



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 del
Servicio de Ayuda a Domicilio**

Julio 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 Ayuda a Domicilio incluidos en la base de datos facilitada por la Dirección General de Mayores y Atención Social y que disponían de número de teléfono (40.745 registros)

▪ **TAMAÑO Y ERROR MUESTRAL**

807 entrevistas lo que supone la obtención de un error muestral del 3,49% (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 empresa que presta el servicio (ASISPA, Candelita, EULEN y SAR-Quavita) y por distrito municipal

▪ **TÉCNICA DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN**

Entrevista telefónica asistida por ordenador mediante sistema CATI

▪ **FECHAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN**

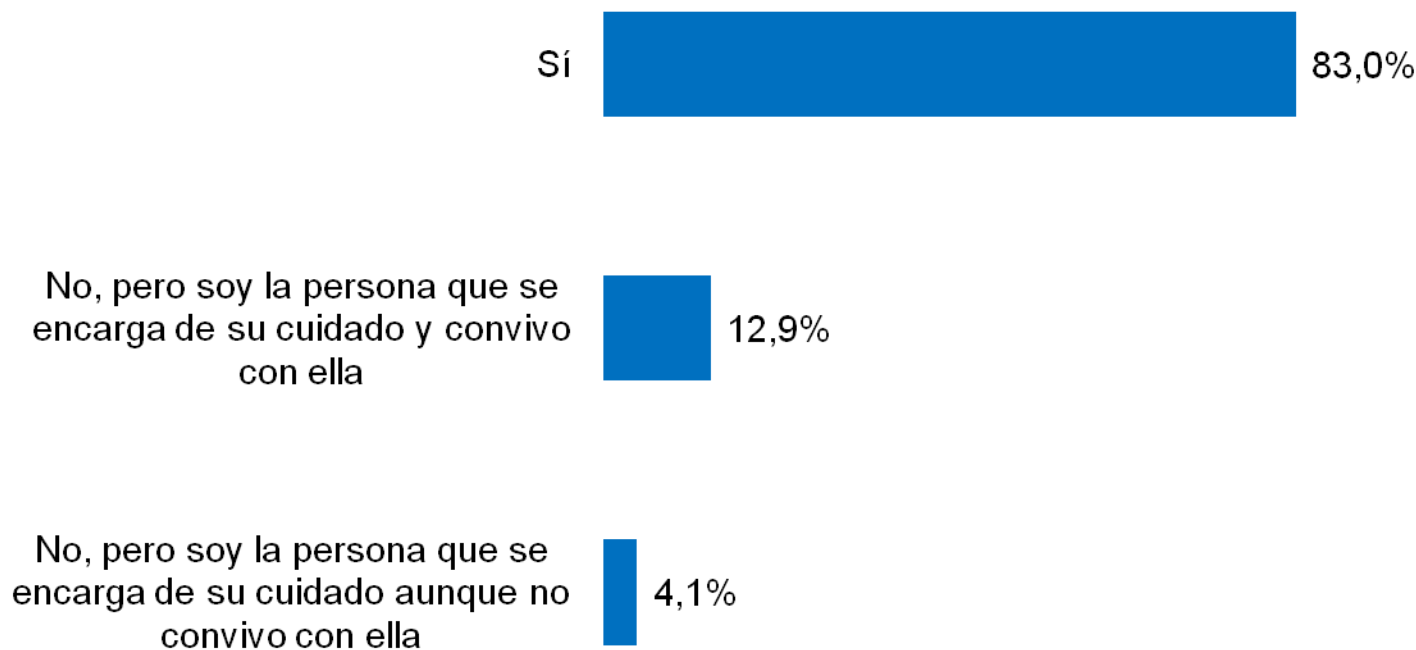
Del 2 al 23 de julio de 2012

▪ **TRABAJO REALIZADO POR:**

QUOTA RESEARCH, S.A
www.quotaresearch.com

0. Ficha Técnica y caracterización de la muestra

¿Es usted la persona beneficiaria del Servicio de Ayuda a Domicilio?



Base =807

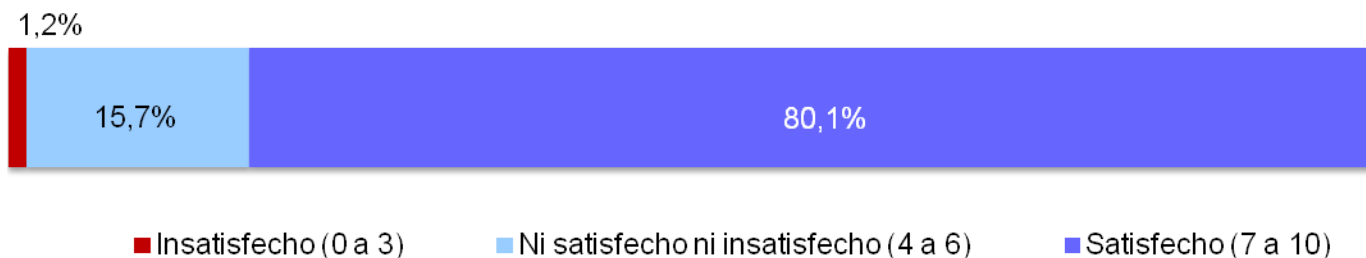


I. INDICADORES CLAVES DE IMPACTO EN LA CALIDAD DE VIDA DEL USUARIO

1.1 Rapidez de adjudicación

¿Cuál es su grado de satisfacción con la rapidez del proceso desde que solicitó el servicio hasta que le notificaron su adjudicación?

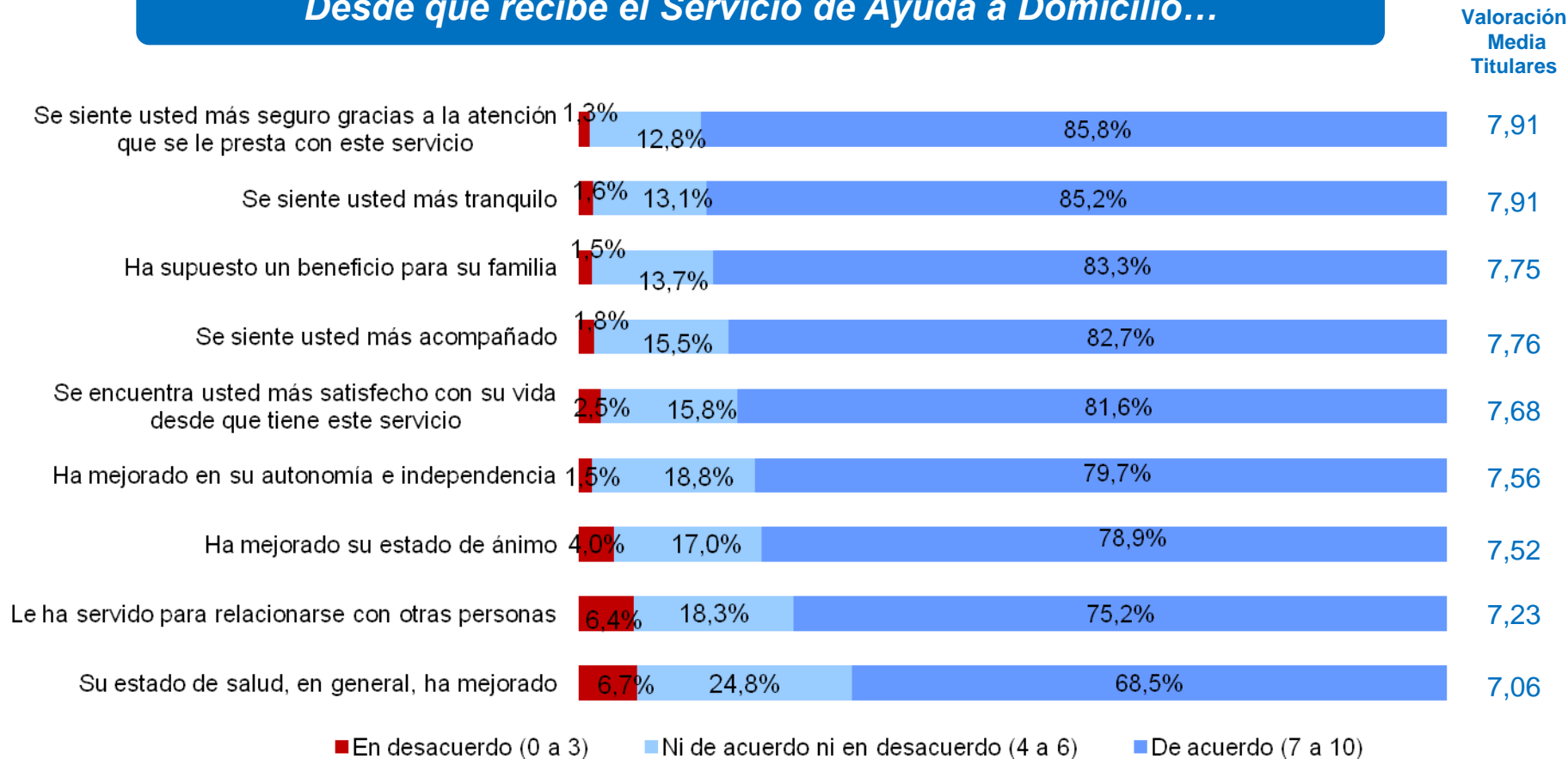
Satisfacción media con la rapidez de adjudicación= 7,74



