



iMADRID!

**ÁREA DE GOBIERNO
DE FAMILIA Y
SERVICIOS SOCIALES**

FICHAS TÉCNICAS Y RESULTADOS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN Y DE OPINIÓN DE LAS PERSONAS MAYORES DE MADRID

ESTUDIOS REALIZADOS EN 2009

*Dirección General de Mayores
Departamento de Programación Evaluación y Desarrollo
Servicio de Información y Control de Calidad*

ÍNDICE	
SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE FISIOTERAPIA PREVENTIVA	3
SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE LAVANDERÍA DOMICILIARIA	5
SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA	7
SATISFACCIÓN CON LA AGENDA DE MAYORES	9
SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE PODOLOGÍA	11
SATISFACCIÓN CON EL PROGRAMA VIVE Y CONVIVE	13
SATISFACCIÓN CON EL EJERCICIO AL AIRE LIBRE	15
SATISFACCIÓN CON EL PROGRAMA CUIDAR AL CUIDADOR	17
SATISFACCIÓN CON LOS CENTROS MUNICIPALES DE MAYORES	19
SATISFACCIÓN CON LOS CENTROS DE DÍA MUNICIPALES	21
SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO	23
OPINIÓN SOBRE LOS CENTROS MUNICIPALES DE MAYORES	25
OPINIÓN SOBRE LOS PROGRAMAS DE CONVIVENCIA INTERGENERACIONAL	26

Título	SATISFACCIÓN CON LA FISIOTERAPIA PREVENTIVA
Objeto	Conocer la calidad percibida por los usuarios sobre el programa/servicio, así como recibir sus sugerencias, con el fin de establecer un plan de mejora.
Órgano promotor	La Dirección General de Mayores, del Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales, dentro de su plan de control de calidad de los servicios prestados.
Tamaño de la muestra	Se entrevista a 610 usuarios, lo que supone un 49'2% del total
Universo	Usuarios del programa/servicio de Fisioterapia Preventiva
Procedimiento de muestreo	Evaluados el 100% de los Centros de Día y Centros Municipales de Mayores del Ayto. de Madrid en los que se desarrolla la actividad de fisioterapia preventiva (16 Centros de Día y 18 Centros Municipales. Mayores) La entrevista a los usuarios ha dependido de su disponibilidad para atender a los entrevistadores.
Metodología	Entrevista telefónica. 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.
Fechas	Enero-febrero 2009

Resumen de resultados

Tramitación e Información		Organización y Funcionamiento				Personal				Prestaciones	
Rapidez en la adjudicación	Información recibida al inicio	Horario del servicio	Días de la semana	Duración de las sesiones	Proximidad a su domicilio	Trato y actitud	Competencia técnica	Rotación de profesionales (% de "sí")	Rotación de profesionales	Instalaciones	Ayuda para recuperación
7,20	8,41	8,24	8,76	8,47	8,16	9,39	9,25	23,1%	7,32	7,69	8,61

Satisfacción global	
Opinión general	Recomendación del servicio (% de "sí")
8,89	98,2%

Título	SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE LAVANDERÍA DOMICILIARIA
Objeto	Conocer la calidad percibida por los usuarios sobre el programa/servicio, así como recibir sus sugerencias, con el fin de establecer un plan de mejora.
Órgano promotor	La Dirección General de Mayores, del Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales, dentro de su plan de control de calidad de los servicios prestados.
Tamaño de la muestra	Se entrevistó a 119 usuarios del servicio, lo que supone el 43´43% del total
Universo	Usuarios del programa/servicio de Lavandería Domiciliaria
Procedimiento de muestreo	Las encuestas fueron dirigidas a los usuarios del servicio, seleccionándolos según su disponibilidad para atender al entrevistador.
Metodología	Entrevista telefónica. 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.
Fechas	Enero y Febrero 2009

Resumen de resultados

Tramitación e información		Organización del servicio			Personal		Prestación del servicio				Incidencias del servicio de lavandería	
Rapidez con que se tramitó su solicitud	Información recibida al inicio	Horario de entrega/ recogida de la ropa	Procedimiento de entrega/recogida de la ropa	Facilidad/accesibilidad para comunicarse con la entidad	Competencias técnica de los profesionales	Trato y actitud de los profesionales	Condiciones en que le entregan la ropa (limpieza, planchado, etc.)	Seguridad que le ofrece la entidad responsable del servicio	Disponibilidad de ropa de hogar proporcionada por la entidad	Valoración de la ropa de hogar que entrega la entidad	Incidencias en el servicio	Respuesta obtenida
7,66	7,93	7,88	7,94	8,31	8,51	8,70	8,18	8,04	44,5%	8,41	10,92%	6,30

