

**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

Resultados totales

Abril 2022



Índice.

0. Ficha técnica.....	3
1. Notoriedad.....	4
2. Indicadores de impacto	6
3. Estructura organizativa	21
4. Equipo de profesionales.....	25
5. Relación calidad-precio.....	28
6. Actividades.....	31
7. Valoración global del servicio.....	33
8. COVID-19.....	44
9. Matriz de actuación estratégica.....	48
10. Matriz de lealtad.....	52
11. Datos de clasificación.....	54

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:

1.212 entrevistas, lo que supone la obtención de un error muestral del +/- 2,83% (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:

14 a 21 de marzo de 2022.

AUTORÍA DEL INFORME:

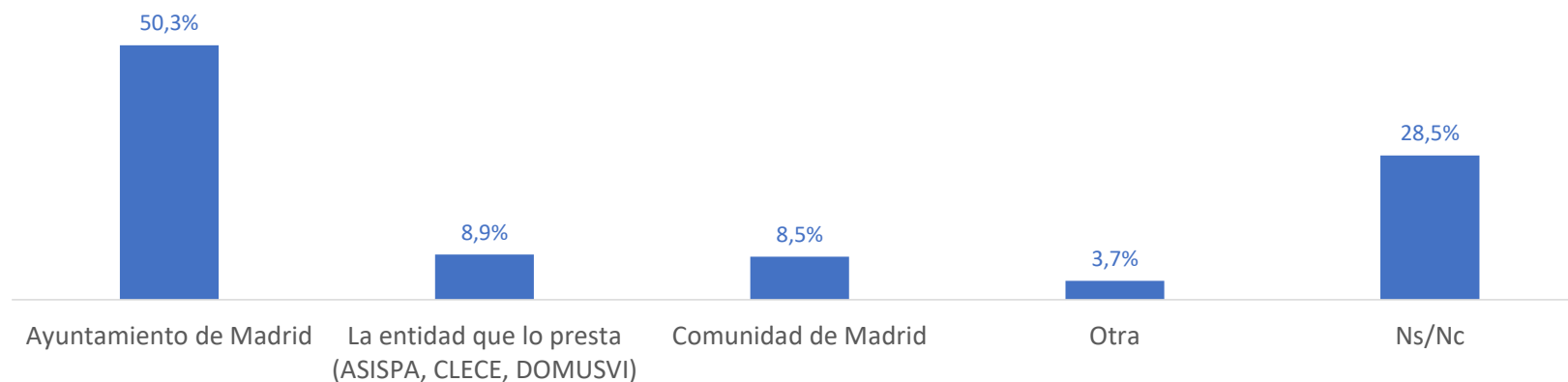
Merkastar
<https://merkastar.com/>
merkastar@merkastar.es

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?



B: 1.212

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



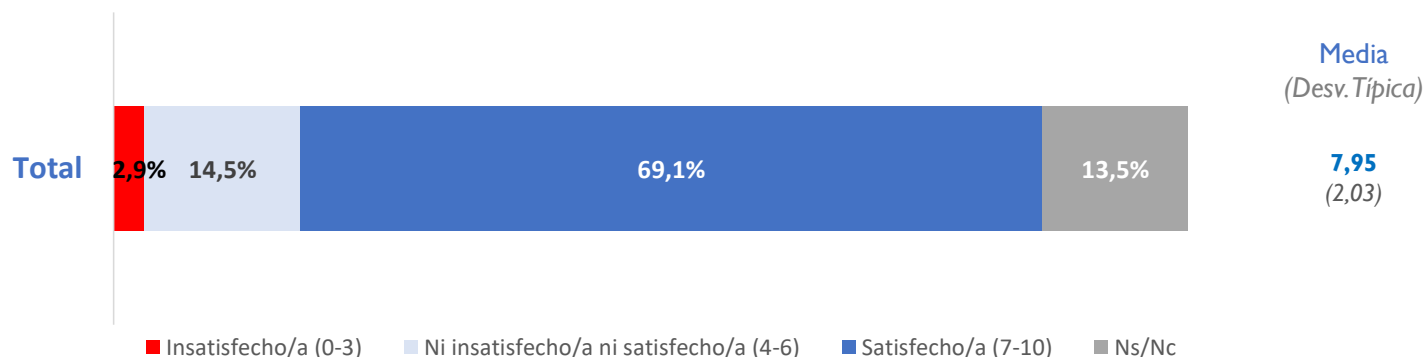
Indicadores de impacto.

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



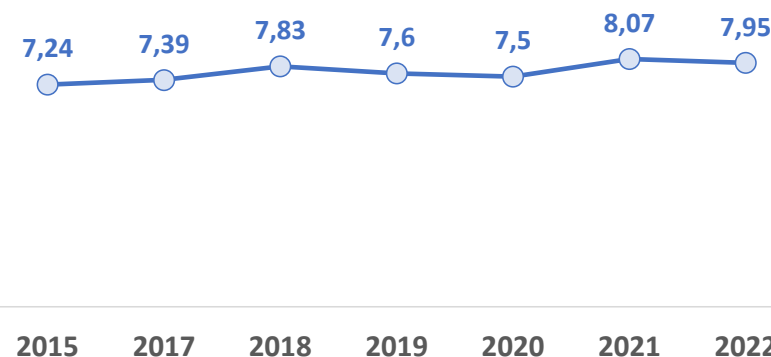
Rapidez de adjudicación (I).

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



B: 1.212

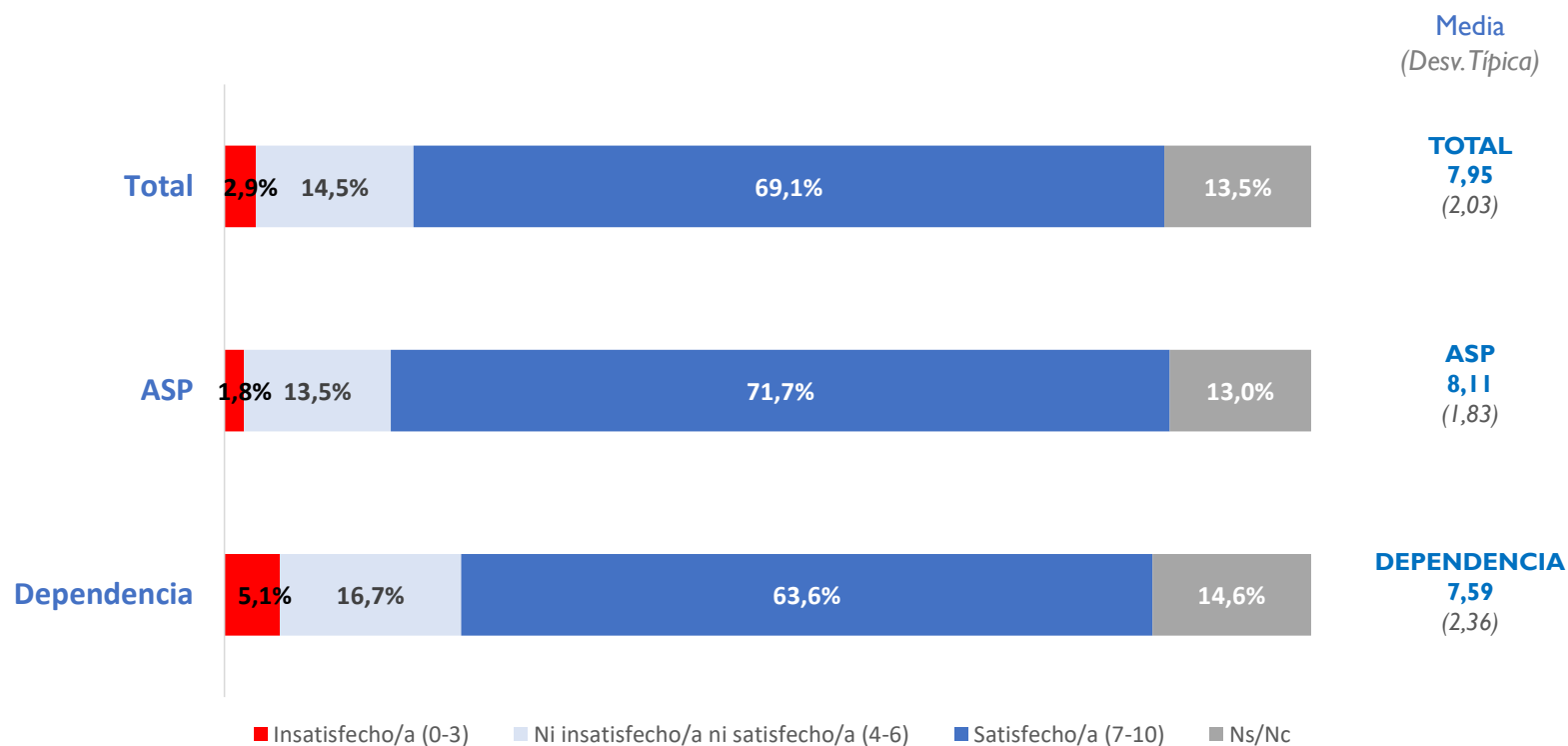
	2015	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Media	7,24	7,39	7,83	7,6	7,5	8,07	7,95
% de valoraciones 7-10	65,5%	59,3%	67,0%	66,5%	64,8%	73,6%	69,1%
Base	1.200	1.200	1.209	1.206	819	1.200	1.212





Rapidez de adjudicación (II).

P.2.- Segmentación por perfil.



Total B: 1.212

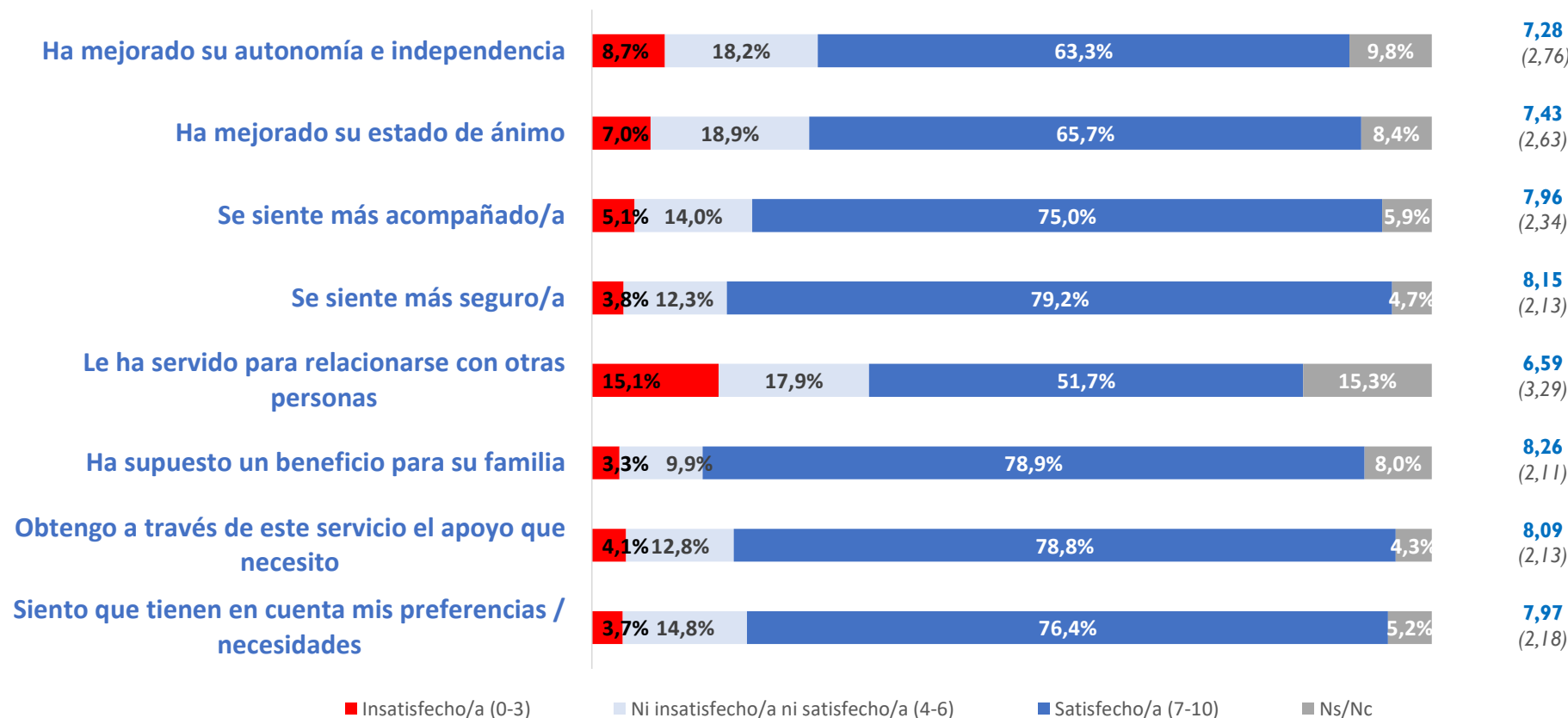
ASP B: 816

Dependencia B: 396

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 (%).

Media
(Desv. Típica)



B: 981

Influencia en personas usuarias (II).

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

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

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	63,3%	63,5%	62,7%
3.2. Ha mejorado su estado de ánimo	65,7%	66,1%	64,9%
3.3. Se siente usted más acompañado/a	75,0%	74,2%	77,1%
3.4. Se siente usted más seguro/a	79,2%	79,1%	79,6%
3.5. Le ha servido para relacionarse con otras personas	51,7%	49,4%	57,3%
3.6. Ha supuesto un beneficio para su familia	78,9%	76,6%	84,6%
3.7. Obtengo a través de este servicio el apoyo que necesito	78,8%	78,3%	79,9%
3.8. Siento que tienen en cuenta mis preferencias / necesidades	76,4%	75,4%	78,9%

Total B: 981

ASP B: 702

Dependencia B: 279

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	7,28	7,30	7,20
3.2. Ha mejorado su estado de ánimo	7,43	7,49	7,28
3.3. Se siente usted más acompañado/a	7,96	7,94	8,01
3.4. Se siente usted más seguro/a	8,15	8,20	8,03
3.5. Le ha servido para relacionarse con otras personas	6,59	6,49	6,82
3.6. Ha supuesto un beneficio para su familia	8,26	8,24	8,32
3.7. Obtengo a través de este servicio el apoyo que necesito	8,09	8,07	8,13
3.8. Siento que tienen en cuenta mis preferencias / necesidades	7,97	7,96	7,99

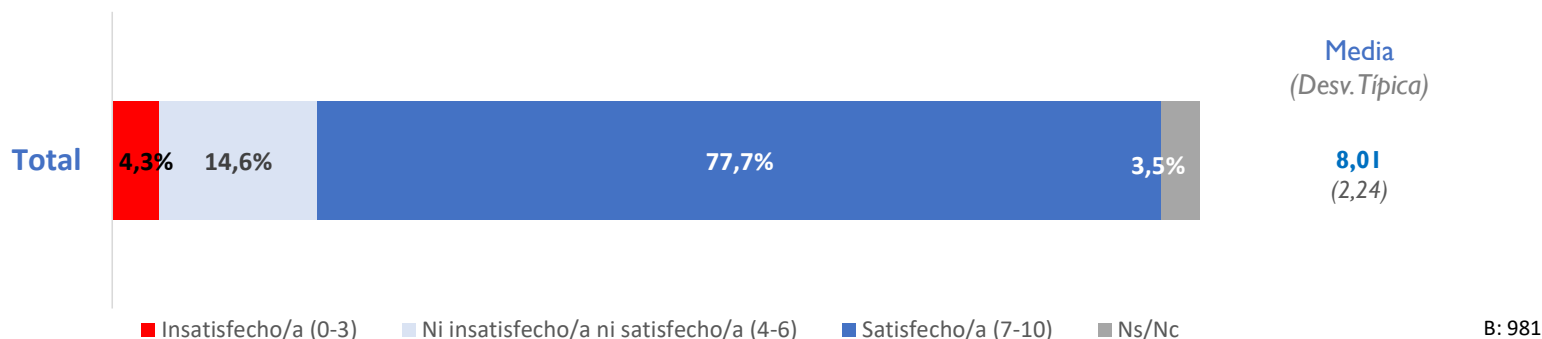
Total B: 981

ASP B: 702

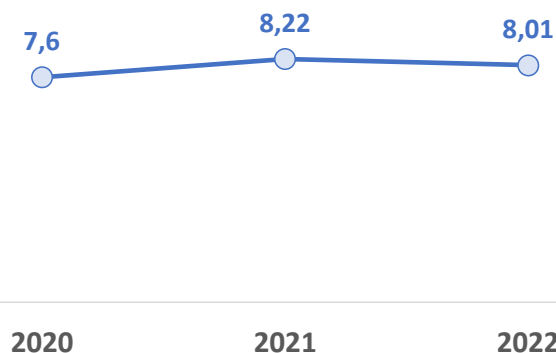
Dependencia B: 279

Influencia en personas usuarias (V).

