

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

## Servicio de Centros de Día del Ayuntamiento de Madrid

 políticas sociales, familia e igualdad | MADRID

Estudio de Satisfacción de las personas usuarias del Servicio de Respiro Familiar  
octubre 2023





# Índice.

<b>0. Ficha técnica</b>	<b>3</b>
<b>1. Ingreso en el programa</b>	<b>4</b>
<b>2. Cumplimiento de objetivos y notoriedad</b>	<b>9</b>
<b>3. Indicadores de impacto calidad de vida</b>	<b>12</b>
<b>4. Estructura organizativa del centro</b>	<b>16</b>
<b>5. Transporte</b>	<b>19</b>
<b>6. Asistencia</b>	<b>22</b>
<b>7. Actividades</b>	<b>24</b>
<b>8. Profesionales</b>	<b>27</b>
<b>9. Servicio de Comidas</b>	<b>29</b>
<b>10. Relación Calidad Precio</b>	<b>31</b>
<b>11. Experiencia</b>	<b>33</b>
<b>12. Sugerencias</b>	<b>38</b>
<b>13. Matriz de lealtad</b>	<b>40</b>
<b>14. Datos de clasificación</b>	<b>42</b>





# Ficha Técnica.

## UNIVERSO:

Personas usuarias del Servicio de Servicio de Respiro Familiar incluidas en la base de datos facilitada por la Dirección General de Mayores y con número de teléfono.

## TAMAÑO Y ERROR MUESTRAL:

95 entrevistas sobre una base de datos de 203 usuarios, lo que supone la obtención de un error muestral del +/- 7,35% (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:

Entrevista telefónica asistida por ordenador mediante sistema CATI.

## FECHAS DE CAMPO:

19 - 29 septiembre 2023.

## AUTORÍA DEL INFORME:

Merkastar  
<https://merkastar.com/>  
[merkastar@merkastar.es](mailto:merkastar@merkastar.es)





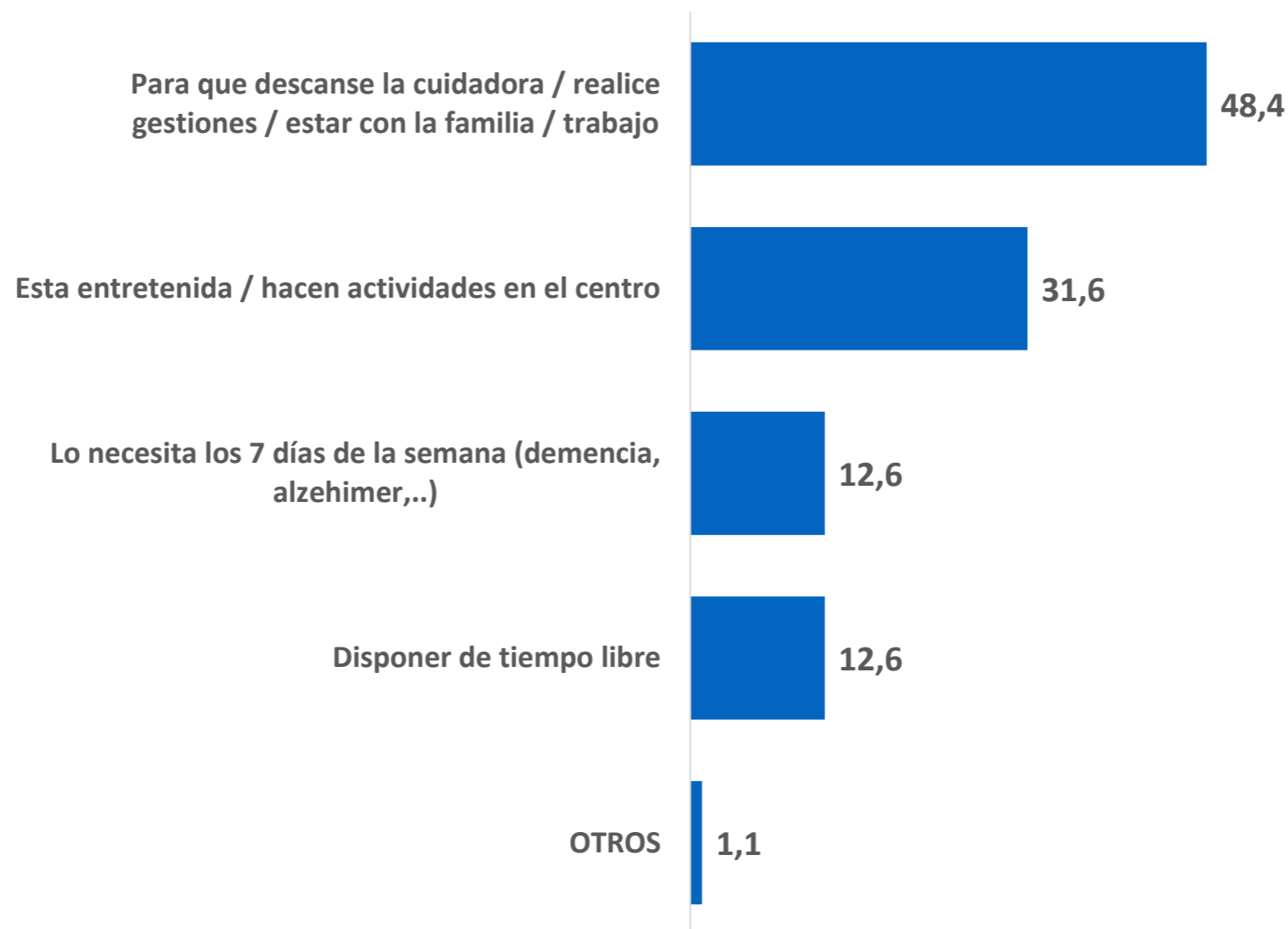
# Ingreso en el programa.

Motivos de solicitud del servicio y  
Frecuencia con que acude al servicio de  
Respiro Familiar.



## Motivos solicitud del servicio

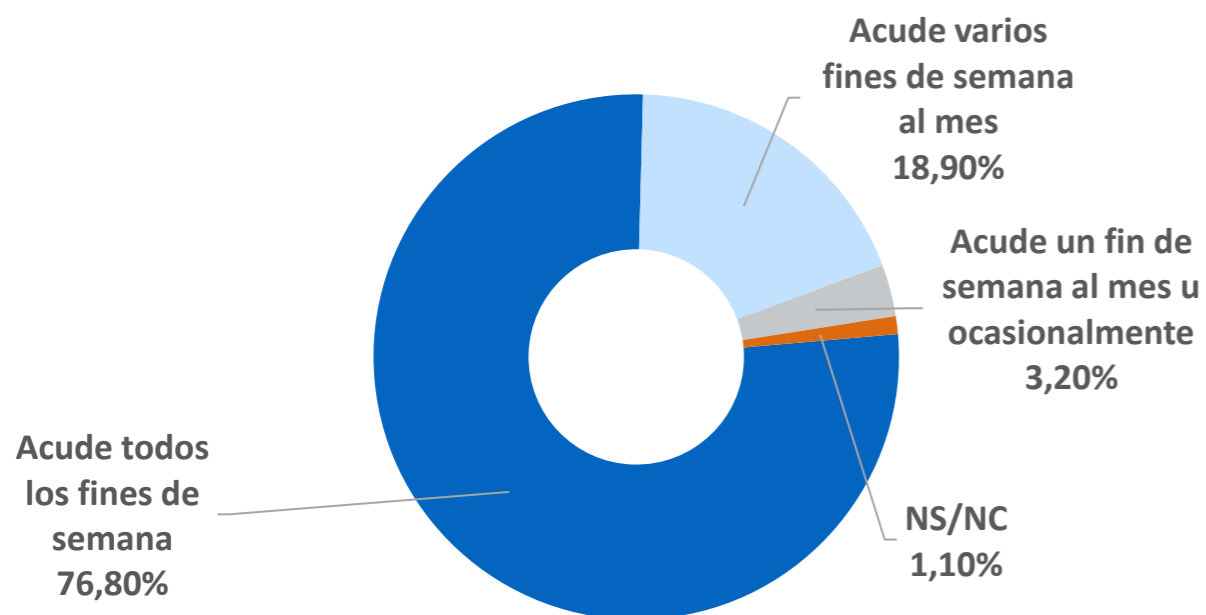
P.6- ¿Puede decirme el o los **MOTIVOS** por los que acude el titular al servicio de Respiro Familiar?



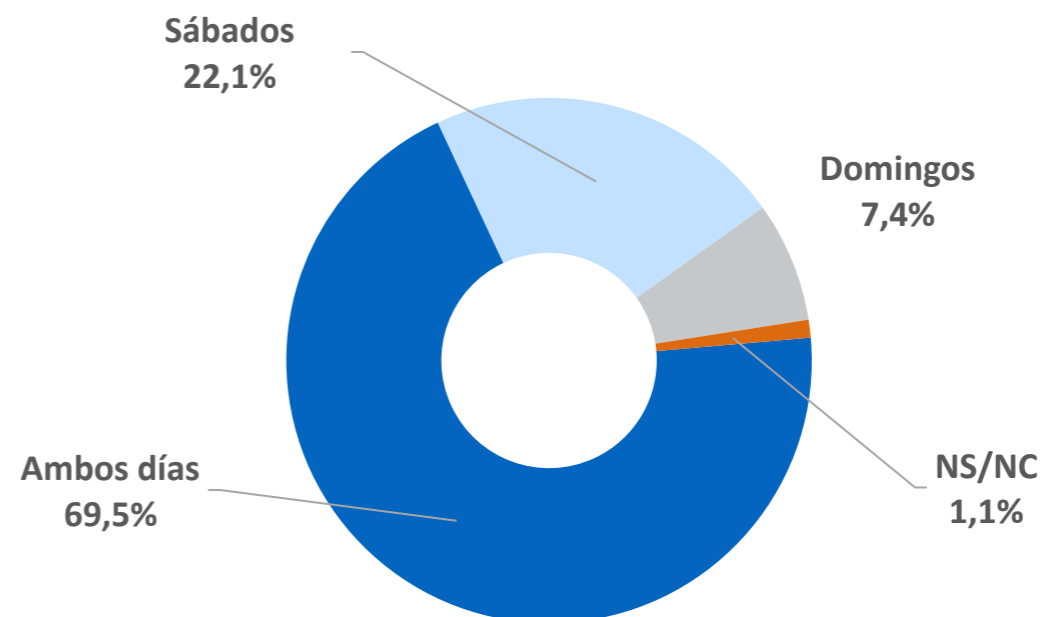
Base=95

## Frecuencia con que acude al servicio de Respiro Familiar

P.4- De manera habitual, ¿con qué frecuencia hace uso el titular del servicio de Respiro Familiar?



P.5- Habitualmente, ¿qué día acude al centro?



Base=95

## Frecuencia con que acude al servicio de Respiro Familiar I

P.4- De manera habitual, ¿con qué frecuencia hace uso el titular del servicio de Respiro Familiar?

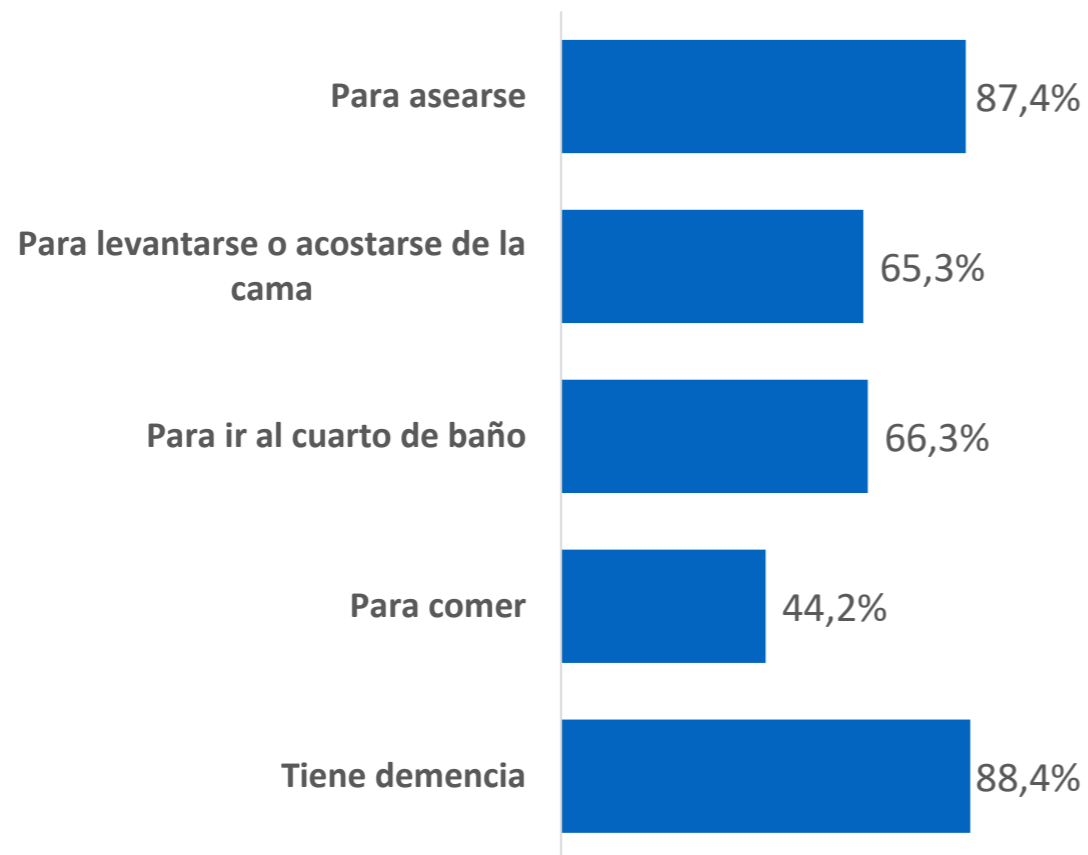
P.5- Habitualmente, ¿qué día acude al centro?

