GAD3

Consulting • Research • Communication

MADRID

Control de calidad de servicios para personas mayores del Ayuntamiento de Madrid

Encuesta de satisfacción a usuarios del servicio "Teleasistencia Domiciliaria"

Madrid, noviembre de 2016

© 2016 GAD3

Índice

	Páginas
1. Ficha Técnica	3-4
2. Perfil de la muestra	5-8
3. Satisfacción con el servicio de Teleasistencia Domiciliaria	9-24
4. Perfil del usuario del servicio de Teleasistencia Domiciliaria	25-27

1. Ficha técnica

Ficha técnica I

MADRID

Ámbito: Municipio de Madrid.

Universo: usuarios del Servicio de "Teleasistencia Domiciliaria" incluidos en la base de datos facilitada por el Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo del Ayuntamiento de Madrid (113.365 registros).

Cuotas: Muestreo aleatorio simple a la base de datos de usuarios proporcionada por el Ayto. de Madrid. Para una mayor representatividad de la muestra, se han establecido cuotas en función de la tipología de usuario: Dependencia (DEP) y Atención Primaria (AP).

Procedimiento de recogida de la información: Entrevista telefónica asistida por ordenador (CATI).

Tamaño de la muestra: 1.002 entrevistas.

Error muestral: ± 3,2% (N=1.002) para un grado de confianza del 95,5% (dos sigmas) y en la hipótesis más desfavorable de P=Q=0,5 en el supuesto de muestreo aleatorio simple.

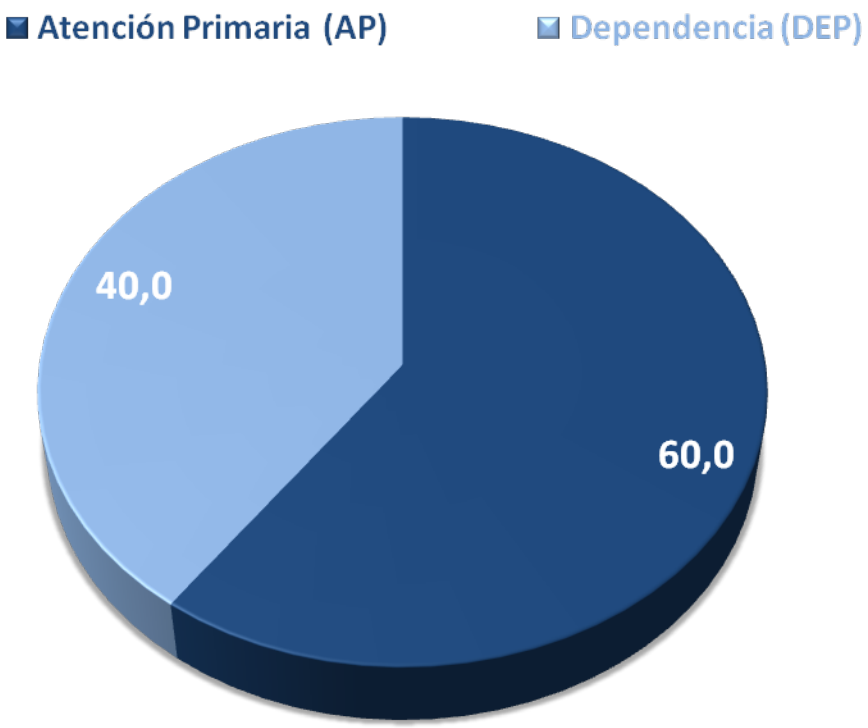
Duración de la entrevista: 5-6 minutos aproximadamente.

Fechas del trabajo de campo: 3 de noviembre de 2016 (prueba piloto) y del 16 al 25 de noviembre de 2016.

Instituto: GAD3

2. Perfil de la muestra

Perfil de la muestra: tipología de usuarios



	Número de entrevistas
Atención Primaria (AP)	601
Dependencia (DEP)	401

Tipología de usuario

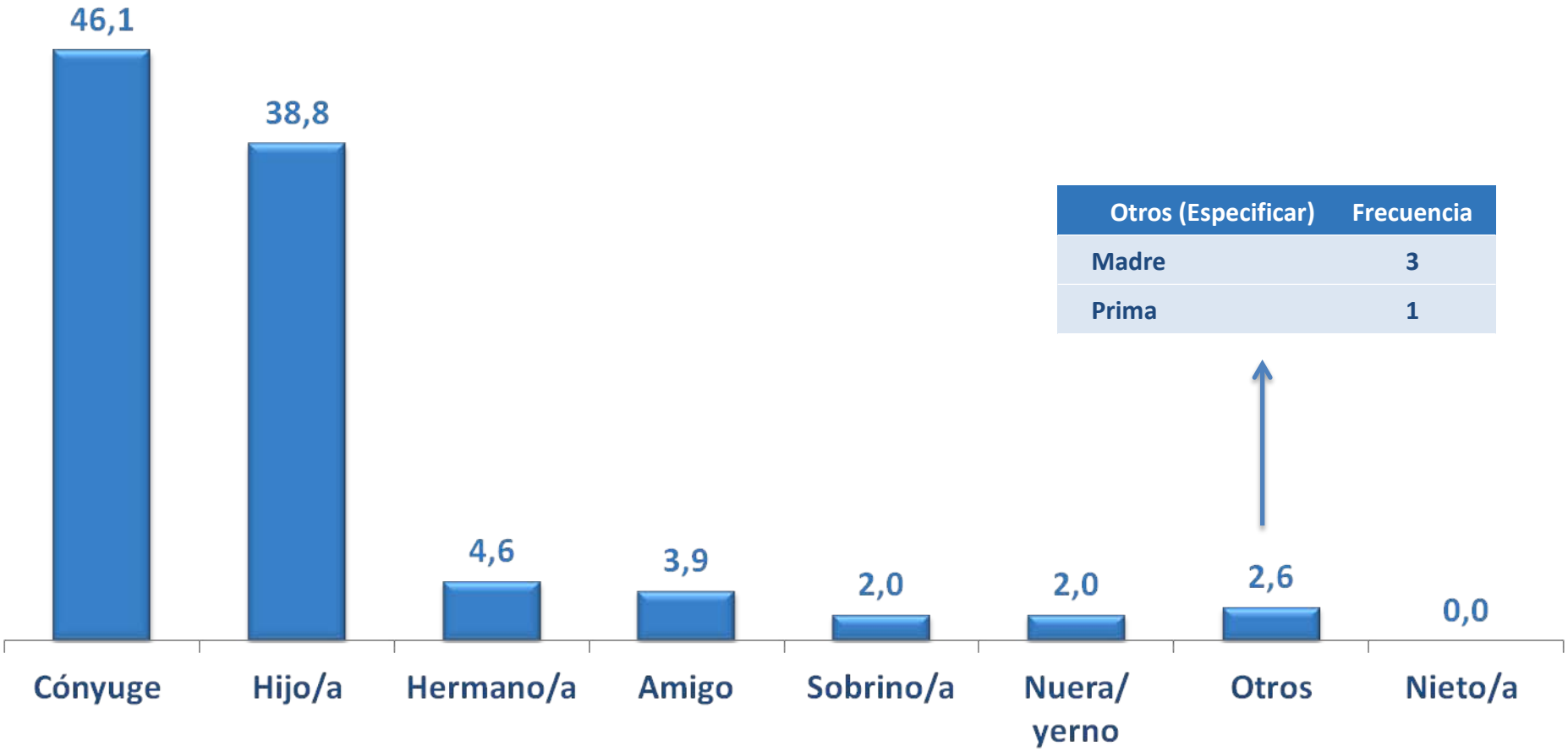
Perfil de la muestra: entrevistado en la encuesta

MADRID

	Número de entrevistas
Persona usuaria del servicio	850
Cuidador principal del usuario y conviven juntos	128
Cuidador principal del usuario aunque no conviven juntos	13
No es el cuidador principal del usuario aunque sí conviven juntos	11

¿Es usted la persona beneficiaria del servicio de de Teleasistencia Domiciliaria (TAD) del Ayuntamiento de Madrid?

