

**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



familias, igualdad y
bienestar social

MADRID

Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) del Ayuntamiento de Madrid

Estudio de Satisfacción de las personas usuarias del Servicio de
Ayuda a Domicilio
Ayuntamiento de Madrid

Abril 2023



Índice.

0. Ficha técnica	3
1. Notoriedad	4
2. Indicadores de impacto	6
3. Estructura organizativa	21
4. Equipo de profesionales	26
5. Relación calidad-precio	29
6. Actividades	32
7. Valoración global del servicio	35
9. Matriz de actuación estratégica	46
10. Matriz de lealtad	50
11. Datos de clasificación	52

Ficha Técnica.

UNIVERSO:

Personas usuarias del Servicio de Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) incluidas en la base de datos facilitada por la Dirección General de Mayores y con número de teléfono.

TAMAÑO Y ERROR MUESTRAL:

1.216 entrevistas, lo que supone la obtención de un error muestral del +/- 2,8% (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:

Marzo de 2023.

AUTORÍA DEL INFORME:

Merkastar
<https://merkastar.com/>
merkastar@merkastar.es



Notoriedad.

¿Qué porcentaje de personas usuarias saben que el Ayuntamiento de Madrid es el titular del SAD?



Notoriedad (I).

P.1- ¿Quién cree usted que es el responsable de este servicio?



	2015	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Ayuntamiento de Madrid	70,8%	55,8%	49,5%	48,5%	49,6%	44,8%	50,3%	48,5%
La entidad que lo presta (Asispa, Clece, DomusVI)	7,2%	3,8%	5,7%	5,6%	9,5%	10,9%	8,9%	9,7%
Comunidad de Madrid	5,9%	10,9%	9,8%	11,0%	15,6%	16,1%	8,5%	4,9%
Otra	-	-	1,5%	1,6%	1,4%	3,8%	3,7%	3%
Ns/Nc	15,8%	28,6%	34,5%	33,3%	23,8%	24,4%	28,5%	33,9%
Base	1.200	1.200	1.209	1.206	819	1.200	1.212	1.216



Indicadores de impacto.

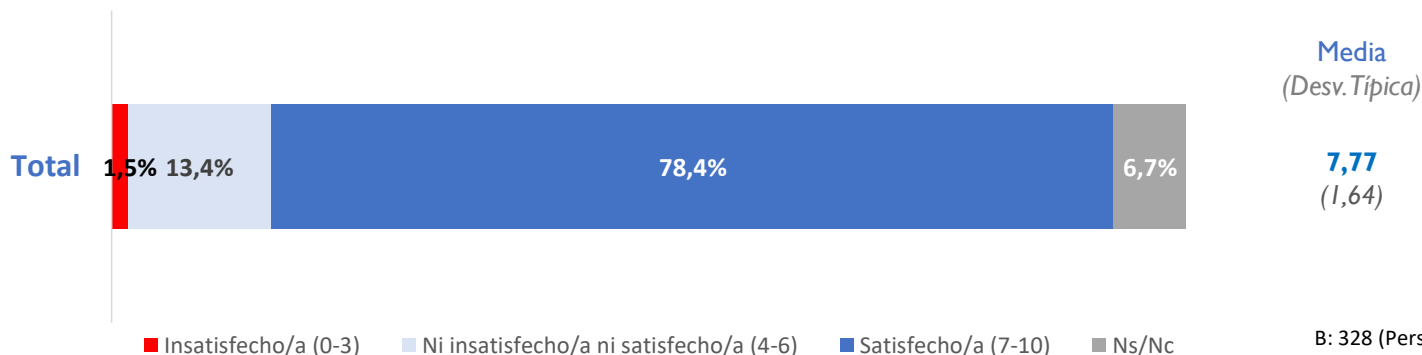
Satisfacción de las personas usuarias con determinados indicadores considerados de gran impacto en su calidad de vida y en la de su familia.





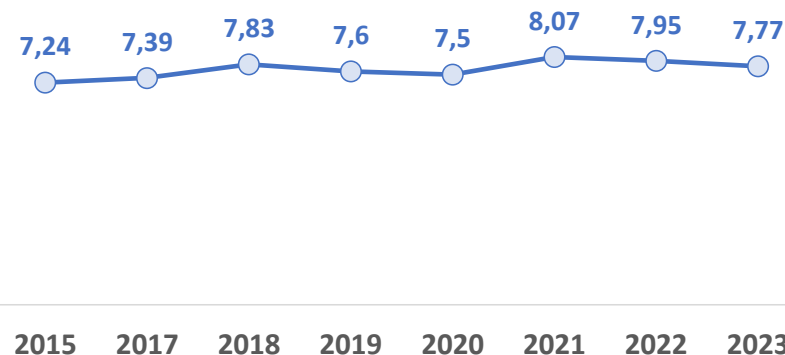
Rapidez de adjudicación (I).

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



B: 328 (Personas dadas de alta en 2022/2023)

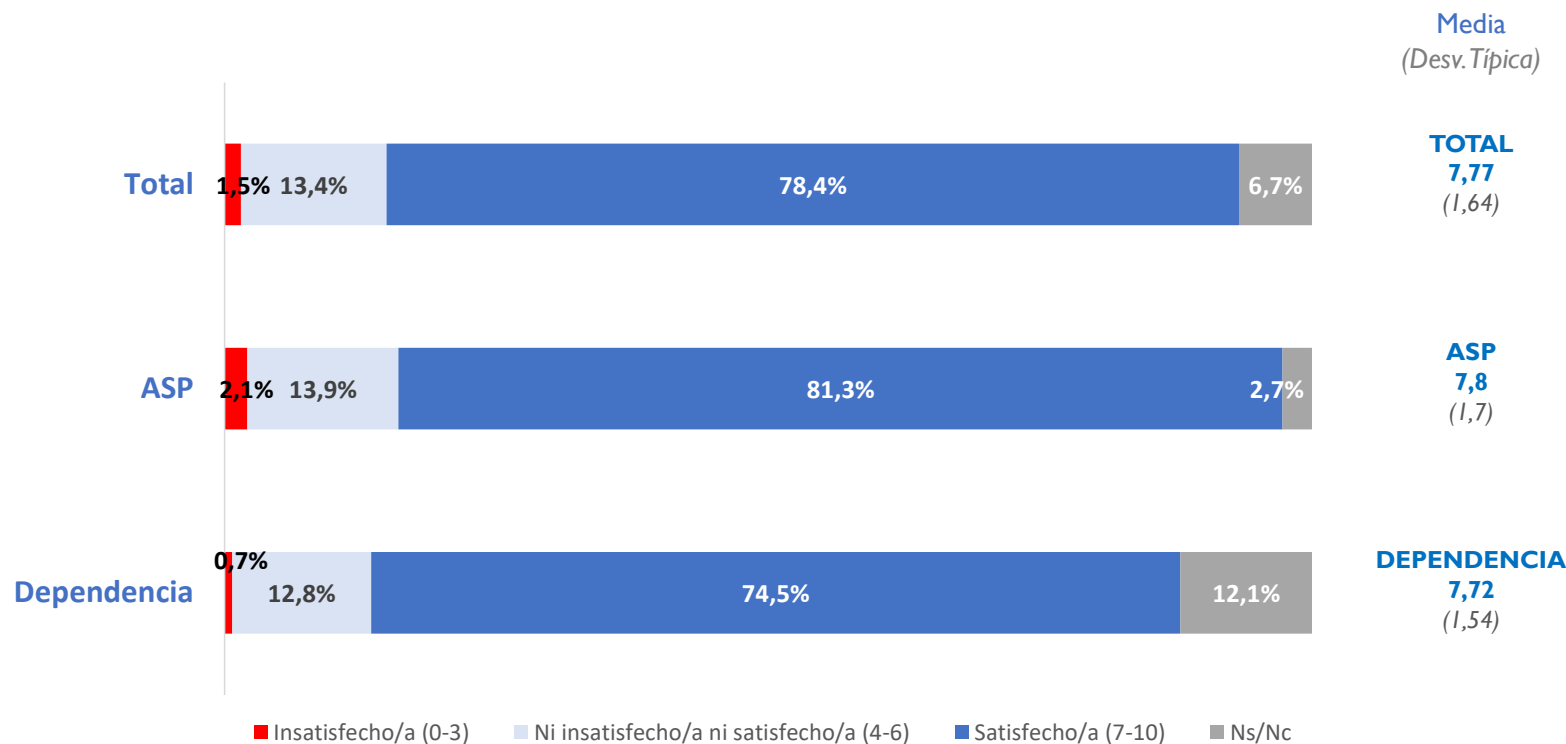
	2015	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Media	7,24	7,39	7,83	7,6	7,5	8,07	7,95	7,77
% de valoraciones 7-10	65,5%	59,3%	67,0%	66,5%	64,8%	73,6%	69,1%	78,4%
Base	1.200	1.200	1.209	1.206	819	1.200	1.212	328





Rapidez de adjudicación (II).

P.2.- Segmentación por perfil.



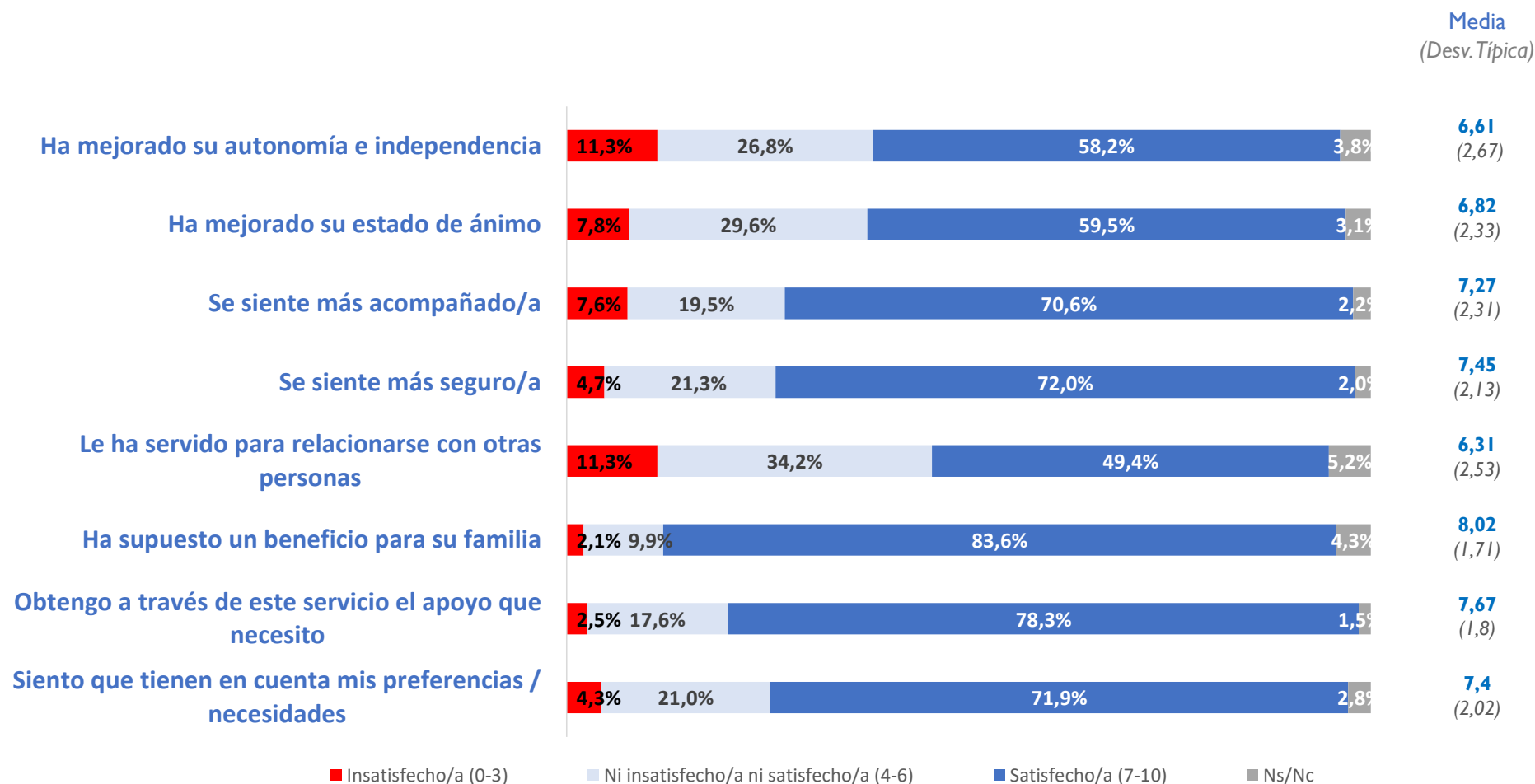
Total B: 328

ASP B: 187

Dependencia B: 141

Influencia en personas usuarias (I).

P.3.1 a P.3.8- Grado de influencia del SAD en la vida cotidiana de las personas usuarias (%).



B: 1.039 usuarios/as

Influencia en personas usuarias (II).

P.3.1 a P.3.8- Evolución (valores medios).

	2015	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
3.1. Ha mejorado su autonomía e independencia	7,17	7,54	7,54	7,66	7,45	7,71	7,28	6,61
3.2. Ha mejorado su estado de ánimo	7,14	7,00	-	7,29	7,28	7,86	7,43	6,82
3.3. Se siente usted más acompañado/a	7,65	7,56	7,76	7,83	7,66	8,28	7,96	7,27
3.4. Se siente usted más seguro/a	7,90	7,97	8,10	8,03	7,79	8,34	8,15	7,45
3.5. Le ha servido para relacionarse con otras personas	7,10	5,87	-	5,97	6,26	6,90	6,59	6,31
3.6. Ha supuesto un beneficio para su familia	8,20	7,70	-	8,02	7,85	8,30	8,26	8,02
3.7. Obtengo a través de este servicio el apoyo que necesito	-	-	-	-	-	8,29	8,09	7,67
3.8. Siento que tienen en cuenta mis preferencias / necesidades	-	-	-	-	-	8,15	7,97	7,4

Influencia en personas usuarias (III).

P.3.1 a P.3.8- Segmentación por perfil (% de satisfechos/as).

<i>Se muestra el % de Satisfechos/as (7-10)</i>	Total	ASP	Dependencia
3.1. Ha mejorado su autonomía e independencia	58,2%	60%	55,5%
3.2. Ha mejorado su estado de ánimo	59,5%	60,3%	58,2%
3.3. Se siente usted más acompañado/a	70,6%	70,3%	71,1%
3.4. Se siente usted más seguro/a	72,0%	71,6%	72,6%
3.5. Le ha servido para relacionarse con otras personas	49,4%	51,2%	46,5%
3.6. Ha supuesto un beneficio para su familia	83,6%	83%	84,6%
3.7. Obtengo a través de este servicio el apoyo que necesito	78,3%	78,2%	78,6%
3.8. Siento que tienen en cuenta mis preferencias / necesidades	71,9%	72,5%	70,9%

Total B: 1.039

ASP B: 637

Dependencia B: 402

Influencia en personas usuarias (IV).

P.3.1 a P.3.8- Segmentación por perfil (valores medios).

