



iMADRID!

**ÁREA DE GOBIERNO
DE FAMILIA Y
SERVICIOS SOCIALES**

***“CONTROL DE CALIDAD DE SERVICIOS
PARA PERSONAS MAYORES DEL
AYUNTAMIENTO DE MADRID”***

**Estudio de satisfacción de usuarios de los
Centros de Día**

Octubre 2012



Índice

- 0. Ficha técnica y caracterización de la muestra***
- 1. Indicadores de impacto en la calidad de vida***
- 2. Indicadores claves de gestión estratégica***
- 3. Indicadores claves en gestión de calidad de los recursos sociales para los mayores***
- 4. Indicadores claves de fidelización y captación de nuevos clientes***
- 5. Sugerencias de mejora***
- 6. Datos de clasificación***



0. FICHA TÉCNICA Y CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA

0. Ficha Técnica y caracterización de la muestra

▪ UNIVERSO

Beneficiarios del Servicio de Centros de Día incluidos en la base de datos facilitada por la Dirección General de Mayores y Atención Social y que disponían de número de teléfono (5.250 registros)

▪ TAMAÑO Y ERROR MUESTRAL

1.308 entrevistas lo que supone la obtención de un error muestral del 2,77% (para un intervalo de confianza al 95,5% y bajo el supuesto de máxima indeterminación donde $p=q=0,5$)

▪ SELECCIÓN DE INFORMANTES

Muestreo aleatorio simple sobre la base de datos de usuarios. Para conseguir una mayor representatividad de la muestra seleccionada, se han establecido cuotas en función de la titularidad del centro (Municipal y Concertado) y por tipología de usuario (Deterioro Físico -CDF- y Deterioro Cognitivo -CDEA-).

Por las especiales características de los usuarios con deterioro cognitivo, CDEA, la entrevista se ha realizado a sus familiares cuidadores.

▪ TÉCNICA DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN

Entrevista telefónica asistida por ordenador mediante sistema CATI

▪ FECHAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN

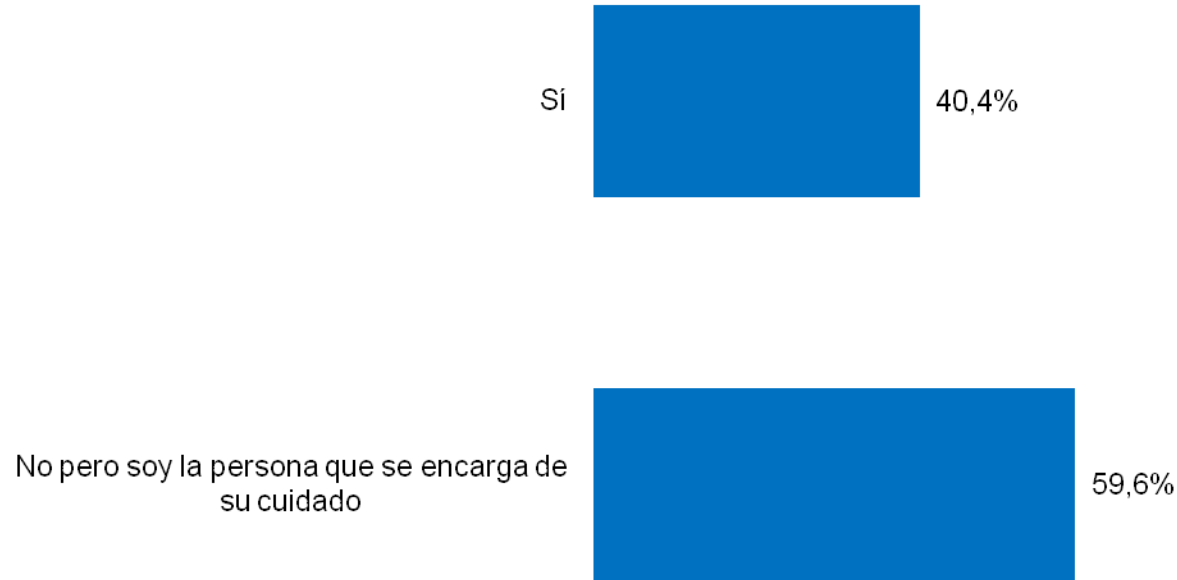
Del 8 al 25 de octubre de 2012

▪ TRABAJO REALIZADO POR:

QUOTA RESEARCH, S.A
www.quotaresearch.com

0. Ficha Técnica y caracterización de la muestra

¿Actualmente es usted usuario/a de los Centros de Día del Ayuntamiento de Madrid?



Base =1.308

0. Ficha Técnica y caracterización de la muestra

¿Qué relación tiene usted con el usuario del Servicio?

Es un familiar 91,4%

Es un cuidador profesional 6,0%

Es un amigo 0,4%

Es un vecino 0,5%

Otros especificar 1,7%

Base =779

¿Concretamente, ¿qué parentesco tiene con el usuario del servicio?

Hijo/a 45,8%

Cónyuge 39,3%

Nuera/yerno 5,3%

Hermano/a 4,2%

Nieto/a 2,4%

Sobrino/a 2,4%

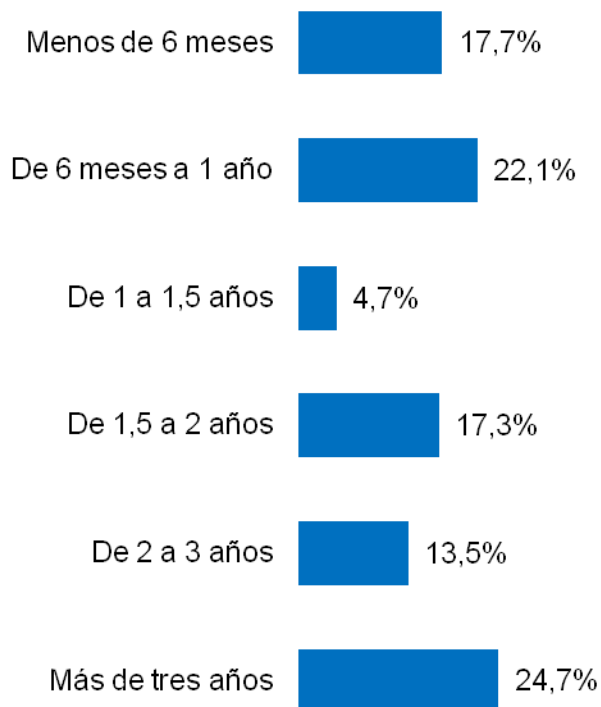
Otros 0,4%

No contesta 0,1%

Base =712

0. Ficha Técnica y caracterización de la muestra

¿Desde hace cuánto tiempo hace de uso de los Centros de Día?



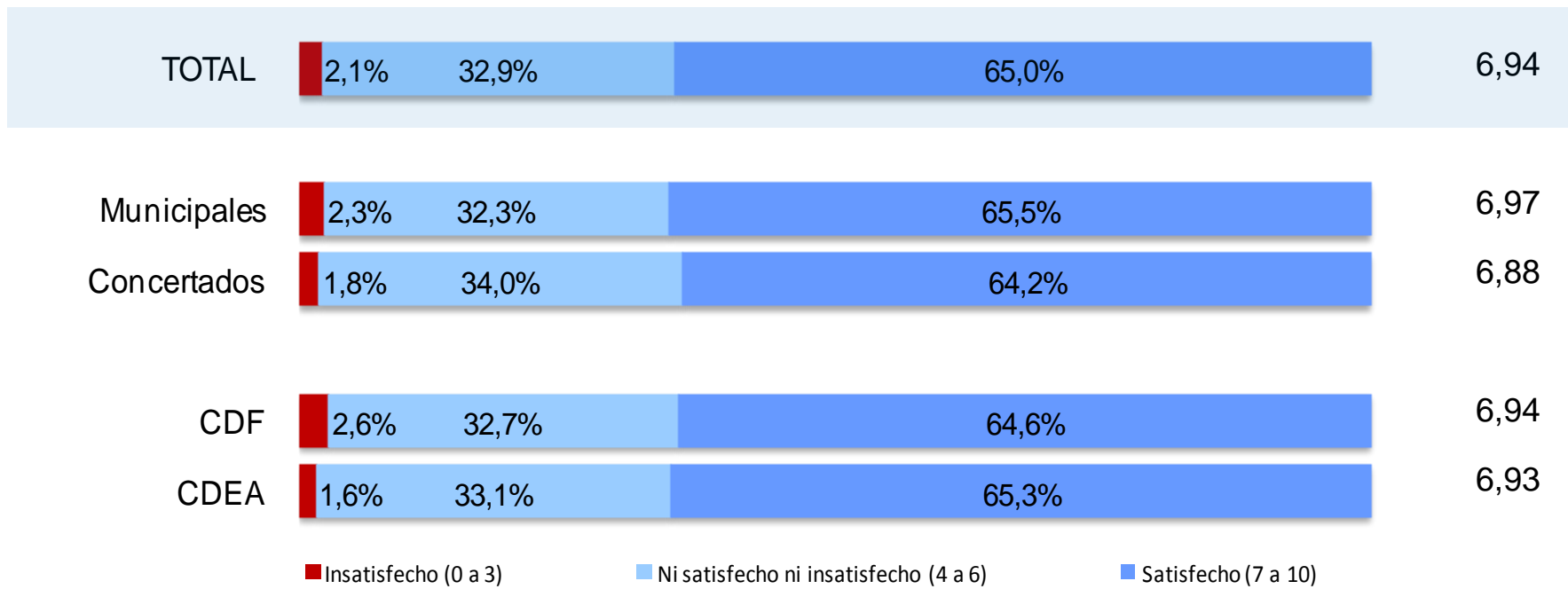
Base =529



I. INDICADORES CLAVES DE IMPACTO EN LA CALIDAD DE VIDA DEL USUARIO

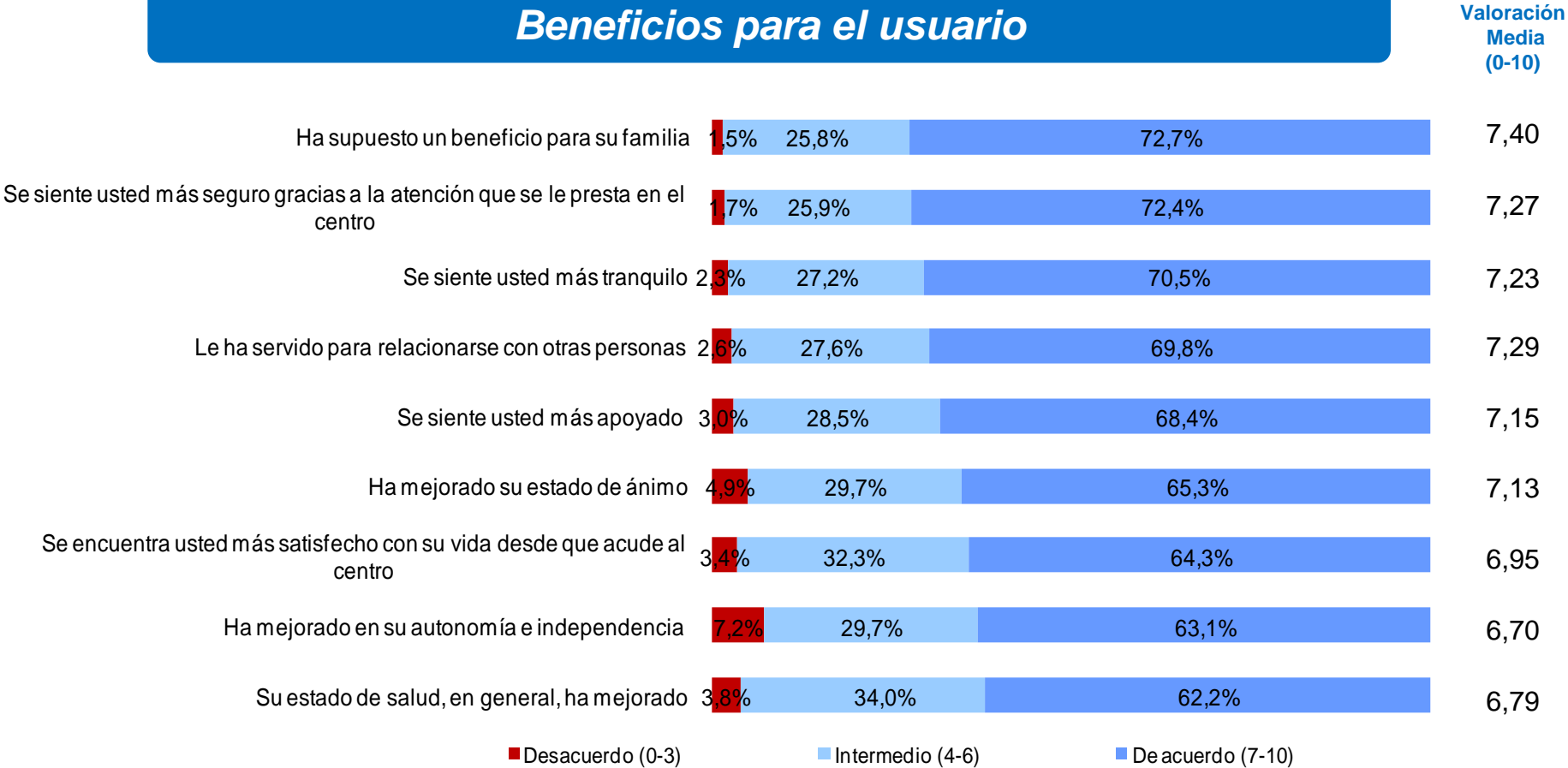
1.1 Rapidez de adjudicación

¿Cómo se encuentra de satisfecho con la rapidez del proceso desde que solicitó entrar en el centro hasta que le notificaron su admisión?