Perfil de la muestra: parentesco con el usuario



Otros (Especificar)	Frecuencia
Madre	3
Prima	1

¿Y su parentesco con (incluir contacto facilitado en la base de datos) es…?

(N=152, personas que contestan la encuesta distintos al usuario del servicio)

3. Satisfacción con el servicio de Teleasistencia Domiciliaria

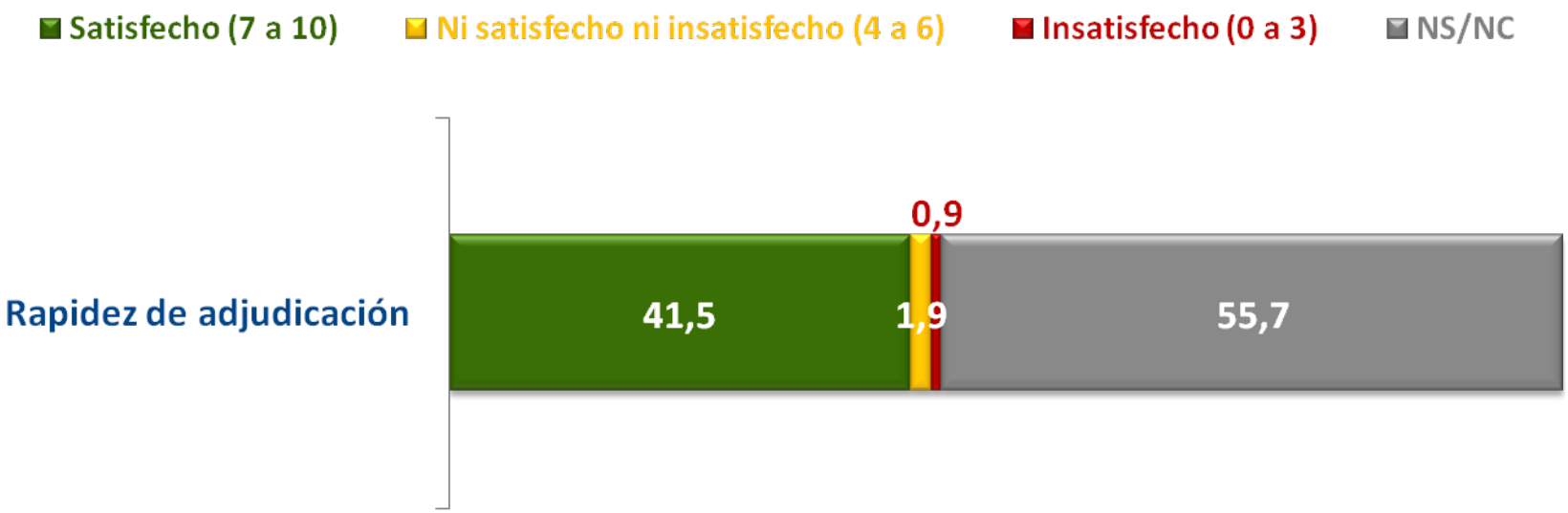
Satisfacción: Rapidez de adjudicación del servicio

MADRID

Valoración media

8,6

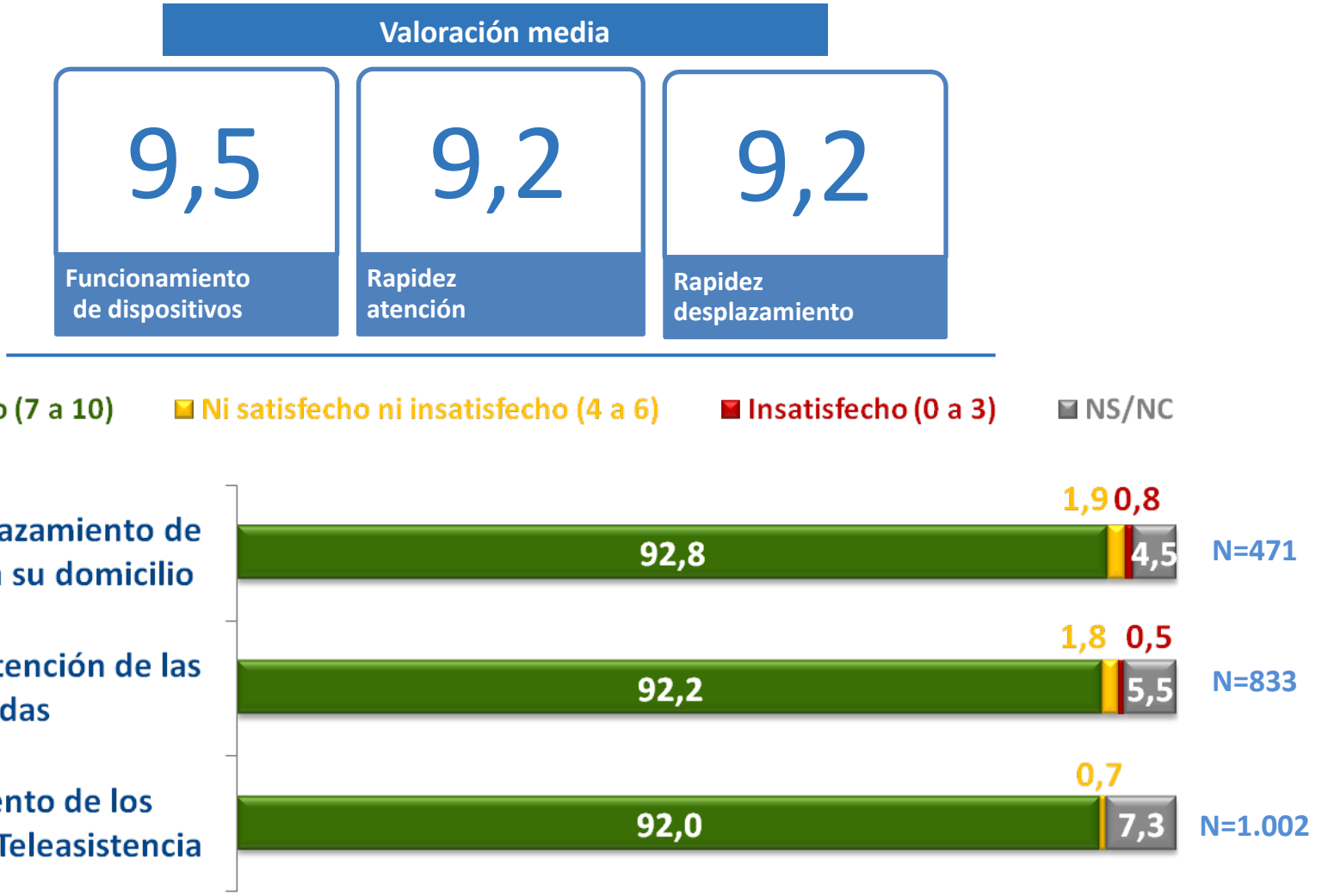
Rapidez de adjudicación



¿Cómo se encuentra de satisfecho con la rapidez del proceso desde que solicitó el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria hasta que se lo instalaron? Por favor, utilice una escala de valoración de 0 a 10, donde "0" significa Muy Insatisfecho y "10" Muy Satisfecho. *N=323, Sólo a usuarios con altas producidas en el último año (Julio de 2015-actualidad)*

