

**Mucho
por contar**



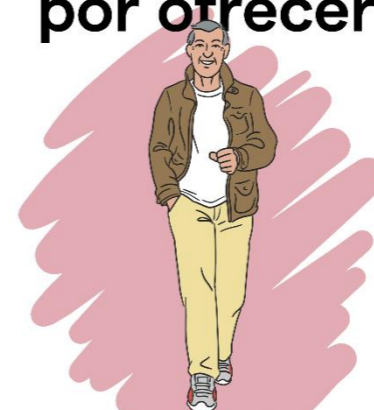
Juntos, todo por descubrir
con las personas mayores

**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



políticas sociales,
familia e igualdad

MADRID

Servicio de Productos de Apoyo del Ayuntamiento de Madrid

Estudio de Satisfacción de las personas usuarias del Servicio de
Productos de Apoyo
Ayuntamiento de Madrid

Resultados globales





Índice.

0. Ficha técnica.....	3
1. Notoriedad.....	4
2. Indicadores de impacto	8
3. Organización y prestación.....	12
4. Averías.....	17
5. Equipo de profesionales.....	19
6. Relación calidad-precio.....	22
7. Valoración global del servicio.....	24
8. Datos de clasificación.....	30





Ficha Técnica.

UNIVERSO:	Personas usuarias del Servicio de Productos de Apoyo incluidas en la base de datos facilitada por la Dirección General de Mayores y Prevención de la Soledad no Deseada con número de teléfono.
TAMAÑO Y ERROR MUESTRAL:	197 entrevistas, lo que supone la obtención de un error muestral del +/- 5,92% (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:	Del 1 al 20 de diciembre de 2025
AUTORÍA DEL INFORME:	More than research https://moretr.com/





Notoriedad.

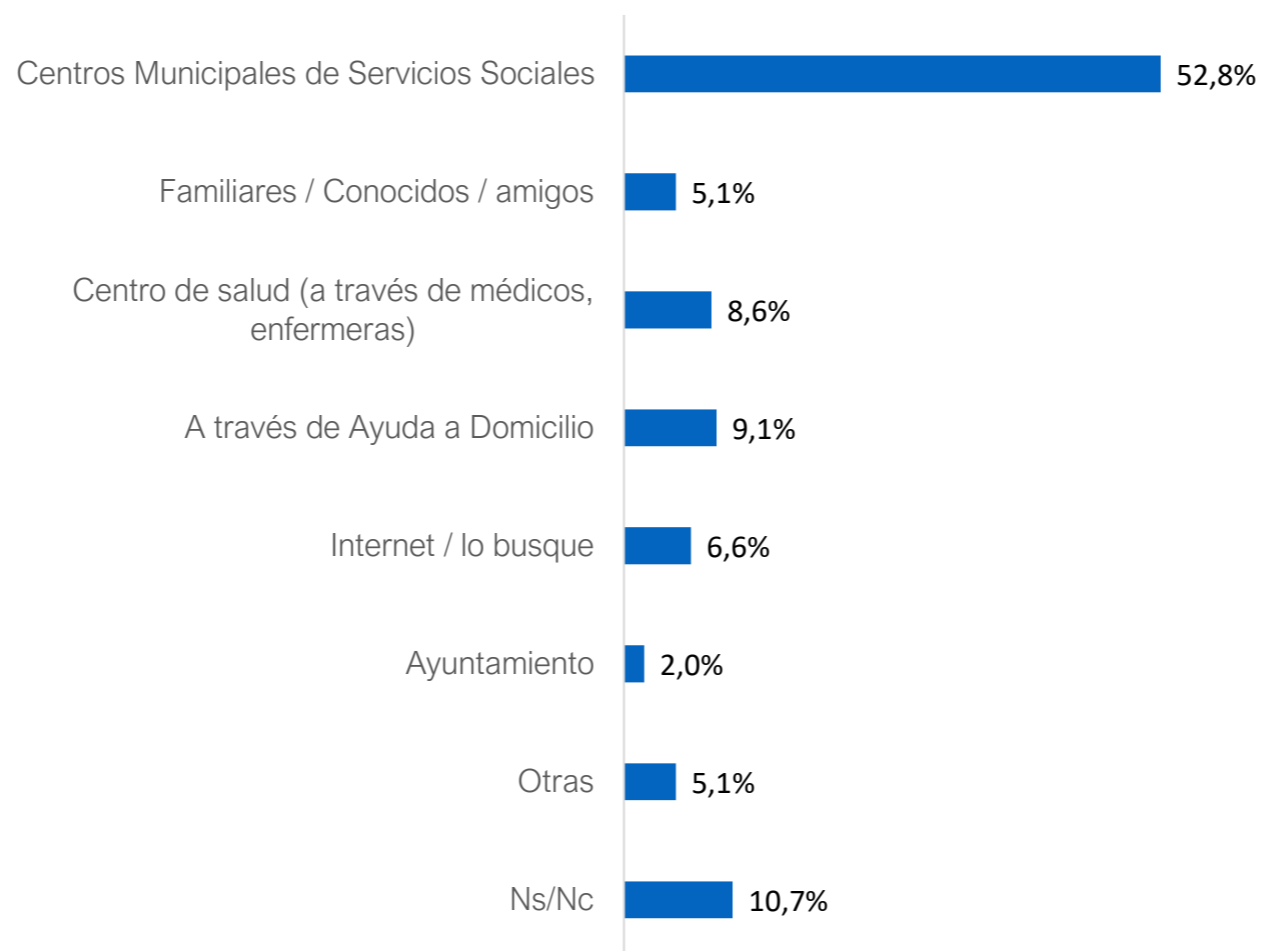
Conocimiento del servicio e iniciativa en su solicitud.





Difusión.

P.1.- ¿Cómo conoció el servicio de productos de apoyo?



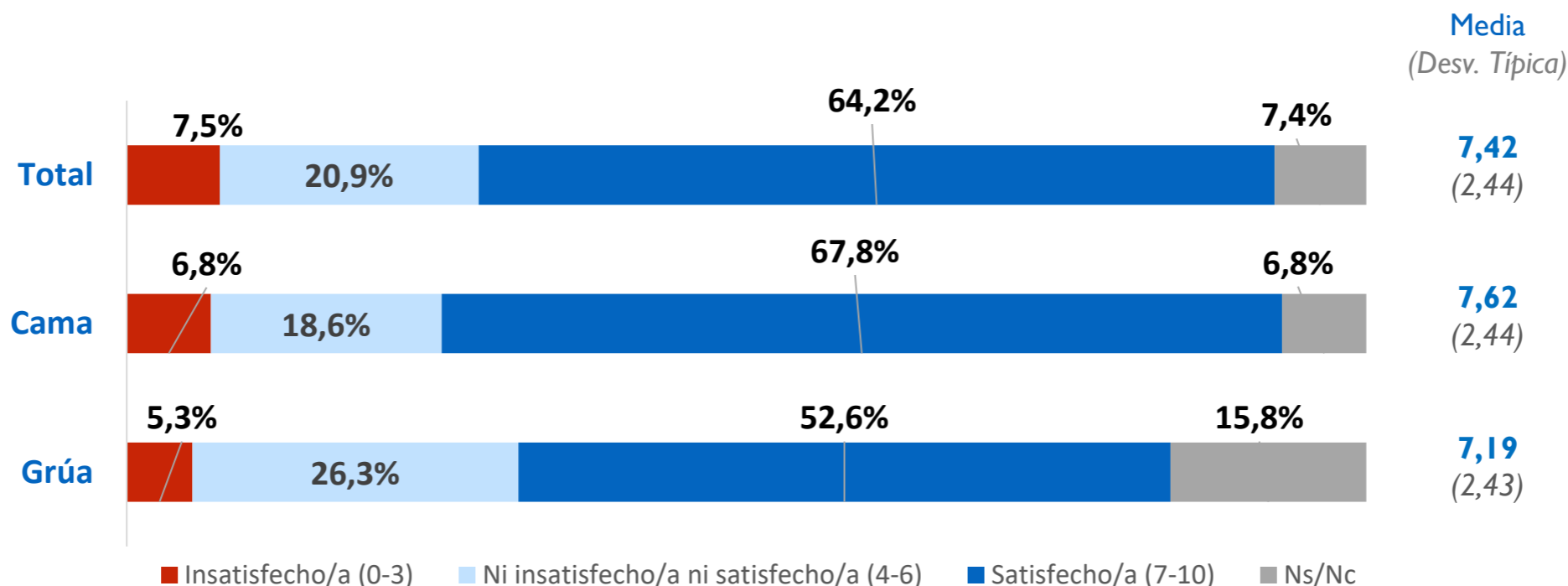
B: 197





Rapidez de adjudicación.

