

**Control de calidad de servicios para personas
mayores del Ayuntamiento de Madrid**










**Encuesta de satisfacción a usuarios de
Centros de Día**

Madrid, noviembre de 2016

	Páginas
1. Ficha Técnica	3-4
2. Perfil de la muestra	5-7
3. Satisfacción con el servicio de Centros de Día	8-21
4. Perfil del usuario del servicio de Centros de Día	21-23

1. Ficha técnica

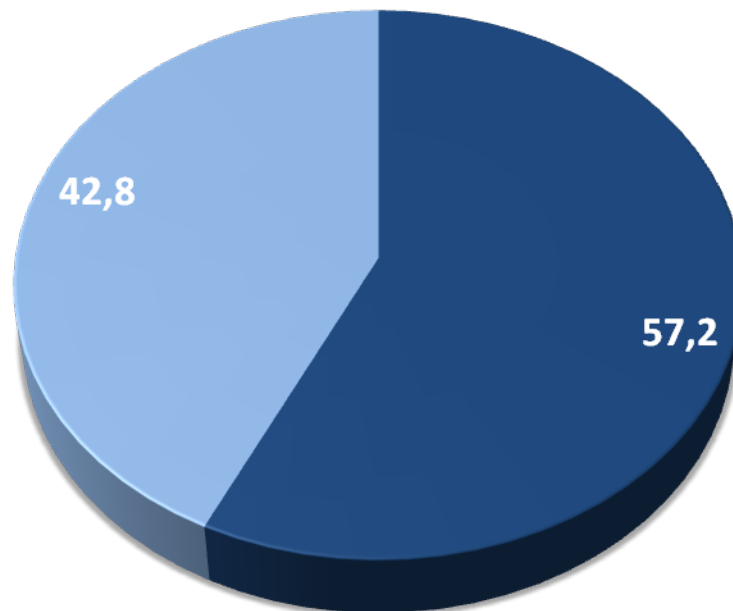


-  **Ámbito:** Municipio de Madrid.
-  **Universo:** usuarios del Servicio de Centros de Día del municipio de Madrid incluidos en la base de datos facilitada por el Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo del Ayuntamiento de Madrid (5.407 registros).
-  **Cuotas:** Muestreo aleatorio simple a la base de datos de usuarios proporcionada por el Ayto. de Madrid. Para una mayor representatividad de la muestra, se han establecido cuotas en función de la tipología de usuario, deterioro físico (CDF) y deterioro cognitivo (CDEA).
-  **Procedimiento de recogida de la información:** Entrevista telefónica asistida por ordenador (CATI).
-  **Tamaño de la muestra:** 1.002 entrevistas.
-  **Error muestral:** $\pm 2,8\%$ (N=1.002) para un grado de confianza del 95,5% (dos sigmas) y en la hipótesis más desfavorable de P=Q=0,5 en el supuesto de muestreo aleatorio simple.
-  **Duración de la entrevista:** 6 minutos aproximadamente.
-  **Fechas del trabajo de campo:** 18-19 octubre de 2016 (prueba piloto) y del 24 de octubre al 16 de noviembre de 2016.
-  **Instituto:** GAD3

2. Perfil de la muestra



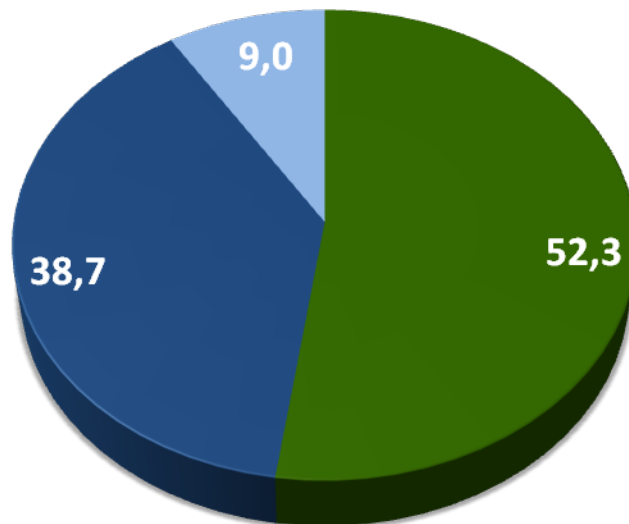
■ Deterioro cognitivo (CDEA) ■ Deterioro físico (CDF)



	Número de entrevistas
Usuarios con deterioro cognitivo (CDEA)	573
Usuarios con deterioro físico (CDF)	429

Tipología de usuario

- Si, soy la persona usuaria del servicio
- No, soy el cuidador principal del usuario y convivimos juntos
- No, soy el cuidador principal del usuario aunque no convivimos juntos



