



# Informe d'avaluació de la satisfacció de les persones usuàries del Servei Públic de teleassistència de Tunstall Televida de l'Ajuntament de Lleida.

Data 19 Desembre 2023

# Introducció

## OBJECTIUS:

1. Conèixer el nivell de satisfacció general i específic dels/les usuaris/usuàries del servei privat de teleassistència de Tunstall Televida.
2. Oferir una descriptiva dels resultats, en cadascuna de les àrees de satisfacció establertes per Tunstall Televida identificant els aspectes més i menys valorats.

## ANÀLISI DE DADES:

Les dades obtingudes han estat analitzades mitjançant el paquet estadístic SPSS(24.0).

S'ha realitzat una anàlisi descriptiva emprant mesures de tendència central. Per les variables quantitatives ( Ex. Edat) s'ha calculat la mitja, la desviació típica, i la regla de Sturges per al càlcul de l'amplitud de rangs.

En aquelles preguntes que s'ha emprat una escala de tipologia Likert (escala d'1 a 5) s'han emprat les següents mesures de tendència central : mitja, desviació típica, mitjana i amplitud de rang.

A les variables categòriques s'ha calculat la freqüència i el percentatge.

## METODOLOGIA:

1. Enquestes realitzades mitjançant un sistema CATI (Computer Assisted Telephone Interview). En aquest sistema l'entrevistador/a anota les respostes presentades per l'entrevistat/da a través del telèfon en el qüestionari que apareix a la pantalla d'un ordinador, permetent també la selecció de la mostra aleatòria dels usuaris que responen marcant automàticament els números de telèfon dels entrevistats.
2. La BBDD ha estat seleccionada per Tunstall Televida lliurant a Fem-Cet 1000 usuaris, per realitzar un total de 189 enquestes vàlides i completes. Les enquestes han estat personalitzades, ja que comptàvem amb el nom del/les usuari/es i les dades de contacte de cada registre, cedits per Tunstall Televida.
3. La formació de l'equip que ha realitzat el CATI ha estat a càrrec de Fem-Cet per poder executar el treball de camp amb el màxim de coneixements sobre el servei.
4. Des del Fem-Cet, s'ha ofert al mateix equip una formació específica sobre habilitats comunicatives per complimentar els coneixements oferts per Tunstall Televida per la correcta realització de les entrevistes.
5. Les entrevistes s'han desenvolupat sota la supervisió de l'equip de qualitat i coordinació del Fem-Cet. Des del departament de qualitat s'ha auditat un 4% del total de les entrevistes i l'equip de coordinació ha revisat el 100% de les respostes obtingudes dels/ de les entrevistats/des.



“

Resultats

”

# Dades de participació

Resultat de la trucada	N	%
Participa	189	69,74 %
No vol participar	53	19,56 %
No col·labora	21	7,75 %
No contactats	8	2,95 %

**Participa:** Usuari que contesta la totalitat de la enquesta.

**No vol participar:** Usuari contactat que no vol contestar la enquesta.

**No col·labora:** usuari contactat que no ens deixa explicar el motiu de la trucada.

**No contactats:** Telèfons incorrectes, o telèfons sense contacte amb un màxim de 6 intents de trucades en diferents dies i franges.

Motiu NO vol participar	N	%
No disposa de temps	10	18,87 %
No entén la enquesta	25	47,17 %
Altres	18	33,96 %

A la taula adjunta trobem els motius que ens traslladen els usuaris que no volen participar a l'enquesta.

# Perfils de participació

Rang Edat	N	%
[59-67)	1	0,53 %
[68-75)	18	9,52 %
[76-82)	60	31,75 %
[83-89)	64	33,86 %
[90-100)	46	24,34 %

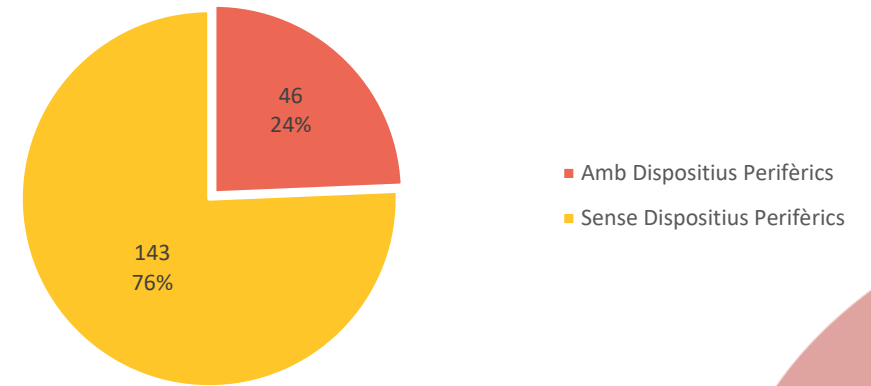
Sexe	N	%
Dona	160	84,7 %
Home	29	15,3 %

Perfil de l'enquestat	N	%
Usuari del Servei	158	83,6%
Cònjuge	6	3,2%
Cuidador/a	7	3,7%
Fill/a	17	9,0%
Altres	1	0,5%

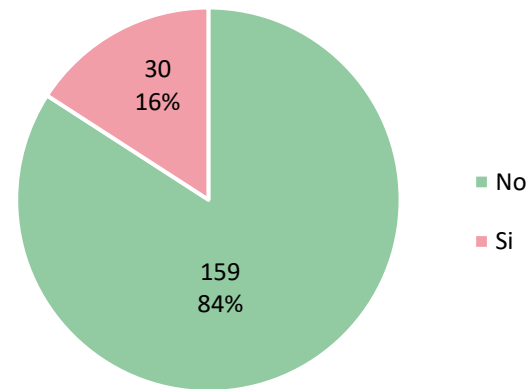
Mitja d'Edat	84,143
Mitjana	85
Desviació Estàndard edat	6,614
Moda	79
Rang	41
Mínim	59
Màxim	100
<b>Total Respostes</b>	<b>189</b>

# Perfils de participació

Dispositius Perifèrics	N	%
Amb Dispositius Perifèrics	46	24,3 %
Sense Dispositius Perifèrics	143	75,7 %



Intervenció Tècnica	N	%
No	159	84 %
Si	30	16 %



# Bloc: Personal Teleoperador



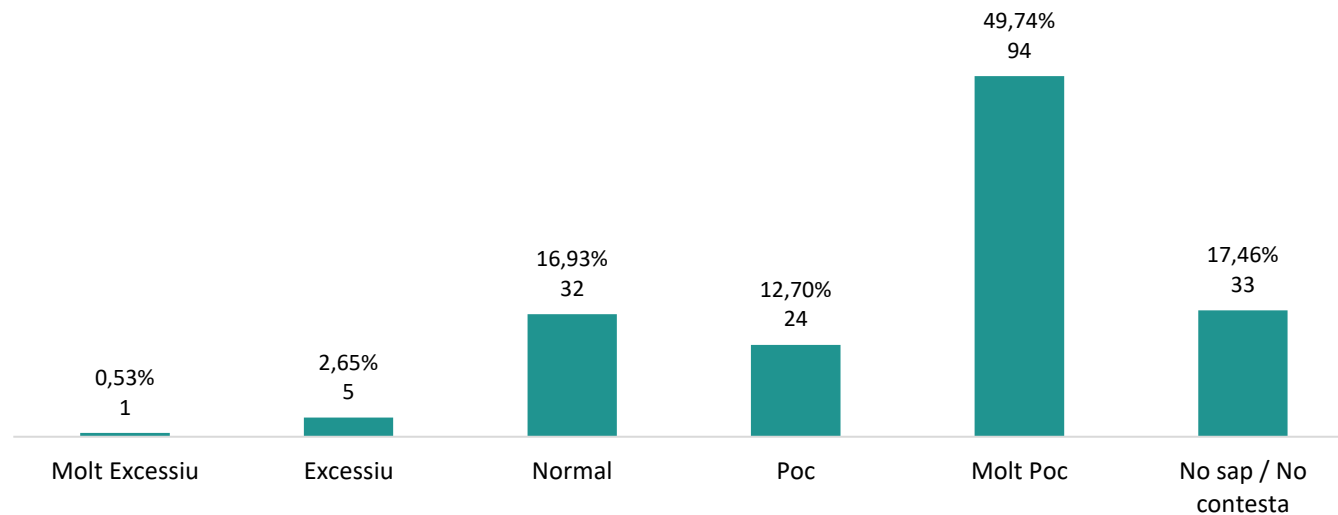
“

A continuació li faré unes preguntes sobre el servei d'atenció telefònica i el personal teleoperador.

”

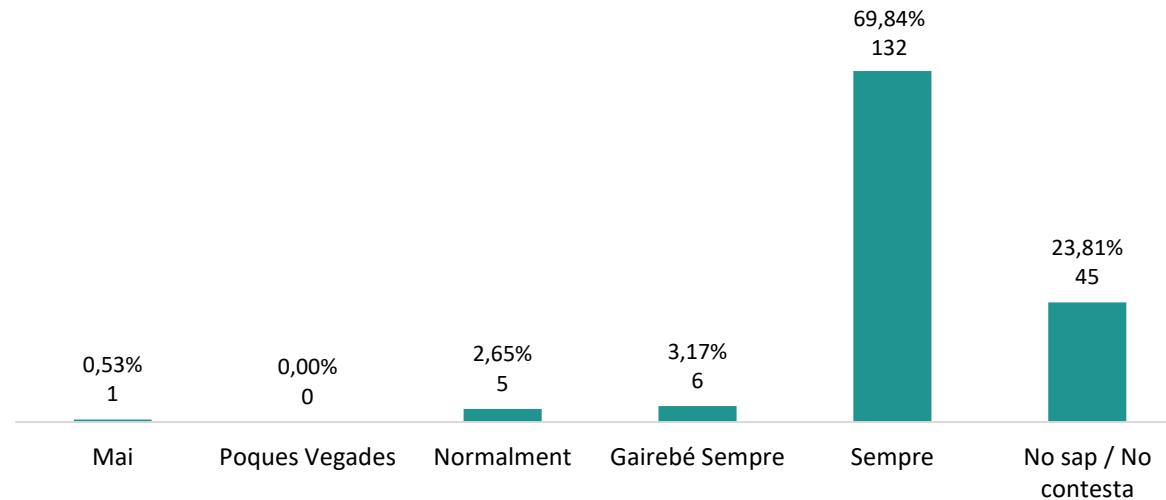
# TO. 01 Des de que vostè prem el botó, el temps que triguem a respondre, li sembla...

Mitja	4,314
Mitjana	5
Desviació Estàndard	0,949
Moda	5
Rang	4
Mínim	1
Màxim	5
<b>Total Respostes</b>	<b>189</b>



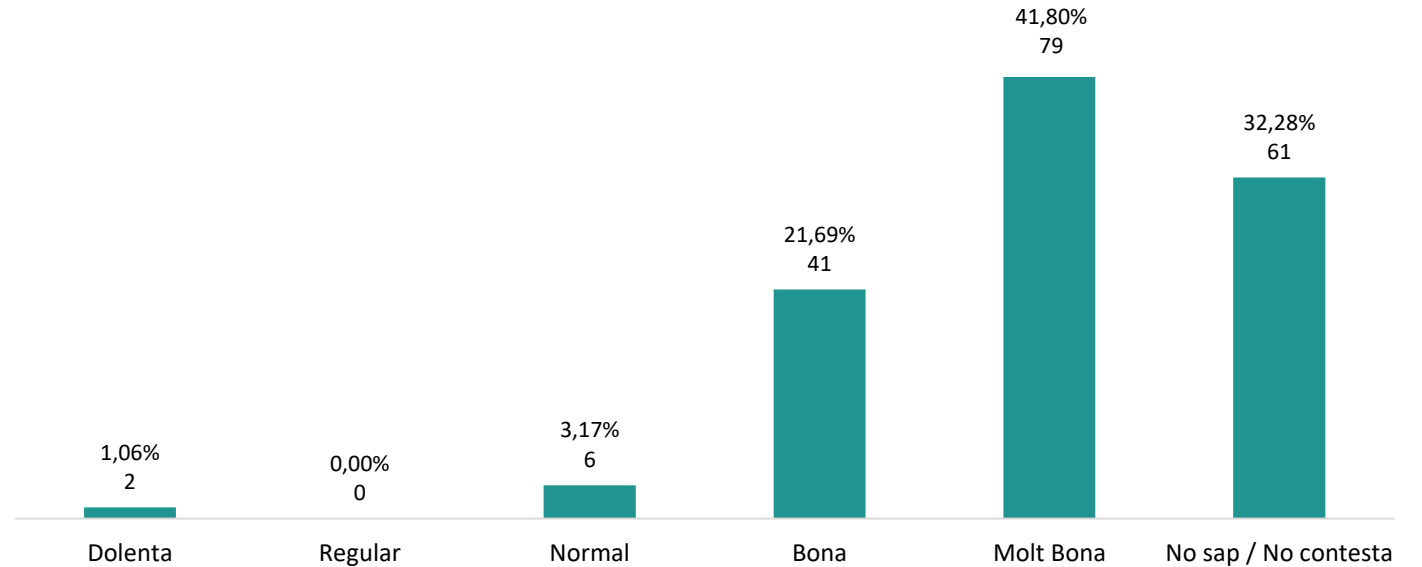
## TO. 02 Quan vostè ha trucat, el personal teleoperador li ha donat la solució que necessitava en aquell moment?

Mitja	4,861
Mitjana	5
Desviació Estàndard	0,524
Moda	5
Rang	4
Mínim	1
Màxim	5
<b>Total Respostes</b>	<b>189</b>



## TO.0V Com valoraria la informació i les recomanacions que li proporcionen des del Centre d'assistència sobre els diferents temes d'interès?

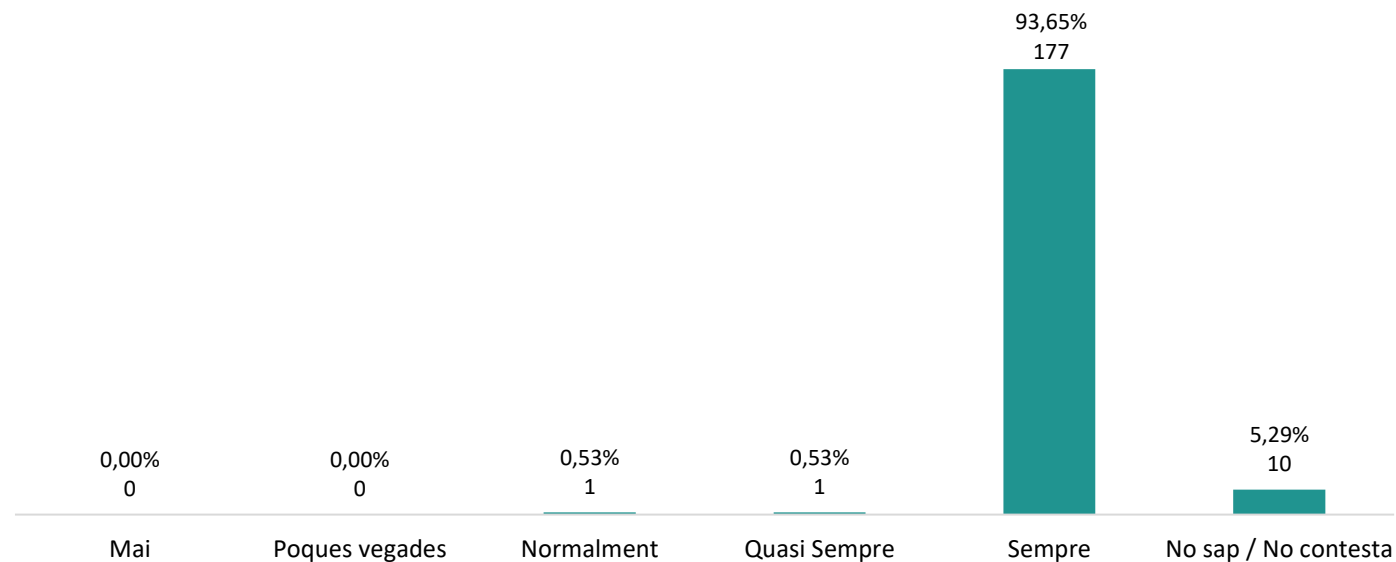
Mitja	4,523
Mitjana	5
Desviació Estàndard	0,731
Moda	5
Rang	4
Mínim	1
Màxim	5
<b>Total Respostes</b>	<b>189</b>



