



iMADRID!

**ÁREA DE GOBIERNO
DE FAMILIA Y
SERVICIOS SOCIALES**

RESULTADOS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN Y DE OPINIÓN DE LAS PERSONAS MAYORES DE MADRID

ESTUDIOS REALIZADOS EN 2009

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

*Dirección General de Mayores
Departamento de Programación Evaluación y Desarrollo
Servicio de Información y Control de Calidad*

Resumen de resultados

Proceso de solicitud e inicio en el servicio				Cobertura de la prestación				Puntualidad y horario			Rotación personal		
Medio de información (%>)	Rapidez adjudicación	Información al inicio		Número de horas	Número de días	Tipo de prestaciones	Satisfacción de necesidades	Horario asignado	Cumplimiento de horario (% No)	Puntualidad en la llegada	Puntualidad en la salida	Cambio de auxiliar (% de Si)	Valoración de los cambios
		Total usuarios	Altas post. octubre 08										
Conocido (48,4%)	7,59	8,08	7,95	7,32	7,65	8,28	7,90	7,55	No (6,2%)	8,56	8,61	Si (28,0%)	4,67

Personal del servicio						Atención ante incidencias				Valoración general del servicio		
Auxiliares			Coordina.			Problema/ incidencia (% Si)	Tipo de incidencia (% >)	Comunicación incidencia (% Si)	Modo de resolución	Cobertura de expectativas	Mejora en la calidad de vida	Recomendación de auxiliar (% Si)
Trato y actitud	Eficacia: tareas de atención personal.	Eficacia: tareas de atención doméstica.	Trato y actitud	Competen. técnica	Higiene de la auxiliar							
8,90	8,66	8,38	8,67	8,60	9,09	Si (16,9%)	Auxiliares (82,2%)	Si (75,0%)	7,40	8,25	8,40	Si (89,0%)

Satisfacción global	
Opinión general	Recomendación del servicio (% de "si")
8.7	98.7