

Mucho
por contar



Juntos, todo por descubrir
con las personas mayores

Mucho
por enseñar



Juntos, todo por descubrir
con las personas mayores

Mucho
por ofrecer



Juntos, todo por descubrir
con las personas mayores

Mucho
por amar



Juntos, todo por descubrir
con las personas mayores



familias, igualdad y
bienestar social

MADRID

Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) del Ayuntamiento de Madrid

Estudio de Satisfacción de las personas usuarias del Servicio de
Ayuda a Domicilio

Ayuntamiento de Madrid

Resultados globales

Mayo 2021





Índice.

0. Ficha técnica.....	3
1. Notoriedad.....	4
2. Indicadores de impacto.....	6
3. Estructura organizativa.....	14
4. Equipo de profesionales.....	18
5. Relación calidad-precio.....	21
6 Actividades.....	23
7. Valoración global del servicio.....	25
8. Matriz de actuación estratégica.....	31
9. COVID-19.....	35
10. Datos de clasificación.....	41





Ficha Técnica.

UNIVERSO:

Personas usuarias del Servicio de Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) incluidas en la base de datos facilitada por la Dirección General de Mayores y con número de teléfono (68.445 registros).

TAMAÑO Y ERROR MUESTRAL:

1.200 entrevistas, lo que supone la obtención de un error muestral del +/- 2,83% (para un intervalo de confianza al 95,5% y bajo el supuesto de máxima indeterminación, donde $p=q=0,5$) de las cuales 439 corresponden a personas usuarias de la entidad prestadora Clece, 380 a Asispa y 381 a Domus Vi.

SELECCIÓN DE INFORMANTES:

Censal sobre la base de datos de personas usuarias.

TÉCNICA:

Entrevista telefónica asistida por ordenador mediante sistema CATI.

FECHAS DE CAMPO:

Abril 2021.

AUTORÍA DEL INFORME:

Merkastar
<https://merkastar.com/>
merkastar@merkastar.es





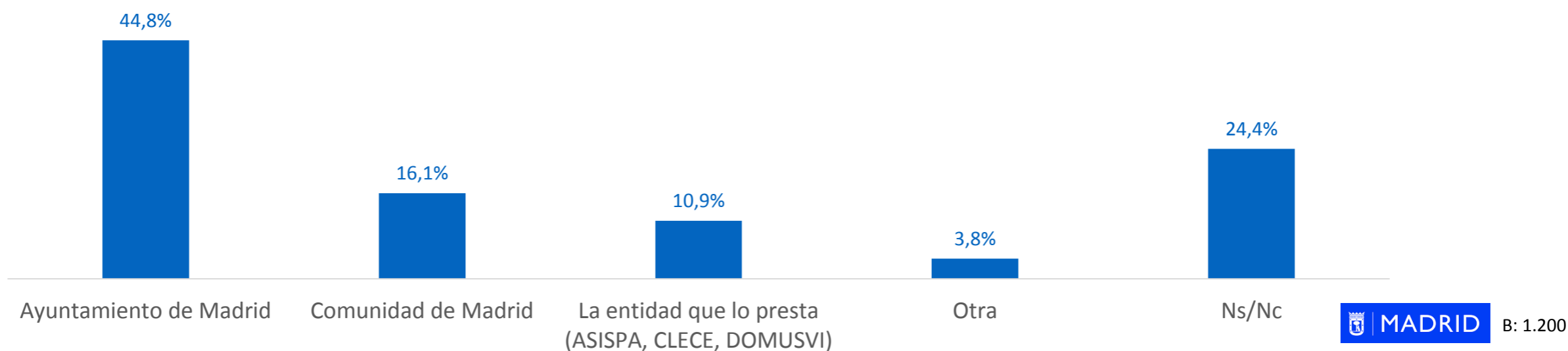
Notoriedad.

¿Qué porcentaje de personas usuarias saben que el Ayuntamiento de Madrid es el titular del SAD?



Notoriedad.

P.1- ¿Quién cree usted que es el responsable de este servicio?



	2015	2017	2018	2019	2020	2021
Ayuntamiento de Madrid	70,8%	55,8%	49,5%	48,5%	49,6%	44,8%
Comunidad de Madrid	5,9%	10,9%	9,8%	11,0%	15,6%	16,1%
La entidad que lo presta (Asispa, Clece, DomusVI)	7,2%	3,8%	5,7%	5,6%	9,5%	10,9%
Otra	-	-	1,5%	1,6%	1,4%	3,8%
Ns/Nc	15,8%	28,6%	34,5%	33,3%	23,8%	24,4%
Base	1.200	1.200	1.209	1.206	819	1.200



Indicadores de impacto.

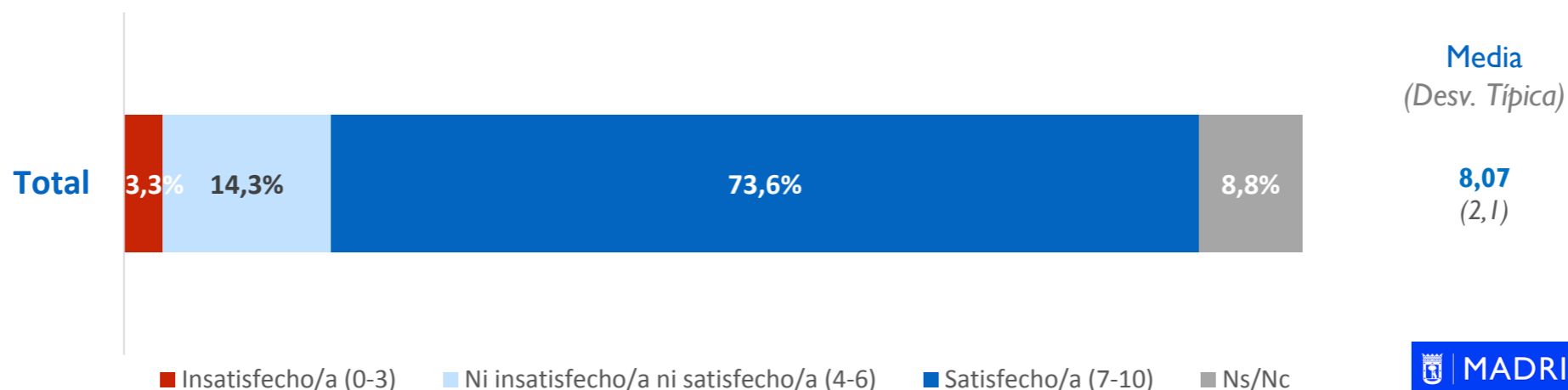
Satisfacción de las personas usuarias con determinados indicadores considerados de gran impacto en su calidad de vida y en la de su familia.



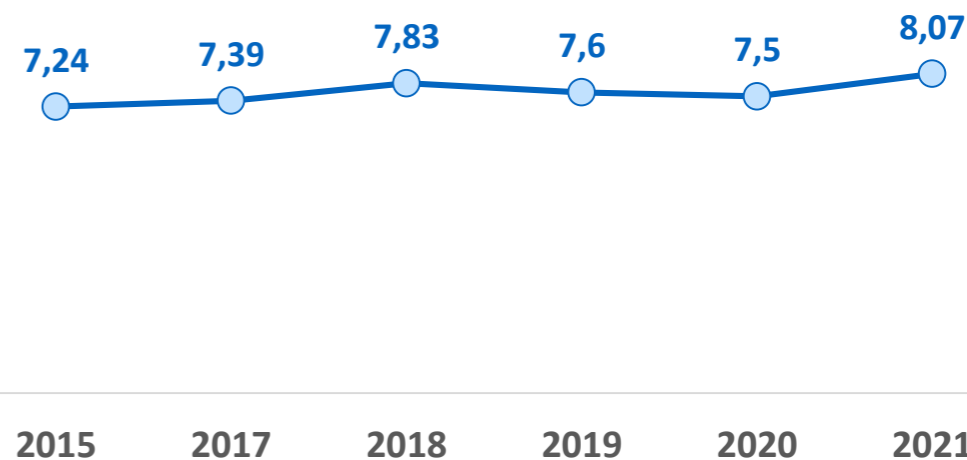


Rapidez de adjudicación.

P.2.- ¿Cómo se encuentra de satisfecho con la rapidez del proceso desde que solicitó el SAD hasta que le notificaron su adjudicación?



	2015	2017	2018	2019	2020	2021
Media	65,5%	59,3%	67,0%	66,5%	64,8%	73,6%
% de valoraciones 7-10	7,24	7,39	7,83	7,6	7,5	8,07
Base	1.200	1.200	1.209	1.206	819	1.200

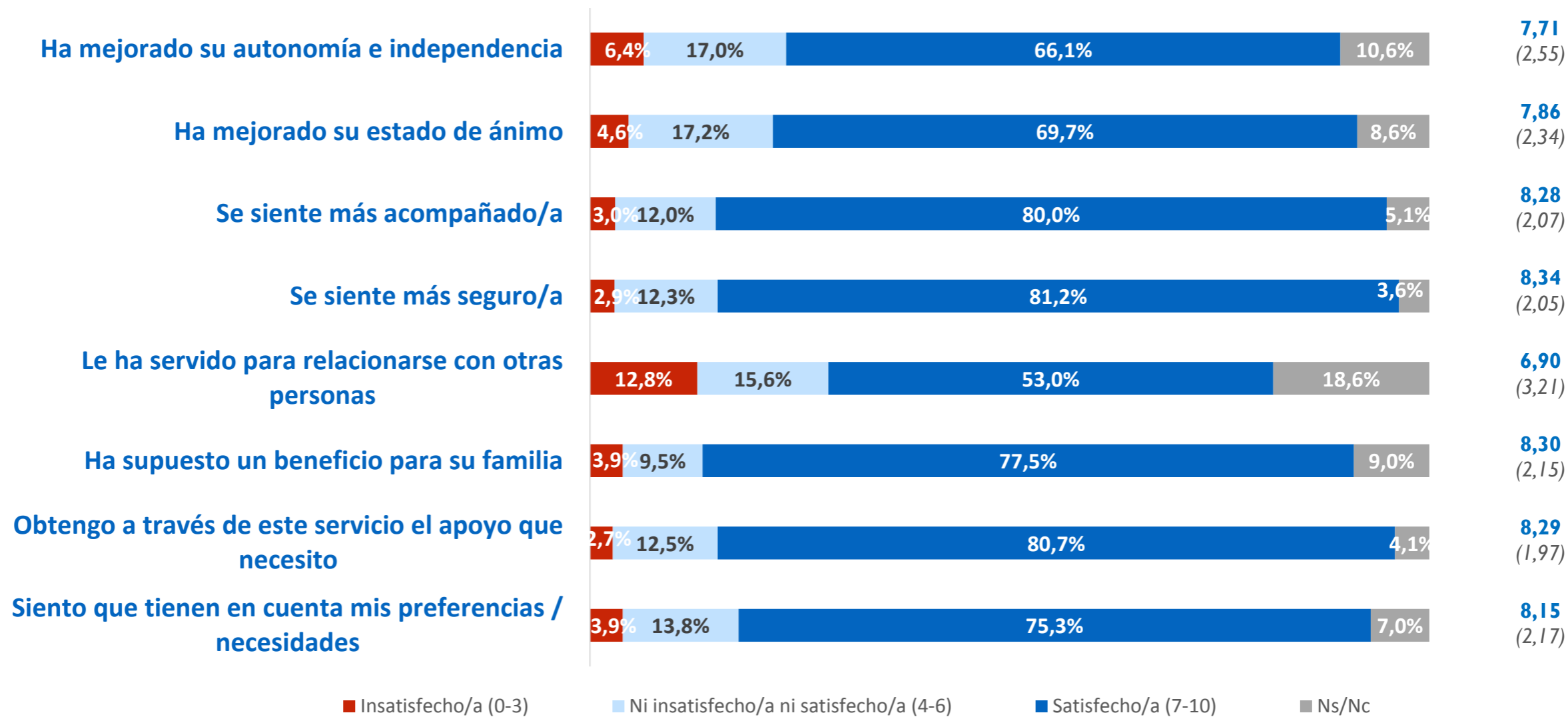




Influencia en personas usuarias.

P.3.1 a P.3.8- Grado de influencia del SAD en la vida cotidiana de las personas usuarias (%).

Media
(Desv. Típica)





Influencia en personas usuarias.

P.3.1 a P.3.8- Evolución (valores medios).

