



TÍTULO DEL ESTUDIO:

Satisfacción con el servicio de centros de DIA municipales y concertados.

ÓRGANO PROMOTOR:

La Dirección General de Mayores, del Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales, dentro de su plan de control de calidad de los servicios prestados.

OBJETIVO DEL ESTUDIO:

Conocer el valor que los clientes perciben de los Centros de Día Municipales y Concertados del Ayuntamiento de Madrid, así como obtener una visión general de sus necesidades y expectativas. Esto posibilita la revisión de la implementación de las áreas de mejora detectadas en estudios anteriores.

UNIVERSO: Beneficiarios del servicio de centros de DIA que disponen de contacto telefónico (5.250 registros).

El objetivo del estudio fueron los usuarios de los centros de día y sus familiares. Las encuestas fueron orientadas a los propios usuarios en el caso de los Centros de Día de Físicos, y a sus familiares o cuidadores principales en el caso de los Centros de Día de Enfermedad de Alzheimer.

TAMAÑO MUESTRAL: 1.308 encuestas.

PROCEDIMIENTO DE MUESTREO:

Se han establecido cuotas en función de la titularidad del centro (municipal o concertado) y por tipología de usuario (deterioro físico -CDF- y deterioro cognitivo- CDEA-). Las encuestas fueron orientadas a los propios usuarios en el caso

de los Centros de Día de Físicos y a sus familiares o cuidadores principales en el caso de los Centros de Día de Enfermedad de Alzheimer . La selección del informante se ha realizado mediante muestreo aleatorio simple.

ERROR MUESTRAL:

Para un nivel de confianza de 95,5% , $p=q=0,5$, el error muestral es de $\pm 2,77\%$, en el supuesto de muestreo aleatorio simple.

MÉTODO DE RECOGIDA:

Encuesta telefónica en cuestionario precodificado con algunas preguntas abiertas.

PERIODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:

Del 8 al 25 de octubre de 2012