



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
Respiro Familiar**

Noviembre 2012

*Estudio de satisfacción de usuarios del servicio de
Respiro Familiar*



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 Respiro Familiar incluidos en la base de datos facilitada por la Dirección General de Mayores y Atención Social y que disponían de número de teléfono (186 registros)

▪ TAMAÑO Y ERROR MUESTRAL

105 entrevistas, lo que supone la obtención de un error muestral del 6,86% (para un intervalo de confianza al 95,5% y bajo el supuesto de máxima indeterminación donde $p=q=0,5$)

▪ SELECCIÓN DE INFORMANTES

Censal. Se ha contactado con todos los beneficiarios del servicio solicitando su colaboración. Por las especiales características la mayoría de las encuestas se han realizado a los familiares cuidadores de los beneficiarios del servicio.

▪ TÉCNICA DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN

Entrevista telefónica asistida por ordenador mediante sistema CATI

▪ FECHAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN

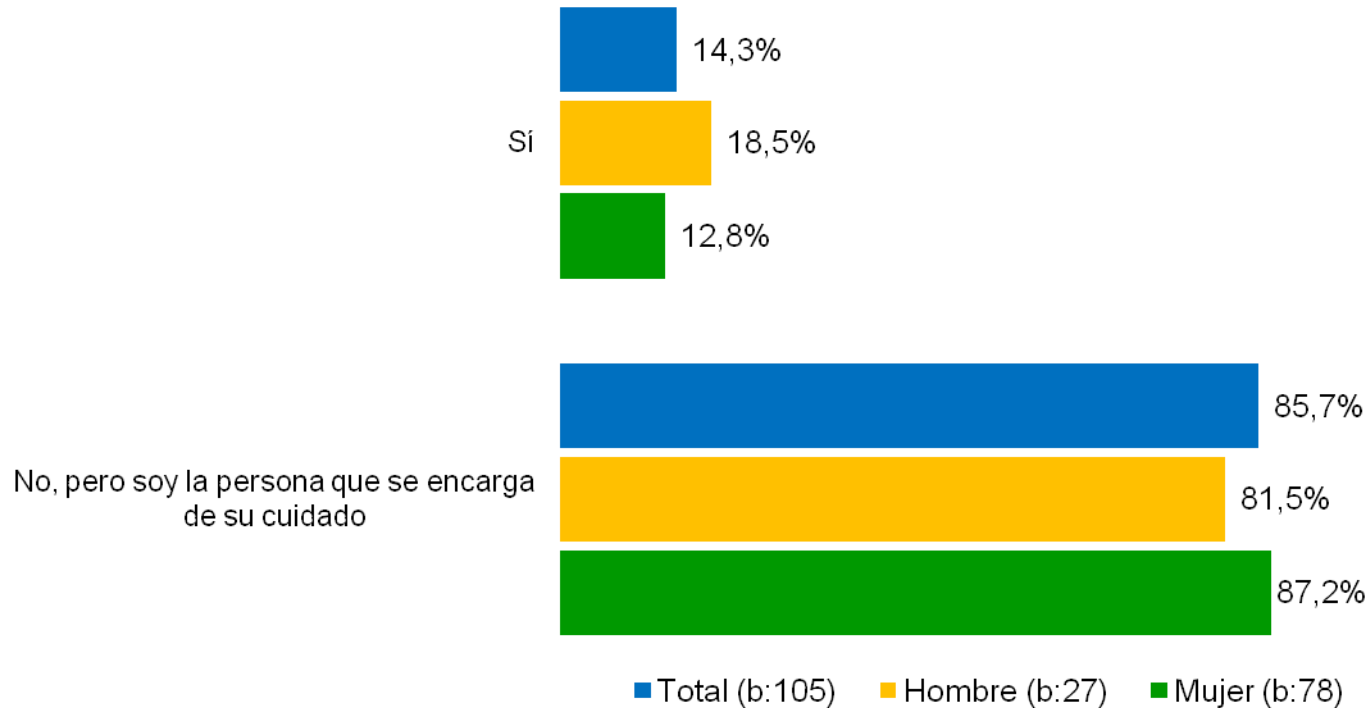
Del 15 al 23 de noviembre de 2012

▪ TRABAJO REALIZADO POR:

QUOTA RESEARCH, S.A
www.quotaresearch.com

0. Ficha Técnica y caracterización de la muestra

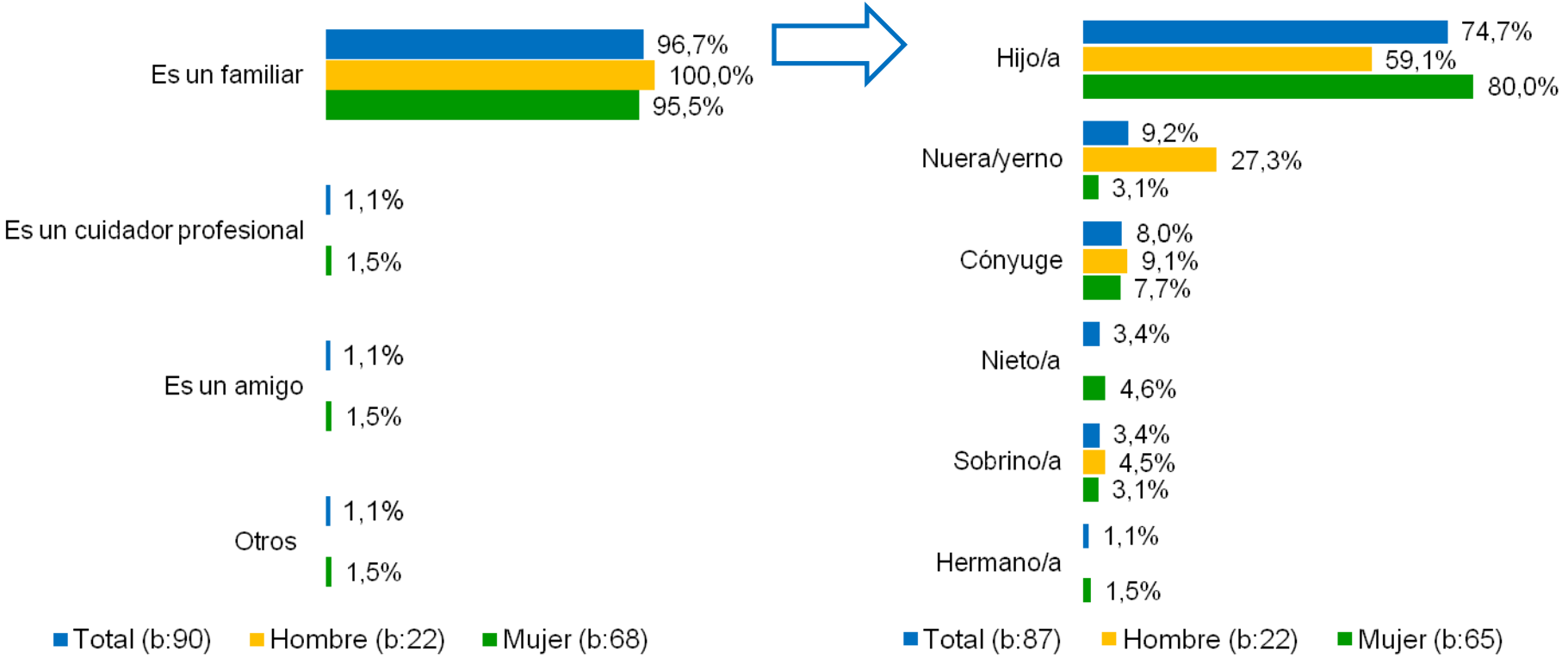
¿Actualmente es usted usuario/a del servicio de Respiro Familiar del Ayuntamiento de Madrid?



0. Ficha Técnica y caracterización de la muestra

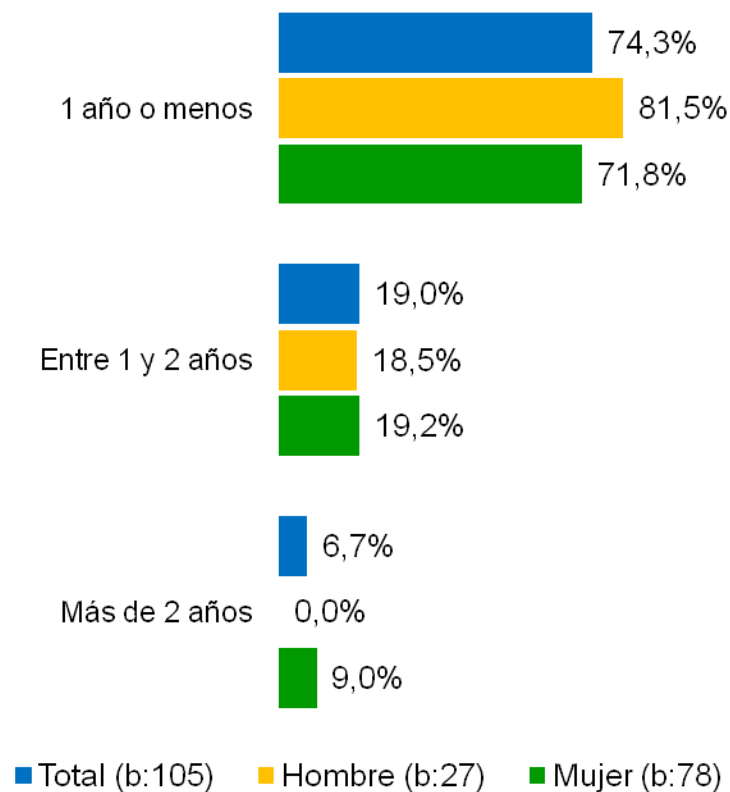
¿Qué relación tiene usted con el usuario del Servicio?

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



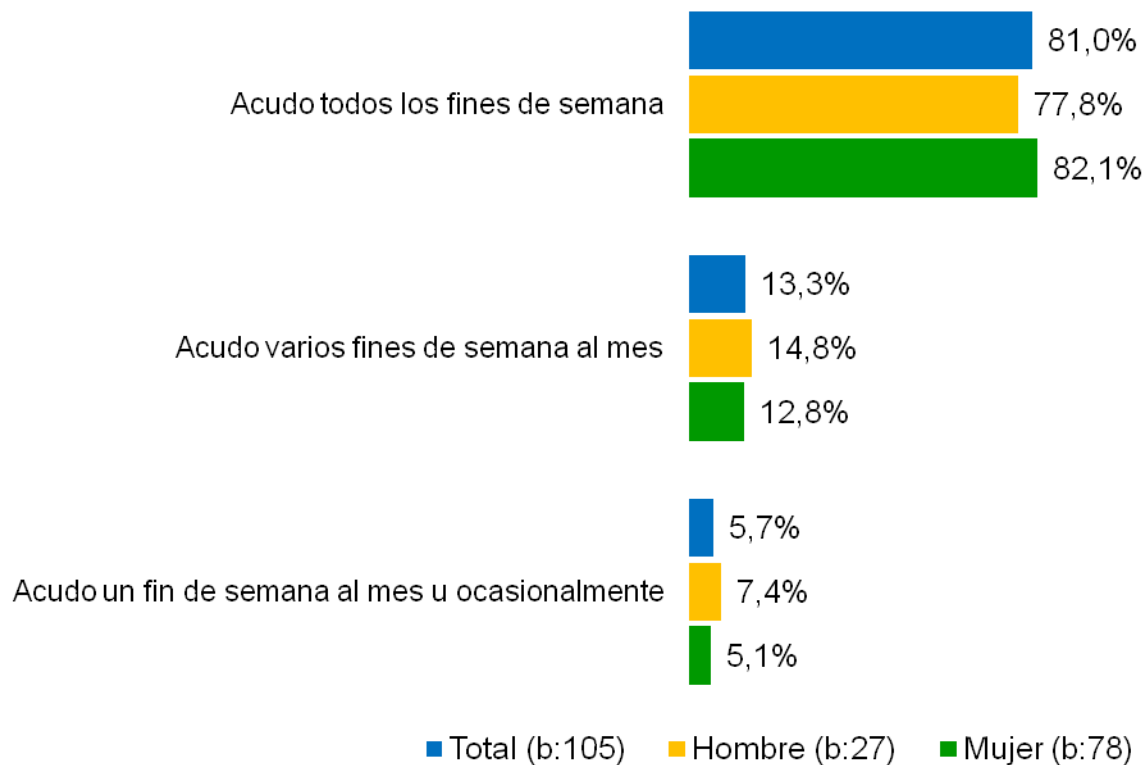
0. Ficha Técnica y caracterización de la muestra

