

Enquesta de valoració del **Servei d'Ajuda a Domicili**



Consorci d'Acció Social de la Garrotxa
Maig de 2013

1. Fitxa tècnica
2. El perfil de les persones enquestades
3. El procés de tramitació
4. El preu i les hores
5. La valoració dels professionals
6. La satisfacció general del servei
7. Conclusions

1. Fitxa tècnica

- **UNIVERS:**

444 persones (Nombre total de persones que disposa del servei)

- **MOSTRA:**

120 enquestes

- **SELECCIÓ DELS INFORMANTS:**

Mostra aleatòria simple sobre la base de dades d'usuaris del servei. S'ha tingut en compte, però, els usuaris en funció de les empreses, el gènere i els sectors d'atenció primària

- **TÈCNICA DE RECOLLIDA DE LA INFORMACIÓ:**

Entrevistes personals als domicilis.

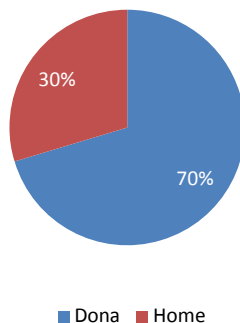
- **DATA:**

Entre els mesos de octubre i desembre de 2012

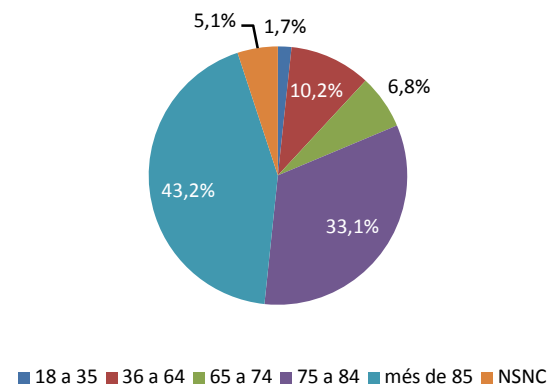
2. El perfil de les persones enquestades

El perfil dels enquestats

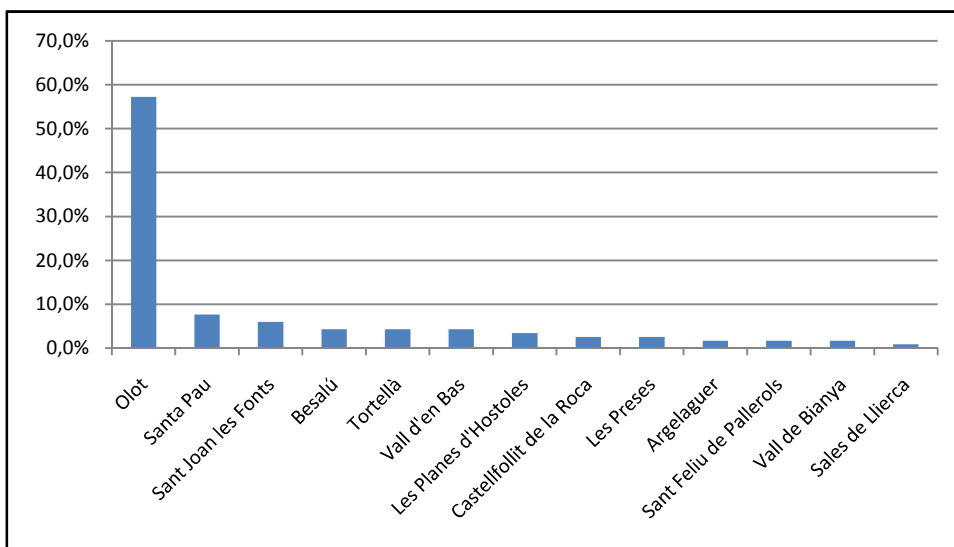
Gènere



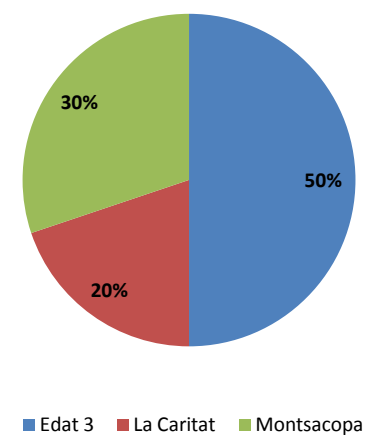
Edat



A quin municipi viu?



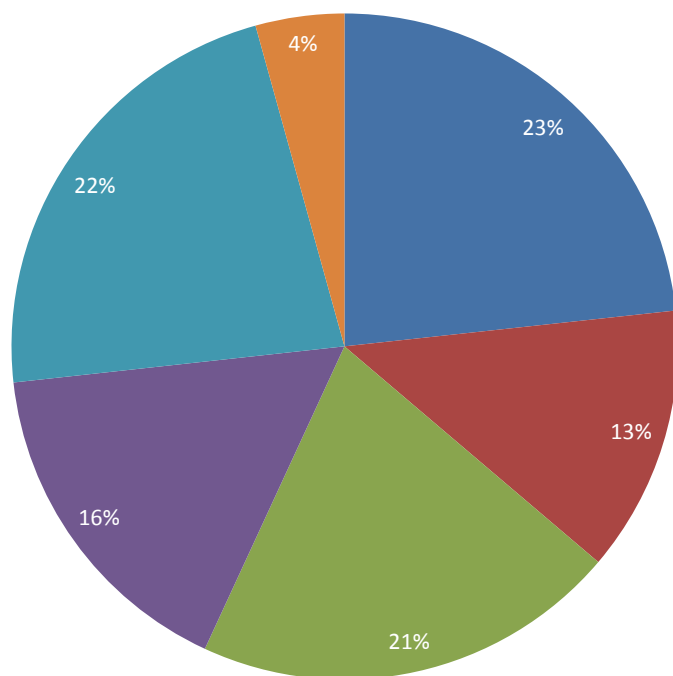
Amb quina empresa té el servei?



