

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

 | políticas sociales,
familia e igualdad | MADRID

Servicio de residencias del Ayuntamiento de Madrid

Estudio de Satisfacción a los Usuarios de la
Residencia Municipal Santa Engracia

Ayuntamiento de Madrid

Julio 2023





Índice.

0. Ficha técnica.....	3
1. Estructura Organizativa del centro	4
2. Intervención y atención a las necesidades.....	7
3. Equipo de profesionales.....	12
4. Otros servicios.....	14
5. Valoración global del servicio.....	16
6. Matriz de lealtad.....	20
7. Datos de clasificación.....	22





Ficha Técnica.

UNIVERSO:	Personas usuarias de la Residencia para personas mayores Santa Engracia
TAMAÑO Y ERROR MUESTRAL:	25 entrevistas a usuarios, lo que supone la obtención de un error muestral del +/- 10,63% (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 (35)
TÉCNICA:	Entrevista personal asistida por tablet CAPI.
FECHAS DE CAMPO:	19 de julio de 2023
AUTORÍA DEL INFORME:	Merkastar https://merkastar.com/ merkastar@merkastar.es





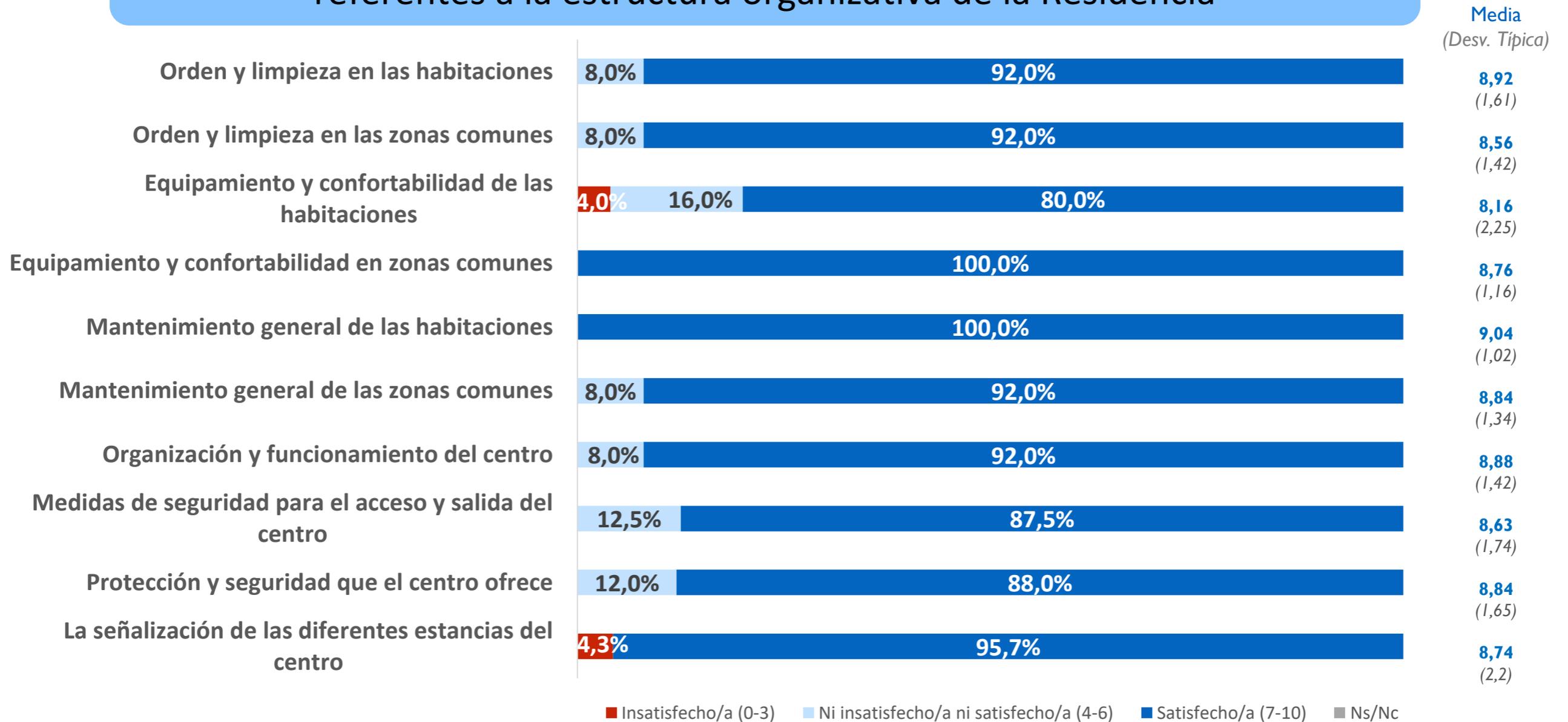
Estructura Organizativa del centro.

Satisfacción de las personas usuarias con una serie de indicadores que miden el modo en que se organiza y prestan los servicios.



Satisfacción estructura organizativa.

P.1.- Por favor, indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos referentes a la estructura organizativa de la Residencia



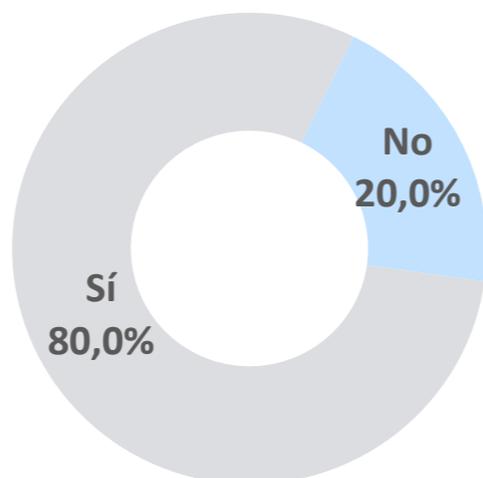
B: 25

Satisfacción actividades programadas

P.4.- Por favor, valore las actividades sociales, culturales y recreativas que se programan y realizan para los usuarios

P2.- ¿Ha participado usted en alguna actividad social, cultural o recreativa que se programa y realiza para los usuarios?

B: 25



P3.- ¿Por qué motivos?:

- No quiero: 40%
- Ciego: 20%
- No puede: 20%
- Ns/Nc: 20%

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

B: 20



Media
(Desv. Típica)

8,95
(1,19)

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



Intervención y atención a las necesidades.

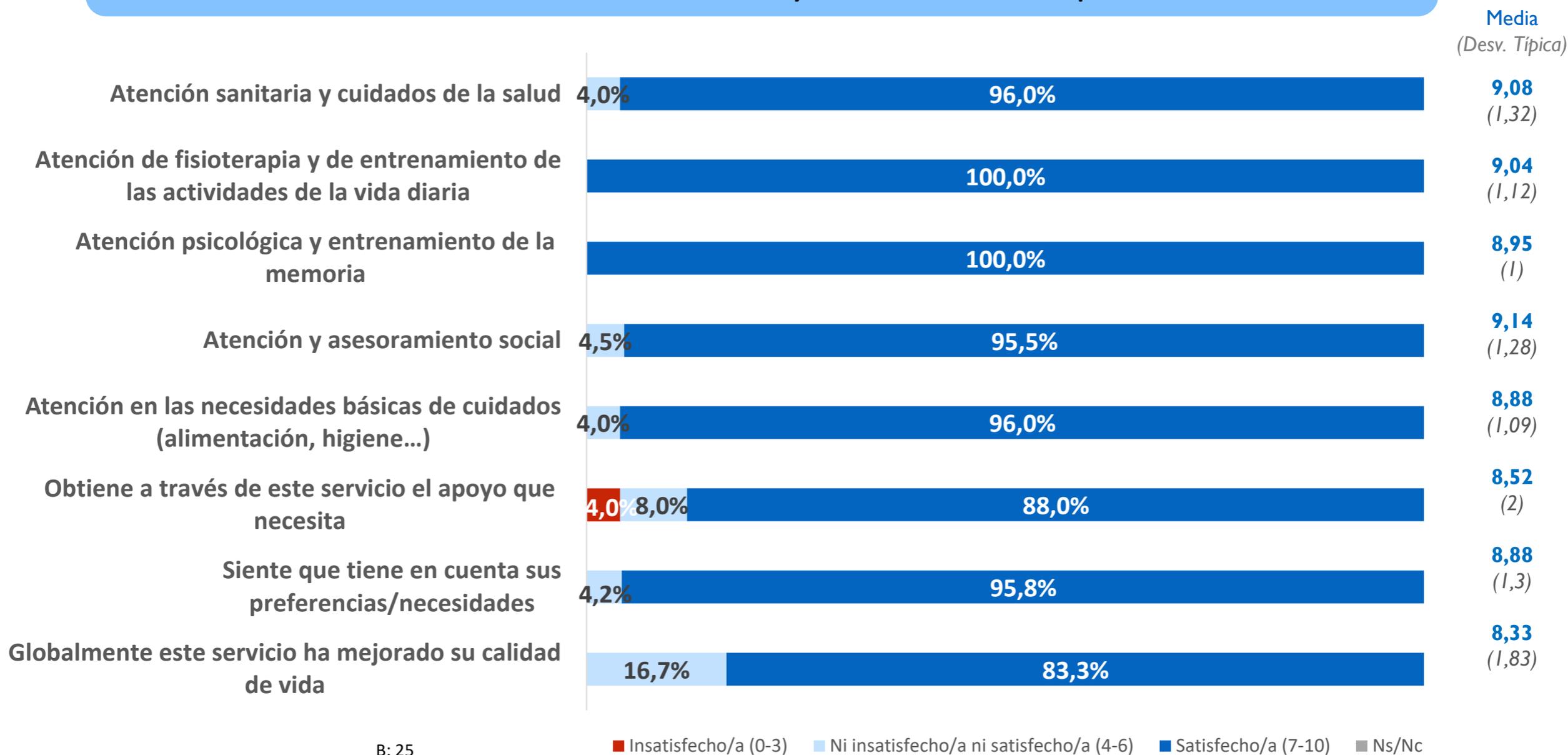
Satisfacción con aspectos referentes a la
intervención y atención necesidades.





Satisfacción intervención y atención necesidades.

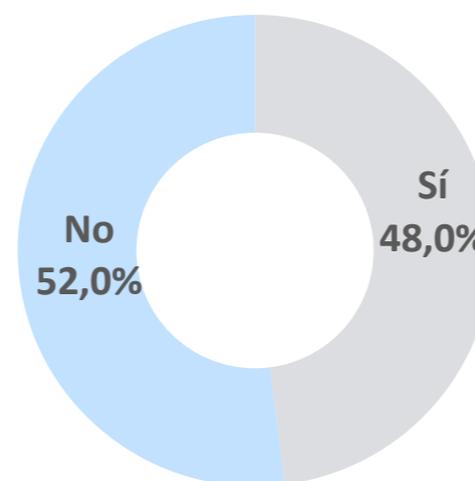
P.5.- Por favor, indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos referentes a la intervención y atención de su persona



Profesional de referencia .

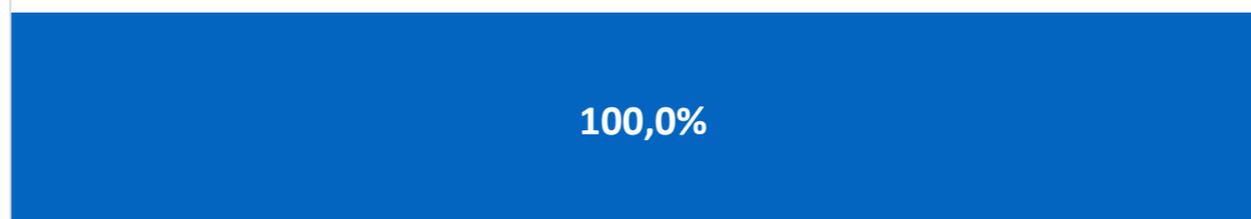
P.7.- Por favor, valore su grado de satisfacción con su profesional de referencia

P.6.- ¿Es usted conocedor de la existencia de un profesional de referencia para usted en el centro?