Satisfacción global		
Opinión general	Recomendación del servicio (% de "sí")	Ayuda que le ofrece el servicio (mejora en su calidad de vida)
8,72	95,8%	9,15

Título	SATISFACCIÓN CON TELEASISTENCIA
Objeto	Conocer la calidad percibida por los usuarios sobre el programa/servicio, así como recibir sus sugerencias, con el fin de establecer un plan de mejora.
Órgano promotor	La Dirección General de Mayores, del Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales, dentro de su plan de control de calidad de los servicios prestados.
Tamaño de la muestra	De las 86.446 personas titulares del servicio en el mes de enero (fecha de cierre de los listados utilizados), se entrevistó a 501, lo que supone haber alcanzado un nivel de confianza de la muestra de un 95% y un margen de error de un 4,37 %.
Universo	Usuarios del programa/servicio de Teleasistencia
Procedimiento de muestreo	La muestra fue distribuida proporcionalmente por los diferentes distritos en base al número de domicilios que disponen del servicio.
Metodología	Entrevista telefónica. 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.
Fechas	Febrero, Marzo y Abril 2009

Resumen de resultados

Proceso de solicitud e instalación del servicio						Características técnicas				Personal		
Medio de información	Motivo de solicitud	Rapidez adjudicación	Información recibida al inicio		Instalación del Terminal		Facilidad uso del UCR	Audición	Averías (% Si)	Solución de la avería	Trato y actitud	Competencia técnica
			Total usuarios	Altas post.08	Total usuarios	Altas post.08						
Conocidos (50,1%)	Segur. Salud (93,6%)	8,87	9,10	9,24	9,05	9,19	9,48	8,98	11,4%	8,78	9,54	9,10

Seguimiento de usuarios				Alarmas y emergencias			Uso del servicio y beneficios	
Llamadas seguimiento (% Si)	Frecuencia llamadas	Realizadas por mismo profesional (% Si)	Rotación teleoperadores	Pulsación de alarmas (% Si)	Rapidez en la atención	Respuesta ante emergencia	Portabilidad del UCR	Beneficio obtenido
99,6%	9,12	12,2%	8,71	85,0%	8,80	8,83	Durante el día (46,7%)	Tranquilidad (87,8%)

Satisfacción global		
Opinión general	Recomendación del servicio (% de "si")	Ayuda que le ofrece el servicio (mejora en su calidad de vida)
9,54	97,5%	9,25

Título	SATISFACCIÓN CON LA AGENDA MAYORES
Objeto	Conocer la calidad percibida por los usuarios sobre el programa/servicio, así como recibir sus sugerencias, con el fin de establecer un plan de mejora.
Órgano promotor	La Dirección General de Mayores, del Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales, dentro de su plan de control de calidad de los servicios prestados.
Tamaño de la muestra	Entrevista telefónica a 300 personas mayores.
Universo	Usuarios de la Agenda de los Mayores
Procedimiento de muestreo	Se parte de la pregunta sobre el conocimiento de la agenda y a partir de ahí se descartan los casos de las personas que no la conocen.
Metodología	Entrevista telefónica. 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.
Fechas	Febrero y Marzo 2009

Resumen de resultados

		N	MEDIA
Formato e inclusión de CD	Formato de la Agenda (Claridad, comprensión, facilidad lectura...)	250	8,13
	Inclusión de CD en la Agenda 2.009	111	6,77
Recepción y utilidad	Recepción de la Agenda en el domicilio	260	8,33
	Utilidad de la Agenda	250	7,85

Satisfacción global	
Opinión general	Recomendación del servicio (% de "sí")
8,40	87,1%

Título	SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE PODOLOGÍA
Objeto	Conocer la calidad percibida por los usuarios sobre el programa/servicio, así como recibir sus sugerencias, con el fin de establecer un plan de mejora.
Órgano promotor	La Dirección General de Mayores, del Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales, dentro de su plan de control de calidad de los servicios prestados.
Tamaño de la muestra	284 personas encuestadas
Universo	Usuarios del programa/servicio de Podología
Procedimiento de muestreo	La muestra fue planificada en función del número de usuarios atendidos y del número de centros de mayores que ofrecen el servicio en cada distrito. Concretamente, se acudió a 36 CMM, distribuidos en los distritos a razón de entre 1 y 3 centros en cada uno de ellos y en función de su número de usuarios.
Metodología	Entrevista telefónica. 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.
Fechas	Abril y Mayo 2009