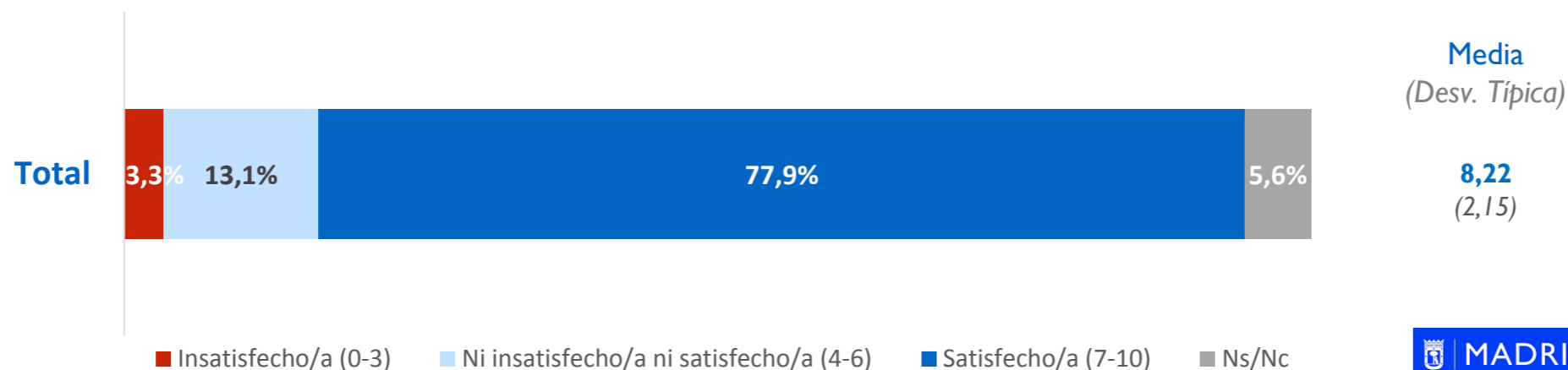
	2015	2017	2018	2019	2020	2021
3.1. Ha mejorado su autonomía e independencia	7,17	7,54	7,54	7,66	7,45	7,71
3.2. Ha mejorado su estado de ánimo	7,14	7,00	-	7,29	7,28	7,86
3.3. Se siente usted más acompañado/a	7,65	7,56	7,76	7,83	7,66	8,28
3.4. Se siente usted más seguro/a	7,90	7,97	8,10	8,03	7,79	8,34
3.5. Le ha servido para relacionarse con otras personas	7,10	5,87	-	5,97	6,26	6,90
3.6. Ha supuesto un beneficio para su familia	8,20	7,70	-	8,02	7,85	8,30
3.7. Obtengo a través de este servicio el apoyo que necesito	-	-	-	-	-	8,29
3.8. Siento que tienen en cuenta mis preferencias / necesidades	-	-	-	-	-	8,15



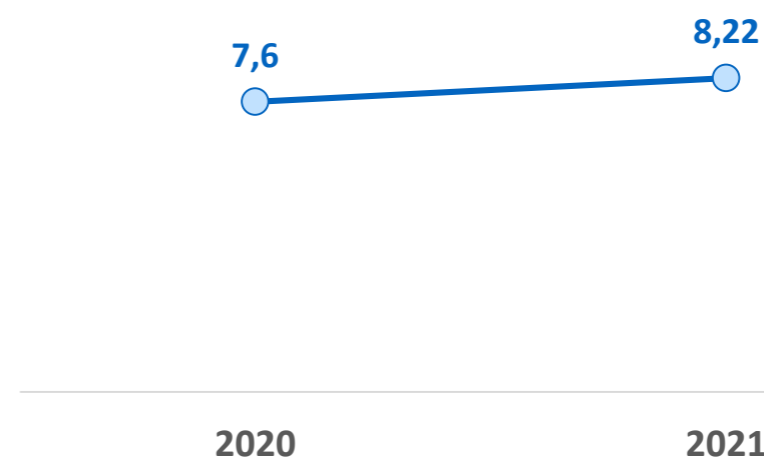


Influencia en personas usuarias.

P.3.9- Globalmente, ¿este servicio ha mejorado su calidad de vida?



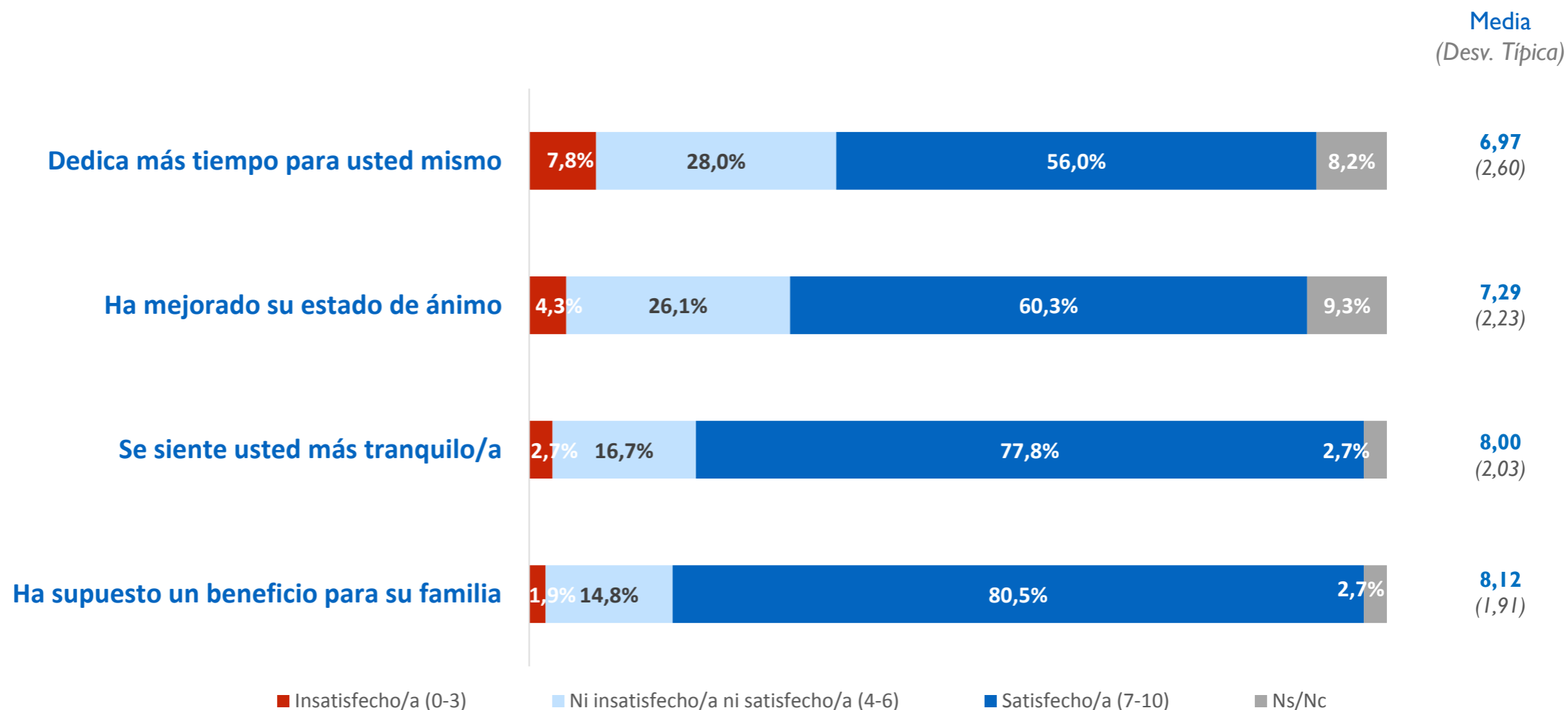
	2020	2021
Media	7,60	8,22
% de valoraciones 7-10	77,3%	77,9%
Base	744	943





Influencia en cuidadores/as.

P.4.1 a P.4.4- Grado de influencia del SAD en la vida cotidiana de las personas cuidadoras y/o convivientes.





Influencia en cuidadores/as.

P.4.1 a P.4.4- Evolución (valores medios).

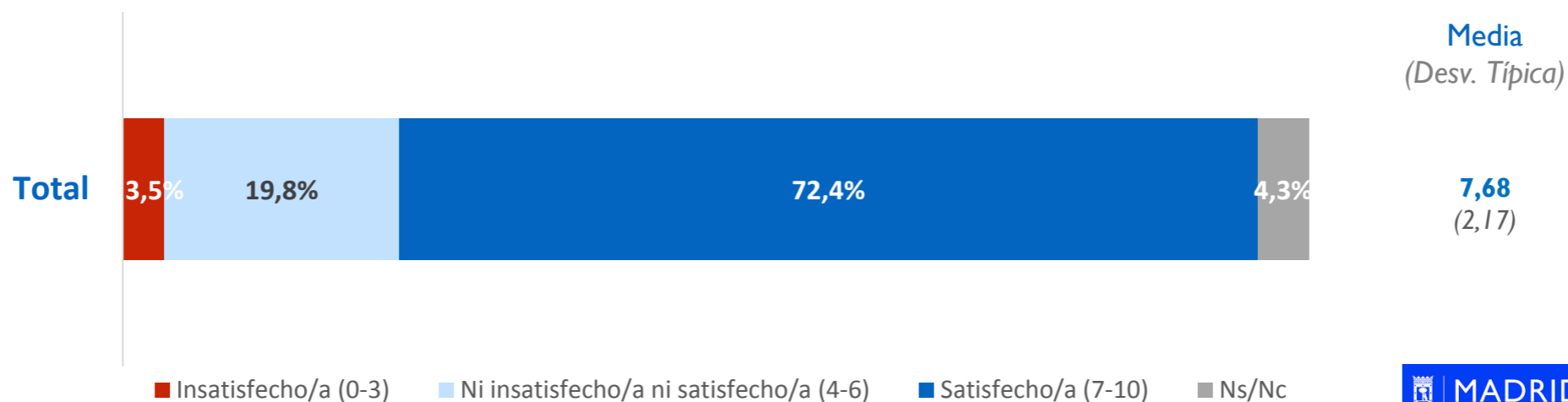
	2015	2017	2018	2019	2020	2021
4.1. Dedicar más tiempo para usted mismo	6,60	6,11	6,65	6,11	6,48	6,97
4.2. Ha mejorado su estado de ánimo	6,78	7,11	-	6,39	6,47	7,29
4.3. Se siente usted más tranquilo/a	7,55	7,24	7,70	7,47	7,68	8,00
4.4. Ha supuesto un beneficio para su familia	6,78	7,11	-	6,39	7,61	8,12





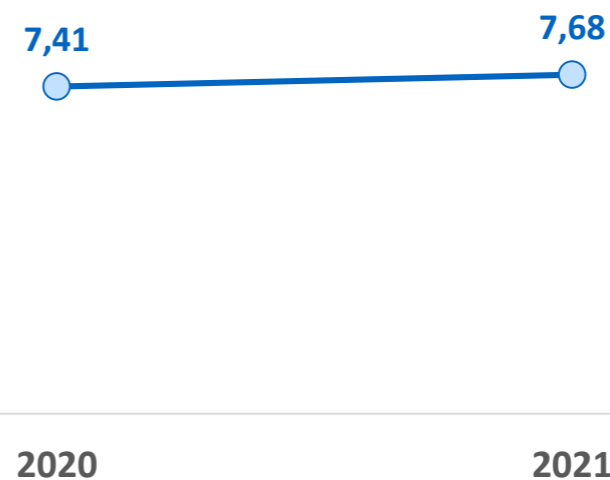
Influencia en cuidadores/as.

P.4.5- Globalmente, ¿este servicio ha mejorado su calidad de vida?



MADRID B: 257

	2020	2021
Media	7,41	7,68
% de valoraciones 7-10	72%	72,4%
Base	75	257





Estructura organizativa.

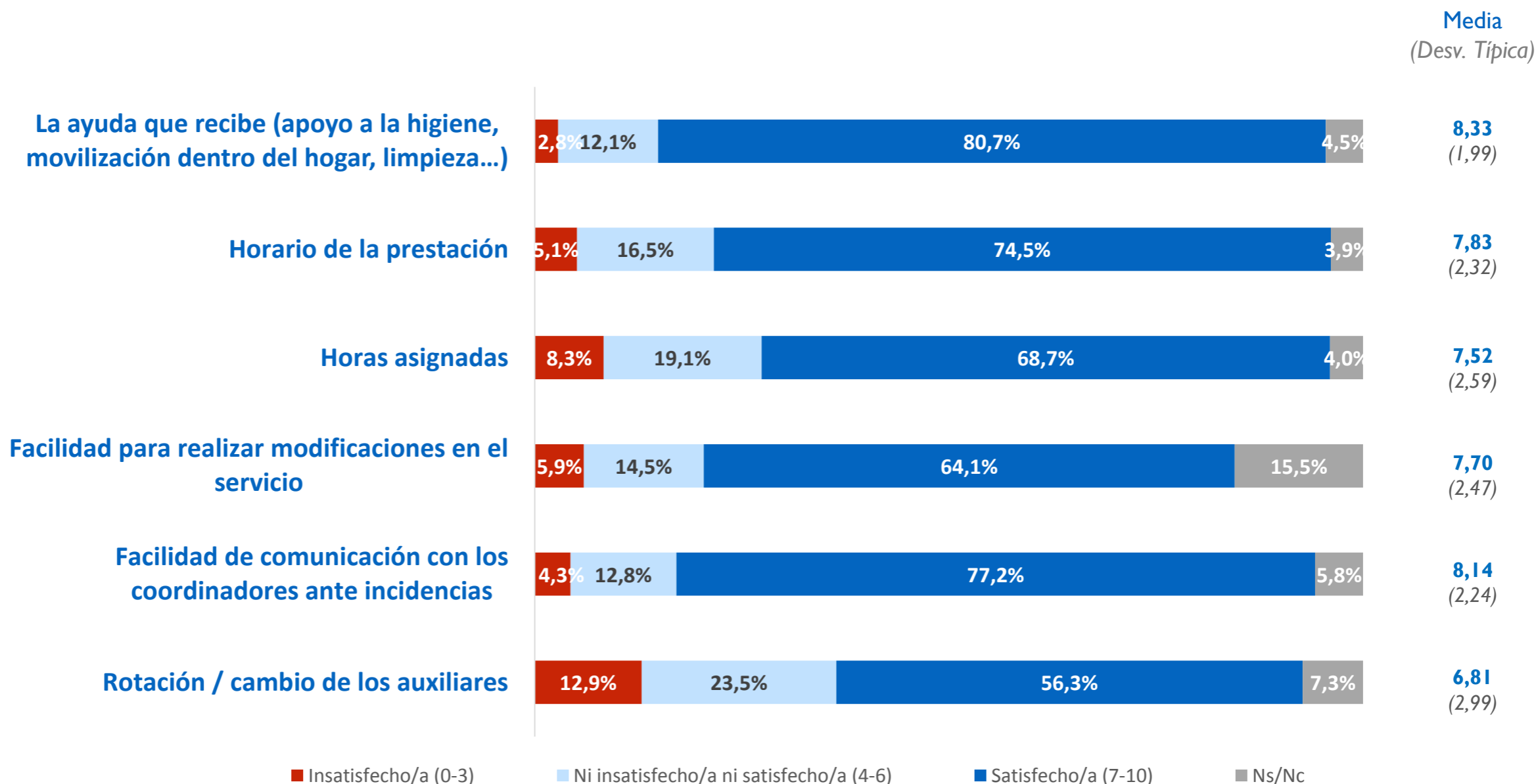
Satisfacción de las personas usuarias con una serie de indicadores que miden el modo en que se organiza y presta el SAD.