B: 25

Profesional de referencia



Media
(Desv. Típica)

9,08
(1,16)

B: 12

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



Atención centrada en la persona (I).

P.8.- Por favor, valore su grado de satisfacción con los siguientes ítems relacionados con la Atención Centrada en la Persona que se lleva a cabo en el Centro.

Media
(Desv. Típica)



B: 25

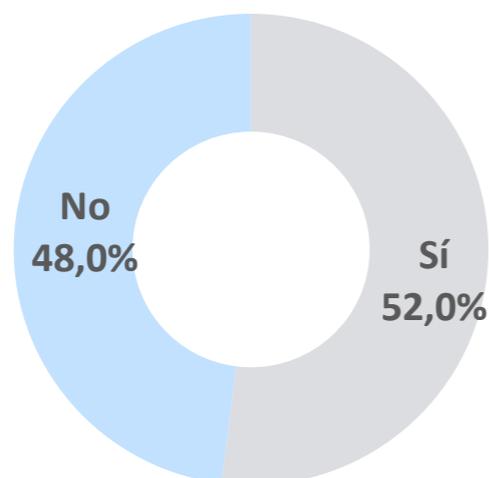
■ Insatisfecho/a (0-3) ■ Ni insatisfecho/a ni satisfecho/a (4-6) ■ Satisfecho/a (7-10) ■ Ns/Nc



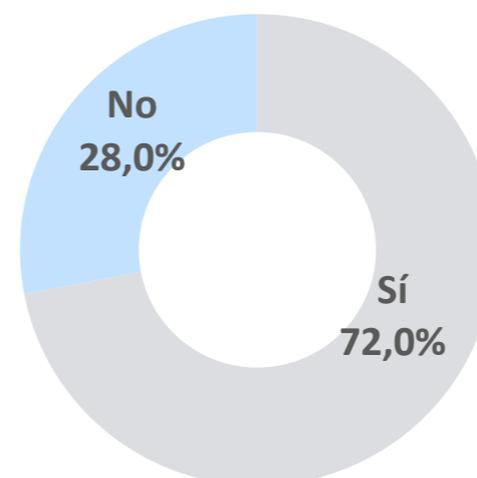
Atención centrada en la persona (II).

Algunos aspectos de la privacidad

P.8.a.- ¿Siente que puede contar algo privado al personal del centro con la confianza de que no va a salir de él?



P.8.b.- ¿Siente que el personal del centro se preocupa por aspectos privados suyos?



B: 25



Equipo de profesionales.

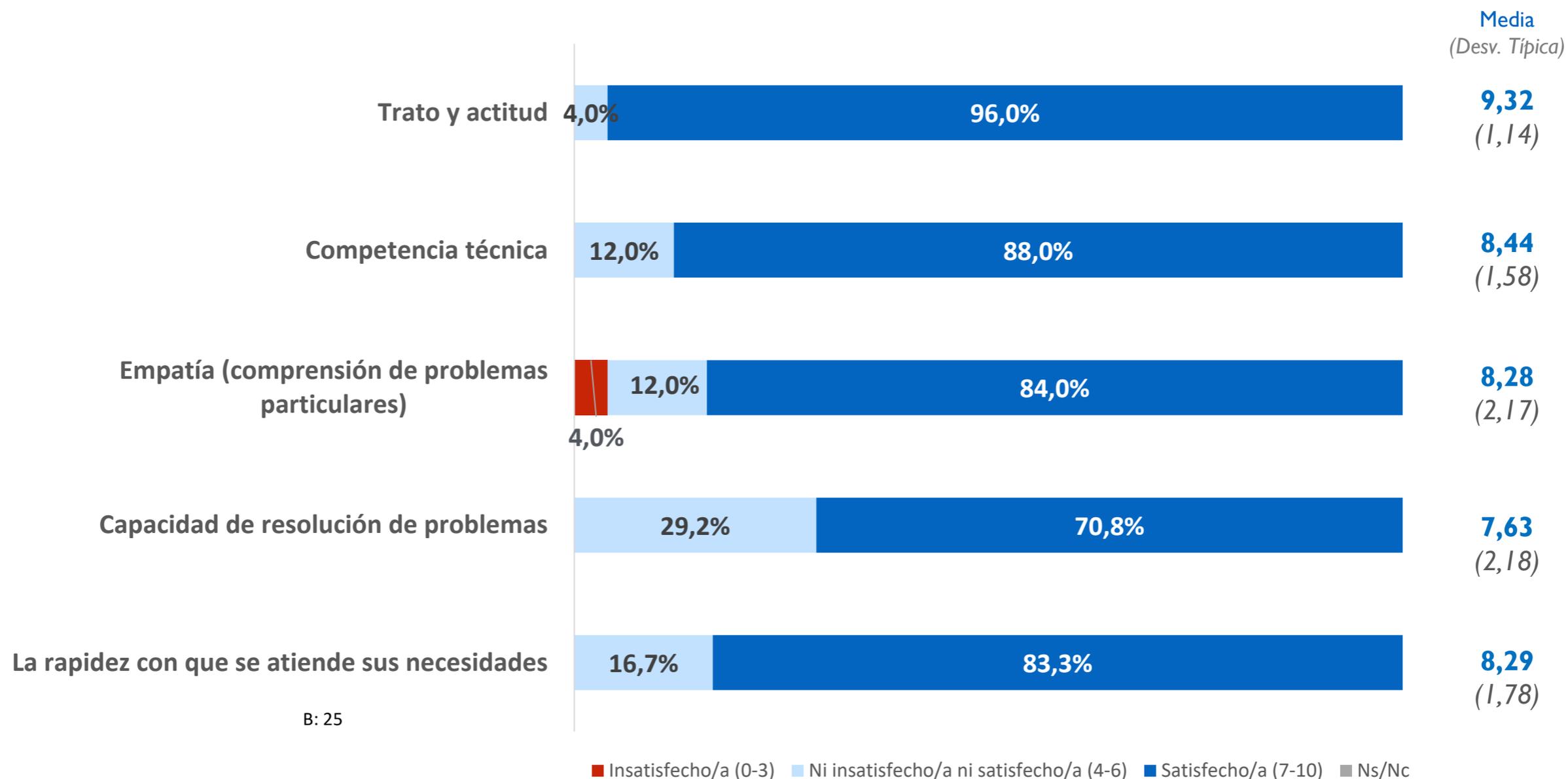
Satisfacción de las personas usuarias con el equipo de profesionales que presta el servicio.





Profesionales.

P.9.- Por favor, valore su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relativos a los profesionales que intervienen en la Residencia.



B: 25



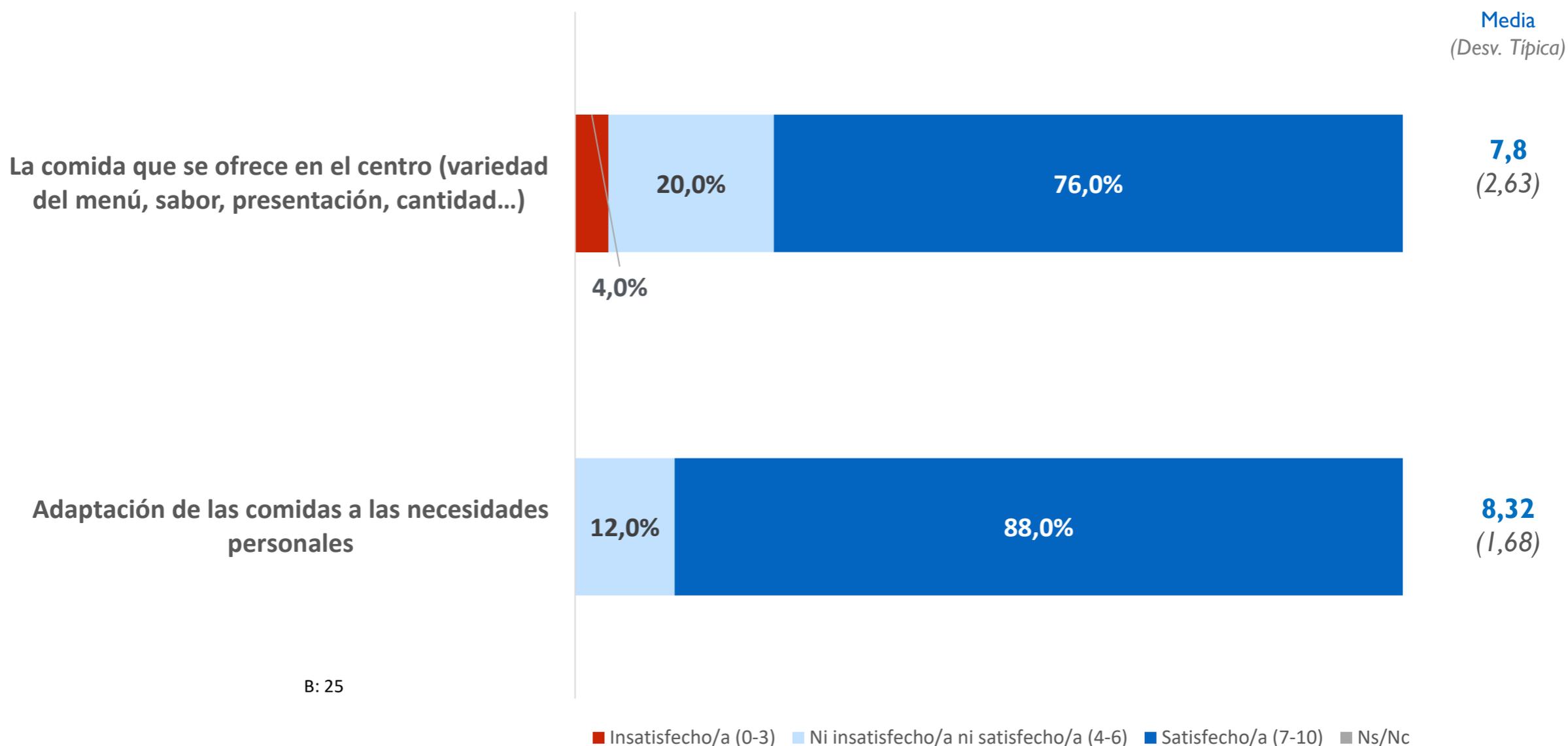
Otros servicios.

Valoración aspectos servicio comedor.



Valoración Otros servicios.

P.10.- Por favor, indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos referentes al servicio de comedor



B: 25



Valoración global del servicio.

Fidelidad, valoración general.

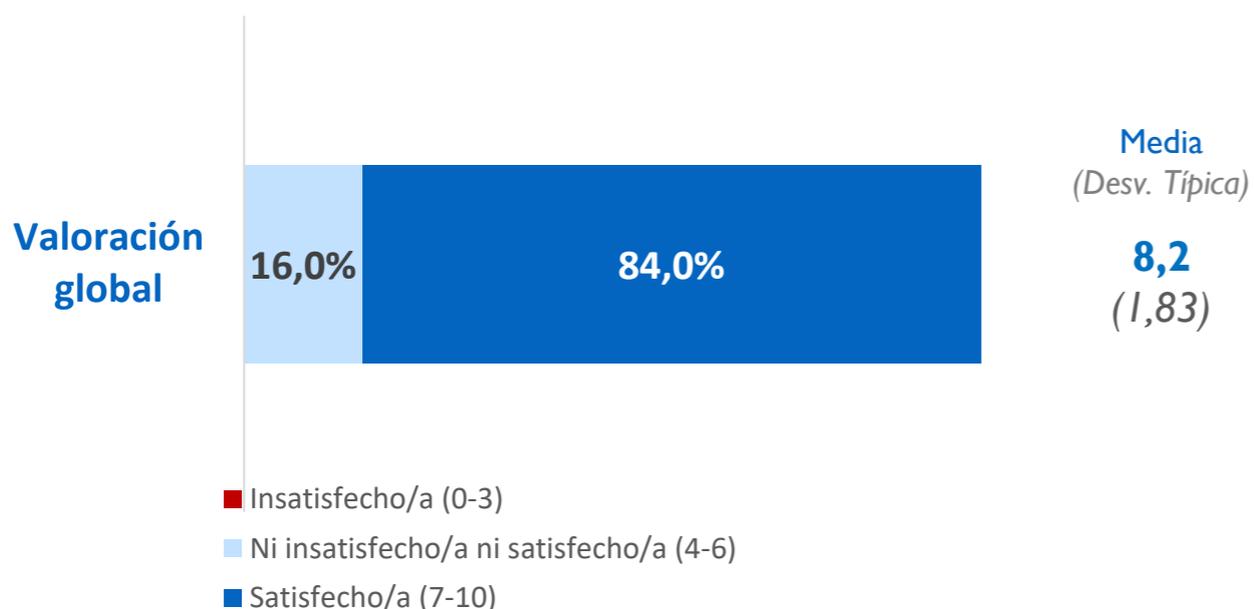


Expectativas y valoración global.

