

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 residencias del Ayuntamiento de Madrid

Estudio de Satisfacción a los Usuarios de la *Residencia Municipal Santa Engracia*

Ayuntamiento de Madrid

Julio 2023





Índice.

0. Ficha técnica.....	3
1. Estructura Organizativa del centro	4
2. Intervención y atención a las necesidades.....	7
3. Equipo de profesionales.....	12
4. Otros servicios.....	14
5. Valoración global del servicio.....	16
6. Matriz de lealtad.....	20
7. Datos de clasificación.....	22





Ficha Técnica.

UNIVERSO:	Personas usuarias de la Residencia para personas mayores Santa Engracia
TAMAÑO Y ERROR MUESTRAL:	25 entrevistas a usuarios, lo que supone la obtención de un error muestral del +/- 10,63% (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 (35)
TÉCNICA:	Entrevista personal asistida por tablet CAPI.
FECHAS DE CAMPO:	19 de julio de 2023
AUTORÍA DEL INFORME:	Merkastar https://merkastar.com/ merkastar@merkastar.es





Estructura Organizativa del centro.

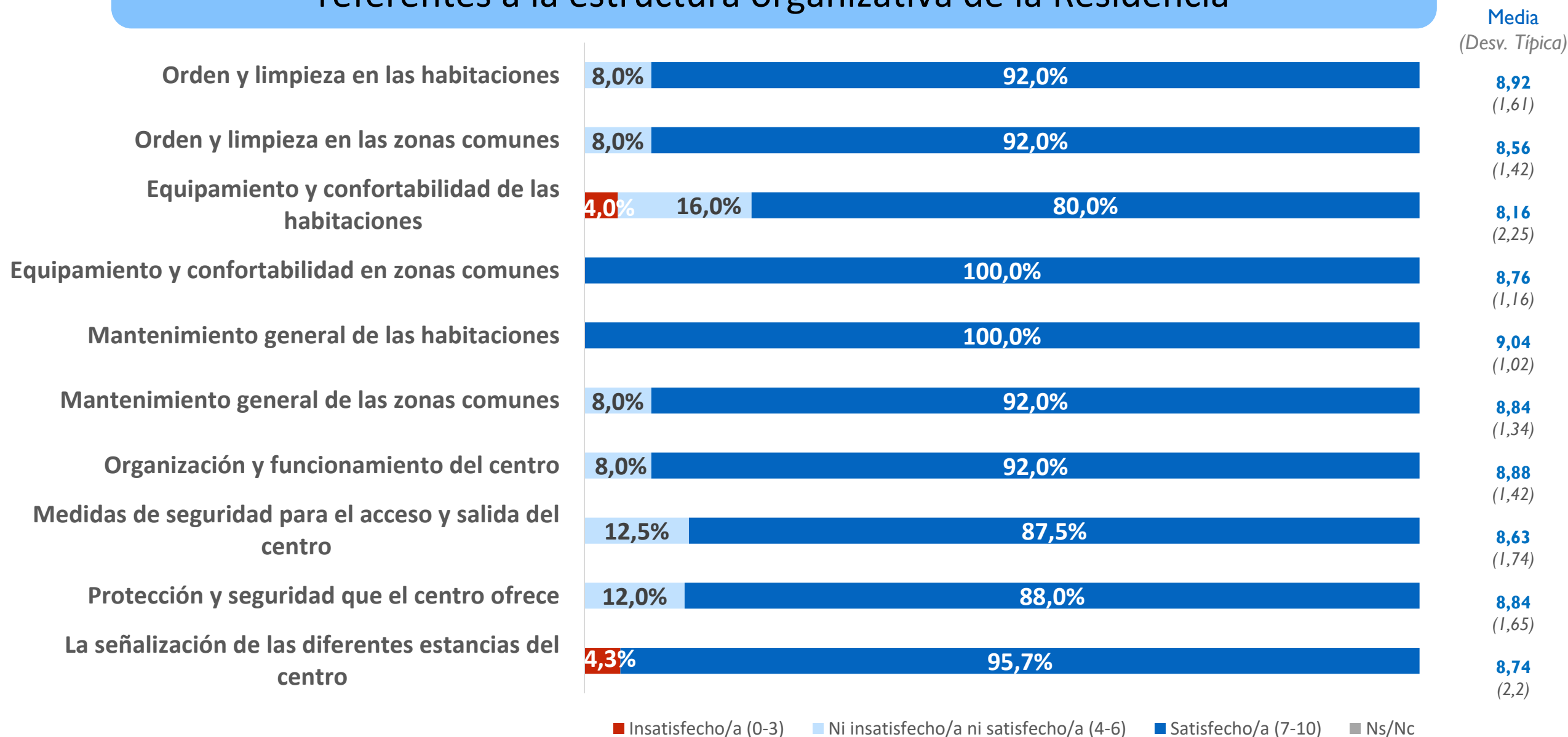
Satisfacción de las personas usuarias con una serie de indicadores que miden el modo en que se organiza y prestan los servicios.





Satisfacción estructura organizativa.

P.1.- Por favor, indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos referentes a la estructura organizativa de la Residencia



B: 25

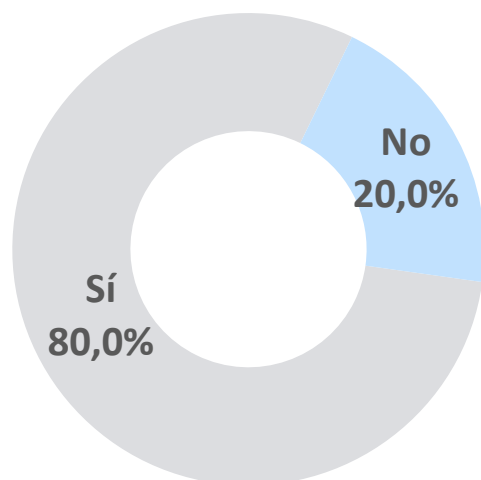


Satisfacción actividades programadas

P.4.- Por favor, valore las actividades sociales, culturales y recreativas que se programan y realizan para los usuarios

P2.- ¿Ha participado usted en alguna actividad social, cultural o recreativa que se programa y realiza para los usuarios?