<i>Se muestra el valor medio.</i>	Total	ASP	Dependencia
3.1. Ha mejorado su autonomía e independencia	6,61	6,7	6,47
3.2. Ha mejorado su estado de ánimo	6,82	6,86	6,75
3.3. Se siente usted más acompañado/a	7,27	7,26	7,28
3.4. Se siente usted más seguro/a	7,45	7,44	7,47
3.5. Le ha servido para relacionarse con otras personas	6,31	6,45	6,11
3.6. Ha supuesto un beneficio para su familia	8,02	7,91	8,19
3.7. Obtengo a través de este servicio el apoyo que necesito	7,67	7,67	7,67
3.8. Siento que tienen en cuenta mis preferencias / necesidades	7,4	7,45	7,33

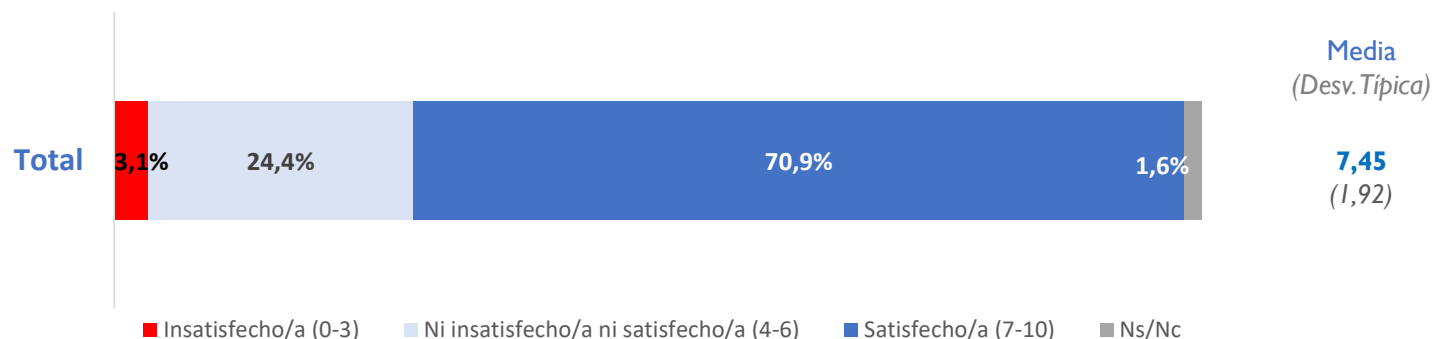
Total B: 1.039

ASP B: 637

Dependencia B: 402

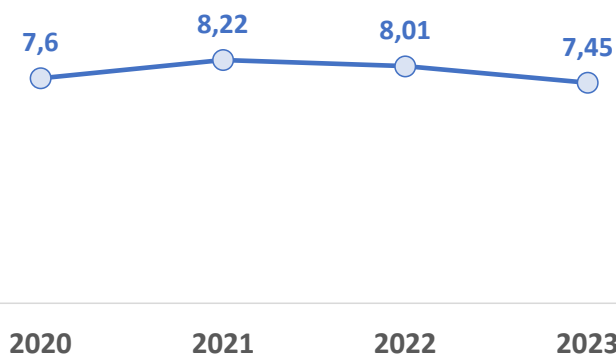
Influencia en personas usuarias (V).

P.3.9- Globalmente, ¿este servicio ha mejorado su calidad de vida?



B: 1.039 usuarios/as

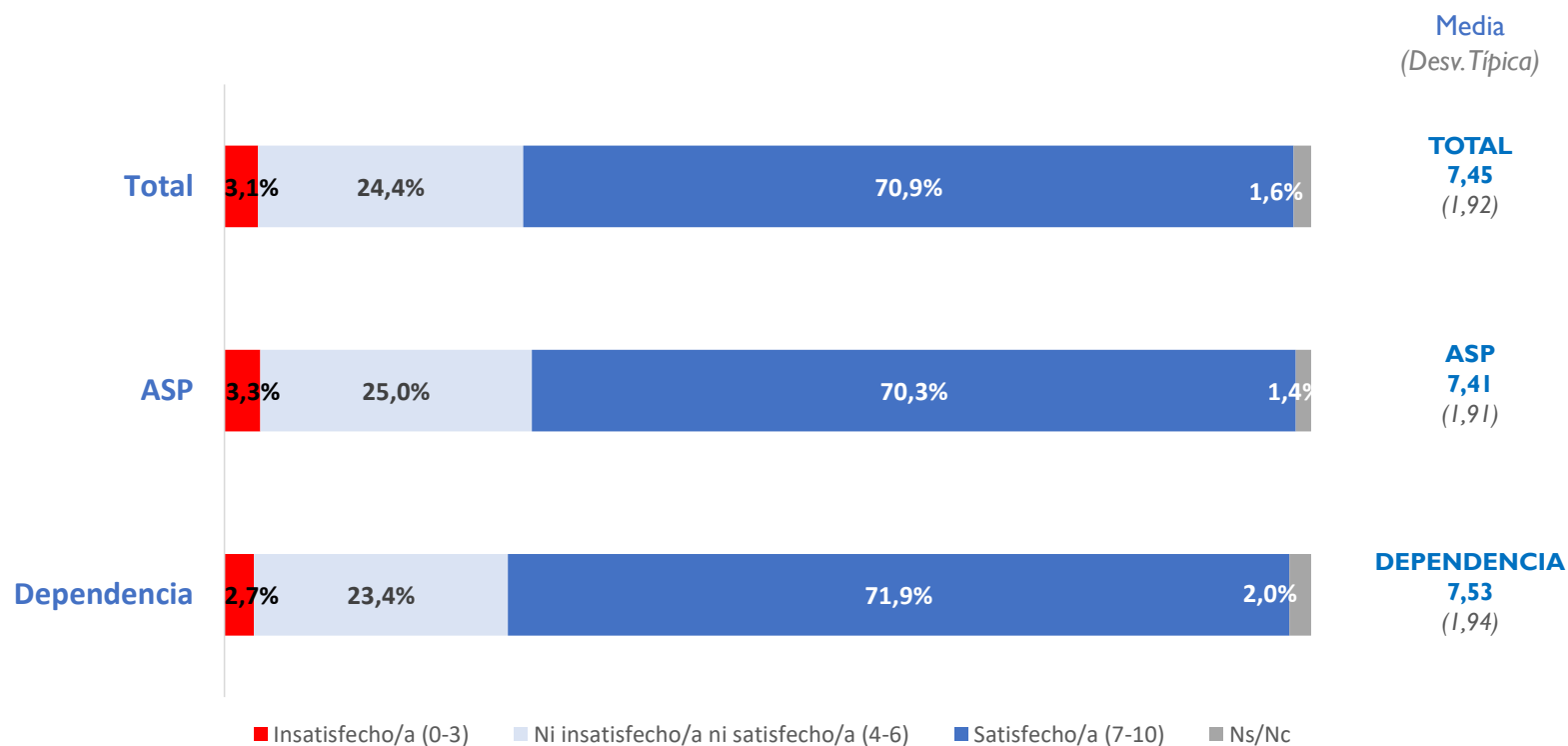
	2020	2021	2022	2023
Media	7,60	8,22	8,01	7,45
% de valoraciones 7-10	77,3%	77,9%	77,7%	70,9%
Base	744	943	981	1.039





Influencia en personas usuarias (VI).

P.3.9- Segmentación por perfil.



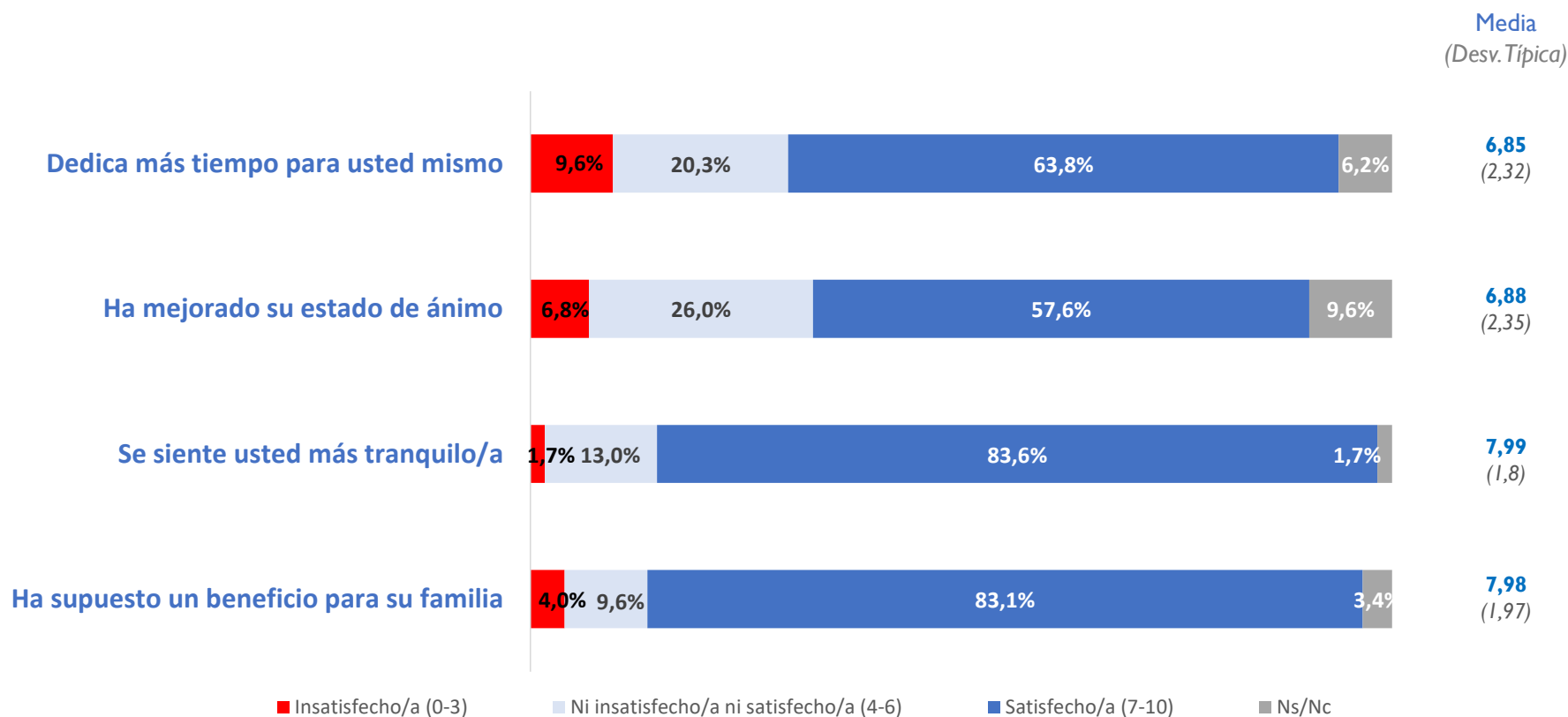
Total B: 1.039

ASP B: 637

Dependencia B: 402

Influencia en cuidadores/as (I).

P.4.1 a P.4.4- Grado de influencia del SAD en la vida cotidiana de las personas cuidadoras y/o convivientes.



B: 177 cuidadores/as



Influencia en cuidadores/as (II).

P.4.1 a P.4.4- Evolución (valores medios).

	2015	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
4.1. Dedicar más tiempo para usted mismo	6,60	6,11	6,65	6,11	6,48	6,97	7,27	6,85
4.2. Ha mejorado su estado de ánimo	6,78	7,11	-	6,39	6,47	7,29	7,63	6,88
4.3. Se siente usted más tranquilo/a	7,55	7,24	7,70	7,47	7,68	8,00	8,17	7,99
4.4. Ha supuesto un beneficio para su familia	6,78	7,11	-	6,39	7,61	8,12	8,23	7,98





Influencia en cuidadores/as (III).

P.4.1 a P.4.4- Segmentación por perfil (% de satisfechos/as).

<i>Se muestra el % de Satisfechos/as (7-10)</i>	Total	ASP	Dependencia
4.1. Dedicar más tiempo para usted mismo	63,8%	65,9%	62,1%
4.2. Ha mejorado su estado de ánimo	57,6%	61%	54,7%
4.3. Se siente usted más tranquilo/a	83,6%	80,5%	86,3%
4.4. Ha supuesto un beneficio para su familia	83,1%	79,3%	86,3%

Total B: 177

ASP B: 82

Dependencia B: 95



Influencia en cuidadores/as (IV).

P.4.1 a P.4.4- Segmentación por perfil (valores medios).

<i>Se muestra el valor medio.</i>	Total	ASP	Dependencia
4.1. Dedicar más tiempo para usted mismo	6,85	7,09	6,64
4.2. Ha mejorado su estado de ánimo	6,88	7,04	6,74
4.3. Se siente usted más tranquilo/a	7,99	7,95	8,03
4.4. Ha supuesto un beneficio para su familia	7,98	7,91	8,04

Total B: 177

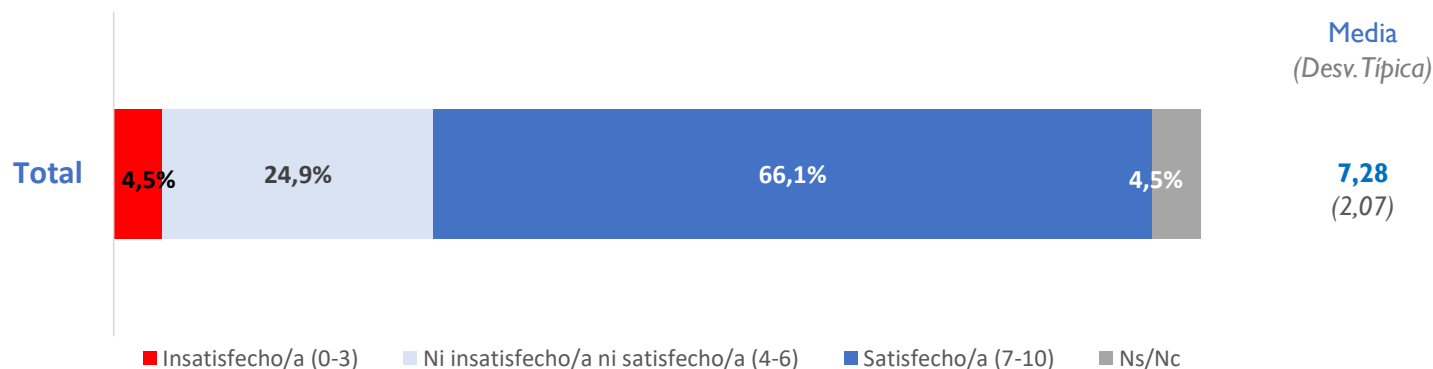
ASP B: 82

Dependencia B: 95



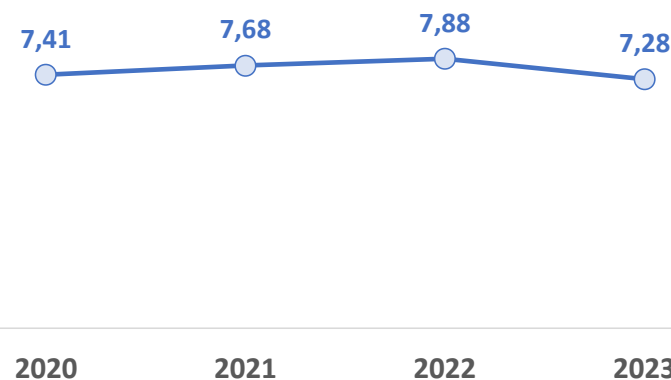
Influencia en cuidadores/as (V).

P.4.5- Globalmente, ¿este servicio ha mejorado su calidad de vida?



B: 177 cuidadores/as

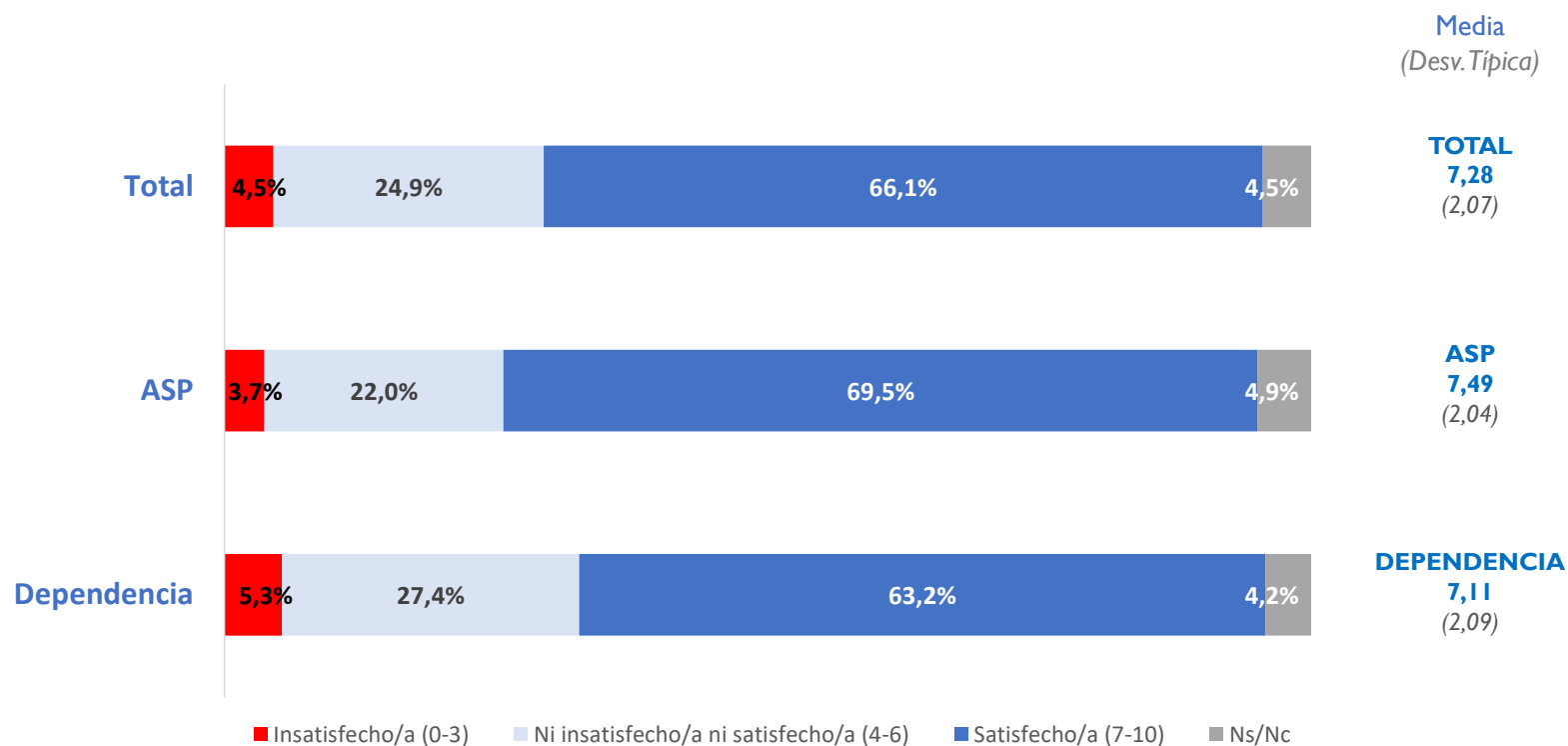
	2020	2021	2022	2023
Media	7,41	7,68	7,88	7,28
% de valoraciones 7-10	72%	72,4%	77,9%	66,1%
Base	75	257	231	177





Influencia en cuidadores/as (VI).

