

Mucho
por contar



Juntos, todo por descubrir
con las personas mayores

Mucho
por enseñar



Juntos, todo por descubrir
con las personas mayores

Mucho
por ofrecer



Juntos, todo por descubrir
con las personas mayores

Mucho
por amar



Juntos, todo por descubrir
con las personas mayores



familias, igualdad y
bienestar social

MADRID

Servicio de Centros de Día del Ayuntamiento de Madrid

Estudio de Satisfacción de las personas usuarias de los Centros de Día del
Ayuntamiento de Madrid

Resultados globales Octubre 2022





Índice.

0. Ficha técnica.....	3
1. Indicadores de impacto.....	4
2. Organización y prestación.....	15
3. Intervención y atención.....	29
4. Equipo de profesionales.....	36
5. Valoración global del servicio.....	39
6. Matriz de actuación estratégica.....	48
7. Matriz de lealtad.....	52
8. Datos de clasificación.....	54





Ficha Técnica.

UNIVERSO:	Personas usuarias del Servicio de Centros de Día incluidas en la base de datos facilitada por la Dirección General de Mayores y con número de teléfono.
TAMAÑO Y ERROR MUESTRAL:	1.205 entrevistas, lo que supone la obtención de un error muestral del +/- 2,49% (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 personas usuarias.
TÉCNICA:	Entrevista telefónica asistida por ordenador mediante sistema CATI.
FECHAS DE CAMPO:	Del 13 al 26 de septiembre de 2022.
AUTORÍA DEL INFORME:	Merkastar https://merkastar.com/ merkastar@merkastar.es





Indicadores de impacto.

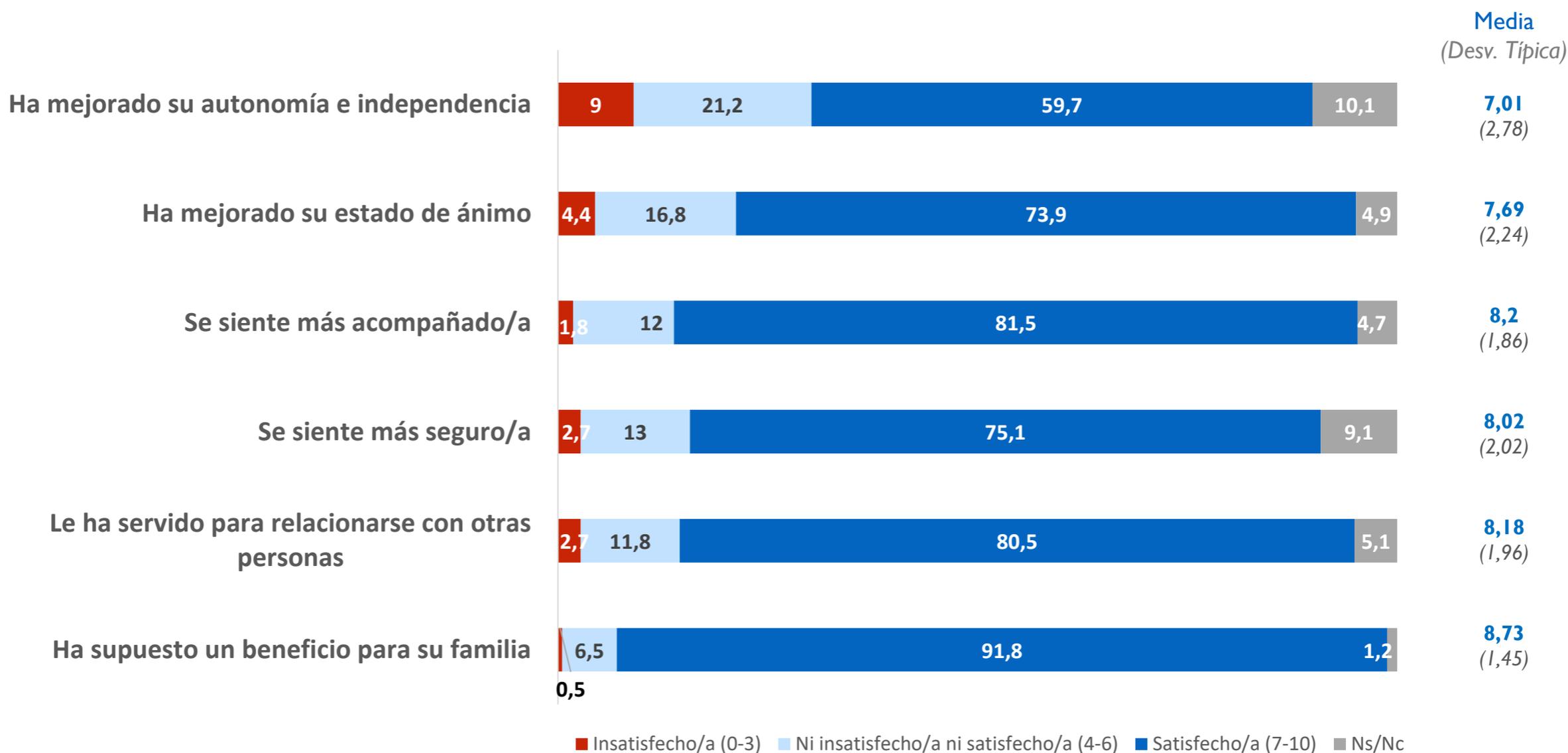
Satisfacción de las personas usuarias con determinados indicadores considerados de gran impacto en su calidad de vida y en la de su familia.





Influencia en personas usuarias.

P.16.1 a P.16.6- Grado de influencia del servicio en la vida cotidiana de las personas usuarias.



B: 1.205





Influencia en personas usuarias (II).

P.16.1 a 16.6 - Evolución (valores medios).

	2015	2017	2018	2019	2021	2022
16.1 Ha mejorado su autonomía e independencia	8,33	7,69	7,24	8,50	7,49	7,01
16.2 Ha mejorado su estado de ánimo	8,61	8,23	7,73	7,80	8,04	7,69
16.3 Se siente más acompañado/a	8,73	8,54	7,88	8,35	8,40	8,2
16.4 Se siente más seguro/a	-	-	-	-	8,16	8,02
16.5 Le ha servido para relacionarse con otras personas	8,97	8,70	8,10	8,31	8,43	8,18
16.6 Ha supuesto un beneficio para su familia	9,08	8,74	8,66	8,77	9,06	8,73





Influencia en personas usuarias (III).

P.16.1 a P.16.6- Segmentación por tipo de centro (% de satisfechos/as).

Se muestra el % de Satisfechos/as (7-10)

	Total	CDF	CDEA
16.1. Ha mejorado su autonomía e independencia	59,7	69,6	54,9
16.2. Ha mejorado su estado de ánimo	73,9	80,4	70,7
16.3. Se siente usted más acompañado/a	81,5	89,5	77,6
16.4. Se siente usted más seguro/a	75,1	84,4	70,6
16.5. Le ha servido para relacionarse con otras personas	80,5	90,1	75,9
16.6. Ha supuesto un beneficio para su familia	91,8	93,4	91

Total B: 1.205

CDF B: 392

CDEA B: 813





Influencia en personas usuarias (IV).

P.16.1 a P.16.6- Segmentación por tipo de centro (valores medios).

<i>Se muestra el valor medio.</i>	Total	CDF	CDEA
16.1. Ha mejorado su autonomía e independencia	7,01	7,59	6,71
16.2. Ha mejorado su estado de ánimo	7,69	8,03	7,52
16.3. Se siente usted más acompañado/a	8,2	8,48	8,06
16.4. Se siente usted más seguro/a	8,02	8,34	7,85
16.5. Le ha servido para relacionarse con otras personas	8,18	8,55	7,99
16.6. Ha supuesto un beneficio para su familia	8,73	8,79	8,7

Total B: 1.205

CDF B: 392

CDEA B: 813



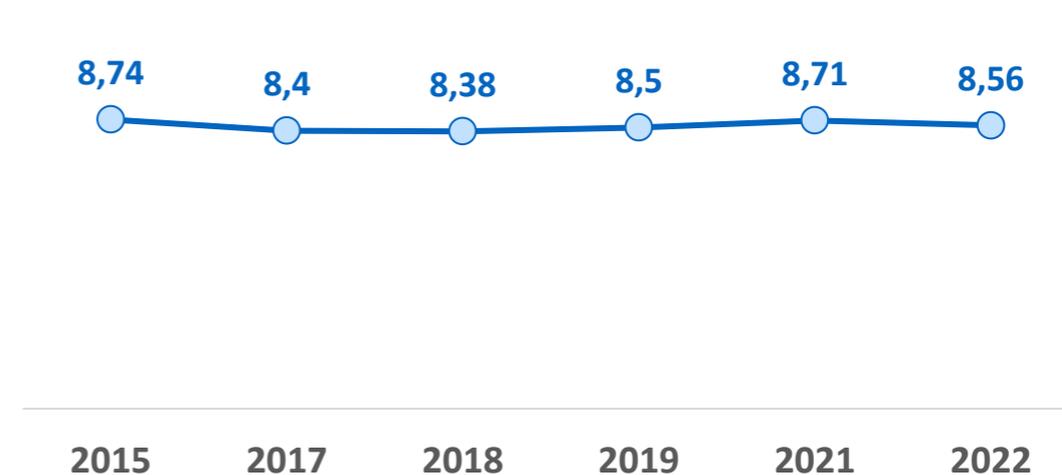


Influencia en personas usuarias (V).

P.16.7- Globalmente, ¿este servicio ha mejorado su calidad de vida?