*¿Desde hace cuánto tiempo hace uso del servicio de
Respiro Familiar?*



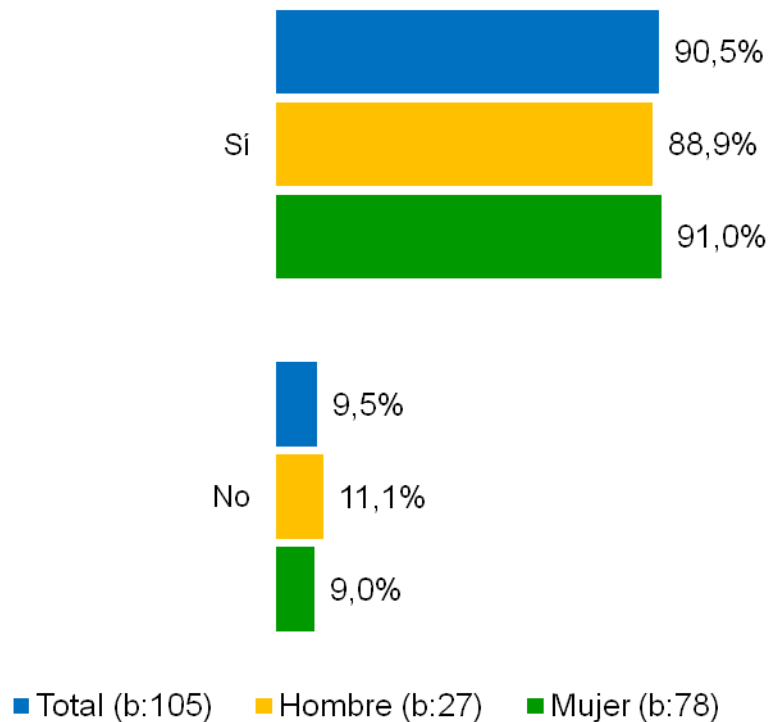
0. Ficha Técnica y caracterización de la muestra

De manera habitual, ¿con qué frecuencia hace uso del servicio de Respiro Familiar?



0. Ficha Técnica y caracterización de la muestra

Además de acudir al centro los fines de semana, ¿acude también a este u otro centro de día de lunes a viernes?

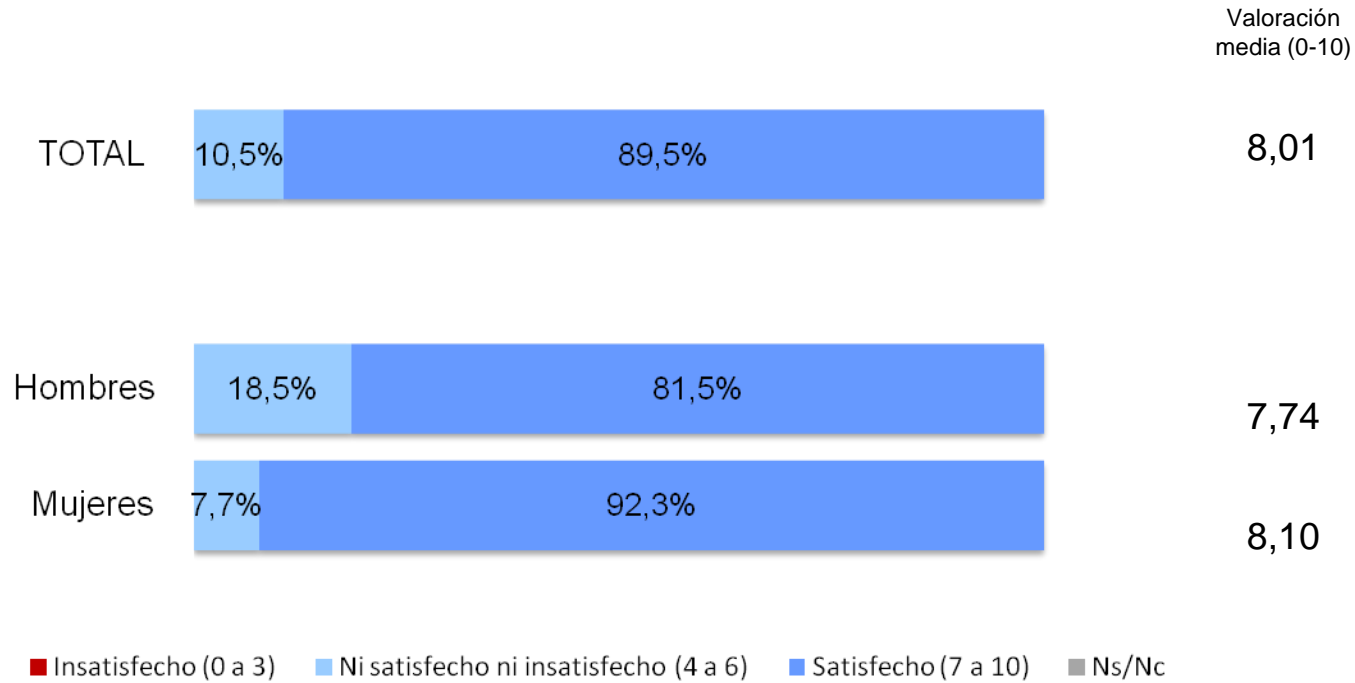




I. INDICADORES CLAVES DE IMPACTO EN LA CALIDAD DE VIDA DEL USUARIO

1.1 Rapidez de adjudicación

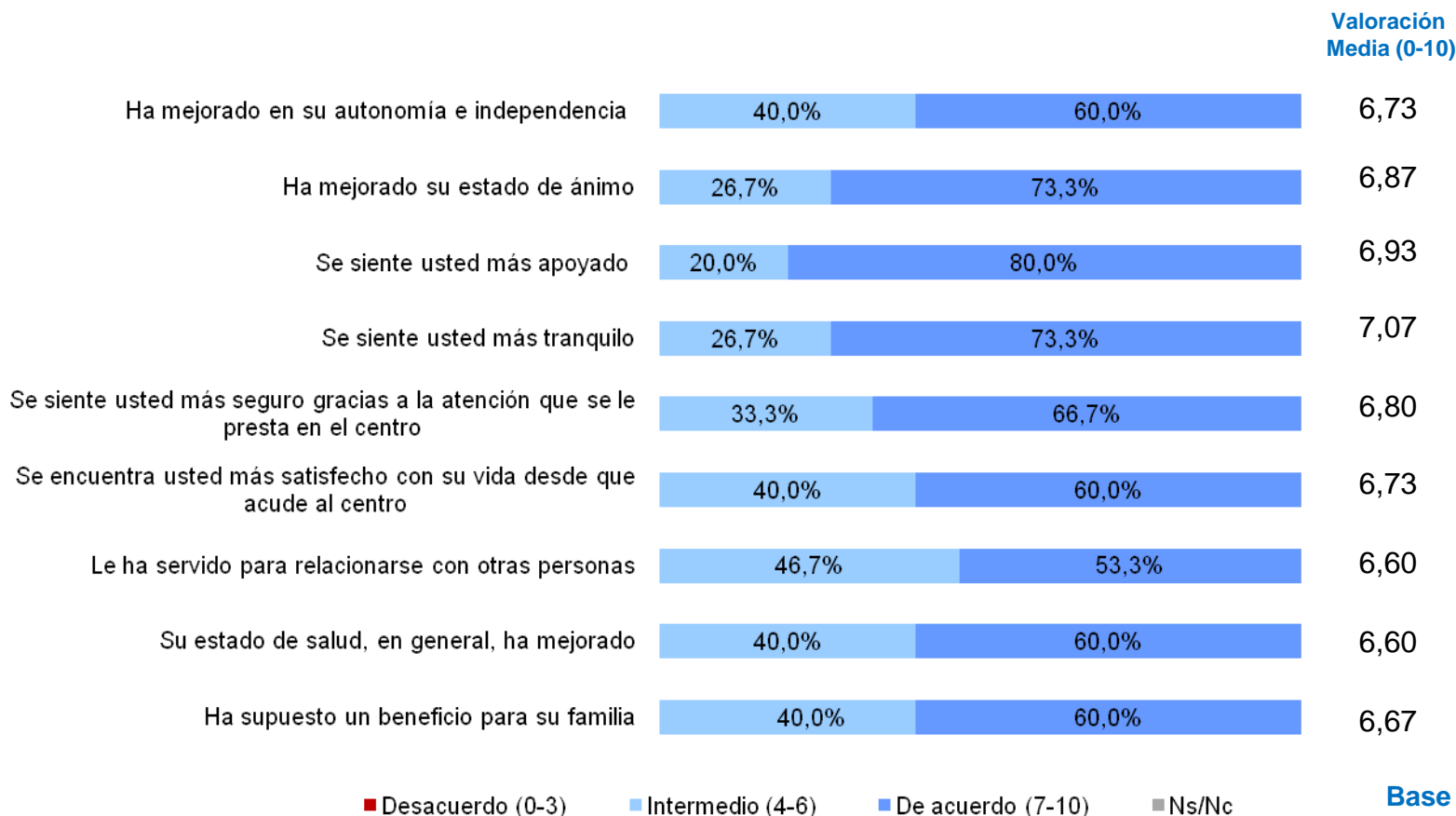
¿Cómo se encuentra de satisfecho con la rapidez del proceso desde que solicitó entrar en el centro hasta que le notificaron su admisión?