	2023	2022	2017	2015	2014
Acude todos los fines de semana	76,8	75,0%	80,8%	86,5%	71,1%
Acude varios fines de semana al mes	18,9	16,3%	14,1%	9,5%	21,9%
Acude un fin de semana al mes u ocasionalmente	3,2	8,8%	5,1%	4,0%	7,0%
<b>TOTAL</b>	<b>95</b>	<b>80</b>	<b>78</b>	<b>126</b>	<b>114</b>

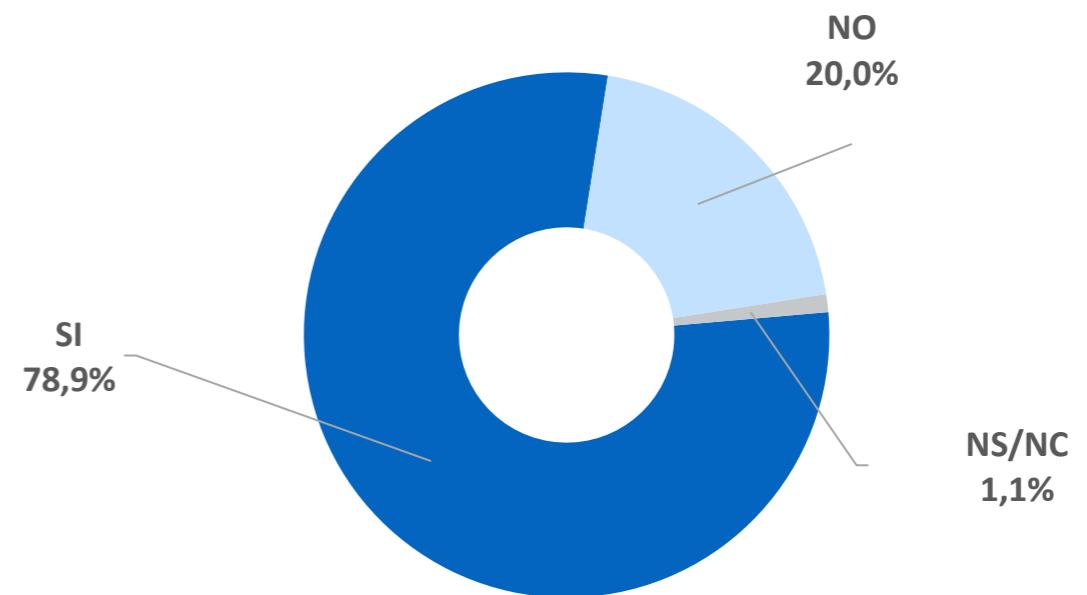
	2023	2022	2017	2015
Sábados	22,1%	28,8%	21,8%	25,4%
Domingos	7,4%	7,5%	9,0%	9,5%
Ambos días	69,5%	62,5%	69,2%	65,1%
<b>TOTAL</b>	<b>95</b>	<b>80</b>	<b>78</b>	<b>126</b>

## Necesidad de apoyo del titular del servicio

P.7- ¿Puede decirme si el titular precisa apoyo para realizar alguna de las siguientes tareas?



P.8- ¿Cuenta el titular con el apoyo de otras personas como, por ejemplo, familiares, vecinos o un cuidador privado?



Base=95





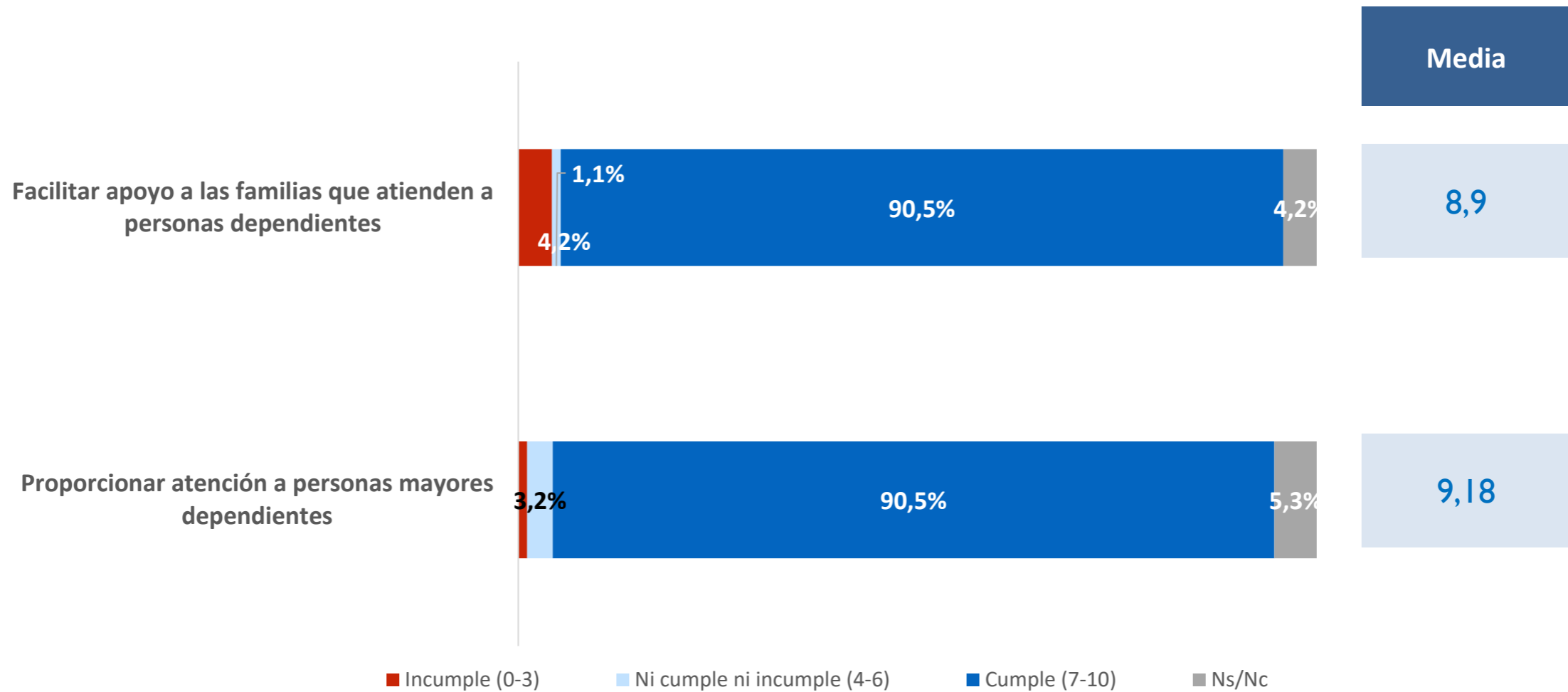
# Cumplimiento de objetivos y notoriedad.

Cumplimiento objetivos del servicio de  
Respiro Familiar.



## Cumplimientos objetivos del servicio de Respiro Familiar

P.9- En qué medida cree usted que el servicio de Respiro Familiar cumple los siguientes **OBJETIVOS**. Por favor, utilice una escala de valoración de 0 a 10, donde "0" significa que lo Incumple totalmente y "10" que lo Cumple totalmente.



Base=95



## Cumplimientos objetivos del servicio de Respiro Familiar II

P.10.- ¿Quién cree usted que es el **RESPONSABLE** de este servicio?

	2023	2022	2017	2015	2014
Ayuntamiento de Madrid	69,5%	63,8%	91,0%	82,5%	56,1%
Comunidad de Madrid	6,3%	7,5%	5,1%	9,5%	14,0%
La entidad que lo presta (Asispa, Domusvi, Eulen, Arquisocial)	12,6%	10,0%	2,6%	1,6%	24,6%
Ns / Nc	11,6%	18,8%	1,3%	6,4%	5,3%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>110%</b>	<b>100%</b>





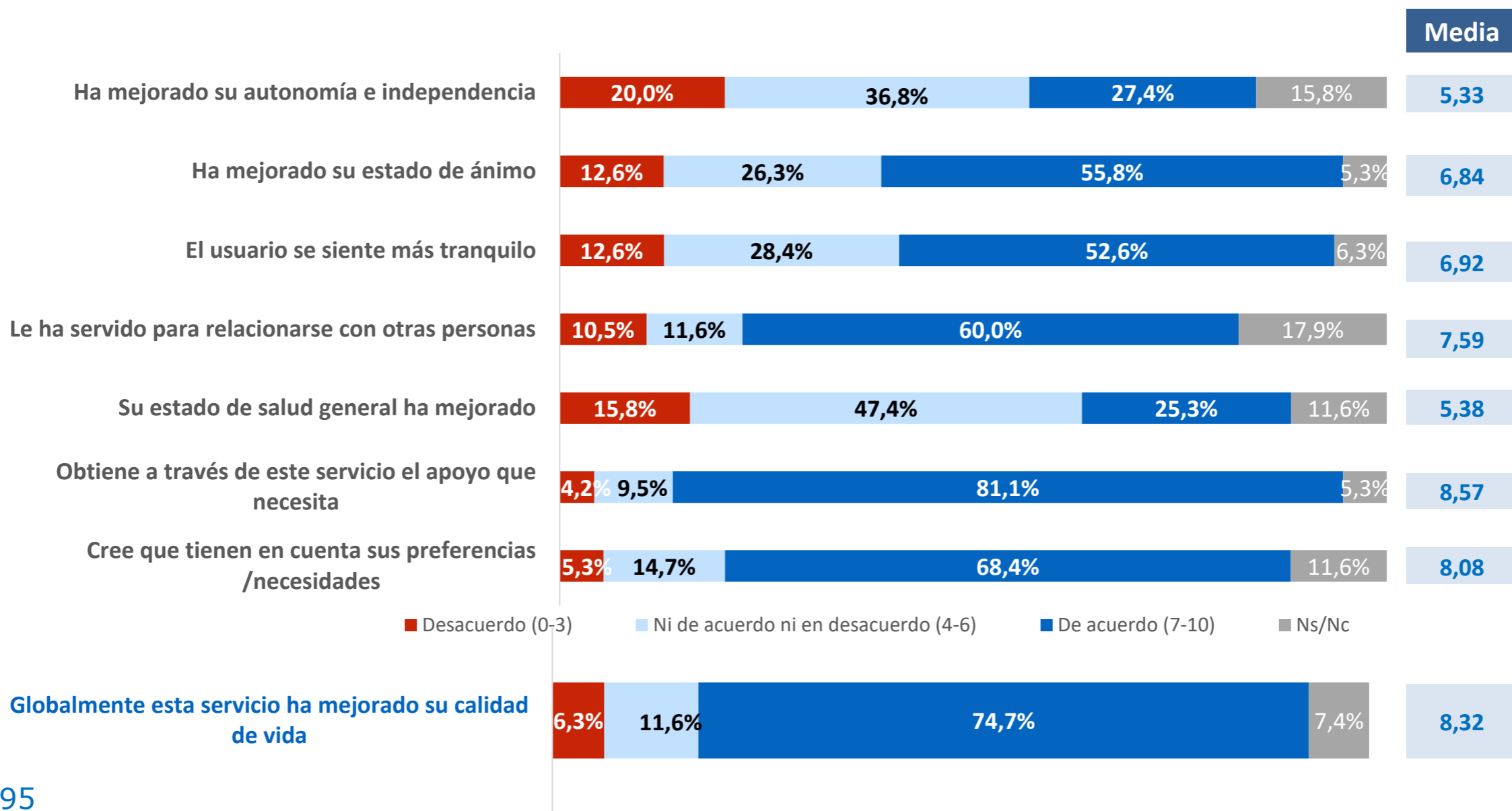
# Indicadores de impacto de calidad de vida del usuario y su familia.

Influencia del servicio de Respiro Familiar en la vida cotidiana de los usuarios.



## Influencia del servicio de Respiro Familiar en la vida cotidiana de los usuarios

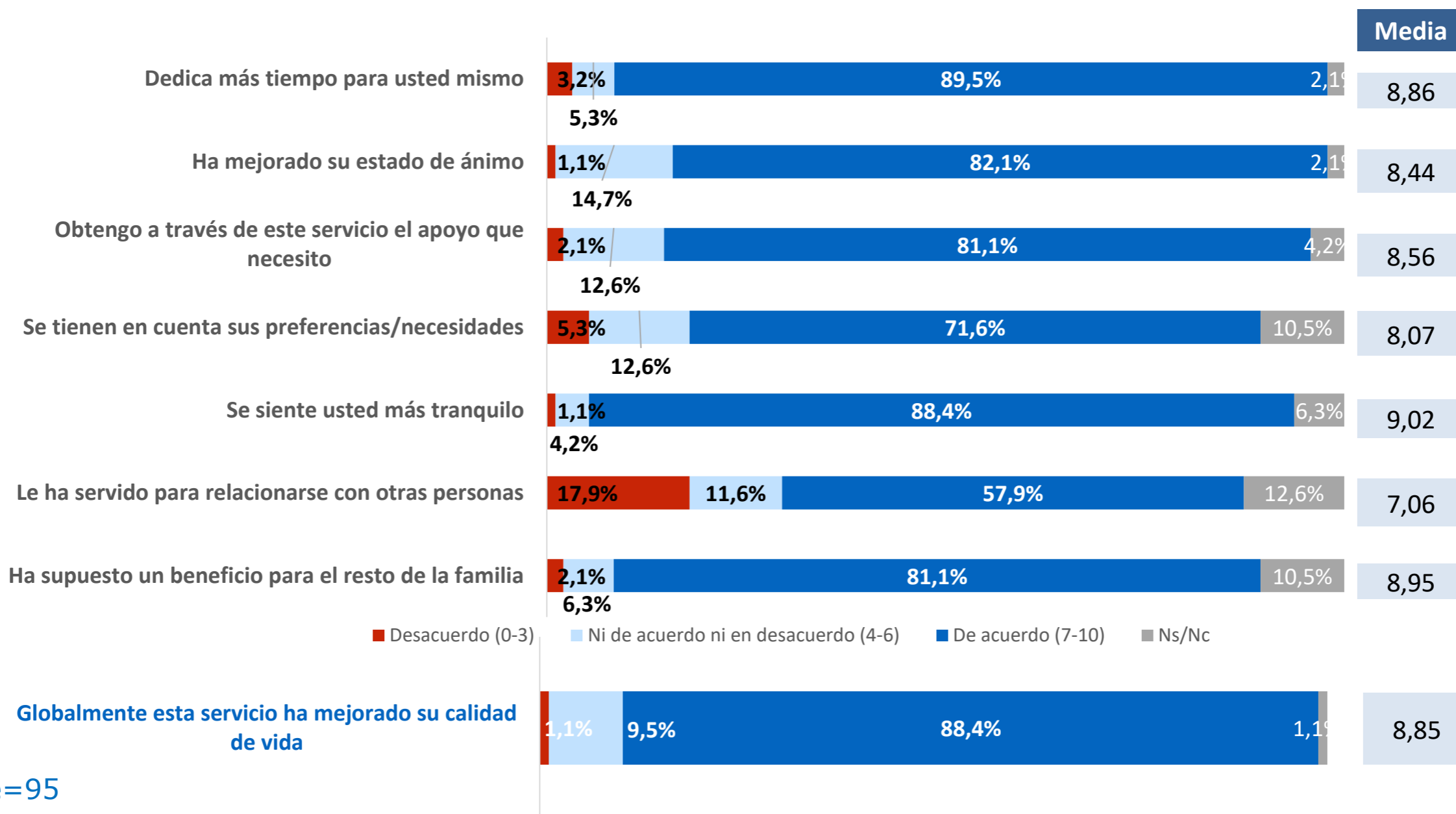
P. 11 - A continuación, le voy a leer una serie de frases sobre la percepción que tiene respecto a la **influencia que ha tenido en la vida cotidiana de su familiar** acudir a un centro de día los fines de semana. Por favor, indíqueme su grado de acuerdo/desacuerdo con cada una de ellas. Para valorar, utilice una escala de 0 a 10.