 Valoración
media (0-10)

Base = 1.302

1.2. Influencia del Servicio

Beneficios para el usuario

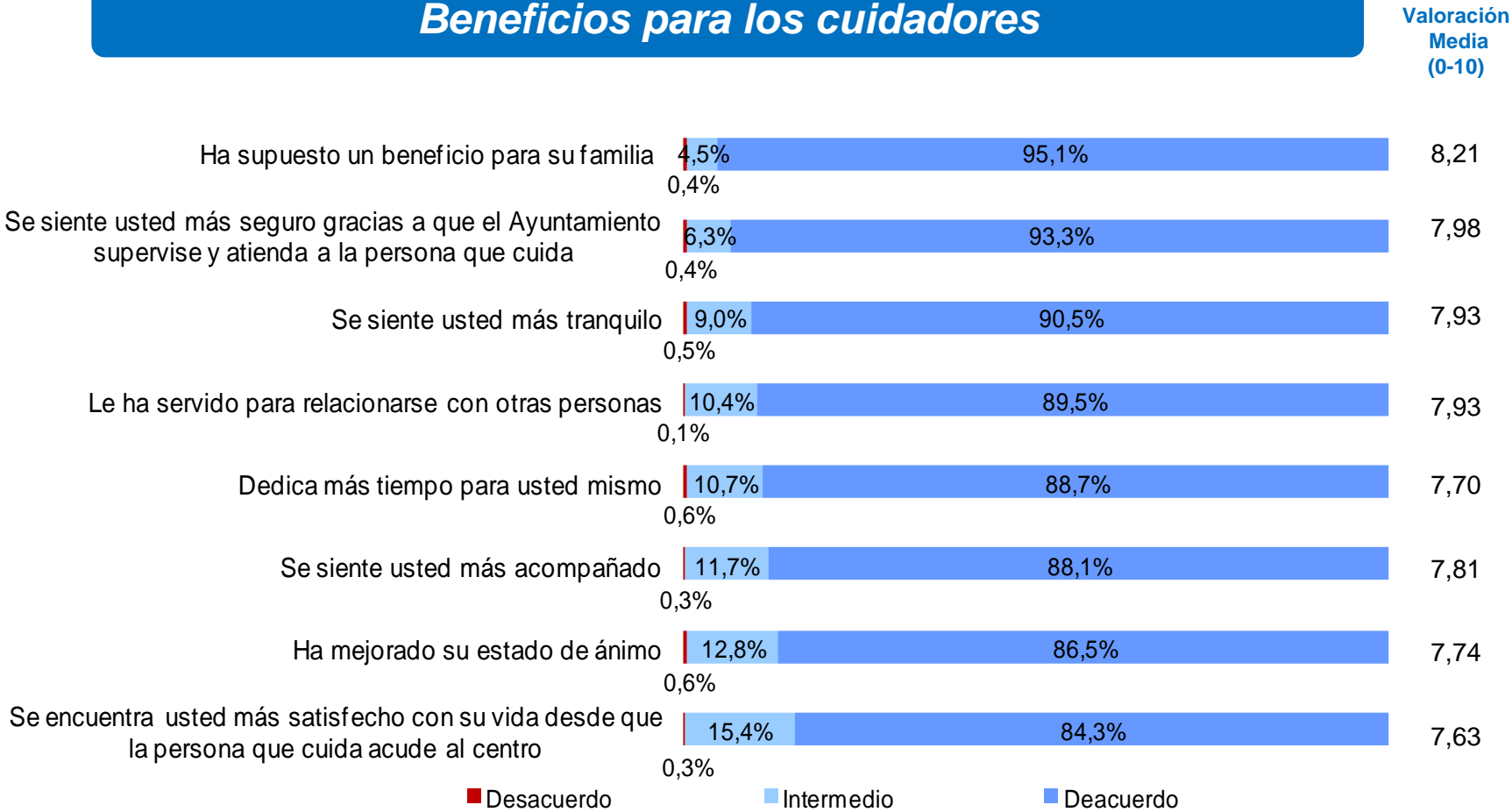


Base = 527



1.2 Influencia del Servicio

Beneficios para los cuidadores



Base = 779

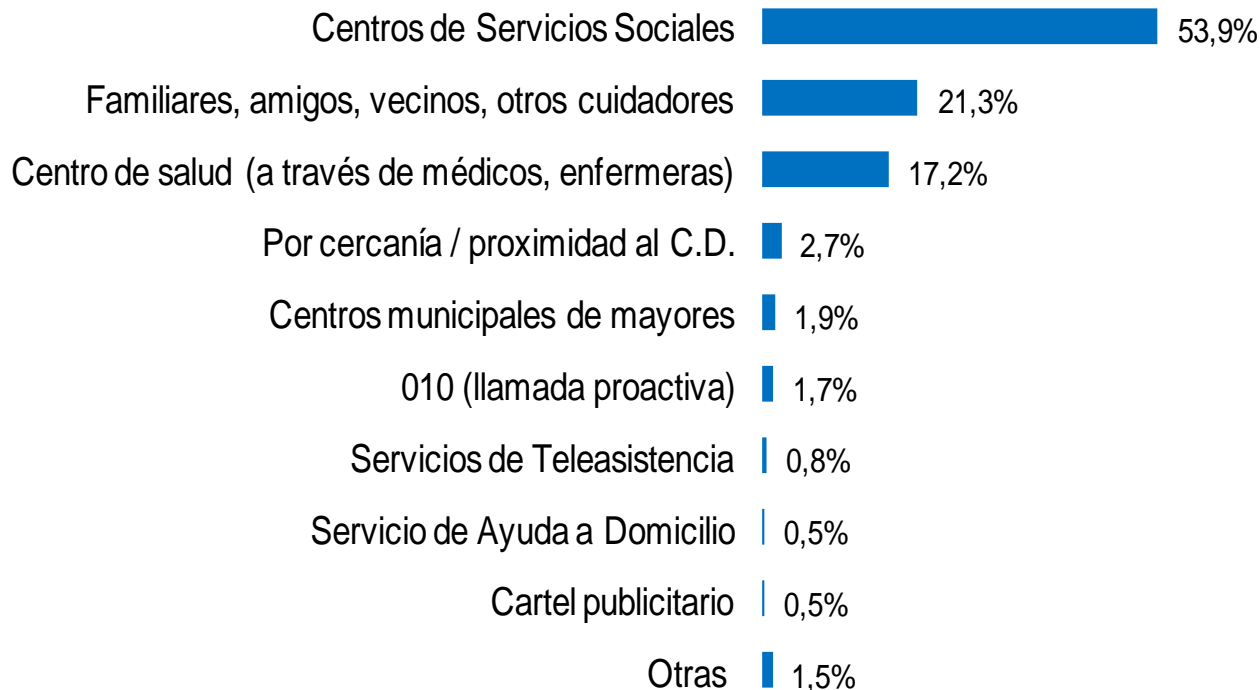




II. INDICADORES CLAVES DE GESTIÓN ESTRATÉGICA

2.1 Conocimiento del Servicio

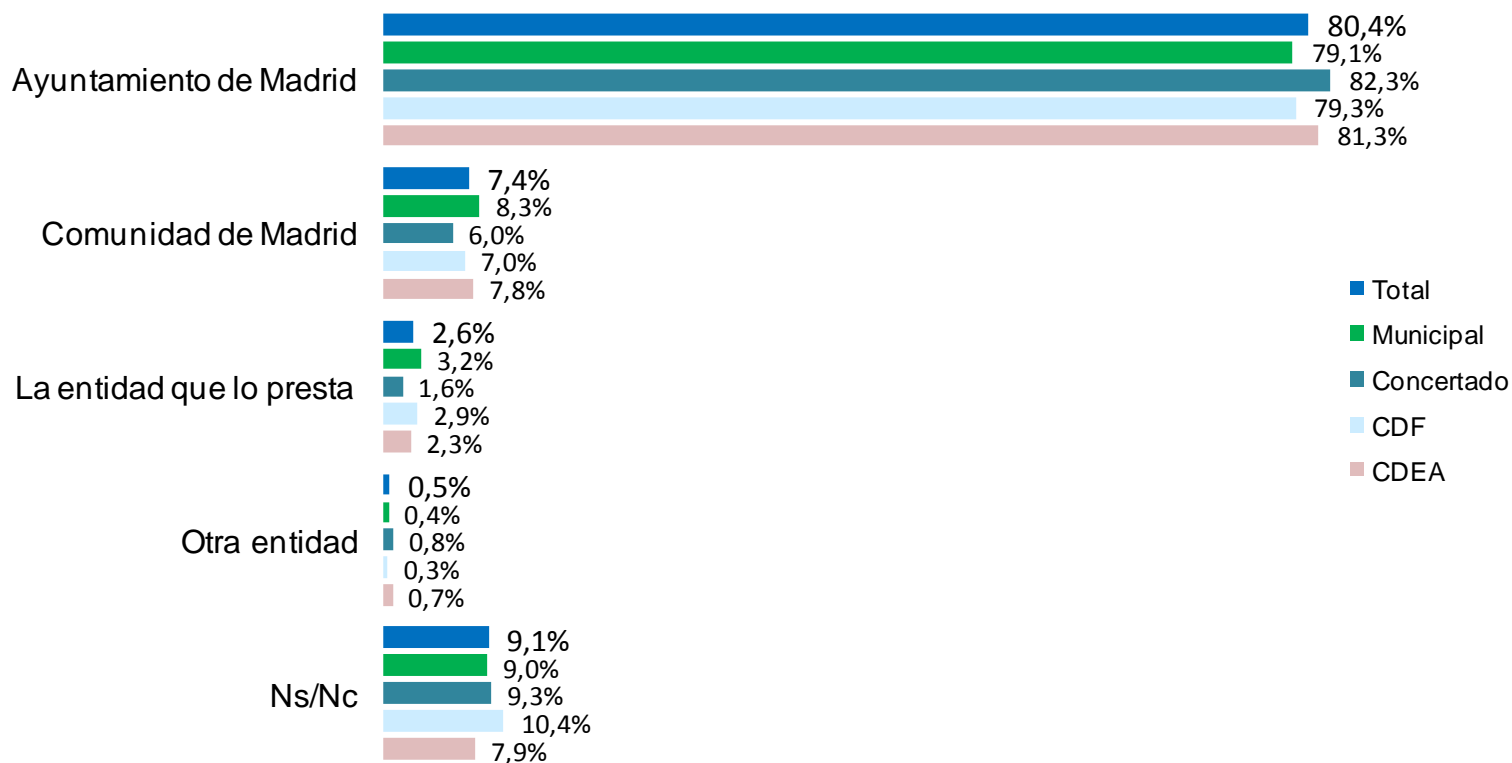
¿Cómo conoció el servicio de Centros de Día?



Base = 1.308
(Respuesta múltiple)

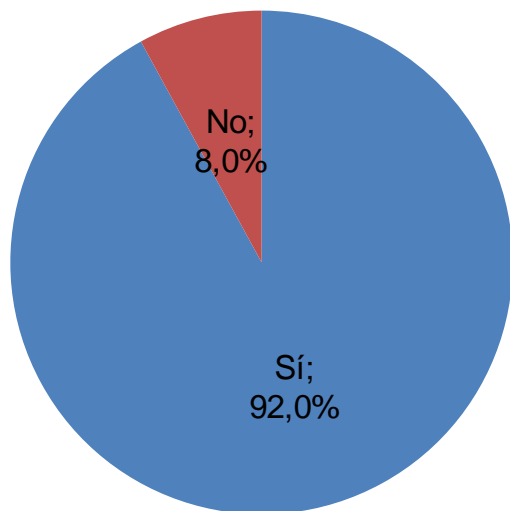
2.2 Adhesión al Servicio de Centros de Día

¿Qué entidad cree usted que gestiona los Centros de Día?



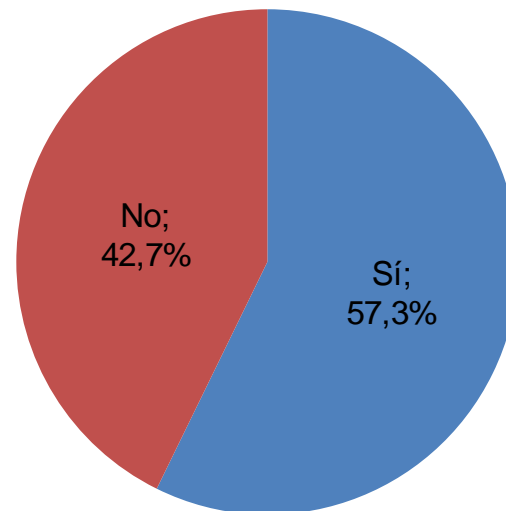
2.3 Influencia en la institucionalización

¿Cree usted que acudir al Centro de Día le ha permitido seguir viviendo en su domicilio en mejores condiciones?