Satisfacción con la estructura organizativa

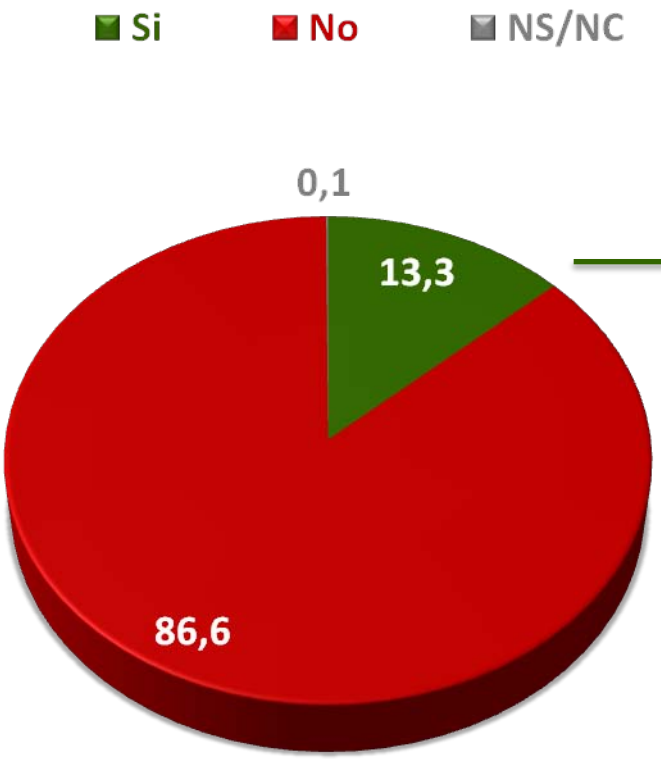
MADRID



Satisfacción con la resolución de averías

MADRID

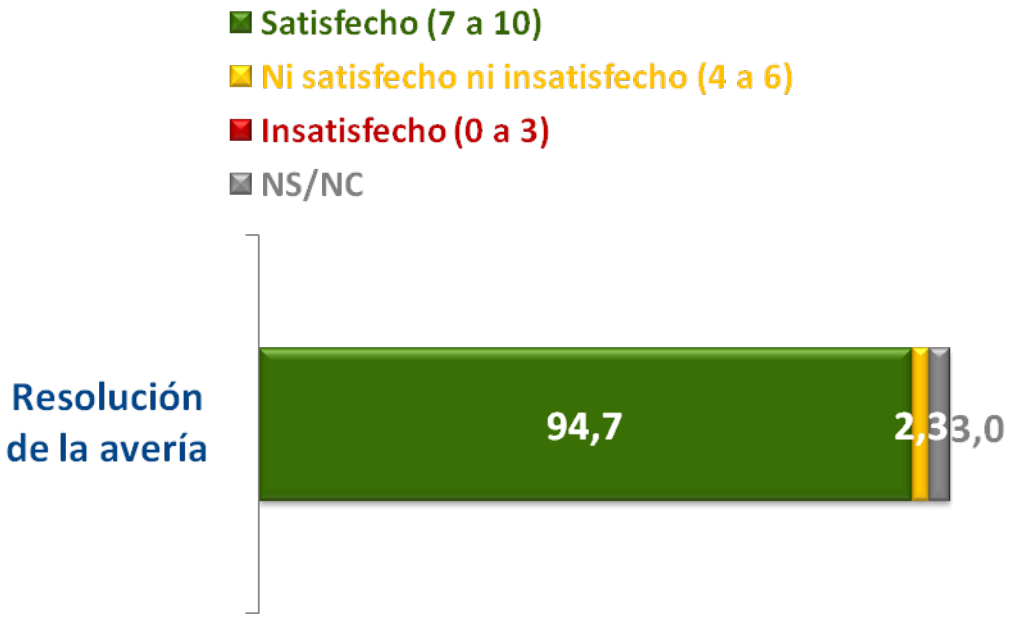
Ha tenido alguna avería con el servicio



Valoración media

9,2

Resolución de la avería

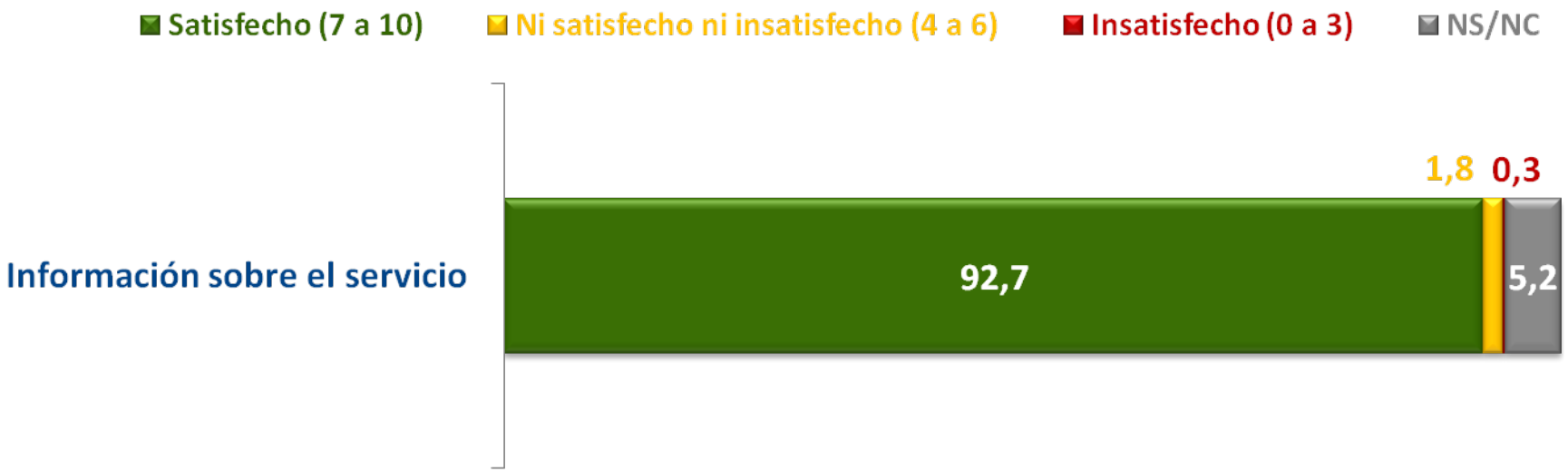