Organización y prestación.

P.5- Grado de satisfacción con aspectos referentes a la estructura organizativa del SAD.



B: 1.200





Organización y prestación.

P.5- Evolución (valores medios).

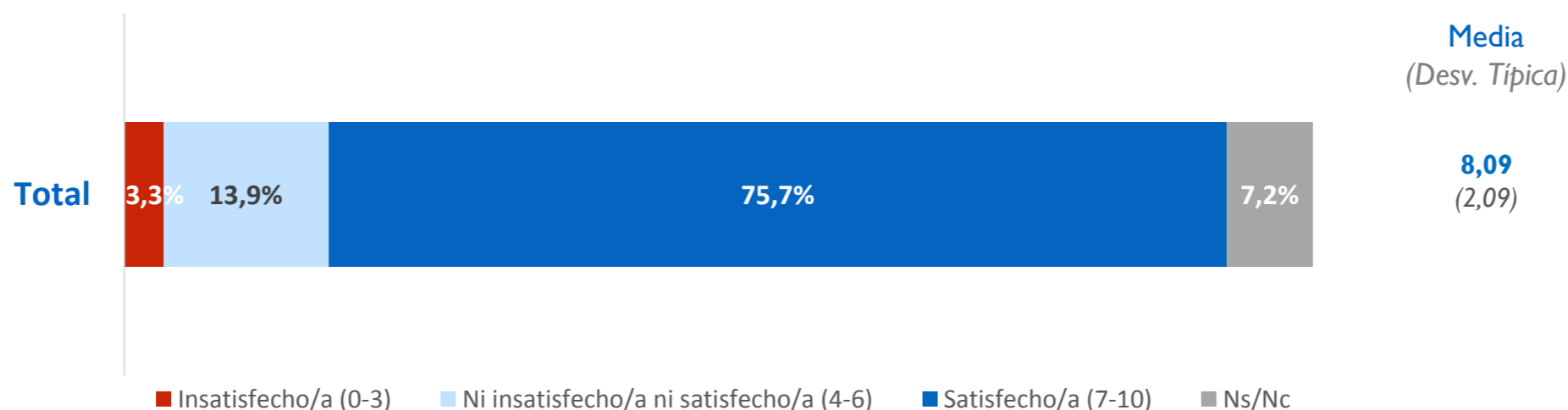
	2015	2017	2018	2019	2020	2021
5.1. La ayuda que recibe (<i>apoyo a la higiene, movilización dentro del hogar, limpieza...</i>)	8,28	8,14	8,13	8,44	7,45	8,33
5.2. Horario de la prestación	7,73	7,59	7,46	7,44	6,84	7,83
5.3. Horas asignadas	7,50	7,57	7,49	7,27	6,13	7,52
5.4. Facilidad para realizar modificaciones en el servicio	7,28	7,34	7,07	7,04	6,06	7,70
5.5. Facilidad de comunicación con los coordinadores ante incidencias	8,00	7,99	7,85	7,36	6,87	8,14
5.6. Rotación / cambio de los auxiliares	6,96	6,60	6,32	5,14	6,34	6,81





Información.

P.6- ¿Qué opinión le merece la información que ha recibido y recibe sobre el servicio?



B: 1.200





Equipo de profesionales.

Satisfacción de las personas usuarias con el equipo de profesionales que presta el servicio.

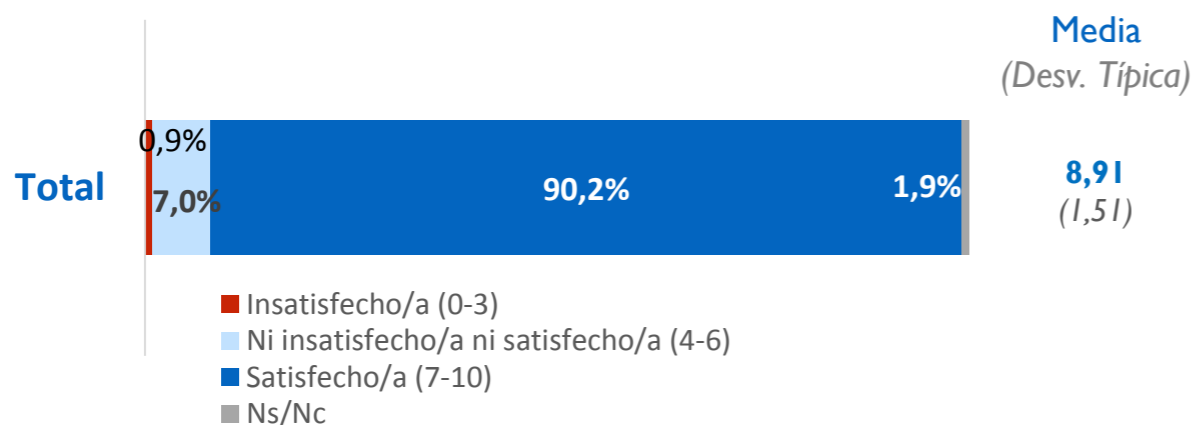




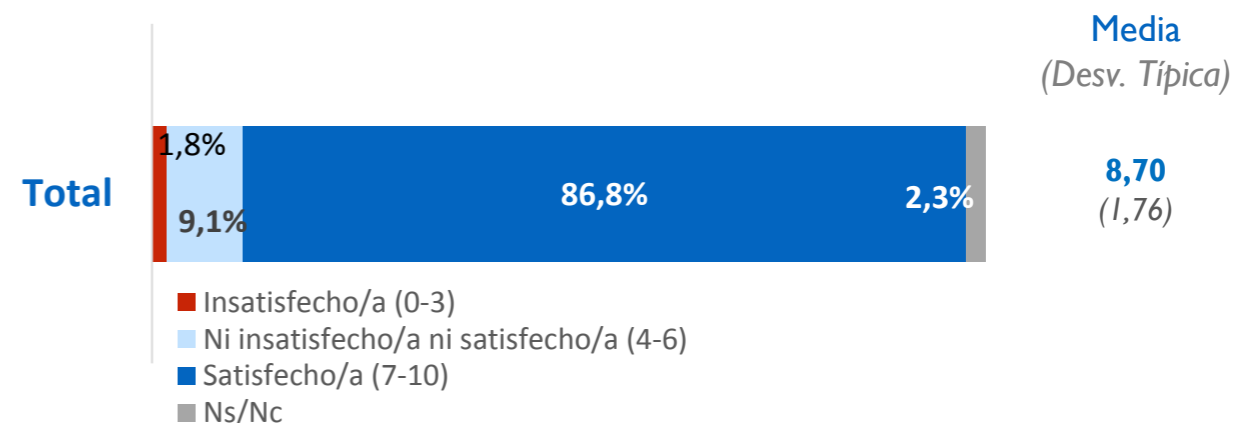
Auxiliares.

P.7- Grado de satisfacción con aspectos relativos a los auxiliares del SAD con el que usted tienen contacto.

Trato y amabilidad.

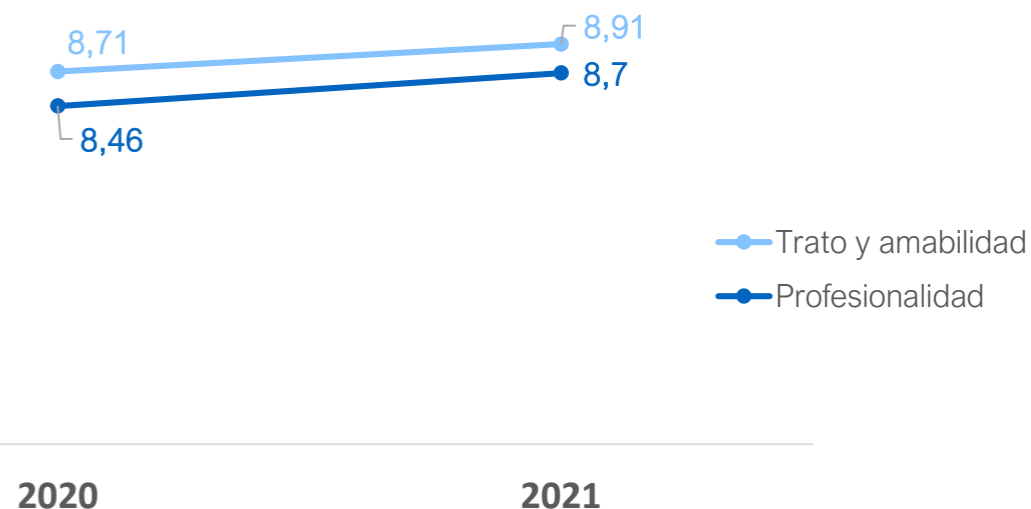


Profesionalidad.



MADRID B: 1.200

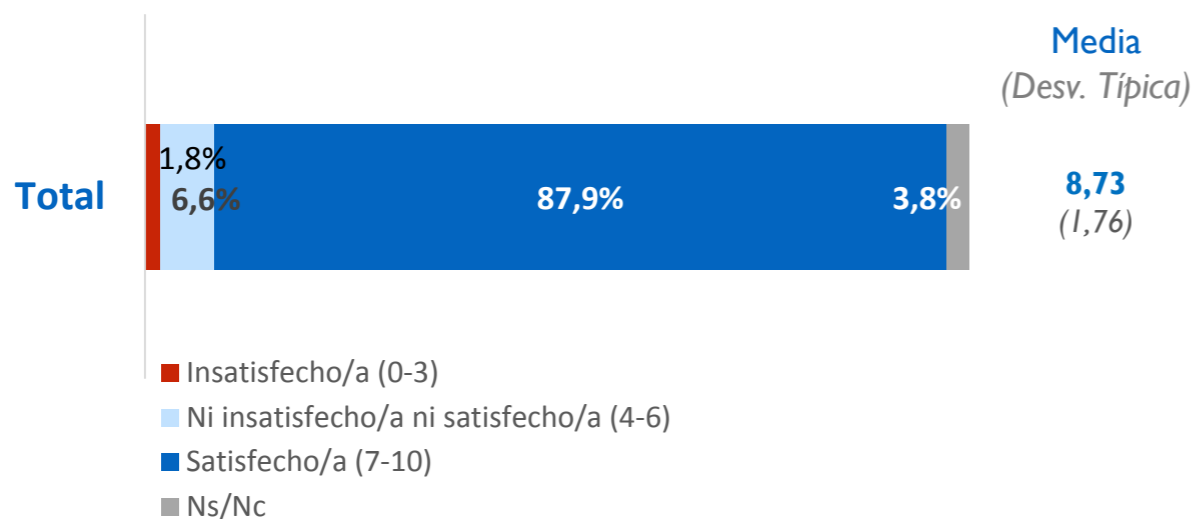
		2020	2021
Trato y amabilidad	Media	8,71	8,91
	% valoraciones 7-10	89,3%	90,2%
Profesionalidad	Media	8,46	8,70
	% valoraciones 7-10	83,8%	86,8%
	Base	819	1.200



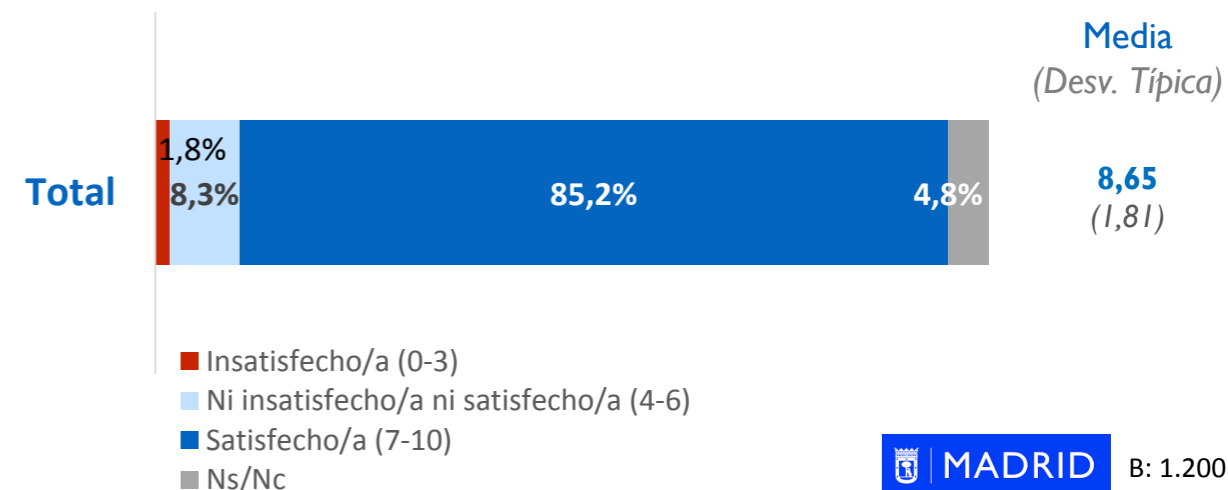
Coordinadores/as.

P.8- Grado de satisfacción con aspectos relativos a los coordinadores del SAD con el que usted tienen contacto.

Trato y amabilidad.