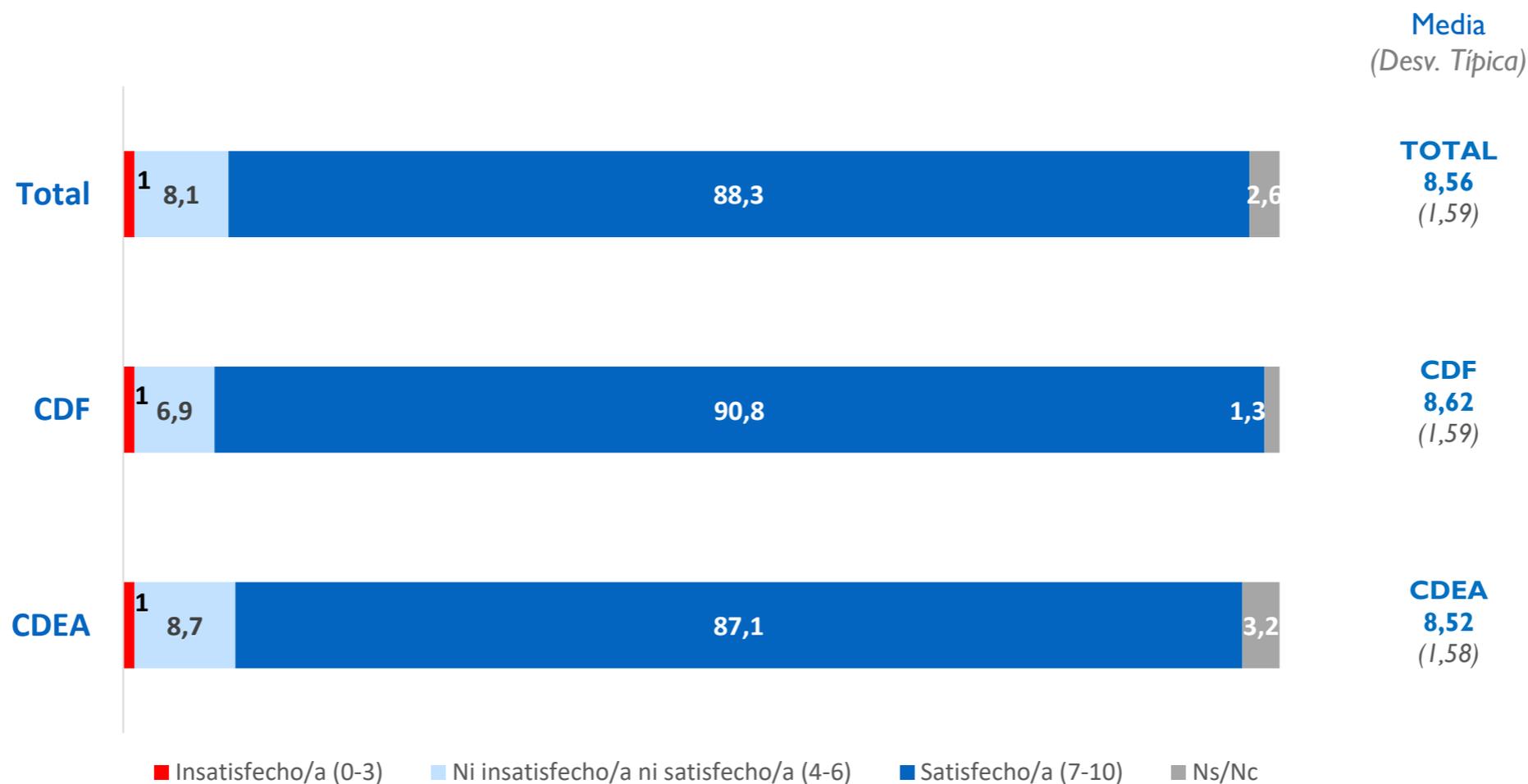
	2015	2017	2018	2019	2021	2022
Media	8,74	8,40	8,38	8,50	8,71	8,56
% de valoraciones 7-10	-	-	-	82,9%	89,6%	88,3%
Base	-	-	-	1.213	1.200	1.205





Influencia en personas usuarias (VI).

P.16.7- Segmentación por tipo de centro.



Total B: 1.205

CDF B: 392

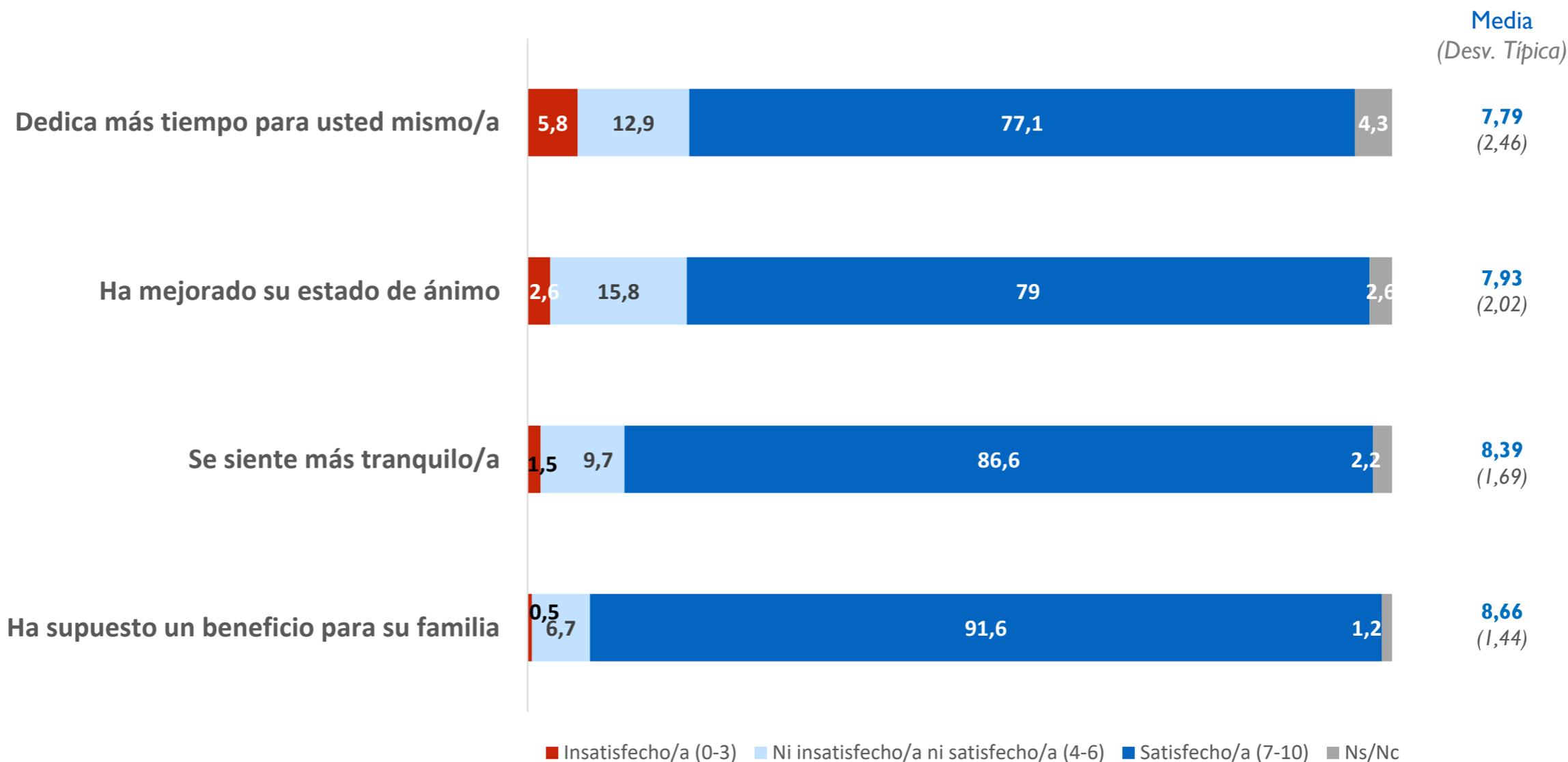
CDEA B: 813





Influencia en cuidadores/as.

P.16B.1 a P.16B.4- Grado de influencia del servicio en la vida cotidiana de las personas cuidadoras.



B: 955





Influencia en cuidadores/as (II).

P.16B.1 a P.16B.4- Segmentación por tipo de centro (% de satisfechos/as).

Se muestra el % de Satisfechos/as (7-10)

	Total	CDF	CDEA
16B.1 Dedicar más tiempo para usted mismo/a	77,1	75,9	77,5
16B.2 Ha mejorado su estado de ánimo	79	80,4	78,4
16B.3 Se siente más tranquilo/a	86,6	91,9	84,5
16B.4 Ha supuesto un beneficio para su familia	91,6	92,6	91,2

Total B: 955

CDF B: 270

CDEA B: 685





Influencia en cuidadores/as (III).

P.16B.1 a P.16B.4- Segmentación por tipo de centro (valores medios).

Se muestra el valor medio.

	Total	CDF	CDEA
16B.1 Dedicar más tiempo para usted mismo/a	7,79	7,84	7,77
16B.2 Ha mejorado su estado de ánimo	7,93	8,01	7,91
16B.3 Se siente más tranquilo/a	8,39	8,57	8,32
16B.4 Ha supuesto un beneficio para su familia	8,66	8,63	8,67

Total B: 955

CDF B: 270

CDEA B: 685

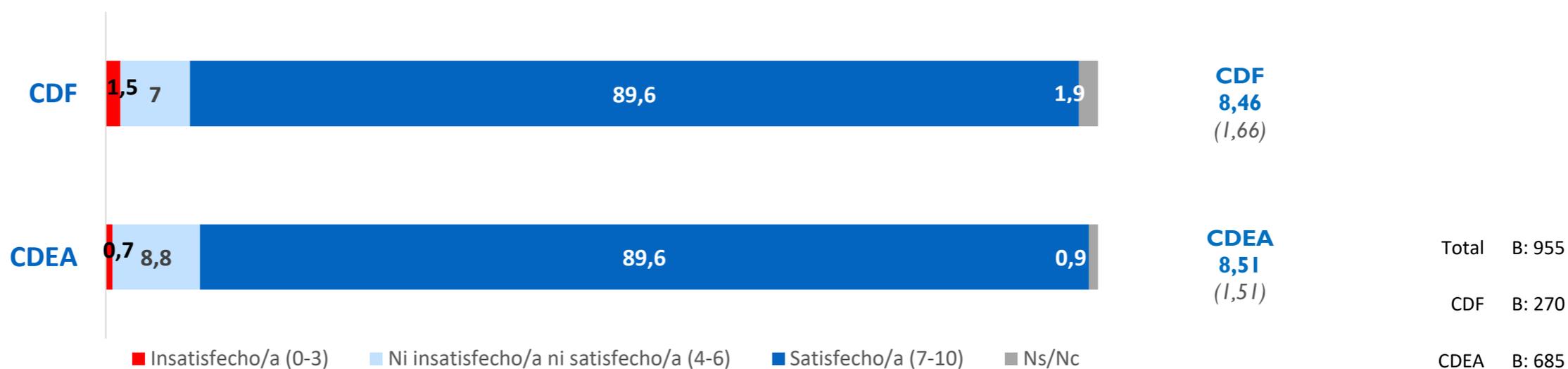


Influencia en cuidadores/as (IV).

P.16B.5- Globalmente, ¿este servicio ha mejorado su calidad de vida?



P.16B.5- Segmentación por tipo de centro.





Organización y prestación.

