

CONTROL DE CALIDAD DE SERVICIOS PARA PERSONAS MAYORES DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

Estudio de satisfacción de usuarios del Servicio de Ayuda a
Domicilio

Junio 2017

Índice

0. Ficha técnica y caracterización de la muestra.....	3
1. Solicitud e ingreso en el programa.....	5
2. Cumplimiento de objetivos y notoriedad.....	8
3. Impacto en la calidad de vida del usuario.....	11
4. Estructura organizativa del servicio.....	17
5. Valoración de los profesionales.....	20
6. Relación calidad precio.....	23
7. Reclamaciones.....	26
8. Experiencia	30
9. Valoración global del servicio.....	32
10. Datos de clasificación.....	36

0. Ficha técnica y caracterización de la muestra

0.1. Ficha técnica

Universo

Beneficiarios del Servicio de Servicio de Ayuda a Domicilio incluidos en la base de datos facilitada por la Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales y que disponían de número de teléfono (59.354 registros).

Tamaño y error muestral

1200 entrevistas lo que supone la obtención de un error muestral del 2,85% (para un intervalo de confianza al 95,5% y bajo el supuesto de máxima indeterminación donde $p=q=0,5$)

Selección de informantes

Censal sobre la base de datos de usuarios.

Técnica de recogida de la información

Entrevista telefónica asistida por ordenador mediante sistema CATI.

Fechas de recogida de la información

Del 16 al 31 de mayo de 2017

Trabajo realizado por:

SIGMA DOS Análisis e Investigación - www.sigmados.com

I.Solicitud e ingreso en el programa

Vía de conocimientos del servicio

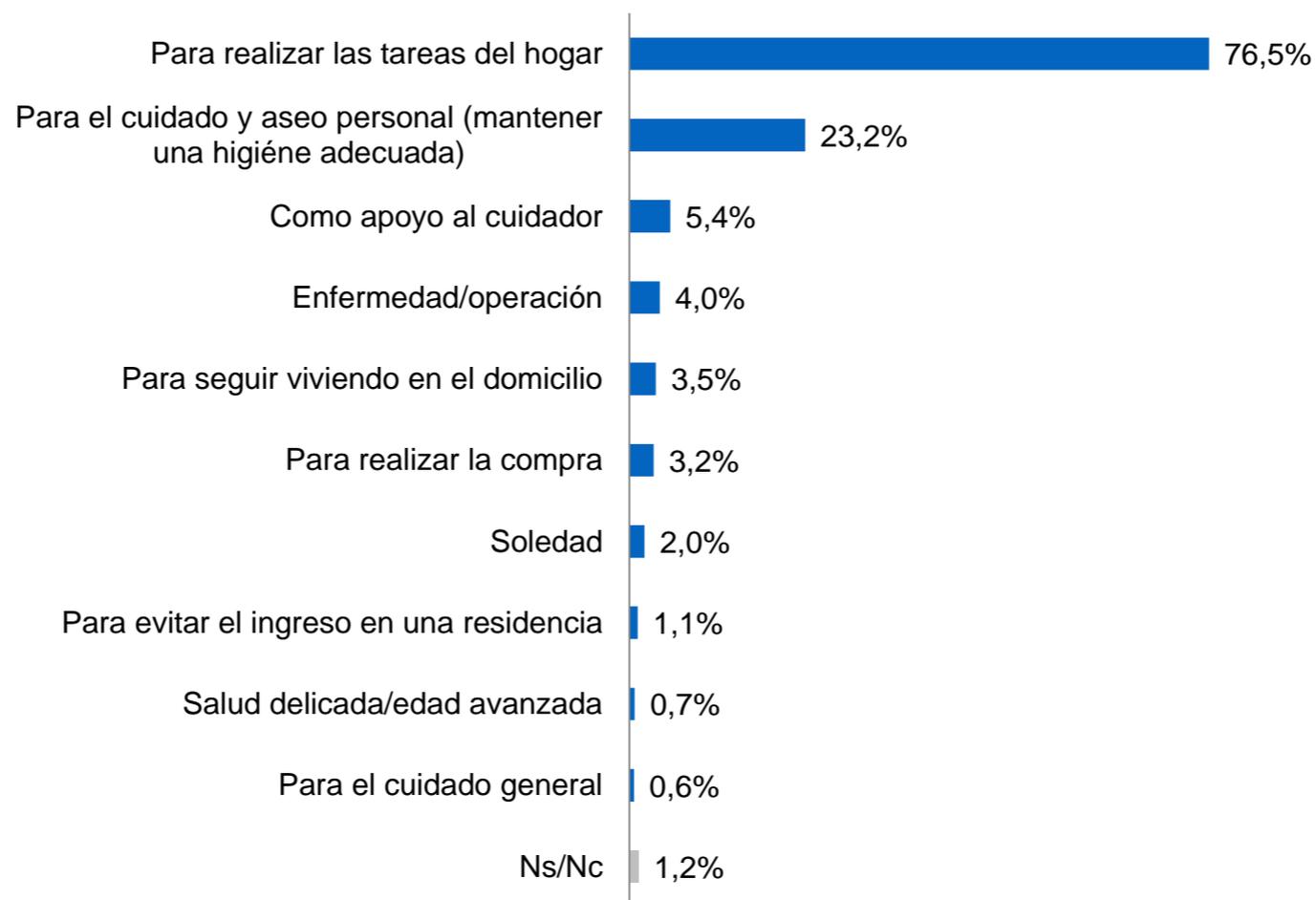
¿Cómo conoció usted el Servicio de Ayuda a Domicilio?



Base=1200

Motivos solicitud del servicio

¿Cuál fue el motivo o motivos por los que solicitó el Servicio de Ayuda a Domicilio?