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

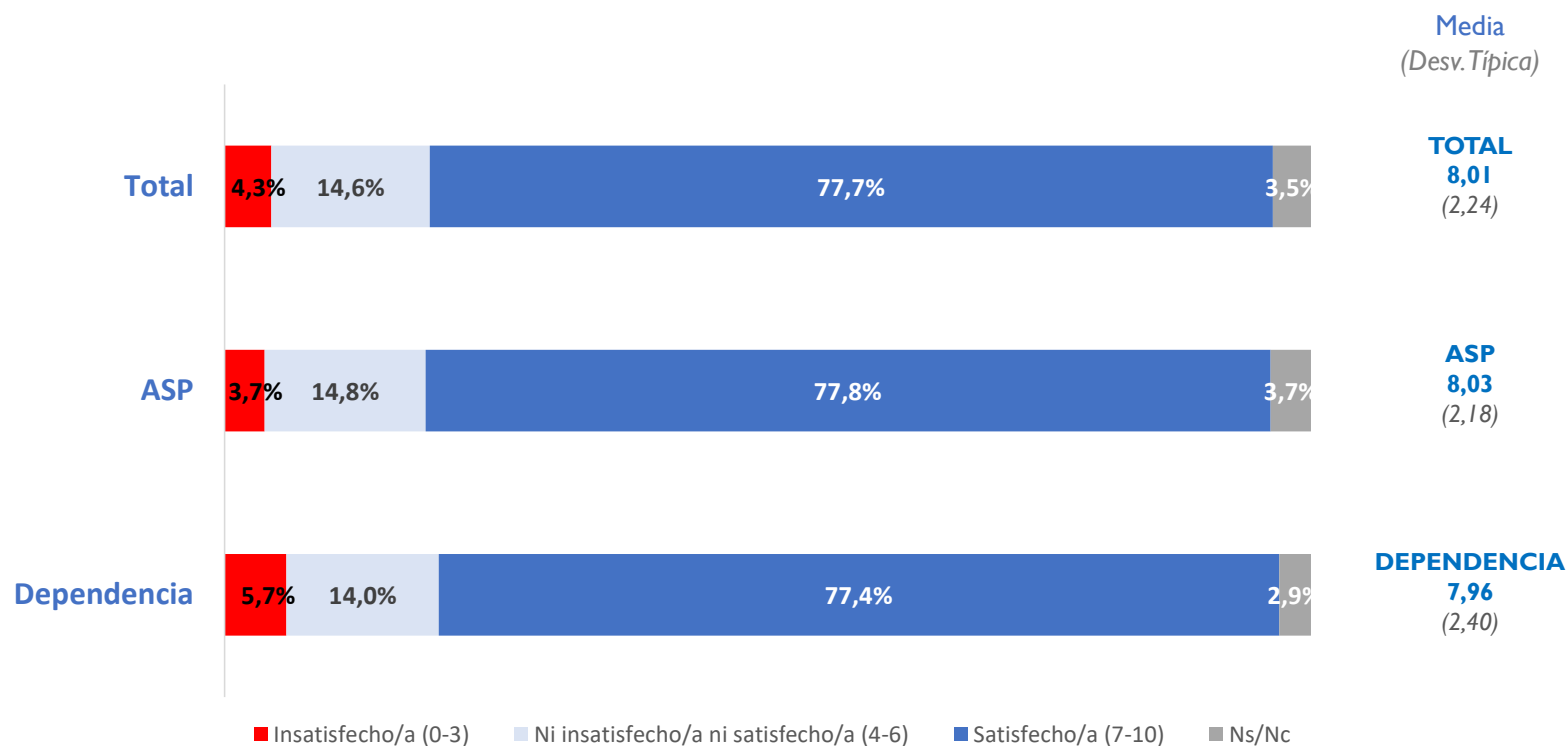


	2020	2021	2022
Media	7,60	8,22	8,01
% de valoraciones 7-10	77,3%	77,9%	77,7%
Base	744	943	981



Influencia en personas usuarias (VI).

P.3.9- Segmentación por perfil.



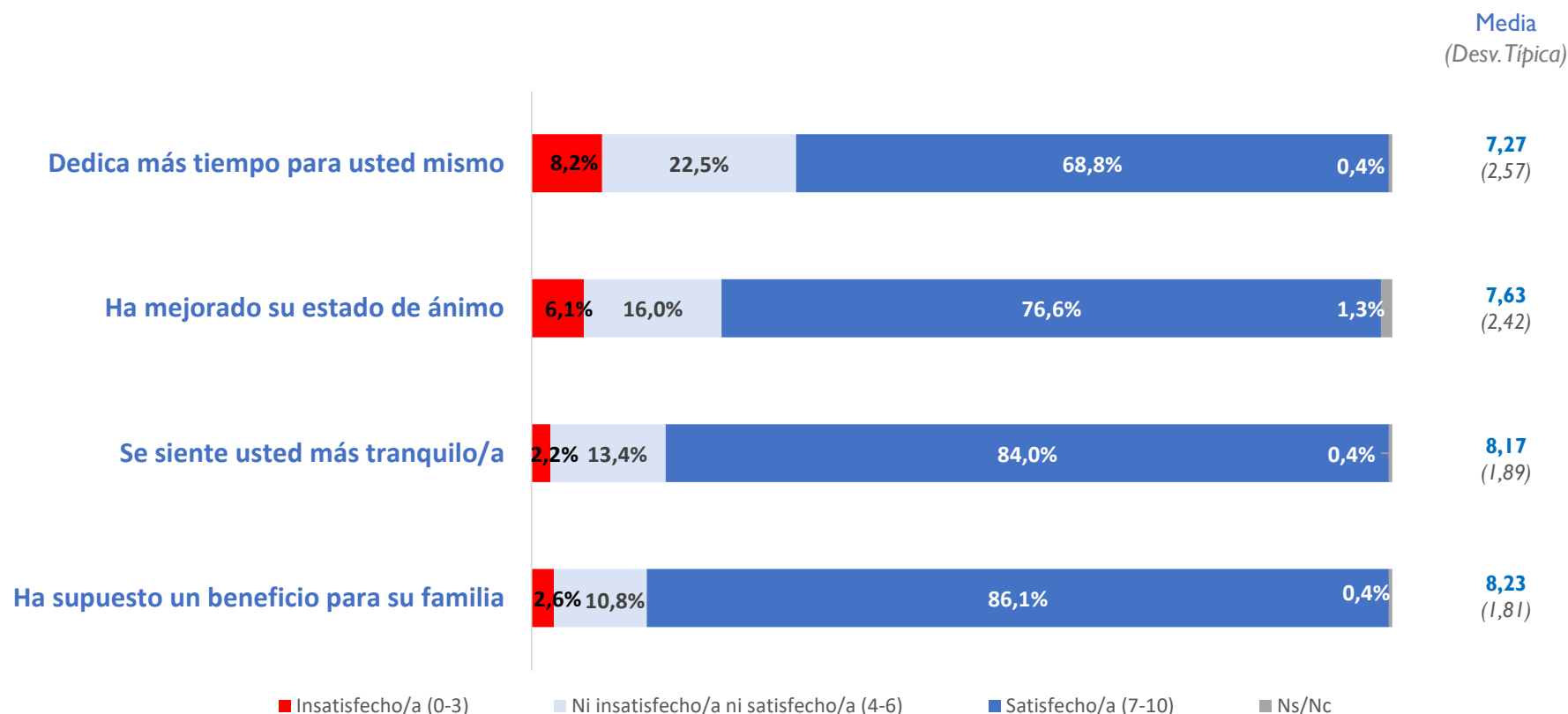
Total B: 981

ASP B: 702

Dependencia B: 279

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: 231

Influencia en cuidadores/as (II).

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

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

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	68,8%	67,5%	70,1%
4.2. Ha mejorado su estado de ánimo	76,6%	78,9%	74,4%
4.3. Se siente usted más tranquilo/a	84,0%	86,0%	82,1%
4.4. Ha supuesto un beneficio para su familia	86,1%	88,6%	83,8%

Total B: 231

ASP B: 114

Dependencia B: 117

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	7,27	7,27	7,28
4.2. Ha mejorado su estado de ánimo	7,63	7,74	7,52
4.3. Se siente usted más tranquilo/a	8,17	8,29	8,04
4.4. Ha supuesto un beneficio para su familia	8,23	8,34	8,11

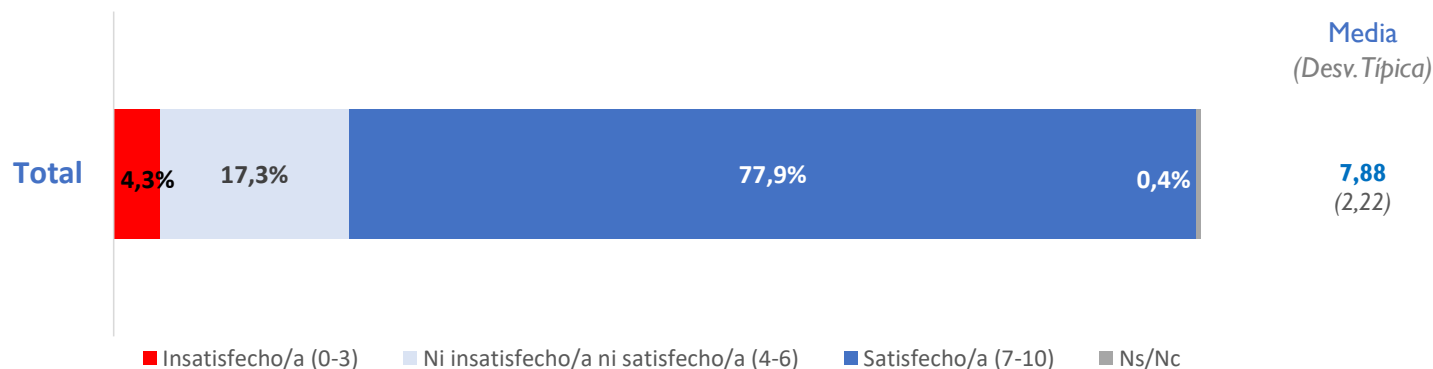
Total B: 231

ASP B: 114

Dependencia B: 117

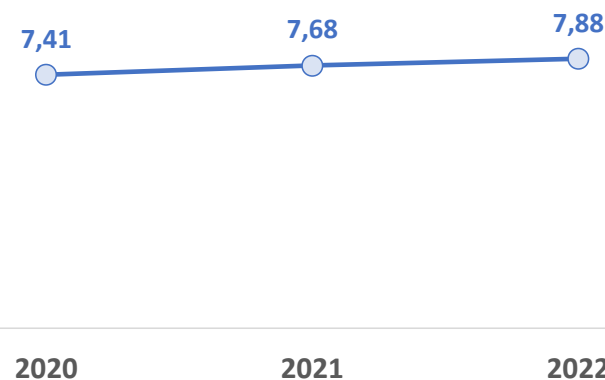
Influencia en cuidadores/as (V).

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



B: 231

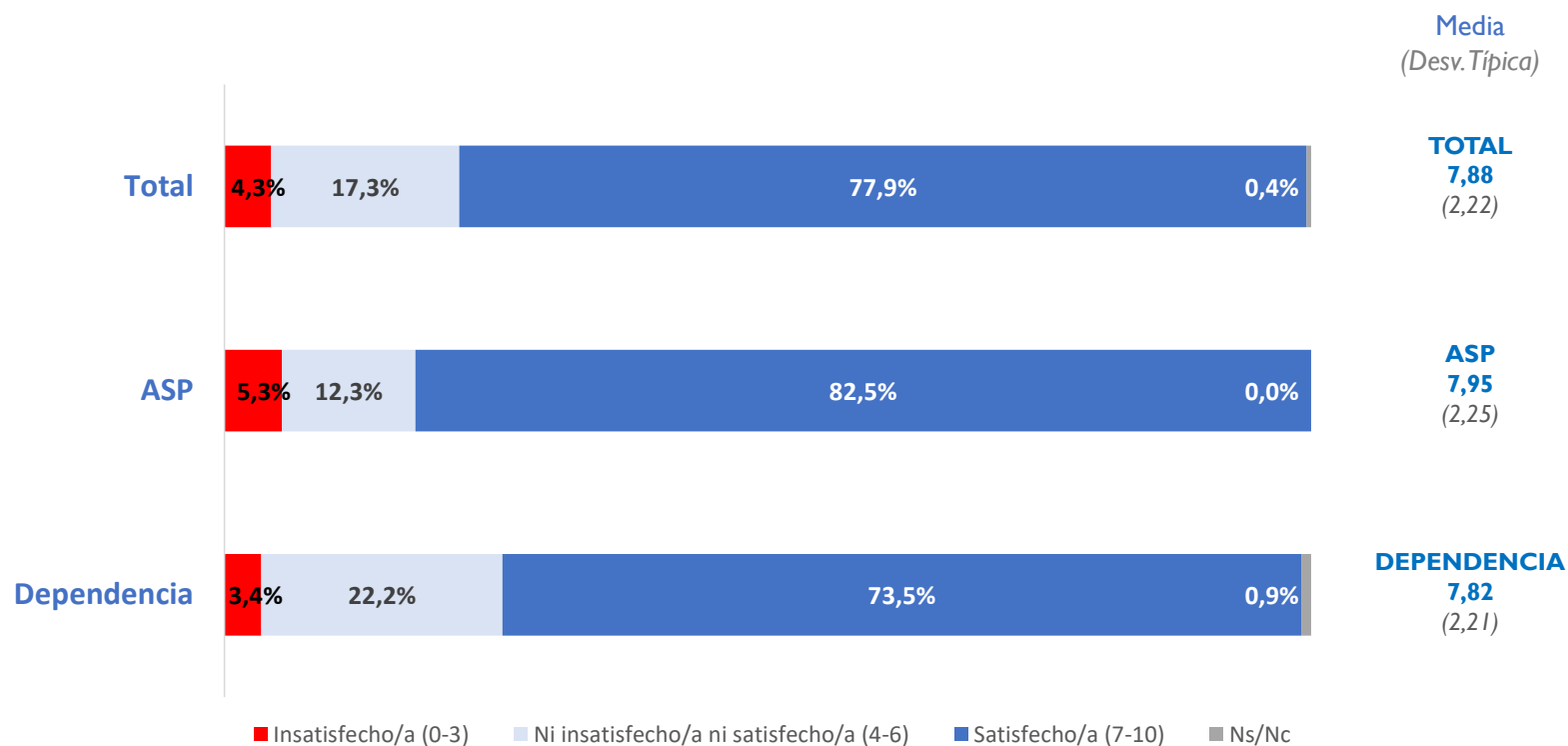
	2020	2021	2022
Media	7,41	7,68	7,88
% de valoraciones 7-10	72%	72,4%	77,9%
Base	75	257	231





Influencia en cuidadores/as (VI).