Base = 1.308

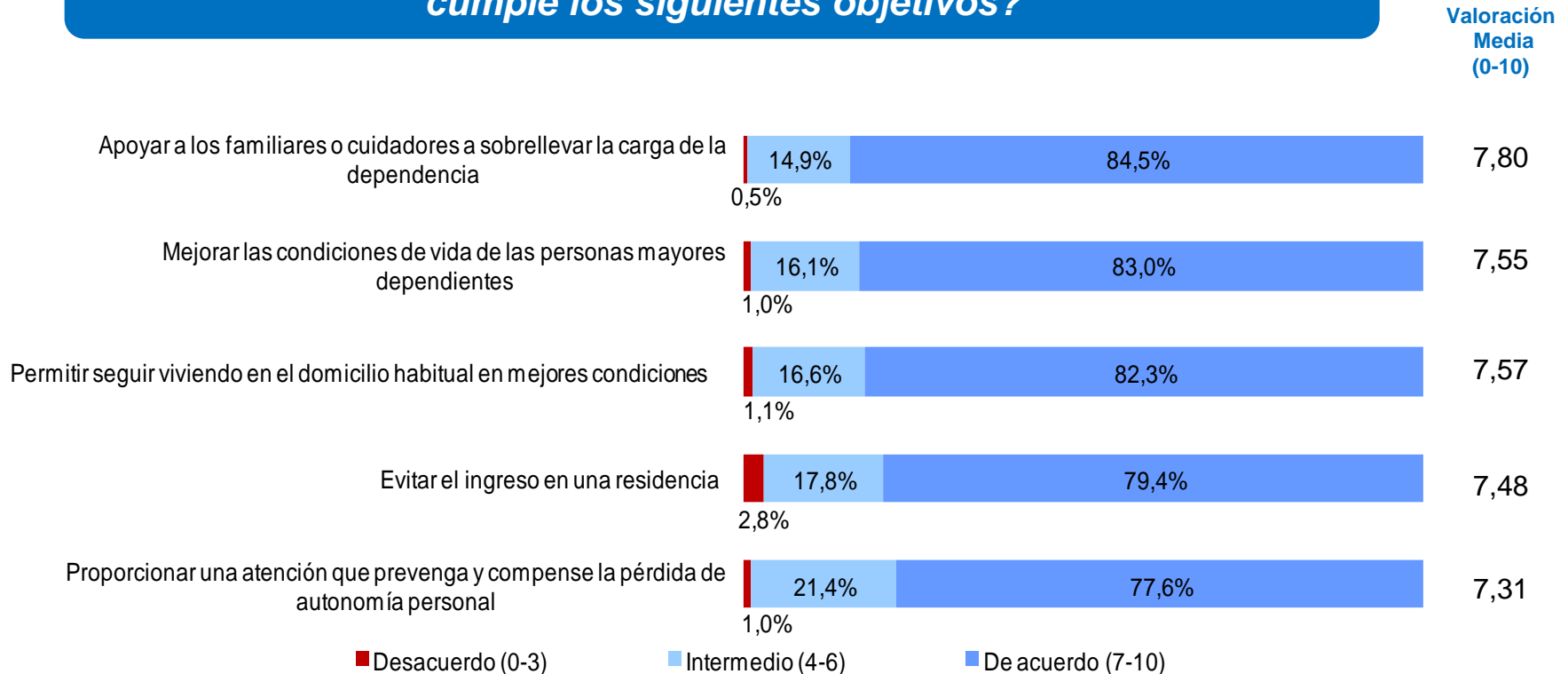
En su caso, ¿acudir al Centro de Día ha evitado su ingreso en una residencia?



Base = 1.308

2.4 Cumplimiento de objetivos

¿En qué medida cree usted que el servicio de los Centros de Día cumple los siguientes objetivos?

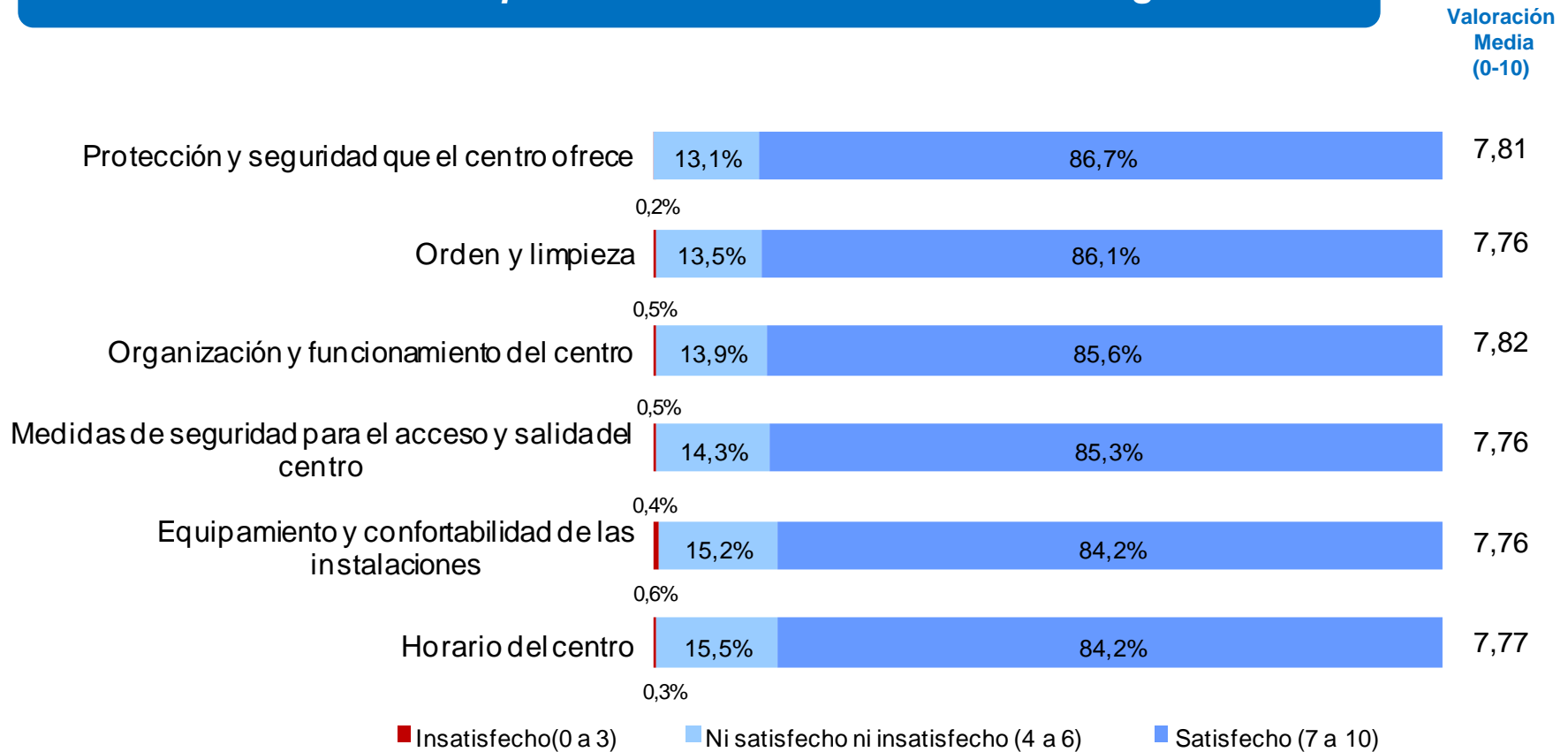


Base =1.308

III. INDICADORES CLAVES DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LOS RECURSOS SOCIALES PARA MAYORES

3.1 Estructura organizativa de la prestación

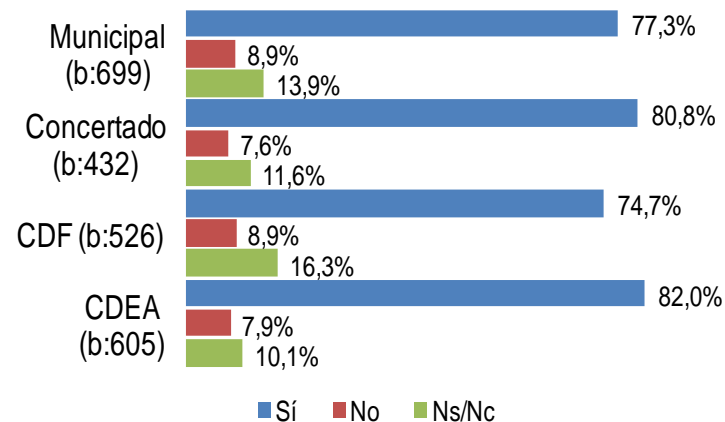
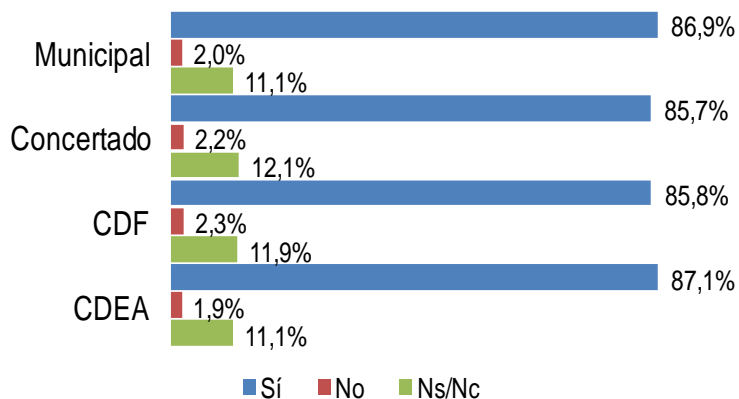
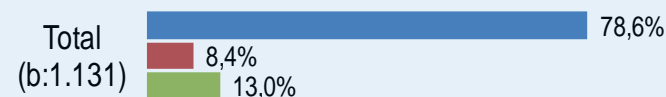
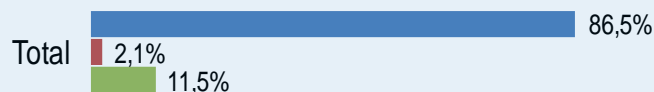
Satisfacción con los aspectos referentes a la estructura organizativa



3.2 Información sobre aspectos del servicio

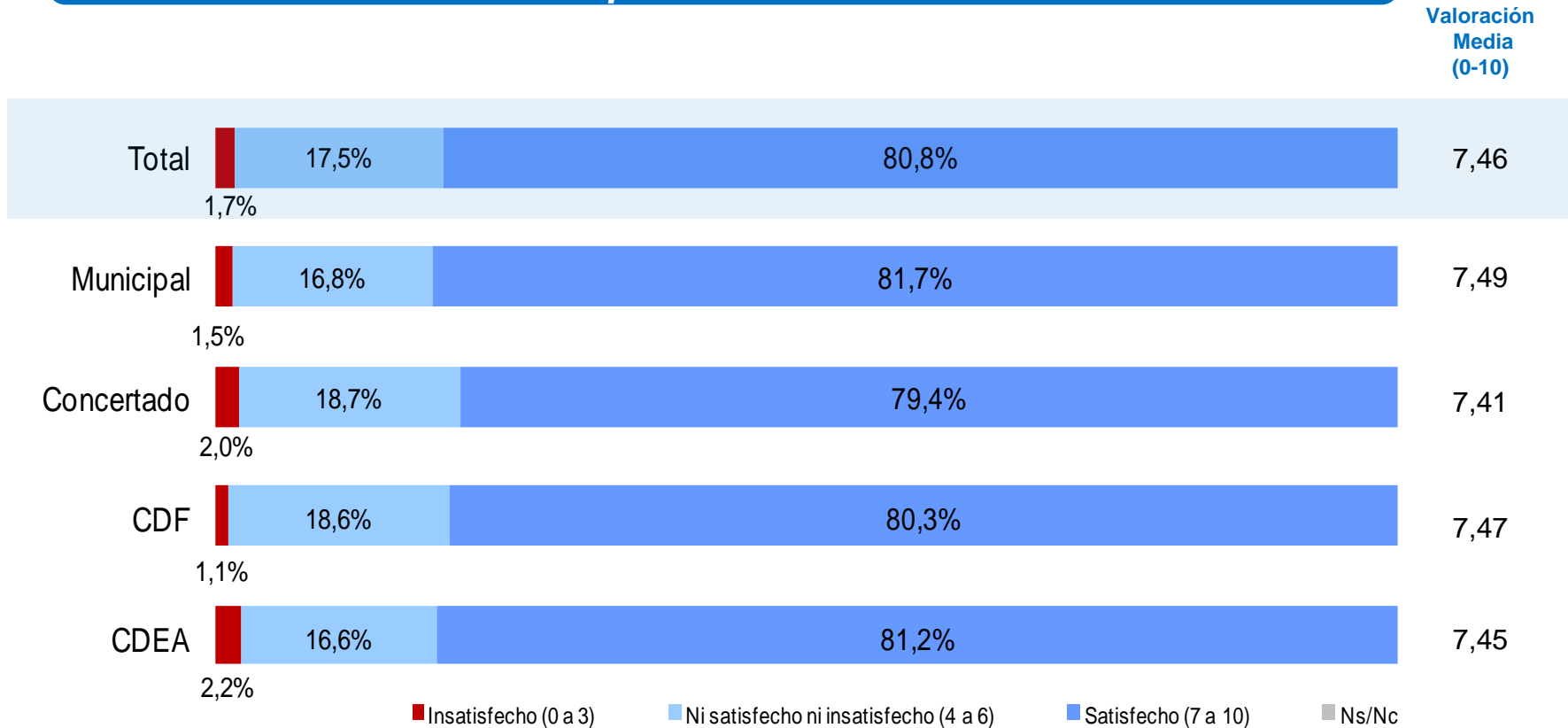
*En el momento de su incorporación,
¿le informaron de los programas y
actividades que se desarrollan en el
Centro de Día?*