Base = 807

1.2 Influencia del Servicio

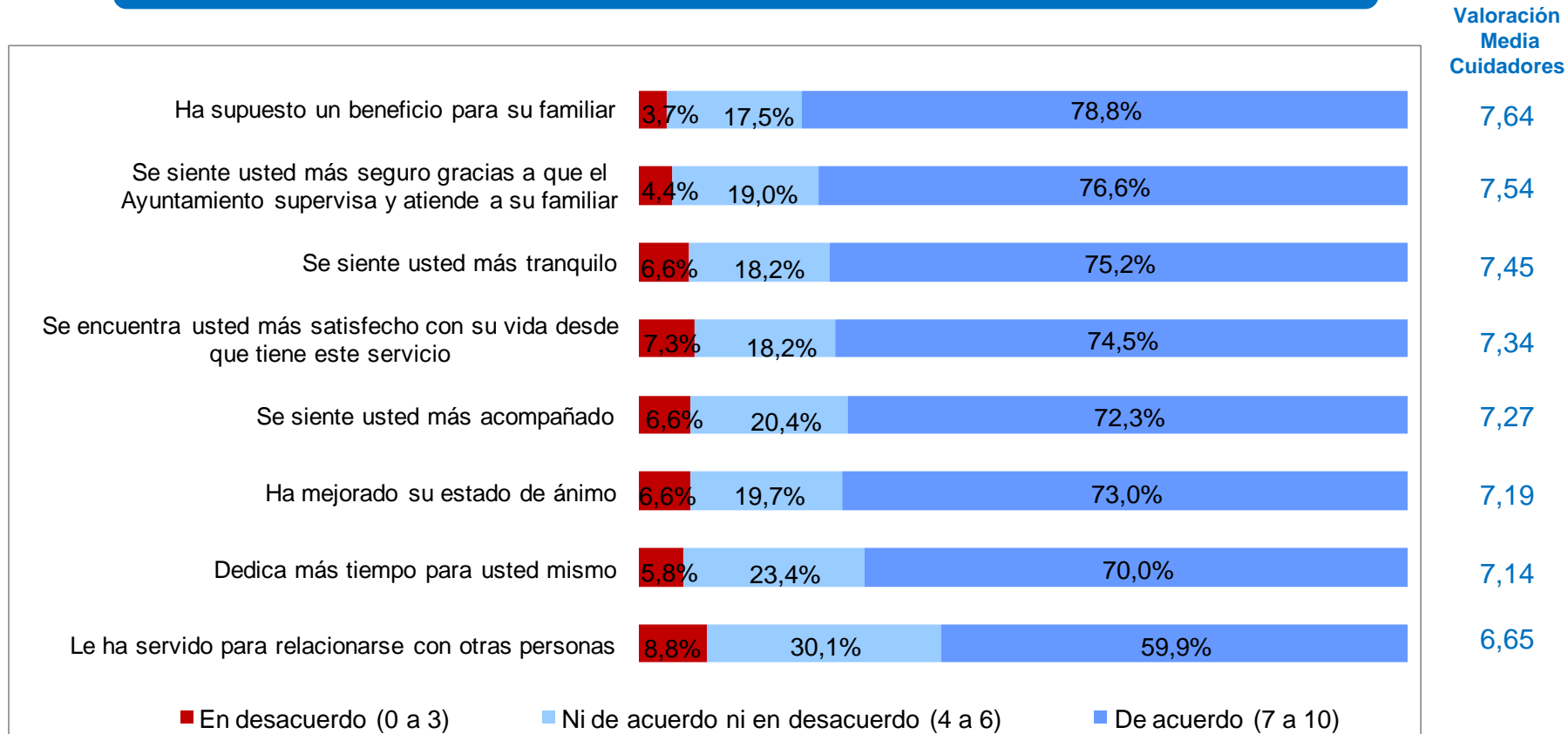
Desde que recibe el Servicio de Ayuda a Domicilio...



Base Titulares= 670

1.2 Influencia del Programa

El apoyo del Servicio de Ayuda a Domicilio le ha supuesto que...



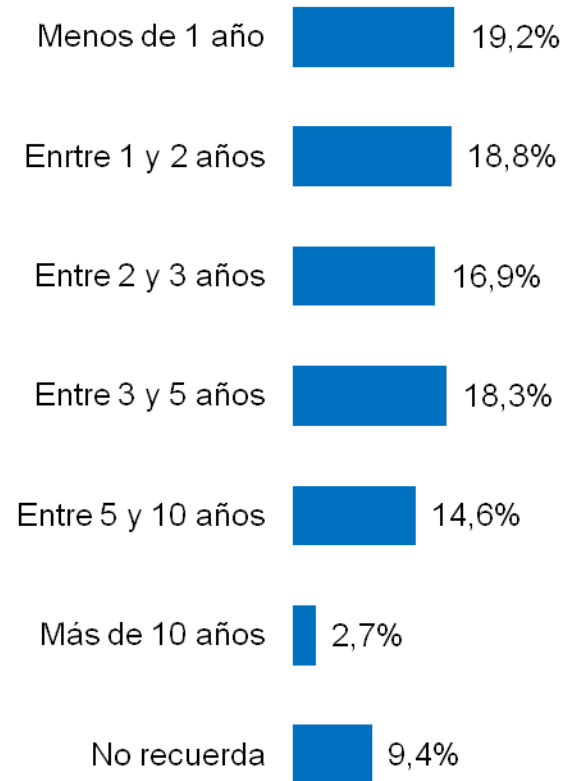
Base cuidadores = 137



II. INDICADORES CLAVES DE GESTIÓN ESTRATÉGICA

2.1 Conocimiento del Servicio

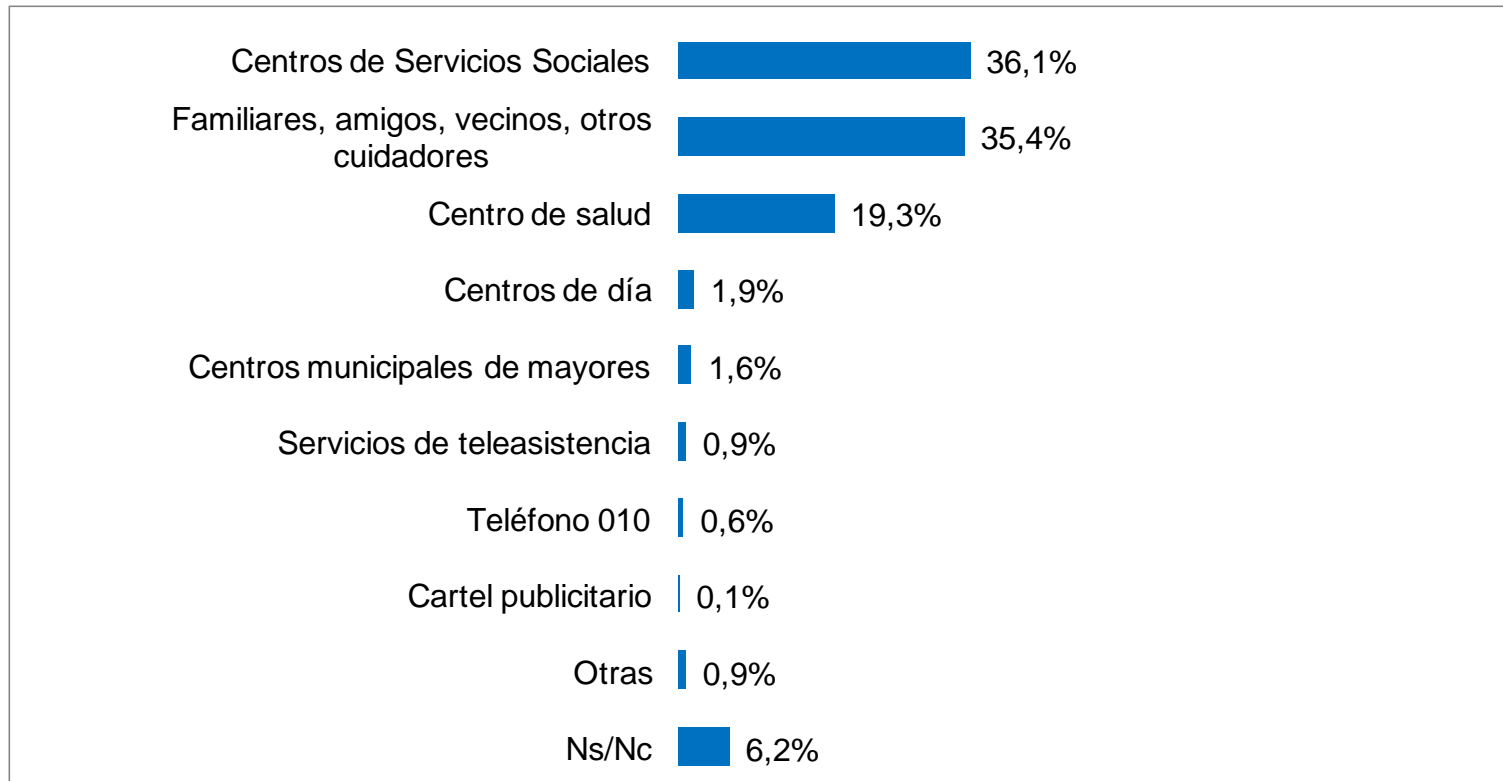
¿Desde hace cuánto tiempo se beneficia del Servicio de Ayuda a Domicilio?