	Número de entrevistas
Persona usuaria del servicio	524
Cuidador principal del usuario y conviven juntos	388
Cuidador principal del usuario aunque no conviven juntos	90

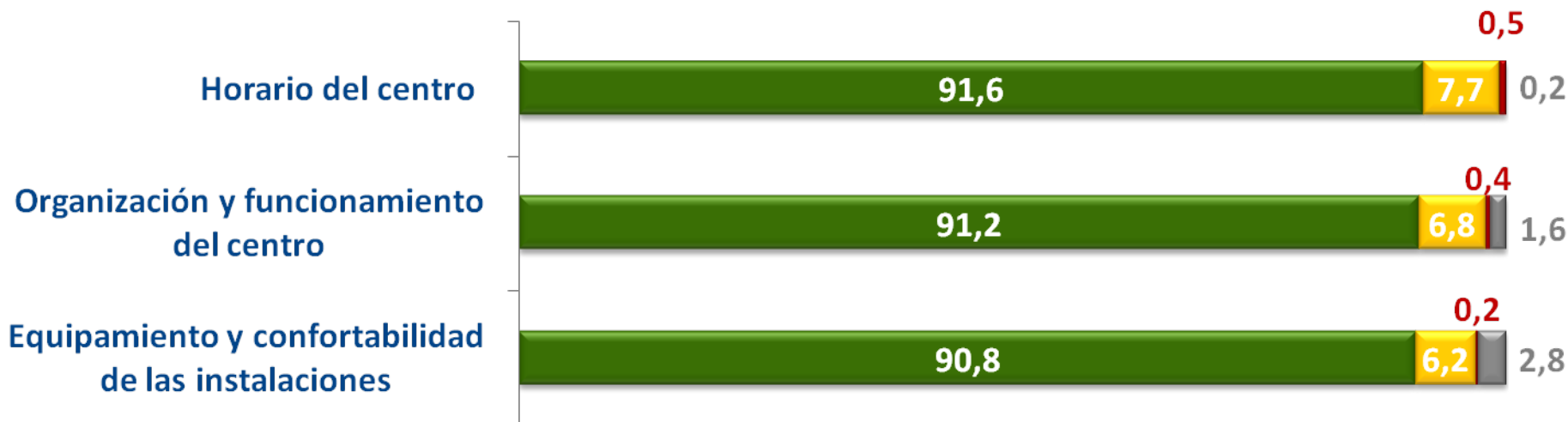
¿Es usted la persona usuaria de los Centros de Día del Ayuntamiento de Madrid?

3. Satisfacción con el servicio de Centros de Día





■ Satisfecho (7 a 10)
 ■ Ni satisfecho ni insatisfecho (4 a 6)
 ■ Insatisfecho (0 a 3)
 ■ NS/NC



Por favor, indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos referentes a la estructura organizativa del Centro de Día, siendo "0" Muy insatisfecho y "10" Muy satisfecho.

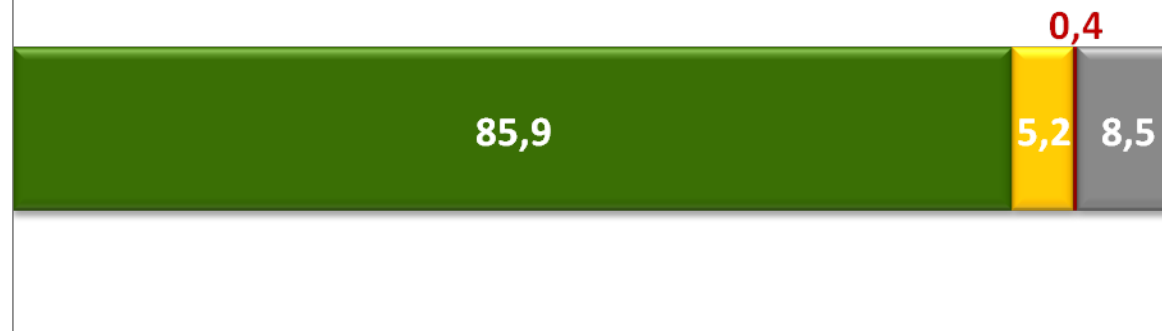
Valoración media

8,5

Actividades
sociales, culturales
y recreativas

■ Satisfecho (7 a 10) ■ Ni satisfecho ni insatisfecho (4 a 6) ■ Insatisfecho (0 a 3) ■ NS/NC

Actividades sociales, culturales y recreativas que se realizan para los usuarios



Por favor, valore las actividades sociales, culturales y recreativas que se programan y realizan para los usuarios, siendo "0" Muy insatisfecho y "10" Muy satisfecho.