Resumen de resultados

Tratamiento ofertado / demandado	Duración de la consulta	Valoración del personal		Solicitud de citas			
		Trato y actitud	Competencia técnica	Tiempo de espera de la citación	Valoración	Mejoras en el procedimiento	Aviso de cambios en citas
Conformidad con el tratamiento	Conformidad	Trato y actitud	Competencia técnica	Tiempo de espera de la citación	Valoración	Mejoras en el procedimiento	Aviso de cambios en citas
9,02	8,75	9,46	9,30	8,17	8,40	Ninguna (80,3%)	SI (100%)

Gestión del servicio				Coste del servicio	Valoración del equipamiento		
Organización	Valoración del horario	Horario de la consulta	Espera en la consulta	Valoración	Sala de consulta	Material	Higiene personal
8,55	8,68	Mañana (86,6%)	8,35	7,91	8,97	8,91	9,23

Satisfacción global		
Opinión general	Recomendación del servicio (% de "si")	Ayuda que le ofrece el servicio
8,92	99,6%	9,43

Título	SATISFACCIÓN CON EL PROGRAMA VIVE Y CONVIVE
Objeto	Conocer la calidad percibida por los usuarios sobre el programa/servicio, así como recibir sus sugerencias, con el fin de establecer un plan de mejora.
Órgano promotor	La Dirección General de Mayores, del Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales, dentro de su plan de control de calidad de los servicios prestados.
Tamaño de la muestra	Se encuestó a 92 usuarios, lo que supone el 75,4% de la población total
Universo	Usuarios del programa “Vive y Convive”
Procedimiento de muestreo	Del los 122 usuarios o solicitantes registrados por la Dirección General de Mayores, 12 no pudieron realizar la encuesta por incapacidad psíquica o funcional. Los restantes, fueron seleccionados por su disponibilidad para atender al entrevistador
Metodología	Entrevista telefónica. 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.
Fechas	Mayo y Junio 2009

Resumen de resultados

	Proceso de solicitud	Adhesión al programa: acuerdos y compromisos				Proceso de selección previo a la convivencia		Profesionales y seguimiento del programa	
		Firma acuerdo por ambas partes	Preacuerdo con vigencia de un mes	Compromisos marcados para el mayor	Compromisos marcados para el estudiante	Proceso de selección y su organización	La elección del estudiante	Competencia técnica	Seguimiento regular de las convivencias
Convivencias activas 2.008/2.009	8,94	8,97	9,20	8,81	8,62	8,40	8,45	9,28	8,0
Convivencias en cursos anteriores	8,83	7,43	8,43	8,14	7,40	8,14	8,57	8,14	8,67
Convivencias interrumpidas 2.008/2.009	7,78	7,89	8,89	8,40	8,30	6,38	6,38	7,70	7,83
Solicitantes de convivencias	7,71	8,05	8,40	7,35	7,42	7,13	-	-	-
TOTAL DE USUARIOS	8,45	8,42	8,86	8,30	8,17	7,91	8,09	8,83	8,07

Satisfacción global				
	Utilidad del programa	Expectativas cubiertas (%)	Opinión general	Recomendación. del programa (%)
Convivencias activas 2.008/2.009	8,69	Si, (94,9%)	8,95	92,3%
Convivencias en cursos anteriores	7,71	Si, (71,4%)	8,57	85,7%
Convivencias interrumpidas 2.008/2.009	8,40	Si, (54,5%)	7,91	54,5%
TOTAL DE USUARIOS	8,52	Si, (84,2%)	8,69	84,2%

Título	SATISFACCIÓN CON EL EJERCICIO AL AIRE LIBRE
Objeto	Conocer la calidad percibida por los usuarios sobre el programa/servicio, así como recibir sus sugerencias, con el fin de establecer un plan de mejora.
Órgano promotor	La Dirección General de Mayores, del Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales, dentro de su plan de control de calidad de los servicios prestados.
Tamaño de la muestra	Se entrevistó a 78 usuarios participantes en el programa, lo que supone el 54,5% del total
Universo	Usuarios del programa/servicio de Ejercicio al Aire Libre
Procedimiento de muestreo	.Las encuestas fueron dirigidas a los 143 usuarios del programa, seleccionándolos según su disponibilidad para atender al entrevistador.
Metodología	Entrevista telefónica. 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.
Fechas	Junio y Julio 2009