B: 25

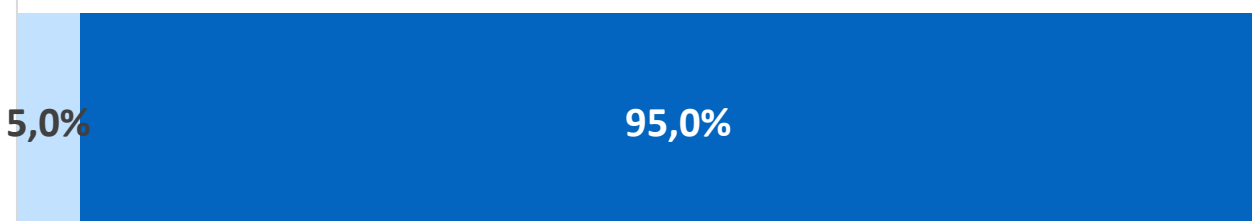


P3.- ¿Por qué motivos?:

- No quiero: 40%
- Ciego: 20%
- No puede: 20%
- Ns/Nc: 20%

Satisfacción Actividades sociales, culturales y recreativas que se programan y realizan para los usuarios

B: 20



Media
(Desv. Típica)

8,95
(1,19)

■ Insatisfecho/a (0-3) ■ Ni insatisfecho/a ni satisfecho/a (4-6) ■ Satisfecho/a (7-10) ■ Ns/Nc



Intervención y atención a las necesidades.

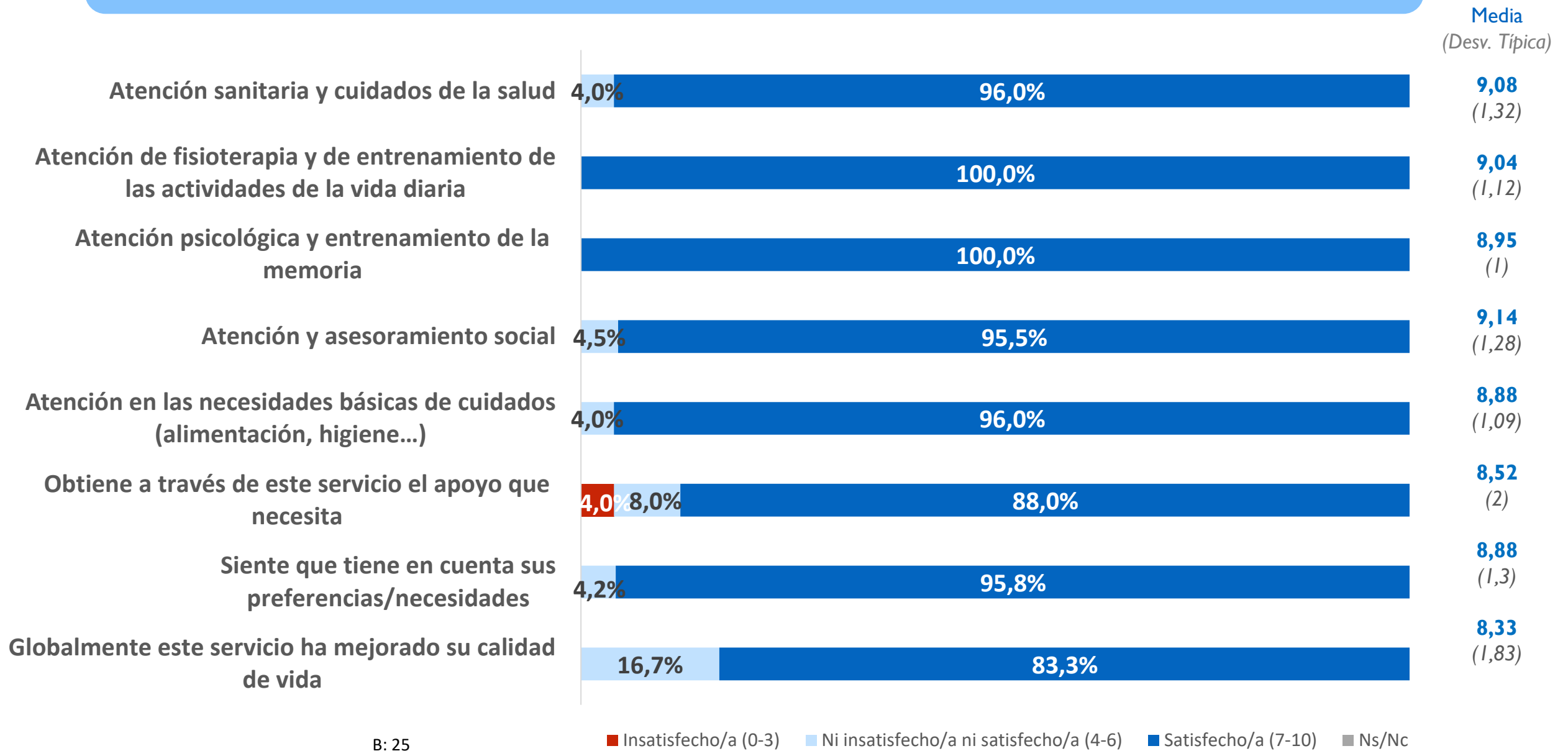
Satisfacción con aspectos referentes a la
intervención y atención necesidades.





Satisfacción intervención y atención necesidades.

P.5.- Por favor, indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos referentes a la intervención y atención de su persona



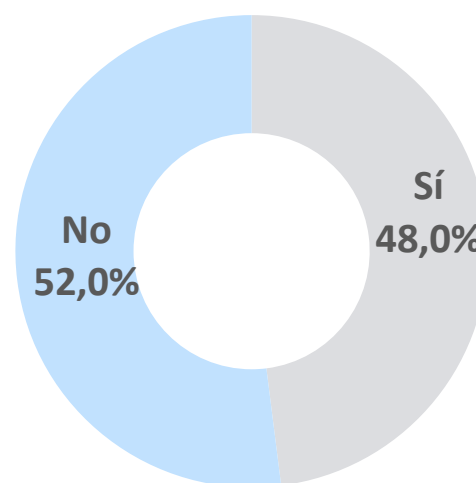
B: 25



Profesional de referencia .

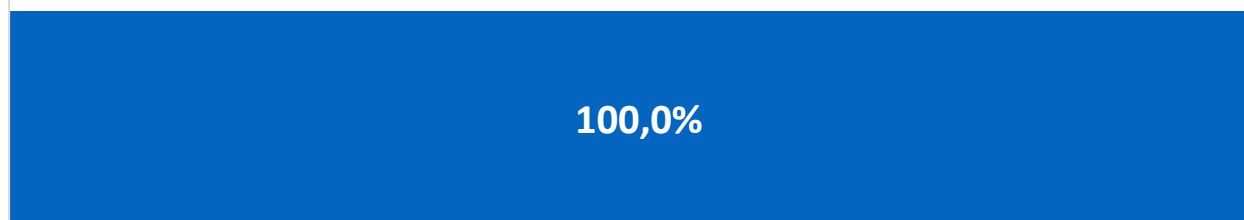
P.7.- Por favor, valore su grado de satisfacción con su profesional de referencia

P.6.- ¿Es usted conocedor de la existencia de un profesional de referencia para usted en el centro?



