

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

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

Abril 2019

# Índice

0. Ficha Técnica.....	3
1. Solicitud e ingreso.....	5
2. Cumplimiento de objetivos y notoriedad.....	8
3. Indicadores de impacto en la calidad de vida de las personas usuarias y/o de su familia	11
4. Estructura organizativa del servicio.....	17
5. Profesionales.....	19
6. Relación Calidad-Precio.....	23
7. Actividades.....	26
8. Reclamaciones.....	29
9. Experiencia.....	32
10. Valoración Global del Servicio.....	34
11. Datos de Clasificación.....	38

# 0. Ficha técnica y caracterización de la muestra

## 0.1. Ficha técnica

### Universo

Personas beneficiarias del Servicio de Servicio de Ayuda a Domicilio incluidos en la base de datos facilitada por la Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales y que disponían de número de teléfono (60.061 registros únicos telefónicos para 67.352 personas usuarias).

### Tamaño y error muestral

1.206 entrevistas lo que supone la obtención de un error muestral del 2,85% (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 15 al 21 de marzo de 2019.

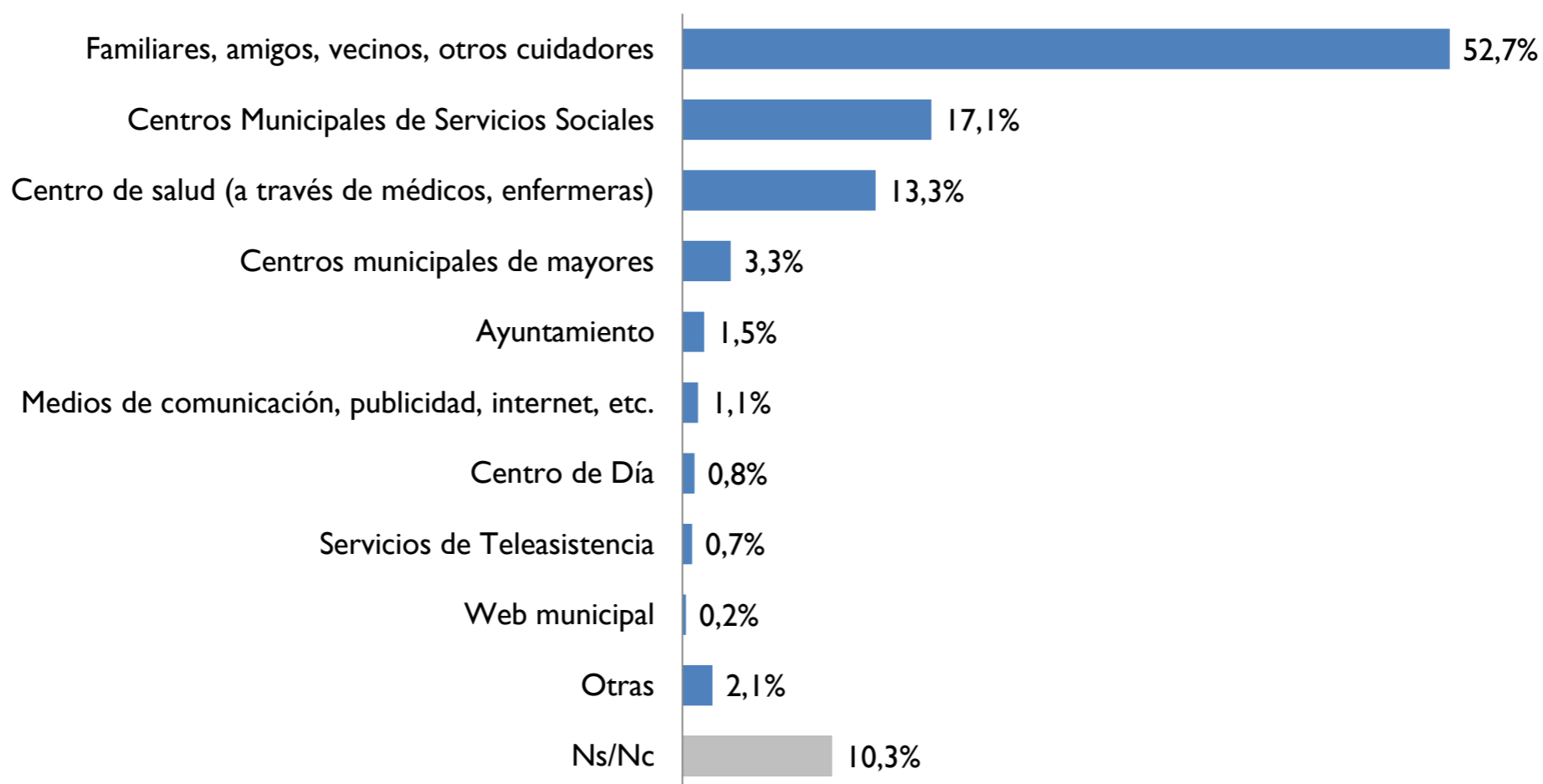
### Trabajo realizado por:

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

# I. Solicitud e ingreso en el programa

# Vía de conocimientos del programa

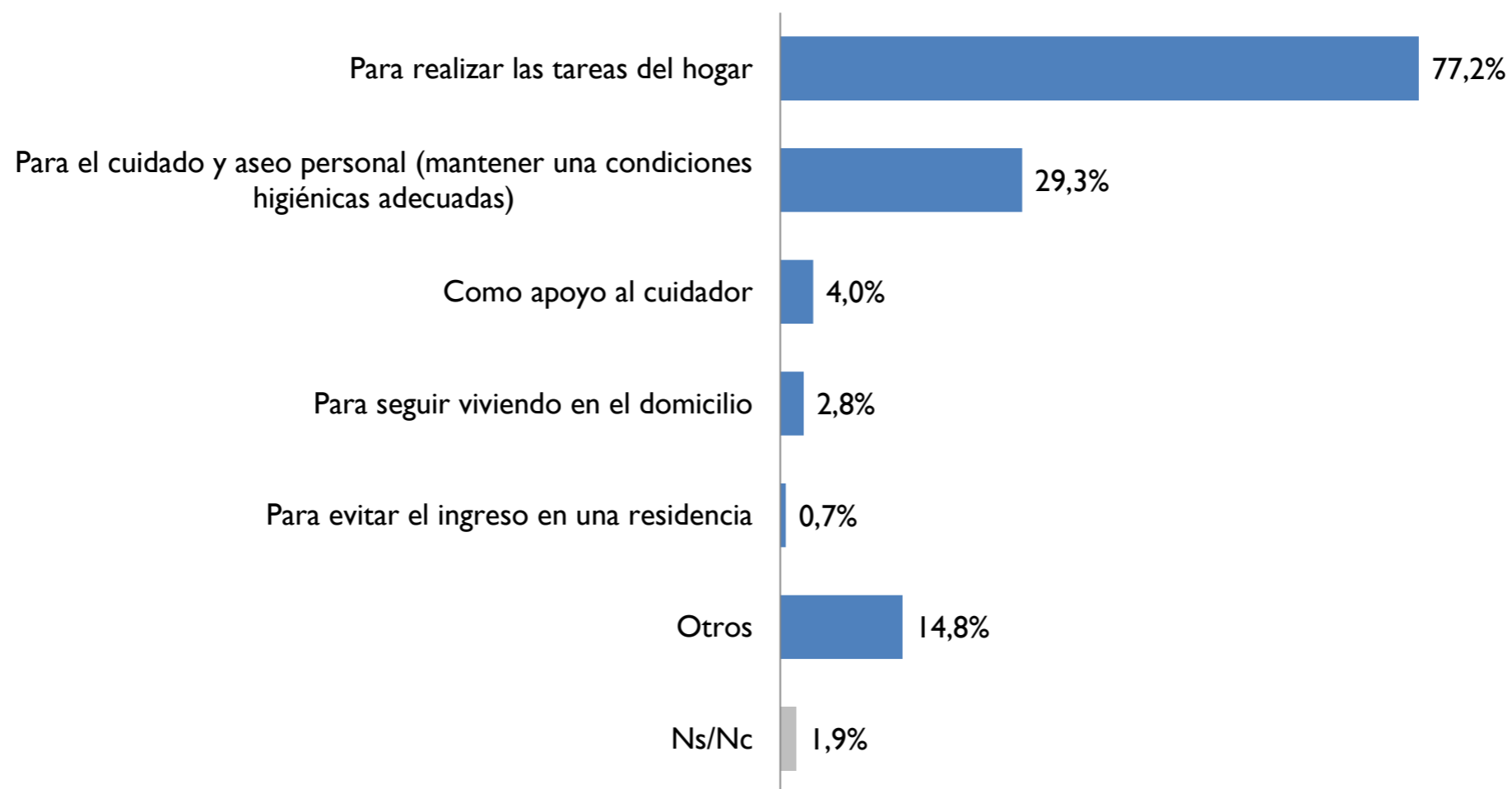
¿Cómo conoció el Servicio de Ayuda a Domicilio?



Base=1206

## Motivos solicitud del programa

¿Me podría decir cuáles fueron los motivos por los que solicitó el Servicio de Ayuda al Domicilio?



