

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

Estudio de satisfacción de personas usuarias del Servicio de Ayuda a
Domicilio

Enero 2020

SIGMADOS



familias, igualdad y
bienestar social

MADRID

Índice

0. Ficha técnica.....	3
1. Notoriedad.....	5
2. Impacto en la calidad de vida de la persona usuaria	7
3. Estructura organizativa del servicio.....	15
4. Profesionales.....	17
5. Relación calidad-precio.....	20
6 Actividades.....	23
7. Valoración global del servicio.....	26
8. Datos de clasificación.....	30

0. Ficha técnica y caracterización de la muestra

Universo

Beneficiarios del Servicio de Servicio de Ayuda a Domicilio incluidos en la base de datos facilitada por la Dirección General de Mayores y que disponían de número de teléfono (62.951 registros únicos telefónicos para 70.109 personas usuarias).

Tamaño y error muestral

819 entrevistas lo que supone la obtención de un error muestral del 3,39% (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 personas usuarias.

Técnica de recogida de la información

Entrevista telefónica asistida por ordenador mediante sistema CATI.

Fechas de recogida de la información

Del 20 al 23 de enero de 2020.

Trabajo realizado por:

SIGMA DOS - www.sigmados.com

I. Notoriedad

Gestión del Servicio de ayuda a Domicilio

¿Quién cree usted que es el responsable de este servicio?

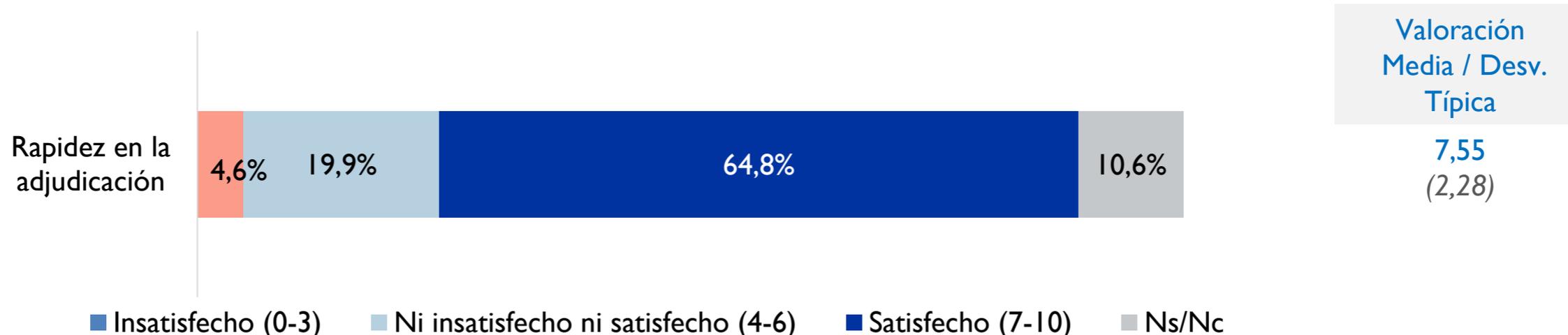


Base= 819

2. Indicadores de impacto en la calidad de vida de la persona usuaria y/o de su familia

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

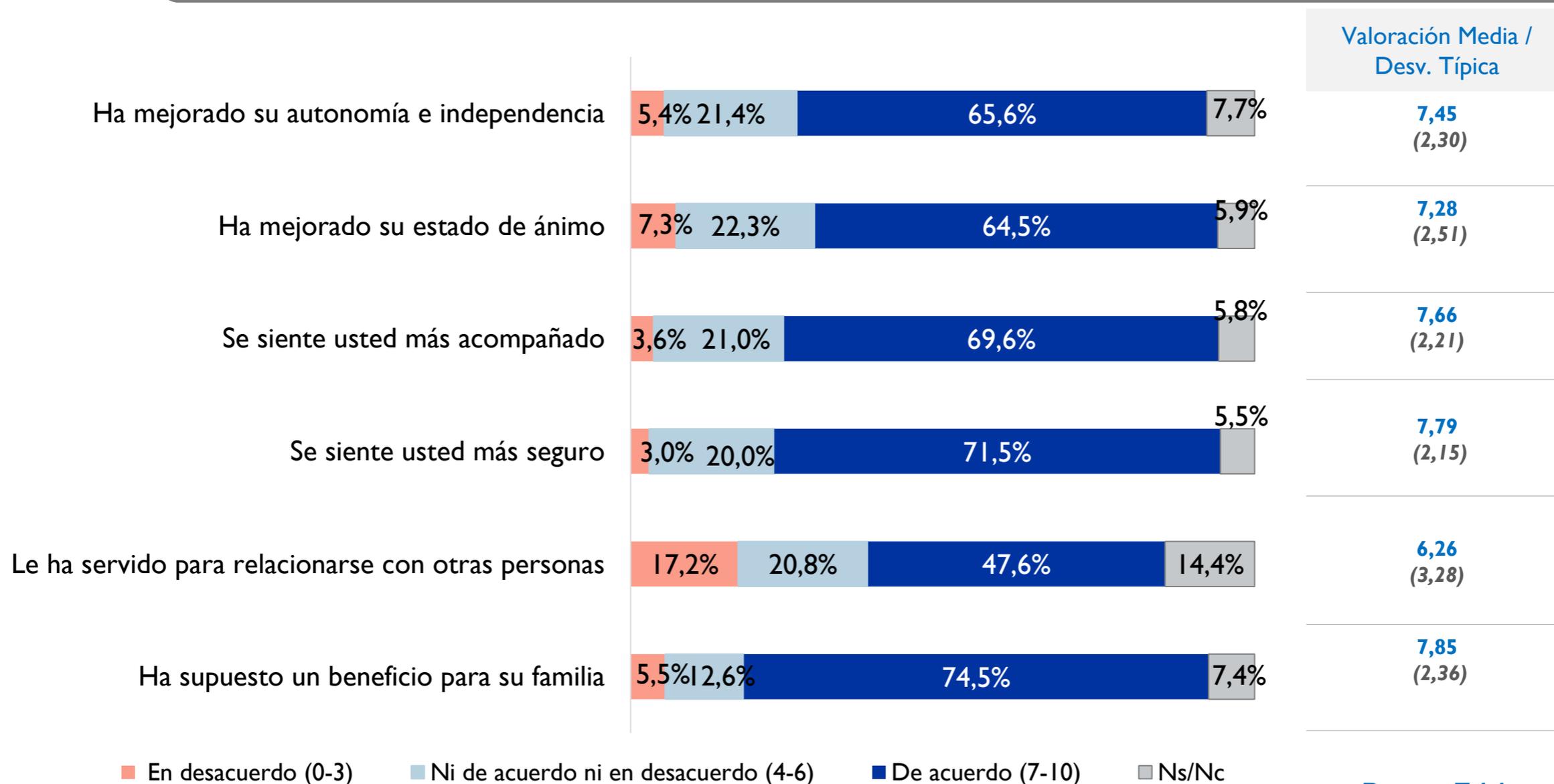
¿Cómo se encuentra de satisfecho con la rapidez del proceso desde que solicitó el Servicio de Ayuda a Domicilio hasta que le notificaron su adjudicación?



