



**Ayuntamiento de Málaga**

Área de Gobierno de Derechos Sociales, Buen Gobierno y Transparencia

**MÁS  
CERCA**

# SEGUIMIENTO Y CONTROL DE CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

---

*AÑO 2016*

*ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE PERSONAS USUARIAS DEL SAD*

---



## ÍNDICE

**INTRODUCCIÓN**

**FUNDAMENTACIÓN**

**OBJETIVO GENERAL**

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

**POBLACIÓN OBJETO DE ESTUDIO**

**METODOLOGÍA**

**ENCUESTA REALIZADA A LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO DE AYUDA A  
DOMICILIO**

**VALORACIÓN DEL SERVICIO POR LAS PERSONAS USUARIAS**

**VALORACIÓN TÉCNICA DEL SERVICIO**

**CONCLUSIONES**

**BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA**



## INTRODUCCIÓN

El Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) responde a las preferencias y necesidades de la población en situación de necesidad que desea permanecer en su vivienda habitual y recibir allí asistencia, como alternativa a la convivencia con un familiar o en centros residenciales.

Un servicio de calidad en el domicilio a las personas en situación de crisis les permite poder seguir disfrutando de su entorno familiar y social, continuar con las actividades y rutinas diarias, y evitar el desarraigo. El SAD no sólo facilita que la persona usuaria permanezca en su domicilio, puesto que además refuerza su autonomía personal, y que continúe con sus relaciones sociales, evitando situaciones de exclusión.

En la sociedad actual resulta imprescindible garantizar la calidad de vida de muchas personas en situación de dependencia o discapacidad, indistintamente de su edad, y hacer compatible la vida familiar y laboral de su entorno más cercano.

El SAD del Ayuntamiento de Málaga, gestionado a través de la empresa municipal MÁS CERCA, cuenta con una plantilla de 88 auxiliares, la mayoría a jornada completa (37,5 horas semanales), excepto tres que son a jornada parcial. La media de horas mensuales, del servicio que se ofrece a las personas usuarias, es de 13.383,78 (periodo de enero a diciembre 2016).

## FUNDAMENTACIÓN

El SAD es una de las 'Prestaciones Básicas de los Servicios Sociales Comunitarios' que proporciona, mediante personal cualificado y supervisado, una serie de atenciones preventivas, formativas, asistenciales y rehabilitadoras a individuos y familias con dificultades para permanecer en su medio habitual. Su finalidad es promover, mantener o establecer la autonomía personal, facilitando la permanencia en su entorno y evitando situaciones de desintegración social.

El perfil de las personas beneficiarias directas del SAD es el de personas mayores, menores, con problemas de discapacidad, con o sin dependencia reconocida, además de los beneficiarios indirectos que son toda la familia.





Las personas usuarias, a lo largo de estos años, han participado en las encuestas de satisfacción valorando los servicios prestados y ofreciendo sus propias opiniones. Los resultados obtenidos han sido muy alentadores, y para el año 2016 hemos adaptado la encuesta, tratando de conocer mejor cuáles son sus necesidades, sus inquietudes y sus valoraciones del servicio; y con ello introducir cambios para mejorar el umbral de calidad que hasta ahora hemos demostrado.

## **OBJETIVO GENERAL**

-Conocer, valorar, y mejorar el conjunto de actividades de carácter educativo, sanitario y social, que se prestan en los domicilios de las personas atendidas.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Detectar fortalezas y deficiencias del servicio, introduciendo medidas de refuerzo y corrección.
- Crear un espacio de diálogo adecuado para que las personas usuarias nos proporcionen su percepción del servicio, y expresen sus sentimientos cuando reciben la prestación.
- Apoyar el trabajo que realizan las personas auxiliares del SAD, informando a los/las auxiliares de nuevas situaciones de necesidad, expresadas por las personas usuarias.

## **METODOLOGÍA**

La intervención social es un conjunto de acciones sistemáticas, dirigidas a transformar positivamente una realidad social. Por ello, hemos utilizado en nuestra encuesta un enfoque eminentemente práctico, ágil, activo, participativo y adaptado a las características de las personas participantes.

Durante la entrevista mantenida con las personas usuarias potenciamos la escucha activa, la interacción, la comunicación y la participación, siguiendo los principios de la igualdad de trato y gestión de la diversidad.





La visita domiciliaria tiene la finalidad de realizar un seguimiento del servicio prestado por parte de las auxiliares de ayuda a domicilio, con el objetivo de que la ciudadanía que recibe nuestro servicio mejore su calidad de vida, reduciendo las crisis por descompensaciones y potenciando la autonomía personal.

## POBLACIÓN USUARIA DEL SAD

El total de personas usuarias del SAD atendidas a lo largo del 2016, en la empresa municipal Más Cerca, asciende a 1.166.

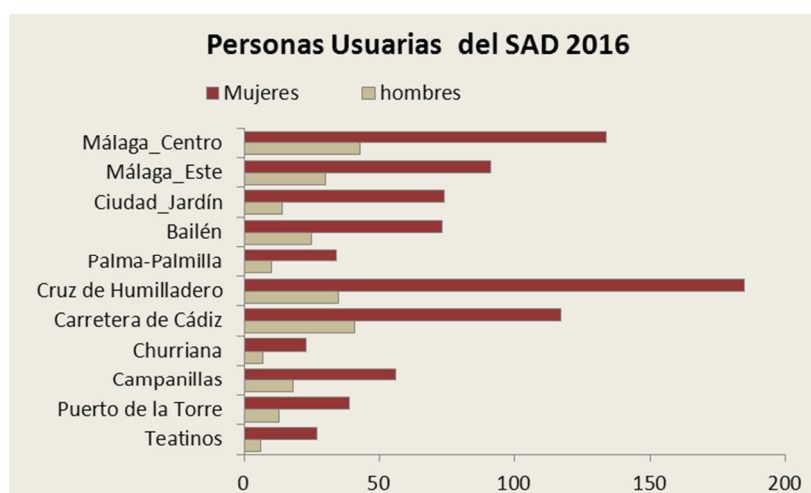
Entre las personas usuarias, 267 son hombres (23%) y 899 mujeres (77%). La distribución, según los distritos municipales y en valores absolutos, indica un mayor volumen de atenciones en los distritos de Cruz de Humilladero (236 personas usuarias) y Málaga Centro (194 personas usuarias).

