

Valoración del grado de satisfacción con el Servicio de Ayuda a Domicilio

Raquel Nájera Escribano, Emma Juaneda Ayensa

Universidad de La Rioja

La atención domiciliaria supone uno de los pilares fundamentales del sistema de cuidados a las personas dependientes, a las personas mayores y sus familiares. Ofrecer un servicio de calidad y adaptado a las necesidades de las personas supone uno de los mayores retos de los servicios sociales municipales con el fin de fomentar el bienestar de la ciudadanía logroñesa. El objetivo de este trabajo es evaluar el grado de satisfacción con el Servicio de Ayuda a Domicilio, para ello se ha diseñado un sistema de evaluación de la calidad compuesto por un mapa de procesos del servicio y un cuestionario para la recogida de la información, previa identificación de las dimensiones de calidad de la ayuda a domicilio. Las tres dimensiones identificadas son las siguientes: comunicación, tiempo y auxiliar.

Para ello, se han obtenido una muestra total de 325 cuestionarios válidos, tanto de personas usuarias como de familiares, para el análisis del grado de satisfacción y las dimensiones de la calidad del servicio a través de llamadas telefónicas y de mensajes de Whatsapp.