Base=819

Influencia del Servicio de Ayuda a Domicilio en la vida cotidiana de las PERSONAS USUARIAS

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

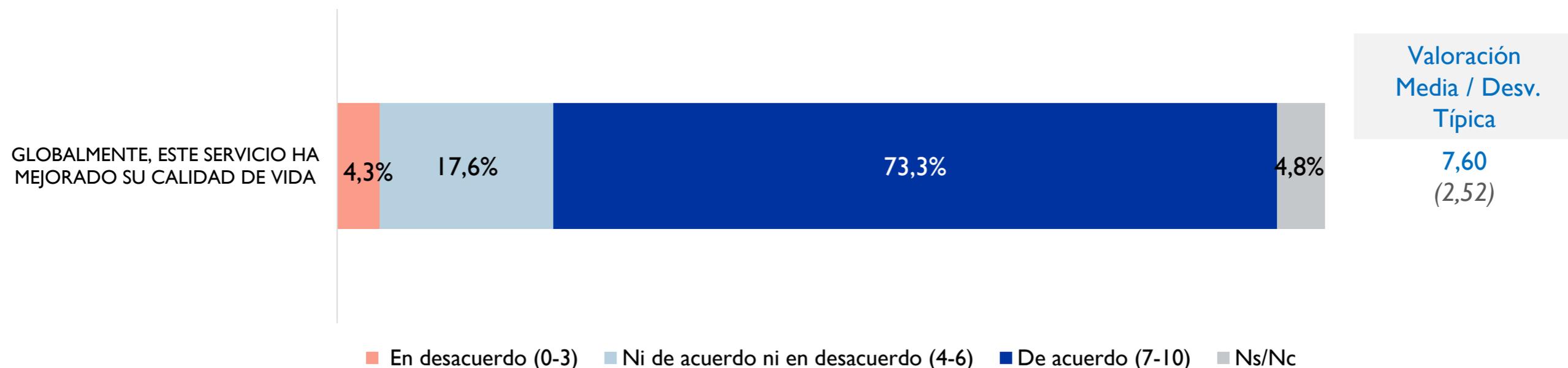


Base=744

■ En desacuerdo (0-3) ■ Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4-6) ■ De acuerdo (7-10) ■ Ns/Nc

Influencia del Servicio de Ayuda a Domicilio en la vida cotidiana de las PERSONAS USUARIAS

¿Globalmente, este servicio ha mejorado su calidad de vida?

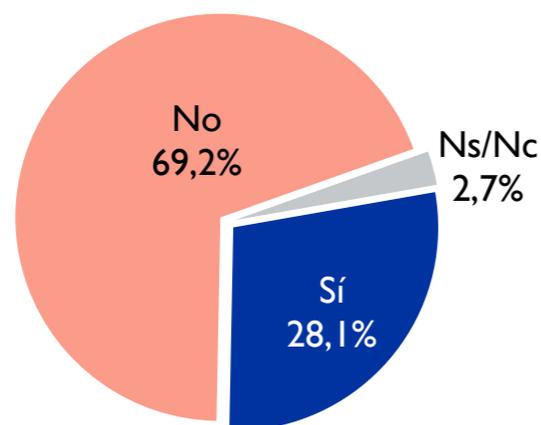


Base=744

Influencia del Servicio de Ayuda a Domicilio en la vida cotidiana de las **PERSONAS USUARIAS** que se sienten solas a menudo

¿Se siente solo/a, a menudo?

¿Globalmente, este servicio ha mejorado su calidad de vida?