Base = 807

2.1 Conocimiento del Servicio

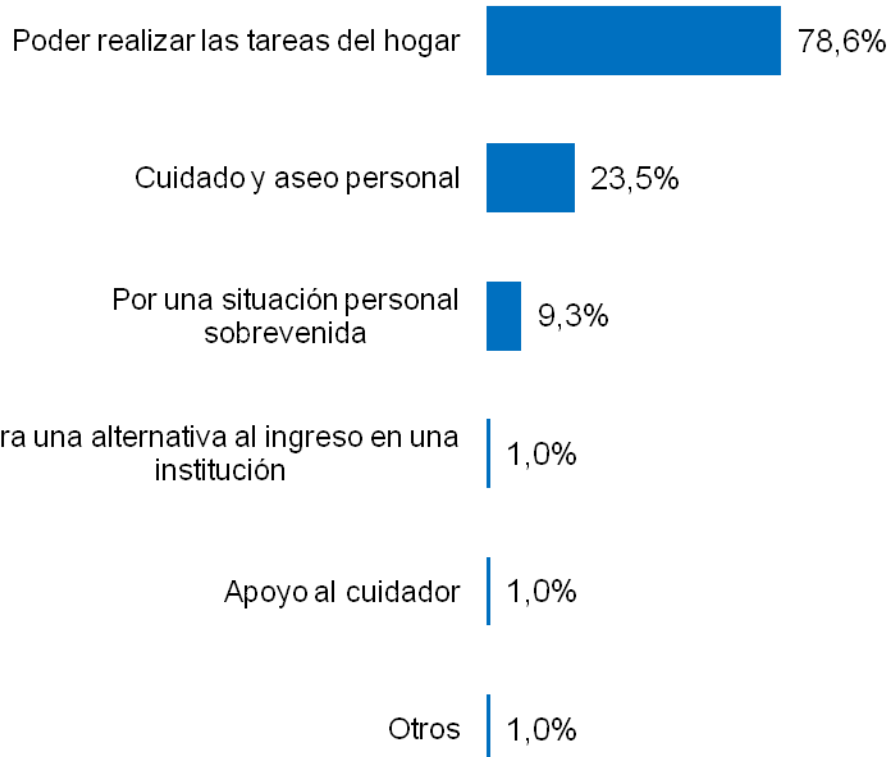
¿A través de quién conoció el Servicio de Ayuda a Domicilio?



Base = 807
(Respuesta múltiple)

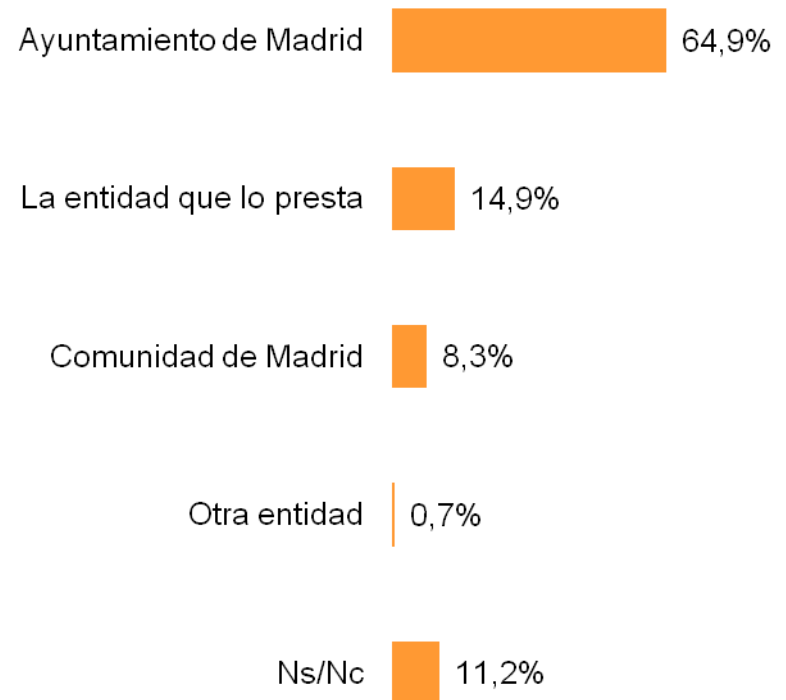
2.2 Adhesión al Servicio de Ayuda a Domicilio

¿Cuáles fueron los motivos que les llevaron a solicitar el Servicio de Ayuda a Domicilio?



Base = 807
(Respuesta múltiple)

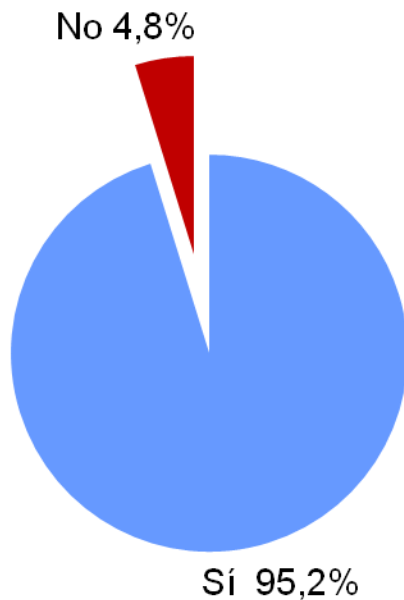
¿Qué entidad cree usted que gestiona el Servicio de Ayuda a Domicilio?



Base = 807

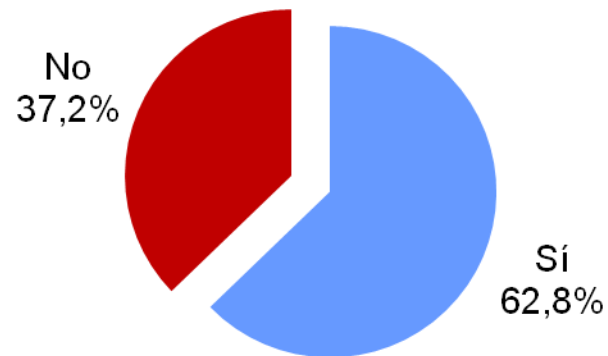
2.3 Influencia en la institucionalización

¿Cree usted que el apoyo del Servicio de Ayuda a Domicilio le ha permitido seguir viviendo en su domicilio en mejores condiciones?



Base = 807

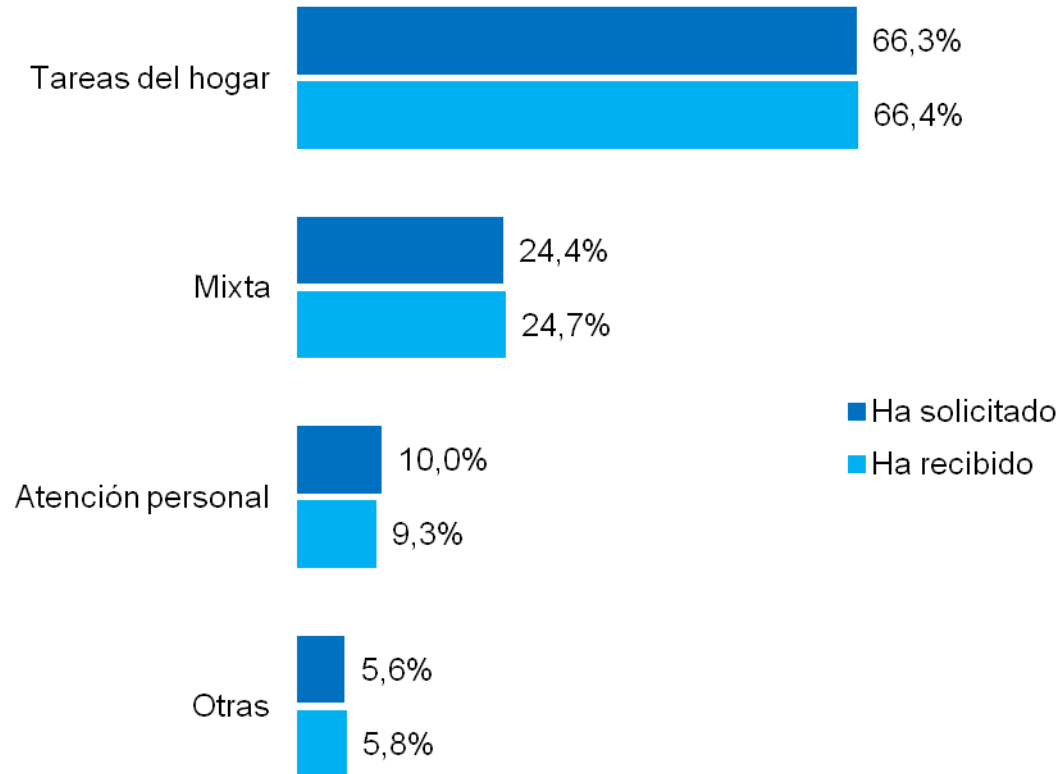
En su caso, ¿el apoyo del Servicio de Ayuda a Domicilio ha evitado su ingreso en una residencia?