P.4.5- Segmentación por perfil.



Total B: 177

ASP B: 82

Dependencia B: 95



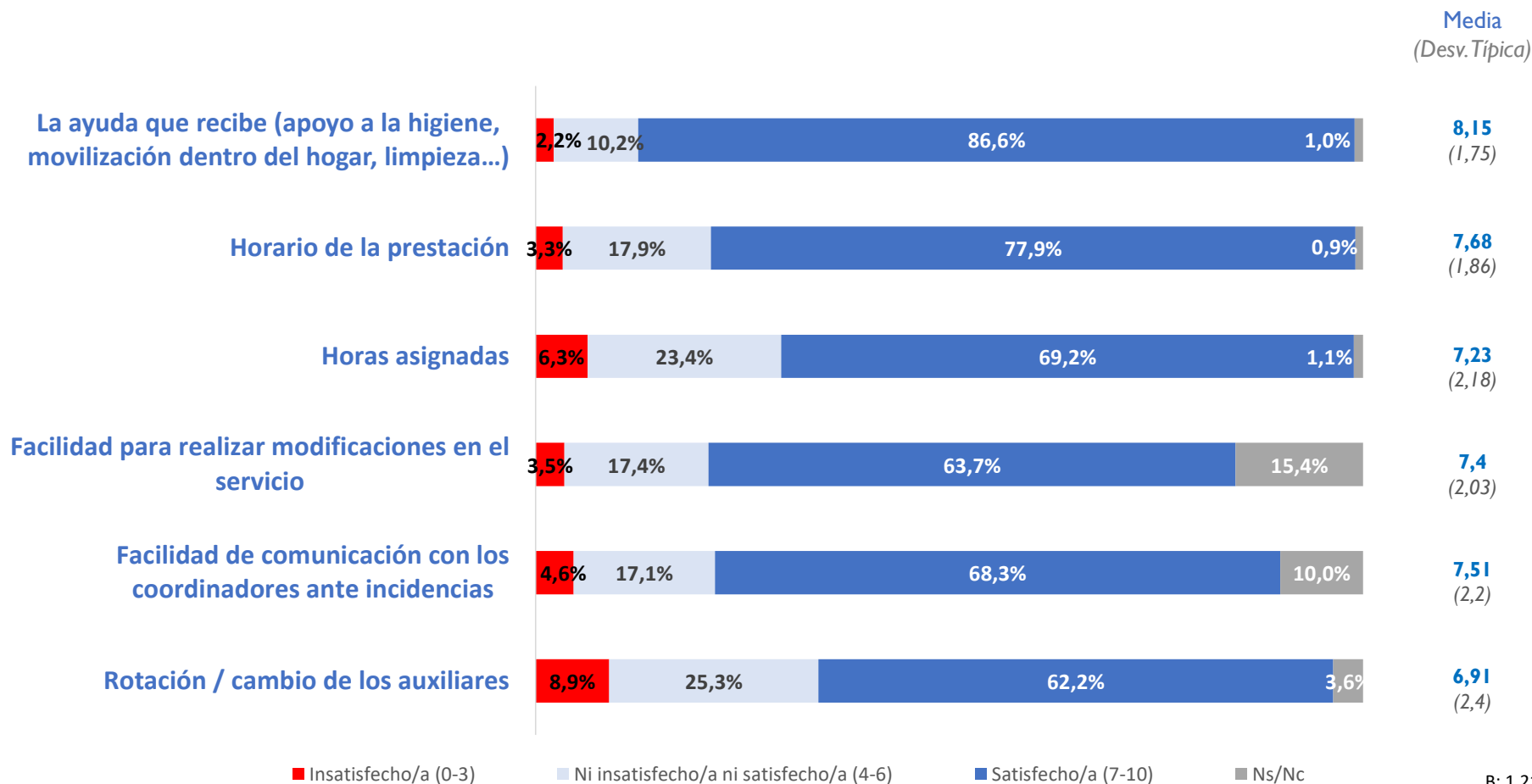
Estructura organizativa.

Satisfacción de las personas usuarias con una serie de indicadores que miden el modo en que se organiza y presta el SAD.



Organización y prestación (I).

P.5- Grado de satisfacción con aspectos referentes a la estructura organizativa del SAD.



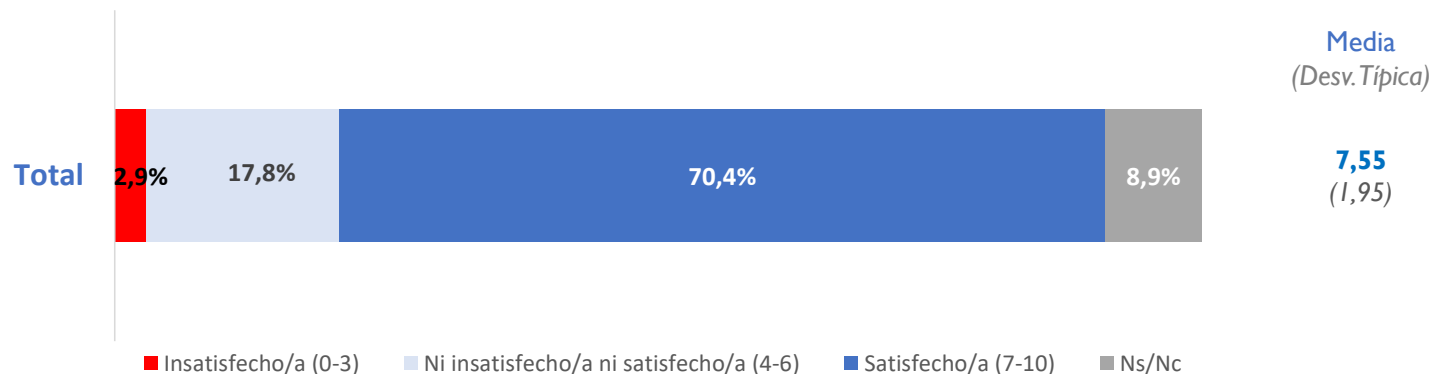
Organización y prestación (II).

P.5- Evolución (valores medios).

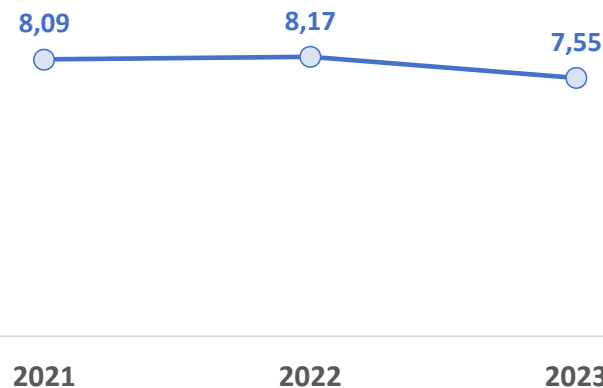
	2015	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
5.1. La ayuda que recibe (<i>apoyo a la higiene, movilización dentro del hogar, limpieza...</i>)	8,28	8,14	8,13	8,44	7,45	8,33	8,41	8,15
5.2. Horario de la prestación	7,73	7,59	7,46	7,44	6,84	7,83	7,76	7,68
5.3. Horas asignadas	7,50	7,57	7,49	7,27	6,13	7,52	7,48	7,23
5.4. Facilidad para realizar modificaciones en el servicio	7,28	7,34	7,07	7,04	6,06	7,70	7,61	7,4
5.5. Facilidad de comunicación con los coordinadores ante incidencias	8,00	7,99	7,85	7,36	6,87	8,14	7,79	7,51
5.6. Rotación / cambio de los auxiliares	6,96	6,60	6,32	5,14	6,34	6,81	6,90	6,91

Información.

P.6- ¿Qué opinión le merece la información que ha recibido y recibe sobre el servicio?



	2021	2022	2023
Media	8,09	8,17	7,55
% de valoraciones 7-10	75,7%	74,8%	70,4%
Base	1.200	1.212	1.216



B: 1.216

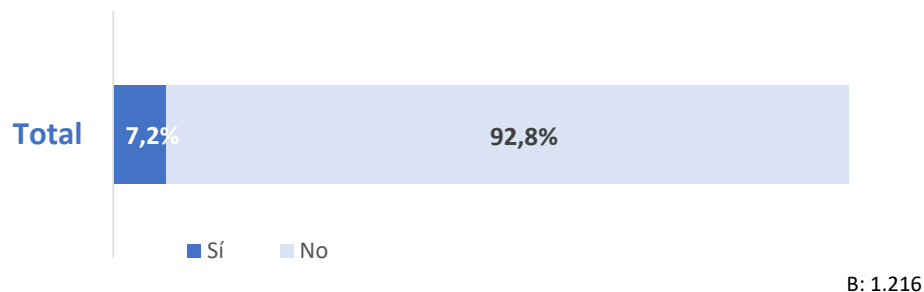
Aplicación informática.

P.6B- ¿Conoce la aplicación informática que ha puesto a su disposición el SAD?

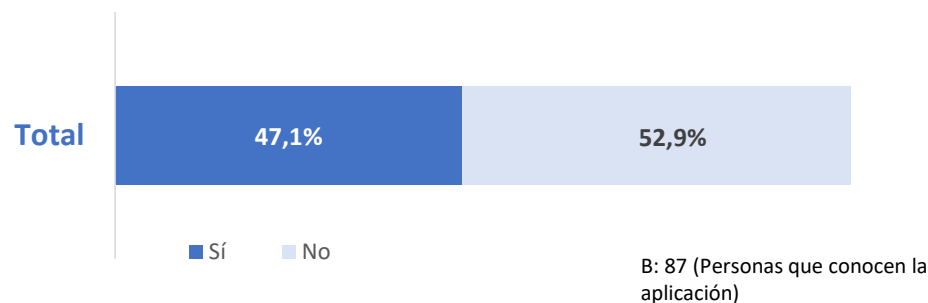
P.6C- ¿La ha utilizado alguna vez?

P.6D- Valore su satisfacción con dicha aplicación?

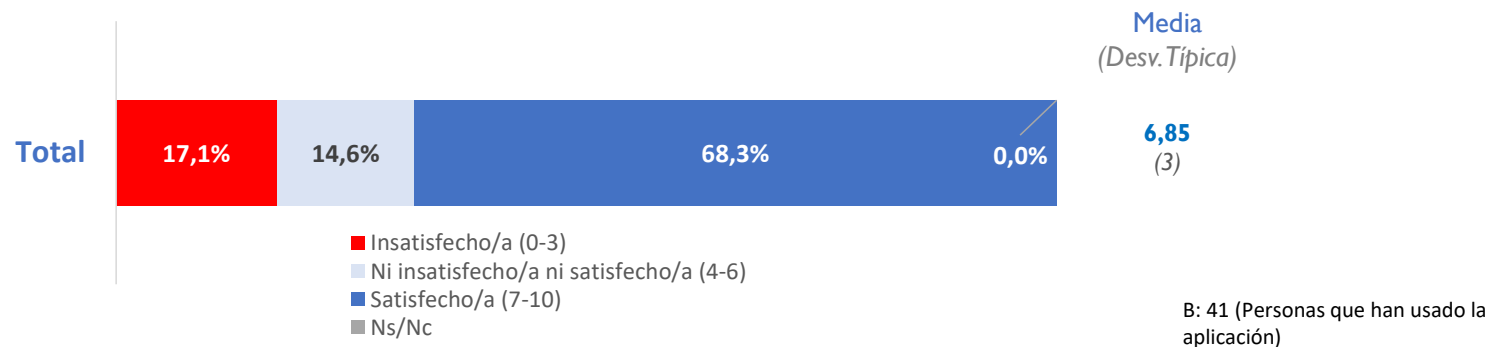
Conocimiento de la aplicación.



Uso de la aplicación.



Valoración de la aplicación.





Equipo de profesionales.

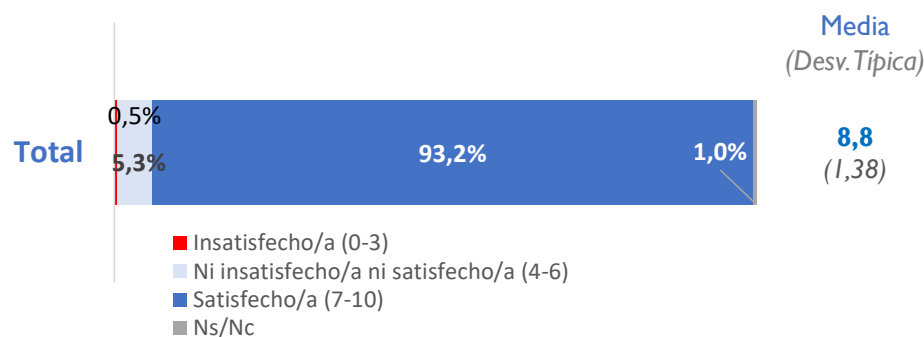
Satisfacción de las personas usuarias con el equipo de profesionales que presta el servicio.



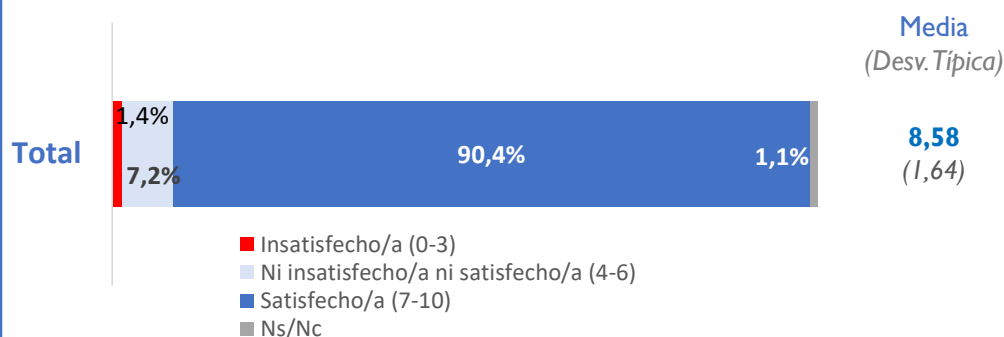
Auxiliares.

P.7- Grado de satisfacción con aspectos relativos a los auxiliares del SAD con el que usted tienen contacto.

Trato y amabilidad.

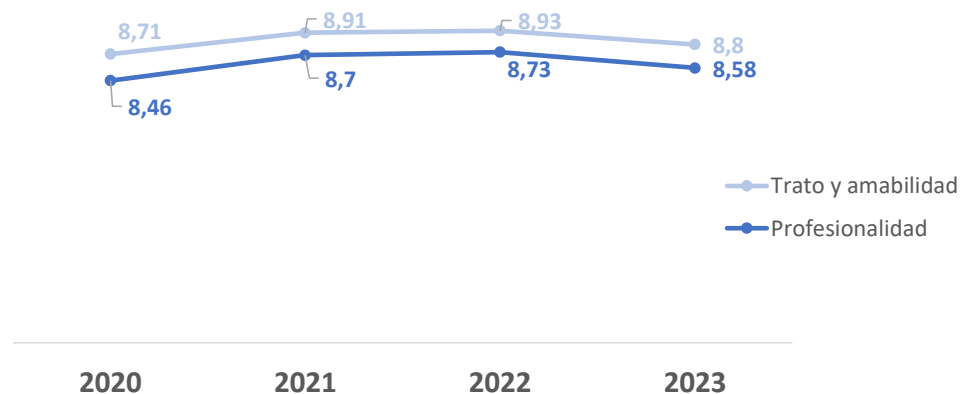


Profesionalidad.