## TO.03 Li sembla que els teleoperadors/es són amables amb vostè quan truca?



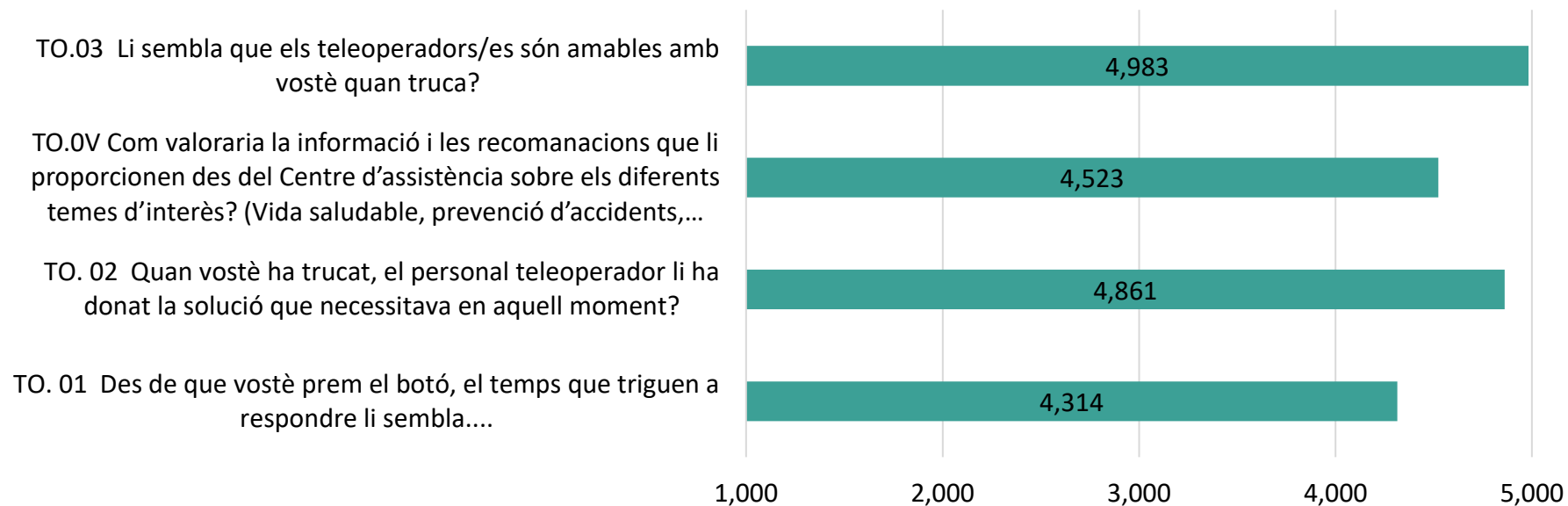
Mitja	4,983
Mitjana	5
Desviació Estàndard	0,167
Moda	5
Rang	2
Mínim	3
Màxim	5
<b>Total Respostes</b>	<b>189</b>



# Anàlisi Descriptiu de les Respostes

## Bloc: Personal Teleoperador

### Mitjana de cada Item



# Bloc: Tecnologia

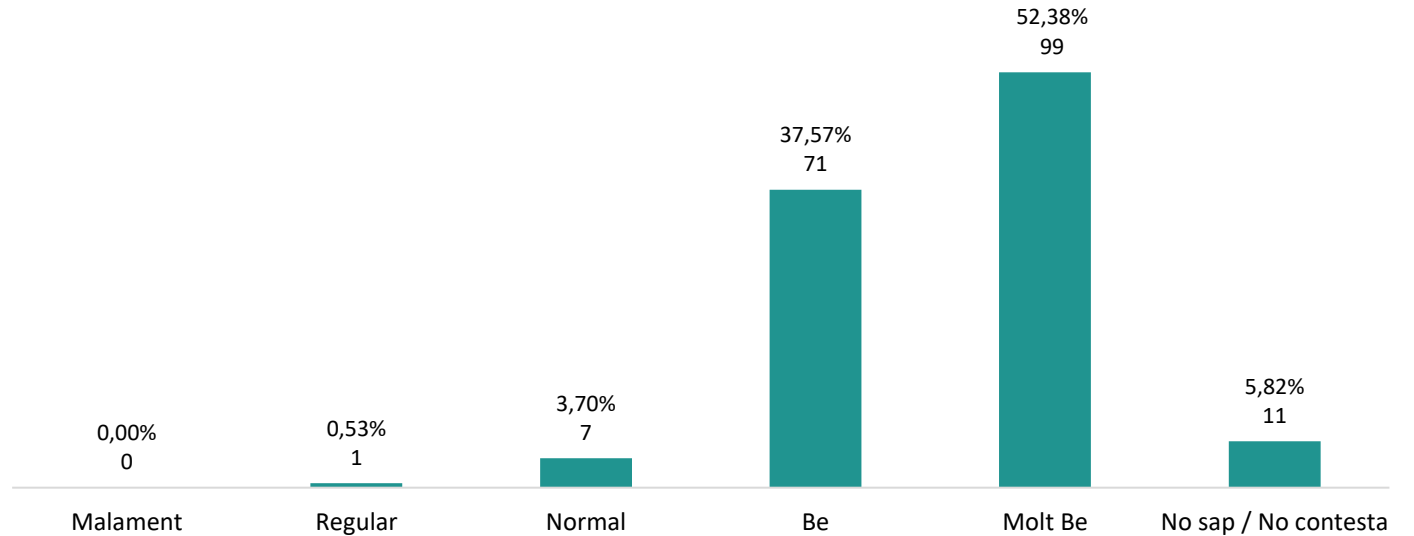
“

Molt bé. Ara li faré diverses preguntes relacionades amb el funcionament dels equips de teleassistència, és a dir, tots els “aparells” o tecnologia que el servei hagi instal·lat al seu domicili.

”

## TC.01 Què li sembla la informació que ha rebut en relació al funcionament i el manteniment dels equips i dispositius de Teleassistència que té al seu domicili?

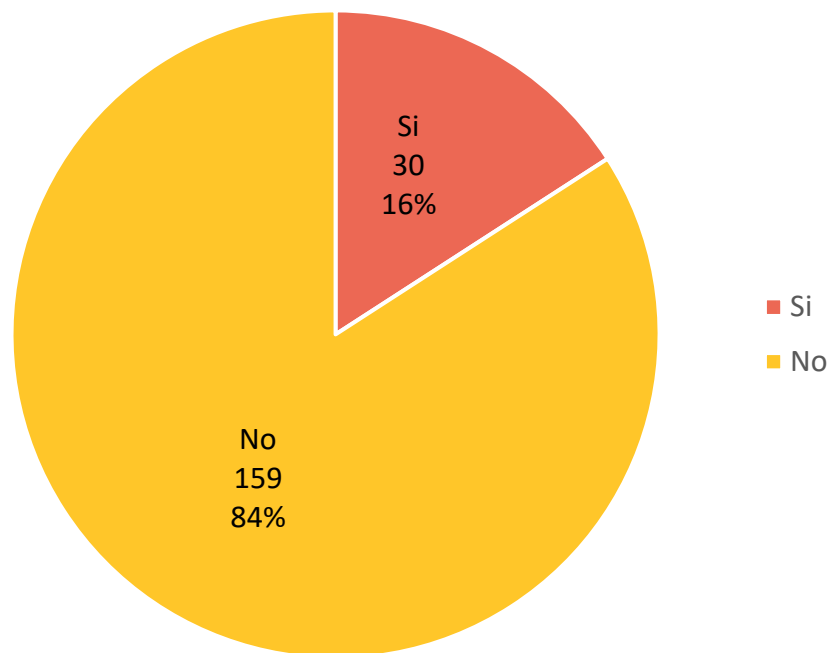
Mitja	4,506
Mitjana	5
Desviació Estàndard	0,604
Moda	5
Rang	3
Mínim	2
Màxim	5
<b>Total Respostes</b>	<b>189</b>



## TC.02 Ha tingut alguna vegada avaries en els equips/dispositius de teleassistència?

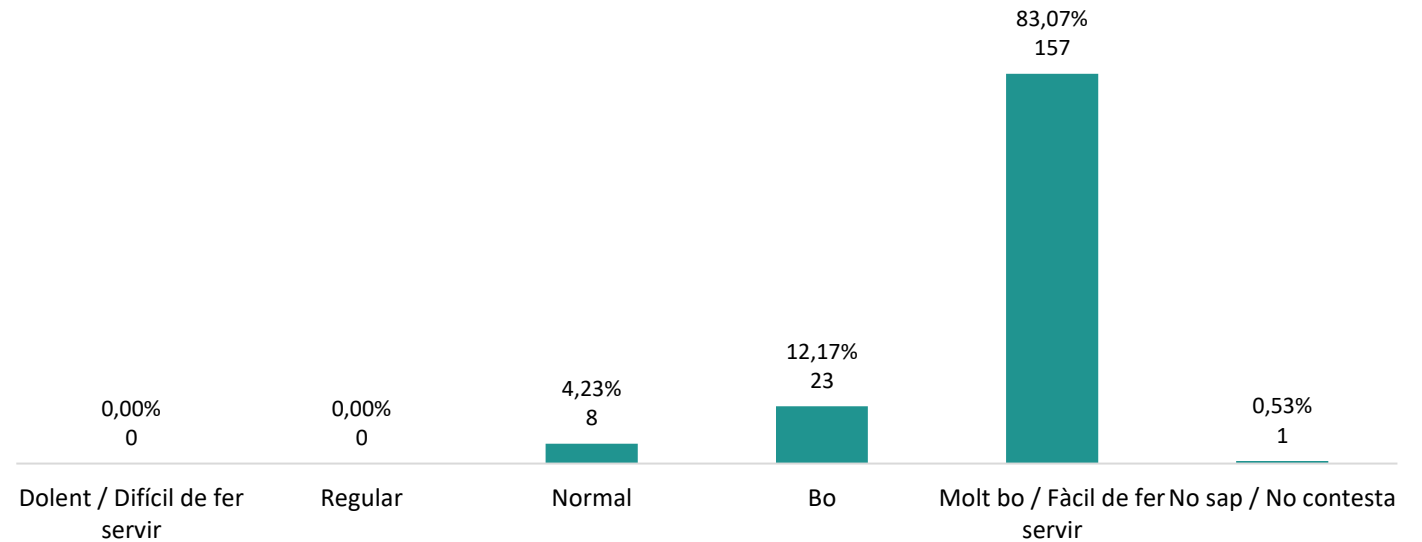
Total Respostes

189



## TC.03 Què li sembla el funcionament general dels equips/dispositius?

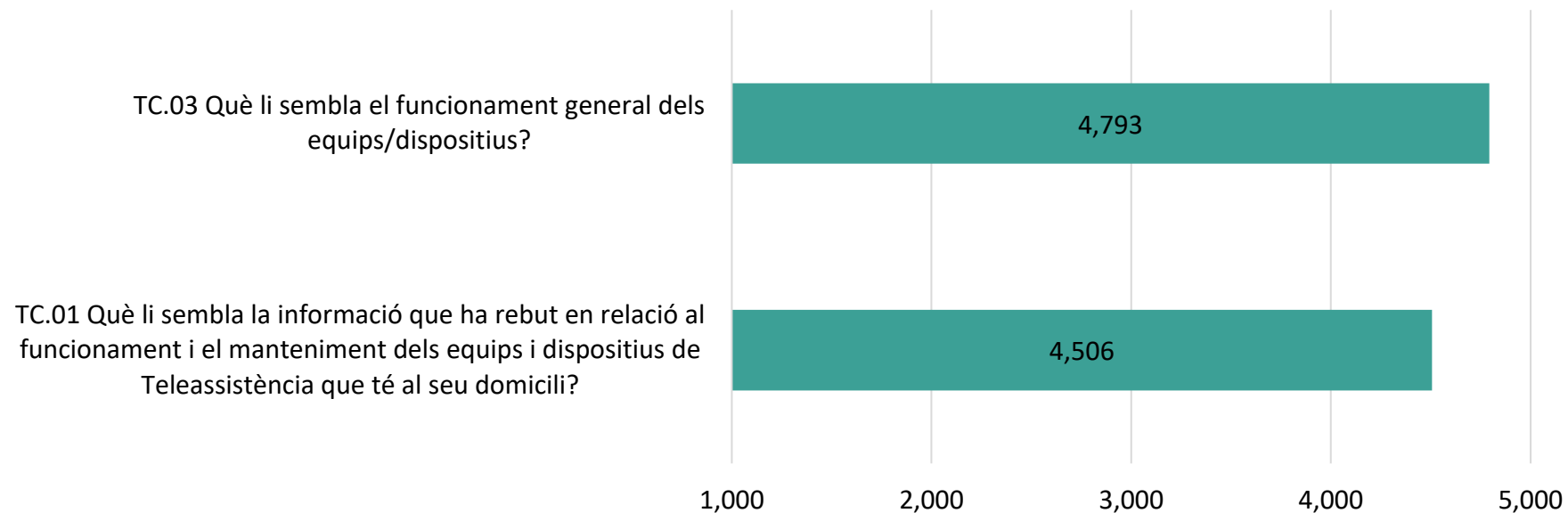
Mitja	4,793
Mitjana	5
Desviació Estàndard	0,501
Moda	5
Rang	2
Mínim	3
Màxim	5
<b>Total Respostes</b>	<b>189</b>



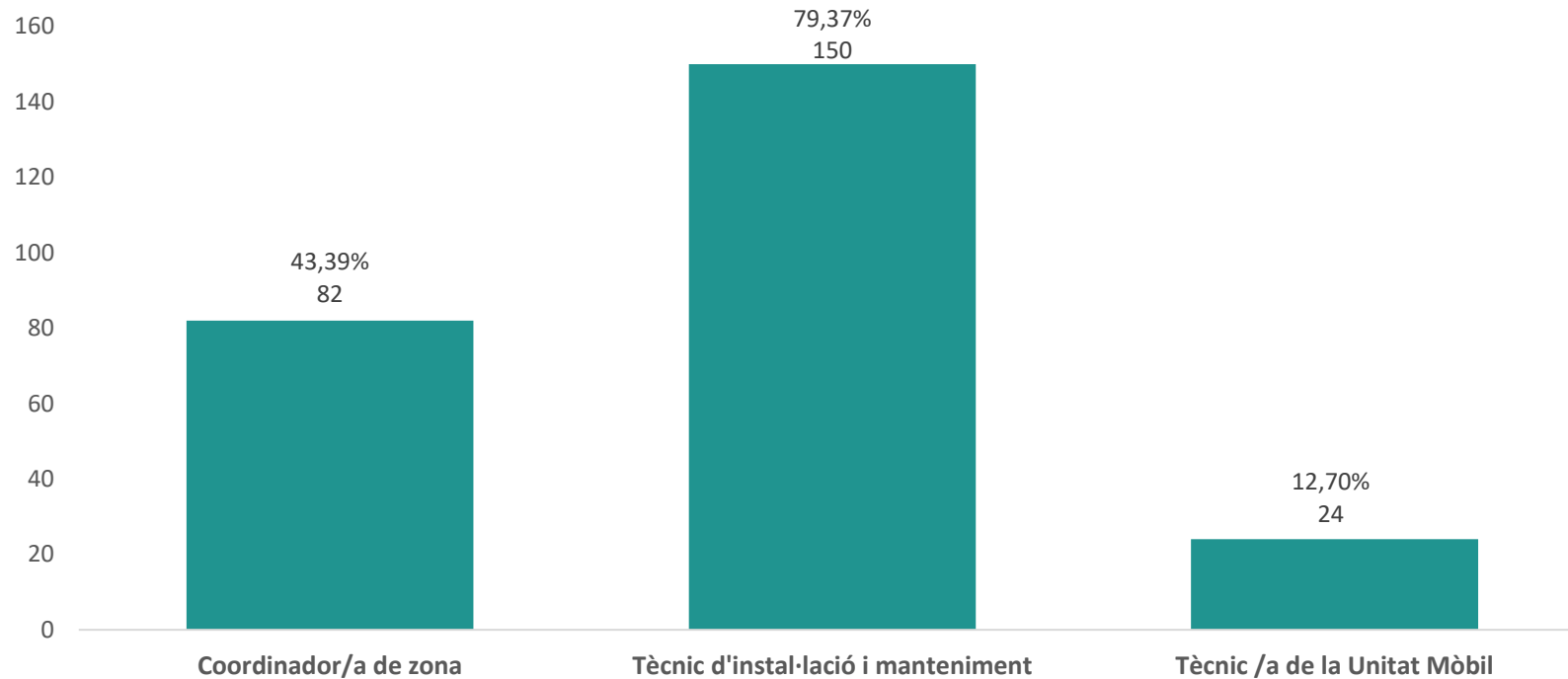
# Anàlisi Descriptiu de les Respostes

Bloc: Tecnologia

Mitjana de cada Item



**PREGUNTA FILTRE: En el temps que porta com a usuari/ària del servei, recorda si algun personal del mateix l'ha visitat en el seu domicili? (en 59 casos han rebut la visita de 2 o 3 professionals)**