El perfil dels enquestats

QUANT TEMPS FA QUE DISPOSA DEL SERVEI?

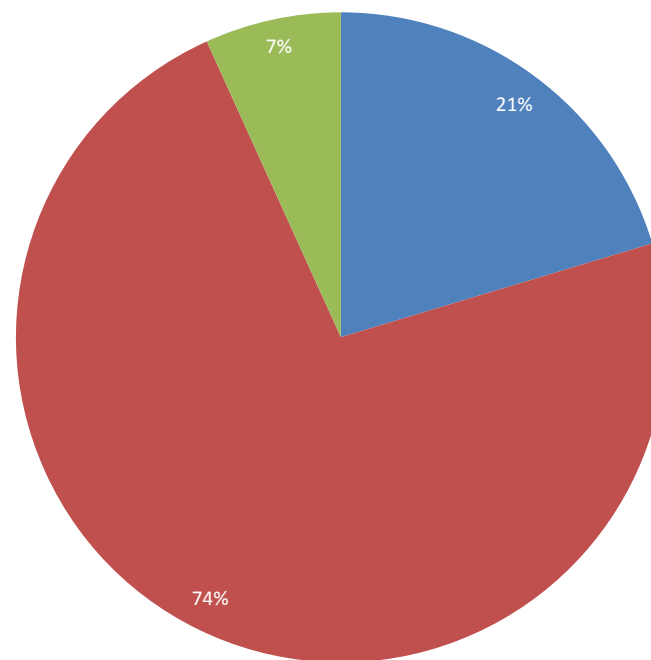
El 23% fa entre un i dos anys



■ Entre 1 i 2 anys ■ Entre 2 i 3 anys ■ Entre 3 i 5 anys
■ Menys d'1 any ■ Més de 5 anys ■ NS/NC

ABANS D'ACCEDIR AL SERVEI, EL CONEIXIA?

El 74% dels usuaris no el coneixia

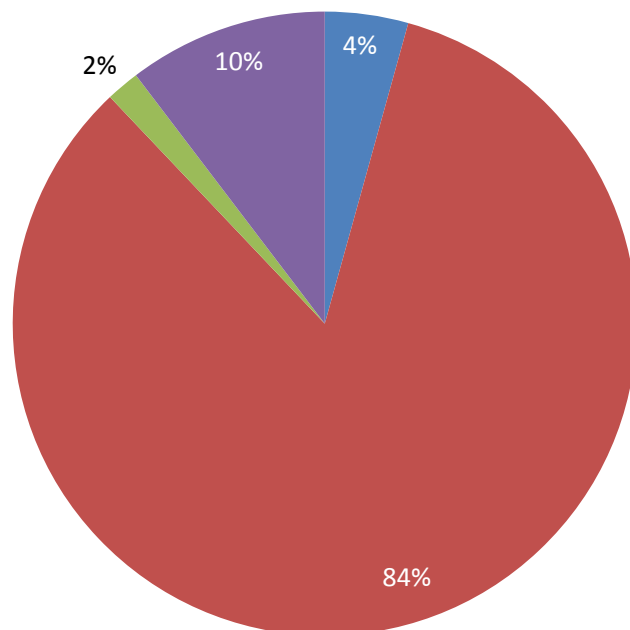


■ Sí ■ No ■ NS/NC

3. El procés de tramitació

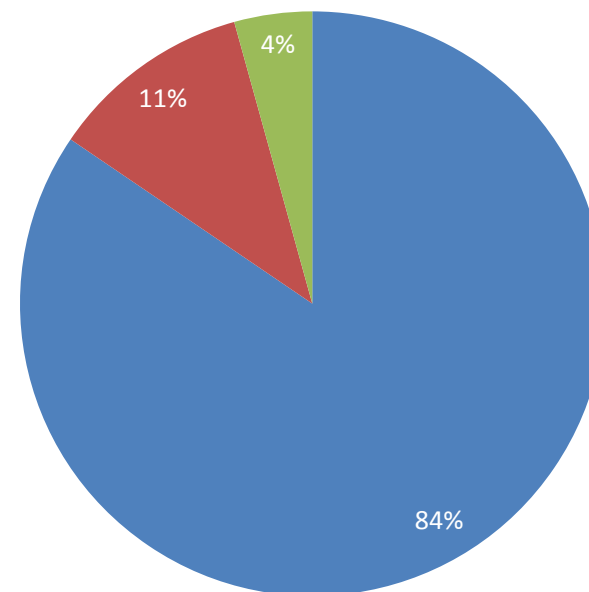
El procés de tramitació del SAD

COM VALORA EL TEMPS TRANSCORREGUT DES DE LA DEMANDA DEL SERVEI FINS QUE ES VA FER EFECTIU?



■ Molt bé ■ Bé ■ Regular ■ NS/NC

LA INFORMACIÓ QUE HA REBUT AL LLARG DEL PROCÉS HA ESTAT CORRECTE?

