos de Apoyo incluidos en la base de datos facilitada por la Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales, y que disponían de número de teléfono (584 registros)

Tamaño y error muestral

248 entrevistas lo que supone la obtención de un error muestral de $\pm 4,82\%$ (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

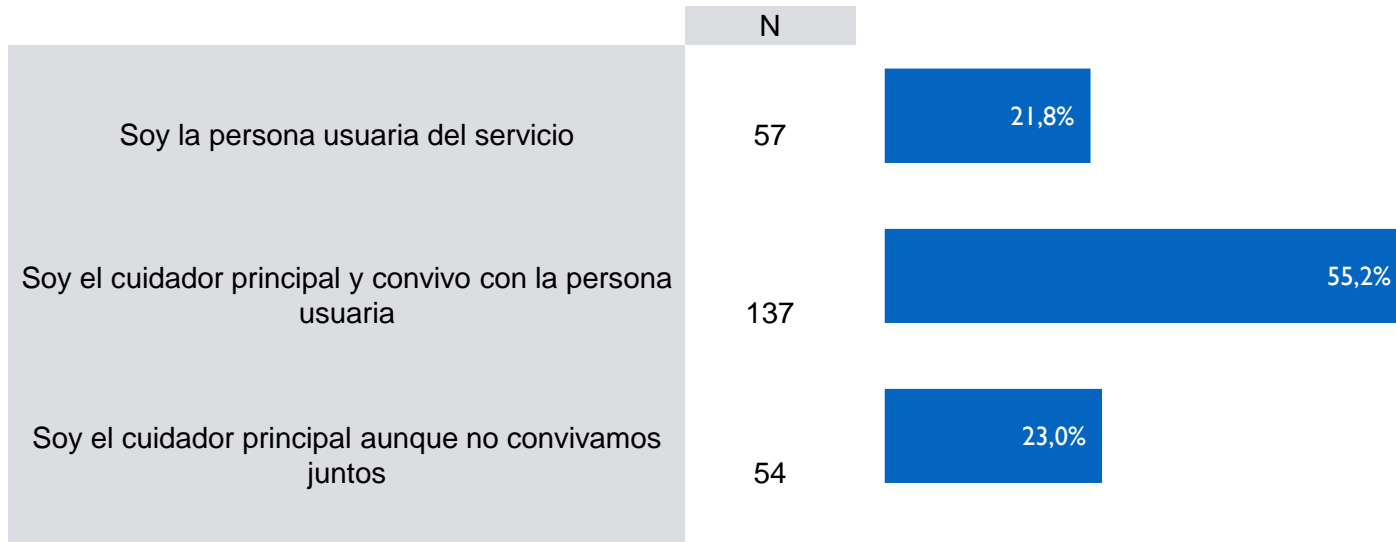
Del 3 al 10 de octubre de 2017

Trabajo realizado por:

SIGMA DOS Análisis e Investigación - www.sigmados.com

0.2. Caracterización de la muestra

Interlocutor de la encuesta

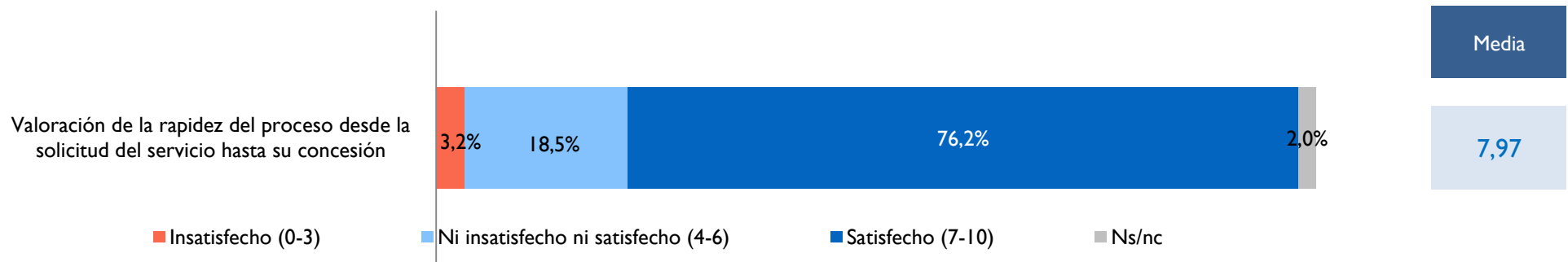


Base=248

I. Solicitud e ingreso en el programa

Satisfacción con la rapidez de adjudicación del servicio de Productos de Apoyo

¿Cómo se encuentra de satisfecho con la rapidez del proceso desde que solicitó el Servicio de Productos de Apoyo hasta que le notificaron su concesión?



Base=248

2. Cumplimiento de objetivos y notoriedad

Notoriedad

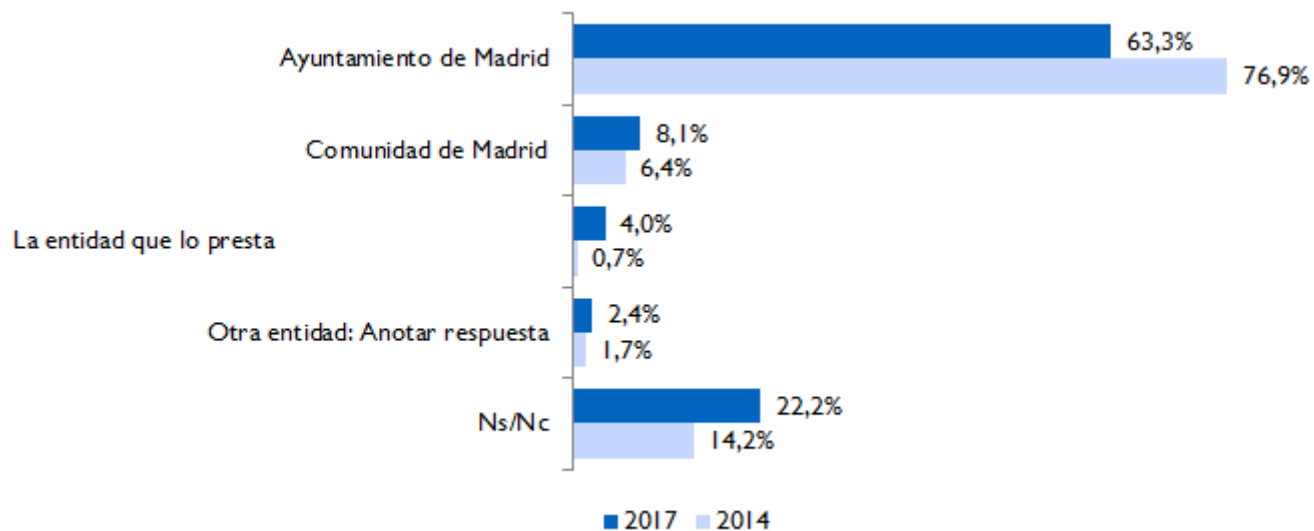
¿Cómo conoció el Servicio de Productos de Apoyo?

	2017
Centros municipales de Servicios Sociales	60,9%
Familiares, amigos, vecinos, otros cuidadores	19,8%
Centro de salud (a través de médicos, enfermeras...)	7,3%
Servicio de Ayuda a Domicilio	5,2%
010	2,4%
Servicios de Teleasistencia	1,2%
Web municipal	1,2%
Centro de día	0,8%
Centros municipales de mayores	0,8%
Otras	1,6%
Ns/Nc	4,0%

Base=248

Notoriedad

¿Qué entidad cree usted que gestiona el servicio de Productos de Apoyo?

