

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

Estudio de satisfacción de usuarios del Servicio de Fisioterapia Preventiva

Octubre 2017

Índice

0. Ficha técnica y caracterización de la muestra.....	3
1. Solicitud e ingreso en el programa.....	5
2. Cumplimiento de objetivos y notoriedad.....	7
3. Impacto en la calidad de vida del usuario.....	12
4. Estructura organizativa del servicio.....	19
5. Valoración de los profesionales.....	23
6. Relación calidad precio.....	25
7. Reclamaciones.....	27
8. Experiencia	30
9. Valoración global del servicio.....	32
10. Datos de clasificación.....	37

0. Ficha técnica y caracterización de la muestra

0.1. Ficha técnica

Universo

Beneficiarios del Servicio de Fisioterapia Preventiva incluidos en la base de datos facilitada por la Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales y que disponían de número de teléfono (1927 registros).

Tamaño y error muestral

752 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 usuarios.

Técnica de recogida de la información

Entrevista telefónica asistida por ordenador mediante sistema CATI.

Fechas de recogida de la información

Del 10 al 18 de octubre de 2017

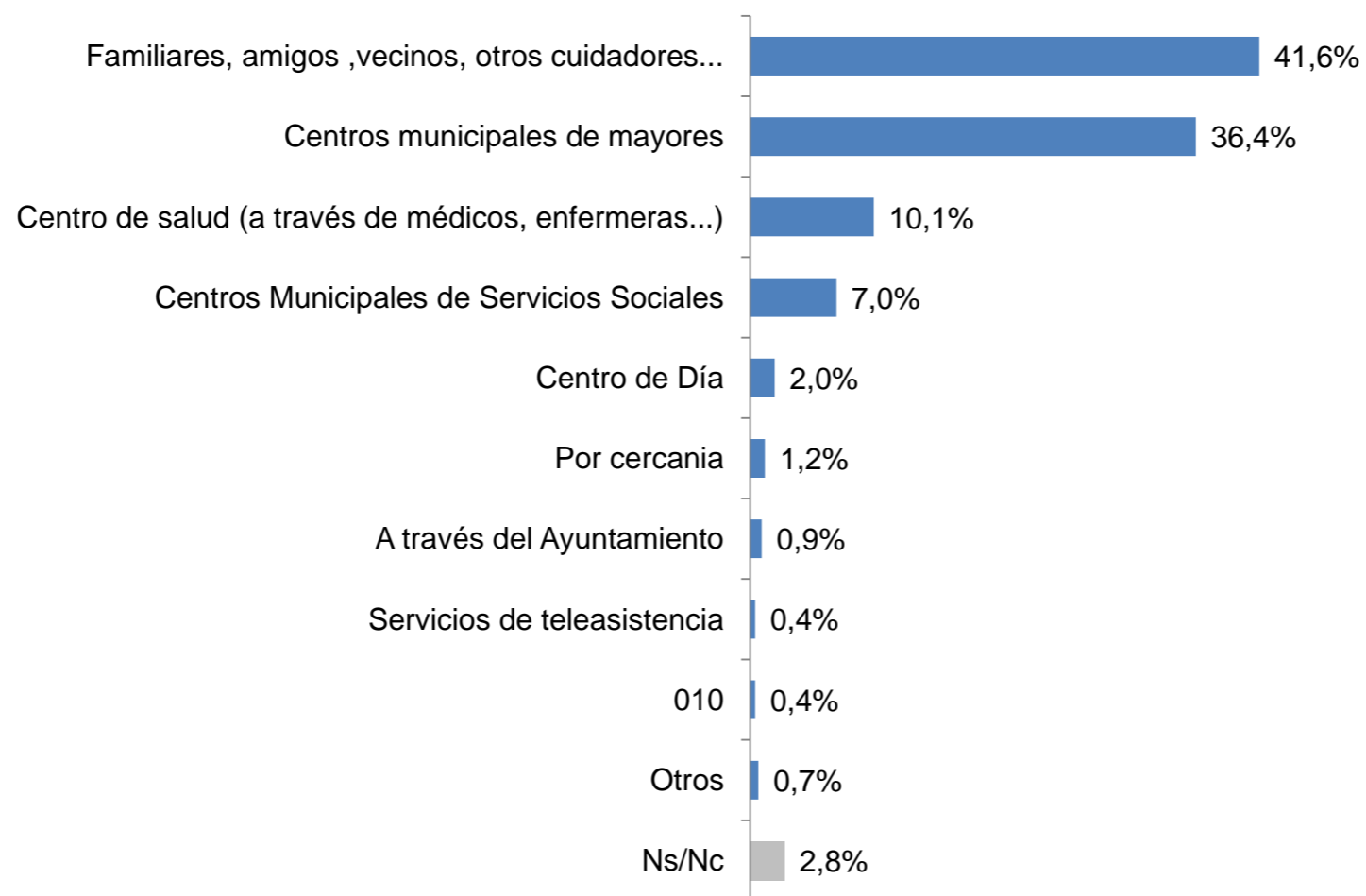
Trabajo realizado por:

SIGMA DOS Análisis e Investigación - www.sigmados.com

1.Solicitud e ingreso en el programa

Vía de conocimientos del servicio

¿Cómo conoció usted el Servicio de Fisioterapia Preventiva?