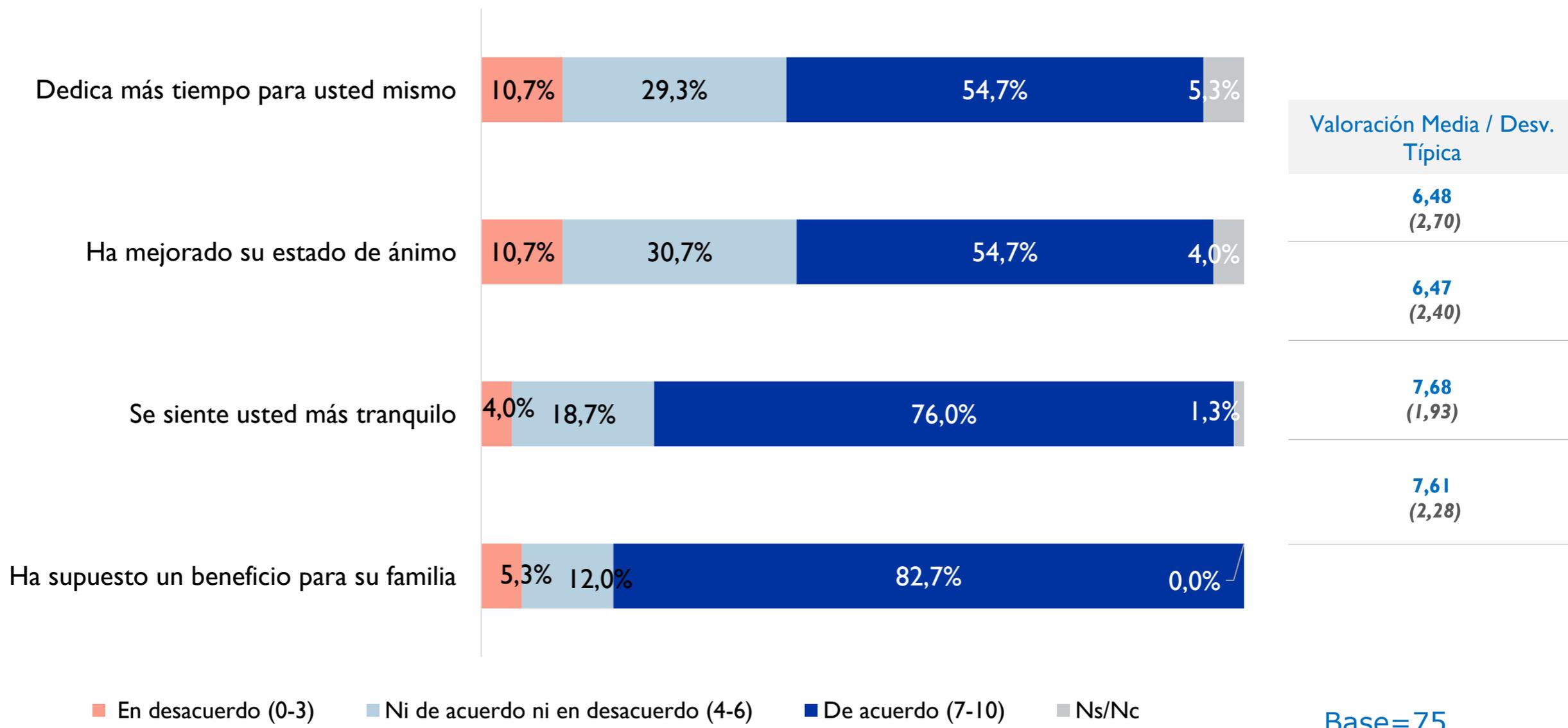


SÍ	67,5%
BASE	209

Base=744

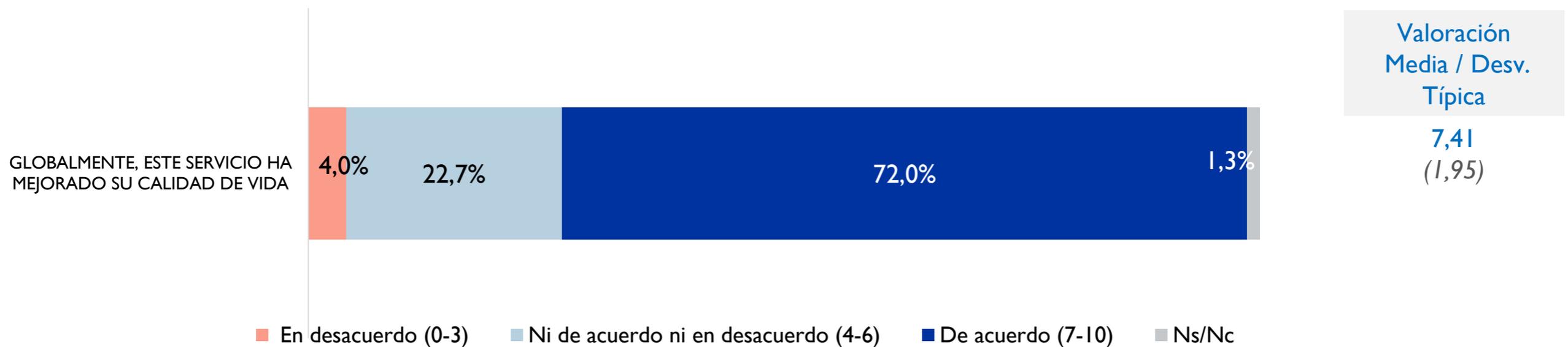
Influencia del Servicio de Ayuda a Domicilio en la vida cotidiana de la PERSONA CUIDADORA O CONVIVIENTE

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



Influencia del Servicio de Ayuda a Domicilio en la vida cotidiana de la PERSONA CUIDADORA O CONVIVIENTE

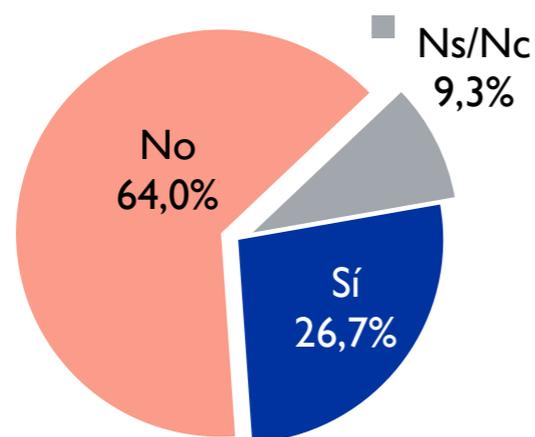
¿Globalmente, este servicio ha mejorado su calidad de vida?