Base=95

## Influencia del servicio de Respiro Familiar en la vida cotidiana del cuidador

P. 12 -A continuación, le voy a leer una serie de frases sobre la **influencia que ha tenido en su vida, como cuidador**, que la persona a la que cuida acuda a un centro de día los fines de semana. Por favor, indíqueme su grado de acuerdo/desacuerdo con cada una de ellas. Para valorar, utilice una escala de 0 a 10.



Base=95

## Influencia del servicio de Respiro Familiar en la vida cotidiana del cuidador

### Evolución del grado de acuerdo de influencia del servicio de Respiro Familiar en la vida cotidiana del cuidador

	2023	2022	2017	2015	2014
Dedica más tiempo para usted mismo	8,86	8,80	8,04	8,03	8,30
Ha mejorado su estado de ánimo	8,44	8,34	8,09	7,70	7,84
Obtengo a través de este servicio el apoyo que necesito	8,56	8,50	8,18	7,08	8,38
Se tienen en cuenta sus preferencias/necesidades	8,07	-	-	-	-
Se siente usted más tranquilo	9,02	8,71	8,14	7,95	8,91
Le ha servido para relacionarse con otras personas	7,06	7,58	7,10	7,35	7,17
Ha supuesto un beneficio para el resto de la familia	8,95	8,56	7,73	8,65	8,16

Base 2023=95  
Base 2022=80  
Base 2017=78  
Base 2015=126  
Base 2014=114

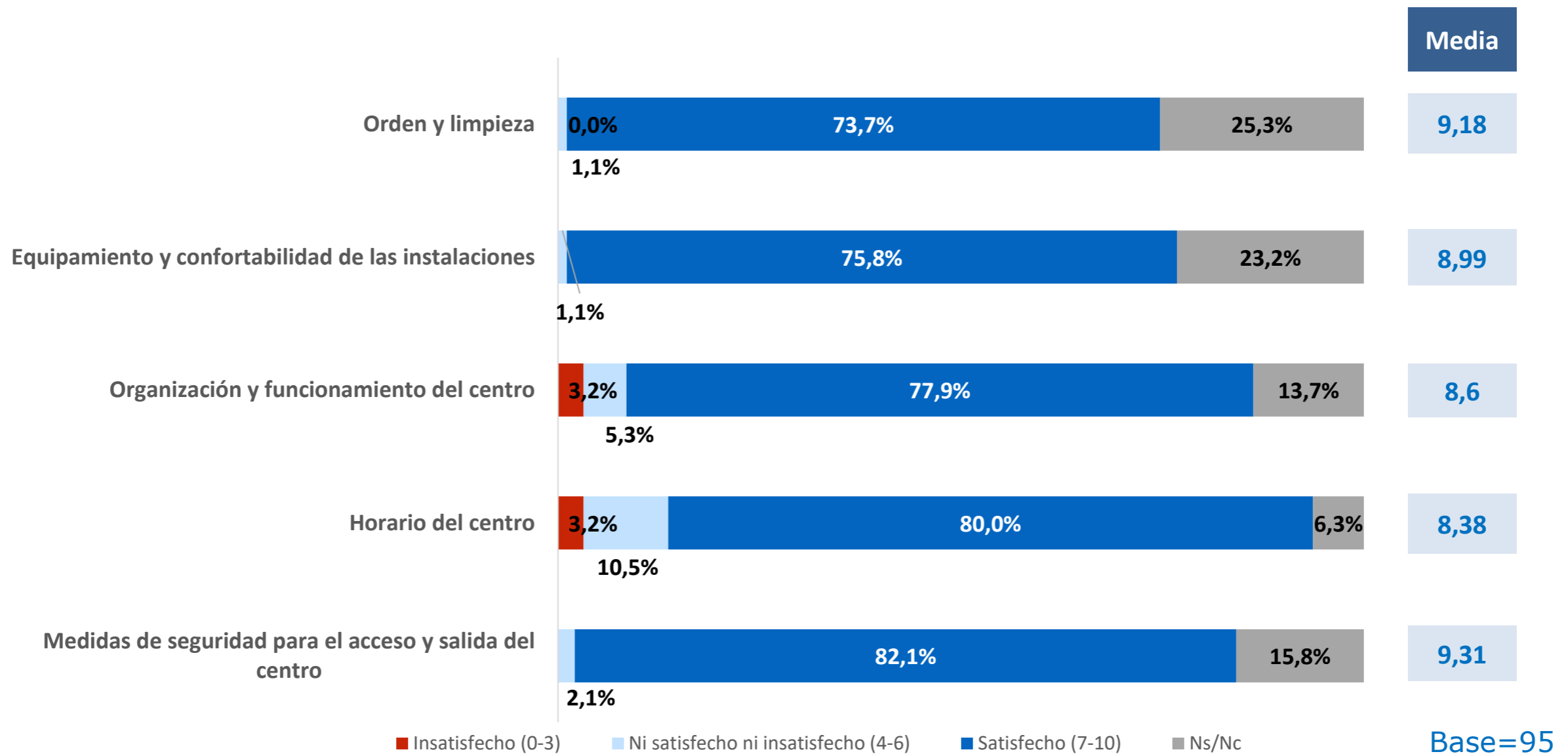
# Estructura organizativa del centro.

Satisfacción relacionada con variables de la estructura organizativa del centro.



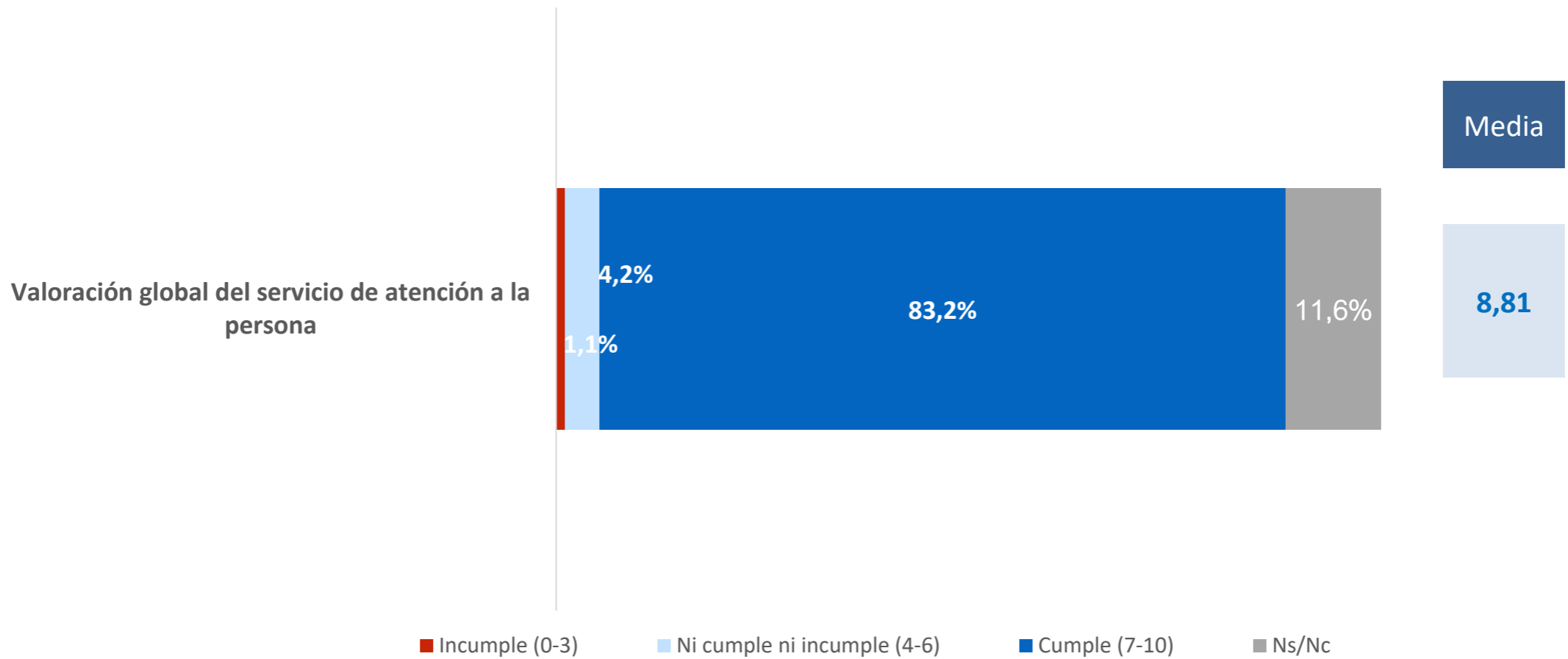
# Satisfacción con la estructura organizativa servicio de Respiro Familiar

**P.13.- Por favor, indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos referentes a la estructura organizativa del Centro de Día, siendo "0" Muy insatisfecho y "10" Muy satisfecho.**





Valoración global del servicio de atención a la persona  
P.14.-Valoración global del servicio de atención a la persona



Base=95



# Satisfacción con la estructura organizativa servicio de Respiro Familiar

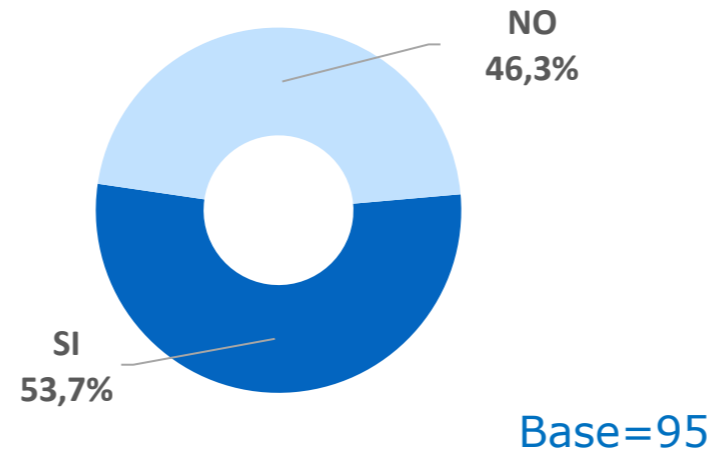
Evolución del grado de satisfacción con los siguientes aspectos referentes a la estructura organizativa del Centro de Día

	2023	2022	2017	2015	2014
Orden y limpieza	9,18	8,84	8,68	7,95	8,60
Equipamiento y confortabilidad de las instalaciones	8,99	8,69	8,63	7,87	8,44
Organización y funcionamiento del centro	8,6	8,89	8,63	7,93	8,61
Horario del centro	8,38	8,45	8,27	7,63	8,00
Medidas de seguridad para el acceso y salida del centro	9,31	9,03	8,63	7,90	8,75

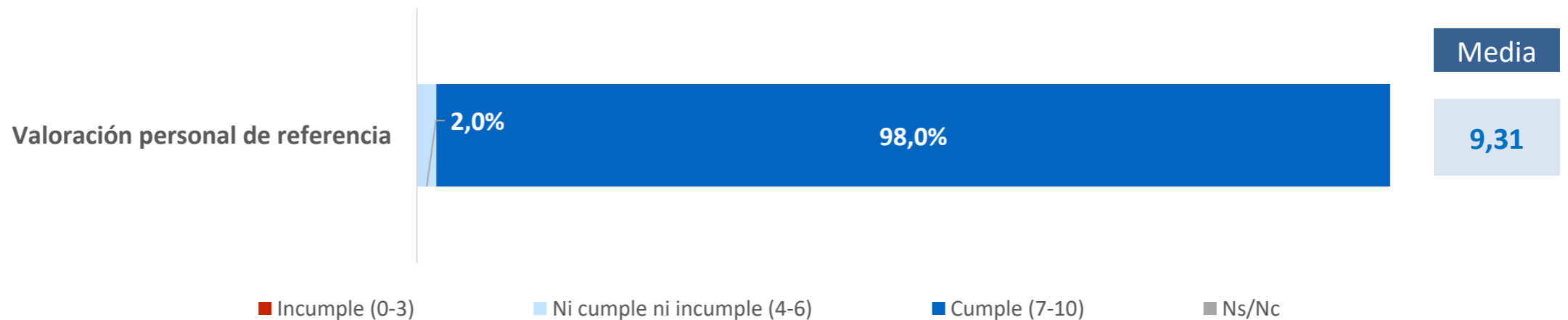
Base 2023=95  
 Base 2022=80  
 Base 2017=78  
 Base 2015=126  
 Base 2014=114



P.15. ¿Es usted conocedor de la existencia de un profesional de referencia para su familiar en el servicio de Respiro Familiar?



P. 15.B.- Por favor, valore su grado de satisfacción con su profesional de referencia, utilizando una escala donde “0” significa Muy Insatisfecho y “10” Muy Satisfecho.

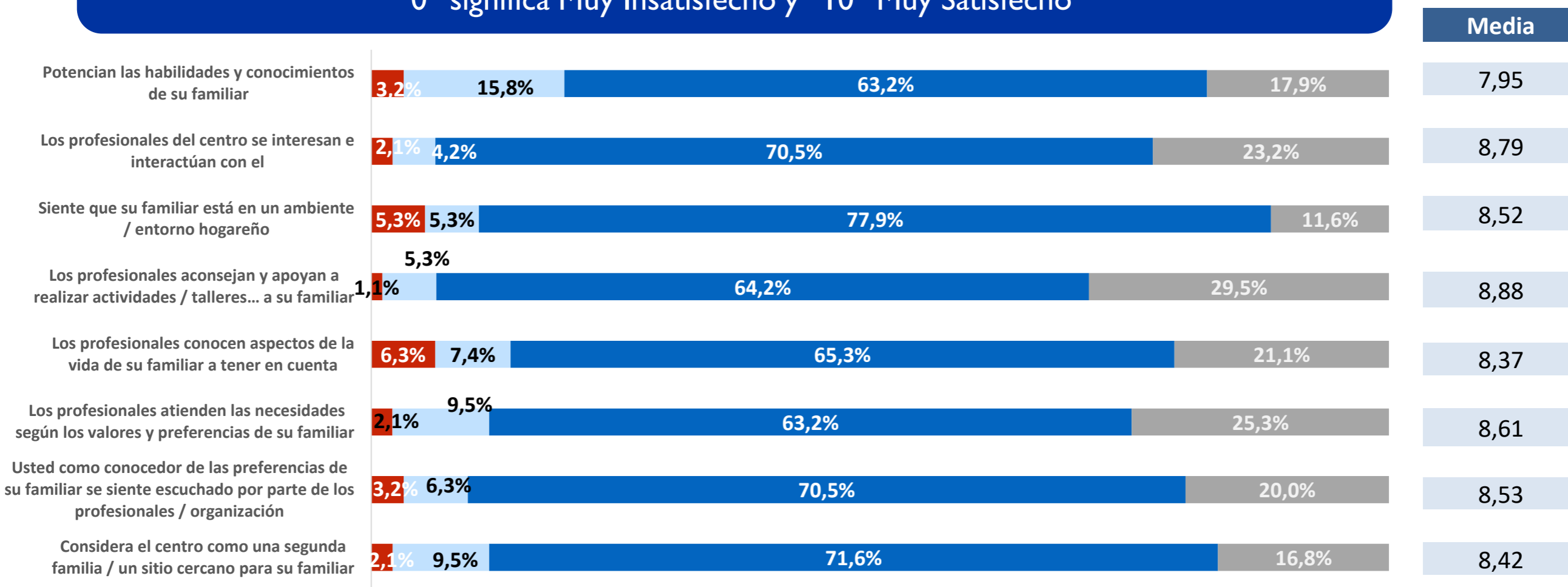


# Asistencia.

Satisfacción con los servicios asistenciales  
ofrecidos en Respiro Familiar.