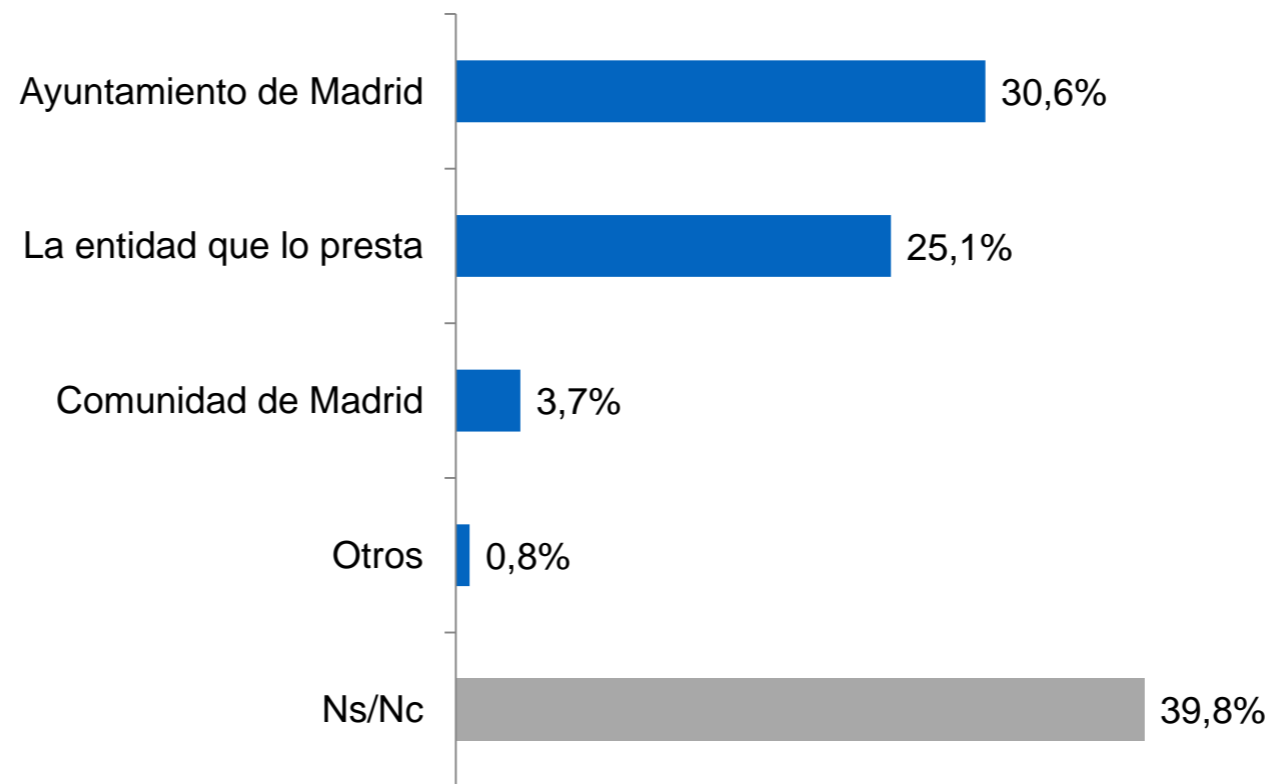


Base 2017 = 752

2. Cumplimiento de objetivos y Notoriedad

Gestión del Servicio de Fisioterapia Preventiva

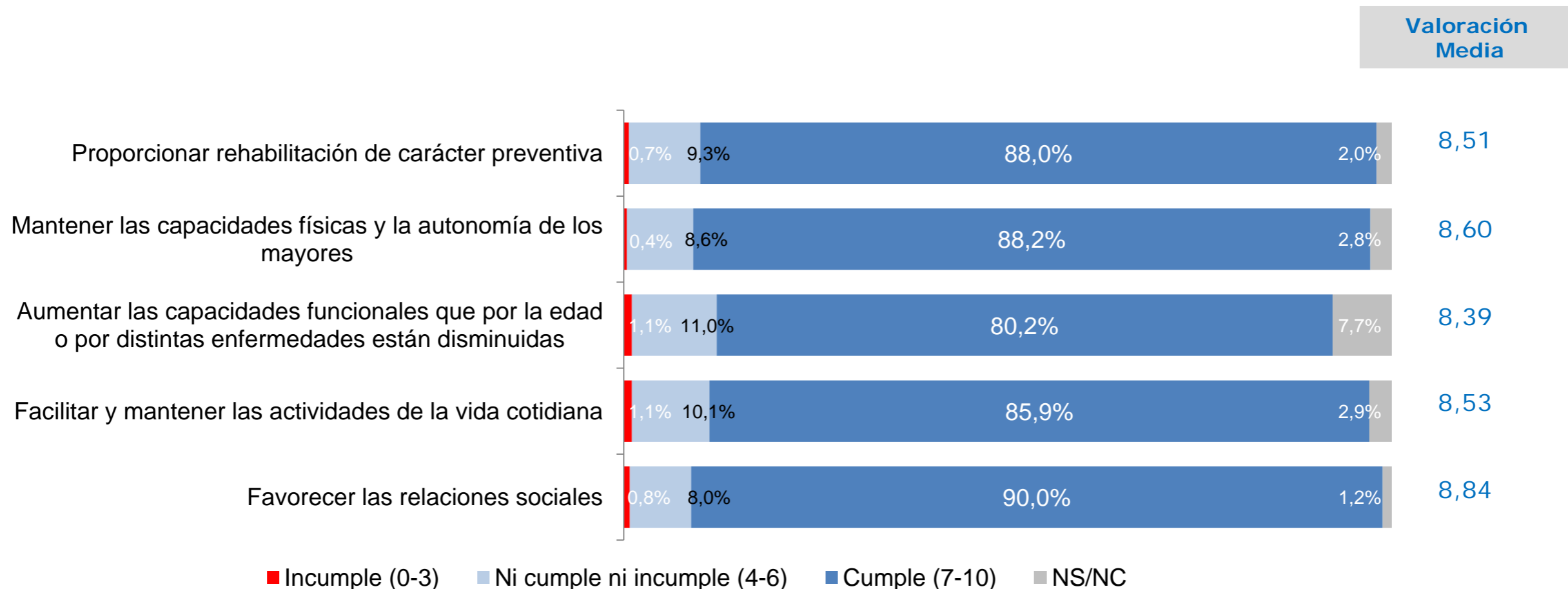
¿Qué empresa, entidad o administración cree usted que es el titular del servicio de Fisioterapia Preventiva?



Base 2017 = 752

Cumplimiento objetivos del Servicio de Fisioterapia Preventiva

¿En qué medida cree usted que el Servicio de Fisioterapia Preventiva cumple los siguientes objetivos?



Base 2017 = 752

Motivos de solicitud del Servicio de Fisioterapia Preventiva

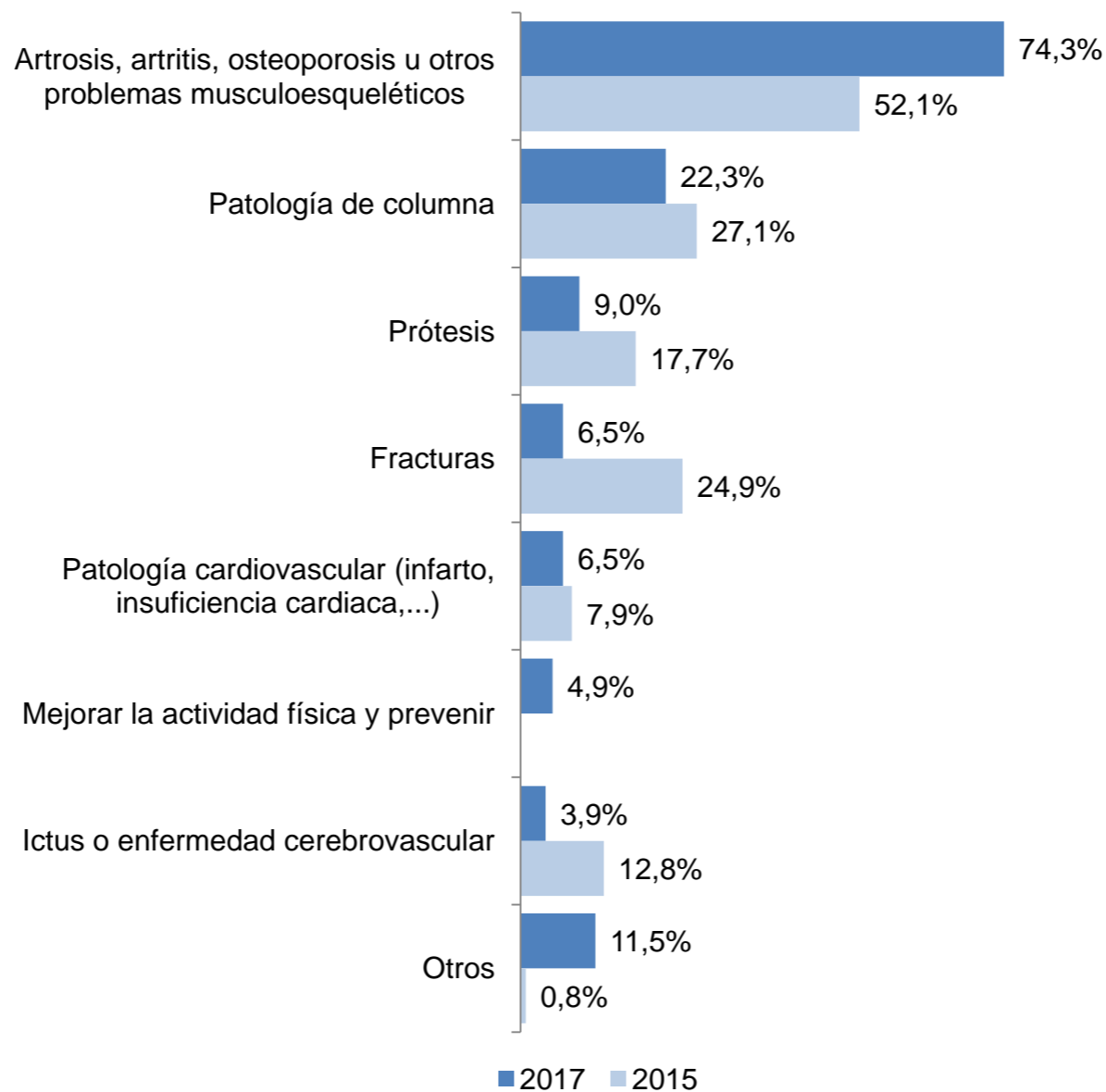
Y en su caso, ¿cuáles fueron los motivos que les llevaron a solicitar el servicio de Fisioterapia preventiva?



Base 2017 = 752
(Respuesta Múltiple)

Motivos de solicitud del Servicio de Fisioterapia Preventiva

¿Qué enfermedad, o secuelas de la misma, fue la causa que motivó que solicitara el servicio de Fisioterapia Preventiva?

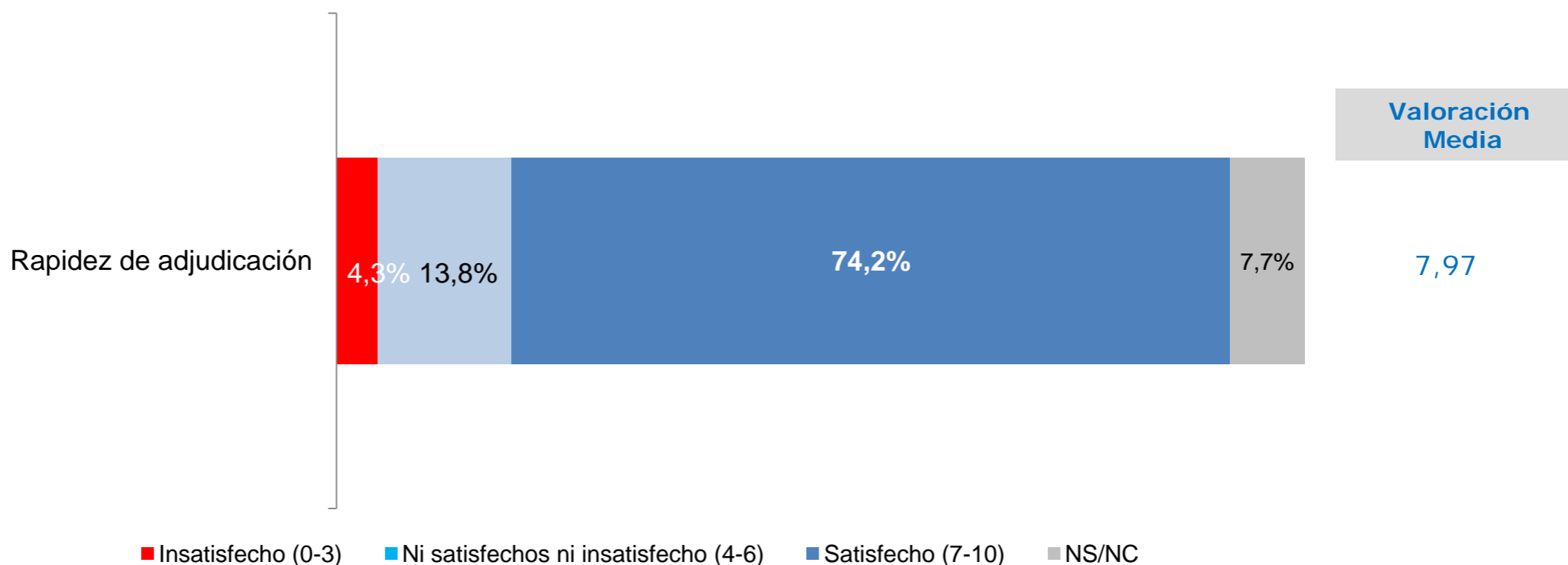


Base 2017 = 752
(Respuesta Múltiple)

3. Impacto en la calidad de vida del usuario y/o de su familia

Satisfacción con la rapidez de adjudicación del Servicio de Fisioterapia Preventiva

