

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 Centros de Día del Ayuntamiento de Madrid

Estudio de Satisfacción usuarios del Servicio de Respiro Familiar



julio 2022

Índice.

0. Ficha técnica	3
1. Ingreso en el programa	4
2. Cumplimiento de objetivos y notoriedad	9
3. Indicadores de impacto calidad de vida	12
4. Estructura organizativa del centro	16
5. Transporte	19
6. Asistencia	22
7. Actividades	24
8. Profesionales	27
9. Servicio de Comidas	29
10. Relación Calidad Precio	31
11. Experiencia	33
12. Sugerencias	38
13. Matriz de lealtad	40
14. Datos de clasificación	42

Ficha Técnica.

UNIVERSO:

Personas usuarias del Servicio de Servicio de Respiro Familiar incluidas en la base de datos facilitada por la Dirección General de Mayores y con número de teléfono.

TAMAÑO Y ERROR MUESTRAL:

80 entrevistas sobre una base de datos de 125 usuarios, lo que supone la obtención de un error muestral del +/- 6,60% (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:

Junio 2021.

AUTORÍA DEL INFORME:

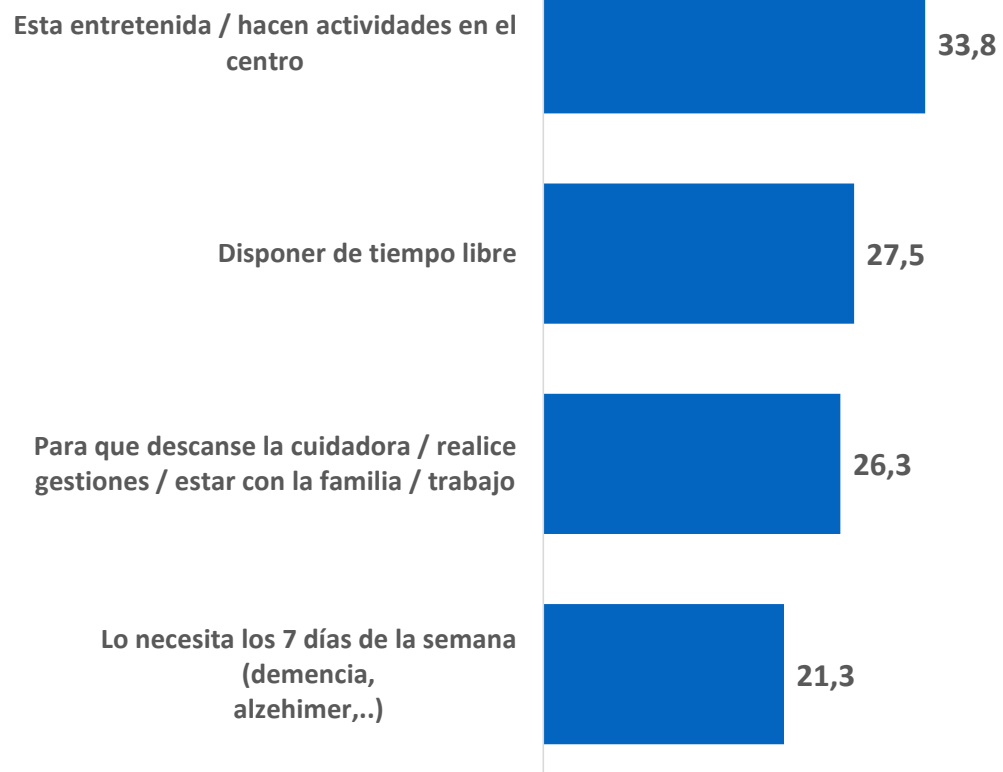
Merkastar
<https://merkastar.com/>
merkastar@merkastar.es

Ingreso en el programa.

Motivos de solicitud del servicio y
Frecuencia con que acude al servicio de
Respiro Familiar.

Motivos solicitud del servicio

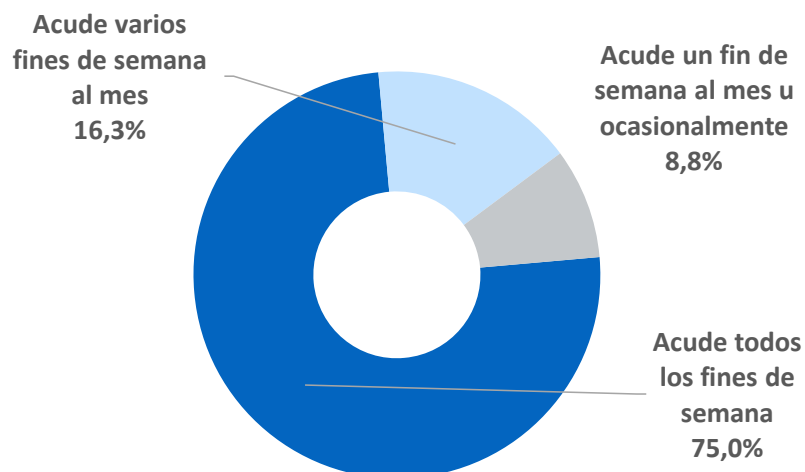
P.6- ¿Puede decirme el o los **MOTIVOS** por los que acude el titular al servicio de Respiro Familiar?



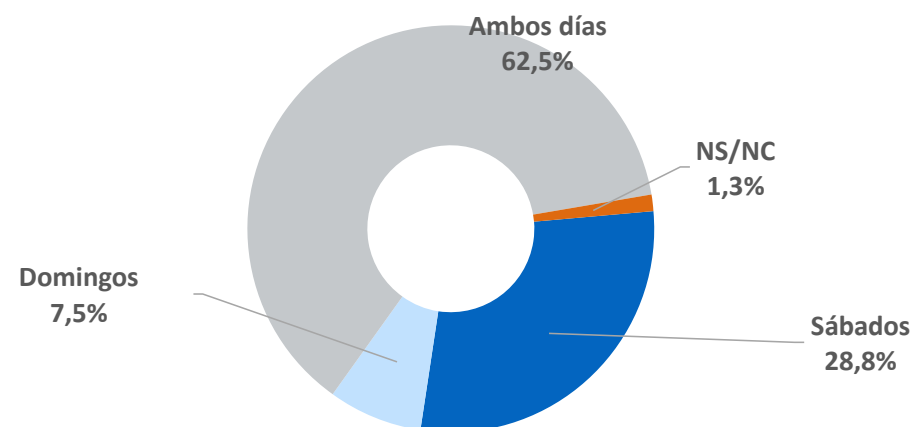
Base=80

Frecuencia con que acude al servicio de Respiro Familiar

P.4- De manera habitual, ¿con qué frecuencia hace uso el titular del servicio de Respiro Familiar?



P.5- Habitualmente, ¿qué día acude al centro?



Base=80

Frecuencia con que acude al servicio de Respiro Familiar I

P.4- De manera habitual, ¿con qué frecuencia hace uso el titular del servicio de Respiro Familiar?

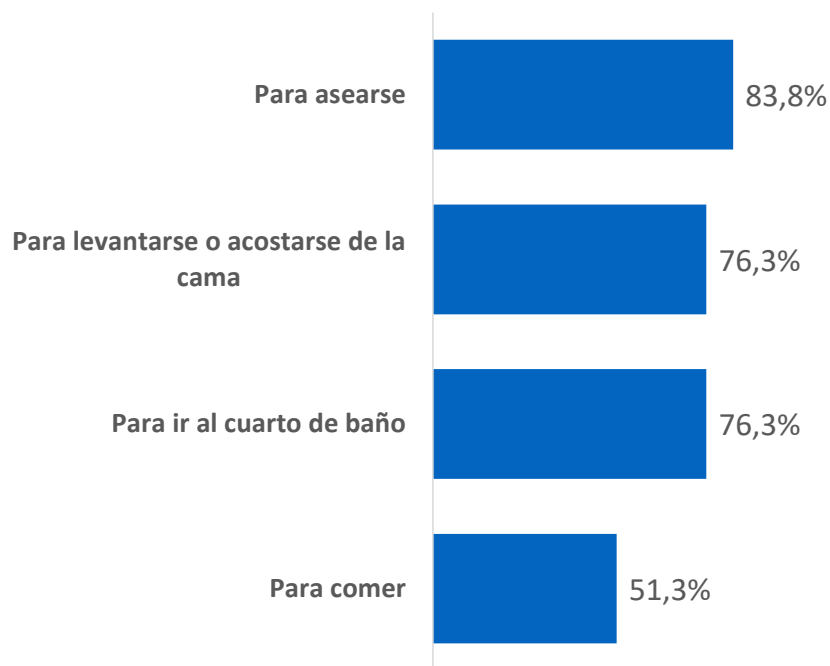
	2022	2017	2015	2014
Acude todos los fines de semana	75,0%	80,8%	86,5%	71,1%
Acude varios fines de semana al mes	16,3%	14,1%	9,5%	21,9%
Acude un fin de semana al mes u ocasionalmente	8,8%	5,1%	4,0%	7,0%
TOTAL	80	78	126	114

P.5- Habitualmente, ¿qué día acude al centro?

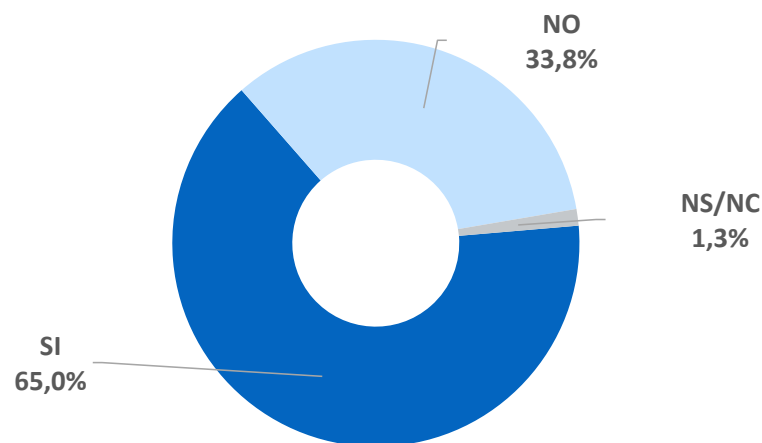
	2022	2017	2015
Sábados	28,8%	21,8%	25,4%
Domingos	7,5%	9,0%	9,5%
Ambos días	62,5%	69,2%	65,1%
TOTAL	80	78	126

Necesidad de apoyo del titular del servicio

P.7- ¿Puede decirme si el titular precisa apoyo para realizar alguna de las siguientes tareas?