P.4.5- Segmentación por perfil.



Total B: 231

ASP B: 114

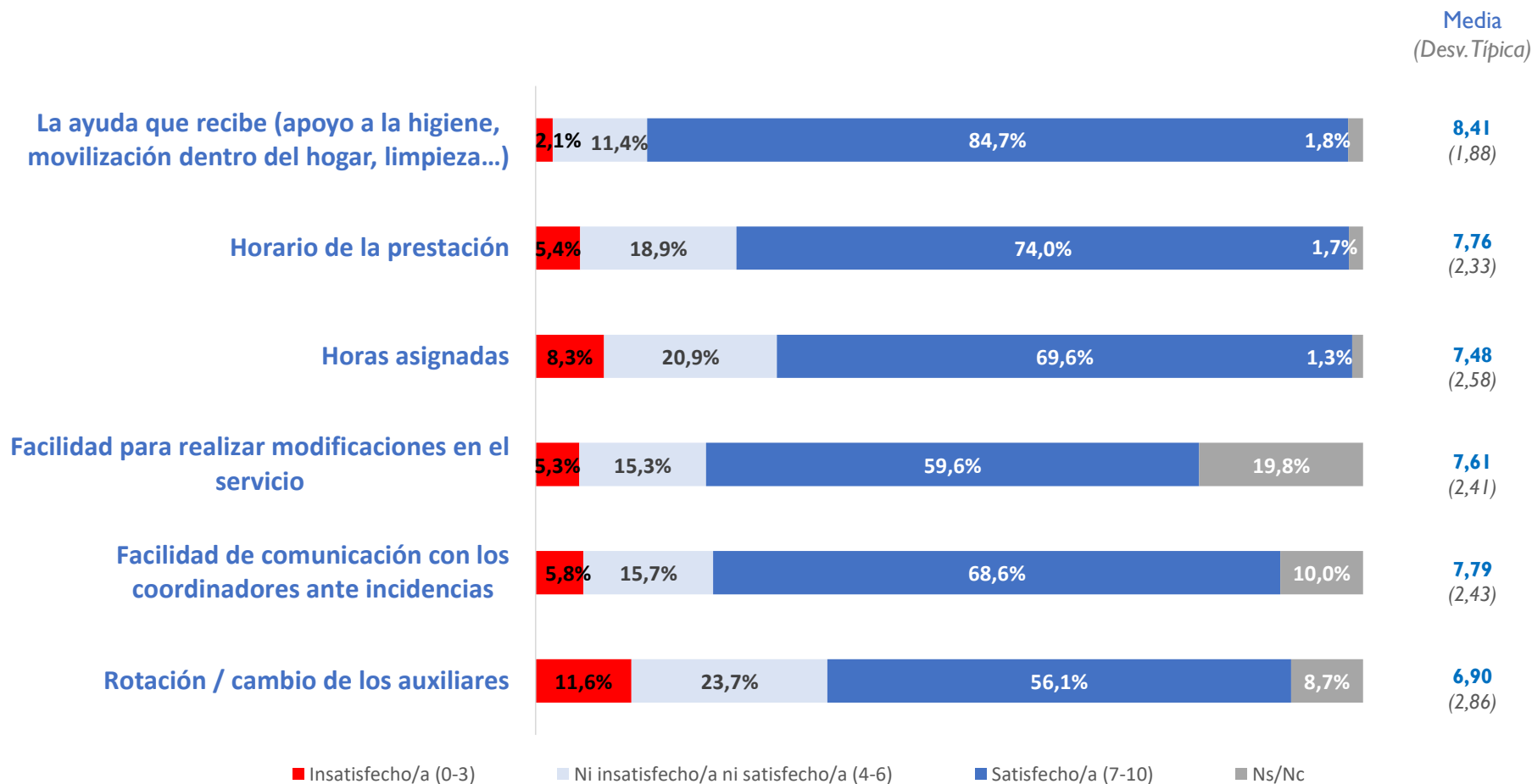
Dependencia B: 117

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.



B: 1.212

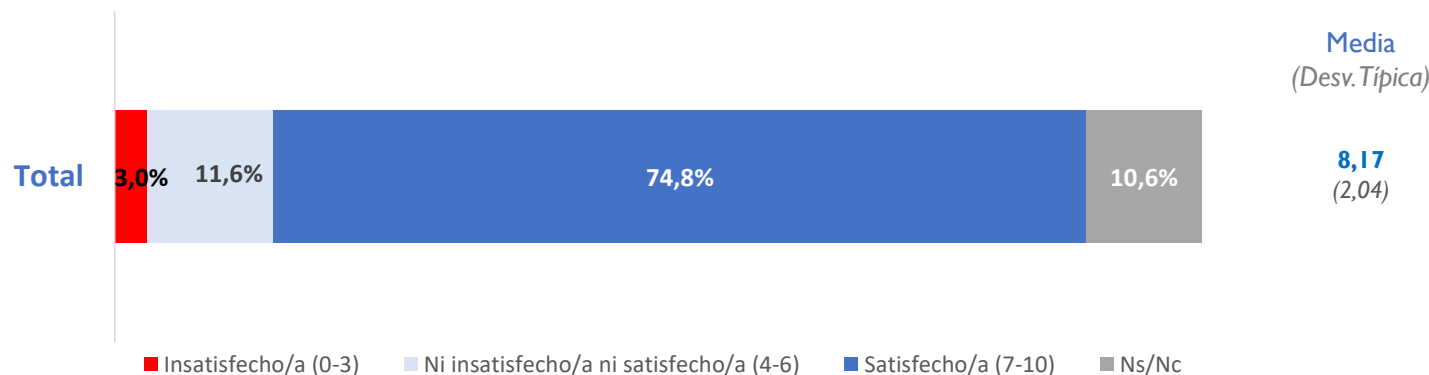
Organización y prestación (II).

P.5- Evolución (valores medios).

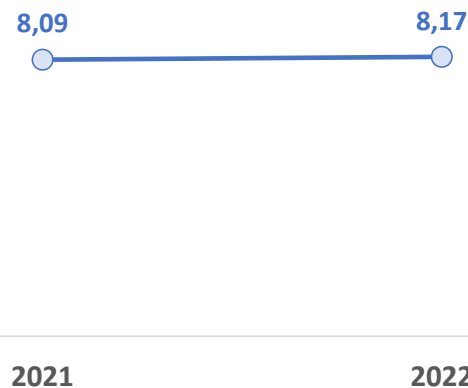
	2015	2017	2018	2019	2020	2021	2022
5.1. La ayuda que recibe (<i>apoyo a la higiene, movilización dentro del hogar, limpieza...</i>)	8,28	8,14	8,13	8,44	7,45	8,33	8,41
5.2. Horario de la prestación	7,73	7,59	7,46	7,44	6,84	7,83	7,76
5.3. Horas asignadas	7,50	7,57	7,49	7,27	6,13	7,52	7,48
5.4. Facilidad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

Información.

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



	2021	2022
Media	8,09	8,17
% de valoraciones 7-10	75,7%	74,8%
Base	1.200	1.212



B: 1.212

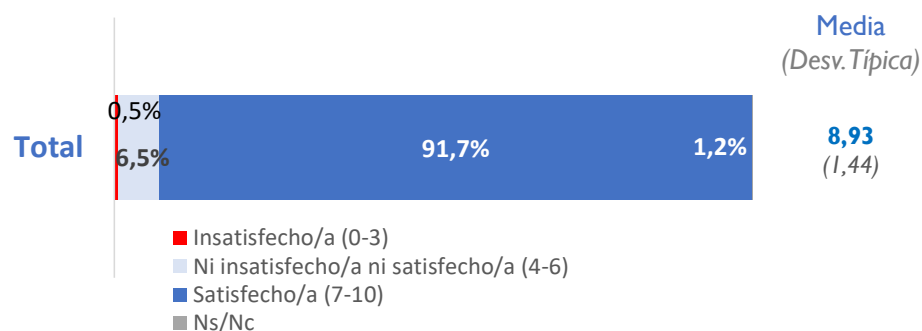
Equipo de profesionales.

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

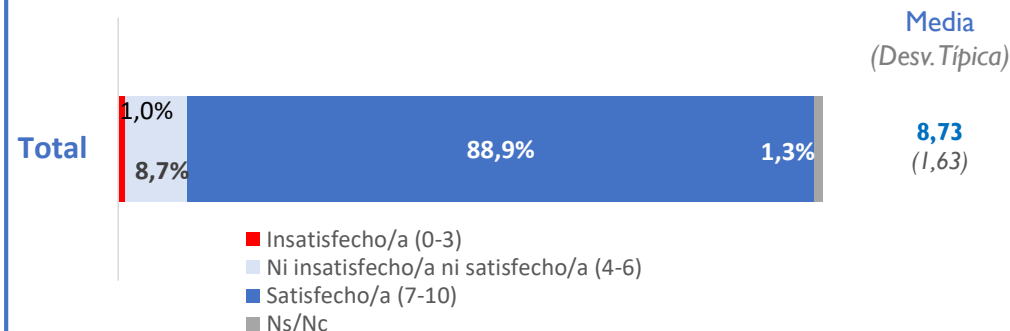
Auxiliares.

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

Trato y amabilidad.

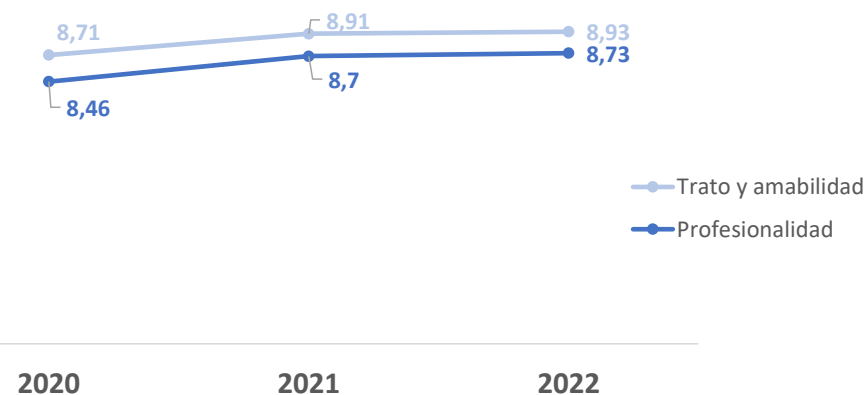


Profesionalidad.



B: 1.212

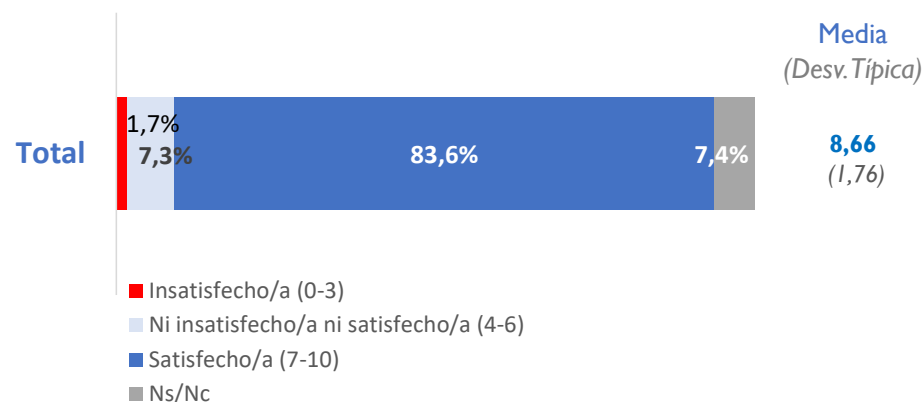
	2020	2021	2022
Trato y amabilidad: media	8,71	8,91	8,93
Trato y amabilidad: % valoraciones 7-10	89,3%	90,2%	91,7%
Profesionalidad: media	8,46	8,70	8,73
Profesionalidad: % valoraciones 7-10	83,8%	86,8%	88,9%
Base	819	1.200	1.212



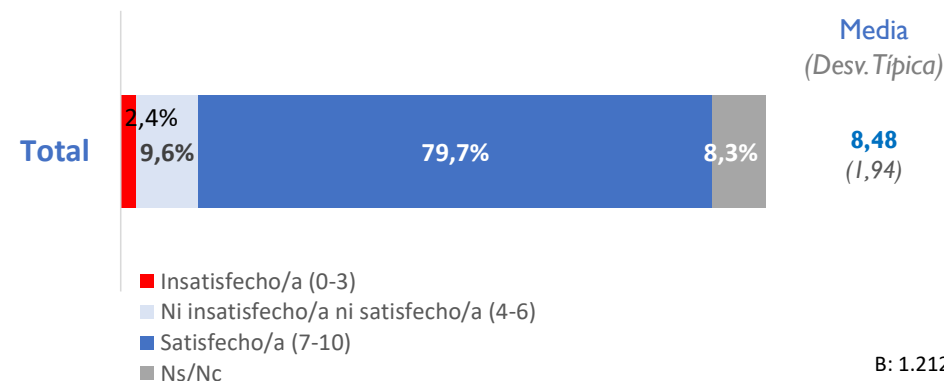
Coordinadores/as.

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

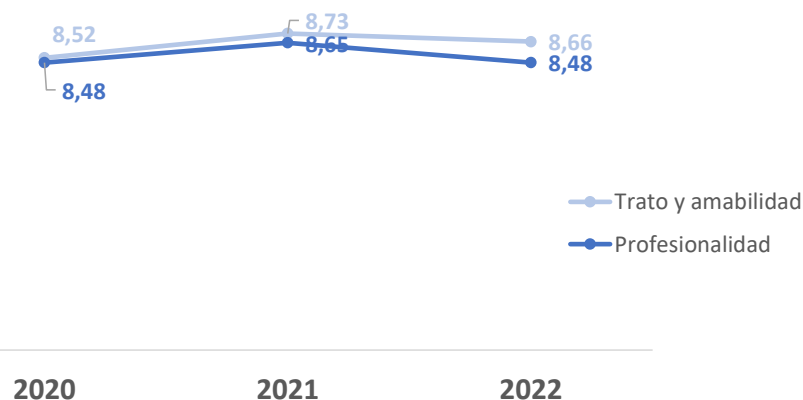
Trato y amabilidad.



Profesionalidad.



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





Relación calidad - precio.

Conocimiento y precepción del coste del servicio.