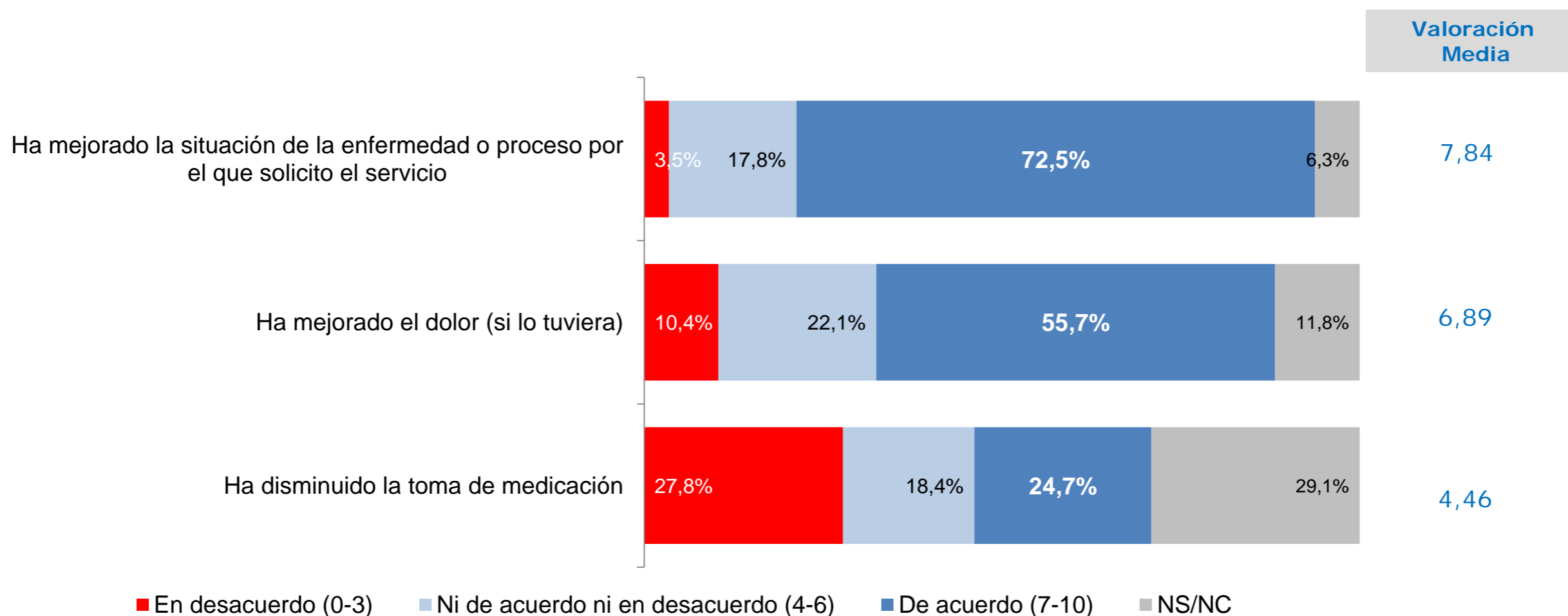
¿Cómo se encuentra de satisfecho con la rapidez del proceso desde que solicitó el Servicio de Fisioterapia Preventiva hasta que le notificaron su adjudicación?



Base 2017 = 752

Influencia del Servicio de Fisioterapia Preventiva

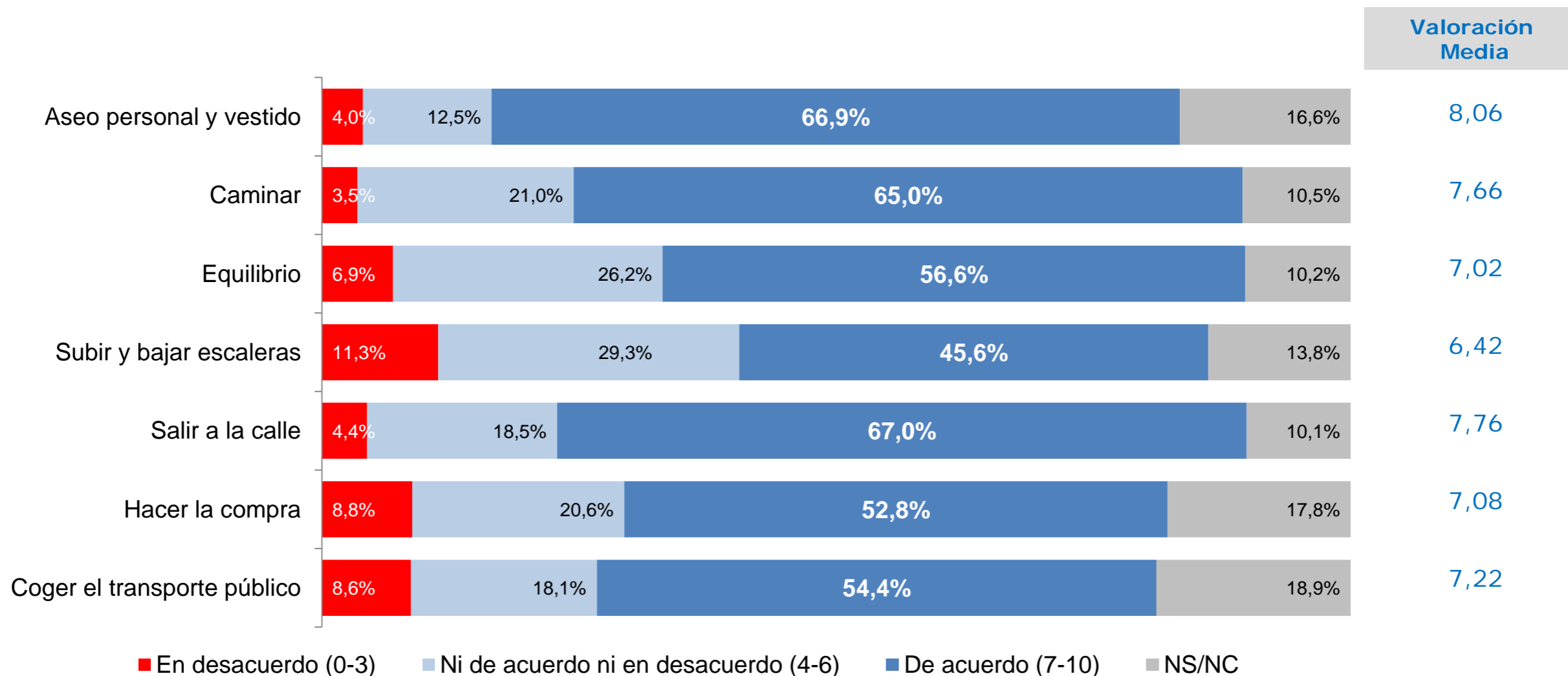
Y tras recibir el servicio, ¿en qué medida usted ha visto cumplido los siguientes objetivos?



Base 2017 = 752

Influencia del Servicio de Fisioterapia Preventiva (AVD)

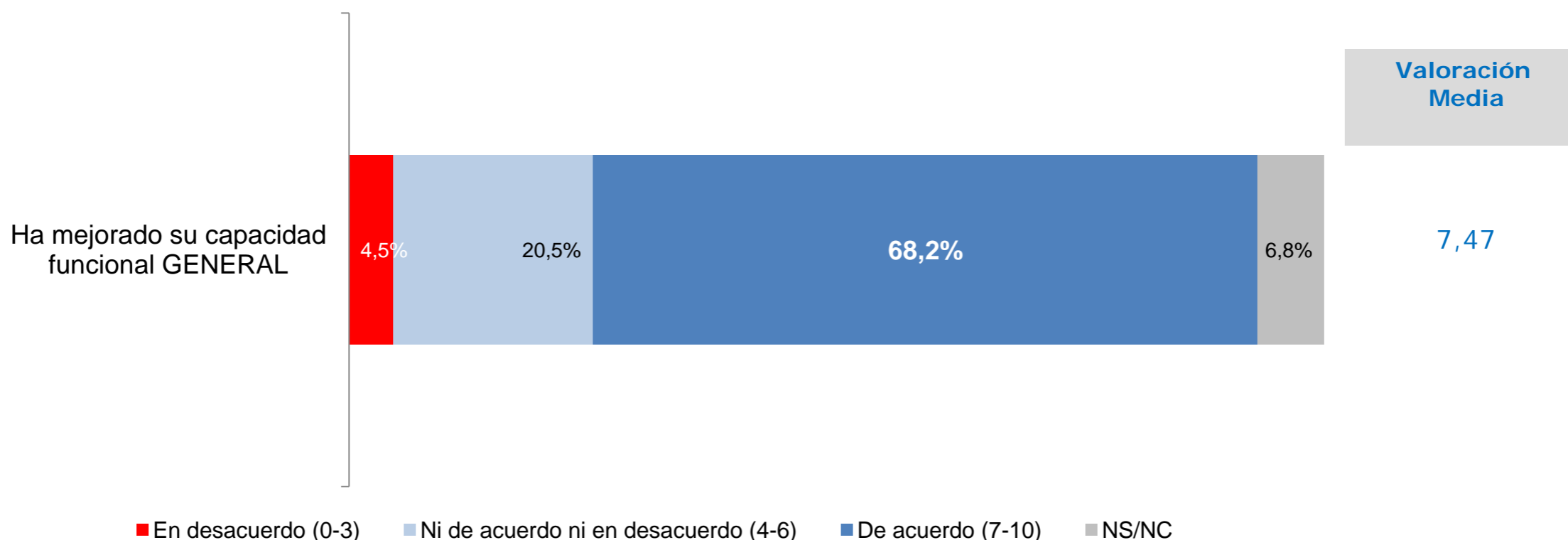
De las siguientes actividades, ¿En qué medida usted ha visto cumplidos los siguientes objetivos?