El perfil tipo de la persona usuaria del SAD en Más Cerca se corresponde con el de una mujer, mayor de 70 años, y con escaso o nulo apoyo familiar.

La población destinataria, además de ser objeto de investigación o destinataria de este proyecto, ha sido sujeto reflexivo y agente activo de su cambio.

**Figura 1.** Distribución de las personas usuarias del SAD, según distrito, en números absolutos.

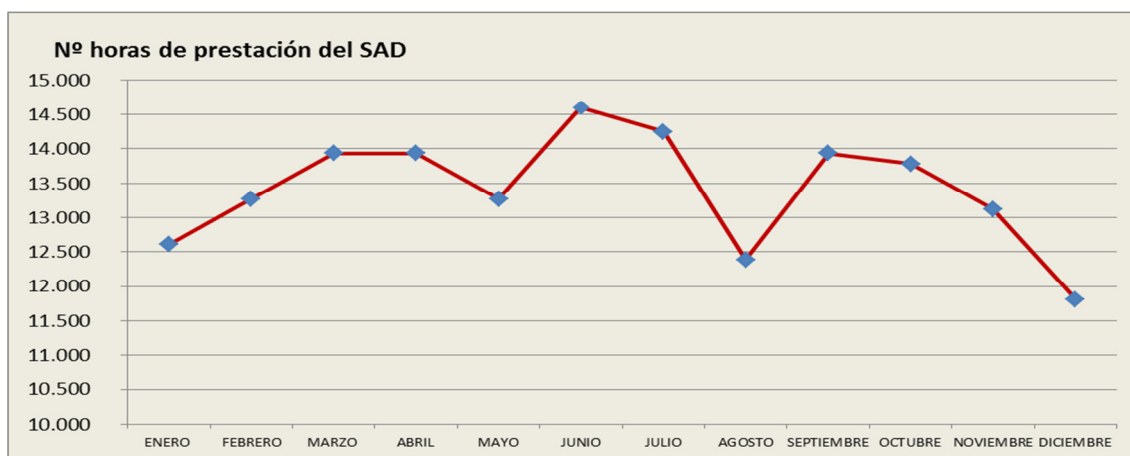
**Fuente.** Elaboración propia. Más Cerca SAM 2016.





**Figura 2.** Número de horas de SAD.

Fuente: Más Cerca, periodo enero-diciembre 2016.



## PRINCIPIOS DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

Los principios básicos de actuación del SAD se rigen por la legislación autonómica andaluza:

- Polivalencia.
- Prevención, educación, rehabilitación y asistencia.
- Complementariedad y transitoriedad.

Las actuaciones realizadas por la plantilla de auxiliares de ayuda a domicilio están relacionadas con las actividades cotidianas en el seno del hogar, destinadas al apoyo de la autonomía personal y familiar.

- Relacionadas con la alimentación: compra de alimentos a cuenta de la persona usuaria, preparación y elaboración de la comida, lavado y planchado de ropa.
- Relacionado con el entorno: organización y limpieza del domicilio de residencia de la persona usuaria, y limpieza de choque de la vivienda en las ocasiones en las que se requiere.
- Relacionado con los hábitos de higiene personal de la persona atendida: aseo de la persona usuaria, y todas aquellas actividades cotidianas dirigidas a promover el bienestar físico y social de la misma.
- Acompañamiento fuera del hogar para visitas médicas, rehabilitación física y realización de gestiones o compras varias.



Estas actuaciones se materializan en actividades dirigidas a fomentar hábitos de conducta saludables, la adquisición de habilidades básicas, y el apoyo en la integración y la socialización de la población usuaria beneficiaria del servicio.

### **ENCUESTA DE CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO**

Para garantizar una adecuada calidad de los datos, el procedimiento llevado a cabo ha requerido la visita de las trabajadoras sociales de la empresa a las personas usuarias, previo aviso realizado por teléfono. Una vez allí, las técnicas realizaron una entrevista al usuario/a y registraron la información en un cuestionario, que evalúa el grado de satisfacción, las incidencias y las necesidades expuestas por las personas entrevistadas. Junto a ello, las trabajadoras sociales incluyeron una evaluación técnica.

El proceso ha evaluado el nivel de satisfacción de la persona usuaria con el servicio en general, y con la persona auxiliar que le atiende en particular. Además, ha permitido constatar el grado de adecuación de la prestación del servicio, por parte de la empresa y de la plantilla, a las necesidades de la persona usuaria, al tiempo que ha hecho posible realizar un control de incidencias.

Las entrevistas de las trabajadoras sociales han permitido la recopilación de las puntuaciones del cuestionario de satisfacción, y la evaluación técnica del entorno convivencial de la persona usuaria.