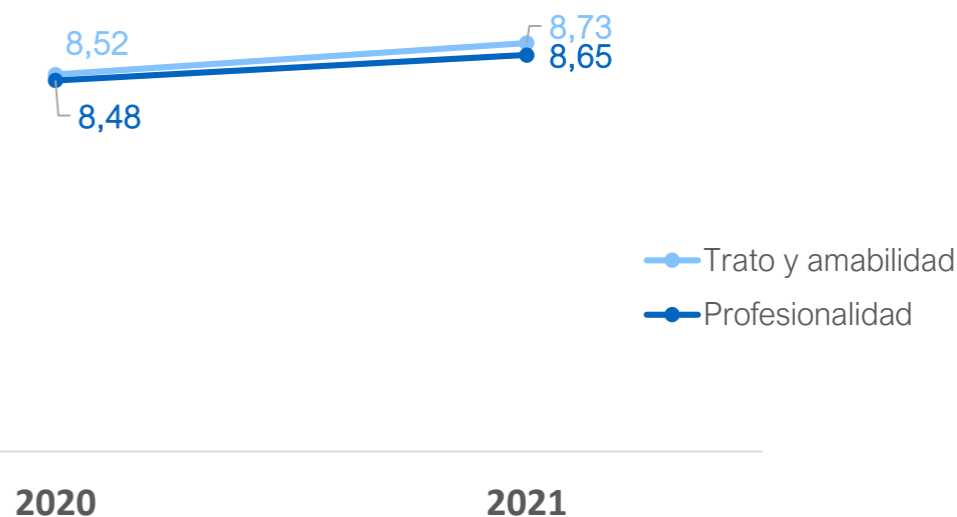


Profesionalidad.



MADRID B: 1.200

		2020	2021
Trato y amabilidad	Media	8,52	8,73
	% valoraciones 7-10	82,1%	87,9%
Profesionalidad	Media	8,48	8,65
	% valoraciones 7-10	77,5%	85,2%
Base		819	1.200





Relación calidad - precio.

Conocimiento y precepción del coste del servicio.





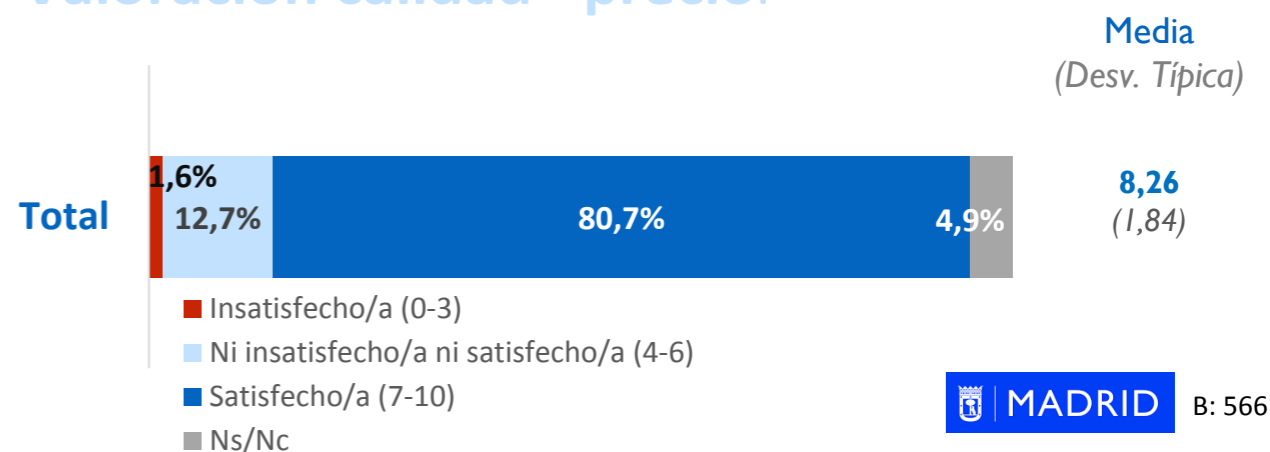
Relación calidad - precio.

P.9- ¿Conoce usted el coste del Servicio de Ayuda a Domicilio?
P.9.a- Por favor, valore la relación calidad – precio del servicio recibido.

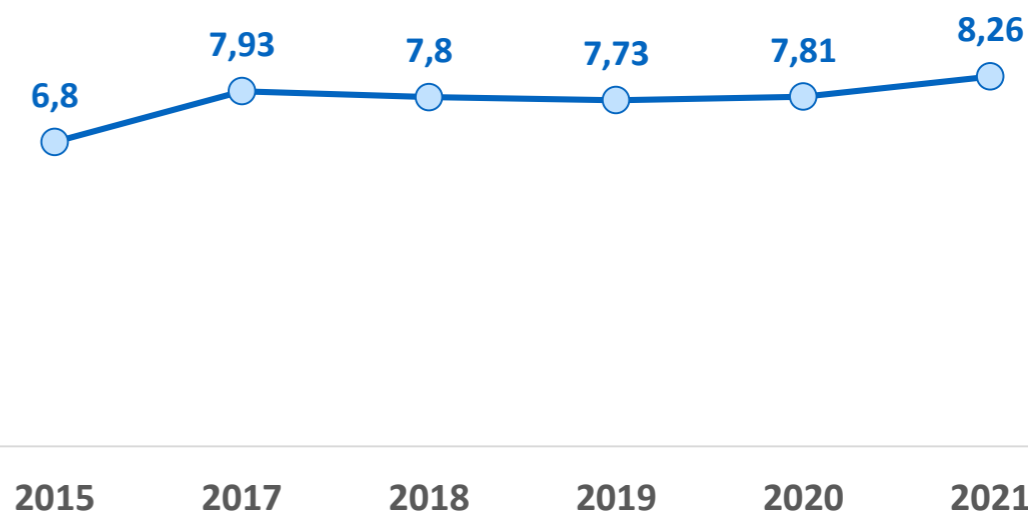
Conocimiento del coste.



Valoración calidad - precio.



	2015	2017	2018	2019	2020	2021
% de personas que conocen el coste	64,8%	58,9%	47,4%	45,9%	49,9%	47,2%
Media	6,80	7,93	7,80	7,73	7,81	8,26
% de valoraciones 7-10	59,8%	75,0%	71,7%	71,4%	70,9%	80,7%





Actividades.

Actividades de carácter social y de entretenimiento o educativas organizadas por el SAD.



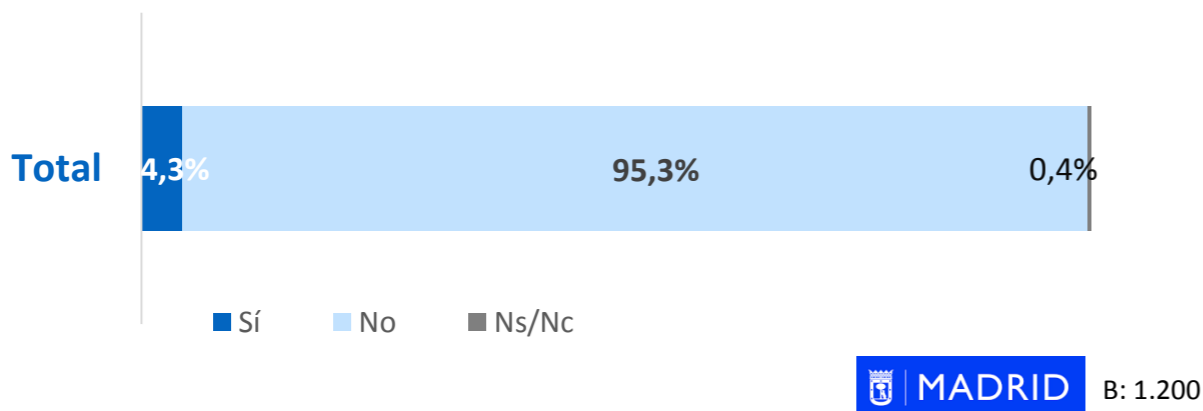


Actividades.

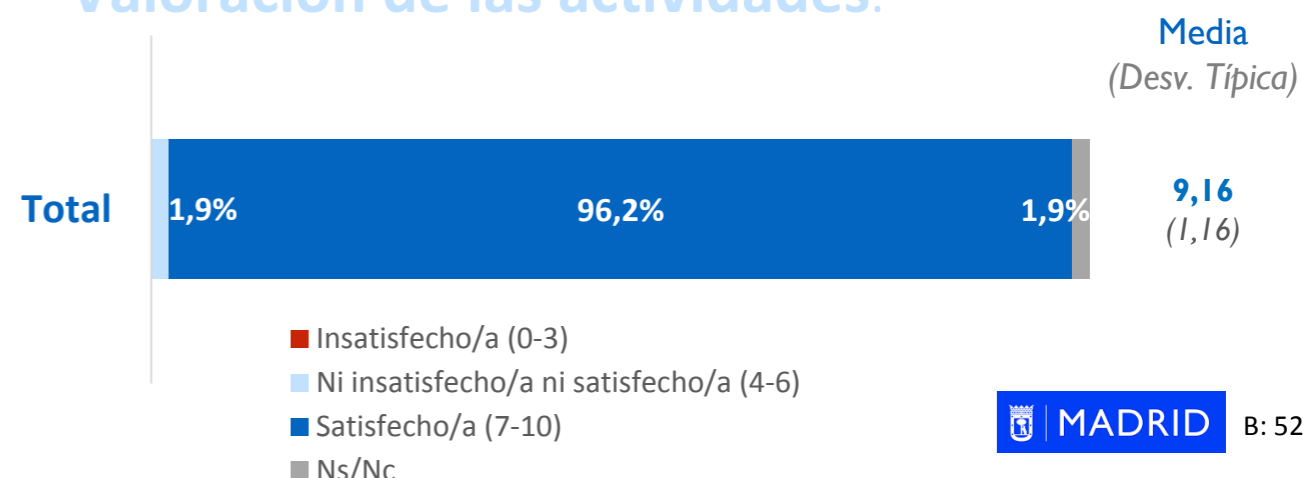
P.10- ¿Ha participado en alguna actividad organizada por el SAD, ya sea de carácter social y de entretenimiento o educativas?

P.10.a- Por favor, valore su grado de satisfacción con las actividades realizadas.

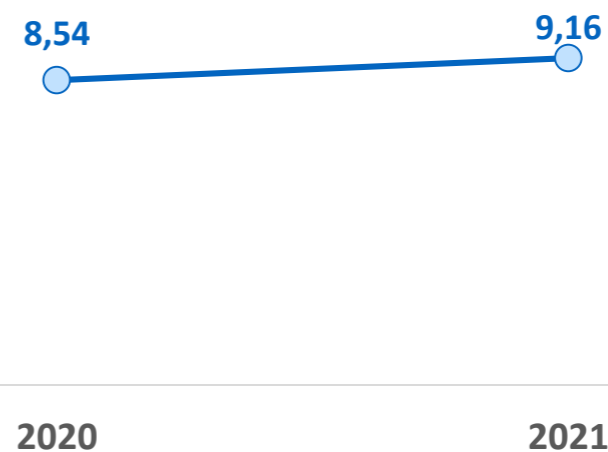
Participación en las actividades.



Valoración de las actividades.



	2020	2021
% de personas que han participado en actividades	7,2%	4,3%
Media	8,54	9,16
% de valoraciones 7-10	91,5%	96,2%





Valoración global del servicio.

Beneficios a largo plazo, cobertura de expectativas y valoración general.

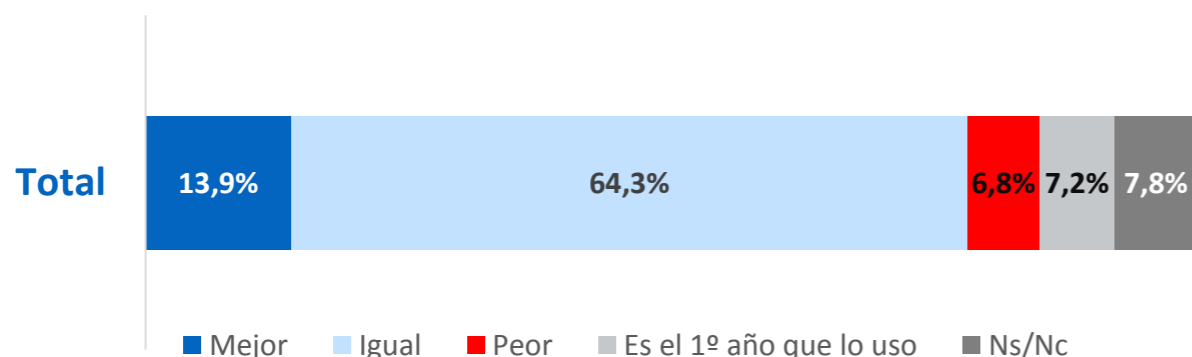


Evolución y expectativas.

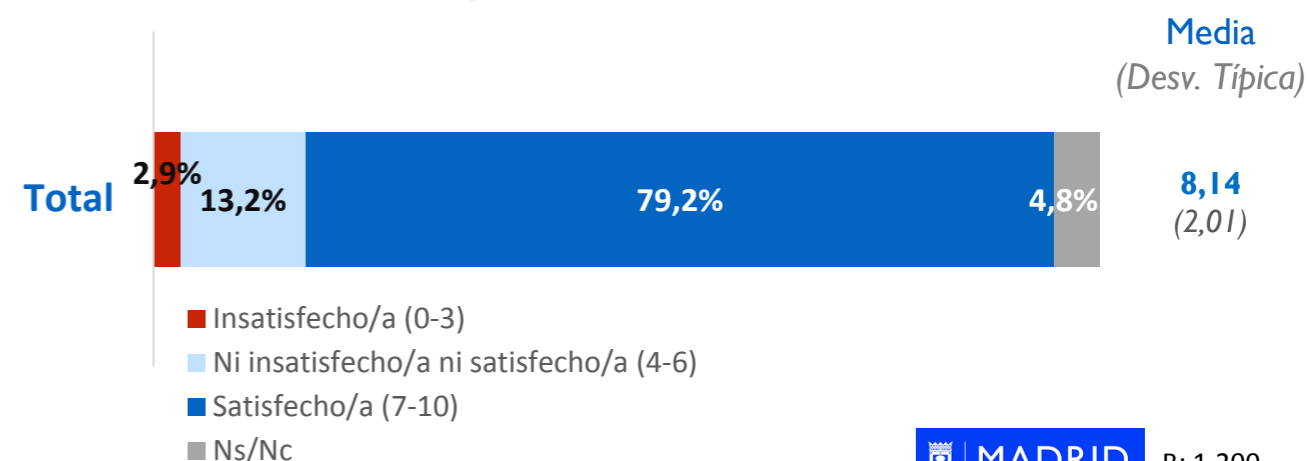
P.13- Respecto al año anterior, ¿cómo cree que es el servicio?