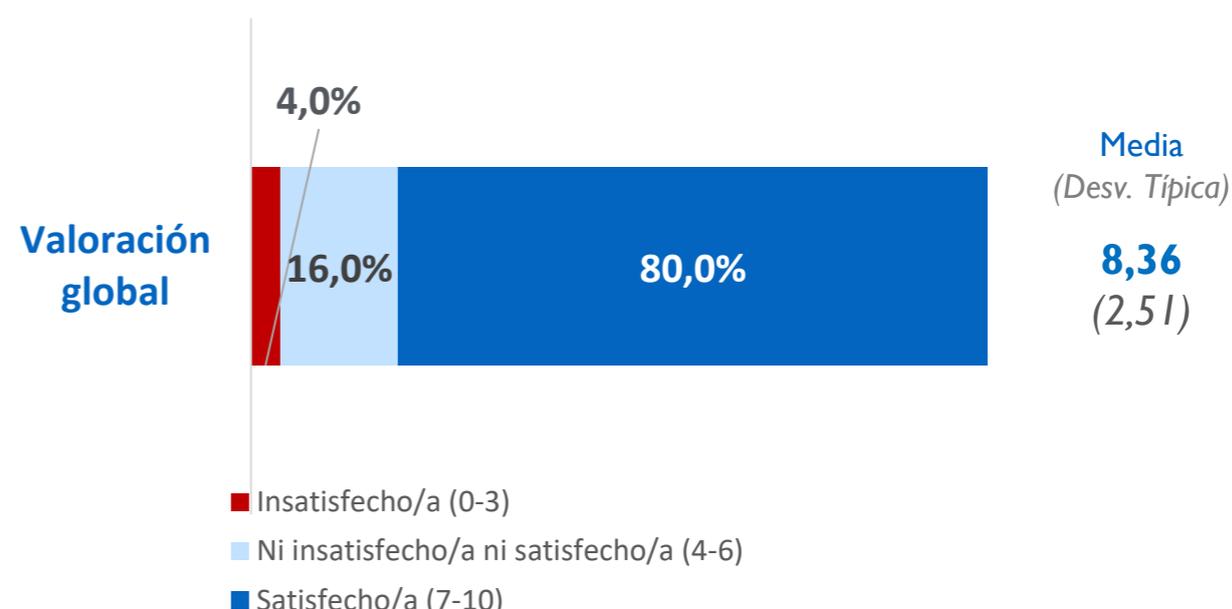
P.11.- Respecto a lo que usted esperaba de la residencia, valore con una escala de 0 a 10 siendo 0 mucho peor de lo que esperaba y 10 mucho mejor de lo que esperaba.

P.12.- En general, y teniendo en cuenta toda su experiencia, valore cómo se encuentra de satisfecho de forma global con el servicio de Residencia .

Cumplimiento expectativas.



Valoración global.



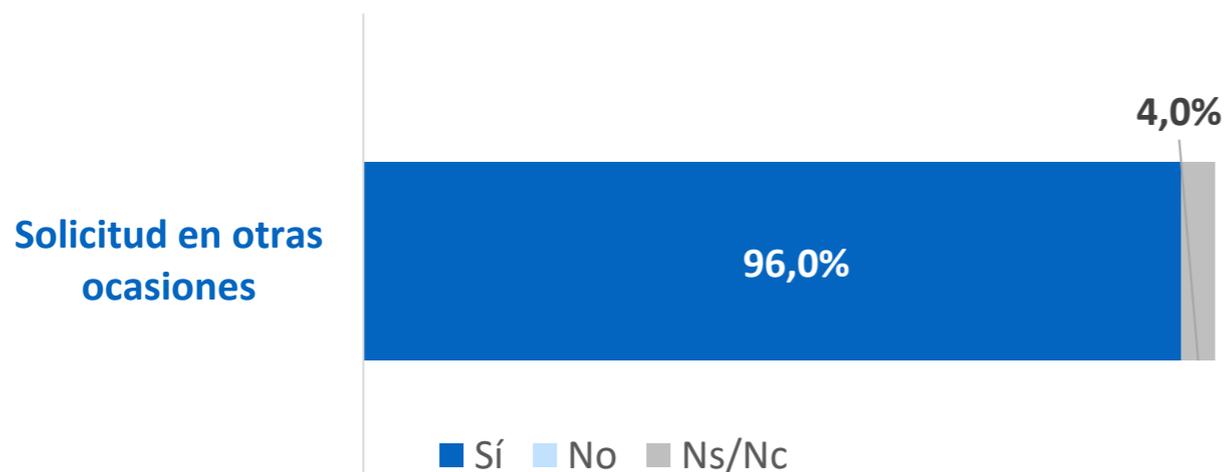
B: 25

Fidelidad.

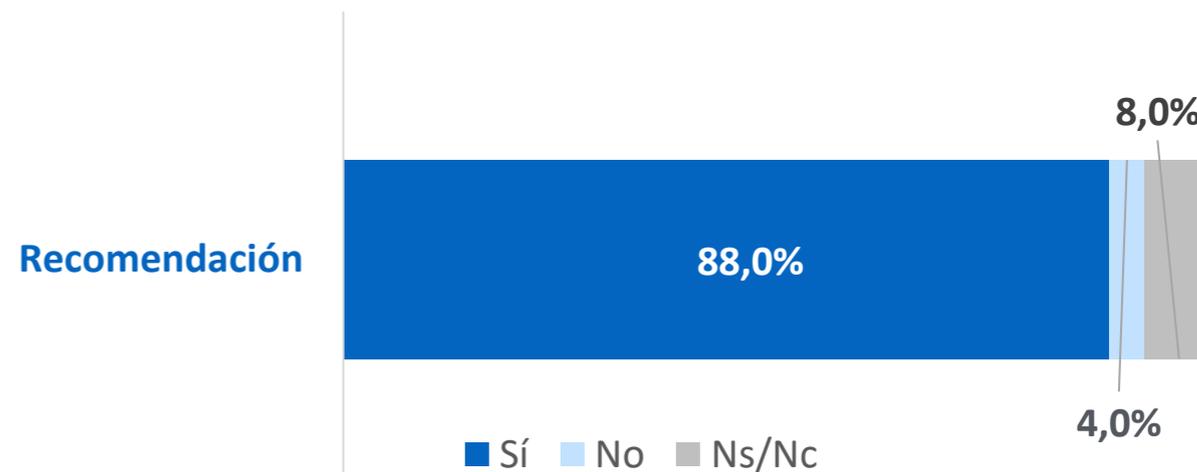
P.14.- ¿Volvería a solicitar el servicio si fuese posible?

P.15.- ¿Recomendaría usted este servicio?

Volvería a solicitarlo.



Recomendación a otras personas.

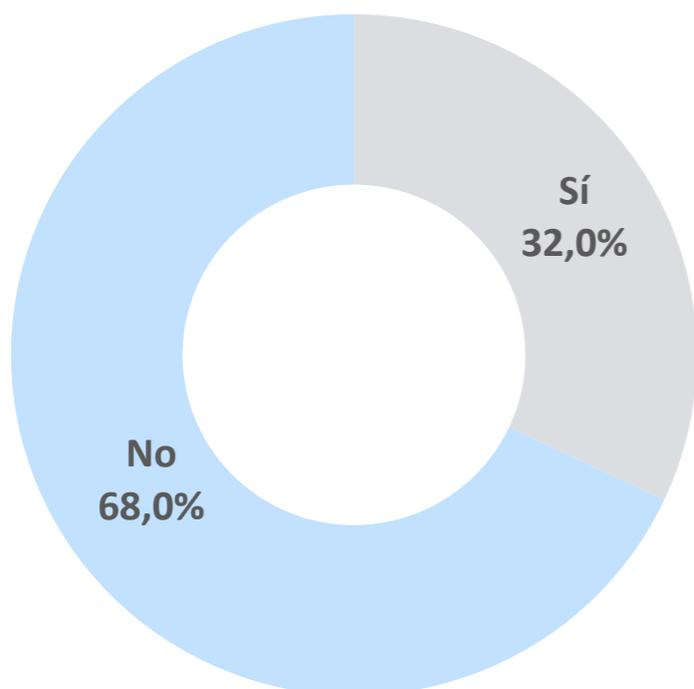


B: 25

Sugerencias.

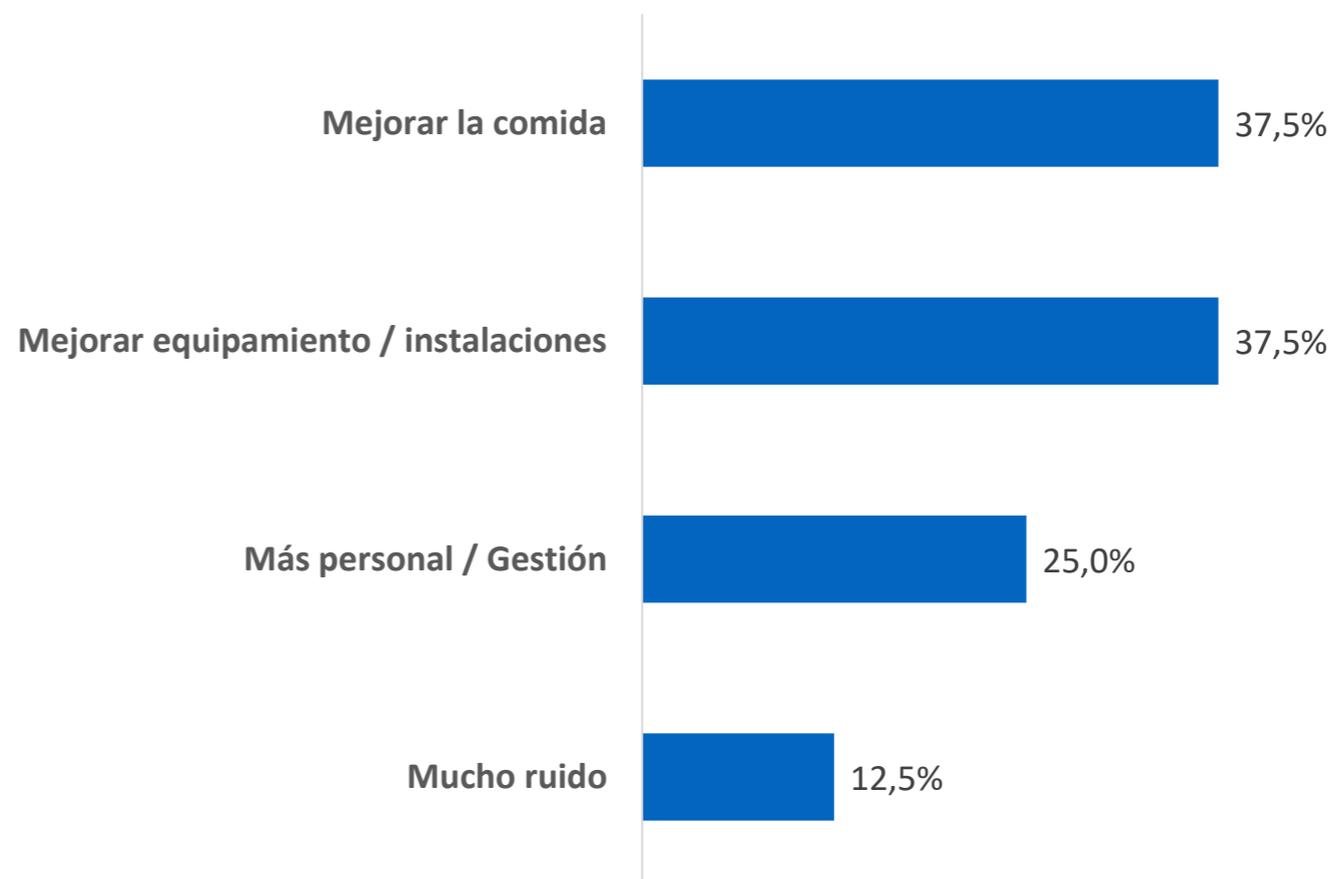
P. 13.- ¿Tiene alguna sugerencia de mejora sobre las Residencias del Ayuntamiento de Madrid?
P.13.a- ¿Cuál? (Especifique su sugerencia de mejora).