Base =105

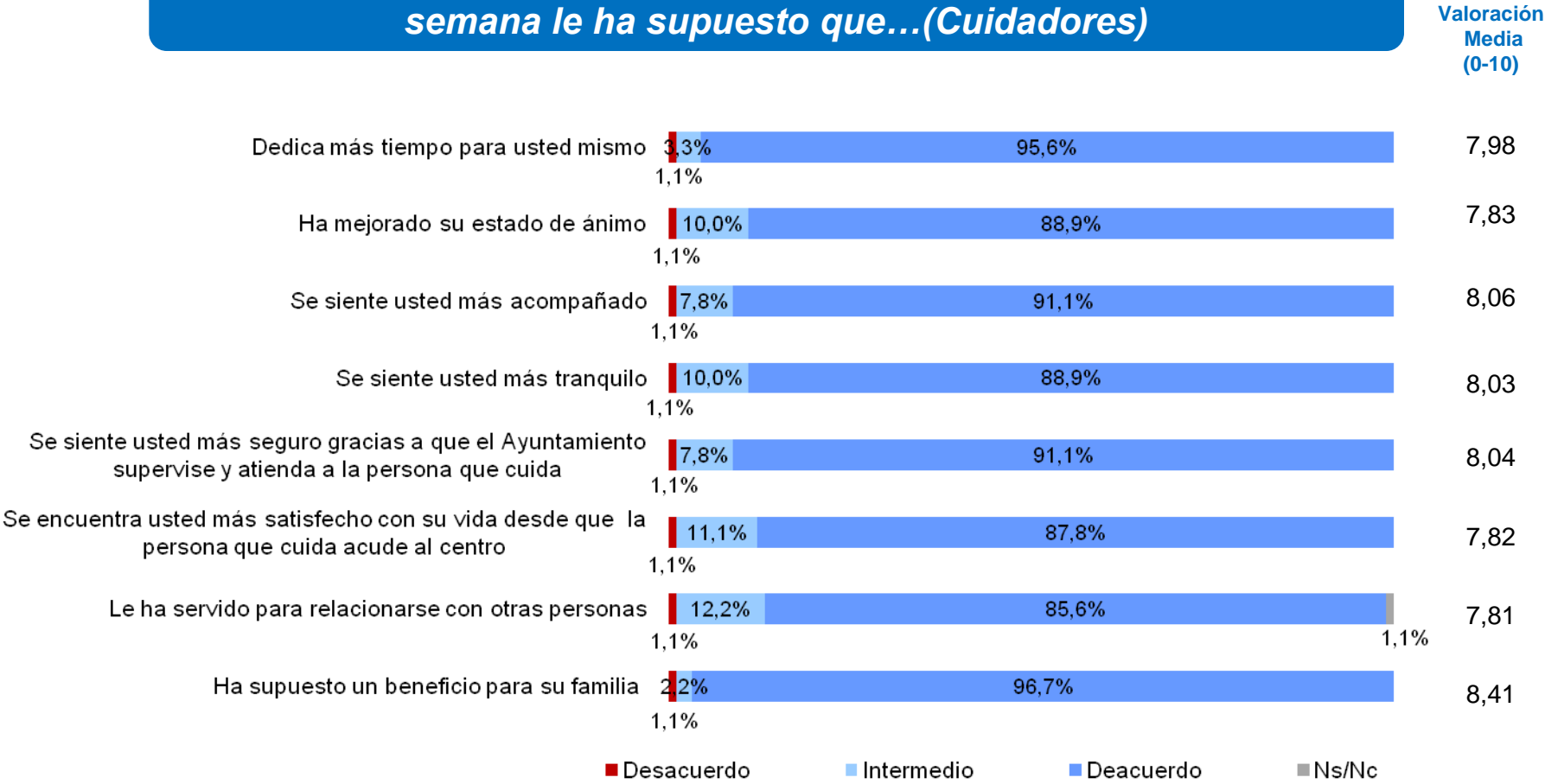
1.2 Influencia del Servicio

Desde que asiste al Centro de Día los fines de semana...(Beneficiarios)



1.2 Influencia del Servicio

El que su familiar acuda a un Centro de Día todos los fines de semana le ha supuesto que...(Cuidadores)



Base =90

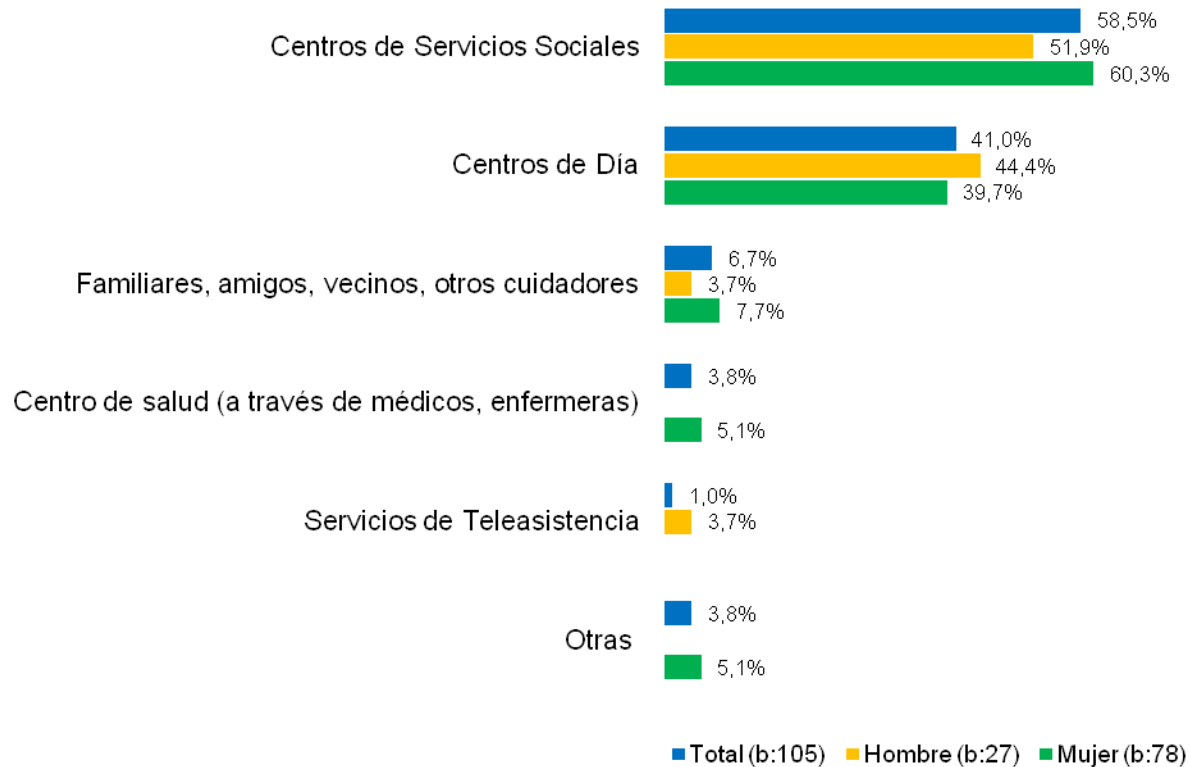




II. INDICADORES CLAVES DE GESTIÓN ESTRATÉGICA

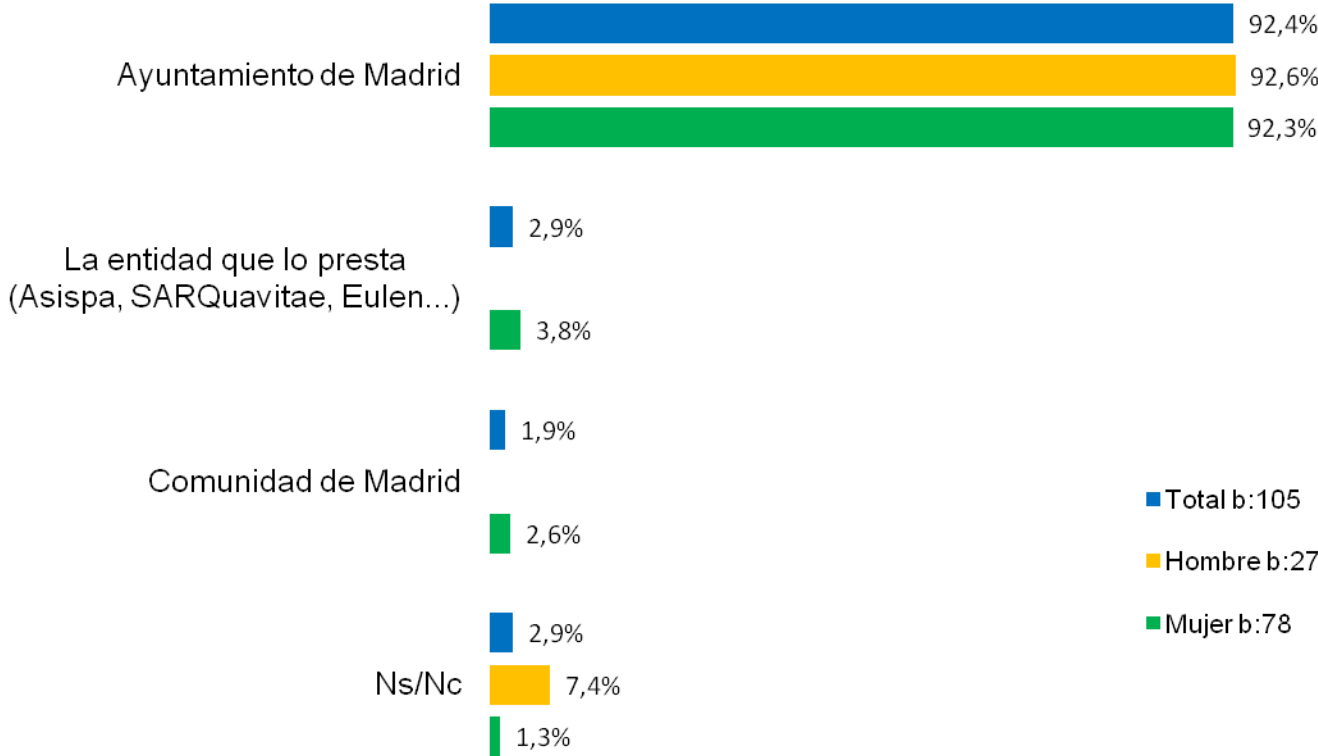
2.1 Conocimiento del Servicio

¿Cómo conoció el servicio de Respiro Familiar?



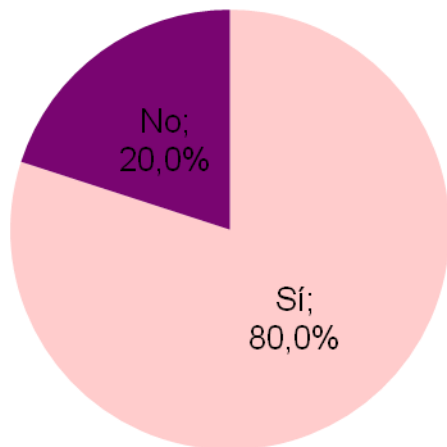
2.2 Adhesión al Servicio de Respiro Familiar

¿Qué entidad cree usted que gestiona el servicio de Respiro Familiar?