Base = 807

2.4 Tipo de ayuda

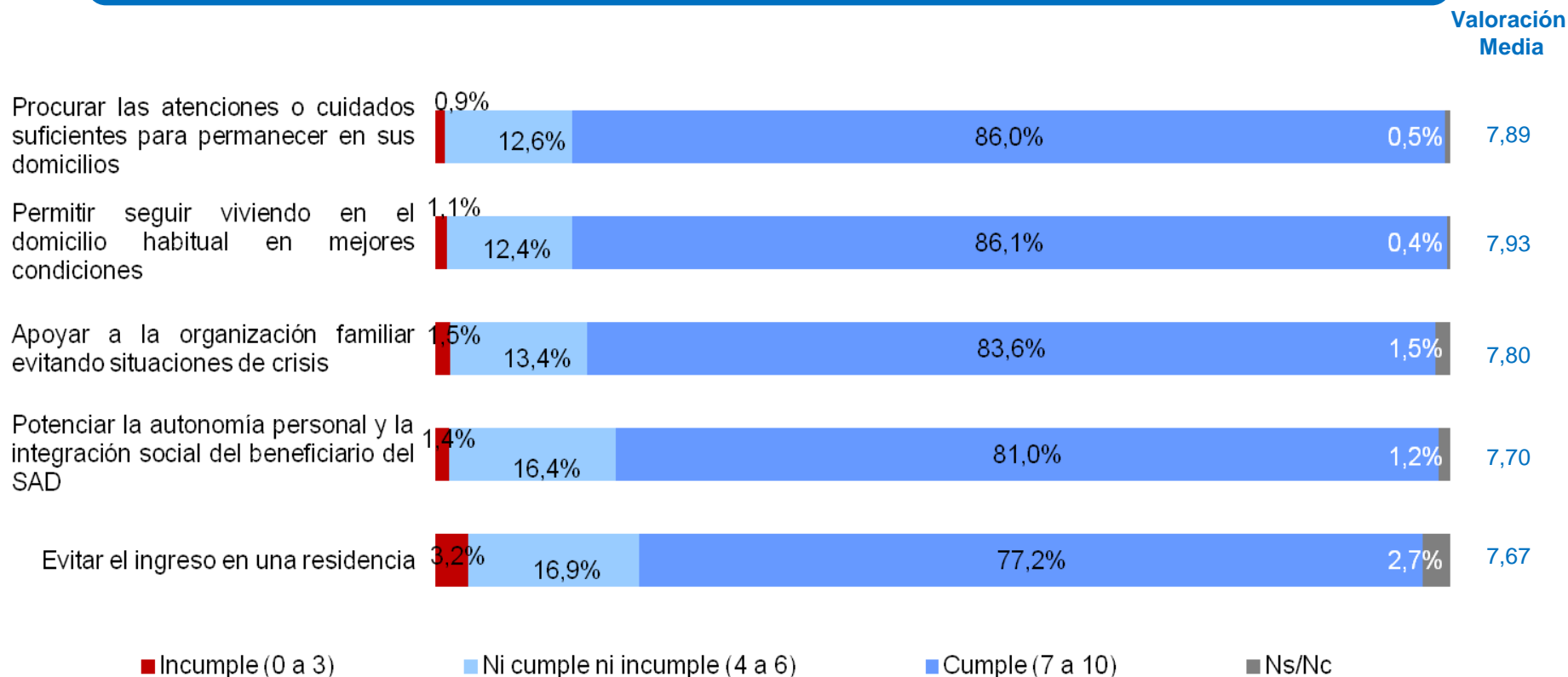
¿Qué tipo de ayuda a domicilio ha solicitado? ¿Qué tipo de ayuda a domicilio ha recibido?



Base = 807

2.5 Cumplimiento de objetivos

¿En qué medida cree usted que el Servicio de Ayuda a Domicilio cumple los siguientes objetivos?

