

# **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.

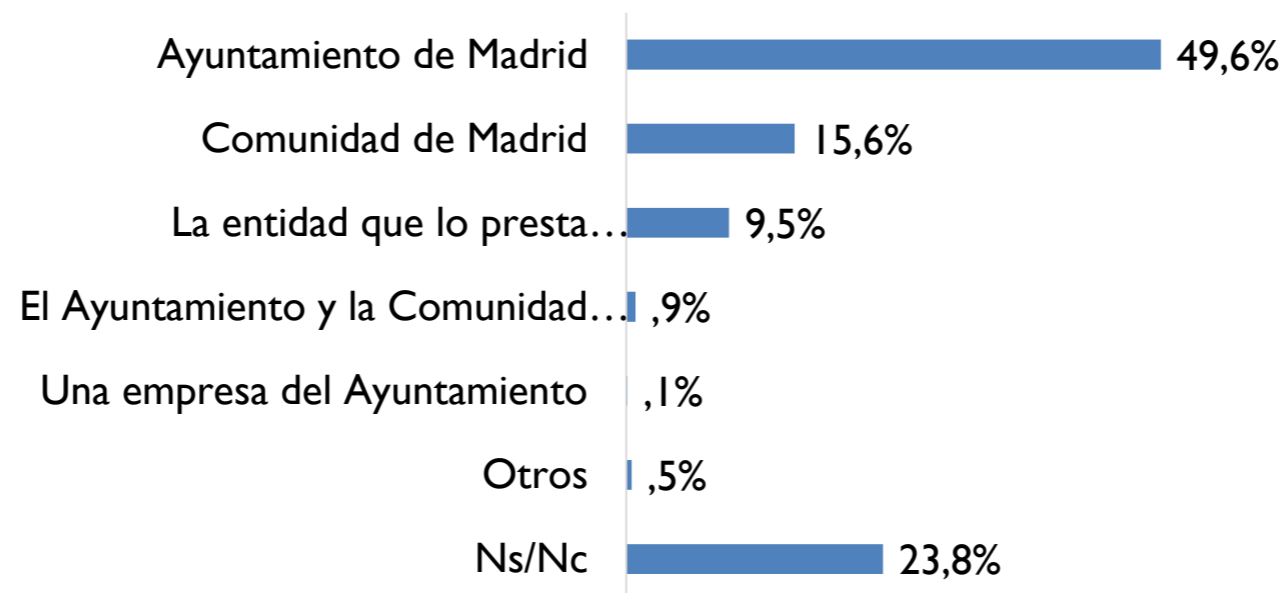
**Trabajo realizado por:**

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

# I. Notoriedad

## Gestión del Servicio de ayuda a Domicilio

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