B: 25

Profesional de referencia



Media
(Desv. Típica)

9,08
(1,16)

B: 12

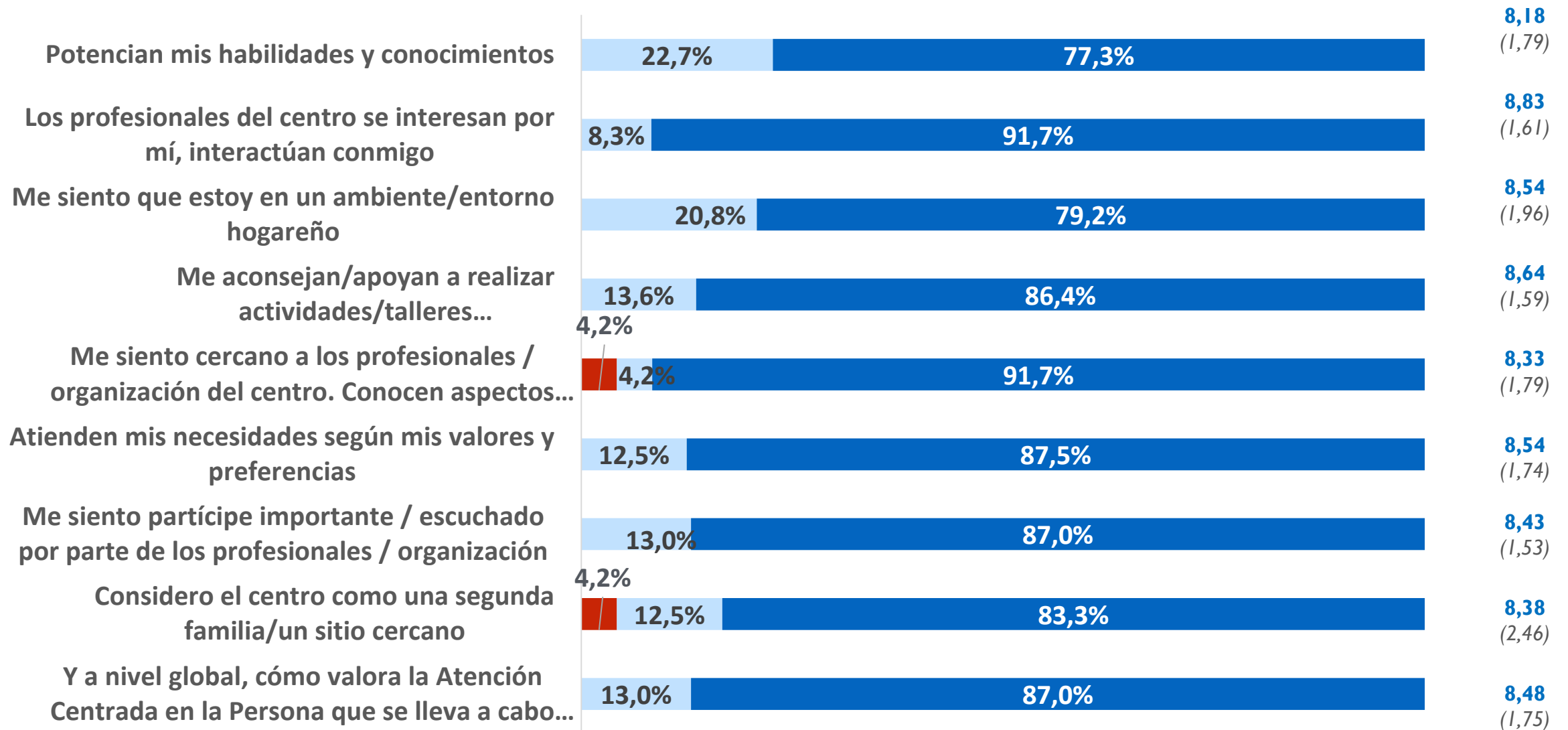
■ Insatisfecho/a (0-3) ■ Ni insatisfecho/a ni satisfecho/a (4-6) ■ Satisfecho/a (7-10) ■ Ns/Nc



Atención centrada en la persona (I).

P.8.- 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.

Media
(Desv. Típica)



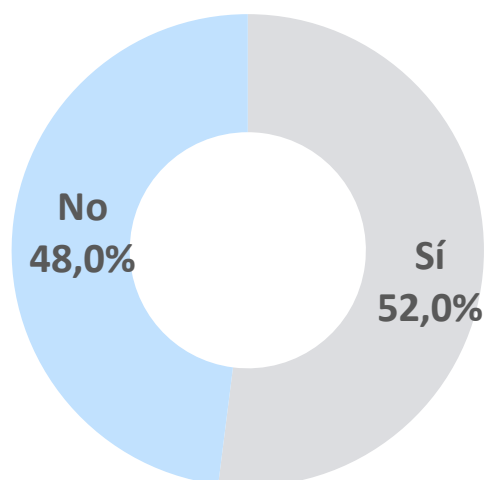
B: 25

■ Insatisfecho/a (0-3) ■ Ni insatisfecho/a ni satisfecho/a (4-6) ■ Satisfecho/a (7-10) ■ Ns/Nc

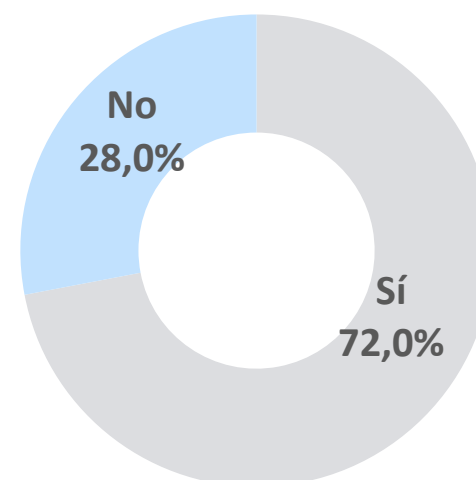
Atención centrada en la persona (II).

Algunos aspectos de la privacidad

P.8.a.- ¿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 suyos?