# Bloc: Servei Tècnic i de Manteniment



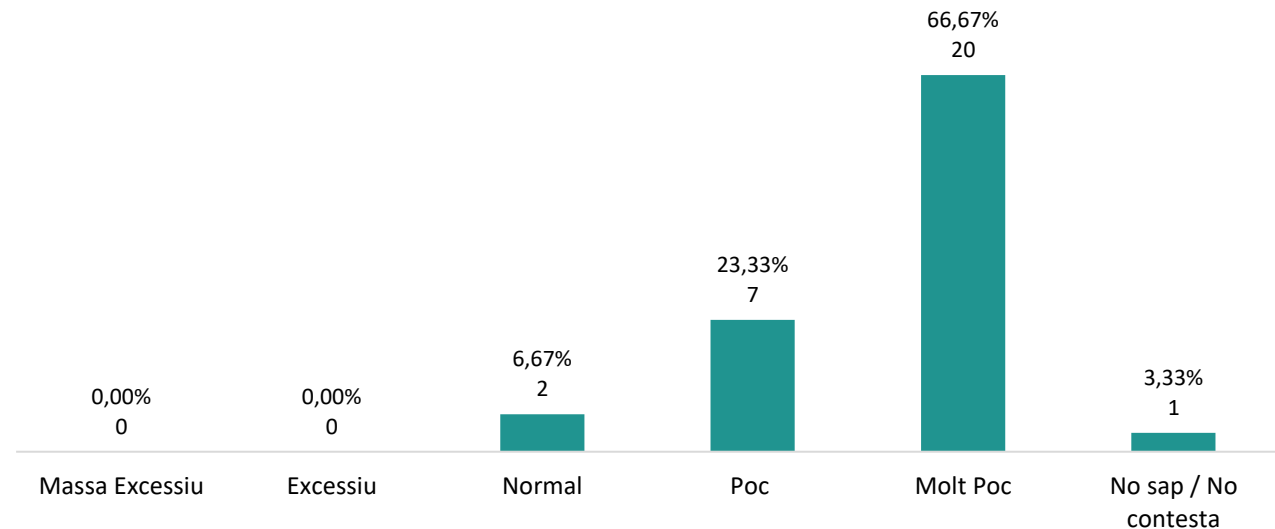
“

“Molt be. Ara li vaig a fer varies preguntes relacionades amb el servei tècnic i de manteniment que ha rebut”

”

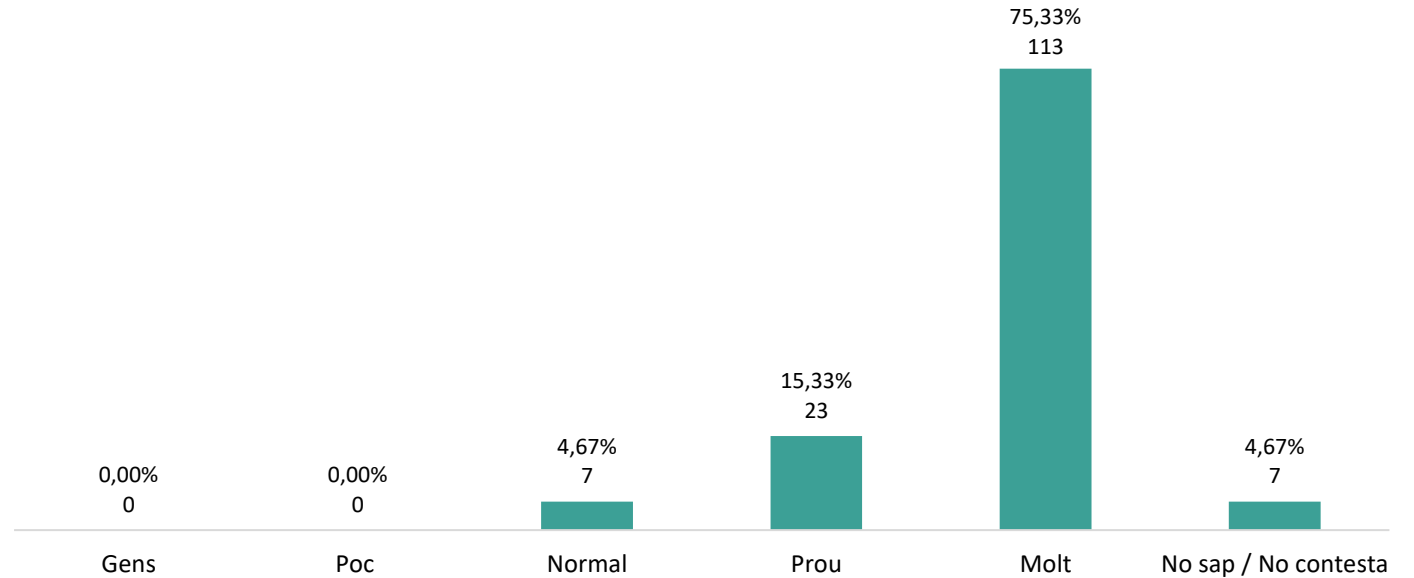
## TM. 01 En el cas d'haver patit alguna avaria (veure pregunta TC.02). Que li sembla el temps que van trigar a solucionar-la?

Mitja	4,621
Mitjana	5
Desviació Estàndard	0,622
Moda	5
Rang	2
Mínim	3
Màxim	5
<b>Total Respostes</b>	<b>30</b>



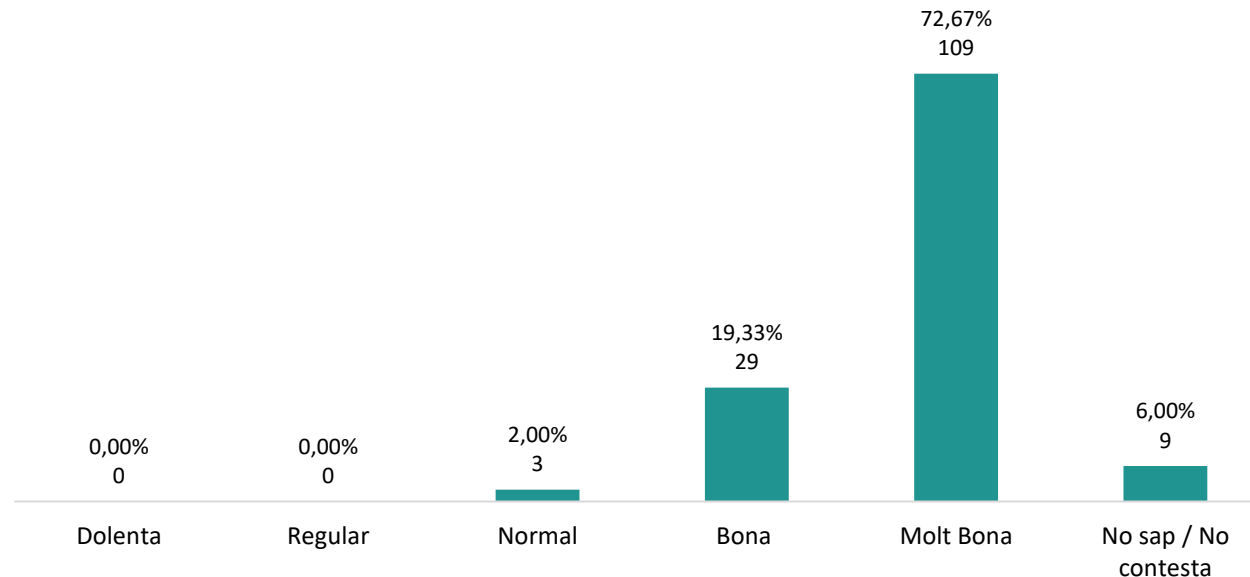
## TM. 02 Està satisfet amb la reparació / instal·lació que li van fer a l'equip?

Mitja	4,741
Mitjana	5
Desviació Estàndard	0,540
Moda	5
Rang	2
Mínim	3
Màxim	5
<b>Total Respostes</b>	<b>150</b>



## TM. 03 Quina opinió li mereix el tracte (amabilitat/cortesia) del/s tècnic/s que l'han atès en les reparacions o visites al seu domicili?

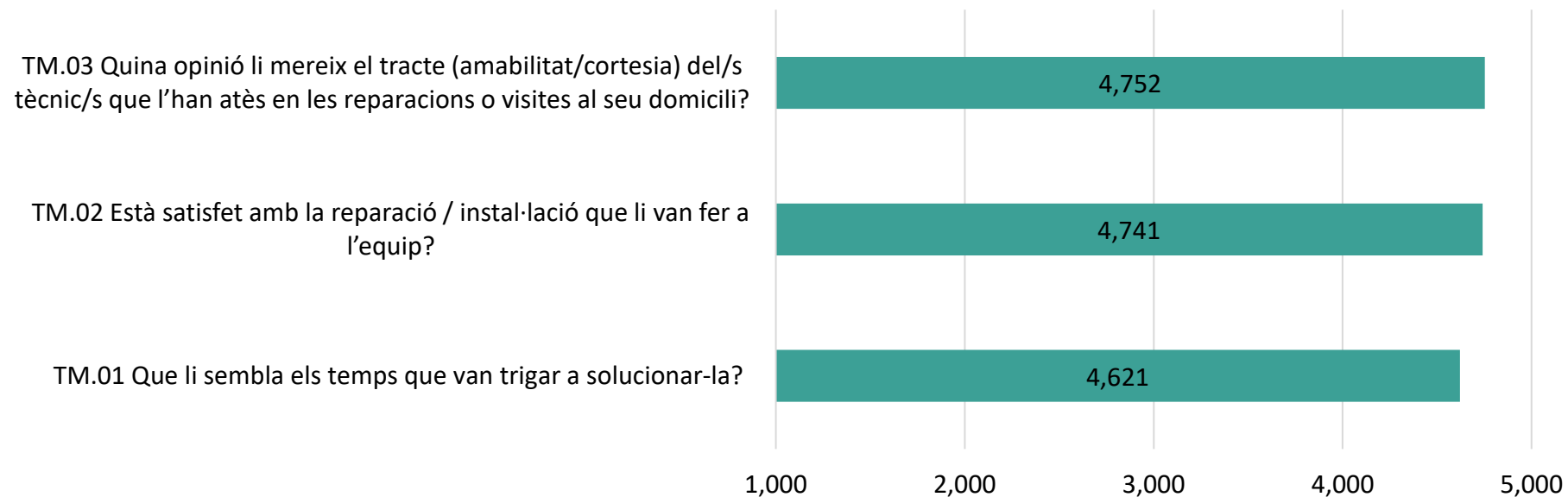
Mitja	4,752
Mitjana	5
Desviació Estàndard	0,480
Moda	5
Rang	2
Mínim	3
Màxim	5
<b>Total Respostes</b>	<b>150</b>



# Anàlisi Descriptiu de les Respostes

Bloc: Servei Tècnic i de Manteniment

Mitjana de cada Item



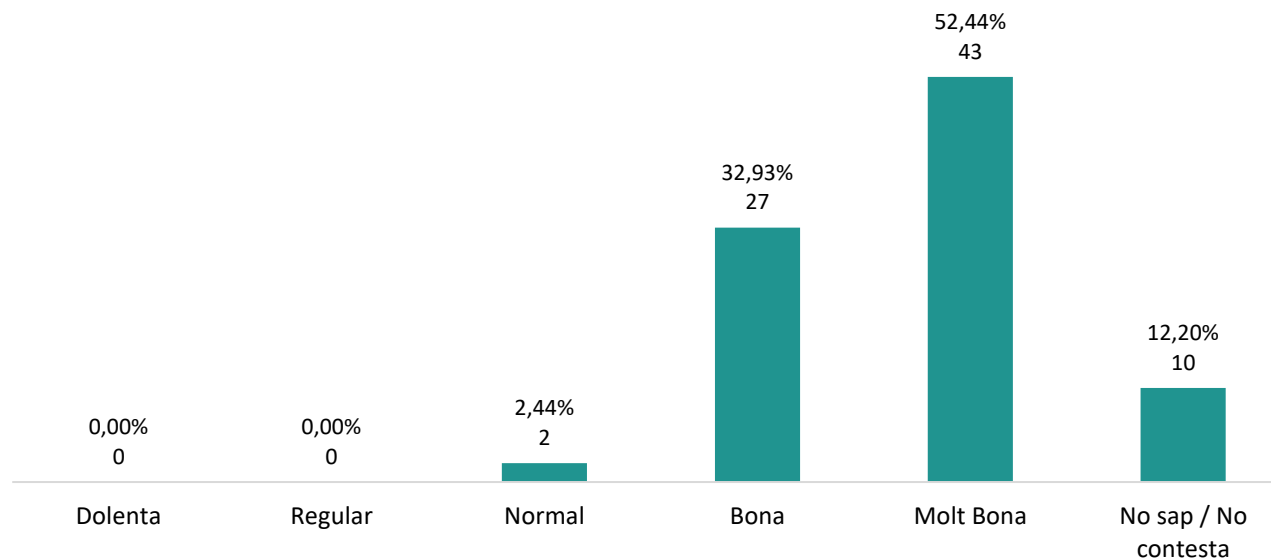
# Bloc: Coordinador/a de Zona

“

“Molt bé. Ara li faré diverses preguntes relacionades amb la informació que ha rebut de las/els coordinadores/ors de zona. Ja sigui per realitzar l’alta, algun tràmit o en les seves visites periòdiques de seguiment”.

”

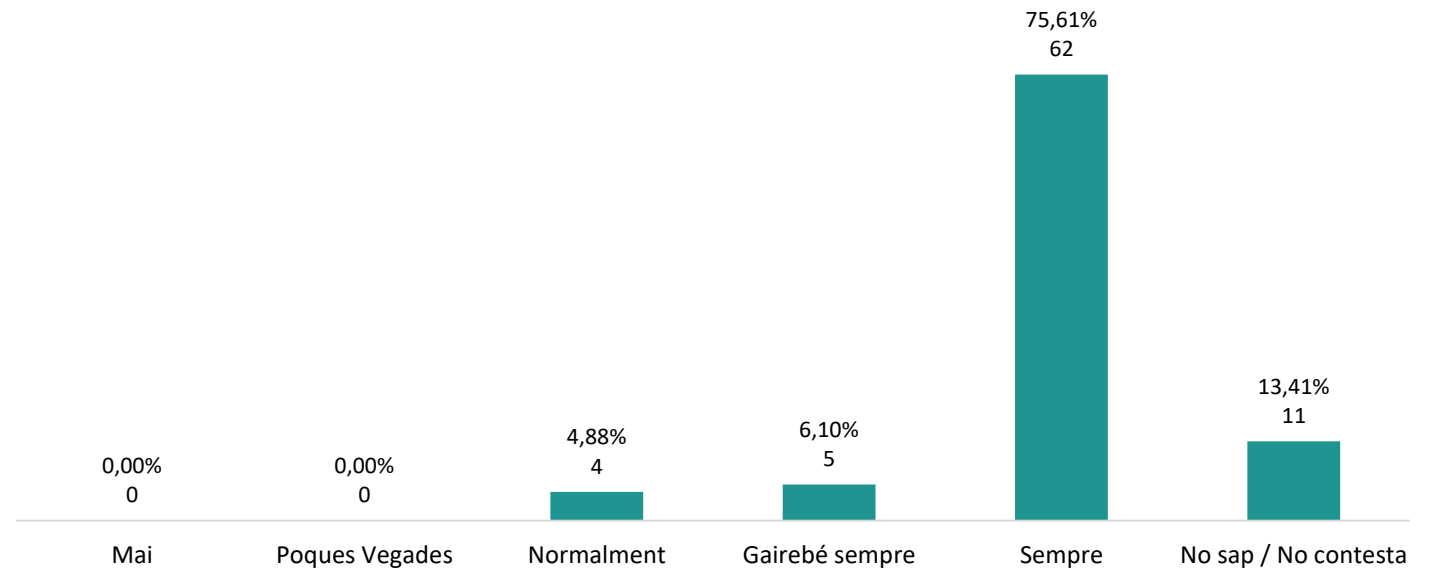
## CO. 0U Què li ha semblat la informació que li han donat?