Resumen de resultados

Proceso de solicitud e inicio en el programa				Organización del programa				Organización y funcionamiento de las sesiones				
Medio de información (CMM)	Motivos de solicitud (Hacer ejercicio)	Rapidez con que se tramitó su solicitud	Interés en la presentación informativa del programa	Modalidad de asistencia (días a la semana)	Horario en el que se realiza la actividad	Duración de cada sesión	Poder incorporarse/salir del programa en cualquier momento	Nº de personas que forman el grupo	Tiempo dedicado a la información/asesoramiento	Adecuación de los ejercicios a su condición física	Variedad de los ejercicios	Posibilidad de realizar otra actividad dentro del grupo
74,4	89,7	8,65	8,83	7,92	8,06	8,51	8,47	8,68	8,66	9,01	8,83	8,47

Personal: monitores de la actividad			Materiales: Cuadernillo de Autocontrol			
Competencias técnica del profesional	Trato y actitud del profesional	Seguimiento a lo largo de la actividad	Secciones más eficaces del cuadernillo de autocontrol	Formato del cuadernillo	Valoración general del cuadernillo	El cuaderno como elemento motivador
8,99	9,18	8,56	Recordatorios (69,2)	8,33	8,16	Si (77,8%)

Satisfacción global	
Opinión general	Recomendación del servicio (% de "si")
9,18	98,7%

Título	SATISFACCIÓN CON EL PROGRAMA CUIDAR AL CUIDADOR
Objeto	Conocer la calidad percibida por los usuarios sobre el programa/servicio, así como recibir sus sugerencias, con el fin de establecer un plan de mejora.
Órgano promotor	La Dirección General de Mayores, del Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales, dentro de su plan de control de calidad de los servicios prestados.
Tamaño de la muestra	Se entrevistó a 134 usuarios del programa, lo que supone el 79,3% del total.
Universo	Usuarios del programa/servicio de Cuidar al Cuidador
Procedimiento de muestreo	Las encuestas fueron dirigidas a los 169 participantes en los grupos (2ª edición del año 2009), seleccionándolos según su disponibilidad para atender al entrevistador.
Metodología	Entrevista telefónica. 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.
Fechas	Junio 2009

Resumen de resultados

Proceso de solicitud e inicio			Estructura organizativa del programa						Profesionales del programa	
Medio de información (%)	Motivo de solicitud (%)	Proceso de solicitud	Horario sesiones	Frecuencia	Duración de las sesiones	Duración del programa	Actividad grupal	Nº personas/ grupo	Trato y actitud	Competencia técnica
Centro Servicios Sociales (64,2%)	Apoyo situaciones sobrecarga (79,9%)	8,78	8,69	8,28	8,42	8,04	8,80	8,26	9,68	9,46

Experiencia tras la participación				Valoración del programa	
Temas más interesantes (%)	Rendimiento (%)	Cobertura expectativas (%)	Utilidad del programa	Propuesta de cambio del programa (%)	Interés en participar nuevamente (%)
Autoayuda, autoestima, autocontrol (85,1%)	Autoayuda, autoestima, autocontrol (69,4%)	85,8%	8,60	No (59%)	85,1%

Satisfacción global	
Opinión general	Recomendación del servicio (% de "sí")
8,82	97%

Título	SATISFACCIÓN CON LOS CENTROS MUNICIPALES DE MAYORES
Objeto	Conocer la calidad percibida por los usuarios sobre el programa/servicio, así como recibir sus sugerencias, con el fin de establecer un plan de mejora.
Órgano promotor	La Dirección General de Mayores, del Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales, dentro de su plan de control de calidad de los servicios prestados.
Tamaño de la muestra	En total se entrevistó para este trabajo a 338 personas; si bien el objeto de estudio fueron los socios de los CMM
Universo	Usuarios del programa/servicio de Centros Municipales de Mayores
Procedimiento de muestreo	Seleccionándolos según su disponibilidad para atender al entrevistador.
Metodología	Entrevista telefónica. 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.
Fechas	Agosto y Septiembre 2009