*¿Le facilitaron esta
información por escrito?*



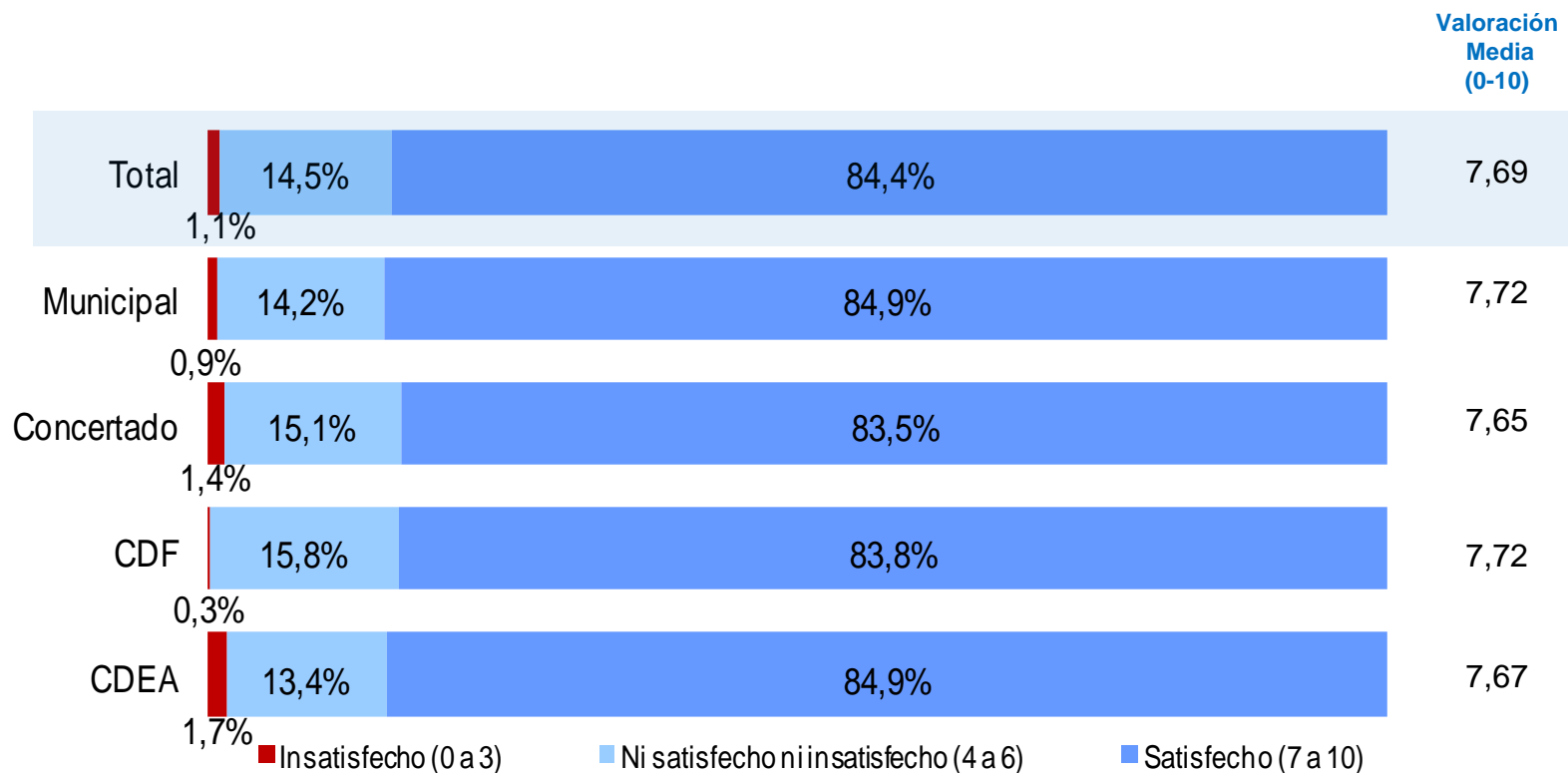
3.2 Información sobre aspectos del servicio

Satisfacción con la información recibida en el momento de la incorporación al Centro



3.2 Información sobre aspectos del servicio

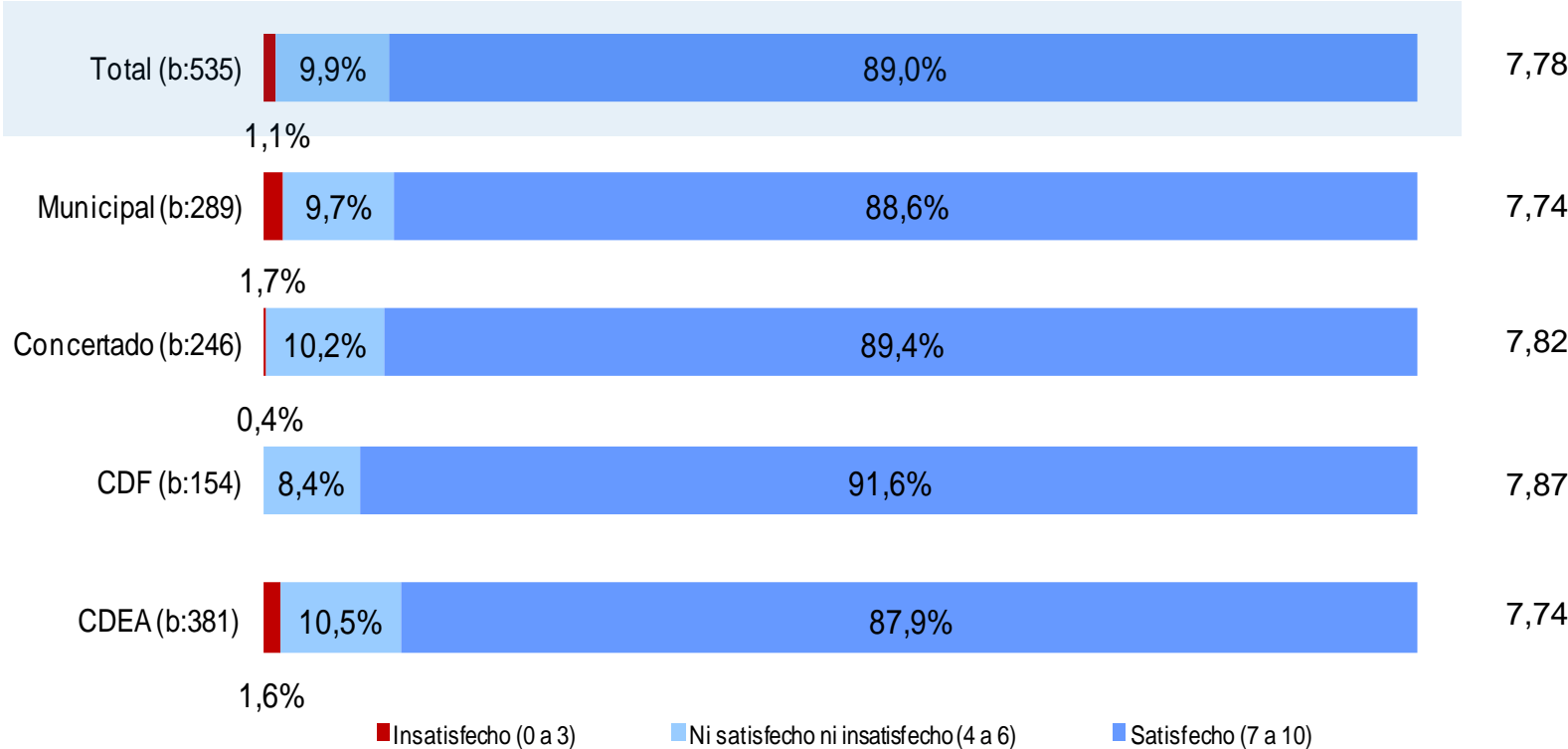
Satisfacción con las actividades sociales, culturales y recreativas que se programan y realizan para los usuarios



3.2 Información sobre aspectos del servicio (Cuidadores)

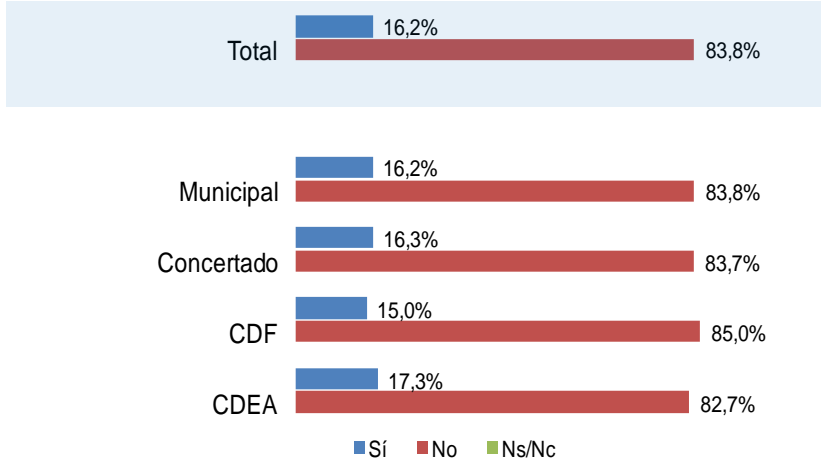
Satisfacción con las actividades dirigidas a las familias

Valoración Media (0-10)

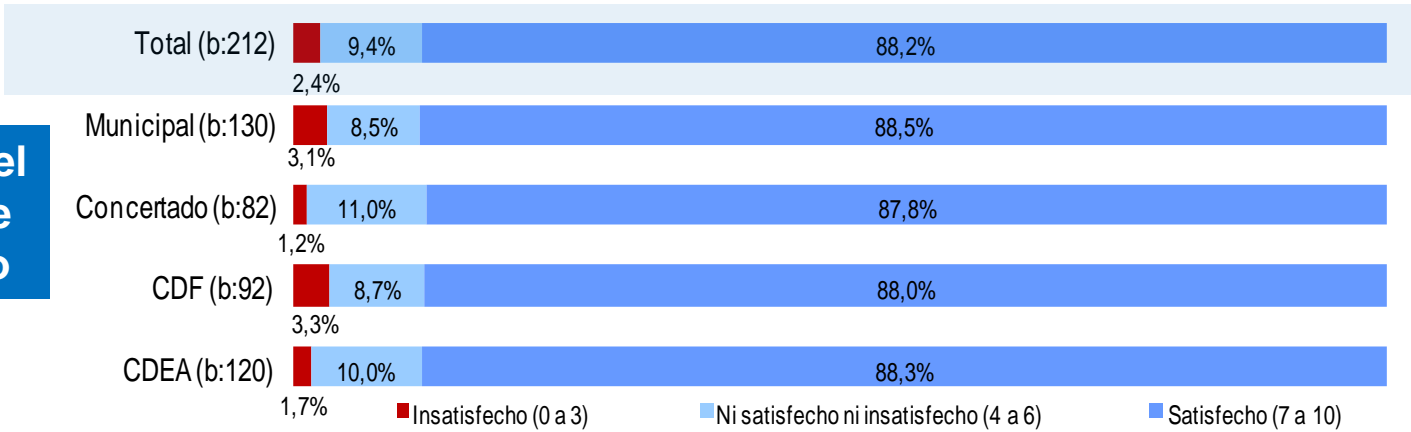


3.3 Conocimiento sobre el Programa de Voluntariado

¿Conoce el programa de voluntariado del centro?



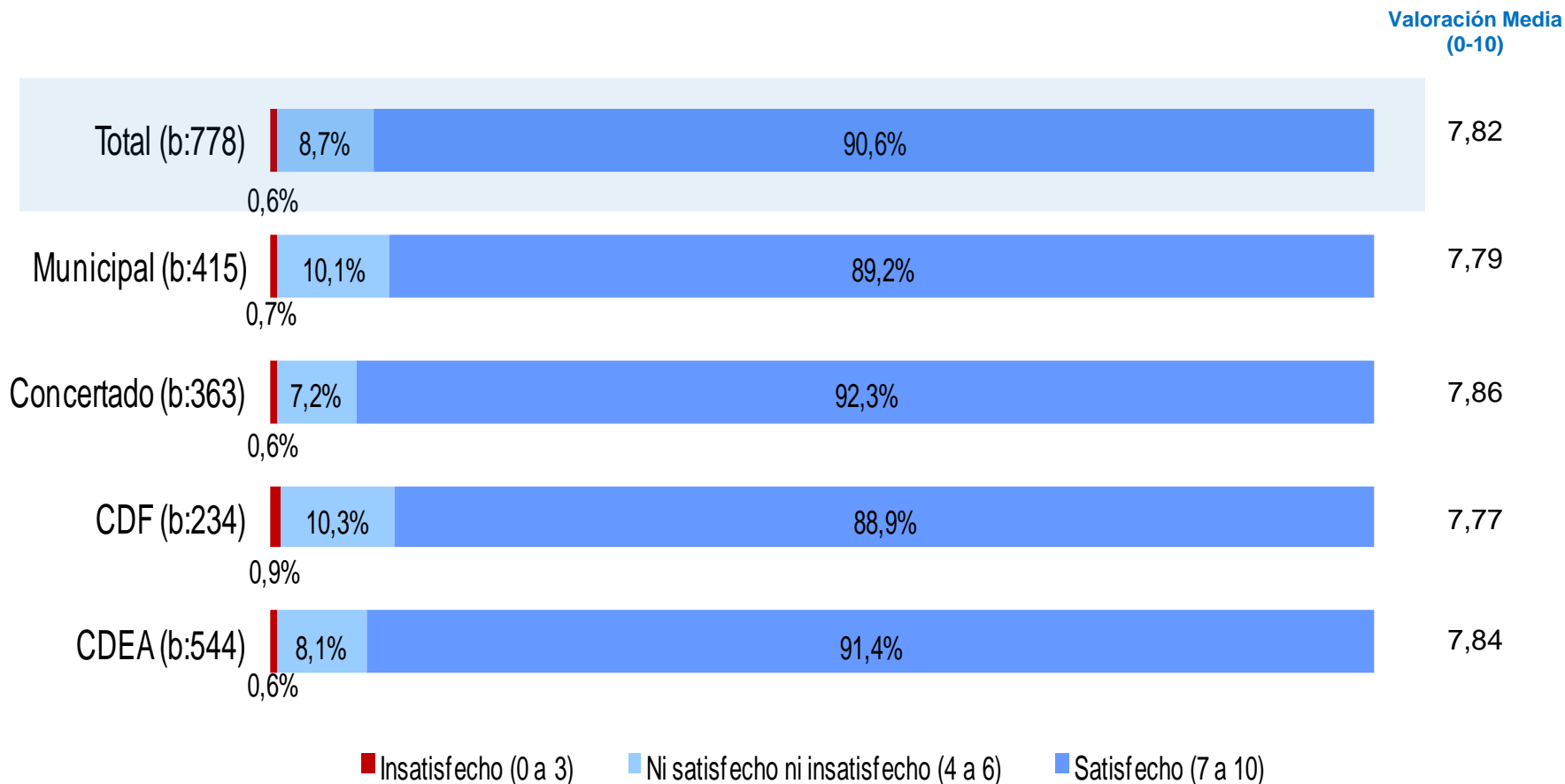
Valoración Media (0-10)