Sugerencia de mejora.



B: 25

Aspecto sugerido.



B: 8 personas que manifiestan sugerencias

Matriz de lealtad.

Matriz de lealtad.



Datos de clasificación.

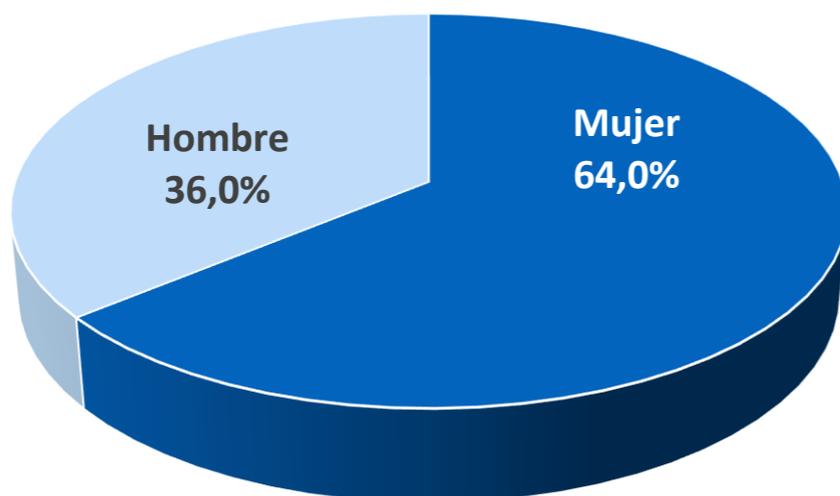
Clasificación sociodemográfica, de salud y de estilo de vida de las personas entrevistadas.



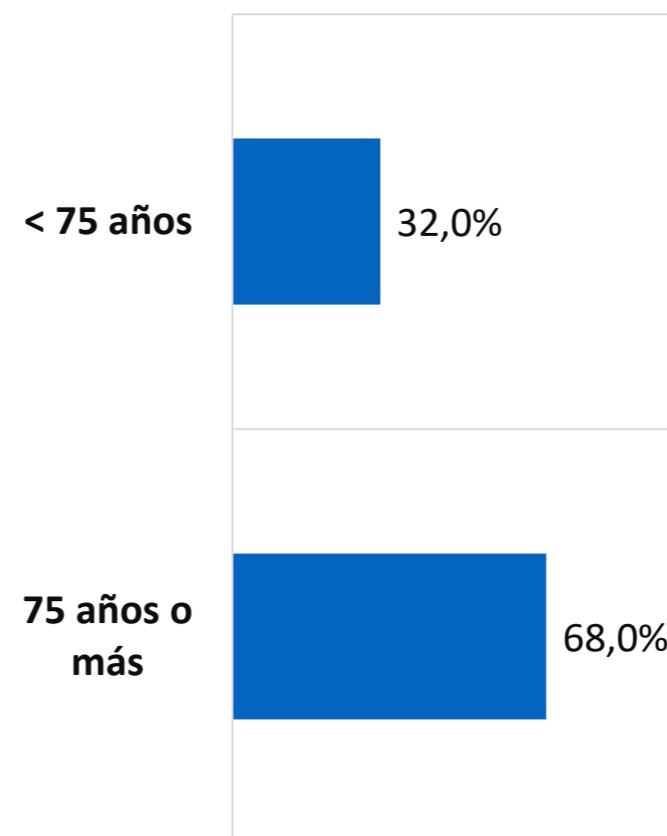
Sexo y edad.

Sexo y edad de las personas usuarias.

Sexo



Rango de edad

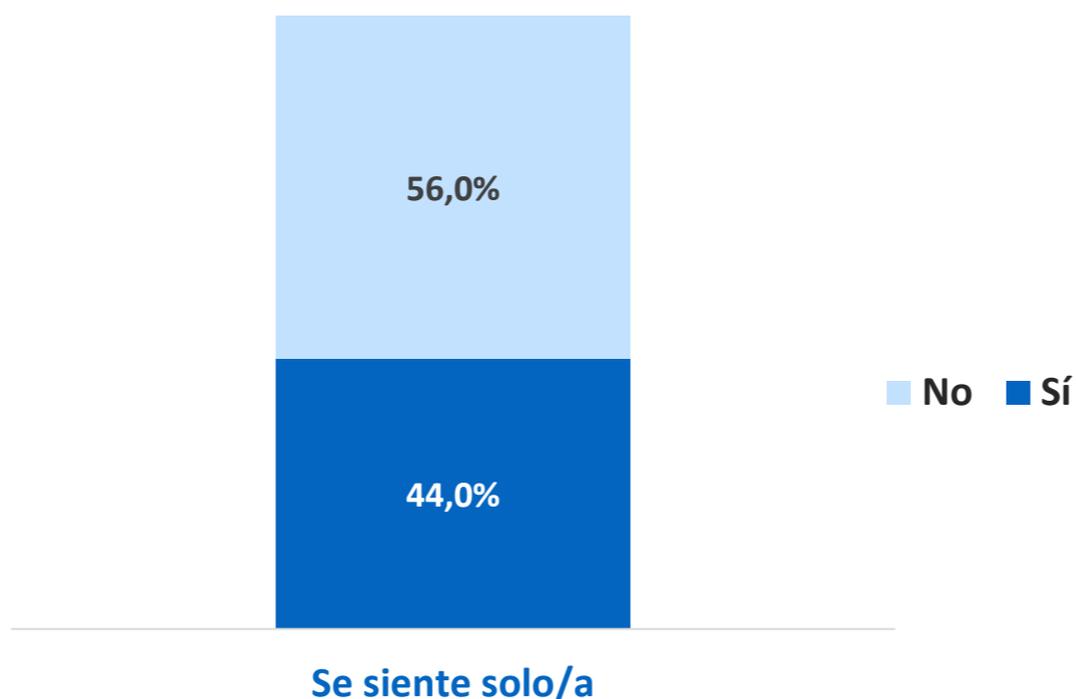


B: 25



Personas usuarias (II).

C.3.- ¿Podría decirme si se siente solo/a a menudo?



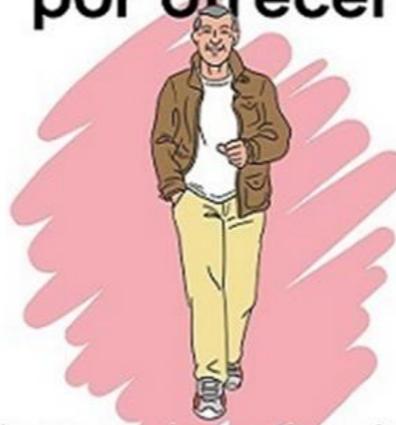
B: 25





MADRID

**Mucho
por ofrecer**



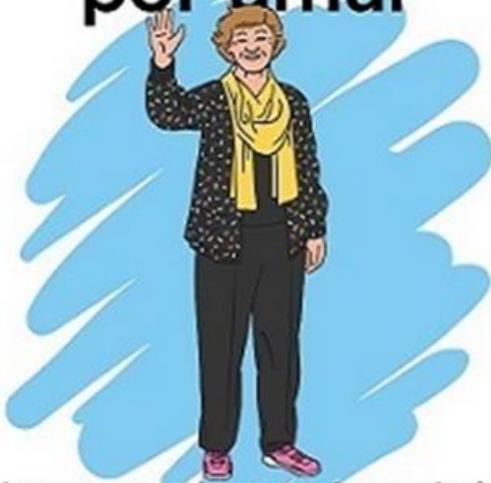
**Juntos, todo por descubrir
con las personas mayores**

**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**

**MERKKA
STAR PF**

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

 | políticas sociales,
familia e igualdad | MADRID

Servicio de Residencias del Ayuntamiento de Madrid

Estudio de Satisfacción a los Familiares de personas usuarias de las
Residencias Municipales Jazmín y Margarita Retuerto

MERKA
STAR PF

Ayuntamiento de Madrid

Julio 2023



Índice.

0. Ficha técnica.....	3
1. Estructura Organizativa del centro	4
2. Intervención y atención a las necesidades.....	7
3. Equipo de profesionales.....	12
4. Otros servicios.....	14
5. Valoración global del servicio.....	16
6. Matriz de lealtad.....	20
7. Datos de clasificación.....	22





Ficha Técnica.

UNIVERSO:	Familiares de personas usuarias de la Residencias para personas mayores Jazmín y Margarita Retuerto.
TAMAÑO Y ERROR MUESTRAL:	40 entrevistas a familiares de usuarios de las residencias (20 por residencia), lo que supone la obtención de un error muestral del +/- 9,68% (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 (65)
TÉCNICA:	Entrevista telefónica asistida por ordenador CATI.
FECHAS DE CAMPO:	De 20 al 26 de julio de 2023
AUTORÍA DEL INFORME:	Merkastar https://merkastar.com/ merkastar@merkastar.es





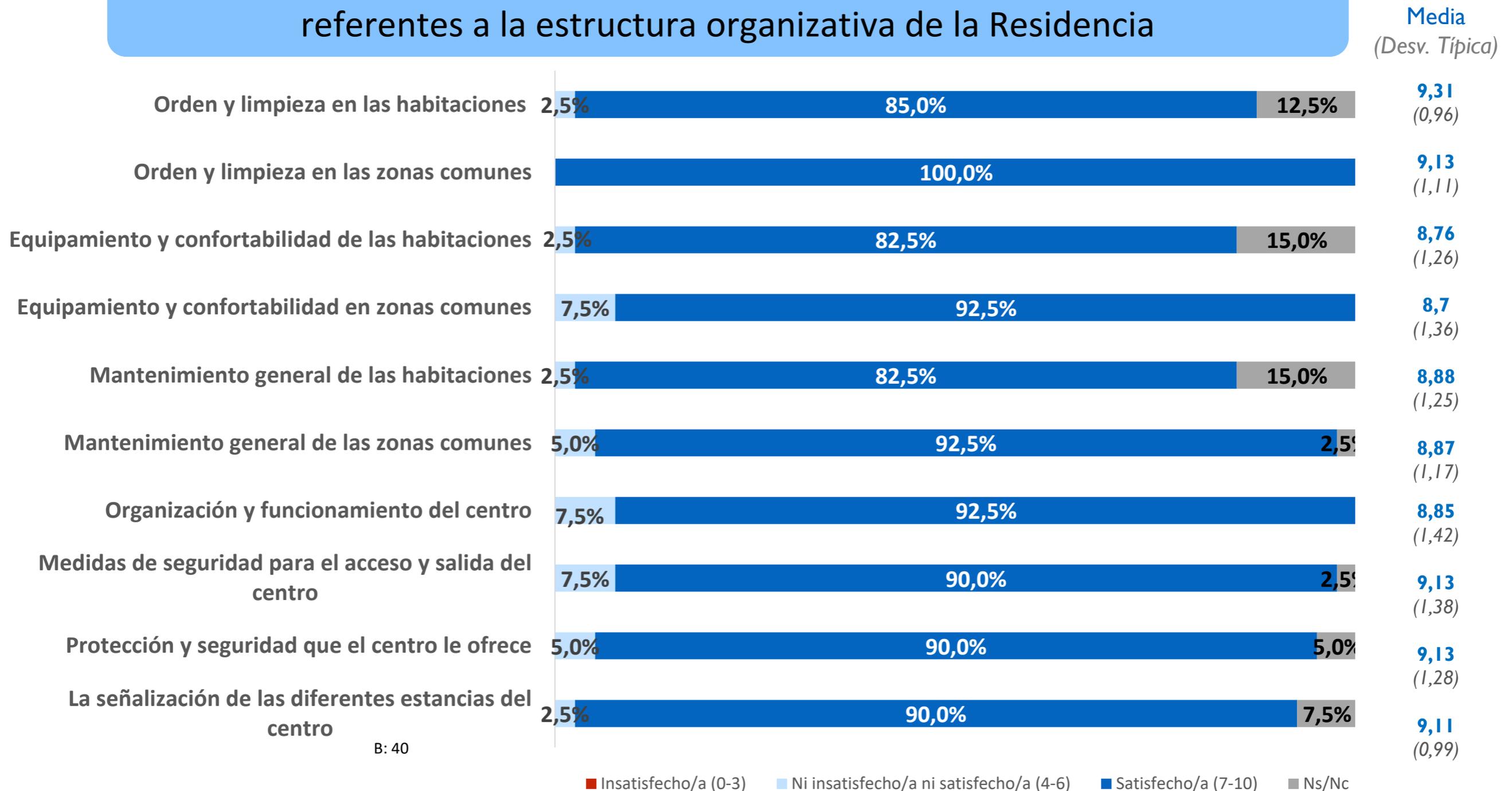
Estructura Organizativa del centro.