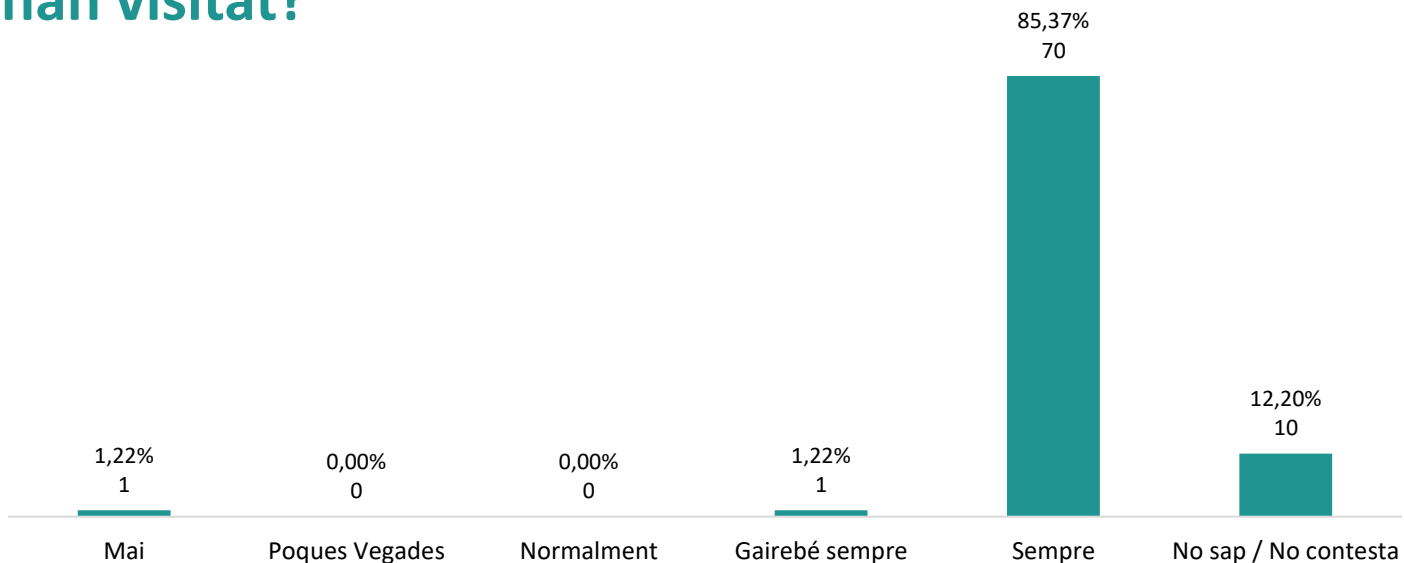
Mitja	4,569
Mitjana	5
Desviació Estàndard	0,552
Moda	5
Rang	2
Mínim	3
Màxim	5
<b>Total Respostes</b>	<b>82</b>

## CO. 01 Quan ha estat visitat per el/les coordinadors/es, li han respòs adequadament a les consultes que vostè ha plantejat?

Mitja	4,817
Mitjana	5
Desviació Estàndard	0,516
Moda	5
Rang	2
Mínim	3
Màxim	5
<b>Total Respostes</b>	<b>82</b>



## CO. 02 Li sembla que els/les coordinadors/es de zona han estat amables amb vostè quan l'han visitat?

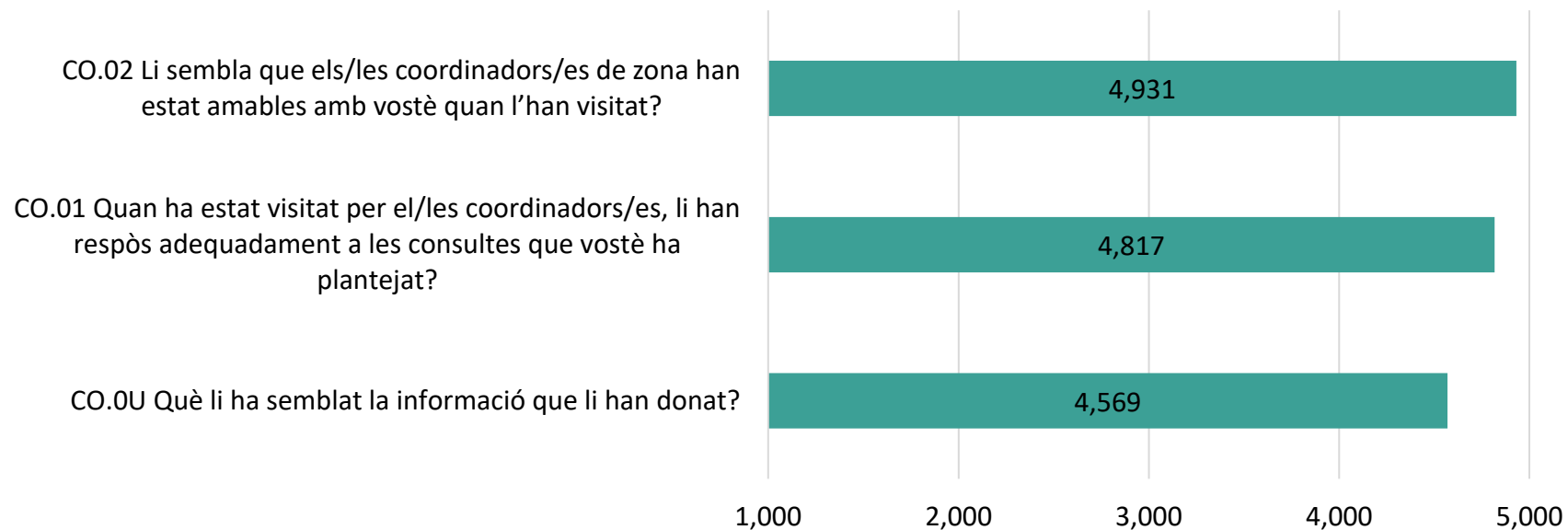


Mitja	4,931
Mitjana	5
Desviació Estàndard	0,484
Moda	5
Rang	4
Mínim	1
Màxim	5
<b>Total Respostes</b>	<b>82</b>

# Anàlisi Descriptiu de les Respostes

Bloc: Coordinador/a de Zona

Mitjana de cada Item



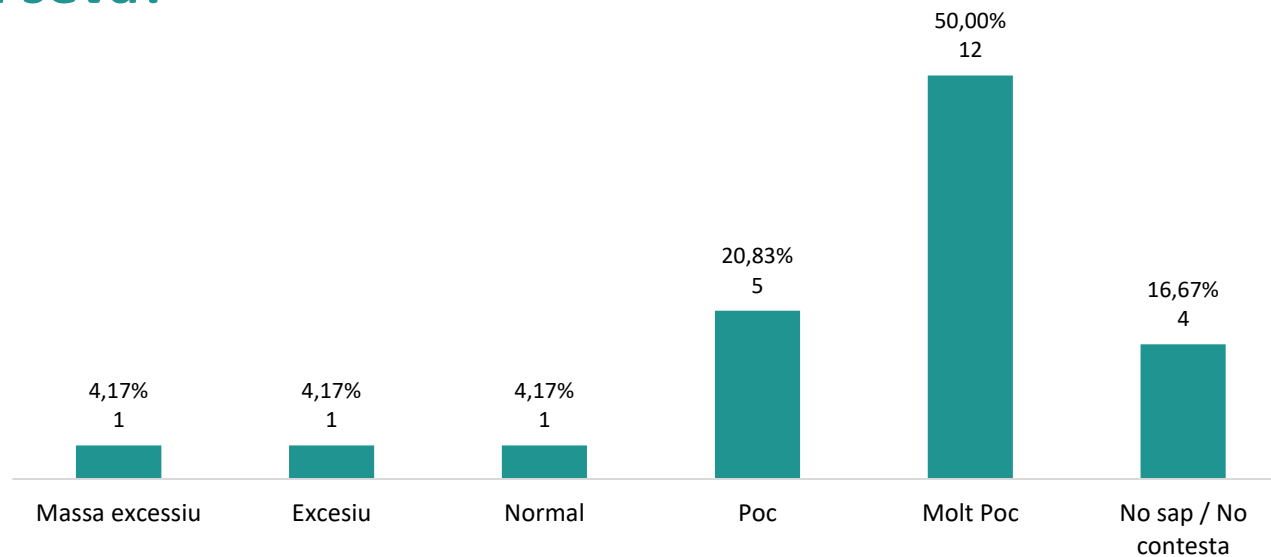
# Bloc: Unitat Mòbil

“

Moltes gràcies. A continuació li vaig a fer unes preguntes relacionades amb aquelles situacions en las que vostè ha necessitat de l'ajuda de la nostra Unitat Mòbil per alguna urgència.

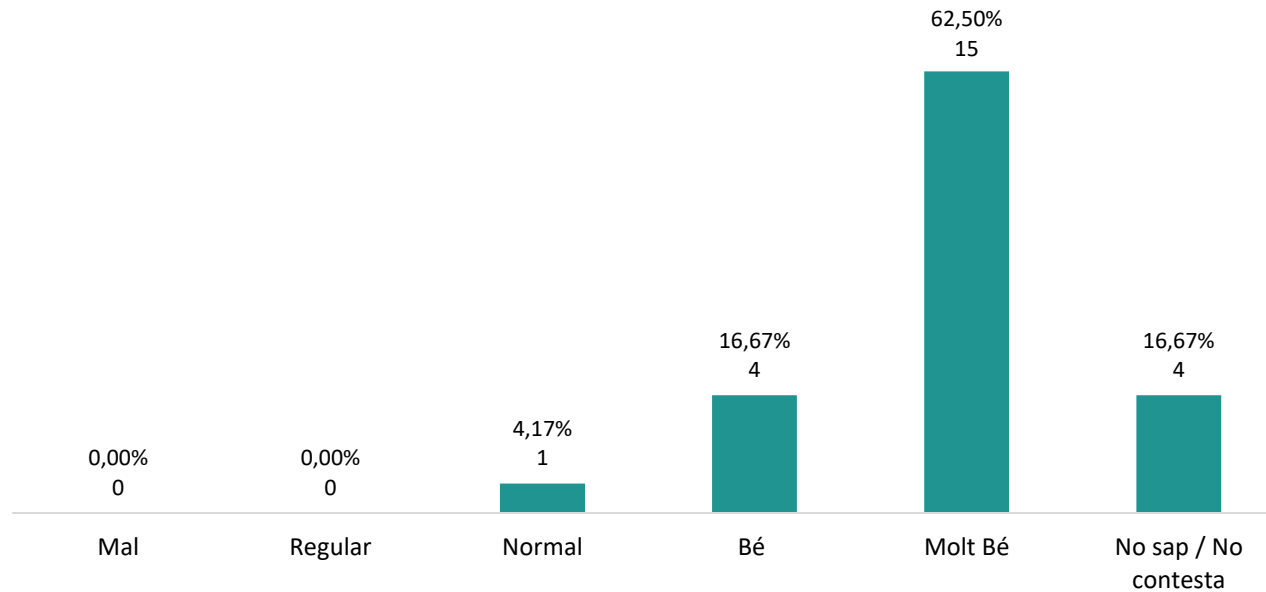
”

## UM. 01 Des de que vostè va demanar l'assistència, quan temps van trigar a arribar a casa seva?



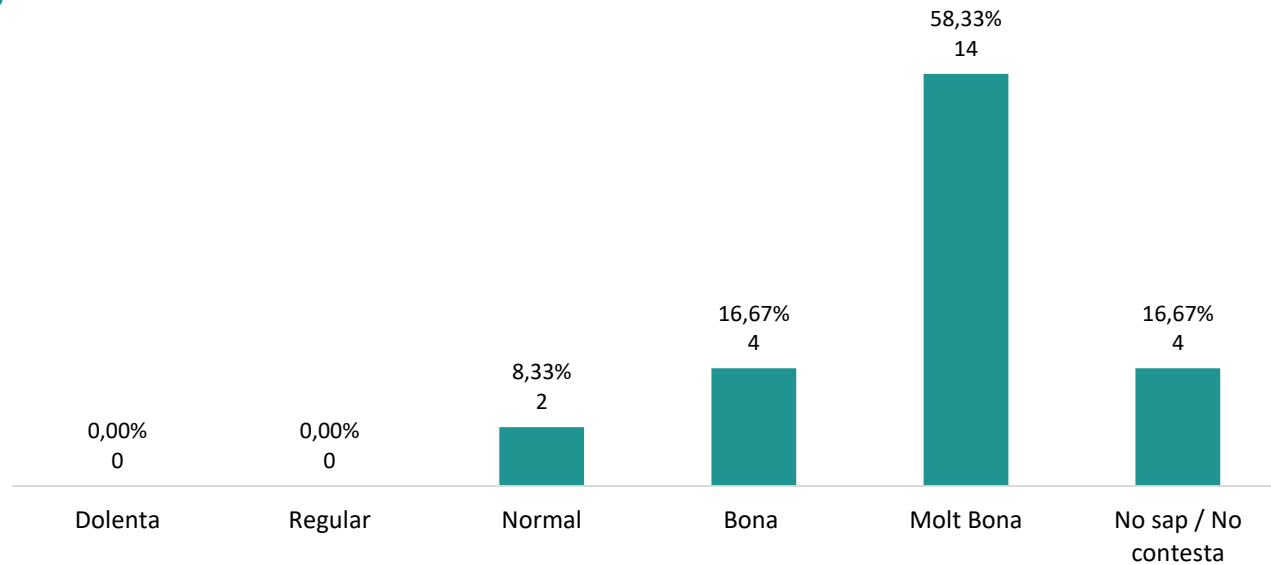
Mitja	4,300
Mitjana	5
Desviació Estàndard	1,129
Moda	5
Rang	4
Mínim	1
Màxim	5
<b>Total Respostes</b>	<b>24</b>

## UM. 02 El personal de la Unitat Mòbil que el va atendre, ho va fer amb professionalitat i destresa?



Mitja	4,700
Mitjana	5
Desviació Estàndard	0,571
Moda	5
Rang	2
Mínim	3
Màxim	5
<b>Total Respostes</b>	<b>24</b>