Satisfacción con la información recibida sobre TAD

MADRID

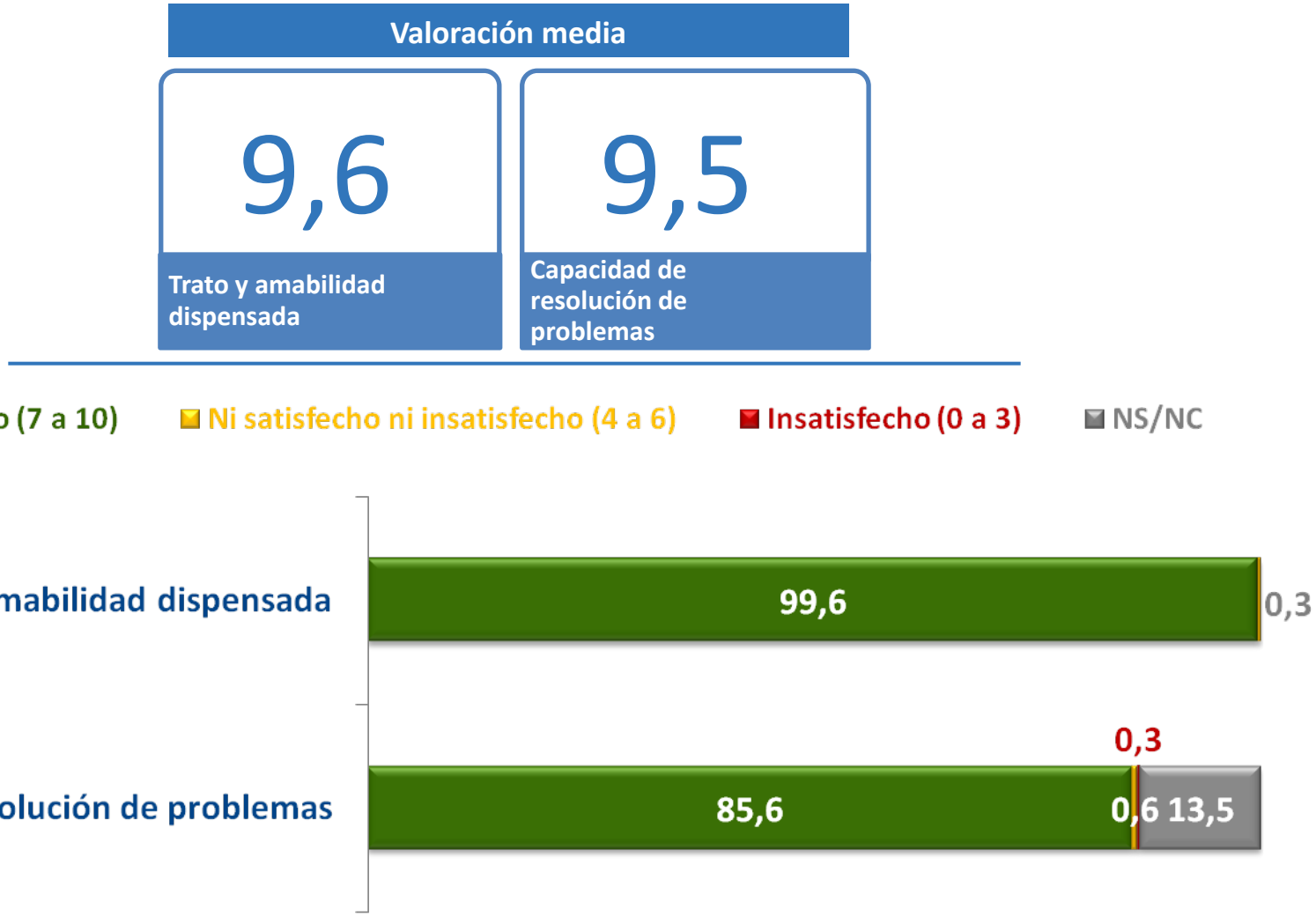
Valoración media

9,2
Información sobre el servicio

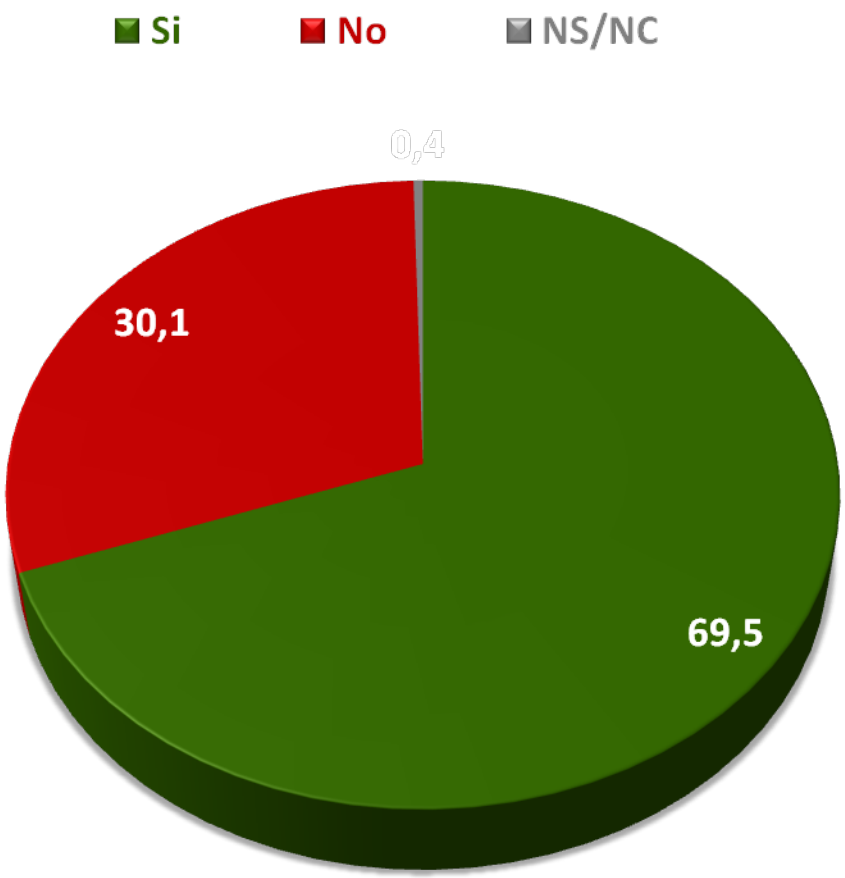


Satisfacción con los profesionales del servicio de TAD

MADRID



Llamadas al servicio de Teleasistencia



¿Ha llamado al Servicio de Teleasistencia Domiciliaria alguna vez?

