

# CONTROL DE CALIDAD DE SERVICIOS PARA PERSONAS MAYORES DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

## Estudio de satisfacción de usuarios de Residencias Municipales

**Abril, 2015**

# Índice

---

0. Ficha técnica y caracterización de la muestra
1. Indicadores de impacto en la calidad de vida del usuario
2. Indicadores clave de gestión estratégica
3. Indicadores clave de gestión de calidad de los recursos sociales para personas mayores
4. Indicadores clave de fidelización y captación de nuevos clientes
5. Sugerencias de mejora
6. Datos de clasificación

# 0.

## Ficha técnica y caracterización de la muestra

## 0.1. Ficha técnica

### Universo

Beneficiarios de Residencias municipales incluidos en la base de datos facilitada por la Dirección General de Mayores, Atención Social, Inclusión Social y Atención a la Emergencia.

### Tamaño y error muestral

73 entrevistas lo que supone la obtención de un error muestral del 8,56% (para un nivel de confianza del 95,5% y bajo el supuesto de máxima indeterminación donde  $p=q=0,5$ )  
Se ha entrevistado, por tanto, al 46,8% de las 156 plazas ocupadas en el momento de la evaluación.

### Selección de informantes

Censal en las tres residencias municipales.  
Concretamente, se ha entrevistado a los familiares de los residentes en Jazmín y Margarita Retuerto, ya que son personas con deterioro cognitivo, y a los usuarios de la residencia Santa Engracia.

### Técnica de recogida de la información

Entrevista personal.

### Fechas de recogida de la información

25 de marzo al 1 de abril de 2015

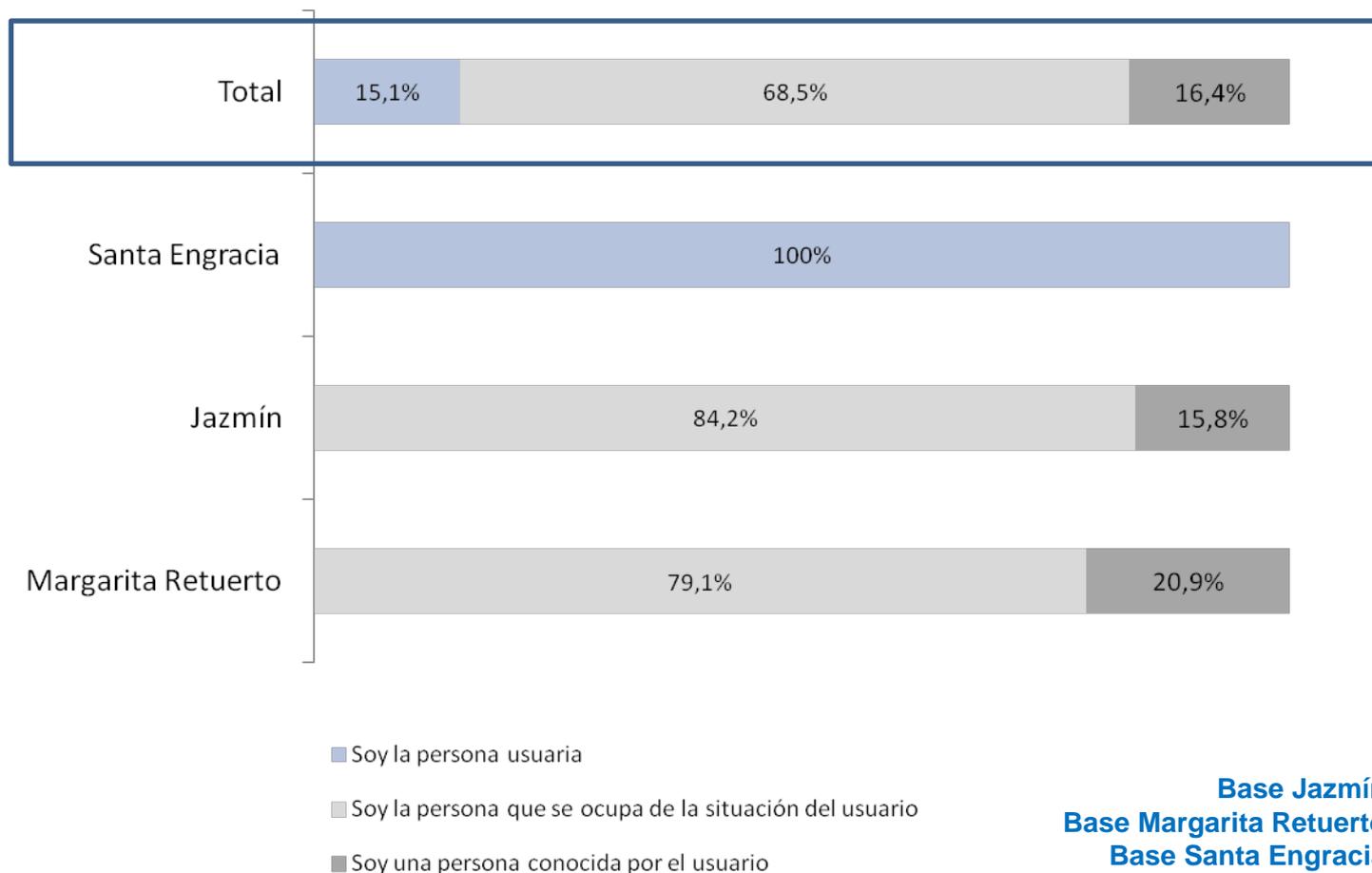
### Trabajo realizado por:

QUOTA RESEARCH, S.A  
[www.quotaresearch.com](http://www.quotaresearch.com)