B: 25



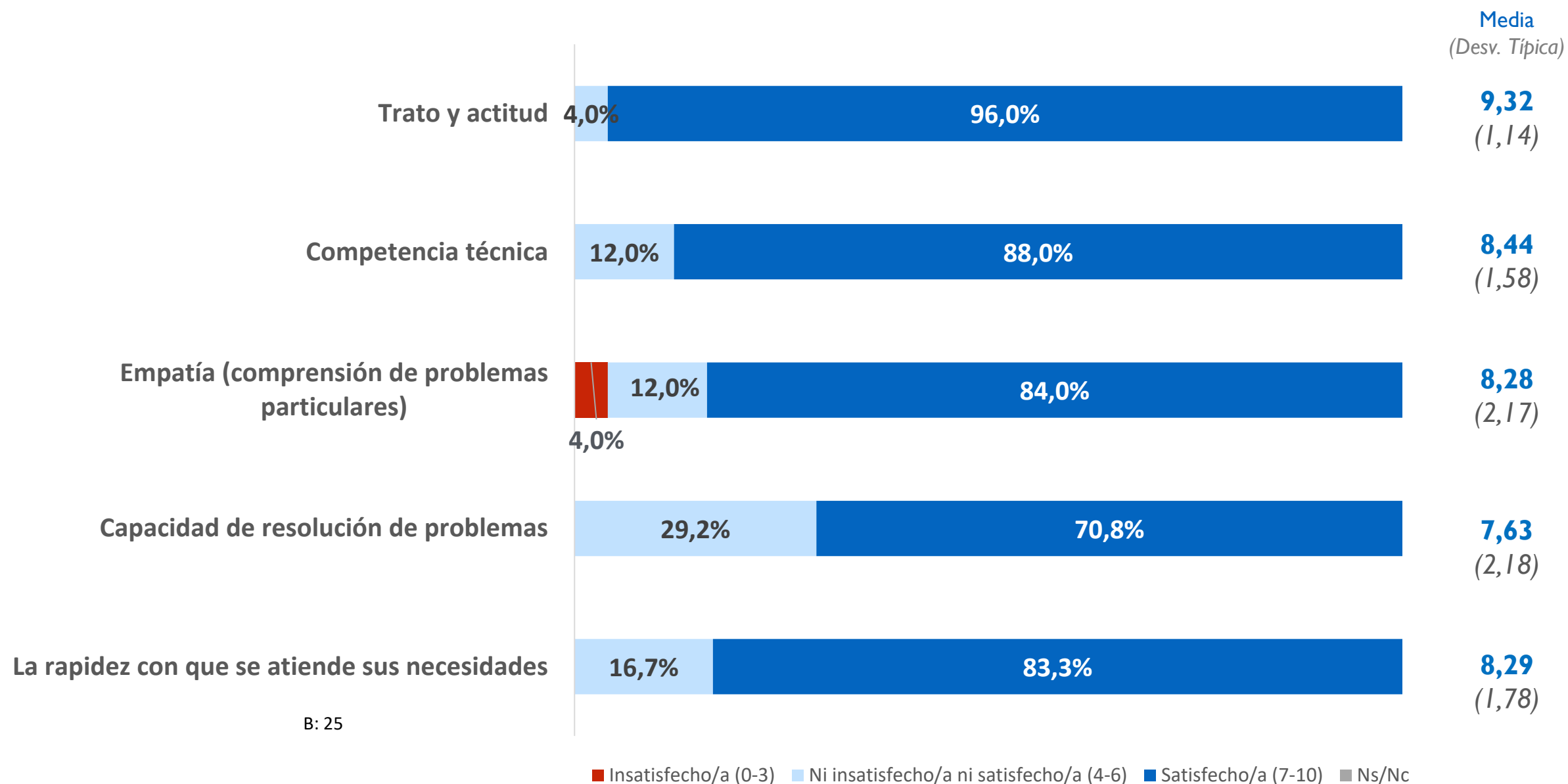
Equipo de profesionales.

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



Profesionales.

P.9.- Por favor, valore su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relativos a los profesionales que intervienen en la Residencia.



B: 25



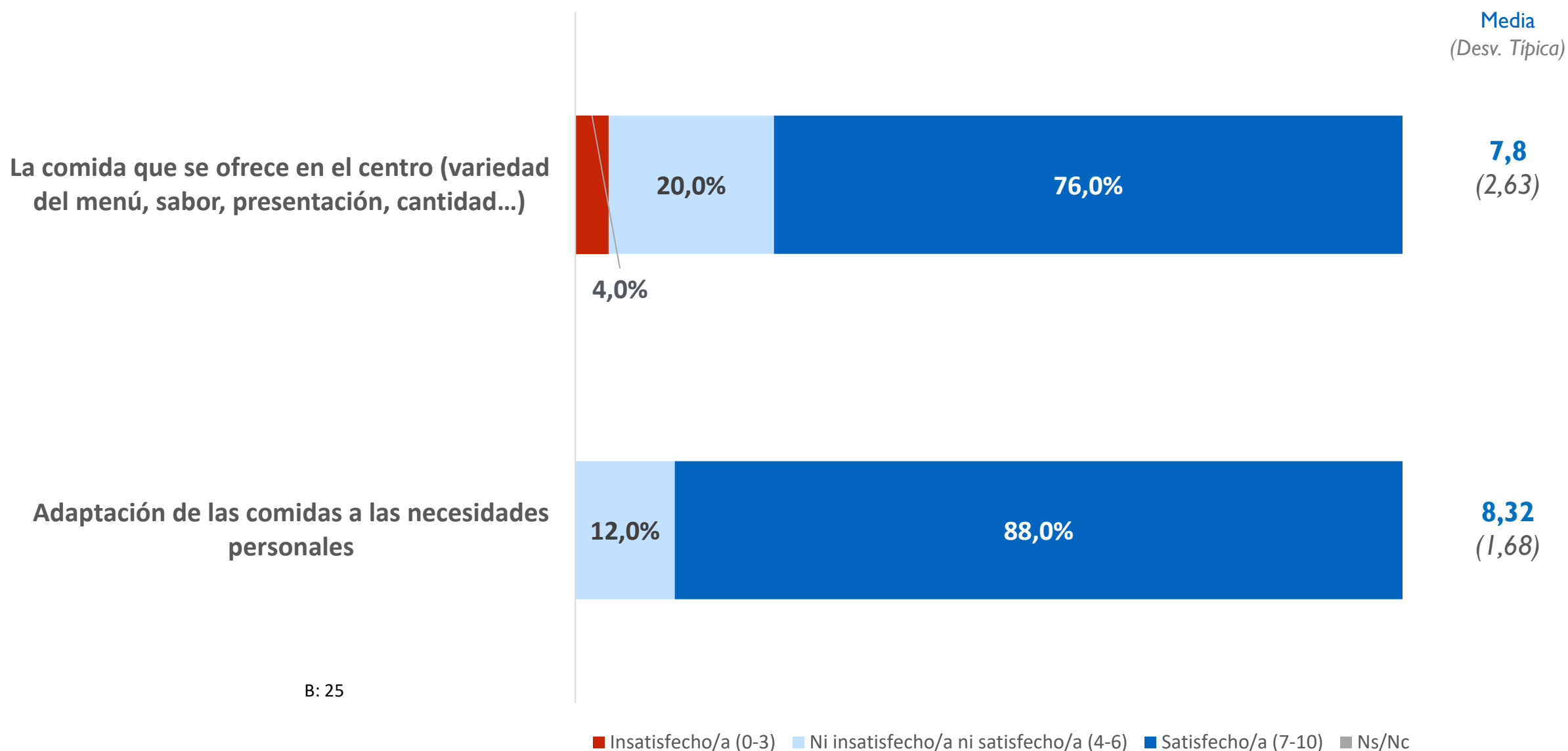
Otros servicios.