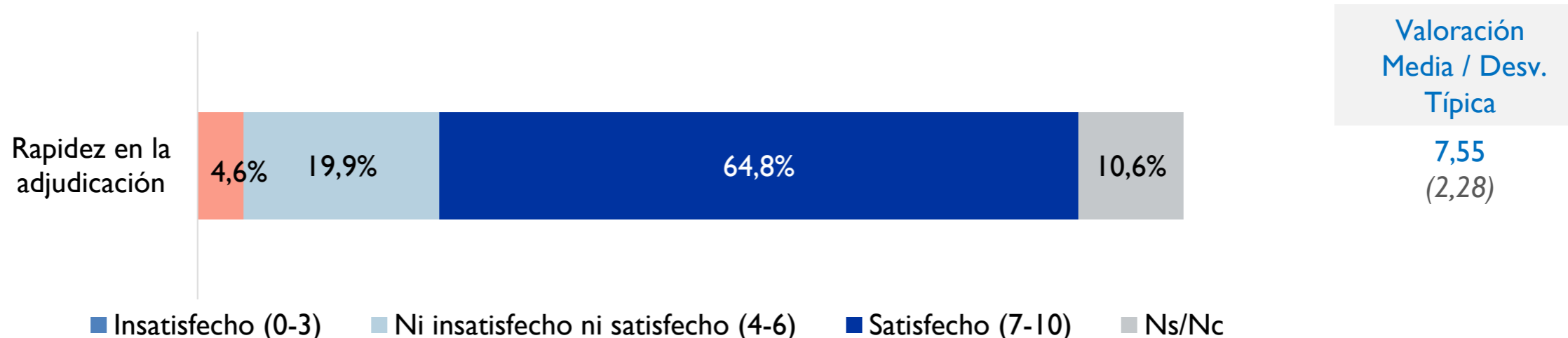


Base= 819

## 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?

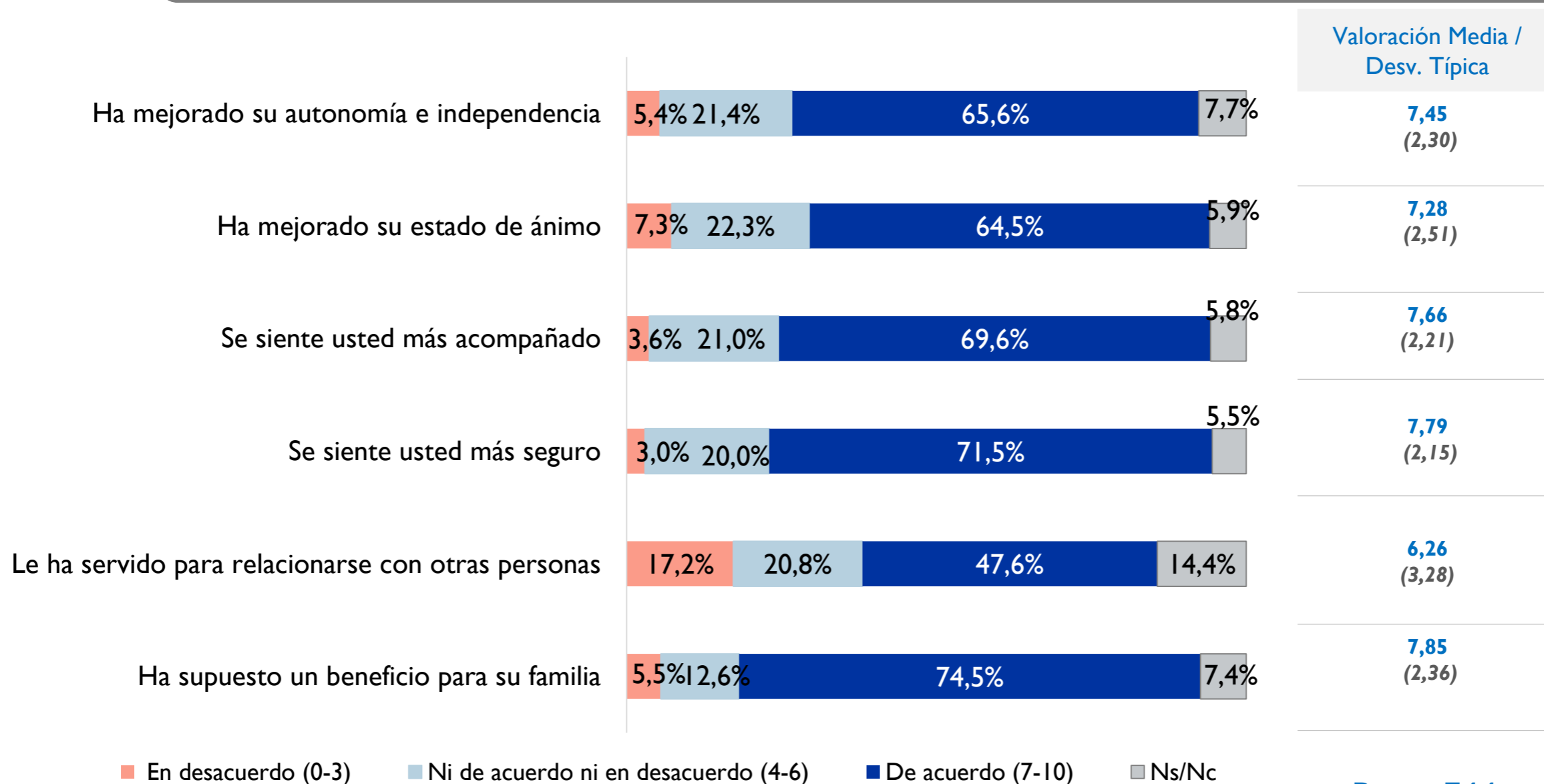


Base=819



# 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

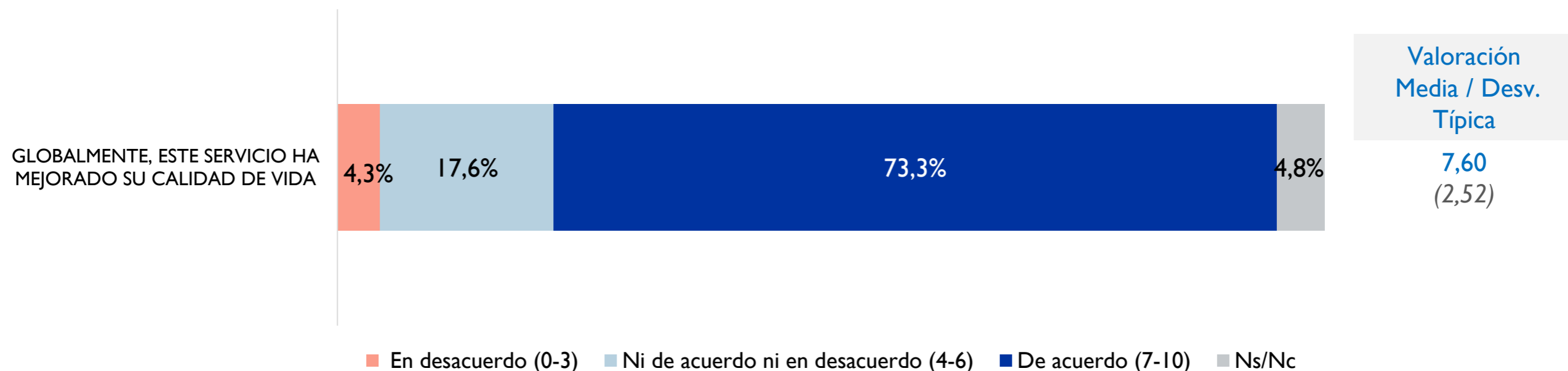


Base=744

■ 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?

