

#### **TITULO DEL ESTUDIO:**

Satisfacción de las personas usuarias con el Servicio de Ayuda a Domicilio 2020.

#### **ÓRGANO PROMOTOR:**

Dirección General de Mayores, del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social.

#### **OBJETIVO DEL ESTUDIO:**

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

#### **UNIVERSO:**

62.951 personas usuarias del servicio, que disponían de número de teléfono.

#### **TAMAÑO MUESTRAL:**

819 personas entrevistadas.

#### **ERROR DE MUESTREO:**

Error muestral del 3,39% (para un intervalo de confianza al 95,5% y bajo el supuesto de máxima indeterminación donde  $p=q=0,5$ ).

#### **PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO:**

La muestra fue distribuida proporcionalmente por los diferentes distritos en base al número de personas que disponen del servicio.

#### **MÉTODO DE RECOGIDA:**

Encuesta telefónica, realizadas a titulares o beneficiarios del servicio o, en caso necesario, a familiares o personas referentes.

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.

#### **PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:**

Enero de 2020.