B: 1.216

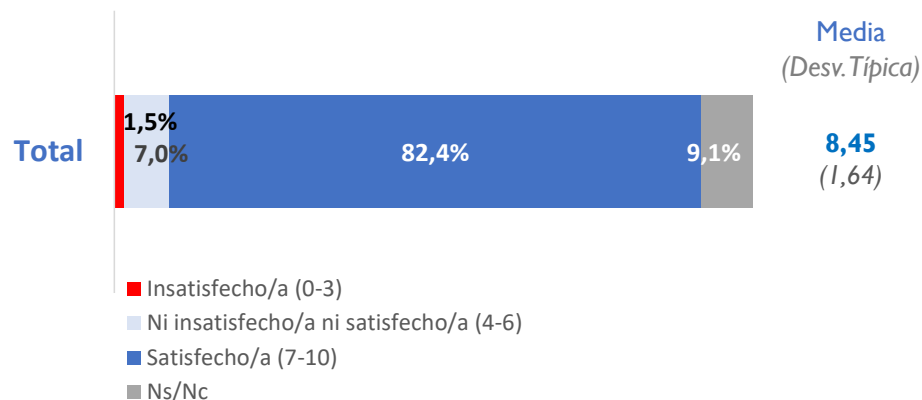
	2020	2021	2022	2023
Trato y amabilidad: media	8,71	8,91	8,93	8,8
Trato y amabilidad: % valoraciones 7-10	89,3%	90,2%	91,7%	93,2%
Profesionalidad: media	8,46	8,70	8,73	8,58
Profesionalidad: % valoraciones 7-10	83,8%	86,8%	88,9%	90,4%
Base	819	1.200	1.212	1.216



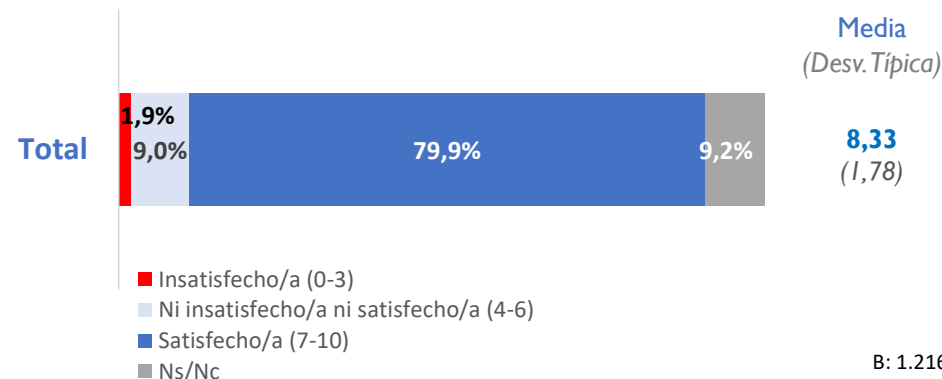
Coordinadores/as.

P.8- Grado de satisfacción con aspectos relativos a los coordinadores del SAD con el que usted tienen contacto.

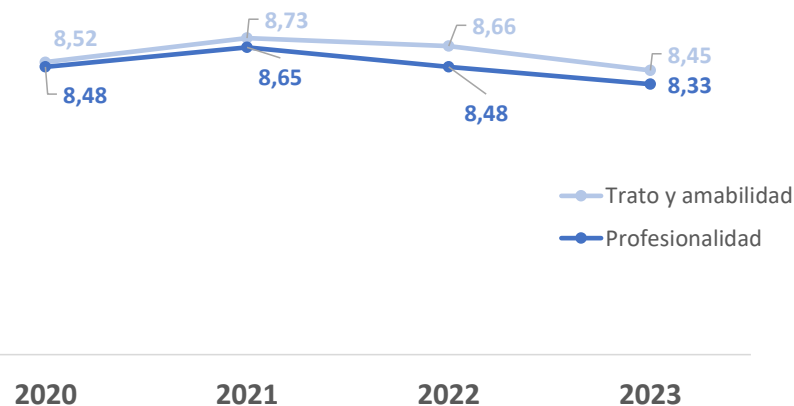
Trato y amabilidad.



Profesionalidad.



	2020	2021	2022	2023
Trato y amabilidad: media	8,52	8,73	8,66	8,45
Trato y amabilidad: % valoraciones 7-10	82,1%	87,9%	83,6%	82,4%
Profesionalidad: media	8,48	8,65	8,48	8,33
Profesionalidad: % valoraciones 7-10	77,5%	85,2%	79,7%	79,9%
Base	819	1.200	1.212	1.216





Relación calidad - precio.

Conocimiento y precepción del coste del servicio.

Relación calidad – precio (I).

P.9- ¿Conoce usted el coste del Servicio de Ayuda a Domicilio?
P.9.a- Por favor, valore la relación calidad – precio del servicio recibido.

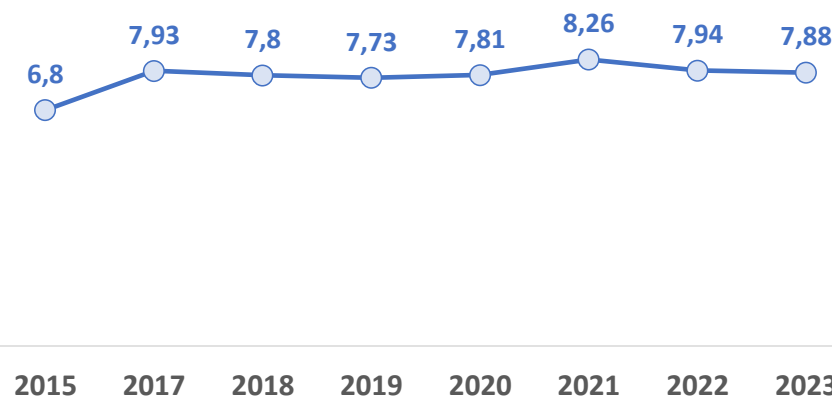
Conocimiento del coste.



Valoración calidad - precio.



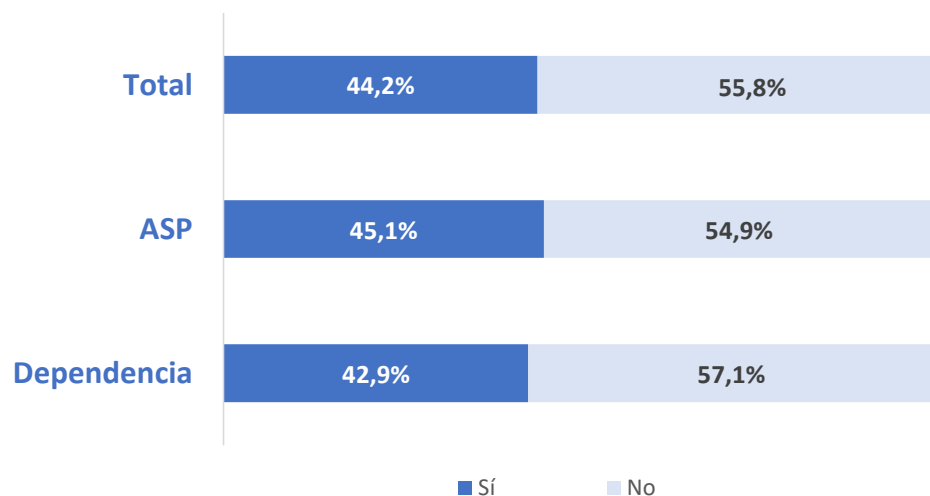
	2015	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
% de personas que conocen el coste	64,8%	58,9%	47,4%	45,9%	49,9%	47,2%	45,1%	44,2%
Media	6,80	7,93	7,80	7,73	7,81	8,26	7,94	7,88
% de valoraciones 7-10	59,8%	75,0%	71,7%	71,4%	70,9%	80,7%	76,8%	78,4%



Relación calidad – precio (II).

P.9 y P.9.a- Segmentación por perfil.

Conocimiento del coste.

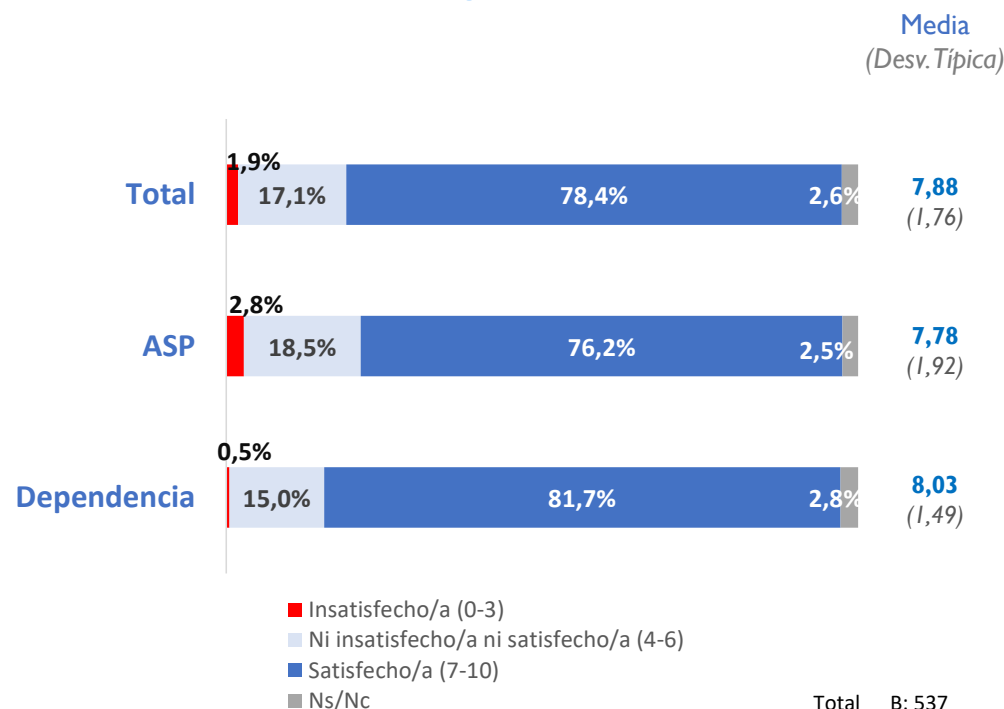


Total B: 1.216

ASP B: 719

Dependencia B: 497

Valoración calidad - precio.



Total B: 537

ASP B: 324

Dependencia B: 213



Actividades.

Actividades de carácter social y de entretenimiento o educativas organizadas por el SAD.

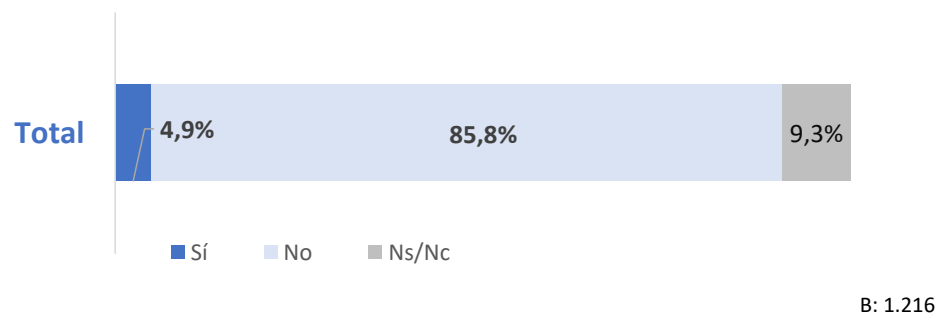


Actividades (I).

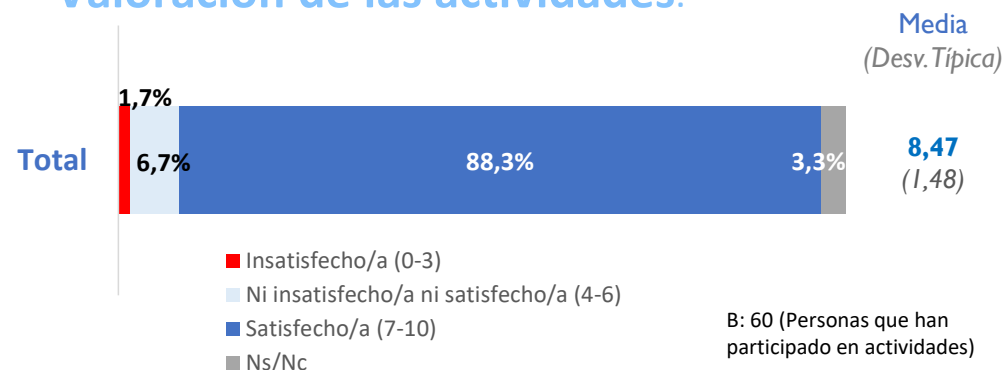
P.10- ¿Ha participado en alguna actividad organizada por el SAD, ya sea de carácter social y de entretenimiento o educativas?

P.11- Por favor, valore su grado de satisfacción con las actividades realizadas.

Participación en las actividades.



Valoración de las actividades.



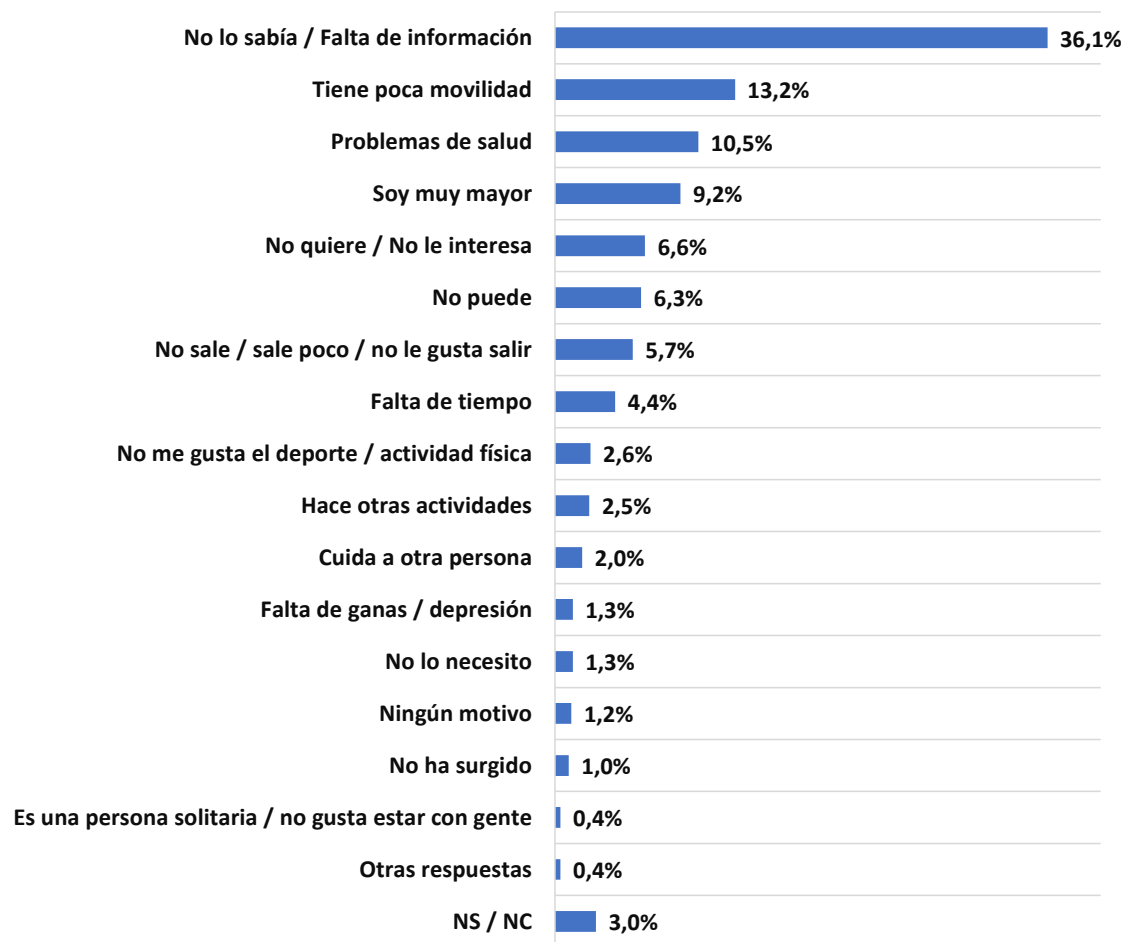
	2020	2021	2022	2023
% de personas que han participado en actividades	7,2%	4,3%	3,5%	4,9%
Media	8,54	9,16	8,98	8,47
% de valoraciones 7-10	91,5%	96,2%	90,7%	88,3%





Actividades (II).