# Aspectos de Atención Centrada en la Persona I

P. 16.-Por favor, valore su grado de satisfacción con los siguientes ítems relacionados con la Atención Centrada en la Persona que se lleva a cabo en el Centro, utilizando una escala donde “0” significa Muy Insatisfecho y “10” Muy Satisfecho



Base=95

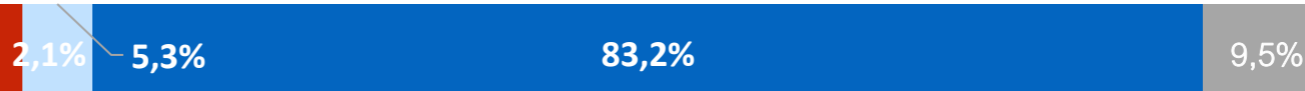
■ Desacuerdo (0-3)

■ Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4-6)

■ De acuerdo (7-10)

■ Ns/Nc

Globalmente cómo valora la Atención Centrada en la Persona que se lleva a cabo en el centro



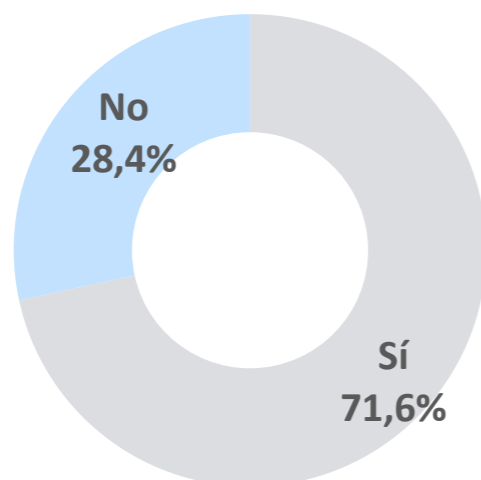
Media

8,62

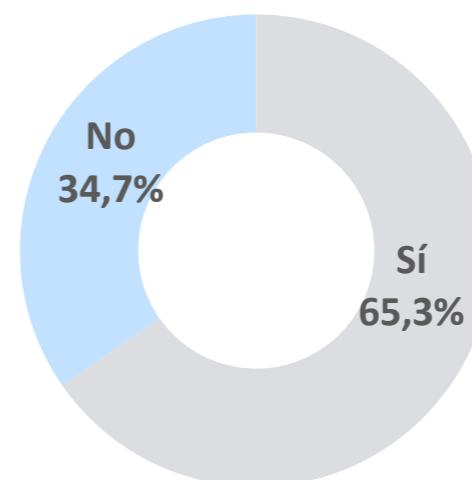
## Aspectos de Atención Centrada en la Persona II

### Algunos aspectos de la privacidad

**P.17.- ¿Siente que puede contar algo privado al personal del centro con la confianza de que no va a salir de él?**



**P.8.b.- ¿Siente que el personal del centro se preocupa por aspectos privados de su familiar?**



Base=95



# Transporte.

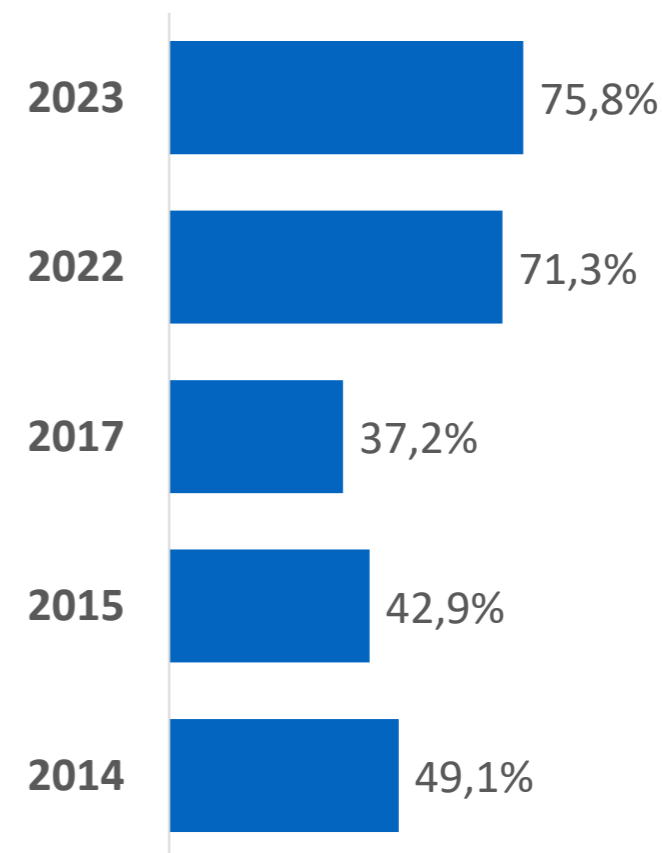
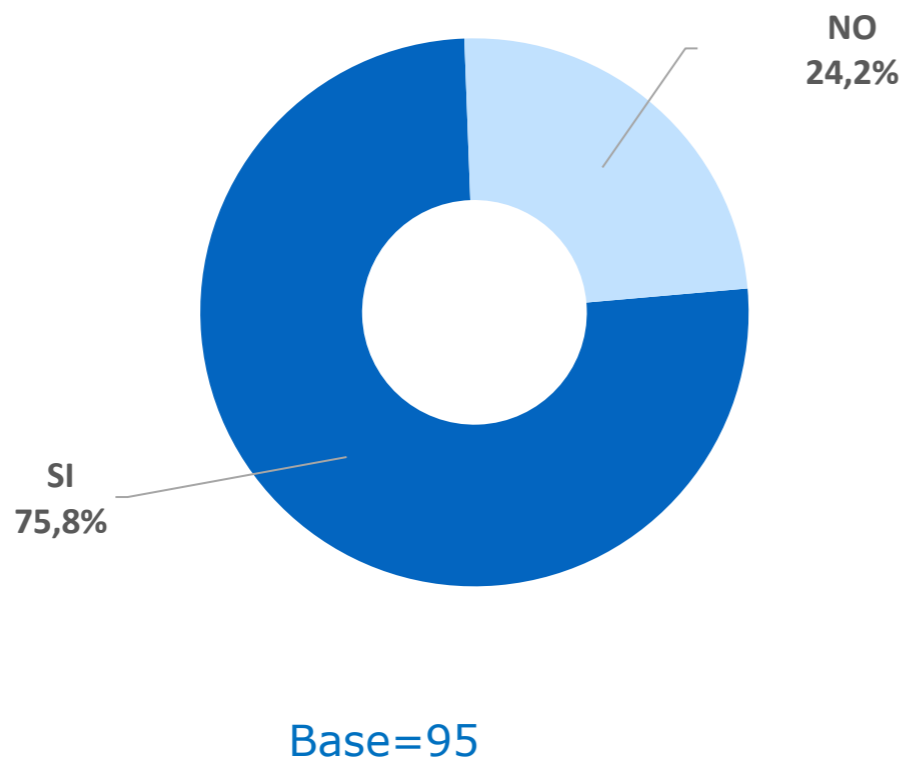
Uso del servicio de transporte del servicio de Respiro Familiar.





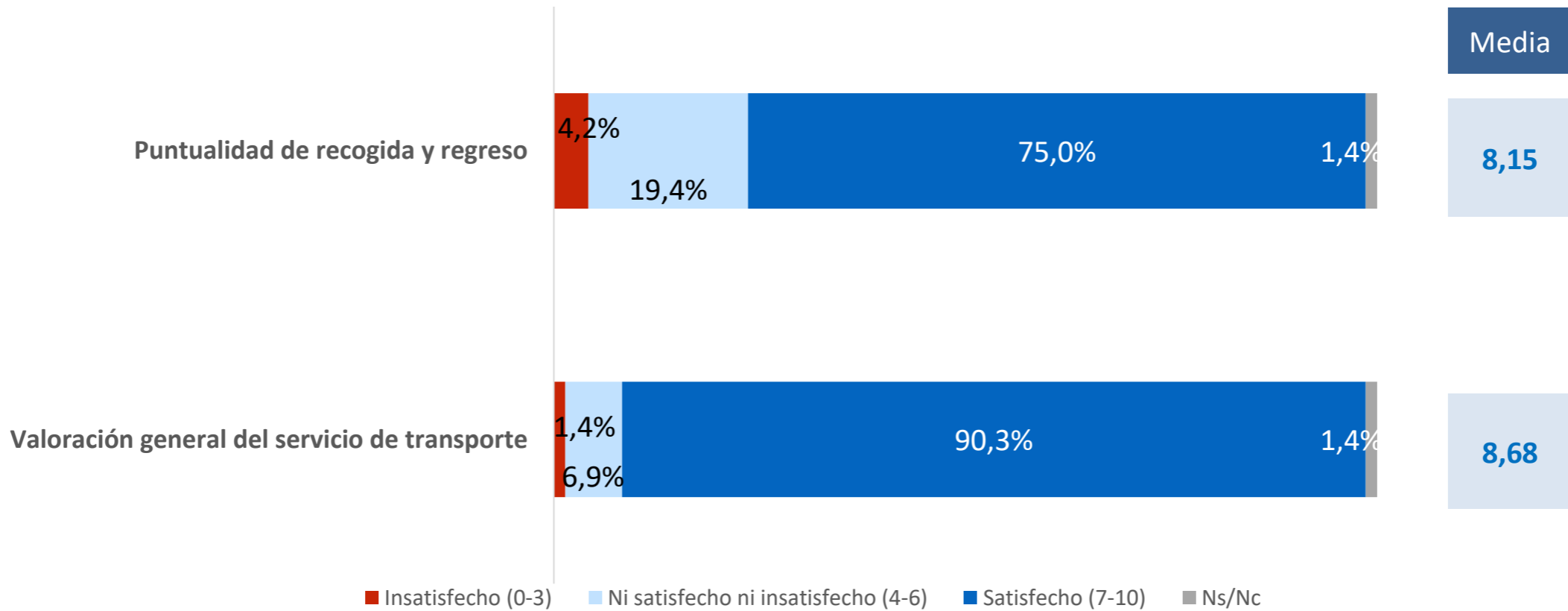
## Uso del servicio de transporte del servicio de Respiro Familiar

P.22.- ¿Hace el titular uso del servicio de transporte de Respiro Familiar?



## Valoración del servicio de transporte de Respiro Familiar

P.22.B.- En una escala de 0 a 10 donde 0 significa Muy Insatisfecho y 10 Muy Satisfecho, por favor, valore, en general, los siguientes aspectos del servicio de transporte



Base=72



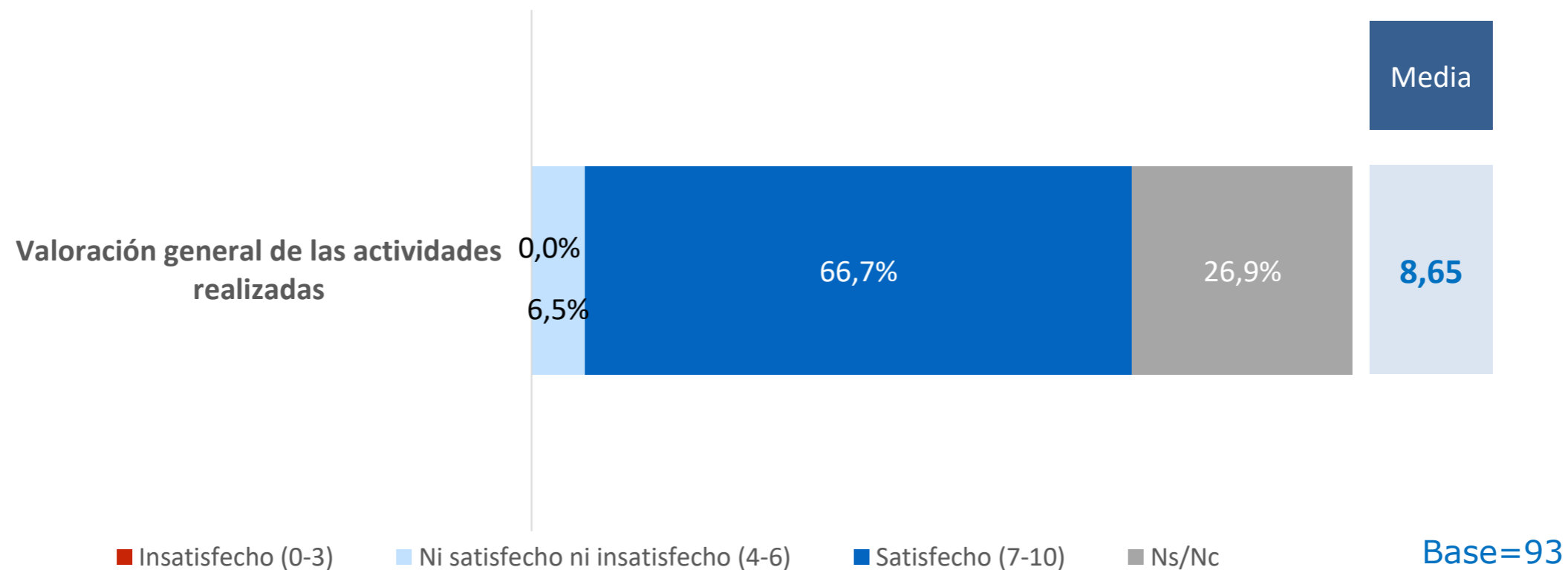
# Actividades.

Satisfacción con las actividades realizadas en el centro.