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



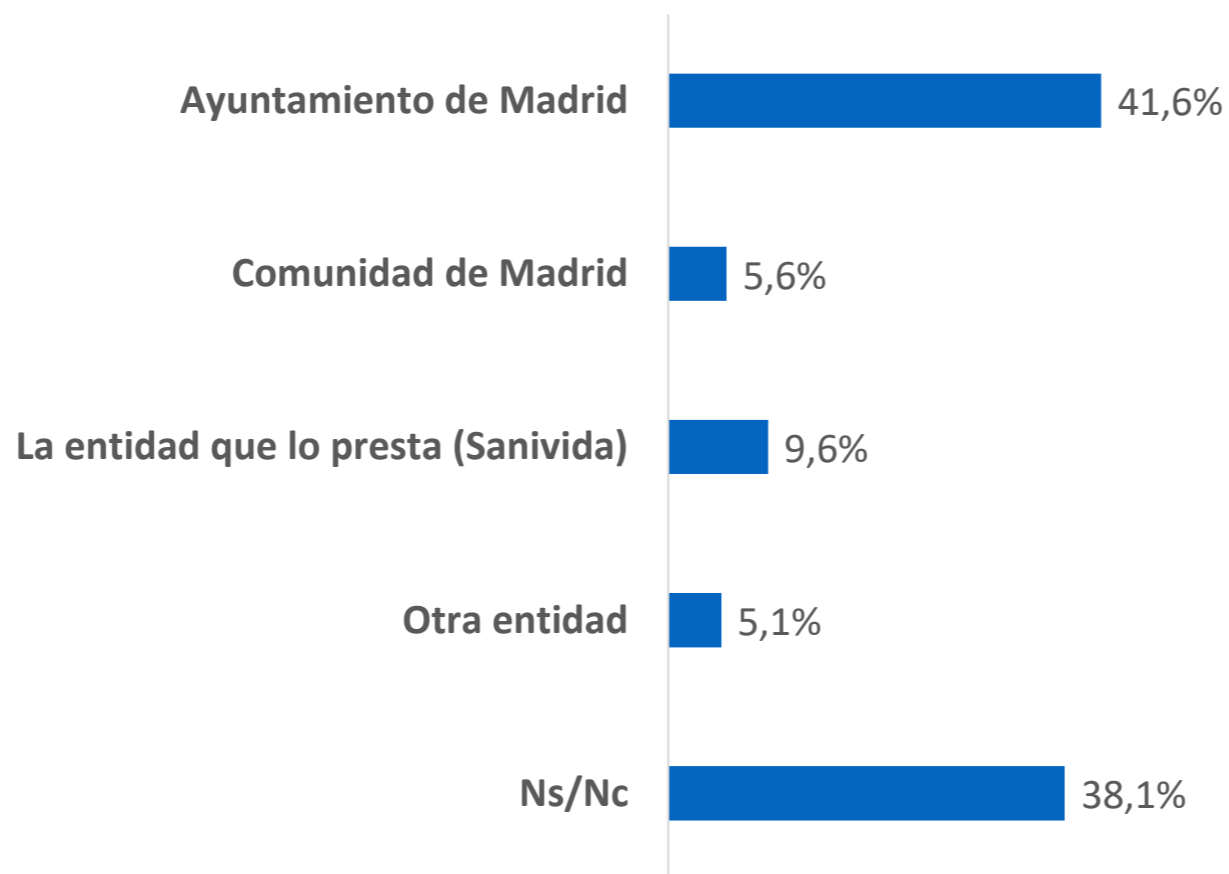
B. Total: 67
B. Cama: 59
B. Grúa: 19





Entidad.

P.3.- ¿Qué entidad cree usted que gestiona el servicio de productos de apoyo?



B: 197





Indicadores de impacto.

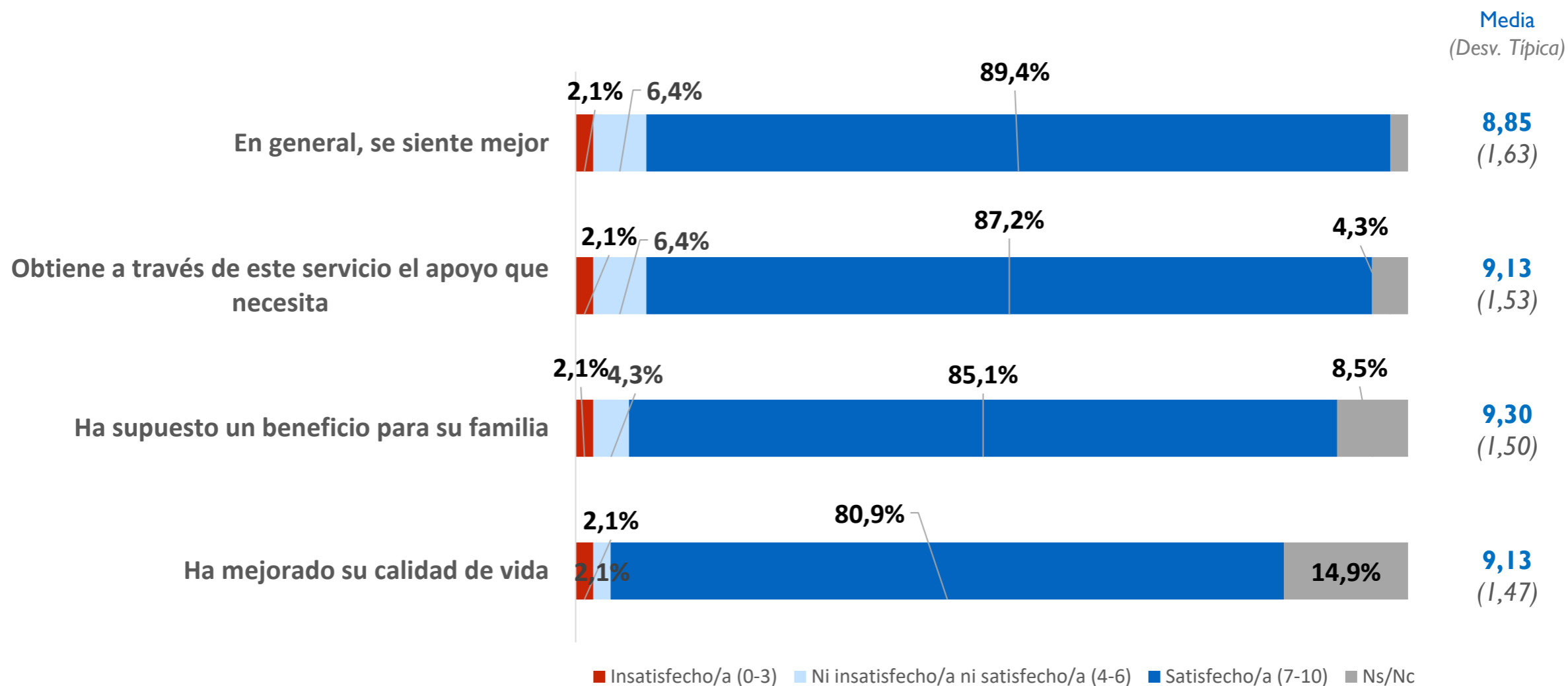
Satisfacción de las personas usuarias con determinados indicadores considerados de gran impacto en su calidad de vida y en la de su familia.





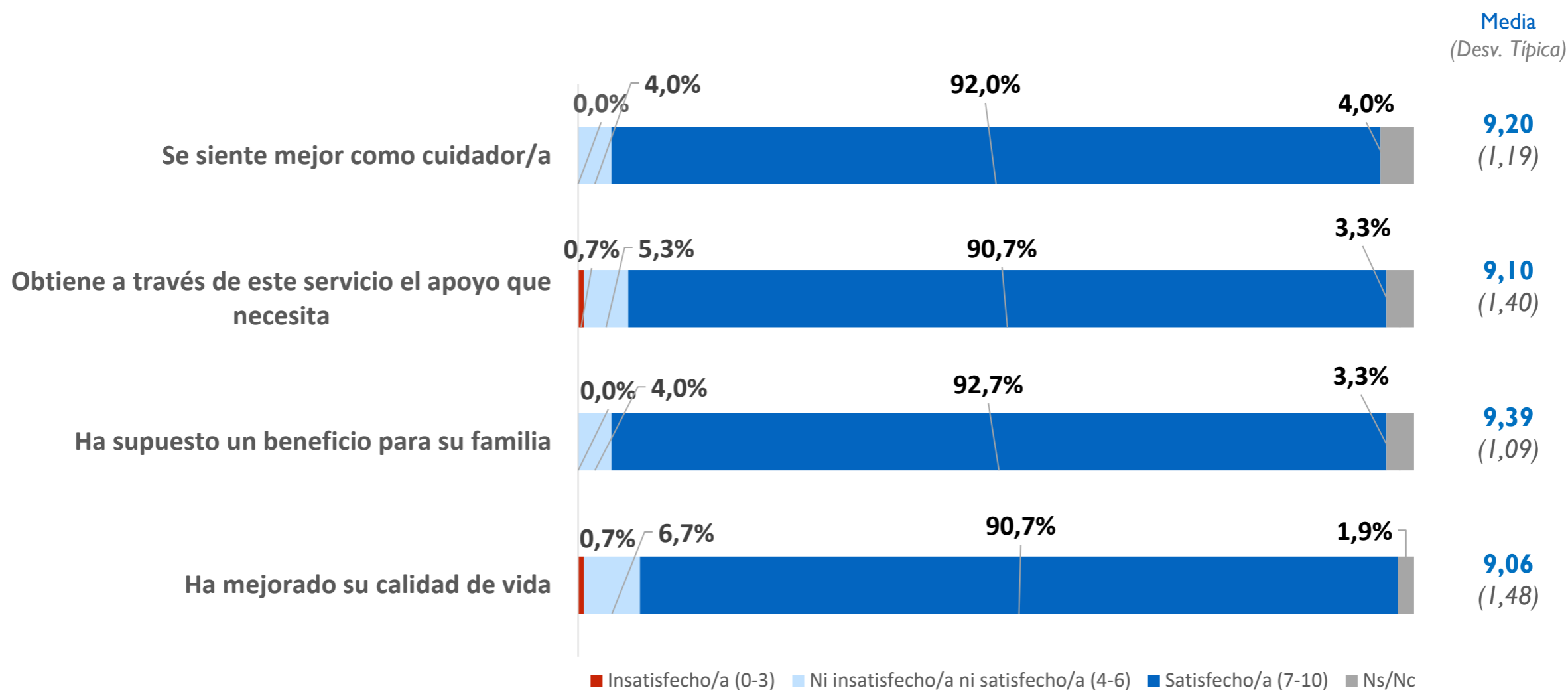
Influencia en personas usuarias (I).