Valoración aspectos servicio comedor.



Valoración Otros servicios.

P.10.- Por favor, indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos referentes al servicio de comedor





Valoración global del servicio.

Fidelidad, valoración general.

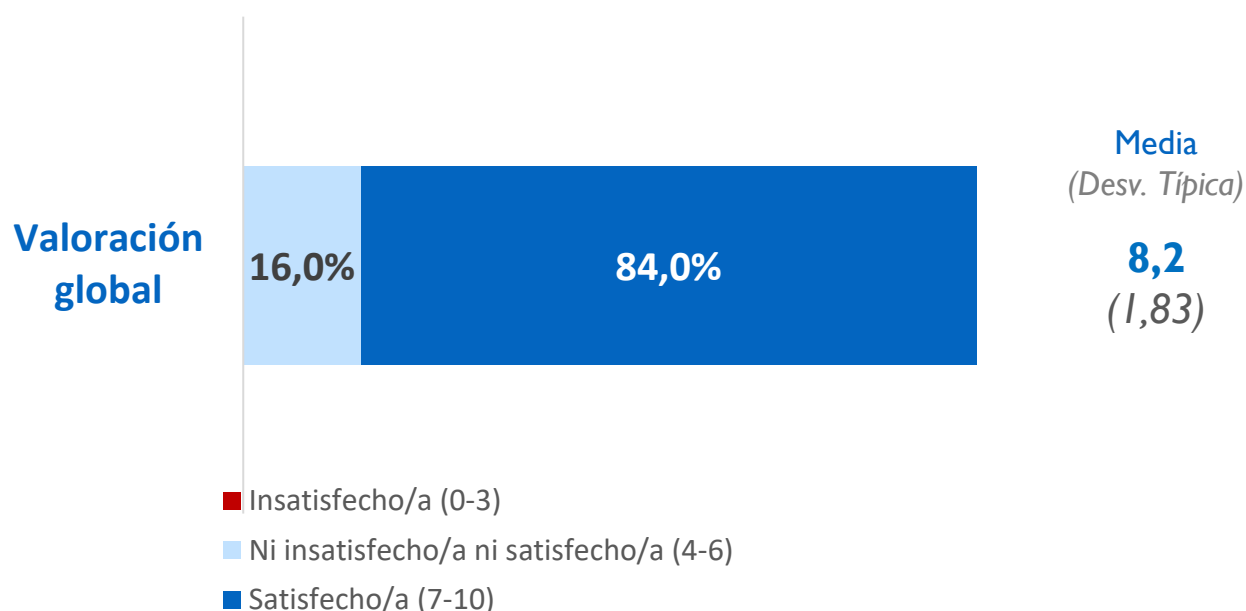


Expectativas y valoración global.

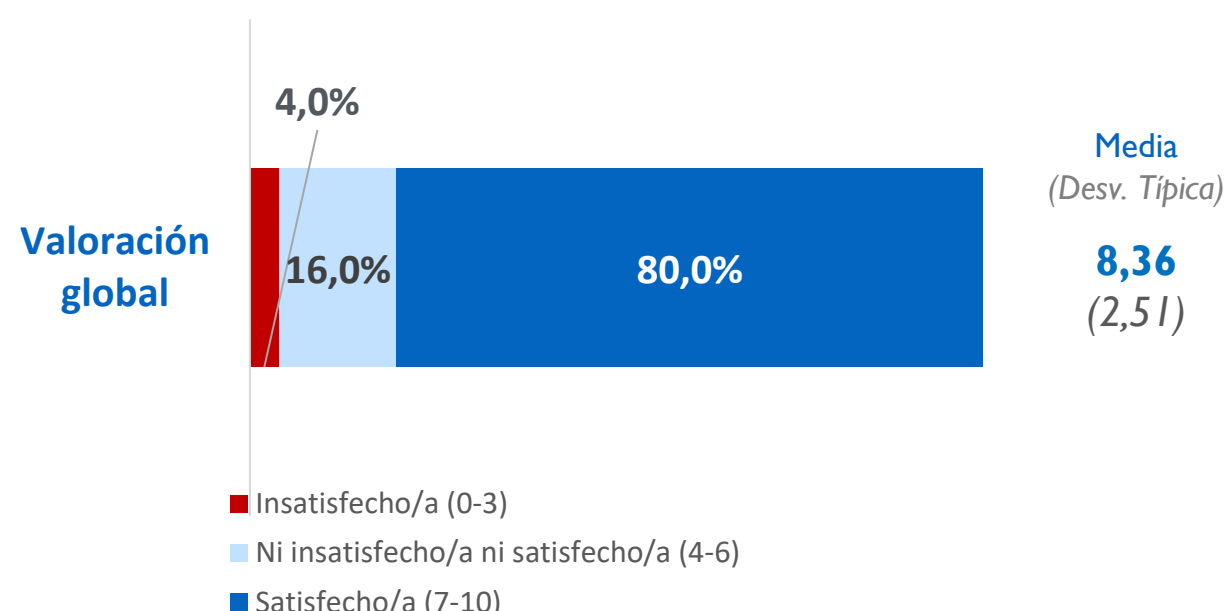
P.11.- Respecto a lo que usted esperaba de la residencia, valore con una escala de 0 a 10 siendo 0 mucho peor de lo que esperaba y 10 mucho mejor de lo que esperaba.

P.12.- En general, y teniendo en cuenta toda su experiencia, valore cómo se encuentra de satisfecho de forma global con el servicio de Residencia.

Cumplimiento expectativas.



Valoración global.