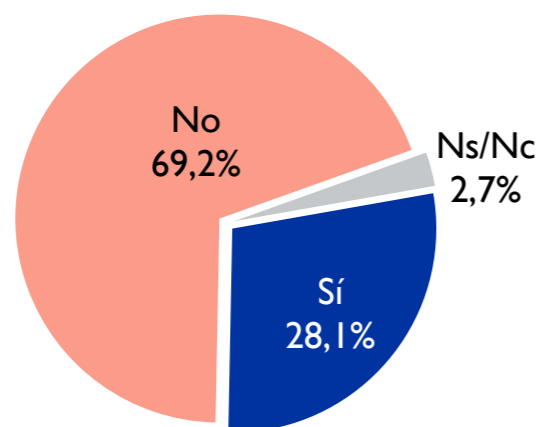


Base=744

## 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?

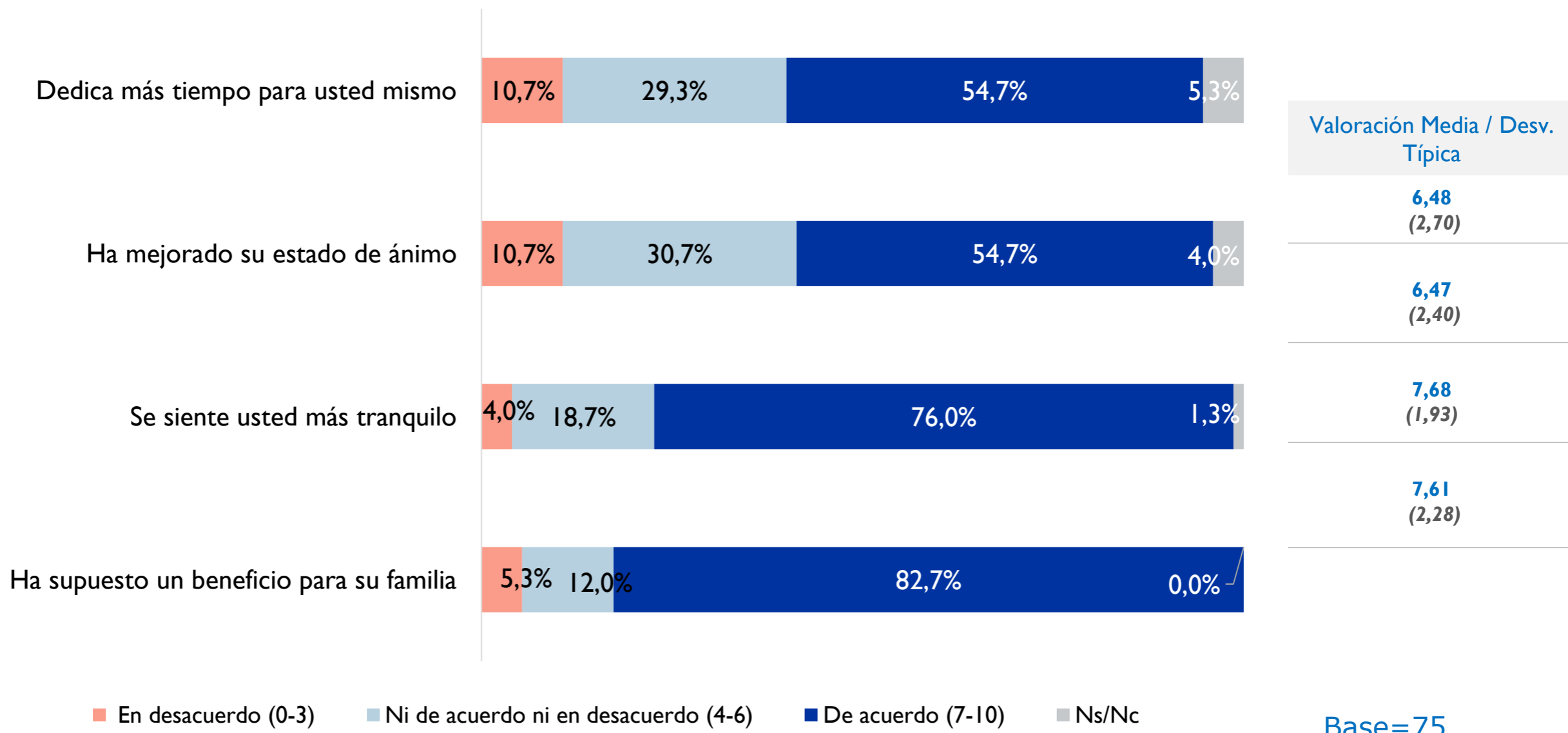


SÍ	67,5%
BASE	209

Base=744

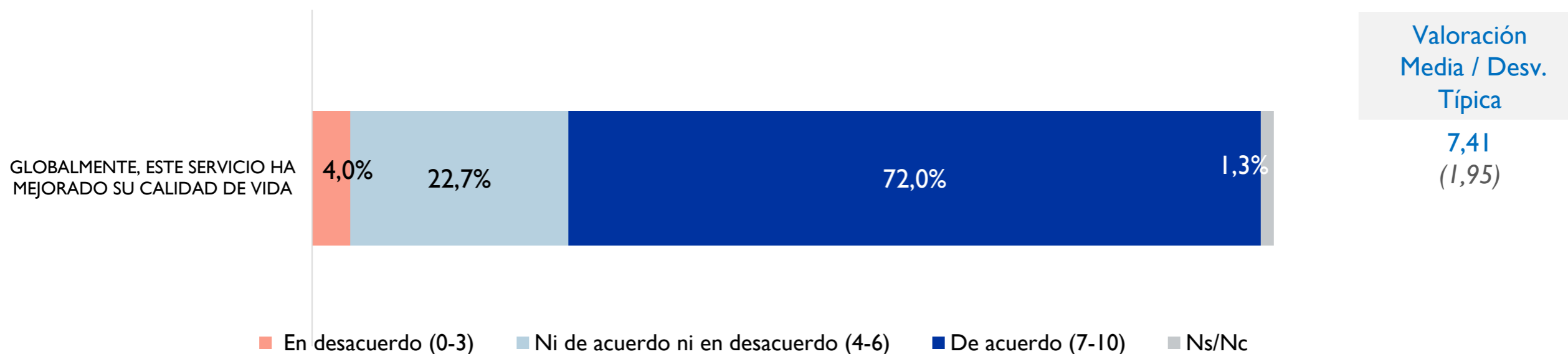
# Influencia del Servicio de Ayuda a Domicilio en la vida cotidiana de la PERSONA CUIDADORA O CONVIVIENTE