La encuesta se ha realizado en 117 domicilios, correspondientes a la mayoría de los distritos municipales de la ciudad, y se ha dividido en tres apartados principales:

- Los datos de identificación de la persona usuaria: nombre, fecha de nacimiento, sexo, estado civil, número de personas con las que convive, figura de cuidador principal, existencia o no de dependencia por parte de los familiares, y distrito de residencia.
- La valoración del servicio y el desempeño de las tareas realizadas por la persona auxiliar de ayuda a domicilio, en cada una de las áreas de trabajo prescritas.

En este apartado, se ha pedido a la persona usuaria que valore el grado de satisfacción con el cumplimiento del horario, y se ha registrado a través de los siguientes ítems:





- Puntualidad del servicio que se presta.
- Satisfacción del cumplimiento del horario.

La valoración de las tareas que desempeña el/la auxiliar en la preparación y mantenimiento del espacio y mobiliario domiciliario incluyendo elementos comunicativos necesarios y orientación al usuario/a cuidador/a sobre su uso, para mejorar su autonomía, comunicación y convivencia, registrado en los siguientes ítems:

- Satisfacción con la forma en de hacer las tareas.
- Adecuación de los espacios y mobiliario a las necesidades de las personas usuarias.

Además, a aquellas personas que tenían prescrito del servicio de atención personal se les ha preguntado por el grado de satisfacción en relación al apoyo a las Actividades Básicas de la Vida Diaria, recogido en los siguientes ítems:

- Satisfacción en la forma en la que se le ayuda a bañarse, asearse y vestirse.
- Satisfacción de como se le ayuda a levantarse, acostarse y deambular dentro y fuera del domicilio.

Por último, necesitábamos conocer la percepción de las personas atendidas en relación a las gestiones realizadas para su desenvolvimiento diario (acceso a los servicios y recursos comunitarios), los ítems han sido:

- Satisfacción con el acompañamiento y gestiones que le realizan.
- Sentimiento de seguridad y confianza cuando el personal auxiliar hace las gestiones.

En el tercer apartado se han planteado cuatro preguntas relacionadas con el saber estar, actitudes y comportamiento en el trabajo, y la forma como actúa e interactúa nuestro personal. Los ítems son:

- Orientación a hábitos de vida saludable.
- Adecuación del lenguaje y adaptación a la diversidad.
- Comprensión y atención antes las necesidades de la persona usuaria.
- Amabilidad, discreción y respeto.

Por último, se ha realizado una pregunta abierta de percepción general del servicio y observaciones.

A lo largo de la entrevista, las trabajadoras sociales han podido detectar incidencias de la prestación del servicio.





El grado de satisfacción se ha calificado del 1 al 5, con las siguientes correspondencias:

- 1.- Insatisfecho/a.
- 2.- Poco/poca satisfecho/a.
- 3.- Satisfecho/a.
- 4.- Bastante satisfecho/a.
- 5.- Muy satisfecho/a.

Por otro lado, la valoración técnica de las trabajadoras sociales de Más Cerca se ha calificado con los mismos criterios, e incluyendo aquellas observaciones empíricas que justifican las valoraciones negativas, y que pueden ser de utilidad para la mejora de la calidad del servicio.

## RESULTADOS

El número de personas que han participado en las encuestas de satisfacción asciende a 117 en total, de los cuales el 76% son mujeres y el 24% son hombres. La media de edad es de 79 años, aunque el grupo abarca un margen de edad que oscila entre los 46 años de la persona más joven a los 103 años de la mayor.

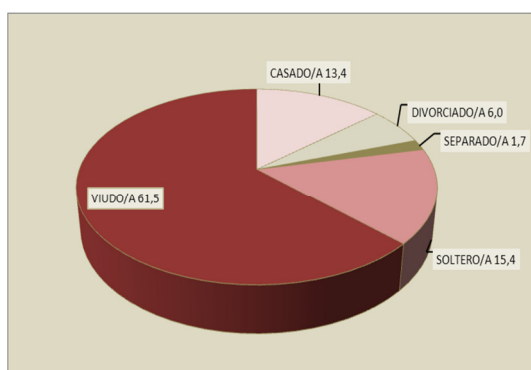
La composición del núcleo de convivencia familiar es de una persona en el 74% de los casos y de dos en el 25%.

El 87% de las personas encuestadas tienen reconocida situación de dependencia en los miembros que conviven con ellos/ellas.

En el caso de mujeres, el 69,8% se encuentran en estado de viudedad, frente al 42,9% de hombres.

**Figuras 3.** Estado civil. Porcentajes. Encuesta de calidad del SAD 2016

**Fuente:** Elaboración propia. Más Cerca SAM

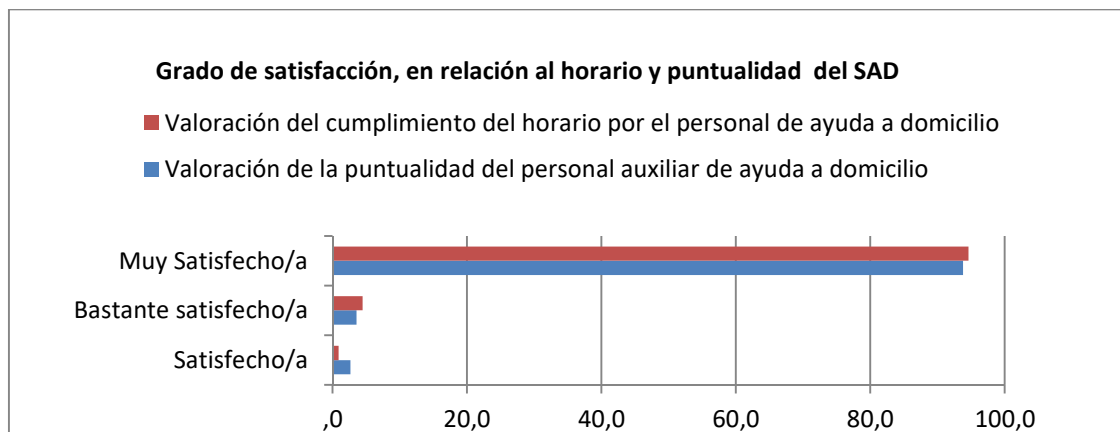


## Valoración de las personas usuarias

El 93,8% de las personas usuarias del servicio manifiestan que el personal auxiliar es muy puntual. Además, un 94,6% está muy satisfecho con el cumplimiento del horario del personal auxiliar.