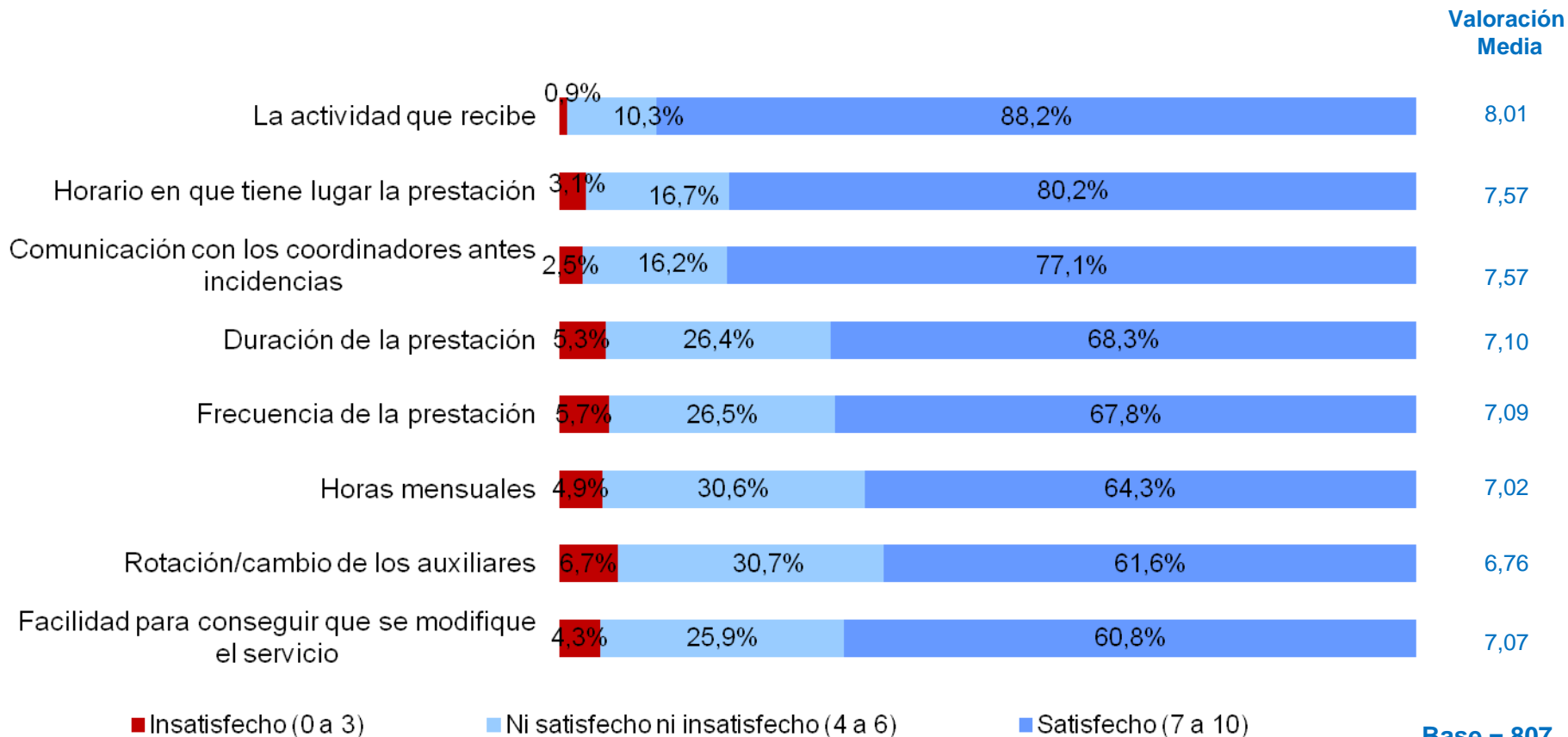


Base = 807

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

3.1 Estructura organizativa del programa del SAD

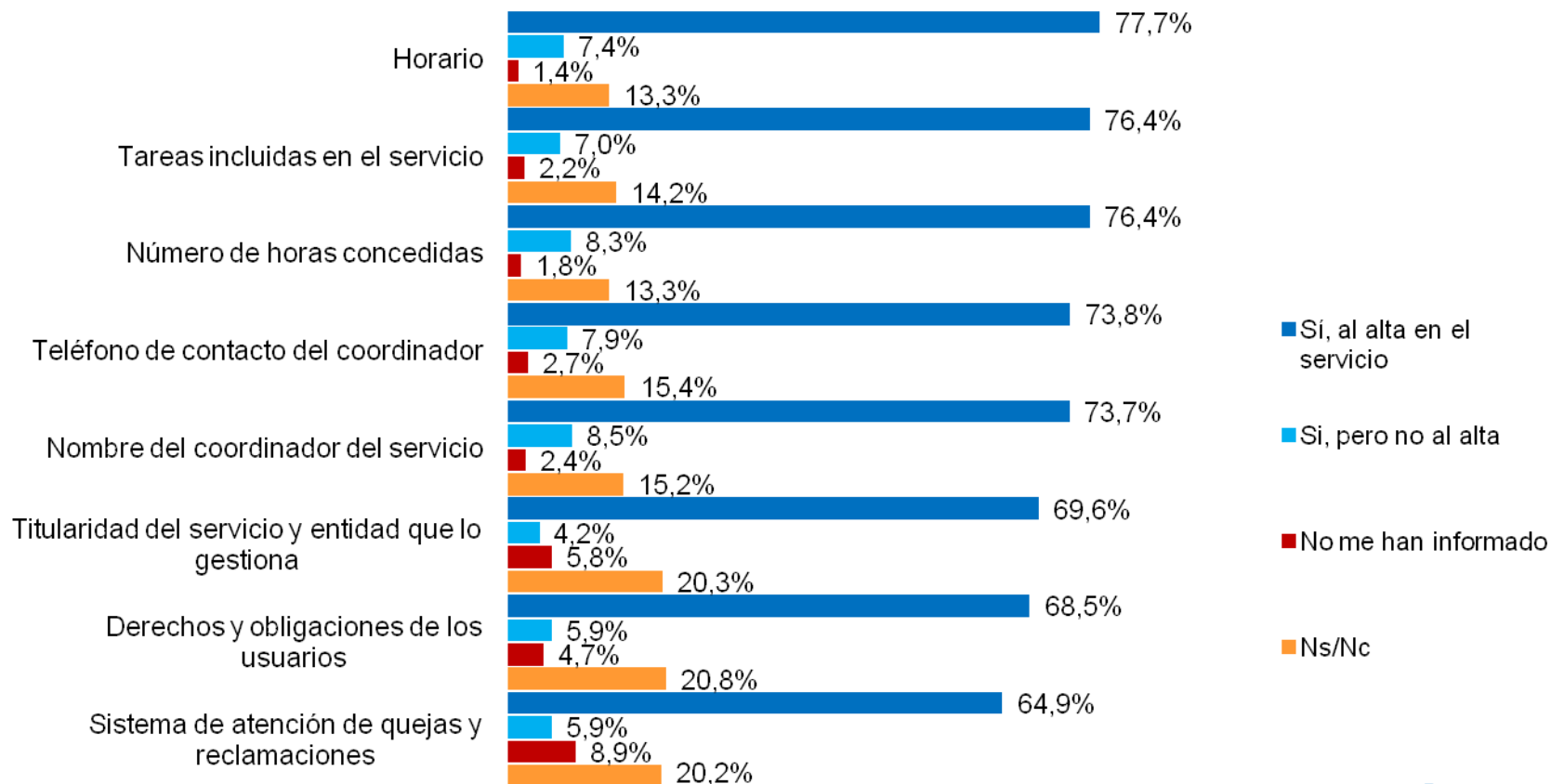
Satisfacción con los aspectos referentes a la estructura organizativa del programa



Base = 807

3.2 Información sobre aspectos del servicio

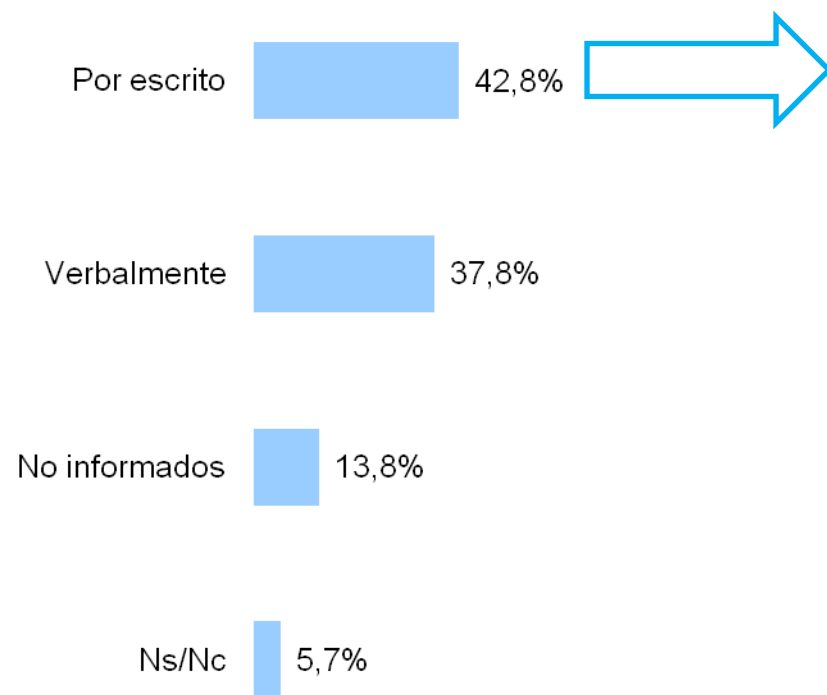
¿Le han facilitado información sobre estos aspectos?



Base = 807

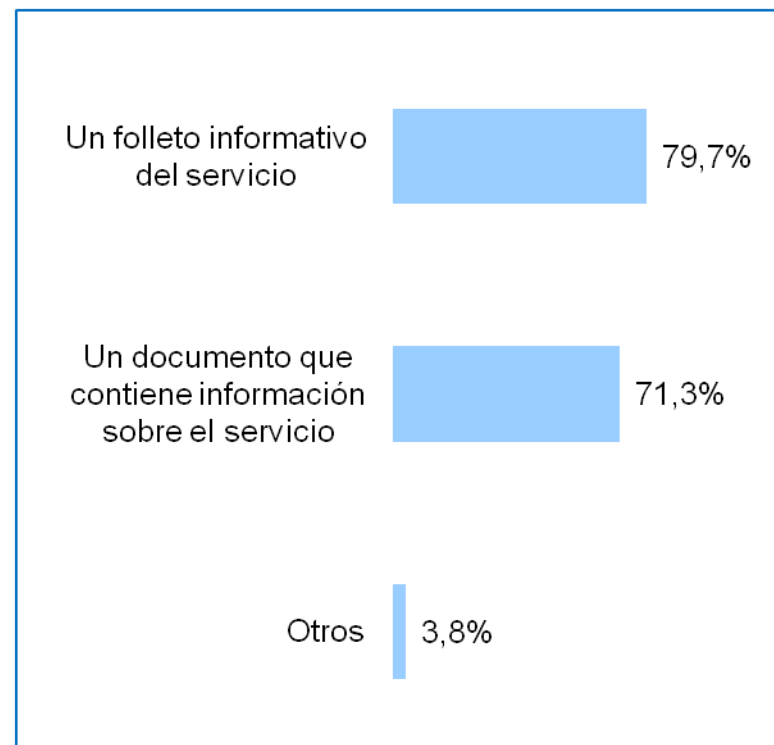
3.2 Información sobre aspectos del servicio

¿Cómo le facilitaron esta información?



Base = 807
(Respuesta múltiple)

Concretamente, ¿qué le facilitaron?

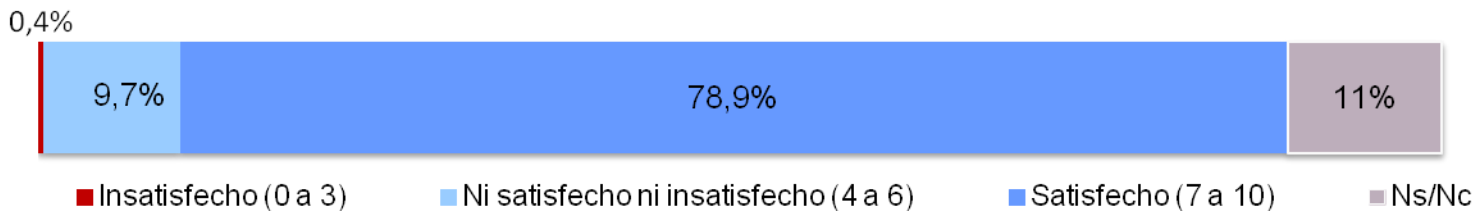


Base = 345
(personas a las que les han facilitado información por escrito)