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

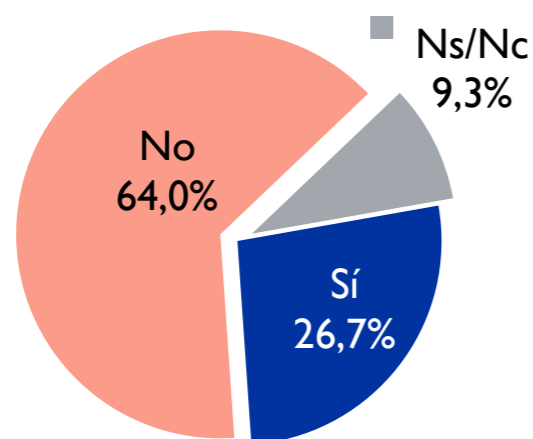
¿Globalmente, este servicio ha mejorado su calidad de vida?



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

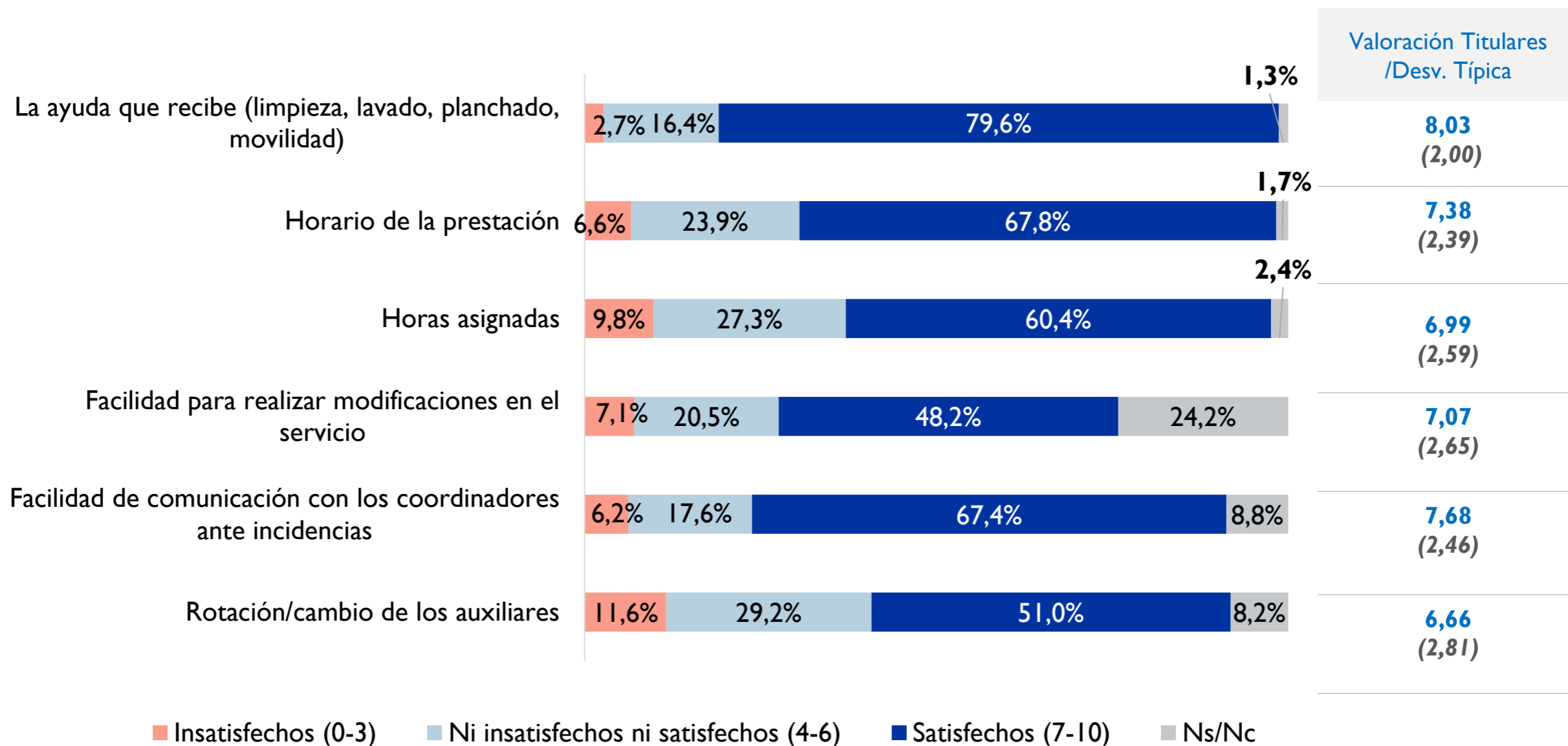
¿Globalmente, este servicio ha mejorado su calidad de vida?