P.8- ¿Cuenta el titular con el apoyo de otras personas como, por ejemplo, familiares, vecinos o un cuidador privado?



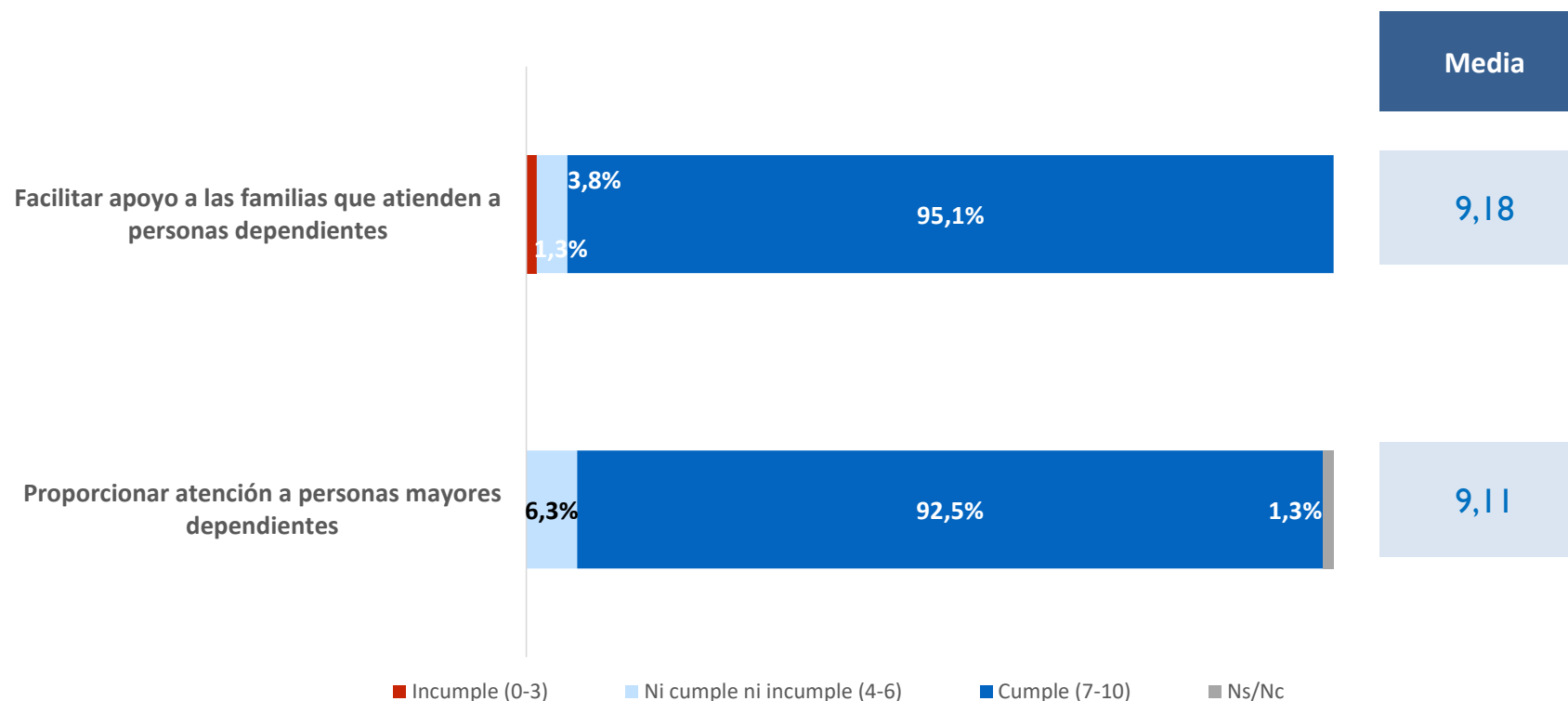
Base=80

Cumplimiento de objetivos y notoriedad.

Cumplimiento objetivos del servicio de
Respiro Familiar.

Cumplimiento objetivos del servicio de Respiro Familiar

P.9- En qué medida cree usted que el servicio de Respiro Familiar cumple los siguientes **OBJETIVOS**. Por favor, utilice una escala de valoración de 0 a 10, donde "0" significa que lo Incumple totalmente y "10" que lo Cumple totalmente.



Base=80

Cumplimiento objetivos del servicio de Respiro Familiar II

P.10.- ¿Quién cree usted que es el **RESPONSABLE** de este servicio?

	2022	2017	2015	2014
Ayuntamiento de Madrid	63,8%	91,0%	82,5%	56,1%
Comunidad de Madrid	7,5%	5,1%	9,5%	14,0%
La entidad que lo presta (Asispa, Domusvi, Eulen, Arquisocial)	10,0%	2,6%	1,6%	24,6%
Ns / Nc	18,8%	1,3%	6,4%	5,3%
TOTAL	100%	100%	110%	100%



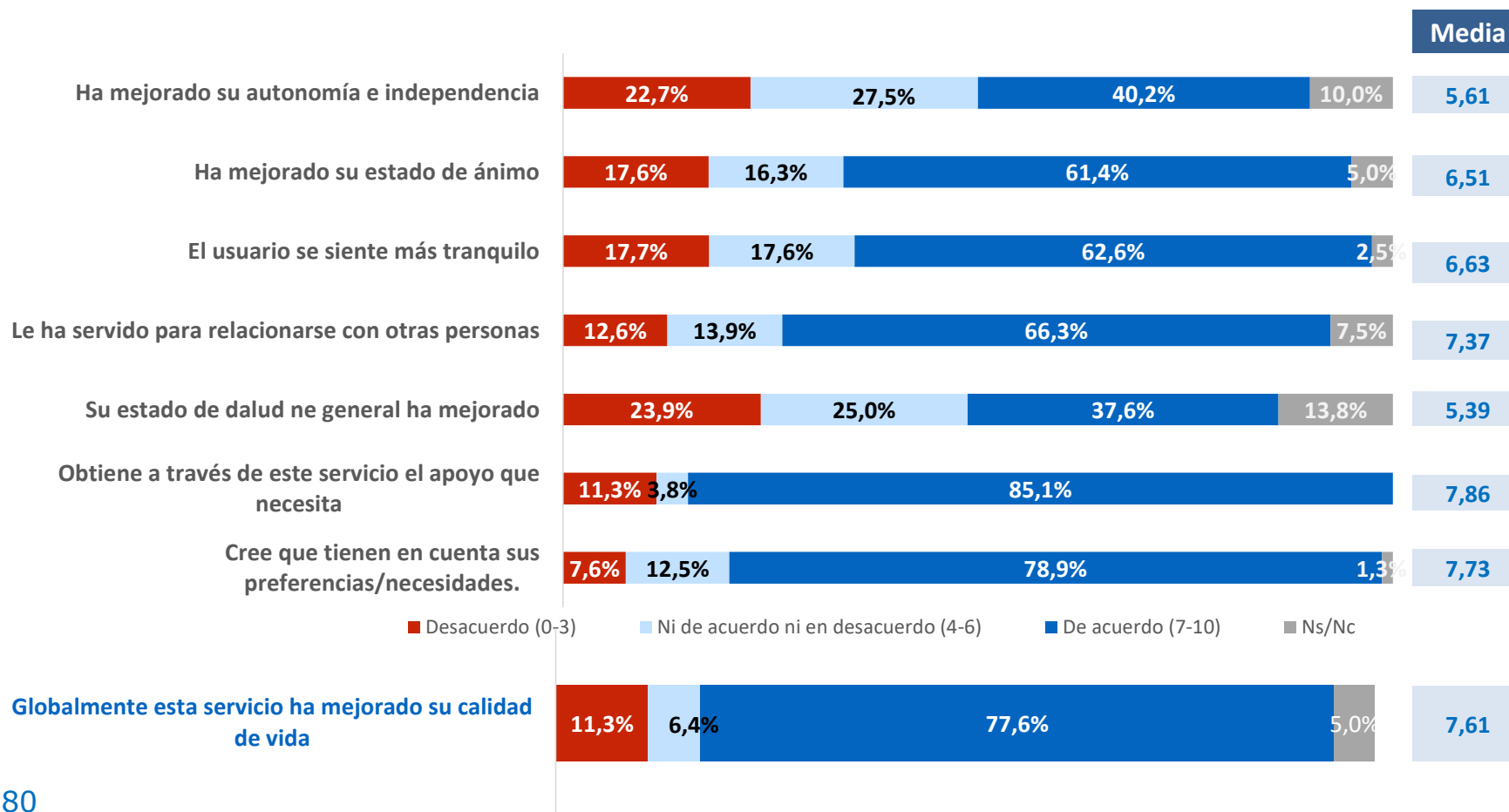
Indicadores de impacto de calidad de vida del usuario y su familia.

Influencia del servicio de Respiro Familiar
en la vida cotidiana de los usuarios.