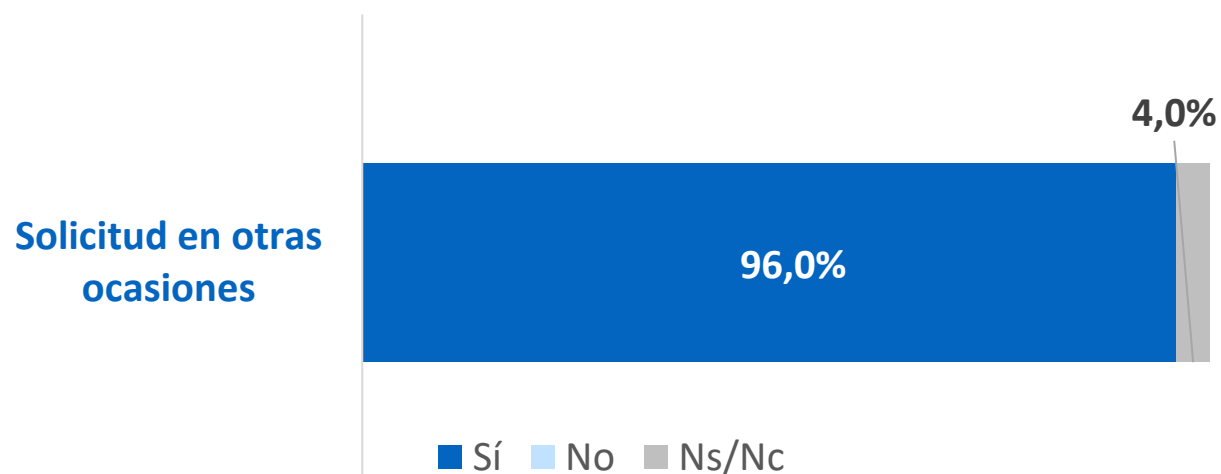
B: 25

Fidelidad.

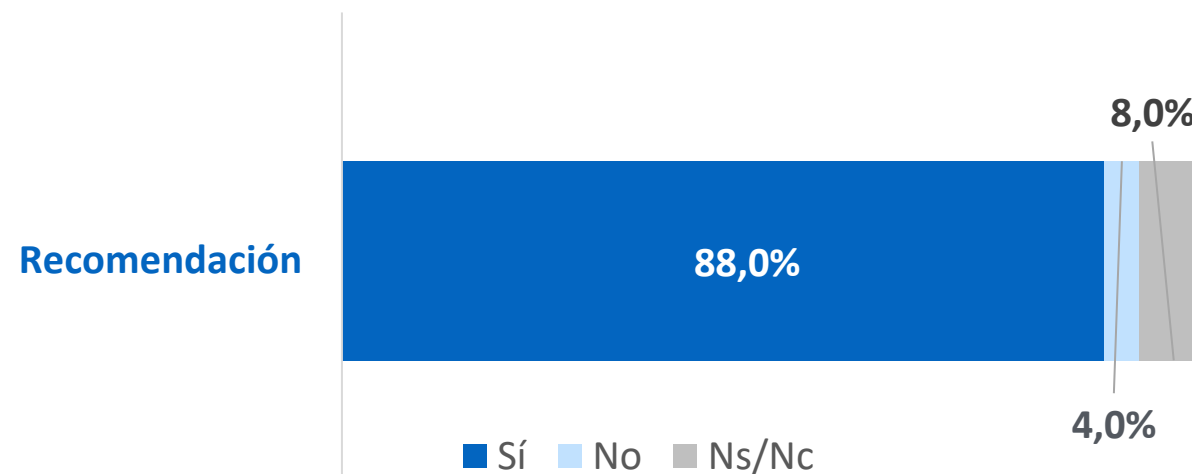
P.14.- ¿Volvería a solicitar el servicio si fuese posible?

P.15.- ¿Recomendaría usted este servicio?

Volvería a solicitarlo.



Recomendación a otras personas.

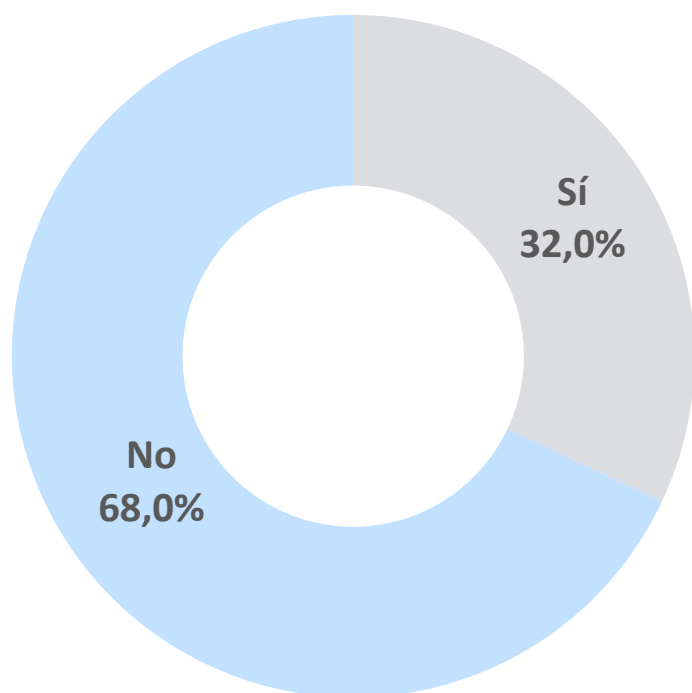


B: 25

Sugerencias.

