

### **TITULO DEL ESTUDIO:**

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

### **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 grado de satisfacción de los usuarios con el Servicio de Ayuda a Domicilio, así como recibir sus sugerencias, con el fin de establecer un plan de mejora.

### **METODOLOGÍA:**

De las 43.221 personas usuarias del servicio se entrevistó a 656, lo que supone el 1,5% de los usuarios; para un nivel de confianza de un 95% el error muestral es de +- 3,8%. La muestra fue distribuida proporcionalmente por los diferentes distritos en base al número de personas que disponen del servicio.

La información fue recogida a través de encuestas telefónicas y realizadas a titulares o beneficiarios del servicio o, en caso necesario, a familiares o personas referentes de los usuarios.

Para ello, se diseñó una batería de preguntas, en su mayoría cerradas en base a una escala de valoración de 0 al 10. Estas fueron complementadas por preguntas abiertas destinadas a recoger las sugerencias y quejas de los usuarios, así como su percepción con respecto a determinadas variables.

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.