Valoración del programa de voluntariado

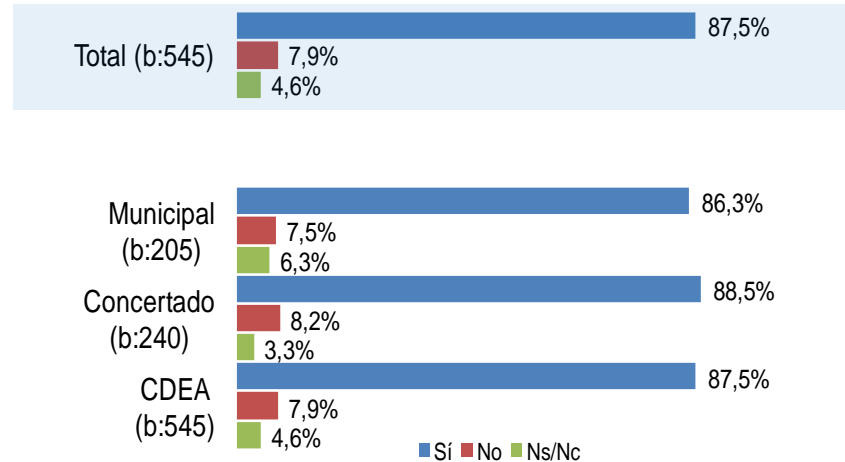
3.4 Información estado y evolución del familiar

¿Cómo valora la información que los profesionales del Centro le dan sobre el estado y evolución de su familiar? (Cuidadores)

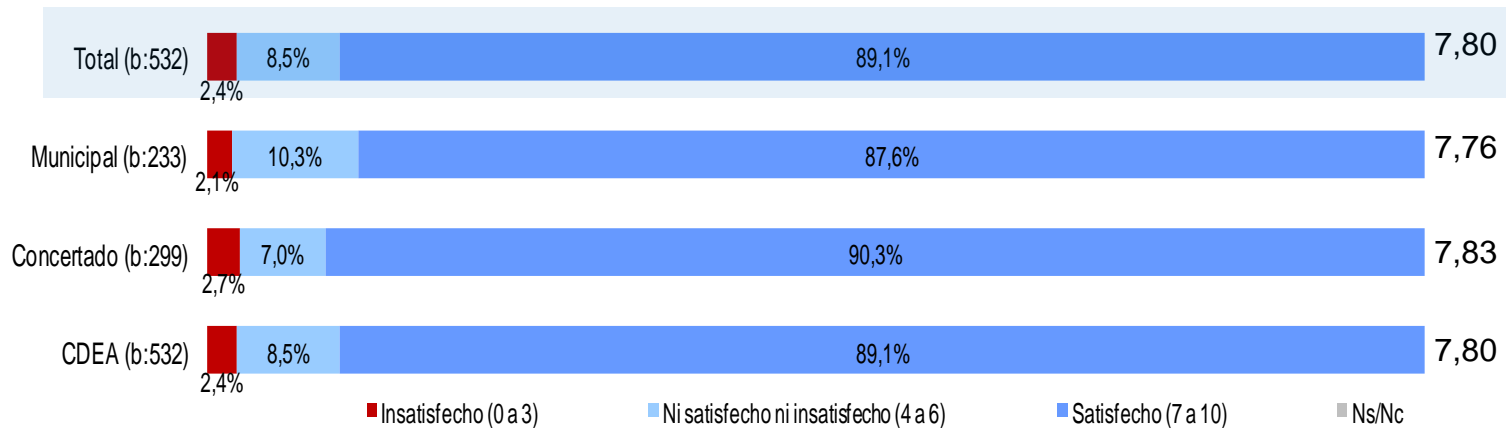


3.4 Conocimiento sobre libros o cuadernos de seguimiento

¿Hace uso de los libros o cuadernos de seguimiento? (Cuidadores)



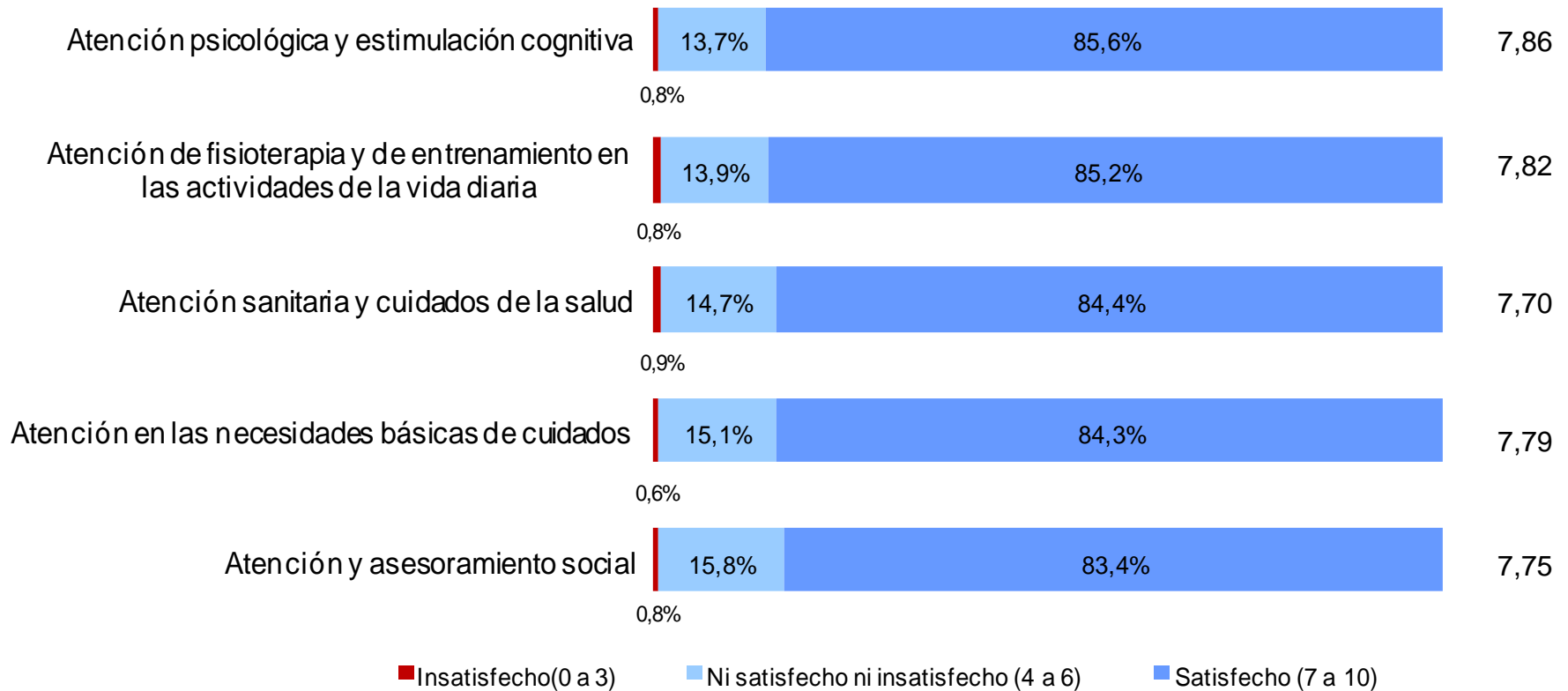
Valoración Media (0-10)



Valoración del libro de seguimiento como herramienta de comunicación (Cuidadores)

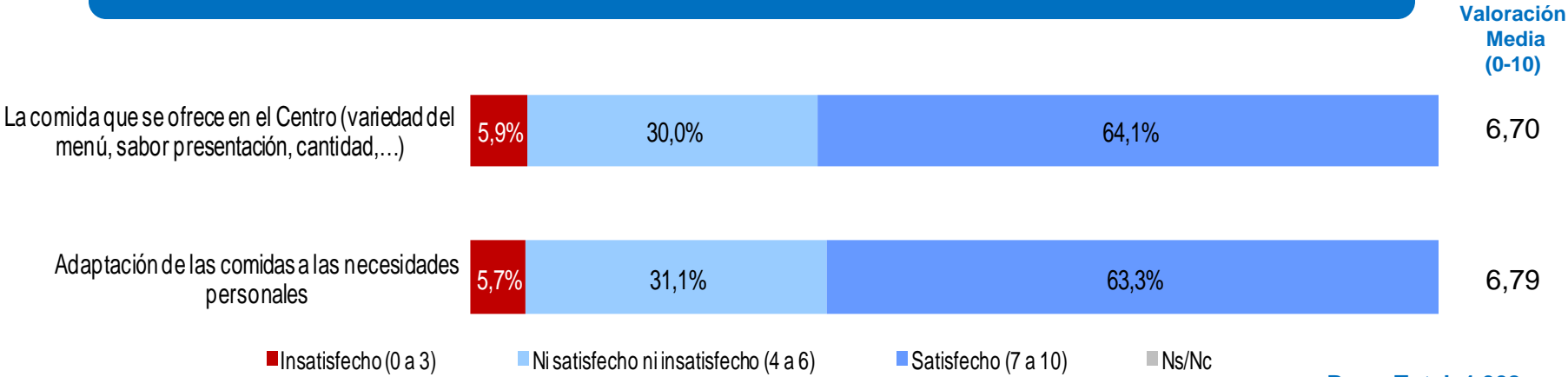
3.5 Intervención y atención a las necesidades

Satisfacción con aspectos referentes a la intervención y atención de las necesidades de la persona mayor

 Valoración
Media
(0-10)


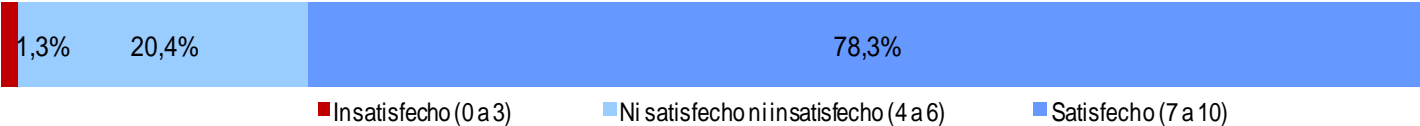
3.6 Servicio de comedor

Satisfacción con aspectos relacionados con el servicio de comedor del centro



Base Total=1.308

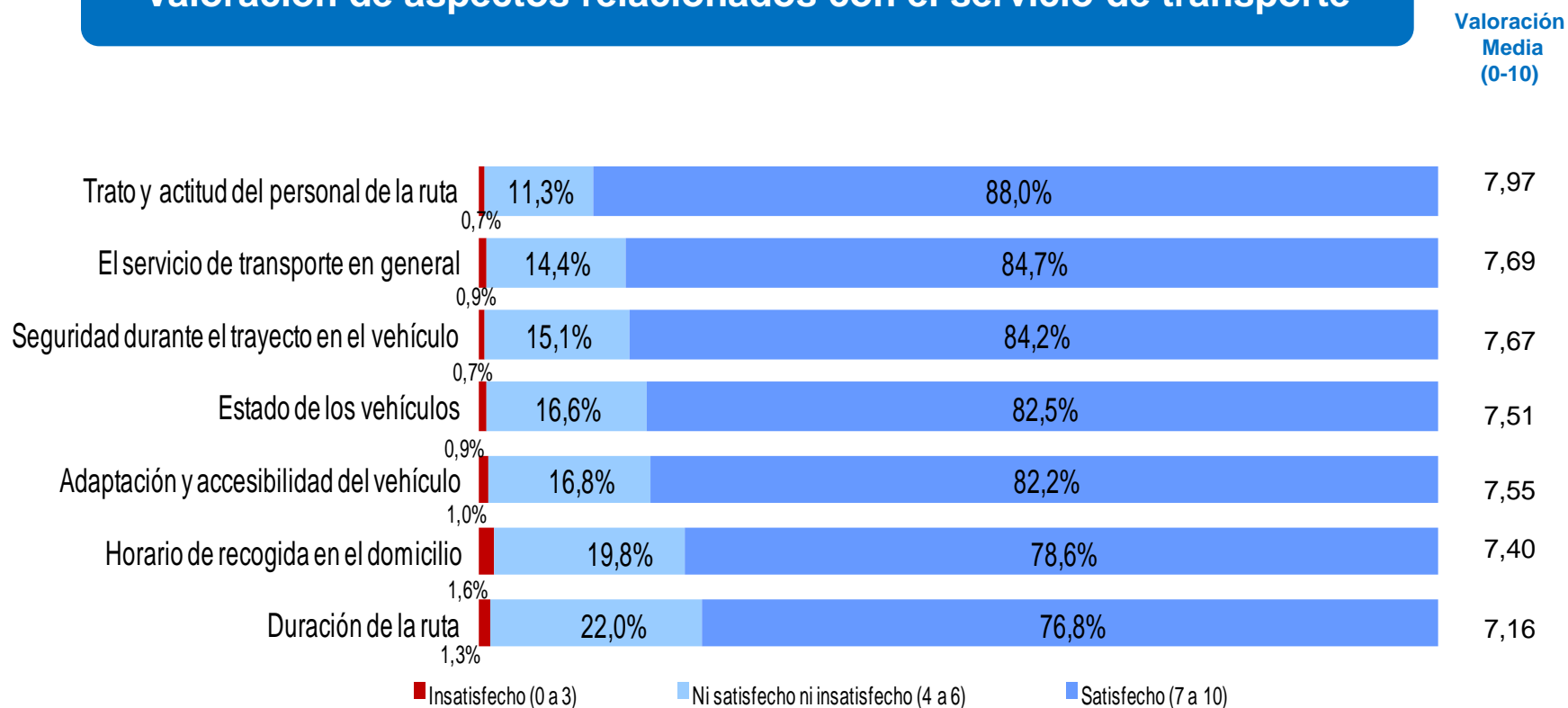
Valoración de la disponibilidad de elegir dos menús diferentes a la hora de la comida