**Figuras 4:** Grado de satisfacción. Encuesta de calidad del SAD 2016.

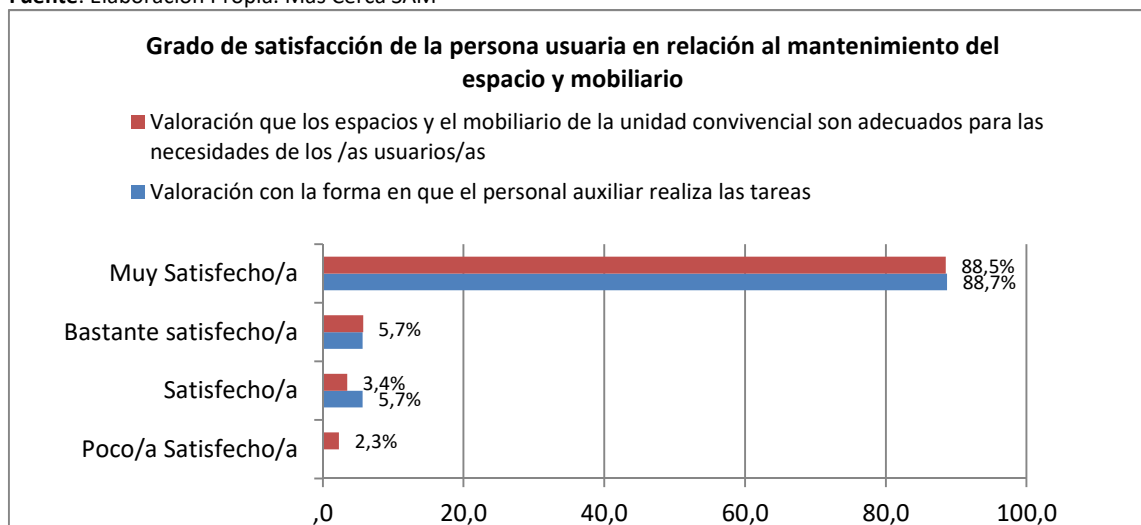
**Fuente.** Elaboración Propia. Más Cerca SAM



Con respecto a la preparación y mantenimiento del espacio y mobiliario domiciliario, incluyendo elementos comunicativos necesarios para mejorar su autonomía, comunicación y convivencia, el 88,7% de las personas usuarias manifiestan estar muy satisfechas con la forma en la que el personal auxiliar realiza las tareas. Además, un 88,5% valora que los espacios y el mobiliario de la unidad convivencial son muy adecuados para las necesidades de los/as usuarios/as.

**Figura 5 :** Grado de satisfacción. Encuesta de calidad del SAD 2016.

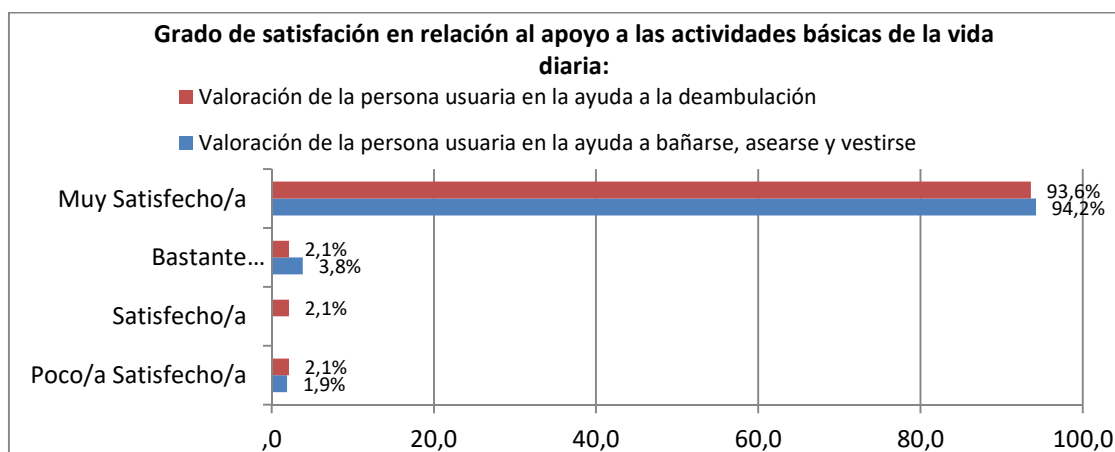
**Fuente.** Elaboración Propia. Más Cerca SAM



En relación a la ayuda al usuario/a en las actividades básicas de la vida diaria, un 94,2% afirma estar muy satisfecho con la forma en la que el personal auxiliar le ayuda a bañarse, asearse y vestirse. Con respecto a la satisfacción de cómo el personal auxiliar le ayuda a levantarse, acostarse y deambular dentro y fuera del domicilio un 93,6% se muestra muy satisfecho.