Base=75

Influencia del Servicio de Ayuda a Domicilio en la vida cotidiana de las **PERSONAS CUIDADORAS** o **CONVIVIENTES** que se sienten solas a menudo

¿Se siente solo/a, a menudo?



Base=75

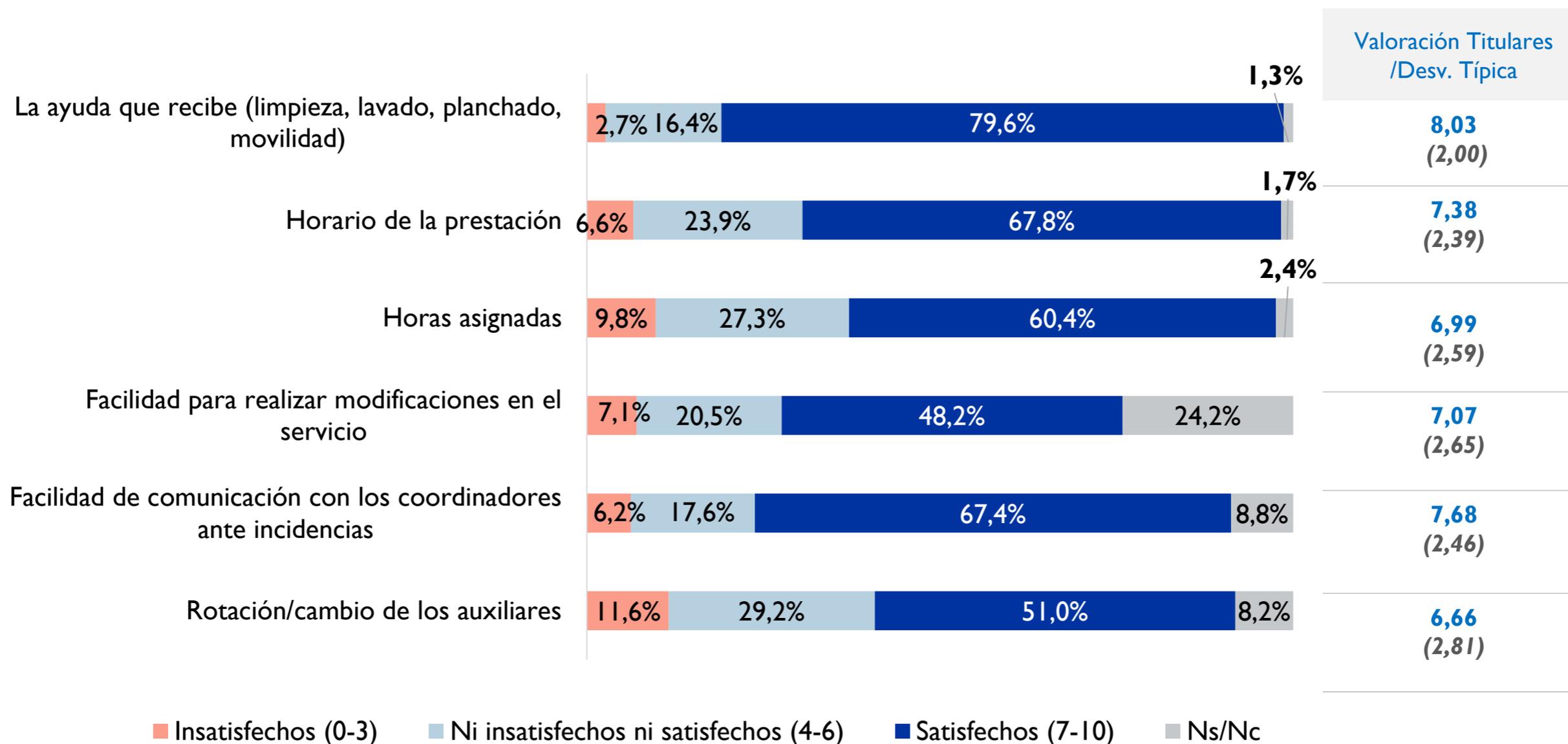
¿Globalmente, este servicio ha mejorado su calidad de vida?



3. Estructura organizativa del servicio

Estructura organizativa del Servicio de Ayuda a Domicilio

Por favor, indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos referentes a la estructura organizativa del Servicio de Ayuda a Domicilio