Satisfacción de las personas usuarias con una serie de indicadores que miden el modo en que se organiza y prestan los servicios.



Satisfacción estructura organizativa.

P.1.- Por favor, indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos referentes a la estructura organizativa de la Residencia

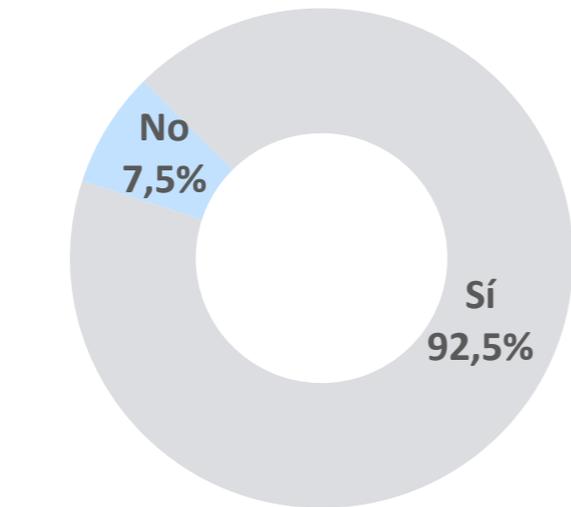


B: 40

Satisfacción actividades programadas

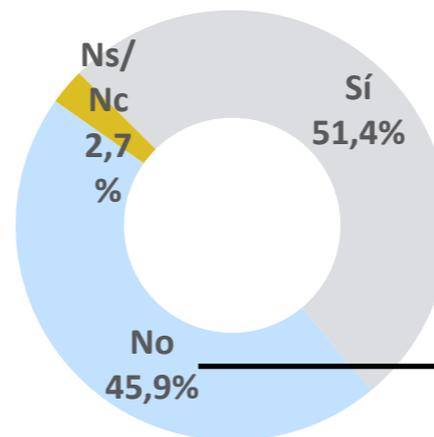
P.4.- Por favor, valore las actividades formativas, informativas o de apoyo, que la Residencia organiza para los familiares

P2.- ¿Conoce las actividades formativas, informativas o de apoyo que la Residencia organiza para los familiares?



B: 40

P2.a.- ¿Participa o participado en alguna de ellas?



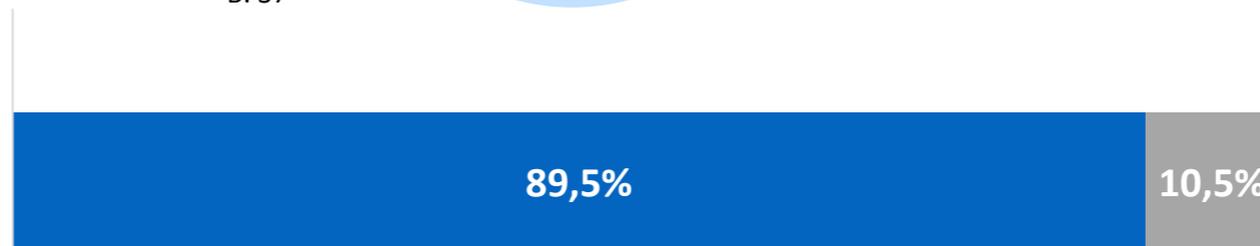
B: 37

Motivos:

- Por trabajo: 70,6%
- No vivo en Madrid: 11,8%
- Otras respuestas: 17,6%

Valoración de las actividades formativas, informativas o de apoyo que la Residencia organiza para los familiares

B: 19



Media
(Desv. Típica)

9,53
(0,62)

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



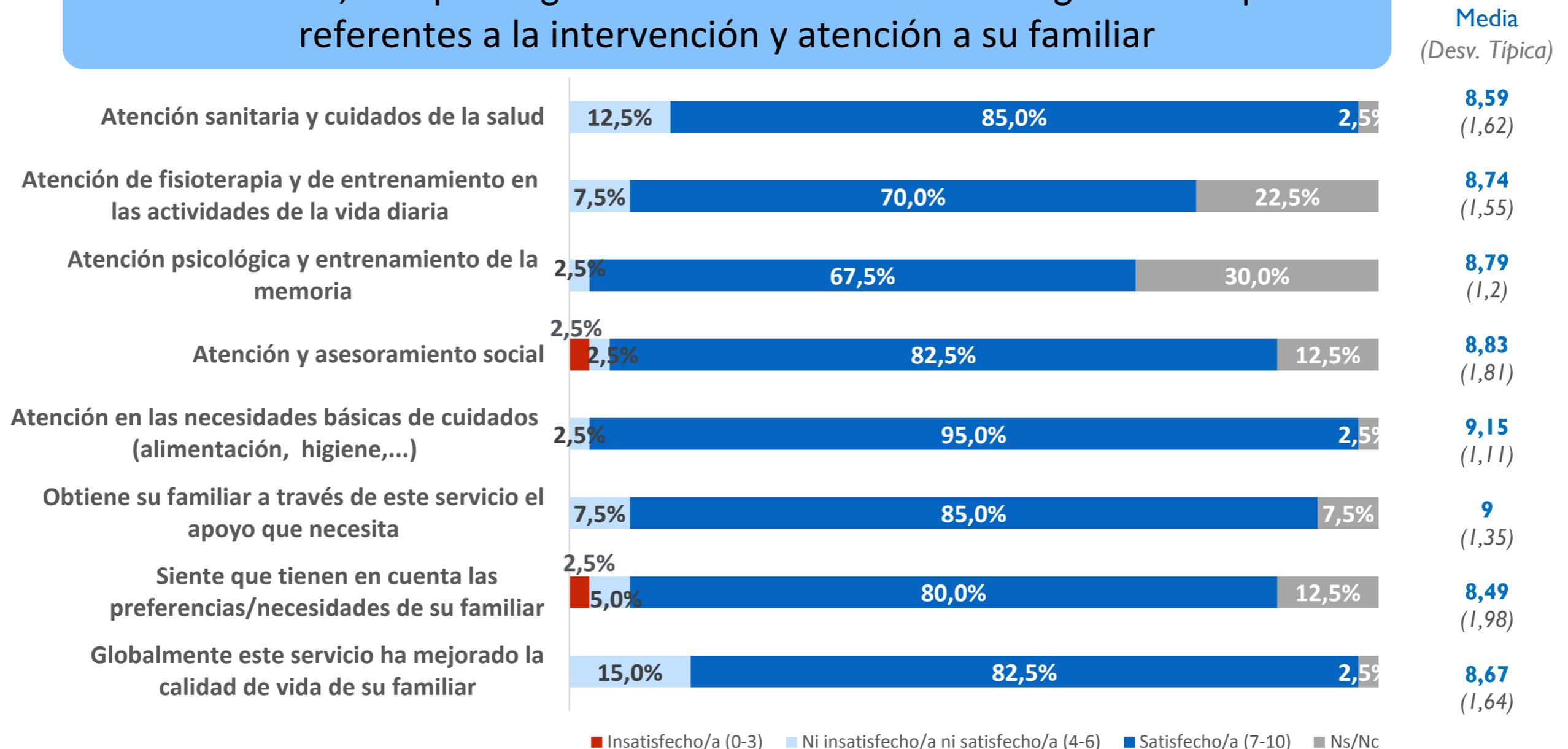
Intervención y atención a las necesidades.

Satisfacción con aspectos referentes a la
intervención y atención necesidades.



Satisfacción intervención y atención necesidades.

P.5.- Por favor, indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos referentes a la intervención y atención a su familiar



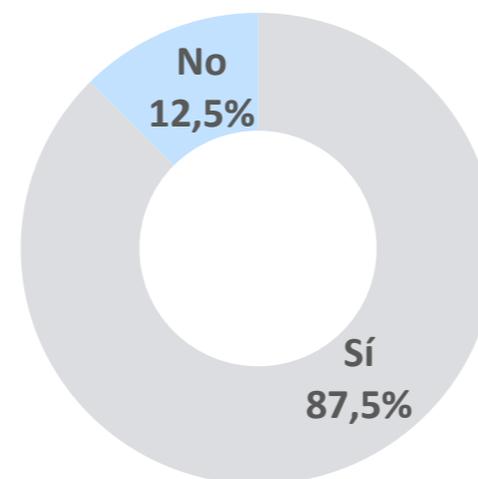
B: 40

Información sobre estado familiar.

P.5.b- ¿Cómo valora la información que los profesionales de la Residencia le dan sobre el estado y evolución de su familiar?

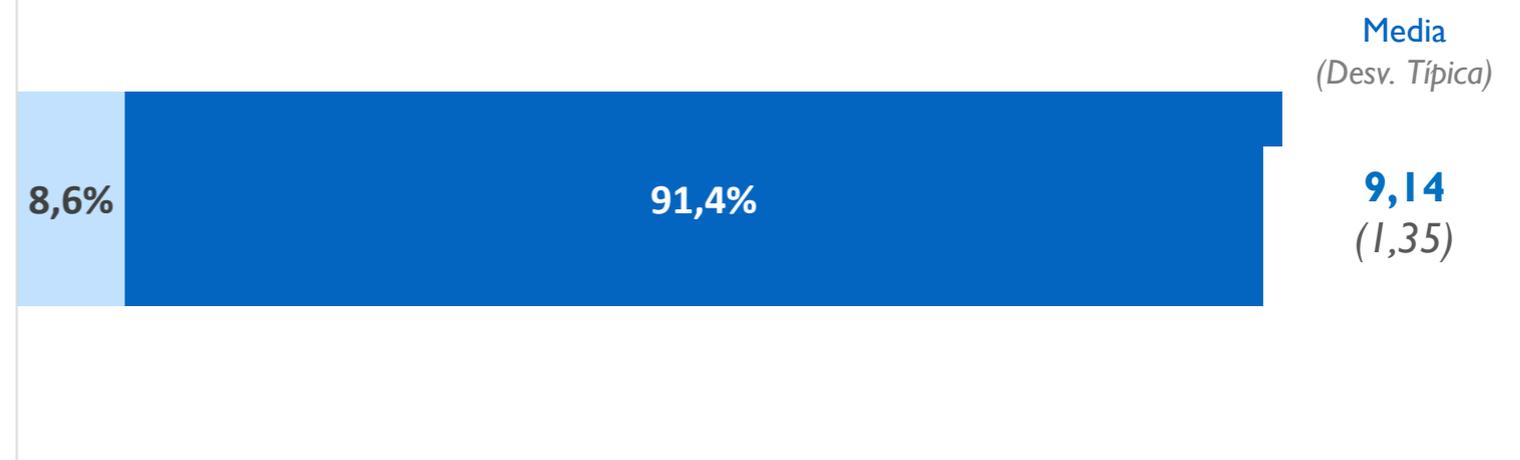
P.5.a- ¿Se le informa a usted periódicamente sobre el estado y evolución de su familiar?