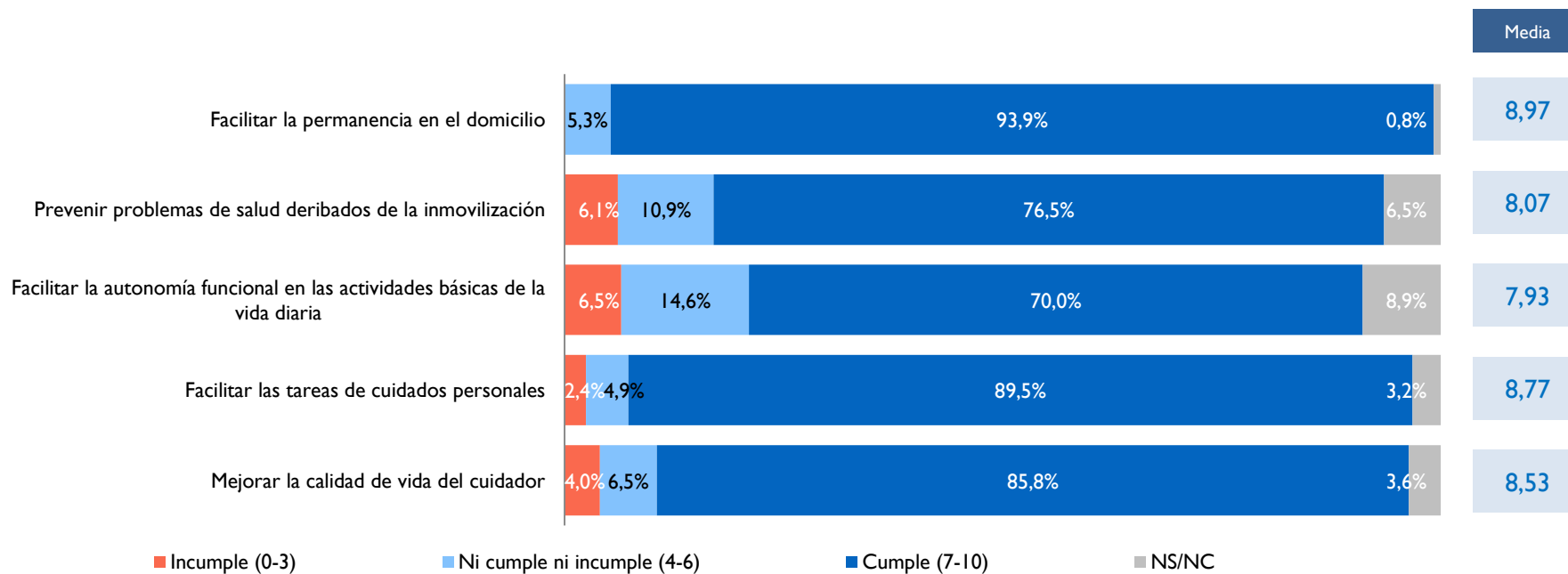


Base 2017 = 248

Base 2014 = 295

Cumplimiento de objetivos

¿En qué medida cree usted que el Servicio Productos de Apoyo cumple los siguientes objetivos?

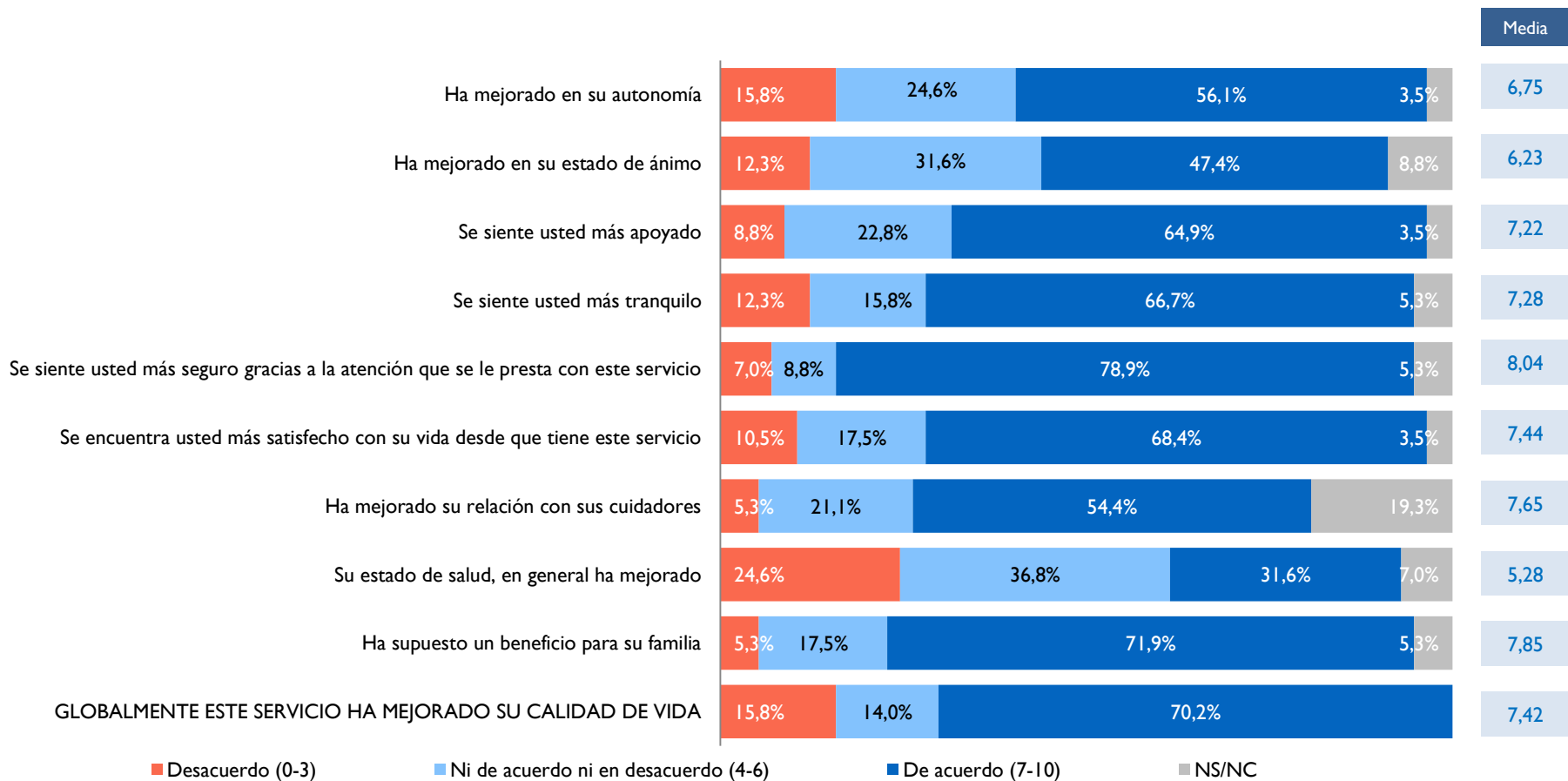


Base=248

3. Impacto en la calidad de vida del usuario

Influencia del servicio

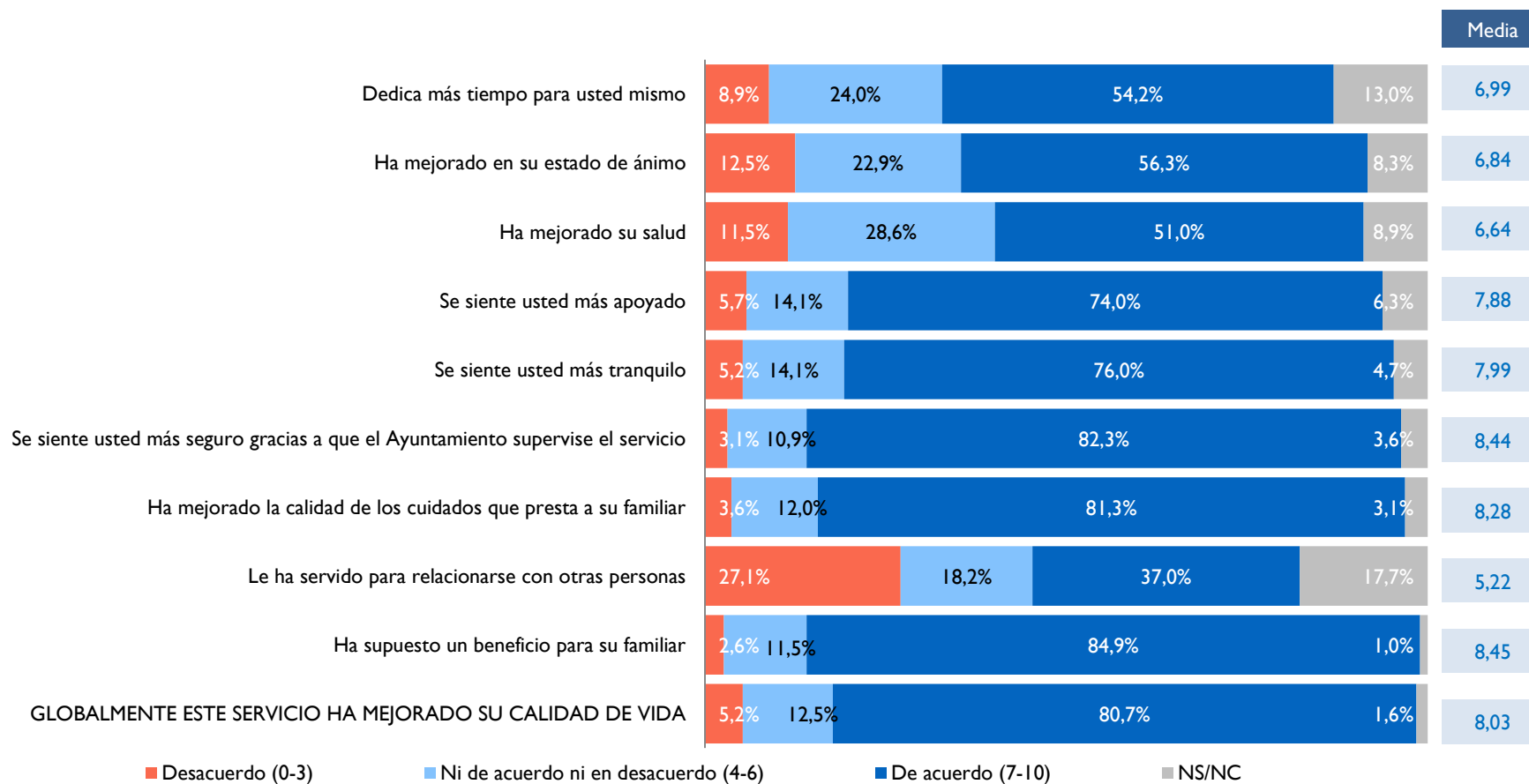
Influencia del servicio en la vida cotidiana de los usuarios