P.10B - ¿Por qué motivos no ha participado en las actividades?.



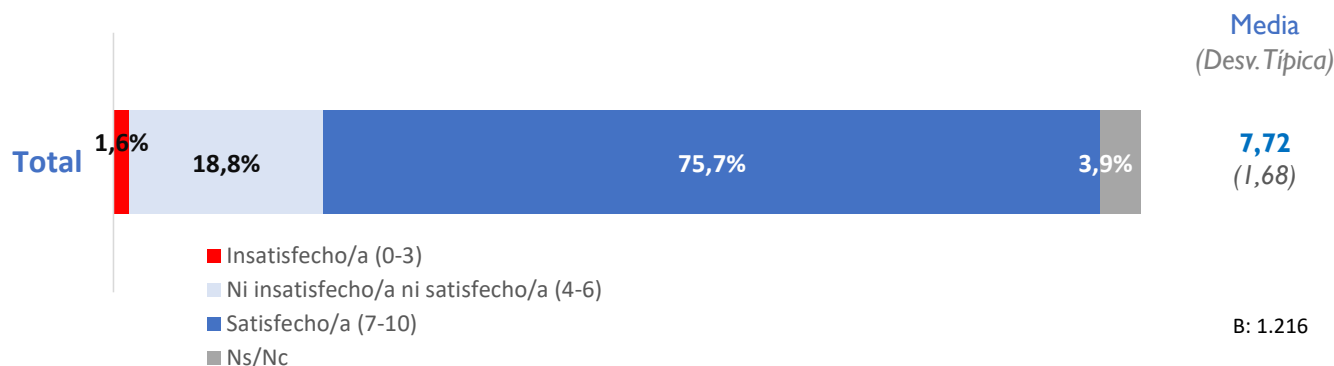
B: 1.043

Valoración global del servicio.

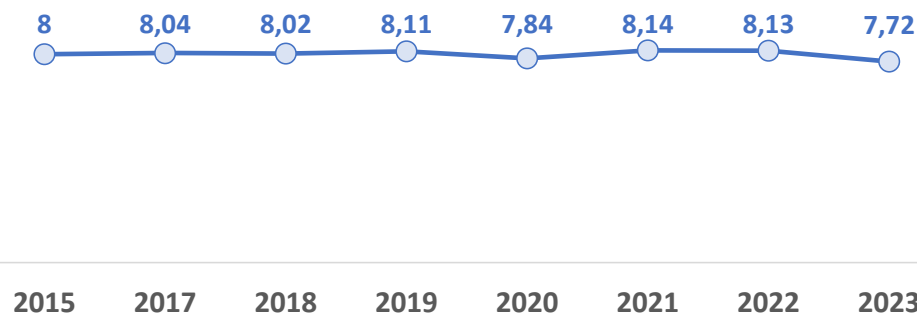
Beneficios a largo plazo, cobertura de expectativas y valoración general.

Cobertura de expectativas (I).

P.12- Respecto a lo que usted esperaba del SAD, valore la cobertura de expectativas.



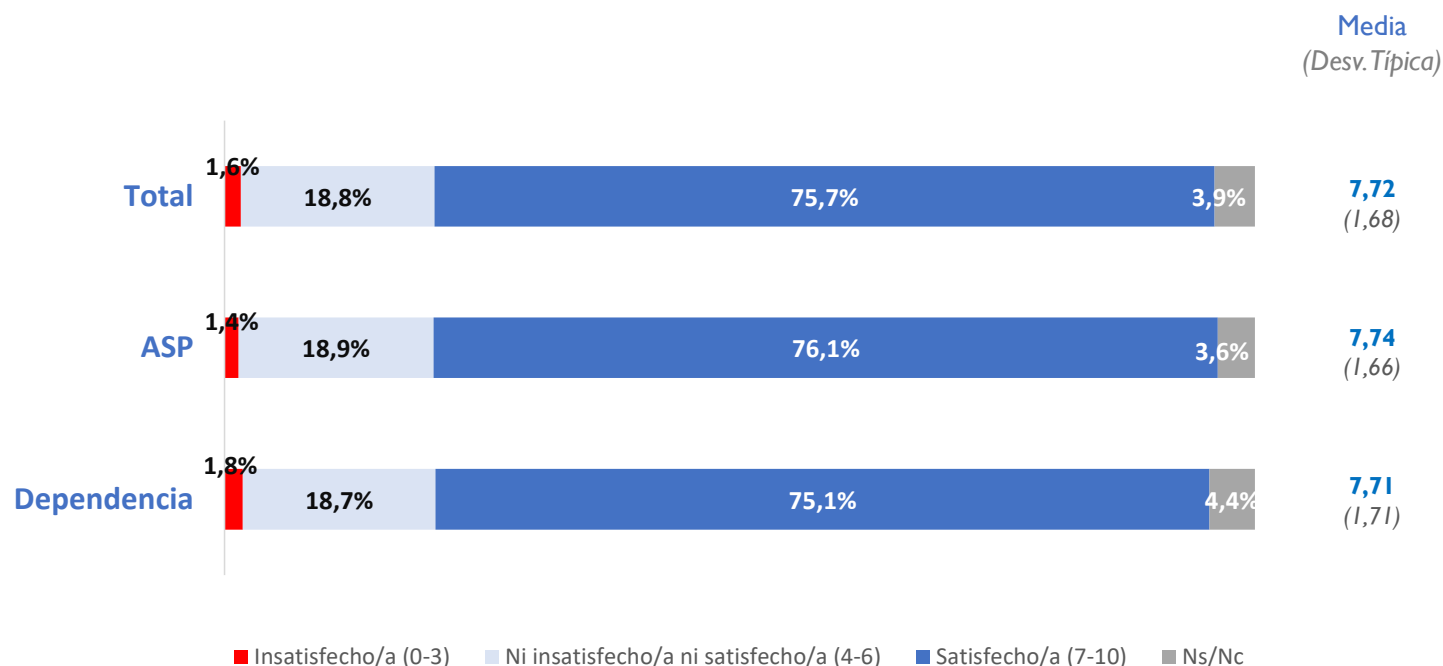
	2015	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Media	8,00	8,04	8,02	8,11	7,84	8,14	8,13	7,72
% valoraciones 7-10	-	-	-	-	72,5%	79,2%	77,6%	75,7%
Base	1.200	1.200	1.209	1.206	819	1.200	1.212	1.216





Cobertura de expectativas (II).

P.13 y P.14- Segmentación por perfil.



Total B: 1.216

ASP B: 719

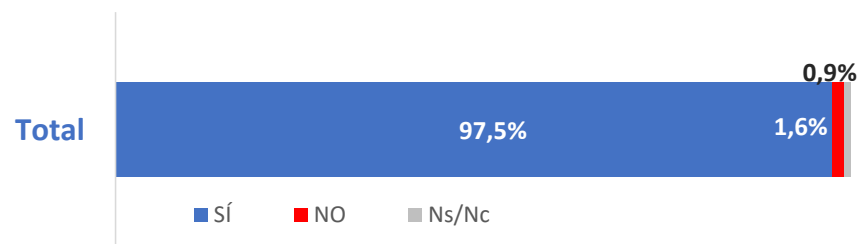
Dependencia B: 497



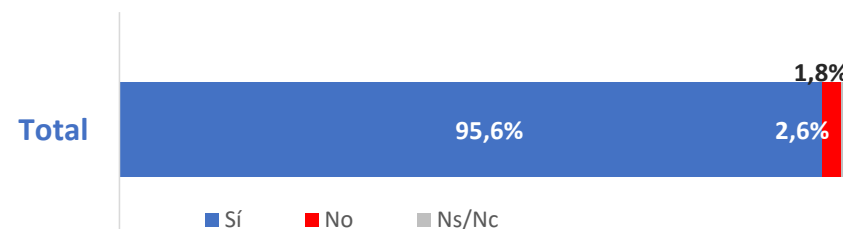
Lealtad (I).

P.15.b- ¿Volvería a solicitar el servicio?
P.16- ¿Recomendaría usted este servicio?.

Volvería a solicitar el servicio.

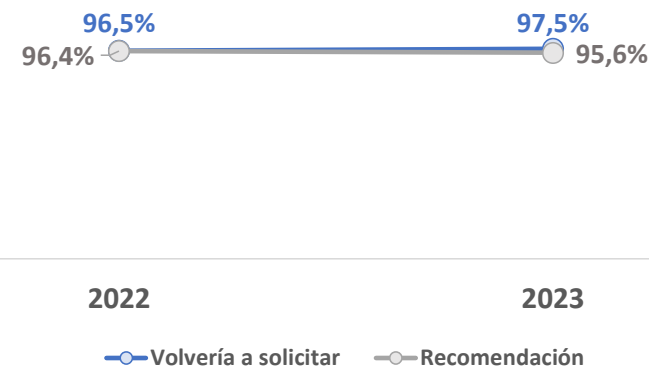


Recomendación a otras personas.



B: 1.216

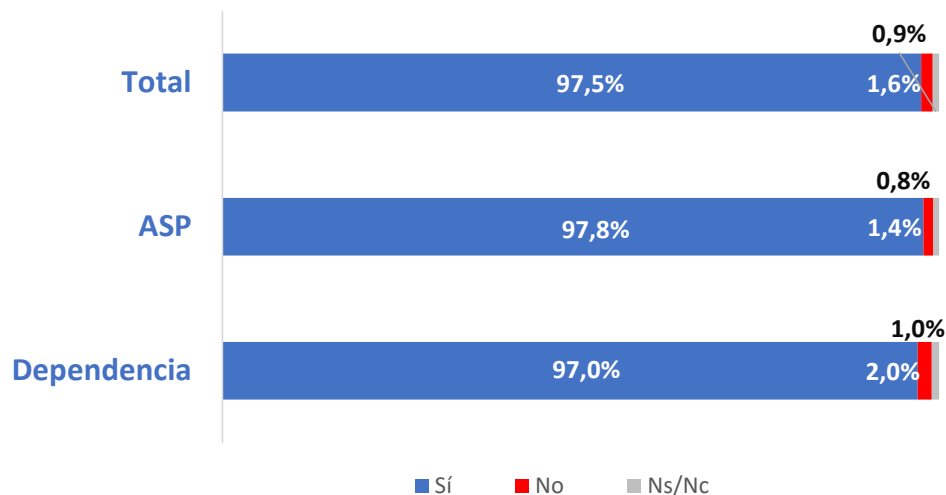
	2015	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
% de "volvería a solicitar el servicio"	-	-	-	-	-	-	96,5%	97,5%
% de "recomendaría a otras personas"	95,5%	95,3%	93,1%	93,9%	96,6%	96,8%	96,4%	95,6%
Base	1.200	1.200	1.209	1.206	819	1.200	1.212	1.216



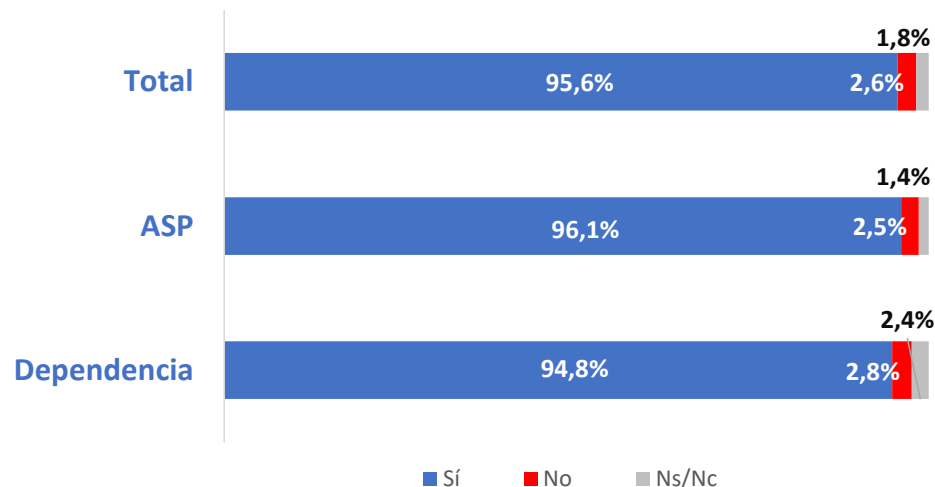
Lealtad (II).

P.15.b y P.16- Segmentación por perfil.

Volvería a solicitar el servicio.



Recomendación a otras personas.



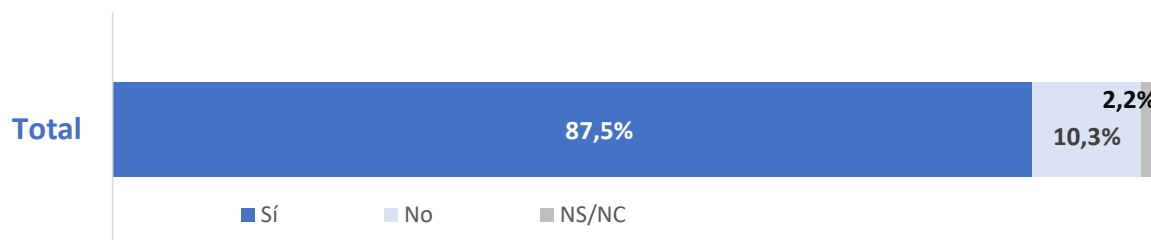
Total B: 1.216

ASP B: 719

Dependencia B: 497

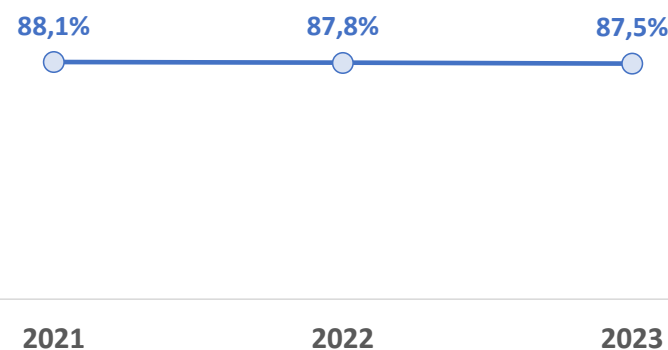
Continuidad en domicilio (I).

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



B: 1.216

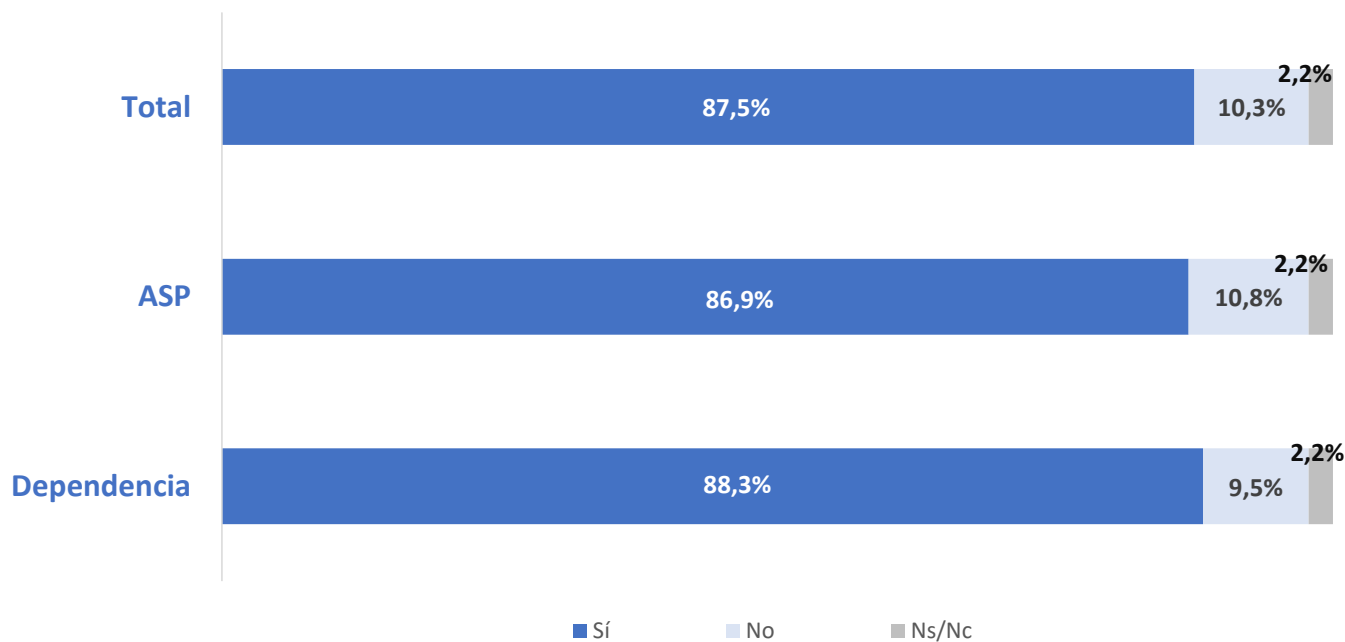
	2021	2022	2023
% de "ha permitido seguir en el domicilio"	88,1%	87,8%	87,5%
Base	1.200	1.212	1.216





Continuidad en domicilio (II).