Base 2017 = 752

Influencia del Servicio de Fisioterapia Preventiva (AVD)

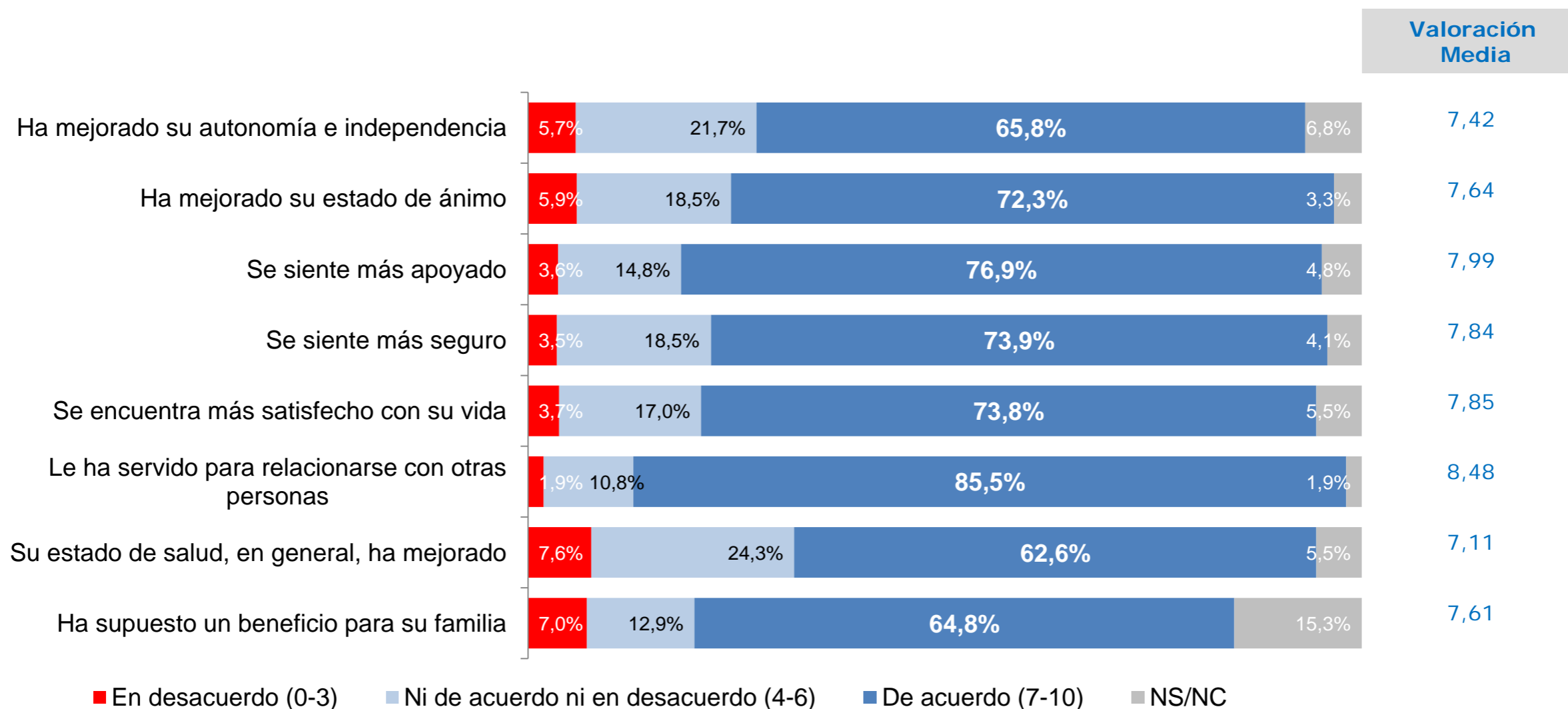
Valoración Global



Base 2017 = 752

Influencia del Servicio de Fisioterapia Preventiva en la vida cotidiana

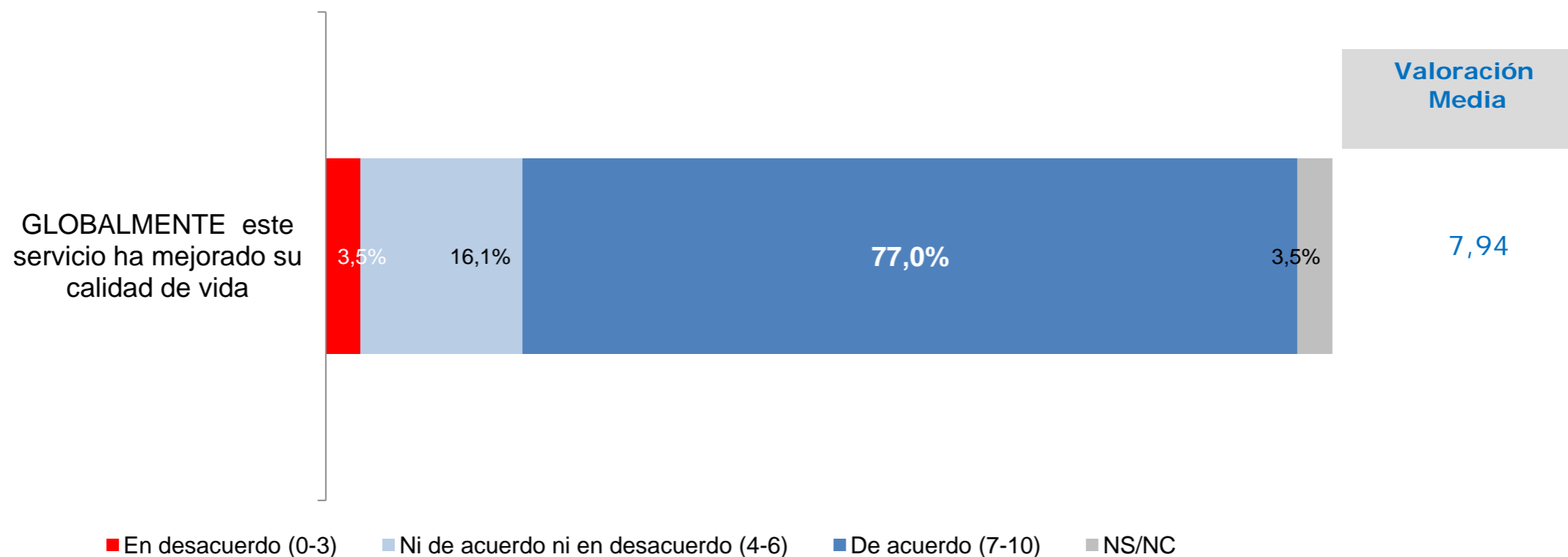
A continuación le voy a leer una serie de frases sobre la influencia en su vida cotidiana del servicio de Fisioterapia Preventiva