P.4a.1. a P.4a.4.- Grado de influencia del servicio en la vida cotidiana de las personas usuarias.



Influencia en personas cuidadoras (I).

P.4b.1. a P.4b.4.- Grado de influencia del servicio en la vida cotidiana de las personas cuidadoras.

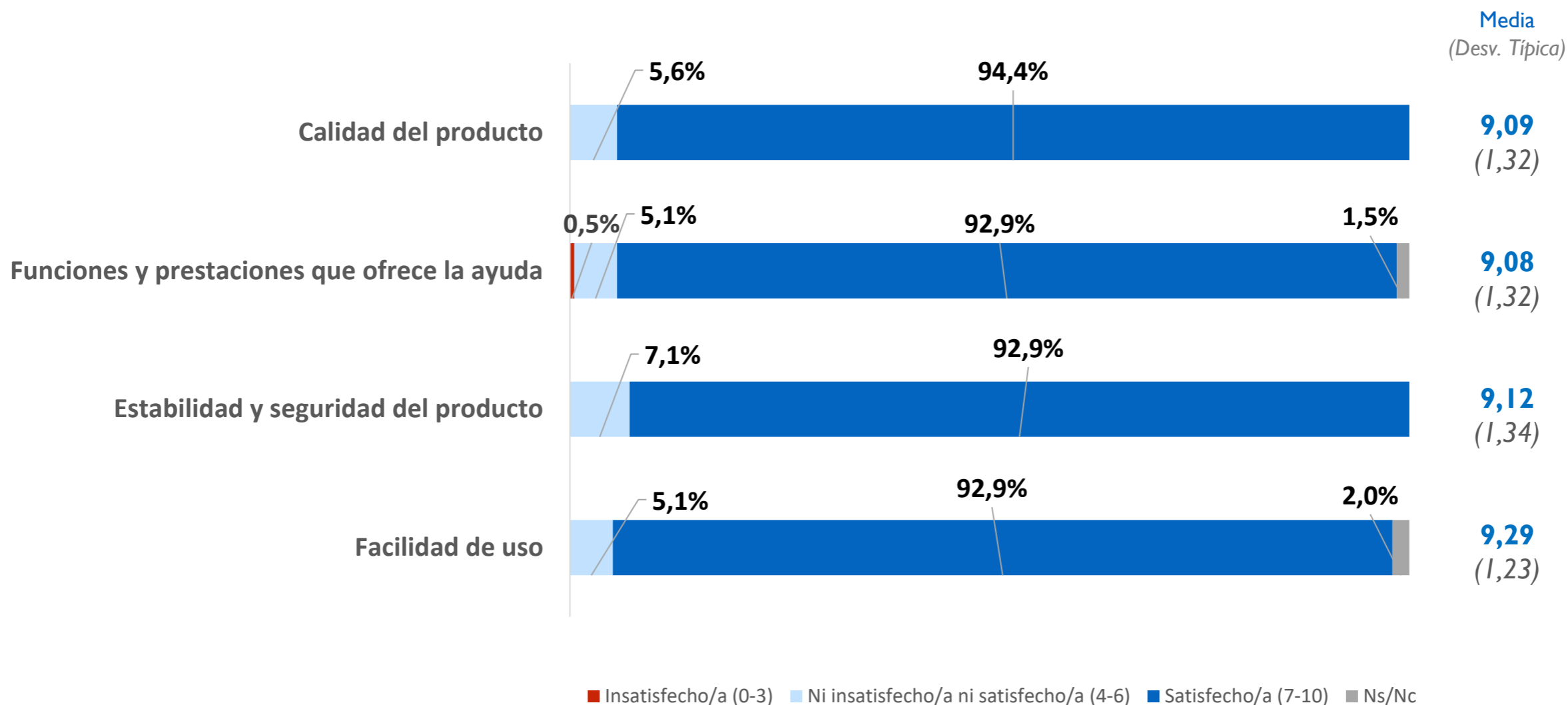


B: 150



Características técnicas (I).

P.5.1. a P.5.4.- Satisfacción con aspectos referentes a características del producto de apoyo.





Organización y prestación.

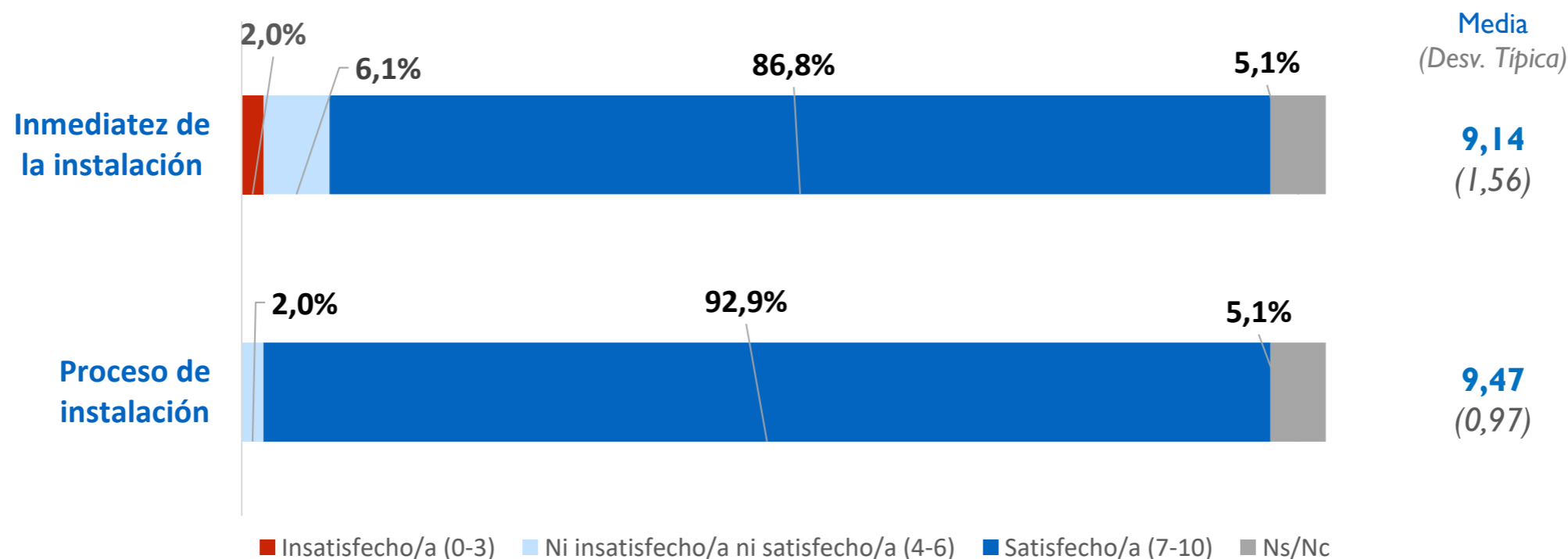
Satisfacción de las personas usuarias con una serie de indicadores que miden la calidad de los productos de apoyo y el modo en que se organiza y presta el servicio.





Proceso de instalación (I).

P.6.1 y P.6.2.- ¿Cómo valora el proceso de instalación?



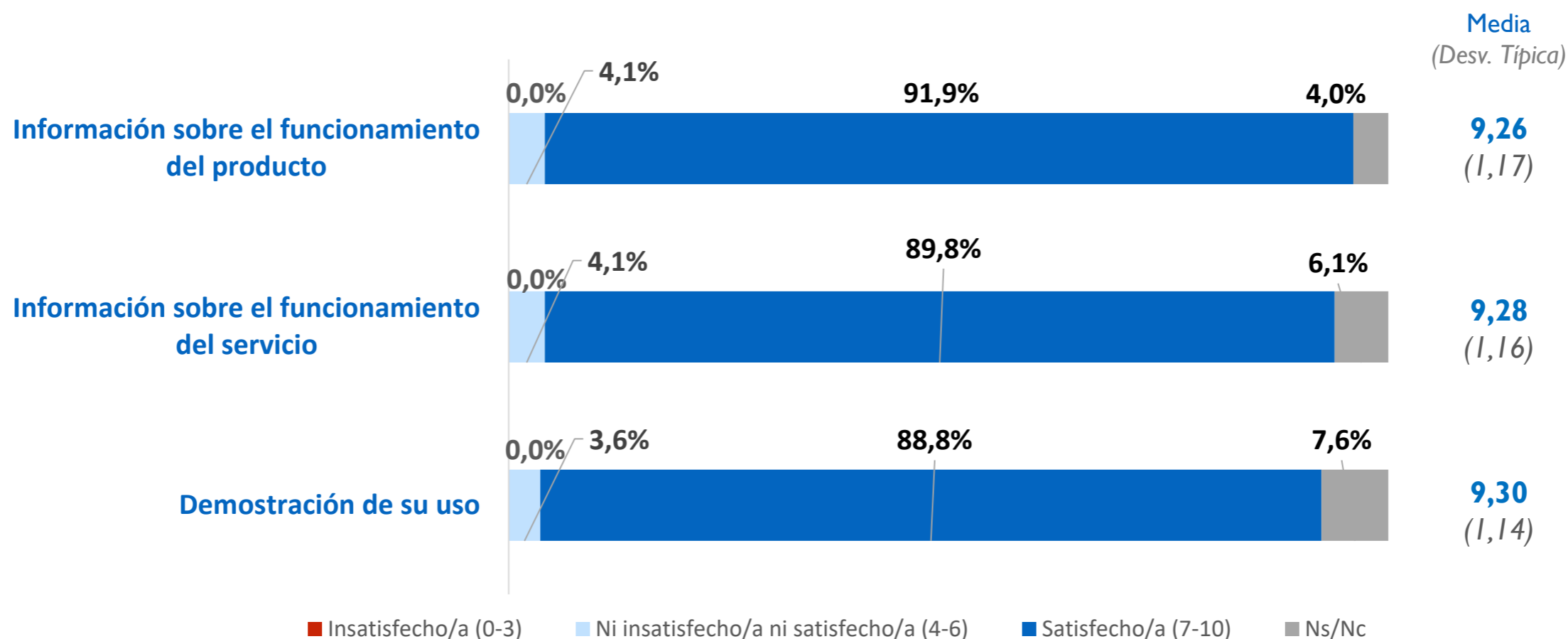
B: 197





Información (I).