# 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



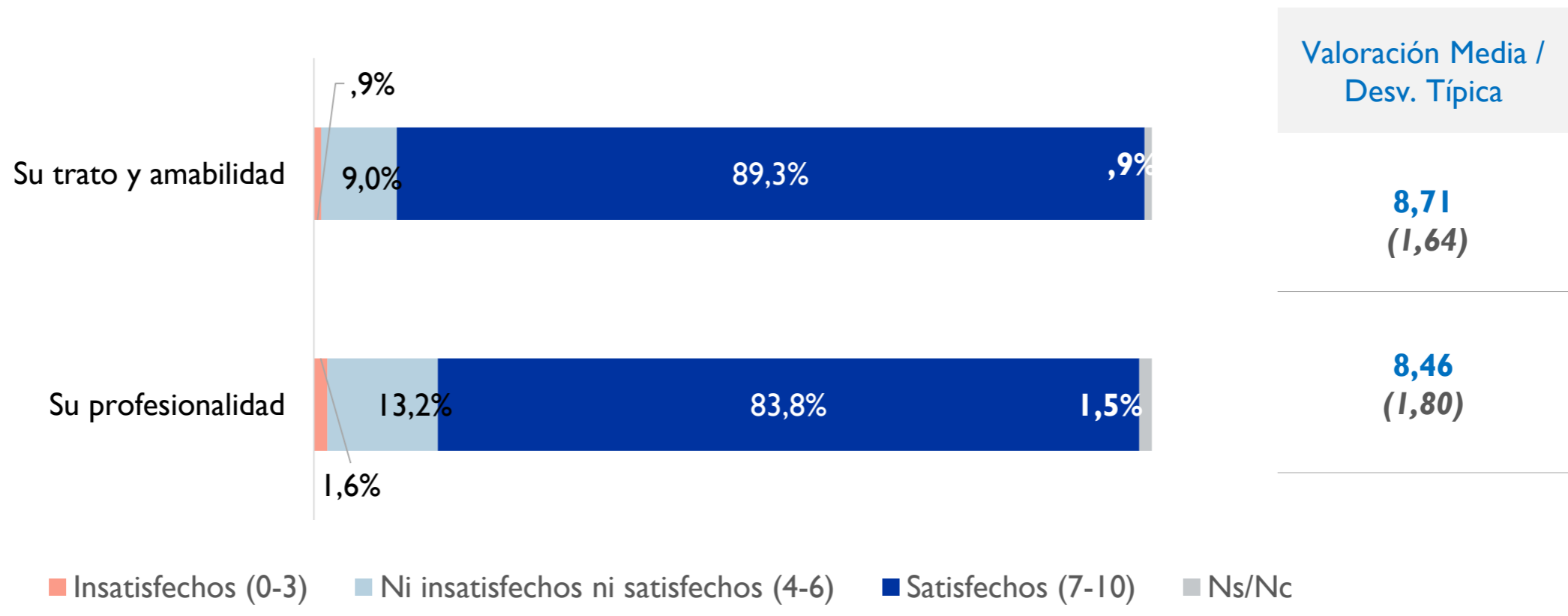
Base=819



## 4. Profesionales

# Satisfacción con los profesionales del Servicio de Ayuda a Domicilio

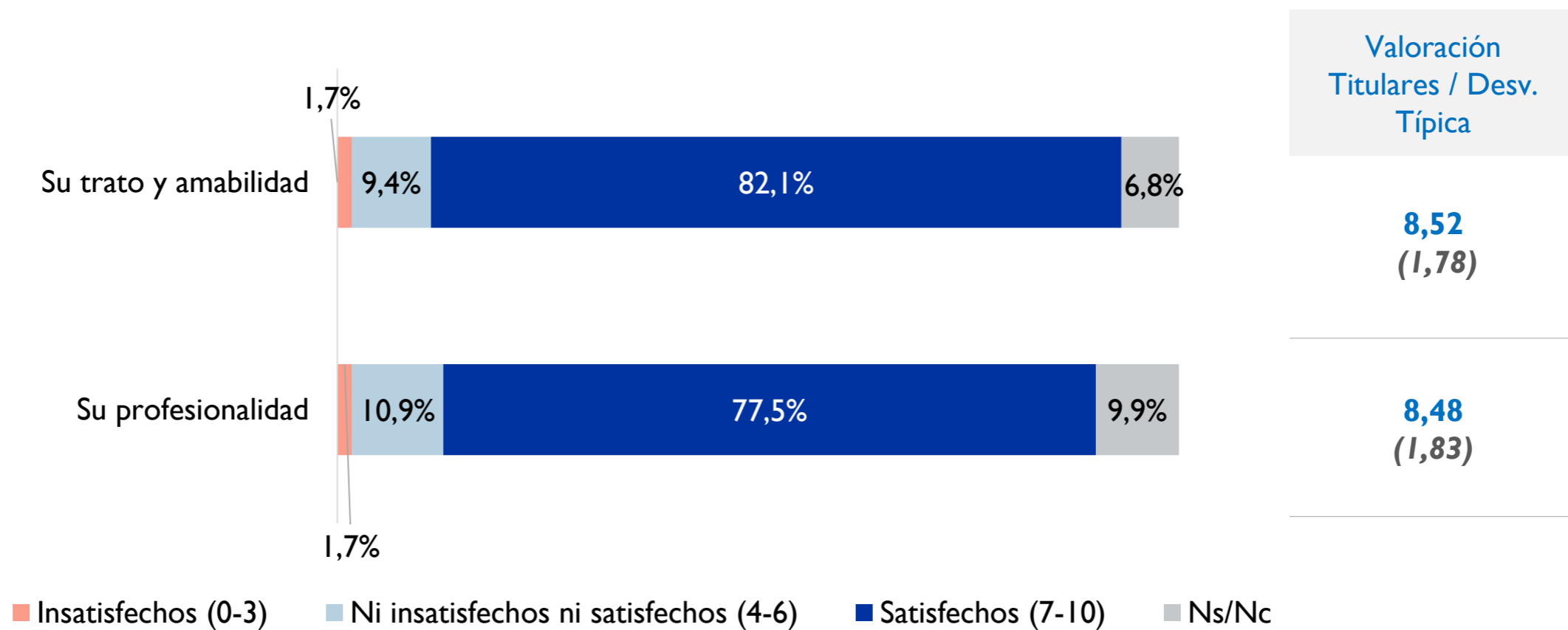
Por favor, valore su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relativos al personal AUXILIAR del servicio de ayuda domiciliaria con los que usted tiene contacto