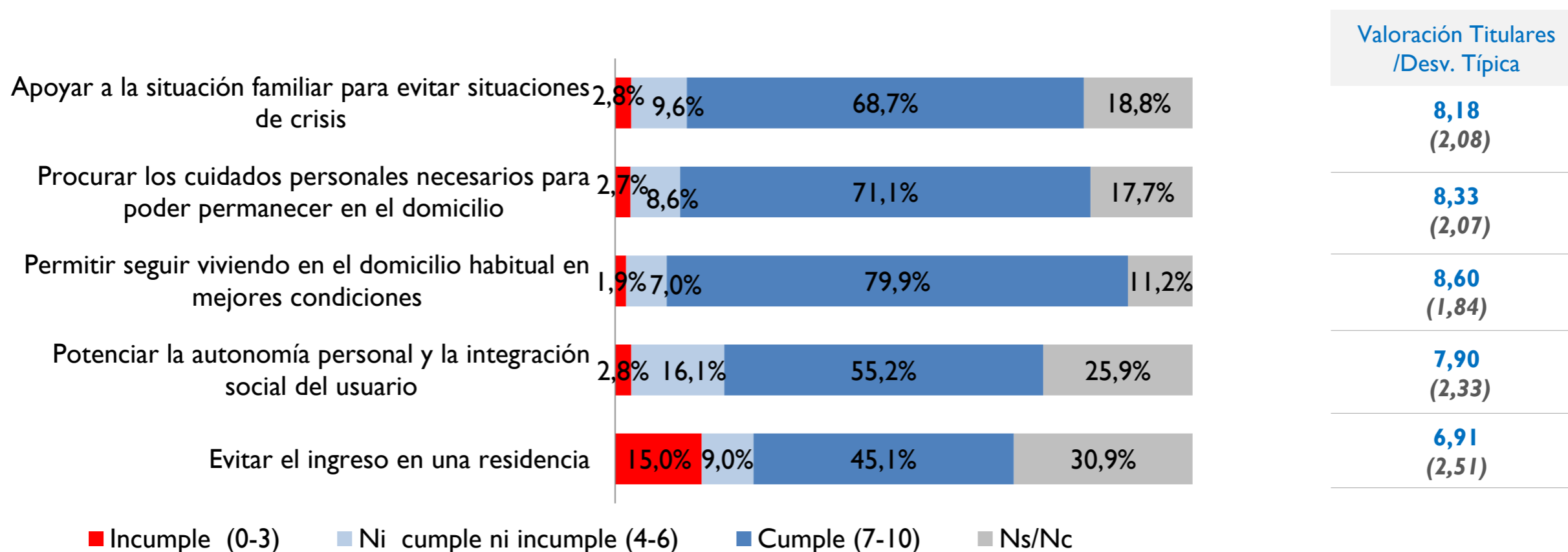
Base=1206

## 2. Cumplimiento de objetivos y notoriedad



# Objetivos del Servicio de Ayuda a Domicilio

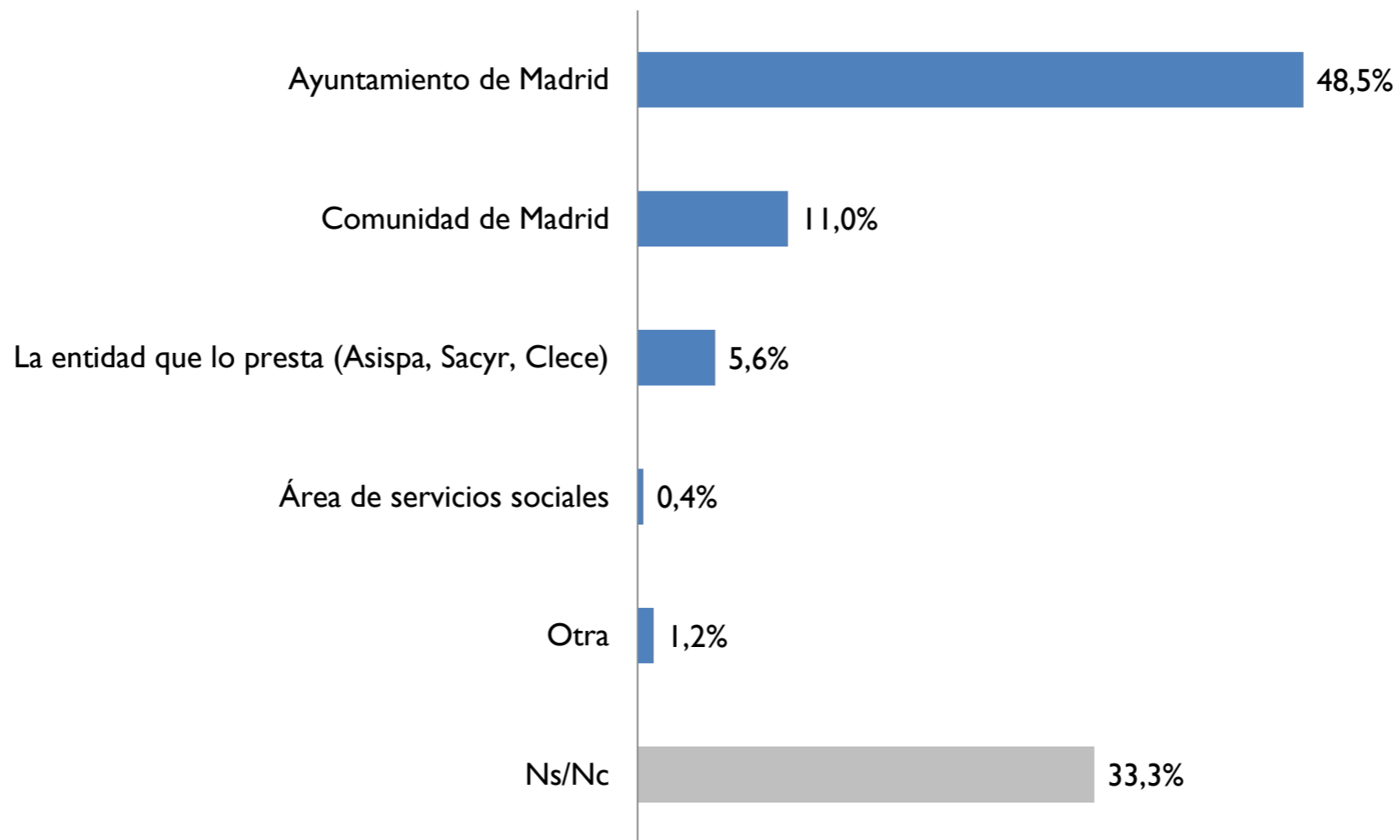
¿En qué medida cree usted que el Servicio de Ayuda a Domicilio cumple los siguientes objetivos?