P.7.1. a P.7.3.- Valoración de la información facilitada durante el proceso de instalación.



B: 197

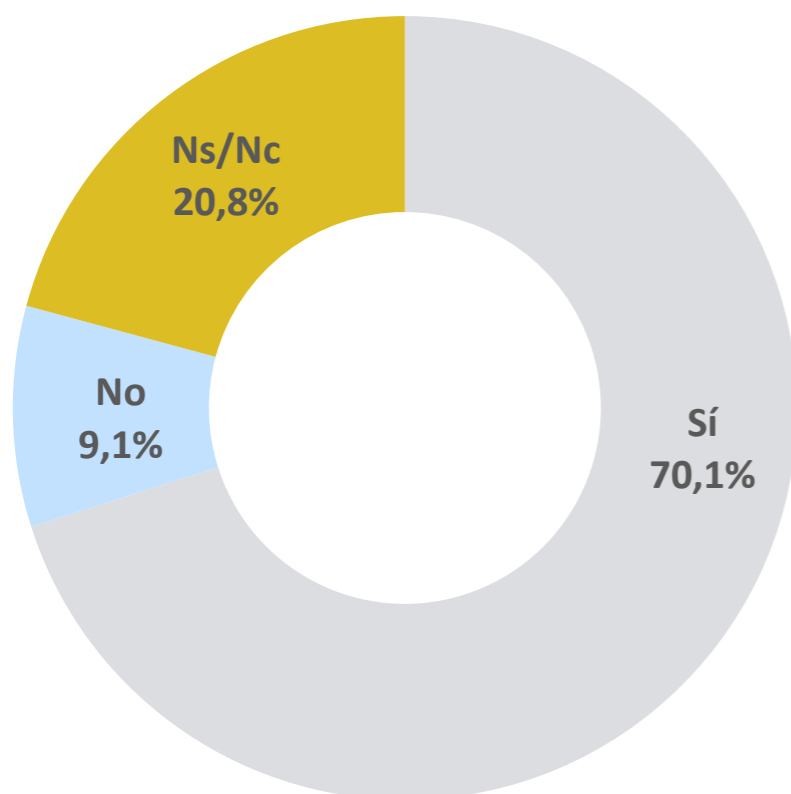


Folleto e imán informativo (I).

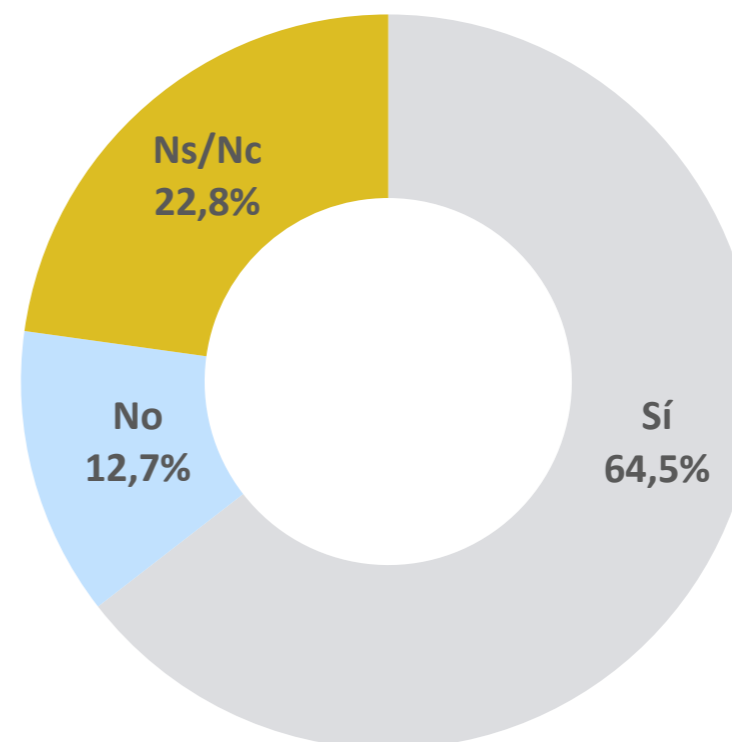
P.8.- ¿Le han entregado un folleto informativo sobre el funcionamiento y características del producto?

P.9.-¿Le han entregado un imán en el que aparece el número de teléfono y correo electrónico de la entidad?

Entrega de folleto informativo.



Entrega de imán con información de la entidad.



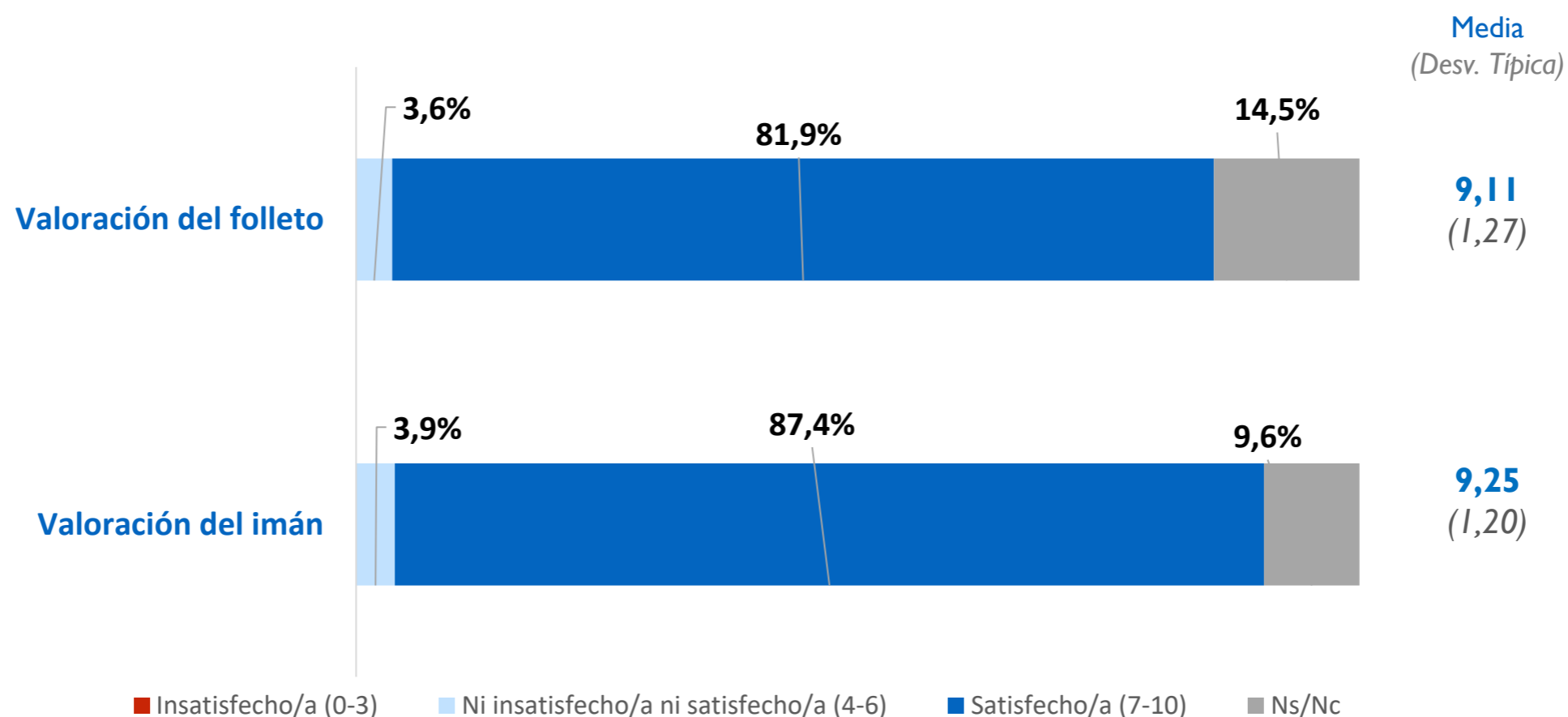
B: 197



Folleto e imán informativo (II).

P.8b.-Valoración del folleto informativo.

P.9b.-Valoración del imán.



B. Folleto: 138
B. Imán: 127





Averías.

Gestión de averías del servicio.

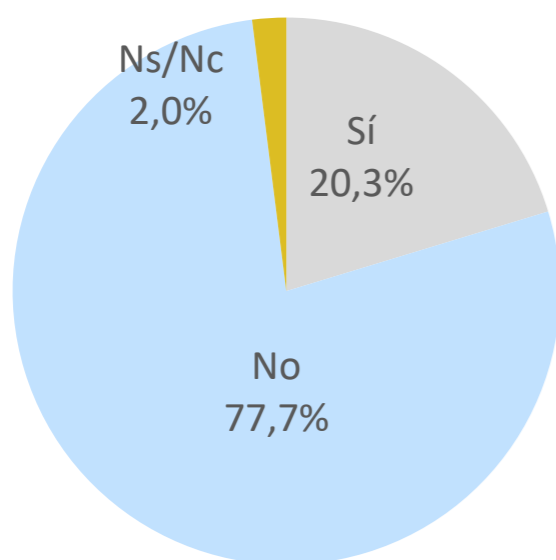


Resolución de averías (I).