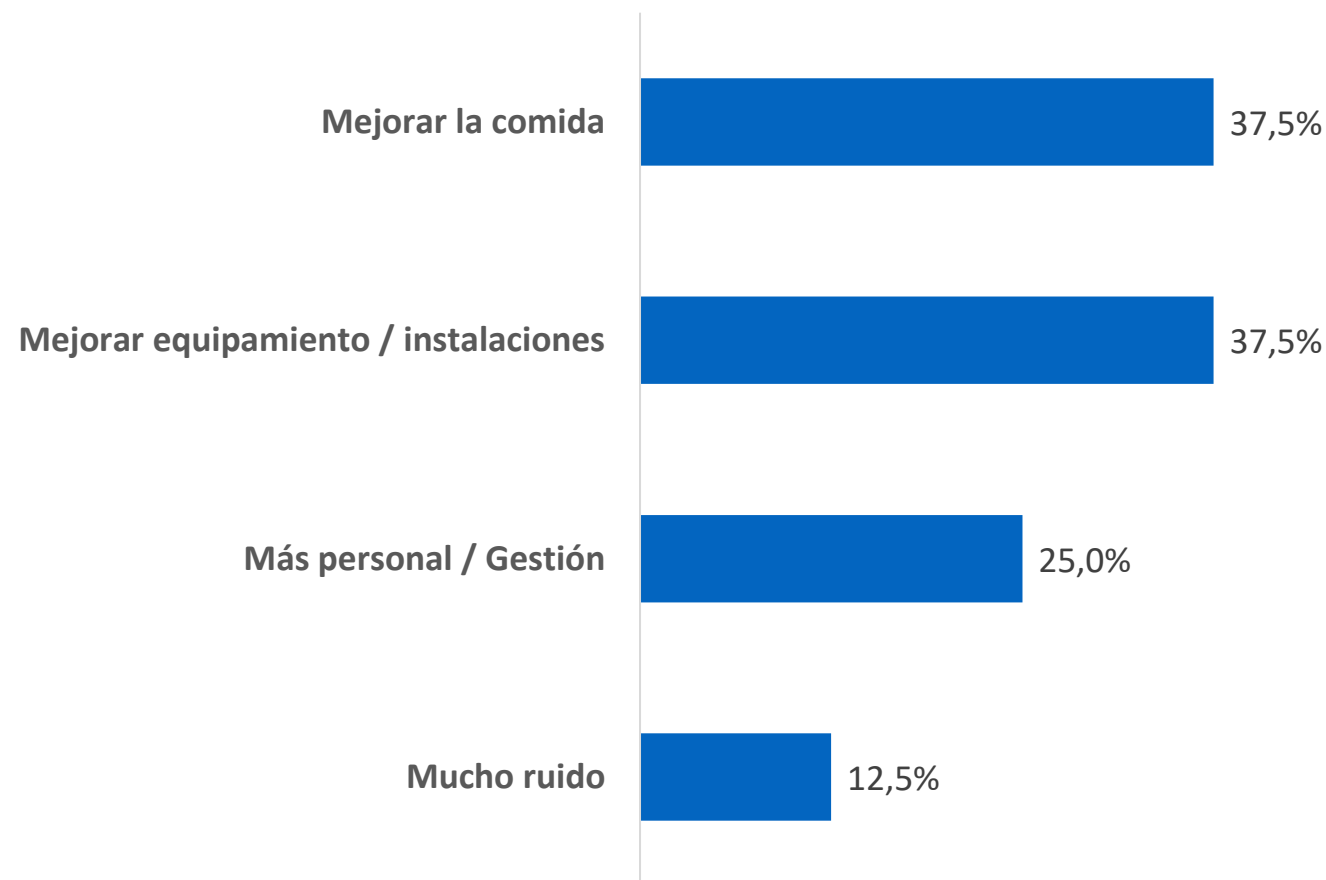
P. 13.- ¿Tiene alguna sugerencia de mejora sobre las Residencias del Ayuntamiento de Madrid?
P.13.a- ¿Cuál? (Especifique su sugerencia de mejora).

Sugerencia de mejora.



B: 25

Aspecto sugerido.



B: 8 personas que manifiestan sugerencias

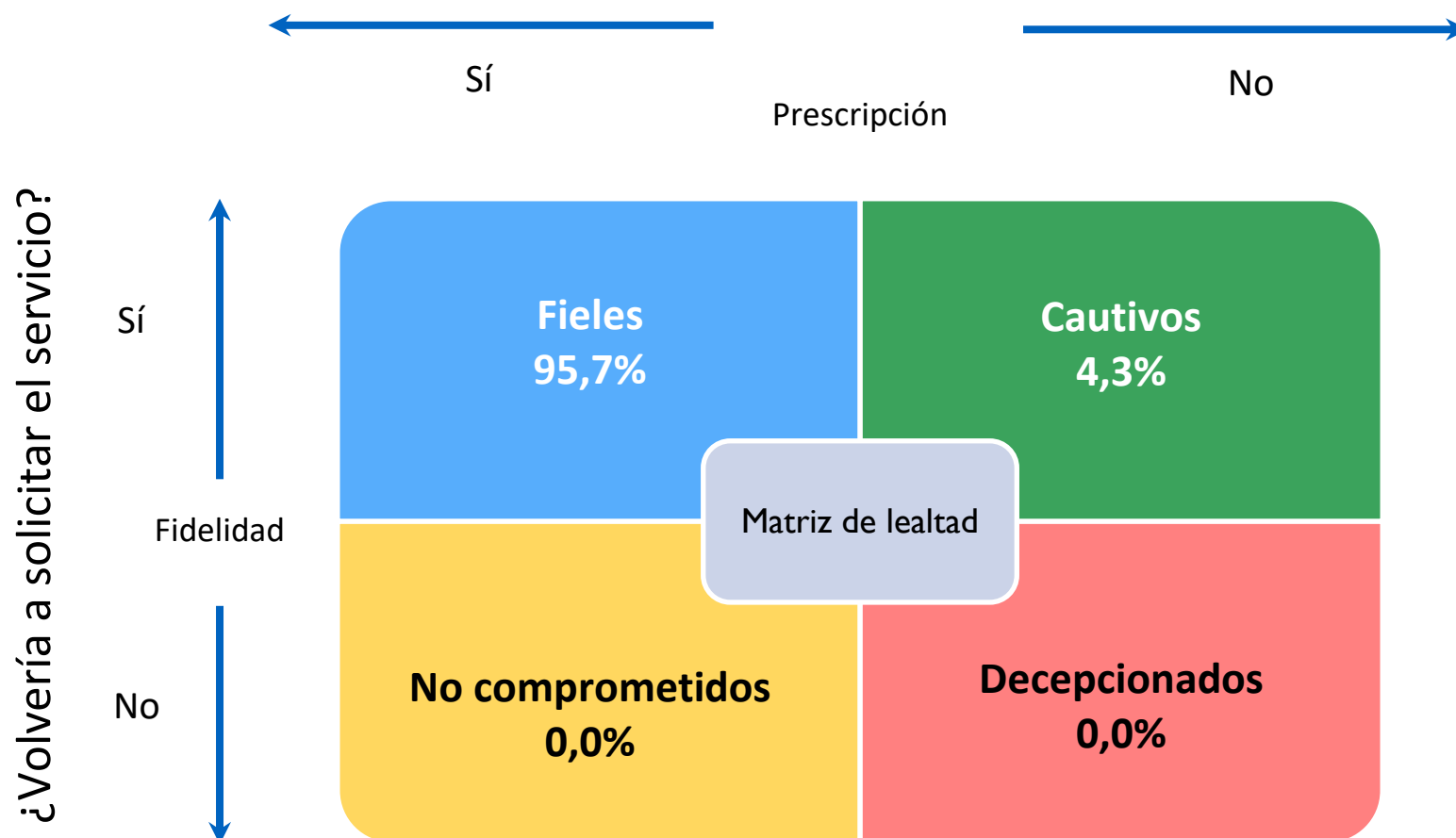
Matriz de lealtad.

Matriz de lealtad.



Lealtad.

¿Recomendaría este servicio a otras personas?



Fieles: Recomendarían y volverían a participar en el programa.

Cautivos: Volverían a participar en el programa, pero no se lo recomendarían a otras personas.

No comprometidos: No volverían a participar en el programa, pero lo recomendarían a otras personas.

Decepcionados: No volverían a participar en el programa y tampoco se lo recomendarían a otras personas.