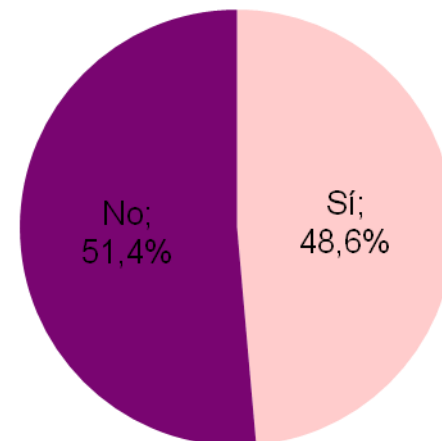
2.3 Influencia en la institucionalización

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



Base = 105

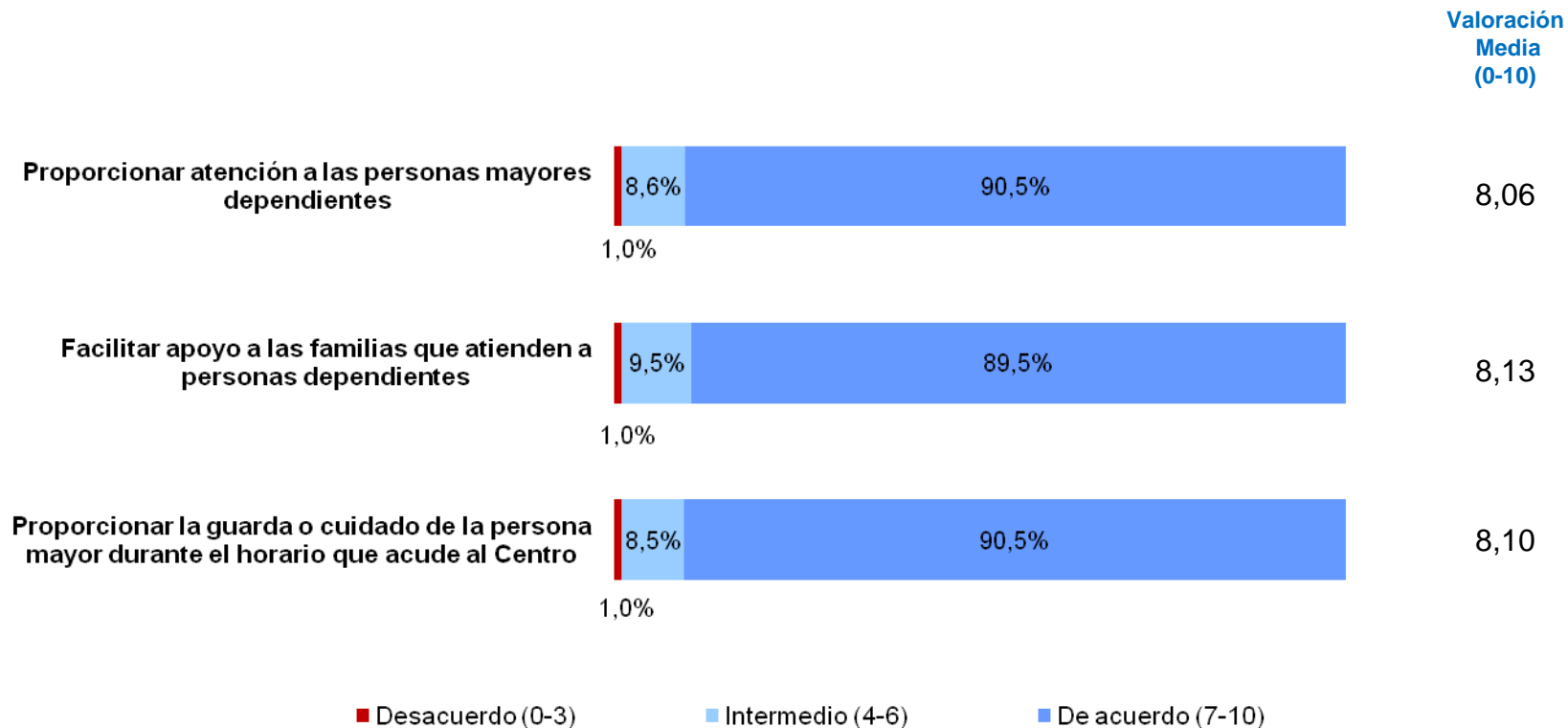
En su caso, ¿acudir al Centro de Día los fines de semana ha evitado su ingreso en una residencia?



Base =105

2.4 Cumplimiento de objetivos

¿En qué medida cree usted que el servicio de Respiro Familiar cumple los siguientes objetivos?

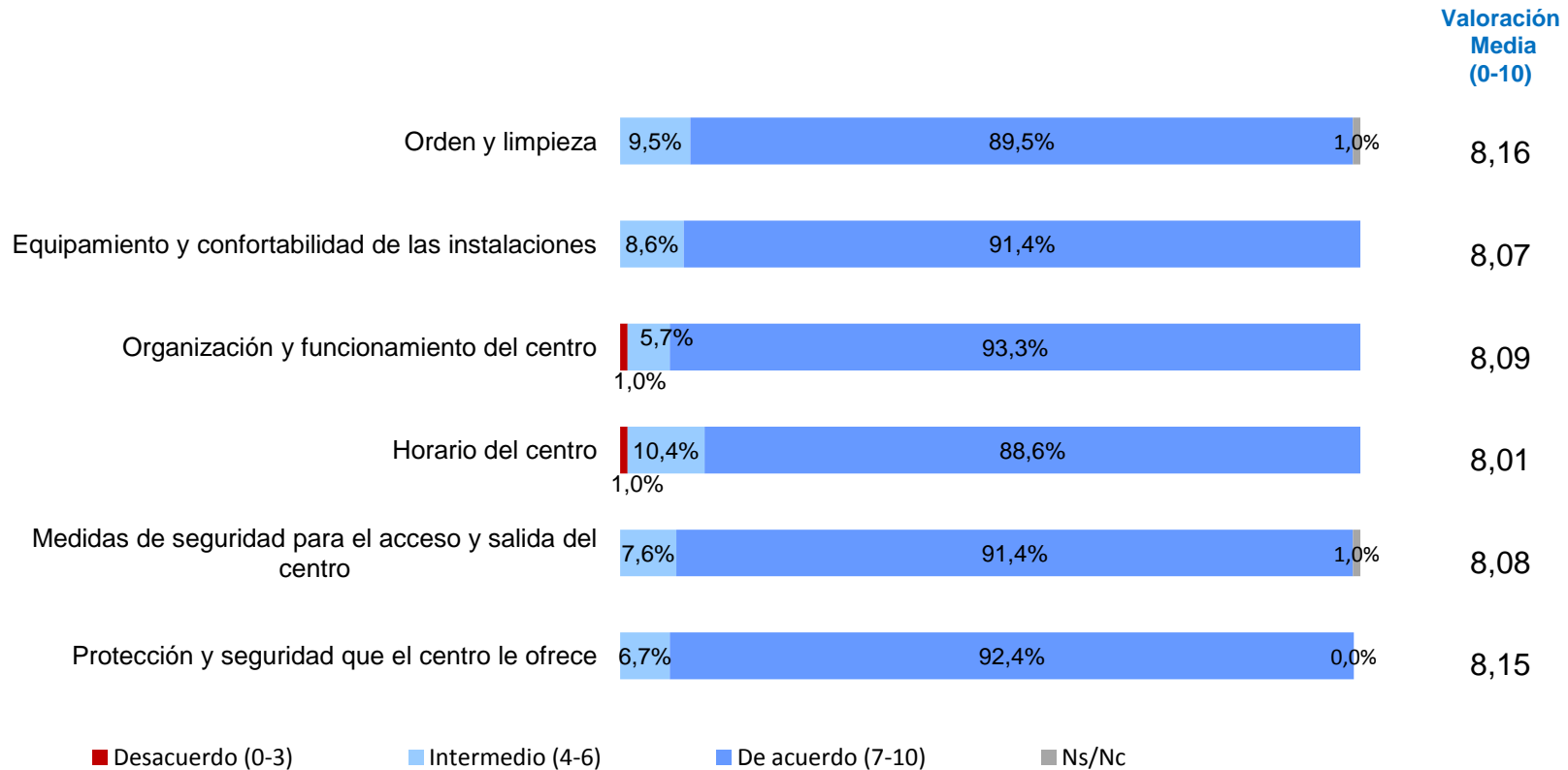


Base =105

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

3.1 Estructura organizativa de la prestación

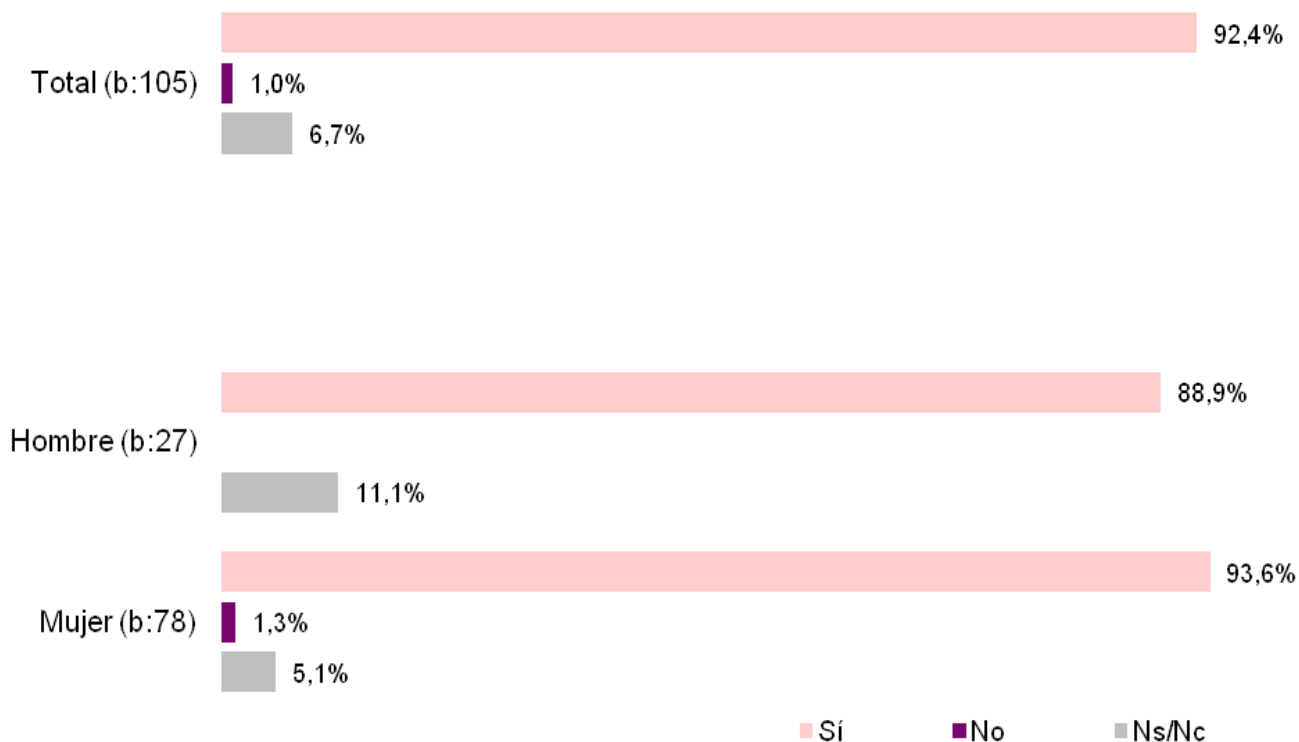
Satisfacción con los aspectos referentes a la estructura organizativa del programa