Influencia del servicio de Respiro Familiar en la vida cotidiana de los usuarios

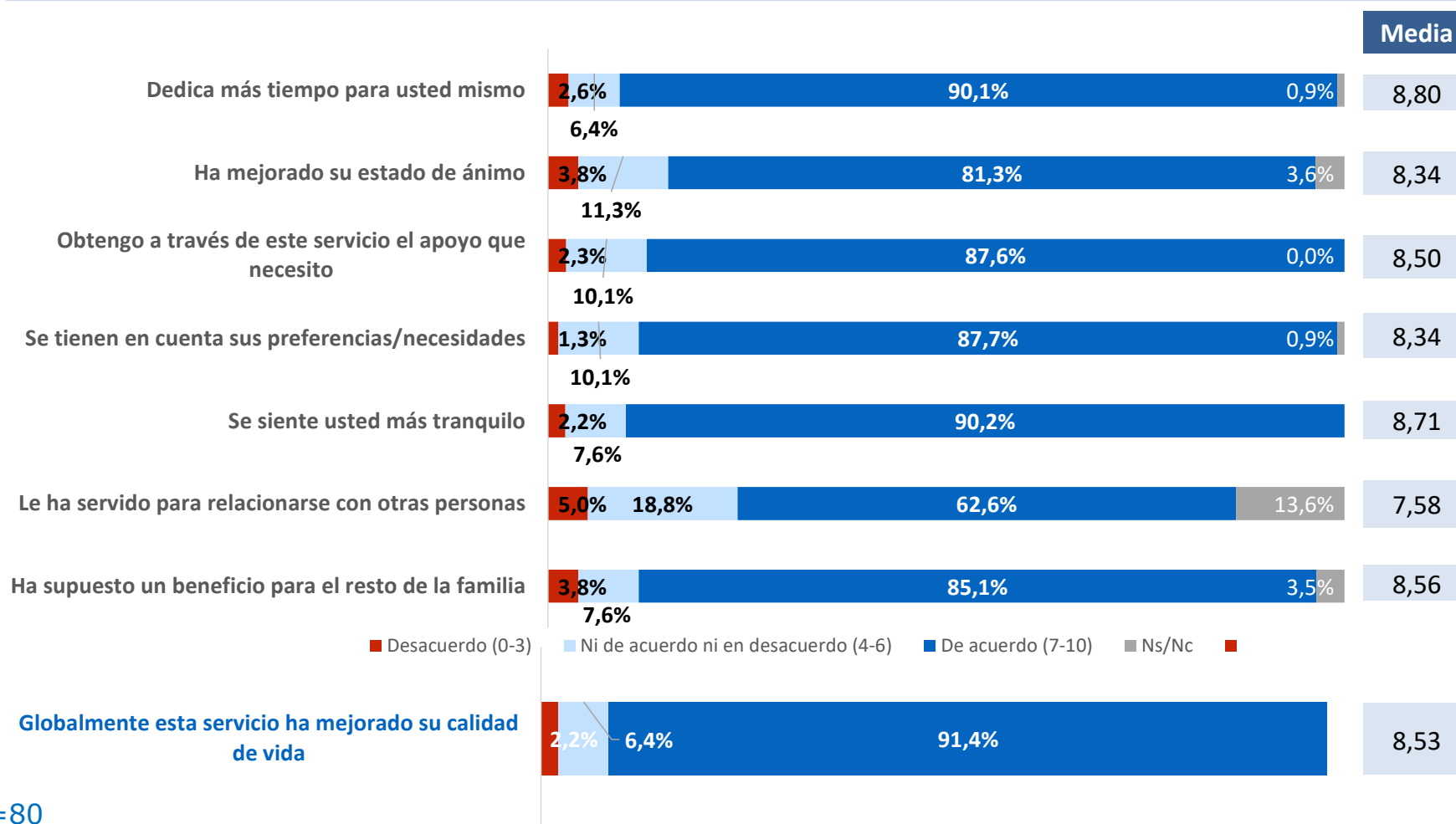
P. 11 - A continuación le voy a leer una serie de frases sobre la percepción que tiene respecto a la **influencia que ha tenido en la vida cotidiana de su familiar** acudir a un centro de día los fines de semana. Por favor, indíqueme su grado de acuerdo/desacuerdo con cada una de ellas. Para valorar, utilice una escala de 0 a 10.



Base=80

Influencia del servicio de Respiro Familiar en la vida cotidiana del cuidador II

P. 12 -A continuación le voy a leer una serie de frases sobre la **influencia que ha tenido en su vida, como cuidador**, que la persona a la que cuida acuda a un centro de día los fines de semana. Por favor, indíqueme su grado de acuerdo/desacuerdo con cada una de ellas. Para valorar, utilice una escala de 0 a 10.



Base=80

Influencia del servicio de Respiro Familiar en la vida cotidiana del cuidador

Evolución del grado de acuerdo de influencia del servicio de Respiro Familiar en la vida cotidiana del cuidador

	2022	2017	2015	2014
Dedica más tiempo para usted mismo	8,80	8,04	8,03	8,30
Ha mejorado su estado de ánimo	8,34	8,09	7,70	7,84
Obtengo a través de este servicio el apoyo que necesito	8,50	8,18	7,08	8,38
Se siente usted más tranquilo	8,71	8,14	7,95	8,91
Le ha servido para relacionarse con otras personas	7,58	7,10	7,35	7,17
Ha supuesto un beneficio para el resto de la familia	8,56	7,73	8,65	8,16

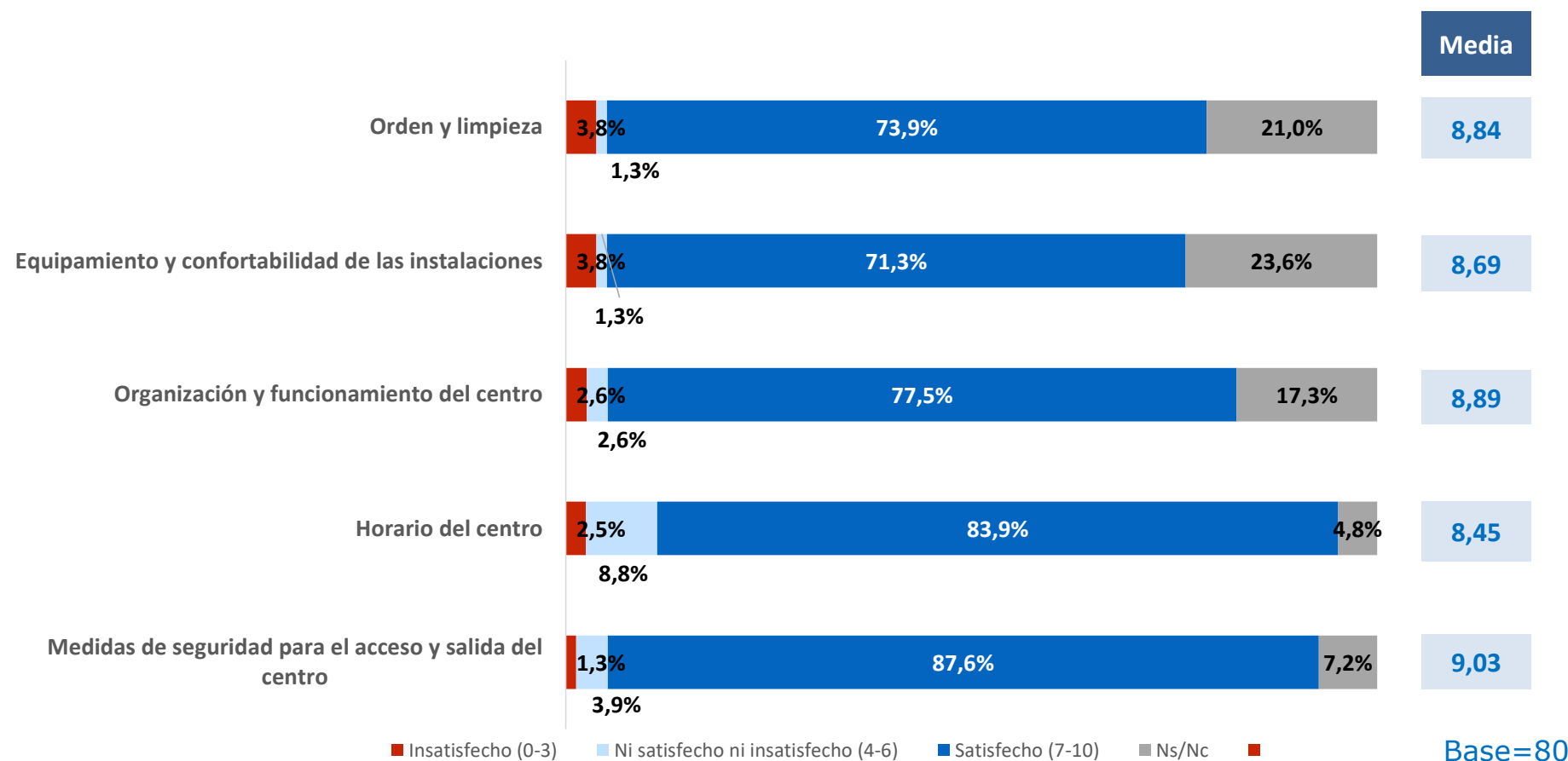
Base 2022=80
Base 2017=78
Base 2015=126
Base 2014=114

Estructura organizativa del centro.

Satisfacción relacionada con variables de la
estructura organizativa del centro.

Satisfacción con la **estructura organizativa** servicio de Respiro Familiar

P.13.- Por favor, indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos referentes a la estructura organizativa del Centro de Día, siendo "0" Muy insatisfecho y "10" Muy satisfecho.



Satisfacción con la **estructura organizativa** servicio de Respiro Familiar II

Evolución del grado de satisfacción con los siguientes aspectos referentes a la estructura organizativa del Centro de Día

	2022	2017	2015	2014
Orden y limpieza	8,84	8,68	7,95	8,60
Equipamiento y confortabilidad de las instalaciones	8,69	8,63	7,87	8,44
Organización y funcionamiento del centro	8,89	8,63	7,93	8,61
Horario del centro	8,45	8,27	7,63	8,00
Medidas de seguridad para el acceso y salida del centro	9,03	8,63	7,90	8,75

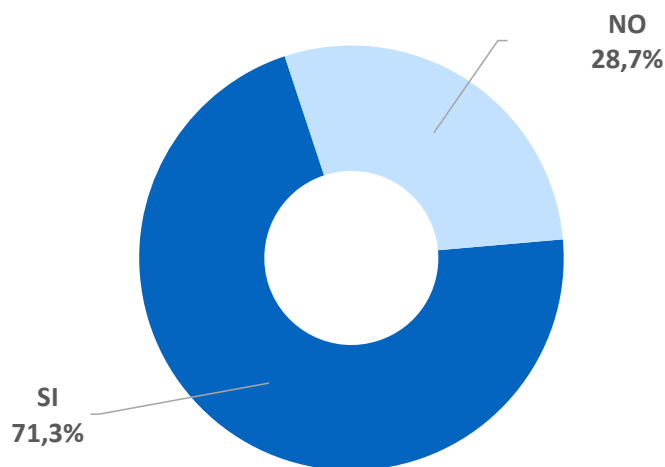
Base 2022=80
Base 2017=78
Base 2015=126
Base 2014=114

Transporte.