## 0.2. Caracterización de la muestra



### Identificación del interlocutor de la encuesta



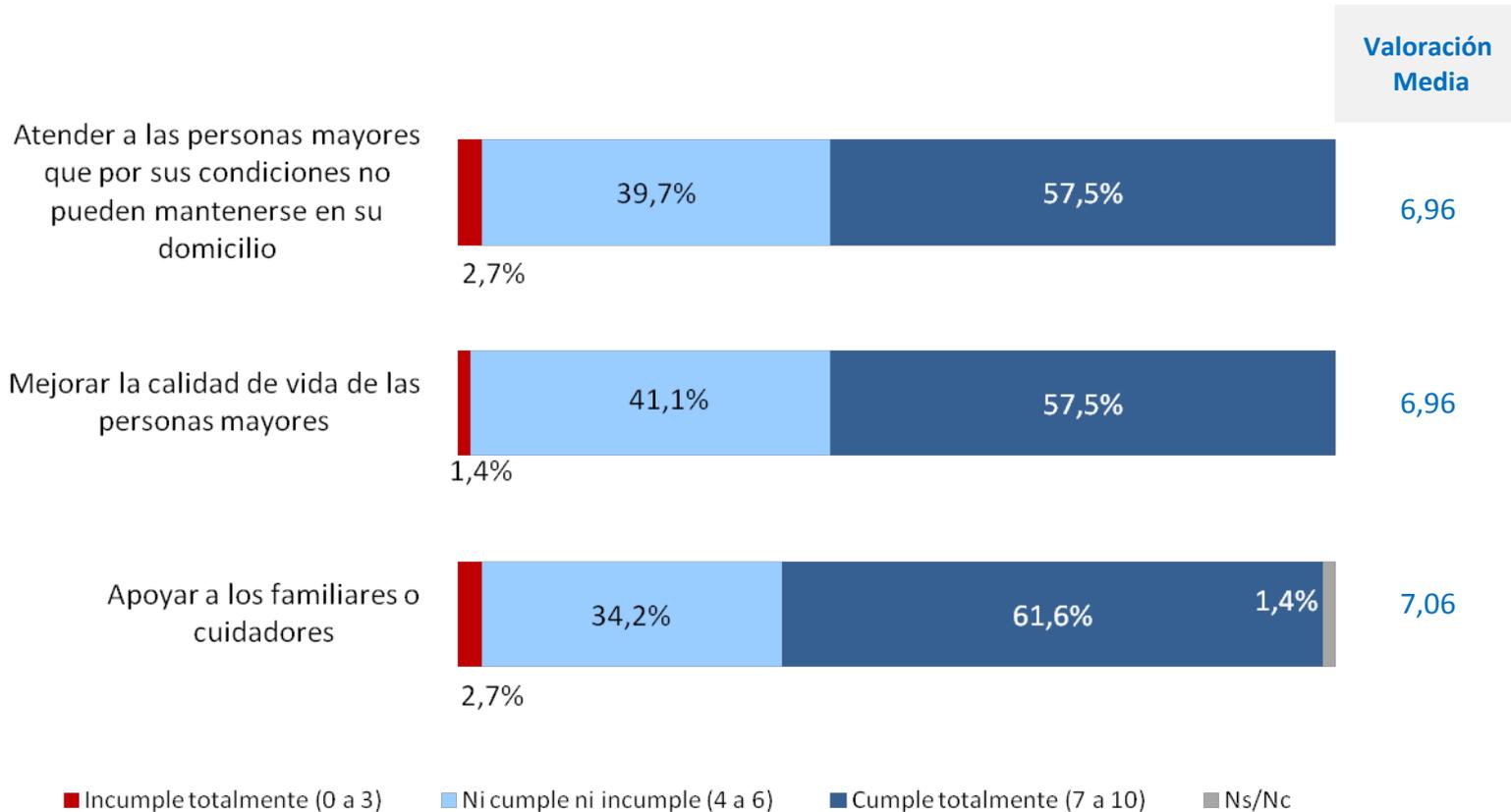
Base Jazmín: 19  
Base Margarita Retuerto: 43  
Base Santa Engracia: 11  
Base Total: 73

# 1.

## Indicadores de impacto en la calidad de vida del usuario

## 1.1. Cumplimiento de objetivos

¿En qué medida cree que el servicio que se presta en la Residencia cumple los siguientes objetivos?



Base = 73

## 1.2. Rapidez del proceso de admisión

¿Cómo se encuentra de satisfecho con la rapidez del proceso desde que solicitó entrar en el centro hasta que le notificaron su admisión?

Valoración media (0 – 10)

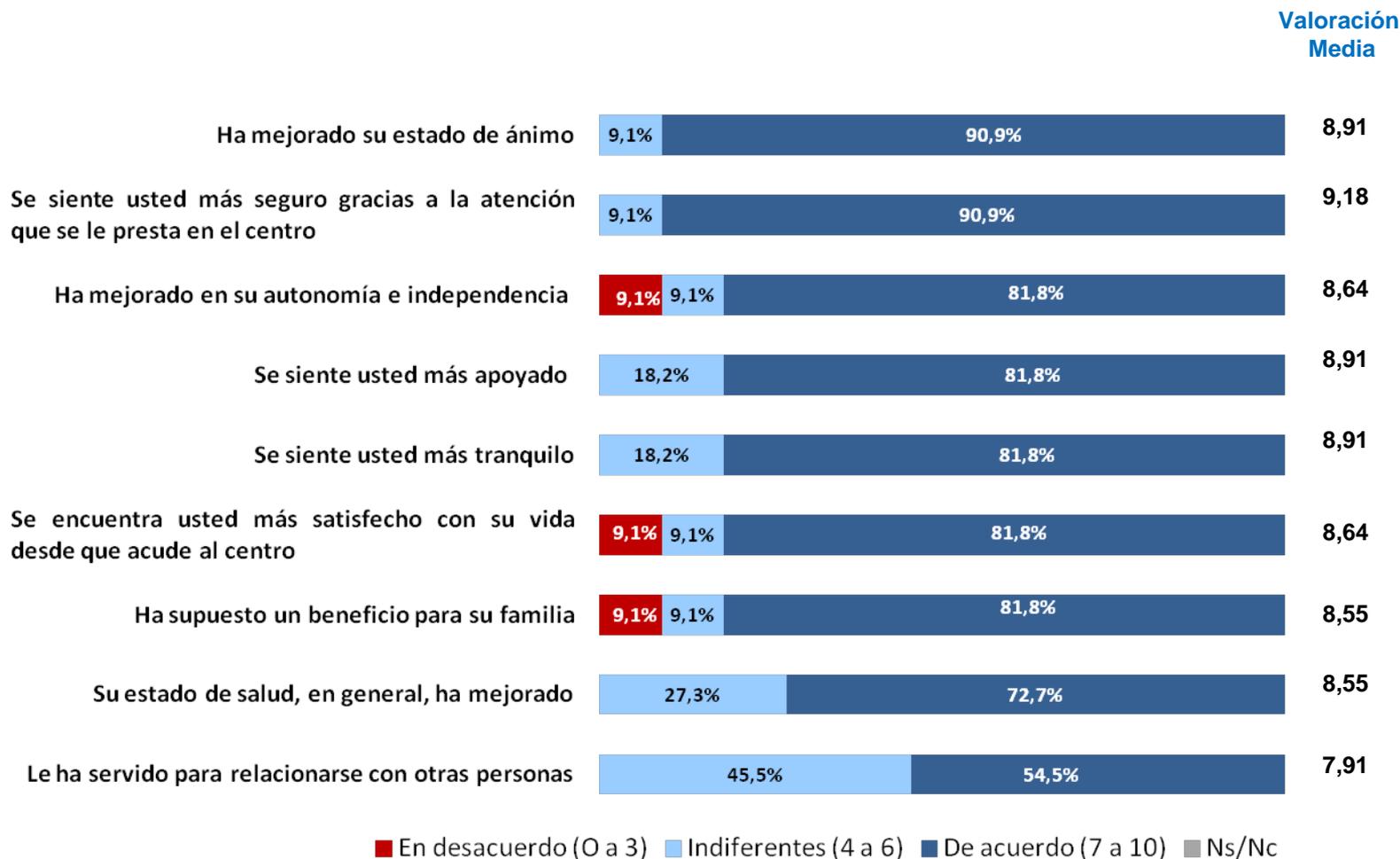
6,63



■ Insatisfechos (0 a 3)   ■ Ni satisfechos ni insatisfechos (4 a 6)   ■ Satisfechos (7 a 10)   ■ Ns/Nc

