

TÍTULO DEL ESTUDIO:

Estudio de satisfacción con el servicio de Teleasistencia

ÓRGANO PROMOTOR:

La Dirección General de Mayores, del Área de Gobierno de Familia, Servicios Sociales y Participación Ciudadana, dentro de su plan de control de calidad de los servicios prestados.

OBJETIVO DEL ESTUDIO:

Conocer la calidad percibida por usuarios y cuidadores sobre el servicio de Teleasistencia, así como recibir sus sugerencias, con el fin de establecer un plan de mejora.

UNIVERSO:

Beneficiarios del servicio de teleasistencia domiciliaria del Ayuntamiento de Madrid que disponen de contacto telefónico (114.423 beneficiarios).

TAMAÑO MUESTRAL: 1.200 encuestas.

PROCEDIMIENTO DE MUESTREO:

Muestreo aleatorio simple.

ERROR MUESTRAL :

Para un nivel de confianza del 95,5%, $p=q=0.5$, el error muestral es de $\pm 2,87\%$, en el supuesto de muestreo aleatorio simple.

MÉTODO DE RECOGIDA:

Entrevista telefónica asistida por ordenador mediante sistema CATI con cuestionario precodificado y con algunas preguntas abiertas destinadas a recoger las sugerencias de los usuarios.

PERIODO DE RECOGIDA:

Del 3 de noviembre al 11 de diciembre de 2014