Base=248

Influencia del servicio

Influencia del servicio en la vida cotidiana de los cuidadores

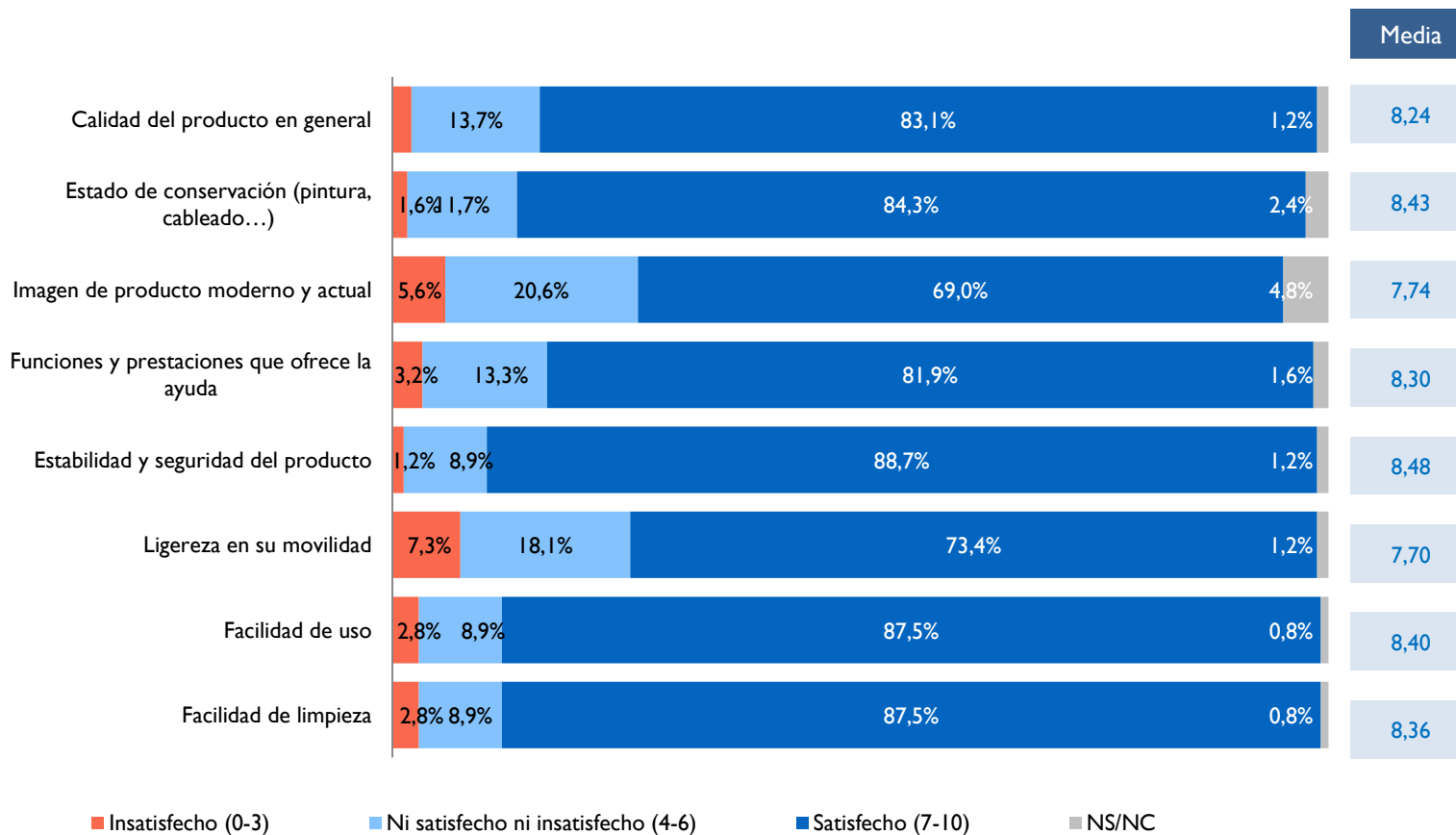


Base=248

4. Características técnicas de los Productos de Apoyo

Características de los Productos de Apoyo

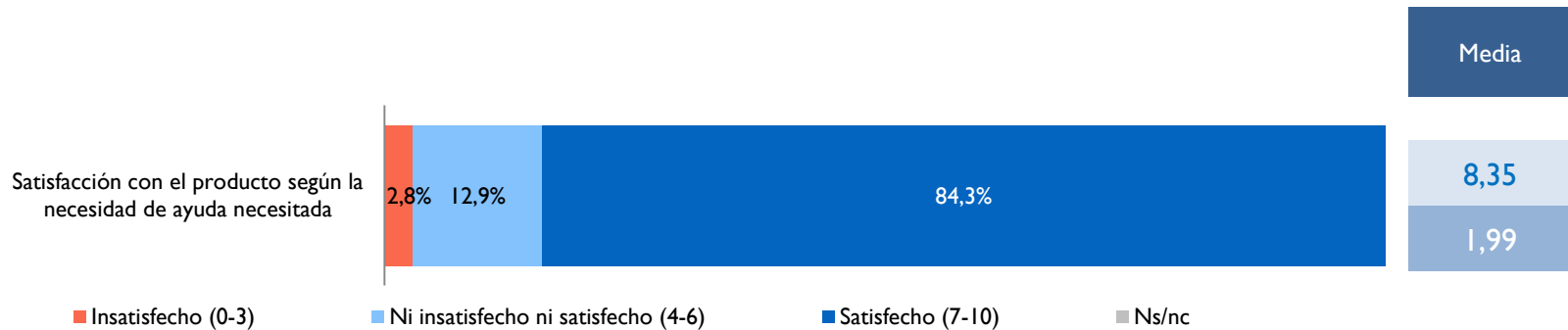
Grado de satisfacción respecto a las siguientes características del Producto de Apoyo del que dispone en su domicilio



Base=248

Características de los Productos de Apoyo

¿Considera que el Producto de Apoyo que dispone en su domicilio le aporta lo que usted necesita de una ayuda de este tipo?