B: 25 (Excluidos Ns/Nc)





Datos de clasificación.

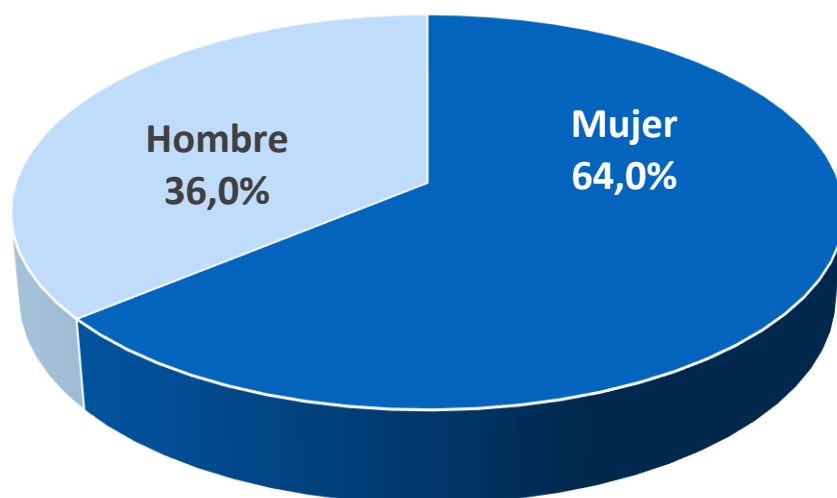
Clasificación sociodemográfica, de salud y de estilo de vida de las personas entrevistadas.



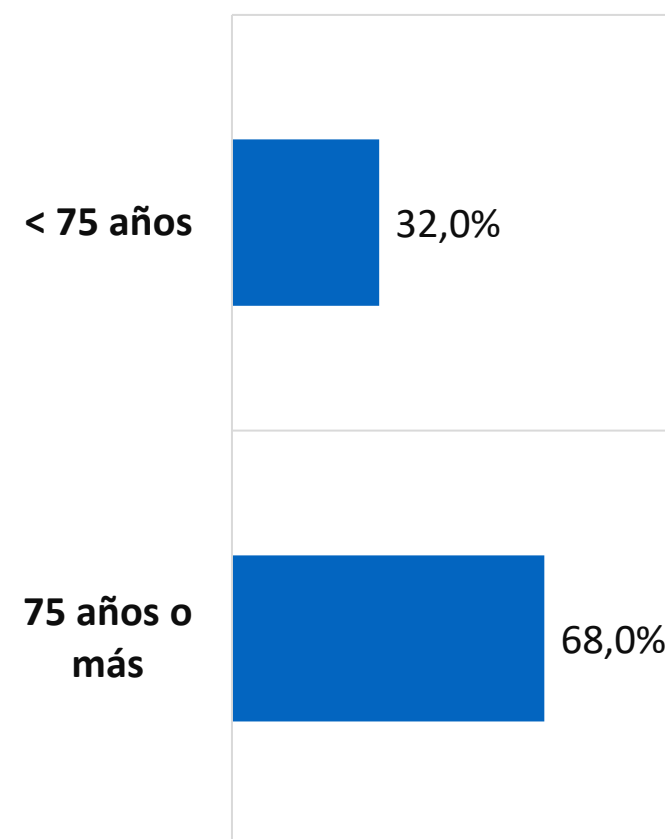
Sexo y edad.

Sexo y edad de las personas usuarias.

Sexo



Rango de edad

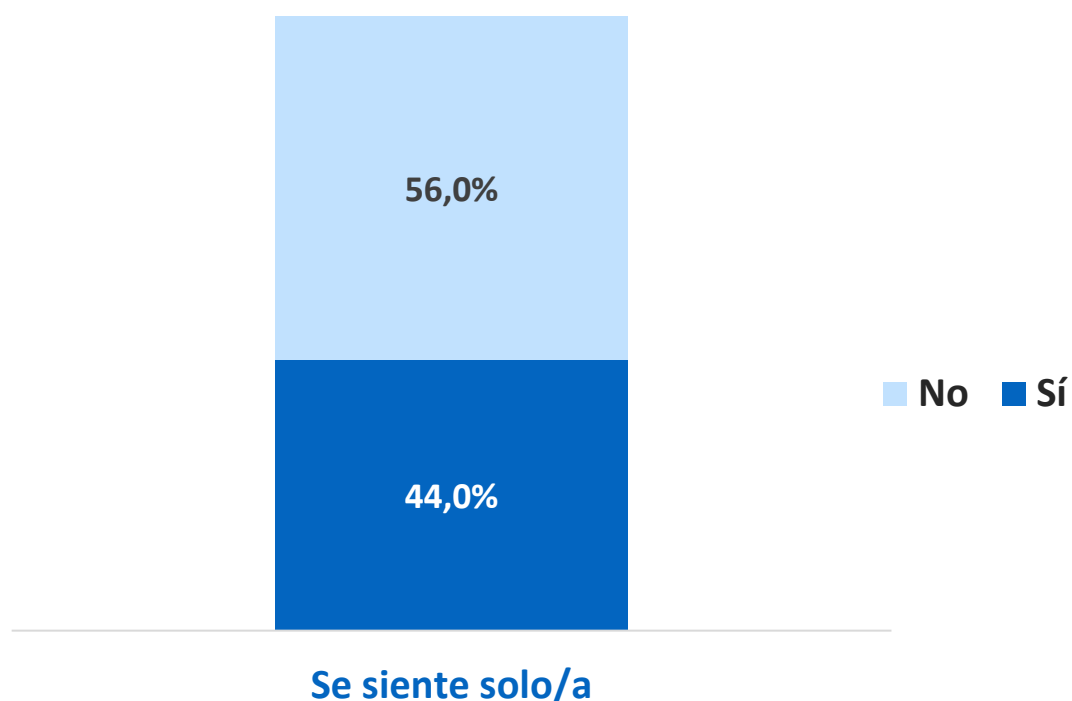


B: 25



Personas usuarias (II).

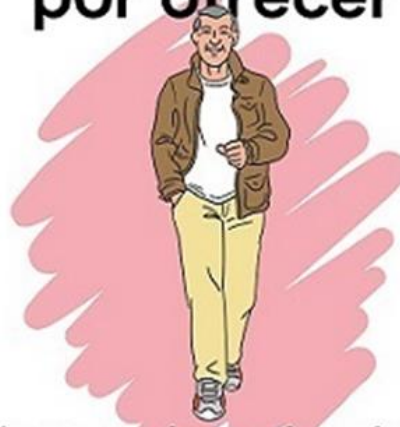
C.3.- ¿Podría decirme si se siente solo/a a menudo?



B: 25



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