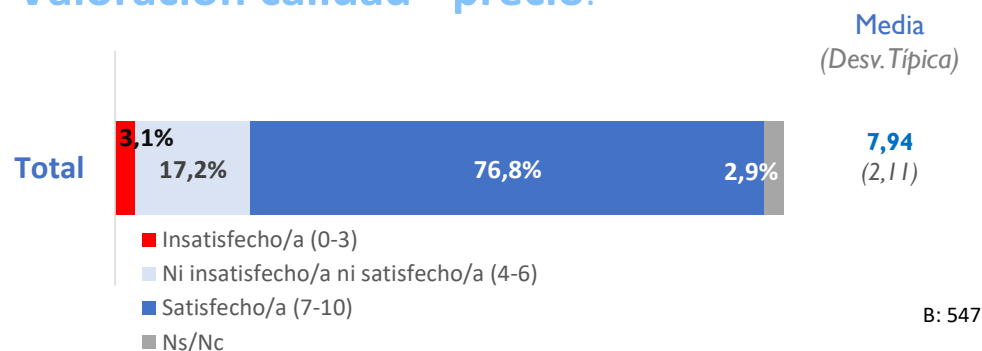
Relación calidad – precio (I).

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.

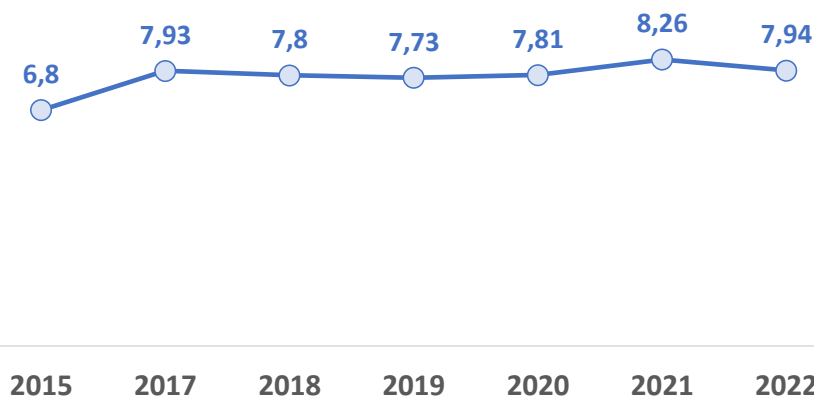
Conocimiento del coste.



Valoración calidad - precio.



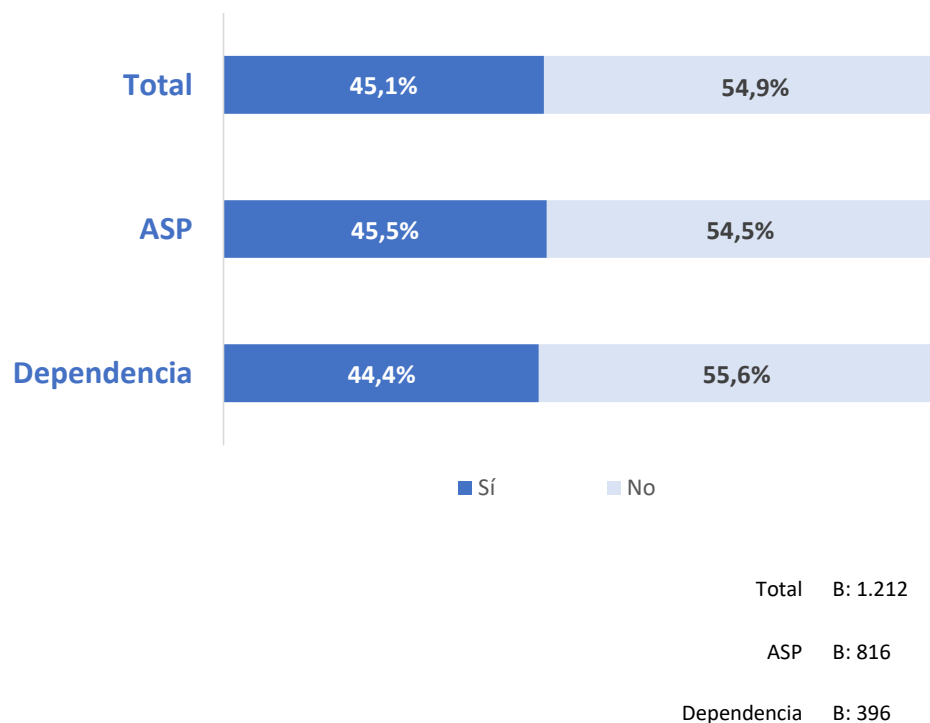
	2015	2017	2018	2019	2020	2021	2022
% de personas que conocen el coste	64,8%	58,9%	47,4%	45,9%	49,9%	47,2%	45,1%
Media	6,80	7,93	7,80	7,73	7,81	8,26	7,94
% de valoraciones 7-10	59,8%	75,0%	71,7%	71,4%	70,9%	80,7%	76,8%



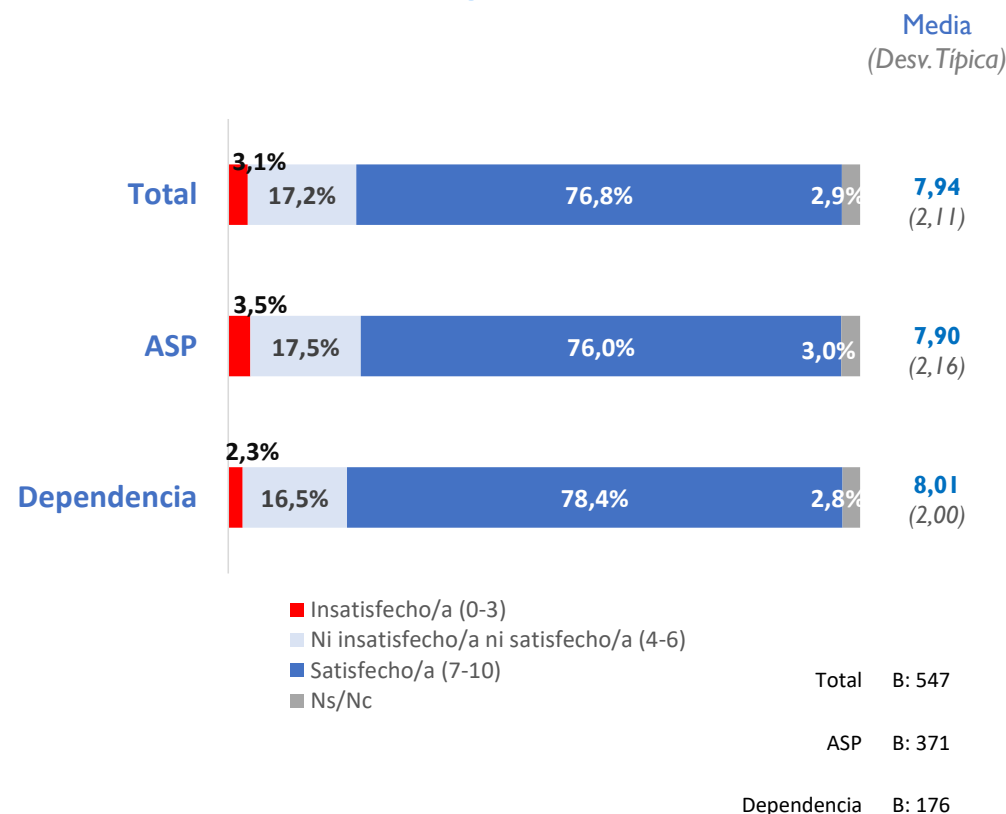
Relación calidad – precio (II).

P.9 y P.9.a- Segmentación por perfil.

Conocimiento del coste.



Valoración calidad - precio.



Actividades.

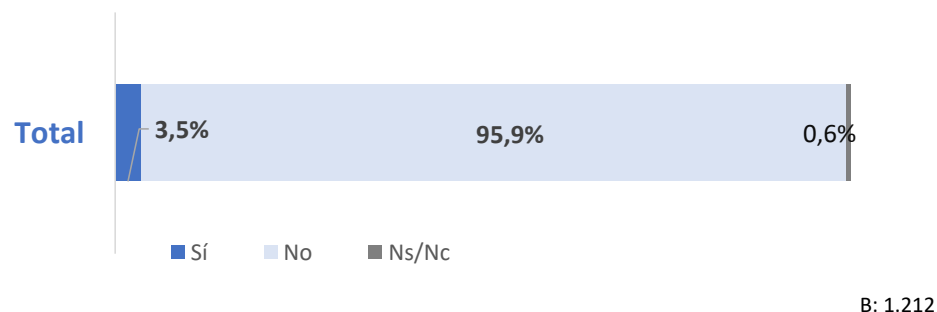
Actividades de carácter social y de entretenimiento o educativas organizadas por el SAD.

Actividades (I).

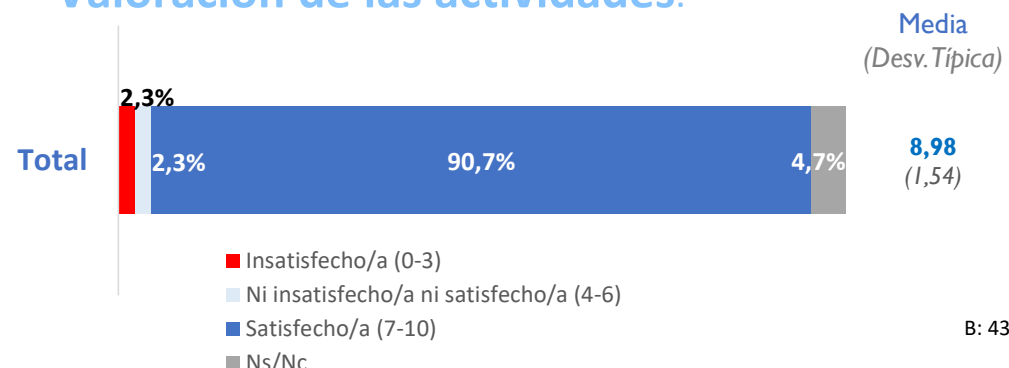
P.10- ¿Ha participado en alguna actividad organizada por el SAD, ya sea de carácter social y de entretenimiento o educativas?

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

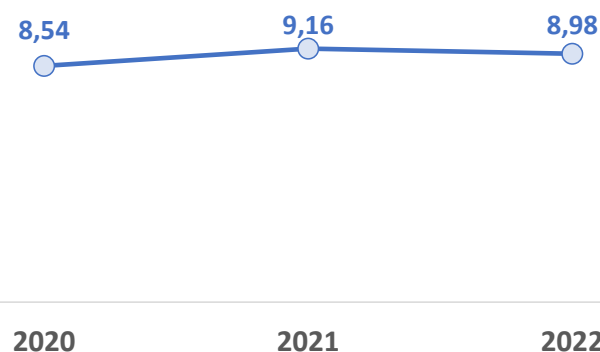
Participación en las actividades.



Valoración de las actividades.



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



Valoración global del servicio.

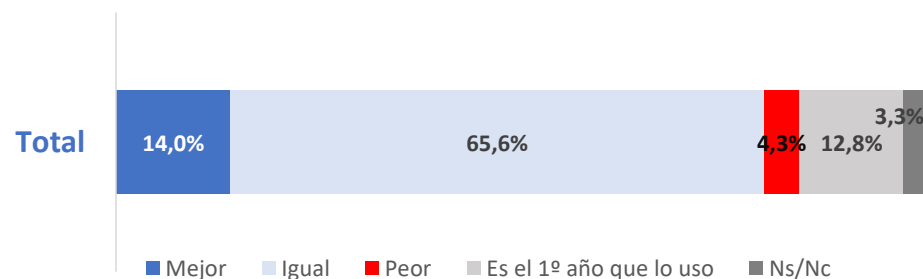
Beneficios a largo plazo, cobertura de expectativas y valoración general.

Evolución y expectativas (I).

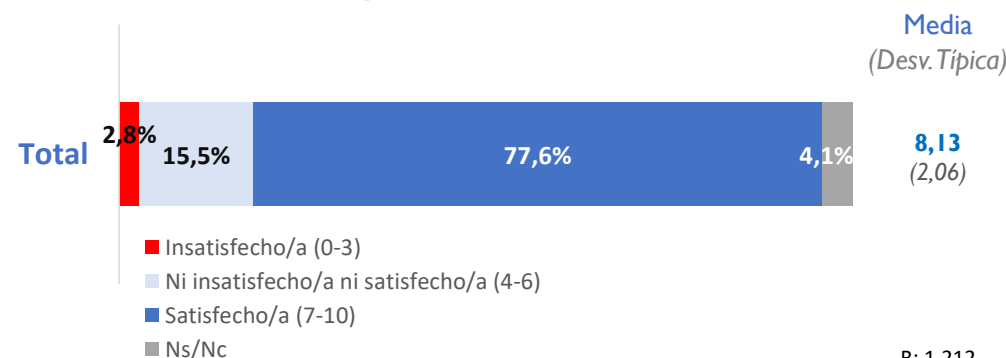
P.13- Respecto al año anterior, ¿cómo cree que es el servicio?

P.14- Respecto a lo que usted esperaba del SAD, valore la cobertura de expectativas.

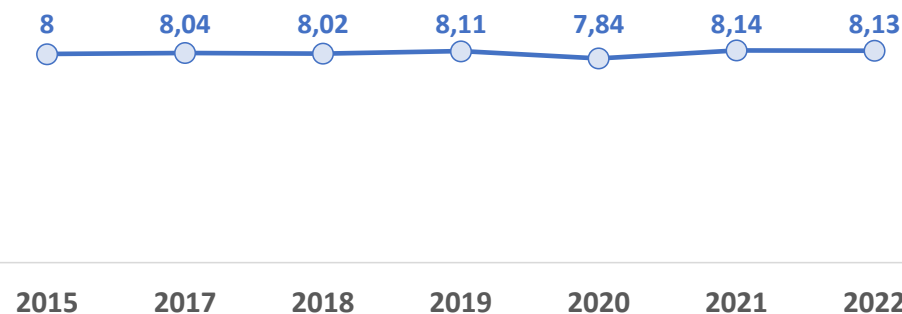
El servicio respecto al año anterior.



Cobertura de expectativas.