B: 40



Valoración sobre la información proporcionada por parte de los profesionales de la Residencia acerca del estado y evolución del familiar.

B: 35

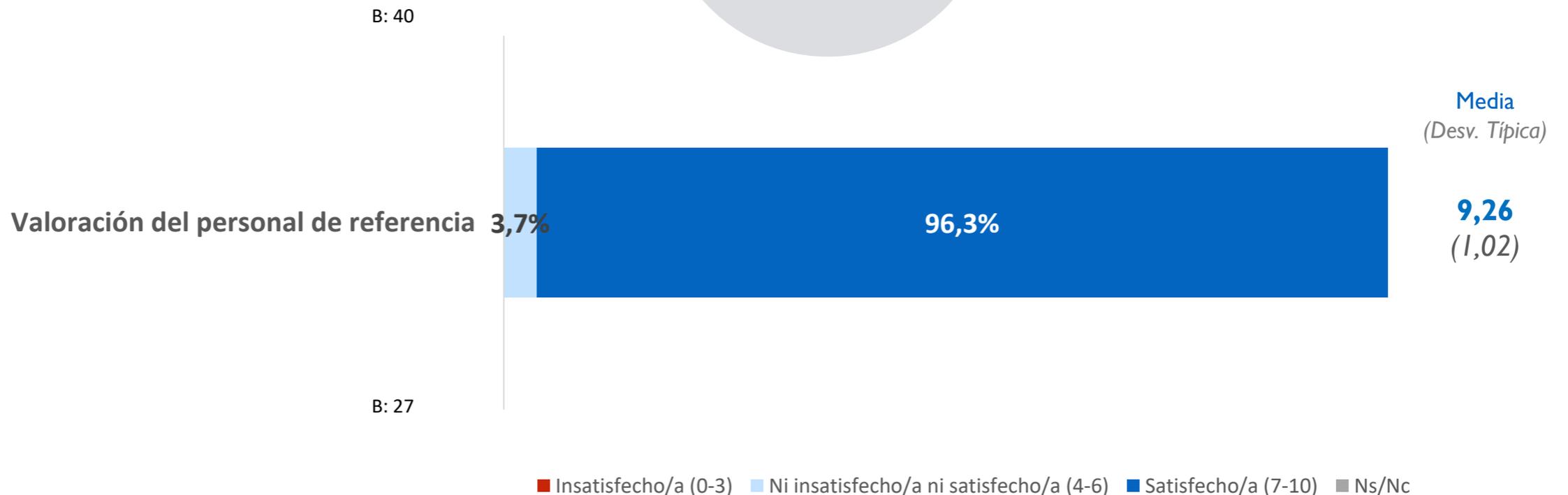
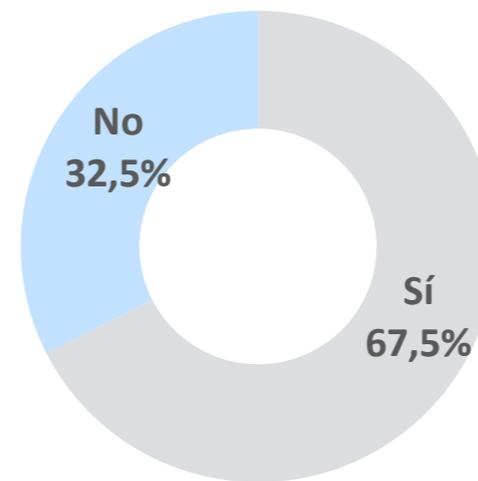


■ Insatisfecho/a (0-3) ■ Ni insatisfecho/a ni satisfecho/a (4-6) ■ Satisfecho/a (7-10) ■ Ns/Nc

Profesional de referencia .

P.7.- Por favor, valore su grado de satisfacción con su profesional de referencia

P.6.- ¿Es usted conocedor de la existencia de un profesional de referencia para usted en el centro?





Equipo de profesionales.

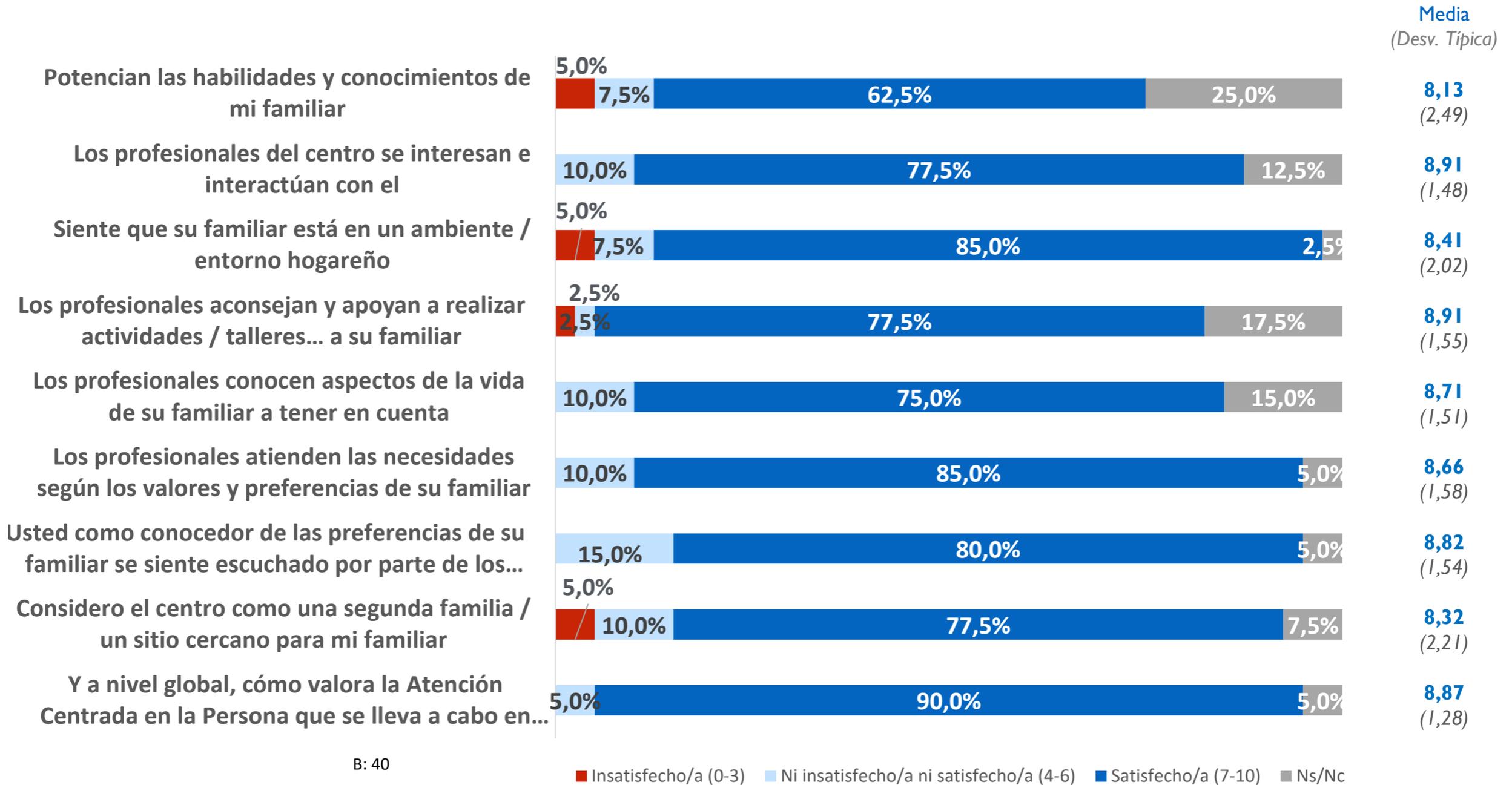
Satisfacción de las personas usuarias con el equipo de profesionales que presta el servicio.





Atención centrada en la persona.

P.8.- Por favor, valore su grado de satisfacción con los siguientes ítems relacionados con la Atención Centrada en la Persona que se lleva a cabo en el Centro.

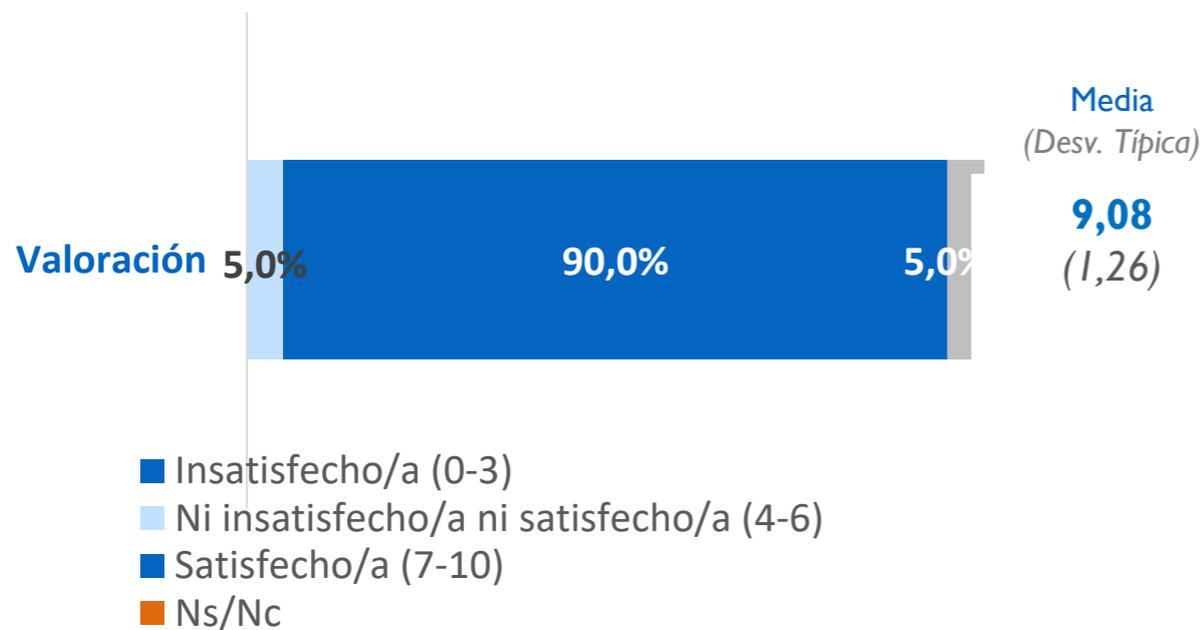


Expectativas y valoración global.

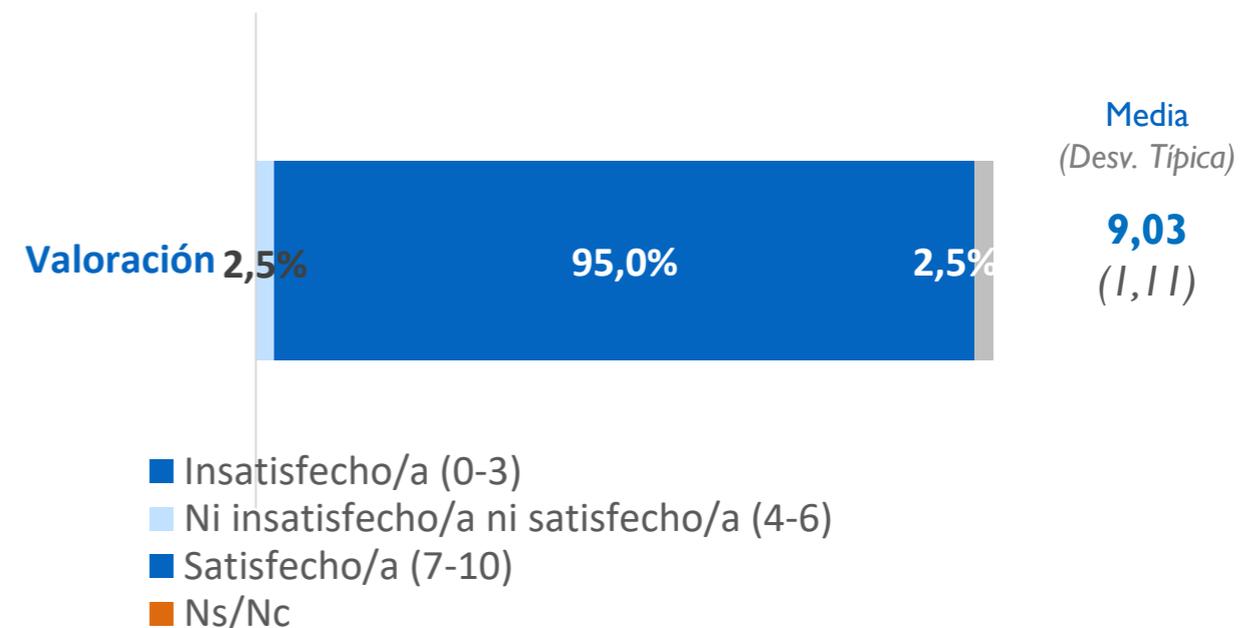
P.11.- Respecto a lo que usted esperaba de la residencia, valore con una escala de 0 a 10 siendo 0 mucho peor de lo que esperaba y 10 mucho mejor de lo que esperaba.