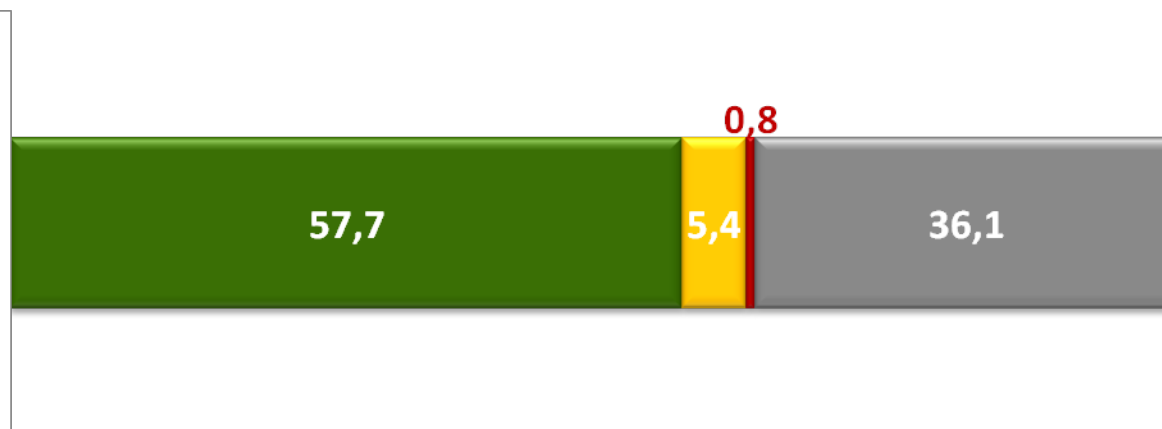
Valoración media

8,4

Actividades
dirigidas a las
familias

■ Satisfecho (7 a 10) ■ Ni satisfecho ni insatisfecho (4 a 6) ■ Insatisfecho (0 a 3) ■ NS/NC

Actividades dirigidas a las familias



En una escala de 0 a 10 donde 0 significa Muy Insatisfecho y 10 Muy Satisfecho, por favor, valore la programación de actividades formativas, informativas o de apoyo, que el Centro organiza para los familiares.

Valoración media

8,6

Información de estado y evolución del usuario

■ Satisfecho (7 a 10) ■ Ni satisfecho ni insatisfecho (4 a 6) ■ Insatisfecho (0 a 3) ■ NS/NC

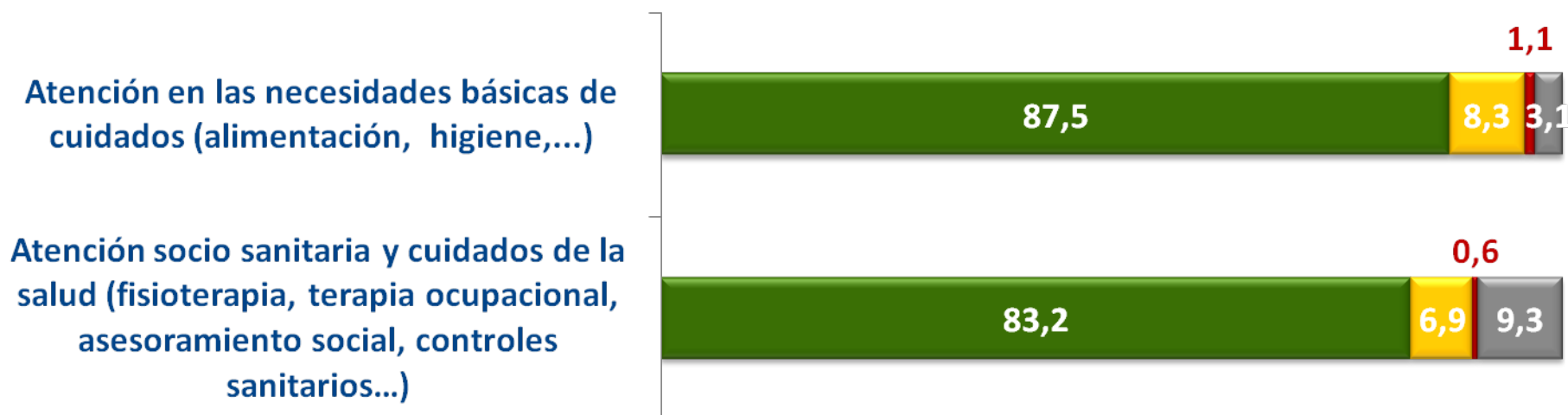
Información sobre el estado y evolución del usuario



¿Cómo valora la información que los profesionales del centro le dan sobre el estado y evolución de su persona / de su familiar? Utilizando una escala donde “0” significa que está muy insatisfecho y “10” que está completamente satisfecho.