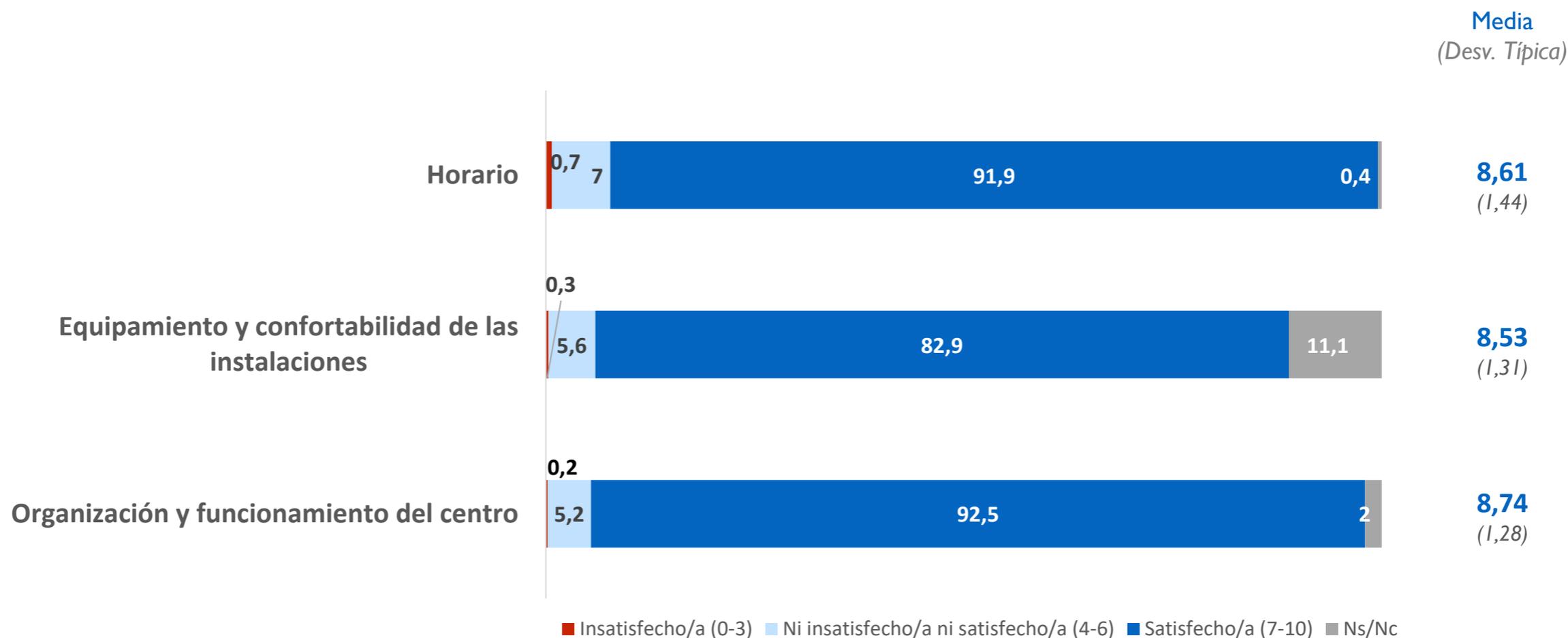
Satisfacción de las personas usuarias con una serie de indicadores que miden el modo en que se organiza y presta el Servicio de Centros de Día.





Estructura organizativa.

P.2.1 a P.2.3– Satisfacción con aspectos clave de la organización del servicio.



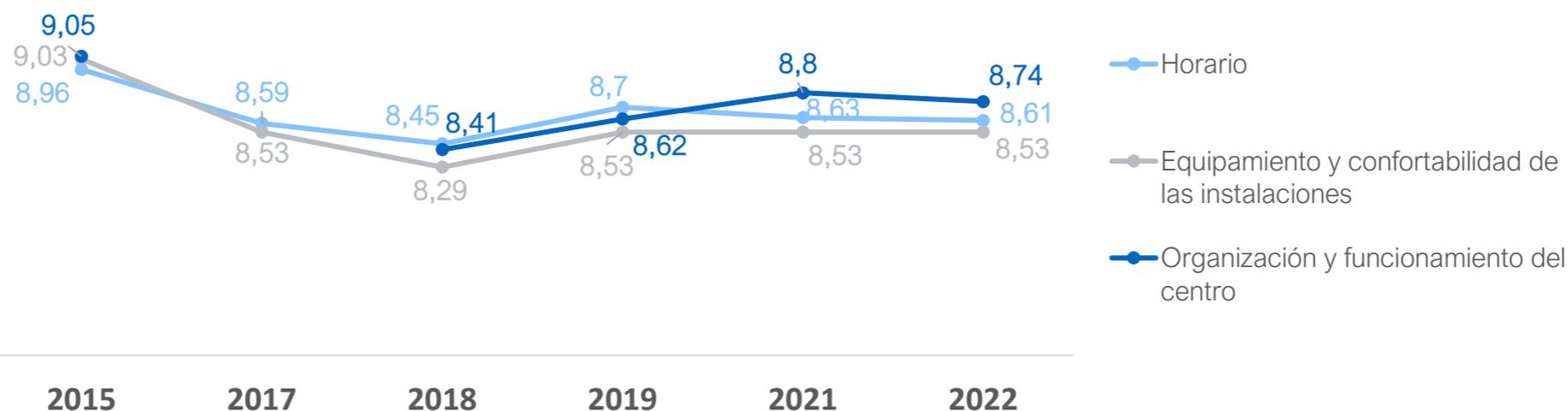
B: 1.205



Estructura organizativa (II).

P.2.1 a P.2.3– Evolución (valores medios).

	2015	2017	2018	2019	2021	2022
2.1. Horario	8,96	8,59	8,45	8,70	8,63	8,61
2.2. Equipamiento y confortabilidad de las instalaciones	9,03	8,53	8,29	8,53	8,53	8,53
2.3. Organización y funcionamiento del centro	9,05	-	8,41	8,62	8,80	8,74





Estructura organizativa (III).

P.2.1 a P.2.3- Segmentación por tipo de centro (% de satisfechos/as).

Se muestra el % de Satisfechos/as (7-10)

	Total	CDF	CDEA
2.1. Horario	91,9	93,4	91,1
2.2. Equipamiento y confortabilidad de las instalaciones	82,9	85,2	81,8
2.3. Organización y funcionamiento del centro	92,5	92,6	92,5

Total B: 1.205

CDF B: 392

CDEA B: 813





Estructura organizativa (IV).

P.2.1 a P.2.3- Segmentación por tipo de centro (valores medios).

Se muestra el valor medio.

	Total	CDF	CDEA
2.1. Horario	8,61	8,74	8,55
2.2. Equipamiento y confortabilidad de las instalaciones	8,53	8,49	8,55
2.3. Organización y funcionamiento del centro	8,74	8,83	8,7

Total B: 1.205

CDF B: 392

CDEA B: 813



Actividades y servicios.

P.3- Valoración de las actividades y servicios que ofrece el centro en relación a los deseos y capacidades de las personas usuarias.



	2015*	2017*	2018*	2019	2021	2022
Media	8,90	8,56	8,28	8,46	8,57	8,56
% de valoraciones 7-10				84,3%	85,9%	87,9%
Base	-	-	-	1.213	1.200	1.205

*2015-2018: Actividades sociales, culturales y recreativas que se realizan para los usuarios





Actividades y servicios (II).

P.3- Segmentación por tipo de centro.

	Total	CDF	CDEA
Actividades y servicios: % de satisfechos/as (7 – 10)	87,9	93,1	85,4
Actividades y servicios: valor medio	8,56	8,65	8,51

Total B: 1.205

CDF B: 392

CDEA B: 813

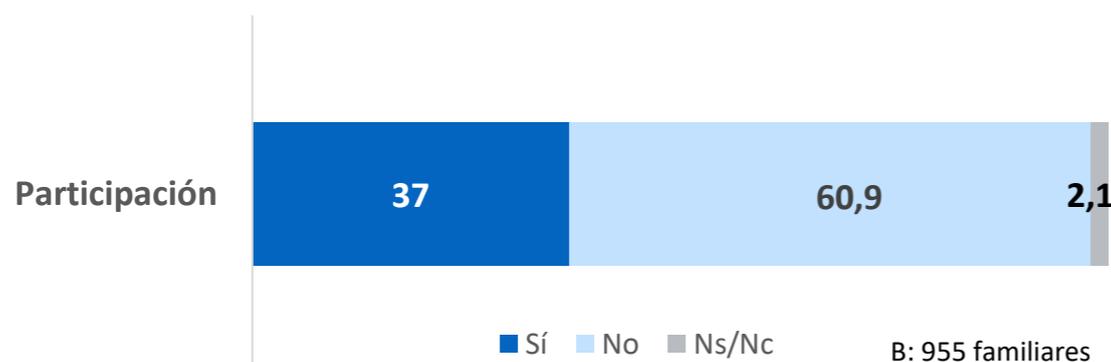


Actividades para familiares.

P.4- ¿Ha participado en alguna de las actividades que se realizan en el centro con las familias?

P.4B- ¿Por qué motivos no ha participado en ninguna actividad?

Participación de las familias en actividades.



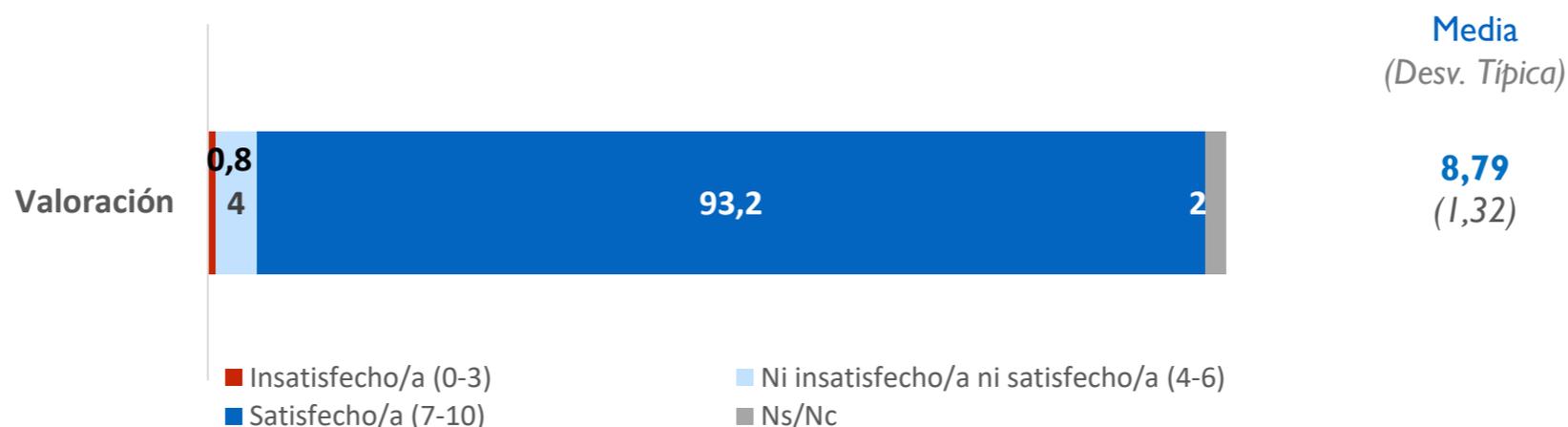
	2019	2021	2022
% de familias que participan	41,9%	35,4%	37%
Base	1.213	774	955

Motivos por los que no ha participado.