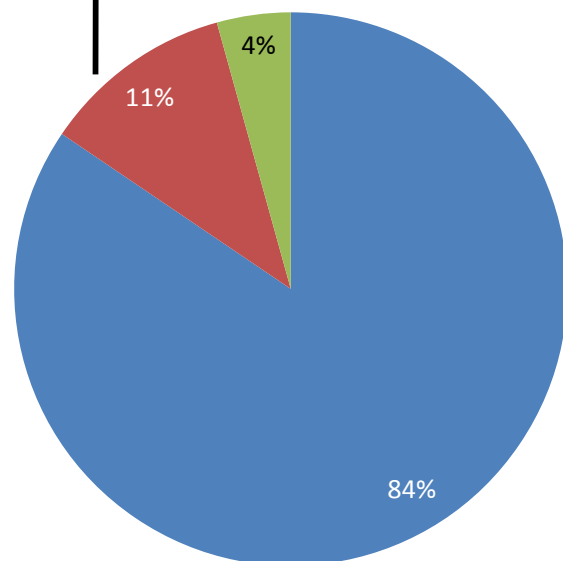


■ Sí ■ No ■ NS/NC

4. El preu i les hores

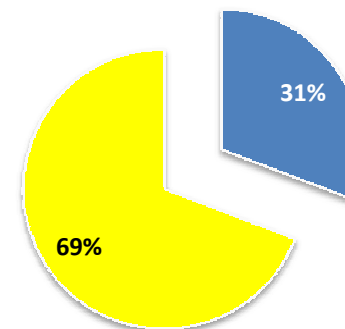
Les hores i el preu del SAD

LES HORES QUE DISPOSA DEL SAD SÓN SUFICIENTS?



■ Sí ■ No ■ NS/NC

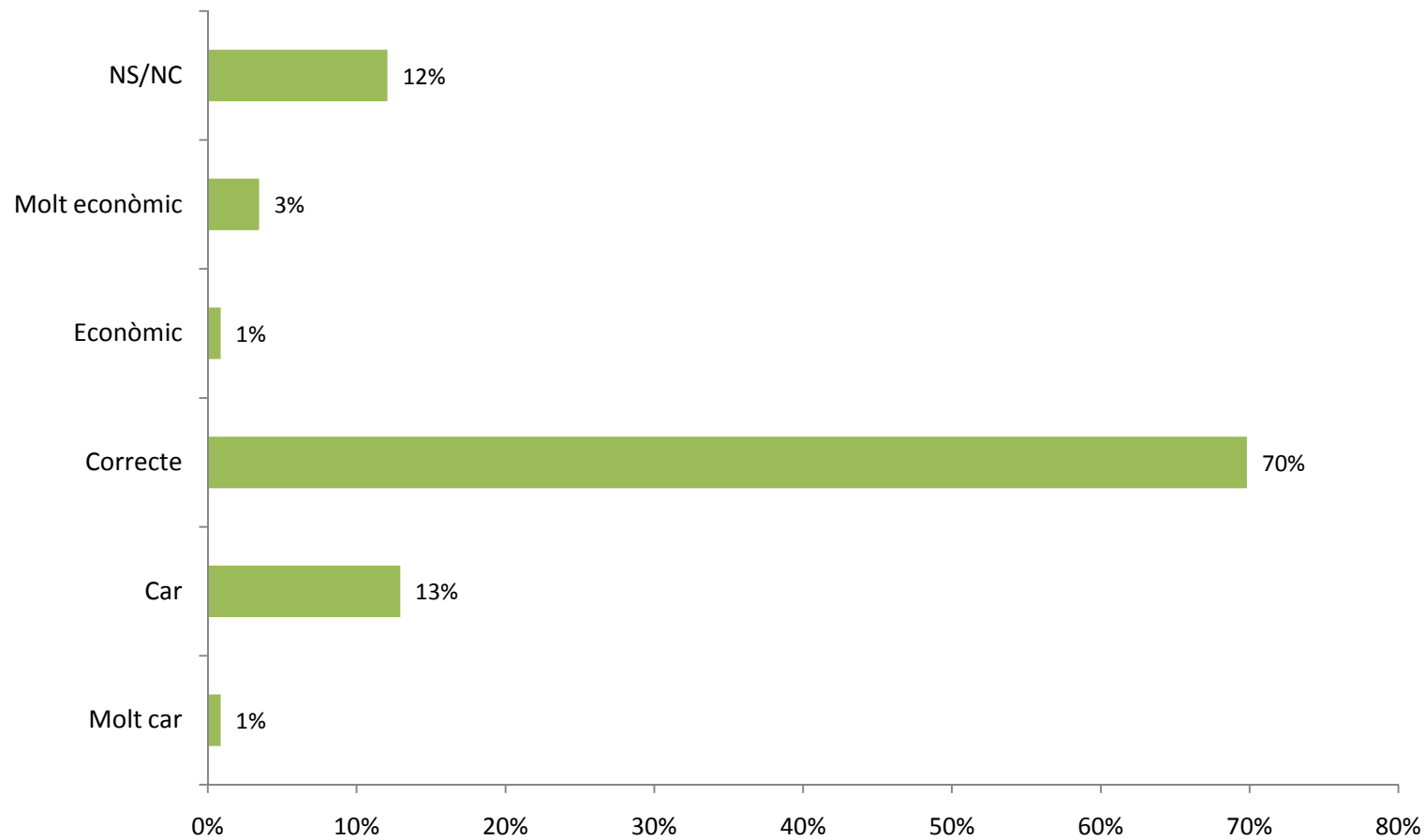
En cas que consideri que li falten hores, quantes hores li farien falta a la setmana?