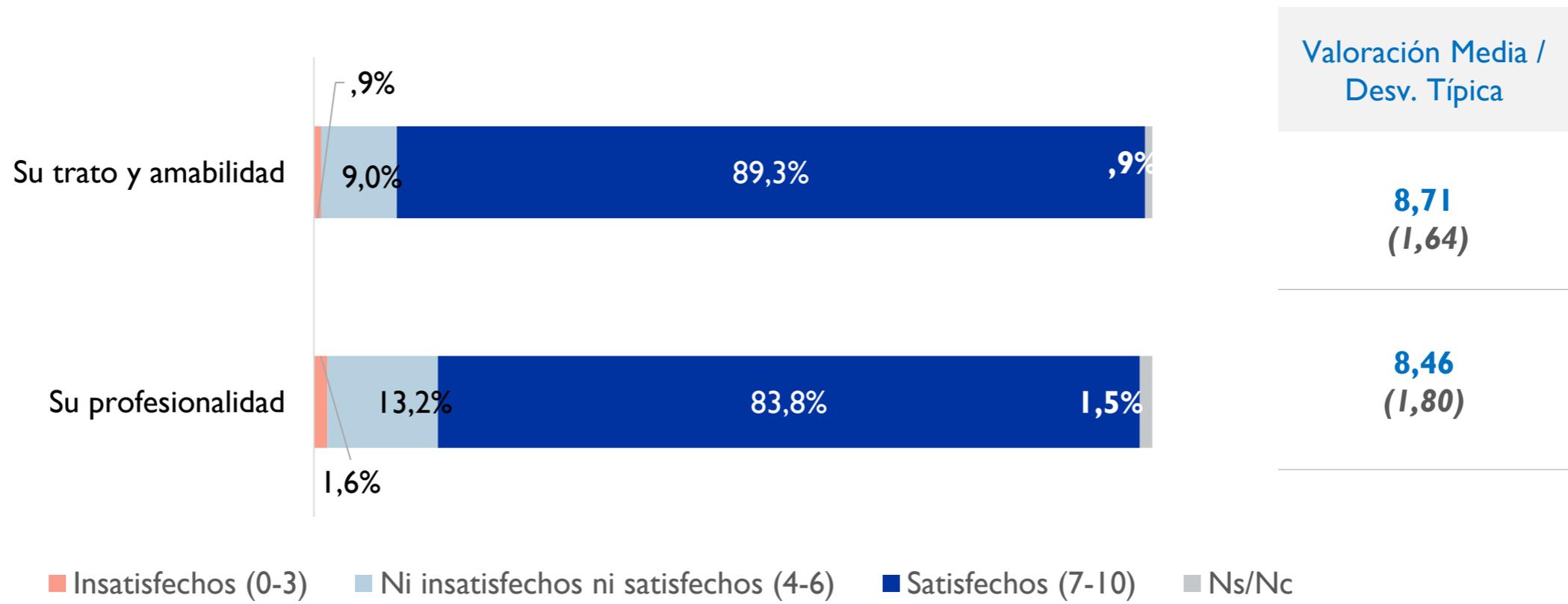


Base=819

4. Profesionales

Satisfacción con los profesionales del Servicio de Ayuda a Domicilio

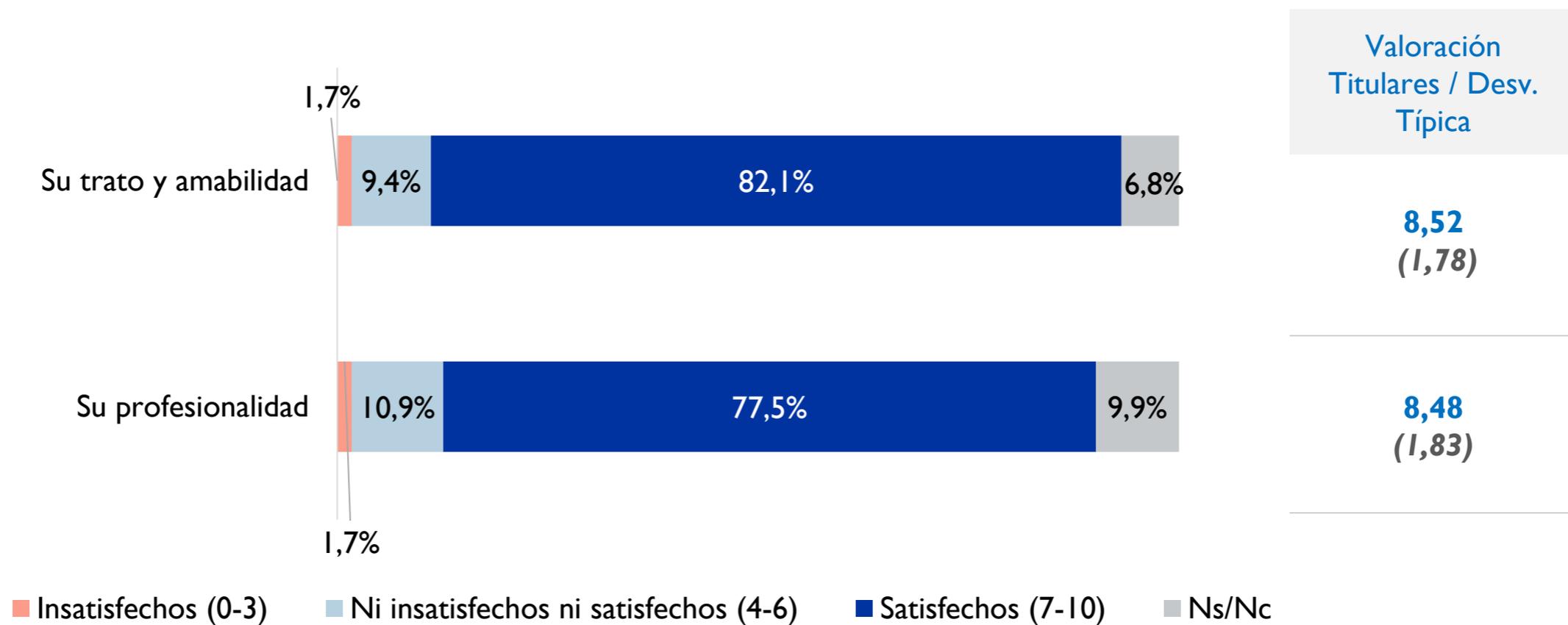
Por favor, valore su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relativos al personal AUXILIAR del servicio de ayuda domiciliaria con los que usted tiene contacto



Base=819

Satisfacción con los profesionales del Servicio de Ayuda a Domicilio

Por favor, valore su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relativos al personal COORDINADOR del servicio de ayuda domiciliaria con los que usted tiene contacto