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

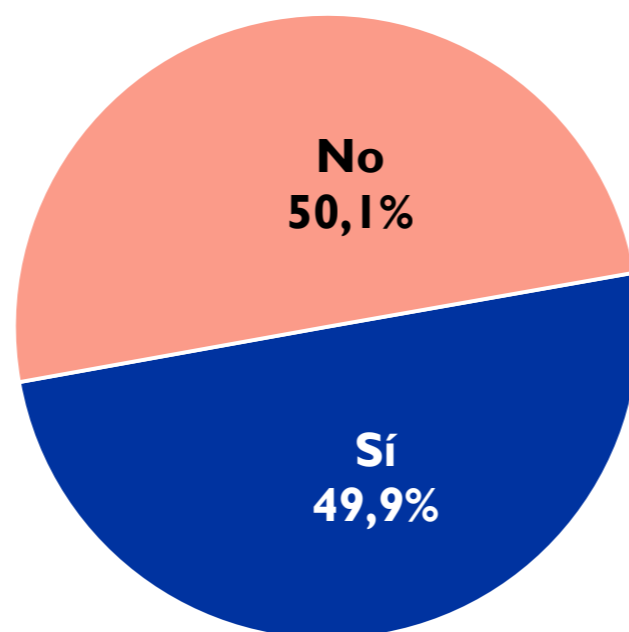


Base=819

## 5. Relación Calidad-Precio

# Conocimiento del coste del Servicio de Ayuda a Domicilio

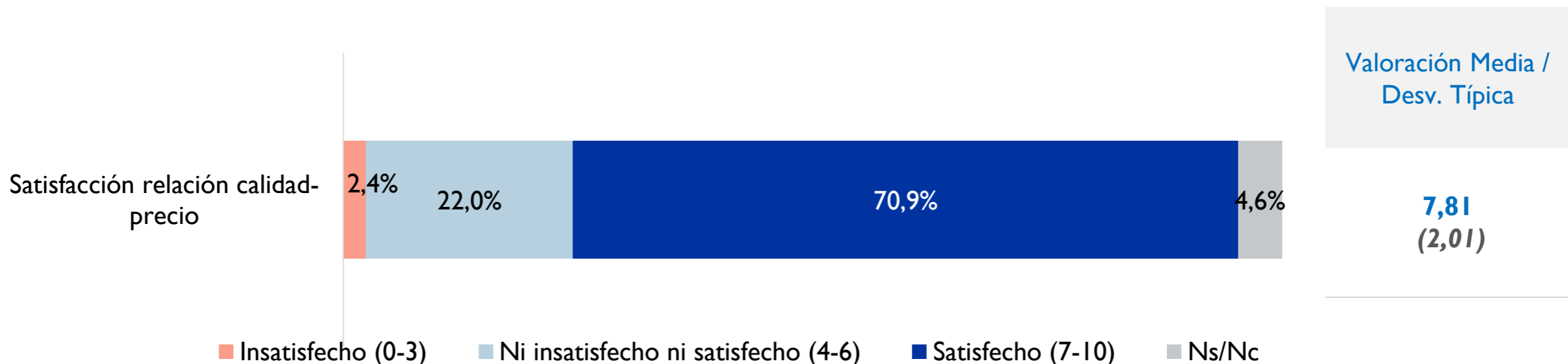
¿Conoce el coste del Servicio de Ayuda a Domicilio?



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.