■ Entre tres i quatre hores a la setmana
■ Entre una i dues hores a la setmana

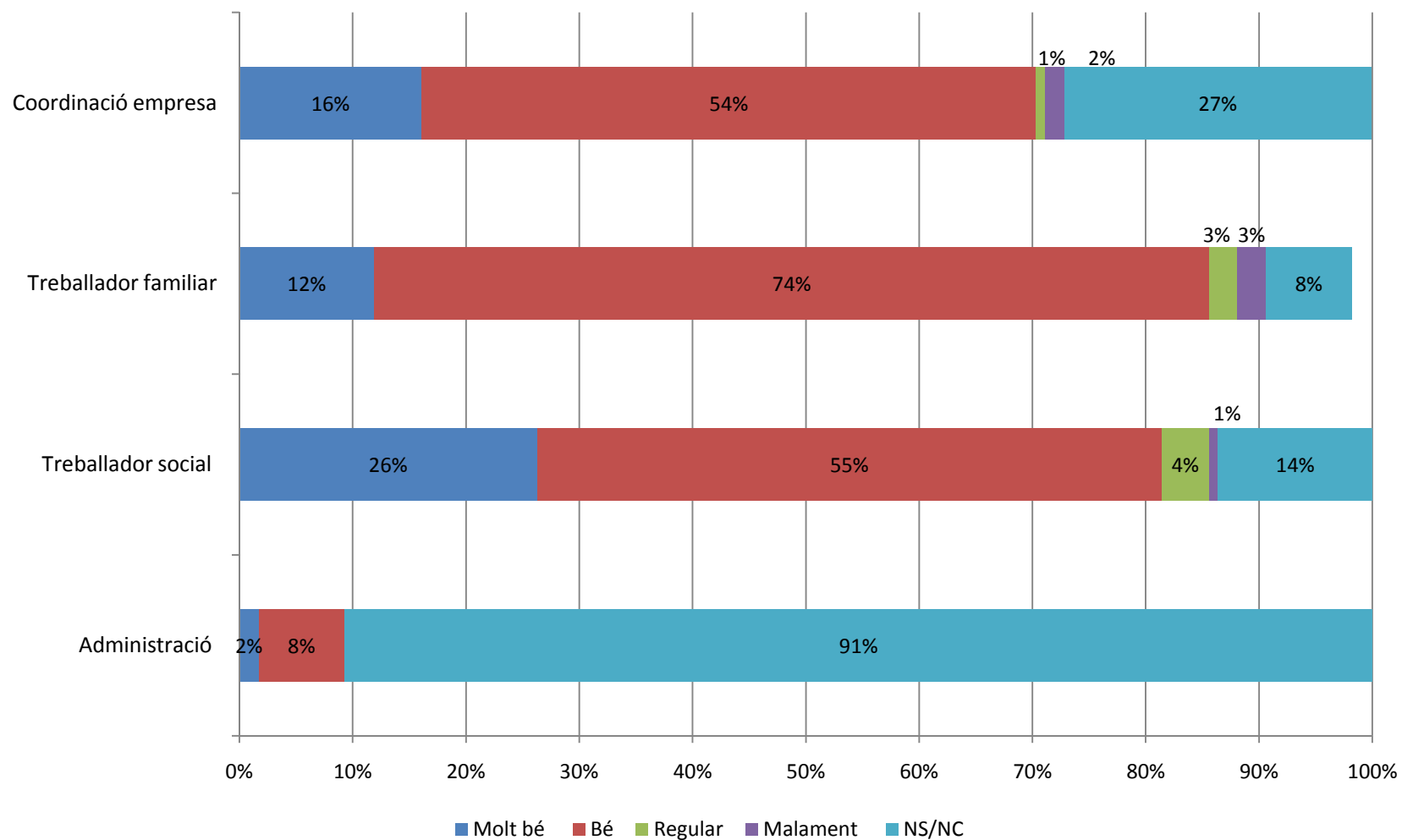
Les hores i el preu del SAD

COM VALORA EL PREU DEL SAD?