Base 2017 = 752

Influencia del Servicio de Fisioterapia Preventiva en la vida cotidiana

Valoración Global

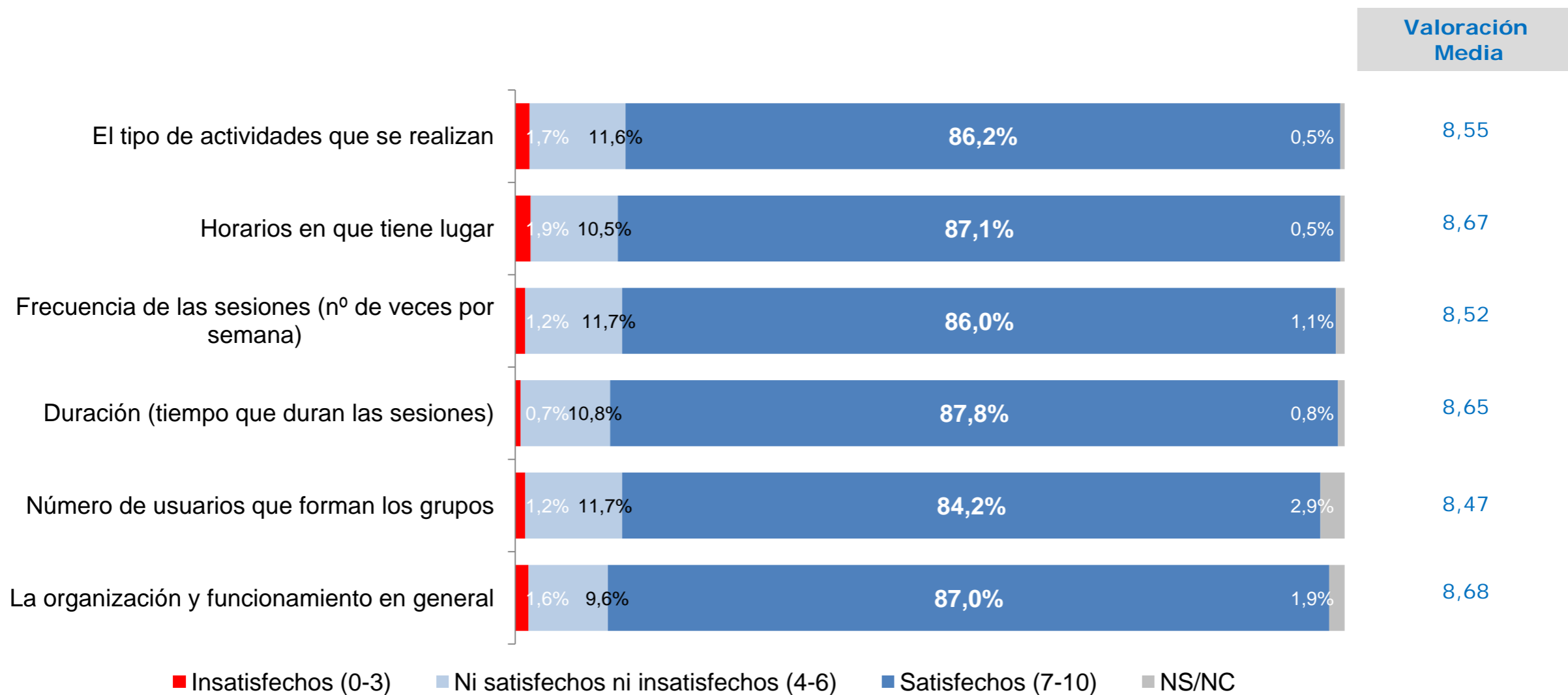


Base 2017 = 752

4. Estructura organizativa del servicio

Estructura organizativa

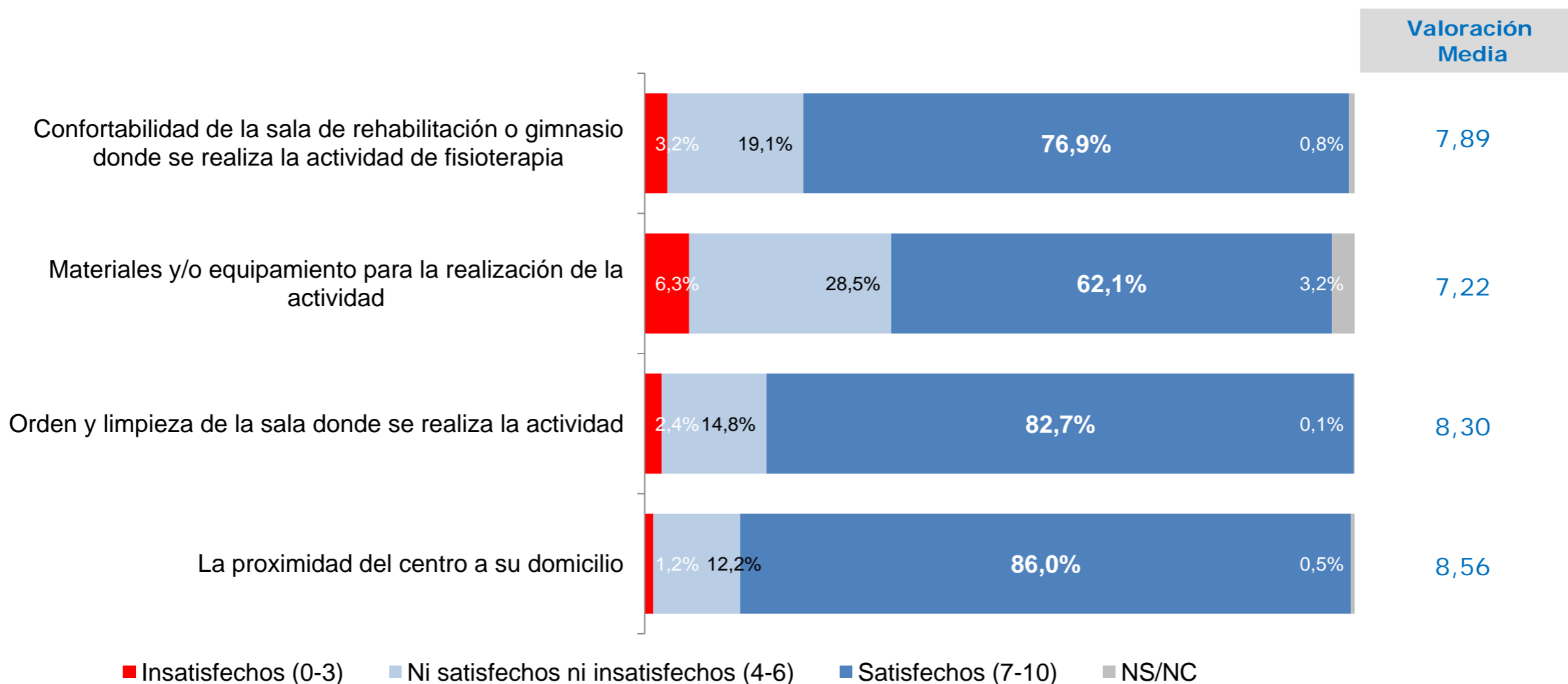
Por favor, indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos referentes a la estructura organizativa del servicio de Fisioterapia Preventiva



Base 2017 = 752

Equipamiento e instalaciones

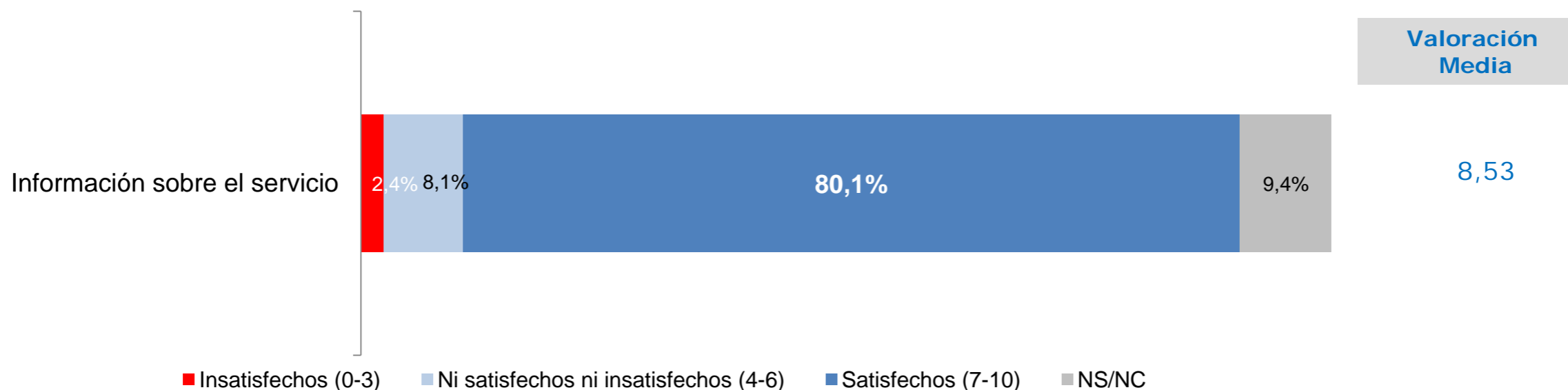
Indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relacionados con el equipamiento y las instalaciones del servicio de Fisioterapia Preventiva



Base 2017 = 752

Información

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

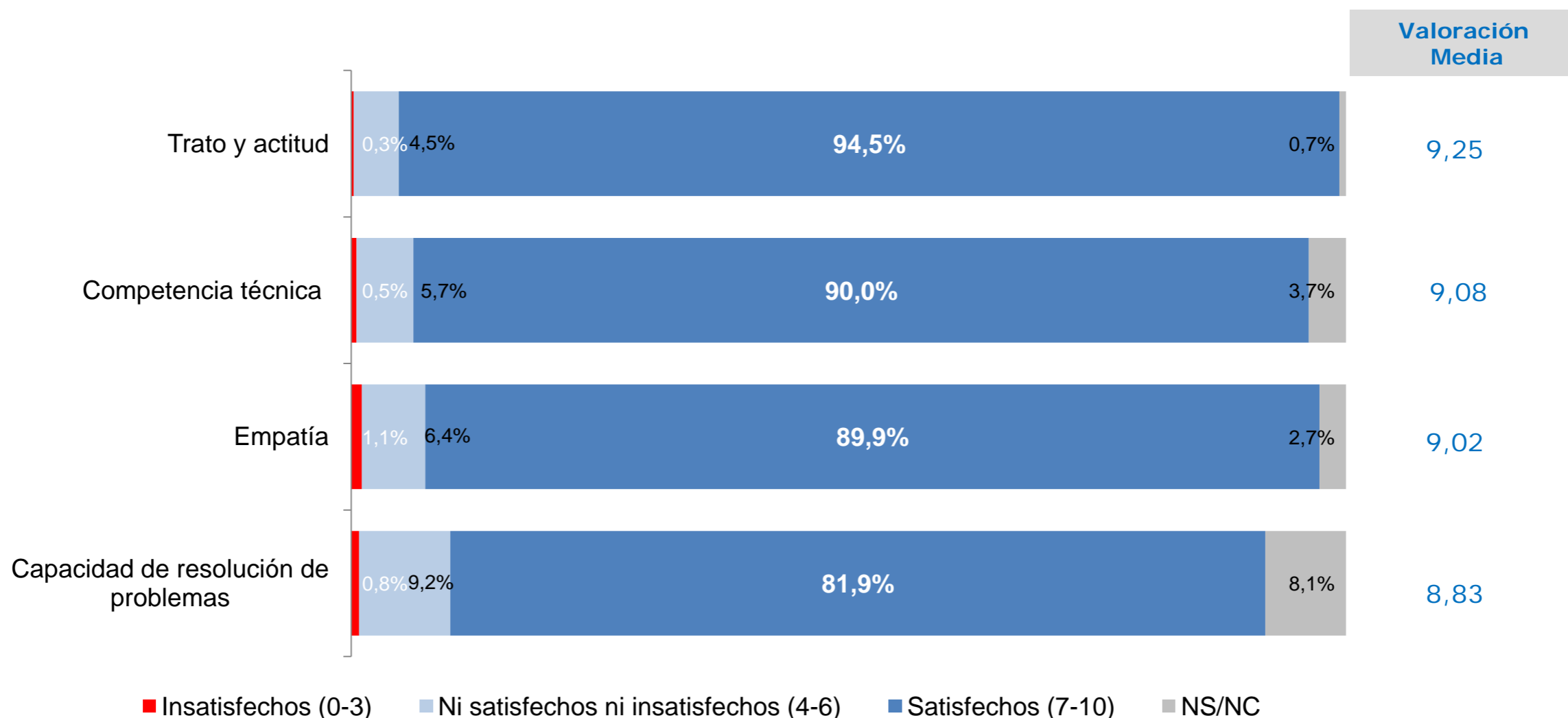


Base 2017 = 752

5. Valoración de los profesionales

Profesionales que desarrollan la actividad: FISIOTERAPEUTAS

Valore su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relativos a los FISIOTERAPEUTAS que le prestan el servicio