## UM. 03 Quina opinió li mereix el tracte (amabilitat/cortesia) del personal de la Unitat Mòbil?

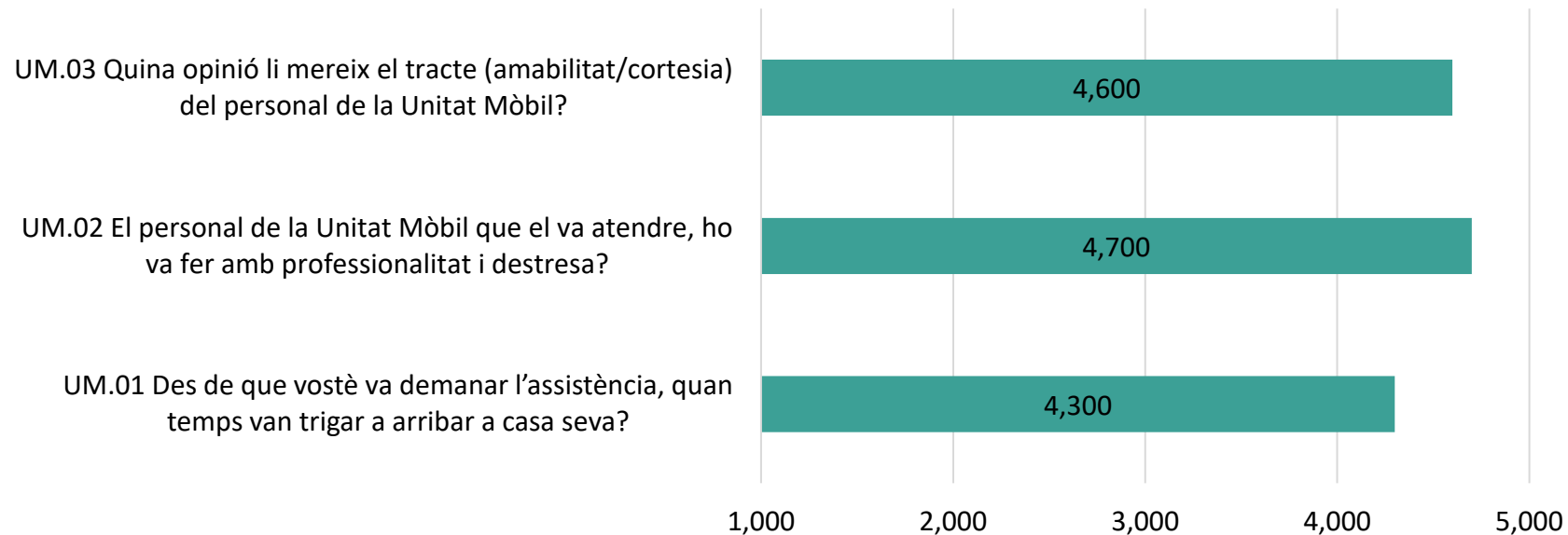


Mitja	4,600
Mitjana	5
Desviació Estàndard	0,681
Moda	5
Rang	2
Mínim	3
Màxim	5
<b>Total Respostes</b>	<b>24</b>

# Anàlisi Descriptiu de les Respostes

Bloc: Unitat Mòbil

Mitjana de cada Item



## Bloc: Atenció personalitzada i pla d'atenció



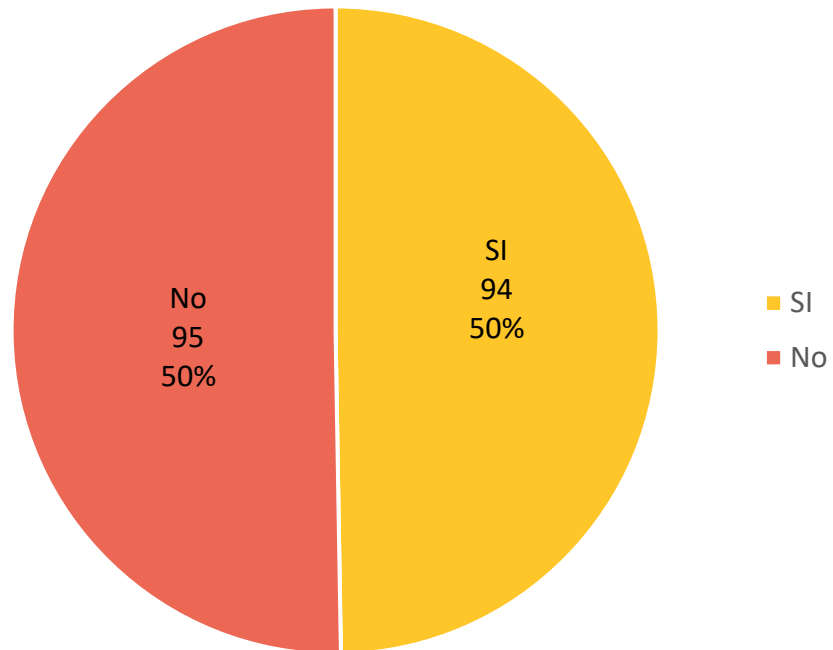
“

“Molt bé, ara vaig a fer algunes preguntes relacionades amb la teleassistència personalitzada”

”

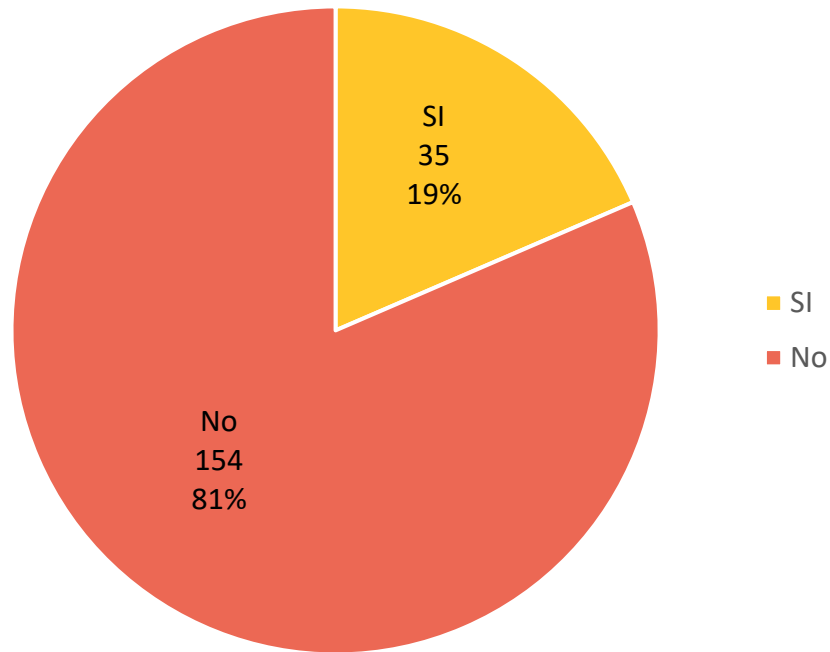
## PA.01 Coneix el seu pla d'atenció personalitzada?

Total Respostes	189
-----------------	-----

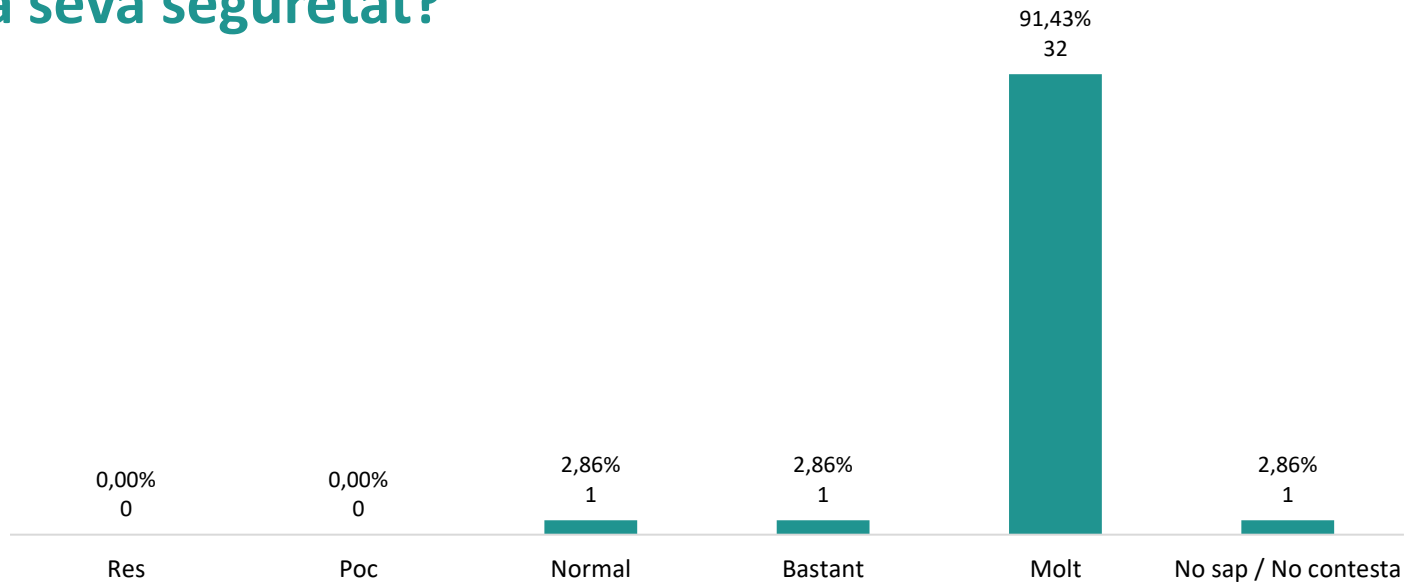


## PA.03 Li han instal·lat dispositius de seguretat com detectors de fum, gas, caigudes, ets...?

Total Respostes	189
-----------------	-----



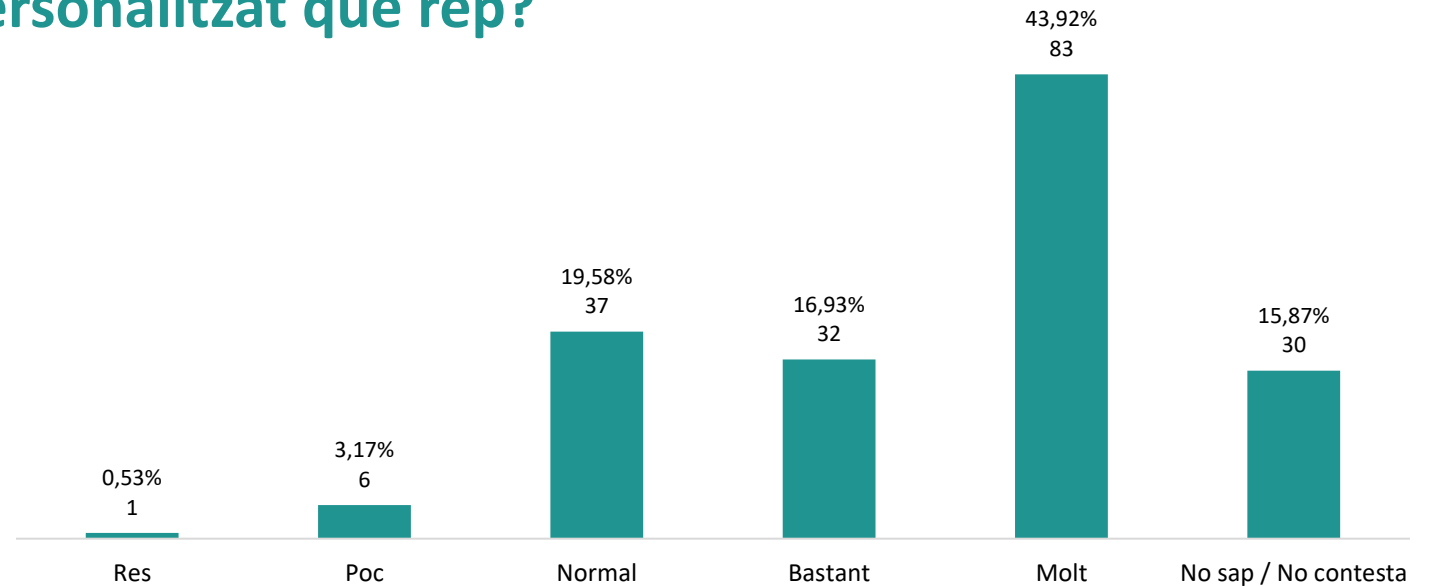
## PA. 03 bis Els que responen SI: Considera que aquests dispositius són importants per la seva seguretat?



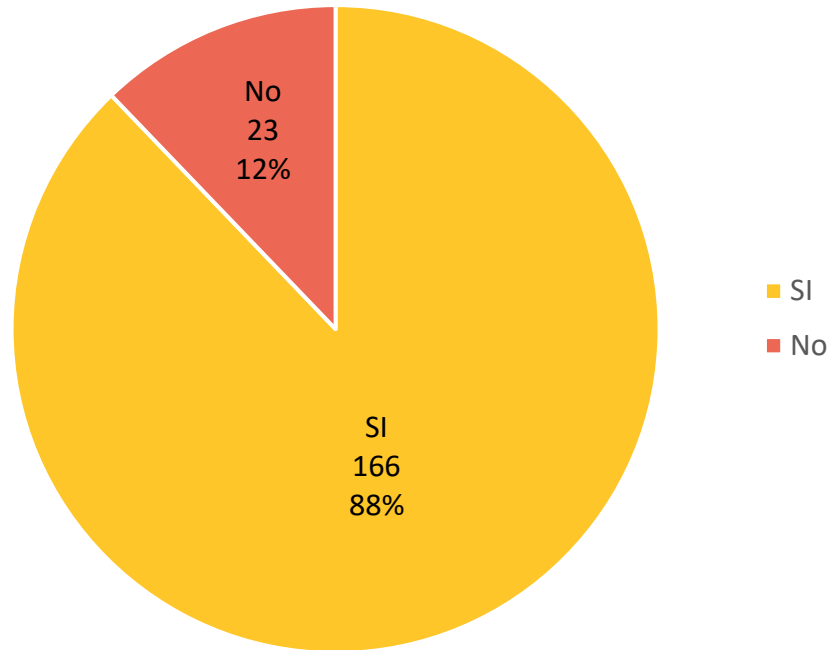
Mitja	4,912
Mitjana	5
Desviació Estàndard	0,379
Moda	5
Rang	2
Mínim	3
Màxim	5
<b>Total Respostes</b>	<b>35</b>

## PA. 04 Creu que s'han tingut en compte els seus desitjos i preferències al Pla d'atenció personalitzat que rep?

Mitja	4,195
Mitjana	5
Desviació Estàndard	0,964
Moda	5
Rang	4
Mínim	1
Màxim	5
<b>Total Respostes</b>	<b>189</b>

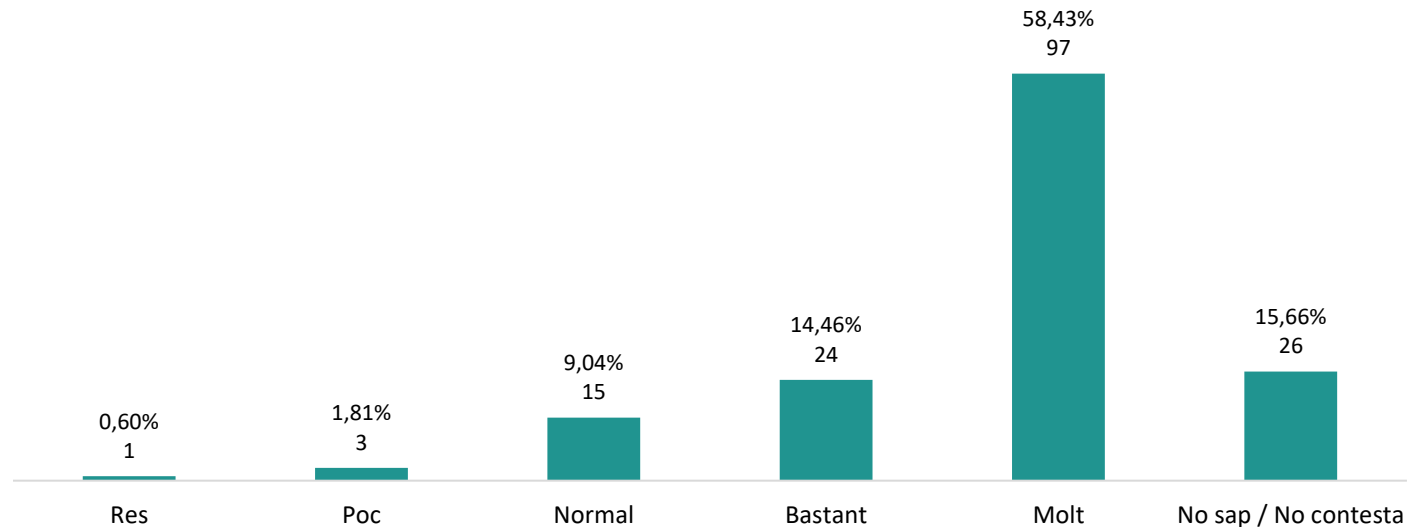


**PA.05 Des del servei de Teleassistència es realitzen diverses campanyes i accions per sensibilitzar sobre problemàtiques socials importants com el maltractament, el recolzament a les persones cuidadores, la prevenció del suïcidi,... Creu que és important que el servei continuï portant a terme aquestes accions?**