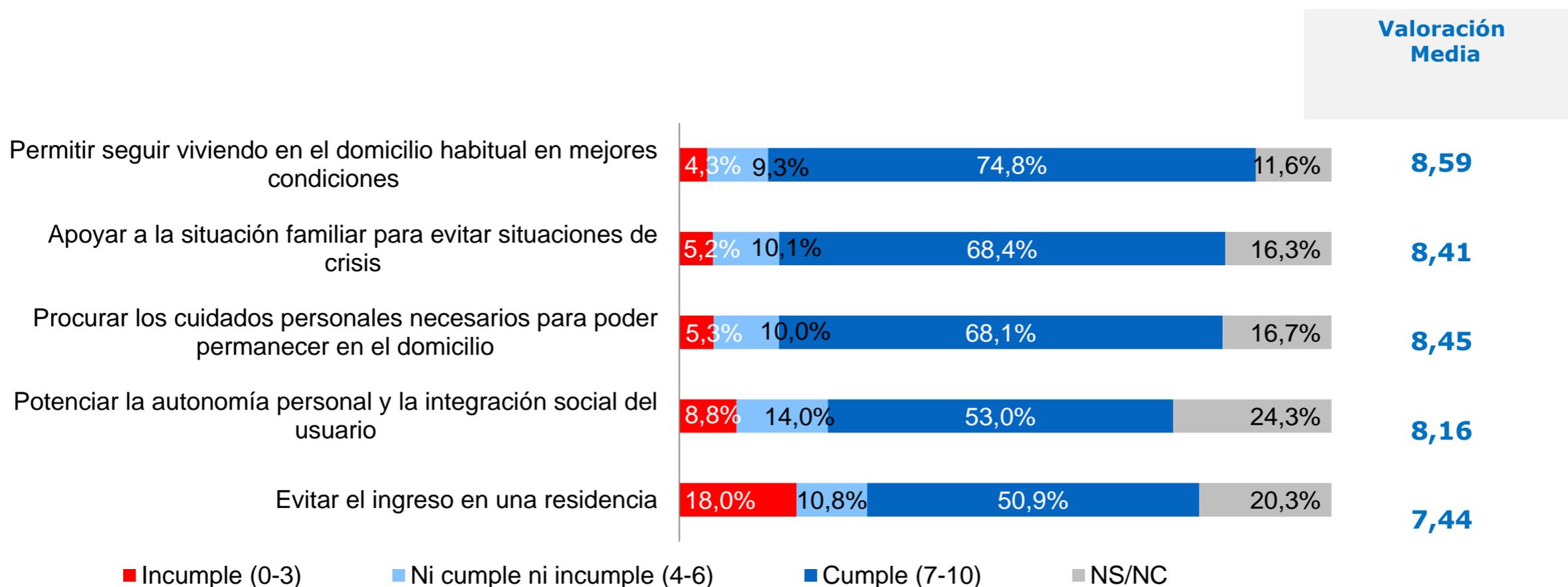


Base=1200

2. Cumplimiento de objetivos y Notoriedad

Cumplimiento objetivos del Servicio de Ayuda a Domicilio

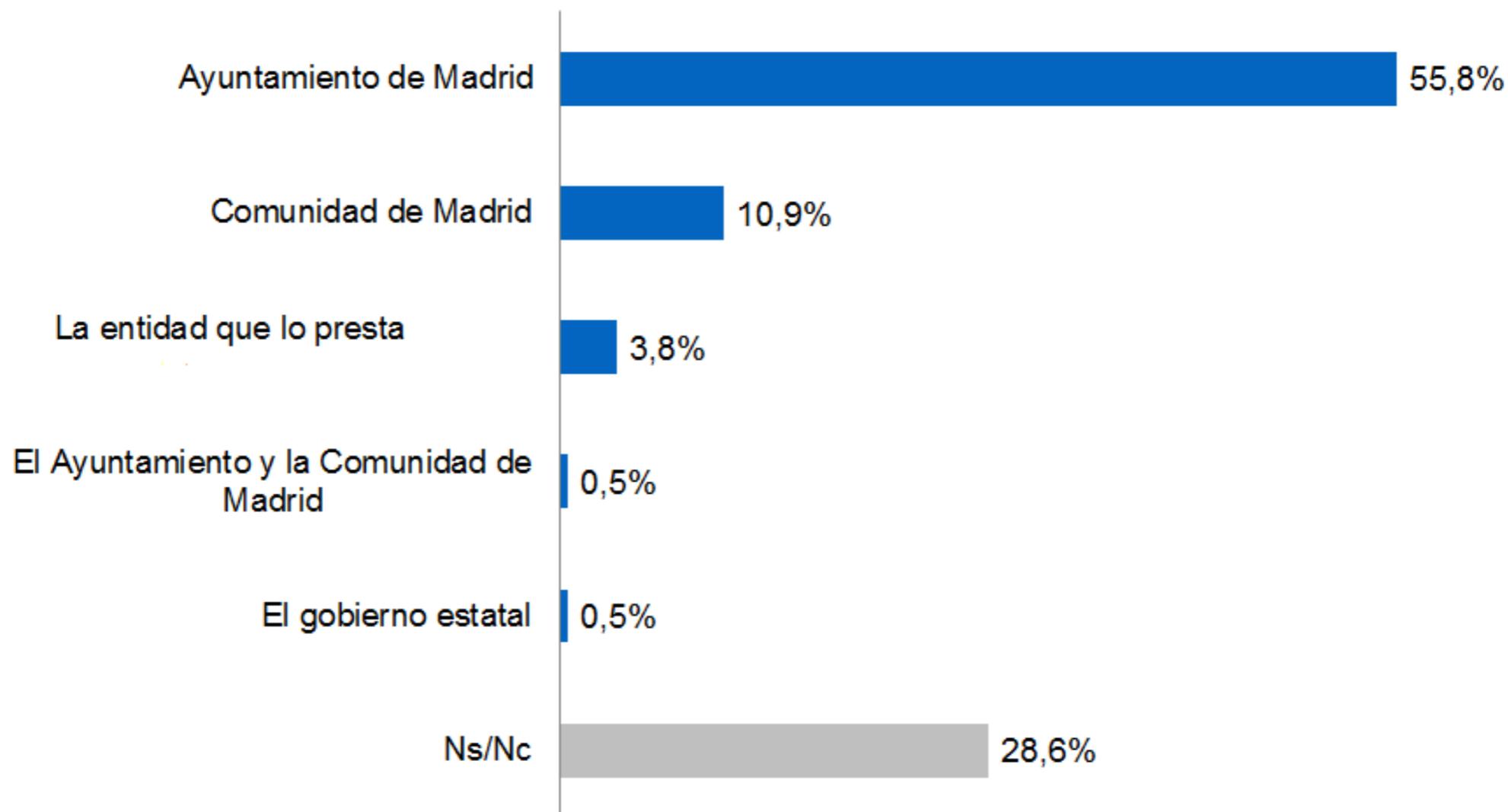
¿En qué medida cree usted que el Servicio de Ayuda a Domicilio cumple los siguientes objetivos?



Base=1200

Gestión del Servicio de Ayuda a Domicilio

¿Quién cree usted que es el responsable de este servicio?

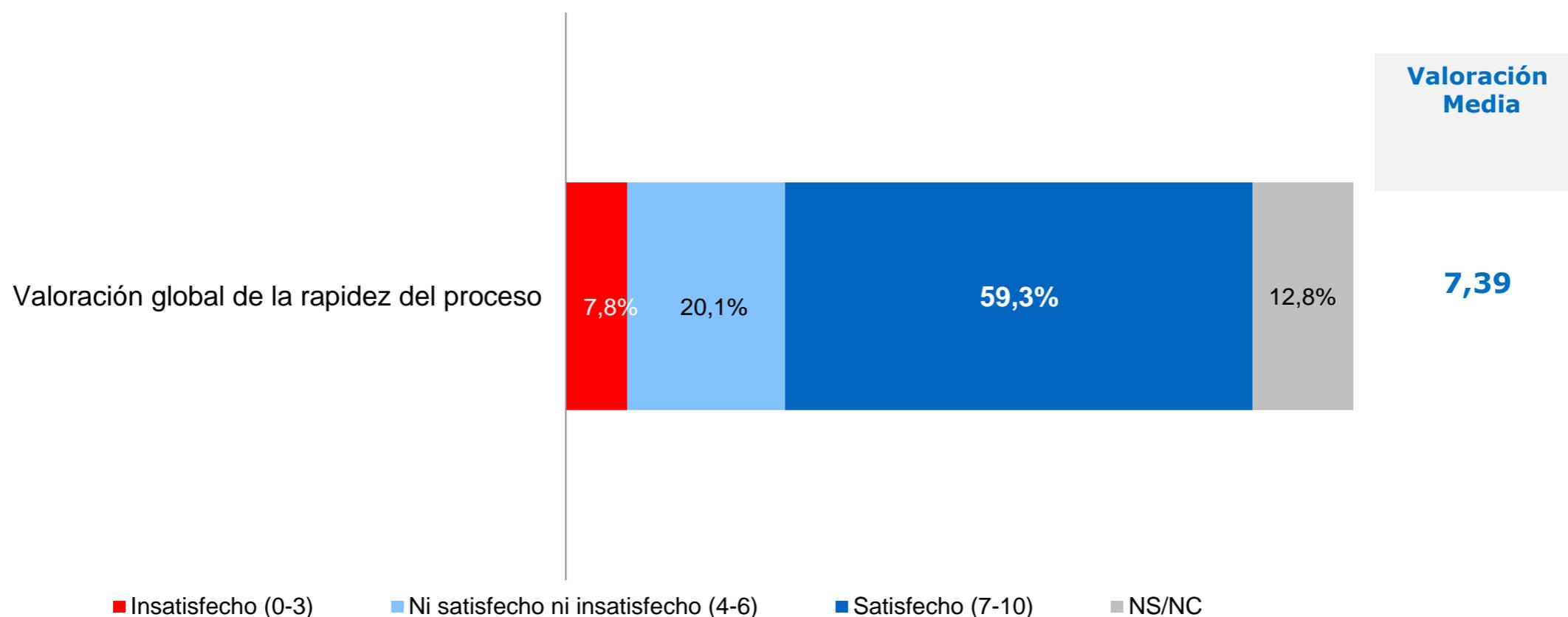


Base=1200

3. Impacto en la calidad de vida del usuario y/o de su familia

Satisfacción con la rapidez de adjudicación del Servicio de Ayuda a Domicilio

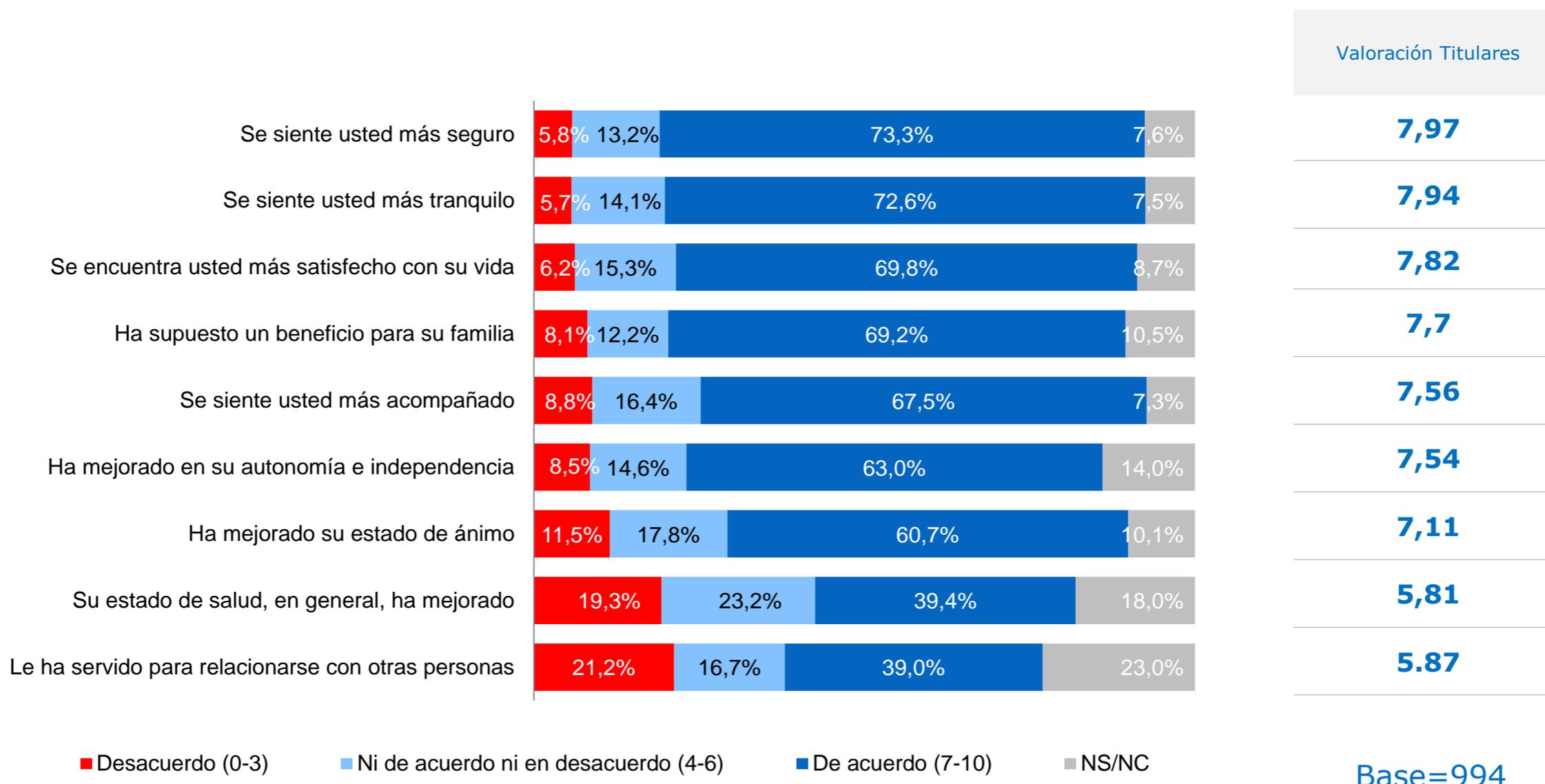
¿Cómo se encuentra de satisfecho con la rapidez del proceso desde que solicitó el Servicio de Ayuda a Domicilio hasta que le notificaron su adjudicación?