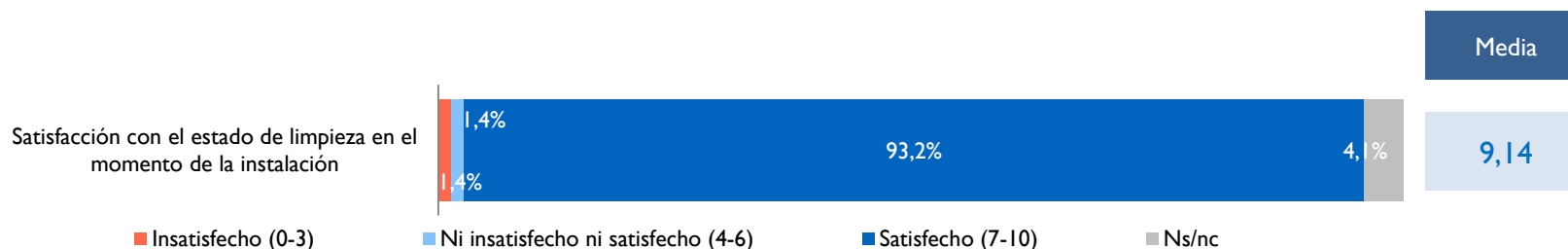
Base=248

5. Evaluación de los procesos del servicio

5. 1. Evaluación de los procesos del servicio - Instalación

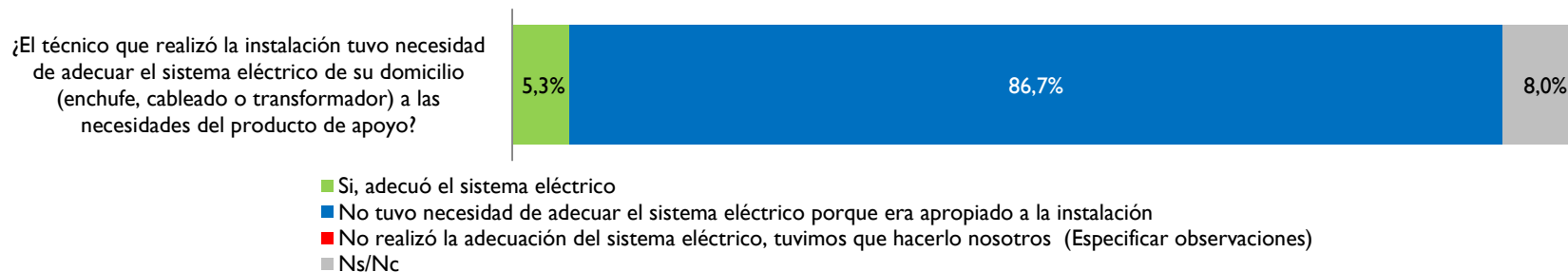
Instalación

Grado de satisfacción con el estado de limpieza del producto en el momento de la instalación



Base=75

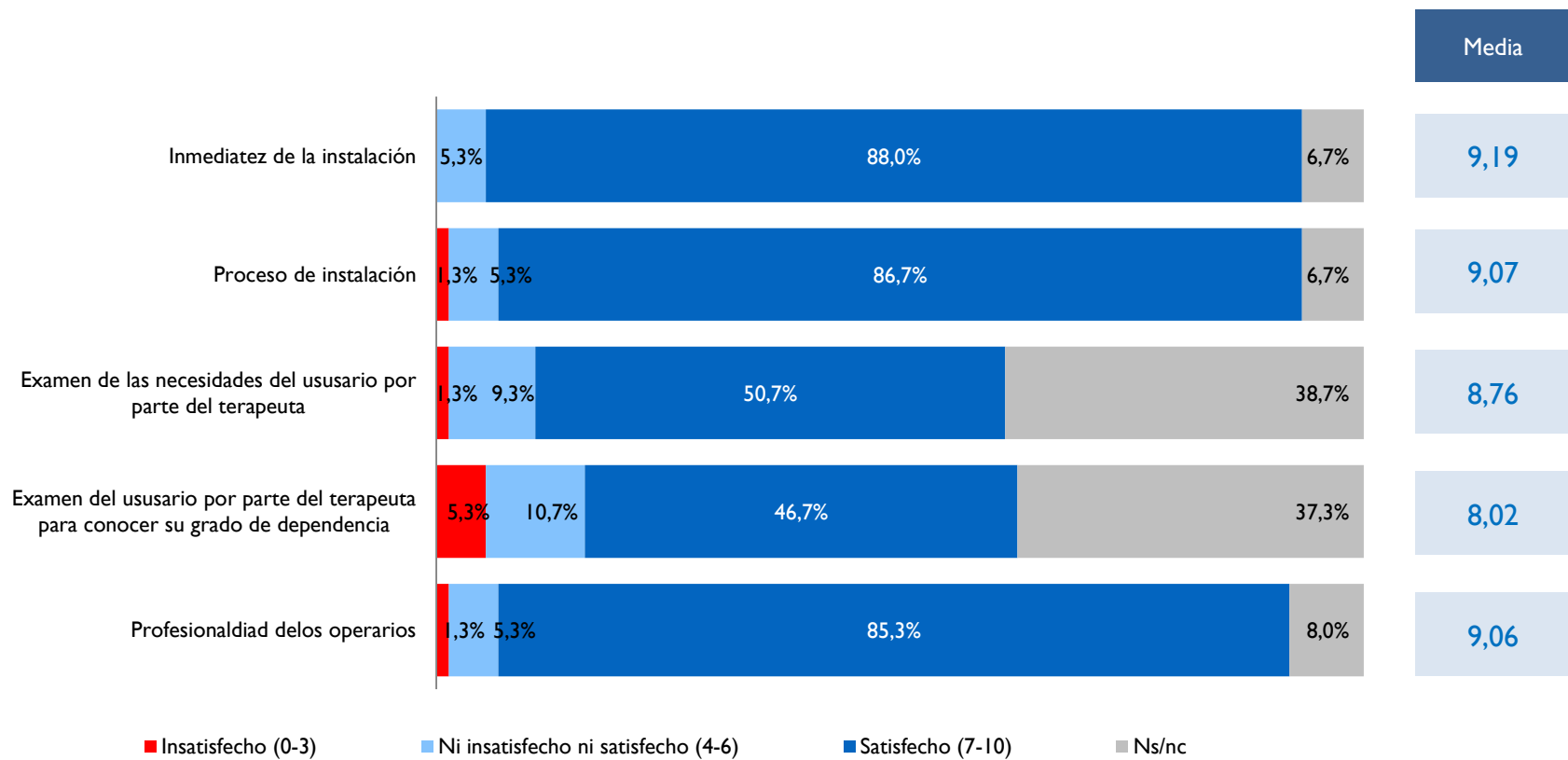
¿El técnico que realizó la instalación tuvo necesidad de adecuar el sistema eléctrico de su domicilio (enchufe, cableado o transformador) a las necesidades del producto de apoyo?



Base=75

Instalación

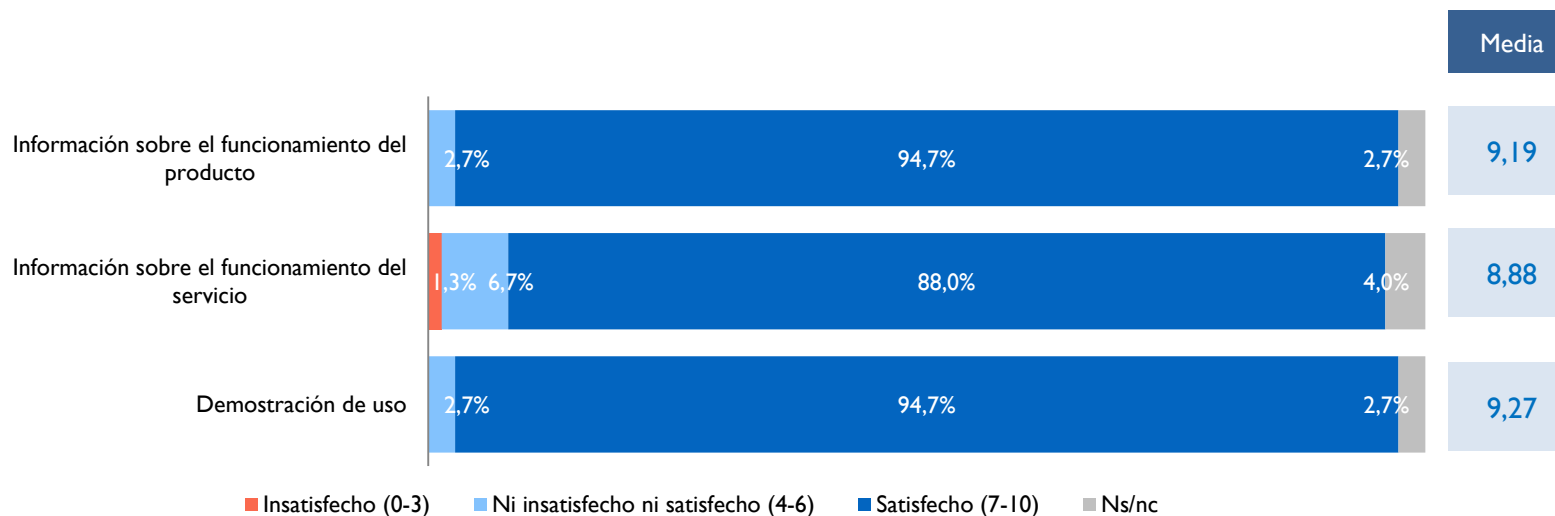
Grado de satisfacción con los diferentes aspectos de la instalación



