

TITULO DEL ESTUDIO:

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE LOS CENTROS RESIDENCIALES

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:

Medir la satisfacción de los familiares y usuarios de los Centros Residenciales del Ayuntamiento de Madrid, constituyendo un instrumento de mejora continua del servicio prestado.

METODOLOGÍA:

De las 176 personas usuarias del Servicio de Centros Residenciales del Ayuntamiento de Madrid en el mes de abril de 2011, se entrevistó a un total de 132 personas (127 familiares y 5 residentes titulares), lo que supone haber alcanzado el 75% de la muestra total disponible; para un nivel de confianza de un 95% el error muestral es del +- 3,8%).

La información fue recogida a través de encuestas telefónicas a familiares de residentes e in situ en el propio centro residencial a titulares residentes.

Para ello, se diseñó una batería de preguntas, mayoritariamente de respuesta cerrada en base a una escala de valoración de 0 a 10. Junto a los ítems de respuesta cerrada, se incorporaron preguntas abiertas destinadas a recoger las sugerencias, quejas y comentarios de los encuestados, así como su percepción con respecto a determinadas variables medidas en el cuestionario.

Los resultados han sido explotados de manera automatizada por un programa estadístico de análisis de datos. El análisis efectuado está basado en la media y la desviación típica de cada una de las variables de escala (0 a 10), en la distribución porcentual de los resultados de dichas variables, y en la categorización y codificación de las respuestas a las preguntas abiertas.