Base=1206

# Gestión del Servicio de Ayuda a Domicilio

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

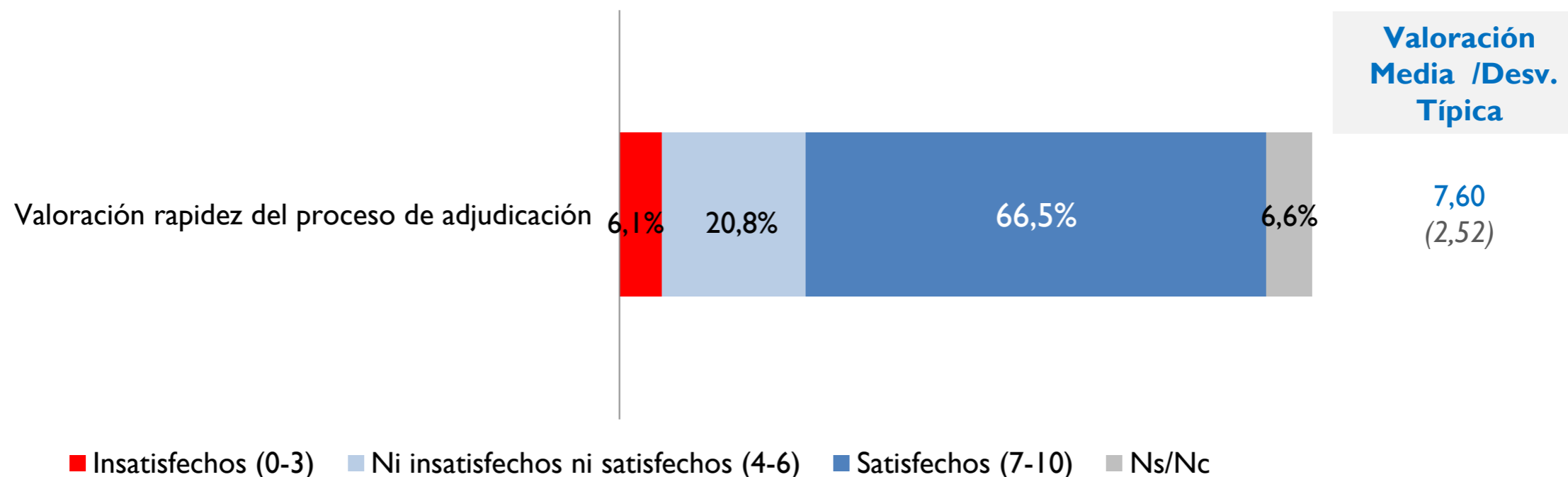


Base=1206

### 3. Indicadores de impacto en la calidad de vida de las personas usuarias y/o de su familia

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

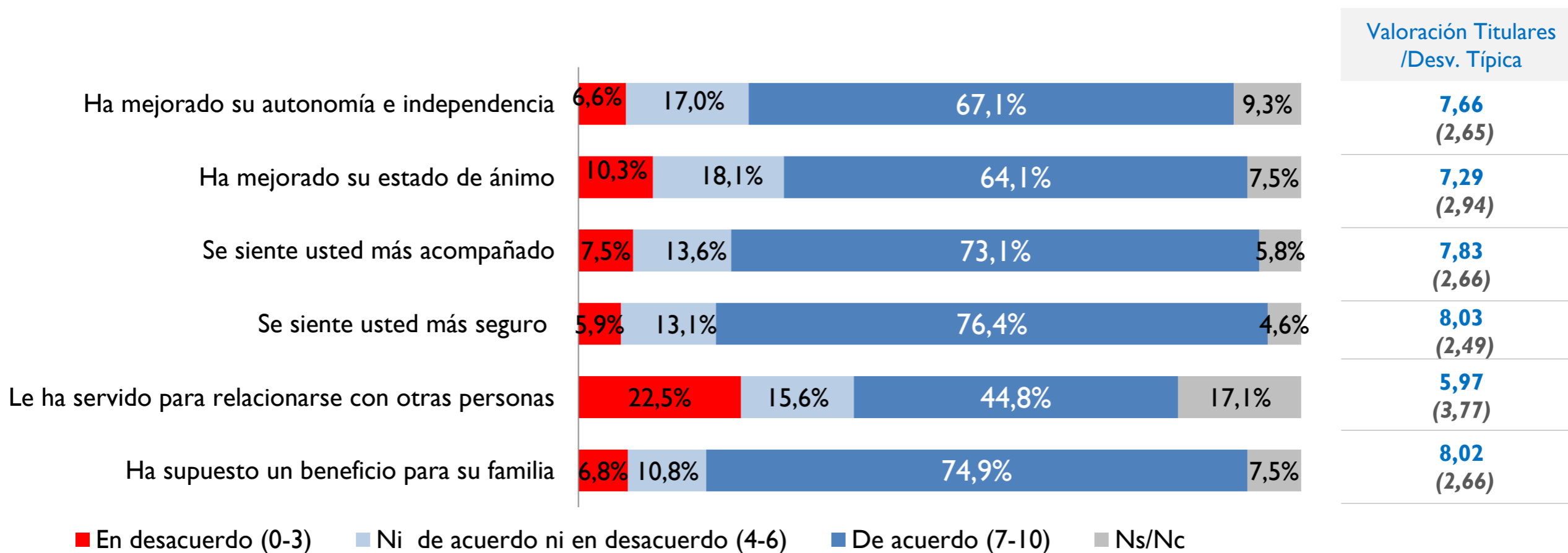
¿Cómo se encuentra de satisfecho con la rapidez del proceso desde que solicitó el Servicio de Ayuda a Domicilio hasta que le notificaron su adjudicación?



Base=1206

# Influencia del Servicio de Ayuda a Domicilio en la vida cotidiana de los personas usuarias

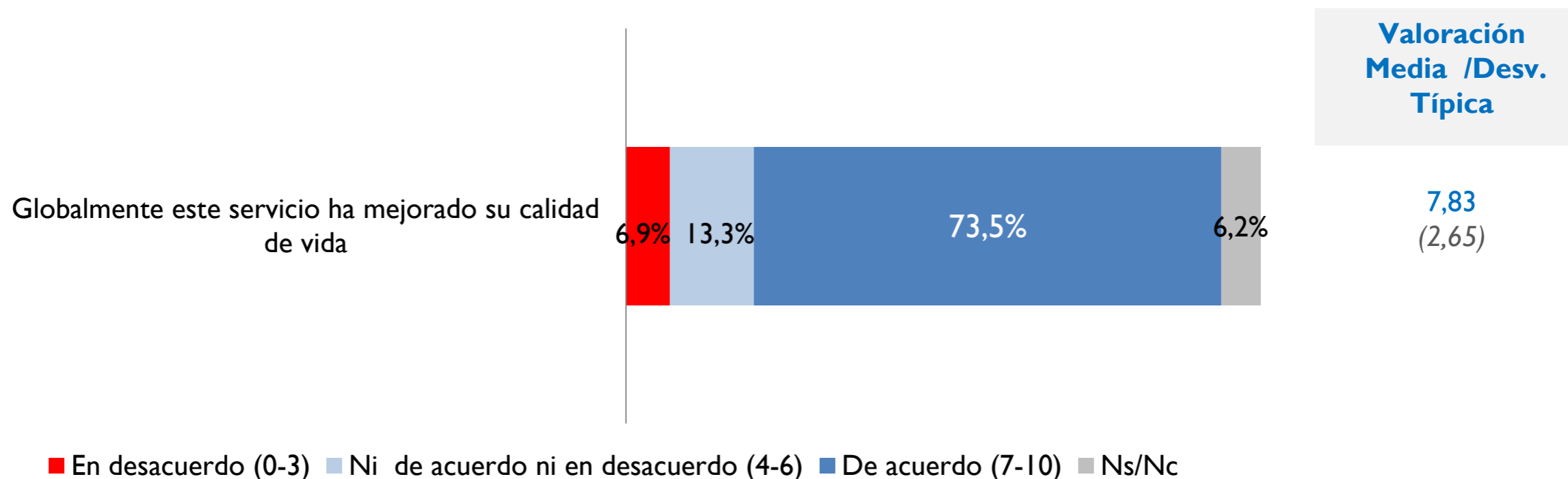
A continuación le voy a leer una serie de frases sobre la influencia que ha tenido en su vida cotidiana recibir el Servicio de Ayuda a Domicilio



Base=1126

# Influencia del Servicio de Ayuda a Domicilio en la vida cotidiana de las personas usuarias

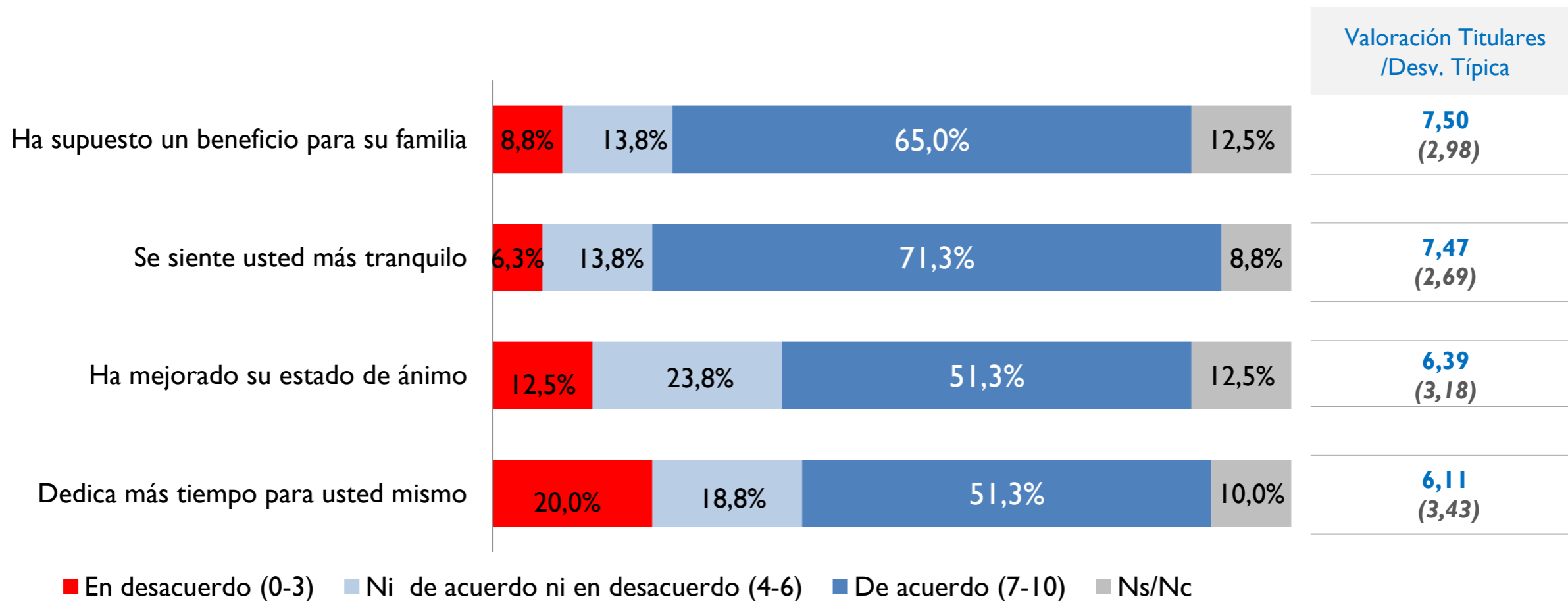
## Valoración de mejora de la calidad de vida