## 1.3. Indicadores de impacto en la calidad de vida del usuario

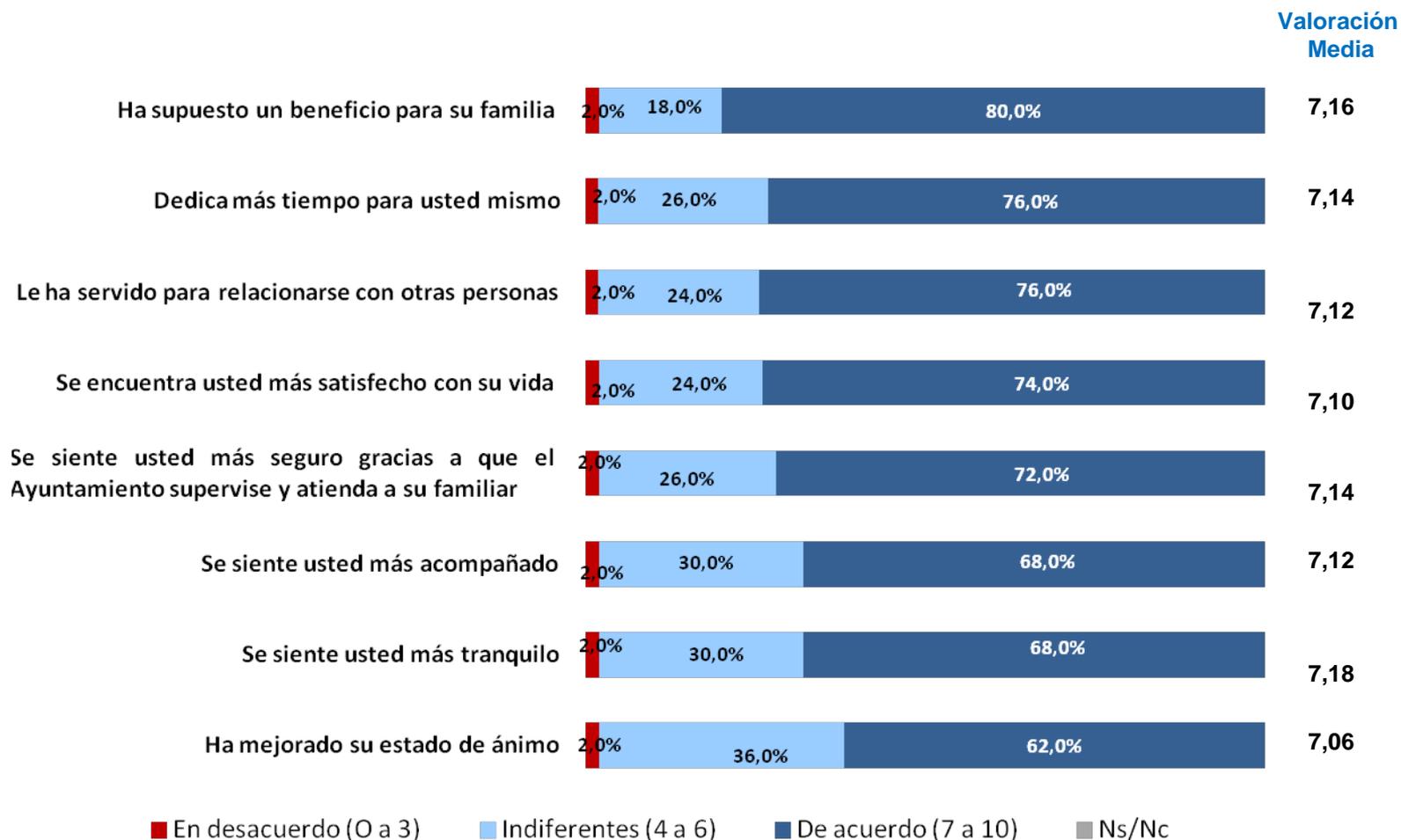
### Influencia del servicio en la vida cotidiana al residir en la Residencia Santa Engracia



Base = 11 usuarios

## 1.3. Indicadores de impacto en la calidad de vida del usuario

### Influencia del servicio en la vida cotidiana de la familia al residir la persona mayor en las Residencias Jazmín y Margarita Retuerto



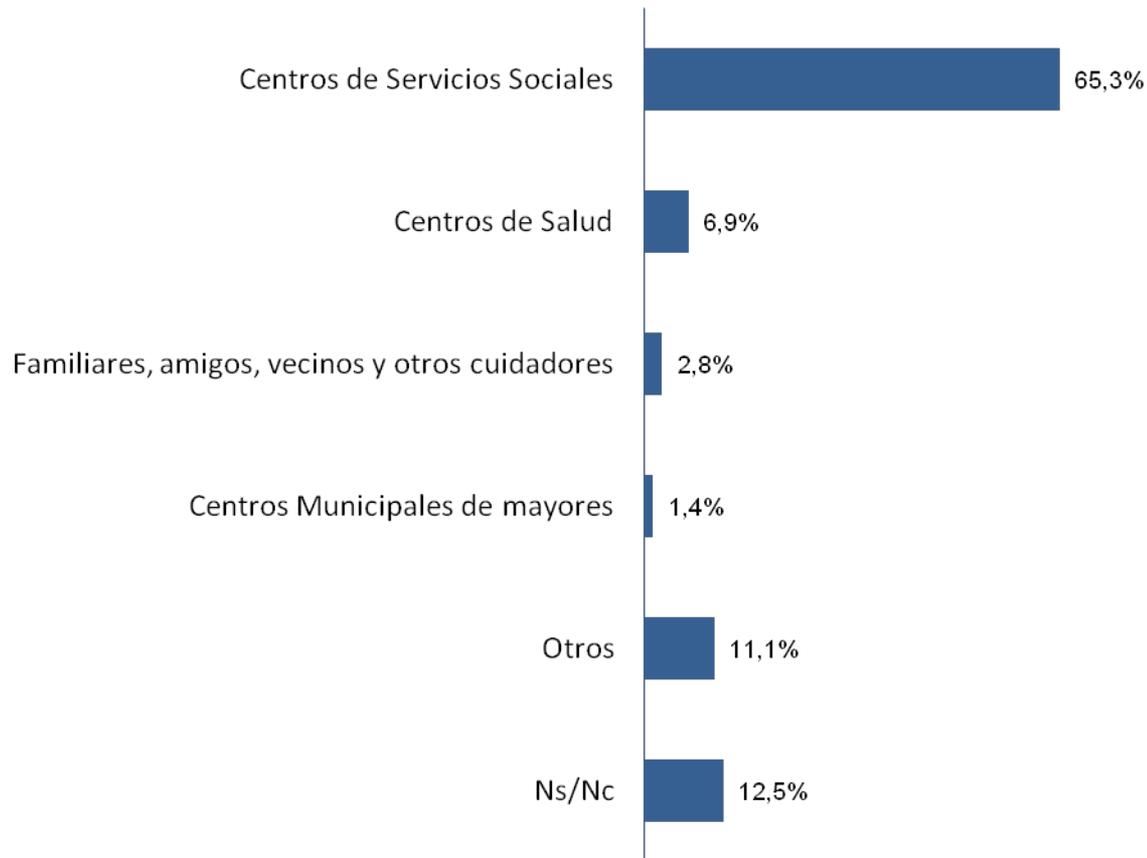
# 2.