Actividades para familiares (II).

P.5- Valoración de las actividades que ofrece el centro para las familias.



	2015	2017	2018	2019	2021	2022
Media	8,76	8,60	8,14	8,74	8,67	8,79
% de valoraciones 7-10	-	-	-	92,5%	89,8%	93,2%
Base	-	-	-	307	274	353

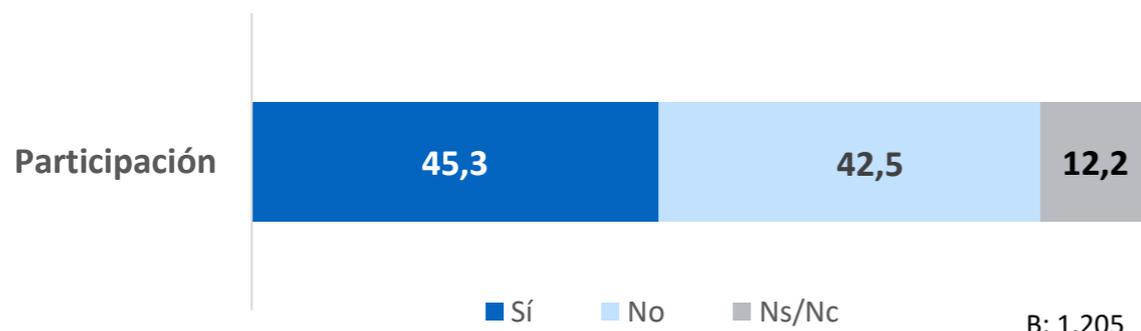


Actividades intergeneracionales.

P.6- ¿Ha participado en alguna de las actividades intergeneracionales que se organizan en el centro?

P.6B- ¿Por qué motivos no ha participado en ninguna actividad?

Participación en actividades intergeneracionales.



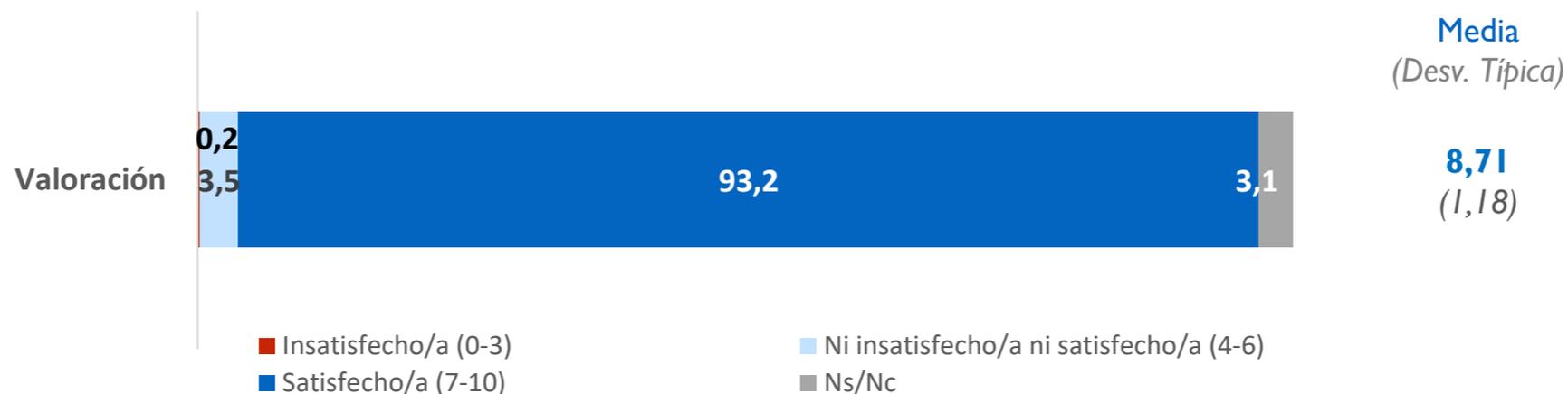
	2019	2021	2022
% de personas que participan	34%	32,9%	45,3%
Base	1.213	1.200	1.205

Motivos por los que no ha participado.



Actividades intergeneracionales (II).

P.7- Valoración de las actividades intergeneracionales en las que ha participado.



B: 546

	2018	2019	2021	2022
Media	7,72	8,74	8,91	8,71
% de valoraciones 7-10	-	90,3%	90,4%	93,2%
Base	-	638	395	546

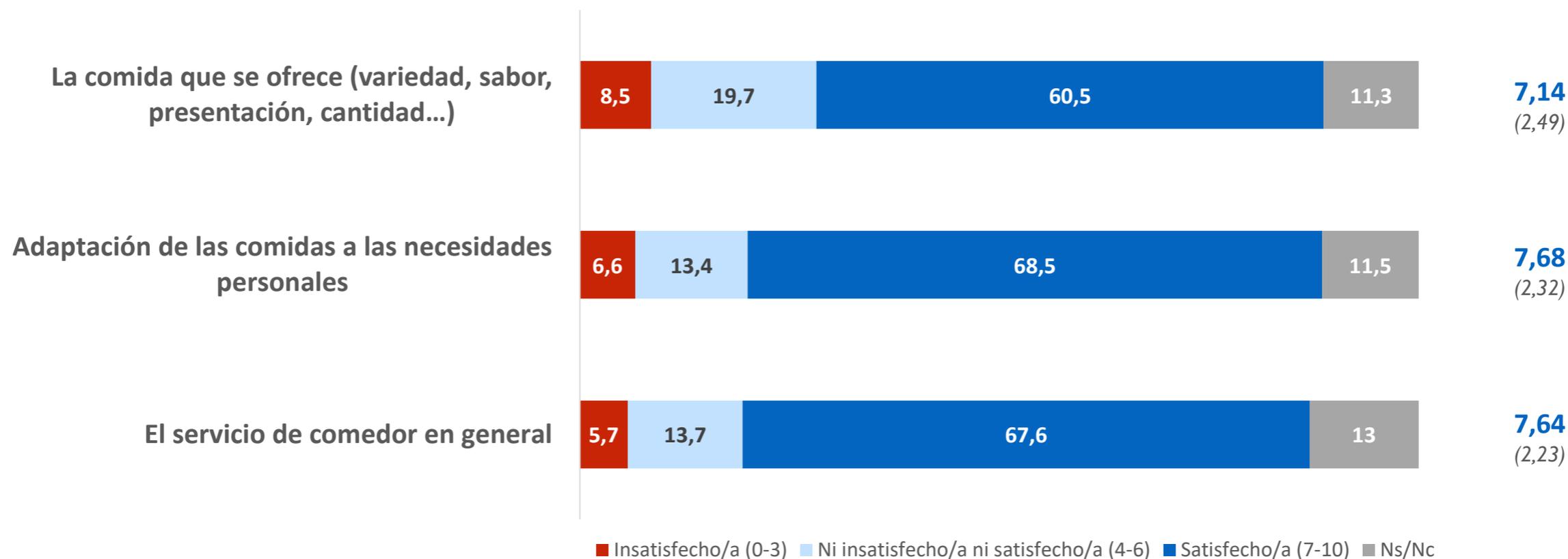




Servicio de comedor.

P.13.1 a P.13.3– Satisfacción con el servicio de comedor.

Media
(Desv. Típica)



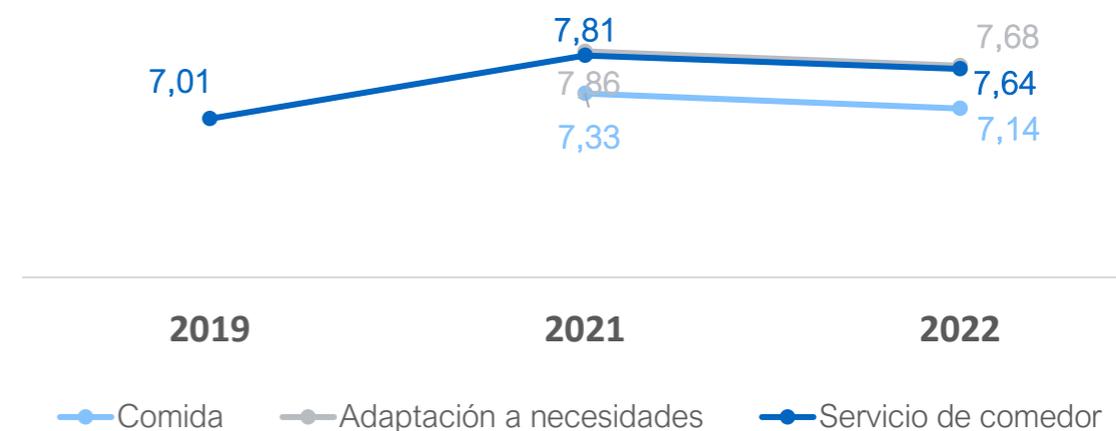
B: 1.205



Servicio de comedor (II).

P.13.1 a P.13.3– Evolución (valores medios).

	2019	2021	2022
13.1. La comida que se ofrece (variedad, sabor, presentación, cantidad...)	-	7,33	7,14
13.2. Adaptación de las comidas a las necesidades personales	-	7,86	7,68
13.3. El servicio de comedor en general	7,01	7,81	7,64
Base	1.213	1.200	1.205



Servicio de transporte.

P.15- Valoración del servicio de transporte del centro.



B: 981 personas usuarias del transporte (81,4% de 1.205).

	2018	2019	2021	2022
Media	8,74	8,94	8,96	8,83
% de valoraciones 7-10	-	92%	94,4%	92,8%
Base	-	958	947	981





Intervención y atención.

Satisfacción de las personas usuarias con la intervención y el cuidado que reciben.



Atención y cuidados prestados.

P.8.1 a P.8.6– Satisfacción con aspectos clave de la atención prestada.