P.14- Respecto a lo que usted esperaba del SAD, valore la cobertura de expectativas.

El servicio respecto al año anterior.

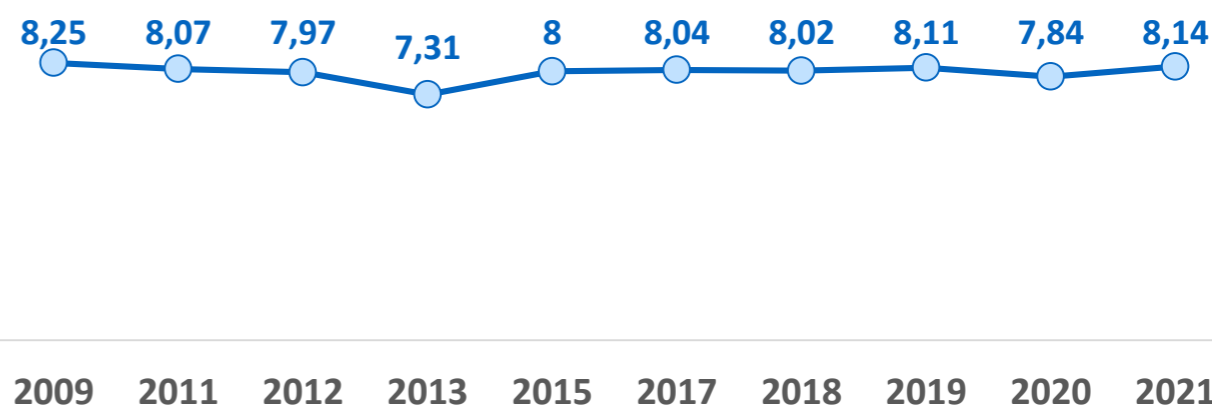


Cobertura de expectativas.



MADRID B: 1.200

	2015	2017	2018	2019	2020	2021
% "ha mejorado"	-	-	-	-	-	13,9%
Media	8,00	8,04	8,02	8,11	7,84	8,14
% valoraciones 7-10	-	-	-	-	72,5%	79,2%
Base	1.200	1.200	1.209	1.206	819	1.200



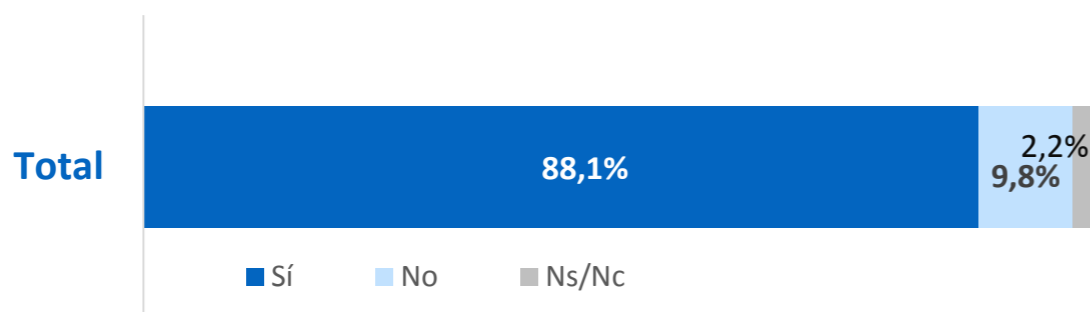


Beneficios y recomendación.

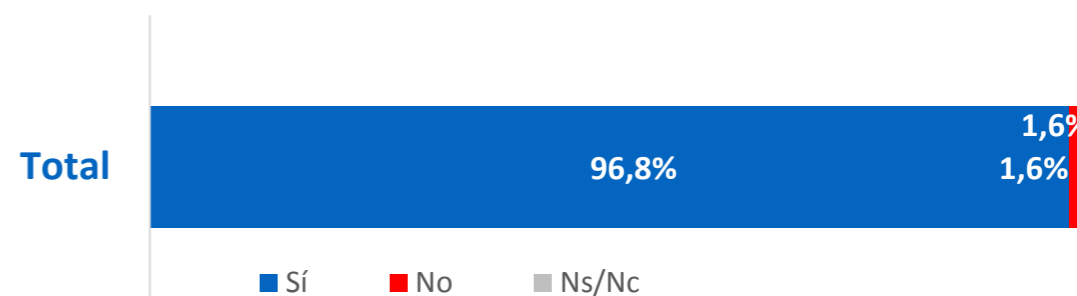
P.12- ¿Cree usted que el apoyo del SAD le ha permitido seguir viviendo en su domicilio en mejores condiciones?

P.17- ¿Recomendaría usted este servicio?.

Ha permitido seguir en el domicilio.

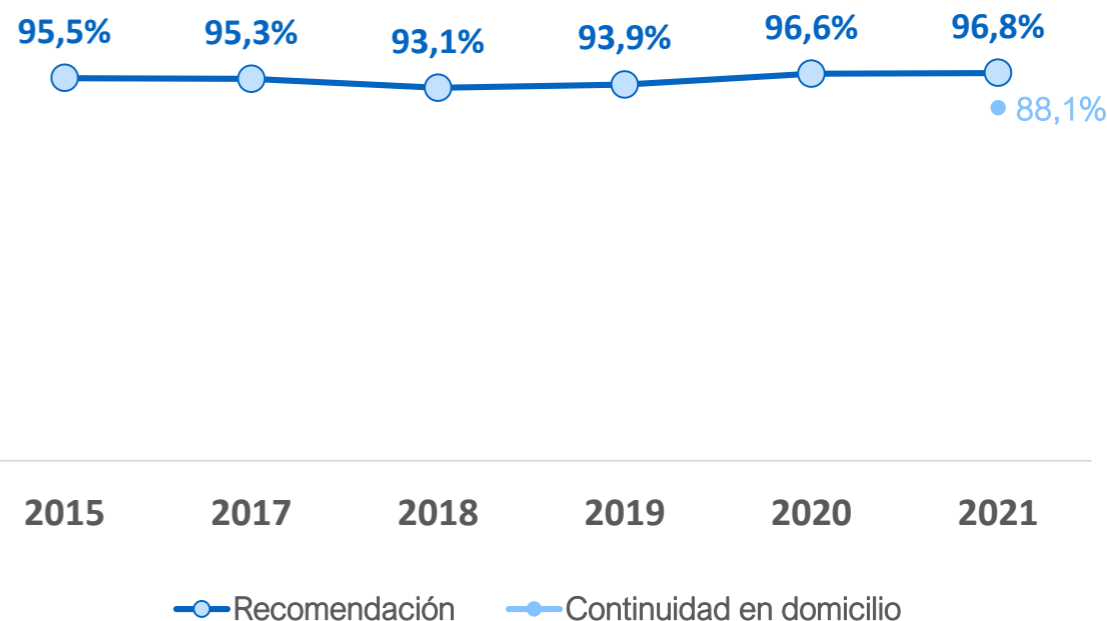


Recomendación a otras personas.



MADRID B: 1.200

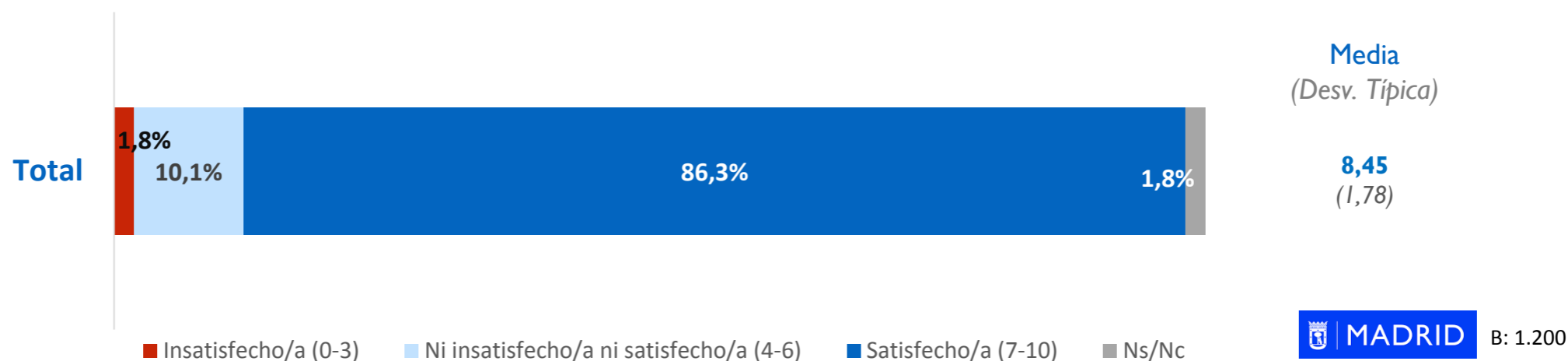
	2015	2017	2018	2019	2020	2021
% de "ha permitido seguir en el domicilio"	-	-	-	-	-	88,1%
% de "recomendaría a otras personas"	95,5%	95,3%	93,1%	93,9%	96,6%	96,8%
Base	1.200	1.200	1.209	1.206	819	1.200



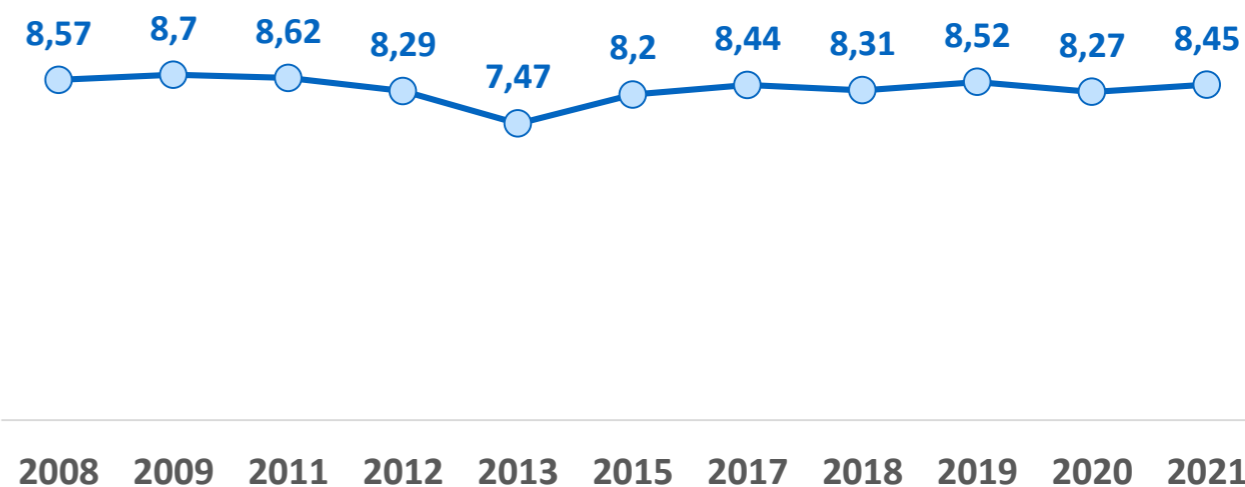


Valoración global.

P.15- En general, y teniendo en cuenta toda su experiencia, valore cómo se encuentra de satisfecho de forma global con el SAD?



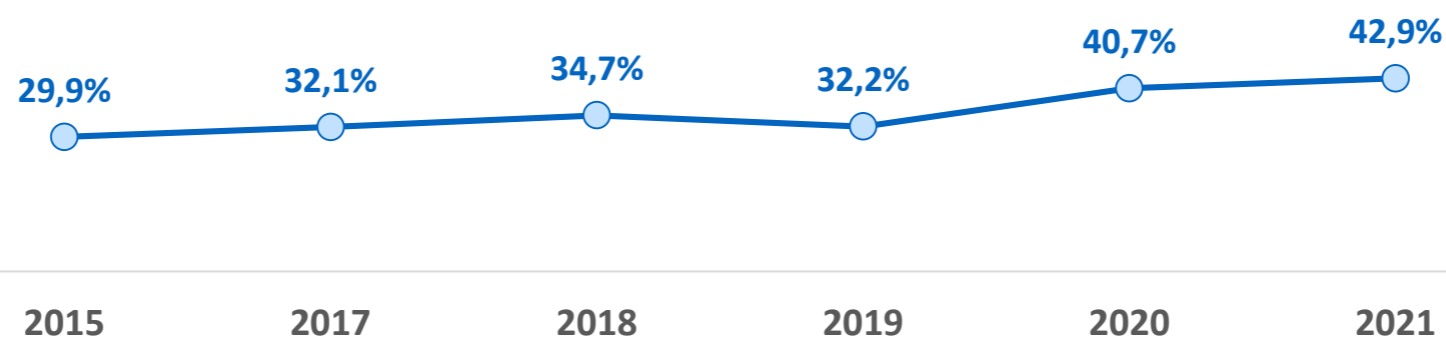
	2015	2017	2018	2019	2020	2021
Media	8,20	8,44	8,31	8,52	8,27	8,45
% valoraciones 7-10	-	-	-	-	82,3%	86,3%
Base	1.200	1.200	1.209	1.206	819	1.200





Sugerencias.