Base=1200

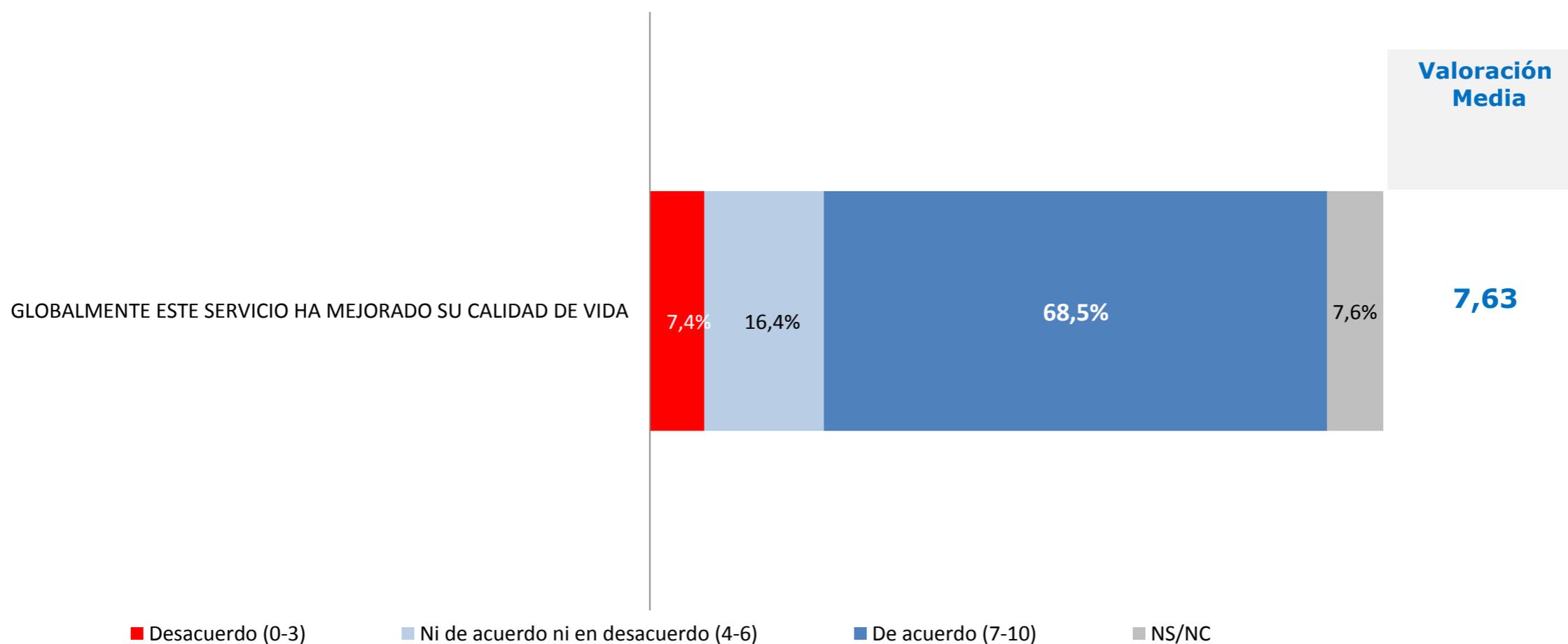
Influencia del Servicio de Ayuda a Domicilio en la vida cotidiana de los usuarios

A continuación le voy a leer una serie de frases sobre la influencia que ha tenido en su vida cotidiana recibir el Servicio de Ayuda a Domicilio



Influencia del Servicio de Ayuda a Domicilio en la vida cotidiana de los usuarios

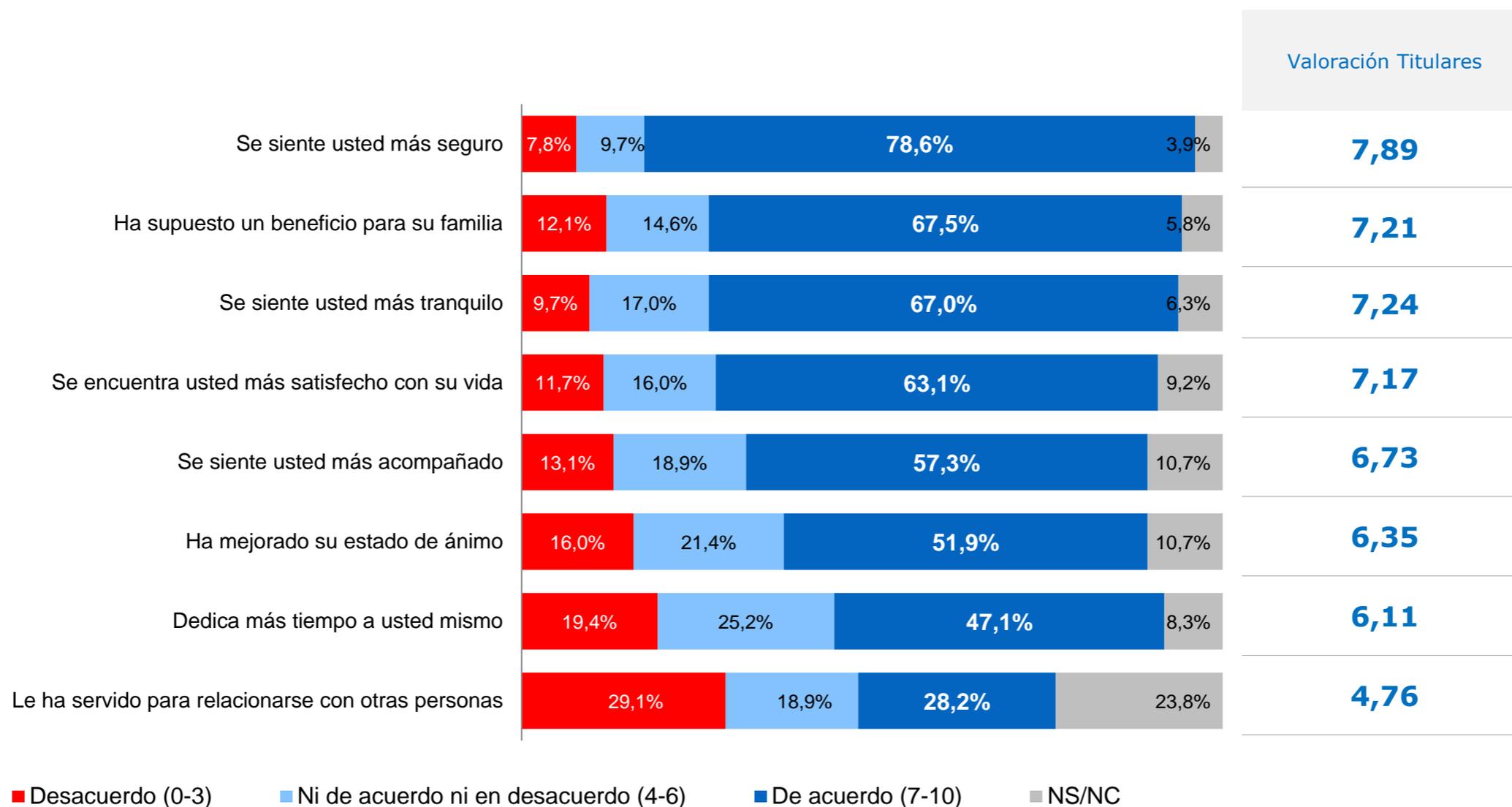
Valoración Global



Base=994

Influencia del Servicio de Ayuda a Domicilio en la vida cotidiana del cuidador y/o conviviente