P.15- Segmentación por perfil.



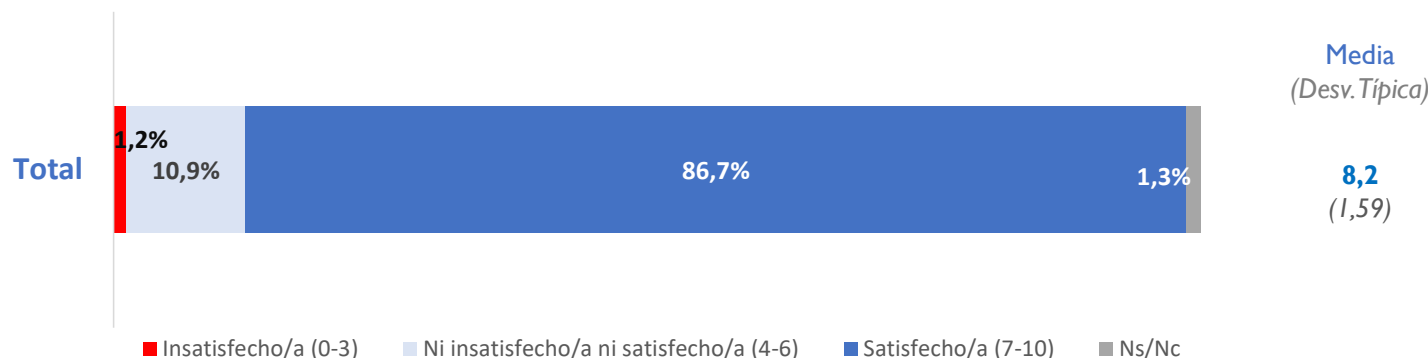
Total B: 1.216

ASP B: 719

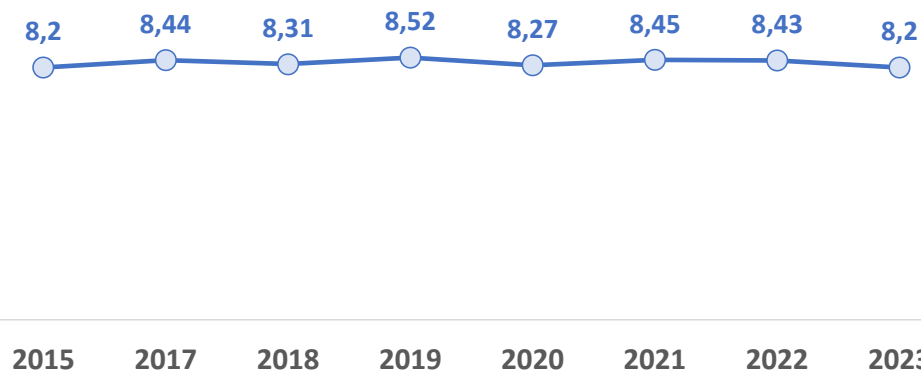
Dependencia B: 497

Valoración global (I).

P.13- En general, y teniendo en cuenta toda su experiencia, valore cómo se encuentra de satisfecho de forma global con el SAD?

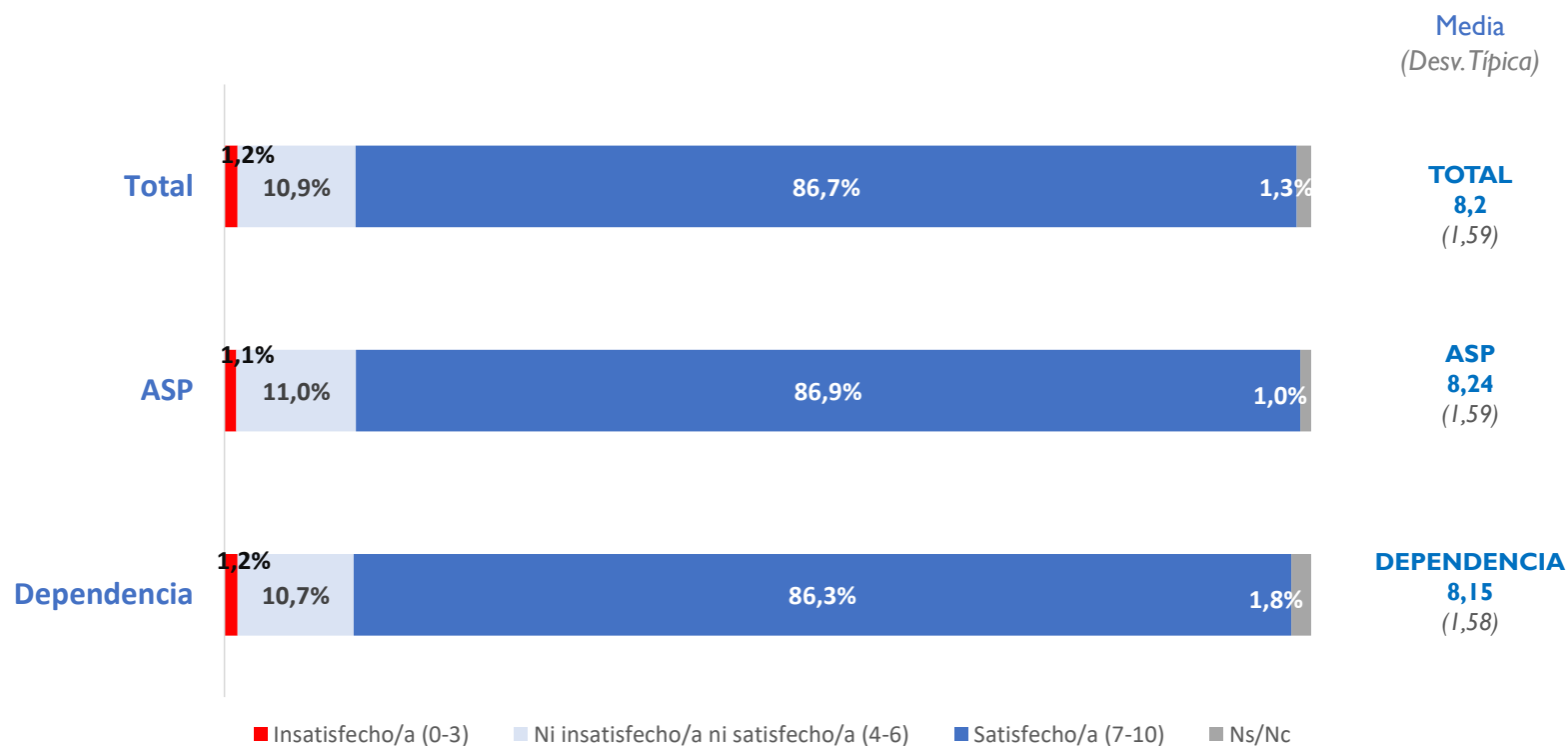


	2015	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Media	8,20	8,44	8,31	8,52	8,27	8,45	8,43	8,2
% valoraciones 7-10	-	-	-	-	82,3%	86,3%	85,2%	86,7%
Base	1.200	1.200	1.209	1.206	819	1.200	1.212	1.216



Valoración global (II).

P.13- Segmentación por perfil.



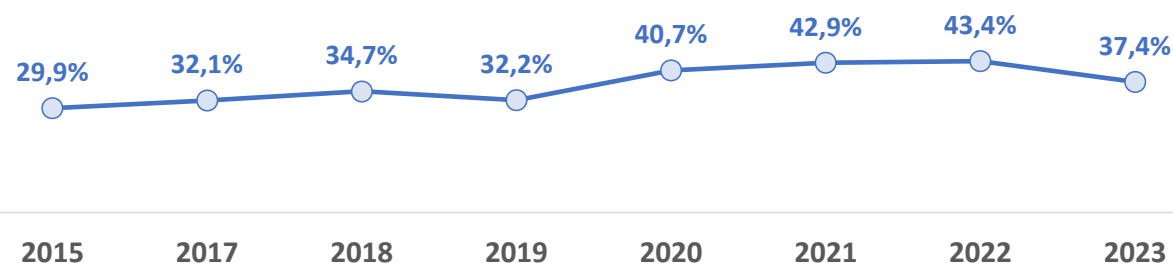
Total B: 1.216

ASP B: 719

Dependencia B: 497

Sugerencias (I).

P.14- ¿Tiene alguna sugerencia de mejora sobre el SAD del Ayuntamiento de Madrid? (Evolución)



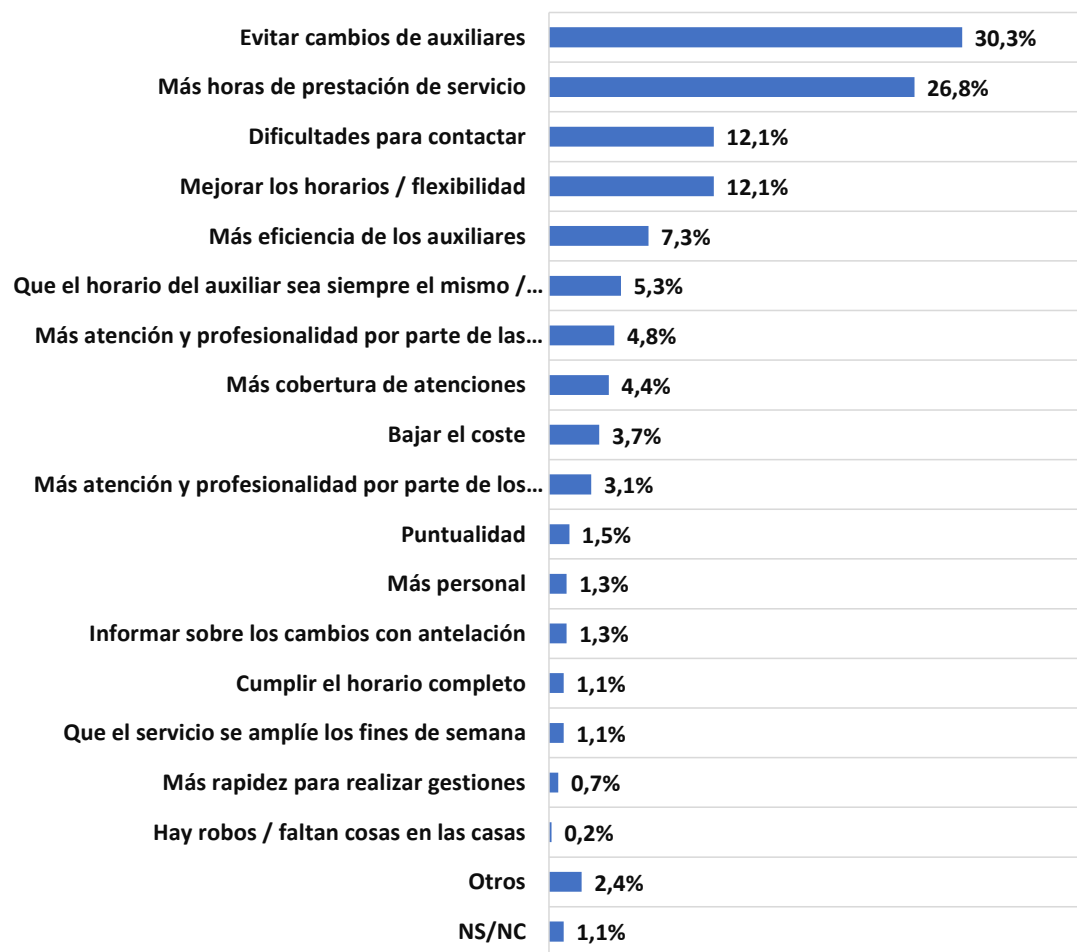
B: 1.216

	2015	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
% de "Sí"	29,9%	32,1%	34,7%	32,2%	40,7%	42,9%	43,4%	37,4%
Base	1.200	1.200	1.209	1.206	819	1.200	1.212	1.216



Sugerencias (II).

P.14B- Especifique su sugerencia de mejora.



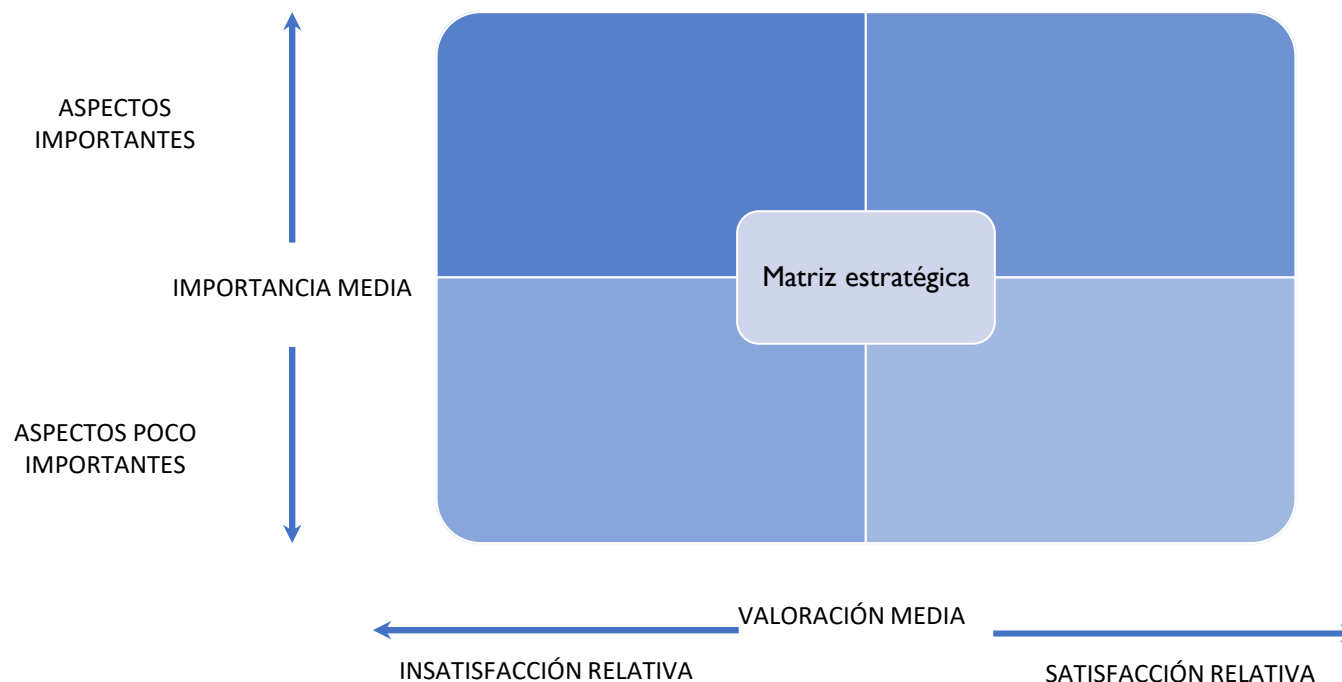
B: 455

Matriz de actuación estratégica.

Matriz de actuación estratégica.