**Figura 6:** Grado de satisfacción. Encuesta de calidad del SAD 2016.

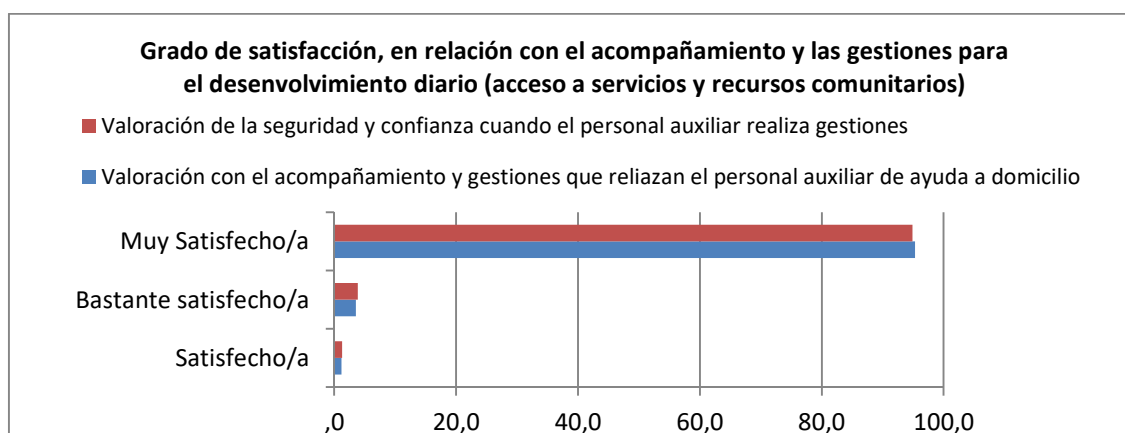
**Fuente.** Elaboración Propia. Más Cerca SAM



El 95,3% de los/las usuarios/as manifiestan estar muy satisfechos/as en relación al acompañamiento y las gestiones que les realiza el personal auxiliar; y el 94,9% califica con muy satisfecho/a la seguridad y confianza en los/las auxiliares cuando realizan estas tareas.

**Figuras 7:** Grado de satisfacción. Encuesta de calidad del SAD 2016.

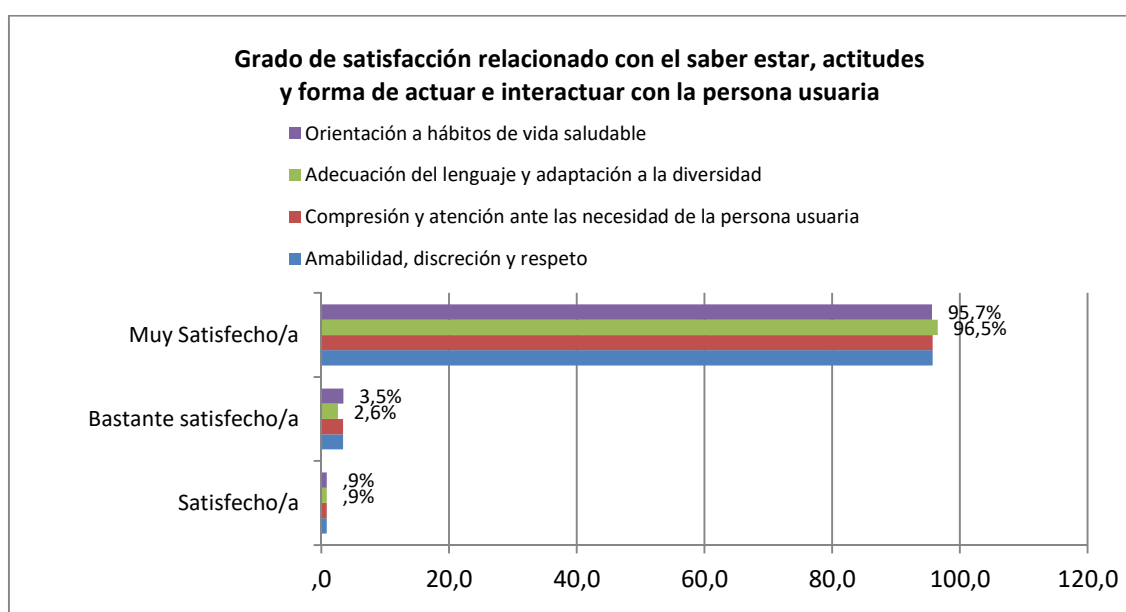
**Fuente.** Elaboración propia. Más Cerca SAM.



En relación a las especificaciones relacionadas con el saber estar, actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar de nuestro personal del servicio de ayuda a domicilio con la persona usuaria, destacamos que el 95,7% está muy satisfecho en relación con su respeto, discreción y amabilidad. Un 95,7% entiende que el personal es comprensivo y atento con las necesidades que plantean. Un 96,5% considera que el lenguaje que utilizan es fácil de entender. Y un 95,7% señalan que les orientan en hábitos de vida saludable.