■ Satisfecho (7 a 10) ■ Ni satisfecho ni insatisfecho (4 a 6) ■ Insatisfecho (0 a 3) ■ NS/NC

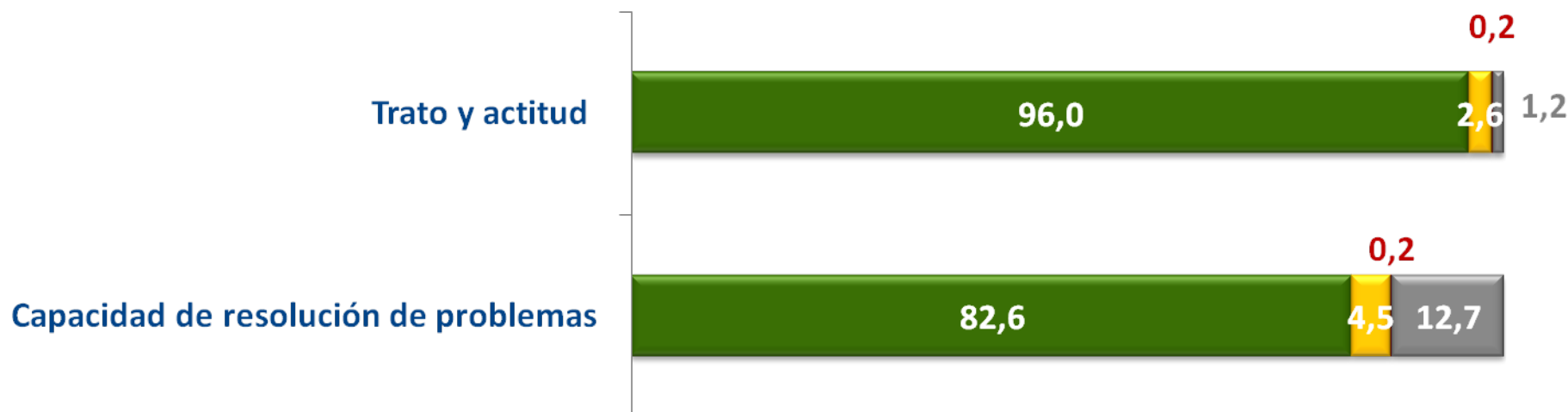


Por favor, indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos referentes a la intervención y atención de su persona, siendo "0" Muy insatisfecho y "10" Muy satisfecho.

Satisfacción con los profesionales del Centro



■ Satisfecho (7 a 10) ■ Ni satisfecho ni insatisfecho (4 a 6) ■ Insatisfecho (0 a 3) ■ NS/NC



Por favor, valore su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relativos a los profesionales que intervienen en el Centro de Día, utilizando una escala donde “0” significa Muy insatisfecho y “10” Muy satisfecho.

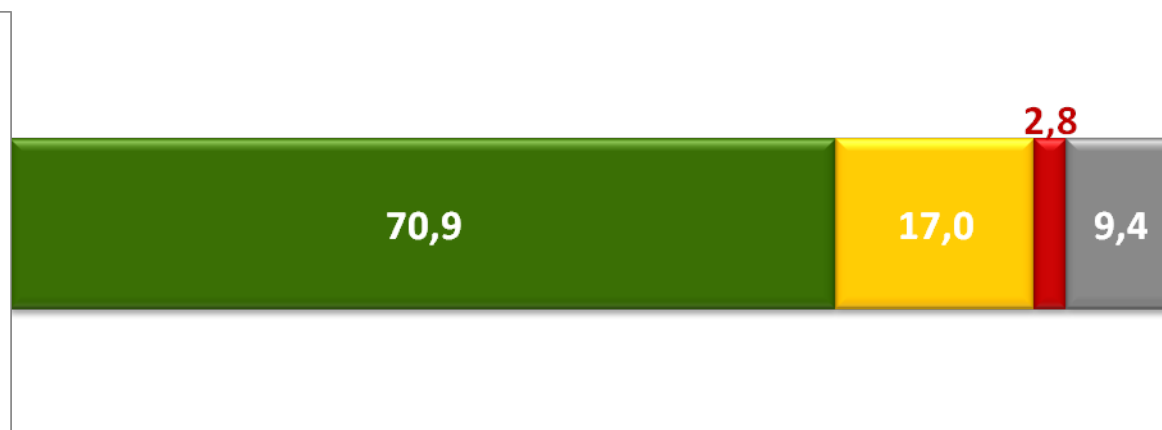
Valoración media

7,8

Servicio de
comedor en
general

■ Satisfecho (7 a 10) ■ Ni satisfecho ni insatisfecho (4 a 6) ■ Insatisfecho (0 a 3) ■ NS/NC