Motivo de la llamada al Servicio de TAD

Otros . ¿Cuáles?	Frec.
No recuerda	4
Para ver si funcionaba	3
Una cosa sin importancia	2
Cambio de la medalla porque se había estropeado	1
Me llamaron y no estaba, así que llamé para devolver la llamada y decir que estaba todo bien	1
Por un fallo del servicio	1
Por una incidencia técnica	1
Porque la cuidadora que tenia me ''quería pegar''.	1
Porque me dio miedo, llamaron a la puerta dos señores que decían que era del gas y me pareció raro	1
Se estropeó el ascensor y había que llevar a mi mujer a un sitio y no venía nadie a arreglarlo	1
Solicitar la pulsera en vez de el collar	1

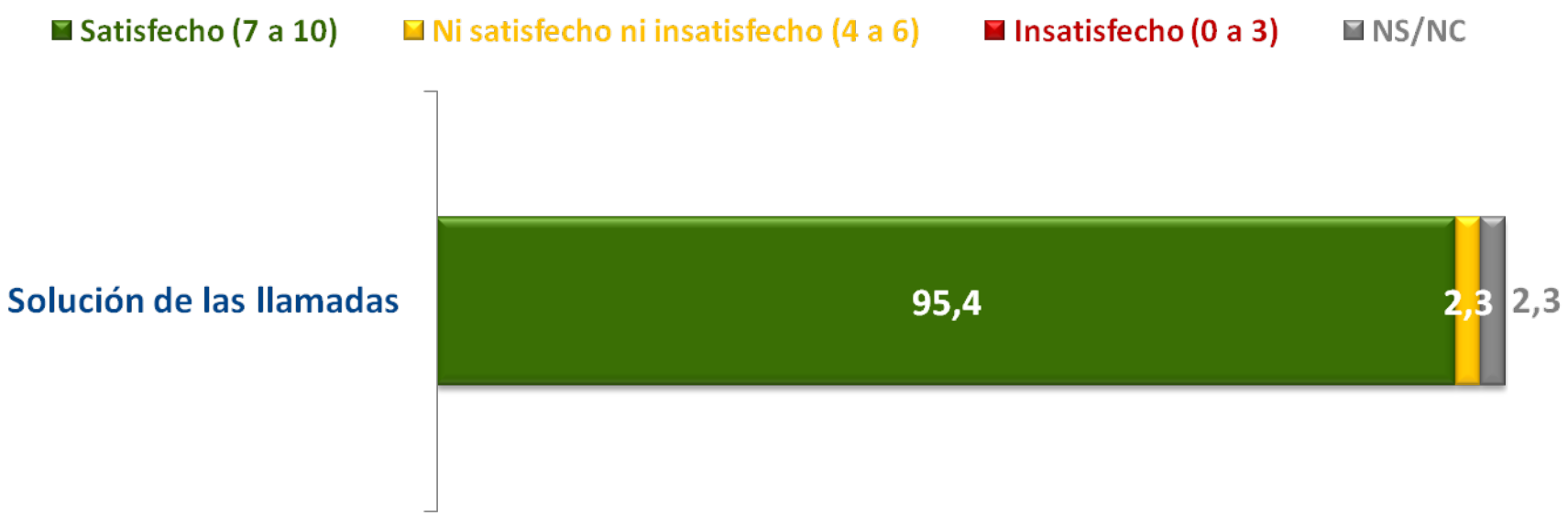
¿Cuál ha sido el motivo de su llamada (o el más habitual en caso de que sean varias)?
Sólo a usuarios que han llamado al servicio de Teleasistencia alguna vez (n=696)

Satisfacción con la solución de llamadas

MADRID

Valoración media

9,5
Solución de llamadas



Por favor, valore lo satisfecho que está con la solución que se le ha dado a dichas llamadas que usted ha realizado a Teleasistencia.
N=218. Sólo a usuarios del Servicio de Teleasistencia que han llamado por error, comunicar ausencia u otra información relacionada con el servicio, para hablar o para otras cuestiones.

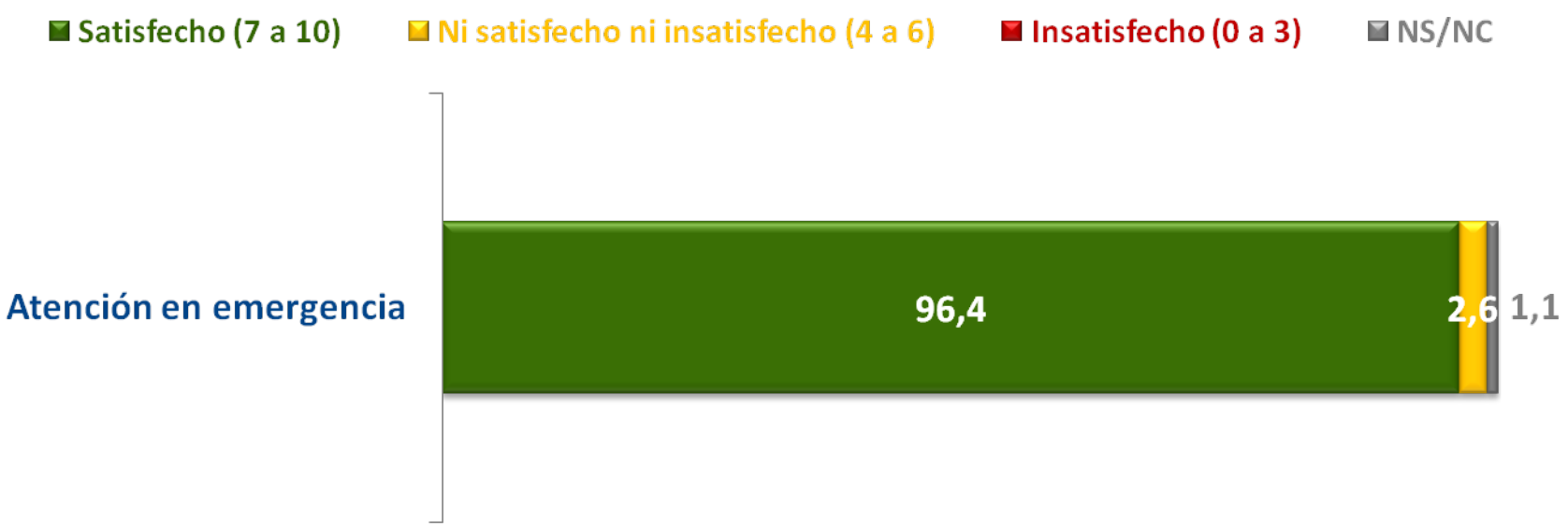
Satisfacción con la atención en emergencia