Base =105

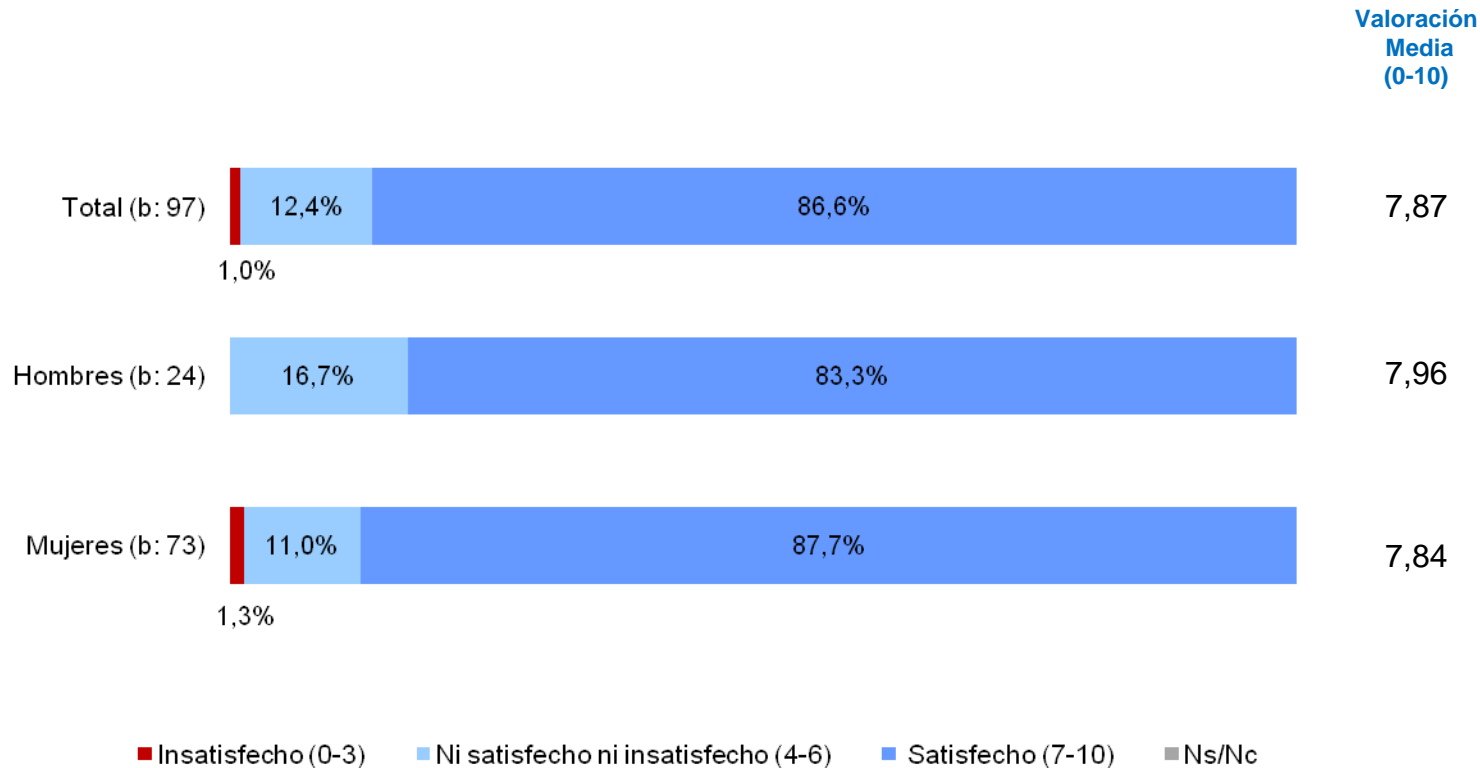
3.2 Información sobre aspectos del servicio

En el momento de su incorporación, ¿le informaron de los programas y actividades que se desarrollan en el servicio de Respiro Familiar?



3.2 Información sobre aspectos del servicio

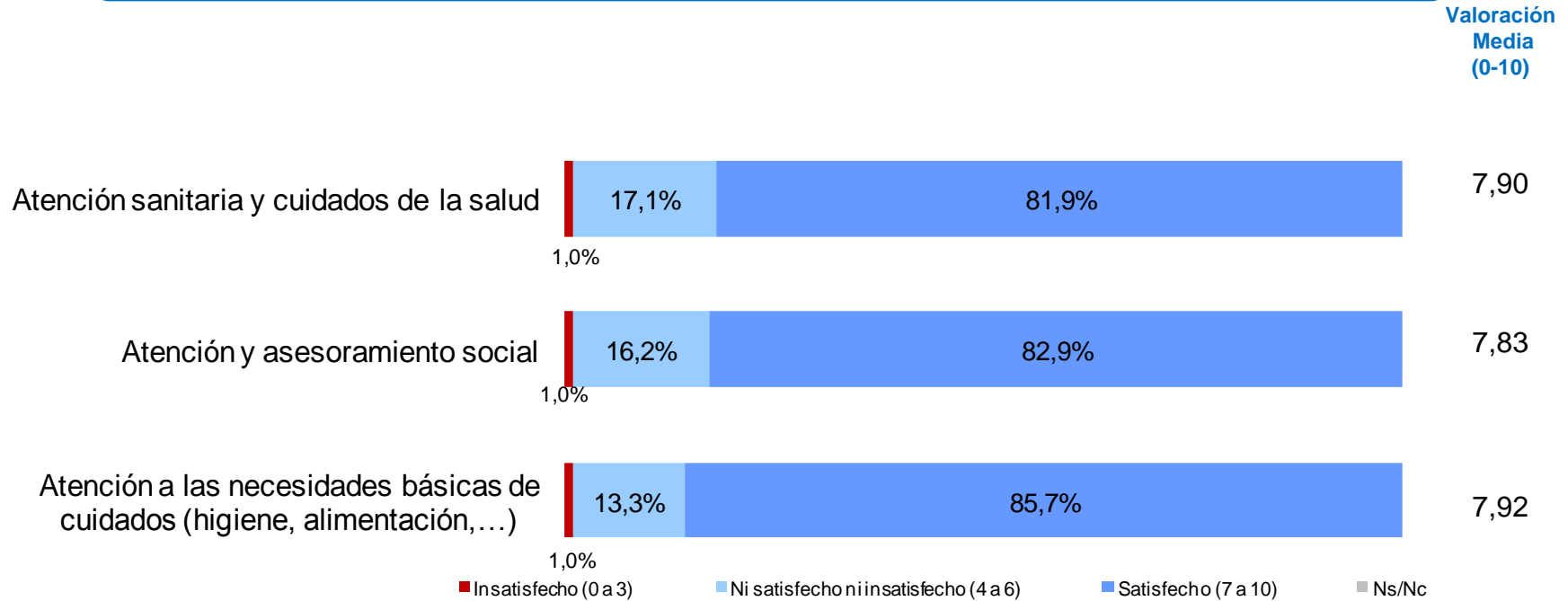
Satisfacción con la información de los programas y actividades



Base= 97

3.3 Intervención y atención a las necesidades

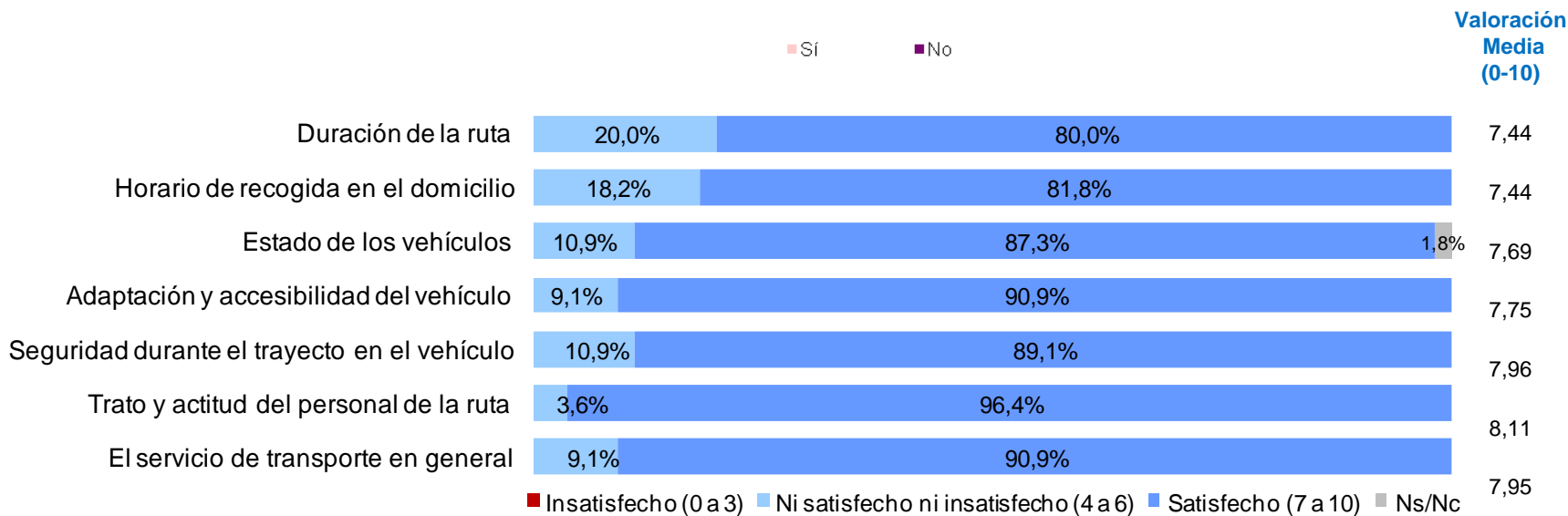
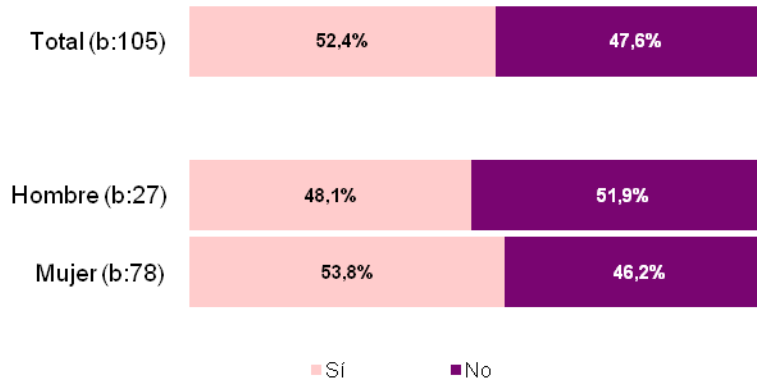
Satisfacción con distintos aspectos relativos a la intervención y atención de su persona



Base =105

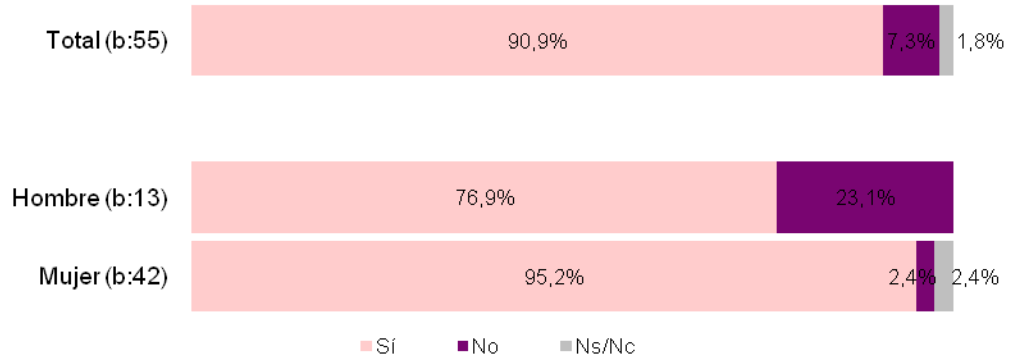
3.4 Servicio de transporte

¿Hace uso del servicio de transporte de Respiro Familiar?