P.10.- ¿En el tiempo que ha transcurrido desde que tiene el producto ha tenido que llamar al servicio de averías?

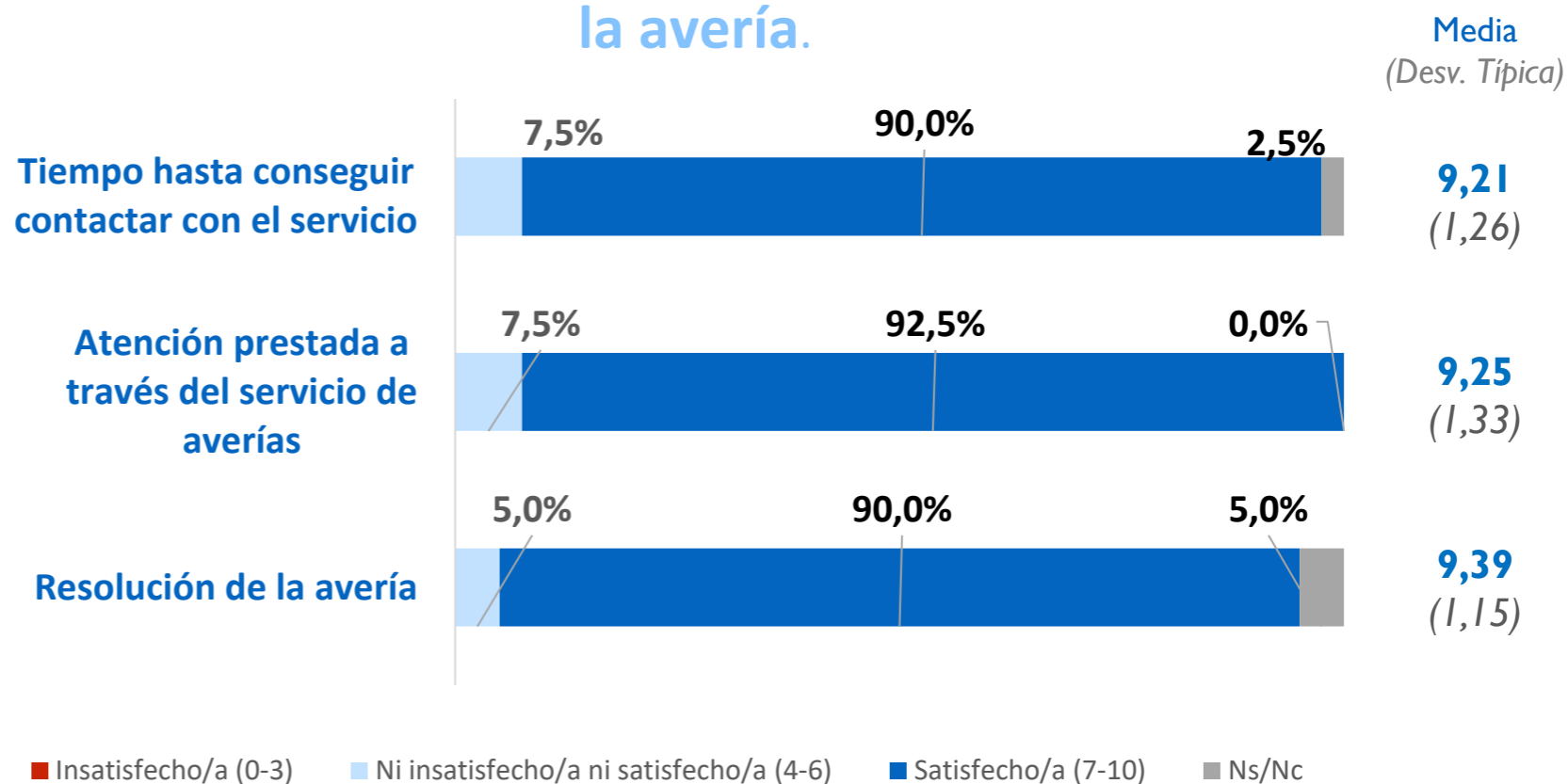
P.11.1 a P.11.3.- Valoración del proceso de resolución de la avería.

Averías.



B: 197

Valoración del proceso de resolución de la avería.



B: 40 personas con avería



Equipo de profesionales.

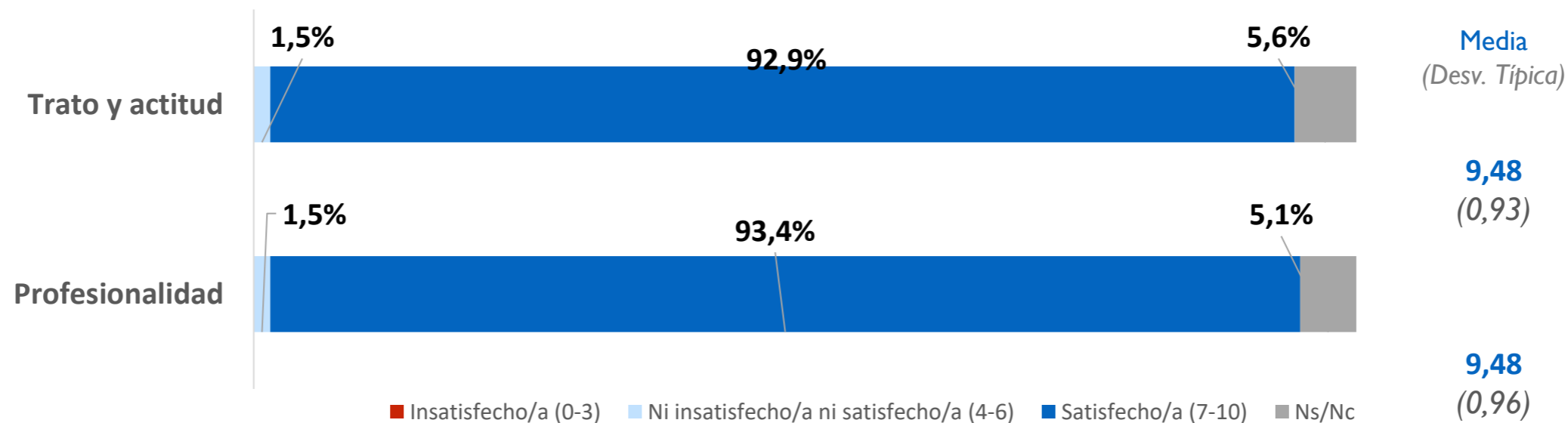
Satisfacción de las personas usuarias con el equipo de profesionales que presta el servicio.





Profesionales.

P.12.1. a P.12.2.- Satisfacción con aspectos relativos a los/as profesionales (técnicos operarios y terapeutas ocupacionales) que intervienen en el servicio de productos de apoyo.

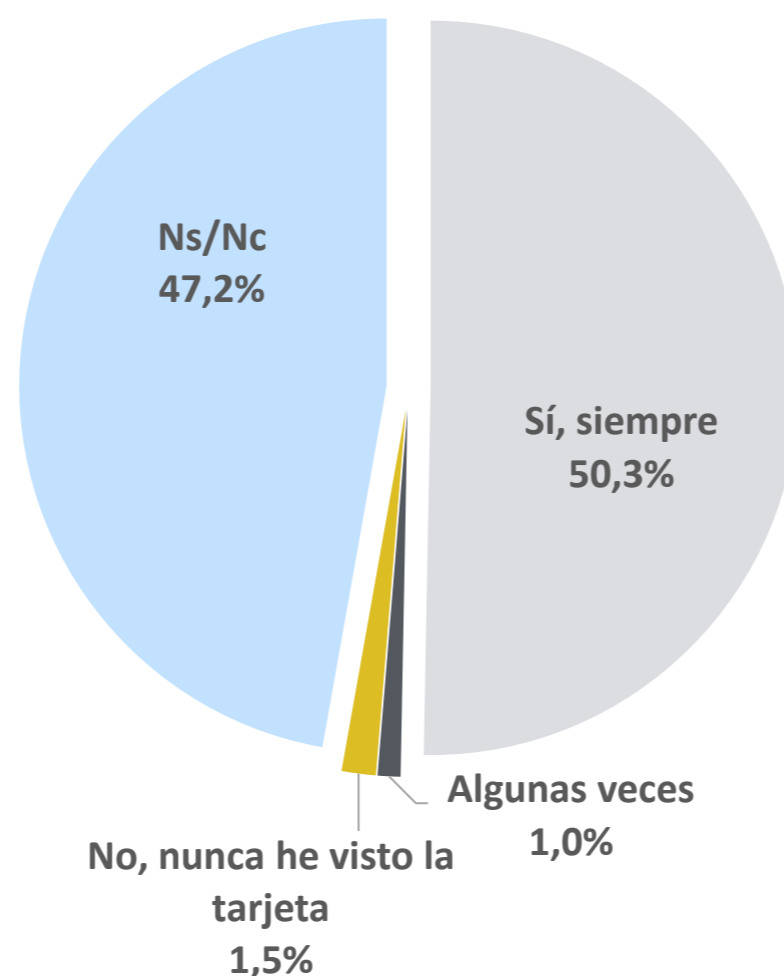


B: 197



Identificación.