## Indicadores clave de gestión estratégica

## 2.1. Conocimiento del Servicio



### ¿Cómo conoció la Residencia?



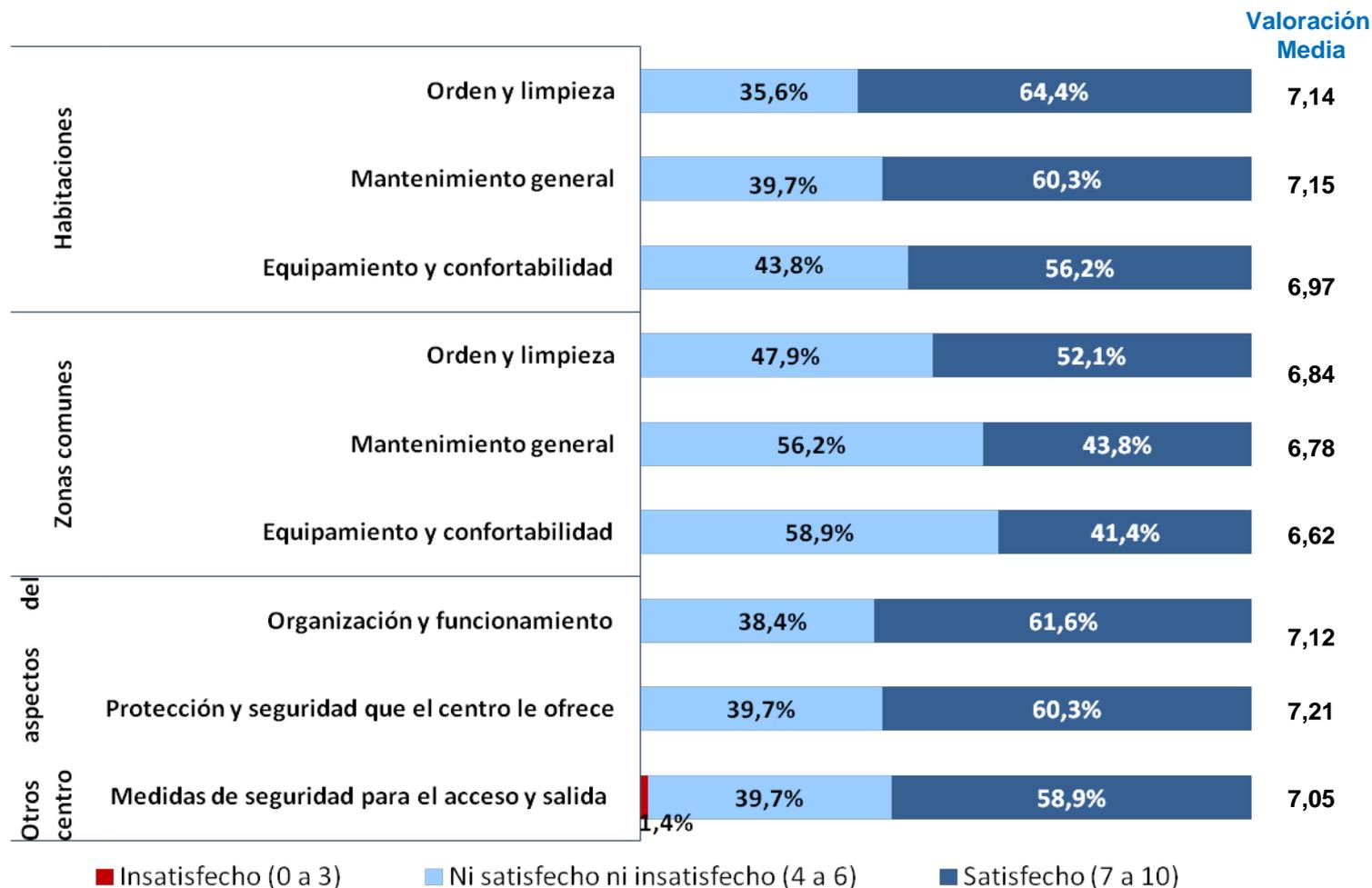
Base = 73

# 3.

## Indicadores clave de gestión de calidad de los recursos sociales para personas mayores

### 3.1. Estructura organizativa de los centros

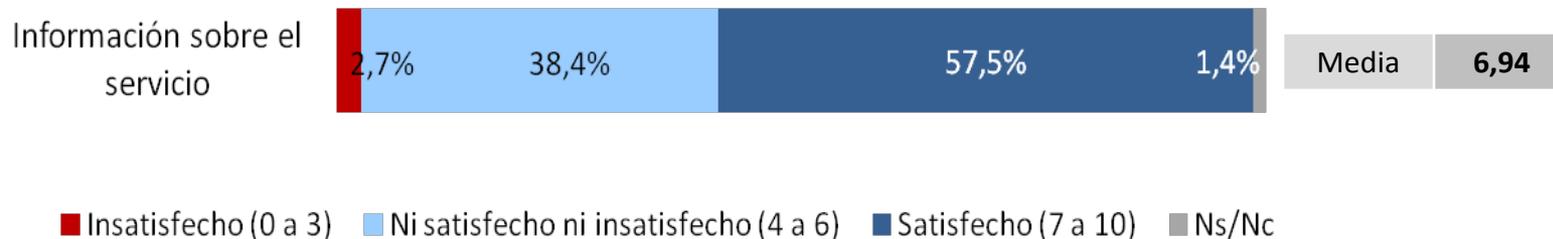
¿Cuál es su grado de satisfacción con los aspectos referentes a la estructura organizativa de la Residencia?



Base = 73

## 3.2. Información facilitada a los usuarios y/o familiares

¿Qué opinión le merece la información sobre el servicio que recibió en el momento de su incorporación a la Residencia?



Base = 73

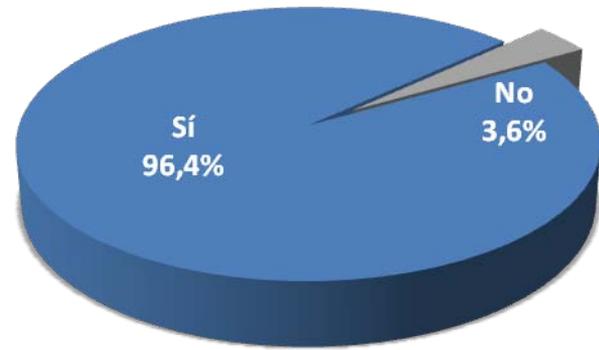
### 3.3. Plan de atención

¿Conoce el plan de atención que los profesionales del centro han elaborado teniendo en cuenta sus/las necesidades de su familiar?



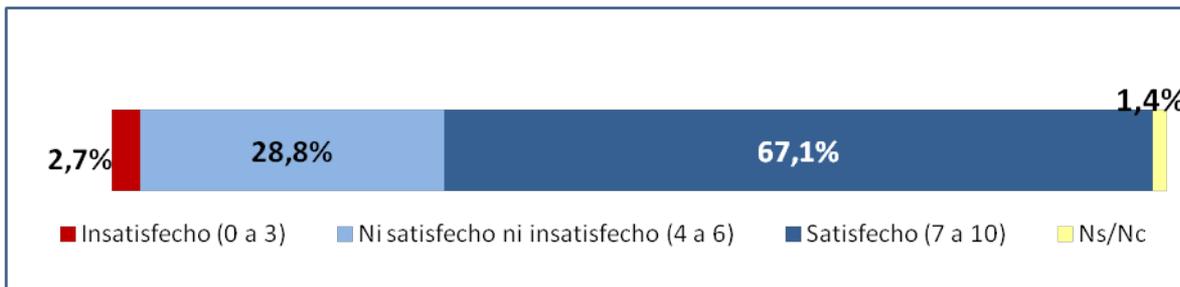
Base = 73

¿Se le informa por escrito semestralmente sobre el estado y evolución de su persona o familiar?



Base = 55

¿Cómo valora la información que los profesionales de la Residencia le dan sobre el estado y evolución de su persona o familiar?