**Figura 8.** Nivel de satisfacción. Encuesta de calidad del SAD 2016.

**Fuente.** Elaboración Propia. Más Cerca SAM



Algunas de las observaciones, comentarios y sugerencias textuales de las personas usuarias han sido recopiladas por el departamento de Coordinación del servicio siendo las más destacadas:

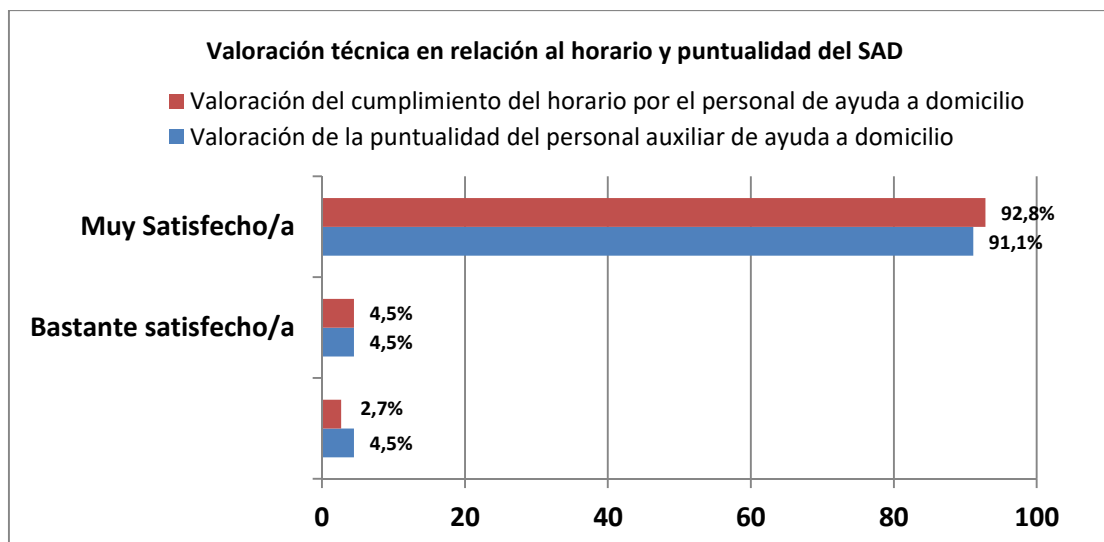
- Espero con mucha ilusión que venga mi auxiliar, es la alegría de mi casa.
- Ella siempre está pendiente de mis cosas, me pregunta si tengo todas las medicinas y comida suficiente para pasar el fin de semana.
- Hace tareas de más, es muy curiosa y detallista conmigo y con mi marido.
- La auxiliar es como la hija que nunca tuvimos, ella nos quiere mucho también.
- La auxiliar se preocupa mucho por mi, siempre me dice que tengo mucha suerte porque tengo muchas amigas y vecinas que también me cuidan.
- Las sustitutas también son muy atentas, aunque yo ya estoy acostumbrada a la mía y cuando se va de vacaciones la echo mucho de menos.

## Valoración técnica

Las trabajadoras sociales recogieron que el personal de ayuda a domicilio para un 91,1% de los usuarios/as es muy puntual y para un 92,8% cumple su horario.

**Figuras 9:** Grado de satisfacción. Encuesta de calidad del SAD 2016.

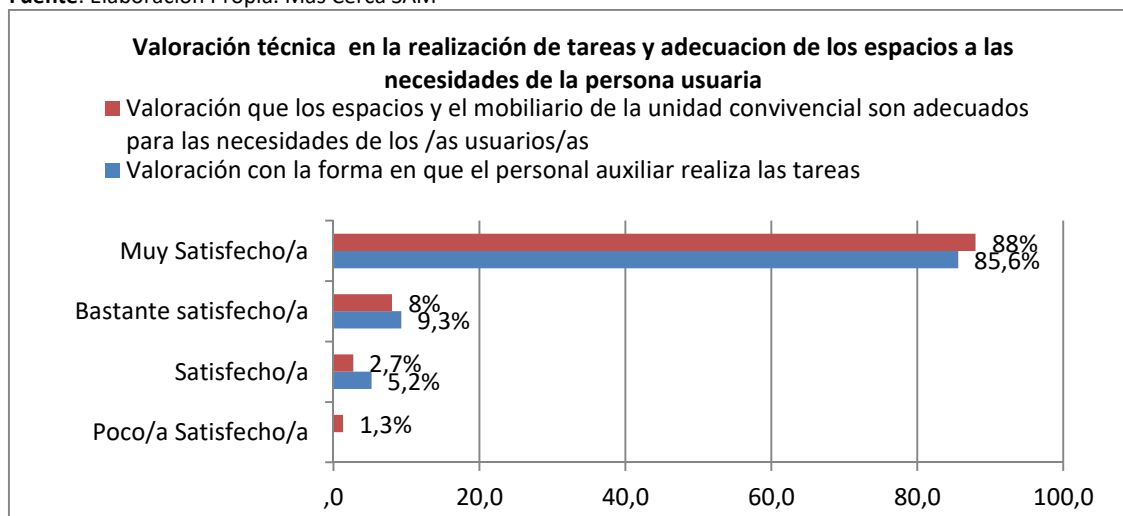
**Fuente.** Elaboración Propia. Más Cerca SAM



Con respecto a la preparación y mantenimiento del espacio y mobiliario domiciliario, incluyendo elementos comunicativos necesarios para mejorar su autonomía, comunicación y convivencia, la valoración técnica recoge que un 85,6% estima estar muy satisfecho con la forma en la que el personal auxiliar realiza las tareas. Además, en un 88% señalan que los espacios y el mobiliario de la unidad convivencial son adecuados para sus necesidades.