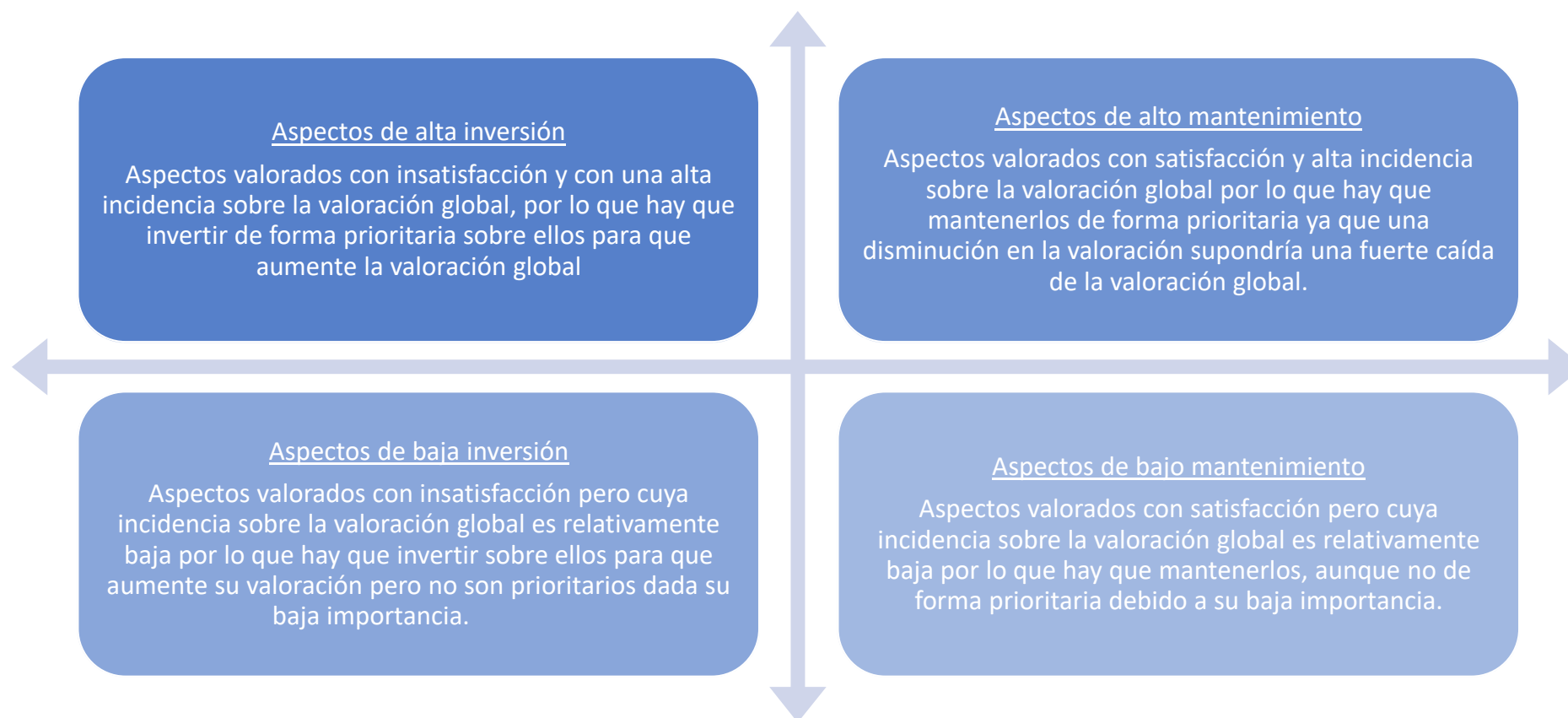
Matriz de actuación (I).

- Esta matriz permite establecer el posicionamiento relativo de los distintos aspectos evaluados en función de la importancia y la valoración otorgada a los mismos. Se trata de un análisis que permite la fijación de políticas estratégicas de mejora de los Servicios Públicos, al identificar prioridades de actuación.
- La importancia se obtiene a partir de análisis de regresión lineal, obteniendo los coeficientes “beta estandarizados” que indican la importancia relativa que tienen cada una de las variables independientes sobre la dependiente: satisfacción global el servicio
- La valoración corresponde a la satisfacción respecto a cada una de las variables, de acuerdo a la respuesta obtenida en el cuestionario en una escala de 0 a 10



Matriz de actuación (II).

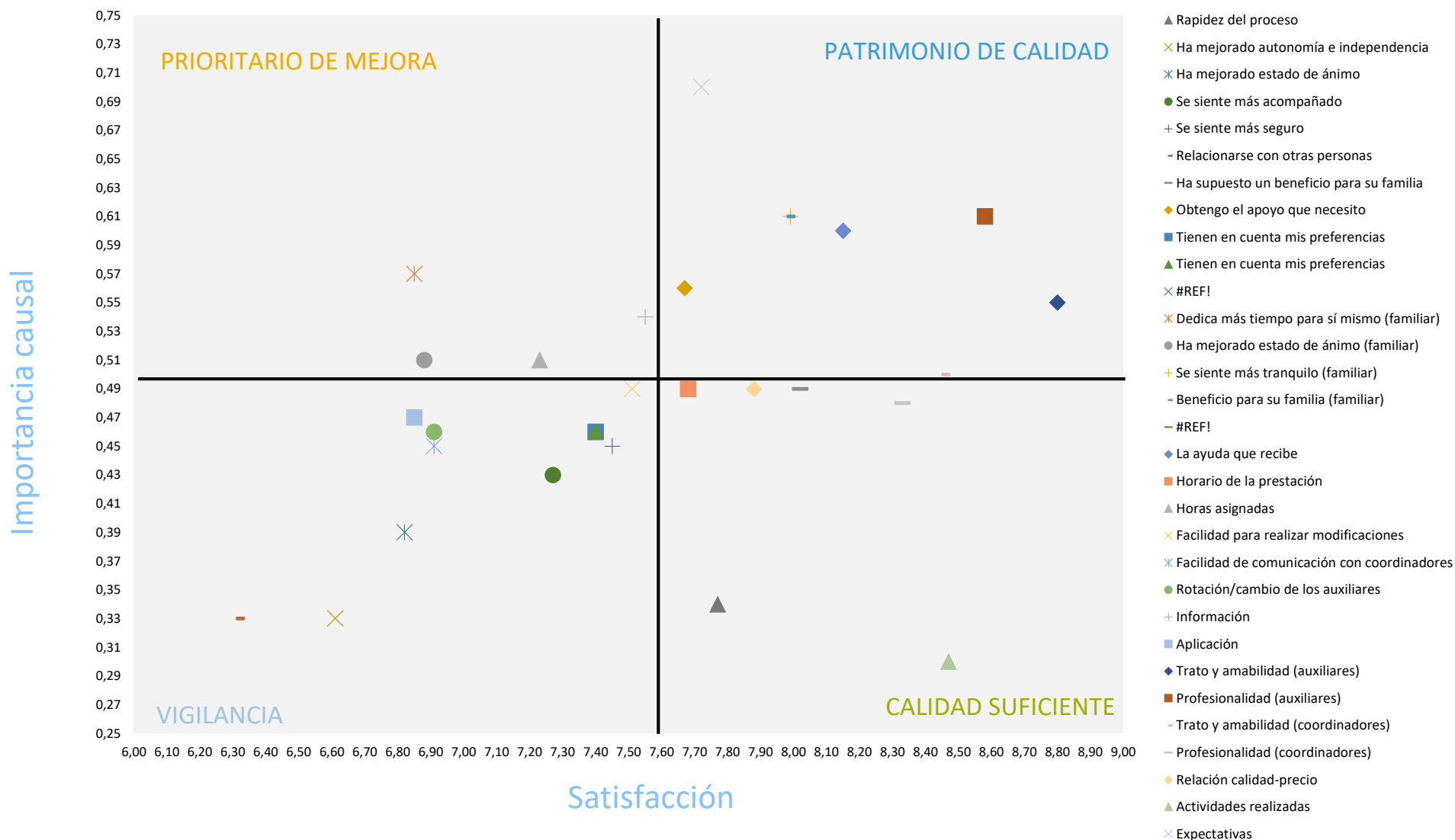
Explicación de los cuadrantes resultantes de la matriz:





Matriz de actuación (III).

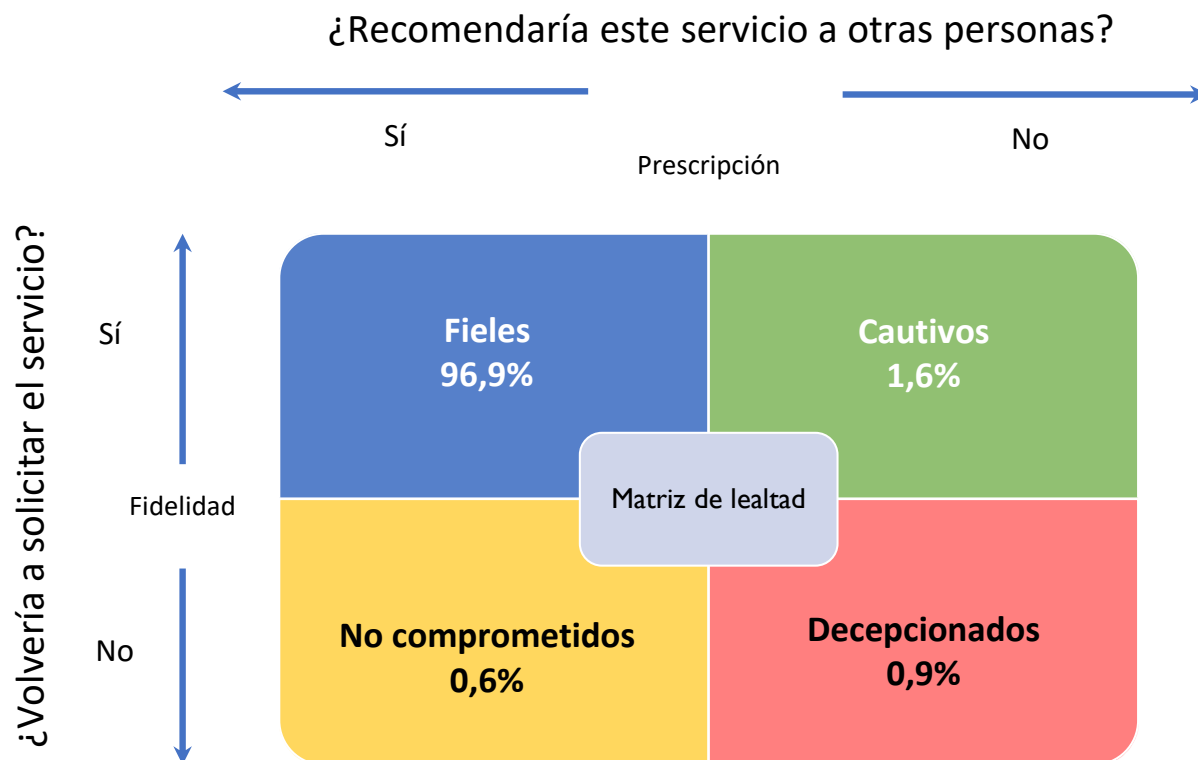
Resultados 2023:



Matriz de lealtad.

Matriz de lealtad.

Matriz.



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.

B: 1.187 (Excluidos Ns/Nc)

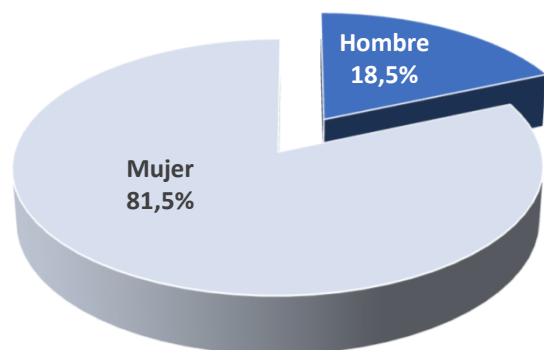
Datos de clasificación.

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

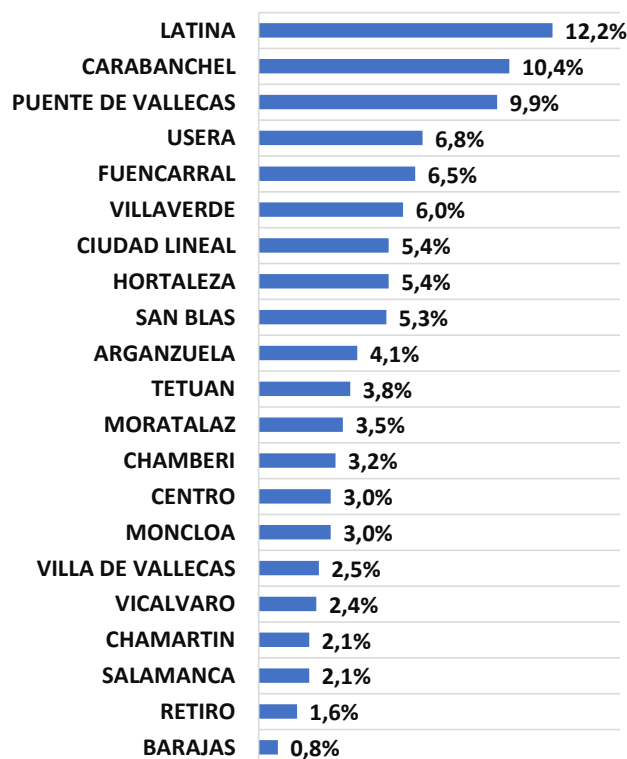
Sexo y edad.

Datos sociodemográficos de las personas titulares del servicio.

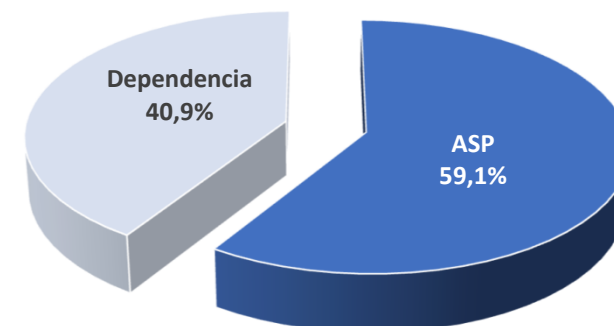
Sexo.



Distrito.



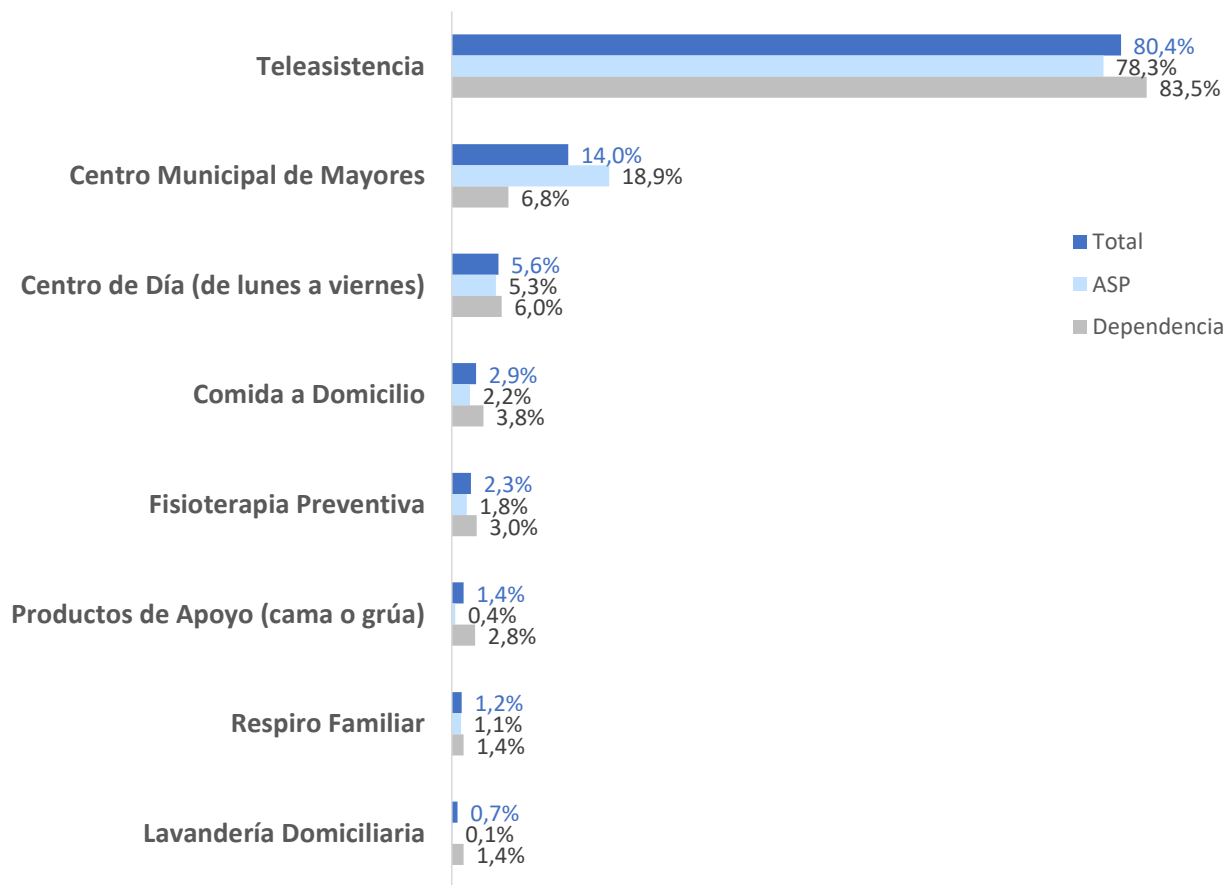
Perfil.