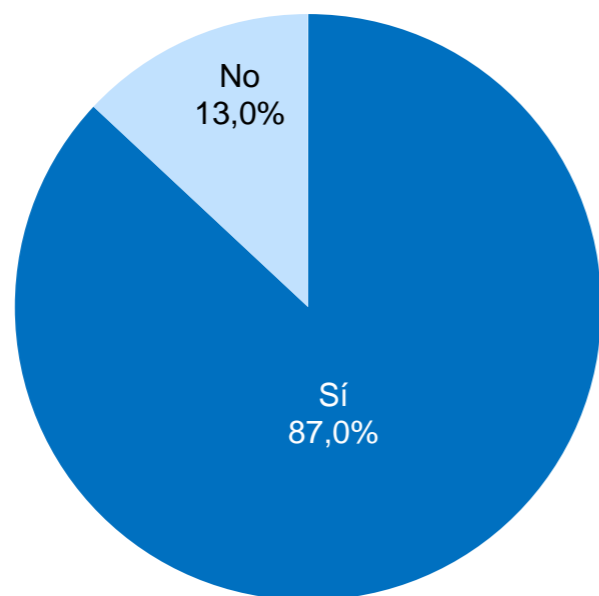
Base 2017 = 752

6. Relación Calidad-Precio

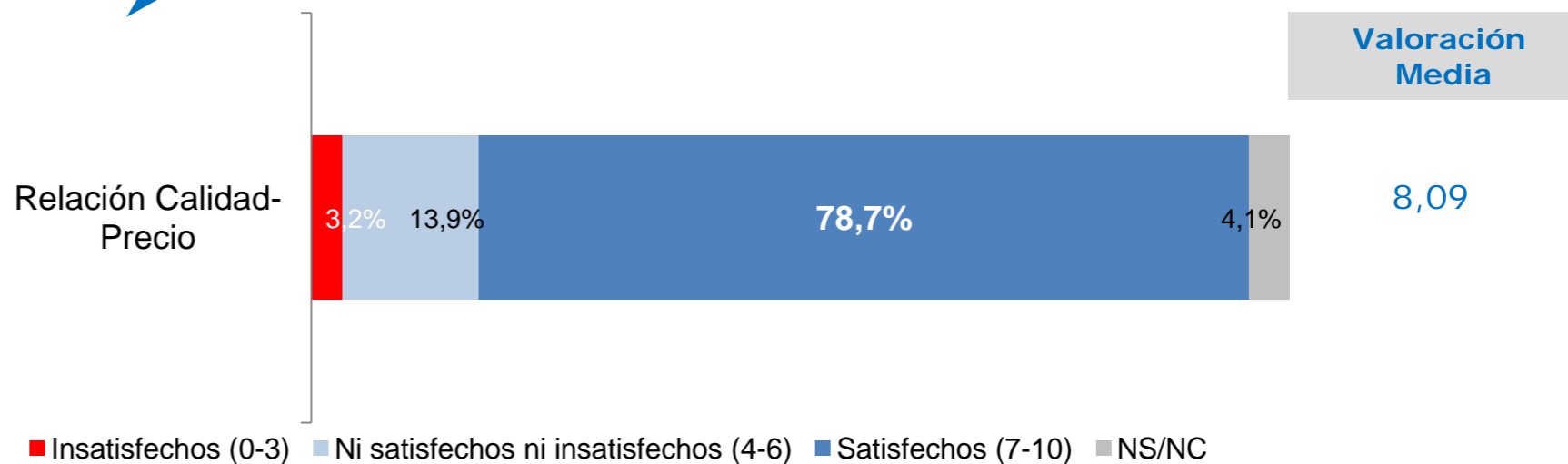
Relación calidad-precio

¿Conoce el coste del servicio de
Fisioterapia Preventiva?

Base 2017 = 752



Valore la relación calidad-precio
del servicio



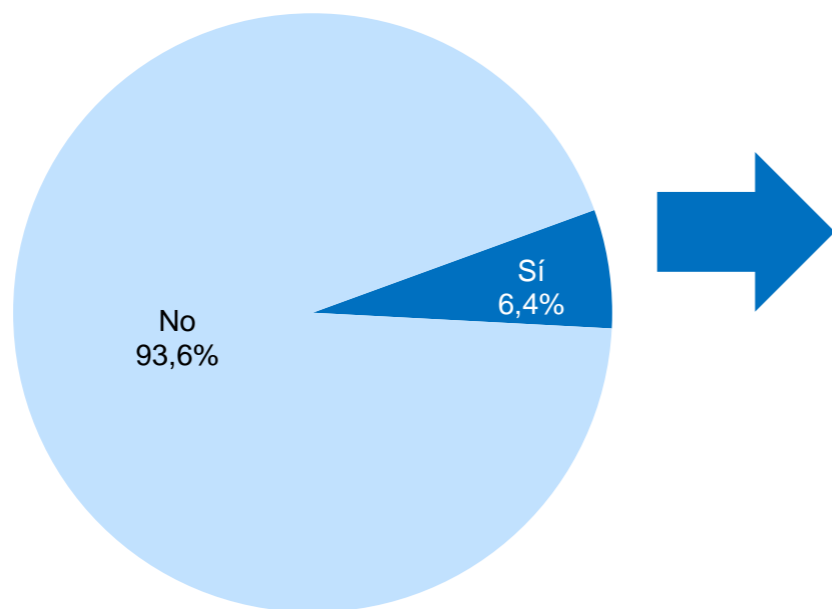
Base 2017 = 654

7. Reclamaciones

Quejas / Reclamaciones

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

Base 2017 = 752



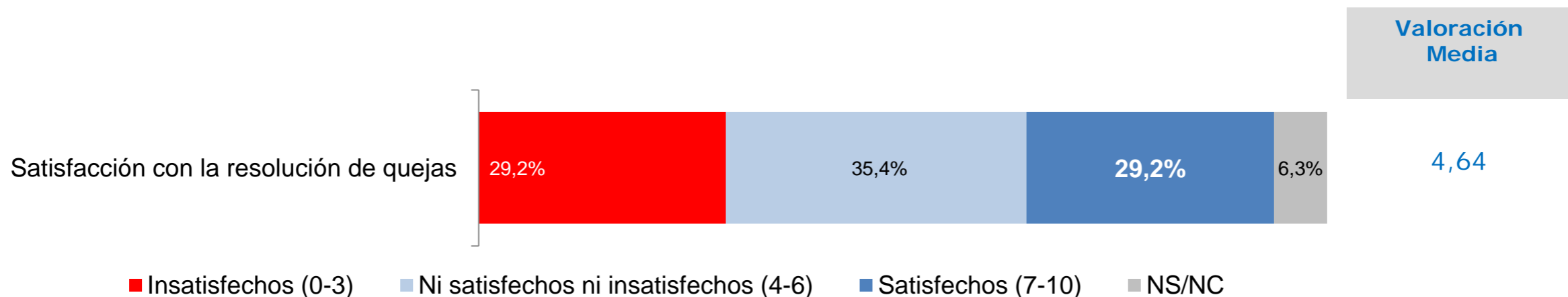
¿Cuál?



*En 2014 "Equipamiento" e "Instalaciones" conformaban una sola categoría con un valor de 80,0%

Quejas / Reclamaciones

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

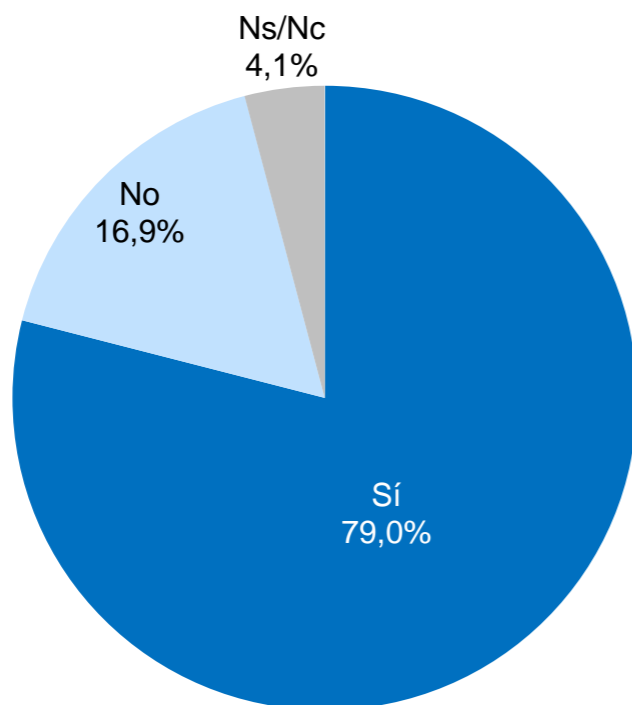


Base 2017 = 48

8. Experiencia

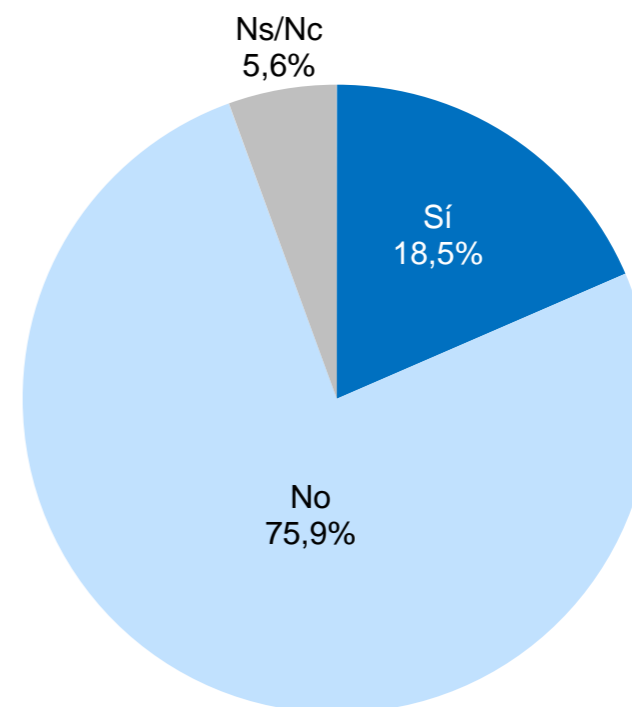
Influencia del servicio

¿Cree que recibir el servicio de Fisioterapia Preventiva le ha permitido seguir viviendo en su domicilio en mejores condiciones?