**Figuras 10:** Grado de satisfacción. Encuesta de calidad del SAD 2016.

**Fuente.** Elaboración Propia. Más Cerca SAM

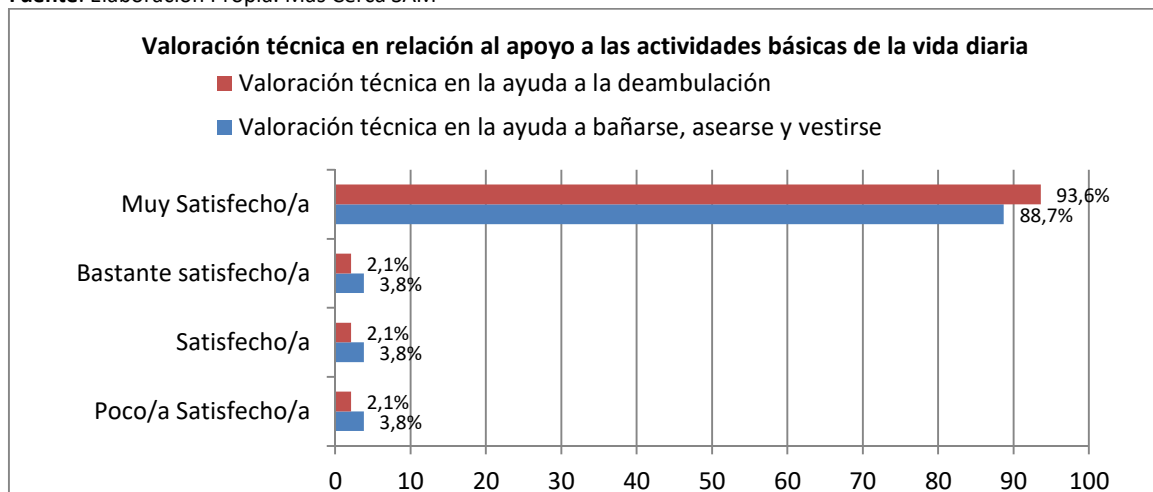


En los casos de valoraciones por debajo de la calificación de ‘muy satisfecho’, se ha incorporado una valoración técnica para conocer los motivos. Y en 2 casos era porque la persona usuaria no permite que se realicen las tareas adecuadamente, en 5 casos la vivienda cuenta con grandes deficiencias de infraestructura que no permite que queden bien las estancias y en 1 de los casos visitados las tareas no están realizadas correctamente por falta de horas de servicio asignadas.

En relación con la ayuda al usuario/a en las actividades básicas de la vida diaria, según la valoración técnica, en un 88,7% de los casos el personal auxiliar le ayuda adecuadamente a bañarse, asearse y vestirse. Con respecto a cómo el personal auxiliar le ayuda a levantarse, acostarse y deambular dentro y fuera del domicilio en un 93,6% se entiende que se hace con alto grado de satisfacción. Estos datos coinciden con los recogidos en la encuesta de satisfacción de las personas usuarias.

**Figura 11:** Grado de satisfacción. Encuesta de calidad del SAD 2016.

**Fuente.** Elaboración Propia. Más Cerca SAM



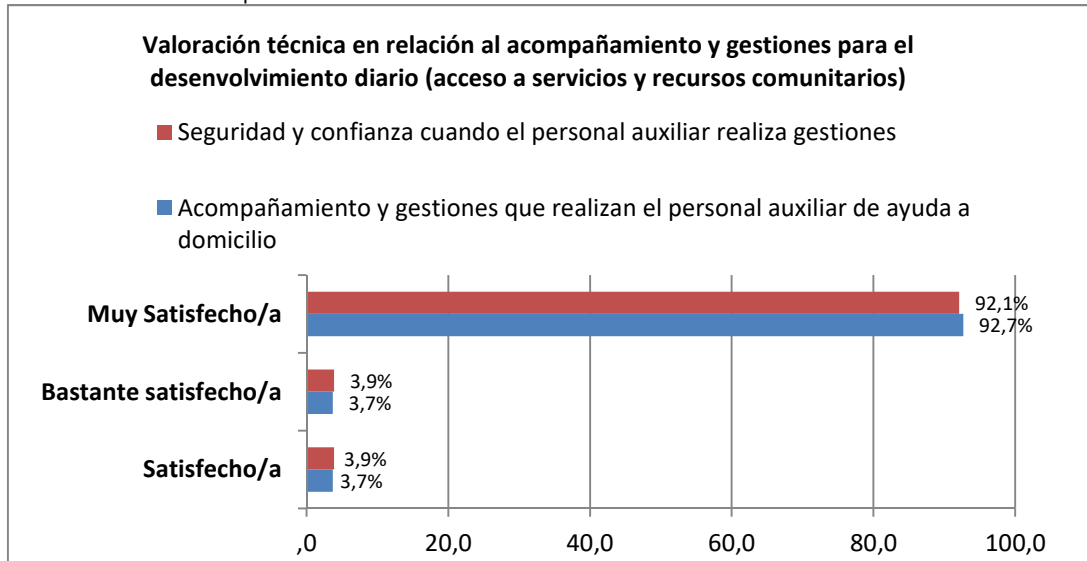
En los casos de valoraciones por debajo de la calificación de ‘muy satisfecho’, se ha incorporado una valoración técnica para conocer los motivos. Y en 2 casos era porque la persona usuaria no permite que se realicen las tareas adecuadamente, en 5 casos la vivienda cuenta con grandes deficiencias de infraestructura que no permite que queden bien las estancias y en 1 de los casos visitados las tareas no están realizadas correctamente por falta de horas de servicio asignadas.



Las trabajadoras sociales han valorado que en un 92,7% el acompañamiento y las gestiones realizadas por el personal auxiliar ha sido muy adecuado, y en un 92,1% de los casos el personal auxiliar realiza las tareas con seguridad y confianza.

Figuras 12: Grado de satisfacción. Encuesta de calidad del SAD 2016.

Fuente. Elaboración Propia. Más Cerca SAM





## CONCLUSIONES

En relación al primer apartado destacamos que el estado civil está vinculado en muchos casos con la capacidad económica, por lo que se producen desigualdades en los casos de personas que perciben exclusivamente una pensión de viudedad, en la mayoría de los casos mujeres.