Personas usuarias B: 1.205

Personas cuidadoras B: 955

Atención y cuidados prestados (I).

P.8.1 a P.8.6– Evolución (valores medios).

	2015	2017	2018	2019	2021	2022
8.1. Atención socio sanitaria y cuidados de la salud	8,92	8,67	8,36	8,65	8,78	8,69
8.2. Atención en las necesidades básicas de cuidados	9,00	8,44	8,08	8,48	8,69	8,69
8.3. Obtiene el apoyo que necesita	-	-	-	-	8,7	8,67
8.4. Siente que tienen en cuenta sus preferencias/ necesidades	-	-	-	-	8,58	8,55
8.5. Obtiene (el/la cuidador/a) el apoyo que necesita	-	-	-	-	-	8,51
8.6. Siente (cuidador/a) que tienen en cuenta sus preferencias/ necesidades	-	-	-	-	-	8,51

Atención y cuidados prestados (II).

P.8.1 a P.8.6- Segmentación por tipo de centro (% de satisfechos/as).

Se muestra el % de Satisfechos/as (7-10)

	Total	CDF	CDEA
8.1. Atención socio sanitaria y cuidados de la salud	90,3	90,3	90,3
8.2. Atención en las necesidades básicas de cuidados	90,7	90,8	90,7
8.3. Obtiene el apoyo que necesita	92,9	93,6	92,6
8.4. Siente que tienen en cuenta sus preferencias/ necesidades.	87,6	88,5	87,2

Total B: 1.205

CDF B: 392

CDEA B: 813

Se muestra el % de Satisfechos/as (7-10)

	Total	CDF	CDEA
8.5. Obtiene (el/la cuidador/a) el apoyo que necesita	89,4	90,7	88,9
8.6. Siente (cuidador/a) que tienen en cuenta sus preferencias/ necesidades	87,2	90	86,1

Total B: 955

CDF B: 270

CDEA B: 685

Atención y cuidados prestados (III).

P.8.1 a P.8.6- Segmentación por tipo de centro (valores medios).

Se muestra el valor medio.

	Total	CDF	CDEA
8.1. Atención socio sanitaria y cuidados de la salud	8,69	8,76	8,66
8.2. Atención en las necesidades básicas de cuidados	8,69	8,69	8,69
8.3. Obtiene el apoyo que necesita	8,67	8,76	8,62
8.4. Siente que tienen en cuenta sus preferencias/ necesidades.	8,55	8,56	8,54

Total B: 1.205

CDF B: 392

CDEA B: 813

Se muestra el % de Satisfechos/as (7-10)

	Total	CDF	CDEA
8.5. Obtiene (el/la cuidador/a) el apoyo que necesita	8,51	8,56	8,48
8.6. Siente (cuidador/a) que tienen en cuenta sus preferencias/ necesidades	8,51	8,46	8,53

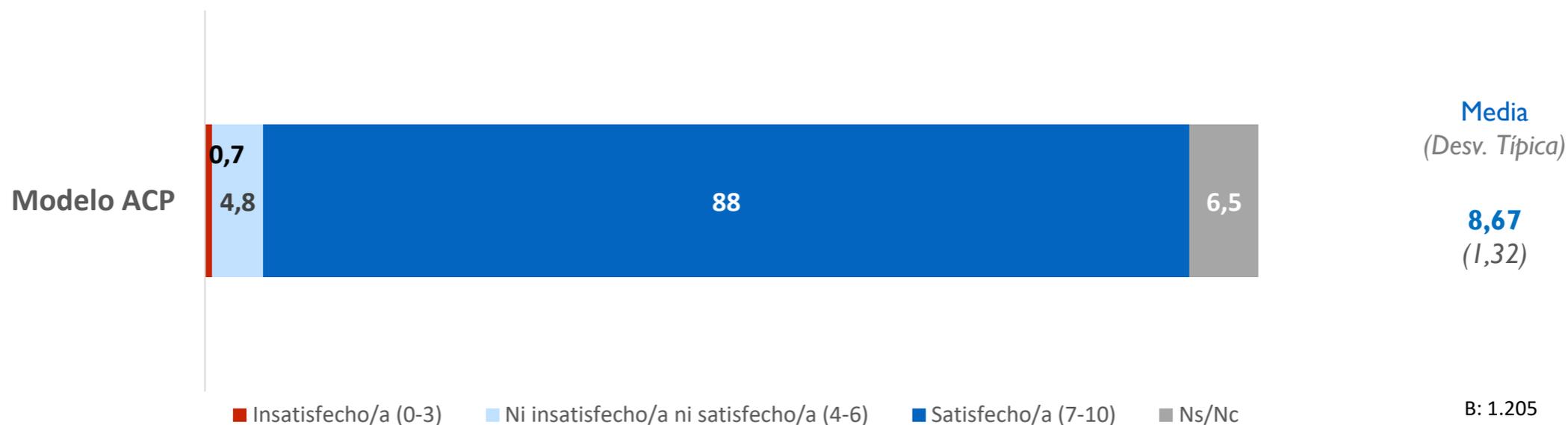
Total B: 955

CDF B: 270

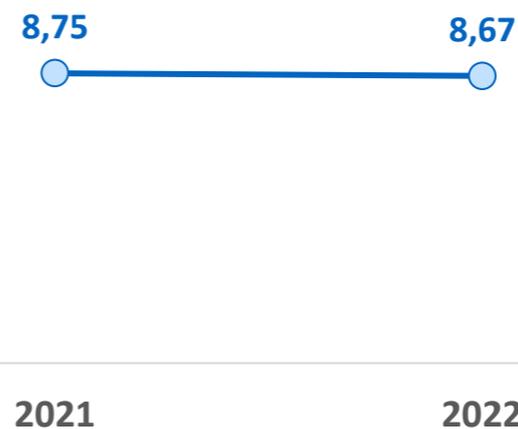
CDEA B: 685

Modelo ACP.

P.11- Valoración del Modelo de Atención Centrado en la Persona que se lleva a cabo en el centro.



	2021	2022
Media	8,75	8,67
% de valoraciones 7-10	86,7	88%
Base	1.200	1.205





Modelo ACP (II).

P.11- Segmentación por tipo de centro.

	Total	CDF	CDEA
Modelo ACP: % de satisfechos/as (7 – 10)	88	89	87,6
Modelo ACP: valor medio	8,67	8,76	8,63

Total B: 1.205

CDF B: 392

CDEA B: 813





Equipo de profesionales.

Satisfacción de las personas usuarias con el equipo de profesionales que presta el servicio.



Profesionales.

P.12- Valoración de los profesionales que intervienen en el centro.



	2015	2017	2018	2019	2021	2022
Media	9,25	9,19	8,81	8,95	9,10	9,06
% de valoraciones 7-10	-	-	-	90,4%	94,4%	95,4%
Base	-	-	-	1.213	1.200	1.205





Persona de referencia.

P.9- Conocimiento de la existencia de un profesional de referencia.

P.10- Valoración del profesional de referencia.

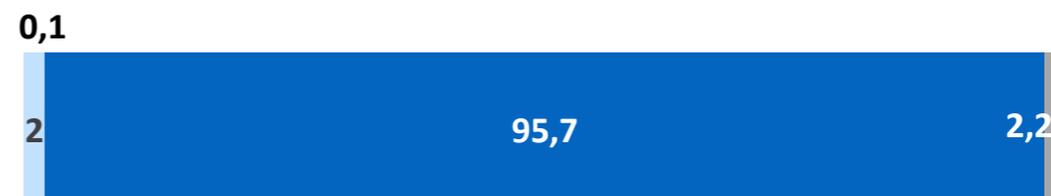
Conocimiento.



■ Sí ■ No

B: 1.205

Valoración del profesional.



Media (Desv. Típica)

9,06 (1,07)

■ Insatisfecho/a (0-3)
 ■ Ni insatisfecho/a ni satisfecho/a (4-6)
 ■ Satisfecho/a (7-10)
 ■ Ns/Nc

B: 897

	2021	2022
% sí conoce	71,3%	74,4%
Base	1.200	1.205
Media	9,09	9,06
% de valoraciones 7-10	93,1%	95,7%
Base	855	897





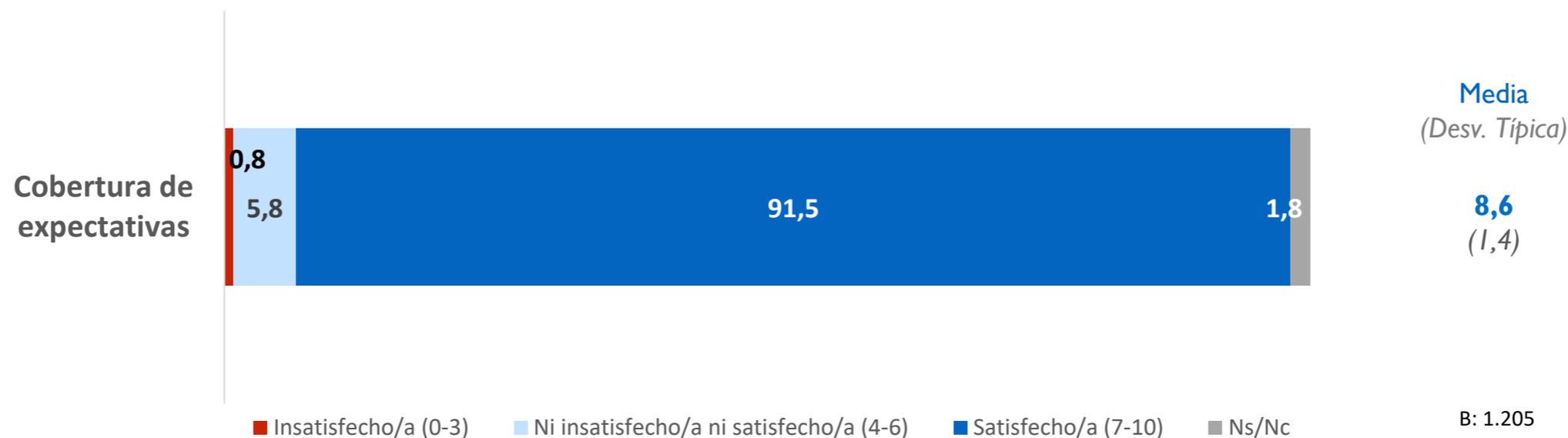
Valoración global del servicio.

Beneficios a largo plazo, cobertura de expectativas y valoración general.