3.2 Información sobre aspectos del servicio

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

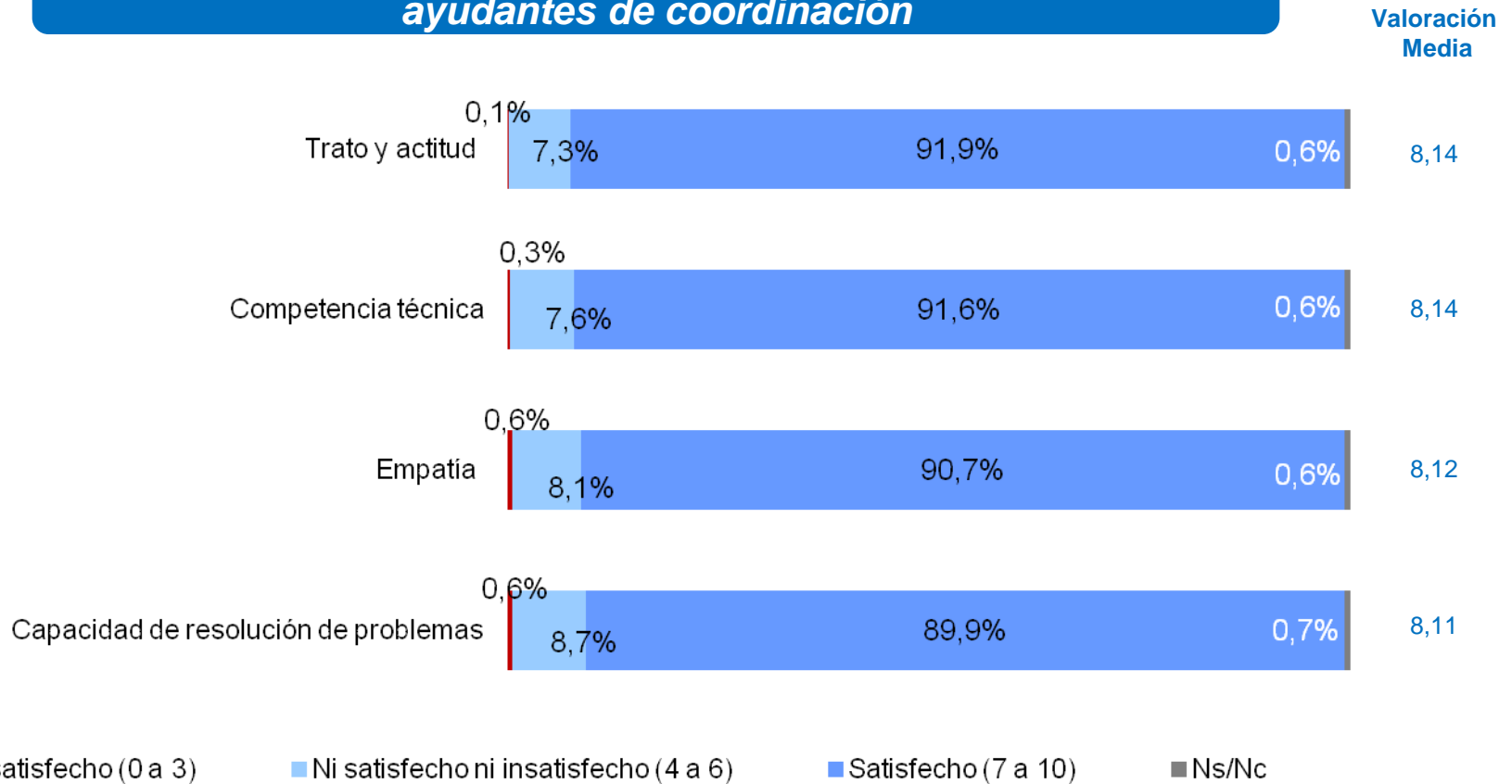
Satisfacción media con la información sobre el servicio= 7,87



Base = 807

3.3 Profesionales que desarrollan la actividad

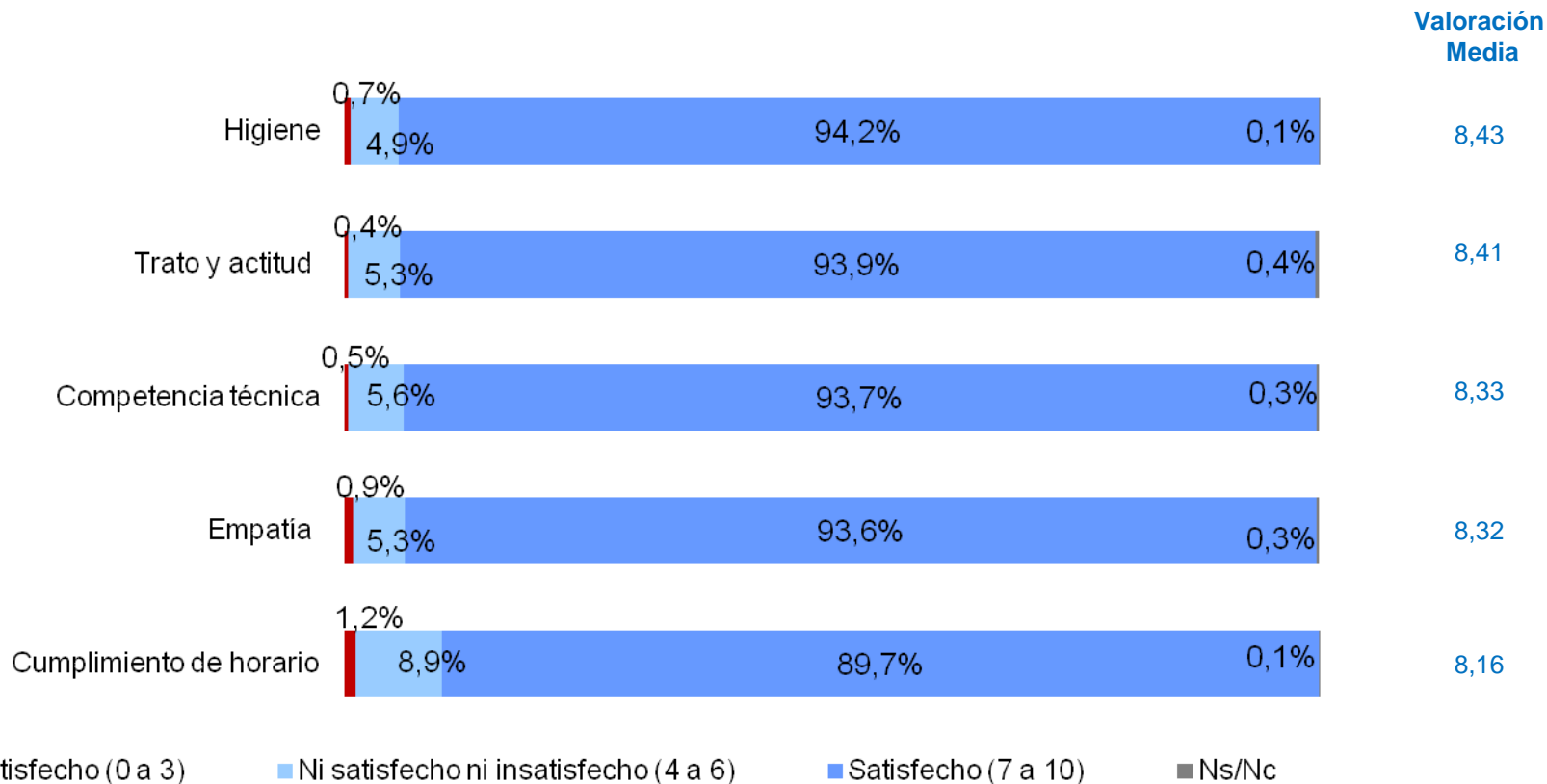
Satisfacción con los aspectos relativos a los coordinadores y ayudantes de coordinación



Base = 807

3.3 Profesionales que desarrollan la actividad

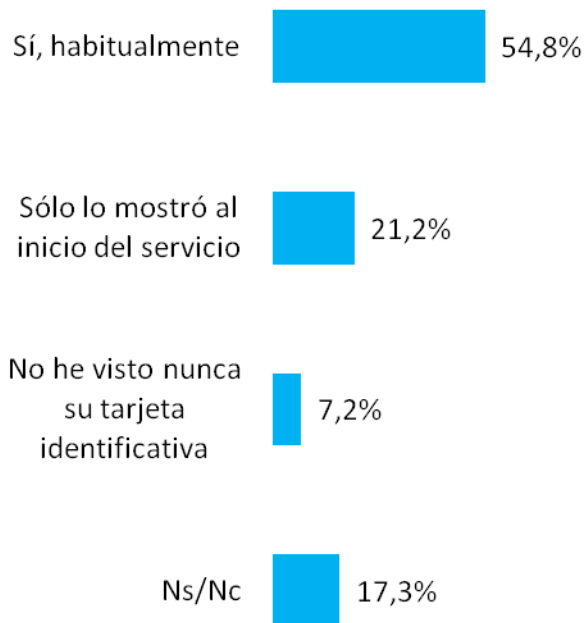
Satisfacción con los aspectos relativos a las auxiliares



Base =807

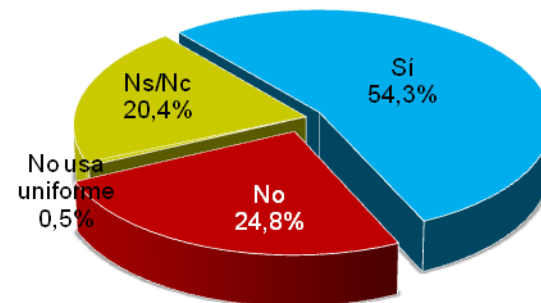
3.4 Identificación de los profesionales

Cuando su coordinadora acude a su domicilio, ¿le muestra alguna tarjeta identificativa?



Base = 807

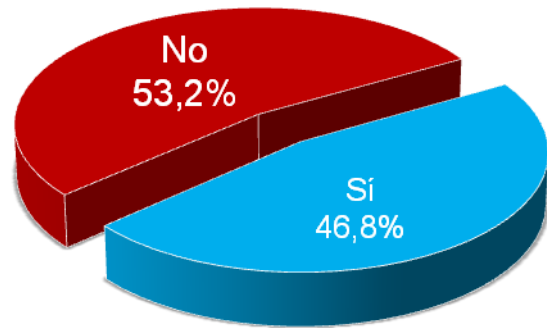
¿Ha identificado el anagrama del Ayuntamiento de Madrid en el uniforme de su auxiliar?