P.12.- En general, y teniendo en cuenta toda su experiencia, valore cómo se encuentra de satisfecho de forma global con el servicio de Residencia .

Cumplimiento expectativas.



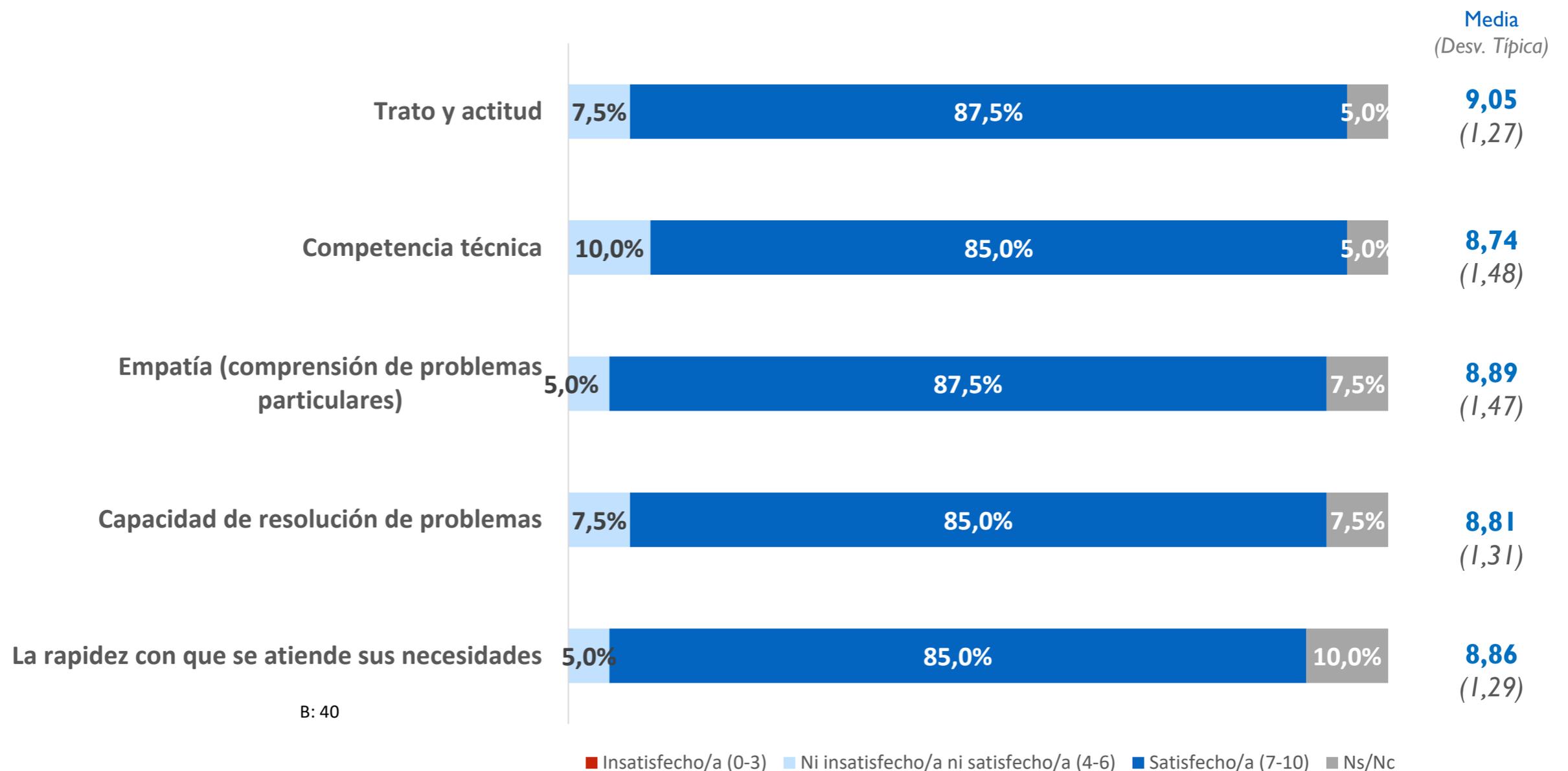
Valoración global.



B: 40

Profesionales.

P.9.- Por favor, valore su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relativos a los profesionales que intervienen en la Residencia.





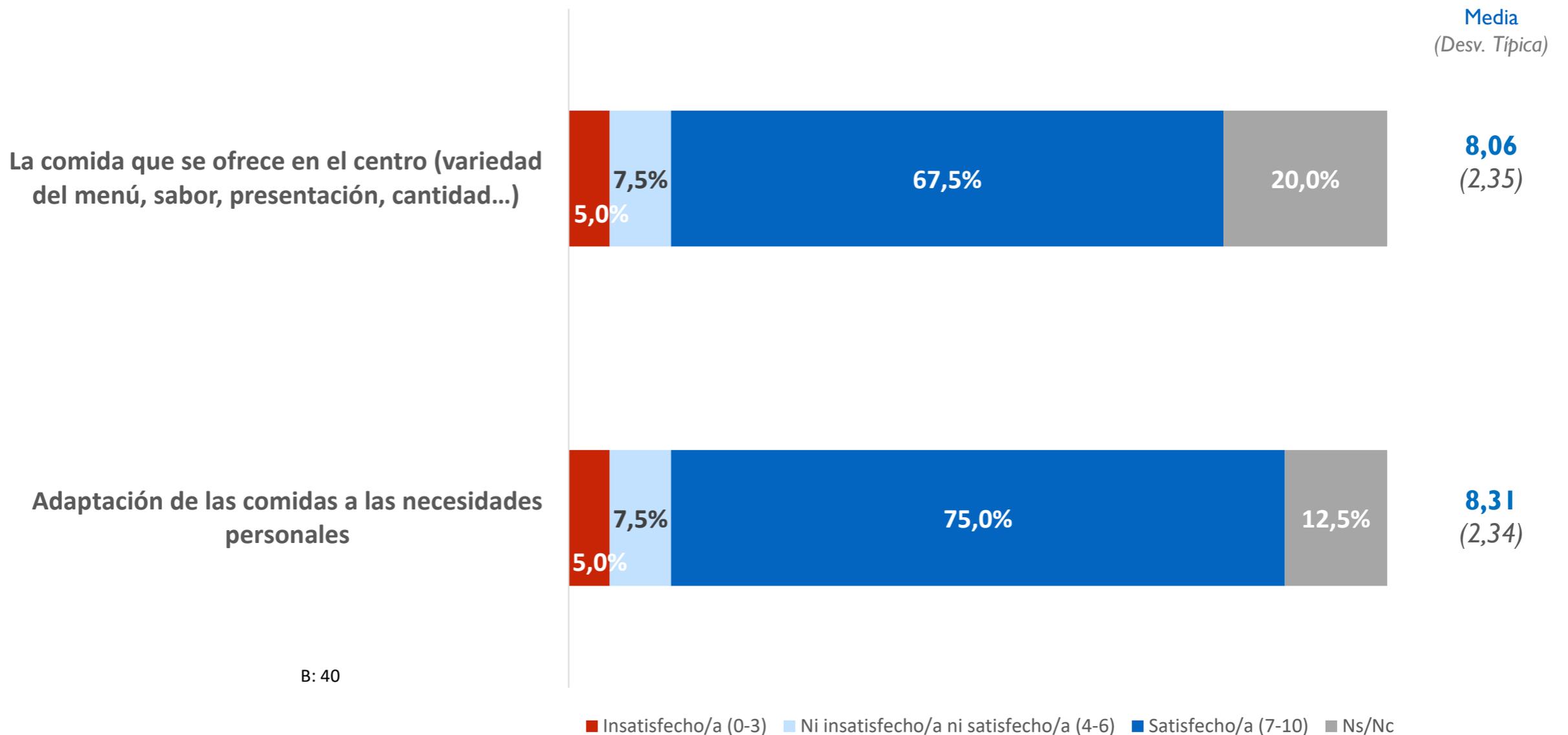
Otros servicios.

Valoración aspectos servicio comedor.



Valoración Otros servicios.

P.10.- Por favor, indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos referentes al servicio de comedor



B: 40





Datos de clasificación.

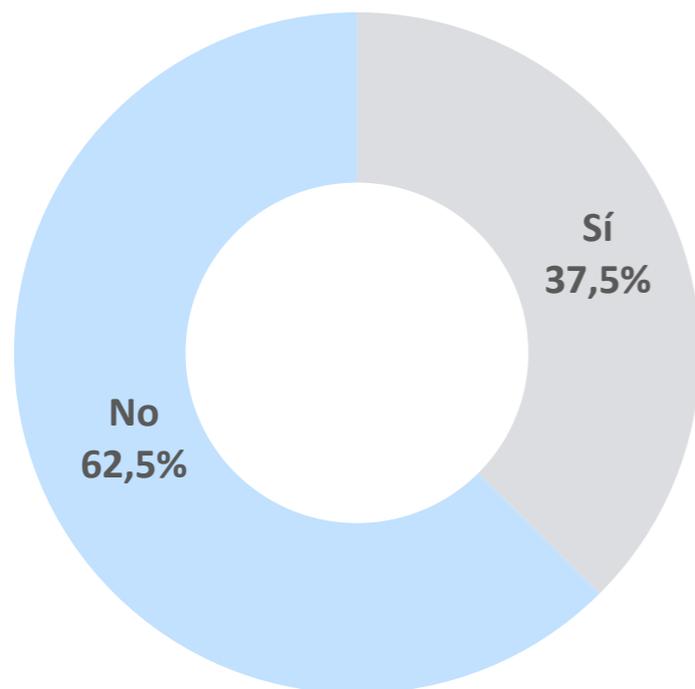
Clasificación sociodemográfica, de salud y de estilo de vida de las personas entrevistadas.



Sugerencias.