Resumen de resultados

Proceso de solicitud e inicio en el programa	Motivos de solicitud (%)	Realizar actividades	55,0%
	Medio de información (%)	Amigos/conocidos	44,7%
	Valoración del proceso de inscripción	8,73	
	Valoración de los requisitos solicitados	8,63	
	Valoración de la ubicación del centro	8,00	
Frecuencia y modalidad de asistencia	Frecuencia de asistencia (%)	Habitualmente	51,8%
	Modalidad de asistencia (%)	De lunes a viernes	99,3%
Funcionamiento y estructura organizativa	Valoración de la organización y el funcionamiento	8,07	
	Valoración del horario de los centros	8,47	
	Admisión de los CMM a usuarios de otro perfil / edad (%)	Si, más jóvenes de 65	46,7%
	Afinidad al resto de los usuarios del CMM (%)	Si, se siente afín	77,8%
Uso y valoración de los servicios ofertados en el CMM	El servicio más utilizado de los disponibles en los CMM	Cafetería	71,4%
	Demanda de otros servicios no disponibles en su centro	No se demandan	57,7%
	Servicio más demandado (de los no disponibles en el centro) (%)	Aula informática	23,3%
	Valoración de la oferta de servicios disponibles en su CMM	8,09	
	Servicio mejor valorado de los disponibles en su CMM	Comedor	8,75
Recursos humanos e infraestructura	Trato y actitud de los monitores y/o prestadores de servicios	8,94	
	Competencia técnica monitores y/o prestadores de servicios	8,69	
	Trato y actitud del resto de profesionales del centro	8,51	
	Competencia técnica del resto de profesionales del centro	8,42	
	Valoración de los espacios del centro	8,00	
Experiencia de los socios	Beneficios obtenidos (%)	Relaciones sociales	60,7%
	Cobertura de expectativas (%)	Si, se han cubierto	81,7%

Satisfacción global	
Opinión general	8,90
8,59	96,3%

Título	SATISFACCIÓN CENTROS DE DÍA MUNICIPALES
Objeto	Conocer la calidad percibida por los usuarios sobre el programa/servicio, así como recibir sus sugerencias, con el fin de establecer un plan de mejora.
Órgano promotor	La Dirección General de Mayores, del Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales, dentro de su plan de control de calidad de los servicios prestados.
Tamaño de la muestra	Se entrevistó a 692 personas, lo que supone aproximadamente el 28% del total de usuarios incluidos en los listados facilitados por los centros de día.
Universo	Usuarios del servicio de Centros de Día Municipales
Procedimiento de muestreo	El público objetivo del estudio fueron los usuarios de los centros de día y sus familiares. Las encuestas fueron orientadas a los propios usuarios en el caso de los Centros de día de físicos, y a sus familiares o cuidadores principales en el caso de los Centros de día de Centros de Alzheimer. En el transcurso del proceso de ejecución de las encuestas, surgió en muchos casos la necesidad de entrevistar también a familiares de usuarios que acuden a los Centros de día de físicos
Metodología	Entrevista telefónica. 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.
Fechas	De Abril a Octubre 2009

Resumen de resultados

Tramitación		Organización		Necesidades básicas			Actividades desarrolladas		
Rapidez Adjudicación	Información al ingreso	Organización y funcionamiento	Seguridad	Vigilancia salud	Cuidado higiene	Rapidez atención necesidades	Actividades para usuarios	Participación usuarios elección actividades	Actividades para familiares
7,79	8,44	8,30	8,63	8,35	8,38	8,60	8,39	7,21	7,50

Información y seguimiento			Personal		Servicios hosteleros					Transporte y horario	
Información sobre familiar	Uso libro seguimiento (%)	Valoración libro seguimiento	Trato/actitud profesionales	Competencia técnica de profesionales	Sabor comida	Cantidad comida	Variedad comida	Presentación comida	Limpieza centro	Horario entrada sin ruta	Horario entrada con ruta
7,81	44,8	8,25	8,78	8,60	6,46	7,87	7,77	7,31	8,62	8,83	7,97

Satisfacción global	
Opinión general	Recomendación del servicio (% de "sí")
8,65	96%