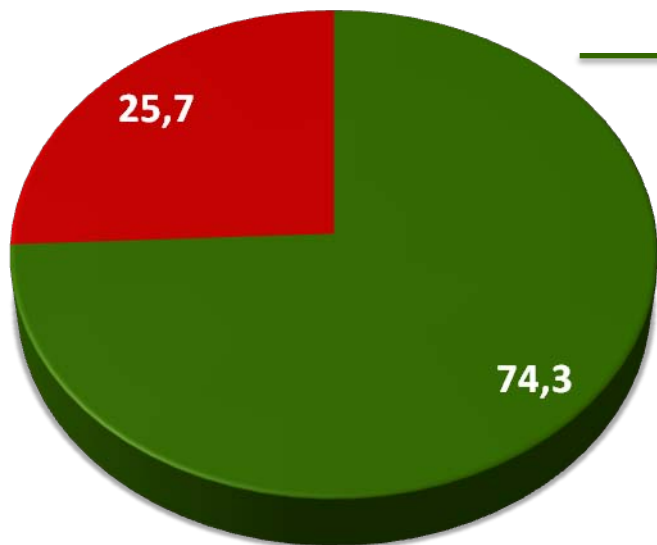
Servicio de comedor en general



Por favor, indique su grado de satisfacción con el servicio de comedor del centro, siendo "0" Muy insatisfecho y "10" Muy satisfecho.