Base = 807

3.5 Relación calidad-precio

¿Conoce el coste del servicio?

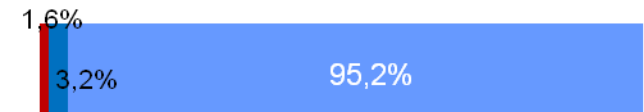


Base = 807



¿Cuál es su valoración relación calidad-precio?

*Valoración media
relación calidad-precio = 7,80*

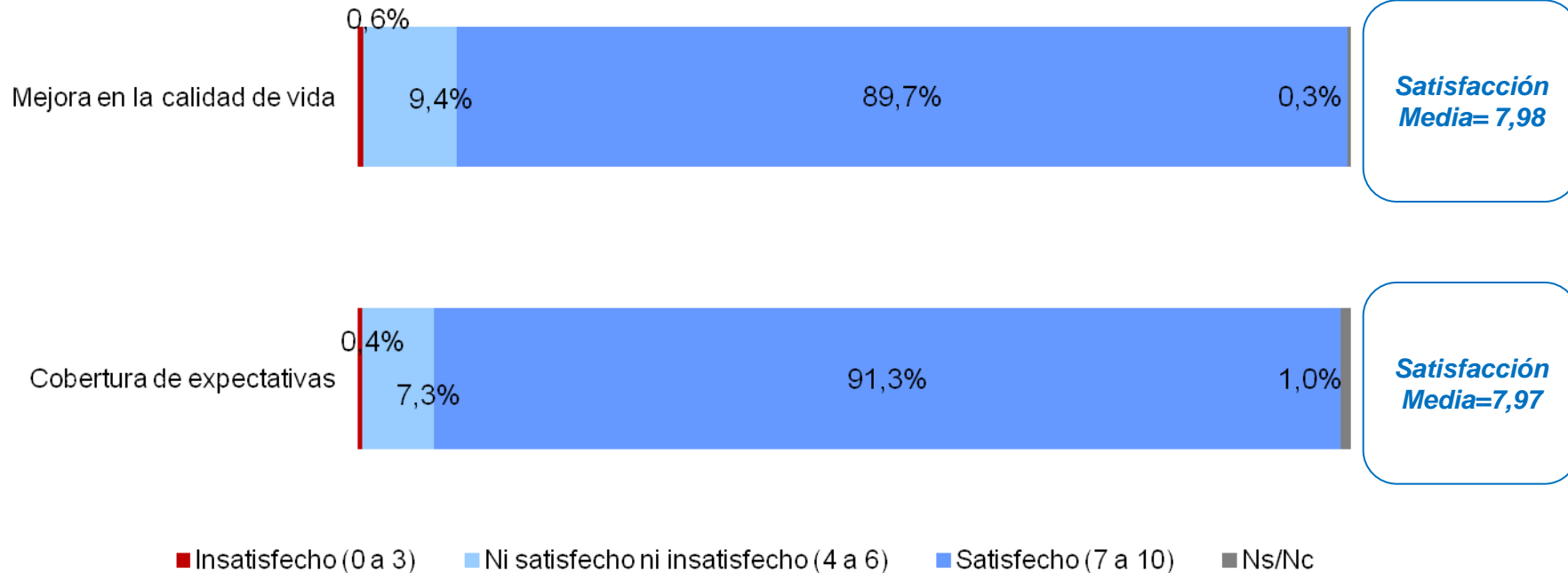


- Insatisfecho (0 a 3)
- Ni satisfecho ni insatisfecho (4 a 6)
- Satisfecho (7 a 10)

Base = 378

3.6 Satisfacción tras el programa

Valoración de la satisfacción respecto a la cobertura de expectativas y la mejora en la calidad de vida una vez realizado el programa



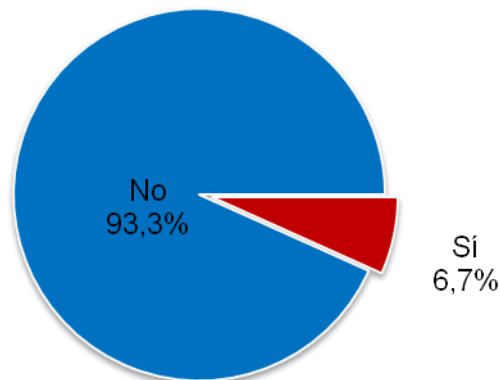
Base = 807



IV.INDICADORES CLAVES DE FIDELIZACIÓN Y CAPTACIÓN DE NUEVOS USUARIOS

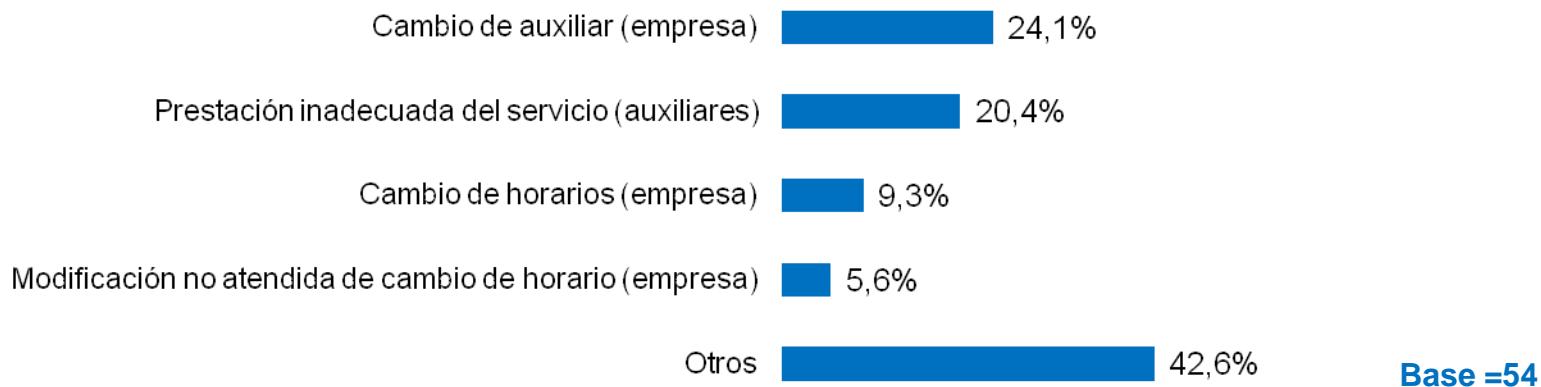
4.1 Quejas / reclamaciones

¿Ha interpuesto alguna queja durante el transcurso del servicio?



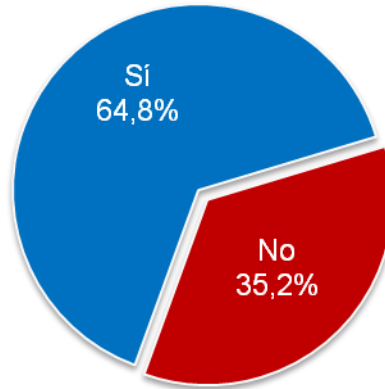
Base = 807

Por favor, indíqueme el contenido de dichas quejas.



4.1 Quejas / reclamaciones

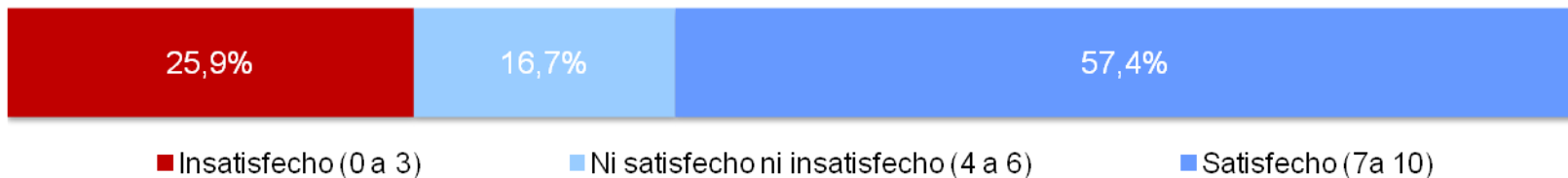
¿Le han contestado?



Base = 54

Por favor, valore su grado de satisfacción con el proceso de interposición de quejas, su tramitación, resolución,...

Valoración general = 5,96

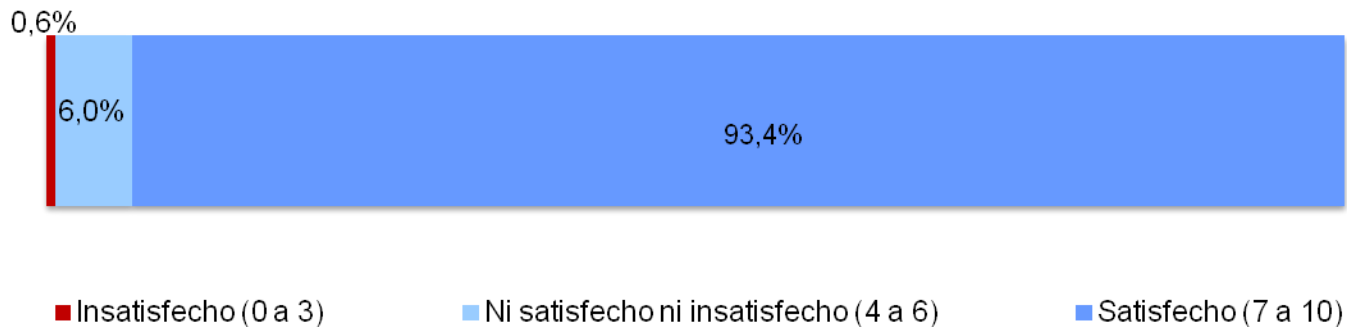


Base = 54

4.2 Indicador de satisfacción global de usuarios

En general y teniendo en cuenta toda su experiencia con el Servicio de Ayuda a Domicilio, ¿cuál es su grado de satisfacción general?