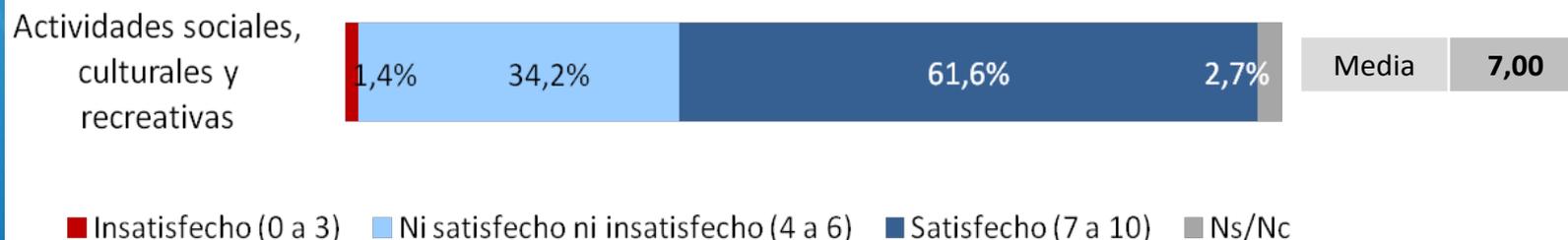


Valoración media **7,07**

Base = 73

### 3.4. Actividades para los usuarios

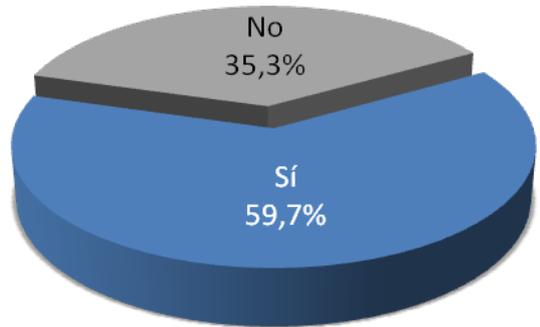
¿Qué opinión le merecen las actividades sociales, culturales y recreativas que se programan y realizan para los usuarios?



Base = 73

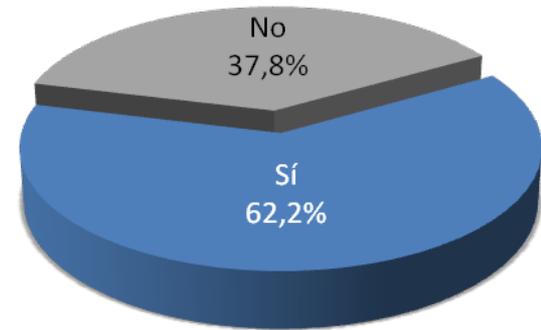
### 3.5. Actividades para los familiares

¿Conoce las actividades formativas, informativas o de apoyo que la Residencia organiza para los familiares?



Base = 62

¿Participa o ha participado durante el último año en alguna de ellas?



Base = 37

¿Cuál es su valoración sobre la programación de las actividades que se organizan para los familiares?