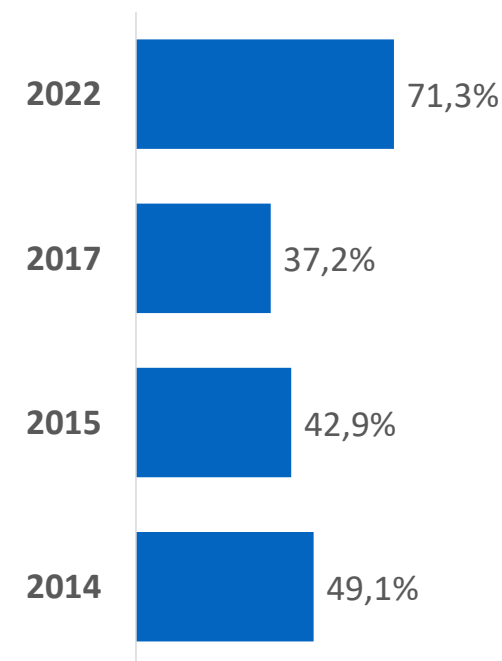
Uso del servicio de transporte del servicio
de Respiro Familiar.

Uso del servicio de transporte del servicio de Respiro Familiar

P.14.- ¿Hace el titular uso del servicio de transporte de Respiro Familiar?

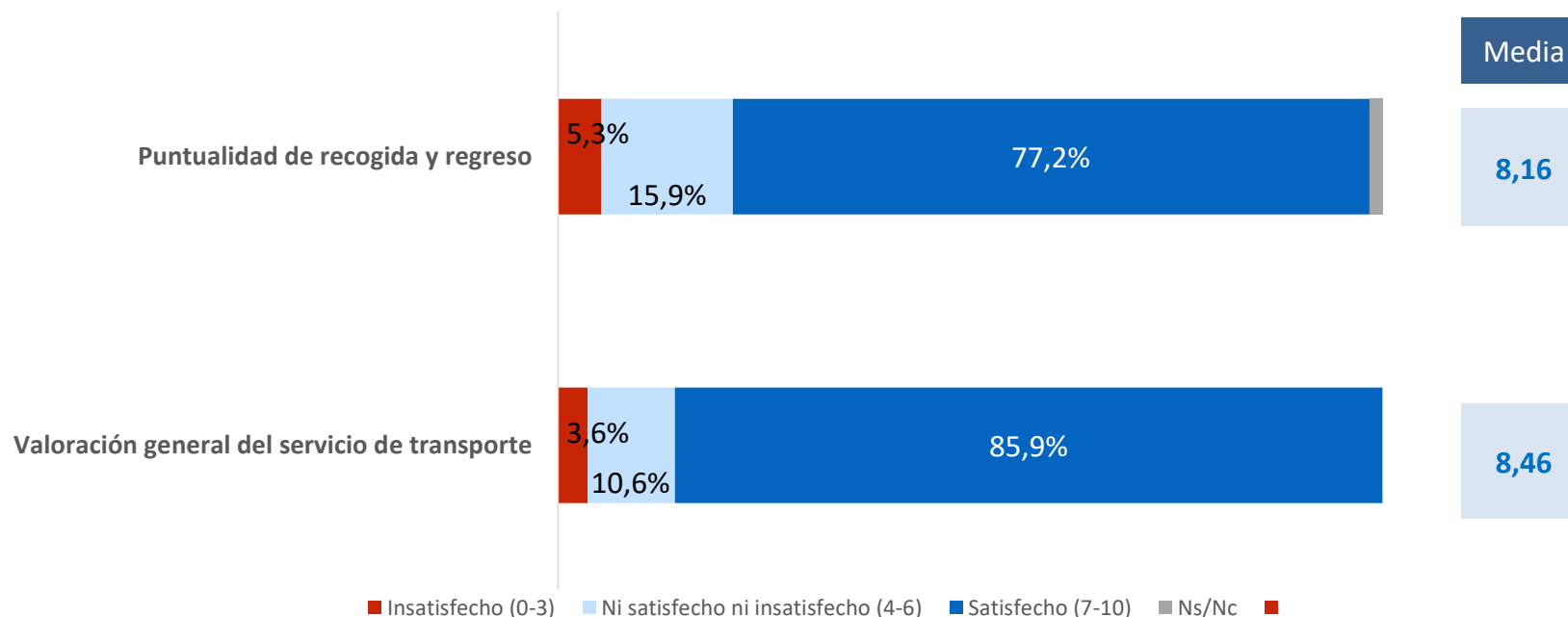


Base=80



Valoración del servicio de **transporte** de Respiro Familiar

P.15.- En una escala de 0 a 10 donde 0 significa Muy Insatisfecho y 10 Muy Satisfecho, por favor, valore, en general, los siguientes aspectos del servicio de transporte



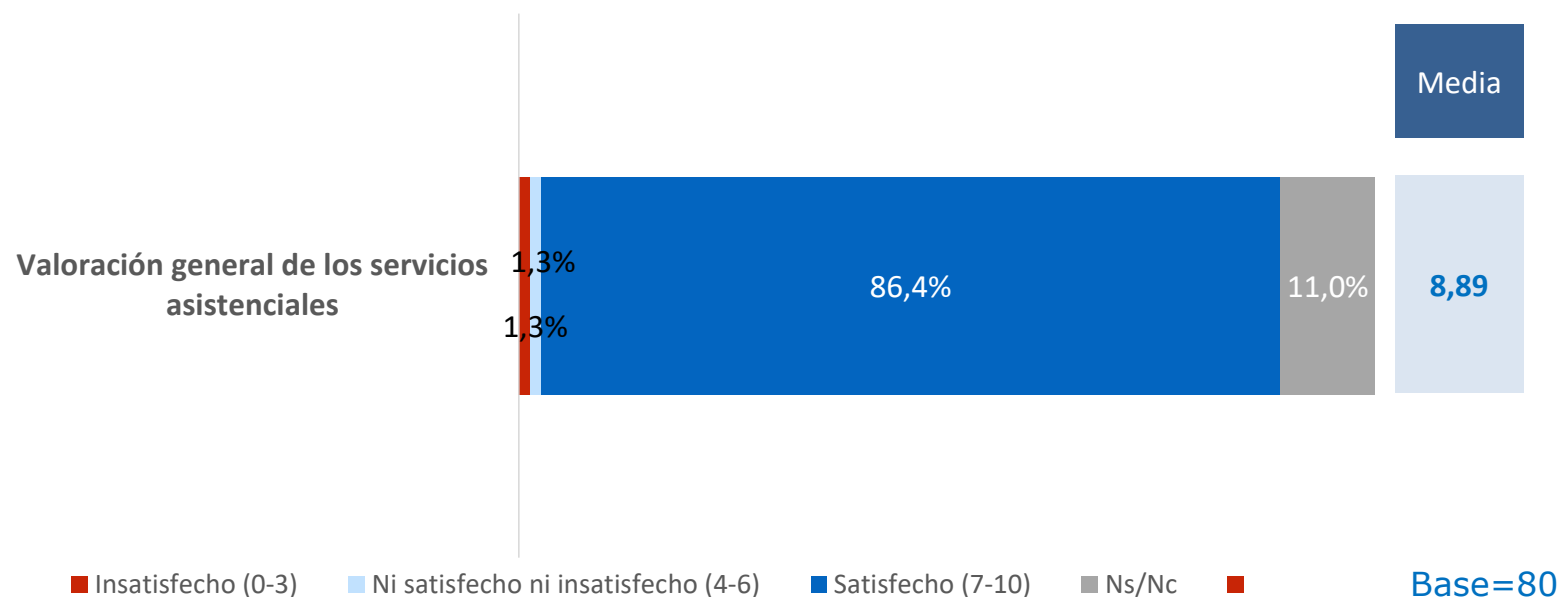
Base=57

Asistencia.

Satisfacción con los servicios asistenciales
ofrecidos en Respiro Familiar.

Grado satisfacción con **servicios asistenciales** ofrecidos en Respiro Familiar

P.16- En una escala de 0 a 10 donde 0 significa Muy Insatisfecho y 10 Muy Satisfecho, por favor, valore, en general, los servicios asistenciales ofrecidos en Respiro Familiar (cuidado persona, sanitario, asistencia para la toma de alimentos.)

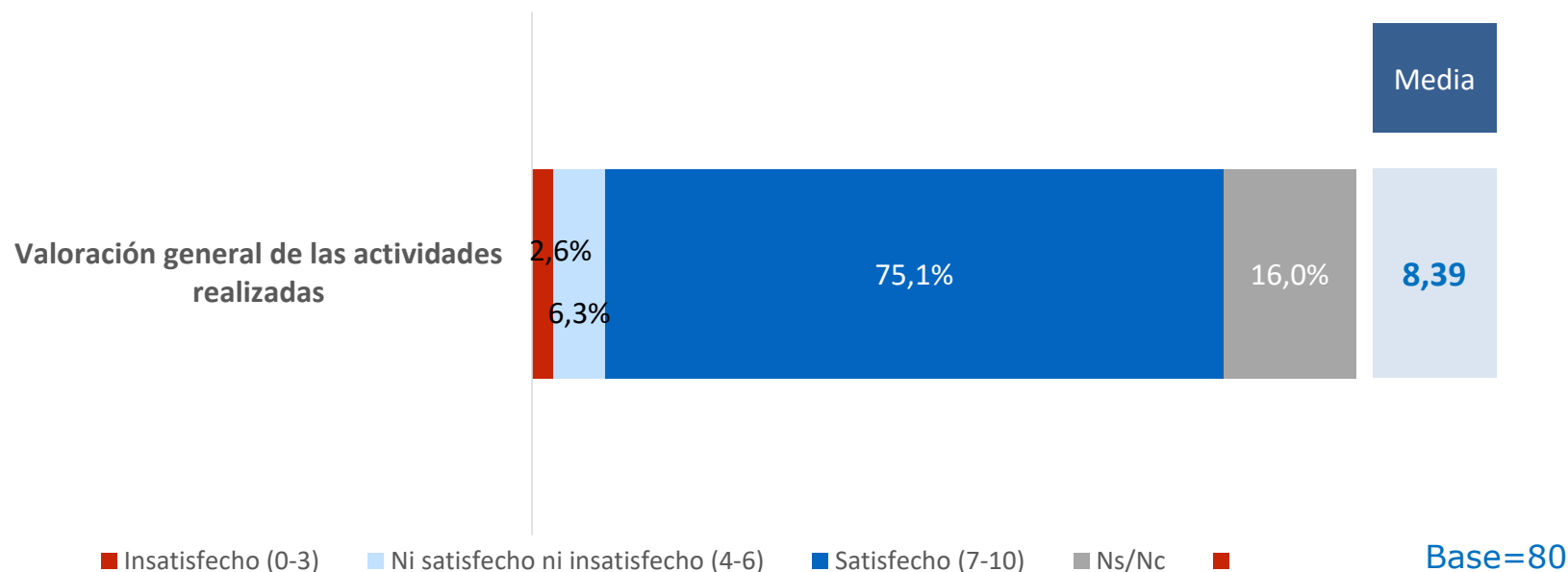


Actividades.