Base = 152

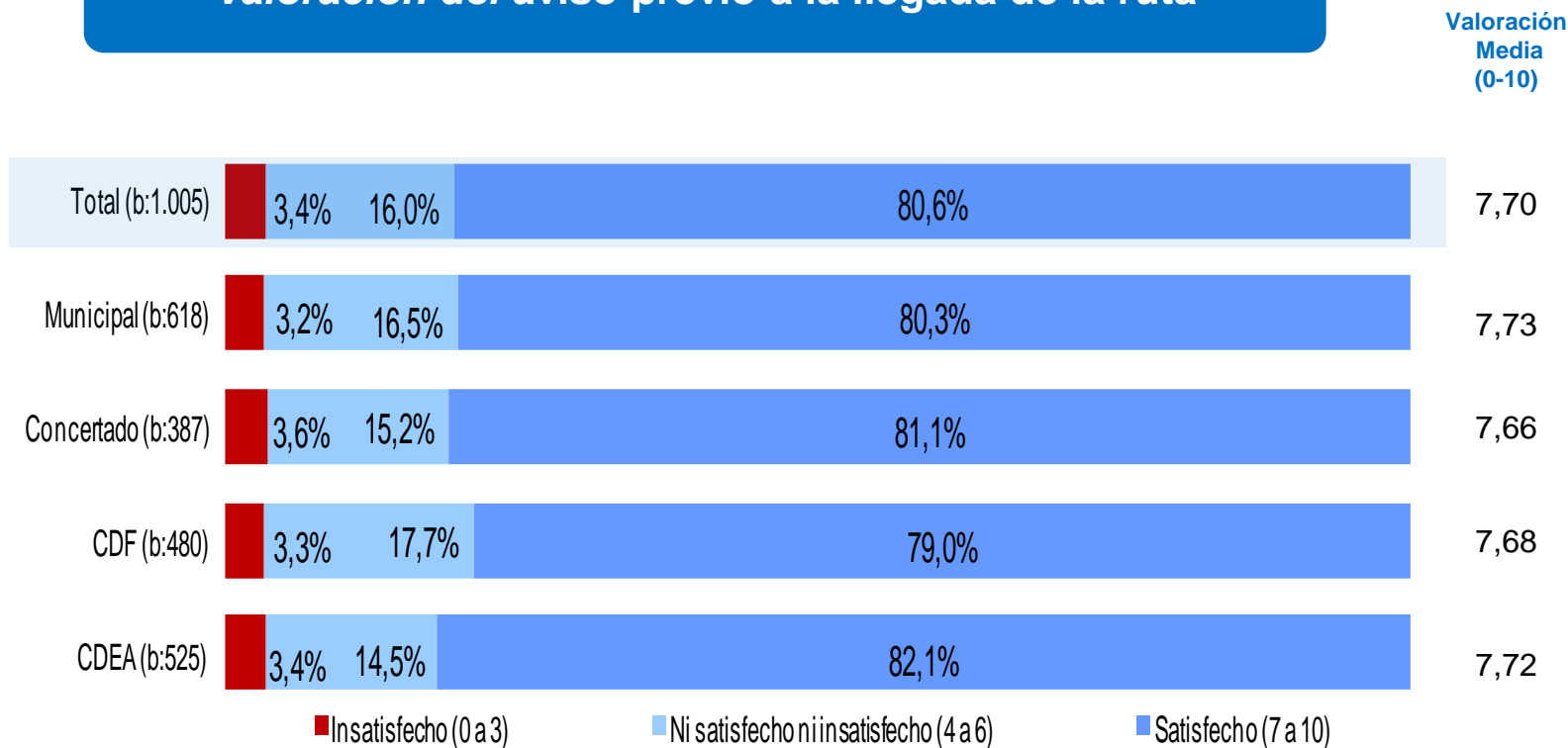
3.7 Servicio de transporte

Valoración de aspectos relacionados con el servicio de transporte



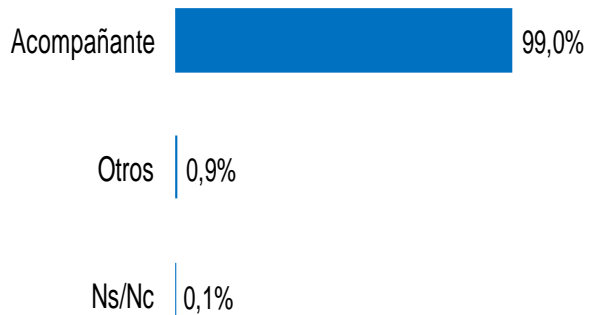
3.7 Servicio de transporte

Valoración del aviso previo a la llegada de la ruta

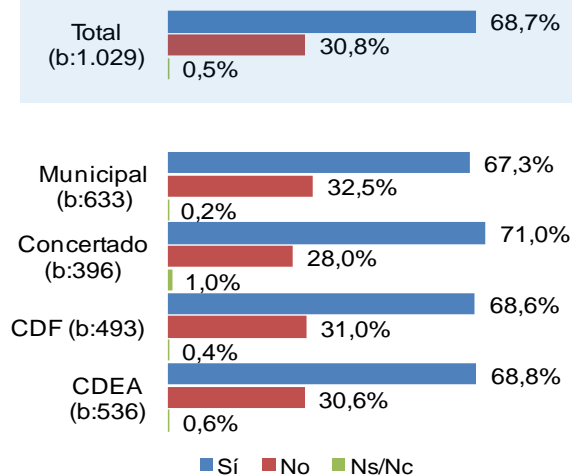


3.7 Servicio de transporte

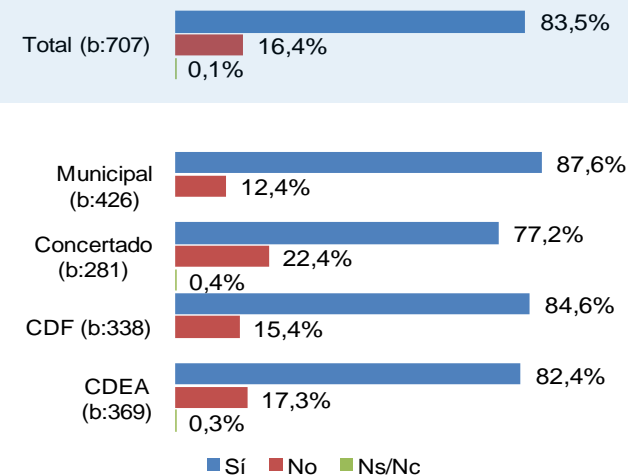
¿Qué personal se encuentra en el vehículo durante el transporte al Centro de Día?



¿Precisa ayuda para subir y bajar de su domicilio a la calle?



¿Le ayuda a bajar y subir de su domicilio a la calle el conductor y/o acompañante del vehículo?



Base =1.029
(respuesta múltiple)

3.8 Profesionales que desarrollan la actividad

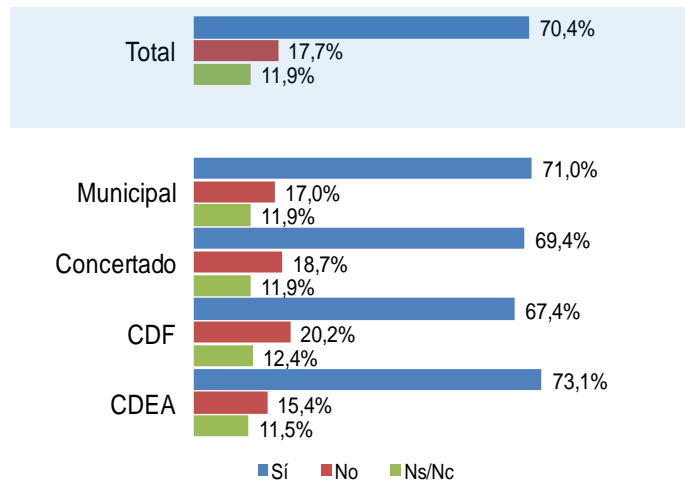
Valoración de los profesionales que desarrollan la actividad



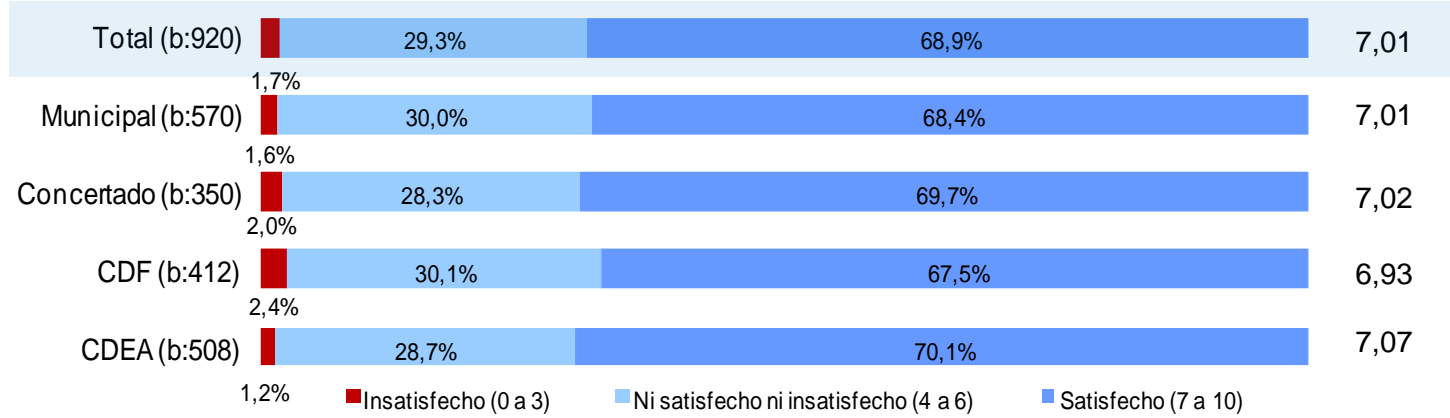
Base Total=1.308

3.9 Relación calidad-precio

¿Recibe una factura informada sobre el coste del servicio?



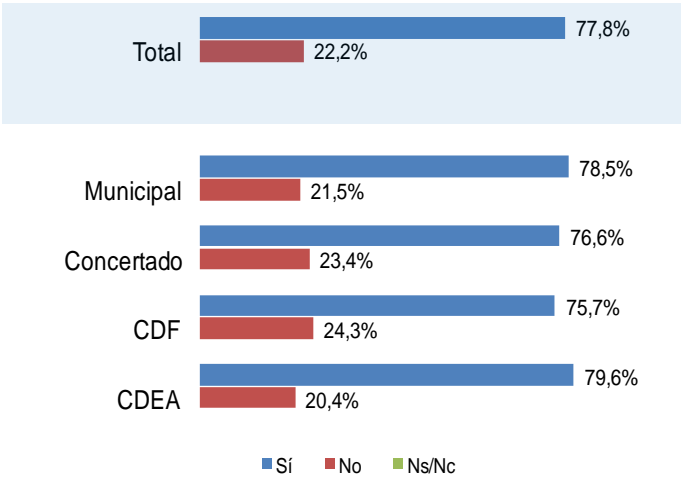
Valoración Media (0-10)



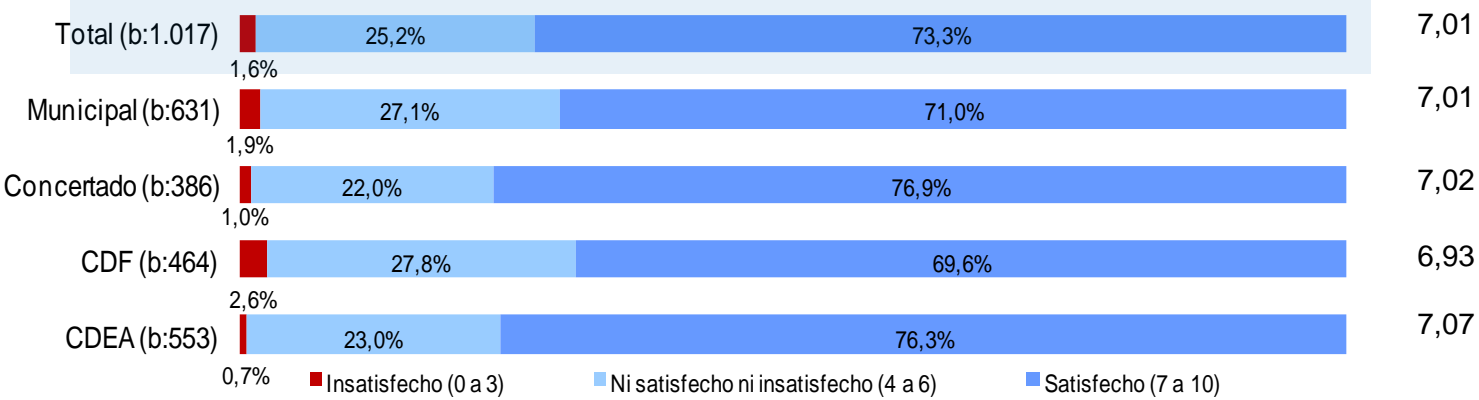
Valoración del formato de la factura

3.9 Relación calidad-precio

¿Conoce el coste del servicio del Centro de Día?