MADRID

Valoración media

9,4

Atención en emergencia



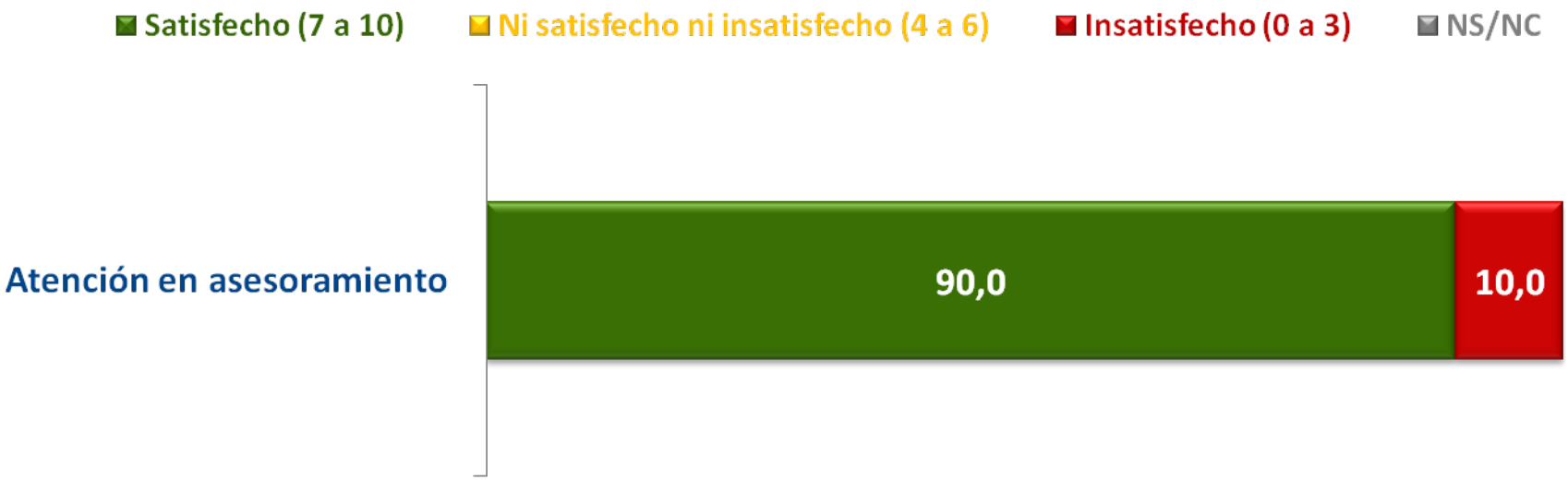
Por favor, valore lo satisfecho que está con la solución que se le ha dado frente a las llamadas por emergencia que usted ha realizado a Teleasistencia. *N=468. Sólo a usuarios del Servicio de Teleasistencia que han llamado por una emergencia.*

Satisfacción con la atención en asesoramiento

MADRID

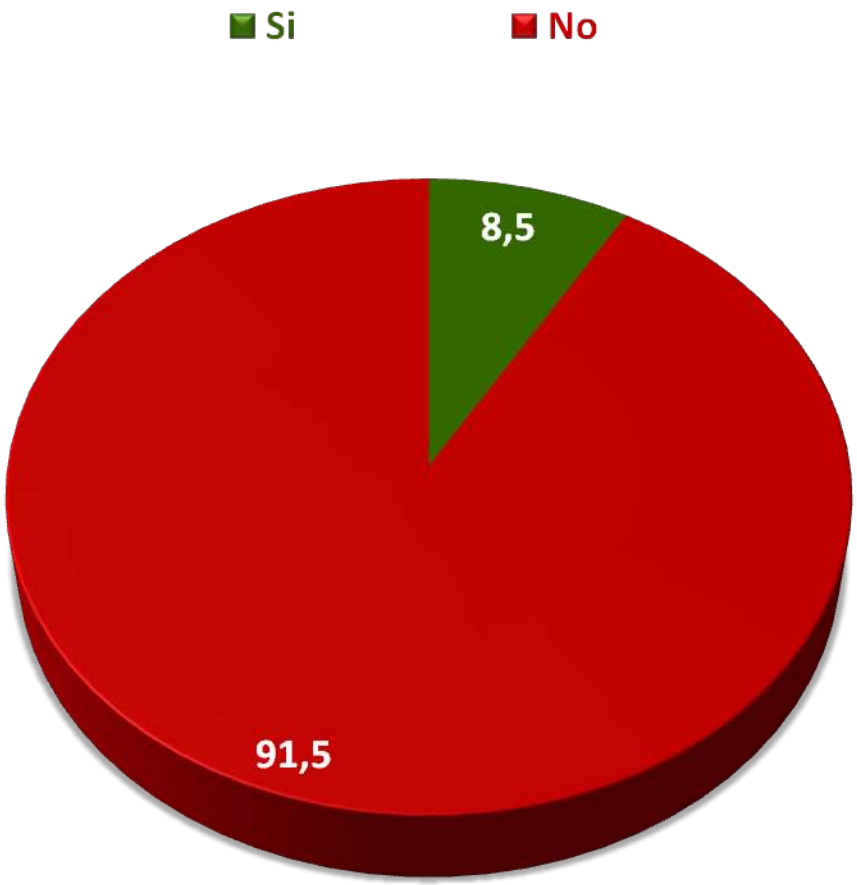
Valoración media

7,8
Atención en asesoramiento



Por favor, valore lo satisfecho que está con la solución que se le ha dado a las llamadas por asesoramiento en materia jurídica, psicológica, económica o social que usted ha realizado a Teleasistencia. *N=10. Sólo a usuarios del Servicio de Teleasistencia que han llamado para solicitar asesoramiento en materia jurídica, psicológica, económica o social.*

Tiene sugerencias de mejora



Sugerencias de mejora: nube de palabras

¿Cuál?

Sólo a personas que sí tienen alguna sugerencia de mejora (n=85). Incluye los términos con más menciones.