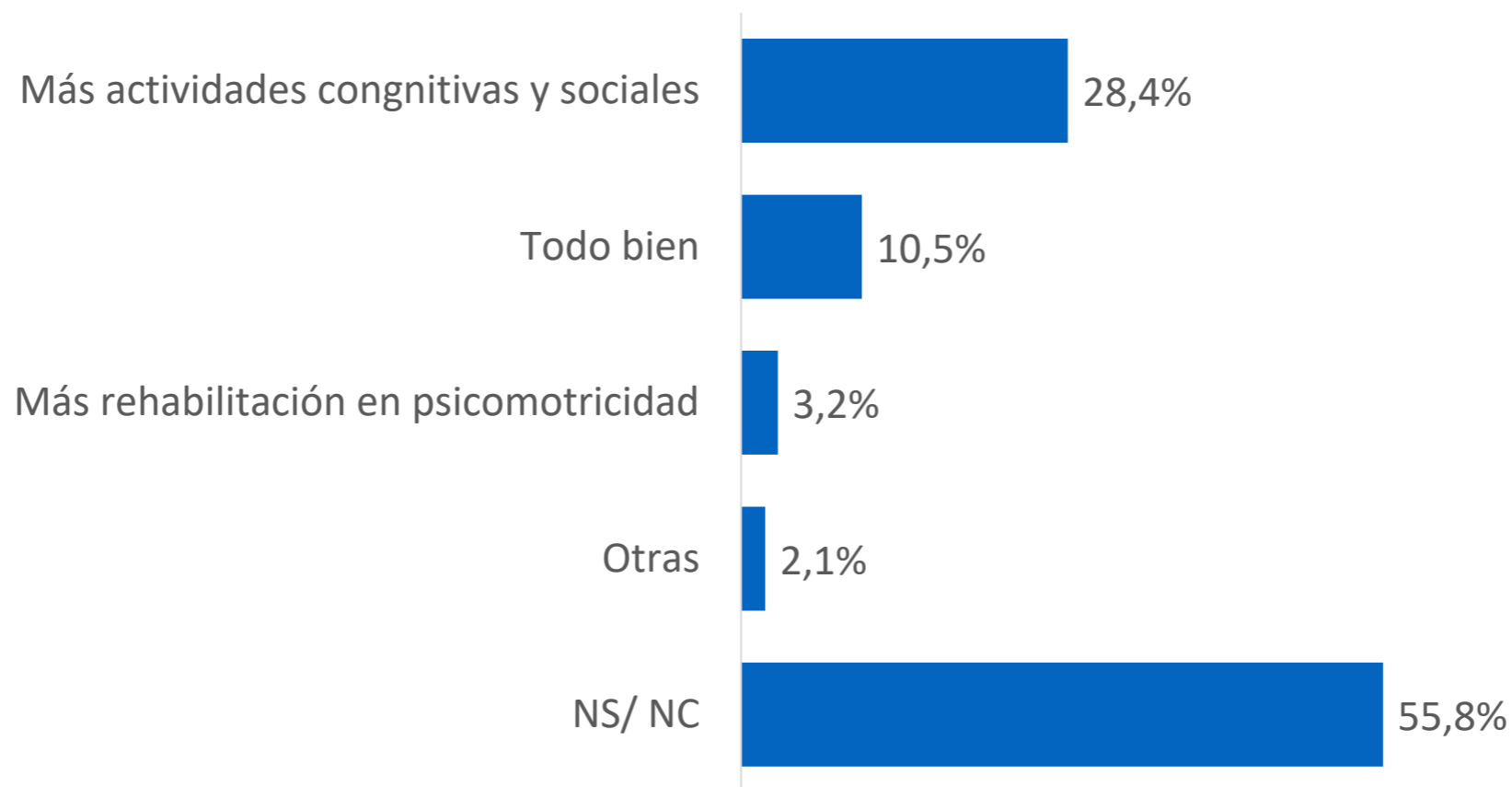
## Satisfacción con las actividades realizadas en el centro

P.20-En una escala de 0 a 10 donde 0 significa Muy Insatisfecho y 10 Muy Satisfecho, por favor, valore, en general, las actividades realizadas en el centro



## Actividades a planificar en el centro

P.21-¿Qué actividades, que no se realizan en el centro, le gustaría que se planificaran y realizaran?



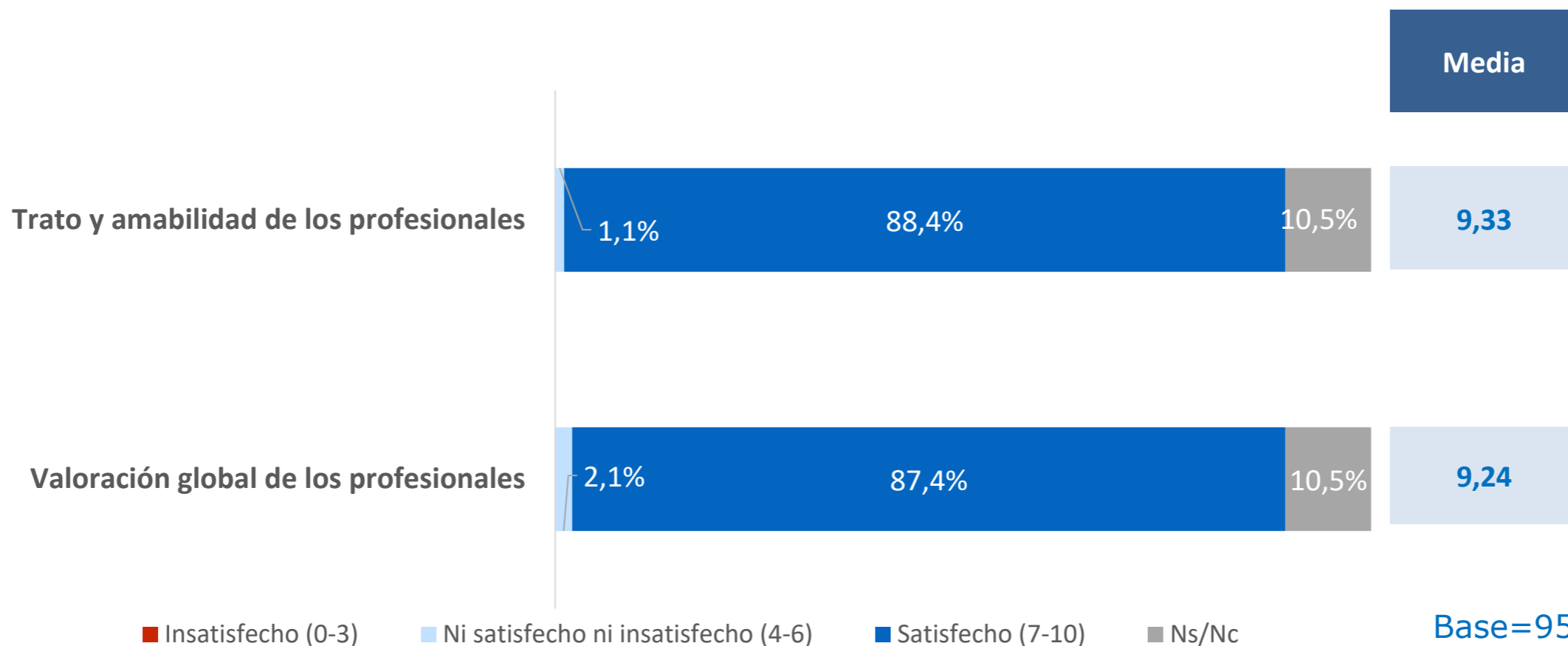
Base=95

# Valoración de los profesionales.

Satisfacción con los profesionales del  
servicio de Respiro Familiar.

## Satisfacción con los profesionales del servicio de Respiro Familiar

P.19.- En una escala de 0 a 10 donde 0 significa Muy Insatisfecho y 10 Muy Satisfecho, por favor, valore, en general, los siguientes aspectos relacionados con los profesionales del Centro de Respiro Familiar





# Servicio de comidas.

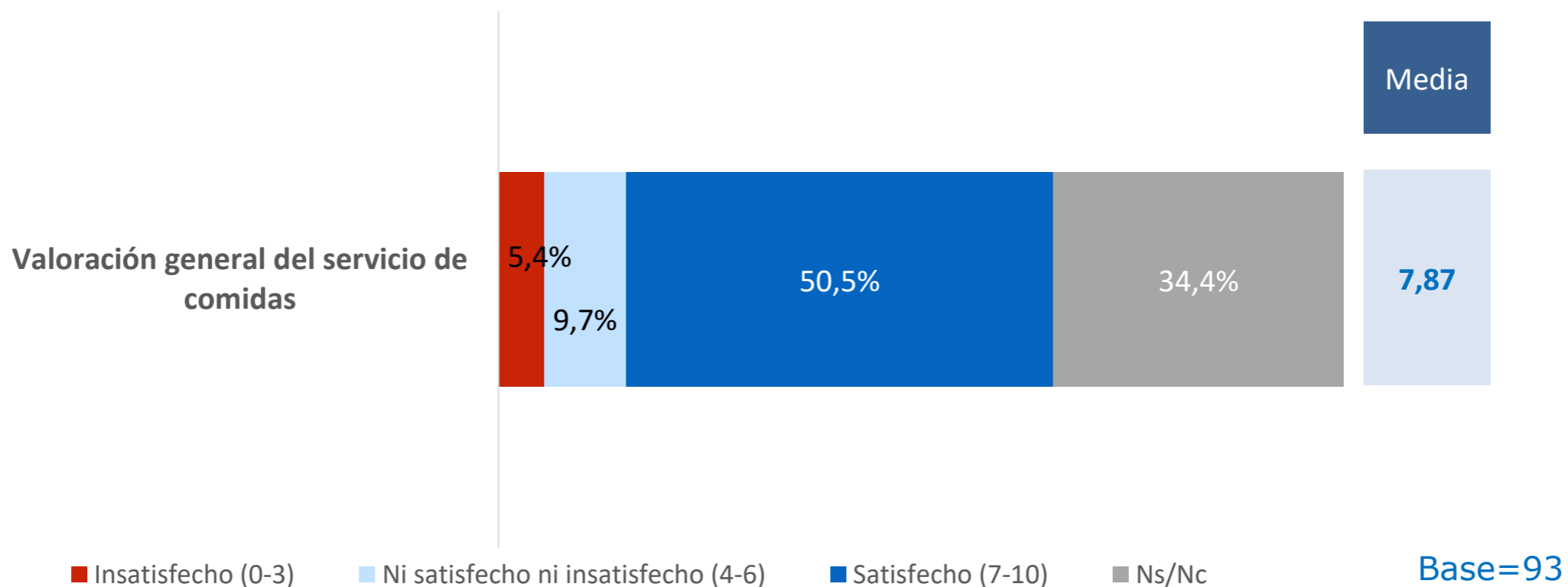
Satisfacción con el Servicio de **comidas**





## Valoración Servicio de comidas

P.23.- En una escala de 0 a 10 donde 0 significa Muy Insatisfecho y 10 Muy Satisfecho, por favor, valore, en general el servicio de comida del Centro de Respiro Familiar





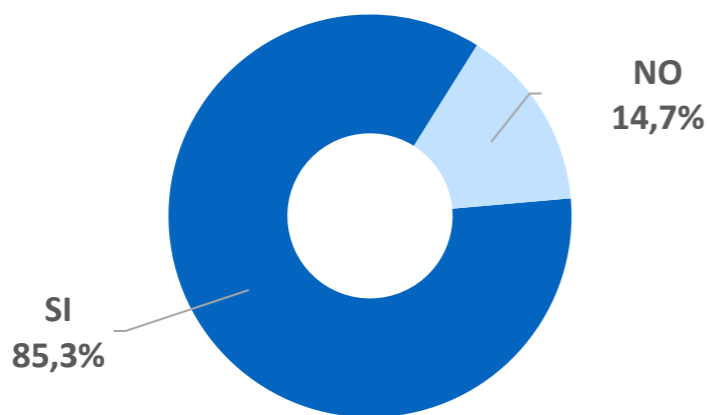
# Relación Calidad-Precio del servicio.

Conocimiento del coste del servicio de  
Respiro Familiar



# Conocimiento del coste del servicio de Respiro Familiar

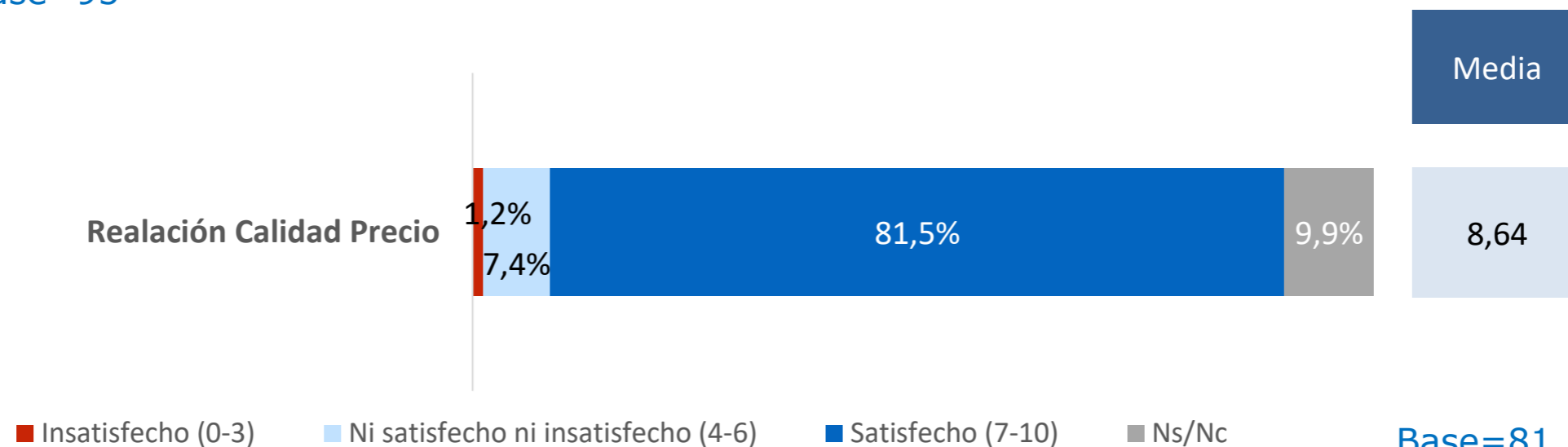
## P.24.- ¿Conoce el coste del servicio de Respiro Familiar?