Valoración Media (0-10)

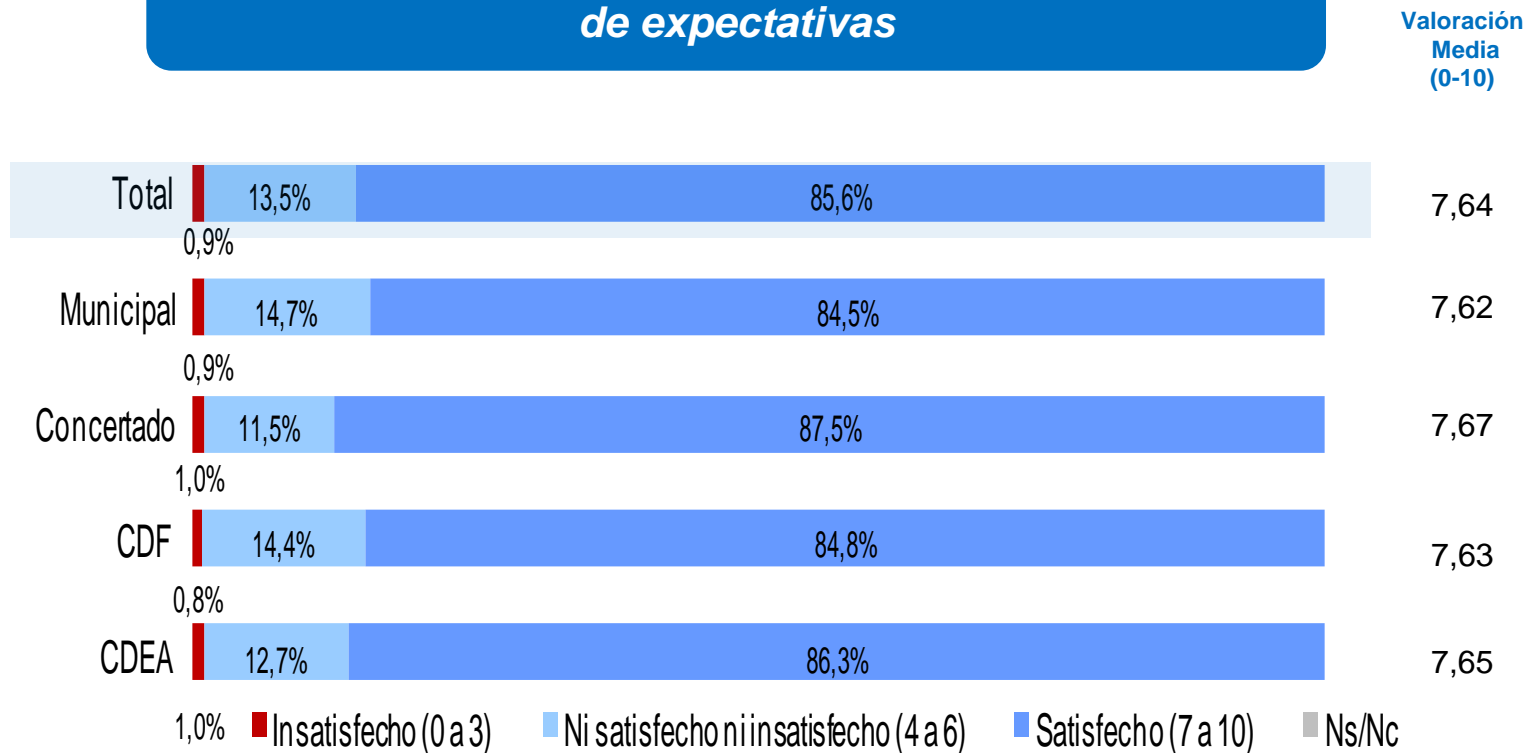


Valoración de la relación calidad-precio



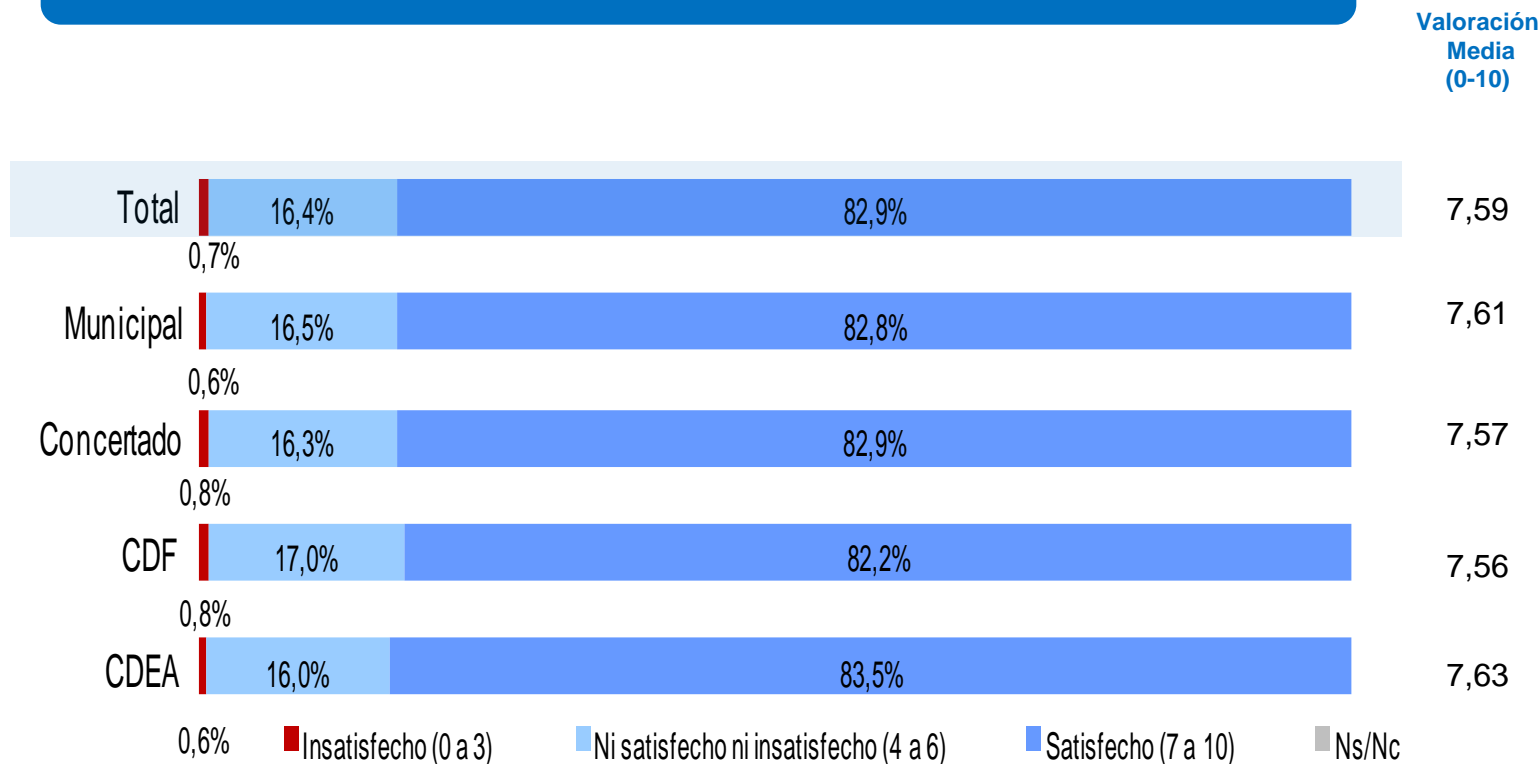
3.10 Satisfacción con el servicio

Valoración de la satisfacción respecto a la cobertura de expectativas



3.10 Satisfacción con el servicio

Mejora en la calidad de vida desde que acude al Centro de Día



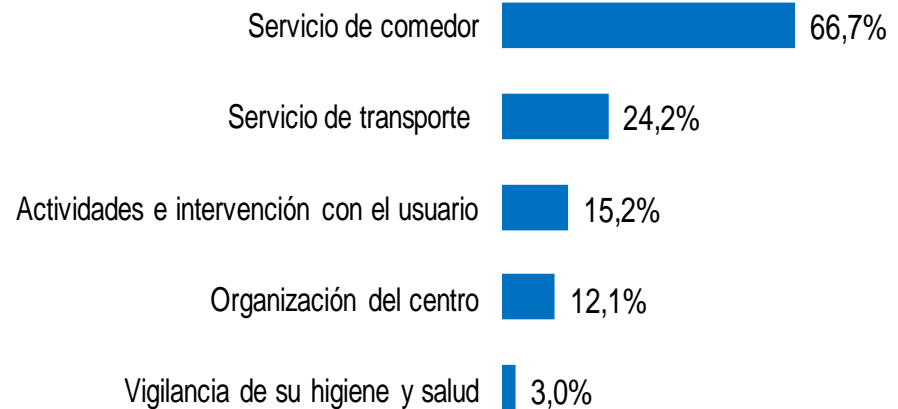
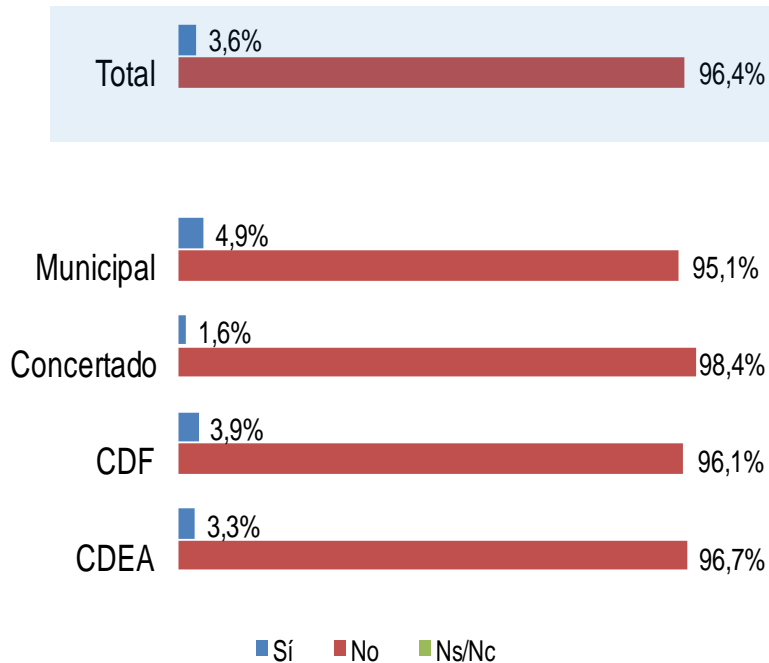


IV.INDICADORES CLAVES DE FIDELIZACIÓN Y CAPTACIÓN DE NUEVOS USUARIOS

4.1 Quejas / reclamaciones

¿Ha interpuesto alguna queja durante el transcurso del servicio?

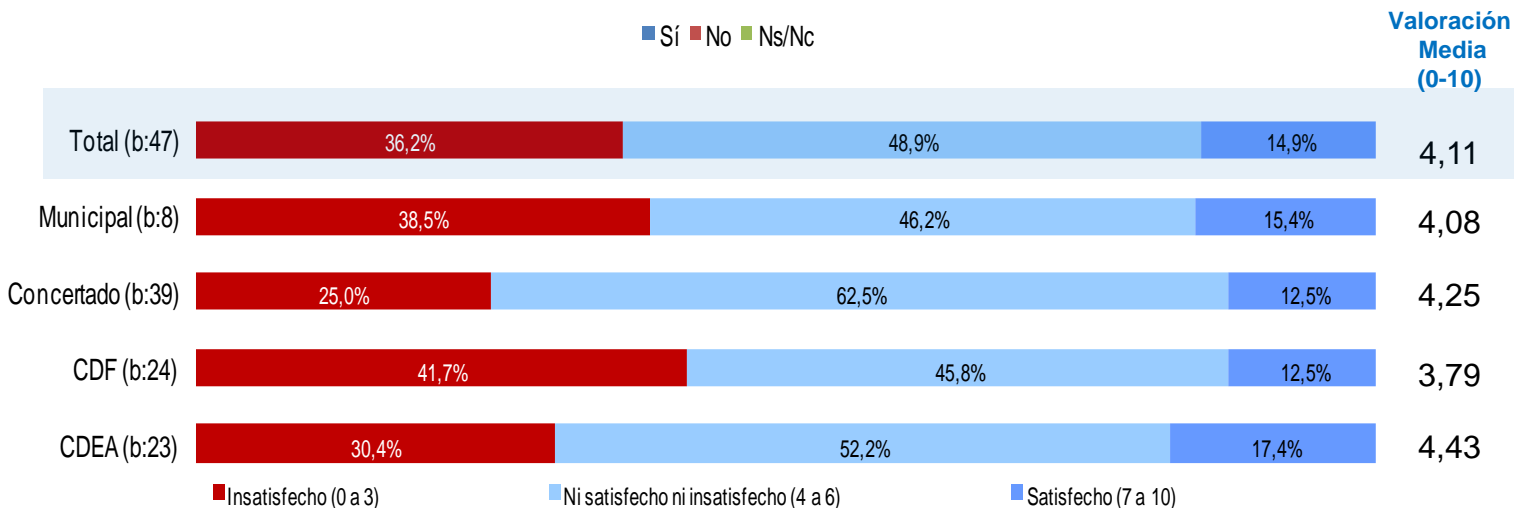
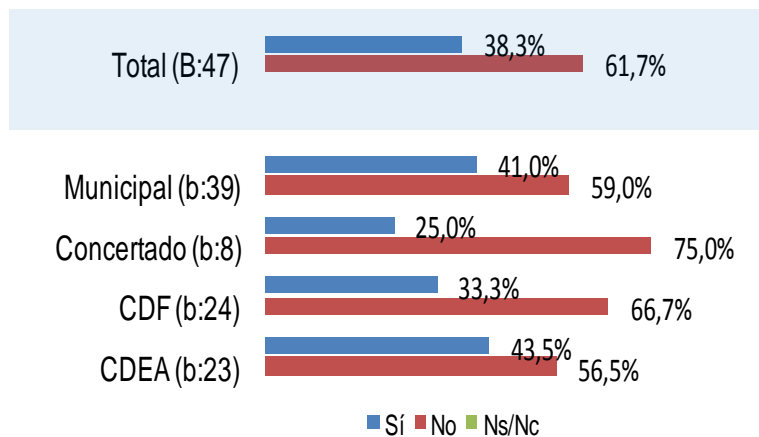
Contenido de las quejas