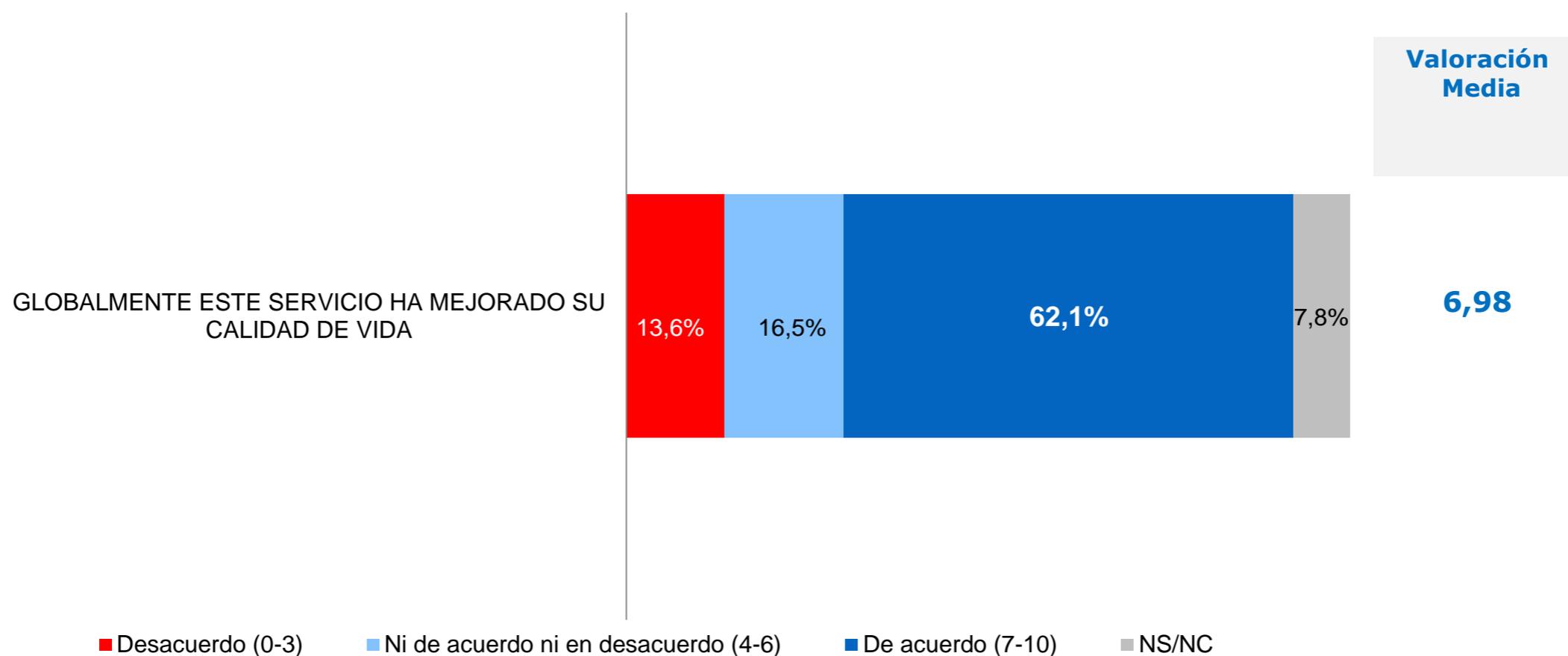
A continuación le voy a leer una serie de frases sobre la influencia que ha tenido en su vida cotidiana recibir el Servicio de Ayuda a Domicilio



Base= 206

Influencia del servicio de Servicio de Ayuda a Domicilio en la vida cotidiana del cuidador y/o conviviente

Valoración Global

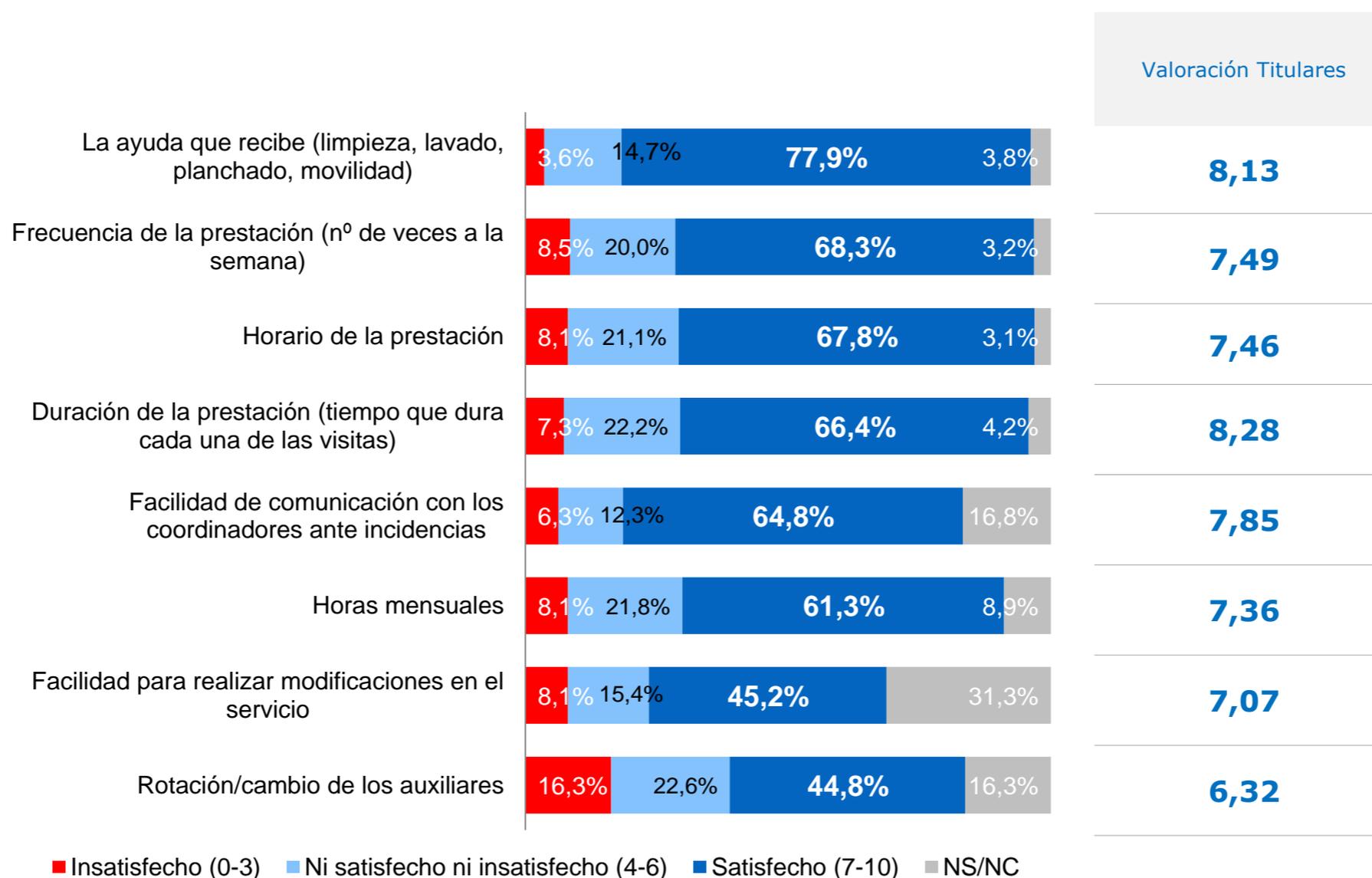


Base=206

4. Estructura organizativa del servicio

Estructura organizativa del Servicio de Ayuda a Domicilio

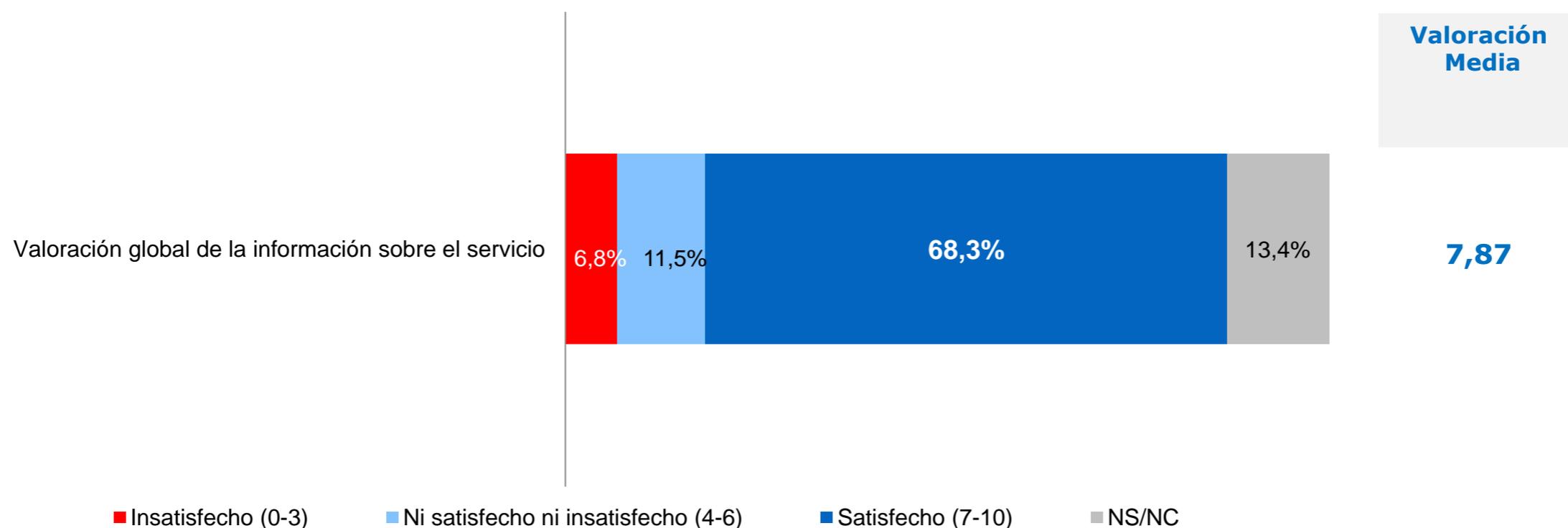
Por favor, indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos referentes a la estructura organizativa del Servicio de Ayuda a Domicilio



Base=1200

Satisfacción con la información recibida antes de comenzar su participación en el programa

¿Qué opinión le merece la información que ha recibido y recibe sobre el servicio?