P.13.- ¿Puede decirme si todas las personas que han visitado su domicilio con motivo de la instalación o seguimiento de su cama o grúa llevaban una tarjeta identificativa?



B: 197



Relación calidad - precio.

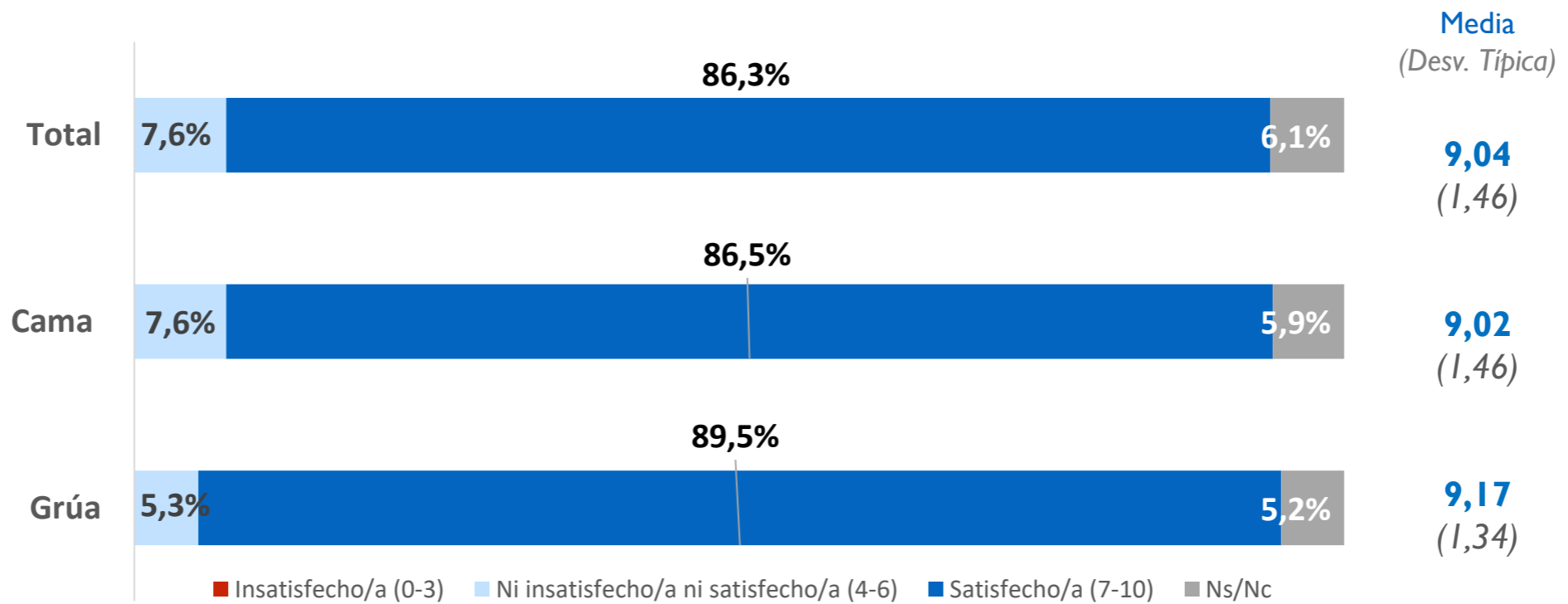
Precepción del coste del servicio.





Calidad – precio.

P.14.- Por favor, valore la relación calidad – precio del servicio recibido.



B. Total: 197
B. Cama: 170
B. Grúa: 57





Valoración global del servicio.

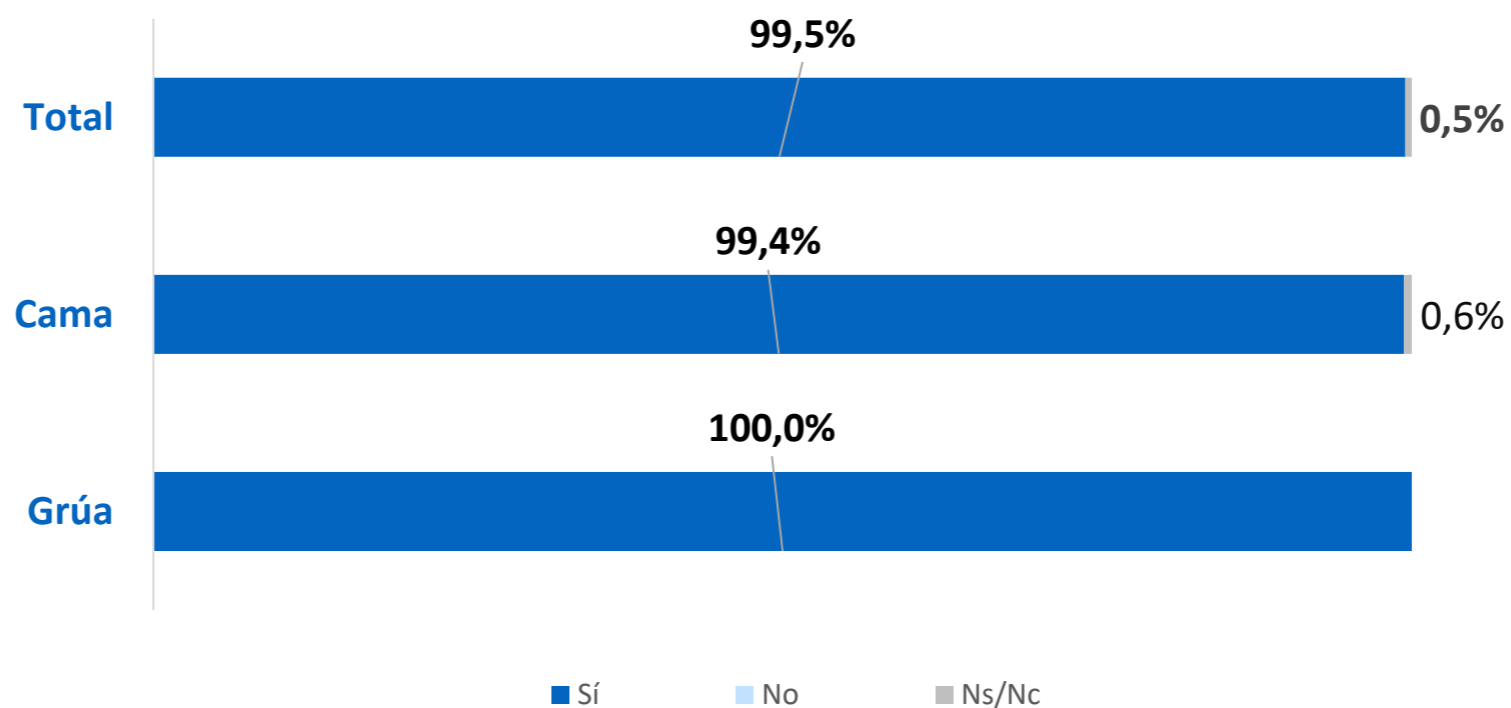
Beneficios a largo plazo, cobertura de expectativas y valoración general.





Continuidad en el domicilio.

P.15.- ¿Cree usted que recibir el servicio le ha permitido seguir viviendo en su domicilio en mejores condiciones?



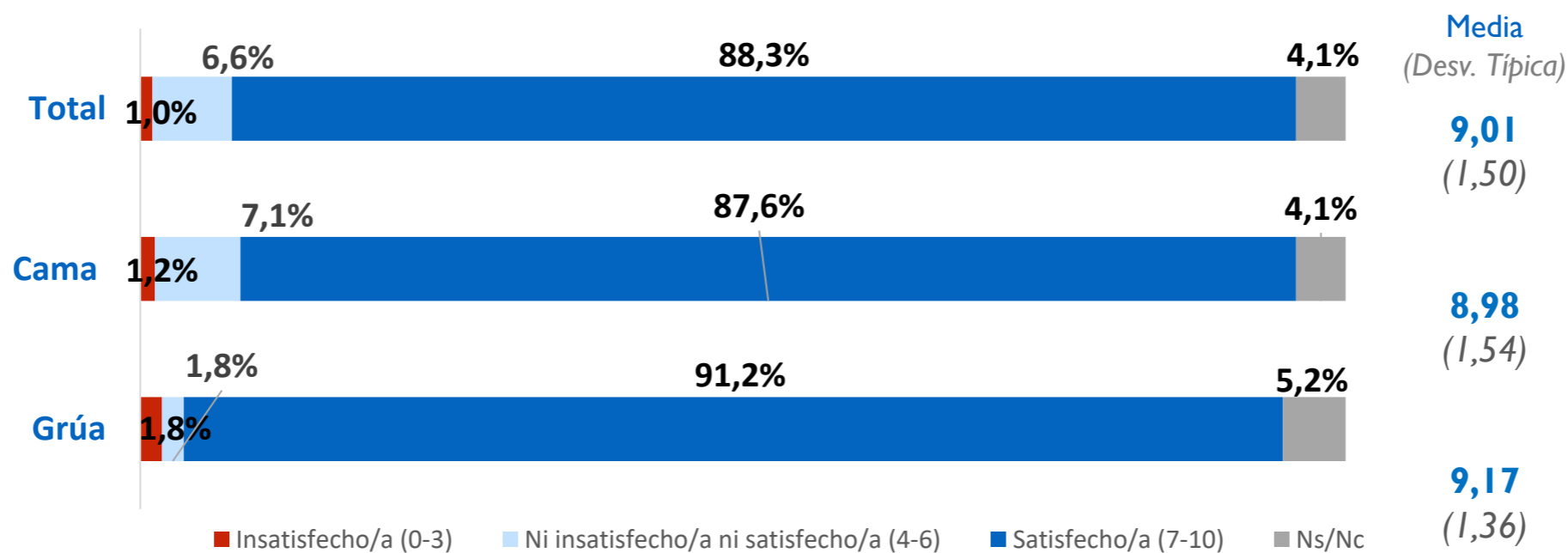
B. Total: 197
B. Cama: 170
B. Grúa: 57





Expectativas.