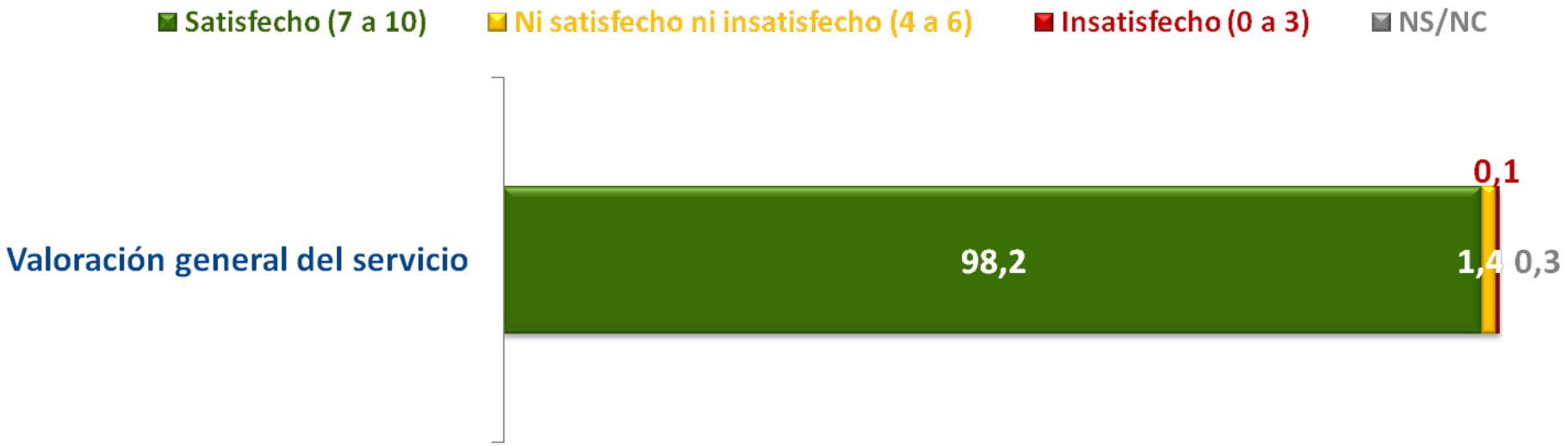
Satisfacción general

MADRID

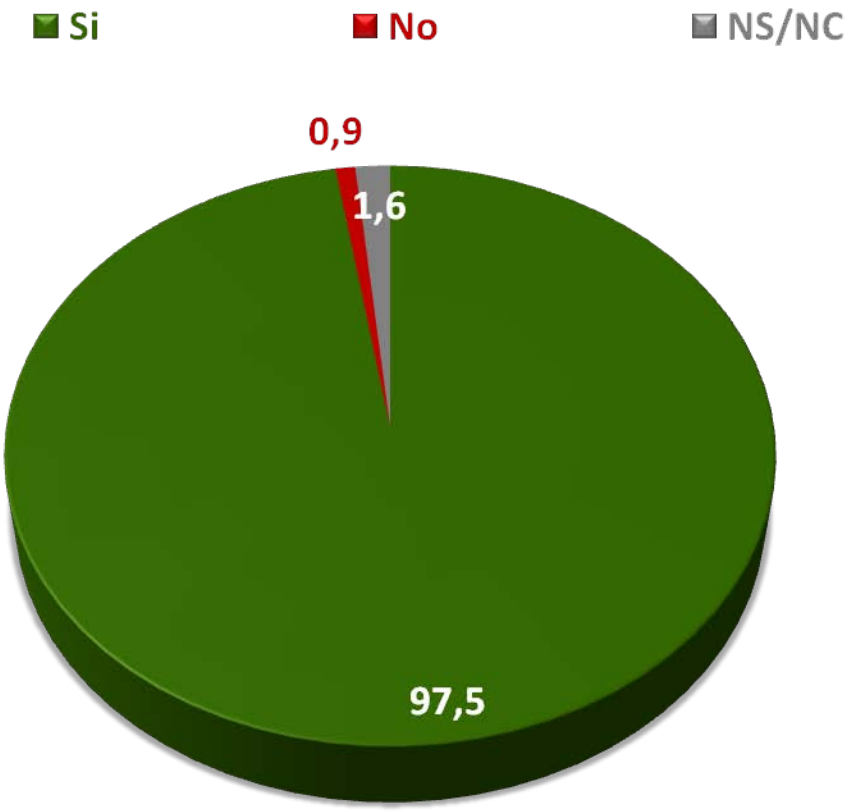
Valoración media

9,4

Valoración general del servicio



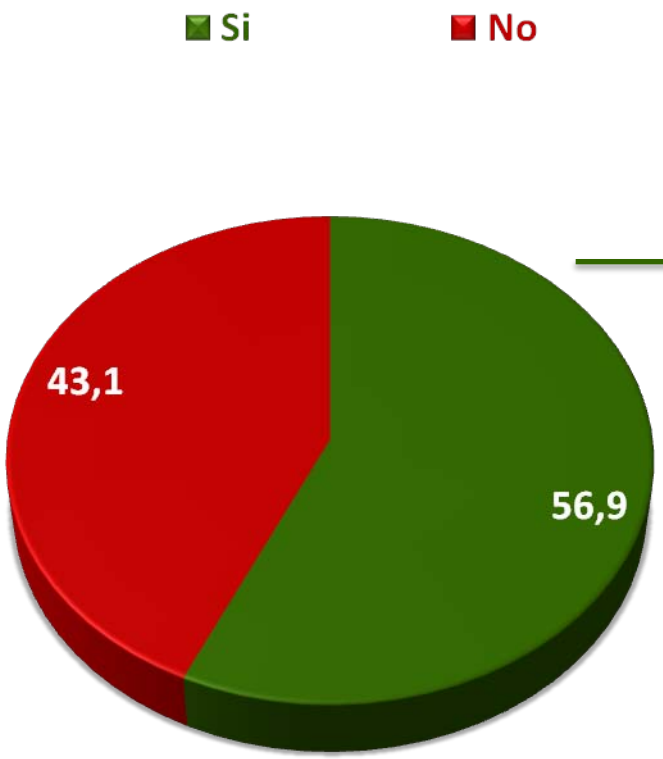
Recomendación del servicio de Teleasistencia