Base=95

### ¿Conoce usted el coste del servicio de Respiro Familiar?

	2023	2022	2017	2015	2014
Sí	85,3%	92,5%	83,3%	98,4%	93,0%
Valoración media	14,7%	8,55%	8,06	7,15	8,08
<b>TOTAL</b>	<b>95</b>	<b>80</b>	<b>78</b>	<b>126</b>	<b>114</b>





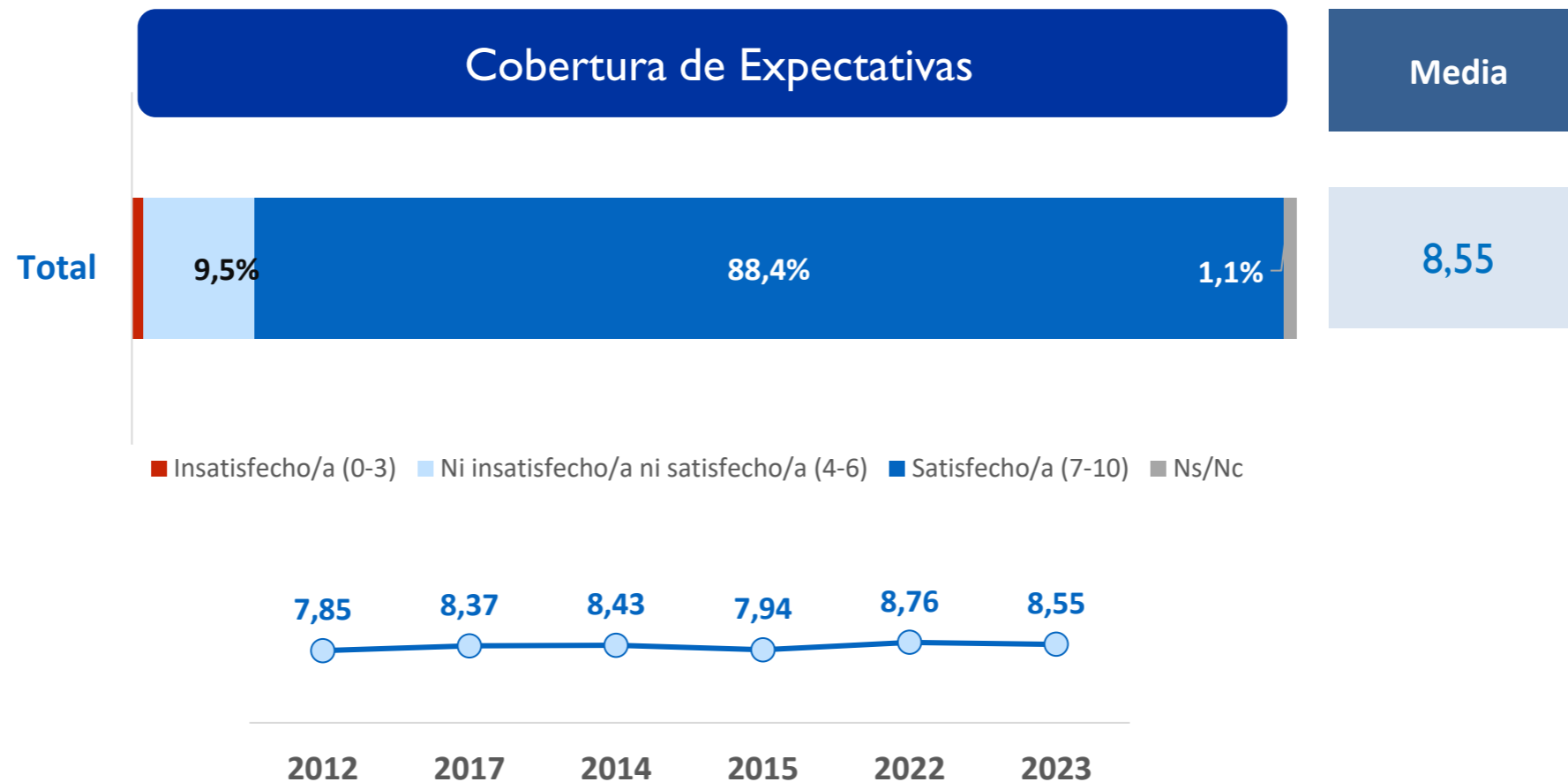
# Experiencia.

Satisfacción según su experiencia con el  
servicio de Respiro Familiar



# Cobertura de expectativas

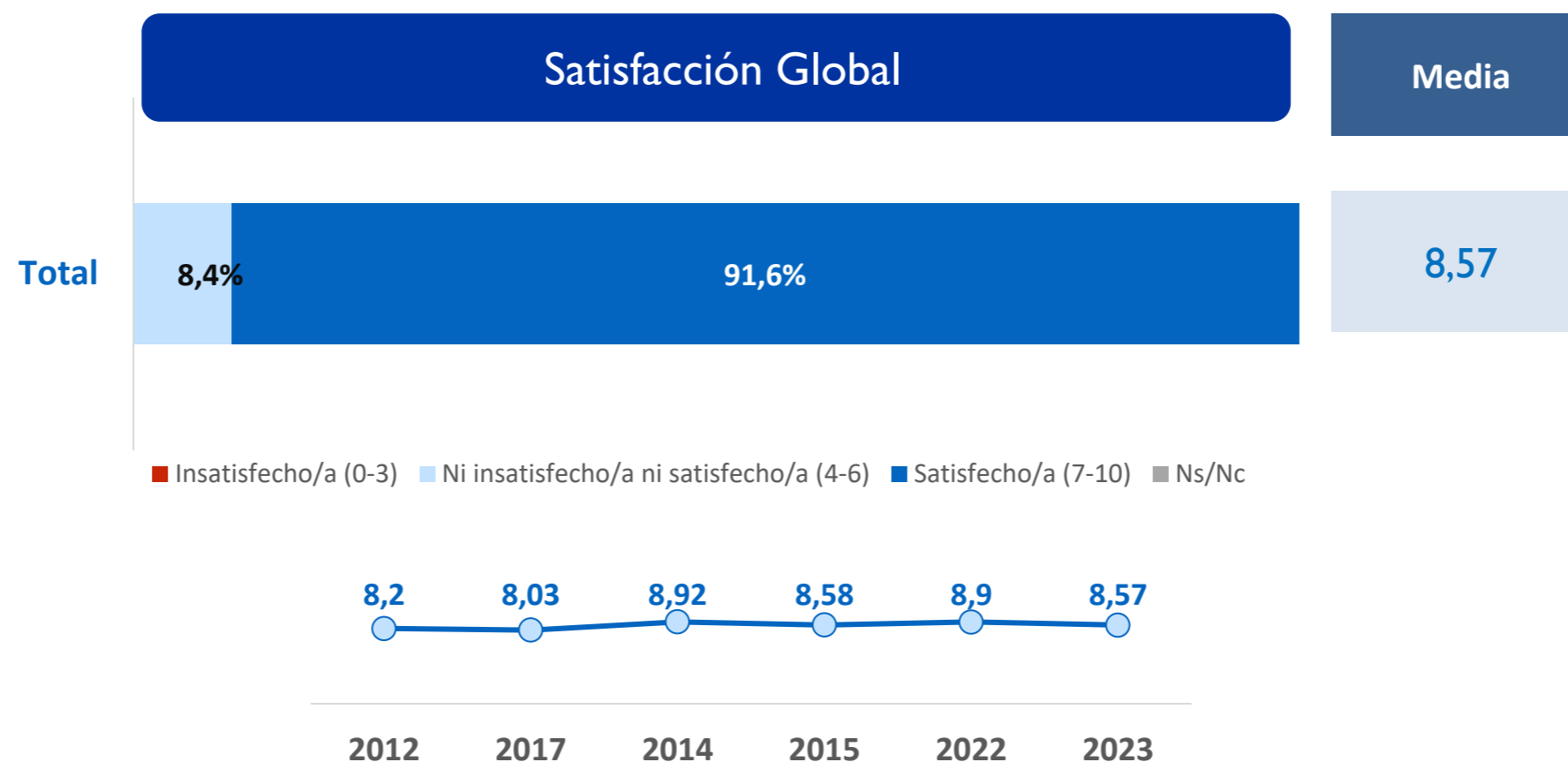
P.25- Respecto a lo que usted esperaba del servicio de Respiro Familiar, valore con una escala de 0 a 10 siendo 0 mucho peor de lo que esperaba y 10 mucho mejor de lo que esperaba.



Base=95

# Satisfacción global

P.25.B- En general, y teniendo en cuenta toda su experiencia, valore cómo se encuentra de satisfecho de forma global con el servicio de Respiro Familiar siendo 0 muy insatisfecho y 10 muy satisfecho.



Base=95



## Satisfacción según su experiencia con el servicio de Respiro Familiar II

### Evolución de su satisfacción global con el servicio de Respiro Familiar

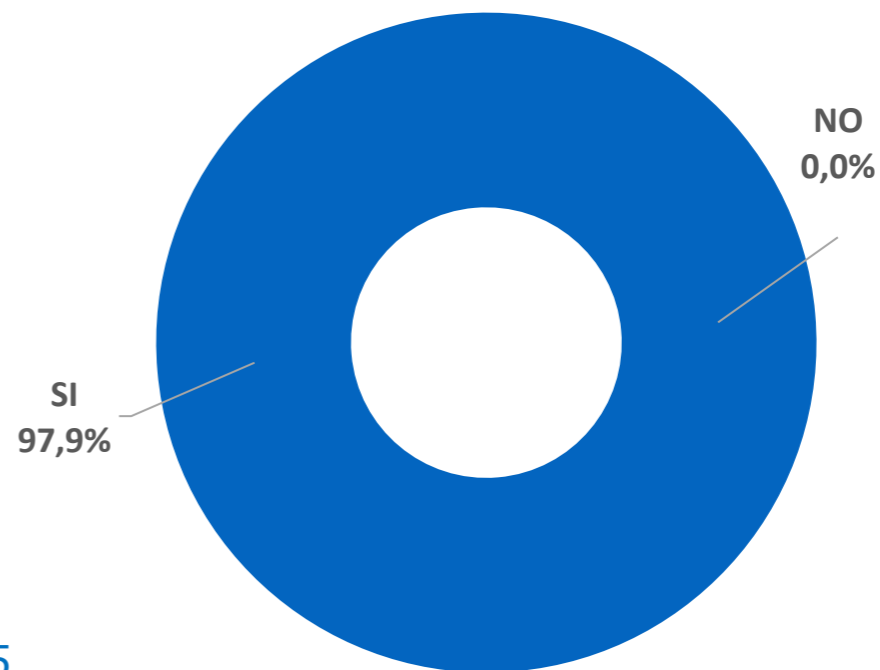
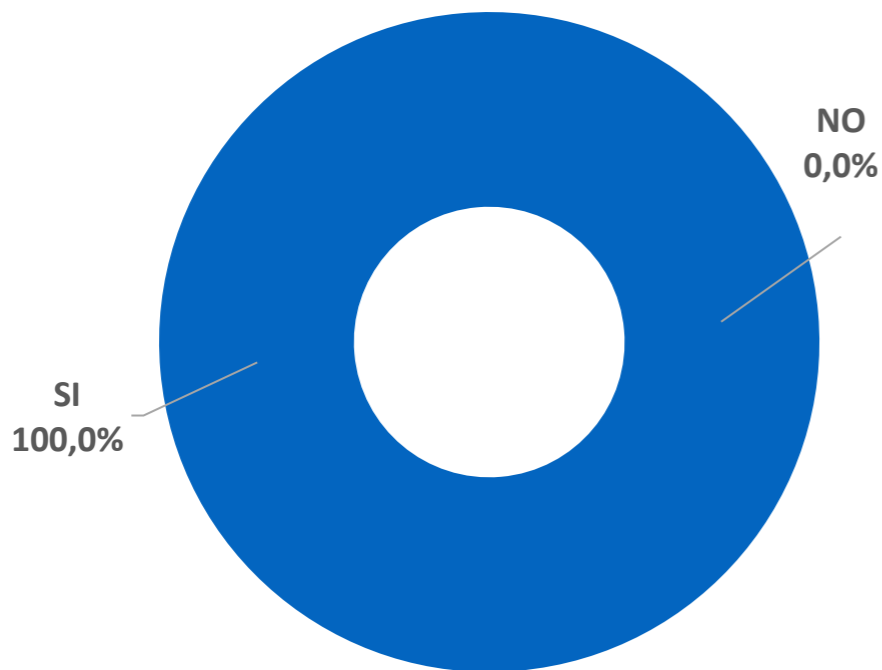
	2023	2022	2017	2015	2014	2012
Cobertura de expectativas	8,55	8,76	8,37	7,94	8,43	7,85
Satisfacción global	8,57	8,90	8,58	8,92	8,03	8,20



# Uso y recomendación del servicio de Respiro Familiar

P.28.-¿Seguirá o volverá a usar el servicio en caso de necesitarlo?

P.29.- ¿Recomendaría usted este servicio a otras personas?



Base=95

P.28.- ¿Seguirá o volverá a usar el servicio en caso de necesitarlo?

P.29.- ¿Recomendaría usted este servicio?

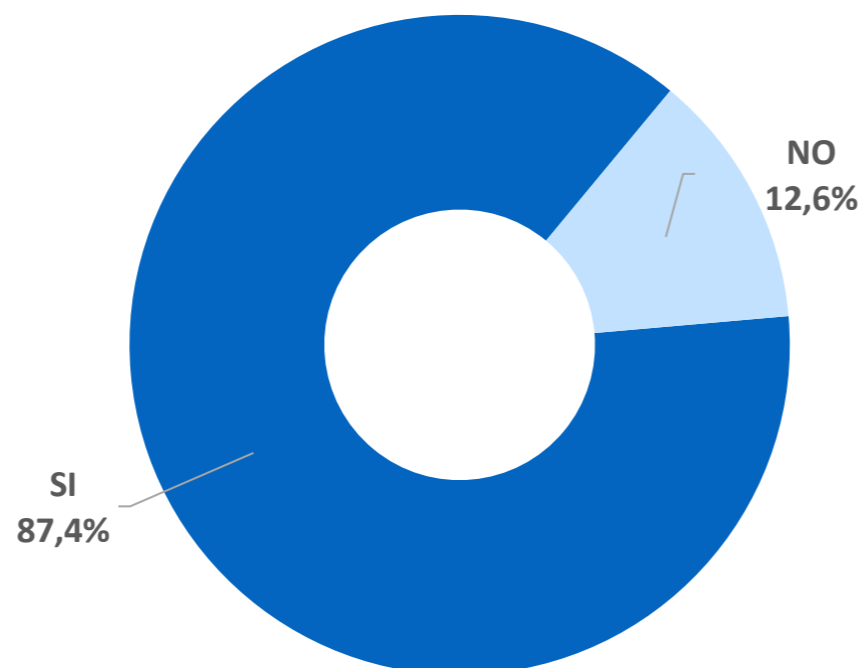
Año	2023	2022	2017	2015	2014
Porcentaje SI	100%	98,8%	100,0%	98,4%	96,5%
Base	95	80	78	126	114

Año	2023	2022	2017	2015	2014
Porcentaje SI	97,9%	98,8%	100,0%	97,6%	96,5%
Base	95	80	78	126	114



## Experiencia con el servicio de Respiro Familiar

P.26 ¿Cree usted que acudir al servicio de Respiro Familiar ha permitido al titular del servicio seguir viviendo en su domicilio en mejores condiciones?



