



## TIPO DE ESTUDIO:

Estudio de Satisfacción de personas usuarias.

## TITULO DEL ESTUDIO:

Estudio de satisfacción de las personas usuarias del Servicio de Fisioterapia Preventiva.

## ÓRGANO PROMOTOR:

Dirección General de Mayores.

## OBJETIVO DEL ESTUDIO:

Conocer el grado de satisfacción de las personas usuarias con el Servicio de Fisioterapia Preventiva, así como recibir sus sugerencias, con el fin de establecer un plan de mejora.

## UNIVERSO:

1.140 personas usuarias del servicio.

## TAMAÑO MUESTRAL:

647 cuestionarios válidos.

## ERROR DE MUESTREO:

+/- 2,5% (para un intervalo de confianza al 95,5% y bajo el supuesto de máxima indeterminación, donde  $p=q=0,5$ ).

## PROCEDIMIENTO DE MUESTREO:

Censal sobre la base de datos de personas usuarias.

## MÉTODO DE RECOGIDA:

Entrevista telefónica asistida por ordenador mediante sistema CATI, realizadas a titulares del servicio.

## METODOLOGÍA:

Se diseñó una batería de preguntas, en su mayoría cerradas en base a una escala de valoración de 0 al 10. Éstas fueron complementadas por preguntas abiertas destinadas a recoger las sugerencias y quejas de las personas usuarias, así como su percepción con respecto a determinadas variables.

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

## TEMAS ANALIZADOS:

Satisfacción de las personas usuarias con indicadores que hacen referencia a la mejora en su calidad de vida y a la organización, prestación, equipamiento, equipo de profesionales, valoración global y grado de recomendación del servicio; matriz de actuación estratégica y matriz de lealtad.

## FECHAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN:

Del 7 al 14 de noviembre de 2022

## REALIZADO POR:

MERKASTAR.

5.615,96 € + IVA