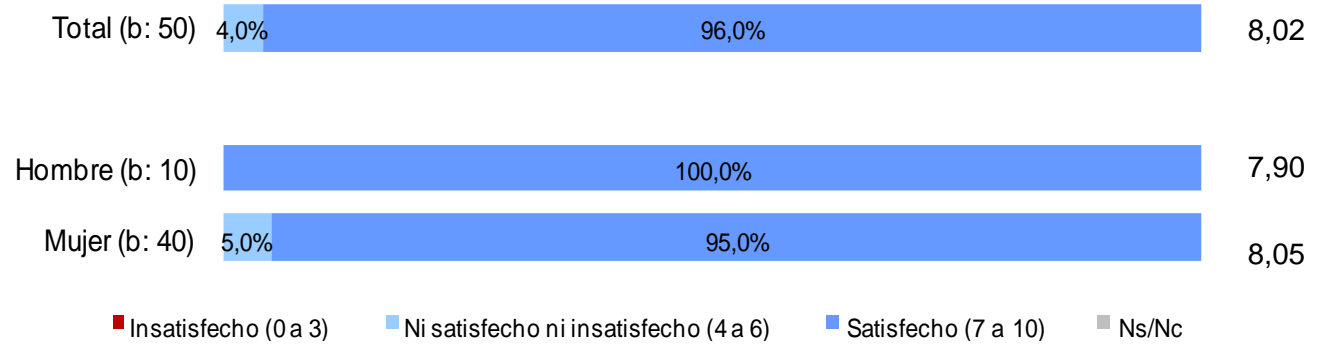
3.4 Servicio de transporte

¿Le avisan antes de que la ruta pase por su domicilio a recogerle?



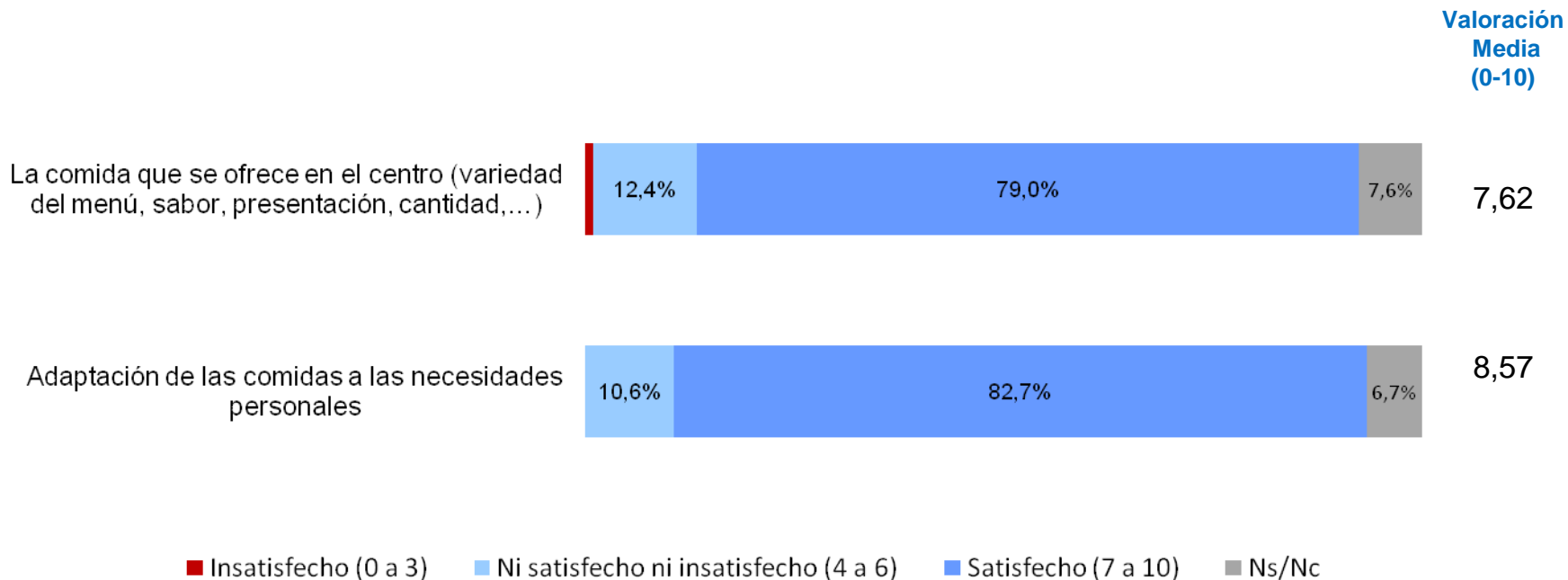
Valoración Media (0-10)

Aviso previo a la llegada de la ruta



3.5 Comida

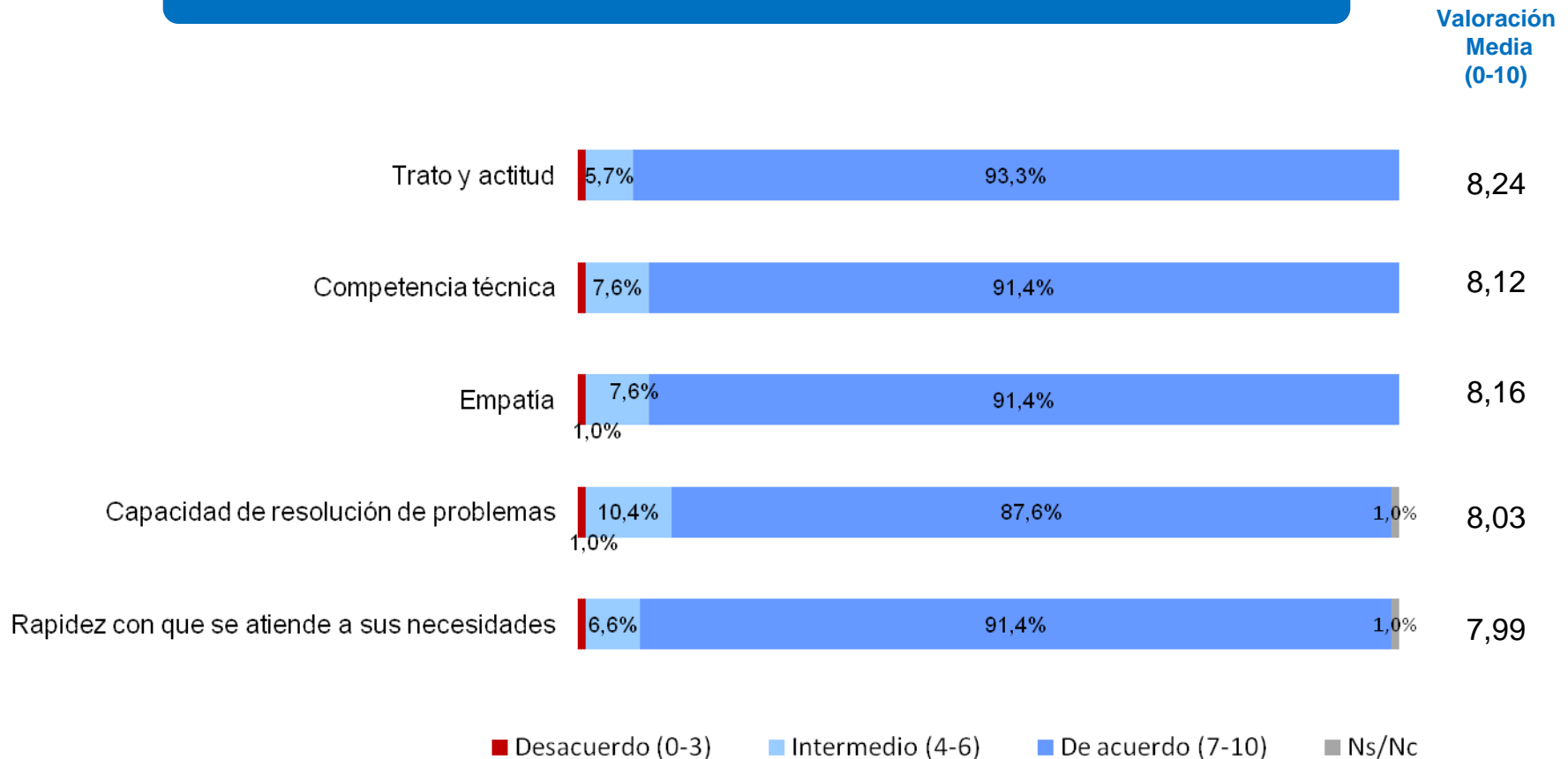
Satisfacción con aspectos referentes al servicio de comedor



Base Total=105

3.6 Profesionales que desarrollan la actividad

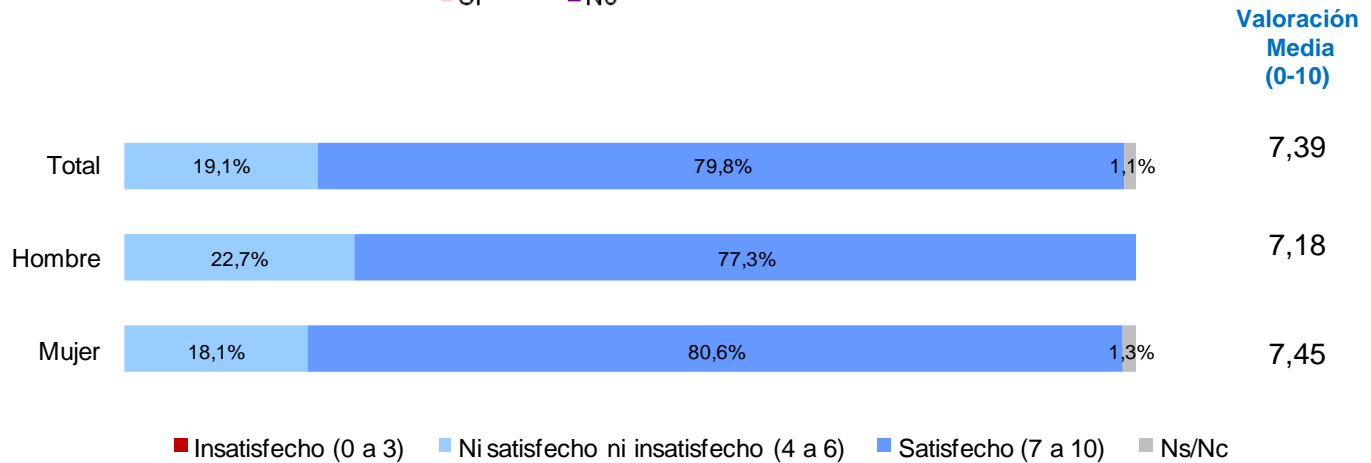
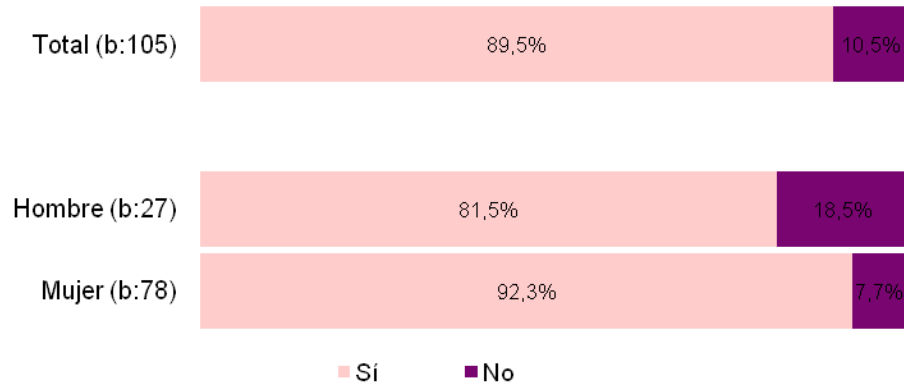
Valoración de los profesionales que desarrollan la actividad