P.16- ¿Tiene alguna sugerencia de mejora sobre el SAD del Ayuntamiento de Madrid? (Evolución)



	2015	2017	2018	2019	2020	2021
% de "Sí"	29,9%	32,1%	34,7%	32,2%	40,7%	42,9%
Base	1.200	1.200	1.209	1.206	819	1.200

B: 1.200





Sugerencias.

P.16.a- Especifique su sugerencia de mejora.

		Total
Mas horas de prestacion de servicio	33,6%	33,6%
Evitar cambios de auxiliares	27,8%	27,8%
Mejorar los horarios / flexibilidad	13,0%	13,0%
Más eficiencia de los auxiliares	7,0%	7,0%
Más cobertura de atenciones	1,9%	1,9%
Más atención y profesionalidad de auxiliares	5,2%	5,2%
Dificultades para contactar	2,9%	2,9%
Rapidez para realizar gestiones	2,5%	2,5%
Bajar el coste	1,9%	1,9%
Cumplir el horario completo	0,6%	0,6%
Que el servicio se amplíe los fines de semana	1,2%	1,2%
Que el horario del auxiliar sea siempre el mismo	1,4%	1,4%
Puntualidad	0,6%	0,6%
Hay robos / faltan cosas en las casas	1,2%	1,2%
Que se cambien el calzado antes de entrar	0,4%	0,4%
Ref. Protocolo COVID	0,6%	0,6%
NS/NC	1,0%	1,0%
Otros	7,6%	7,6%

B: 515





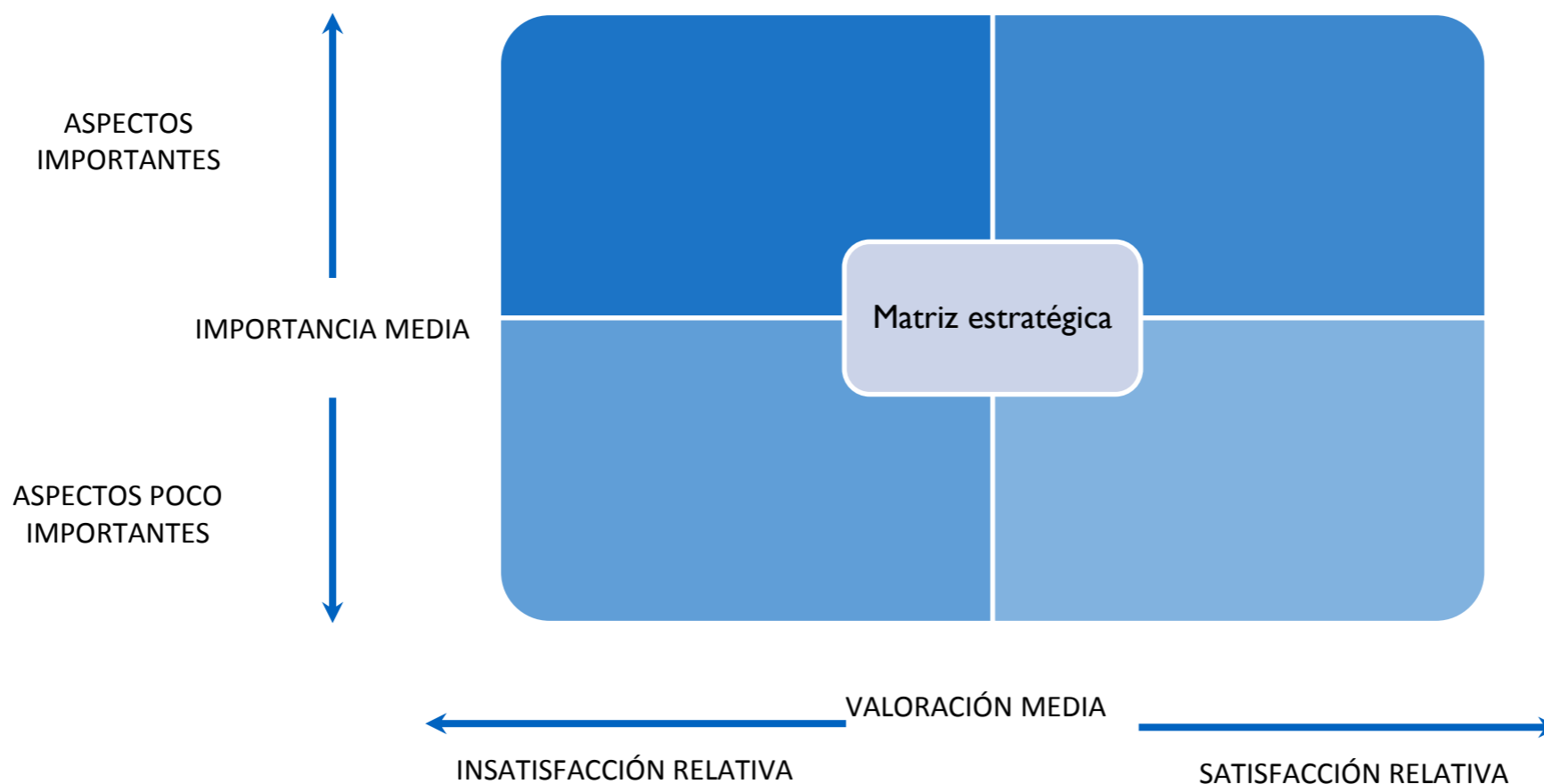
Matriz de actuación estratégica.

Matriz de actuación estratégica.



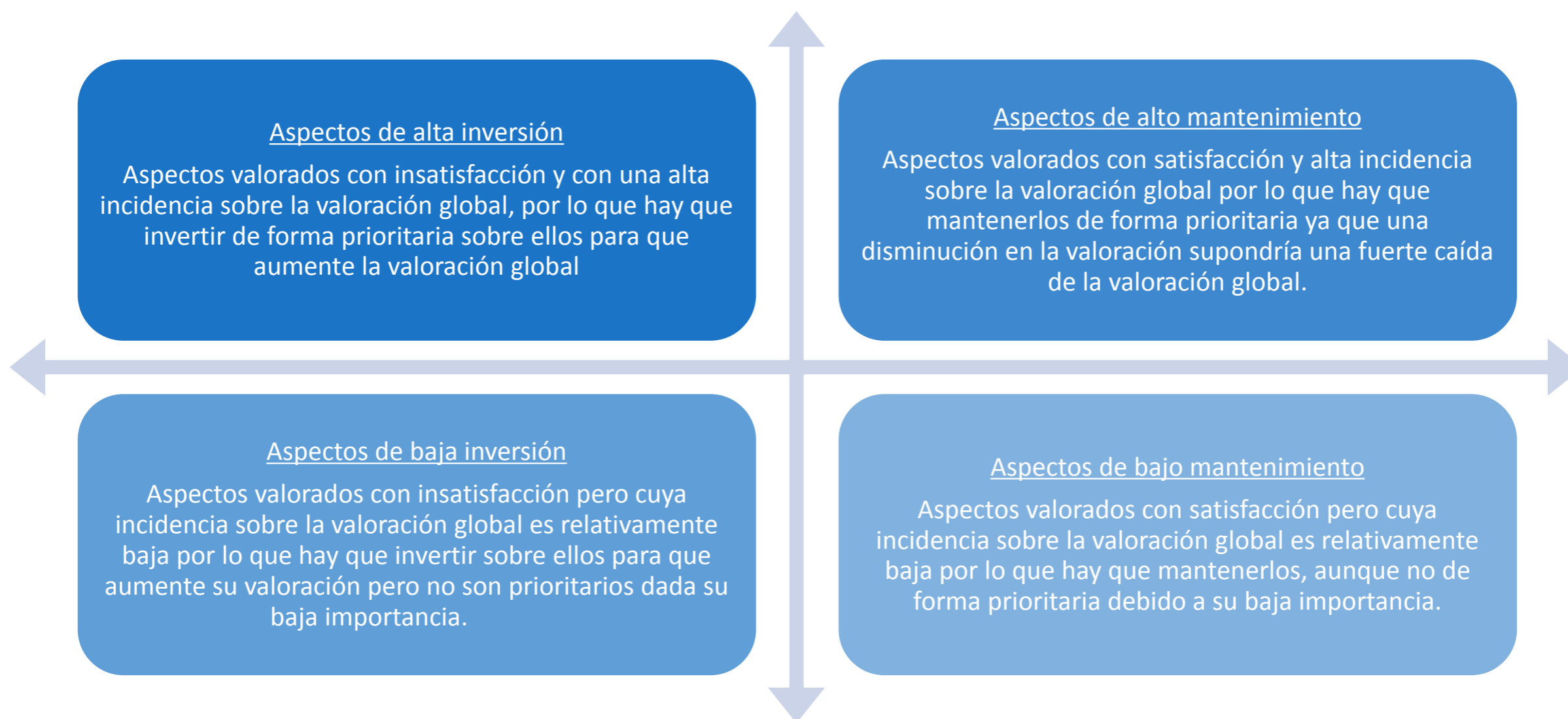
Matriz de actuación.

- Esta matriz permite establecer el posicionamiento relativo de los distintos aspectos evaluados en función de la importancia y la valoración otorgada a los mismos. Se trata de un análisis que permite la fijación de políticas estratégicas de mejora de los Servicios Públicos, al identificar prioridades de actuación.
- La importancia se obtiene a partir de análisis de regresión lineal, obteniendo los coeficientes “beta estandarizados” que indican la importancia relativa que tienen cada una de las variables independientes sobre la dependiente: satisfacción global el servicio
- La valoración corresponde a la satisfacción respecto a cada una de las variables, de acuerdo a la respuesta obtenida en el cuestionario en una escala de 0 a 10



Matriz de actuación.

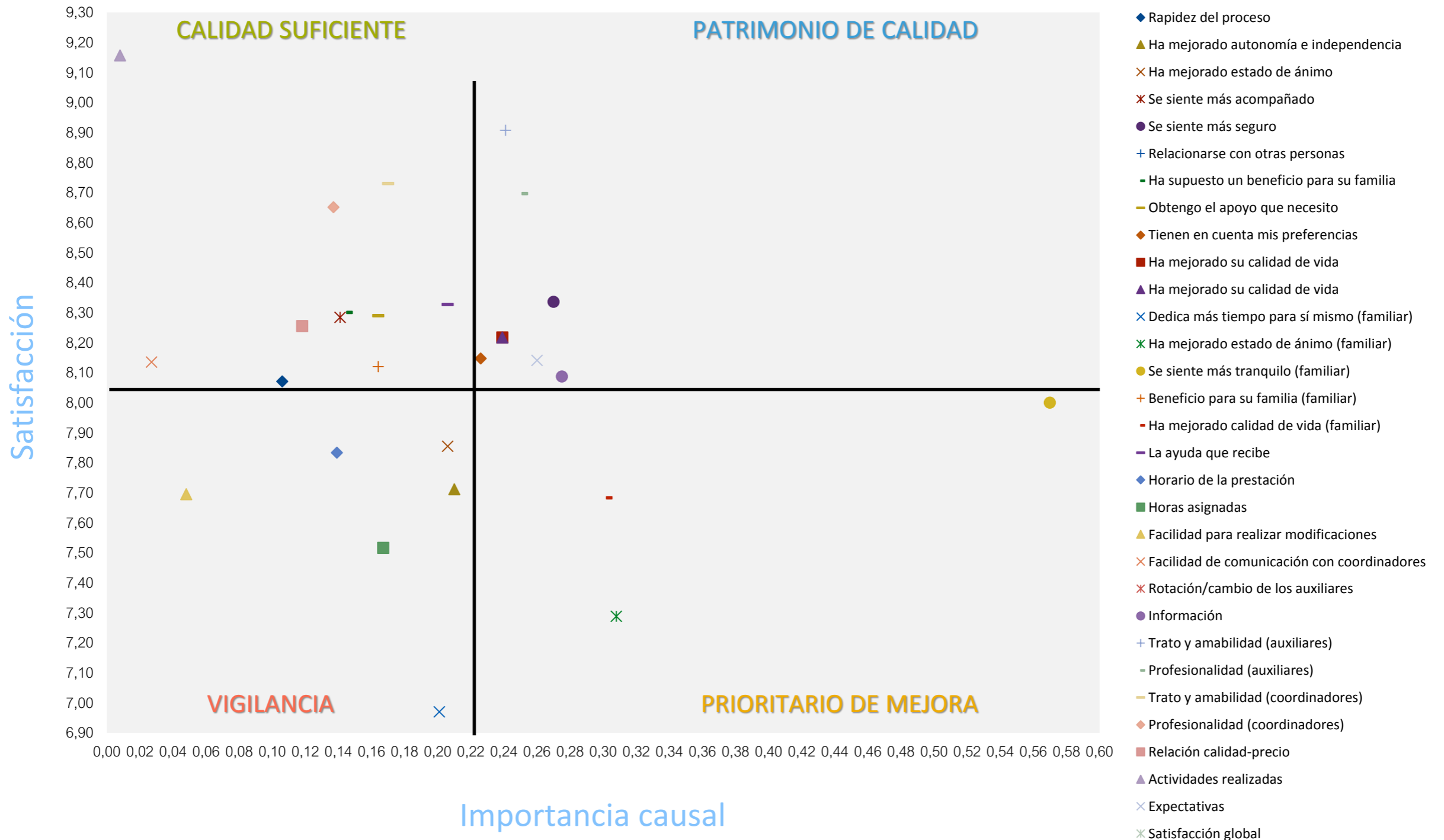
Explicación de los cuadrantes resultantes de la matriz:





Matriz de actuación.