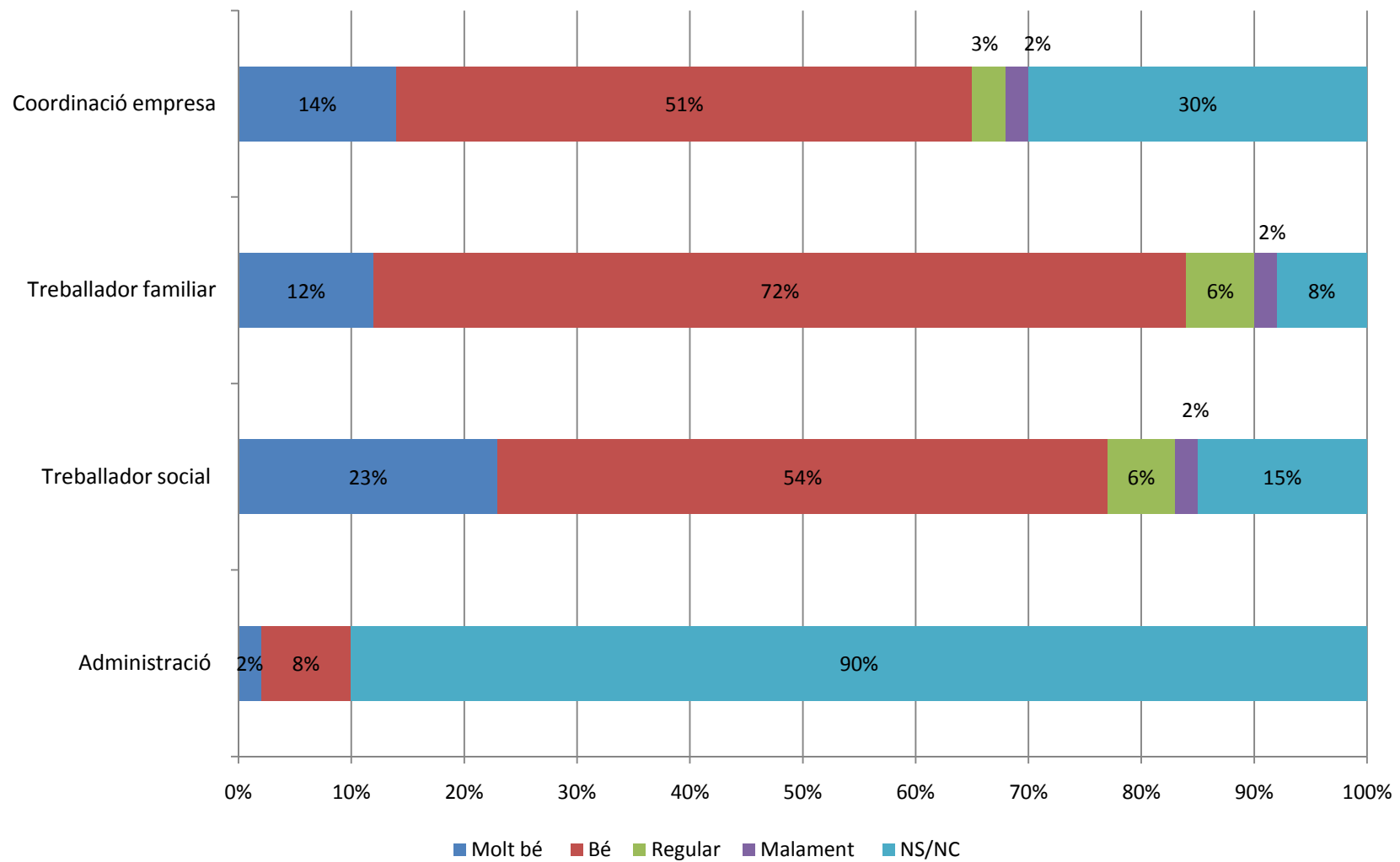


5. La valoració dels professionals

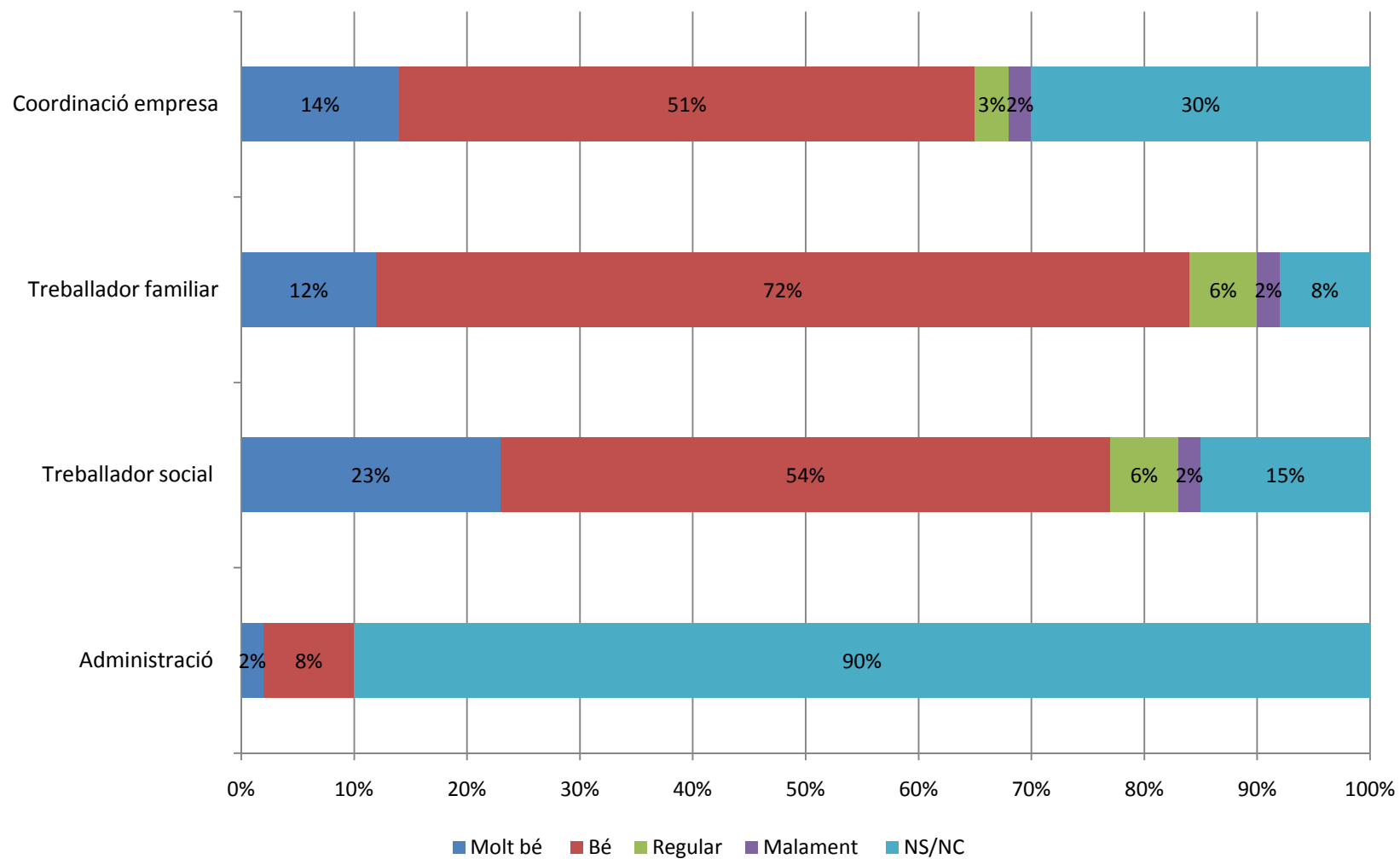
La valoració dels professionals L'AMABILITAT