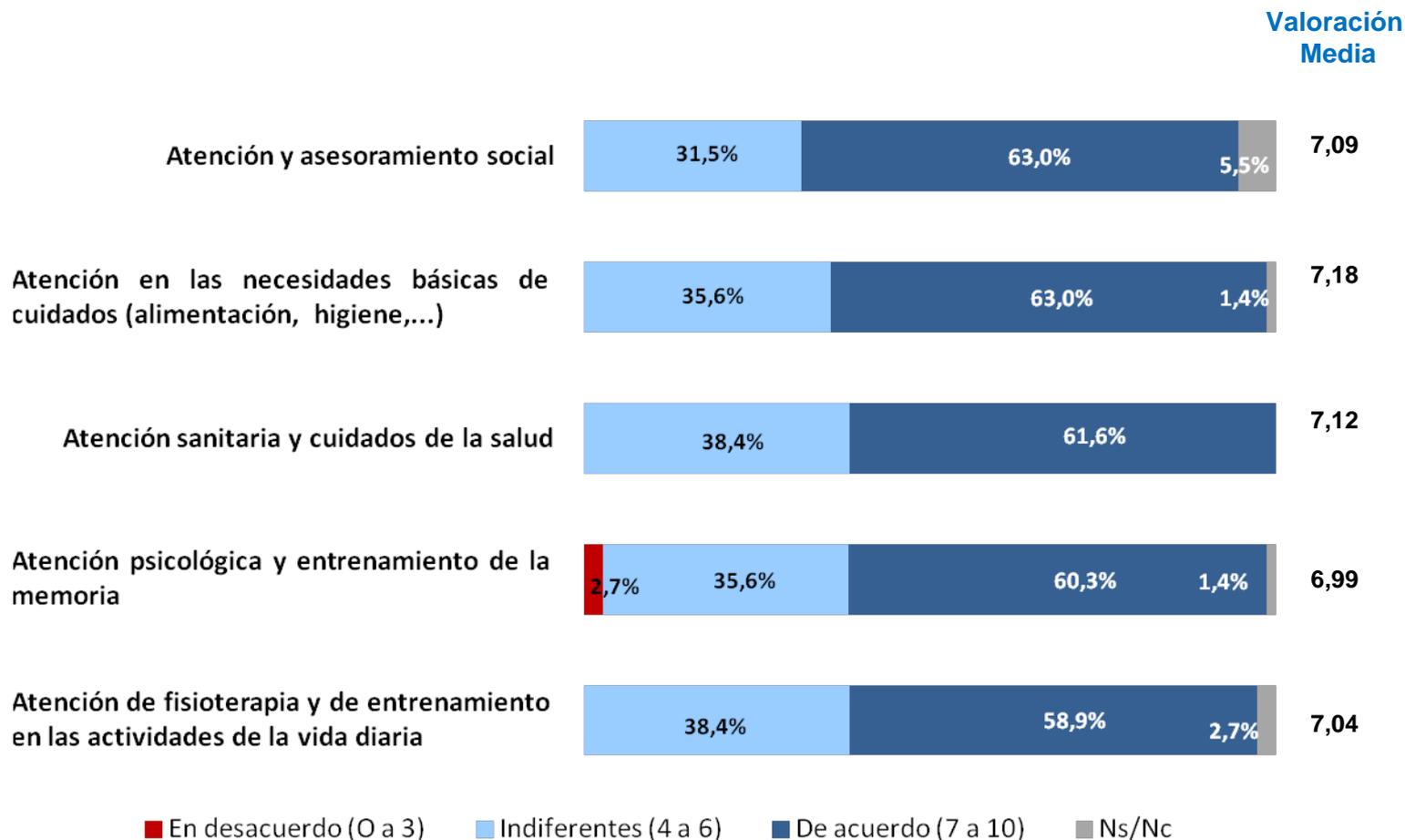


Valoración media **6,56**

Base = 62

### 3.6. Intervención y atención a las necesidades

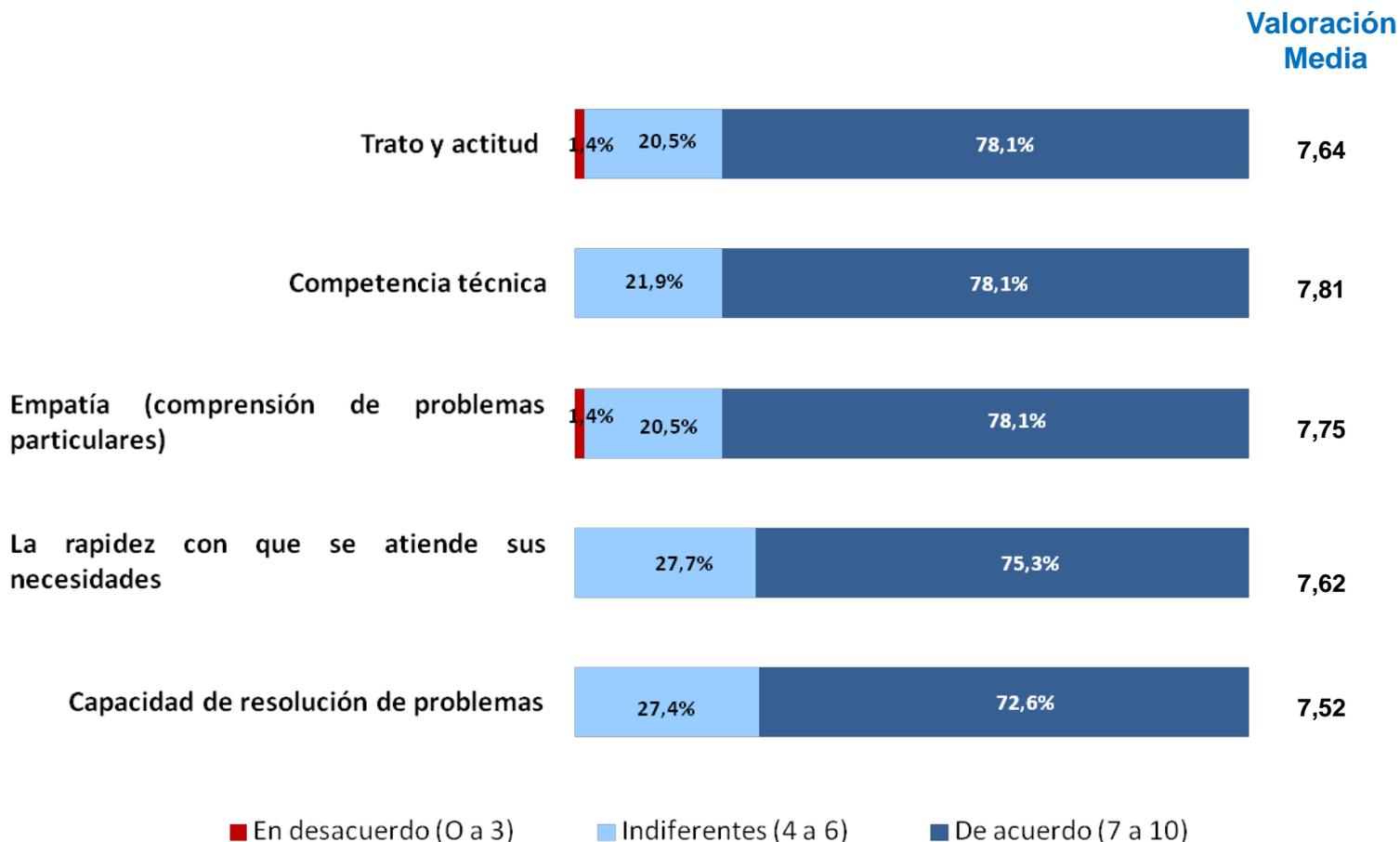
¿Cuál es su grado de satisfacción con los aspectos referentes a la intervención y atención de su persona o su familiar?



Base = 73

### 3.7. Profesionales que desarrollan la actividad

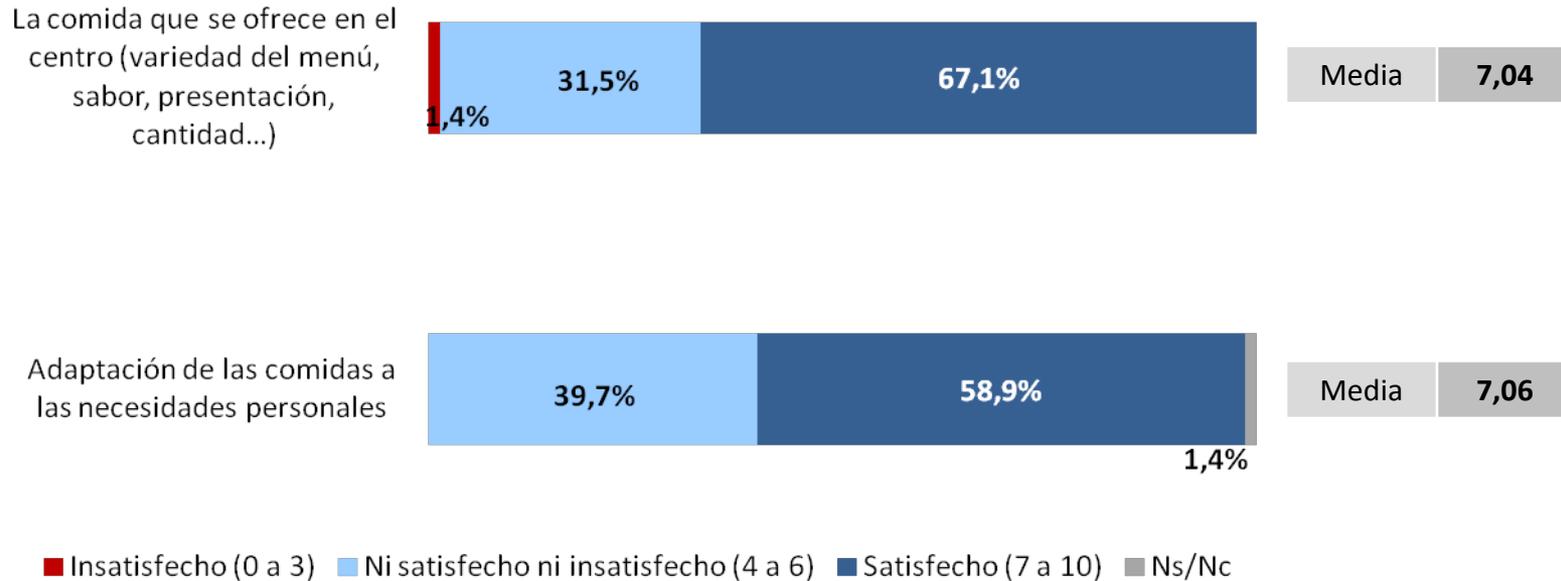
¿Cuál es su grado de satisfacción con los aspectos relativos a los profesionales que intervienen en la Residencia?



Base = 73

## 3.8. Servicio de comedor

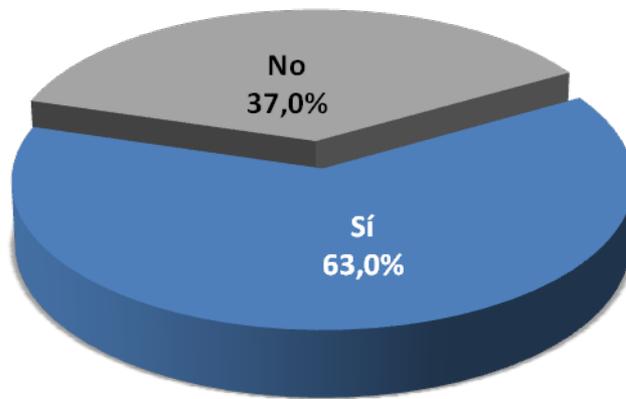
### Valoración de la satisfacción respecto a los aspectos referentes al servicio de comedor



Base = 73

### 3.9. Relación calidad-precio

¿Conoce el coste del Servicio de la Residencia?