Satisfacción con las actividades realizadas
en el centro.

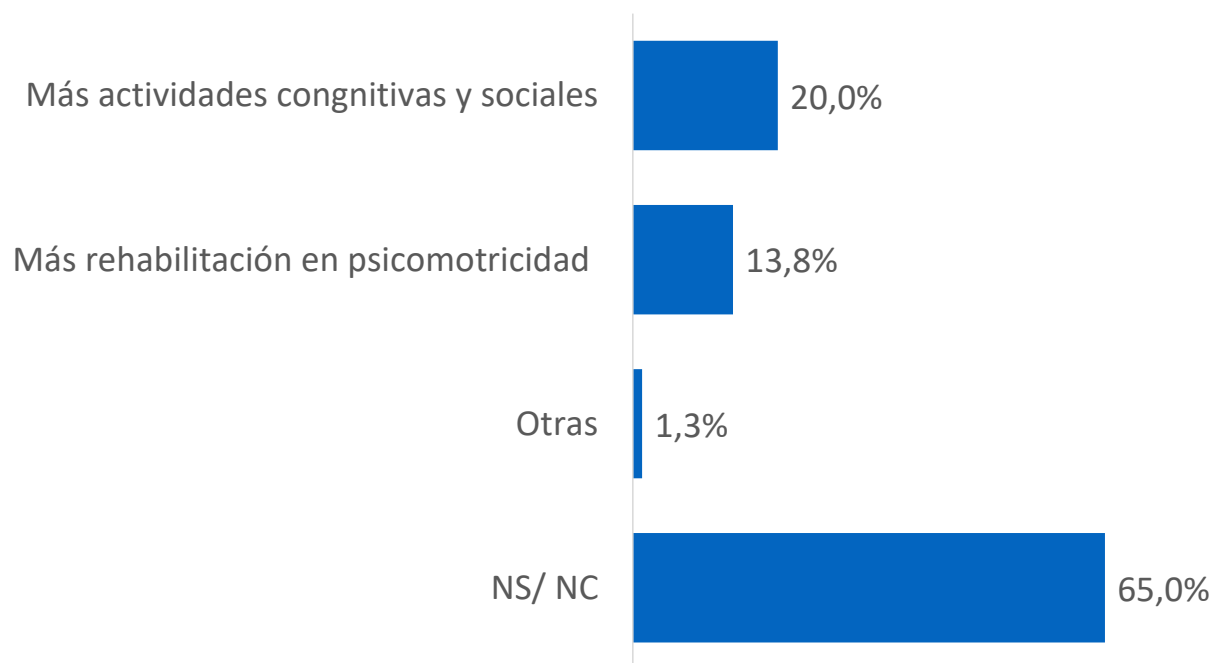
Satisfacción con las actividades realizadas en el centro

P.17-En una escala de 0 a 10 donde 0 significa Muy Insatisfecho y 10 Muy Satisfecho, por favor, valore, en general, las actividades realizadas en el centro



Actividades a planificar en el centro

P.18-¿Qué actividades, que no se realizan en el centro, le gustaría que se planificaran y realizaran?



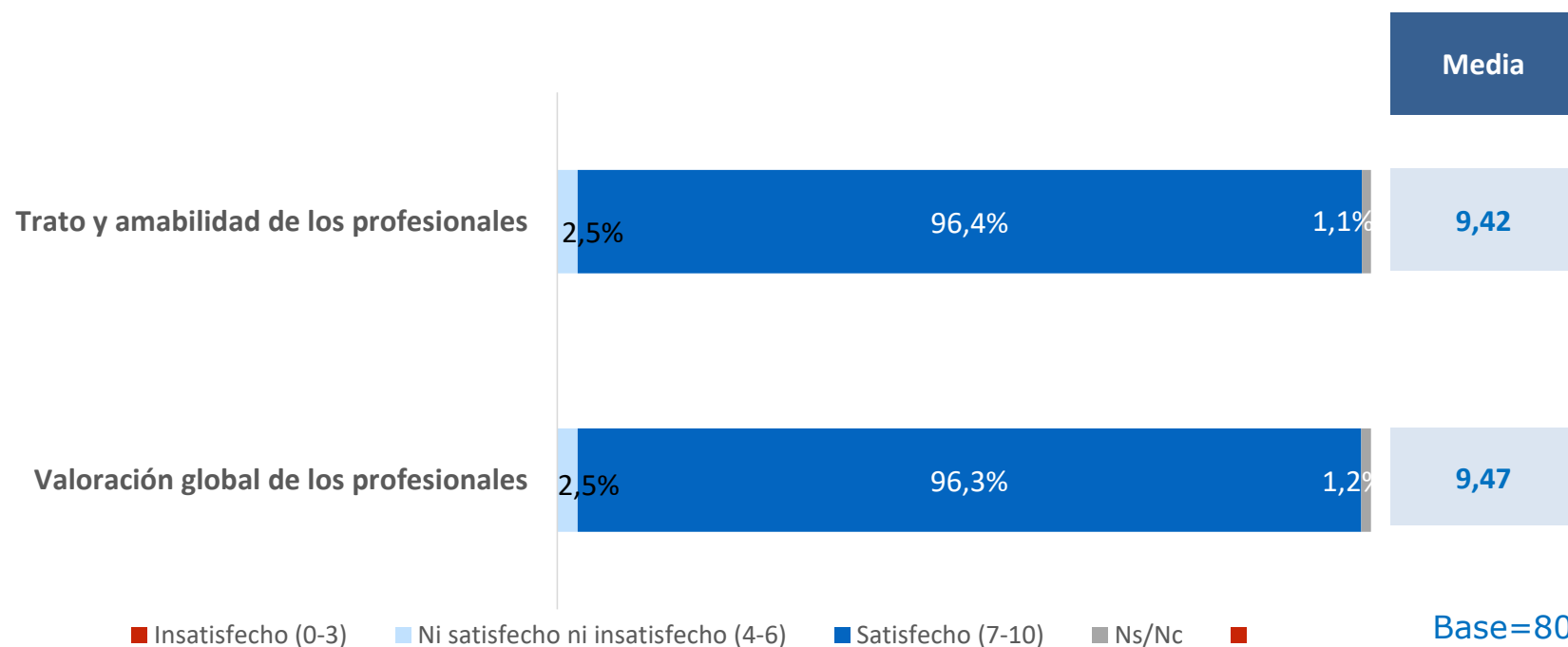
Base=80

Valoración de los profesionales.

Satisfacción con los profesionales del
servicio de Respiro Familiar.

Satisfacción con los **profesionales** del servicio de Respiro Familiar

P.19.- En una escala de 0 a 10 donde 0 significa Muy Insatisfecho y 10 Muy Satisfecho, por favor, valore, en general, los siguientes aspectos relacionados con los profesionales del Centro de Respiro Familiar

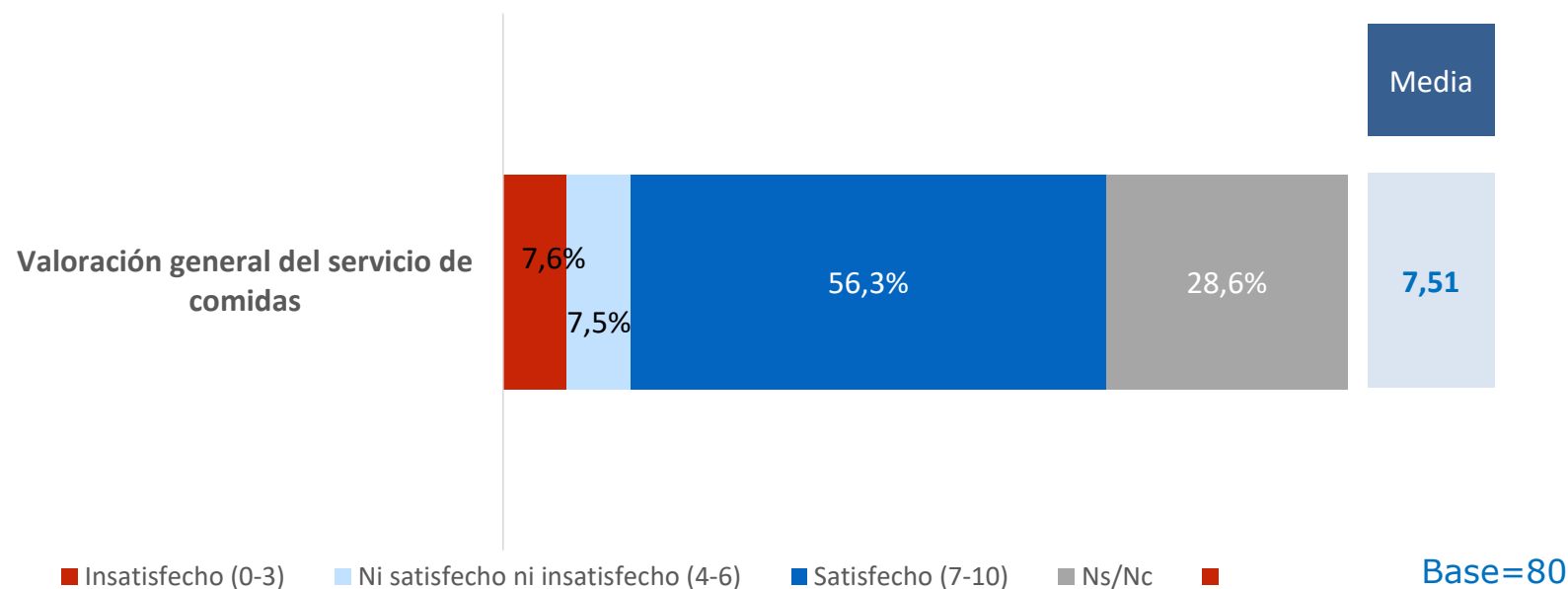


Servicio de comidas.