En la segunda parte de la encuesta los resultados indican una correspondencia entre el grado de satisfacción que declaran las personas usuarias, y las valoraciones que realiza el equipo técnico, en aspectos como la puntualidad y el cumplimiento del horario, y la eficacia de las gestiones y el grado de confianza en el personal de ayuda a domicilio.

En relación con la forma en la que el personal hace las tareas y la adecuación de los espacios y mobiliario a las necesidades de las personas usuarias, observamos que aunque por pocos puntos las personas atendidas las valoran mejor que el personal técnico, debido a que las trabajadoras sociales valoraban que el estado general de la vivienda estuviese limpio y ordenado.

La valoración técnica ha recogido las posibles situaciones de porqué la vivienda no estaba en óptimas condiciones de higiene y arreglo, y en ningún caso se ha detectado que haya sido porque el personal de la ayuda a domicilio no realiza las tareas correctamente.

**Por todo ello, concluimos que en un 100% de los casos valorados el personal de ayuda a domicilio realiza de un modo adecuado las actividades relacionadas con las tareas que desempeña, y es capaz de adecuar los espacios de la vivienda a las necesidades de la persona usuaria.**

En relación con la forma en la que el personal le ayuda a bañarse, asearse y vestirse, detectamos que la valoración técnica es inferior a la de las personas usuarias, pues en la valoración técnica se valoraba 'in situ' el estado de bienestar físico de la persona.

La gran mayoría presentaba un aspecto adecuado de higiene personal y concordancia de ropa con el periodo estacional, y solo en un 11,3 % se recogieron valores por debajo de 5. En ellos, se detectó que la persona atendida no estaba adecuadamente aseada, pero en ningún caso se recoge que el personal auxiliar no había realizado adecuadamente su trabajo.







**Por todo ello, concluimos que el 100% del personal de auxiliar de ayuda a domicilio efectúa correctamente el apoyo a las actividades básicas de la vida diaria de los casos atendidos.**

En el acompañamiento y gestiones para el desenvolvimiento diario (acceso a servicios y recursos comunitarios), se observa concordancia de los resultados entre el grado de satisfacción de las personas usuarias y la valoración técnica de las trabajadoras sociales, ocupando calificaciones muy altas en la encuesta y sin puntuaciones por debajo de 3 (El 94,9% se muestra muy satisfecho, un 3,8% bastante satisfecho, y un 1,3% satisfecho).

**Por ello, se concluye que el personal de ayuda a domicilio alcanza unos niveles excelentes en la valoración de la seguridad y confianza cuando realizan gestiones para los/las usuarios/as.**

Con respecto al grado de satisfacción de los/las usuarios/as relacionado con el saber estar, actitudes y forma de actuar e interactuar con la persona usuaria, cabe destacar que se registran los valores más altos de toda la encuesta: por encima de un 95% en todos sus ítems.

En este epígrafe, destaca que un 95,7% de las personas encuestadas valoran estar muy satisfechos/as con la amabilidad, discreción, respeto, comprensión y atención ante las necesidades de la persona usuaria y en la orientación a hábitos saludables.

**El valor más alto de la encuesta se encuentra en la adecuación del lenguaje del personal auxiliar y en la adaptación a la diversidad, alcanzado el grado de muy satisfecho para un 96,5% de la población encuestada.**

Los resultados indican, además de una elevada satisfacción con las atenciones recibidas y las gestiones, que la persona usuaria percibe la implicación emocional directa del profesional en la realización de su trabajo día a día, y que ello redunda en una mayor satisfacción con el servicio.

En definitiva, los resultados concluyen que Más Cerca cumple los objetivos fijados, relacionados con la efectividad, eficiencia y adecuación de los servicios ofrecidos a las necesidades de las personas en situación de necesidad de apoyo. Y además lleva a cabo el servicio con un uso racional de los recursos disponibles, y con un alto grado de calidad y valoración.





No obstante, las trabajadoras sociales recogen que algunas personas usuarias encuestadas desconocen sus derechos y obligaciones, así como, la variedad de tareas que pueden realizar el personal auxiliar para solventar su situaciones de necesidad.

Además se valora incorporar hábitos de vida más saludables y actividades para el mantenimiento y mejora de las capacidades físicas y motoras de las personas usuarias y satisfacer en la medida de lo posible sus necesidades, para garantizar una mayor calidad de vida.

Con el objetivo de mejorar el servicio concluimos que es **necesario la elaboración de una Guía para el personal usuario de la ayuda a domicilio**, en el que se incluya toda la información relativa al SAD y facilitar el acceso a nuevos conocimientos para el adecuado desarrollo psíquico-físico y social.



## BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

- I Plan Andaluz de Promoción de la Autonomía Personal y Prevención de la Dependencia.
- Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.
- Consejería de Igualdad y Política Sociales. Junta de Andalucía.  
<http://www.juntadeandalucia.es/organismos/igualdadypoliticassociales/areas/dependencia/prestaciones/paginas/ayuda-domicilio.html>
- Orden de 21 de marzo de 2012, por la que se modifica la de 15 de noviembre de 2007, por la que se regula el Servicio de Ayuda a Domicilio en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- INE. Proyecciones de Población 2016-2066.  
<http://www.ine.es/prensa/np994.pdf>
- Manual de lenguaje administrativo no sexista. Asociación de Estudios Históricos Sobre la Mujer (Universidad de Málaga) En colaboración con el Área de la Mujer (Ayuntamiento de Málaga).
- Real Decreto-ley 20/2012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad. Medidas de racionalización del sistema de dependencia.