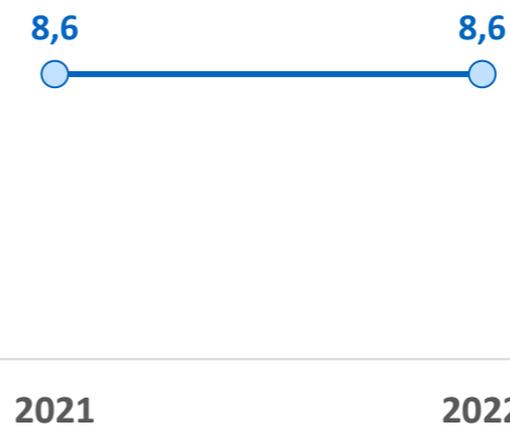


Expectativas.

P.19- Valoración del servicio respecto a lo que se esperaba.



	2021	2022
Media	8,6	8,6
% de valoraciones 7-10	88,3%	91,5%
Base	1.200	1.205





Expectativas (II).

P.19- Segmentación por tipo de centro.

	Total	CDF	CDEA
Modelo ACP: % de satisfechos/as (7 – 10)	91,5	91,1	91,8
Modelo ACP: valor medio	8,6	8,62	8,59

Total B: 1.205

CDF B: 392

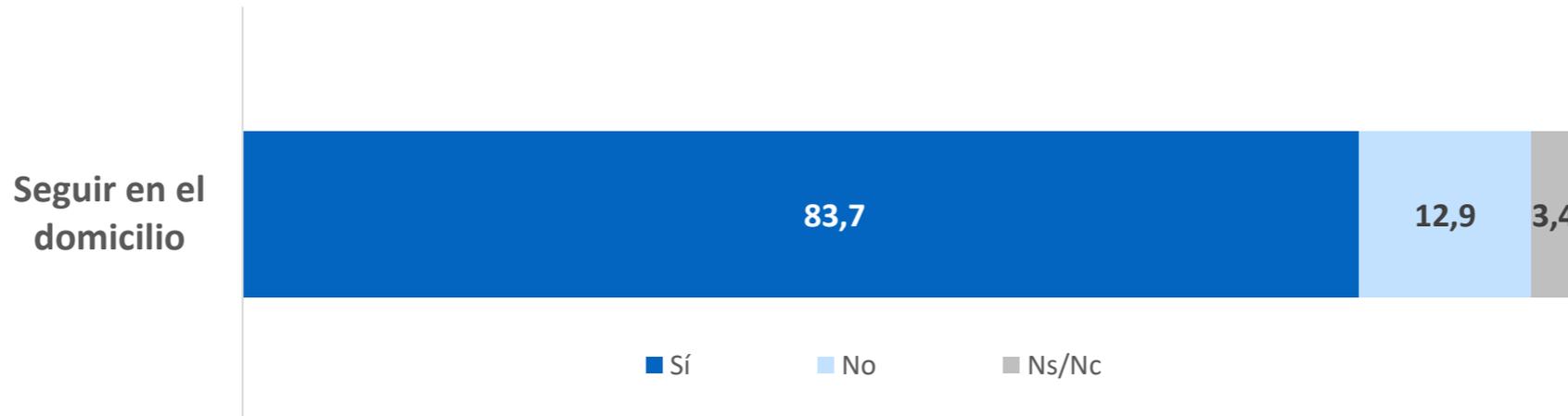
CDEA B: 813





Permanencia en domicilio.

P.18- ¿Cree que acudir al centro ha permitido (a usted/a su familiar) seguir viviendo en su domicilio en mejores condiciones?.



	2021	2022
% Sí	86,6%	83,7%
Base	1.200	1.205

	Total	CDF	CDEA
% Sí	83,7	84,7	83,1

Total B: 1.205
 CDF B: 392
 CDEA B: 813

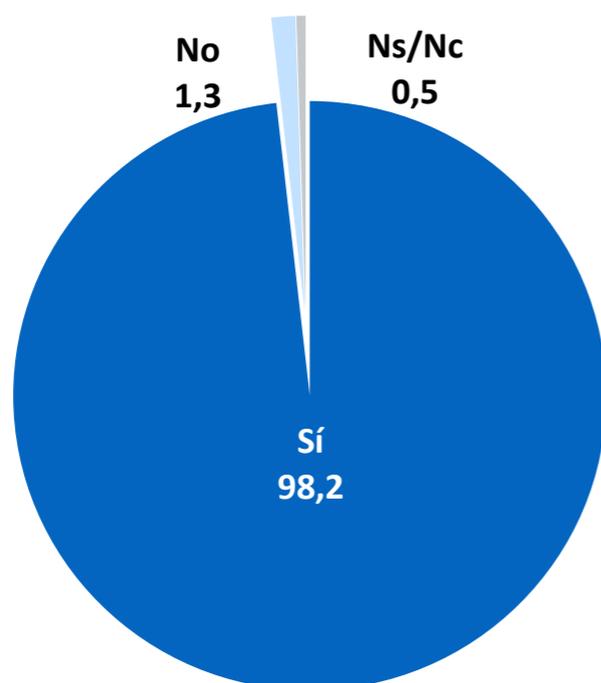


Lealtad.

P.20.b- ¿Volvería usted a solicitar el servicio?

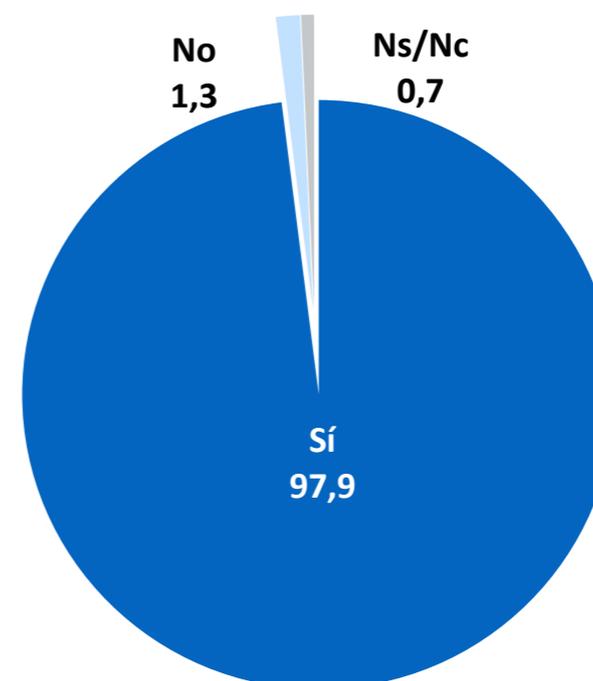
P.21- ¿Recomendaría usted este servicio?

Volvería a solicitar el servicio.



B: 1.205

Recomendaría a otras personas.



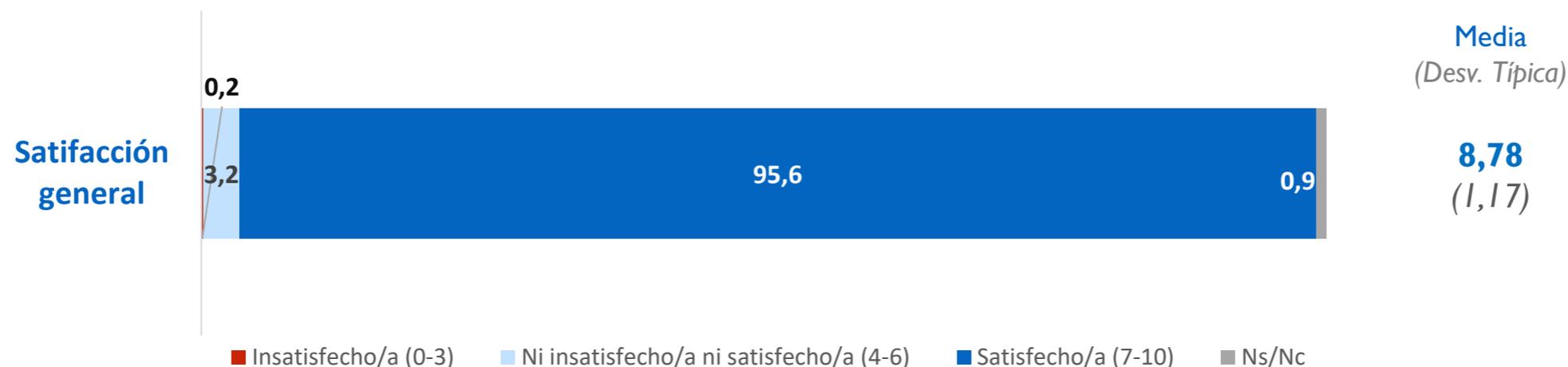
B: 1.205

	2015	2017	2018	2019	2021	2022
% recomendación	97,2%	96,4%	97,5%	96,2%	97,8%	97,9%
Base	-	-	-	1.213	1.200	1.205



Valoración global.

P.20- En general, y teniendo en cuenta toda su experiencia, valore cómo se encuentra de satisfecho de forma global con el servicio.



	2015	2017	2018	2019	2021	2022
Media	9,04	8,81	8,58	8,78	8,84	8,78
% valoraciones 7-10	-	-	-	91,7%	95,5%	95,6%
Base	-	-	-	1.213	1.200	1.205





Valoración global (II).

P.20- Segmentación por tipo de centro.