Base=1126

# Influencia del Servicio de Ayuda a Domicilio en la vida cotidiana de la persona cuidadora y/o conviviente

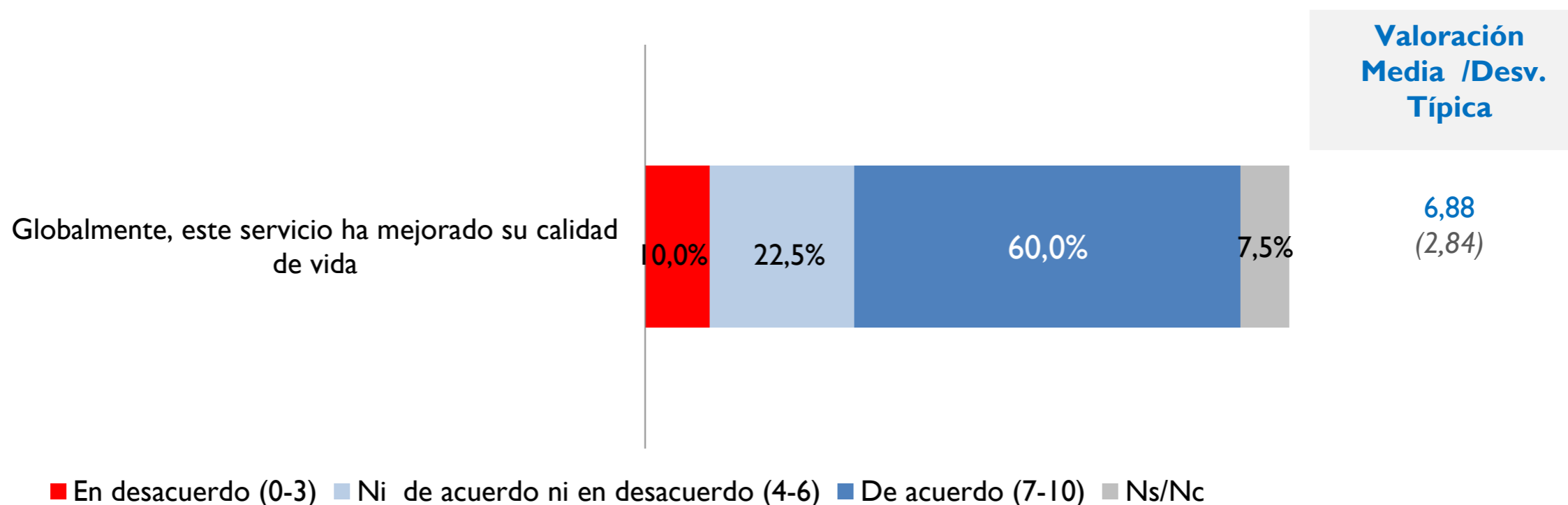
A continuación le voy a leer una serie de frases sobre la influencia que ha tenido en su vida cotidiana recibir el Servicio de Ayuda a Domicilio



Base= 80

# Influencia del servicio de Servicio de Ayuda a Domicilio en la vida cotidiana de la persona cuidadora y/o conviviente

## Valoración de mejora de la calidad de vida



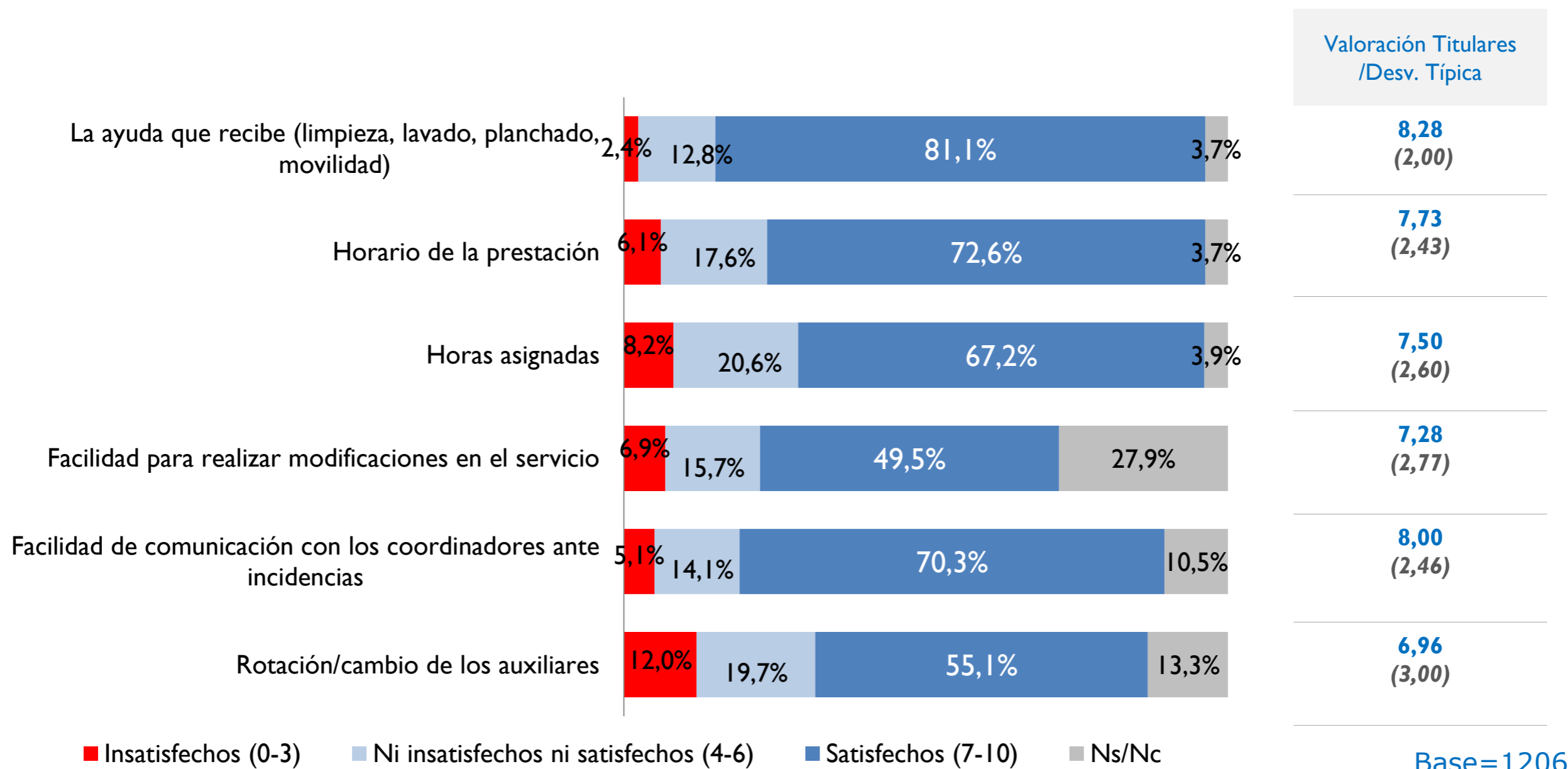
Base=80



## 4. Estructura organizativa del servicio

# Estructura organizativa del Servicio de Ayuda a Domicilio

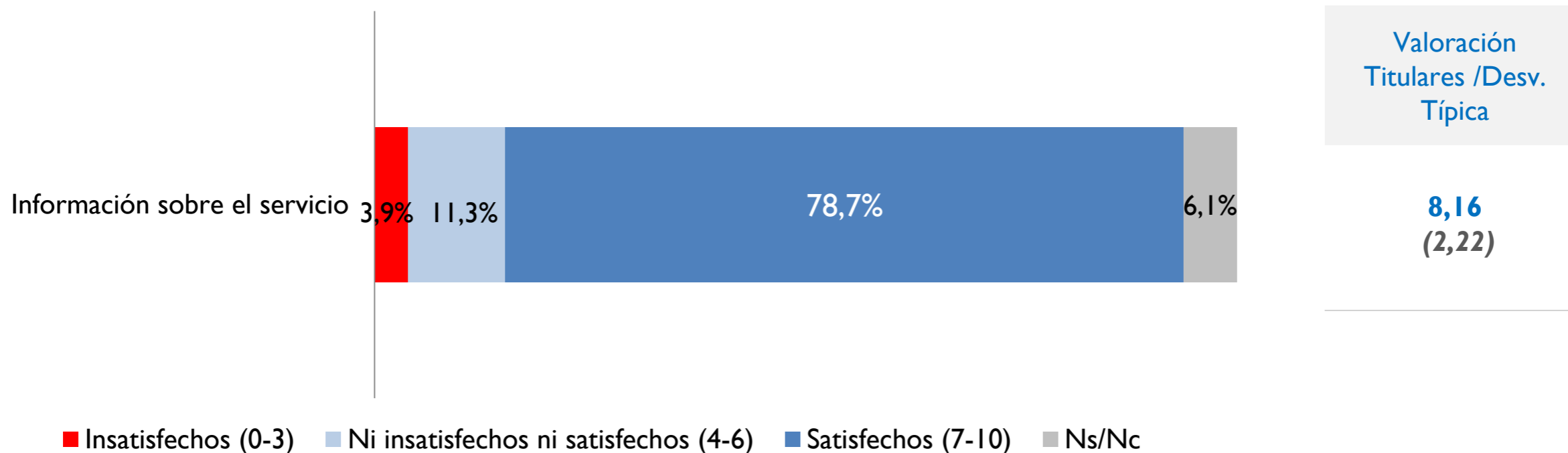
Por favor, indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos referentes a la estructura organizativa del Servicio de Ayuda a Domicilio