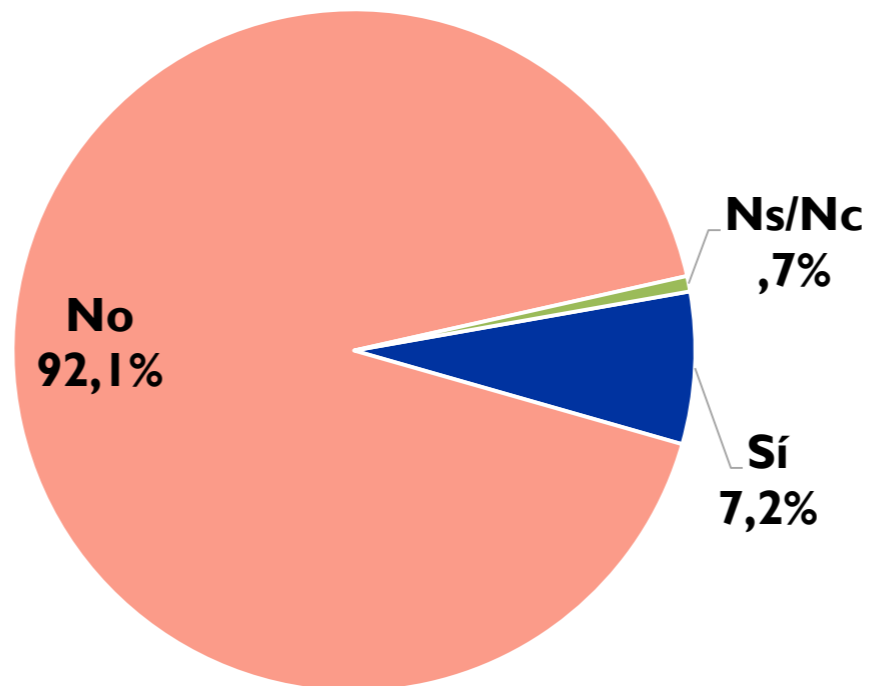


Base=409

## 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?

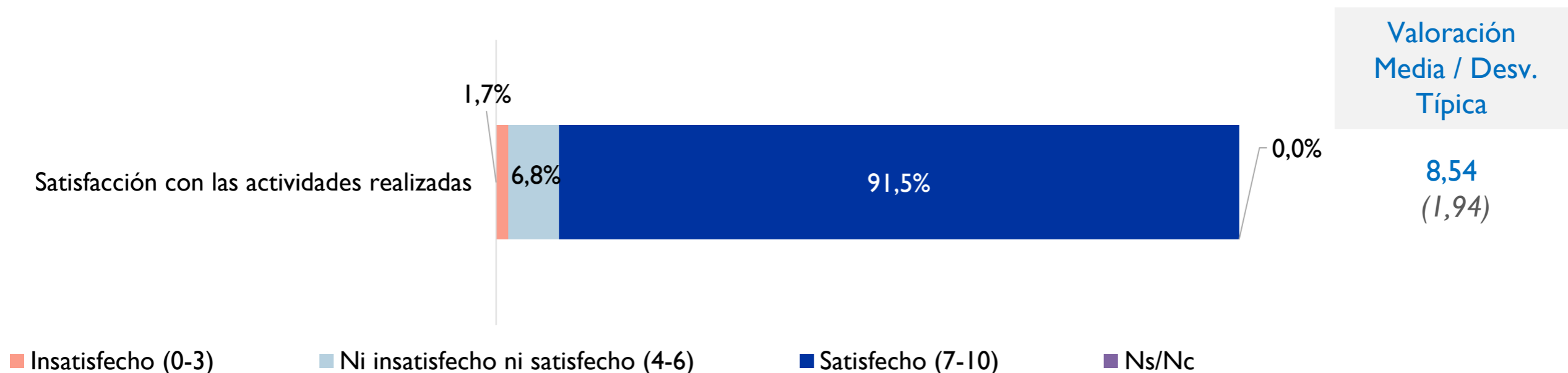


Base= 819



# Grado de satisfacción con las actividades realizadas

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

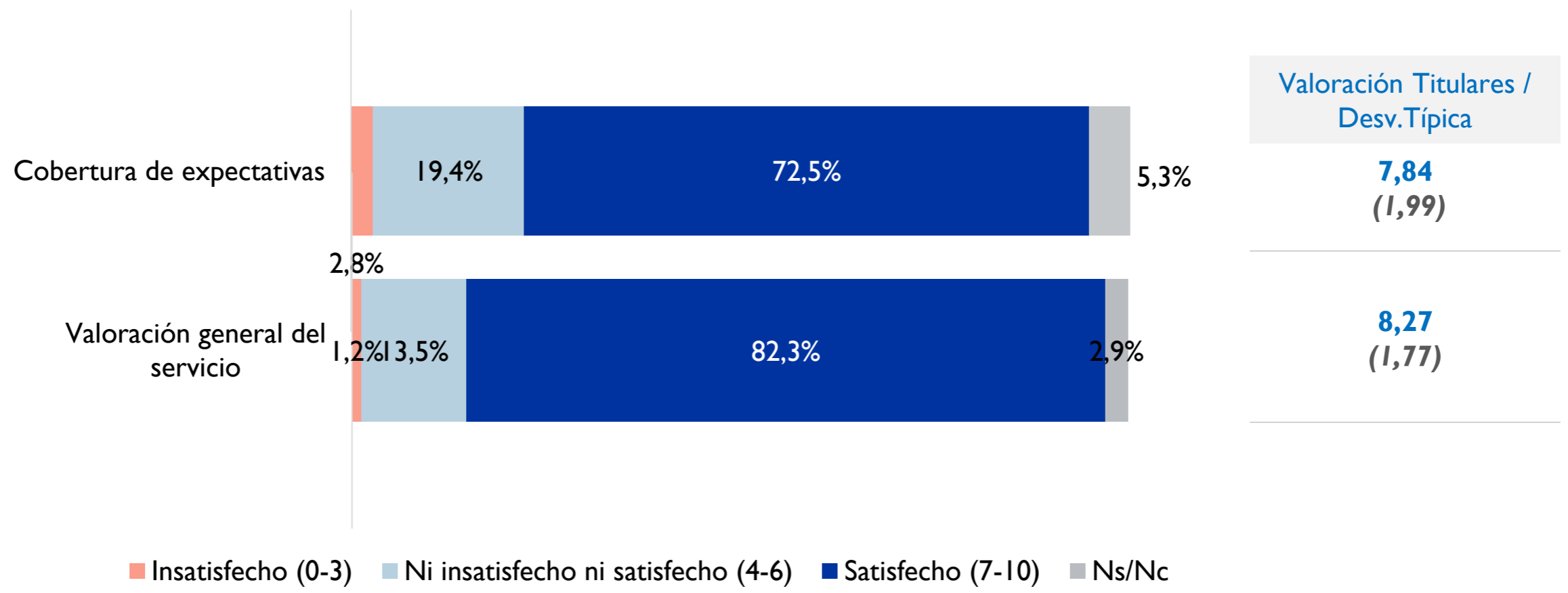


Base=59

## 7. Valoración global del servicio

# Grado de satisfacción global con el Servicio de Ayuda a Domicilio

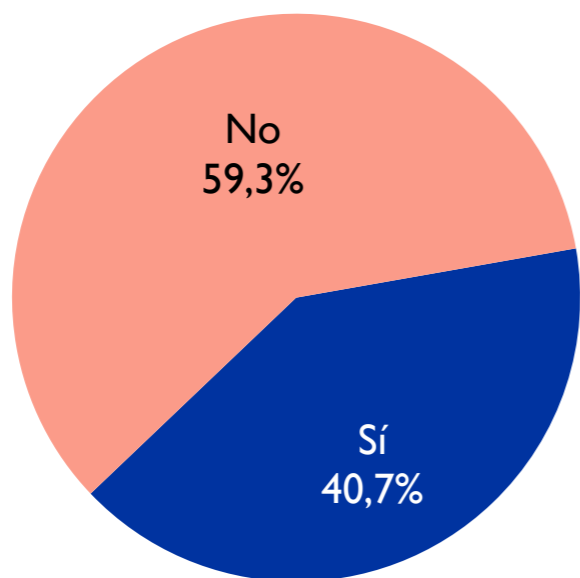
Respecto a lo que usted esperaba del Servicio de Ayuda a Domicilio, valore la cobertura de sus expectativas y teniendo en cuenta todos los aspectos del Servicio de los que hemos hablado, por favor, valore su satisfacción global con el mismo