Satisfacción con el Servicio de **comidas**

Valoración Servicio de comidas

P.20.- En una escala de 0 a 10 donde 0 significa Muy Insatisfecho y 10 Muy Satisfecho, por favor, valore, en general el servicio de comida del Centro de Respiro Familiar

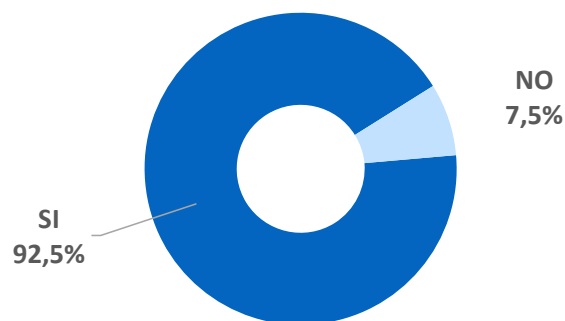


Relación Calidad-Precio del servicio.

Conocimiento del coste del servicio de Respiro
Familiar

Conocimiento del coste del servicio de Respiro Familiar

P.21.- ¿Conoce el coste del servicio de Respiro Familiar?

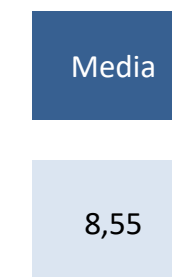


Base=80

¿Conoce usted el coste del servicio de Respiro Familiar?				
	2022	2017	2015	2014
Sí	92,5	83,3%	98,4%	93,0%
Valoración media	8,55	8,06	7,15	8,08
TOTAL	80	78	126	114

Realación Calidad Precio

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



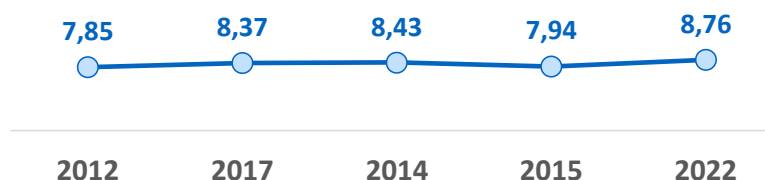
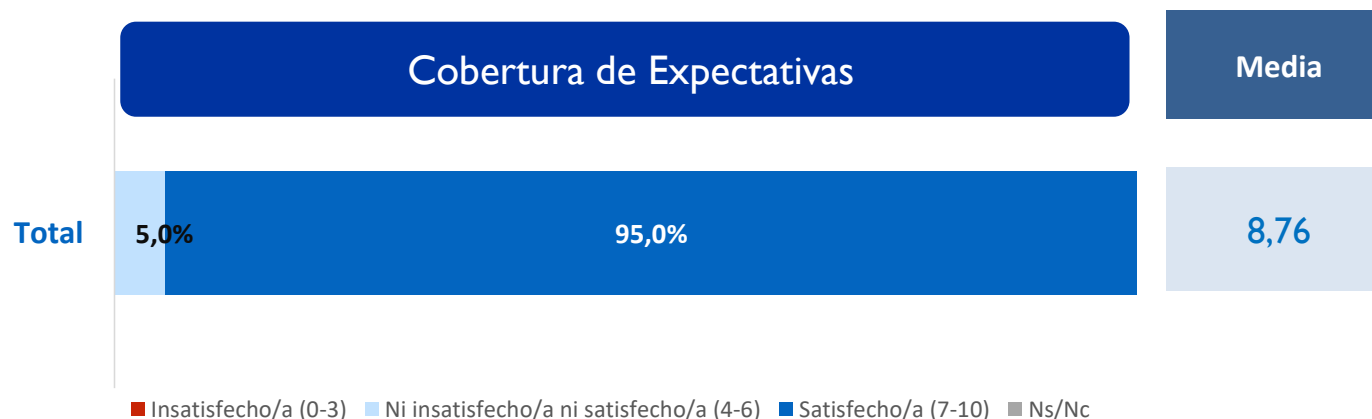
Base=74

Experiencia.

Satisfacción según su experiencia con el
servicio de Respiro Familiar

Cobertura de expectativas

P.22- Respecto a lo que usted esperaba del servicio de Respiro Familiar, valore con una escala de 0 a 10 siendo 0 mucho peor de lo que esperaba y 10 mucho mejor de lo que esperaba.



Satisfacción global

P.23.- En general, y teniendo en cuenta toda su experiencia, valore cómo se encuentra de satisfecho de forma global con el servicio de Respiro Familiar siendo 0 muy insatisfecho y 10 muy satisfecho.



Calidad de Vida

P.11-8.- Globalmente este servicio ha mejorado la calidad de vida del usuario.



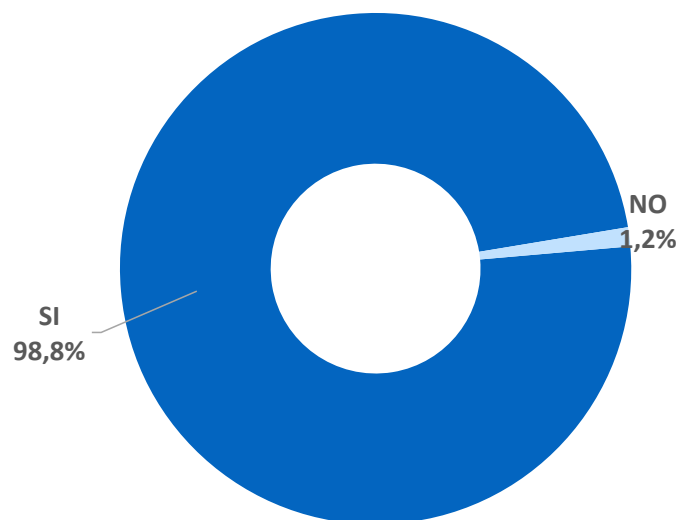
Satisfacción según su experiencia con el servicio de Respiro Familiar II

Evolución de su satisfacción global con el servicio de Respiro Familiar

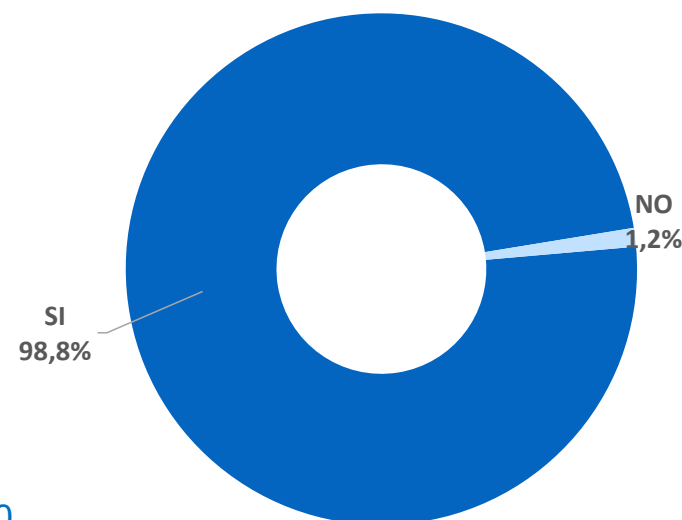
	2022	2017	2015	2014	2012
Cobertura de expectativas	8,76	8,37	7,94	8,43	7,85
Mejora de la calidad de vida	8,53	7,73	7,90	7,07	7,84
Satisfacción global	8,90	8,58	8,92	8,03	8,20

Uso y recomendación del servicio de Respiro Familiar

P.26.- ¿Seguirá o volverá a usar el servicio en caso de necesitarlo?



P.27.- ¿Recomendaría usted este servicio a otras personas?



Base=80

P.26.- ¿Seguirá o volverá a usar el servicio en caso de necesitarlo?

2022	2017	2015	2014
98,8%	100,0%	98,4%	96,5%
80	78	126	114

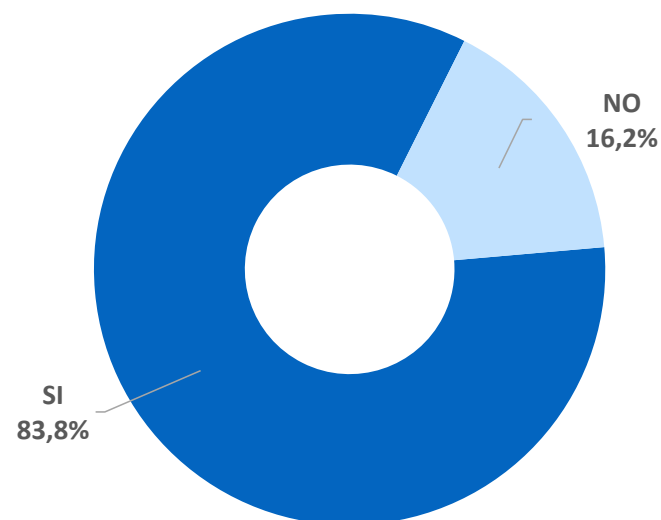
P.27.- ¿Recomendaría usted este servicio?

2022	2017	2015	2014
98,8%	100,0%	97,6%	96,5%
80	78	126	114

BASE

Experiencia con el servicio de Respiro Familiar

P.24 ¿Cree usted que acudir al servicio de Respiro Familiar ha permitido al titular del servicio seguir viviendo en su domicilio en mejores condiciones?



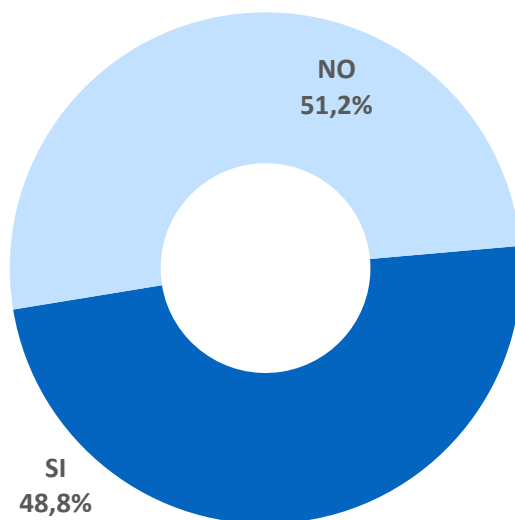
Base=80

Sugerencias.