Utiliza el servicio de transporte

■ Si ■ No



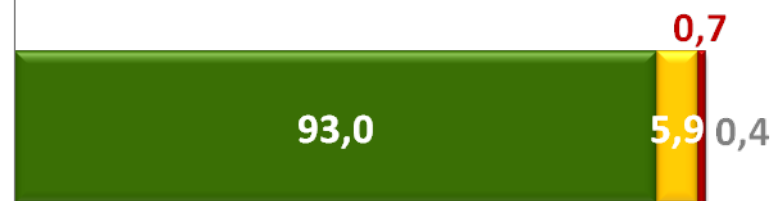
Valoración media

8,7

Servicio de transporte en general

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

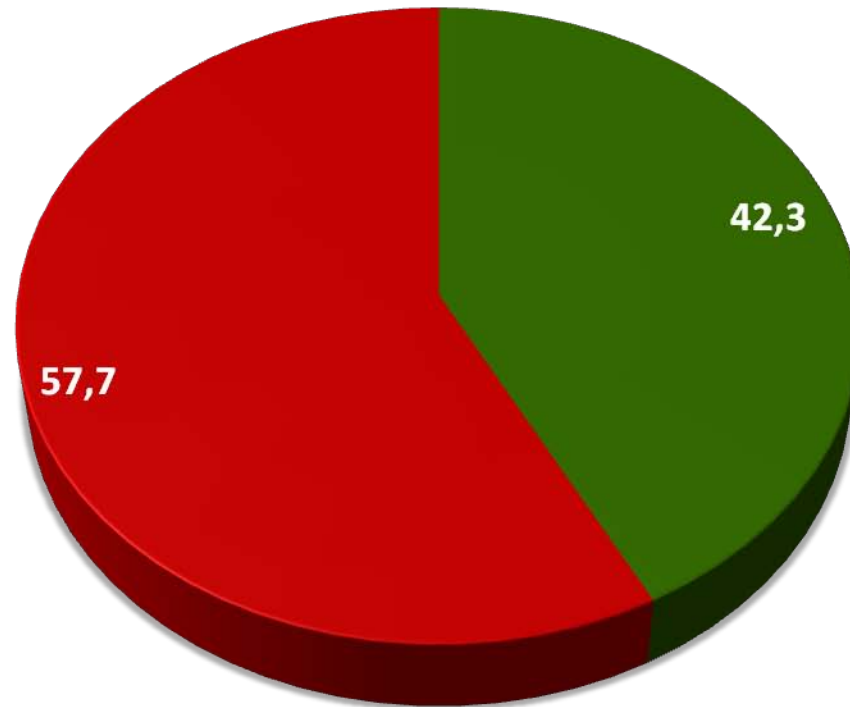
Servicio de transporte en general



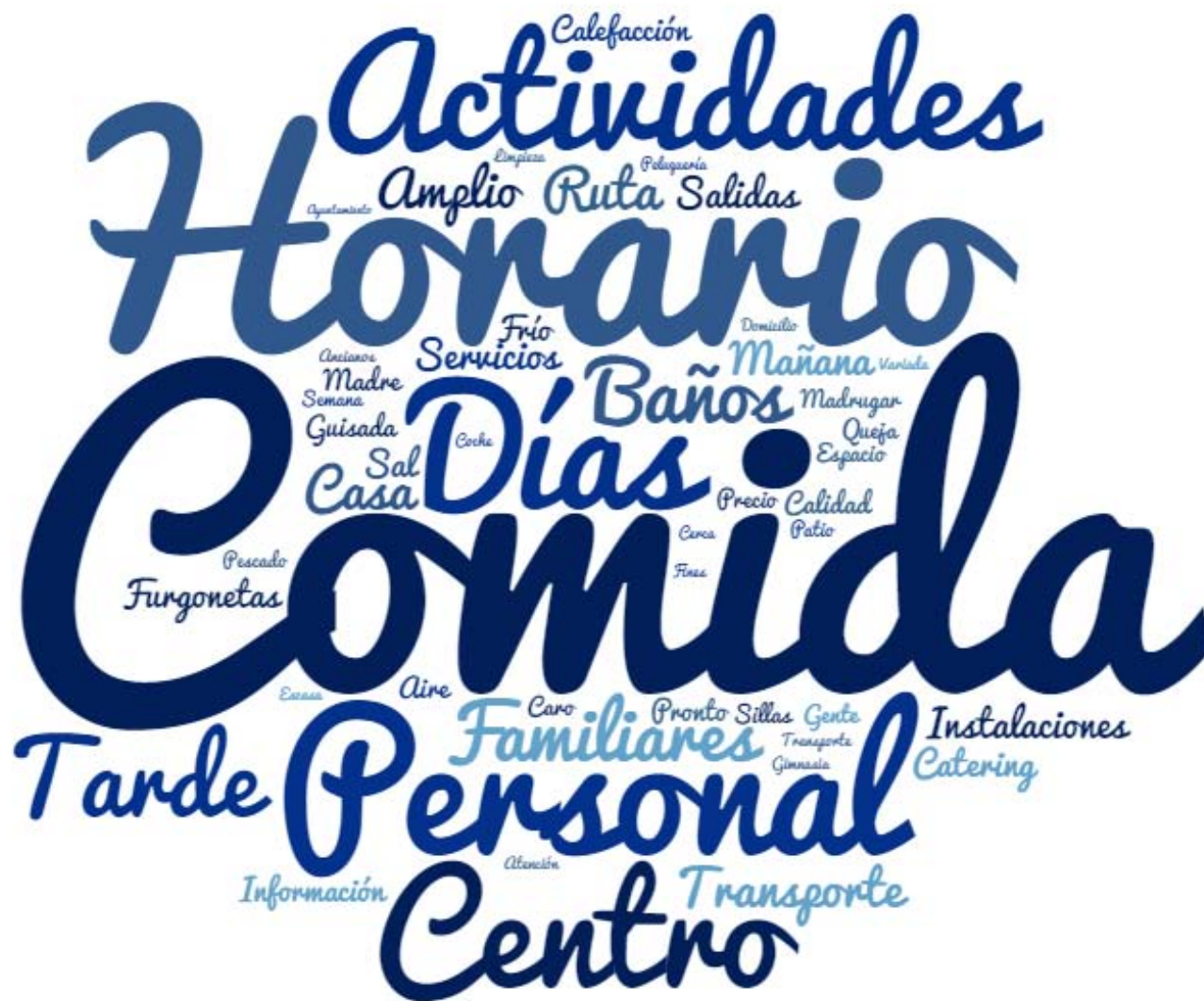
¿Hace uso del servicio de transporte del Centro de Día?

En una escala de 0 a 10 donde 0 significa muy insatisfecho y 10 muy satisfecho, por favor, valore el servicio de transporte del Centro de Día. Sólo a usuarios que hacen uso del servicio de transportes (n=744)

■ Si ■ No



¿Tiene alguna sugerencia de mejora sobre los Centros de Día del Ayuntamiento de Madrid?



¿Cuál?

Sólo a personas que sí tienen alguna sugerencia de mejora (n=424). Incluye los términos con más menciones.