B: 1.216

Uso de prestaciones.

P.17- Además del Servicio de Ayuda a Domicilio, ¿qué otras prestaciones utiliza en la actualidad?



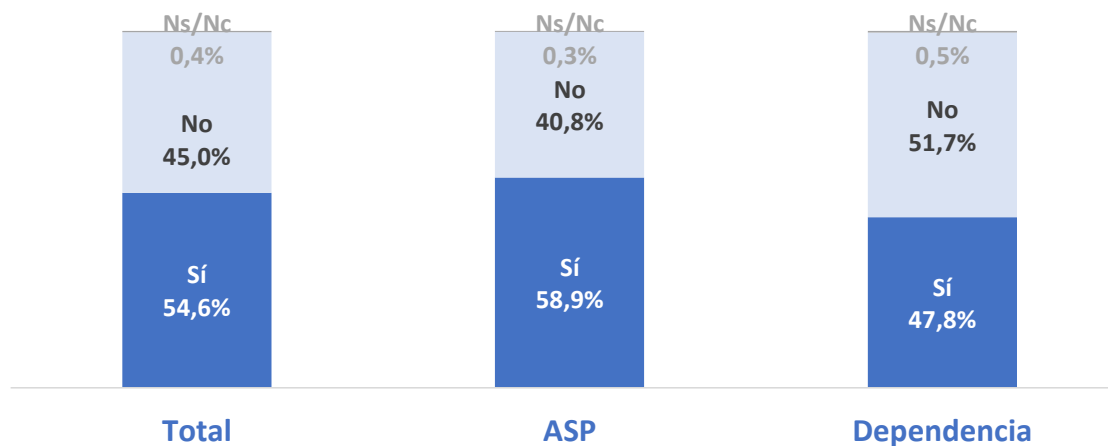
Total B: 1.216

ASP B: 719

Dependencia B: 497

Personas usuarias o beneficiarias (I).

C.2- ¿Vive solo/a?

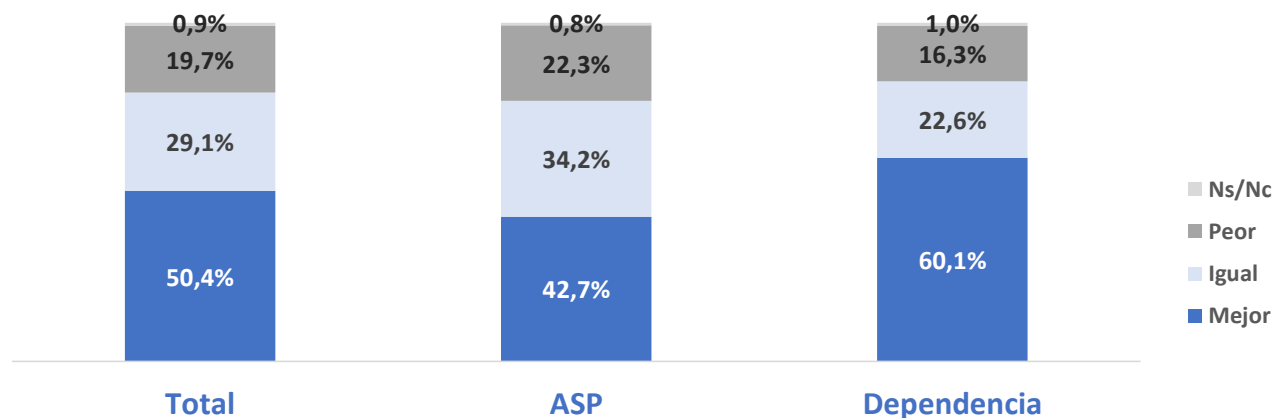


Total B: 1.039

ASP B: 637

Dependencia B: 402

C.3- ¿La persona con la que convive se encuentra mejor, igual o peor que usted?



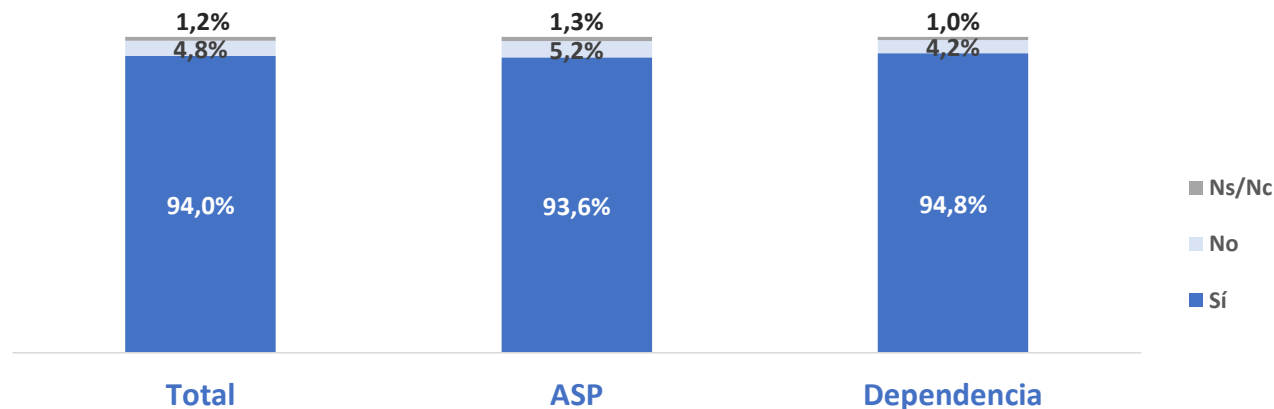
Total B: 468

ASP B: 260

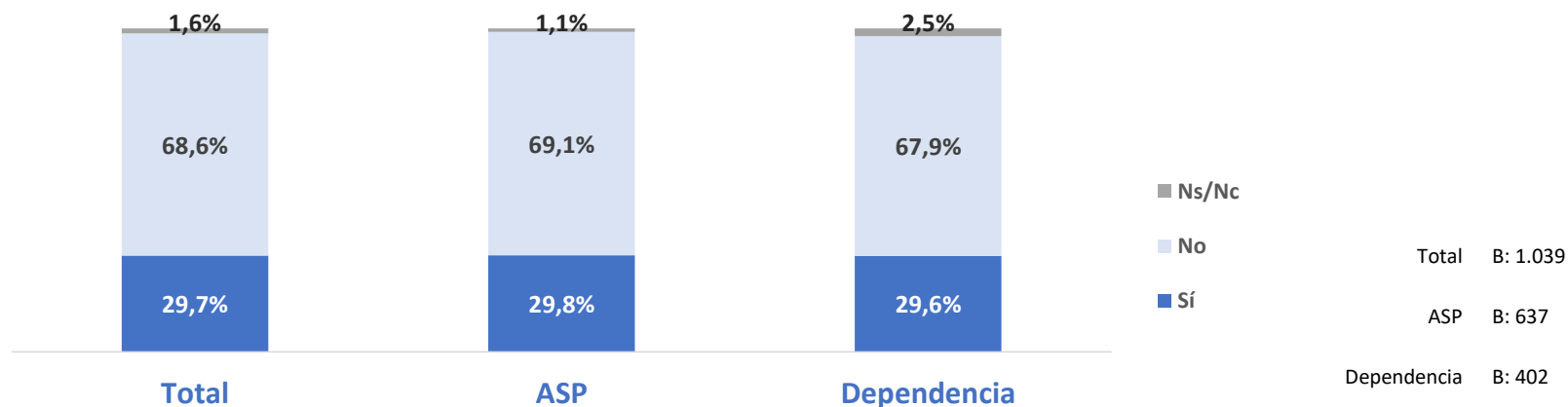
Dependencia B: 208

Personas usuarias o beneficiarias (II).

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



C.5- ¿Podría decirme si se siente solo a menudo?

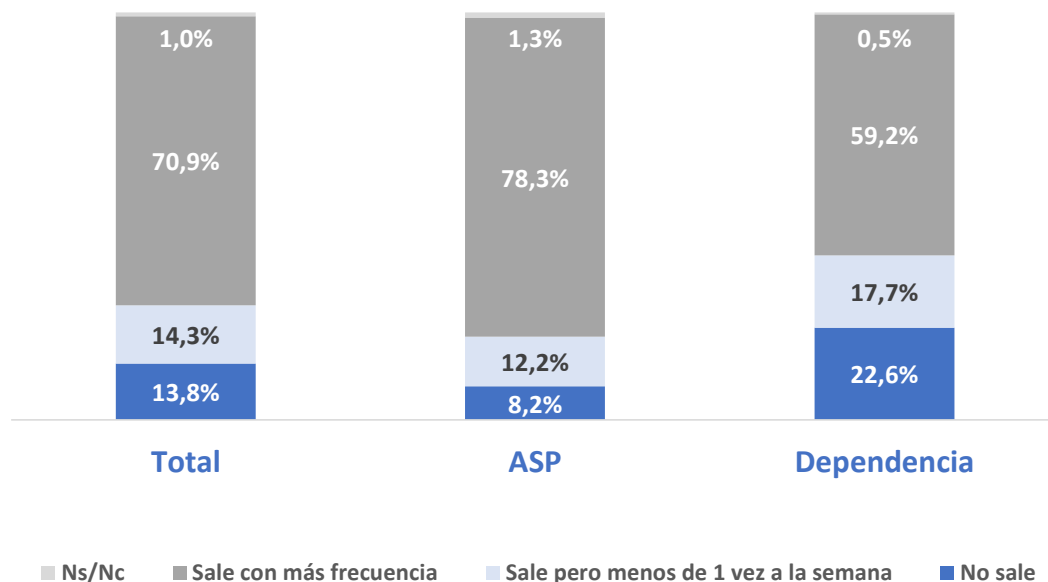


Personas usuarias o beneficiarias (III).

C.6A- Debido a su situación, ¿con qué frecuencia sale usted de su domicilio?

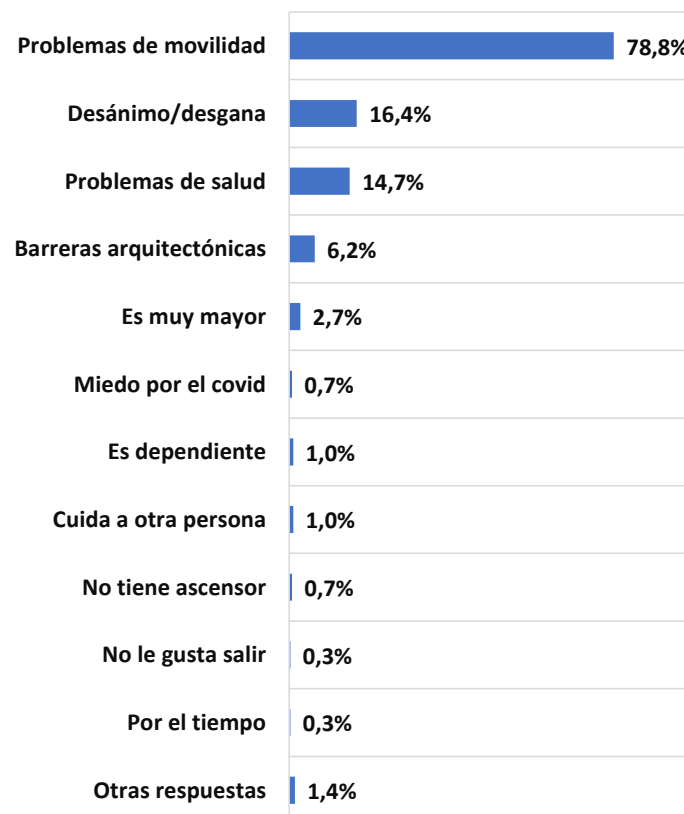
C.6A.1: ¿Por qué motivos no sale?

Frecuencia con la que sale del domicilio.



Total B: 1.039
ASP B: 637
Dependencia B: 402

Motivo por el que no sale.



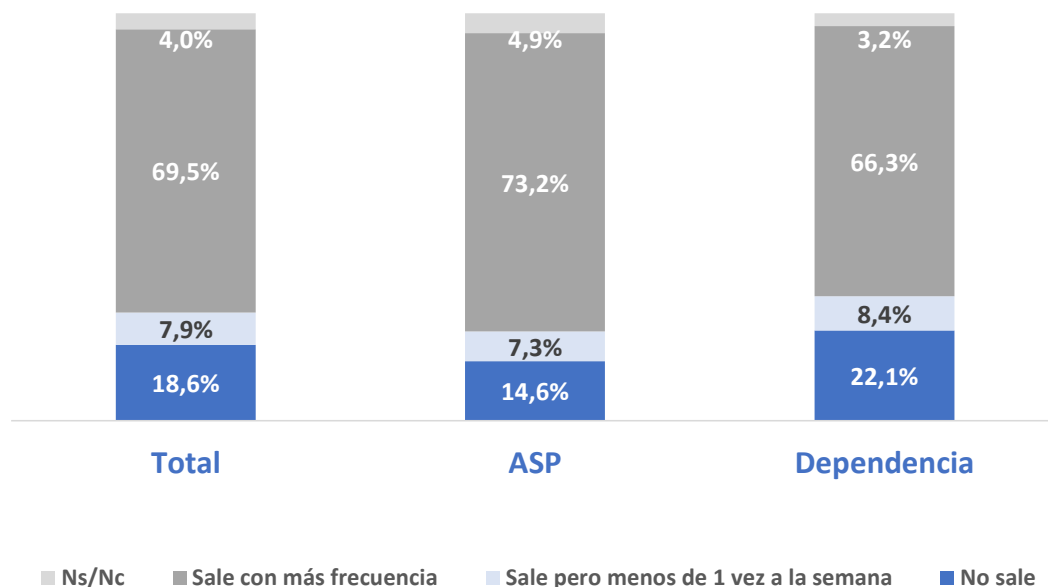
Total B: 292
ASP B: 130
Dependencia B: 162

Personas cuidadoras o convivientes.

CC.6B- La persona a la que cuida, ¿con qué frecuencia sale de su domicilio?

C.6B.1: ¿Por qué motivos no sale?

Frecuencia con la que sale del domicilio.

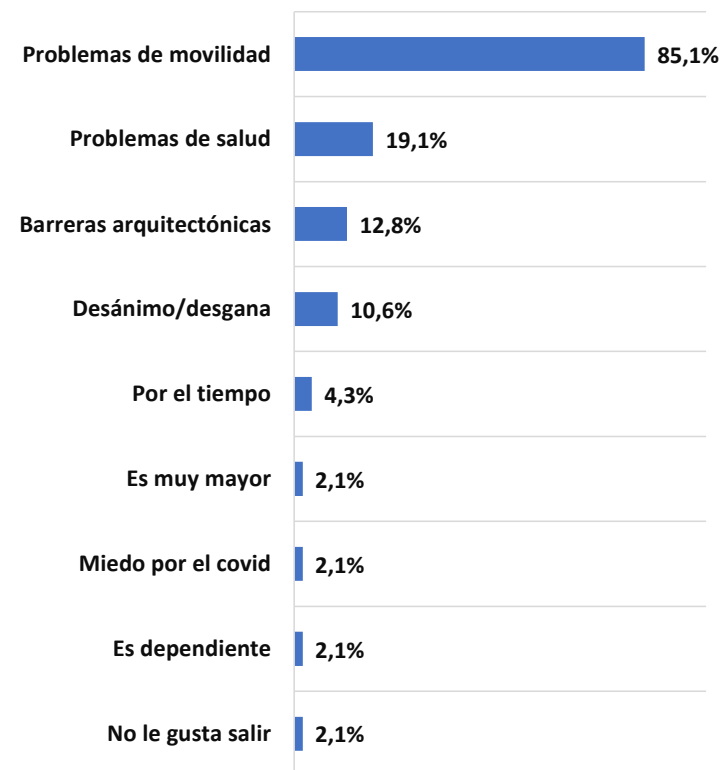


Total B: 177

ASP B: 82

Dependencia B: 95

Motivo por el que no sale.



Total B: 47

ASP B: 18

Dependencia B: 29



**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