Base=75

Instalación

Grado de satisfacción con los diferentes aspectos de la instalación



Base=75

5. 2. Evaluación de los procesos del servicio – Seguimiento de los usuarios

Seguimiento

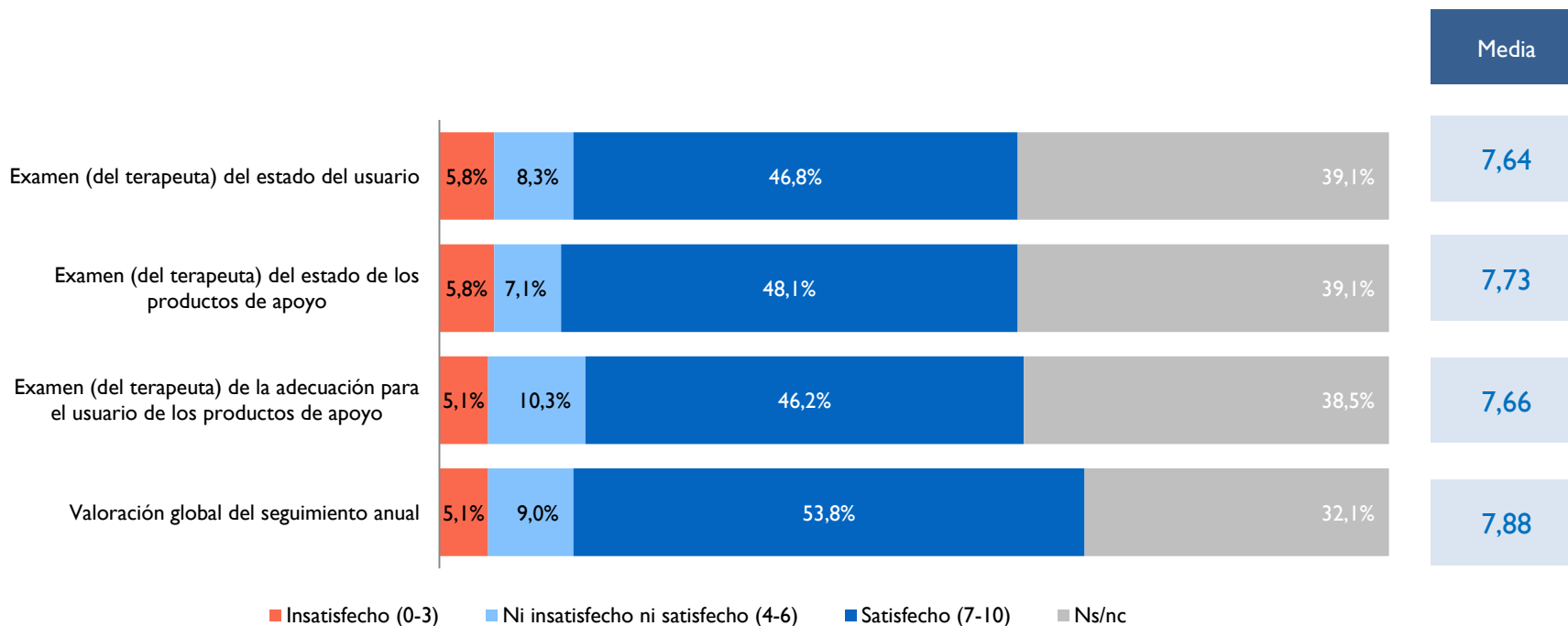
Visita de seguimiento anual: ¿Le visitan anualmente para evidenciar en su domicilio el buen funcionamiento del servicio?



Base=174

Seguimiento

Visita de seguimiento anual: ¿Qué opinión le merece el seguimiento que se realiza del servicio de Productos de Apoyo?

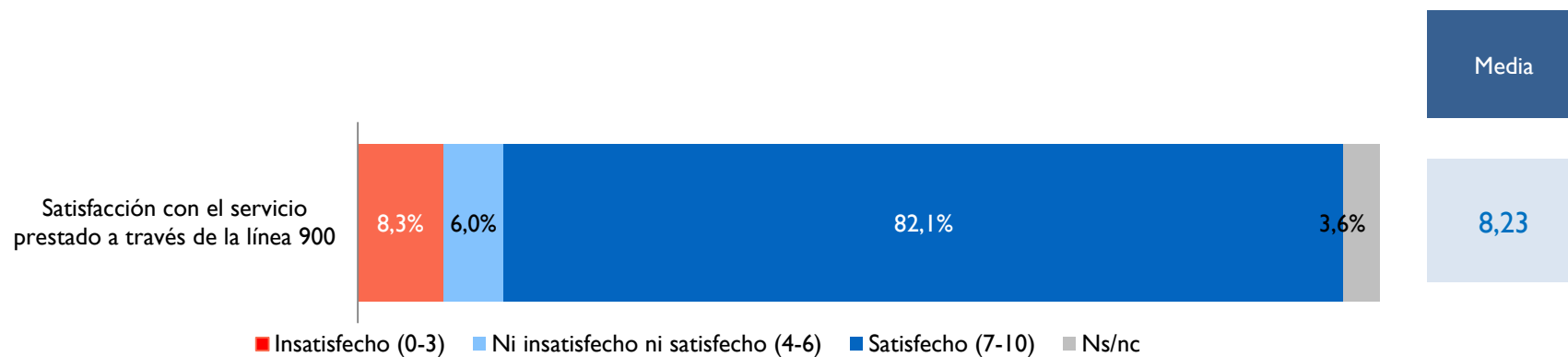


Base=156

5. 3. Evaluación de los procesos del servicio – Atención Telefónica

Atención telefónica – Teléfono 900

Grado de satisfacción con el servicio prestado a través de la línea 900

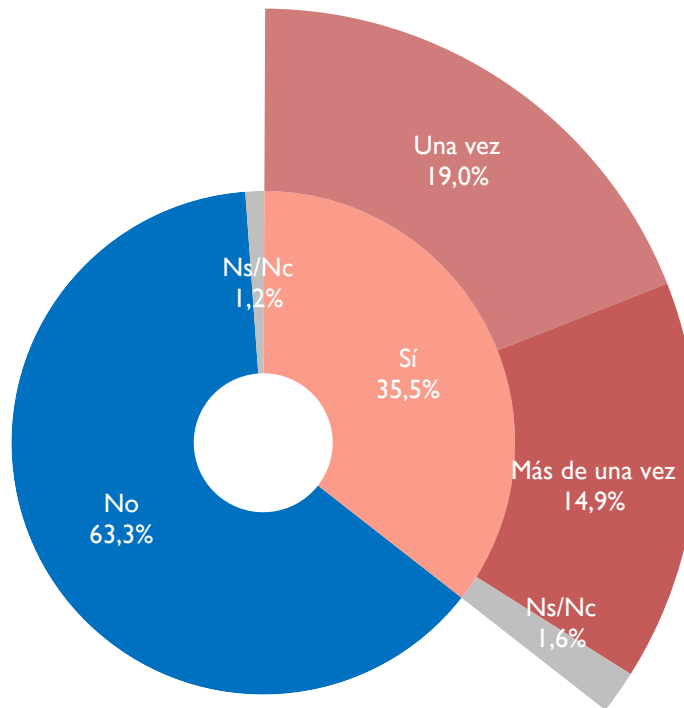


Base=84

5. 4. Evaluación de los procesos del servicio – Averías

Averías

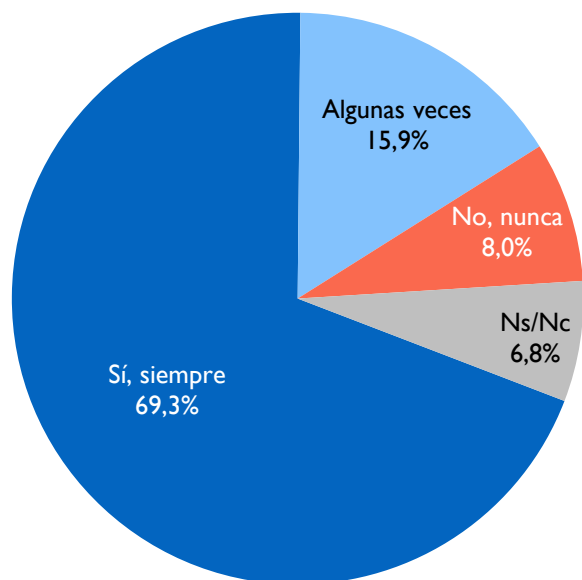
¿Ha tenido que llamar al servicio de averías? ¿En cuántas ocasiones?