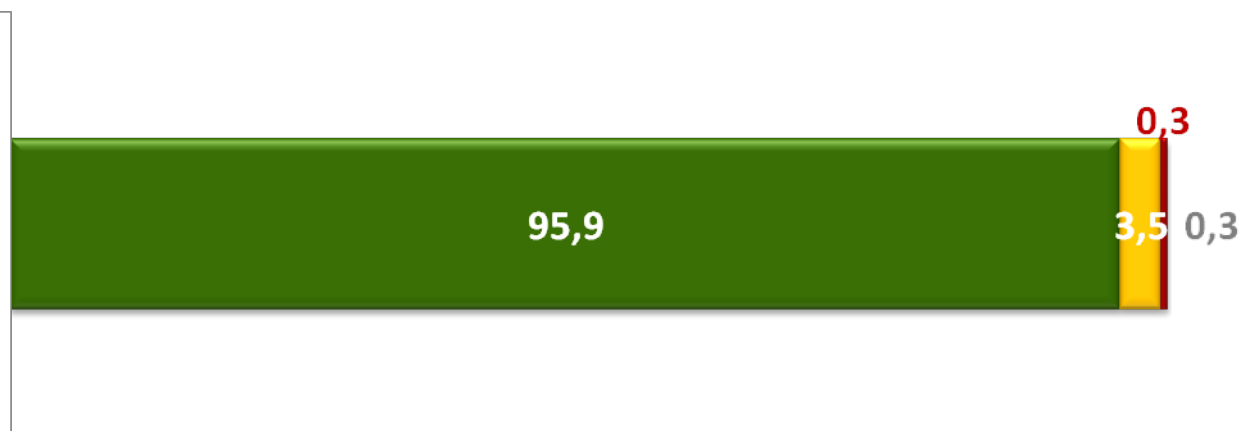
Valoración media

8,7

Valoración general
del servicio

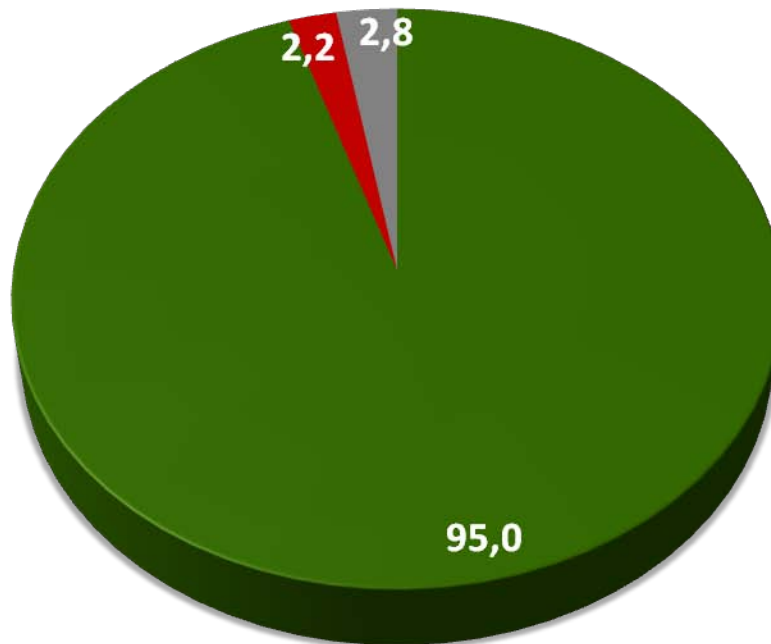
■ Satisfecho (7 a 10) ■ Ni satisfecho ni insatisfecho (4 a 6) ■ Insatisfecho (0 a 3) ■ NS/NC

Valoración general del servicio



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

■ Si ■ No ■ NS/NC



¿Recomendaría usted este servicio?