Resultados 2021:





COVID - 19.

Situación del servicio durante la pandemia
COVID-19.

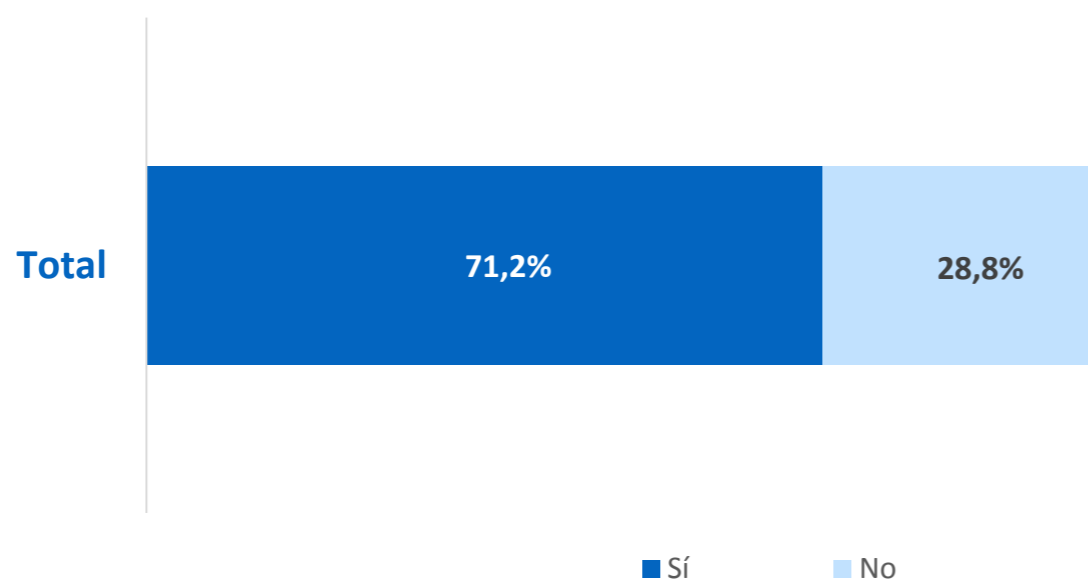


Relaciones sociales.

P.18- Actualmente, ¿mantiene relaciones sociales con familiares, amigos, vecinos..?

P.18.a- ¿Cómo son esas comunicaciones/relaciones?

Relaciones sociales.



B: 1.200 Sí: 854

Tipo de relaciones.

Tipo de relación	Total
Mediante llamadas telefónicas	59,0%
En el domicilio manteniendo las normas de distancia	51,5%
En la calle durante los paseos	27,4%
En el rellano, con los vecinos	14,3%
Durante mis compras	6,0%
Cuando le traían la comida o la compra	5,2%
Haciendo videollamadas	4,1%
Por la ventana o balcón	3,7%
Utilizando redes sociales (Facebook, WhatsApp,...)	1,4%
Por Internet	0,5%
Correo electrónico	0,2%
Otras	11,5%



Relaciones sociales.

P.18.b- ¿Por qué no puede usted mantener relaciones sociales?



B: 346





Videollamadas.

P.19- ¿Utiliza usted las videollamadas?

P.20- ¿Cómo aprendió a utilizarlas?

P.21- ¿Le gustaría que le enseñaran a utilizar ordenadores y/o móviles para comunicarse con los demás?

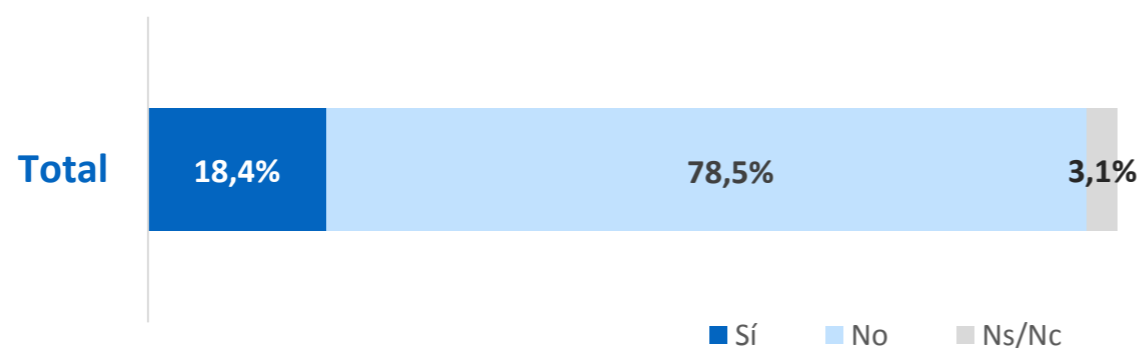
Uso de videollamadas.



Cómo aprendió a usarlas.

	Total
Me enseñaron mis familiares	57,4%
Se las hacían	21,0%
De manera autodidacta	18,6%
Me enseñaron amigos	2,4%
Me enseñaron voluntarios	2,1%
Acudiendo a clases o formación	0,9%
En un taller de mayores	0,3%
Otras	8,7%

Interés en utilizar ordenadores y/o móviles.



B: 1.200 Sí videollamadas: 333



Actuación de los agentes.

P.22- En relación a su vida diaria y la convivencia con el coronavirus, ¿cómo valora la actuación de los siguientes agentes con usted?.

Se muestra el % de Satisfechos/as (7-10)

	Total
22.1. Familiares	83,4%
22.2. Amistades	72,3%
22.3. Vecinos/as	70,4%
22.4. Voluntariado	50,2%
22.5. Establecimientos del barrio	69,3%
22.6. Servicios sanitarios	70,6%
22.7. Servicios sociales	65,9%
22.8. Servicio de Ayuda a Domicilio	83,0%

Se muestra, en orden de mayor a menor, el valor medio.

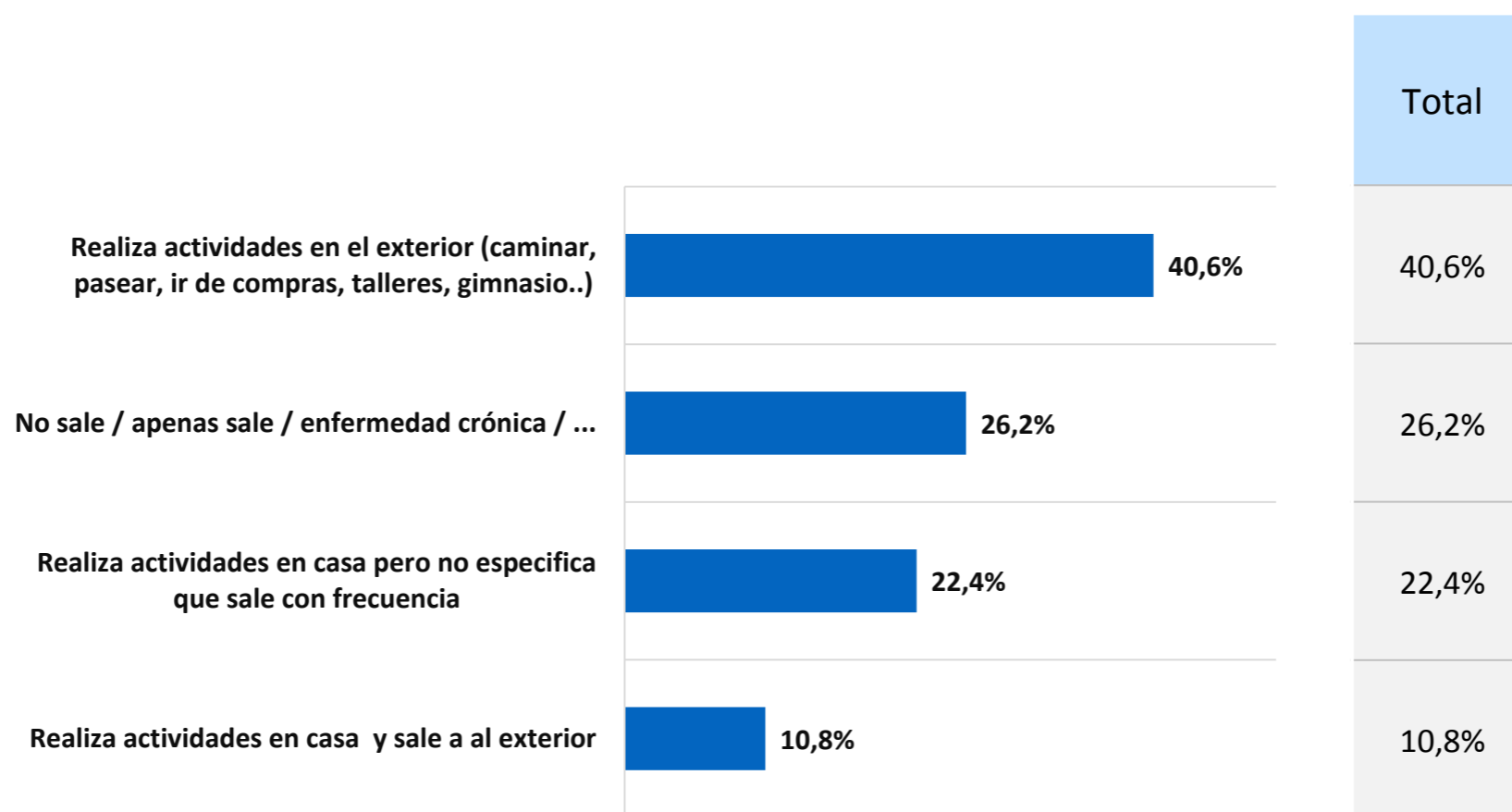
	Total
22.1. Familiares	9,16
22.8. Servicio de Ayuda a Domicilio	8,79
22.4. Voluntariado	8,70
22.2. Amistades	8,69
22.3. Vecinos/as	8,54
22.5. Establecimientos del barrio	8,51
22.7. Servicios sociales	8,44
22.6. Servicios sanitarios	8,10





Actividad actual.

P.23- ¿Qué actividades realiza ahora en la situación actual?





Datos de clasificación.

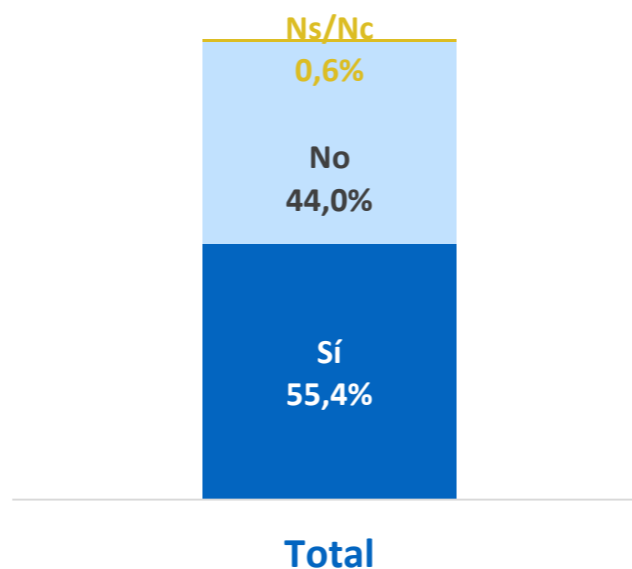
Clasificación sociodemográfica, de salud y de estilo de vida de las personas entrevistadas.





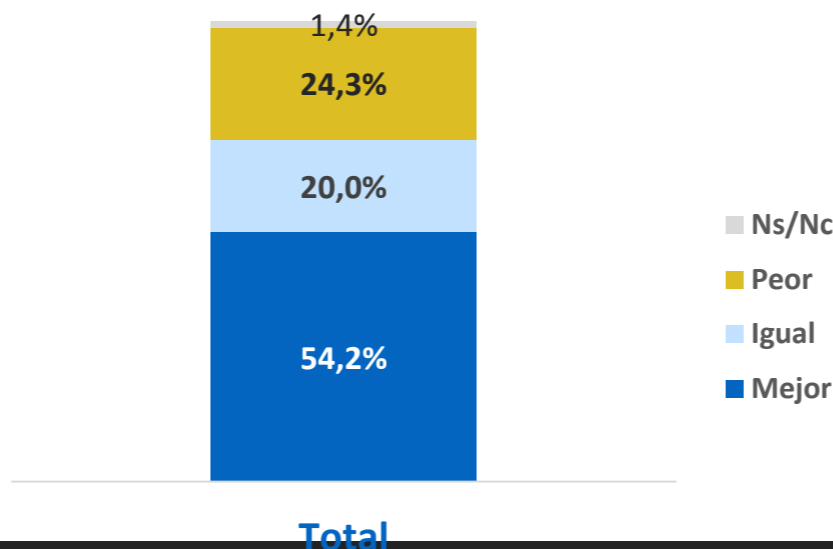
Personas usuarias o beneficiarias.

C.2- ¿Vive solo/a?



MADRID B: 943

C.3- ¿La persona con la que convive se encuentra mejor, igual o peor que usted?