Base 2017 = 752

En su caso, ¿Recibir el servicio de Fisioterapia Preventiva ha evitado su ingreso en una residencia?

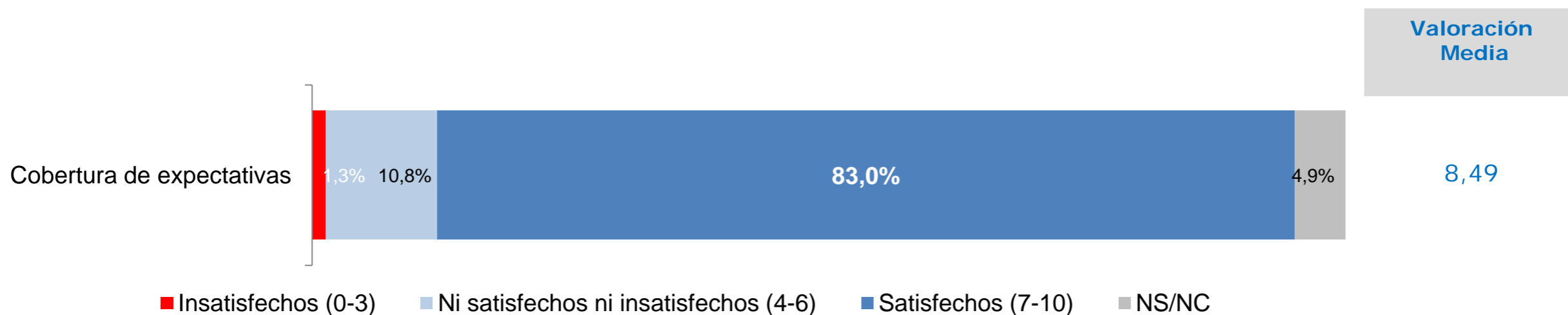


Base 2017 = 752

9. Valoración global del servicio

Cobertura de expectativas

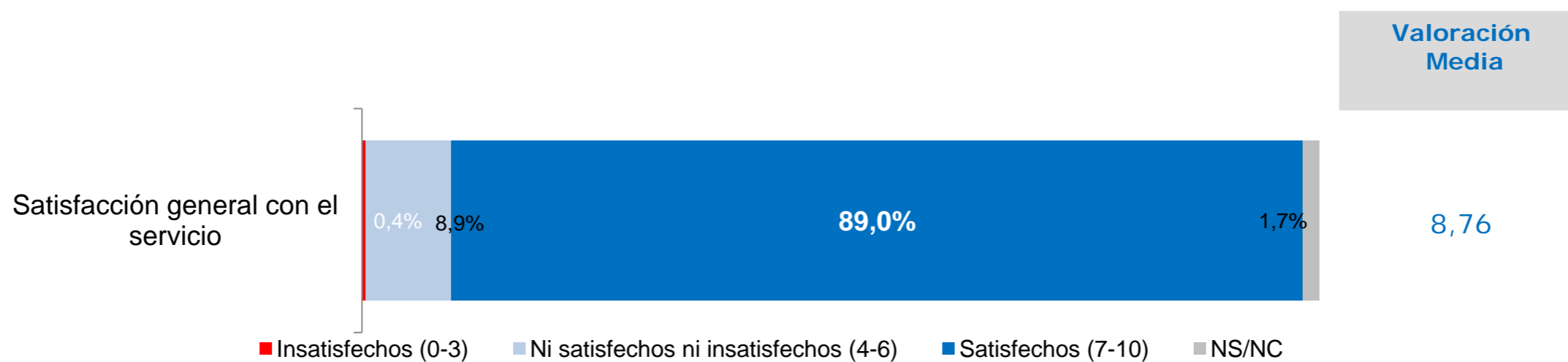
Valore lo que usted esperaba del servicio de Fisioterapia Preventiva



Base 2017 = 752

Satisfacción global

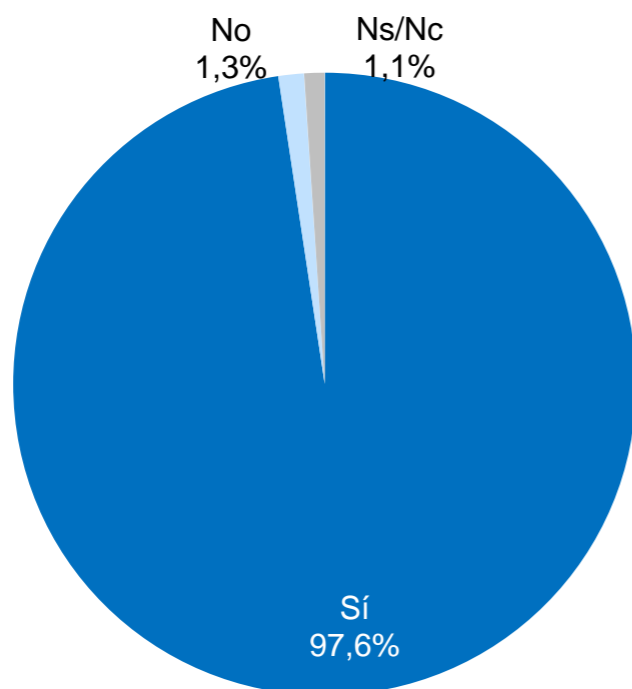
Valoración Global con el servicio de Fisioterapia Preventiva



Base 2017 = 752

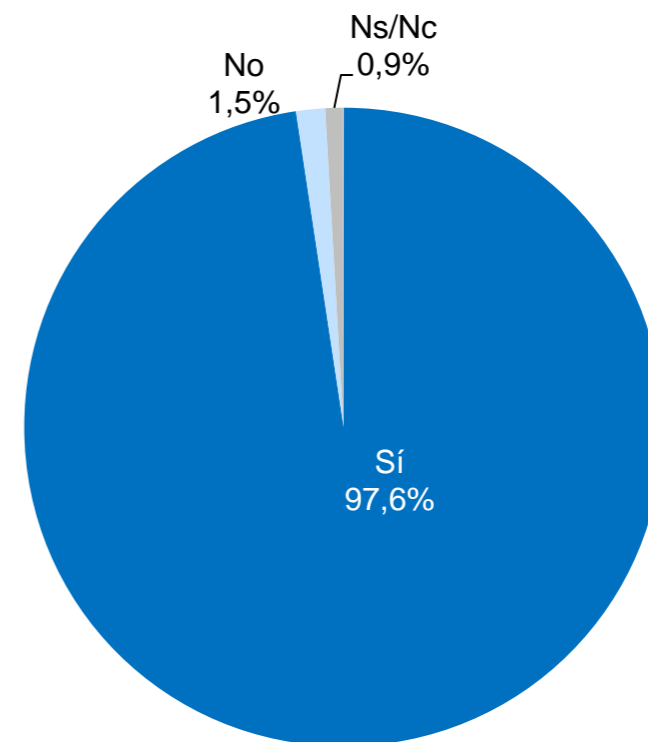
Participación futura y grado de recomendación

¿Volvería a solicitar el servicio si fuese posible?



Base 2017 = 752

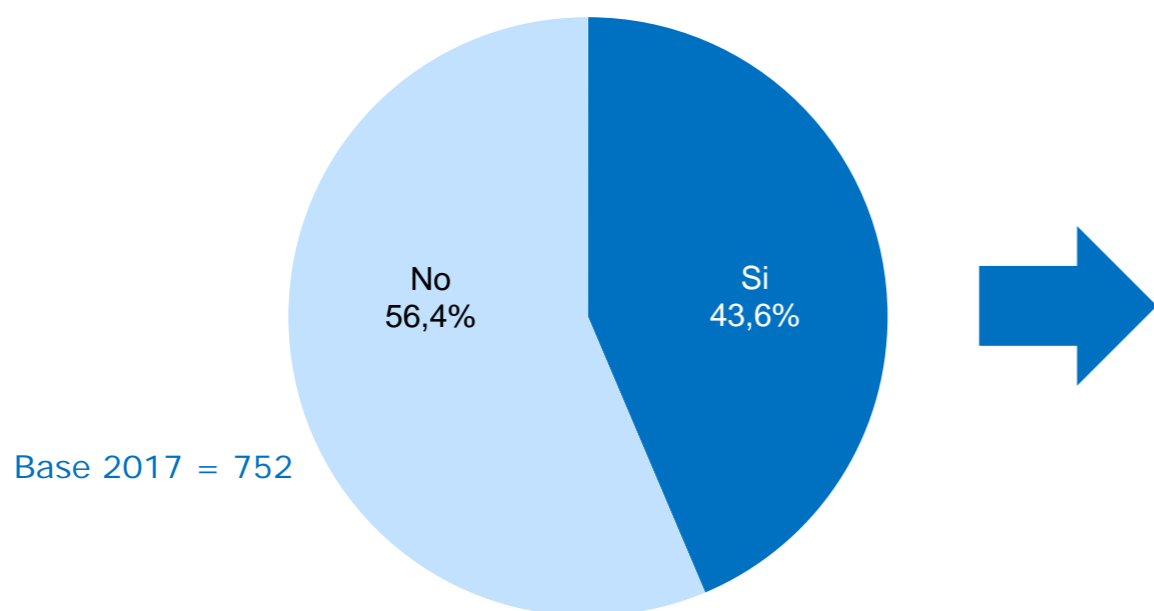
¿Recomendaría usted este servicio?