P.16.- Respecto a lo que usted esperaba del servicio, valore la cobertura de sus expectativas.



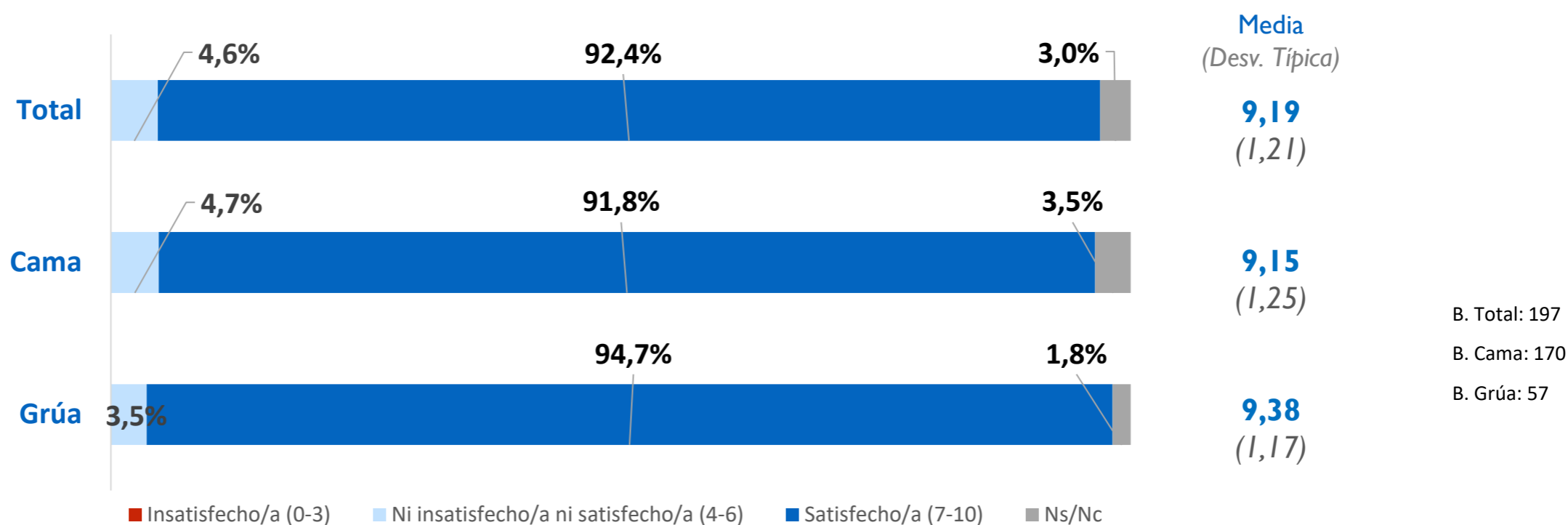
B. Total: 197
B. Cama: 170
B. Grúa: 57





Valoración global.

P.17.- En general, y teniendo en cuenta toda su experiencia, valore cómo se encuentra de satisfecho de forma global con el servicio.

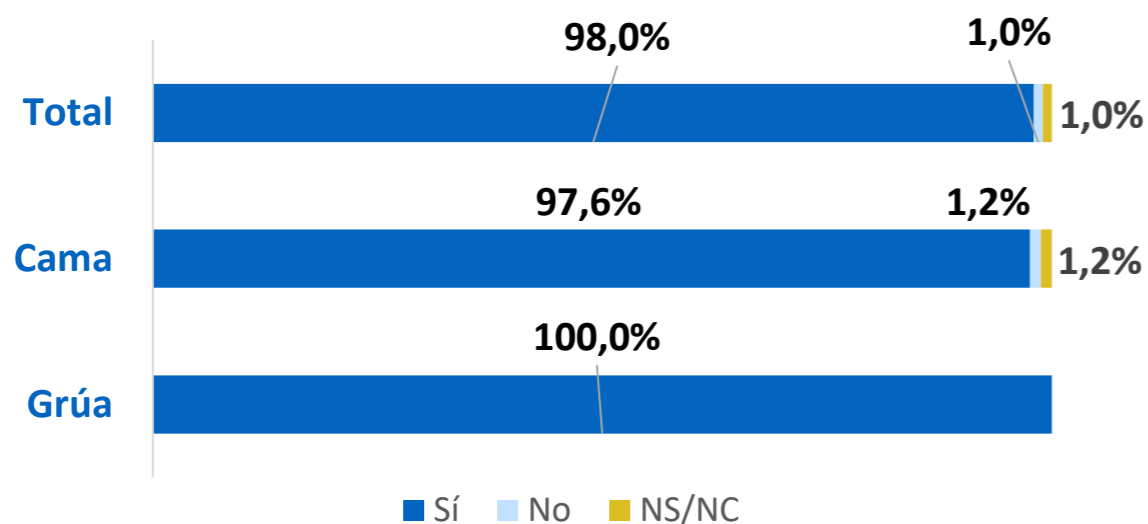




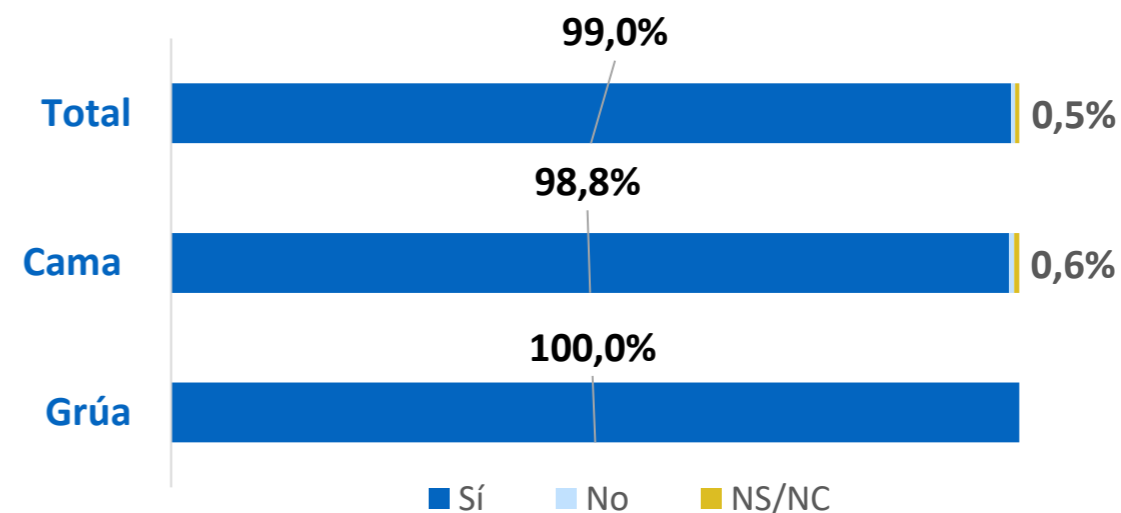
Fidelidad.

P.18.- ¿Volvería a solicitar el servicio?
 P.19.- ¿Recomendaría usted este servicio?

Volvería a solicitar el servicio.



Recomendación a otras personas.



B. Total: 197
 B. Cama: 170
 B. Grúa: 57



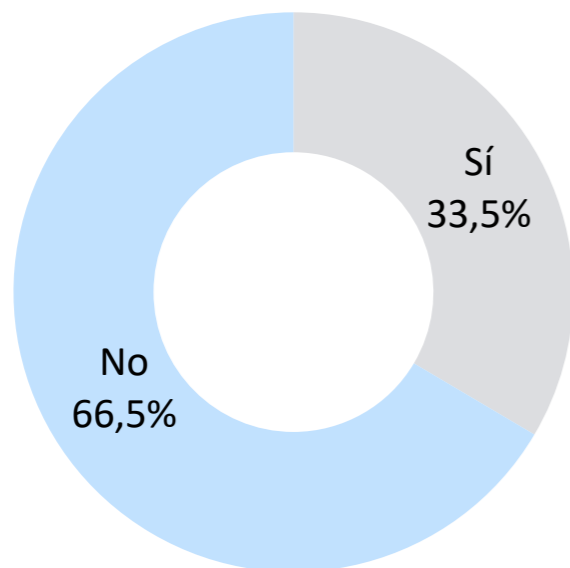


Sugerencias.

P.20.- ¿Tiene alguna sugerencia de mejora sobre el servicio?

