



TITULO DEL ESTUDIO: Encuestas de satisfacción y de opinión de las personas Mayores de Madrid.

ÓRGANO PROMOTOR: Dirección General de Mayores del Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales.

OBJETIVO DEL ESTUDIO: Conocer la calidad percibida por los usuarios sobre los distintos programas/servicios que a continuación se enuncian, así como recibir sus sugerencias con el fin de establecer un plan de mejora.

- Satisfacción con la Fisioterapia Preventiva
- Satisfacción con el servicio de lavandería domiciliaria
- Satisfacción con teleasistencia
- Satisfacción con la agenda mayores
- Satisfacción con el servicio de podología
- Satisfacción con el programa Vive y Convive
- Satisfacción con el ejercicio al aire libre
- Satisfacción con el programa cuidar al cuidador
- Satisfacción con los centros municipales de mayores
- Satisfacción centros de día municipales
- Satisfacción servicio ayuda a domicilio
- Opinión sobre los programas de convivencia intergeneracional

- Opinión sobre los Centros Municipales de Mayores (CMM)

METODOLOGÍA: Encuesta telefónica a los usuarios de los servicios enunciados, salvo para el programa "Opinión sobre los centros municipales de mayores (CMM)", para el que se encuestó a personas Mayores no socias de los CMM.

Para ello, se diseñó un cuestionario que integrara variables de clasificación o dicotómicas, preguntas cerradas en base a una escala de valoración de 0 al 10, así como preguntas abiertas destinadas a recoger las sugerencias de los usuarios.

Los resultados han sido explotados de manera automatizada por un programa estadístico de análisis de datos. El análisis efectuado se basa en la media y la desviación típica de cada una de las variables de escala (0 a 10); la distribución porcentual de los resultados de las variables dicotómicas; o la codificación de las respuestas a las preguntas abiertas.

PERIODO DE RECOGIDA: Diversas fechas entre enero y septiembre de 2009.