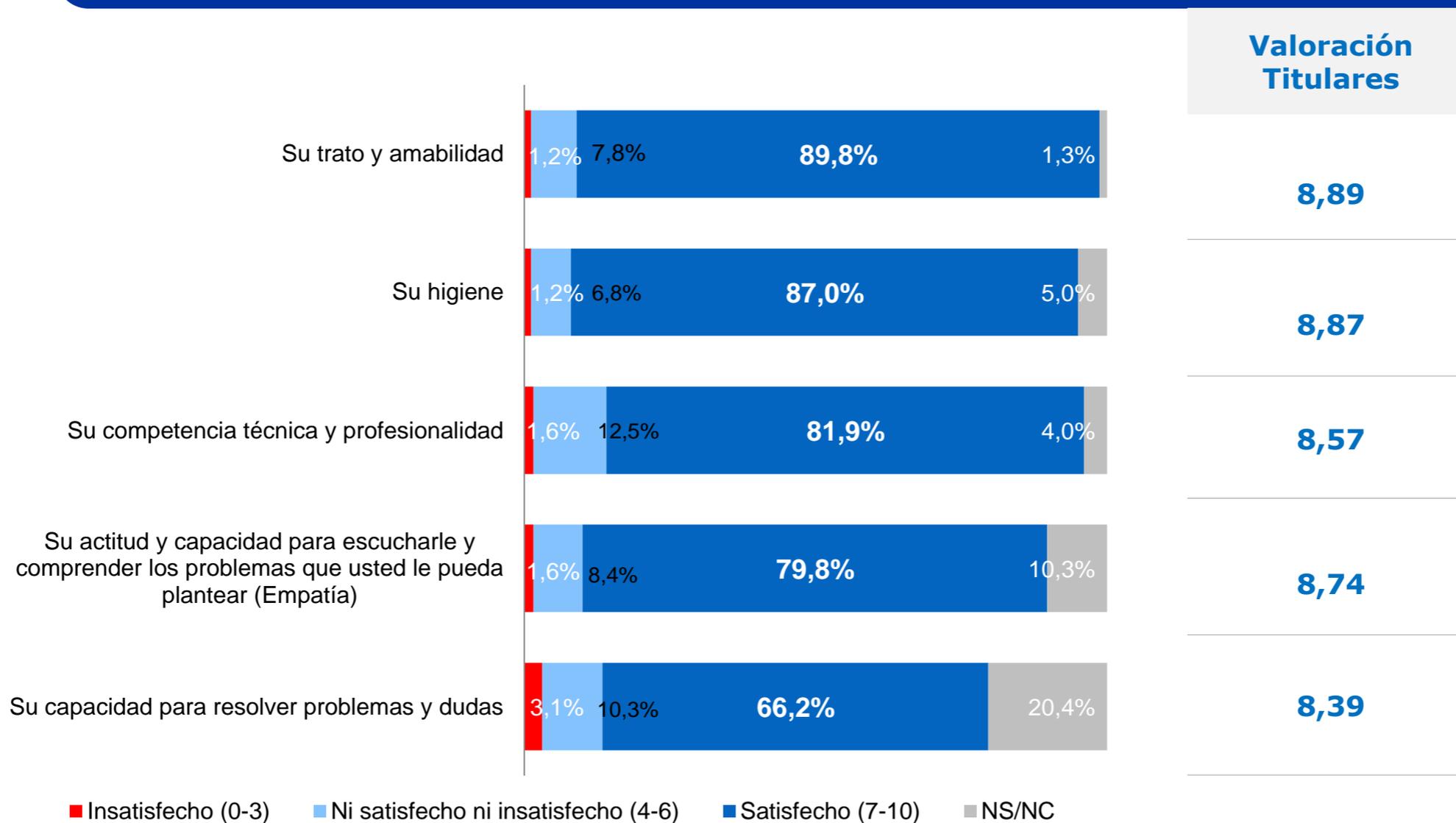


Base=1200

5. Valoración de los profesionales

Satisfacción con los profesionales del Servicio de Ayuda a Domicilio

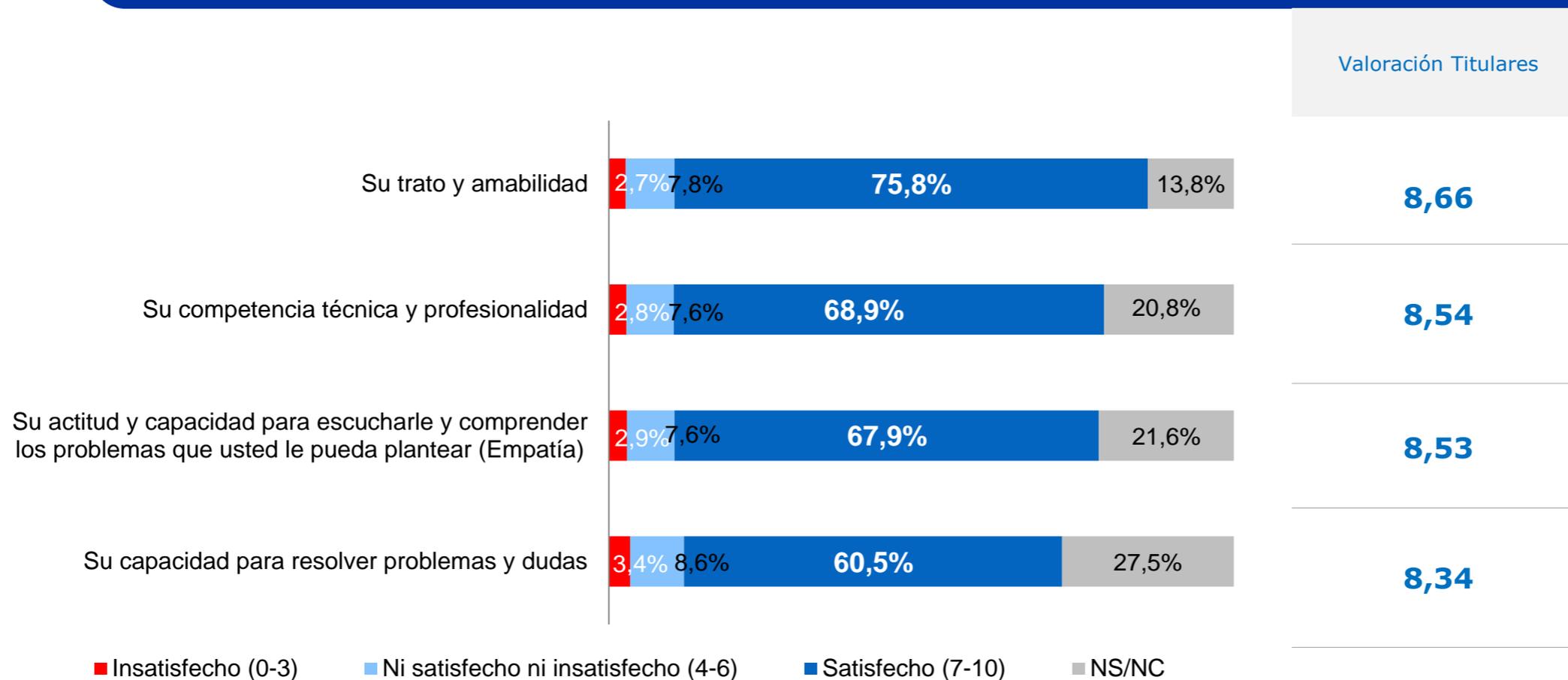
Por favor, valore su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relativos a los AUXILIARES del servicio de ayuda domiciliaria con los que usted tiene contacto



Base=1200

Satisfacción con los profesionales del Servicio de Ayuda a Domicilio

Por favor, valore su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relativos al COORDINADOR/A del servicio de ayuda domiciliaria con los que usted tiene contacto