Sugerencias de mejora del servicio de
Respiro Familiar

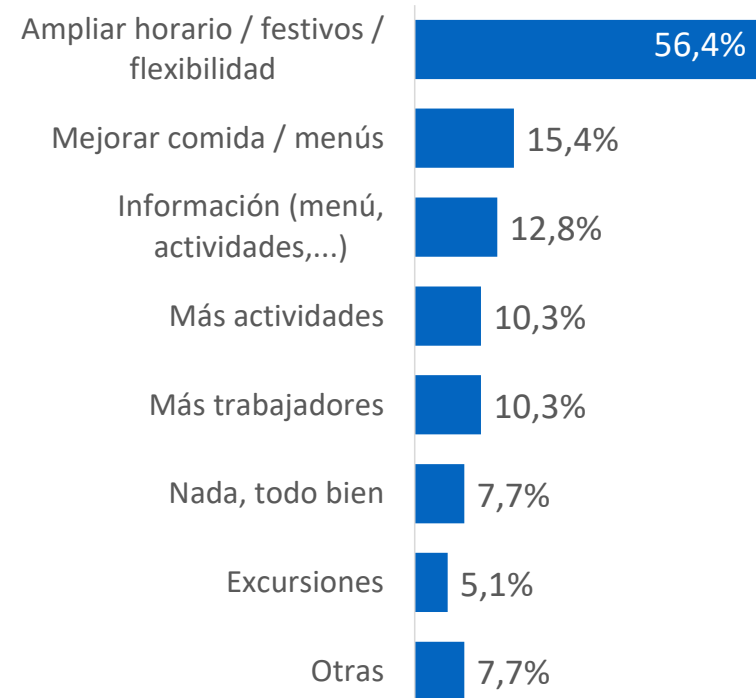
Sugerencias de mejora del servicio de Respiro Familiar

P.25.- ¿Tiene alguna sugerencia de mejora sobre el servicio de Respiro Familiar del Ayuntamiento de Madrid?



Base=80

P.25 B.- ¿Cuál?

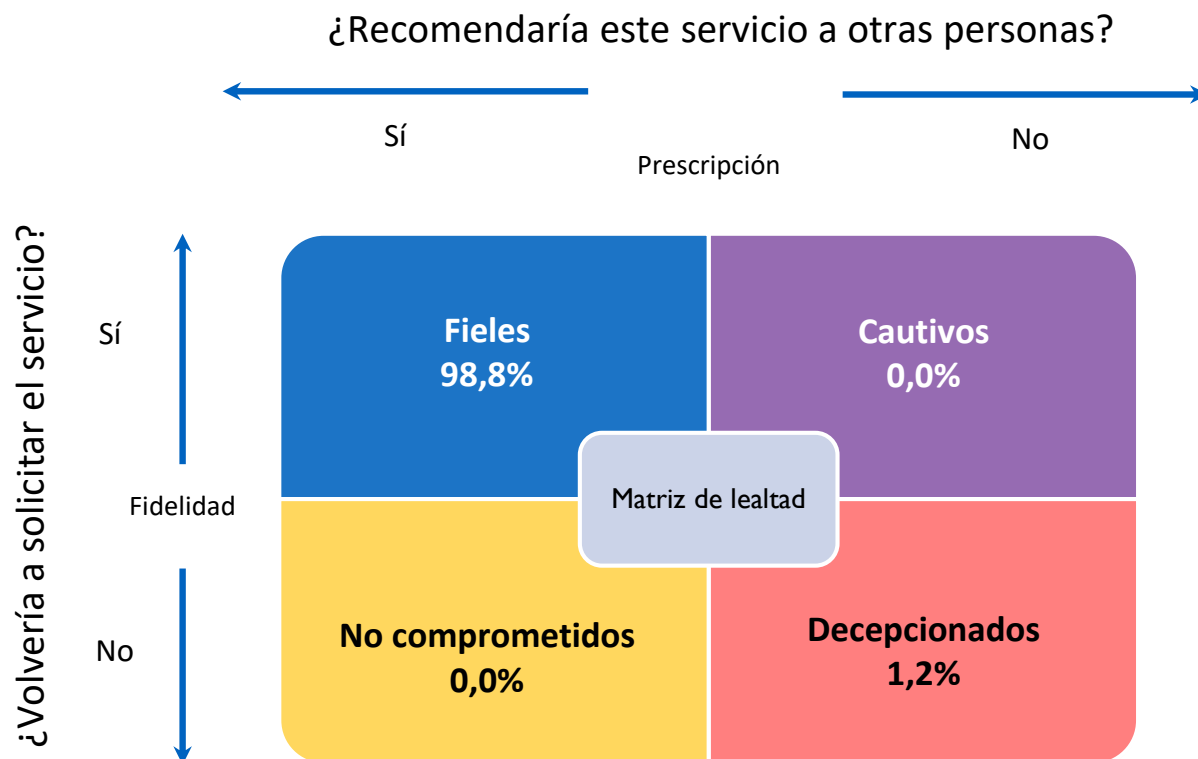


Base=39

Matriz de lealtad.

Análisis de la 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.

Base=80

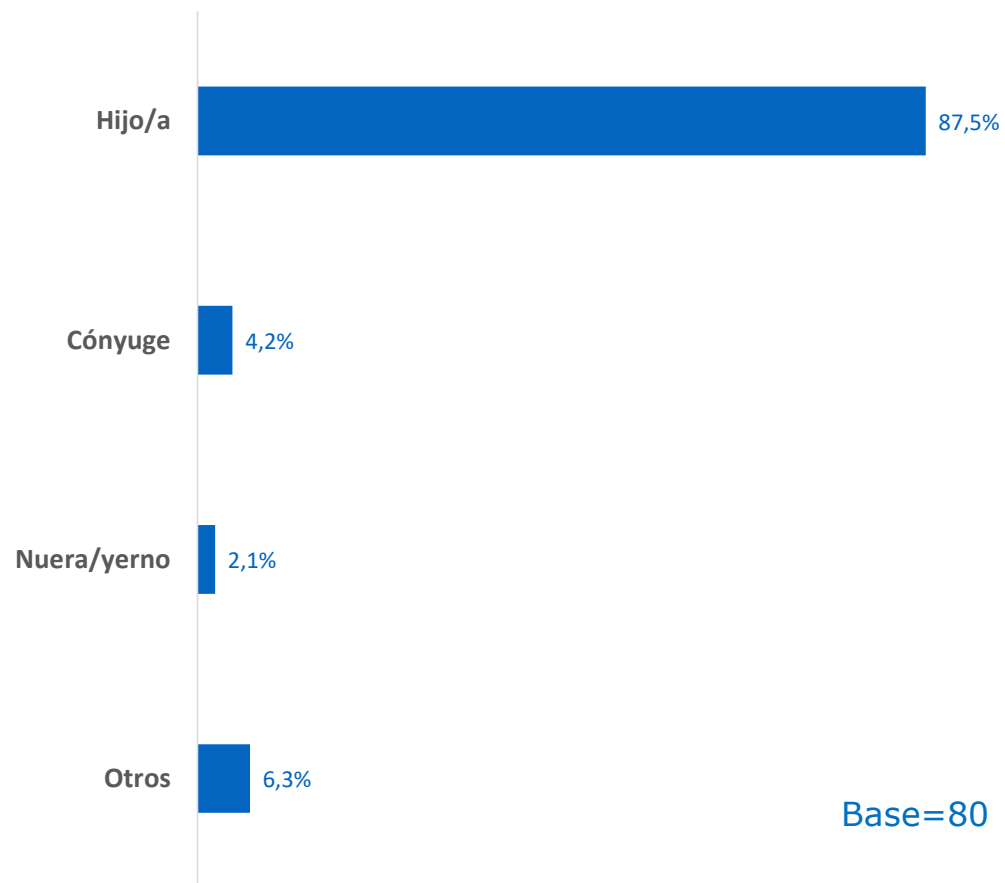
Datos de clasificación.

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



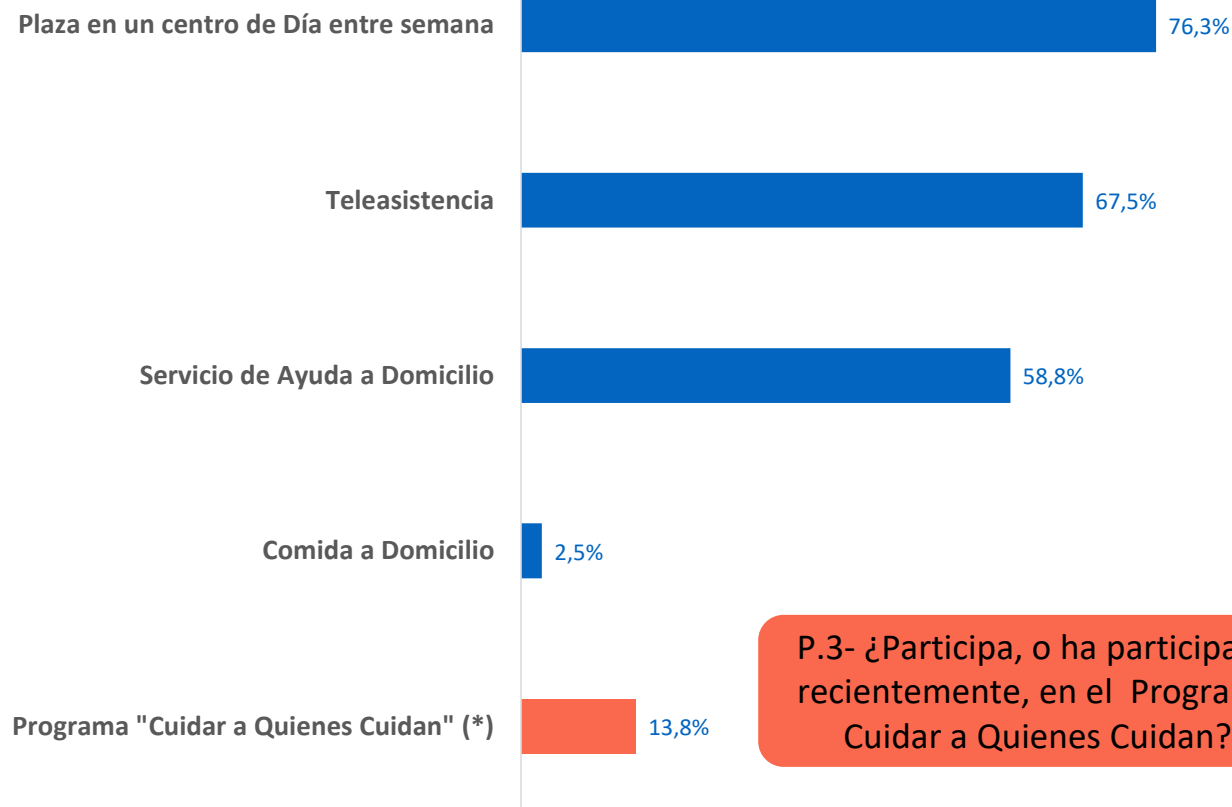
Parentesco

P.2- ¿Cuál es su parentesco?