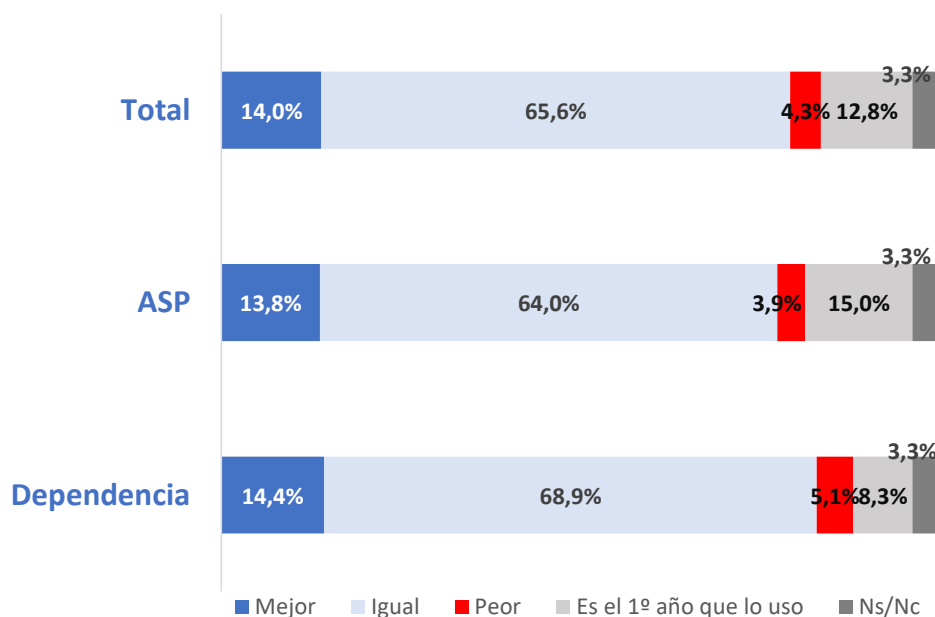
	2015	2017	2018	2019	2020	2021	2022
% "ha mejorado"	-	-	-	-	-	13,9%	14%
Media	8,00	8,04	8,02	8,11	7,84	8,14	8,13
% valoraciones 7-10	-	-	-	-	72,5%	79,2%	77,6%
Base	1.200	1.200	1.209	1.206	819	1.200	1.212



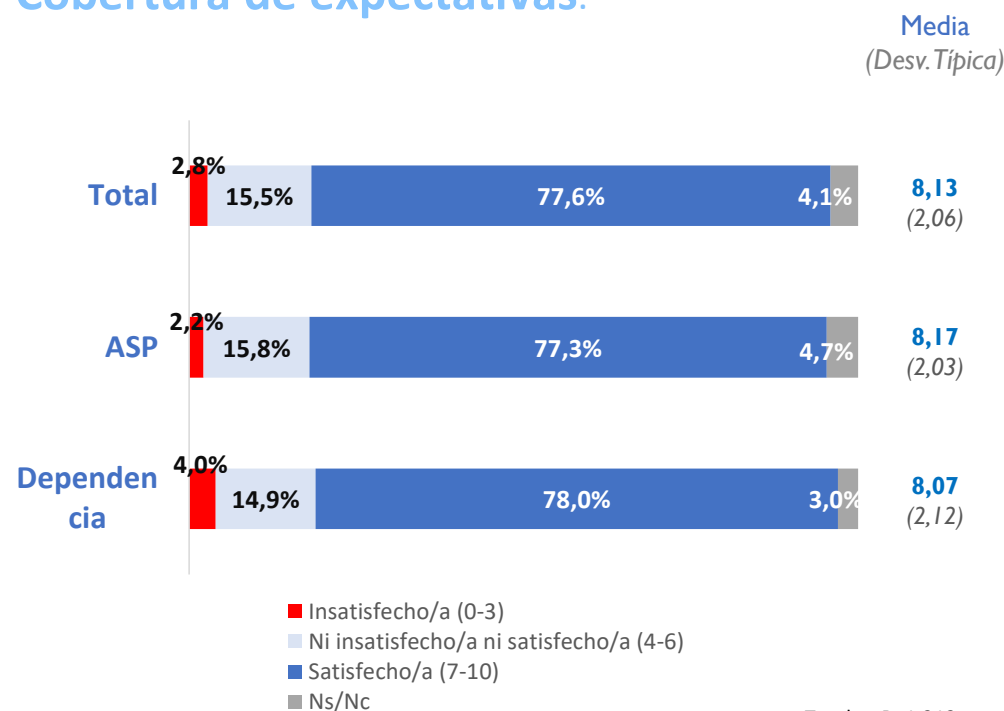
Evolución y expectativas (II).

P.13 y P.14- Segmentación por perfil.

El servicio respecto al año anterior.



Cobertura de expectativas.



Total B: 1.212

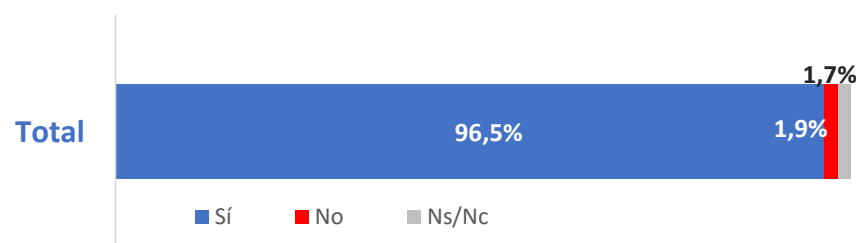
ASP B: 816

Dependencia B: 396

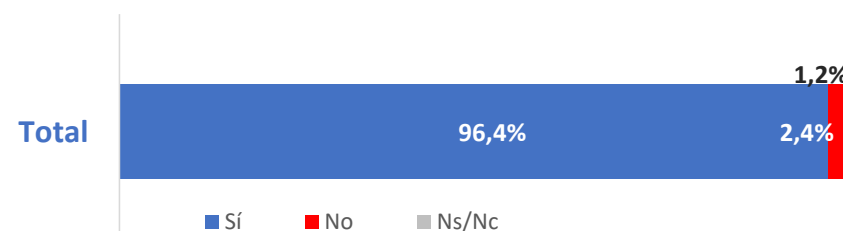
Lealtad (I).

P.13.b- ¿Volvería a solicitar el servicio?
P.17- ¿Recomendaría usted este servicio?.

Volvería a solicitar el servicio.

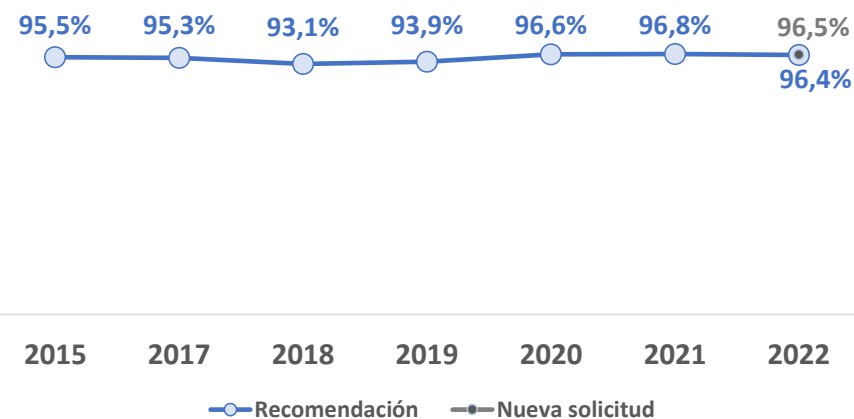


Recomendación a otras personas.



B: 1.212

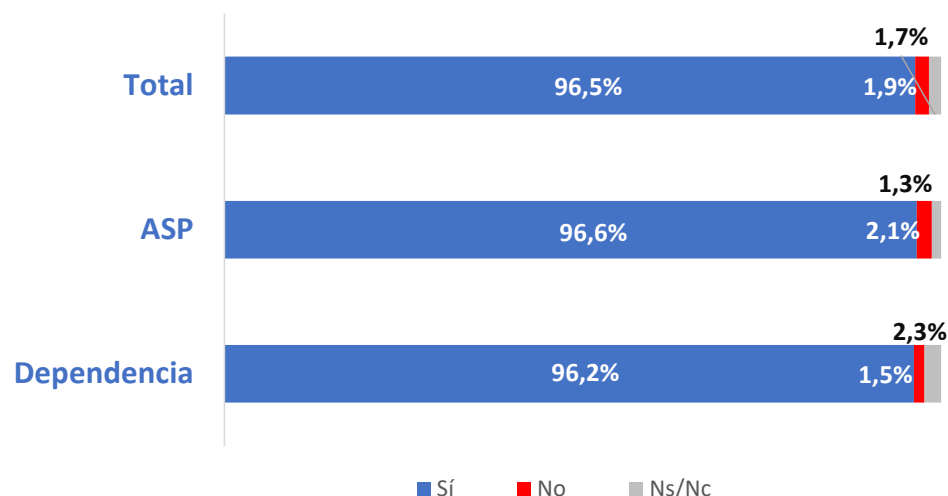
	2015	2017	2018	2019	2020	2021	2022
% de "volvería a solicitar el servicio"	-	-	-	-	-	-	96,5%
% de "recomendaría a otras personas"	95,5%	95,3%	93,1%	93,9%	96,6%	96,8%	96,4%
Base	1.200	1.200	1.209	1.206	819	1.200	1.212



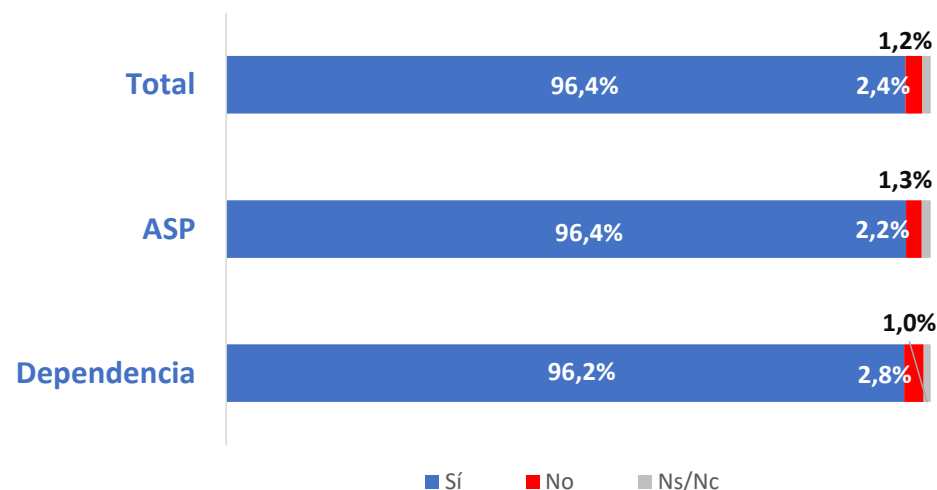
Lealtad (II).

P.13.b y P.17- Segmentación por perfil.

Volvería a solicitar el servicio.



Recomendación a otras personas.



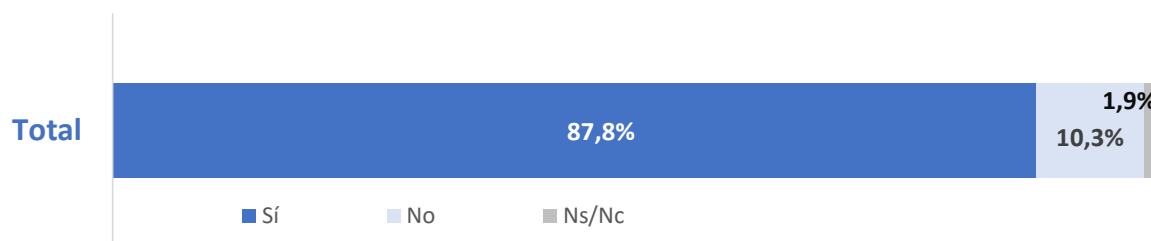
Total B: 1.212

ASP B: 816

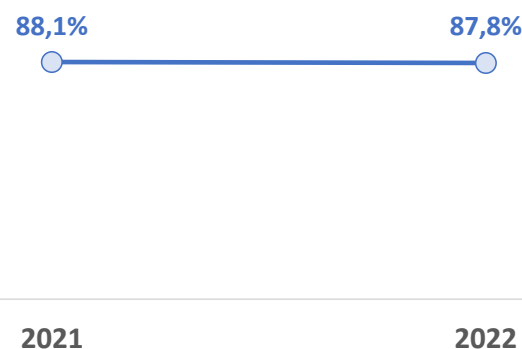
Dependencia B: 396

Continuidad en domicilio (I).

P.12- ¿Cree usted que el apoyo del SAD le ha permitido seguir viviendo en su domicilio en mejores condiciones?

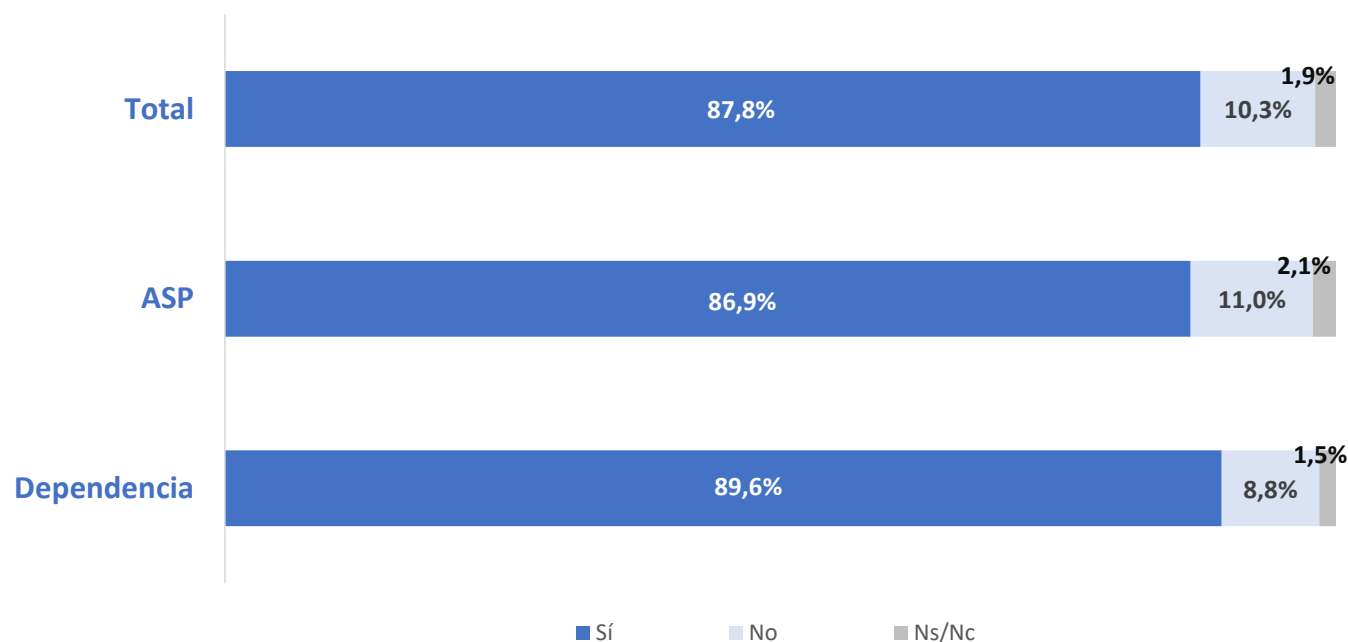


	2021	2022
% de "ha permitido seguir en el domicilio"	88,1%	87,8%
Base	1.200	1.212



Continuidad en domicilio (II).

P.12- Segmentación por perfil.