Base = 73

¿Cuál es su valoración relación calidad-precio?



- Insatisfecho (0 a 3)
- Ni satisfecho ni insatisfecho (4 a 6)
- Satisfecho (7 a 10)

Valoración media **6,93**

Base = 46

### 3.10. Cobertura de expectativas y mejora en la calidad de vida

Valoración de la satisfacción respecto a la cobertura de expectativas que motivaron la solicitud de plaza en una Residencia

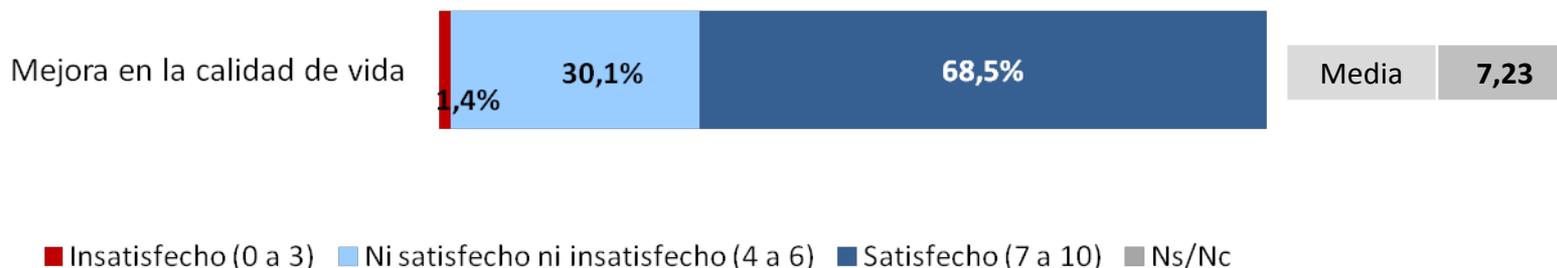


■ Insatisfecho (0 a 3) ■ Ni satisfecho ni insatisfecho (4 a 6) ■ Satisfecho (7 a 10) ■ Ns/Nc

Base = 73

### 3.10. Cobertura de expectativas y mejora en la calidad de vida

#### Valoración de la satisfacción con la mejora en su calidad de vida desde que reside allí



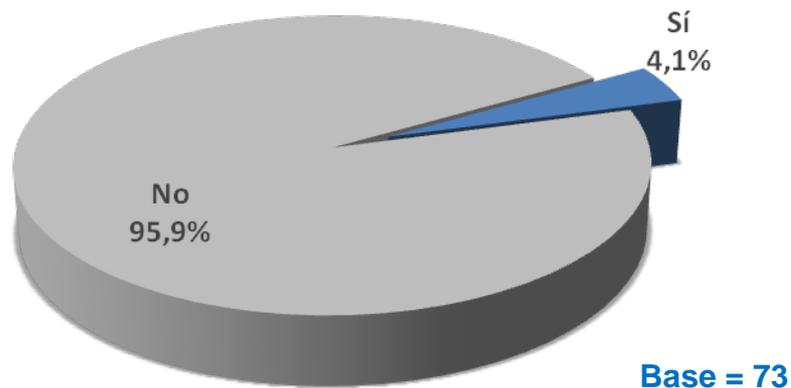
Base = 73

# 4.

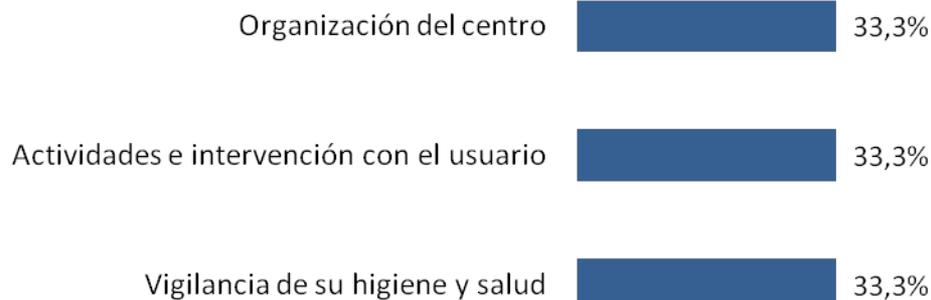
## Indicadores clave de fidelización y captación de nuevos clientes

## 4.1. Quejas y reclamaciones

¿Ha interpuesto alguna queja durante el transcurso del servicio?



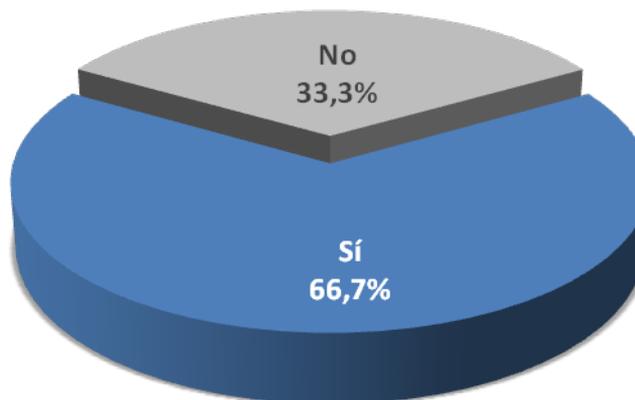
Por favor, indíqueme el contenido de dichas quejas



Base = 3

## 4.1. Quejas y reclamaciones

¿Le han contestado?



Base = 3

Por favor, valore su grado de satisfacción con el proceso de interposición de quejas, su tramitación, resolución,...

Valoración media (0 – 10) **1,67**



■ Insatisfecho (0 a 3)

■ Ni satisfecho ni insatisfecho (4 a 6)

■ Satisfecho (7a 10)

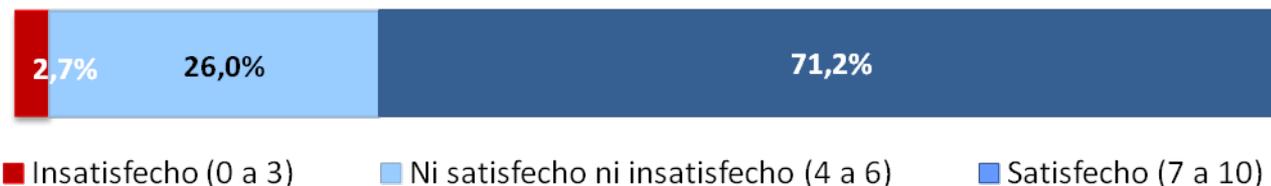
Base = 3

## 4.2. Indicador de satisfacción global de usuarios

En general y teniendo en cuenta toda su experiencia como usuario de la Residencia, ¿cuál es su grado de satisfacción general?