# 5. Profesionales

# Satisfacción con los profesionales del Servicio de Ayuda a Domicilio

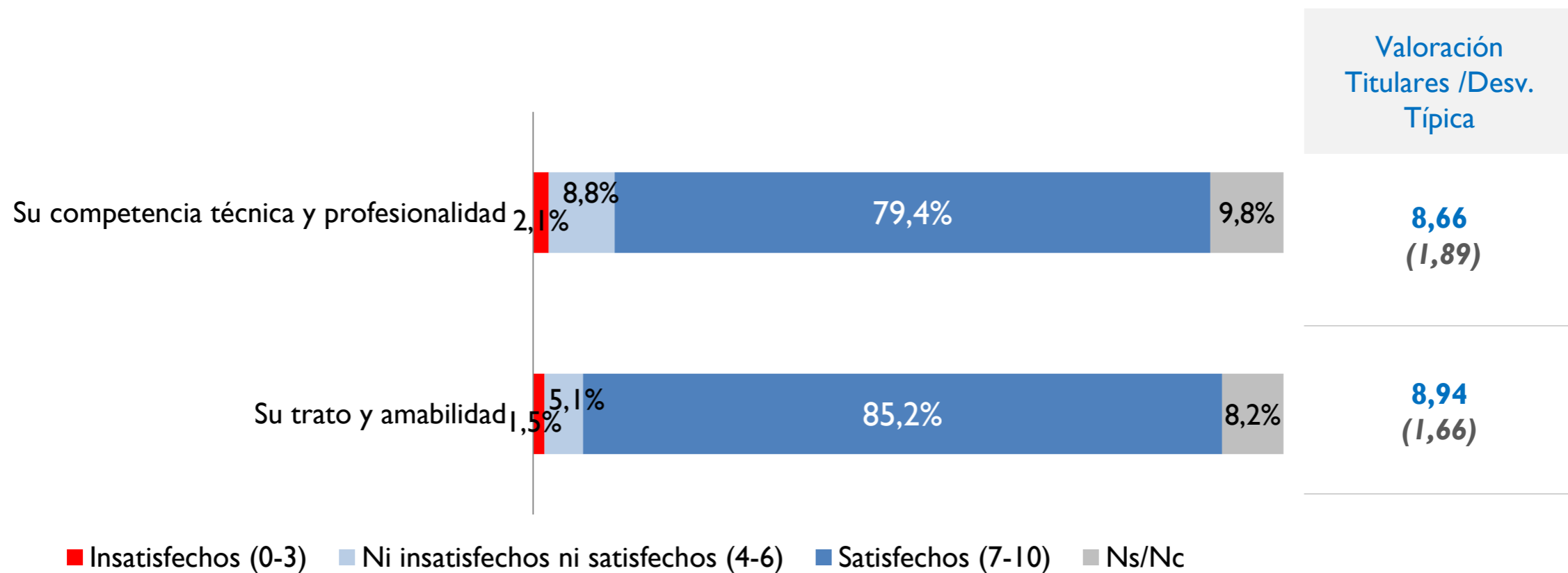
¿Qué opinión le merece la información que ha recibido y recibe sobre el servicio?



Base=1206

# Satisfacción con los profesionales del Servicio de Ayuda a Domicilio

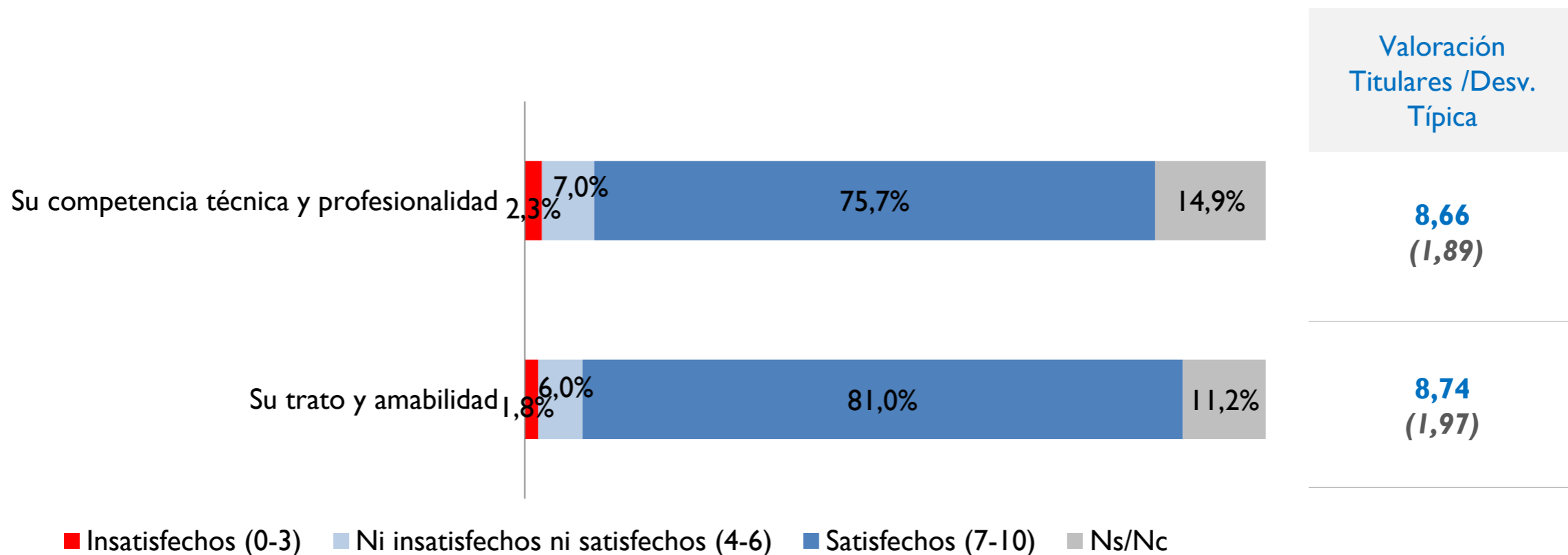
Por favor, valore su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relativos a los/las AUXILIARES del servicio de Ayuda domiciliaria con los que usted tiene contacto



Base=1206

# Satisfacción con los profesionales del Servicio de Ayuda a Domicilio

Por favor, valore su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relativos al COORDINADOR/A del Servicio de Ayuda a Domicilio con los que usted tiene contacto

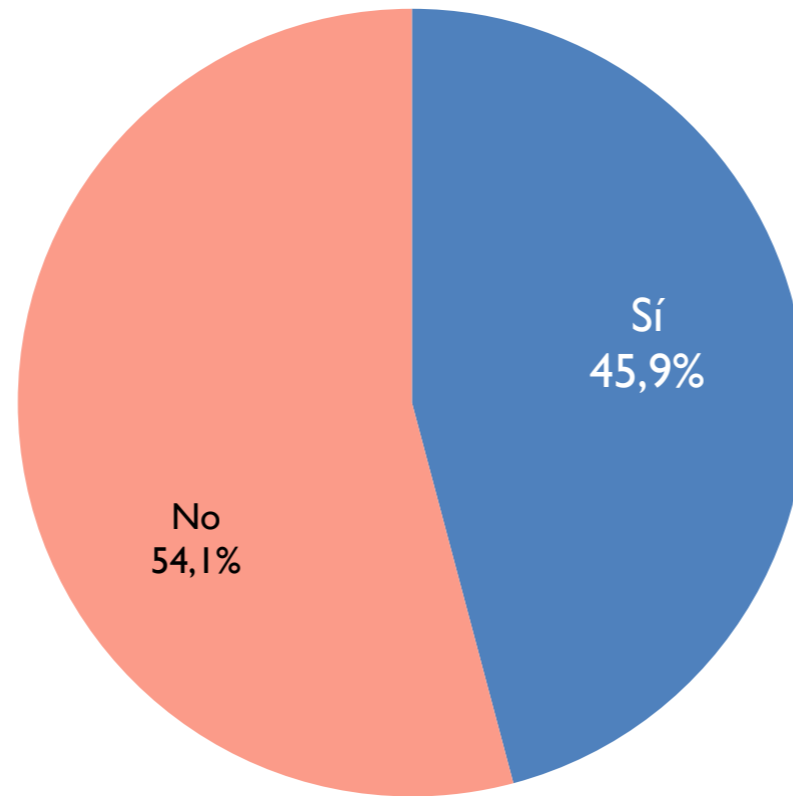


Base=1206

## 6. Relación Calidad-Precio

# Conocimiento del coste del Servicio de Ayuda a Domicilio

¿Conoce el coste del Servicio de Ayuda a Domicilio ?