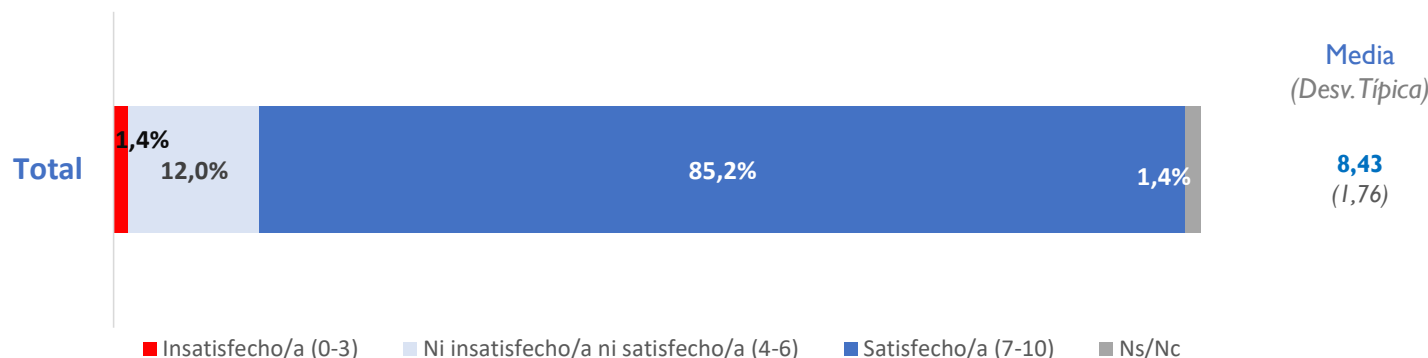
Total B: 1.212

ASP B: 816

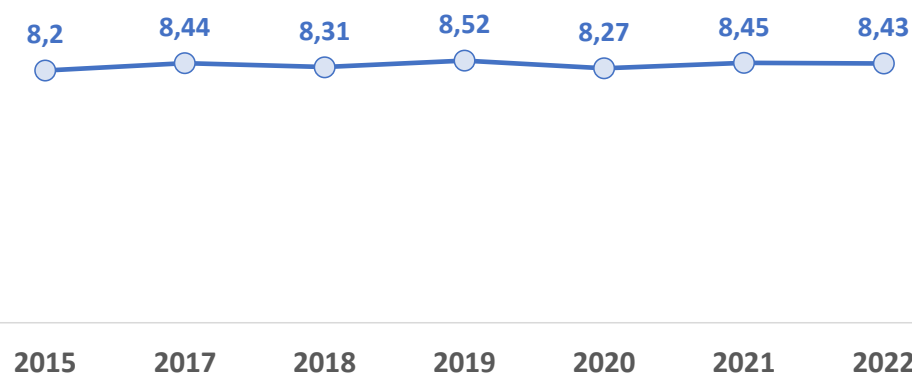
Dependencia B: 396

Valoración global (I).

P.15- En general, y teniendo en cuenta toda su experiencia, valore cómo se encuentra de satisfecho de forma global con el SAD?

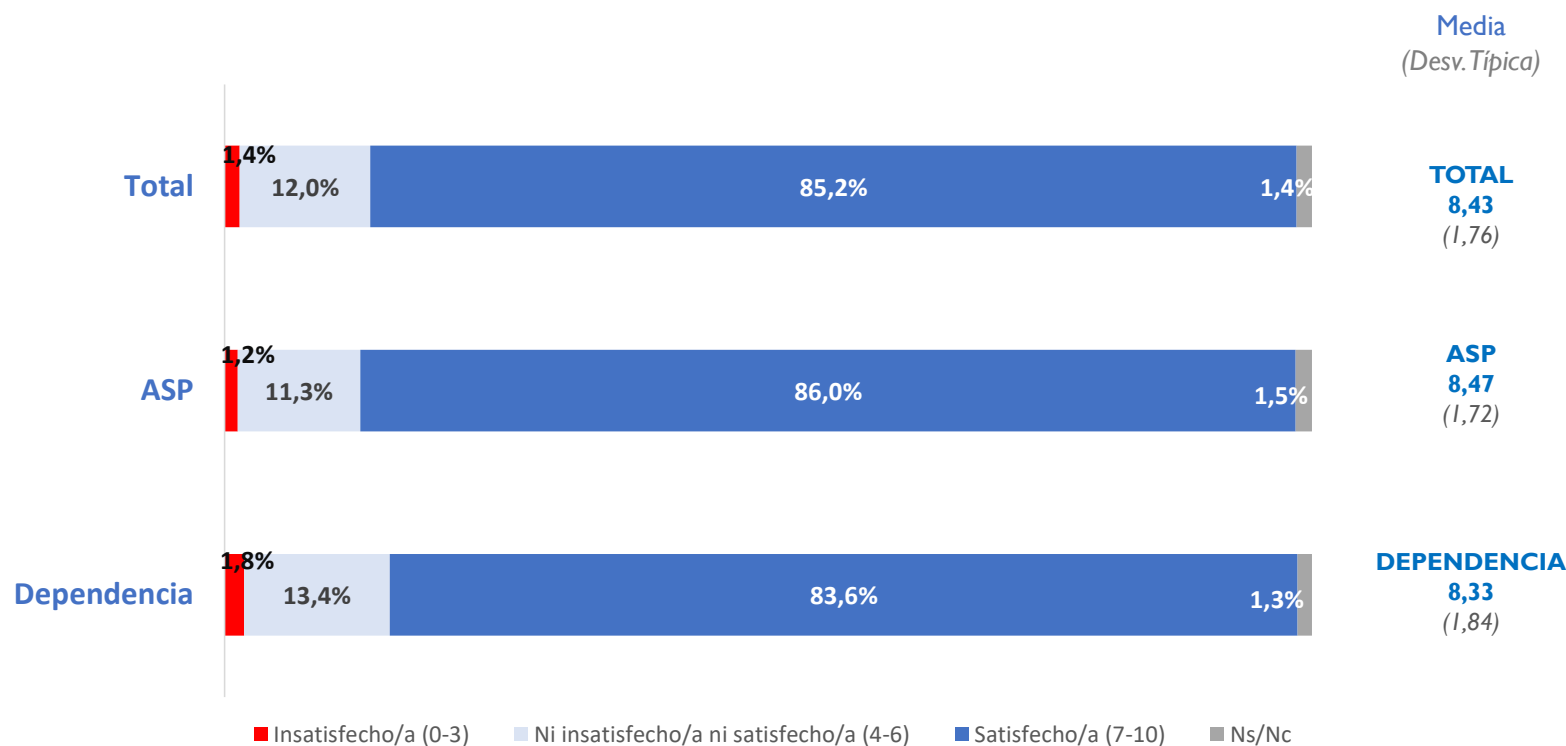


	2015	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Media	8,20	8,44	8,31	8,52	8,27	8,45	8,43
% valoraciones 7-10	-	-	-	-	82,3%	86,3%	85,2%
Base	1.200	1.200	1.209	1.206	819	1.200	1.212



Valoración global (II).

P.15- Segmentación por perfil.



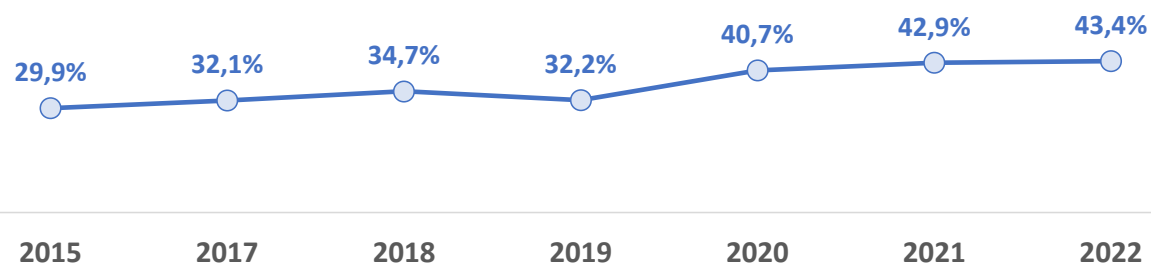
Total B: 1.212

ASP B: 816

Dependencia B: 396

Sugerencias (I).

P.16- ¿Tiene alguna sugerencia de mejora sobre el SAD del Ayuntamiento de Madrid? (Evolución)



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

B: 1.212

Sugerencias (II).

P.16.a- Especifique su sugerencia de mejora.

		Total
Evitar cambios de auxiliares	30,6%	30,6%
Mas horas de prestacion de servicio	29,8%	29,8%
Mejorar los horarios / flexibilidad	13,5%	13,5%
Dificultades para contactar	6,3%	6,3%
Que el horario del auxiliar sea siempre el mismo / no se modifique tanto	5,5%	5,5%
Más atención y profesionalidad por parte de las auxiliares	4,9%	4,9%
Más eficiencia de los auxiliares	3,4%	3,4%
Bajar el coste	3,2%	3,2%
Más cobertura de atenciones	3,0%	3,0%
Rapidez para realizar gestiones	2,7%	2,7%
Cumplir el horario completo	1,5%	1,5%
Hay robos / faltan cosas en las casas	0,8%	0,8%
Que el servicio se amplíe los fines de semana	0,6%	0,6%
Otros	4,6%	4,6%
NS/NC	0,4%	0,4%

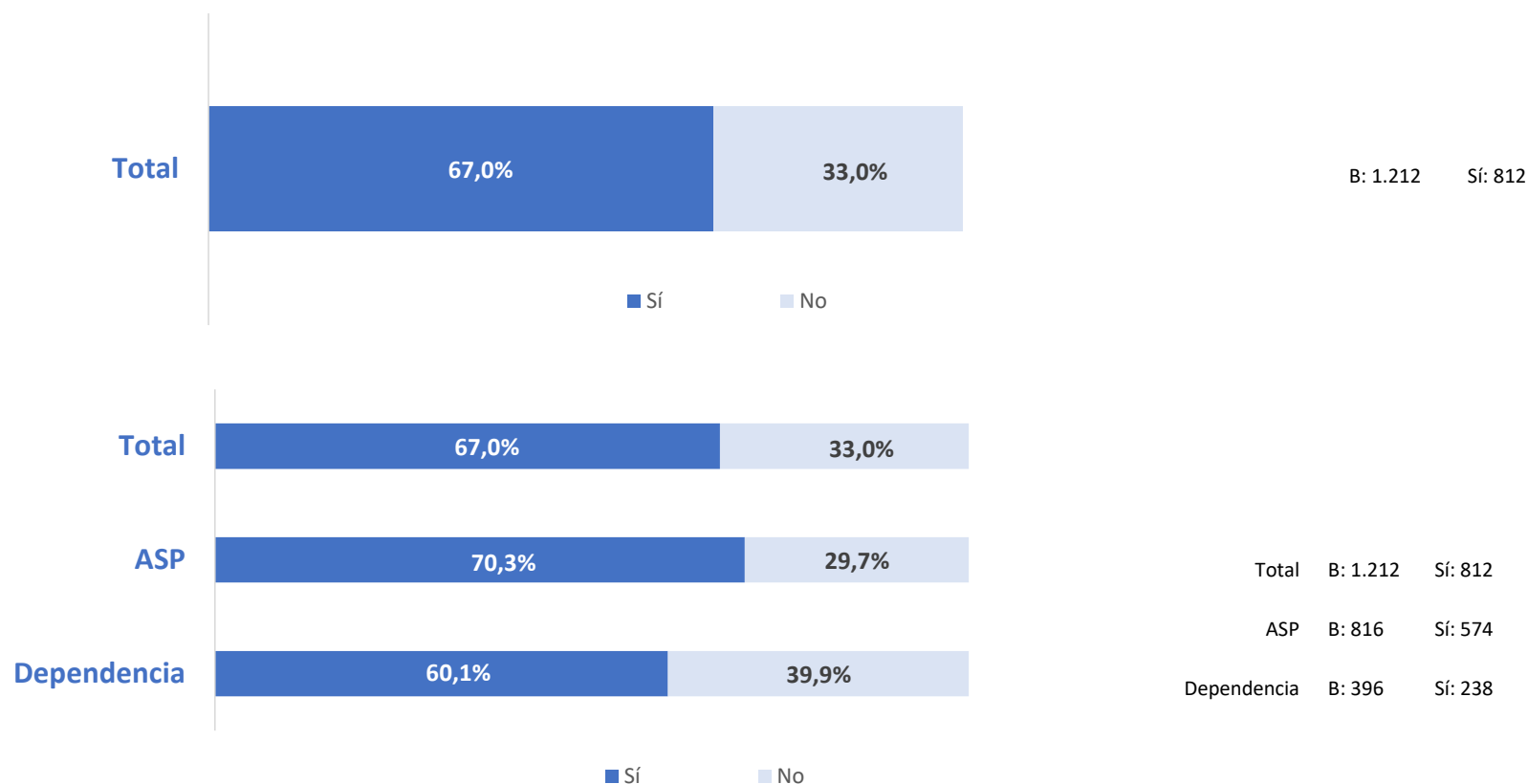
B: 526

COVID - 19.

Situación del servicio durante la pandemia
COVID-19.

Relaciones sociales (I).

P.18- Actualmente, ¿mantiene relaciones sociales con familiares, amigos, vecinos..?



Relaciones sociales (II).

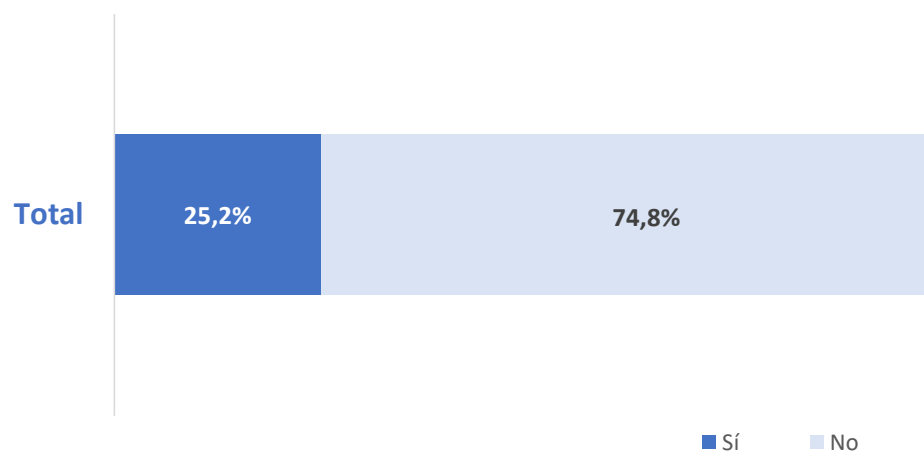
P.18.c- ¿Por qué no puede usted mantener relaciones sociales?

		Total (B: 400)	ASP (B: 242)	Dependencia (B: 158)
Por enfermedad / problema (demencia,...)	34,3%	34,3%	28,1%	43,7%
Por el covid / la pandemia / el virus	16,8%	16,8%	16,5%	17,1%
Solo con la familia	10,3%	10,3%	13,6%	5,1%
Por la edad / es muy mayor	10,0%	10,0%	8,3%	12,7%
Salgo poco / solo a la compra / médicos	8,3%	8,3%	8,7%	7,6%
Por miedo a contagiar a otras personas	5,3%	5,3%	6,6%	3,2%
No sale de casa	4,5%	4,5%	5,0%	3,8%
No tiene amigos / familiares con quien relacionarse	3,3%	3,3%	4,1%	1,9%
No quiere salir / prefiere estar en casa	2,3%	2,3%	2,9%	1,3%
Solo por telefono	1,5%	1,5%	2,1%	0,6%
No me relaciono / prefiero estar solo / depresión	1,3%	1,3%	1,2%	1,3%
Precaución / seguridad	1,3%	1,3%	1,7%	0,6%
Sus familiares / amigos viven lejos	1,0%	1,0%	0,8%	1,3%
No tiene tiempo	0,5%	0,5%	0,0%	1,3%
Solo de lejos (por la ventana, desde la terraza...)	0,3%	0,3%	0,4%	0,0%
Otras respuestas	0,5%	0,5%	0,4%	0,6%
No sabe / no contesta	1,0%	1,0%	1,2%	0,6%



Videollamadas.

P.19- ¿Utiliza usted las videollamadas?