Base = 66

4.1 Quejas / reclamaciones

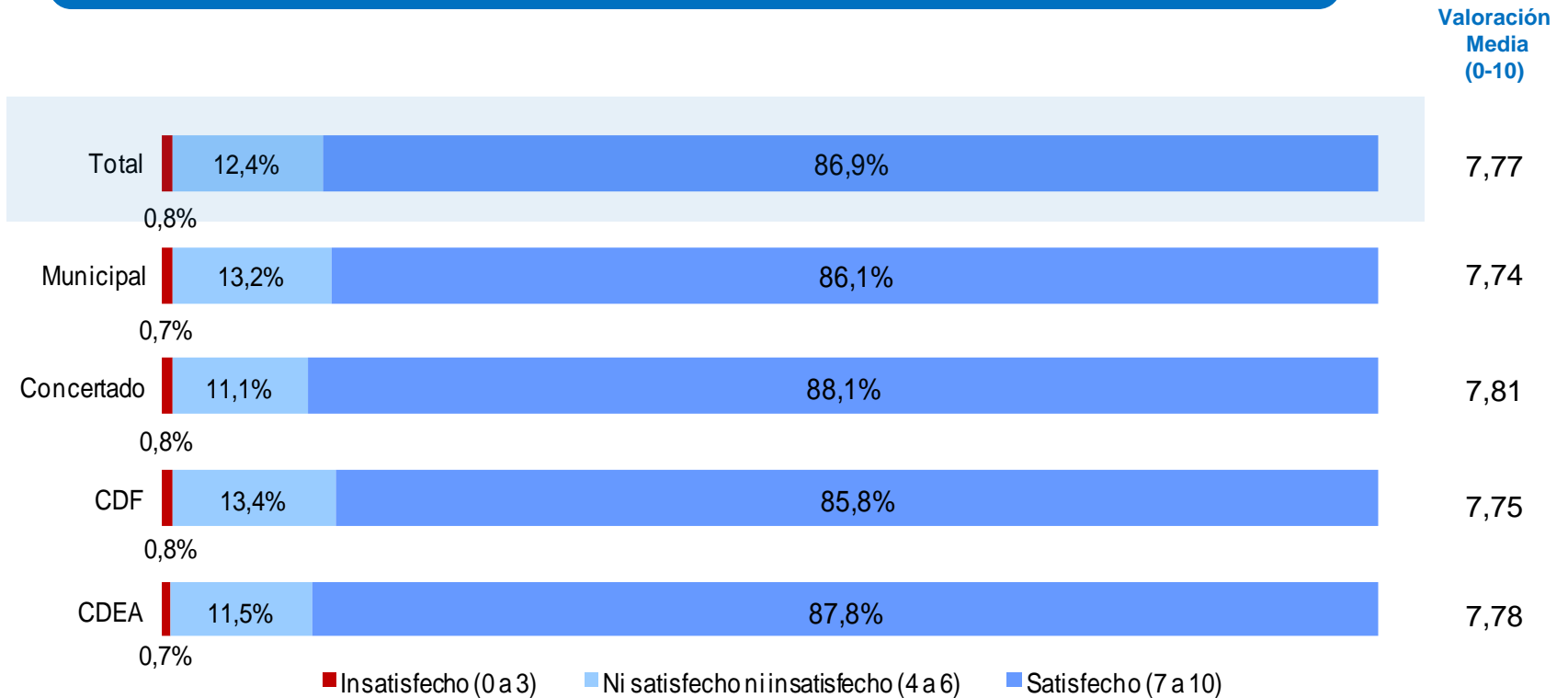
¿Le han contestado?



Satisfacción con la resolución de quejas

4.2 Indicador de satisfacción global de usuarios

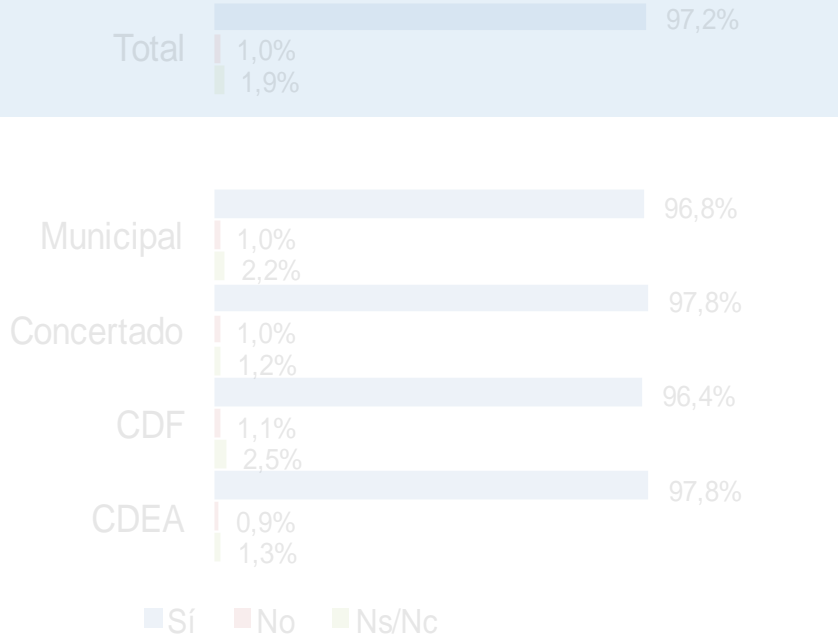
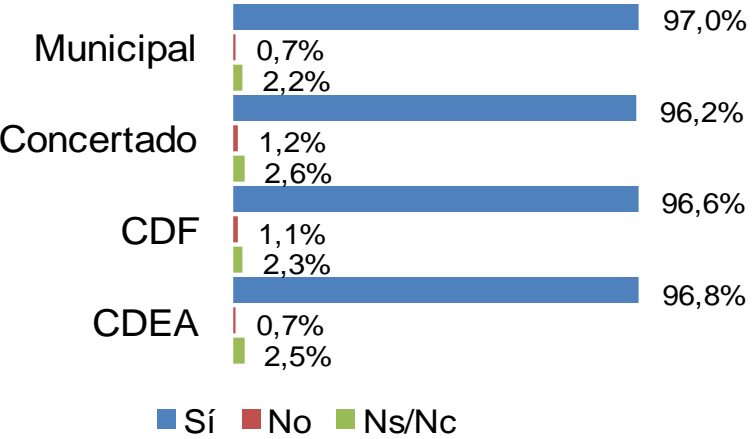
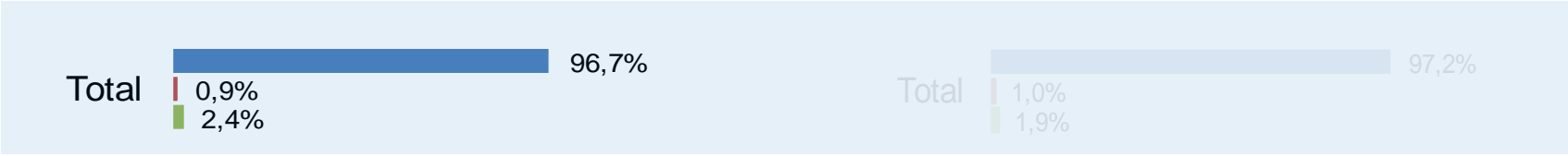
Grado de satisfacción global como usuario del Centro de Día



4.3 Participación futura y grado de recomendación

¿Volvería a solicitar el servicio si fuese posible?

¿Recomendaría usted este servicio?

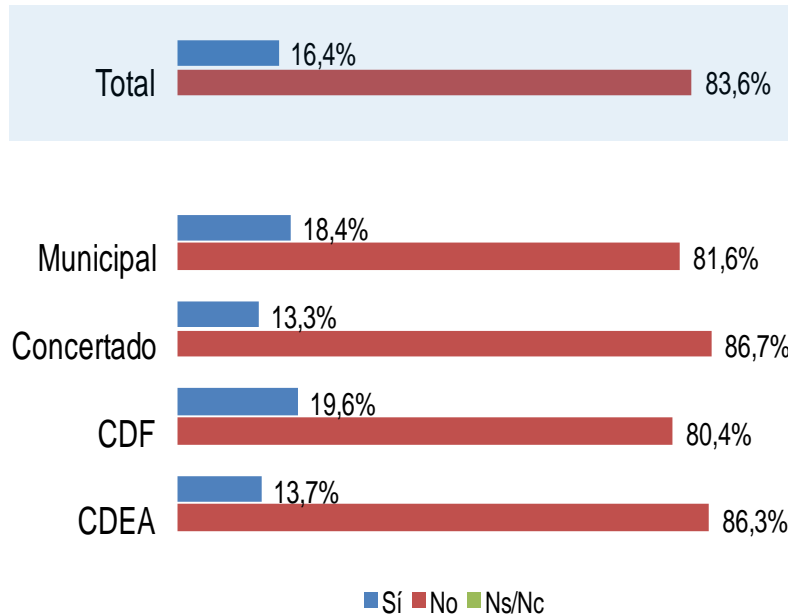




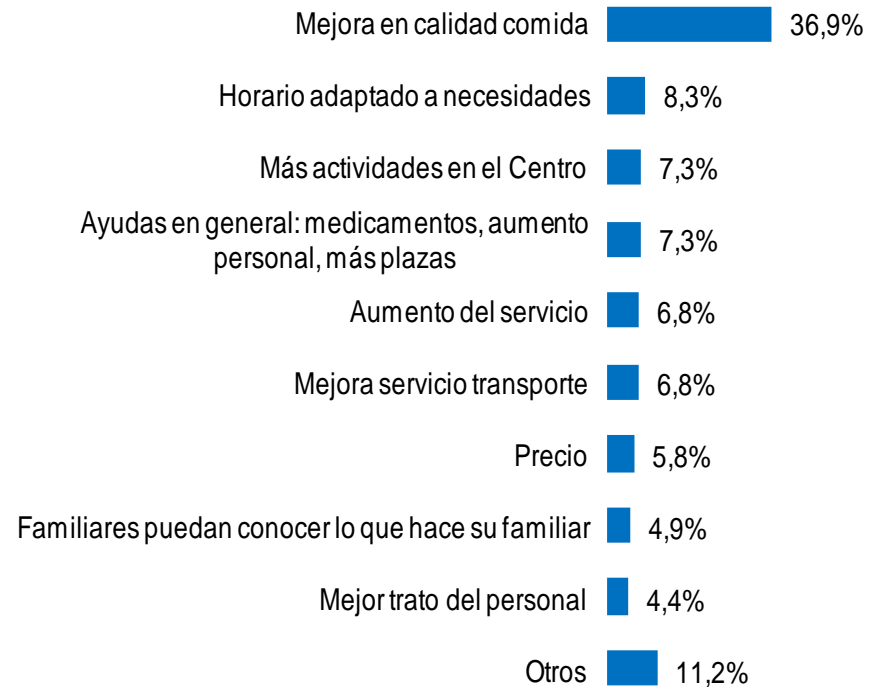
V. SUGERENCIAS DE MEJORA

5.1 Sugerencias de mejora

¿ Tiene alguna sugerencia de mejora?



¿Cuál?



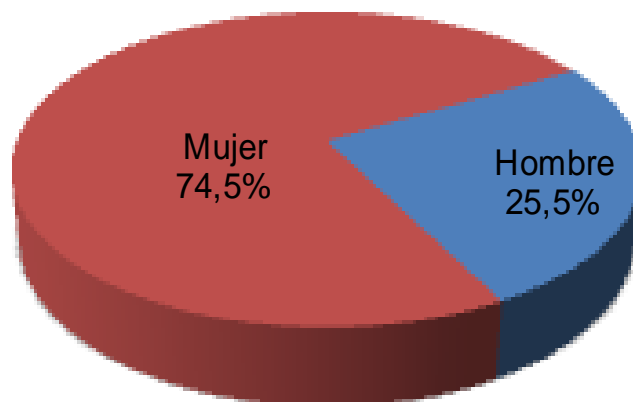
Base = 206

VI. DATOS DE CLASIFICACIÓN

6.1 Perfil del entrevistado

Género

TOTAL



Base =1.308

¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!



iMADRID!

**ÁREA DE GOBIERNO
DE FAMILIA Y
SERVICIOS SOCIALES**