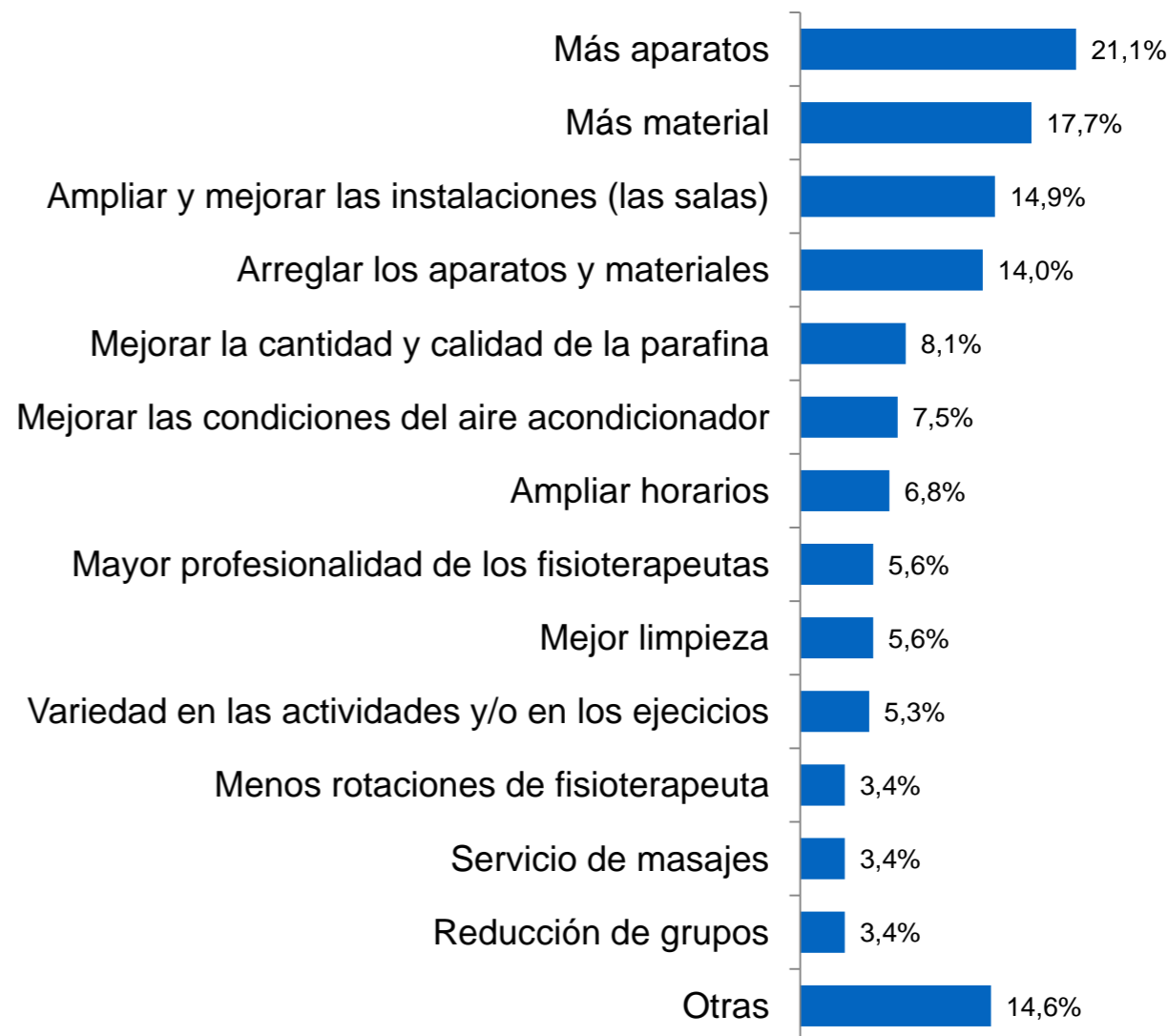
Base 2017 = 752

Sugerencias de mejora

¿Tiene alguna sugerencia de mejora sobre el servicio?



¿Cuál?

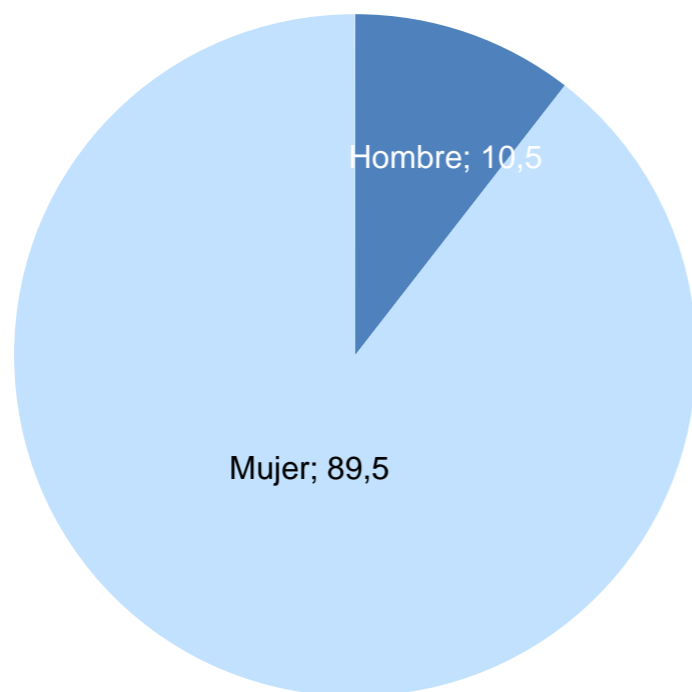


Base 2017 = 322

10. Datos de clasificación

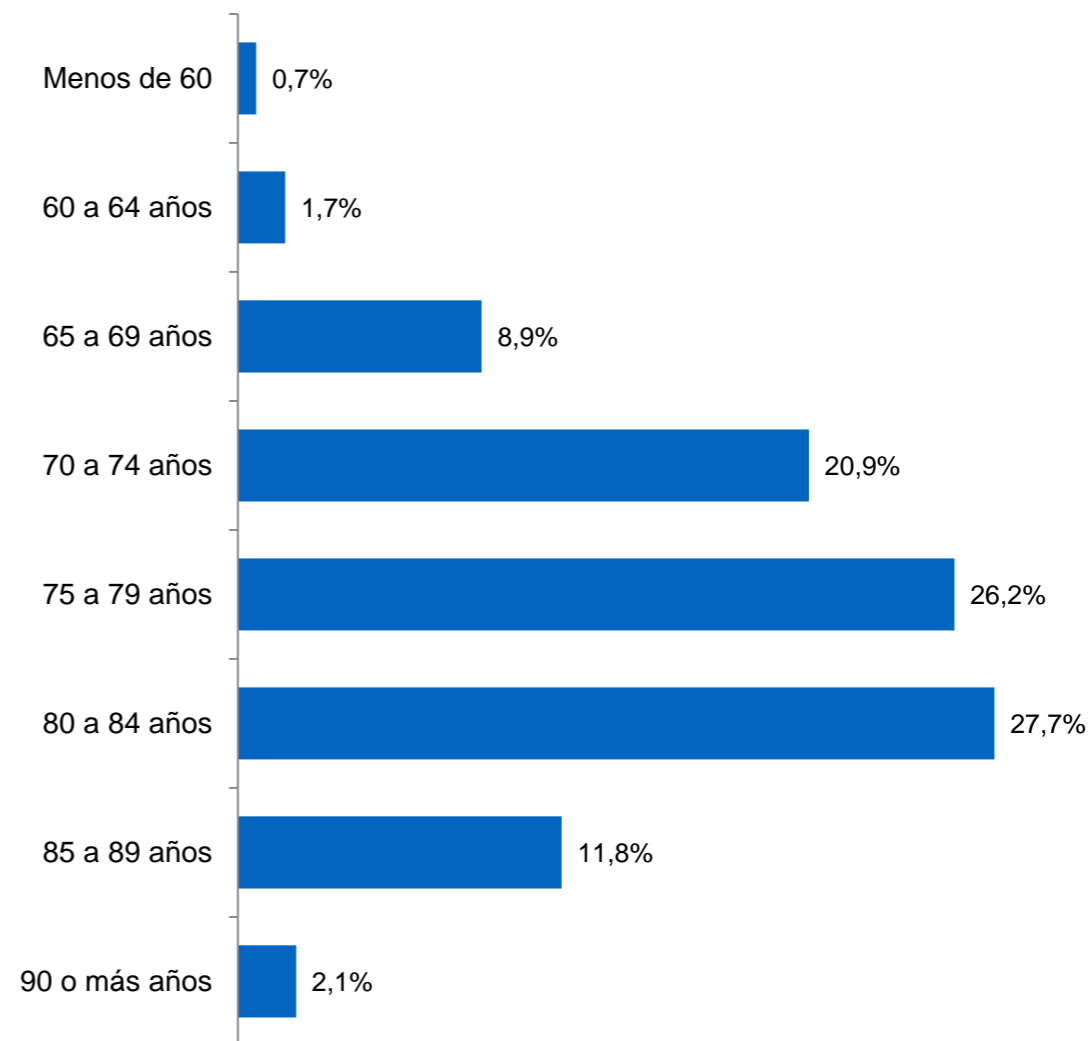
Datos de clasificación

Género del titular del servicio



Base 2017 = 752

Edad del titular del servicio



Base 2017 = 588