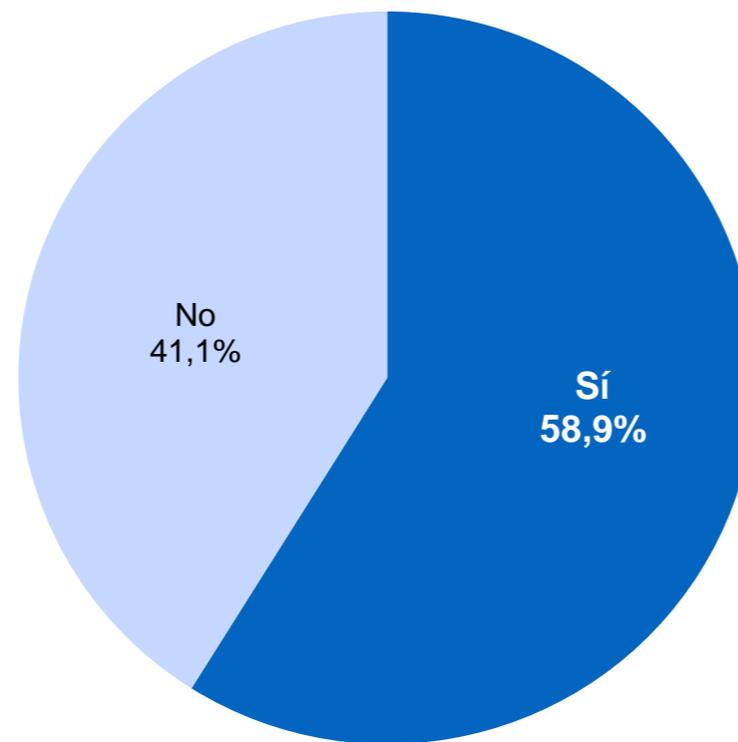


Base=1200

6. Relación Calidad-Precio

Conocimiento del coste del Servicio de Ayuda a Domicilio

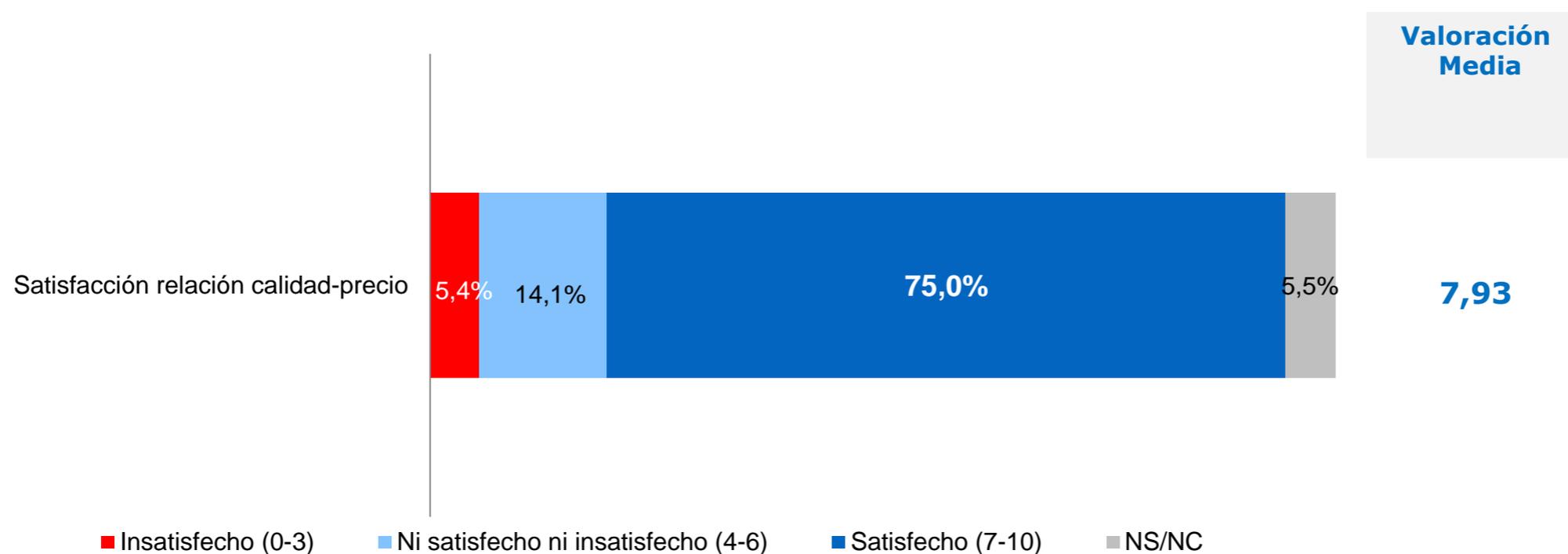
¿Conoce el coste del Servicio de Ayuda a Domicilio ?



Base=1200

Grado de satisfacción con la relación calidad-precio del Servicio de Ayuda a Domicilio

Dígame cómo valora su satisfacción con la relación entre la calidad del servicio y su precio.



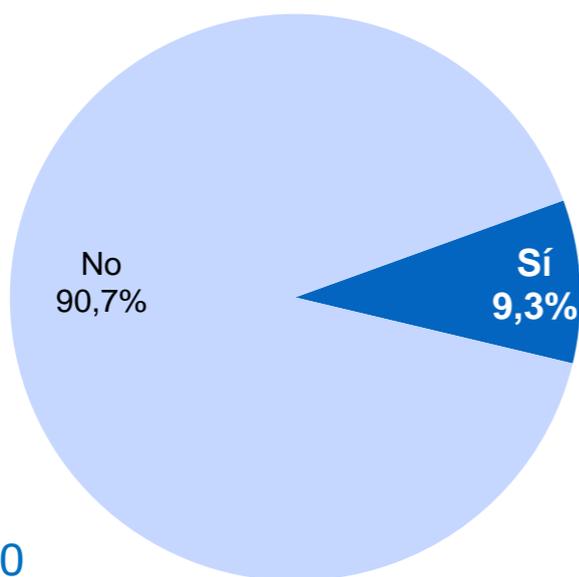
Base=707

7. Reclamaciones

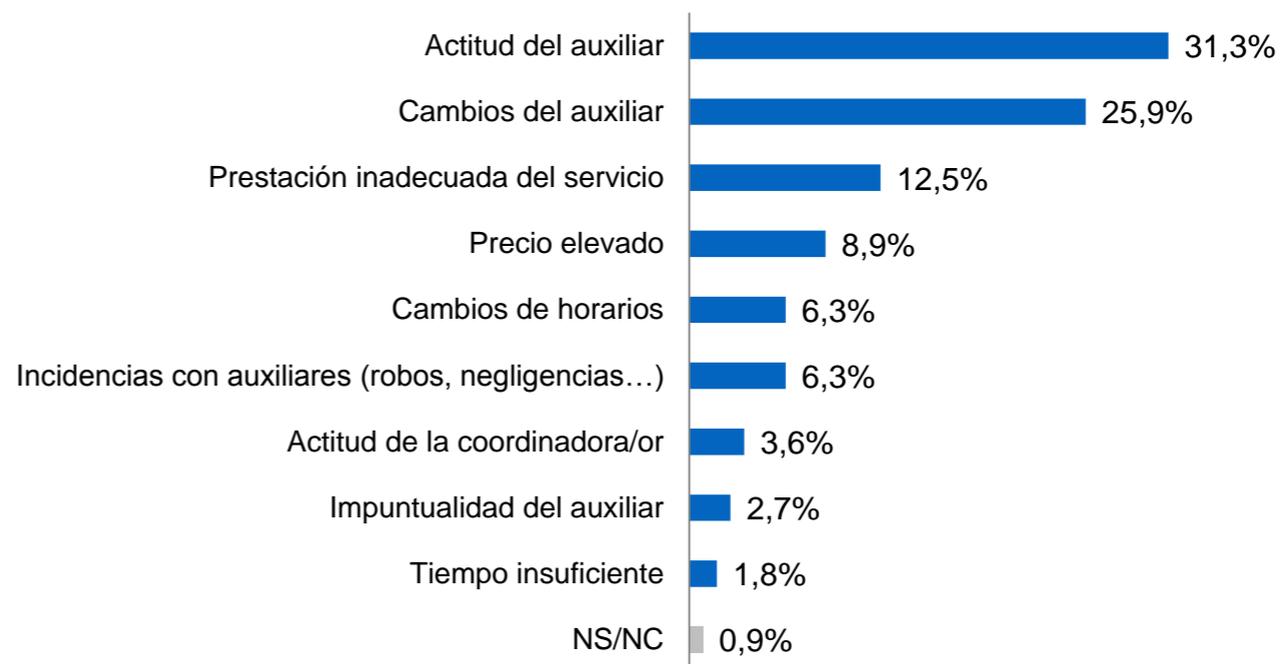
Reclamaciones del Servicio de Ayuda a Domicilio

¿Ha interpuesto usted/el titular alguna reclamación o incidencia durante el transcurso del servicio?

Por favor, indíqueme el contenido de dichas reclamaciones



Base=1200

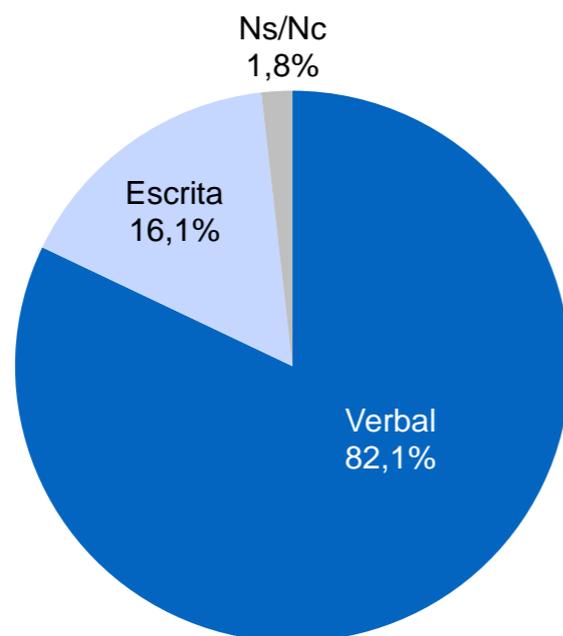


Base=112

Tramitación de reclamaciones del Servicio de Ayuda a Domicilio

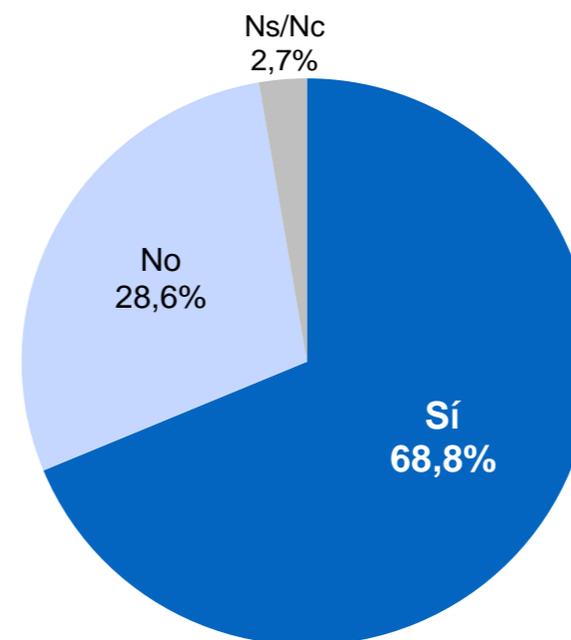
¿Interpuso usted/el titular esa reclamación de manera verbal o escrita?