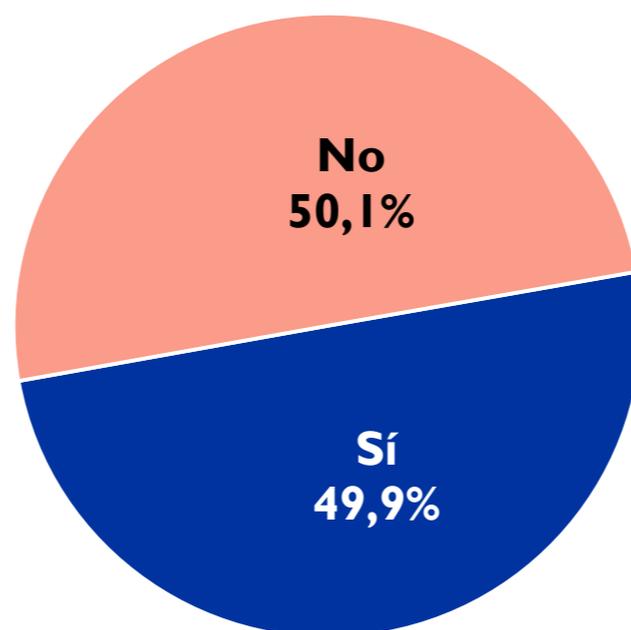


Base=819

5. Relación Calidad-Precio

Conocimiento del coste del Servicio de Ayuda a Domicilio

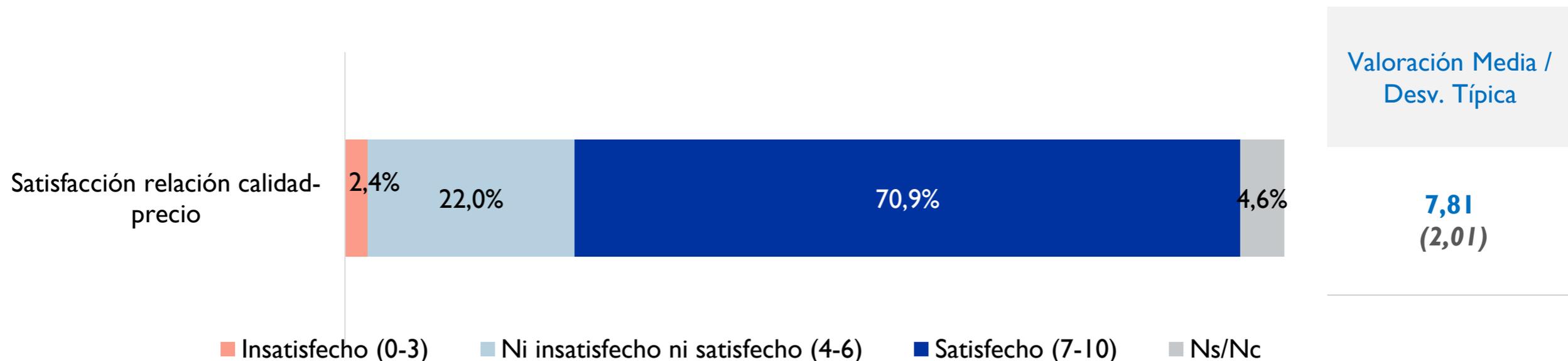
¿Conoce el coste del Servicio de Ayuda a Domicilio?



Base= 819

Grado de satisfacción con la relación calidad-precio del Servicio de Ayuda a Domicilio

Dígame cómo valora su satisfacción con la relación entre la calidad del servicio y su precio.

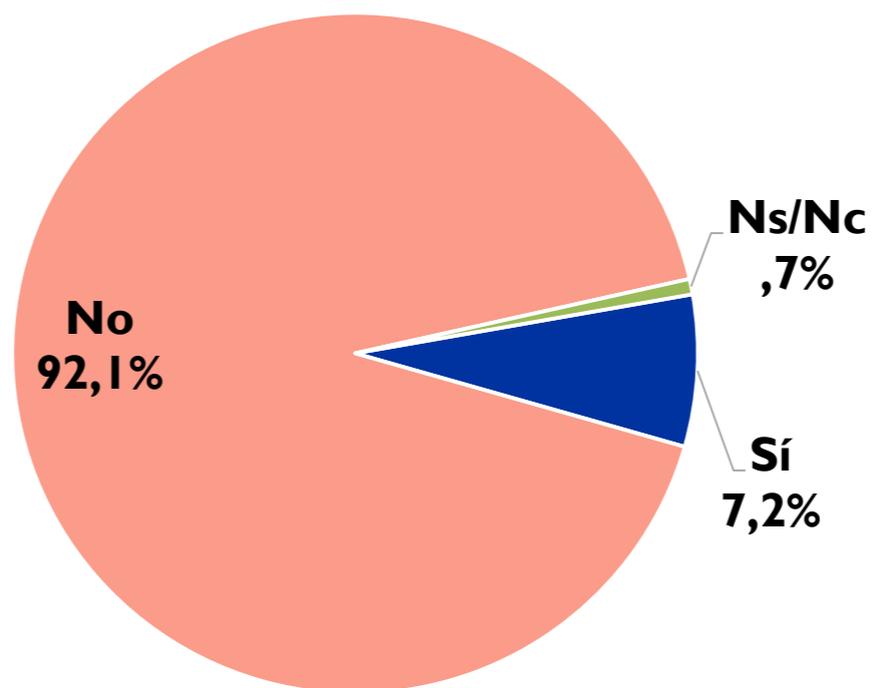


Base=409

6. Actividades

Participación en las actividades organizadas por el Servicio de Ayuda a Domicilio