	Total	CDF	CDEA
Satisfacción global: % de satisfechos/as (7 – 10)	95,6	95,4	95,7
Satisfacción global: valor medio	8,78	8,83	8,75

Total B: 1.205

CDF B: 392

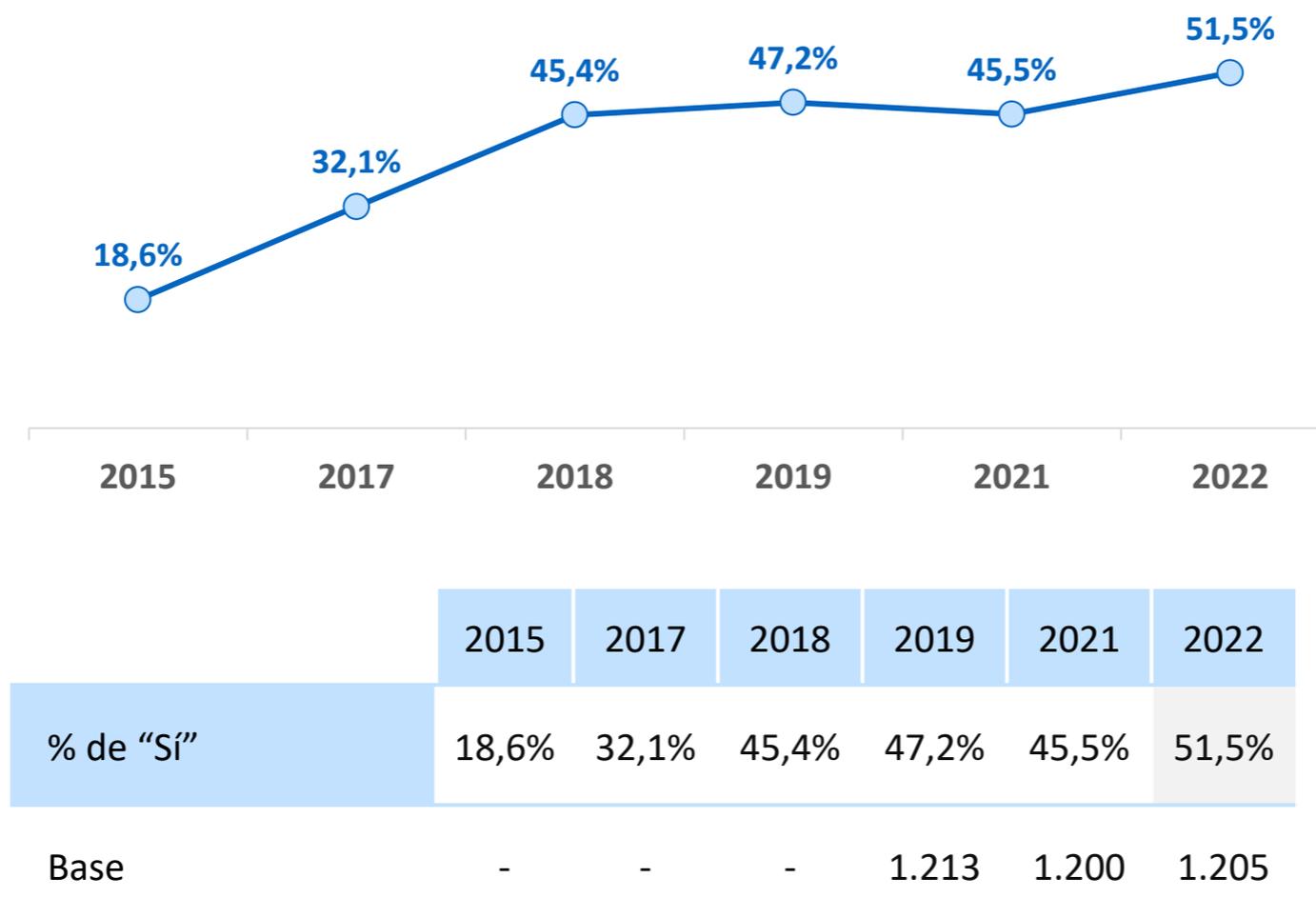
CDEA B: 813





Sugerencias.

P.17- ¿Tiene alguna sugerencia de mejora sobre los Centros de Día del Ayuntamiento de Madrid? (Evolución)





Sugerencias (II).

P.17.1- ¿Cuál? (Especifique su sugerencia de mejora).



B: 621





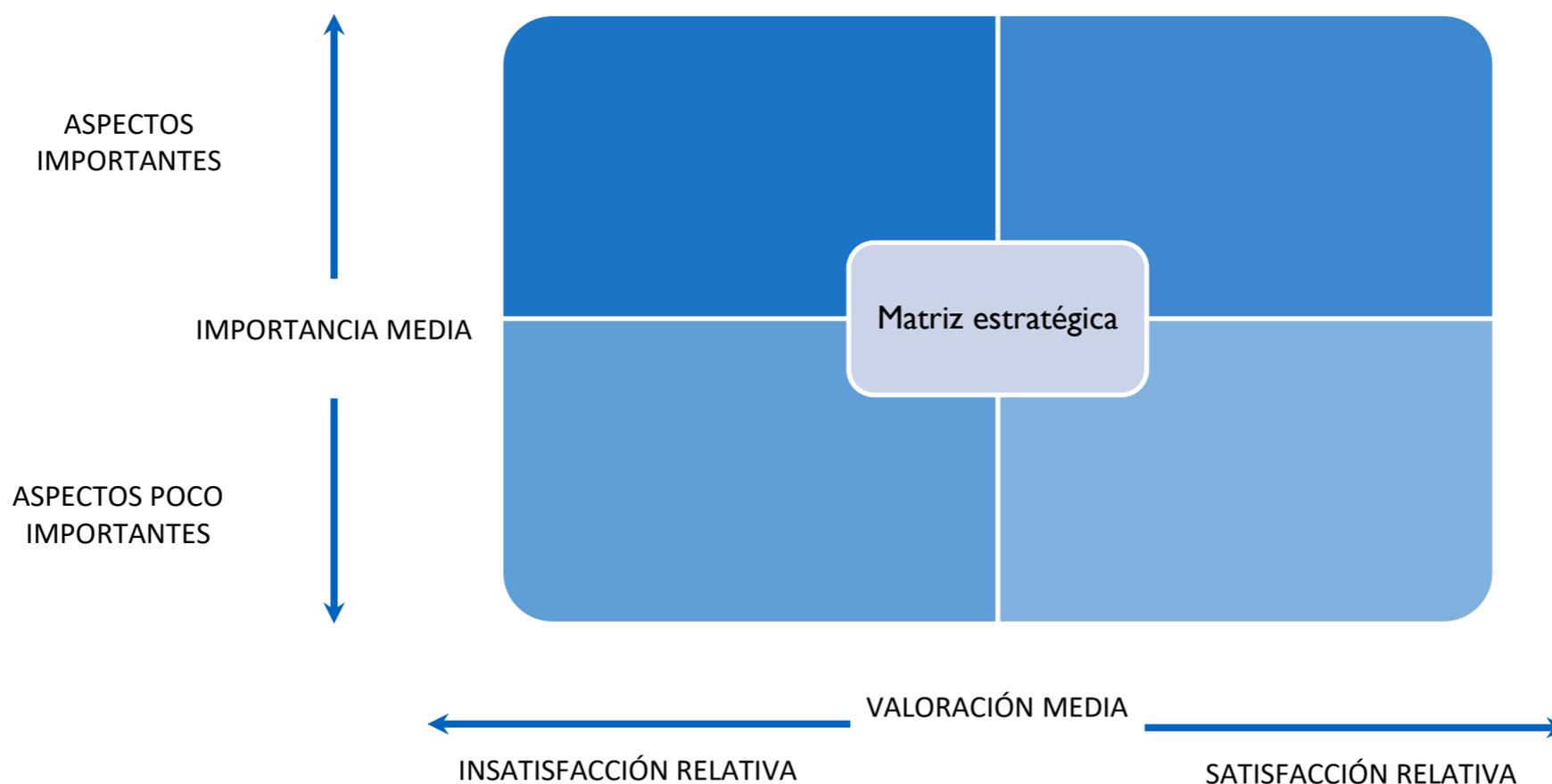
Matriz de actuación estratégica.

Matriz de actuación estratégica.



Matriz de actuación.

- Esta matriz permite establecer el posicionamiento relativo de los distintos aspectos evaluados en función de la importancia y la valoración otorgada a los mismos. Se trata de un análisis que permite la fijación de políticas estratégicas de mejora de los Servicios Públicos, al identificar prioridades de actuación.
- La importancia se obtiene a partir de análisis de regresión lineal, obteniendo los coeficientes “beta estandarizados” que indican la importancia relativa que tienen cada una de las variables independientes sobre la dependiente: satisfacción global del servicio
- La valoración corresponde a la satisfacción respecto a cada una de las variables, de acuerdo a la respuesta obtenida en el cuestionario en una escala de 0 a 10.



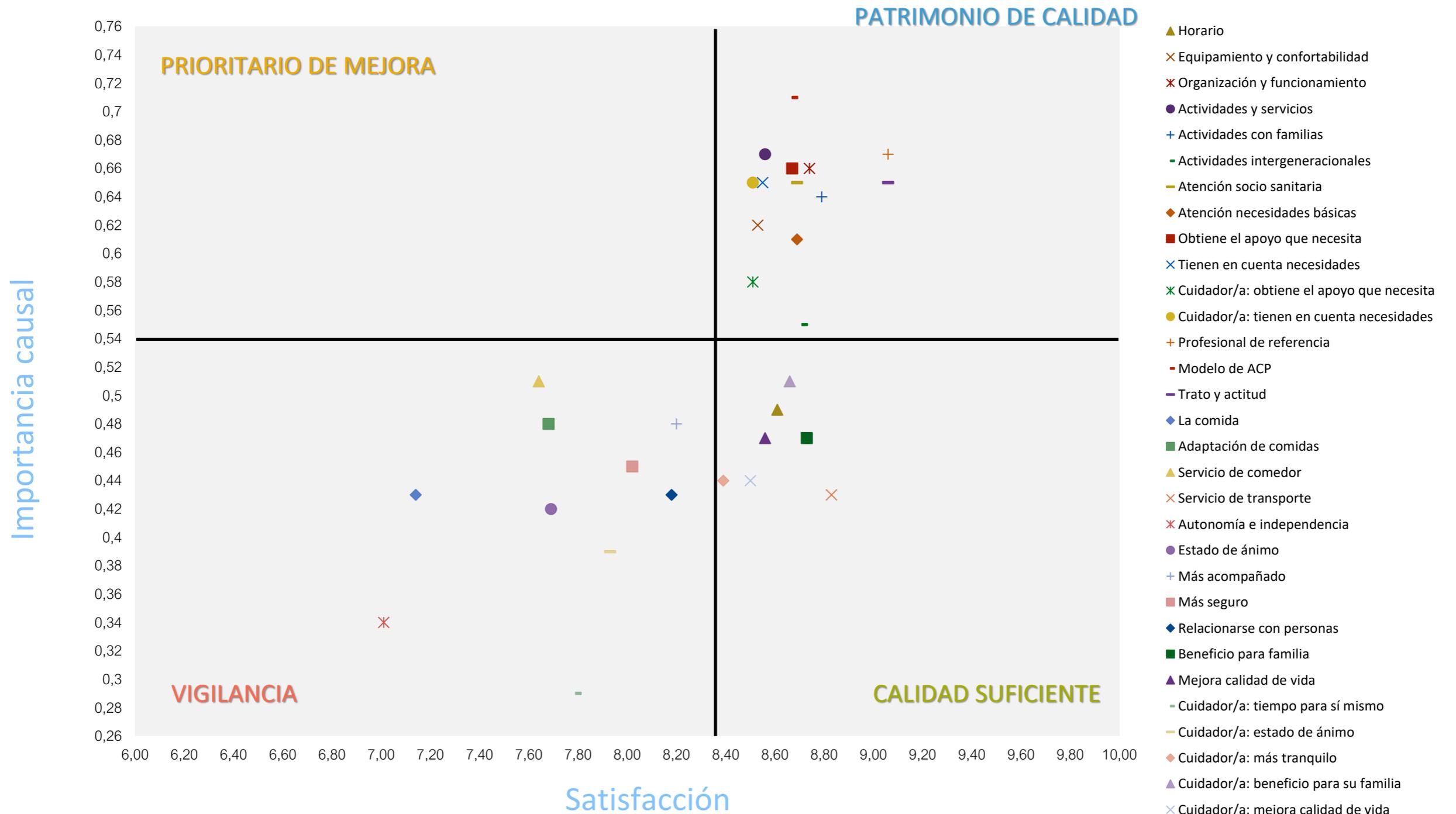
Matriz de actuación (II).