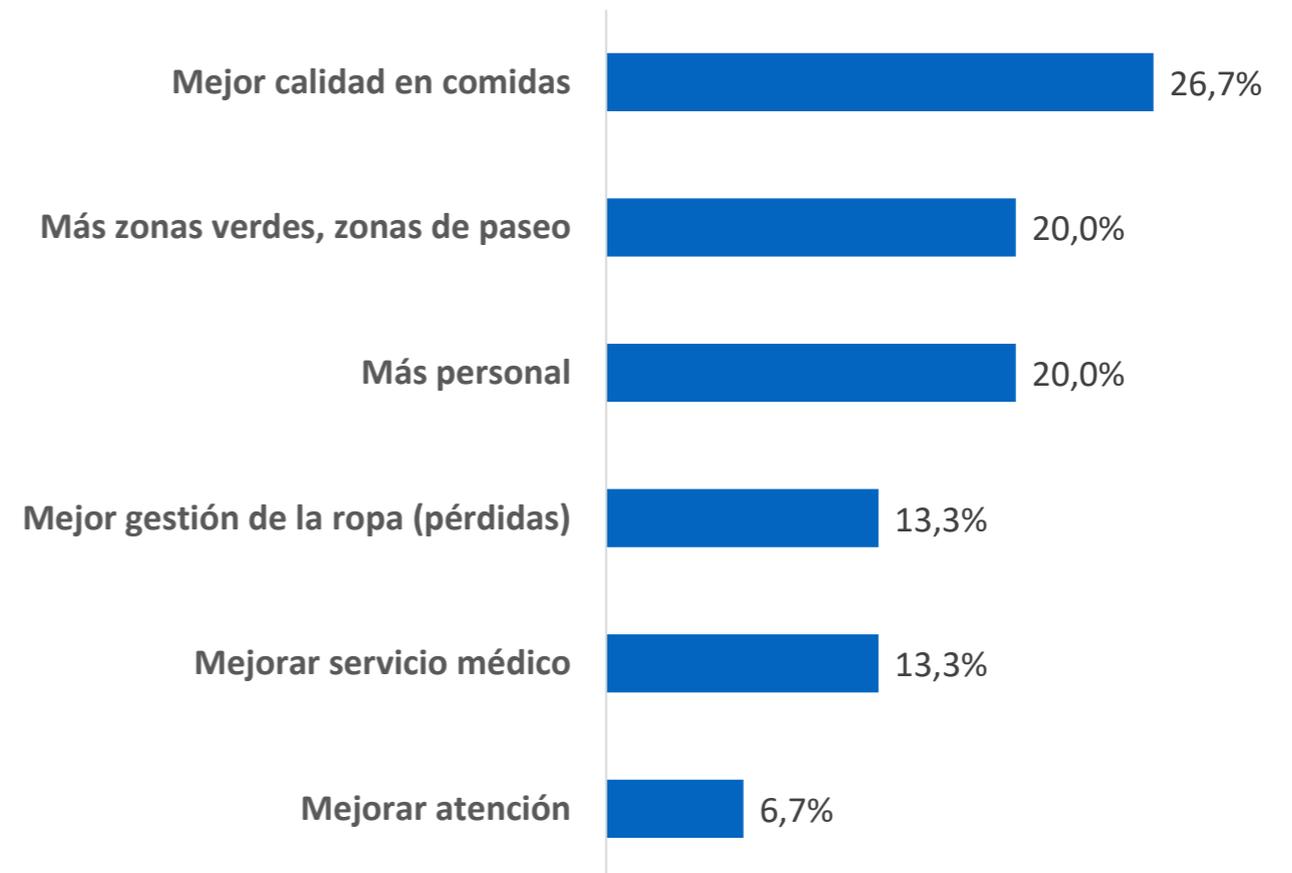
P. 13.- ¿Tiene alguna sugerencia de mejora sobre las Residencias del Ayuntamiento de Madrid?
P.13.a- ¿Cuál? (Especifique su sugerencia de mejora).

Sugerencia de mejora.



B: 40

Aspecto sugerido.



B: 15 personas que manifiestan sugerencias

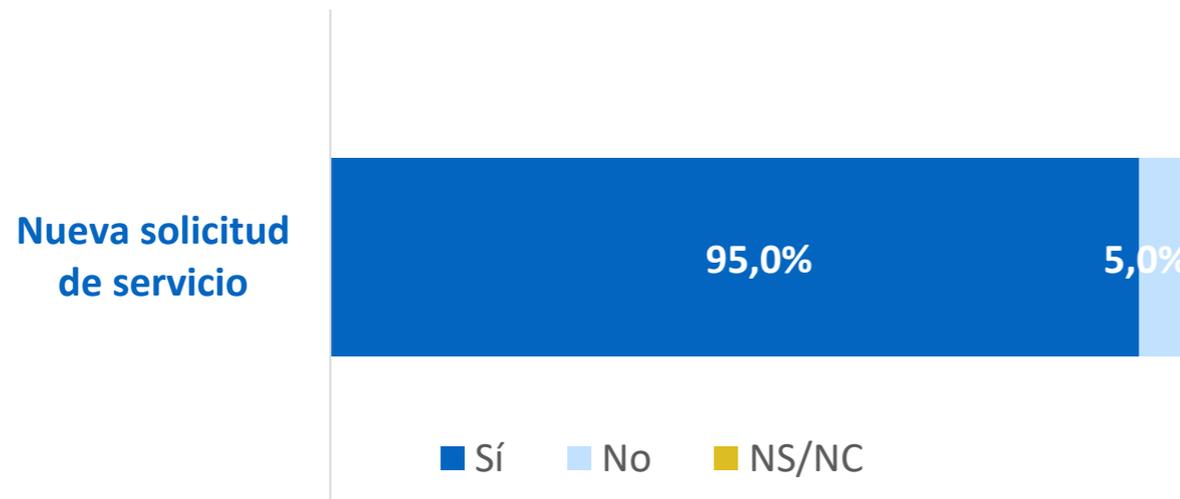


Fidelidad.

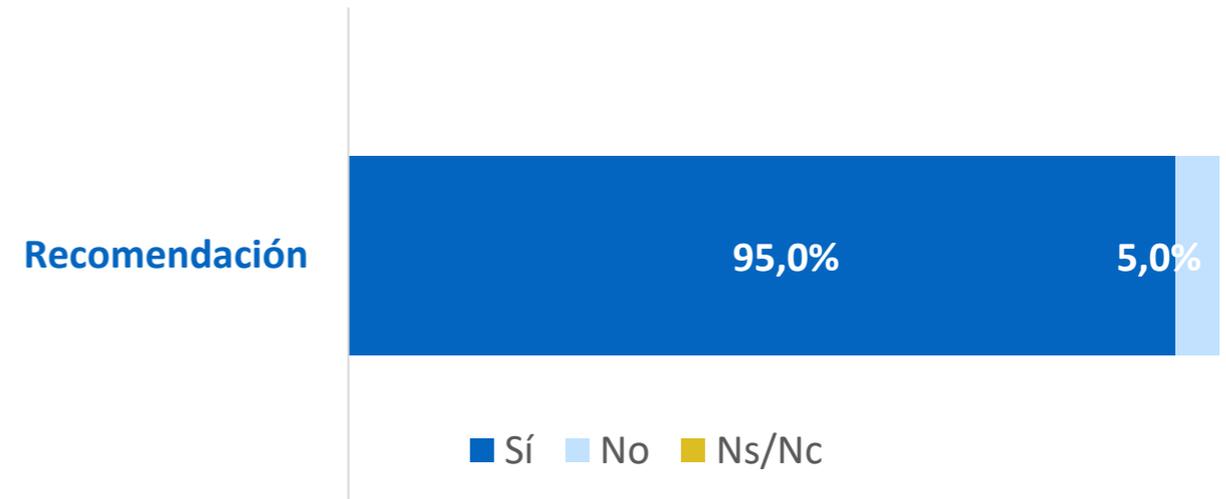
P.14.- ¿Volvería a solicitar el servicio si fuese posible?

P.15.- ¿Recomendaría usted este servicio?

Volvería a solicitarlo.



Recomendación a otras personas.



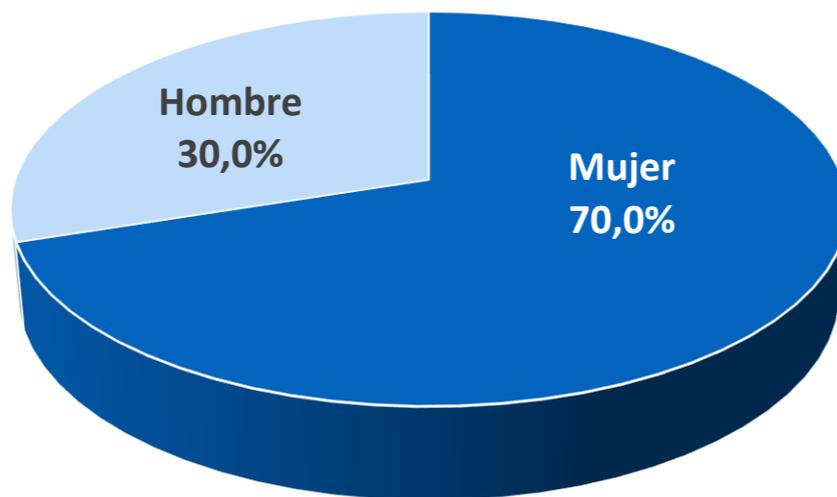
B: 40



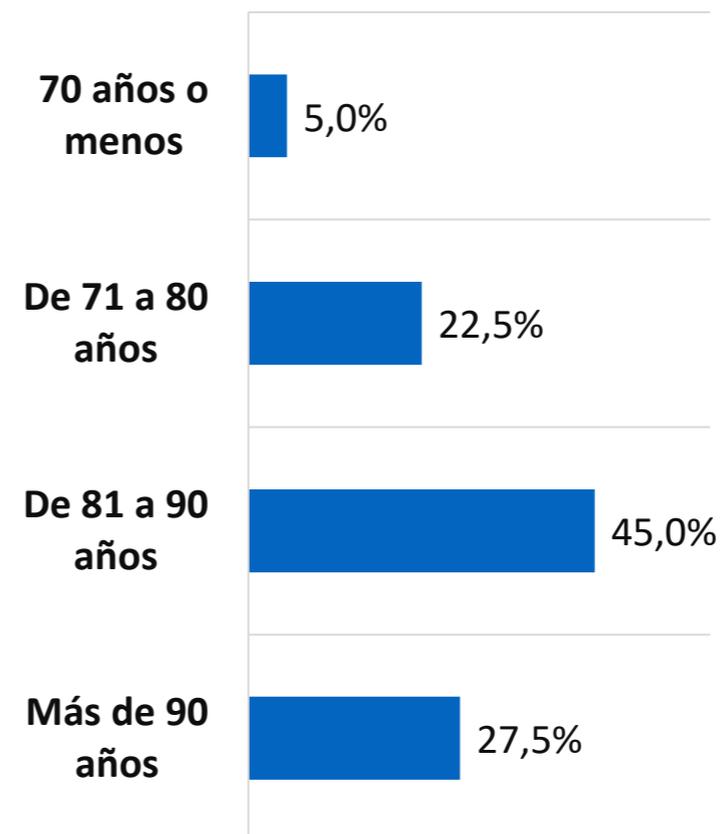
Sexo y edad.

Sexo y edad de las personas usuarias.

Sexo



Rango de edad



B: 40



Matriz de lealtad.

Matriz de lealtad.



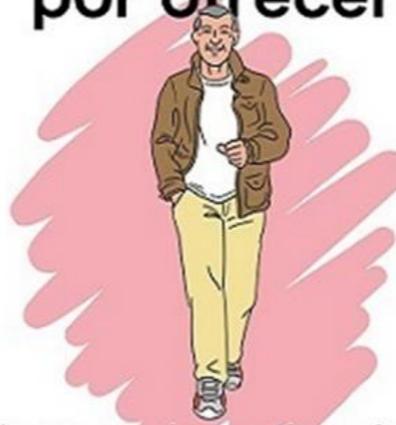
Valoración global del servicio.

Fidelidad, valoración general.



MADRID

**Mucho
por ofrecer**



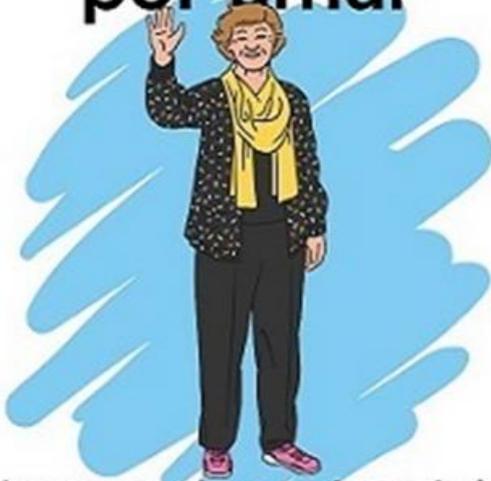
Juntos, todo por descubrir
con las personas mayores

**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

**MERKKA
STAR PF**