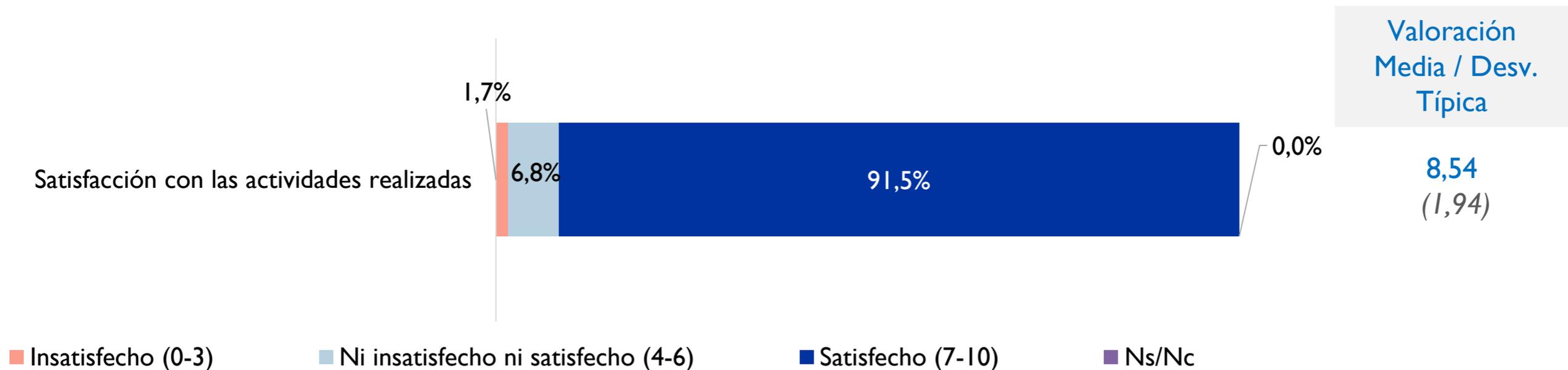
¿Ha participado en alguna actividad organizada por el Servicio de Ayuda a Domicilio, ya sea de carácter social y de entretenimiento o educativas?



Base= 819

Grado de satisfacción con las actividades realizadas

Por favor, valore su grado de satisfacción con las actividades realizadas.

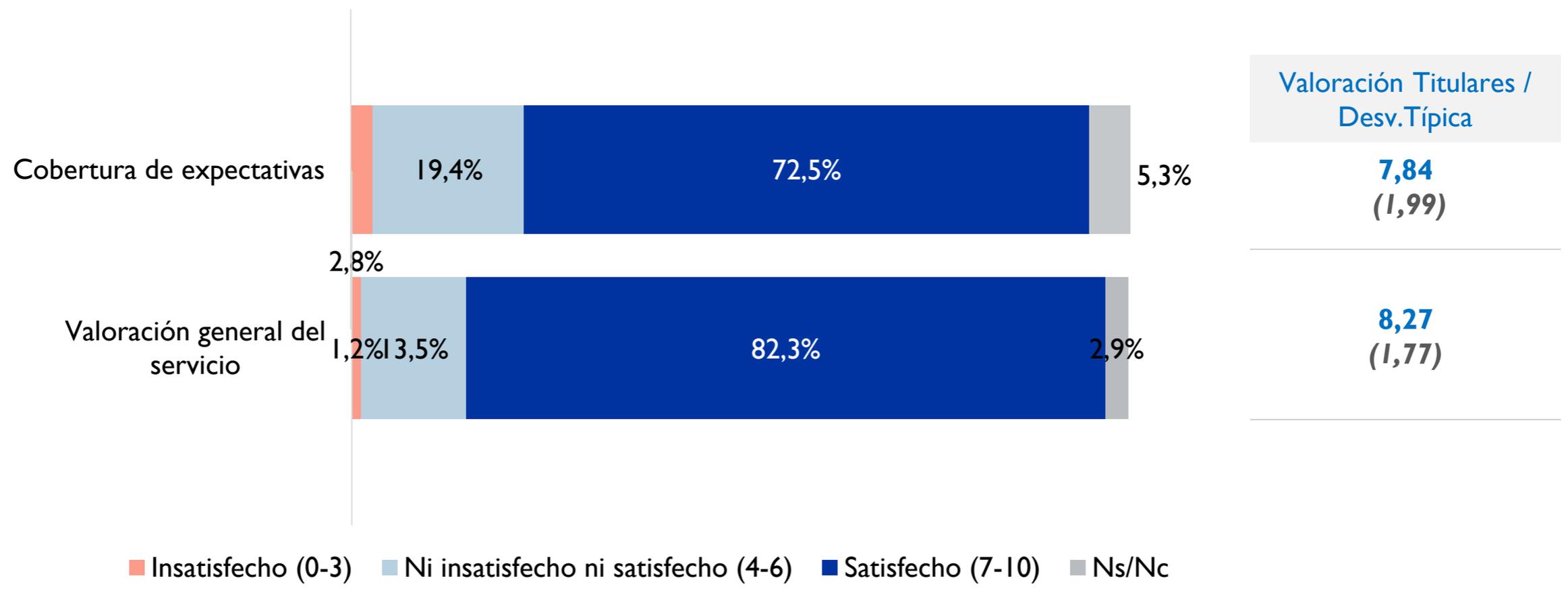


Base=59

7. Valoración global del servicio

Grado de satisfacción global con el Servicio de Ayuda a Domicilio

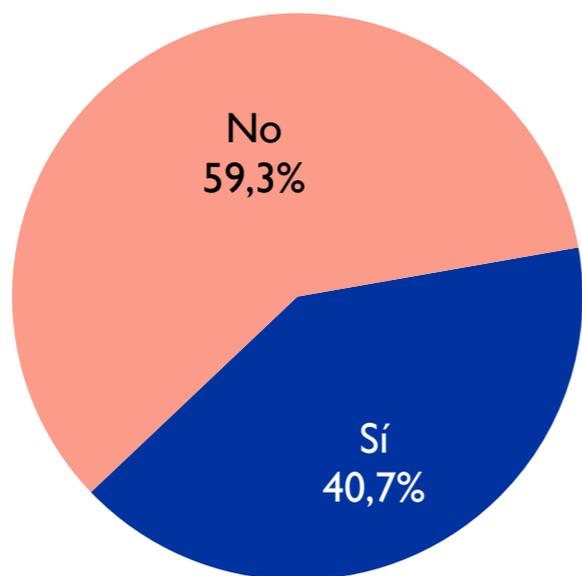
Respecto a lo que usted esperaba del Servicio de Ayuda a Domicilio, valore la cobertura de sus expectativas y teniendo en cuenta todos los aspectos del Servicio de los que hemos hablado, por favor, valore su satisfacción global con el mismo



Base=819

Sugerencias de mejora del Servicio de Ayuda a Domicilio

¿Tiene alguna sugerencia de mejora sobre el servicio de Servicio de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Madrid?