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



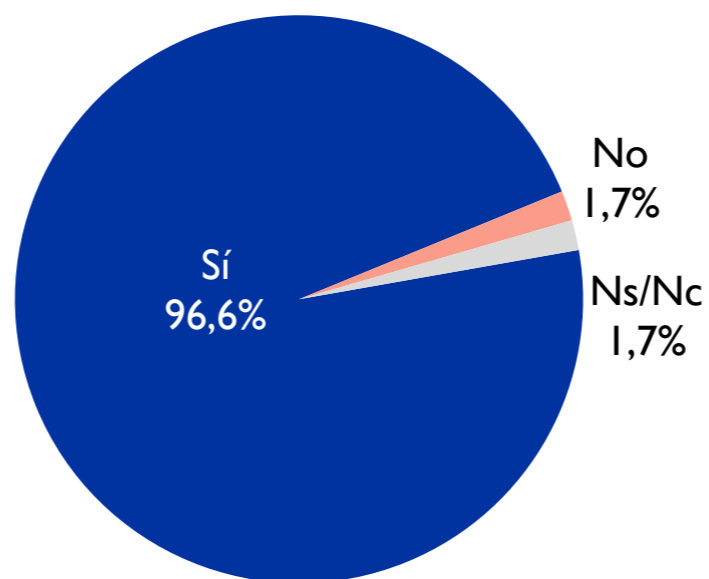
¿Cuál?



Base=333

# Participación futura y grado de recomendación

¿Recomendaría usted este servicio?

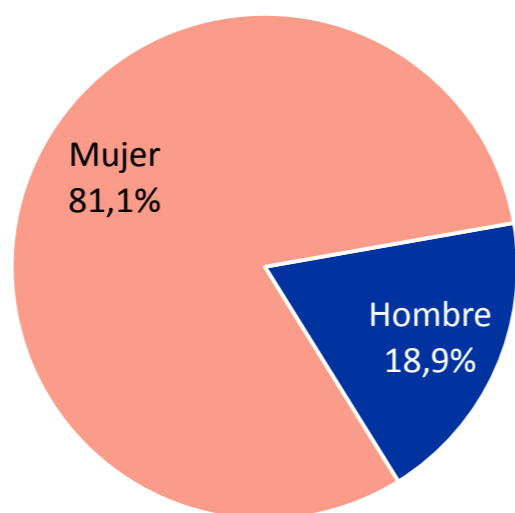


Base=819

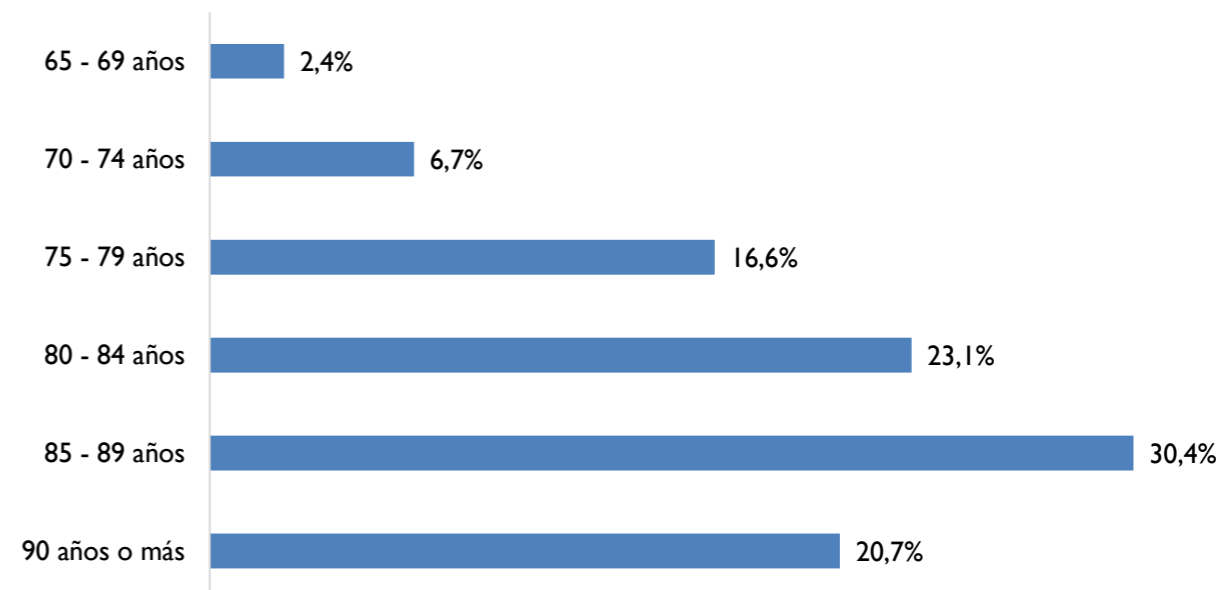
## 8. Datos de clasificación

## Datos de clasificación Personas titulares

Sexo de la persona titular del servicio



Edad de la persona titular del servicio



Base=819