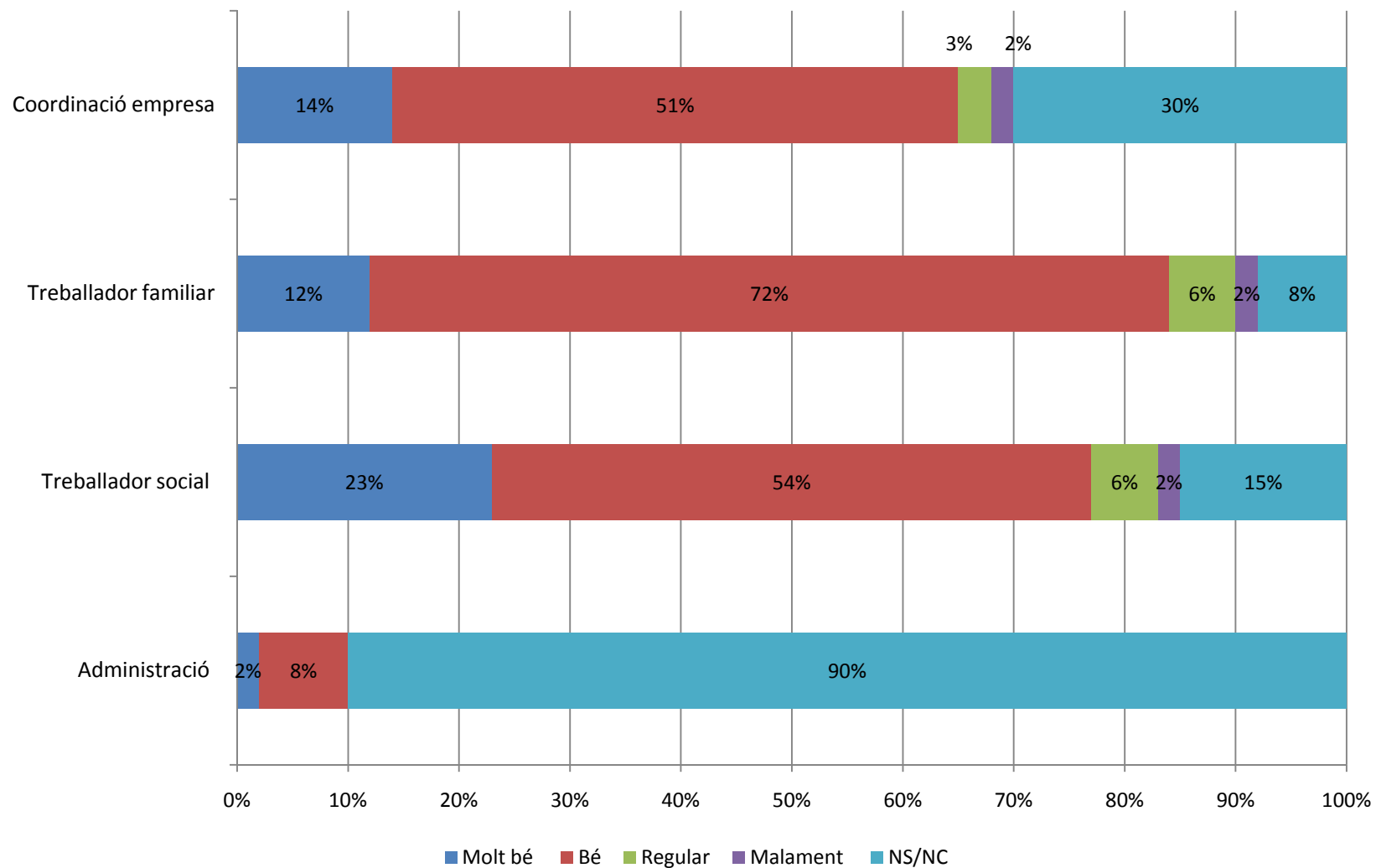
La valoració dels professionals LA CAPACITAT DE COMPREENSIÓ



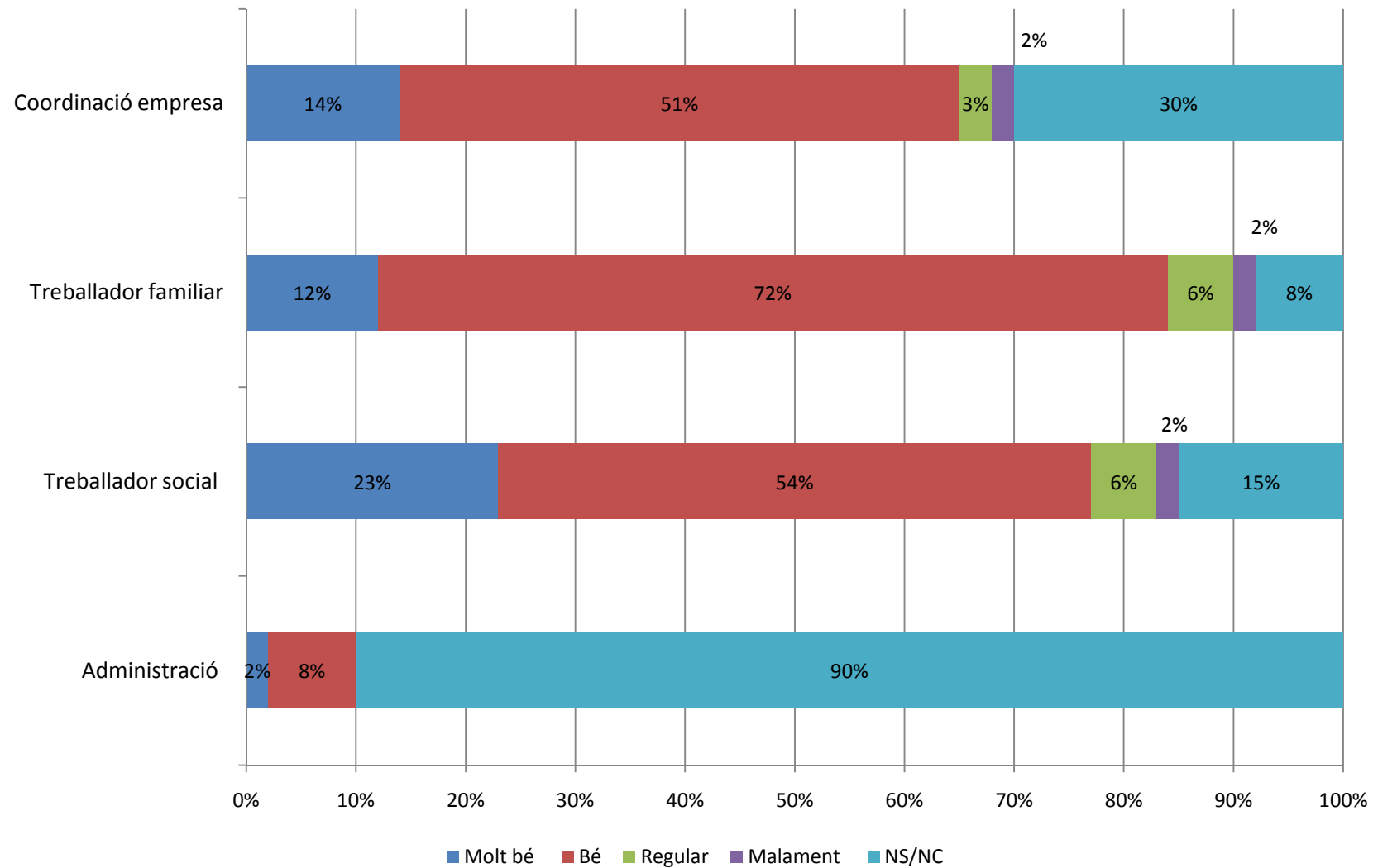
La valoració dels professionals L'INTERÈS MOSTRAT