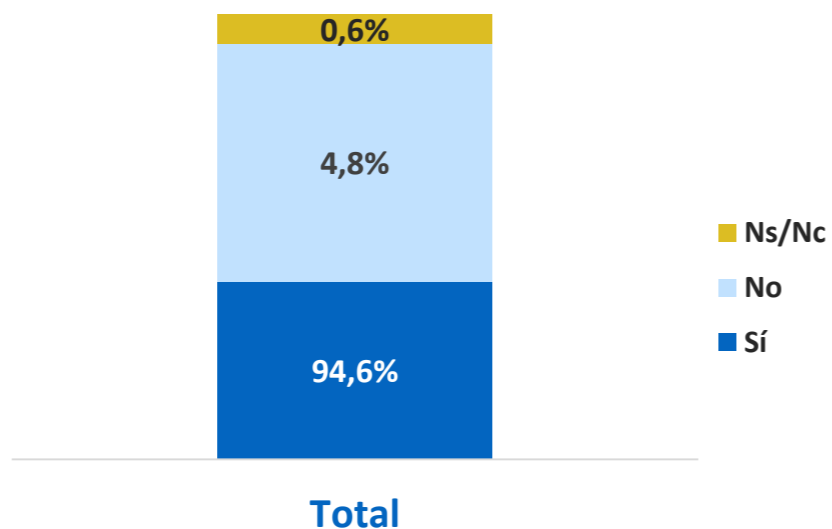


MADRID B: 415

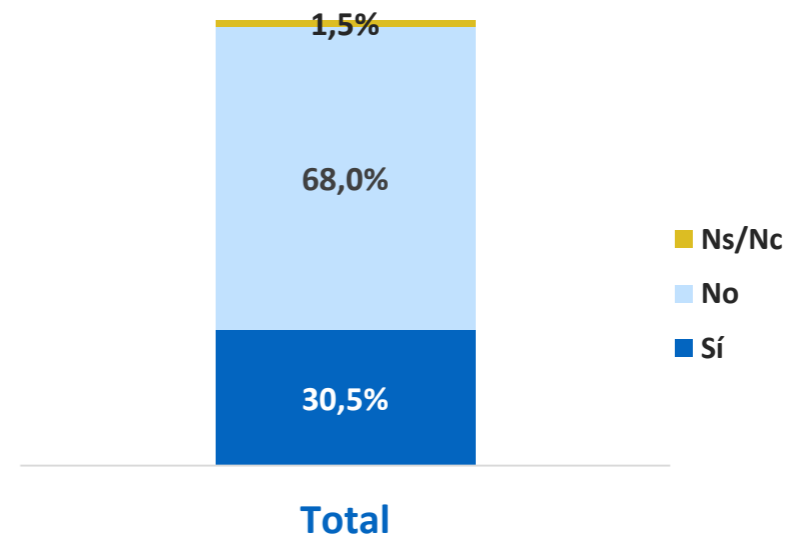


Personas usuarias o beneficiarias.

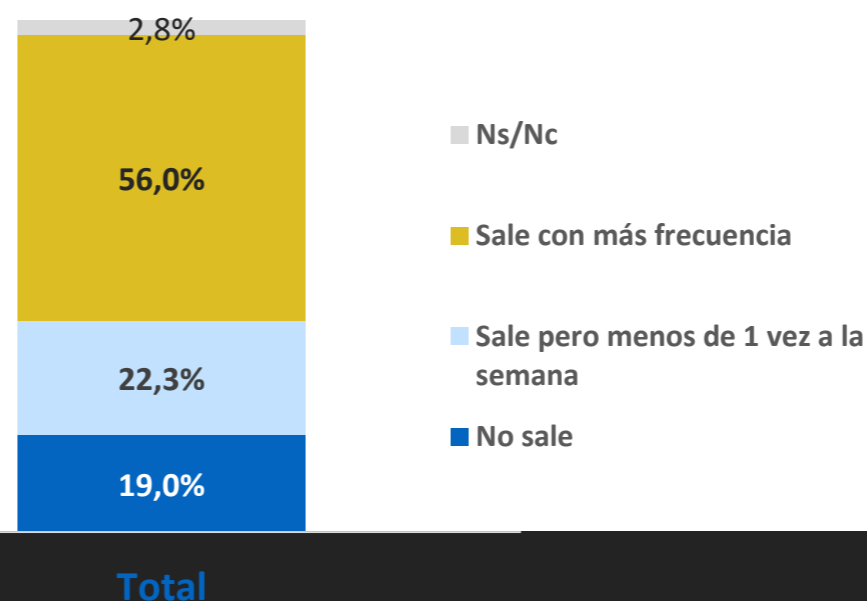
C.3- ¿Tiene usted a quien acudir si necesita ayuda?



C.5- ¿Podría decirme si se siente solo a menudo?



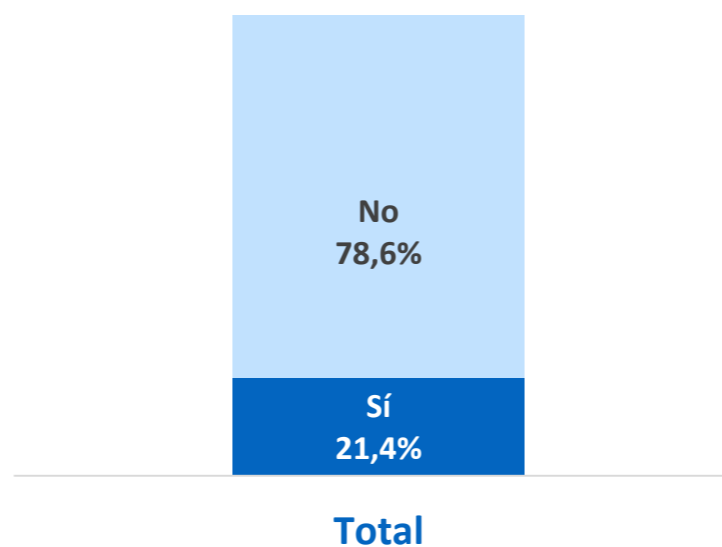
C.6- Debido a su situación, ¿con qué frecuencia sale usted de su domicilio?





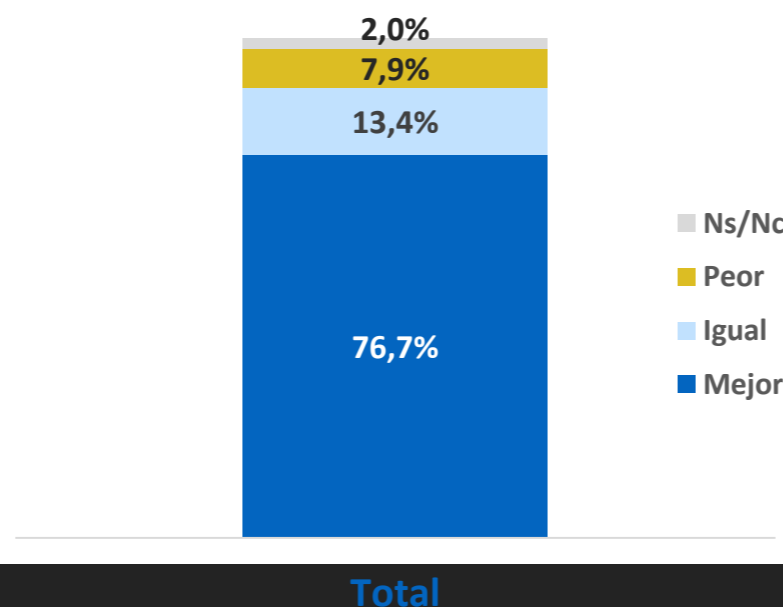
Personas cuidadoras o convivientes.

C.2- ¿Puede decirme sí la persona usuaria vive solo/a?



MADRID B: 257

C.3- ¿Usted se encuentra mejor, igual o peor de salud que él/la persona titular del servicio?



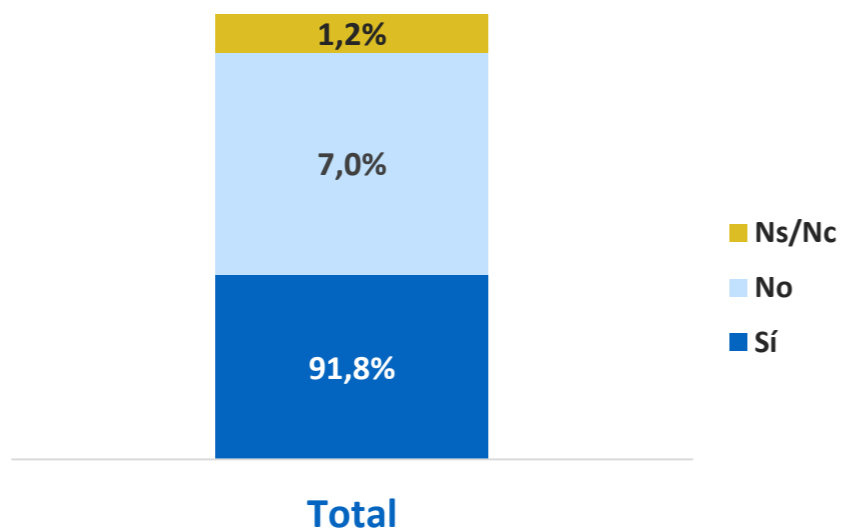
MADRID B: 202



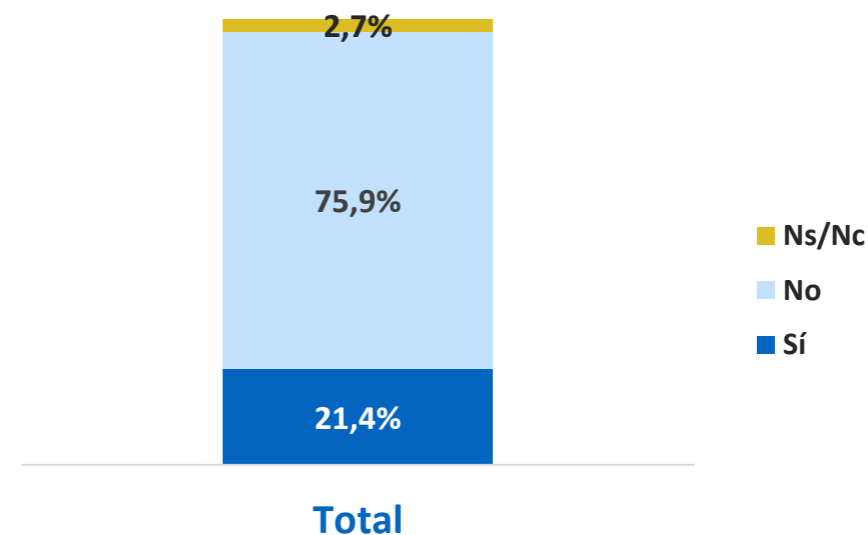


Personas cuidadoras o convivientes.

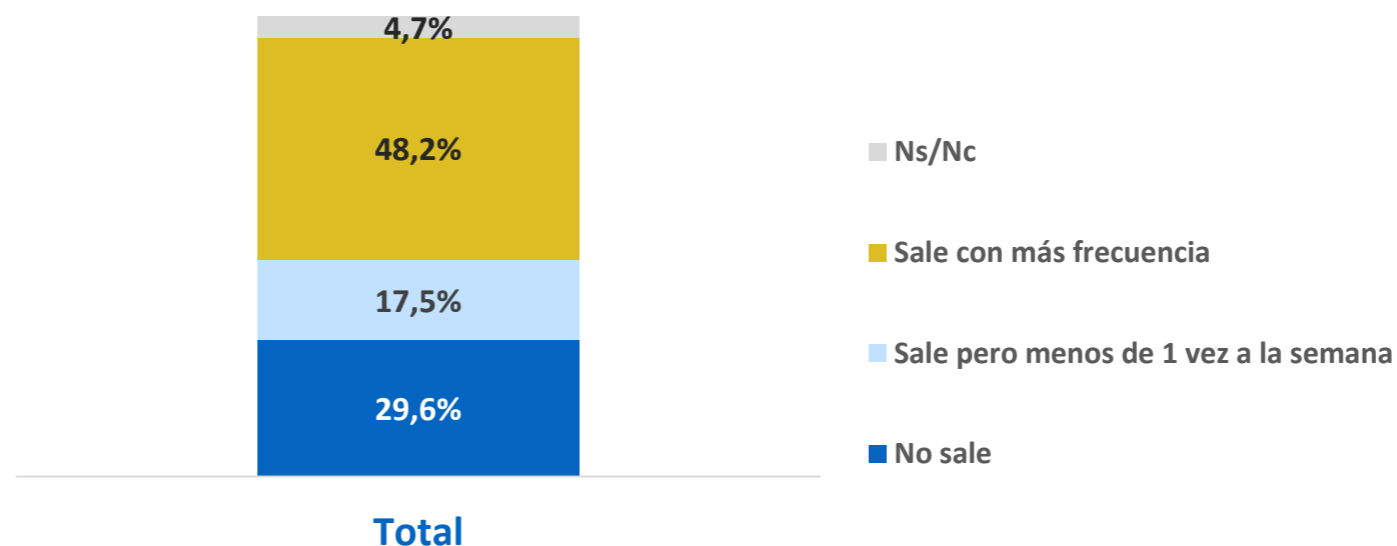
C.5- La persona titular, además de a usted, ¿tiene a alguien más a quien acudir si necesita ayuda?



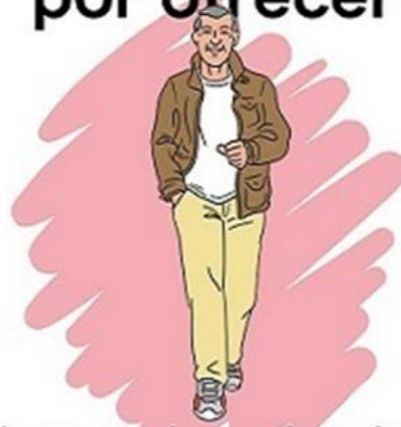
C.4- ¿Podría decirme si se siente solo a menudo?



C.6- La persona a la que cuida, ¿con qué frecuencia sale de su domicilio?



Mucho por ofrecer



Juntos, todo por descubrir con las personas mayores

Mucho por enseñar



Juntos, todo por descubrir con las personas mayores

Mucho por amar



Juntos, todo por descubrir con las personas mayores

Mucho por contar



Juntos, todo por descubrir con las personas mayores