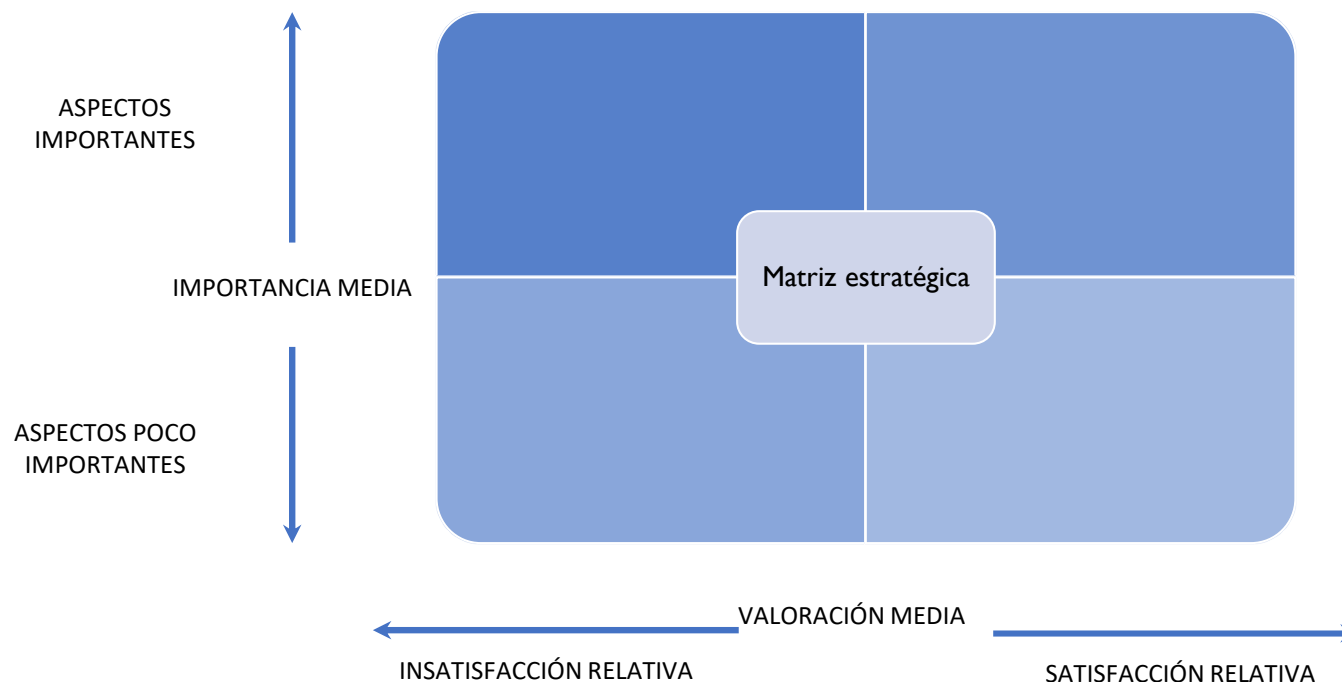
B: 1.212 Sí videollamadas: 306

Matriz de actuación estratégica.

Matriz de actuación estratégica.

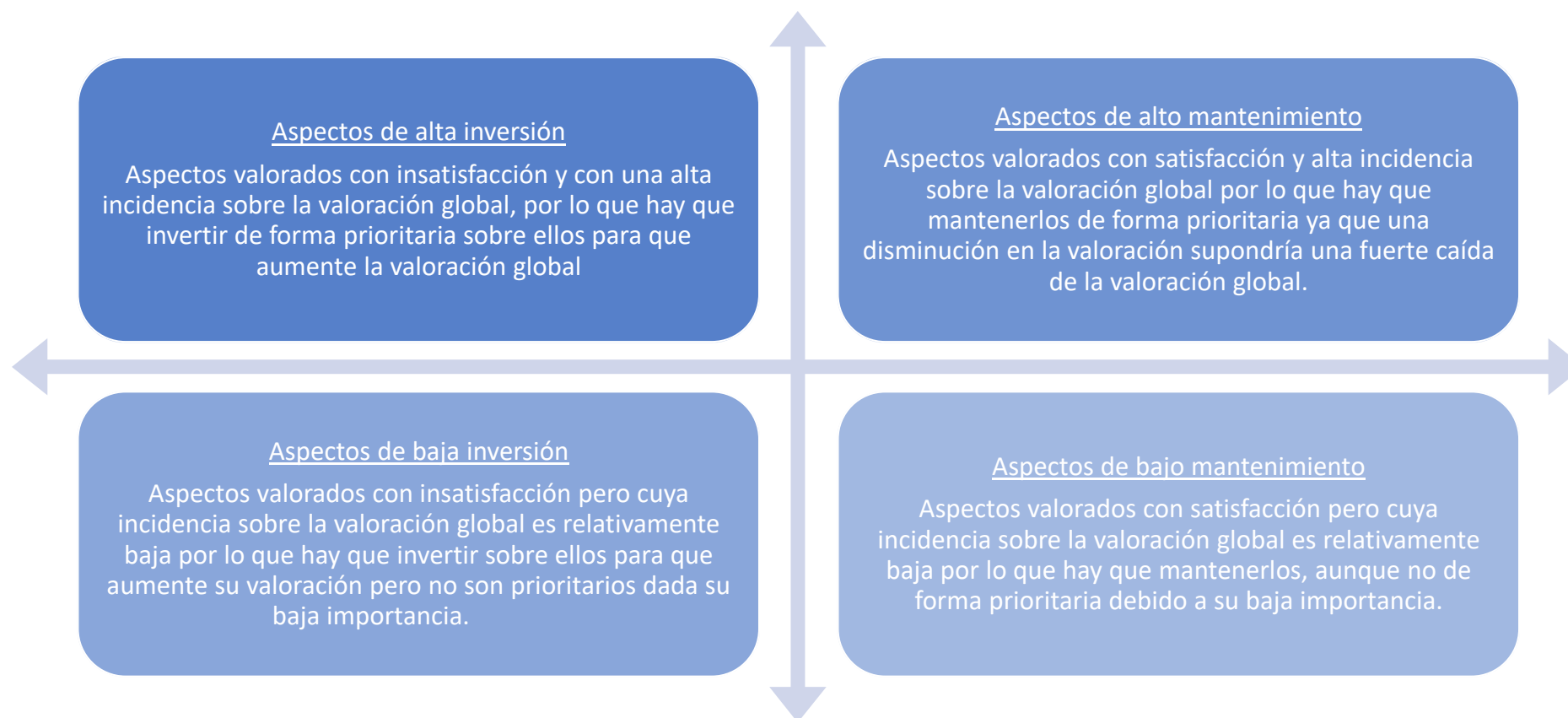
Matriz de actuación (I).

- 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



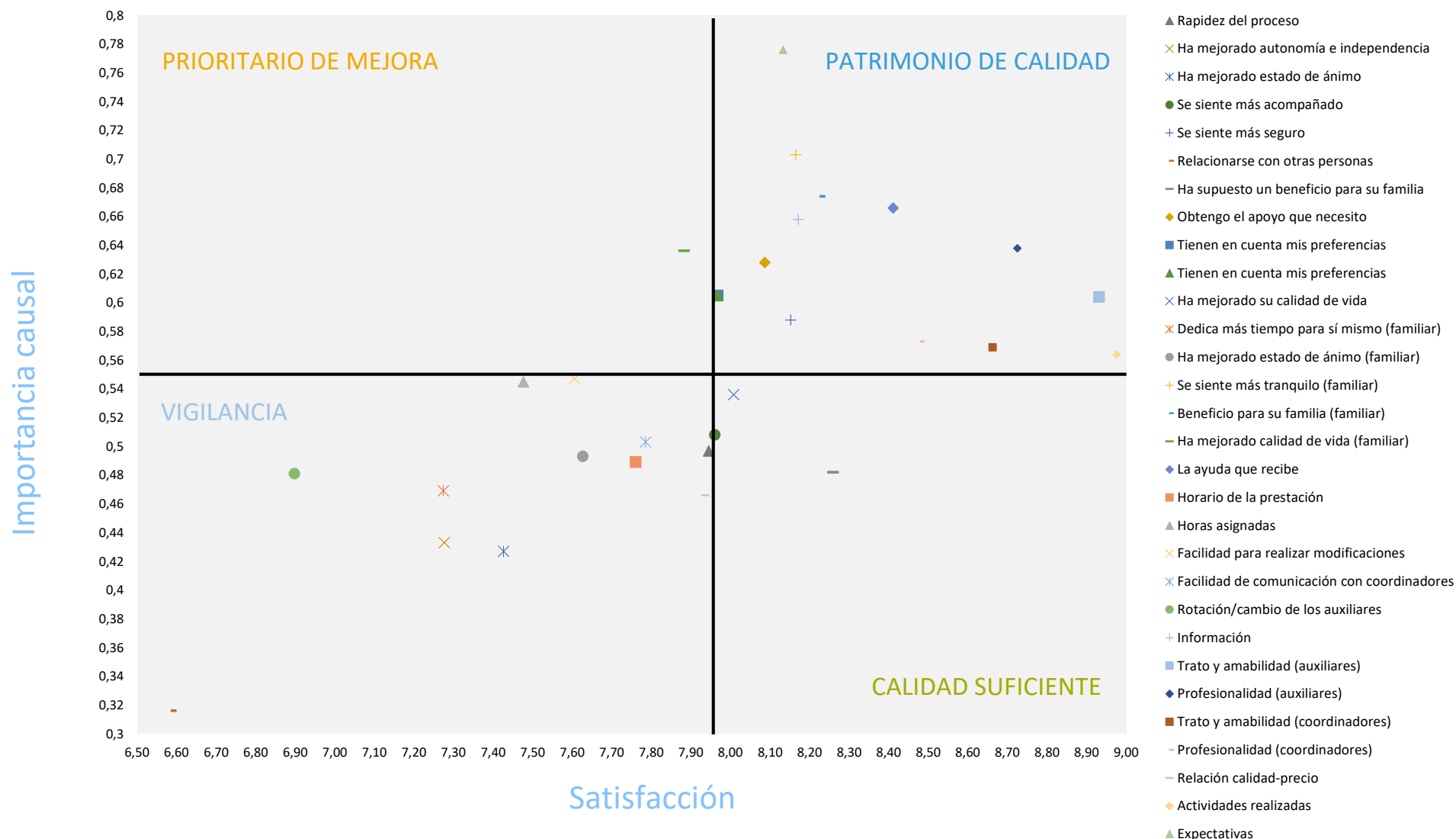
Matriz de actuación (II).

Explicación de los cuadrantes resultantes de la matriz:



Matriz de actuación (III).

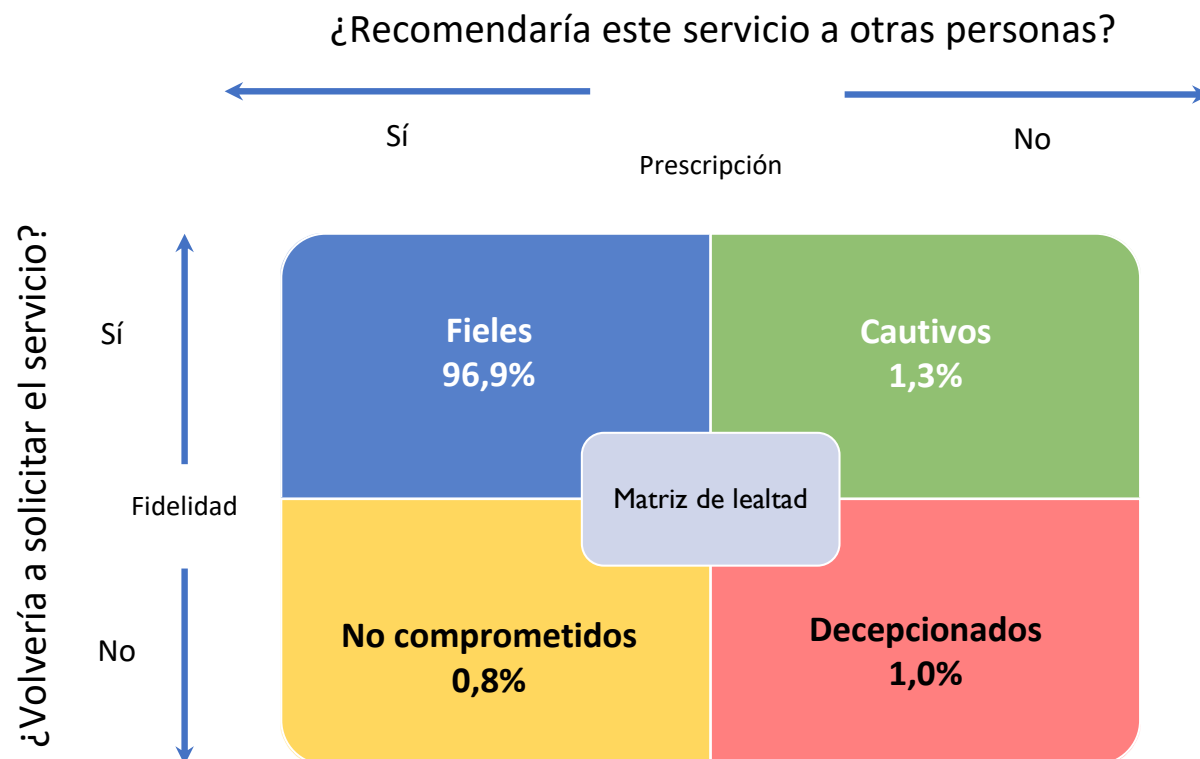
Resultados 2022:



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.

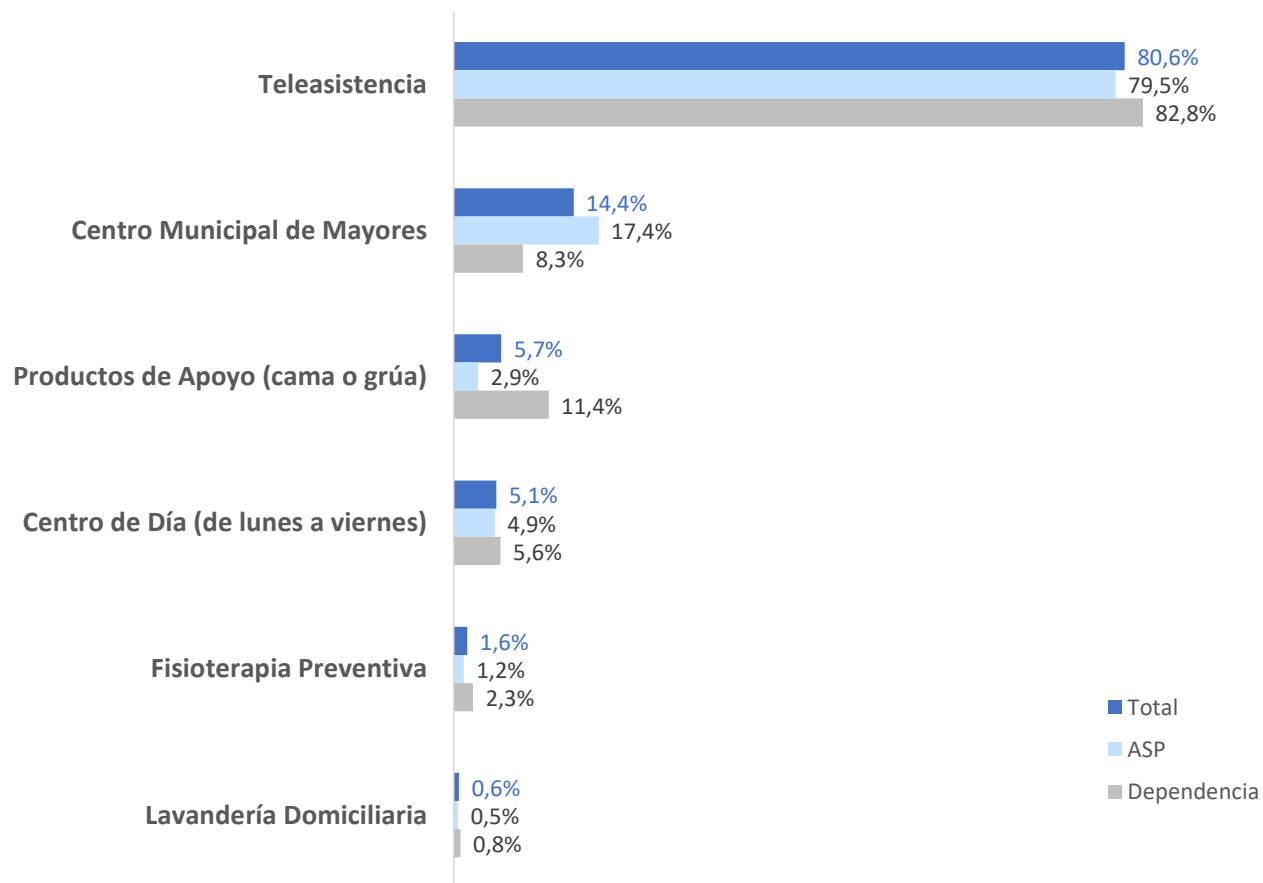
B: 1.180 (Excluidos Ns/Nc)

Datos de clasificación.