La valoració dels professionals CLAREDAT EN LES EXPOSICIONS



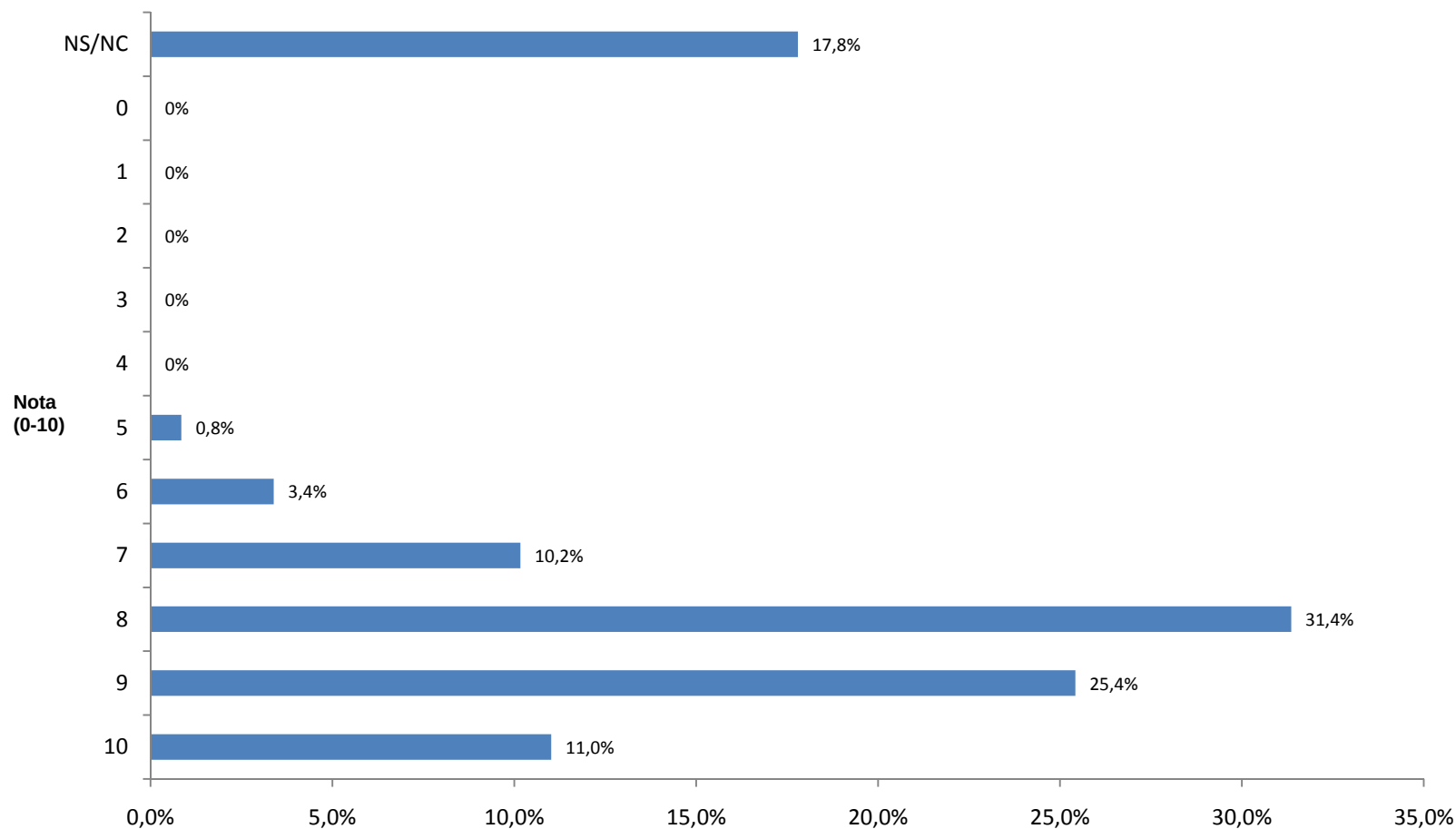
La valoració dels professionals RAPIDESA EN LES SOLUCIONS