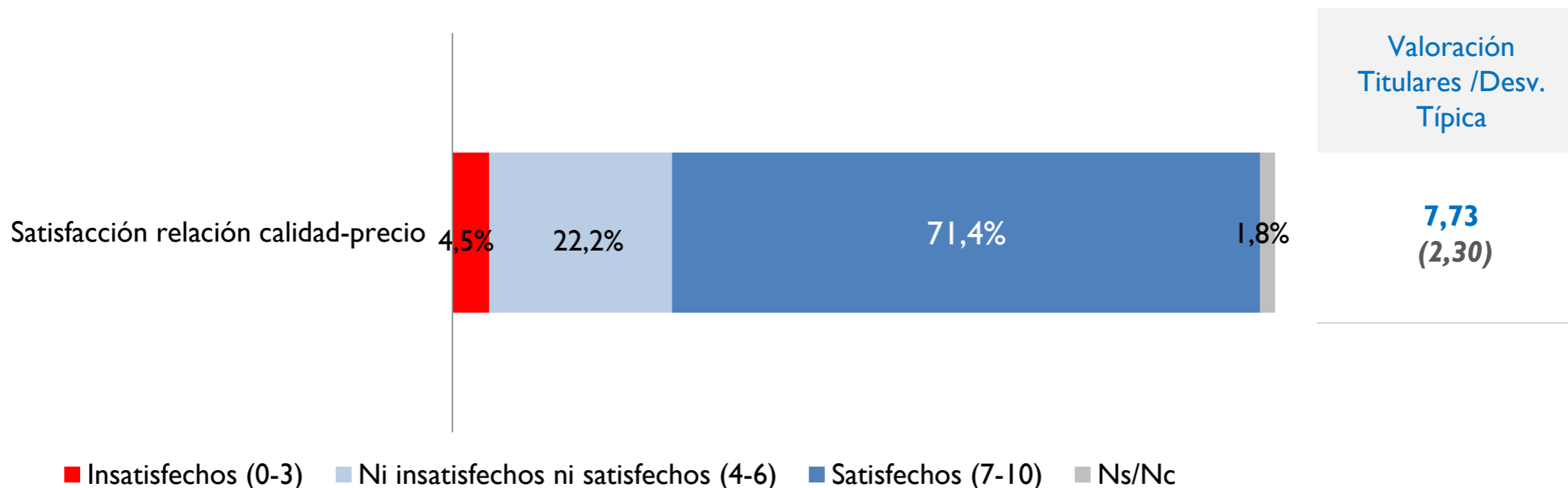


Base=1206



# 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.

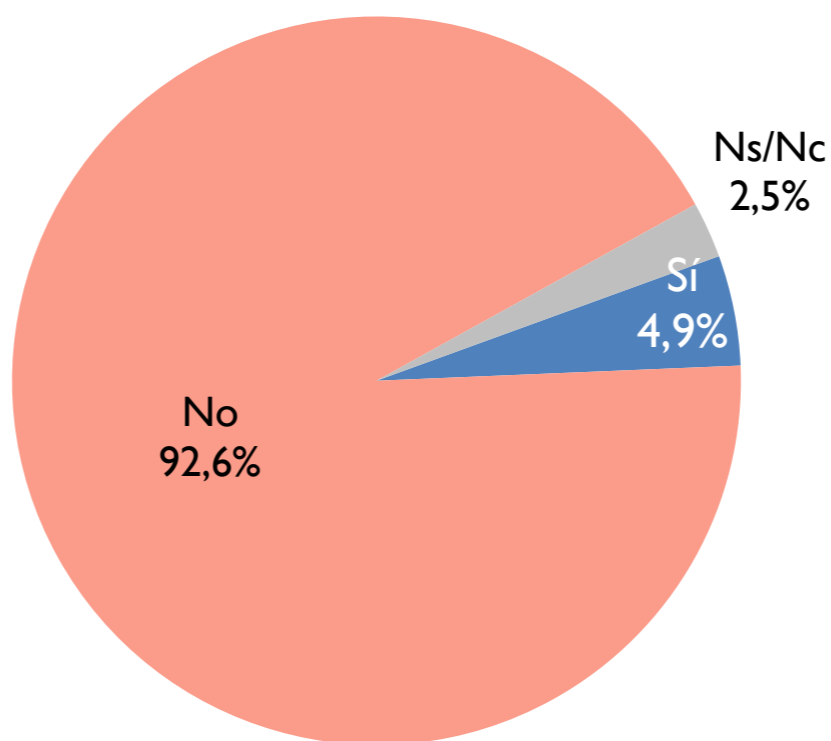


Base=553

# 7. Actividades

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

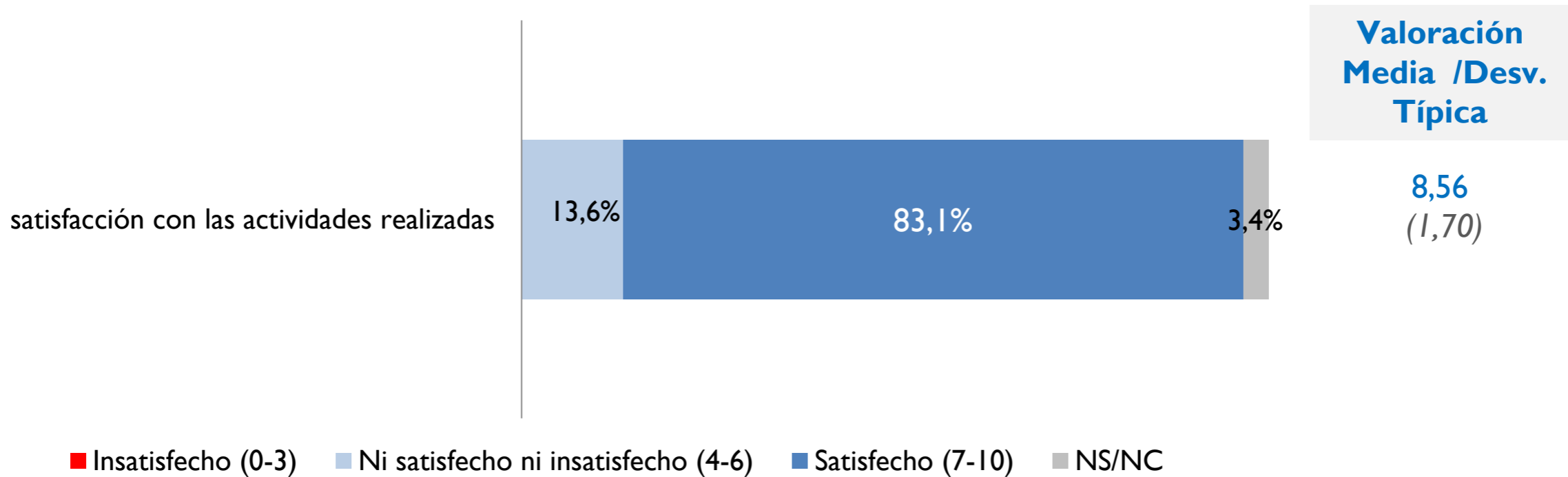
¿Ha participado en alguna actividad organizada por el Servicio de Ayuda a Domicilio, ya sea de carácter social y de entretenimiento o educativas?



Base=1206

# Grado de satisfacción con las actividades realizadas

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

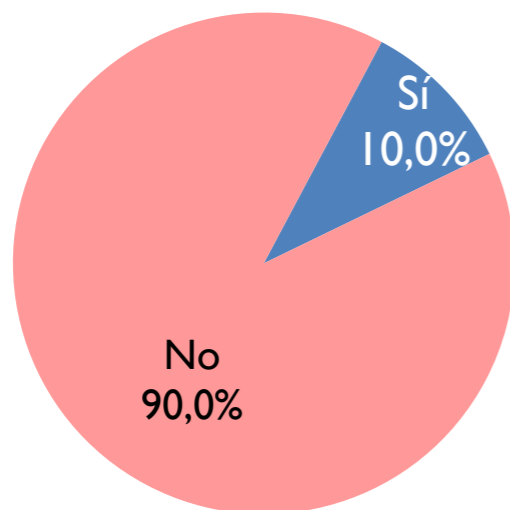


Base=59

## 8. Reclamaciones

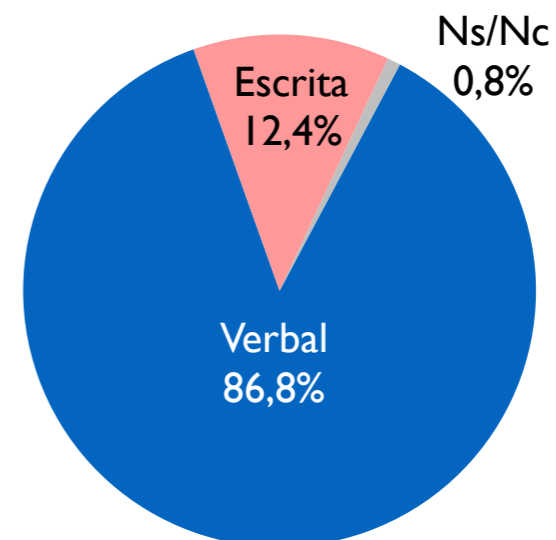
# Reclamaciones

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



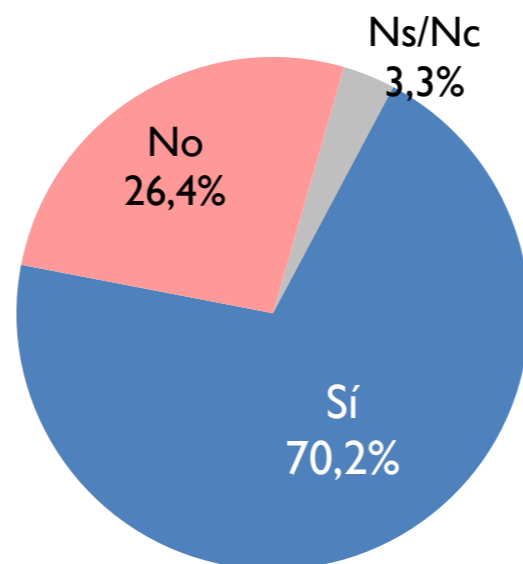
Base=1206

¿Interpuso la reclamación de manera verbal o escrita?



Base=121

¿Le han contestado?