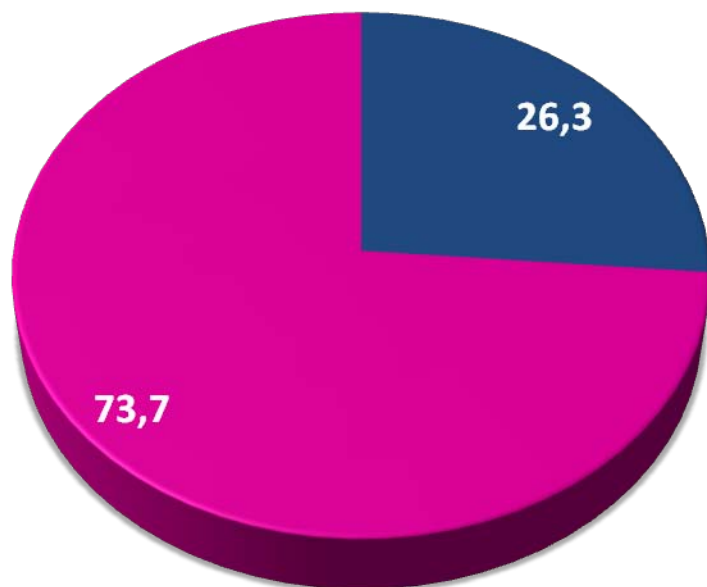
4. Perfil del usuario del servicio



Género

■ Hombre

■ Mujer



Género del titular del servicio

Edad media del usuario

83,3

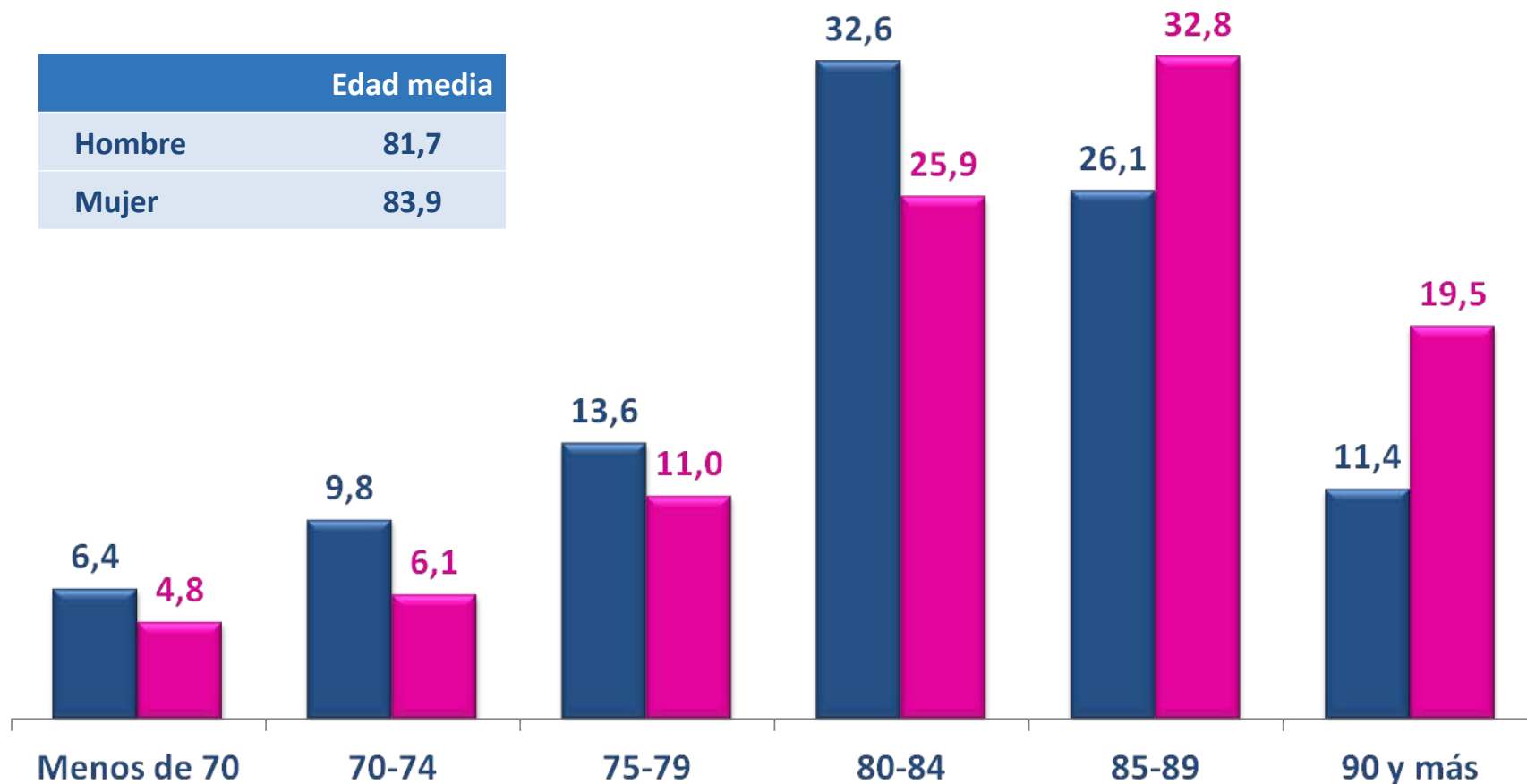


Edad media

¿Puede decirme su edad / la edad de (incluir contacto facilitado en la base de datos)?

■ Hombre ■ Mujer

	Edad media
Hombre	81,7
Mujer	83,9



Género del titular del servicio

¿Puede decirme su edad / la edad de (incluir contacto facilitado en la base de datos)?