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

Uso de prestaciones.

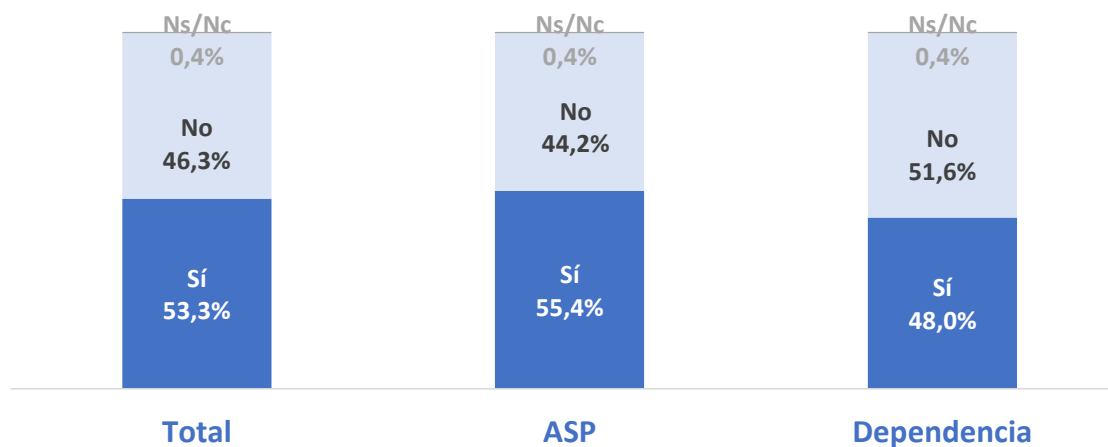
P.25- Además del Servicio de Ayuda a Domicilio, ¿qué otras prestaciones utiliza en la actualidad?



B: 1.212

Personas usuarias o beneficiarias (I).

C.2- ¿Vive solo/a?

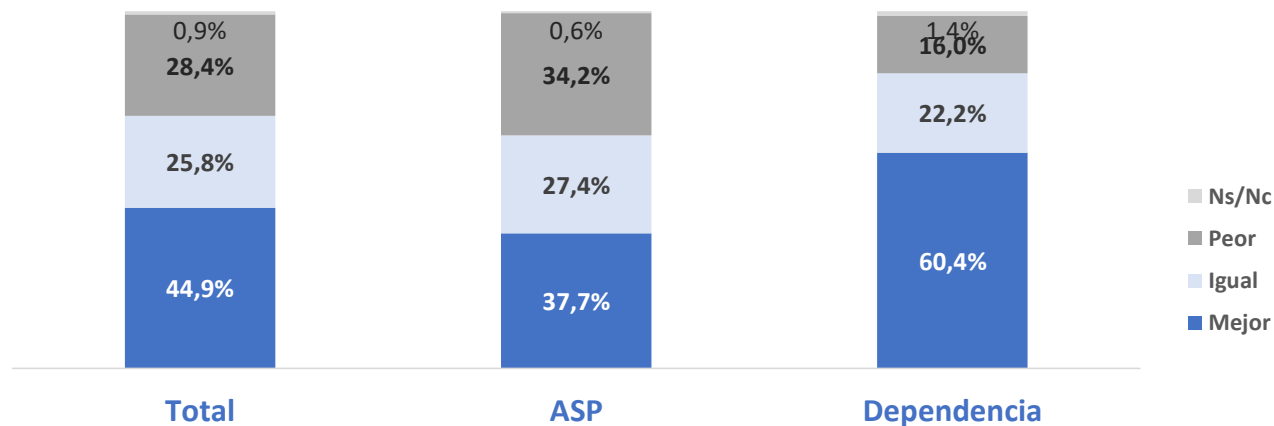


Total B: 981

ASP B: 702

Dependencia B: 279

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



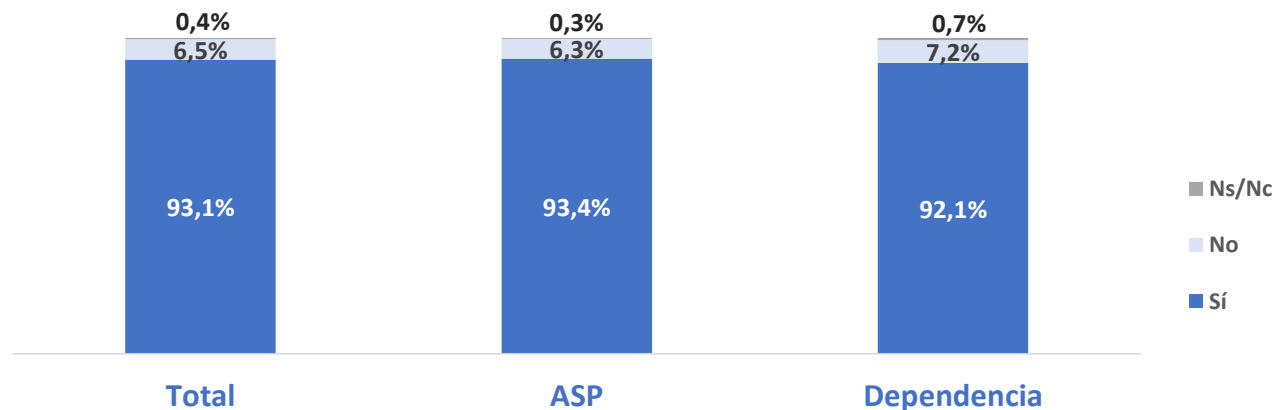
Total B: 454

ASP B: 310

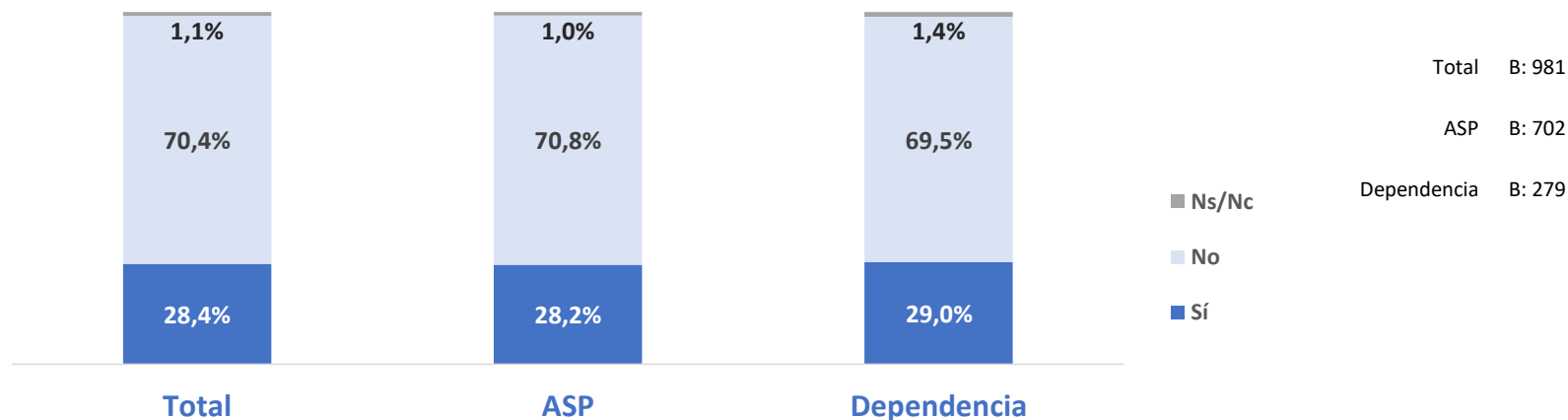
Dependencia B: 144

Personas usuarias o beneficiarias (II).

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

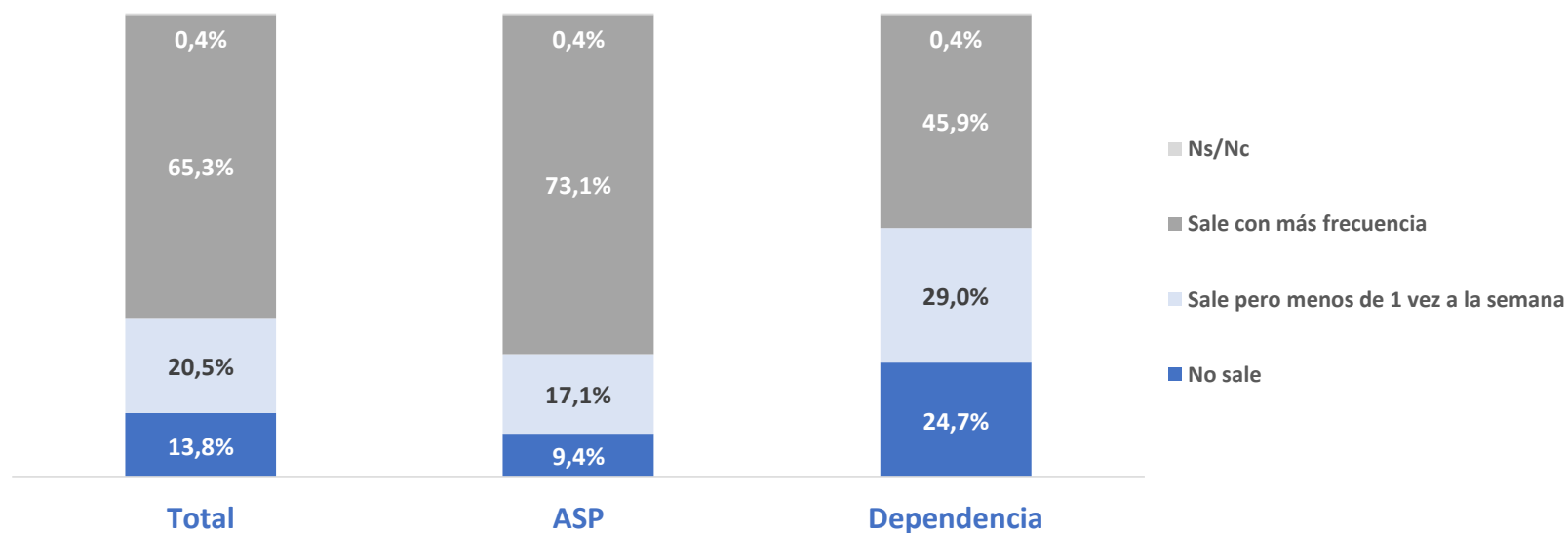


C.5- ¿Podría decirme si se siente solo a menudo?



Personas usuarias o beneficiarias (III).

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



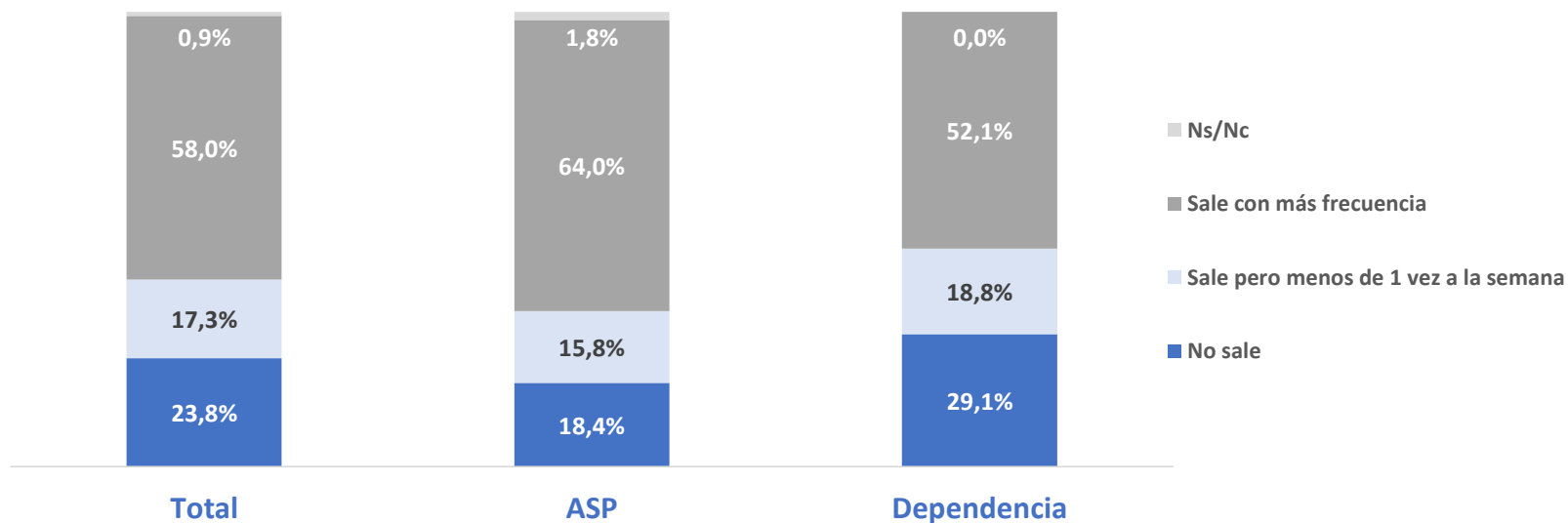
Total B: 981

ASP B: 702

Dependencia B: 279

Personas cuidadoras o convivientes.

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



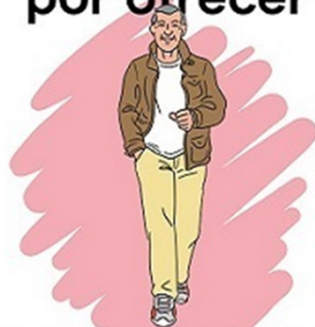
Total B: 231

ASP B: 114

Dependencia B: 117



**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