Base=95



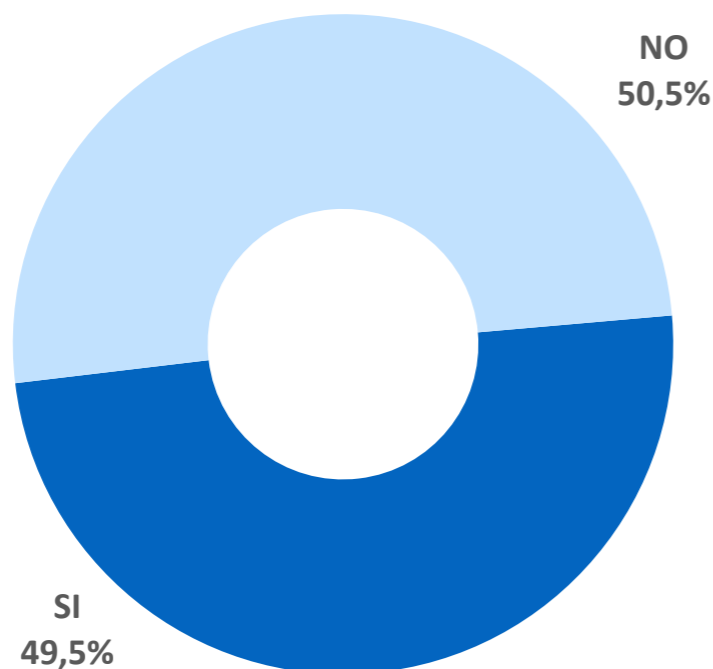
# Sugerencias.

Sugerencias de mejora del servicio de  
Respiro Familiar



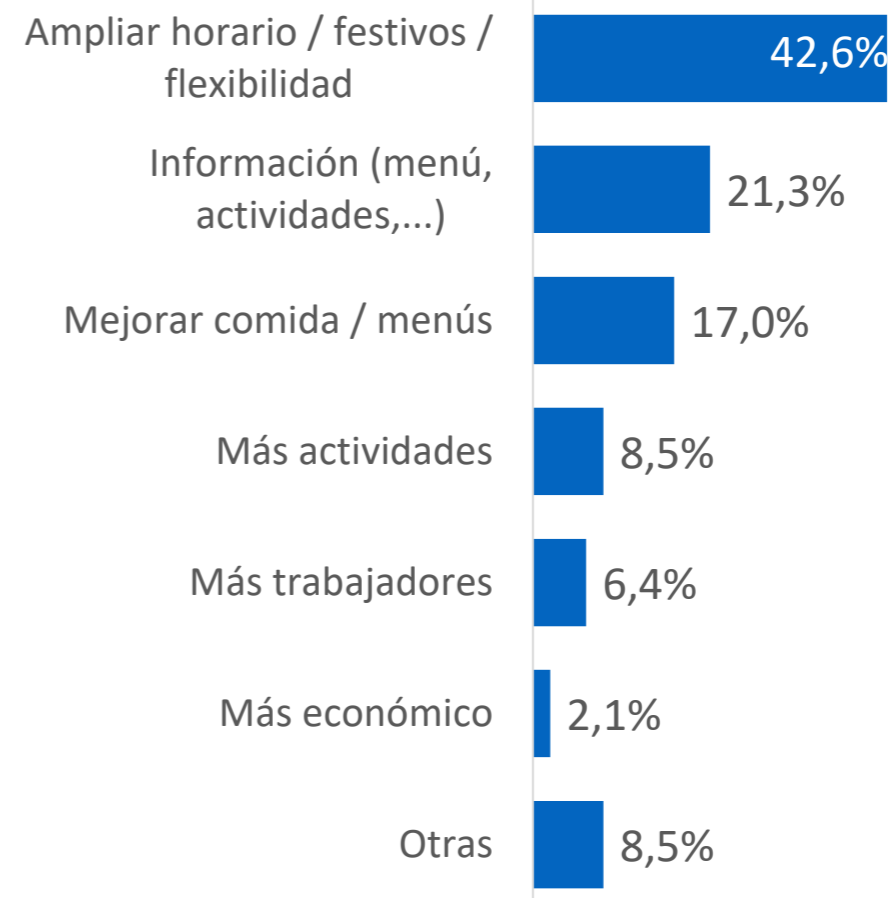
## Sugerencias de mejora del servicio de Respiro Familiar

P.27.- ¿Tiene alguna sugerencia de mejora sobre el servicio de Respiro Familiar del Ayuntamiento de Madrid?



Base=95

P.27 B.- ¿Cuál?



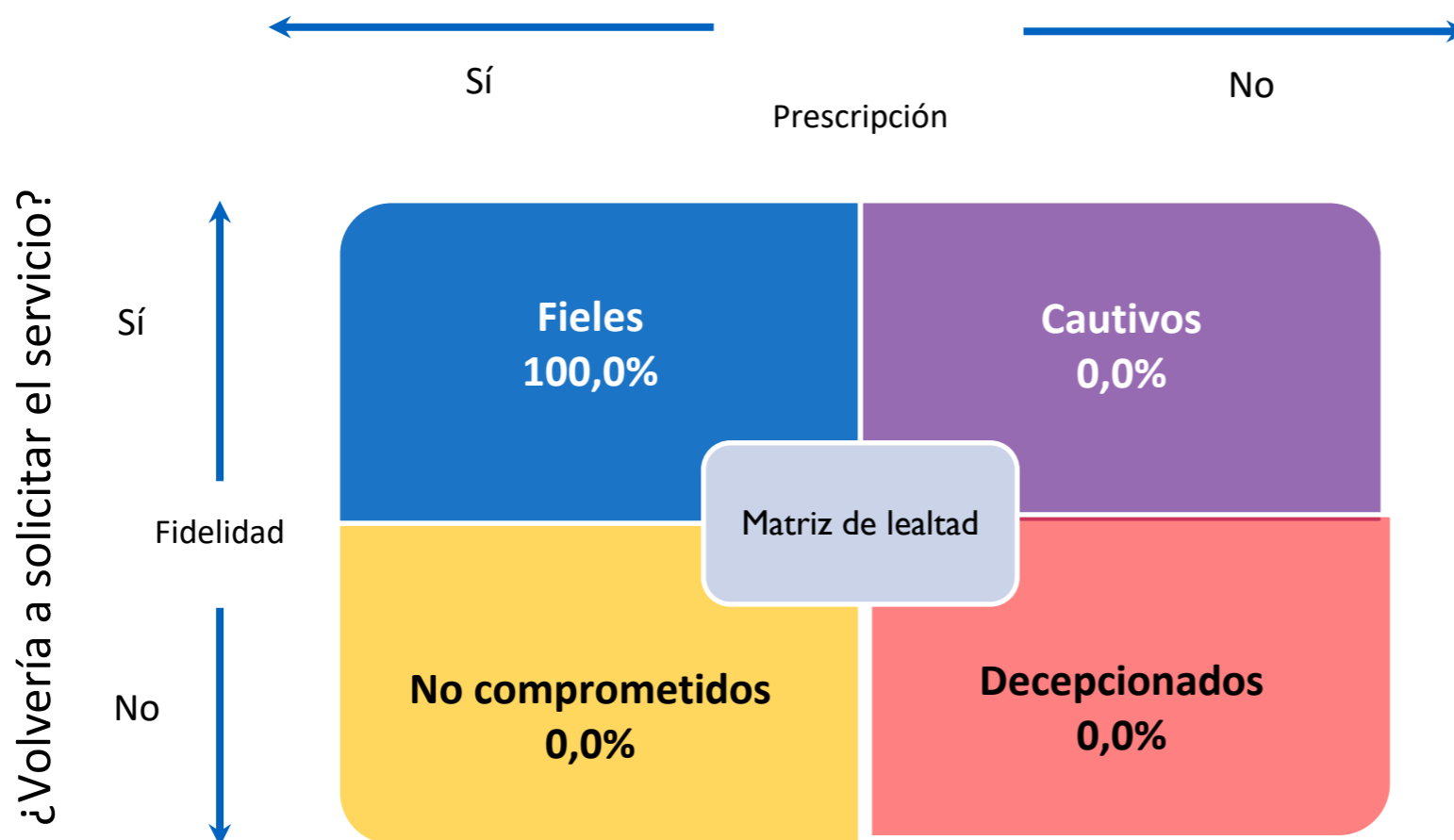
Base=47

# Matriz de lealtad.

Análisis de la lealtad.

# Matriz.

¿Recomendaría este servicio a otras personas?



**Fieles:** recomendarían y volverían a solicitar el servicio.

**Cautivos:** Volverían a solicitar el servicio, pero no se lo recomendarían a otras personas.

**No comprometidos:** No volverían a solicitar el servicio, pero lo recomendarían a otras personas.

**Decepcionados:** No volverían a solicitar el servicio y tampoco se lo recomendarían a otras personas.

Base=80



# Datos de clasificación.

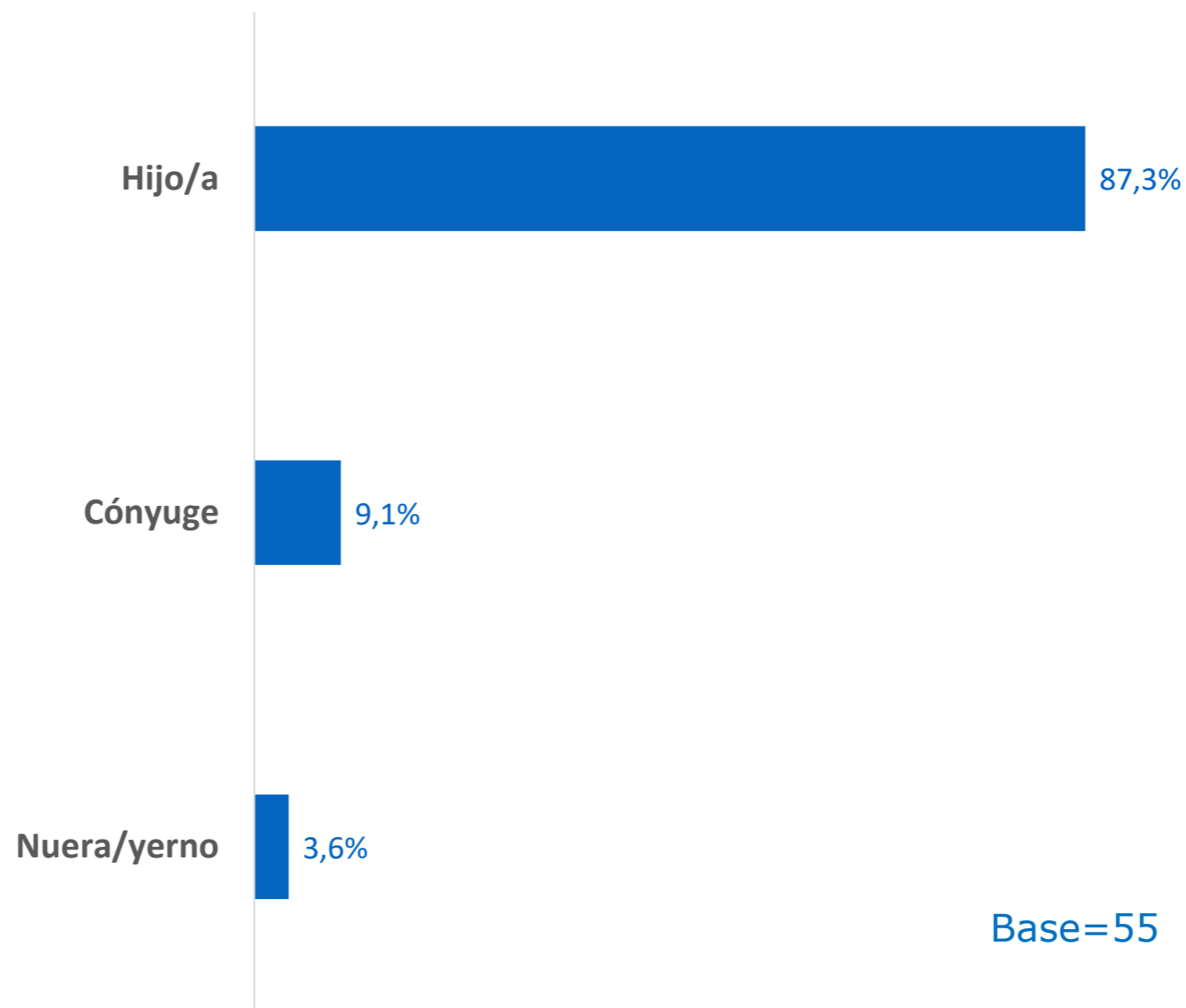
Clasificación sociodemográfica, de salud y de estilo de vida de las personas entrevistadas.





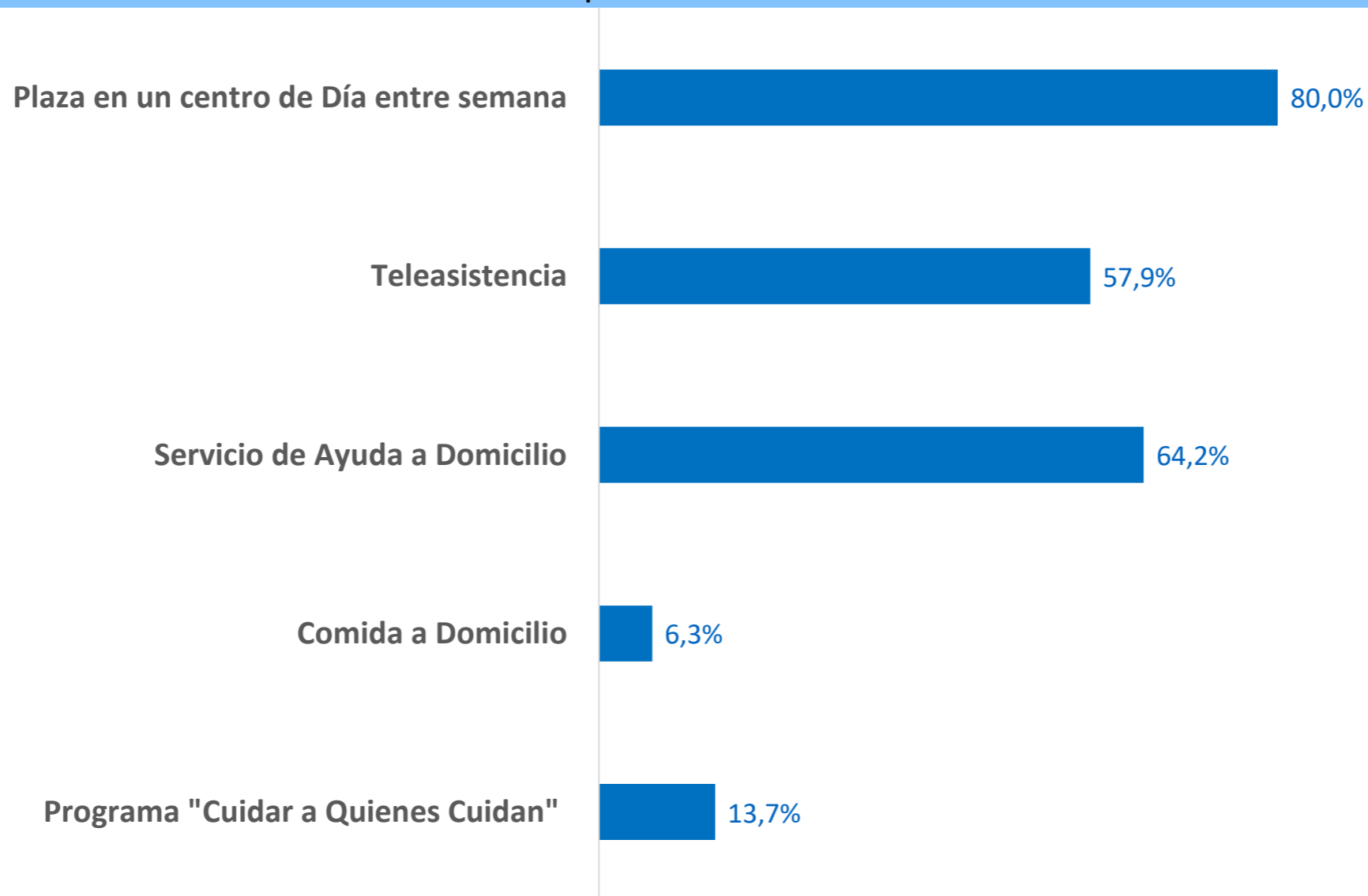
# Parentesco

P.2- ¿Cuál es su parentesco?