Satisfacción con el coste del servicio de TAD

MADRID

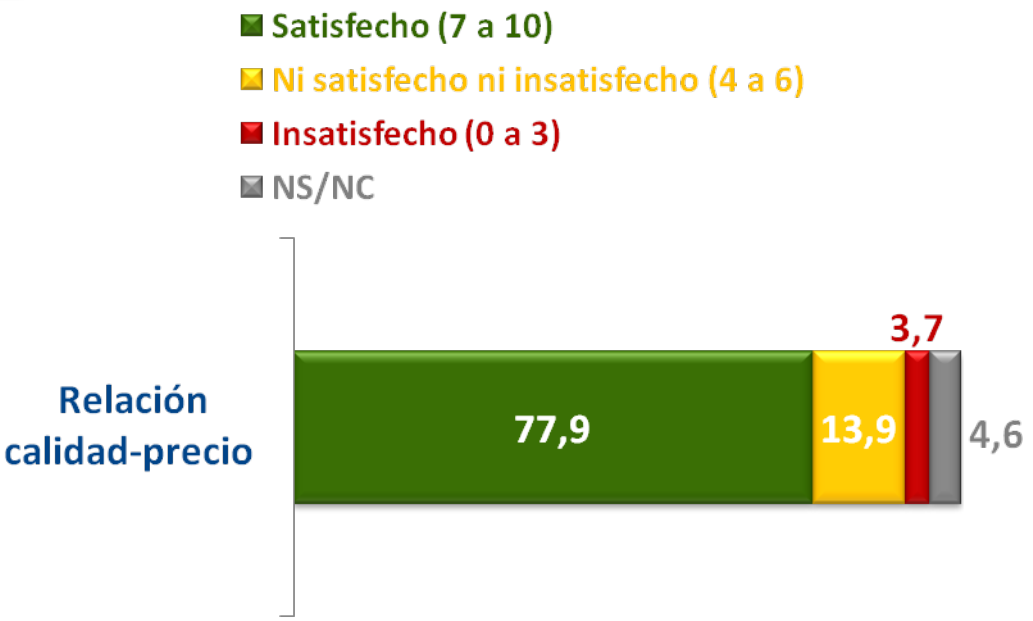
Conoce el coste del servicio de TAD



Valoración media

8,1

Relación calidad-precio



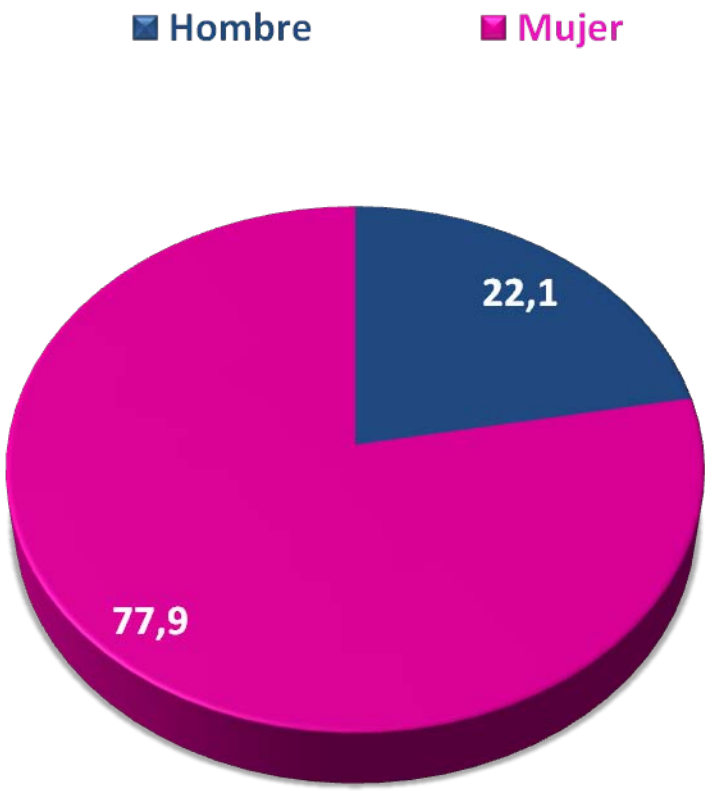
Por favor, valore la relación calidad-precio del servicio recibido, en una escala donde "0" significa Muy Insatisfecho y "10" Muy Satisfecho. *Sólo a usuarios que conocen el coste del servicio de Teleasistencia (n=570)*

4. Perfil del usuario del servicio

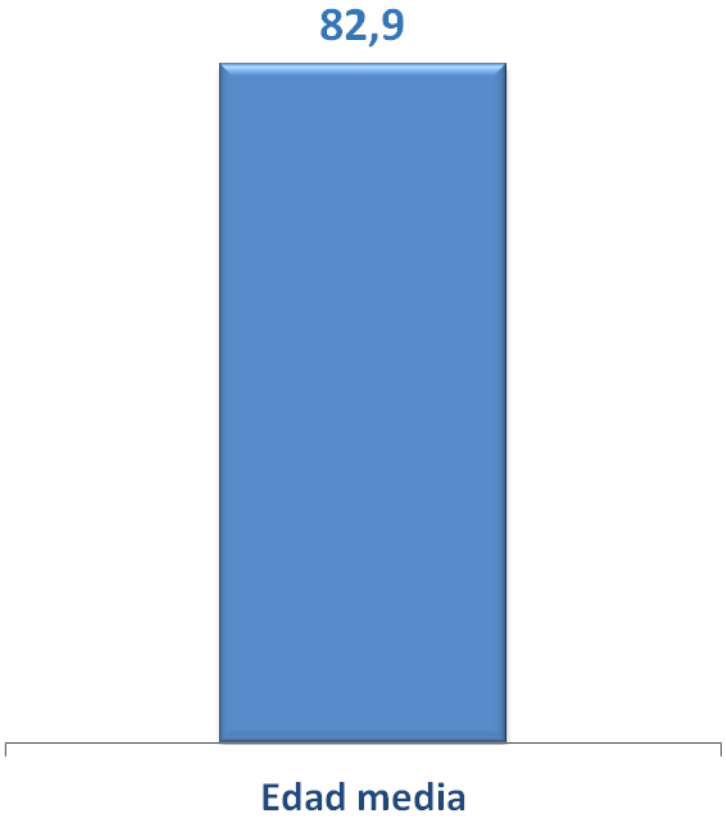
Perfil del titular del servicio I

MADRID

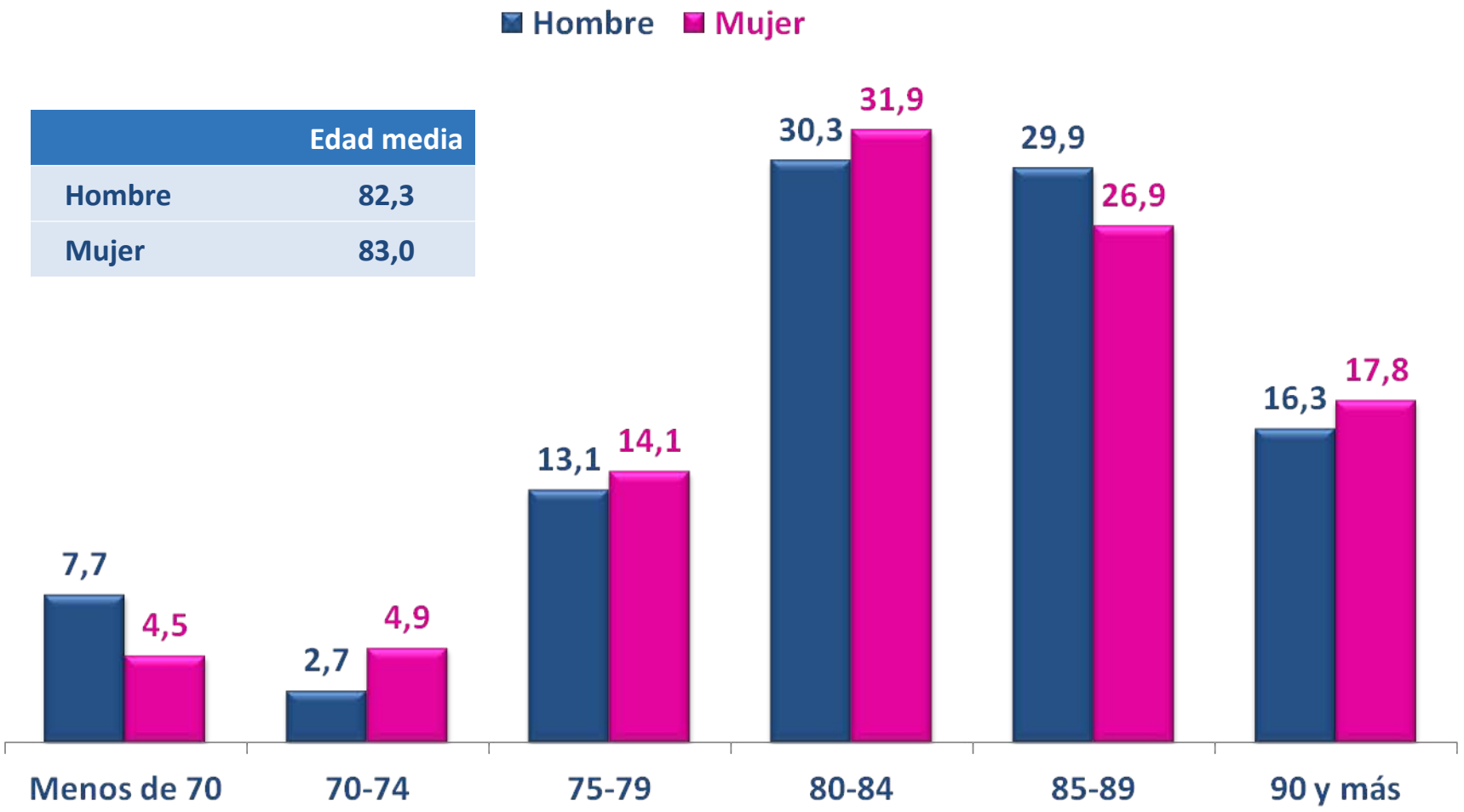
Género



Edad media del usuario



Perfil del titular del servicio II

MADRID

	Edad media
Hombre	82,3
Mujer	83,0