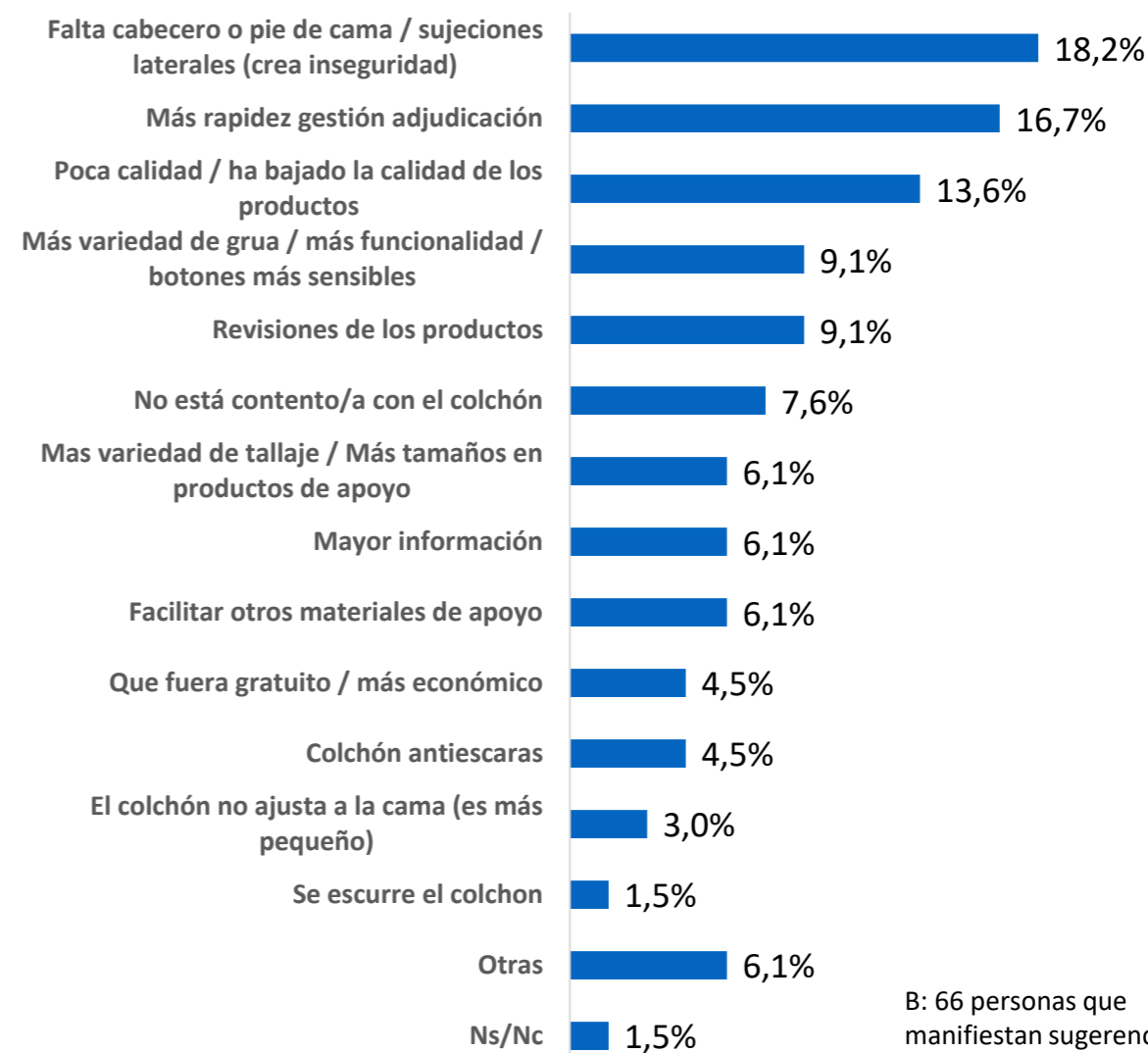
P.20b.- ¿Cuál? (Especifique su sugerencia de mejora).

Sugerencia de mejora.



B: 197

Aspecto sugerido.



B: 66 personas que manifiestan sugerencias





Datos de clasificación.

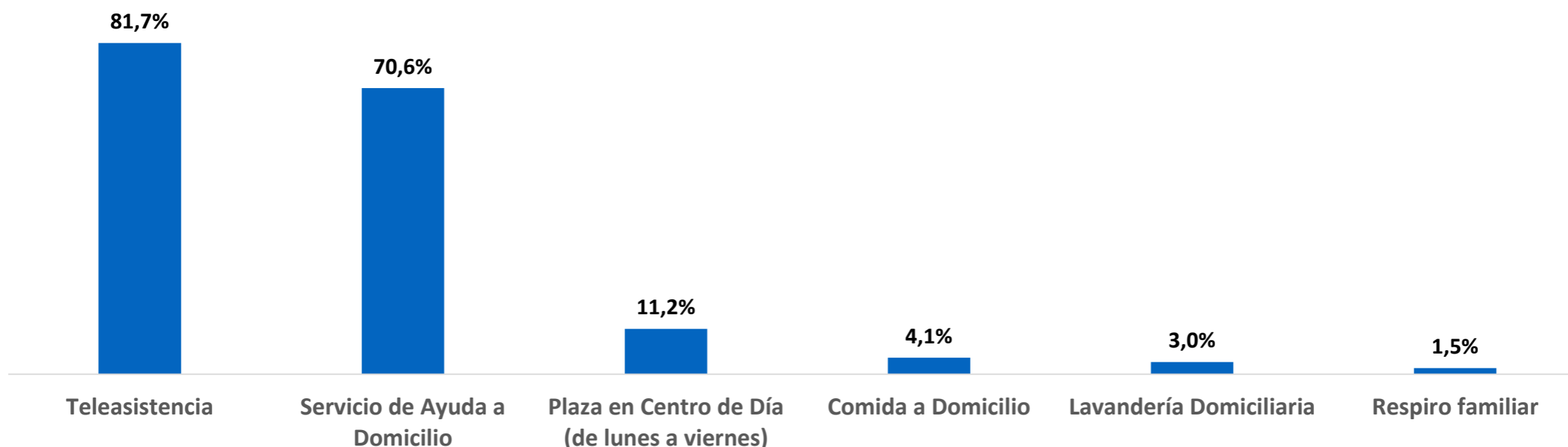
Clasificación sociodemográfica, de salud y de estilo de vida de las personas entrevistadas.





Uso de prestaciones.

P.22.- Además del servicio de productos de apoyo, ¿qué otras prestaciones recibe en la actualidad?



B: 197

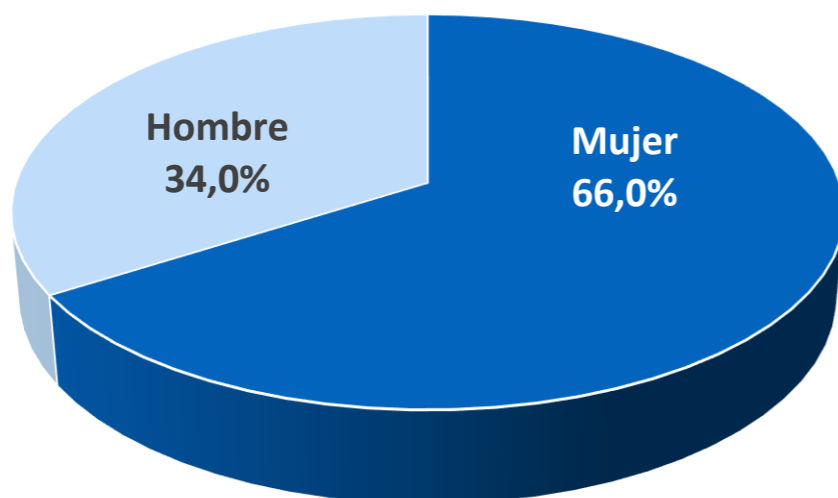




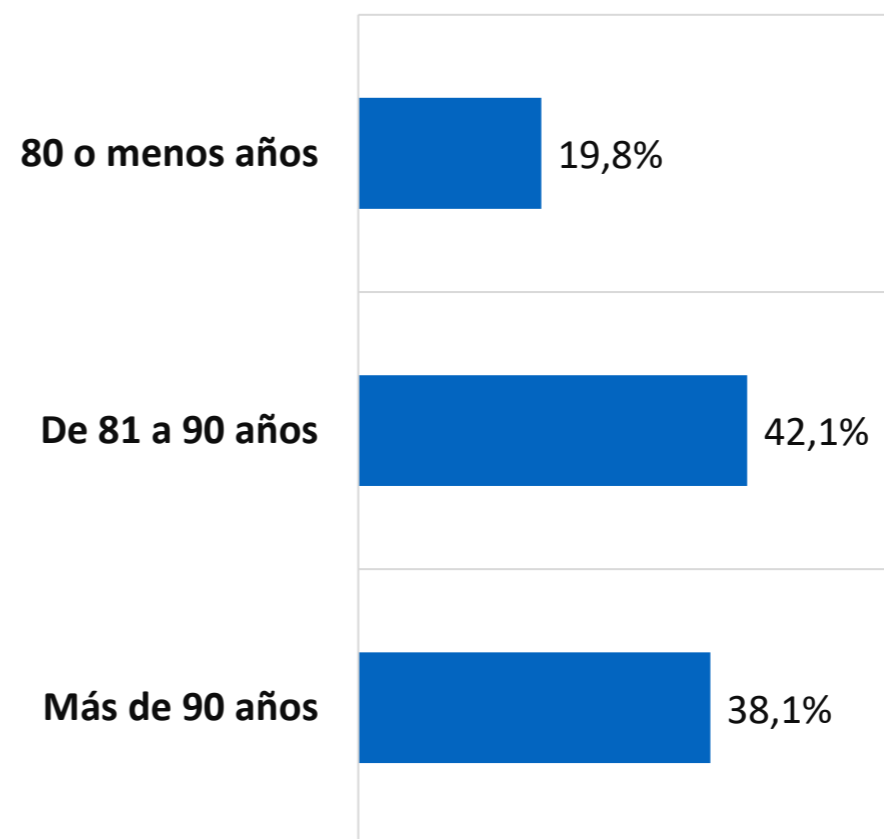
Sexo y edad.

Datos sociodemográficos de las personas titulares del servicio.

Sexo



Rango de edad



B: 197



Mucho por amar



Juntos, todo por descubrir con las personas mayores



Mucho por contar



Juntos, todo por descubrir con las personas mayores

Mucho por ofrecer



Juntos, todo por descubrir con las personas mayores