Base=248

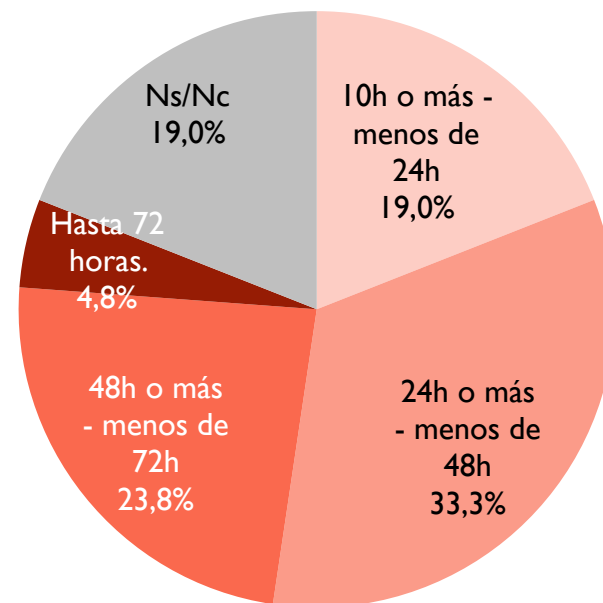
Averías

¿Su avería/s se resolvió en el día?



Base=88

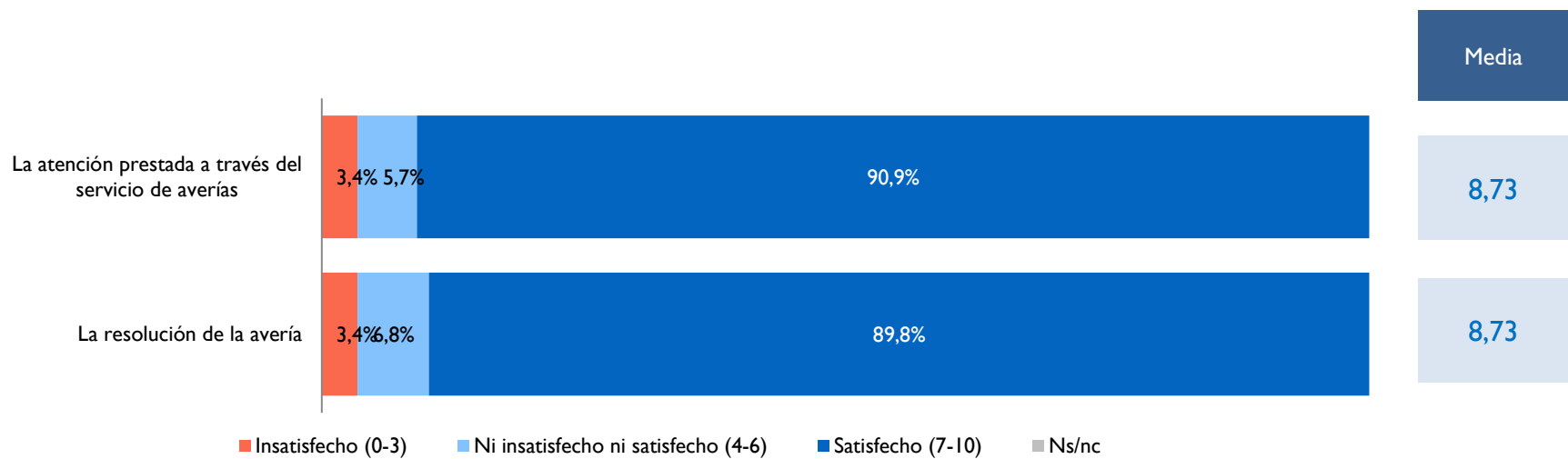
¿Cuánto tiempo se quedó sin el producto?



Base=21

Averías

Grado de satisfacción con aspectos relativos al servicio de averías

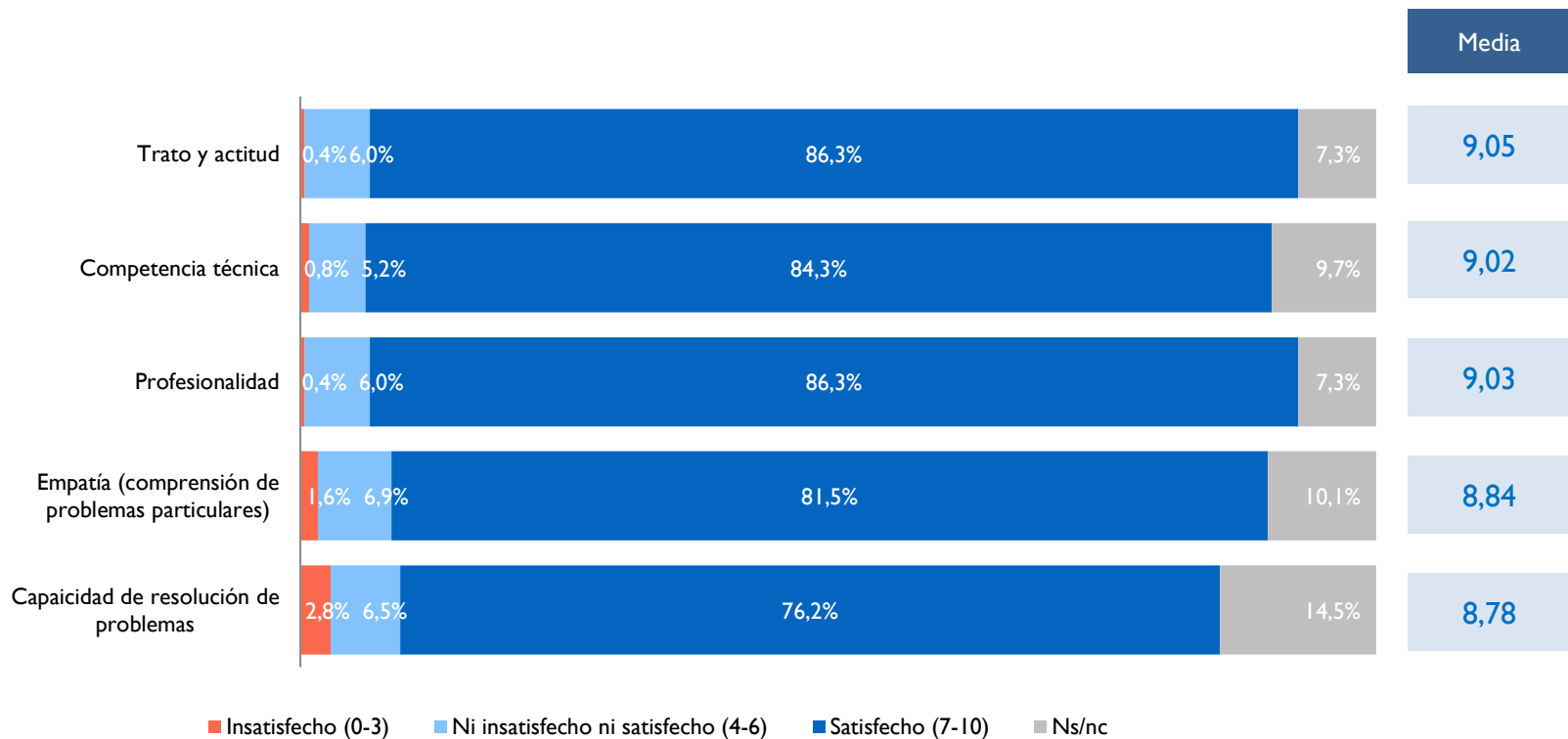


Base=88

6. Evaluación de los profesionales

Profesionales

Grado de satisfacción con aspectos relativos a los profesionales (técnicos operarios y terapeutas ocupacionales) que intervienen en el servicio de productos de apoyo