Total Respostes	189
-----------------	-----

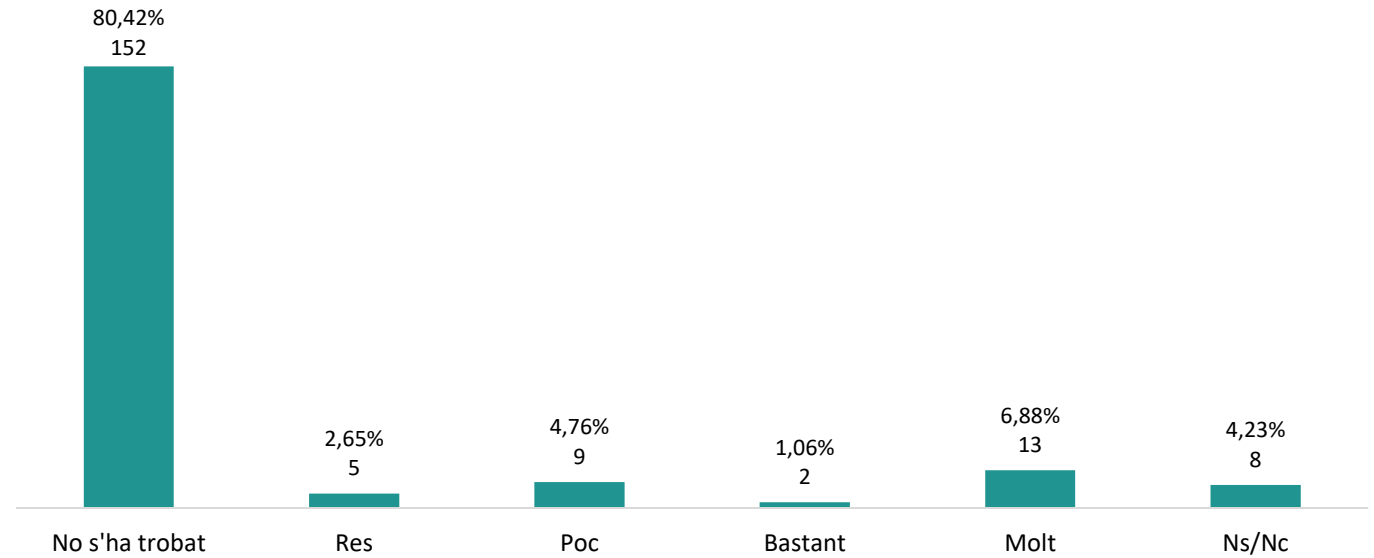
## PA. 05 bis Els que responen SI: En quina mesura creu que aquestes accions ajuden a persones que estan passant per aquestes situacions?



Mitja	4,521
Mitjana	5
Desviació Estàndard	0,826
Moda	5
Rang	4
Mínim	1
Màxim	5
<b>Total Respostes</b>	<b>166</b>

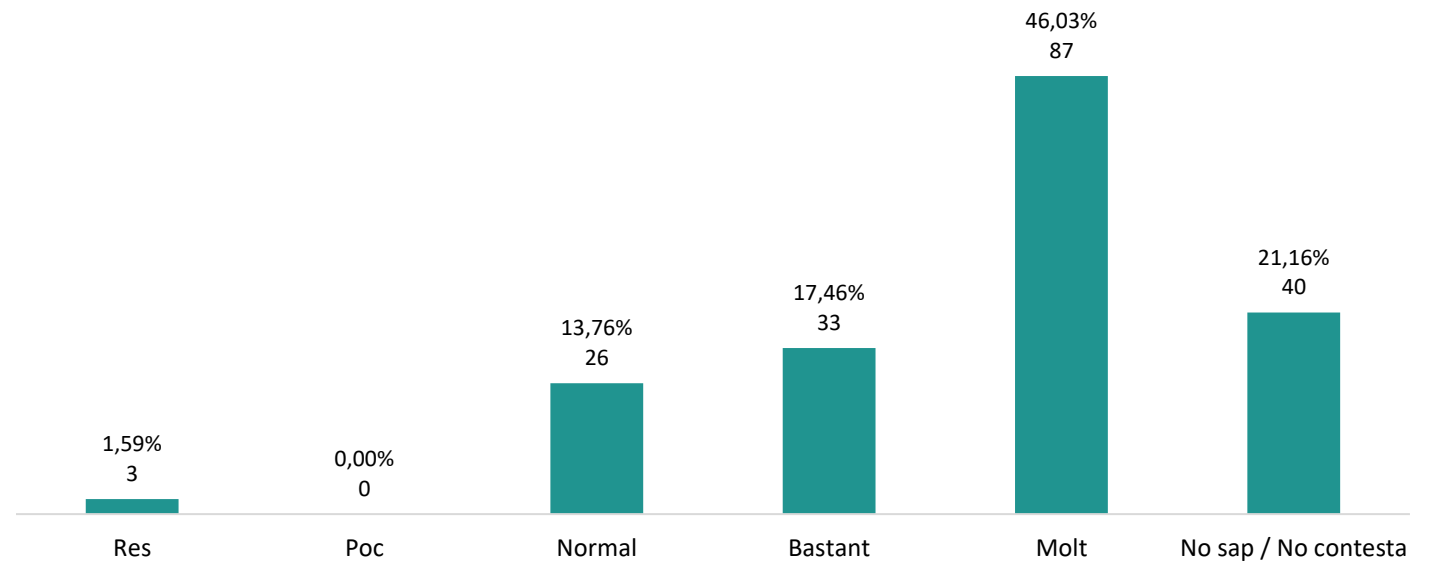
## PA. 06 Si s'ha trobat en alguna situació difícil, com ara soledat, dol, conflictes familiars, necessitat d'escolta... en quina mesura us ha ajudat el Servei de Teleassistència per intentar disminuir o pal·liar aquesta situació?

Mitja	1,448
Mitjana	1
Desviació Estàndard	1,132
Moda	1
Rang	4
Mínim	1
Màxim	5
<b>Total Respostes</b>	<b>189</b>



## PA. 07 Creu que el Servei de Teleassistència es preocupa per avançar i modernitzar-se, adaptant-se a les necessitats reals i actuals de les persones que fan ús?

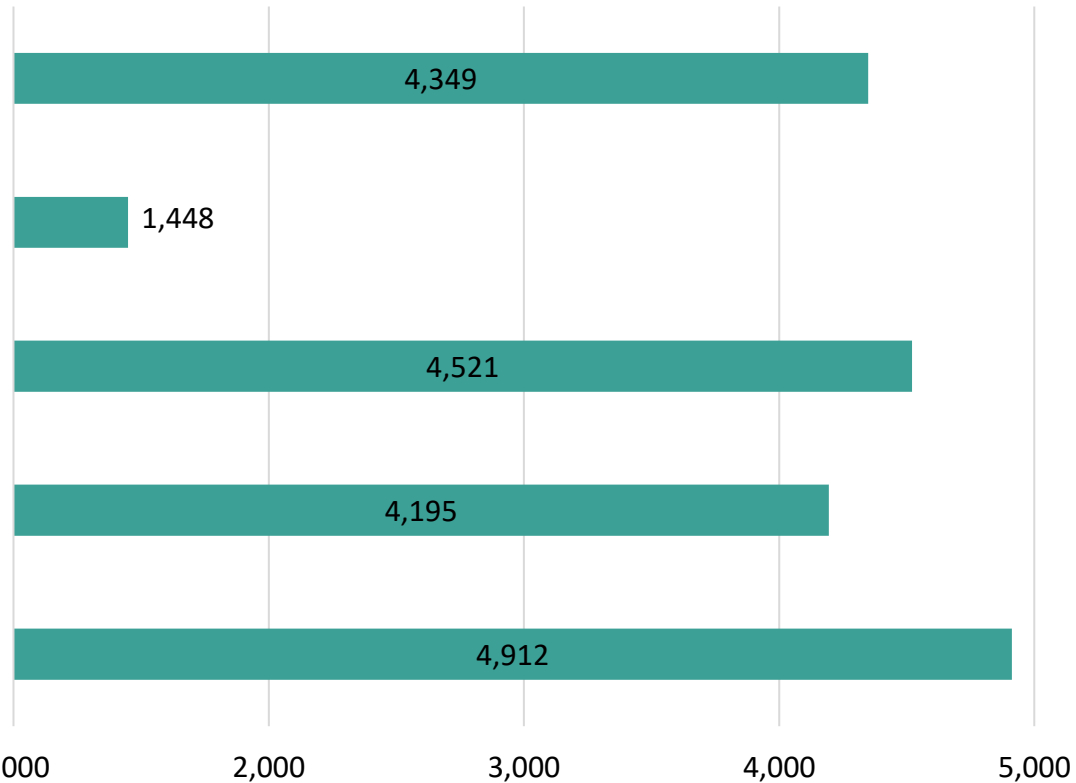
Mitja	4,349
Mitjana	5
Desviació Estàndard	0,907
Moda	5
Rang	4
Mínim	1
Màxim	5
<b>Total Respostes</b>	<b>189</b>



# Anàlisi Descriptiu de les Respostes

Bloc: Atenció Personalitzada  
Mitjana de cada Item

PA. 07 Creu que el Servei de Teleassistència es preocupa per avançar i modernitzar-se, adaptant-se a les necessitats reals i actuals de les persones que fan ús?



PA. 06 Si s'ha trobat en alguna situació difícil, com ara soledat, dol, conflictes familiars, necessitat d'escolta... en quina mesura us ha ajudat el Servei de Teleassistència per intentar disminuir o pal·liar aquesta situació?

PA. 05 bis Els que responen SI: En quina mesura creu que aquestes accions ajuden a persones que estan passant per aquestes situacions?

PA. 04 Creu que s'han tingut en compte els seus desitjos i preferències al Pla d'atenció personalitzat que rep?

PA. 03 bis Els que responen SI: Considera que aquests dispositius són importants per la seva seguretat?

# Bloc: Satisfacció Global

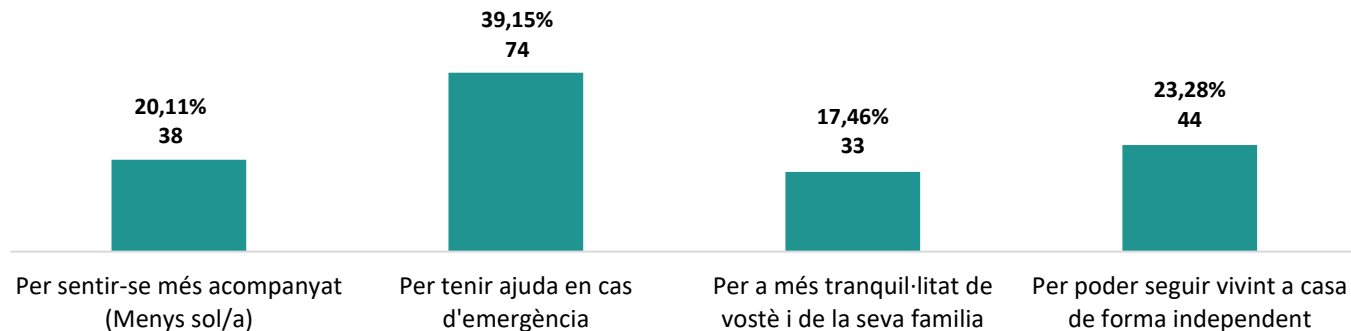
“

“Molt bé, ja estem acabant Sr./Sra. (nom de l'usuari/a). Tan sols queden un parell de preguntes més per conèixer la seva satisfacció global amb el servei...”

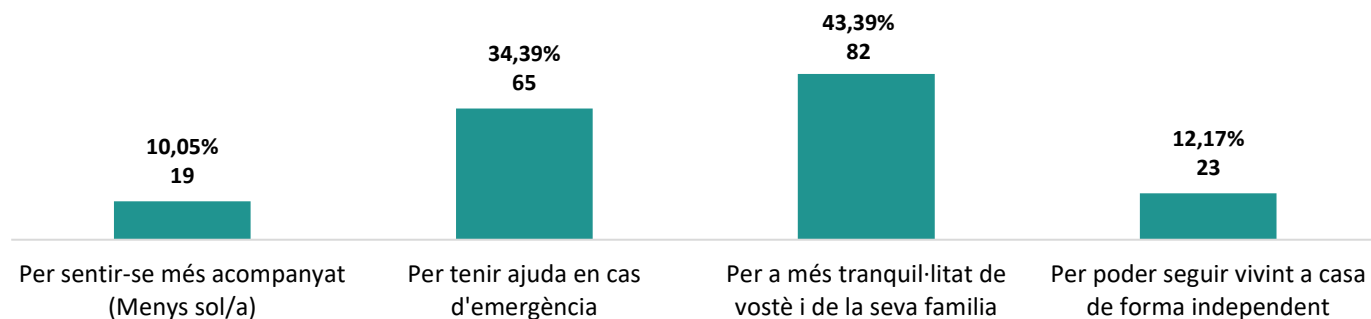
”

## SG.01 Si us plau, indiqueu els DOS aspectes que vostè més ha valorat a l'hora de demanar/ contractar el servei de teleassistència:

### Primer Aspecte



### Segon Aspecte

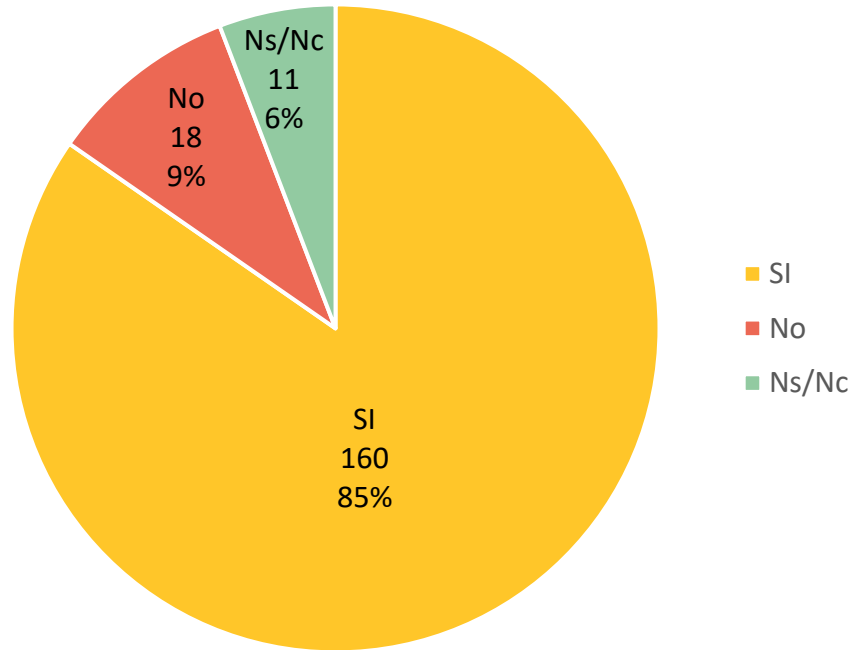


## SG.02 Creu vostè que el servei de teleassistència l'ajuda a seguir vivint al seu domicili en millors condicions?

---

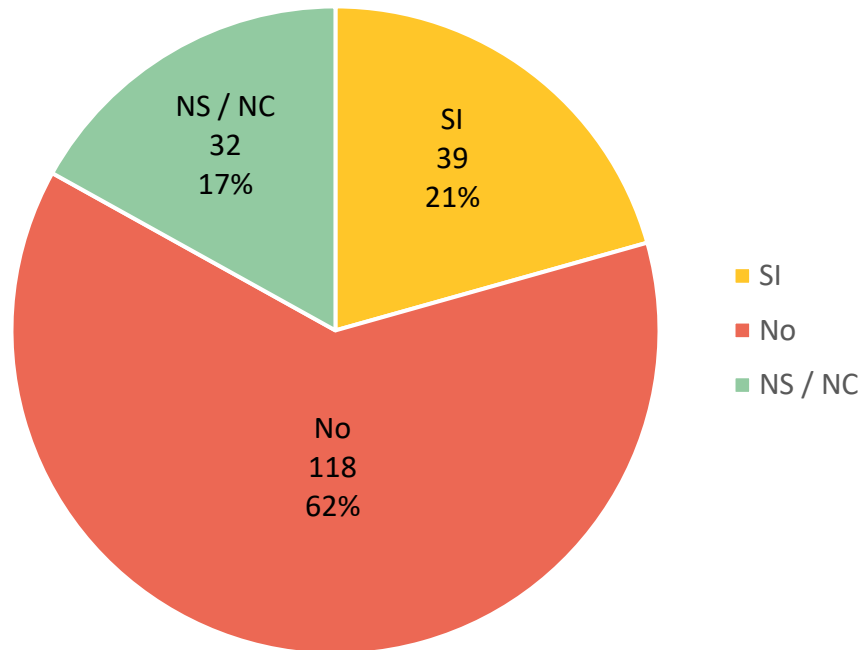
<b>Total Respostes</b>	<b>189</b>
------------------------	------------