Base=819



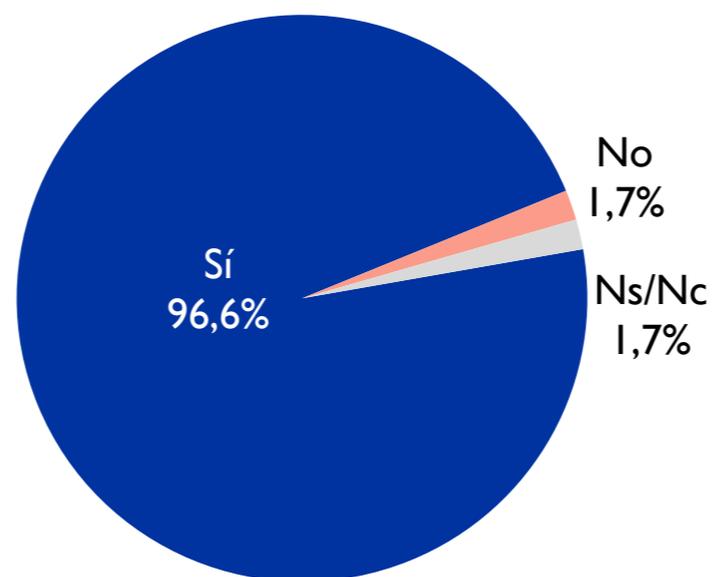
¿Cuál?



Base=333

Participación futura y grado de recomendación

¿Recomendaría usted este servicio?

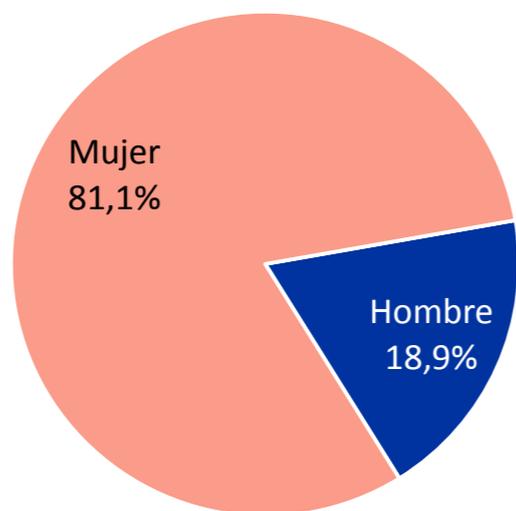


Base=819

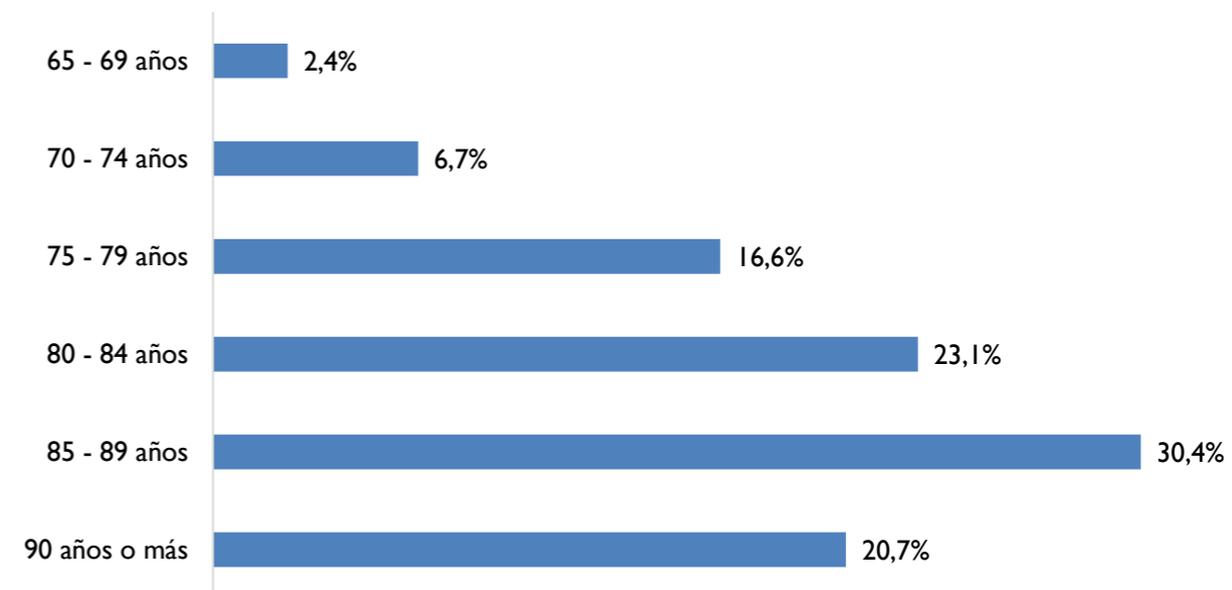
8. Datos de clasificación

Datos de clasificación Personas titulares

Sexo de la persona titular del servicio



Edad de la persona titular del servicio



Base=819