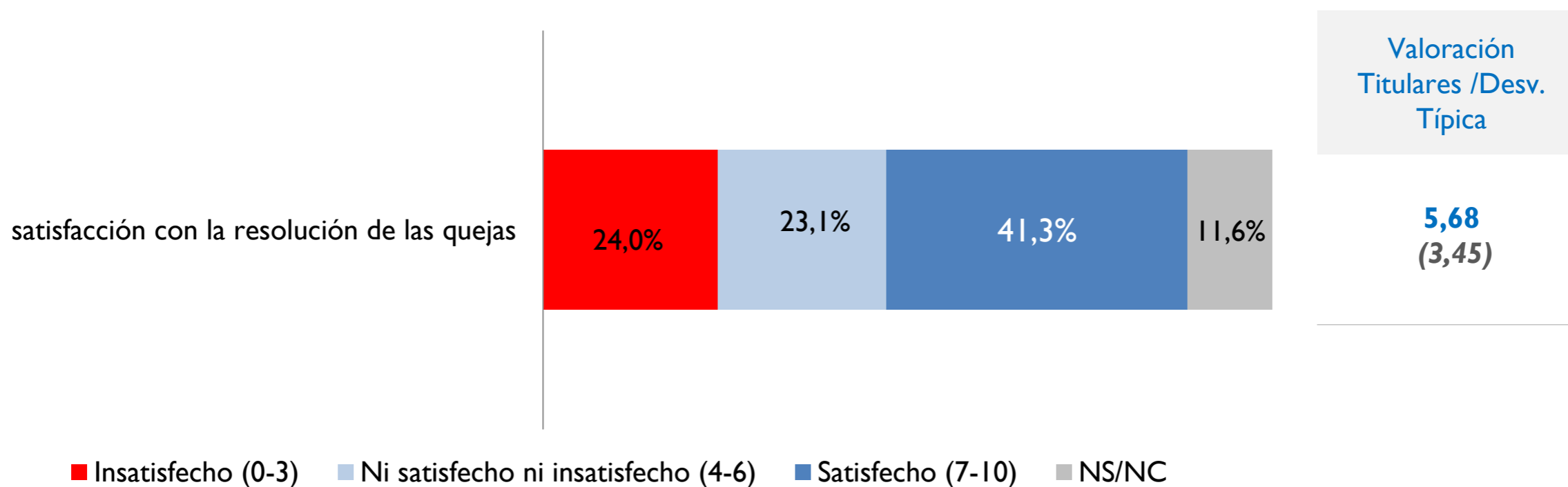


Base=121

Base=121

# Reclamaciones

Valore su grado de satisfacción con el proceso de interposición de quejas



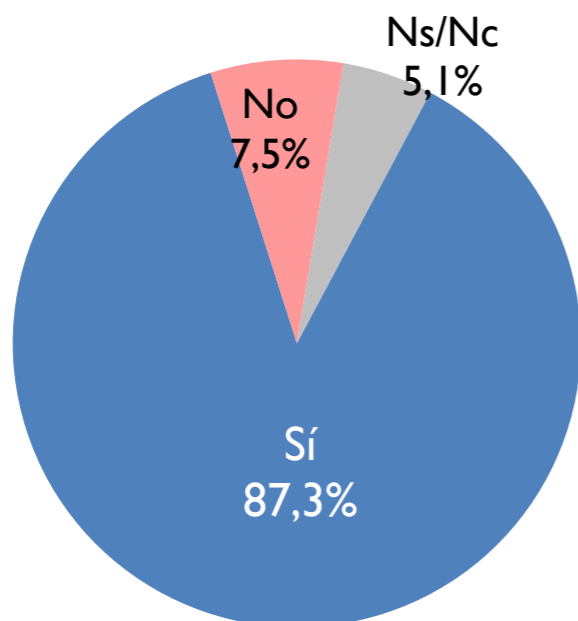
Base=121

## 9. Experiencia

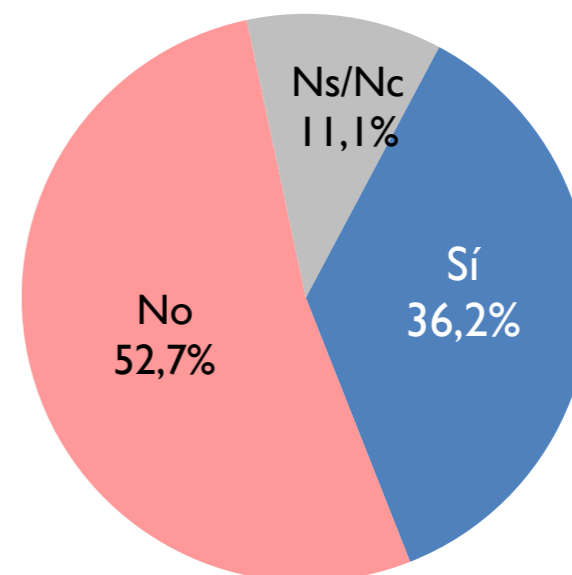


## Influencia del servicio

¿Cree usted que el apoyo del Servicio de Ayuda a Domicilio le ha permitido seguir viviendo en su domicilio en mejores condiciones?



En su caso, ¿el apoyo del Servicio de Ayuda a Domicilio ha evitado su ingreso en una residencia?

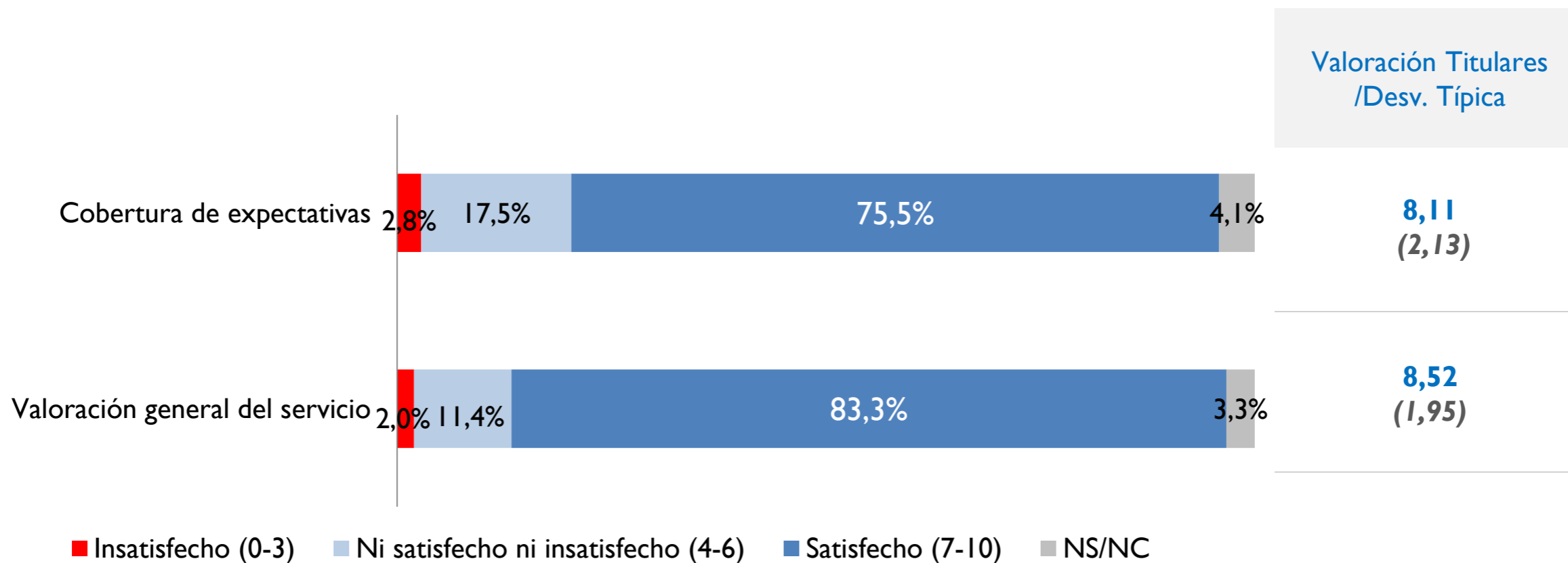


Base=1206

# 10. Valoración global del servicio

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

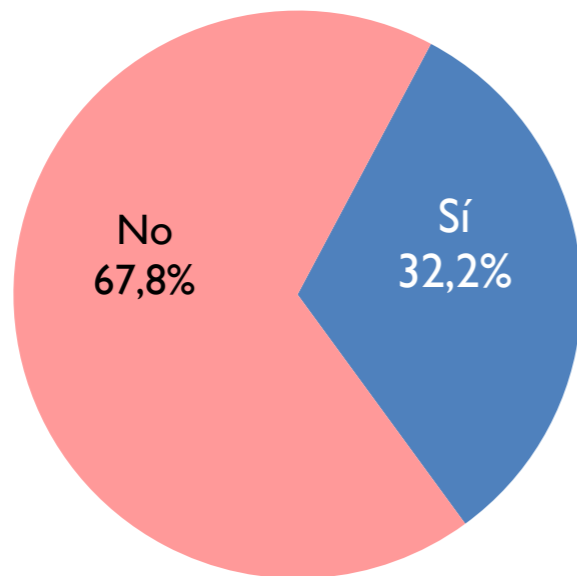
Respecto a lo que usted esperaba del Servicio, valore la cobertura de sus expectativas y teniendo en cuenta todos los aspectos de los que hemos hablado, por favor, valore su satisfacción global con el mismo