Base=112



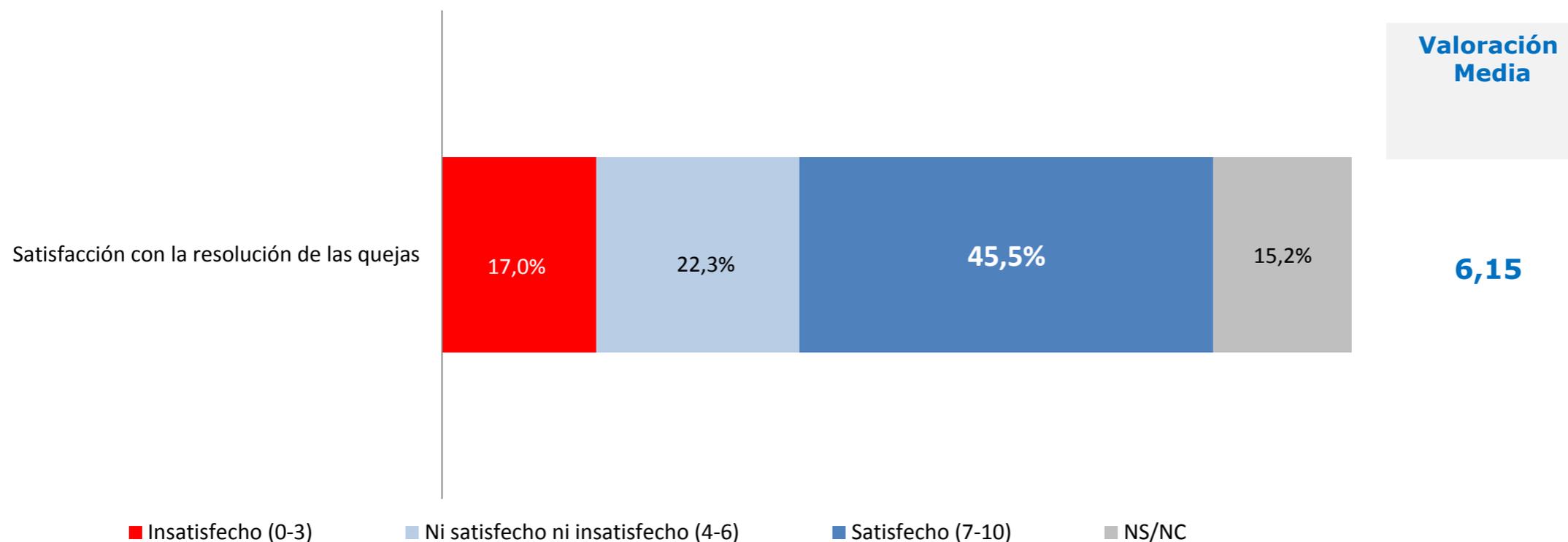
¿Le han contestado a usted/al titular sobre esa reclamación?

Base=112



Grado de satisfacción con la resolución de reclamaciones del servicio de Servicio de Ayuda a Domicilio

Por favor, valore su grado de satisfacción con el proceso de interposición de quejas, su tramitación, resolución.

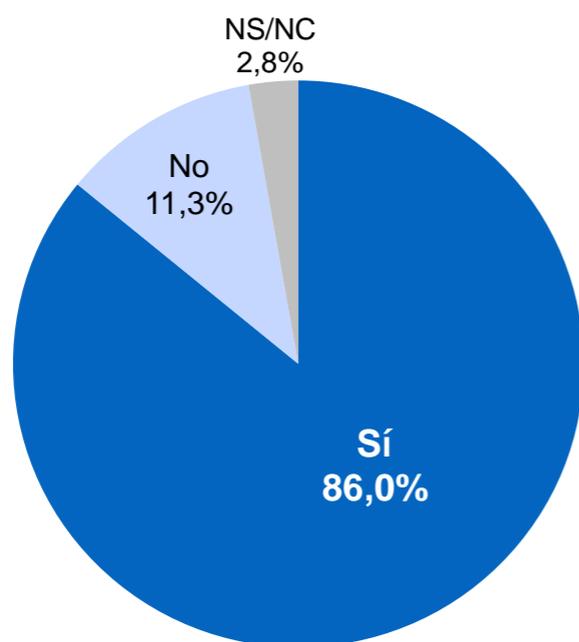


Base=112

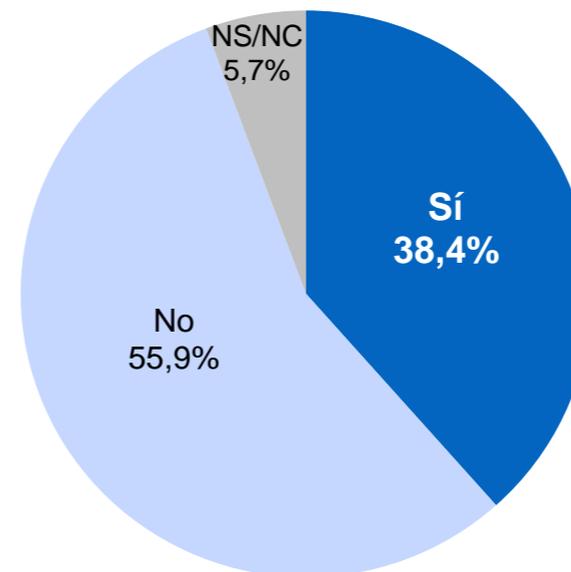
8. Experiencia

Influencia del servicio de Servicio de Ayuda a Domicilio

¿Cree usted que el apoyo del Servicio de Ayuda a Domicilio le ha permitido seguir viviendo en su domicilio en mejores condiciones?



En su caso, ¿el apoyo del Servicio de Ayuda a Domicilio ha evitado su ingreso en una residencia?

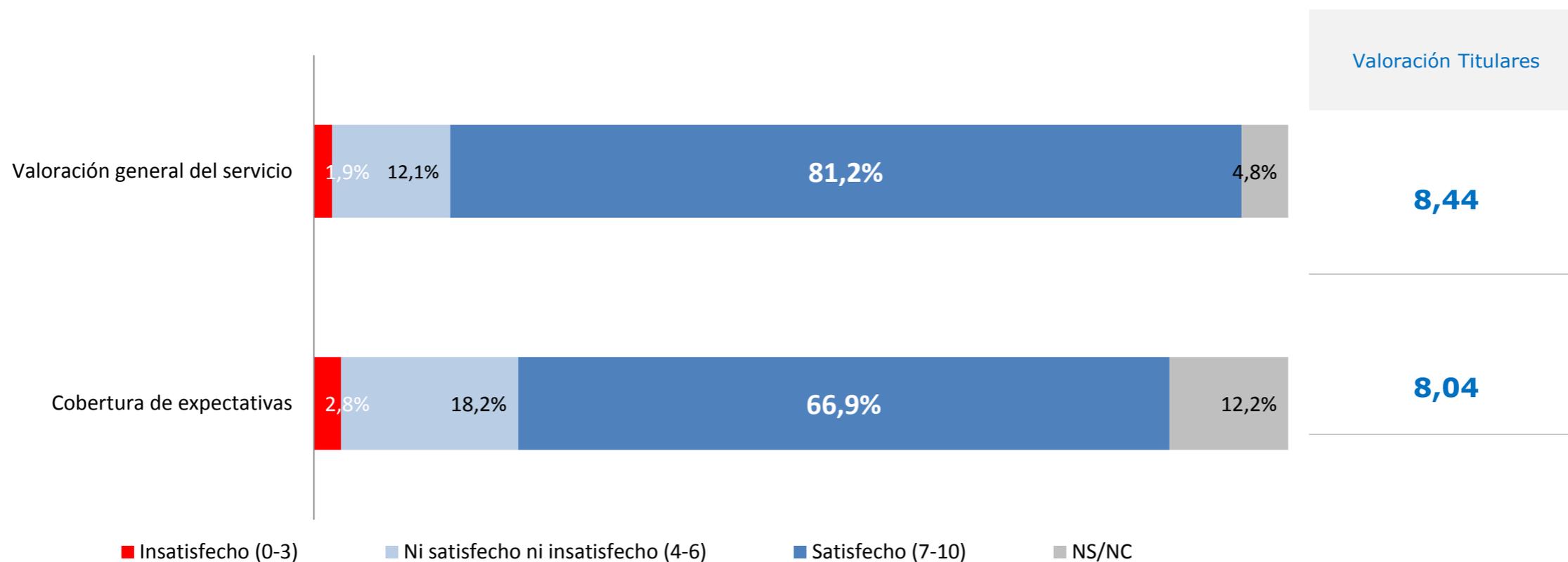


Base=1200

9. Valoración global del servicio

Grado de satisfacción global con el Servicio de Ayuda a Domicilio

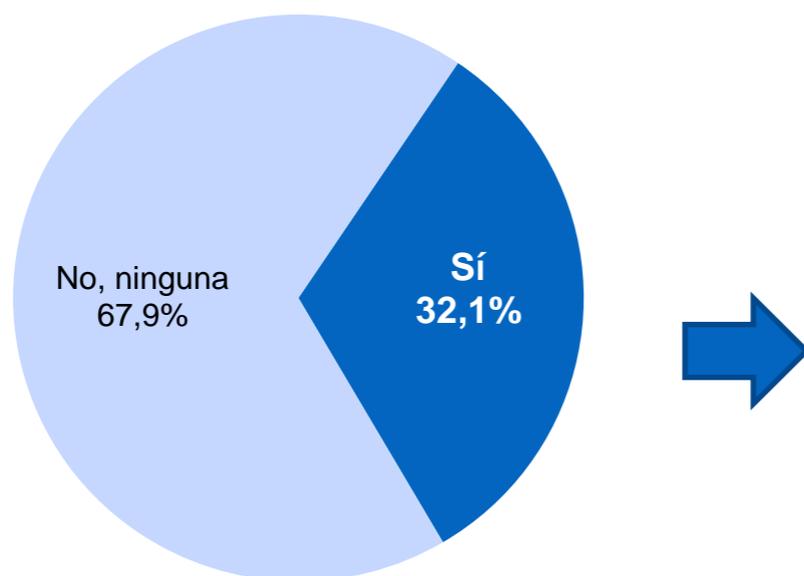
Respecto a lo que usted esperaba del Servicio de Ayuda a Domicilio, valore la cobertura de sus expectativas y teniendo en cuenta todos los aspectos del servicio de Servicio de Ayuda a Domicilio de los que hemos hablado, por favor, valore su satisfacción global con este servicio