Base Total=105

3.7 Relación calidad-precio

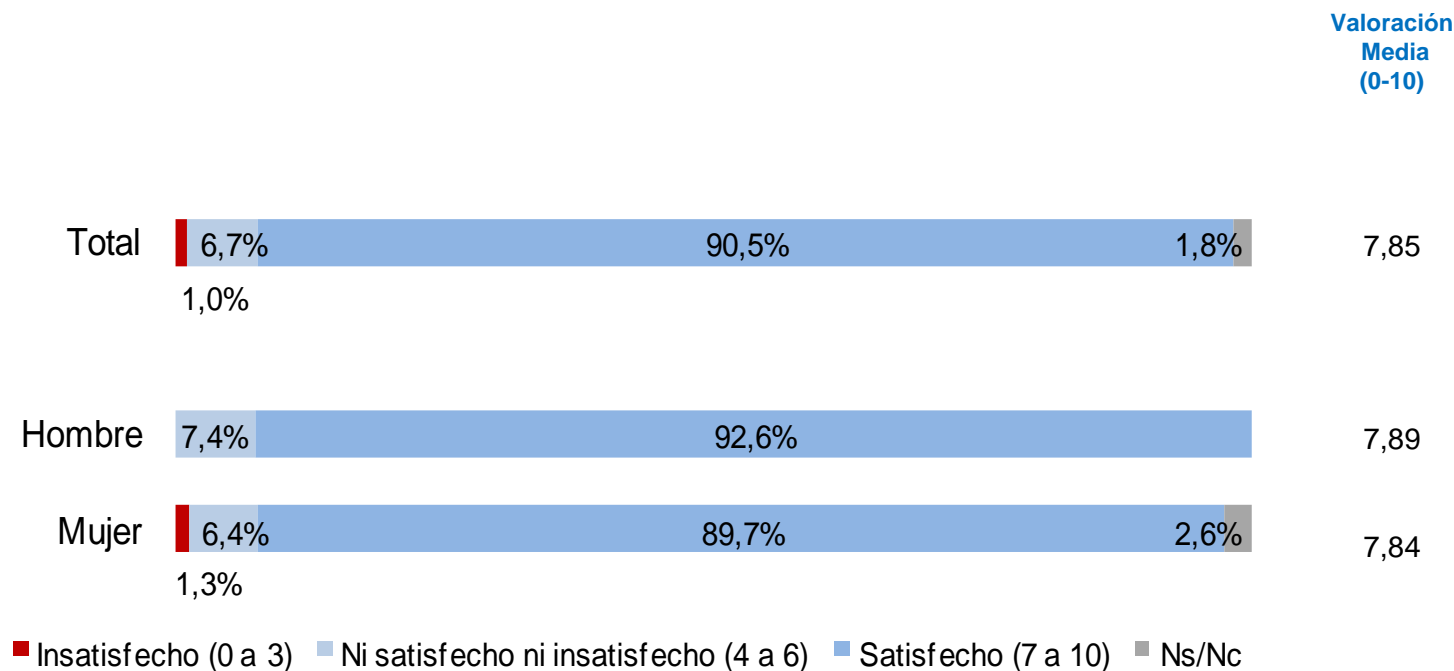
¿Conoce el coste del servicio de Respiro Familiar?



Valoración de la relación calidad-precio

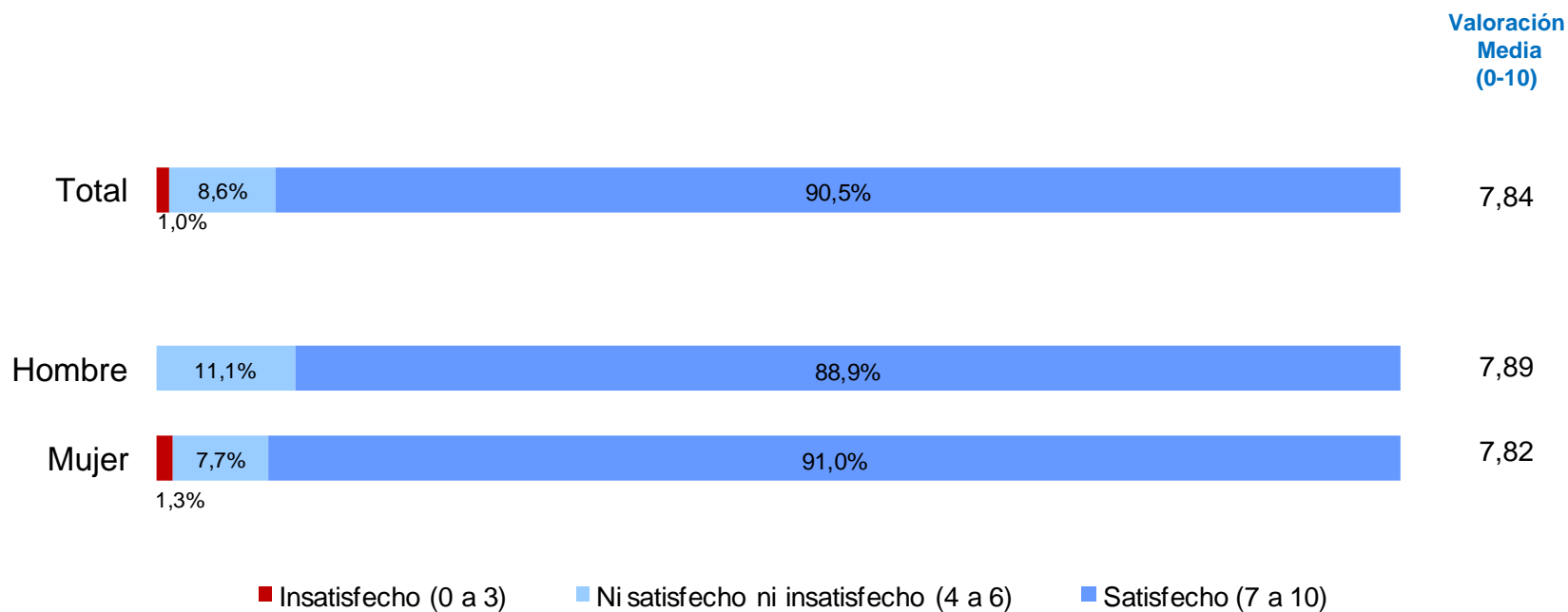
3.8 Satisfacción tras el programa

Valoración de la satisfacción respecto a la cobertura de expectativas



3.8 Satisfacción tras el programa

Valoración de la satisfacción respecto a la mejora en la calidad de vida

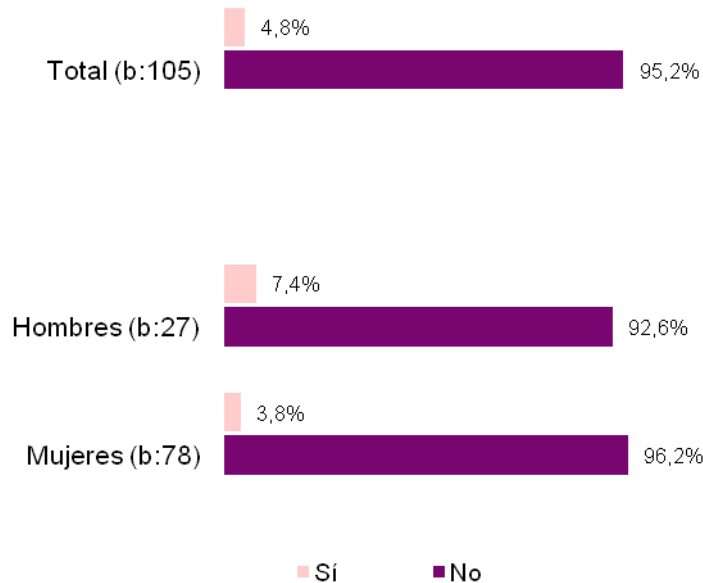




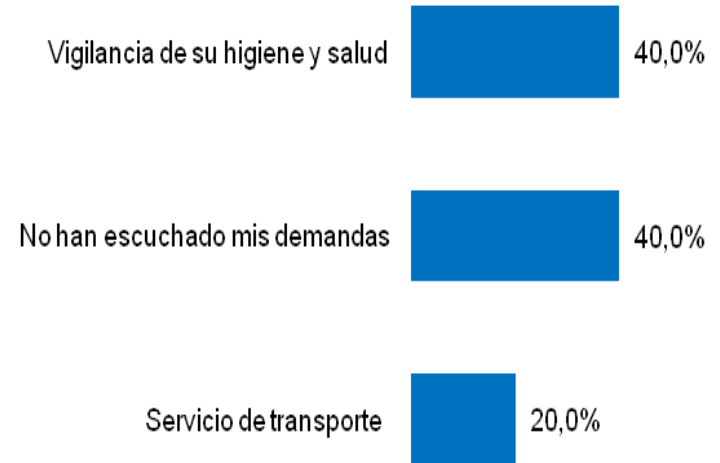
IV.INDICADORES CLAVES DE FIDELIZACIÓN Y CAPTACIÓN DE NUEVOS USUARIOS

4.1 Quejas / reclamaciones

¿Ha interpuesto alguna queja durante el transcurso del servicio?



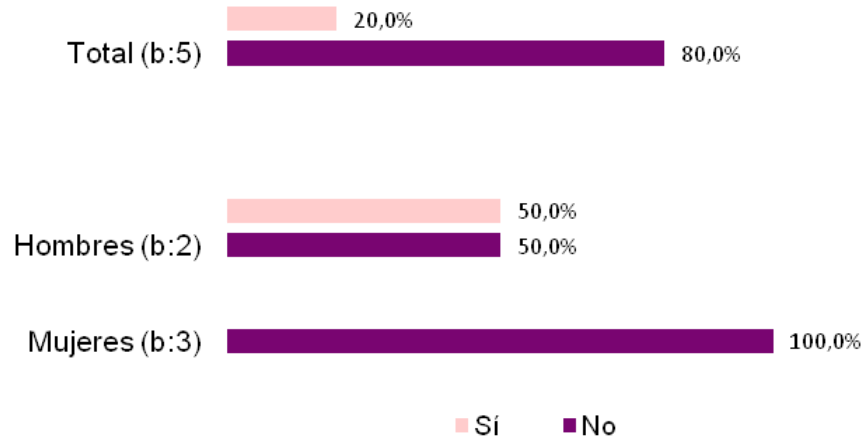
Contenido de las quejas



Base Total=5

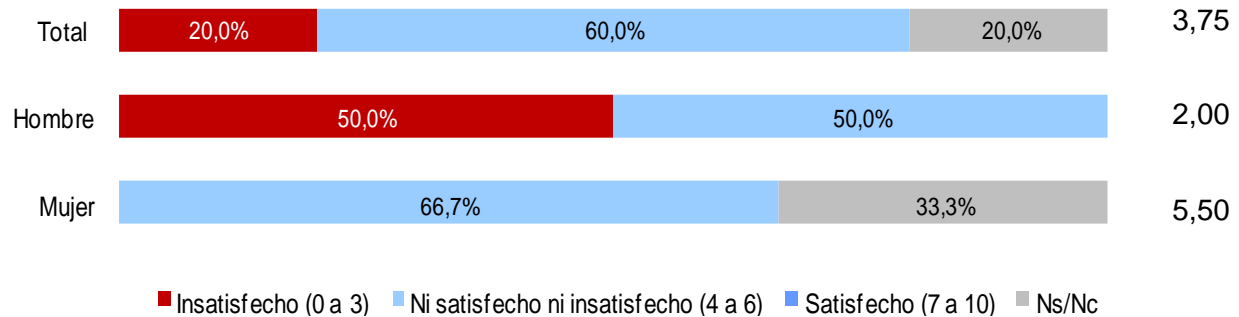
4.1 Quejas / reclamaciones

¿Le han contestado?