# Uso de prestaciones.

P.3- A continuación, le voy a nombrar una serie de prestaciones para personas mayores del Ayuntamiento de Madrid. Por favor, dígame ¿cuáles de ellas utiliza la persona mayor en la actualidad aparte de RESPIRO FAMILIAR?



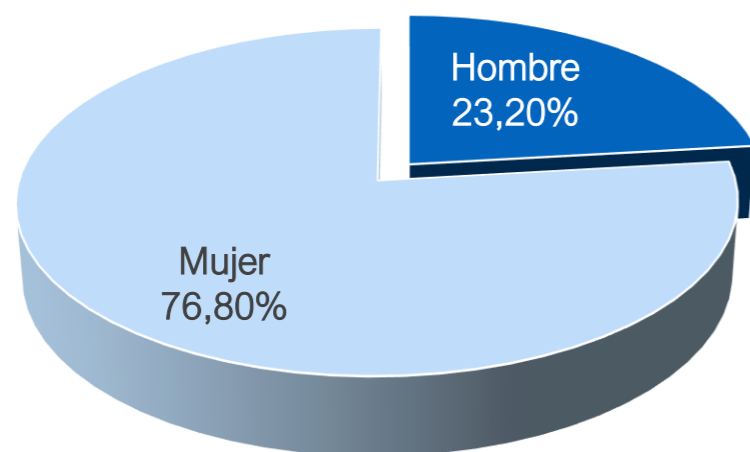
Base=95



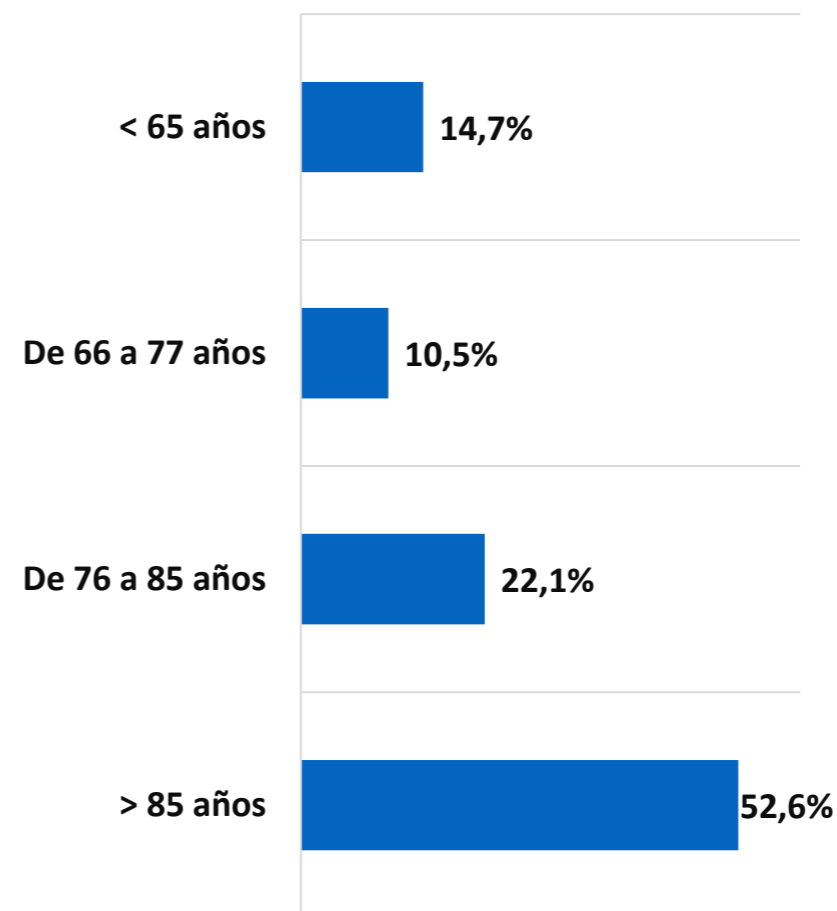
# Sexo y edad.

## Datos sociodemográficos.

### Sexo.



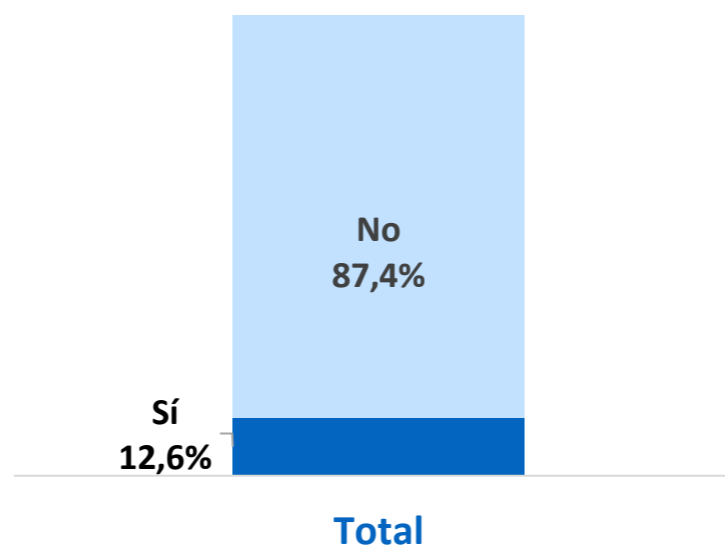
### Rango de edad.



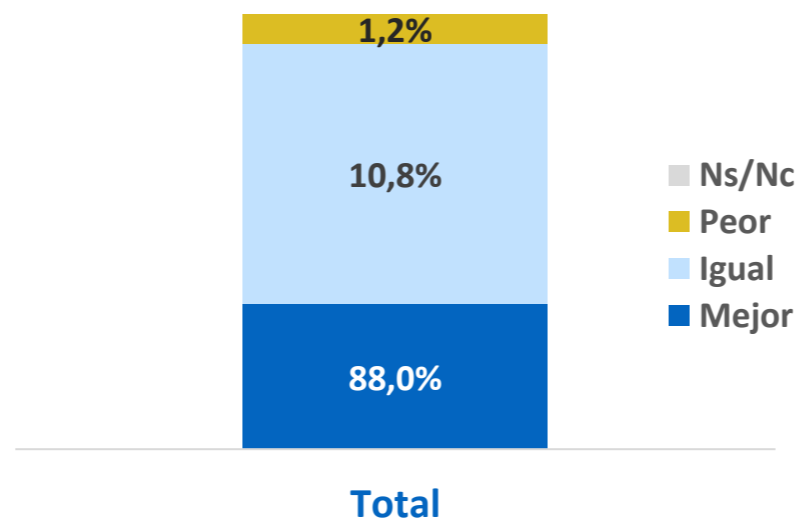
Base=95

# Personas usuarias o beneficiarias.

C.1- ¿Puede decirme sí usted vive solo/a?

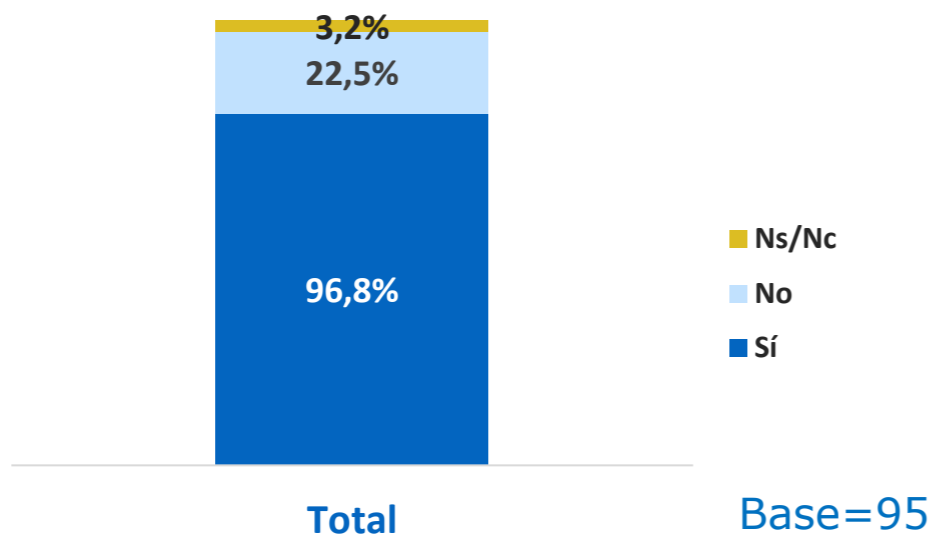


C.2- ¿La persona con la que convive se encuentra mejor, igual o peor de salud que usted?

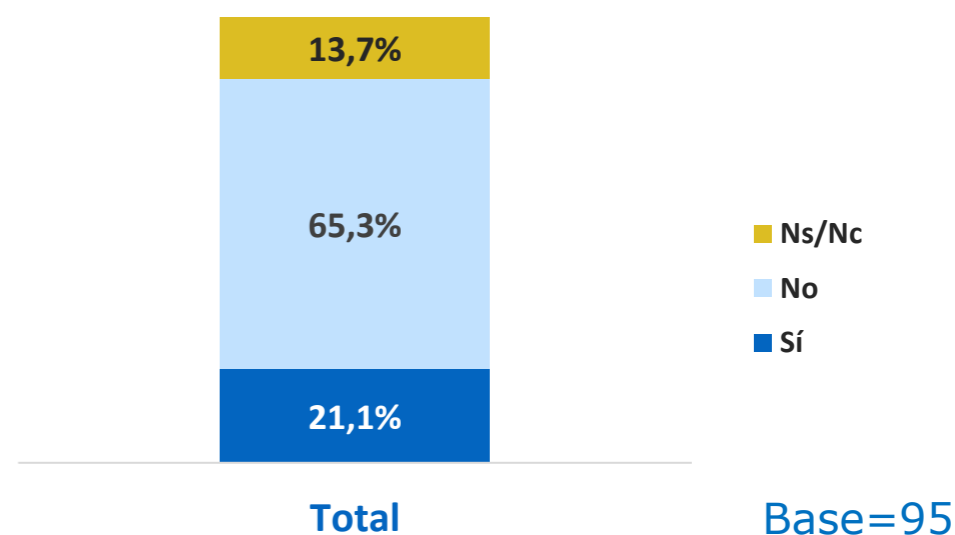


# Personas usuarias o beneficiarias II.

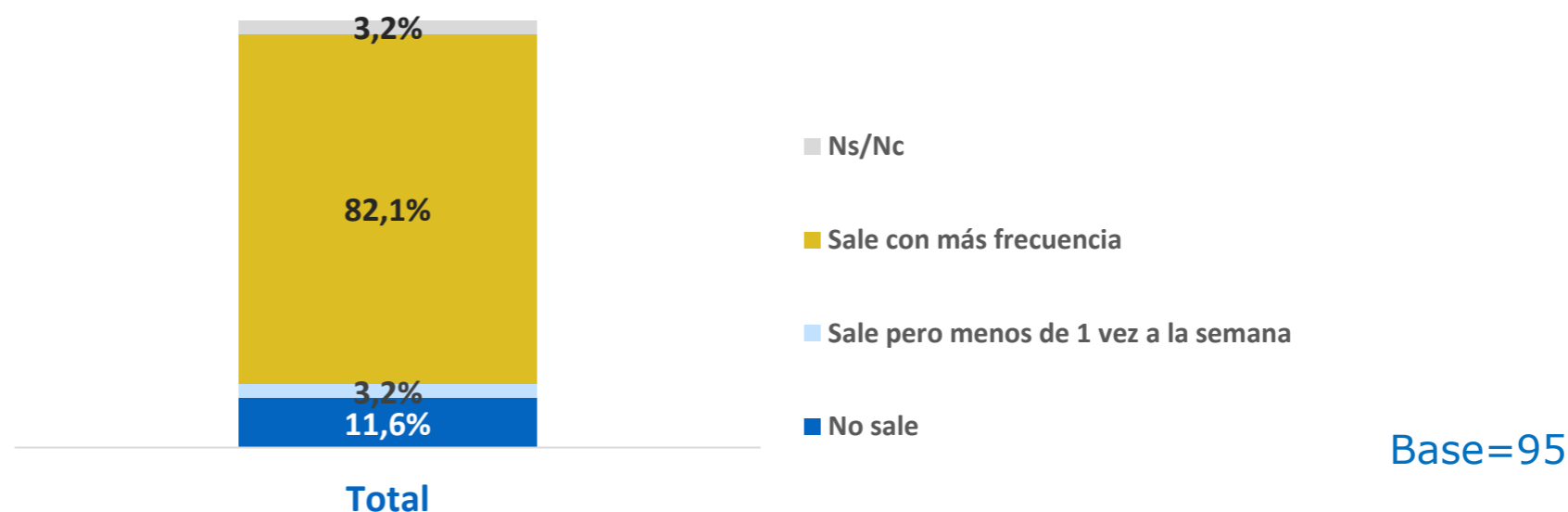
C.4- ¿Tiene a alguien más a quien acudir si necesita ayuda?



C.3- ¿Podría decirme si se siente solo a menudo?



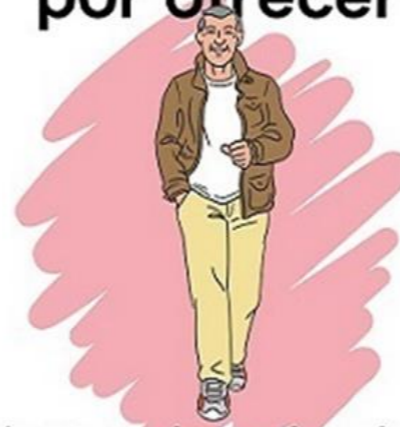
C.5- Debido a su situación ¿con qué frecuencia sale usted de su domicilio?





**MADRID**

**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**