Base=1200

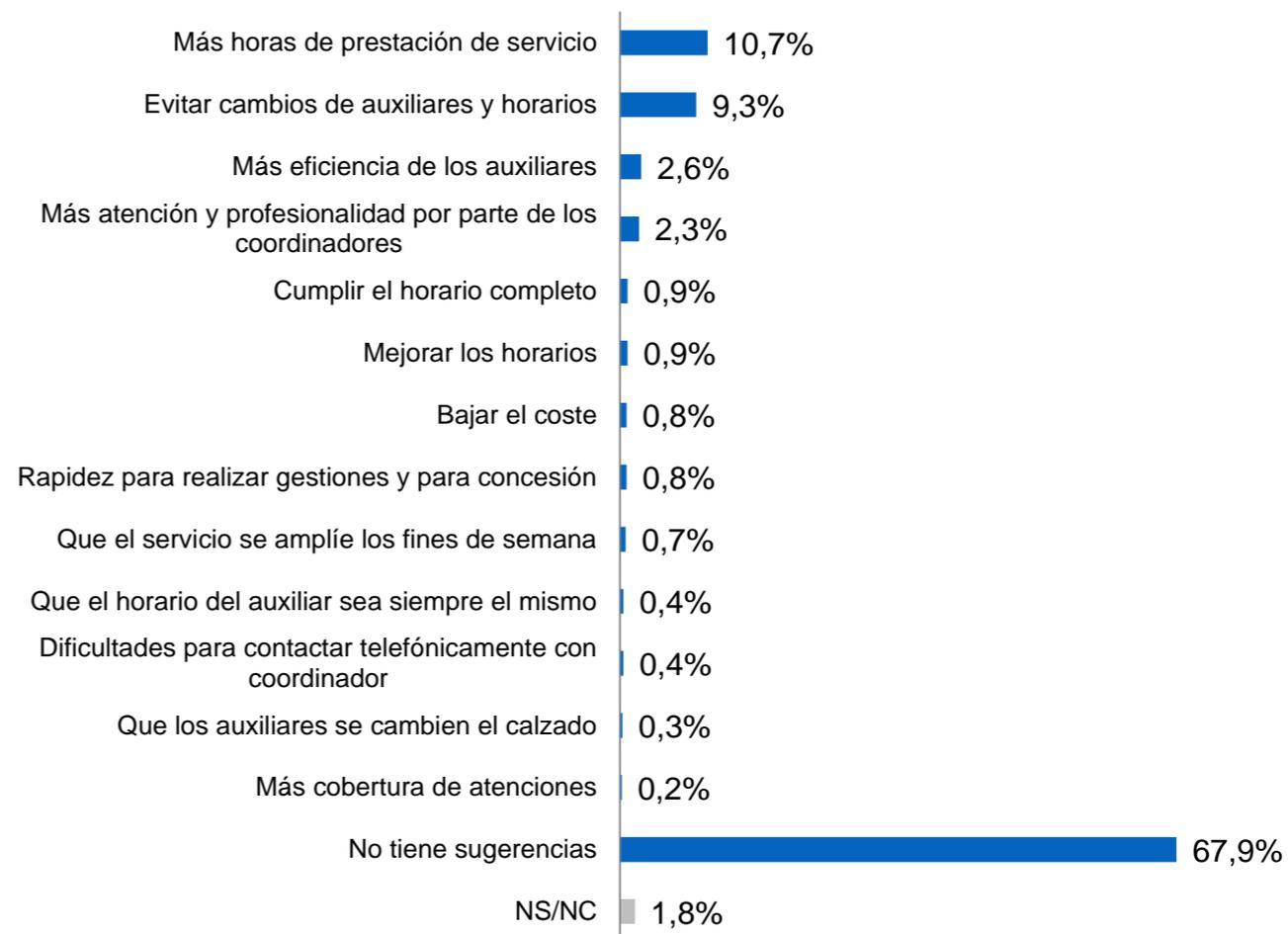
Sugerencias de mejora del Servicio de Ayuda a Domicilio

¿Tiene alguna sugerencia de mejora sobre el servicio de Servicio de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Madrid?



Base=1200

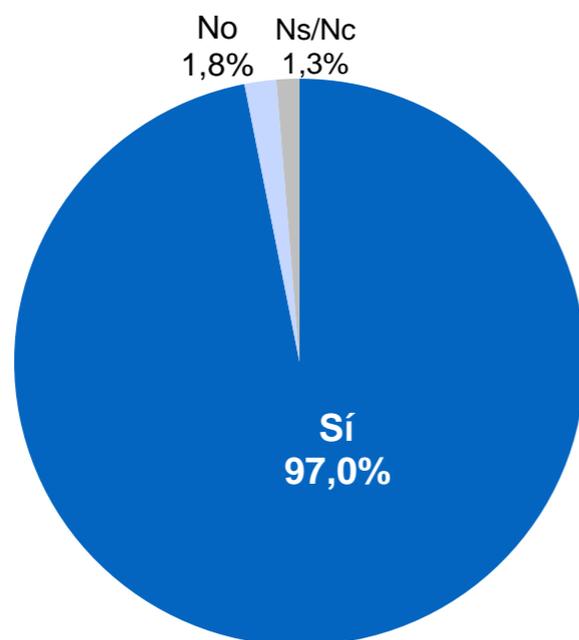
¿Cuál?



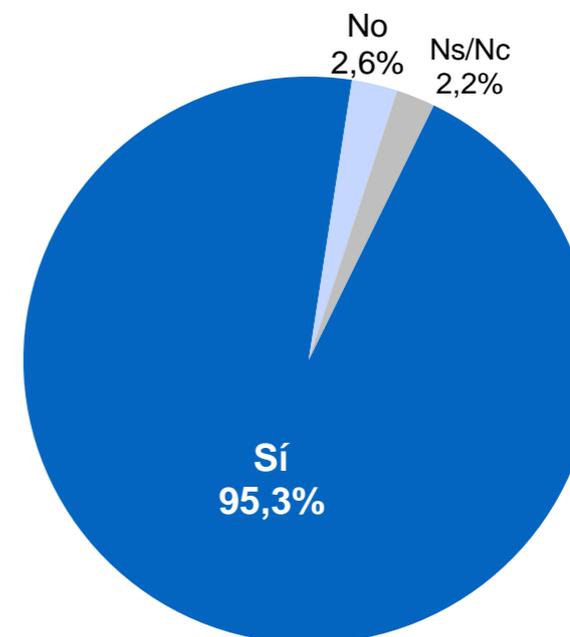
Base=1200

Participación futura y grado de recomendación

¿Seguirá o volverá a usar el servicio en caso de necesitarlo?



¿Recomendaría usted este servicio?

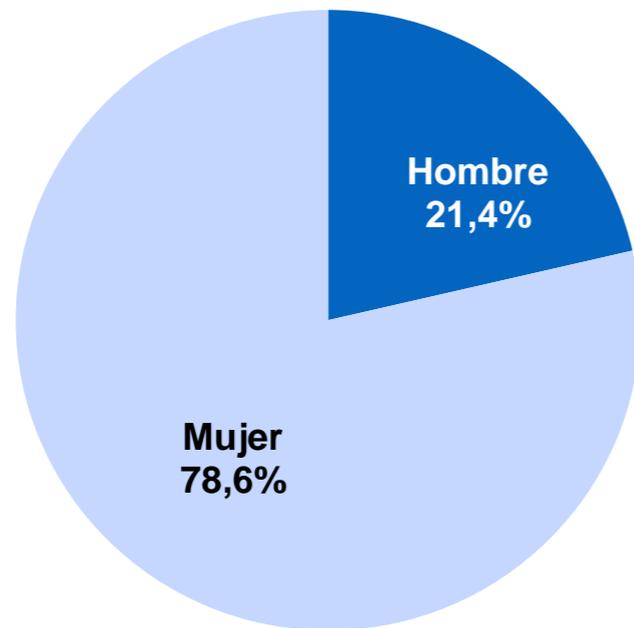


Base=1200

10. Datos de clasificación

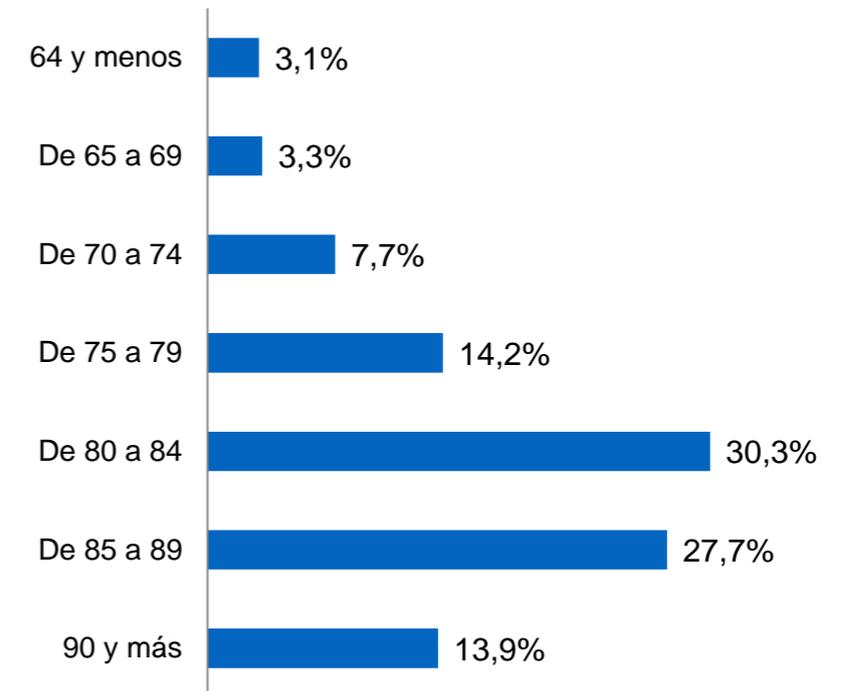
Datos de clasificación

Género del titular del servicio



Edad del titular del servicio

Base=1200



Base=1200