Base=1206

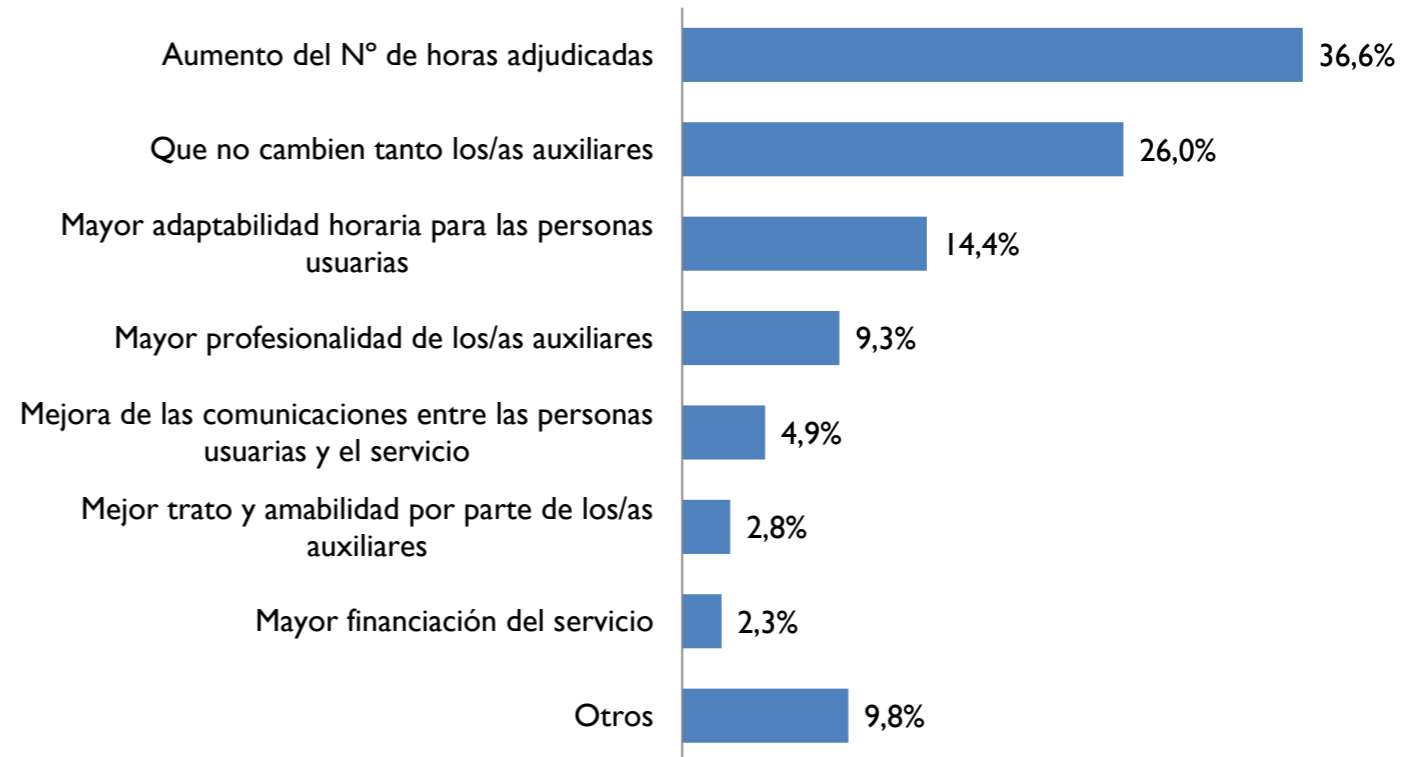
# Sugerencias de mejora del Servicio de Ayuda a Domicilio

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



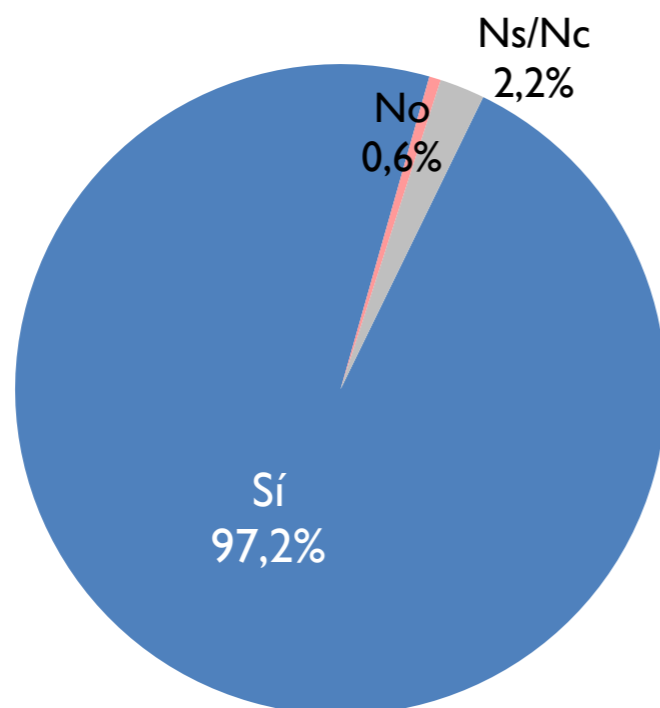
Base=1206

¿Cuál?

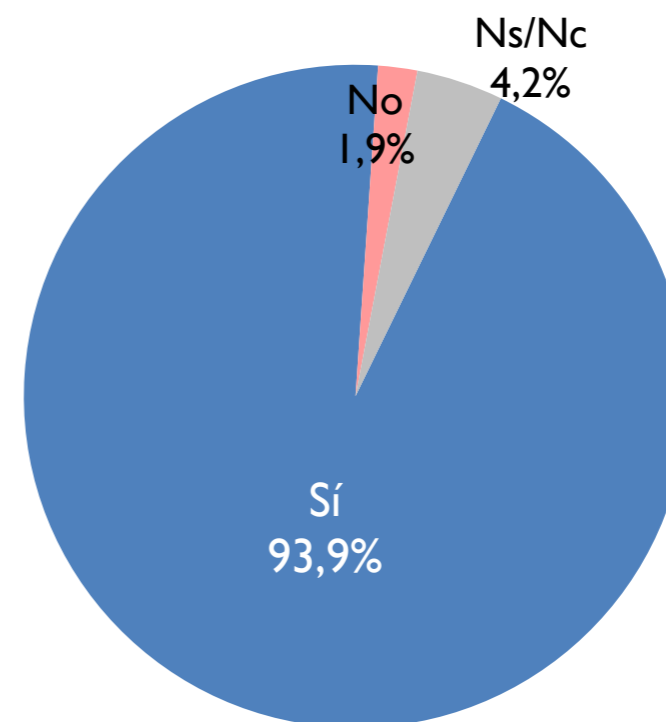


## Participación futura y grado de recomendación

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



¿Recomendaría usted este servicio?

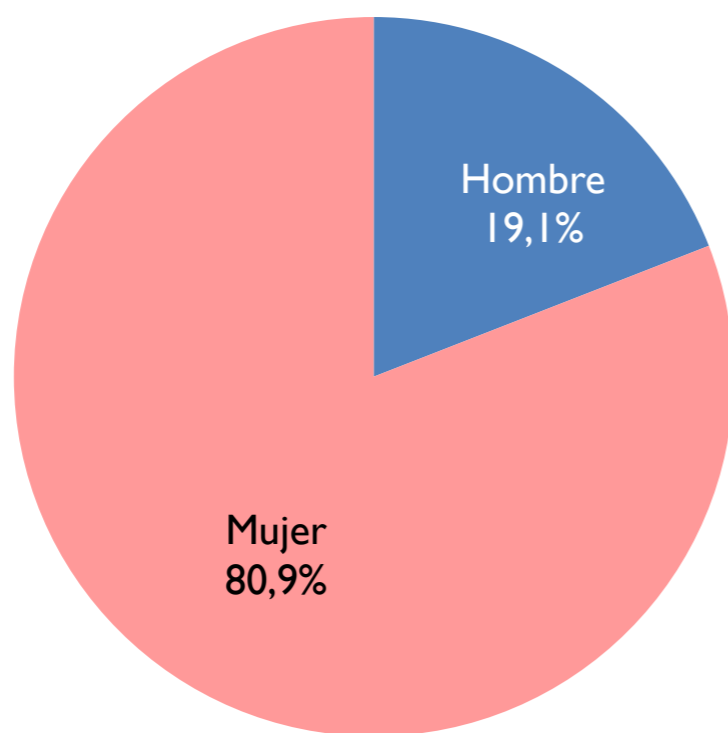


Base=1206

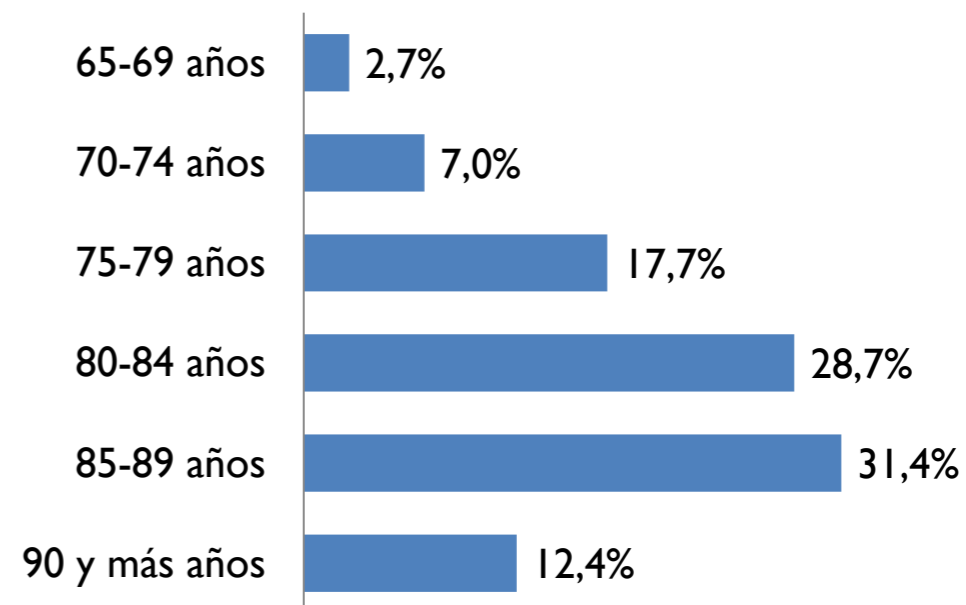
# 11. Datos de clasificación

## Datos de clasificación

### Género del titular del servicio



### Edad del titular del servicio



Base=1206