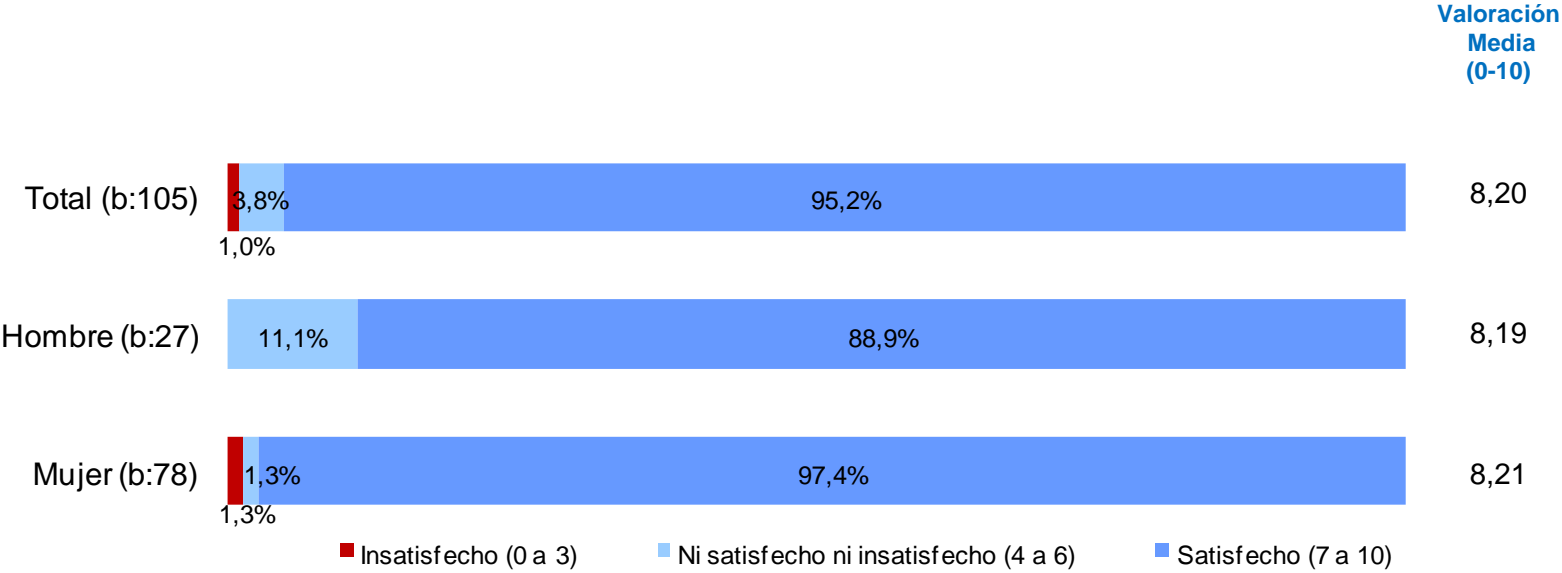
Valoración Media (0-10)

Satisfacción con la resolución de quejas



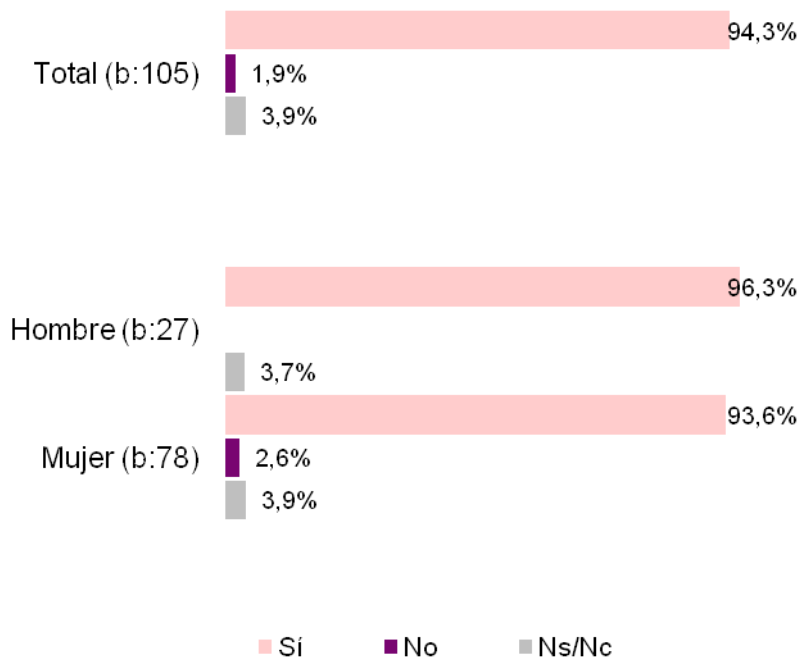
4.2 Indicador de satisfacción global de usuarios

En general y teniendo en cuenta toda su experiencia como usuario del servicio de Respiro Familiar, ¿cuál es su grado de satisfacción general?

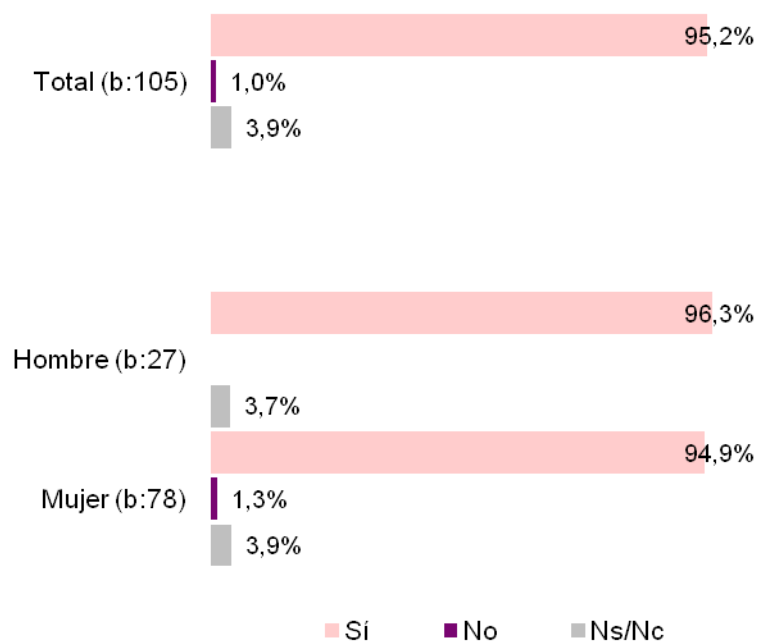


4.3 Participación futura y grado de recomendación

¿Volvería a solicitar el servicio si fuese posible?



¿Recomendaría usted este servicio?



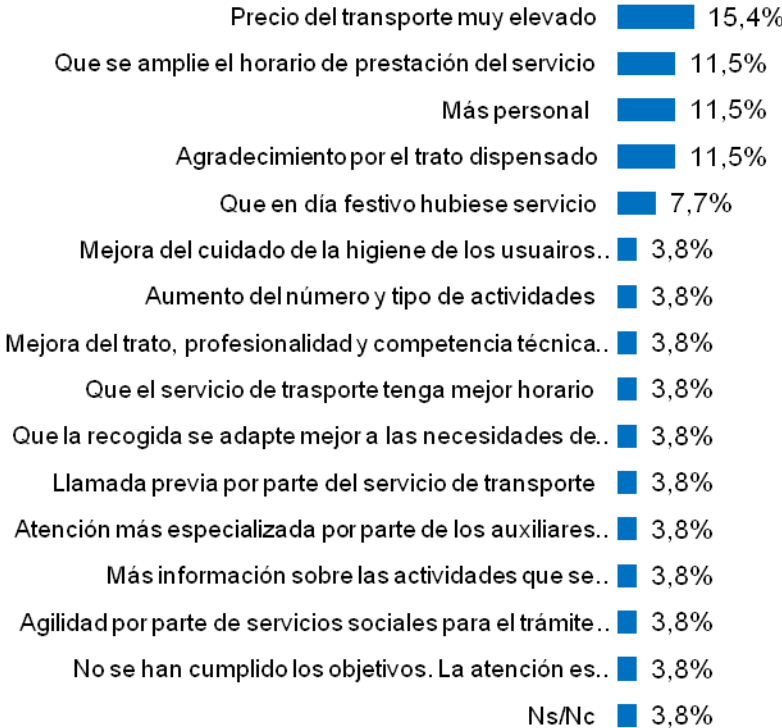
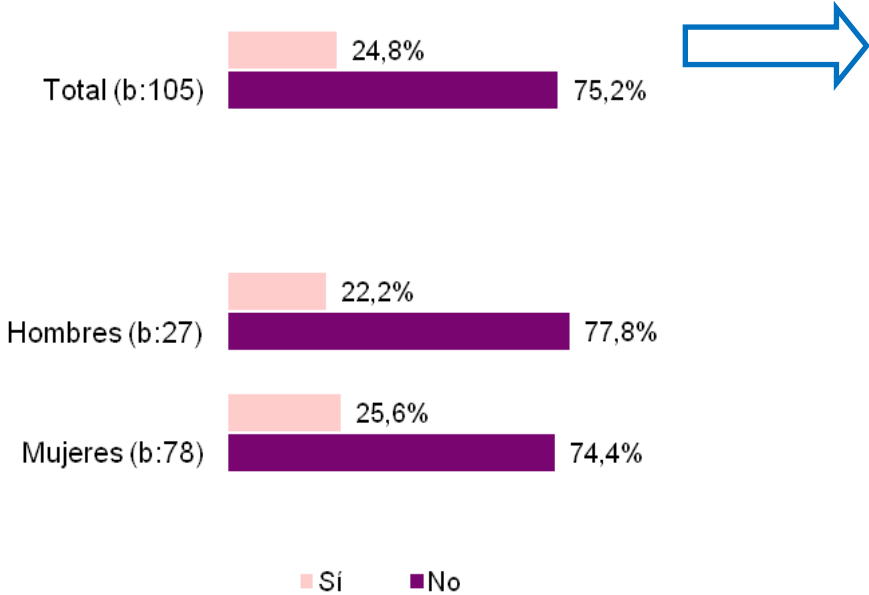


V. SUGERENCIAS DE MEJORA

5.1 Sugerencias de mejora

¿ Tiene alguna sugerencia de mejora?

Cuál?



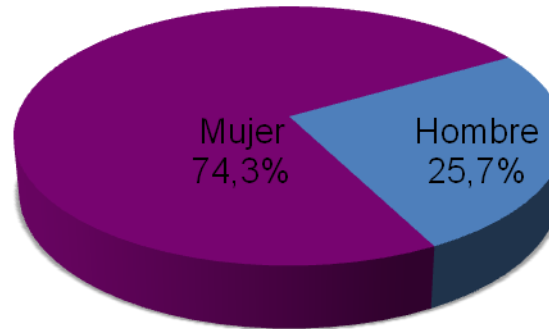
Base Total= 26



VI. DATOS DE CLASIFICACIÓN

6.1 Perfil del entrevistado

Género



Base =105

¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!



iMADRID!

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