Título	SATISFACCIÓN SERVICIO AYUDA A DOMICILIO
Objeto	Conocer la calidad percibida por los usuarios sobre el programa/servicio, así como recibir sus sugerencias, con el fin de establecer un plan de mejora.
Órgano promotor	La Dirección General de Mayores, del Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales, dentro de su plan de control de calidad de los servicios prestados.
Tamaño de la muestra	De las 40.558 personas titulares del servicio en el mes de junio (fecha de cierre de los listados utilizados), se entrevistó a 902, lo que supone haber alcanzado un nivel de confianza de la muestra de un 95% y un margen de error de un 3,29%.
Universo	Usuarios del programa/servicio de Ayuda a Domicilio
Procedimiento de muestreo	La muestra fue distribuida proporcionalmente por los diferentes distritos en base al número de domicilios que disponen del servicio, resultando analizada una horquilla aproximada entre un 2% y un 3% de sus usuarios.
Metodología	Entrevista telefónica. 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.
Fechas	De Julio a Octubre 2009

Resumen de resultados

Proceso de solicitud e inicio en el servicio				Cobertura de la prestación				Puntualidad y horario			Rotación personal		
Medio de información (%>)	Rapidez adjudicación	Información al inicio		Número de horas	Número de días	Tipo de prestaciones	Satisfacción de necesidades	Horario asignado	Cumplimiento de horario (% No)	Puntualidad en la llegada	Puntualidad en la salida	Cambio de auxiliar (% de Si)	Valoración de los cambios
		Total usuarios	Altas post. octubre 08										
Conocido (48,4%)	7,59	8,08	7,95	7,32	7,65	8,28	7,90	7,55	No (6,2%)	8,56	8,61	Si (28,0%)	4,67

Personal del servicio						Atención ante incidencias				Valoración general del servicio		
Auxiliares			Coordina.			Problema/ incidencia (% Si)	Tipo de incidencia (% >)	Comunicación incidencia (% Si)	Modo de resolución	Cobertura de expectativas	Mejora en la calidad de vida	Recomendación de auxiliar (% Si)
Trato y actitud	Eficacia: tareas de atención personal.	Eficacia: tareas de atención doméstica.	Trato y actitud	Competen. técnica	Higiene de la auxiliar							
8,90	8,66	8,38	8,67	8,60	9,09	Si (16,9%)	Auxiliares (82,2%)	Si (75,0%)	7,40	8,25	8,40	Si (89,0%)

Satisfacción global	
Opinión general	Recomendación del servicio (% de "si")
8.7	98.7

Título	OPINIÓN SOBRE LOS PROGRAMAS DE CONVIVENCIA INTERGENERACIONAL
Objeto	Conocer la opinión de los mayores sobre posprogramas de convivencia intergeneracional.
Órgano promotor	La Dirección General de Mayores, del Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales.
Tamaño de la muestra	Se entrevistó a 78 personas mayores de 65 años.
Universo	Mayores activos
Procedimiento de muestreo	No se ha realizado un muestreo representativo de la población madrileña. Se ha pulsado la opinión de los mayores activos, seleccionándolos entre los participantes del programa de ejercicio al aire libre y según su disponibilidad para atender al entrevistador.
Metodología	Entrevista telefónica. 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.
Fechas	Agosto y septiembre 2009

OPINIÓN	N	MEDIA
Valoración sobre la existencia del programa Vive y Convive	74	8,73

Título	OPINIÓN SOBRE LOS CENTROS MUNICIPALES DE MAYORES (CMM)
Objeto	Conocer la opinión de los mayores no socios de los sobre centros municipales para mayores, sobre los mismos
Órgano promotor	La Dirección General de Mayores, del Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales.
Tamaño de la muestra	Se entrevistó a 150 personas mayores de 65 años.
Universo	Mayores, no socios de los CMM
Procedimiento de muestreo	No se ha realizado un muestreo representativo de la población madrileña, aunque si proporcional a la población mayor de los 21 distritos.
Metodología	Entrevista telefónica. Para ello, se diseñó un cuestionario que integrara variables de clasificación o dicotómicas, preguntas cerradas, 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 distribución porcentual de los resultados de las variables dicotómicas; o la codificación de las respuestas a las preguntas abiertas.
Fechas	Agosto y Septiembre 2009

OPINIÓN		
Nivel de conocimiento del recurso (%)	Escaso conocimiento	40,0%
Motivo por el que no se afilia a los CMM (%)	Desinterés	37,5%
Propuestas para la mejora de los CMM (%)	Nada en particular	59,3%
	Un CMM cercano	6,0%
Lo que más gusta de los CMM a los entrevistados no socios	Relaciones sociales	7,3%
Lo que menos gusta de los CMM a los entrevistados no socios	Actividades/Perfil socios	2,0%