



TÍTULO DEL ESTUDIO:

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE CENTROS DE DÍA MUNICIPALES Y CONCERTADOS

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.

OBJETIVO DEL ESTUDIO:

Conocer el valor que los clientes perciben de los Centros de Día Municipales y Concertados del Ayuntamiento de Madrid, así como obtener una visión general de sus necesidades y expectativas. Esto posibilita la revisión de la implementación de las áreas de mejora detectadas en estudios anteriores.

METODOLOGÍA:

Se entrevistó a 455 personas, lo que supone el 8,44% del total de usuarios incluidos en los listados facilitados por el departamento de Centros de Día y Residencias (N=5.390), para un nivel de confianza del 95%, el error muestral es de +- 4,5%. La muestra fue distribuida proporcionalmente por los diferentes centros.

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 Enfermedad de Alzheimer.

Todas las encuestas han sido telefónicas y realizadas entre finales de octubre, noviembre y diciembre de 2011.

Para ello, se diseñó un cuestionario que integrara variables de clasificación o dicotómicas y preguntas cerradas en base a una escala de valoración de 0 al 10, así como preguntas abiertas destinadas a recoger las sugerencias y/o quejas 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.