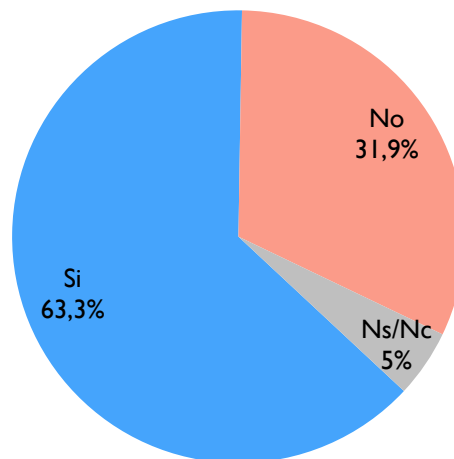


Base=248

7. Valoración calidad-precio

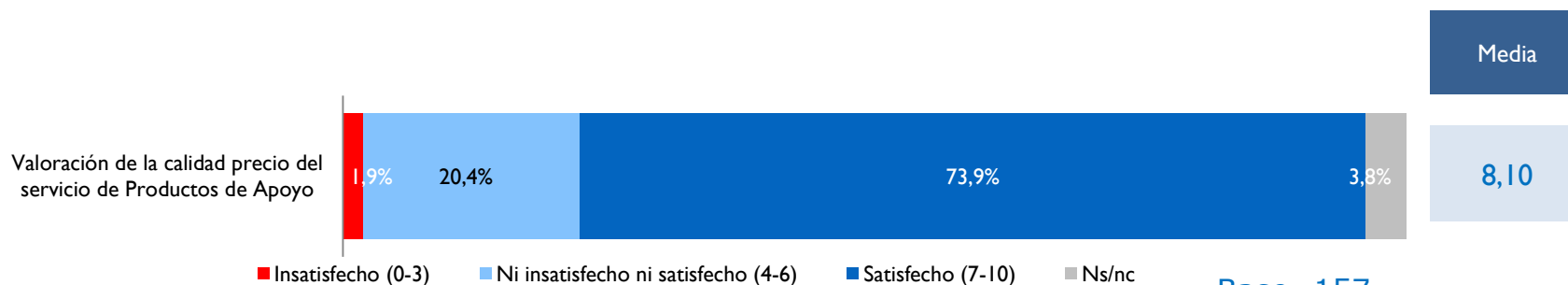
Calidad-Precio

¿Conoce el coste del servicio de Productos de Apoyo?



Base=248

Grado de satisfacción con la relación calidad-precio

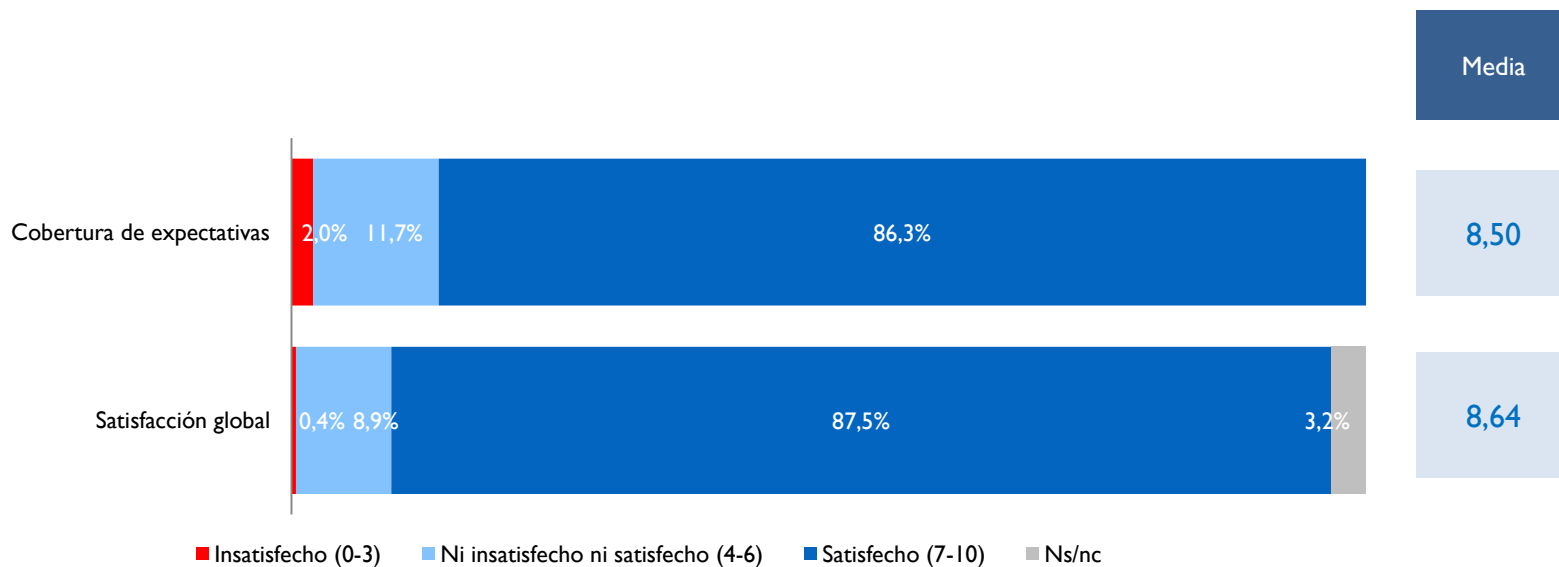


Base=157

8. Experiencia

Experiencia

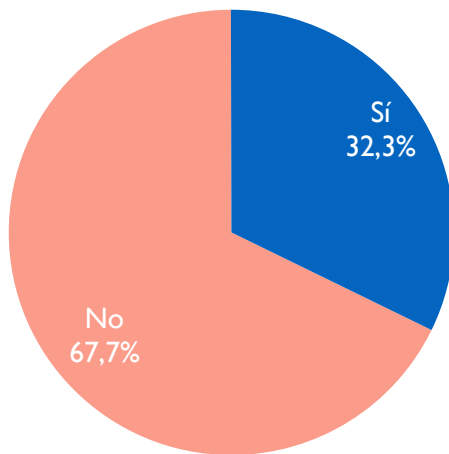
Grado de satisfacción con la cobertura de expectativas y con el servicio general