Valoración media (0 – 10)

7,22



■ Insatisfecho (0 a 3)

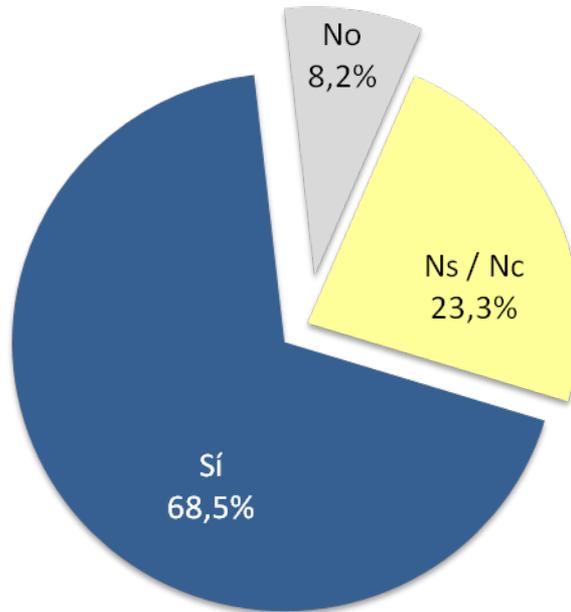
■ Ni satisfecho ni insatisfecho (4 a 6)

■ Satisfecho (7 a 10)

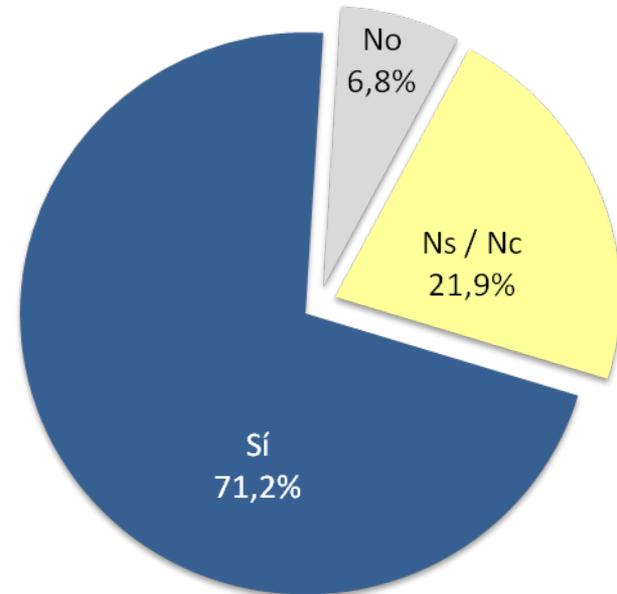
Base =73

## 4.3. Participación futura y grado de recomendación

¿Volvería a solicitar el servicio si fuese posible?



¿Recomendaría usted este servicio?



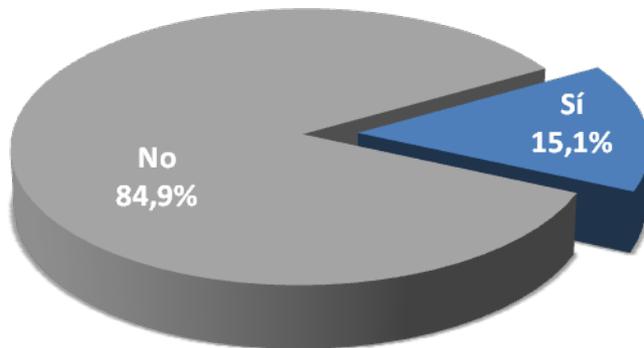
Base = 73

# 5.

## Sugerencias de mejora

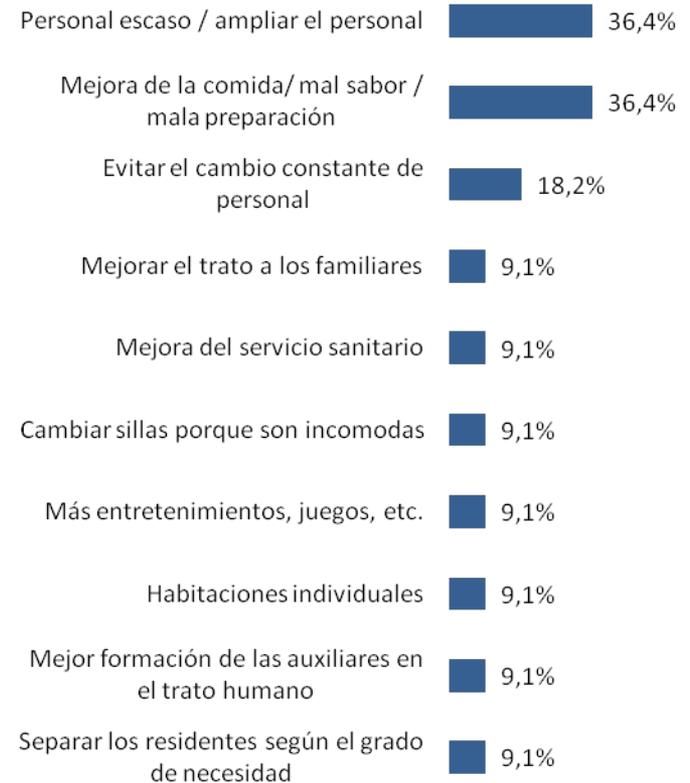
## 5.1. Sugerencias de mejora

¿Tiene alguna sugerencia de mejora sobre las Residencias del Ayuntamiento de Madrid?



Base = 73

### Sugerencias expresadas



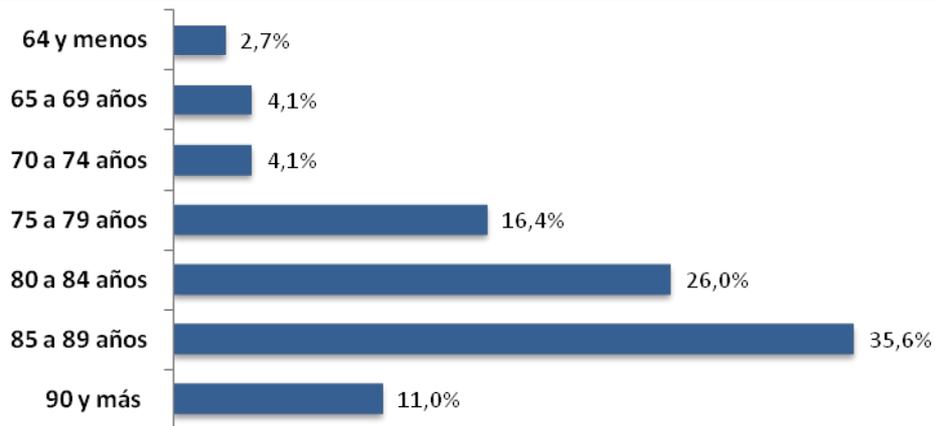
Base = 11  
Respuesta múltiple

# 6.

## Datos de clasificación

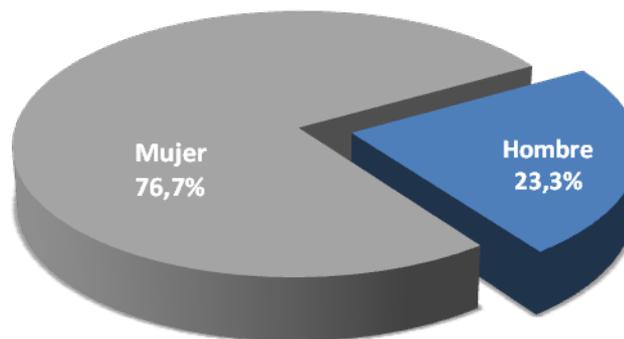
## 6.1. Datos de clasificación

### Edad del titular del servicio



Base = 73

### Género del titular del servicio



Base = 73

***¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!***