6. La satisfacció general del servei

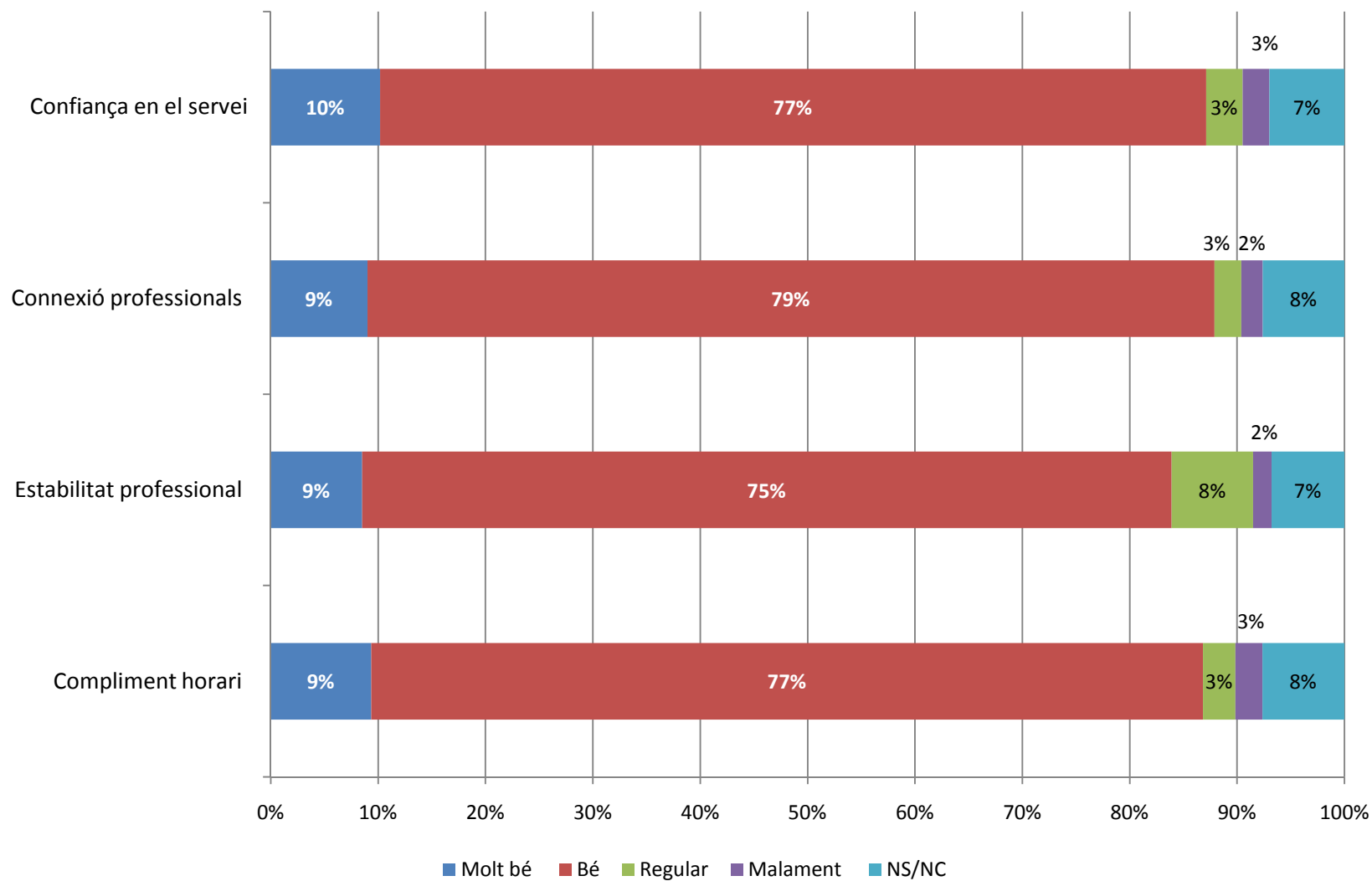
La satisfacció general del servei

Quina nota li posa al servei (de 0 a 10)



La nota mitjana del servei és de 8,3

La satisfacció general del servei



7. Conclusions

Conclusions

- Hi ha un desconeixement important del servei
 - ***3 de cada 4 persones desconeixia el servei abans d'accedir-hi***
- La informació prèvia al servei és correcte
 - ***El 77% dels usuaris van ser informats de totes les empreses amb qui es podia contractar el servei***
- El procés de tramitació del servei és valorat positivament
 - ***El 84% dels usuaris creu que el temps de tramitació és correcte***
- Els usuaris estan satisfets amb les hores que disposen
 - ***El 85% dels usuaris considera suficients les hores que tenen***
- La majoria dels usuaris considera raonable el preu que paga
 - ***El 70% dels usuaris considera que el preu que paga és correcte, mentre que un 12% el considera car.***

Conclusions

- La majoria dels professionals són valorats positivament
 - *El treballador familiar és qui gaudeix de millor valoració, seguit del treballador social. Els coordinadors de les empreses són poc coneguts.*
- La valoració del servei és molt alta
 - *La nota mitjana de satisfacció del servei és 8,3*
 - *El 68% dels usuaris puntua amb un mínim de 8 el servei*
 - *Cap persona enquestada suspèn el servei, i només un 4% el valora, com a notes més baixes, amb un 5 o un 6*
- Tots els indicadors de satisfacció dels usuaris gaudeixen d'una valoració positiva o molt positiva
 - *La connexió entre els professionals és l'ítem més ben valorat, seguit de la confiança en el servei.*
- La valoració del servei és positiva en les tres empreses
 - *No hi ha grans diferències en la valoració dels usuaris en funció del proveïdor.*