---

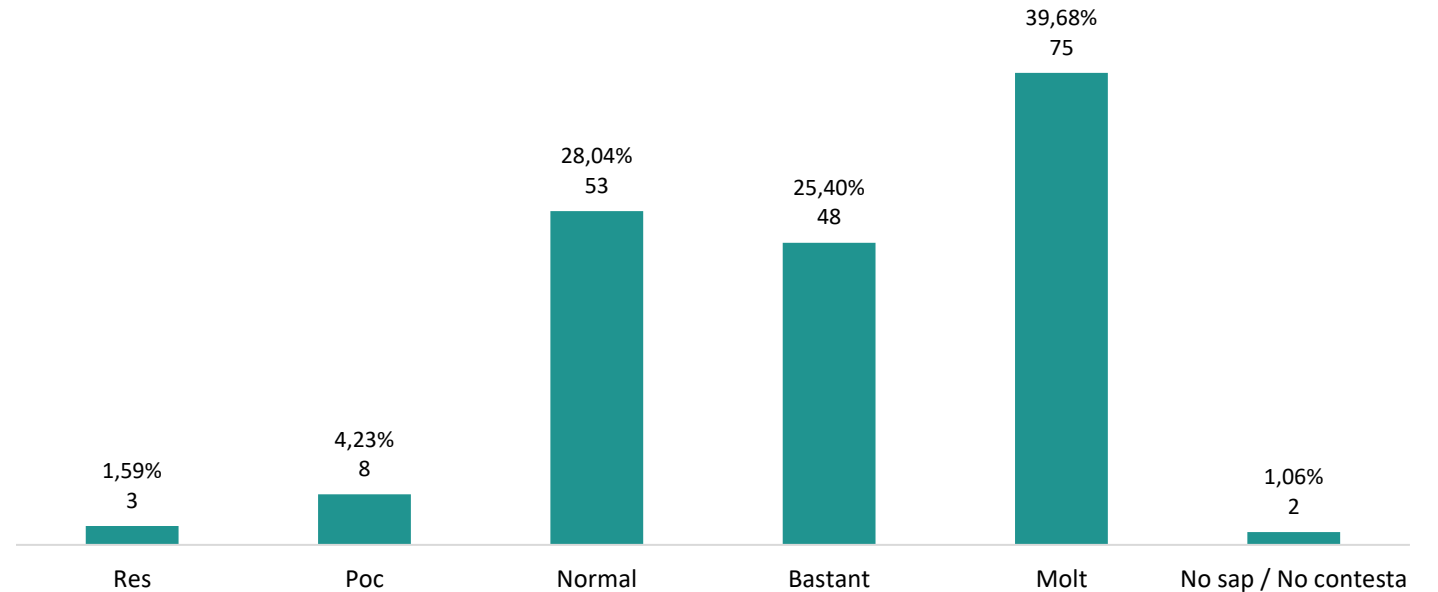


### SG.03 En el seu cas, si no tingués el servei de teleassistència hauria hagut de deixar de viure al seu domicili i buscar altres opcions?

Total Respostes	189
-----------------	-----



## SG. 0F Li sembla adequada la freqüència de trucades i de visites que rep del servei de Teleassistència?



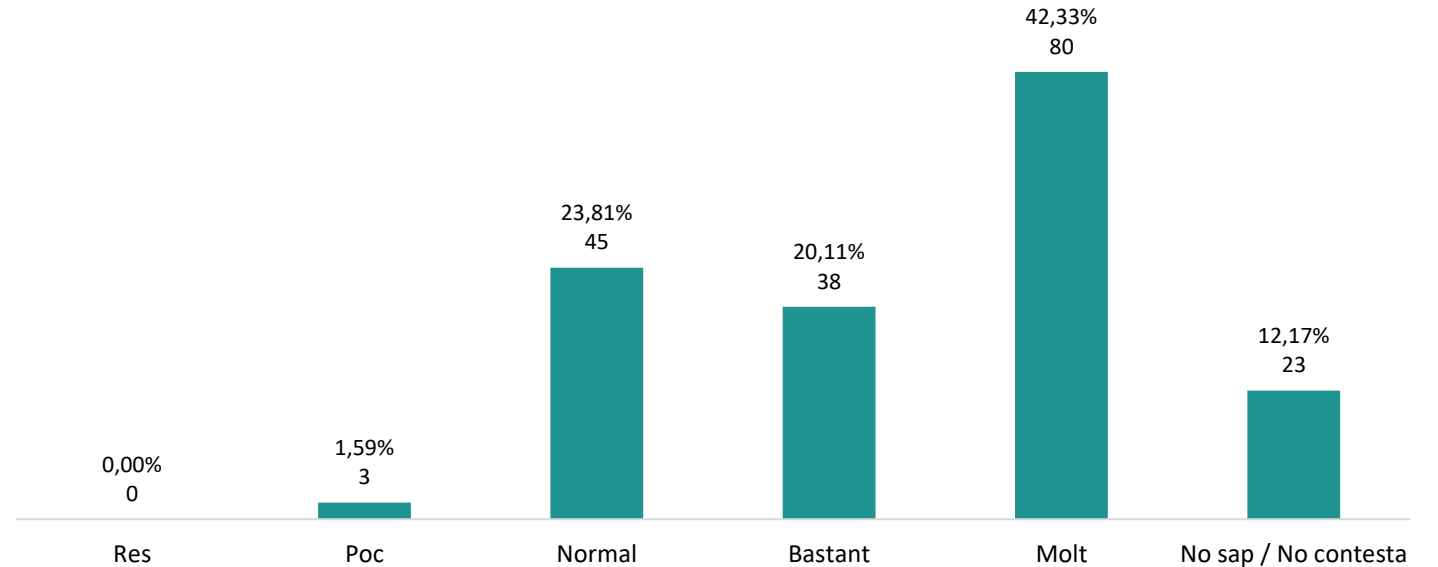
Mitja	3,984
Mitjana	4
Desviació Estàndard	1,003
Moda	5
Rang	4
Mínim	1
Màxim	5
<b>Total Respostes</b>	<b>189</b>

## SG. 0F bis En cas de resposta Negativa, ¿Per quins motius?

NIU	LITERALMENT
250928	TARDAN EN ATENDERLA CUANDO LLAMA Y NO ESTA SATISFECHA CON EL SERVICIO
2512073	FA MESSOS QUE NO LI TRUQUEN, VOLDRIA QUE HO FESSIN MÉS SOVINT
2512177	LE GUSTARIA QUE LE LLAMARAN MÁS. SE ENCUENTRA MUY SOLA
2512510	LLAMAN UNA VEZ AL MES
2512606	LE GUSTARIA QUE LE LLAMARÁN MAS, AL MENOS DOS VECES AL AÑO
2513630	NO L'HAN VISITAT MAI, PERÒ SI LI HAN TRUCAT PER TELÈFON ALGUNA VEGADA.
2513746	LE GUSTARIA QUE LA LLAMARAN MAS
2515284	NO TIENE VISITAS, POR TELÉFONO SI. NO RECUERDA QUE NADIE LA VISITE
2515916	NO RECIBE NINGUNA VISITA
2515969	QUE LA LLAMASEN MAS
2515992	QUERRIA QUE LA LLAMASEN MAS A MENUDO

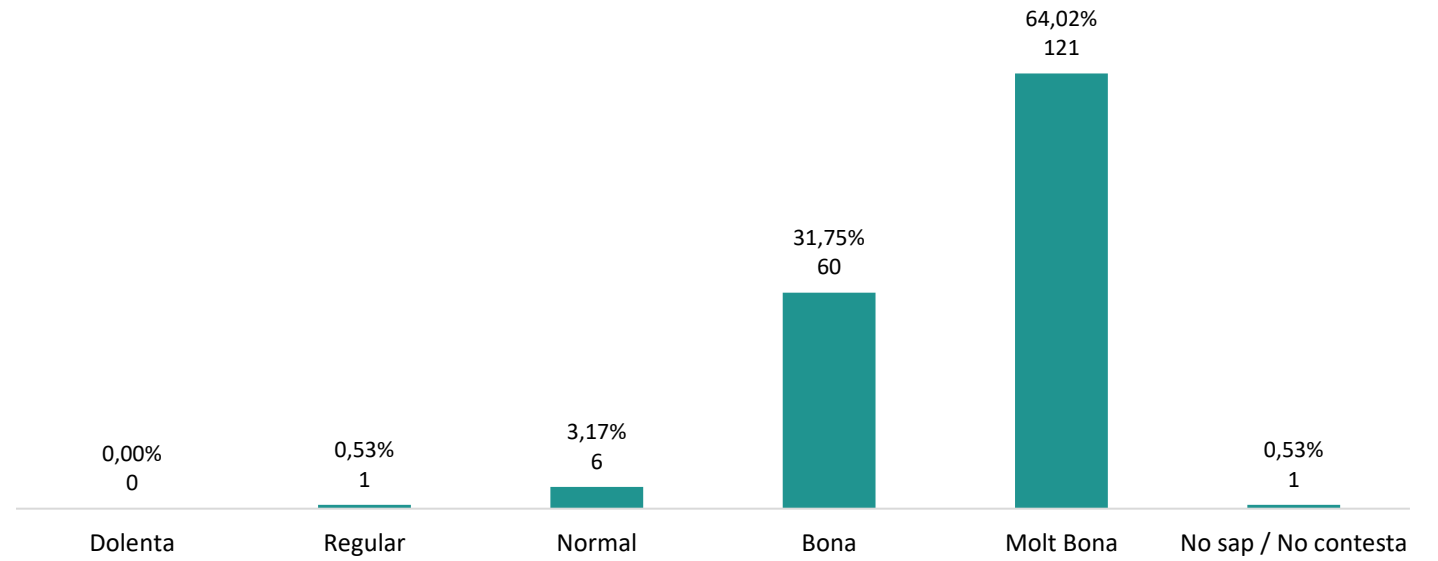
## SG. 0D Creu que s'han tingut en compte els seus desitjos i preferències en el Pla d'Atenció que rep? (Freqüència de trucades, visites i tecnologia instal·lada?)

Mitja	4,175
Mitjana	4
Desviació Estàndard	0,894
Moda	5
Rang	3
Mínim	2
Màxim	5
<b>Total Respostes</b>	<b>189</b>



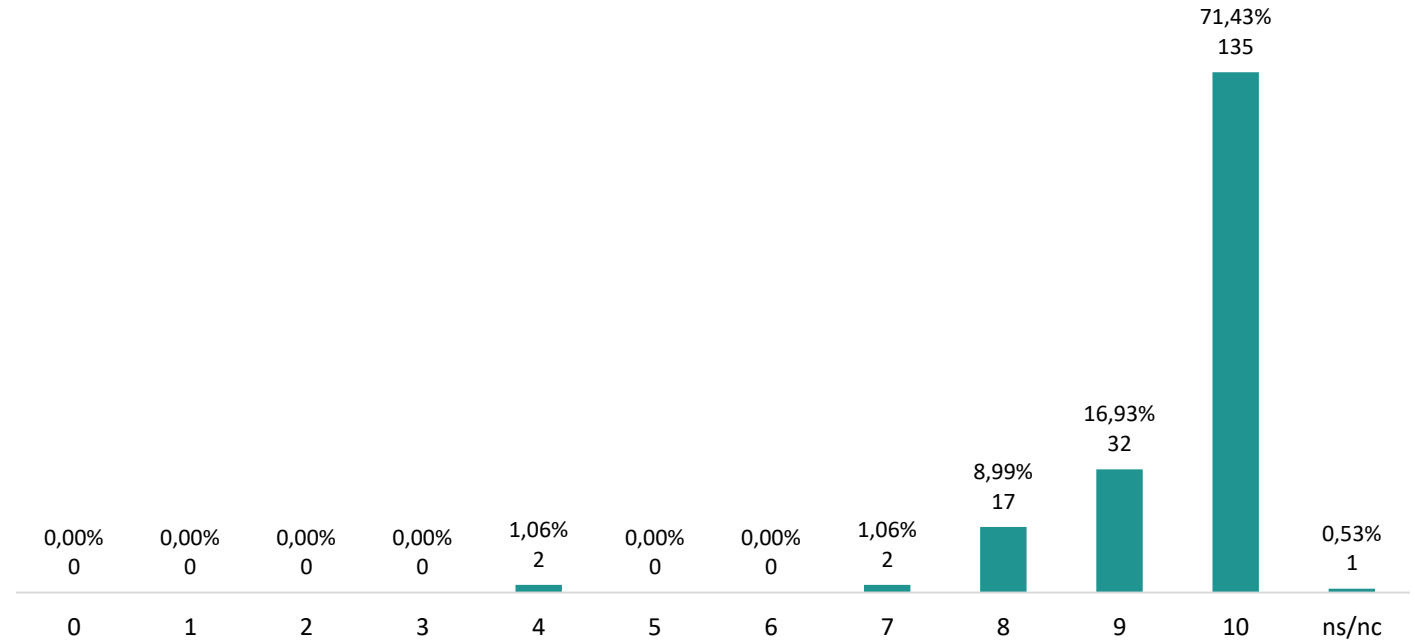
## SG. 04 Quina es la satisfacció global amb el servei de Teleassistència?

Mitja	4,601
Mitjana	5
Desviació Estàndard	0,581
Moda	5
Rang	3
Mínim	2
Màxim	5
<b>Total Respostes</b>	<b>189</b>



## SG. 05 En una escala de 0 a 10. En quina mesura recomanaria aquest servei als seus familiars i amics? (Sent 0 mai/res i 10 sempre/molt)

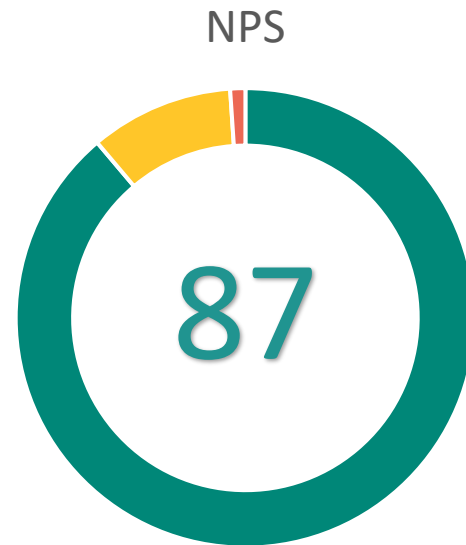
Mitja	9,564
Mitjana	10
Desviació Estàndard	0,841
Moda	10
Rang	5
Mínim	5
Màxim	10
<b>Total Respostes</b>	<b>189</b>