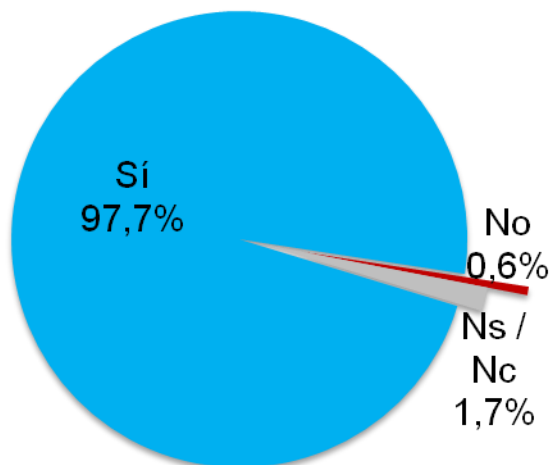
Valoración general media del servicio= 8,29



Base =807

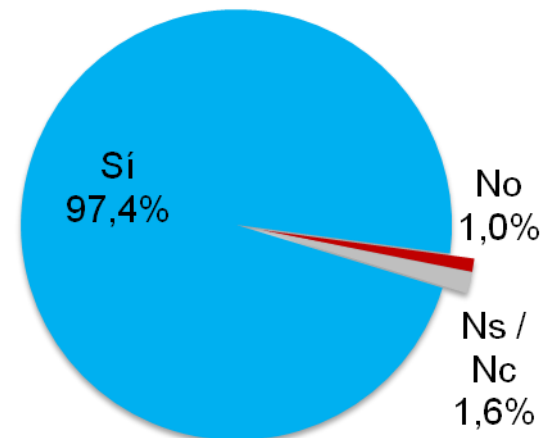
4.3 Participación futura y grado de recomendación

¿Volvería a solicitar el servicio si fuese posible?



Base = 807

¿Recomendaría usted este servicio?



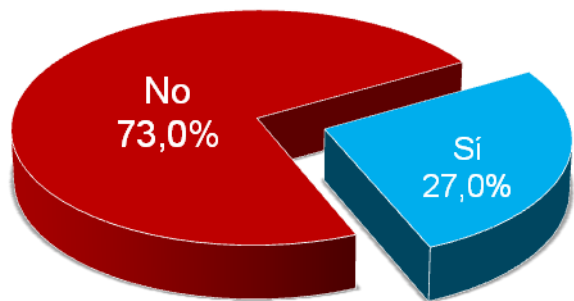
Base = 807



V. SUGERENCIAS DE MEJORA

5.1 Sugerencias de mejora

¿Tiene alguna sugerencia de mejora?



Base = 807

¿Cuál?



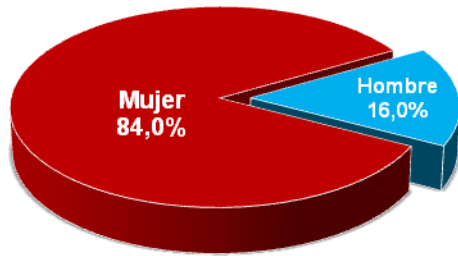
Base =213



VI. DATOS DE CLASIFICACIÓN

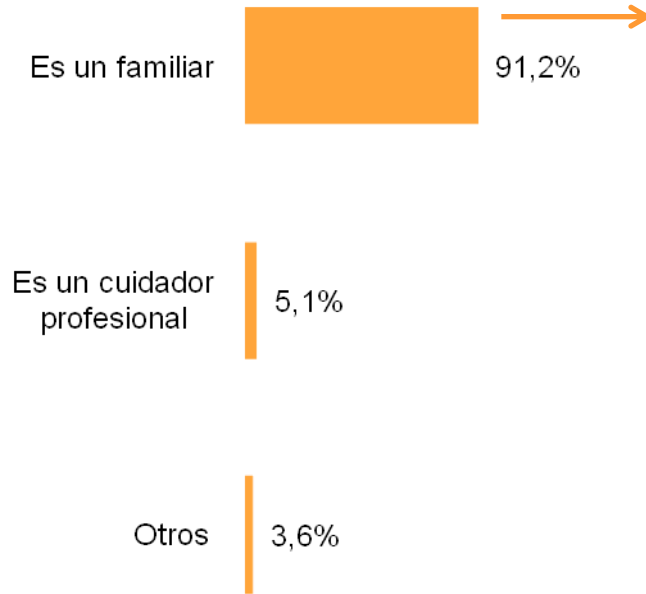
6.1 Perfil del entrevistado

Género



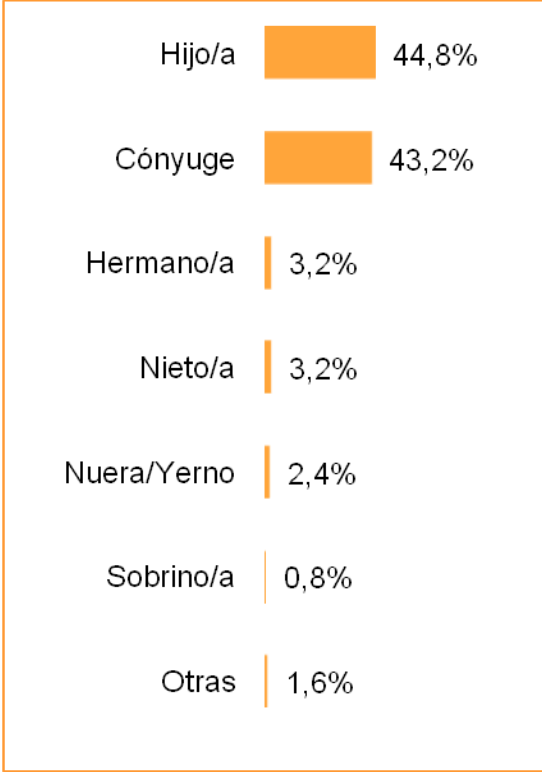
Base = 807

¿Qué relación tiene usted con el titular del servicio?



Base = 137

¿Qué parentesco tiene con el titular del servicio?



Base = 125

VII. RESUMEN Y CONCLUSIONES

7.1 Resumen y conclusiones

- ✓ Cerca de un 92,5% de los entrevistados cree que el Servicio de Asistencia a Domicilio cumple el objetivo global de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid de permitir que la persona mayor viva en su domicilio en mejores condiciones.*
- ✓ Particularmente, un 67% de los titulares del servicio consultados afirma que, gracias a este servicio, “se siente más tranquilo” y que “se siente más seguro”.*
- ✓ Todo ello supone que el 95% de los participantes en el Servicio se muestre satisfecho o muy satisfecho con la cobertura de sus expectativas previas y con la mejora en su calidad de vida que le ha supuesto participar en él.*
- ✓ El 27% de los entrevistados plantea sugerencias de mejora, entre los que destaca el servicio (30% de los casos) y la solicitud de rotación de los profesionales (30% de los casos).*

7.1 Resumen y conclusiones

✓ *Existe un elevado nivel de satisfacción:*

- La práctica totalidad de los entrevistados afirma estar satisfecho con su experiencia en el Servicio de Ayuda a Domicilio, cifrándose su satisfacción media en un 8,3 sobre 10.

- Todos los aspectos del Programa analizados (información previa, proceso de solicitud e ingreso, estructura organizativa, profesionales que dirigen el grupo, entre otros) son valorados satisfactoriamente por al menos el 85% de los entrevistados.

- Además, los asistentes al Programa presentan elevadas tasas de fidelidad y recomendación (97%).

- Todo ello provoca que únicamente un 6% de los participantes en el estudio afirme haber interpuesto alguna queja o reclamación durante el servicio.

7.1 Resumen y conclusiones

✓ *El género de los consultados con el beneficiario del servicio no influyen significativamente en las percepciones de los entrevistados, sin embargo, respecto al parentesco de los entrevistados, en general, los hijos/as de los titulares del servicio son algo más críticos con el servicio ofreciendo valoraciones algo más reducidas que los propios beneficiarios y otros familiares de estos.*

✓ *Especialmente, esto sucede en lo referente a :*

-Satisfacción Global

- Rapidez del proceso de adjudicación

- Influencia del Programa en la vida cotidiana

-Cumplimiento de objetivos del servicio (excepto en lo que respecta a evitar la institucionalización)

-Valoración de profesionales

-Cobertura de expectativas

-Mejora en la calidad de vida

¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!



iMADRID!

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