Uso de prestaciones.

P.3- A continuación le voy a nombrar una serie de prestaciones para personas mayores del Ayuntamiento de Madrid. Por favor, dígame cuáles de ellas utiliza la persona mayor en la actualidad a parte de RESPIRO FAMILIAR?



Base=80

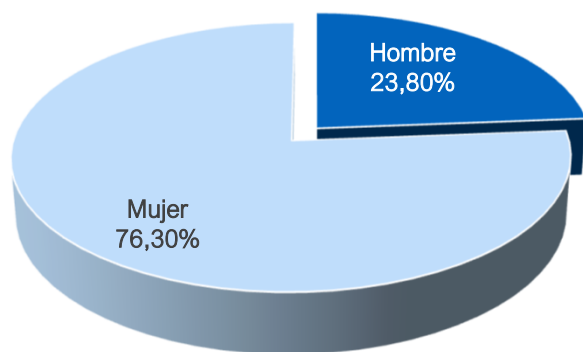
P.3- ¿Participa, o ha participado recientemente, en el Programa Cuidar a Quienes Cuidan?



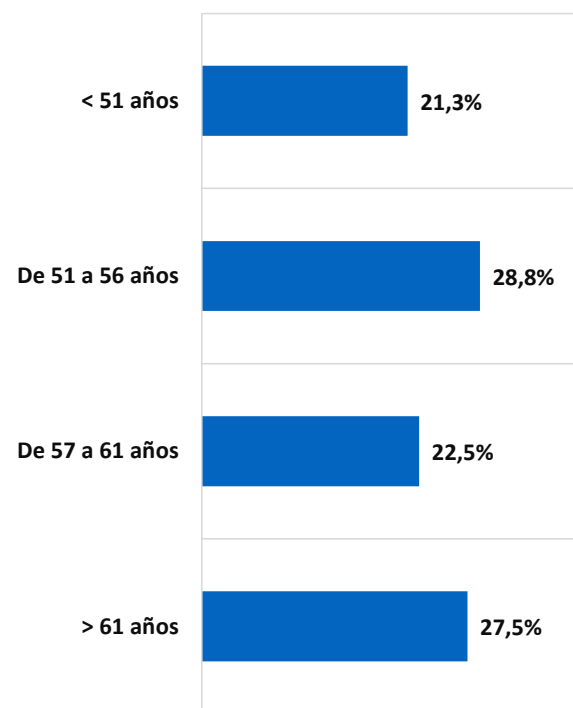
Sexo y edad.

Datos sociodemográficos.

Sexo.



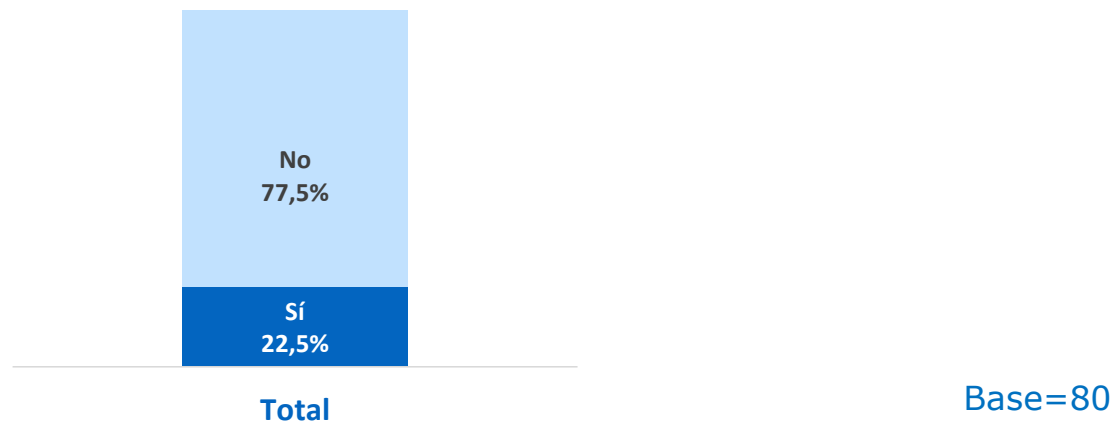
Rango de edad.



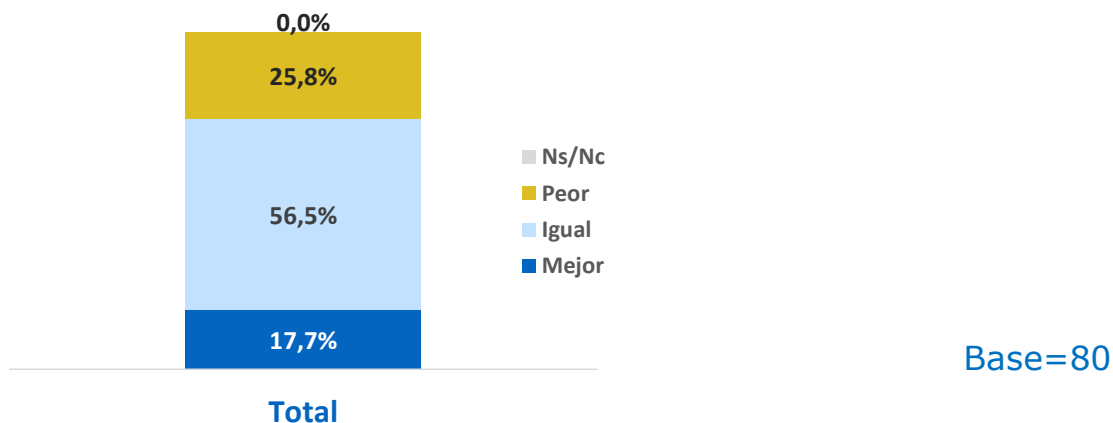
Base=80

Personas usuarias o beneficiarias.

C.1- ¿Puede decirme sí usted vive solo/a?

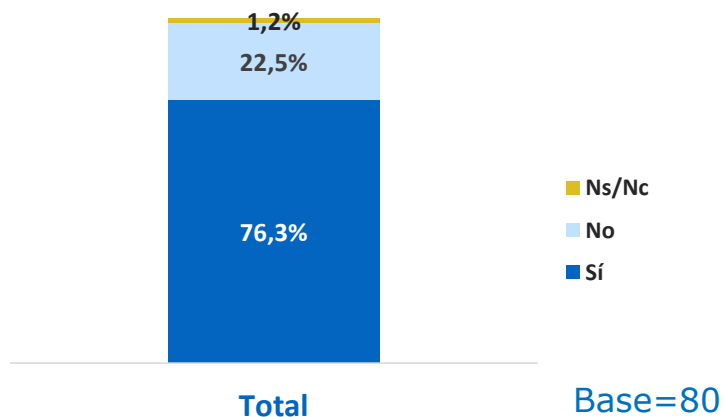


C.2- ¿La persona con la que convive se encuentra mejor, igual o peor de salud que usted?

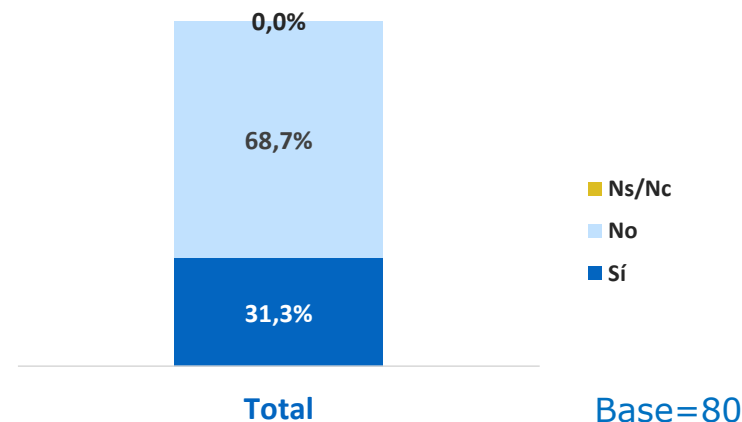


Personas usuarias o beneficiarias II.

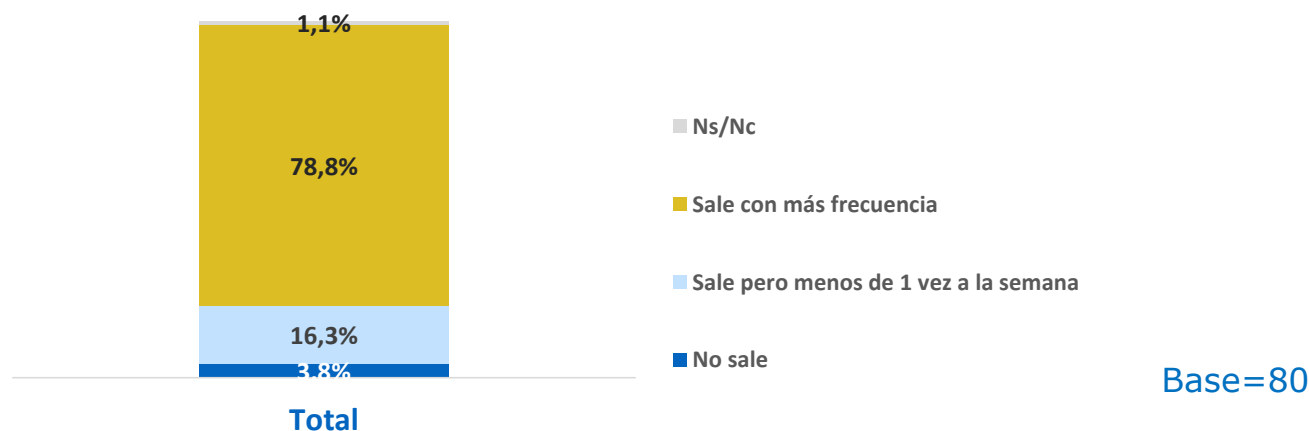
C.4- ¿Tiene a alguien más a quien acudir si necesita ayuda?



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

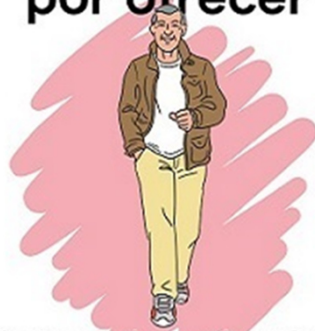


C.5- Debido a su situación ¿con qué frecuencia sale usted de su domicilio??





**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