Explicación de los cuadrantes resultantes de la matriz:



Matriz de actuación (III).

Resultados 2022:





Matriz de lealtad.

Matriz de lealtad.





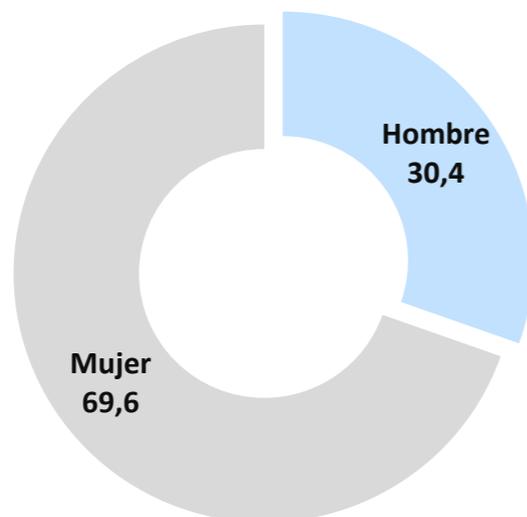
Datos de clasificación.

Clasificación sociodemográfica, de salud y de estilo de vida de las personas entrevistadas.



Personas usuarias.

Sexo



B: 250

C.2- ¿Vive solo/a?

Ns/Nc; 0

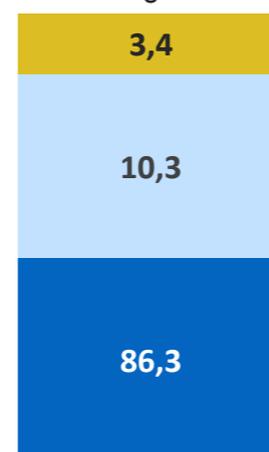


Vive solo

B: 250

C.3- ¿La persona con la que convive se encuentra mejor, igual o peor que usted?

0



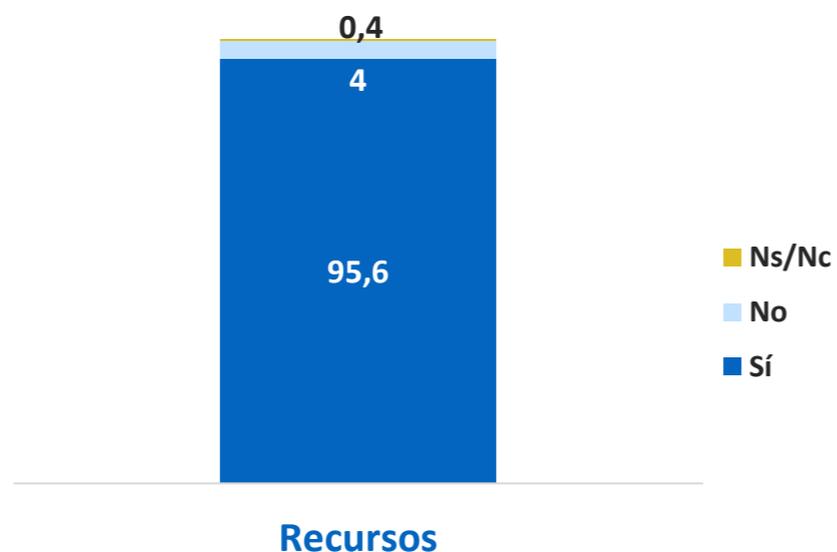
■ Ns/Nc
■ Peor
■ Igual
■ Mejor

Conviviente

B: 146

Personas usuarias o beneficiarias (II).

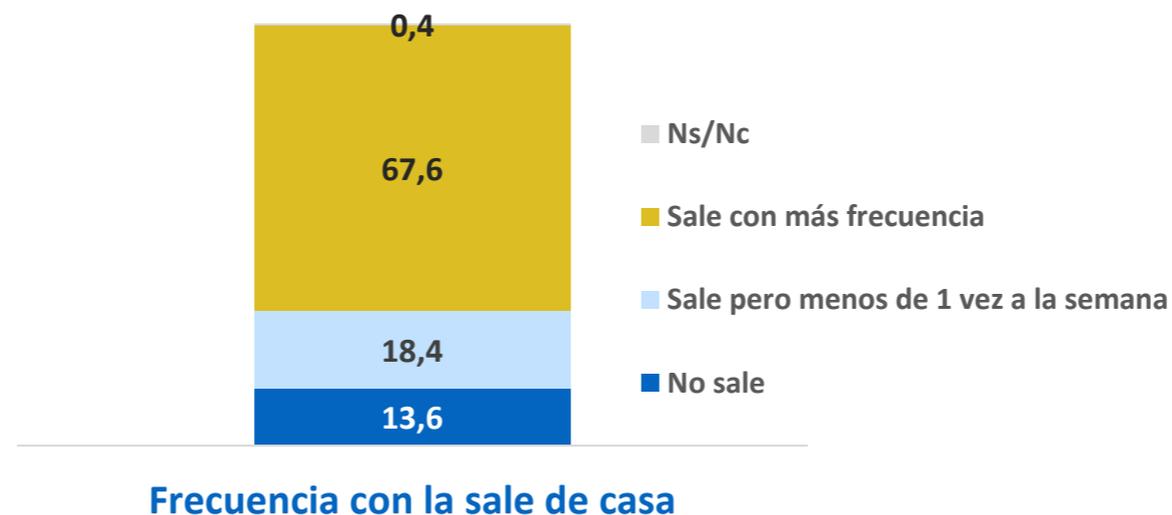
C.4- ¿Tiene usted a quien acudir si necesita ayuda?



C.5- ¿Podría decirme si se siente solo a menudo?



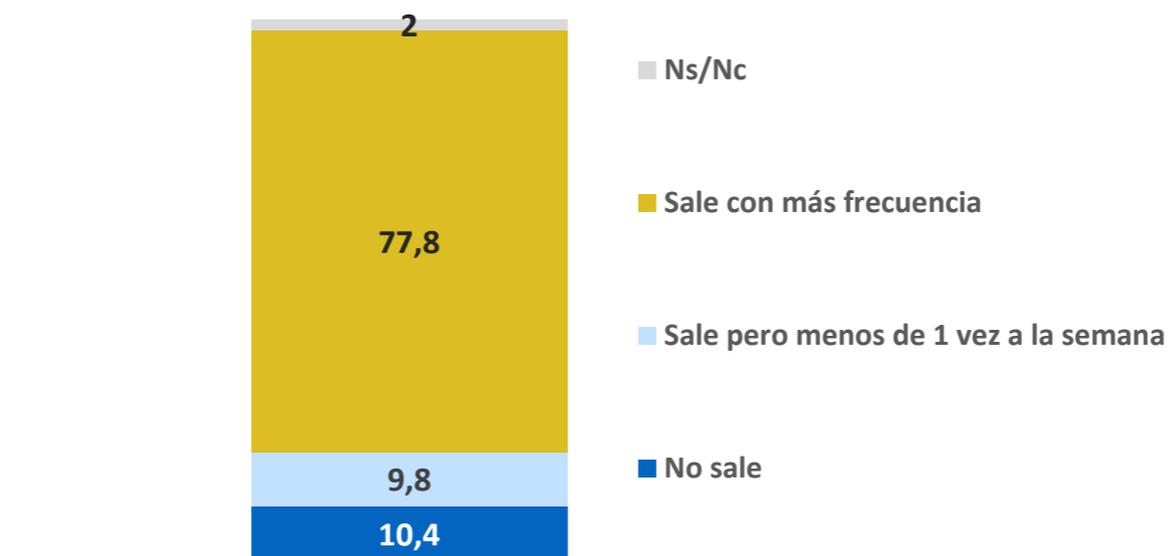
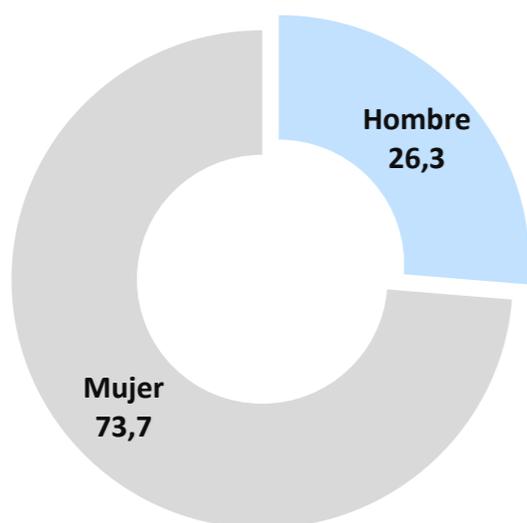
C.6- A parte de acudir al Centro de Día, ¿con qué frecuencia sale usted de su domicilio?



B: 250

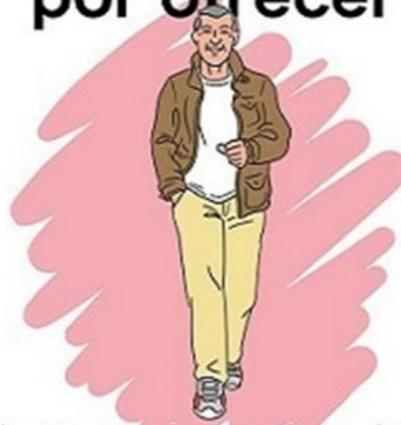
Personas cuidadoras o convivientes.

C.6- La persona a la que cuida, aparte de acudir al Centro de Día, ¿con qué frecuencia sale de su domicilio?



Frecuencia con la que sale el cuidador

Mucho por ofrecer



Juntos, todo por descubrir con las personas mayores

Mucho por enseñar



Juntos, todo por descubrir con las personas mayores

Mucho por amar



Juntos, todo por descubrir con las personas mayores

Mucho por contar



Juntos, todo por descubrir con las personas mayores