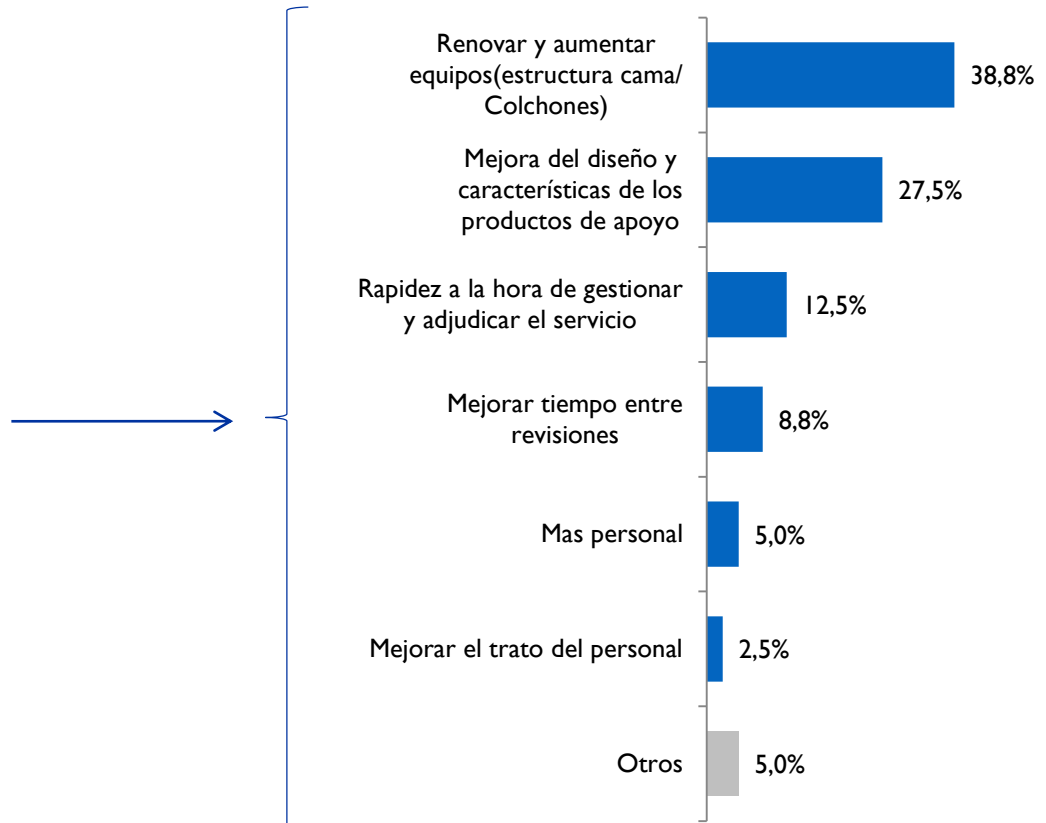
Base=248

Sugerencias

¿Tiene alguna sugerencia de mejora sobre el servicio de Productos de Apoyo del Ayuntamiento? ¿Cuál?



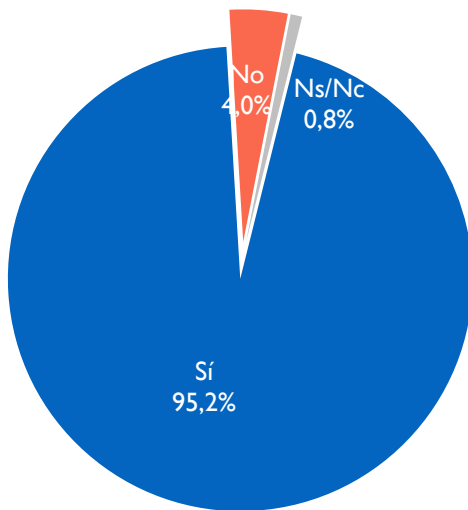
Base=248



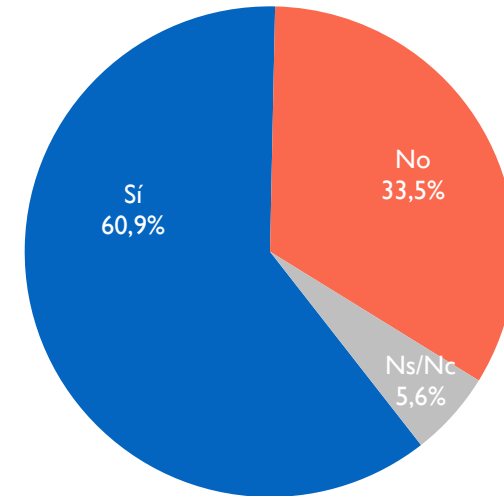
Base=80

Influencia del servicio de Productos de Apoyo

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



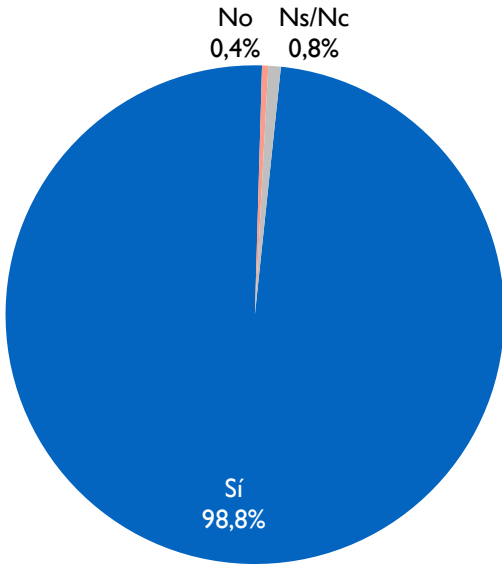
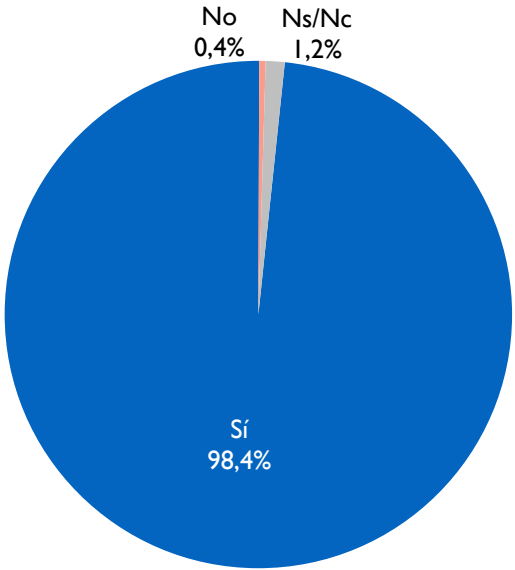
¿El Apoyo del servicio prestado a través de la cama/grúa ha evitado el ingreso en una residencia?



Grado de recomendación

¿Seguirá o volverá a usar el servicio en caso de necesitarlo?

Recomendaría usted este servicio?



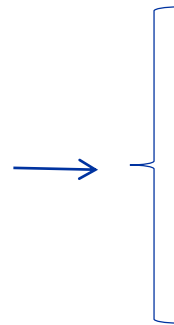
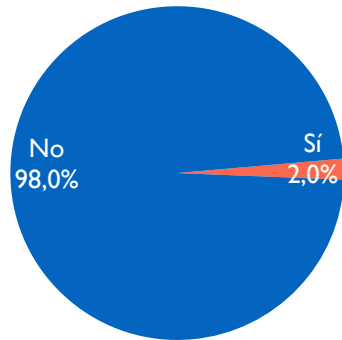
Base=248



9. Reclamaciones

Reclamaciones

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



Contenido de las quejas	
Servicio de averías	20,0%
El trato de un auxiliar	20,0%
No necesita la grúa	20,0%
El colchón de la cama no llega	20,0%
La grúa no se adapta las necesidades	20,0%
BASE	5



¿Le han contestado a la queja que presentó por escrito?



¿Le solucionaron telefónicamente el problema de la queja que presentó por teléfono?

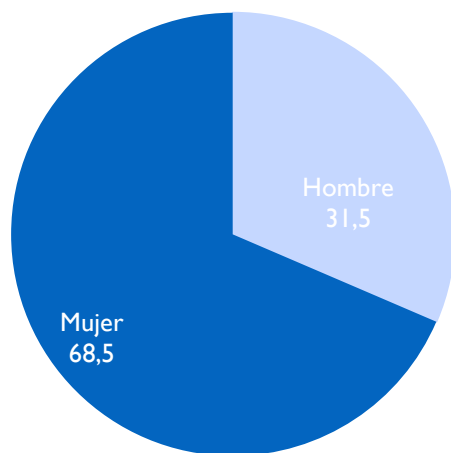


*Respuesta múltiple

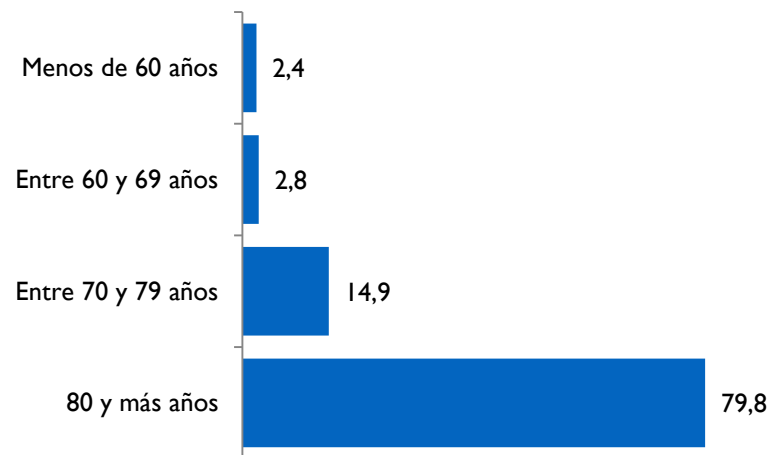
10. Datos de clasificación

Datos de clasificación

Género del titular del servicio



Edad del titular del servicio



Base=248



equidad, derechos
sociales y empleo

MADRID