## SG.05 Net Promoter Score (NPS)



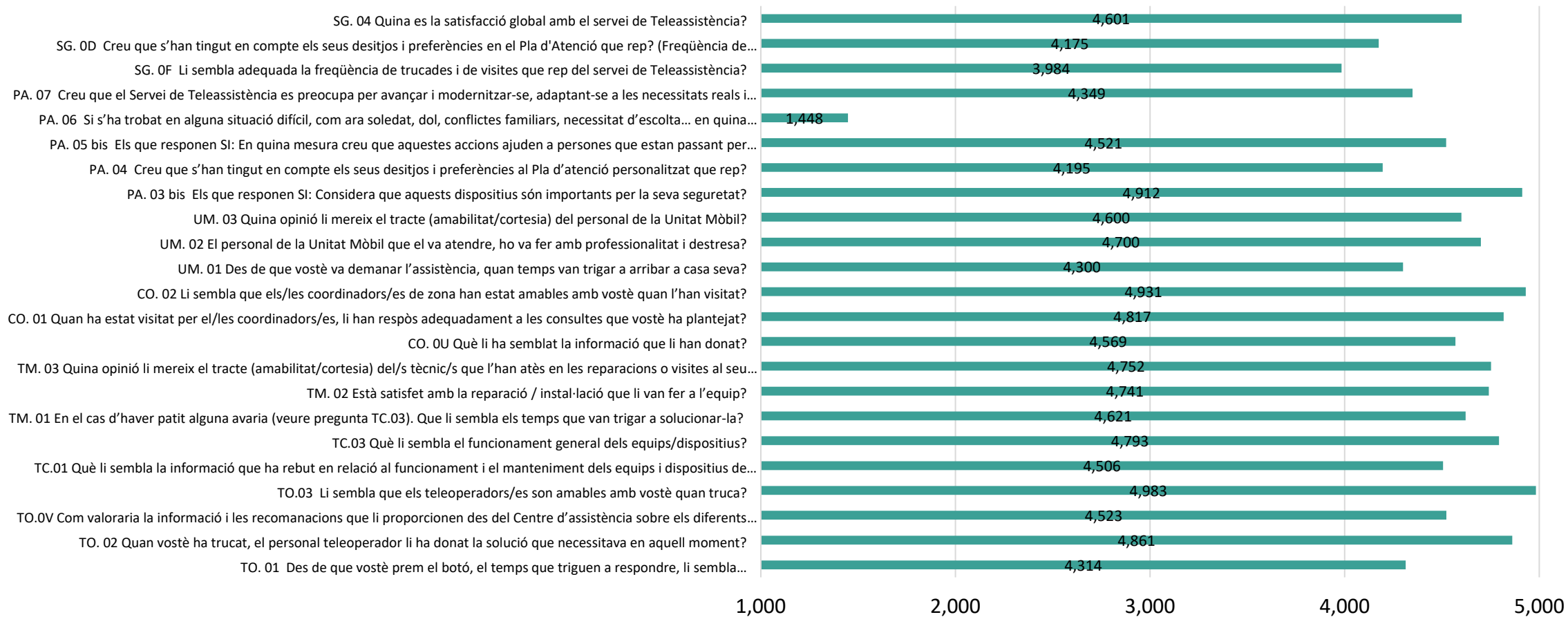
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
				2			2	17	32	135



■ PROMOTORS ■ PASSIUS ■ DETRACTORS

# Anàlisi Descriptiu de les Respostes

## Mitjana de cada Item



# Bloc: Teleoperadors/es

NIU	LITERALMENT
2510154	SOLO HA LLAMADO EN CASO DE EMERGENCIA
2511405	SOLO LLAMA PARA DECIR QUE SE VA DE CASA
2511437	QUE SIGUI MÉS RAPIDA LA RESPOSTA
2512217	SOLO LO HA USADO EN CASO DE EMERGENCIA
2513219	SOLO HA LLAMADO EN CASO DE EMERGENCIA
2513670	NO L'HAN TRUCAT MAI PER DONAR CONSELLS NI RECOMANACIONS
2514099	DEL CENTRE D'ATENCIÓ NO ES TRUQUEN, NI PER DONAR INFORMACIÓ, NI RECOMANACIONS
2514299	NO HA PULSAT MAI EL BOTÓ I NO L'HAN TRUCAT DEL CENTRE D'ATENCIÓ PER DONAR INFORMACIÓ
2514369	SOLO HA LLAMADO EN CASO DE EMERGENCIA
2514776	NO L'HA UTILITZAT MAI, NO L'HAN TRUCAT MAI PER DONAR CONSELLS
2514815	NO HA PULSADO EL BOTON. TAMPOCO LA HAN LLAMADO NUNCA DEL CENTRO DE ATENCIÓ.
2515044	NO LO HA PULSADO NUNCA, NI RECUERDA QUE LE HAYAN DADO RECOMENDACIONES
2515113	DEMUESTRAN MUCHO INTERÉS Y SON AMABLES . SE PREOCUPAN.
2515176	SATISFECHA
2515187	NO HA LLAMADO NUNCA. SU HIJA VIVE EN EL PISO DE ARRIBA.
2515284	NO LE HAN LLAMADO NUNCA DESDE EL CENTRO DE ATENCIÓ
2515310	SOLO HA LLAMADO EN CASO DE EMERGENCIA
2515331	NO L'HAN TRUCAT MAI DESDE EL CENTRE D'ATENCIÓ
2515409	NO HA RECIBIDO LA INFORMACION
2515981	TIENE 84 AÑOS, VIVE SOLA Y AGRADECE QUE LE LLAMEN
2515992	SUELE LLAMAR ELLA.VIVE SOLA.LE GUSTARIA QUE LE LLAMARAN UNA VEZ AL MES AL MENOS.
2516085	LO HA UTILIZADO Y ESTA MUY CONTENTA. LE LLAMAN A MENUDO
2516222	NO HA LLAMADO NUNCA. LAS LLAMADAS QUE RECIBEN SON MUY POCAS
2516395	SOLO HA LLAMADO PARA COMENTAR QUE SE VA DE VACACIONES.
2516604	SOLO LO HA UTILIZADO PARA SABER SI IBA BIEN
2516612	LE PARECE QUE TARDAN EN RESPONDER. NO HA LLAMADO NUNCA POR NINGUNA EMERGENCIA. NI RECUERDA LA INFORMACIÓN SOLO HA LLAMADO PARA SABER SI IBA BIEN
2516648	SOLO HA LLAMADO PARA VER SI FUNCIONABA I NO RECUERDA RECOMENDACIONES
2516654	NO LO HA UTILIZADO NUNCA
2516789	NO LE HAN LLAMADO PARA DARLE CONSEJOS
2517387	L'AJUDEM MOLT
2517589	NO LO HA TENIDO QUE PULSAR EL BOTÓN Y NO RECUERDA QUE LA HAYAN LLAMADO PARA DARLE INFORMACIÓN
2517597	HA UTILIZADO UNAS CUANTAS VECES EL SERVICIO. SON MUY AMABLES Y RAPIDOS.
2517659	LO HA UTILIZADO DOS VECES. Y CADA MES Y MEDIO RECIBE LLAMADAS.
2517663	SOLO LO HA UTILIZADO UNA VEZ.

## Bloc: Tecnologia

NIU	LITERALMENT
250198	SE LE HA CAIDO EL DETECTOR DE HUMO AUNQUE PARECE QUE SIGUE FUNCIONANDO
250928	EN UNA CAÍDA DE LA CAMA, EL RELOJ NO AVISÓ, ESTUVO 11 HORAS TUMBADA
2513219	NO ENTENDIÓ LA INFORMACIÓN
2515113	CAMBIARON EL APARATO, LE EXPLICARON MUY BIEN CÓMO FUNCIONABA Y TAMBIEN LE CAMBIARON LA MEDALLA.
2515144	CAMBIARON DE PISO. HICIERON EL TRASLADO Y TODO FUNCIONA CORRECTO.
2516094	LE PUSIERON EL EQUIPO DEL GAS ,HUMO..., PERO LO QUITO PORQUE SE DISPARABA A MENUDO Y SE PONIA NERVIOSA
2517469	NO LO HA USADO, NO SABE SI ES SENCILLO O NO

## Bloc: Servei Tècnic i de Manteniment

NIU	LITERALMENT
2511433	TODO BIEN
2512217	MUY AMABLE
2512225	MUY SATISFECHOS CON ESTE SERVICIO
2512285	BIEN
2512606	VA ANAR MOLT BÉ
2515083	ESTARIA BIEN QUE FUNCIONASE FUERA DE CASA
2517578	RECUERDA QUE VINO UN TECNICO A REALIZAR LA INSTALACION, PERO NO LOS DETALLES

## Bloc: Servei Coordinador/a de zona

NIU	LITERALMENT
250928	NO LO RECUERDA, HACE MUCHO
2510184	SABE QUE VINO AL INICIO, PERO YA NO HA VUELTO
2511437	RECUERDA QUE VINO AL INICIO DEL SERVICIO, PERO NO LOS DETALLES
2511475	HACE MUCHO TIEMPO Y NO LO RECUERDA
2511559	LE GUSTARÍA QUE PASARA MÁS
2512217	SON MUY AMABLES
2513064	HACE MUCO TIEMPO Y NO LO RECUERDA
2513903	QUE LI VA PREGUNTAR SI NECESSITAVA UNA PERSONA PER AJUDAR-LOS, ARA SI LI ANIRÍA BE
2514318	RECUERDA QUE VINO, PERO NO LOS DETALLES
2515044	MUY SATISFECHA CON SUS VISITAS
2515144	CUANDO LES VISITÓ LA COORDINADORA TAMBIÉN HABLARON A TRÍO CON LA TELEOPERADORA
2515176	LA VISITA ANUALMENTE
2515331	RECORDA QUE VAN VENIR AL PRINCIPI, PERO NO ES RECORDA
2515958	LA COORDINADORA VA CADA DOS MESES
2515992	LA HAN VISITADO VARIAS VECES. INDICA ESTA MUY SATISFECHA
2516126	MUY CONTENTO CON LA COORDINADORA
2517561	PASSA UN COP A L'ANY
2517597	HAN VENIDO UNAS TRES VECES Y HAN SIDO MUY AMABLES
2517659	SOLO ALGUNA VEZ HA RECIBIDO LA VISITA DE LA COORDINADORA

## Bloc: Unitat Mòbil

NIU	UM04Text
2512225	MUY BIEN
2513686	MUY BIEN
2512750	NO LO RECUERDA
2512063	NO LO RECUERDA
2515541	NO LO RECUERDA
2511077	TARDA EN ACUDIR
2513064	YA NO SE ACUERDA

## Bloc: Satisfacció global. ¿Se li ocorre alguna cosa en la qual es podria millorar el Servei de Teleassistència perquè vostè estigués més satisfet/a amb ell? (Qualsevol cosa que vostè cregui que es pot millorar l'estudiarem)

NIU	LITERALMENT
2515573	SE SIENTE PROTEGIDA CON EL SERVICIO
2515083	YA QUE EN LA CALLE NO FUNCIONA, AL MENOS QUE FUNCIONASE DENTRO DE TODA LA FINCA. OPINA QUE TODO ESTÁ IGUAL QUE EL PRIMER DÍA QUE SE LO INSTALARON, QUE NO SE HAN MODERNIZADO.
2513035	COMENTA QUE ESTA ALGO DEPRIMIDA Y NECESITARIA APOYO O QUE LE LLAMASEN
2517670	CUANDO EL APARATO SE DESCONECTA EL SONIDO ES MUY ESTRIDENTE Y LE ASUSTA MUCHISIMO. A LA HIJA LE GUSTARÍAQUE FUERA MENOS ESTRIENTE,QUE SE PUDIERA REGULAR EL SONIDO.
2510513	CUANDO SE DISPARA POR LA NOCHE, QUE NO HAY MANERA DE PARARLO.
2517597	ELLA NECESITARIA UNA PERSONA QUE LE AYUDARA EN LA CASA (AUNQUE SABE QUE NO ENTRA CON EL SERVICIO CONTRATADO)
2512898	ESTÀ MOLT SATISFETA AMB EL SERVEI QUE LI OFERIM
2516077	ESTÀ MOLT SATISFETA. ESPERA QUE ES CONTINUI AMB AQUEST BON SERVEI
2513845	ESTAN MOLT SATISFETS AMB EL SERVEI QUE REBEN
2514808	HACER UN SEGUIMIENTO MAS SEGUIDO
2515284	LA LLAMAN PARA PREGUNTAR COMO ESTÁ, PERO NO DAN MAS CONVERSACIÓN, LE GUSTARÍA UN POCO MAS DE TRATO. ASEGURA QUE LE DIERON UN TELÉFONO MUY SENSIBLE AL TACTO QUE SUENA CONSTANTEMENTE. TAMBIEN LE GUSTARIA QUE LE CUBRIESES FUERA DE CASA.
2516067	LE GUSTARIA QUE EL SERVICIO LO PUDIERA USAR TAMBIEN EN LA CALLE
2516648	LE GUSTARÍA QUE FUNCIONASE EN LA CALLE TAMBIÉN
2511559	LE GUSTARIA QUE LA COORDINADORA DE ZONA LA VISITARA MÁS, ASEGURA QUE HACE MUCHO TIEMPO QUE NO VIENE.
2514415	LE GUSTARÍA QUE TAMBIÉN FUNCIONARA EN LA CALLE
2515144	LES AYUDARÍA MUCHO CONOCER EL NOMBRE DE LA PERSONA QUE LES LLAMA, LES DARÍA MÁS CONFIANZA
2512705	OPINA S'HAURIA DE POTENCIAR EL CONTACTE AMB LES PERSONES SOLES, A PART D'ATENDRE LES EMERGENCIAS
2511405	PREFIERE EL COLGANTE, SE LO HAN CAMBIADO POR OTRO DISPOSITIVO Y NO LE GUSTA.
2517589	QUE CUANDO SE VA DE VACACIONES SE LO PUDIERA LLEVAR. QUE FUNCIONARA COMO EL TELÉFONO.
2515113	QUE FUNCIONASE EN LA CALLE.
2511550	QUE HICIERAN MAS SEGUIMIENTO Y MAS LLAMADAS, NECESITA MAS CONTACTO
2511173	QUE HUBIERA UN TELEFONO DE CONTACTO AL QUE LLAMAR POR CONSULTAS, EN VEZ DE TENER QUE APRETAR EL BOTÓN
2515541	QUE HUBIESE UN SISTEMA QUE FUNCIONASE EN LA CALLE
2515992	QUE LE LLAMARAN AL MENOS UNA VEZ AL MES. ASEGURA QUE LO COMENTÓ Y LE DIJERON QUE TENIA QUE LLAMAR ELLA
2516085	QUE SIRVIERA EN LA CALLE
250198	SE LE HA CAIDO EL DETECTOR DE HUMO
2517668	SERIA BO QUE TRUQUESSIN MÉS
2514299	SERÍA INTERESANT QUE PERSONES COM ELLA QUE NO TENEN FAMILIA I ESTAN SOLES, LES POSESIN EN CONTACTE AMB ALTRES PERSONES QUE TAMBÉ HO ESTAN, PER CONÈIXER GENT. XERRADES INFORMATIVES. ETC. 649094054 PREFEREIX QUE LA TRUQUIN AL MÒBIL
250928	TENER UN SERVICIO CON MAS ATENCION Y LLAMAR CON MAS FRECUENCIA
2515943	VOLDRIA PODER POSAR UN ALTAVEU, O SIMILAR A LA PLANTA DE DALT, PERQUE SI HA DE TRUCAR A LA NIT, NO ESCOLTARÀ. ESTÀ MOLT SORDA

## Queixes

NIU	LITERALMENT
250346	LOS SERVICIOS DE URGENCIA TARDAN MUCHO CUANDO LES LLAMAN

# Conclusions (1)

A continuació es presentaran una sèrie de conclusions d'acord amb els resultats obtinguts de les enquestes realitzades. Per facilitar al lector la comprensió de la nostra discussió, estructurarem les conclusions en base a cada una de les àrees avaluades.

En l'àmbit general, podem afirmar que la satisfacció dels/de les usuaris/es amb el servei és molt positiva, la satisfacció global ha sigut "bona" o "molt bona" en un 96%. Per altra banda, considerem que la participació general en el nostre estudi ha estat correcte, donat que estem a prop del 70% en nivell de col·laboració.

Un cop esmentats els aspectes generals, procedim a comentar els resultats per àrea:

## Bloc 1. Personal teleoperador

Aquest primer bloc feia referència a la qualitat del servei d'atenció telefònica per part dels agents telefònics. Dintre de la valoració positiva que s'ha fet d'aquest bloc, observem que: **l'amabilitat de l'atenció per part dels/les teleoperadors/es es valora molt positivament amb un 99% que "sempre" ho són (de les respostes vàlides RV)**, també la seva capacitat resolutiva que **"sempre" donen solució en un 92% dels casos (de les Respostes Vàlides RV)**, la valoració disminueix quan es fa referència al temps de resposta tot i que el 76% ho qualifica com "poc" o "Molt poc" (de les RV) d'ençà que es formula una demanda (pressió del botó). Les informacions i recomanacions dels teleoperadors es qualifiquen com a "bona" o "molt bona" en un 94% dels casos (de les RV)

## Bloc 2. Tecnologia

Aquest bloc avalua el funcionament dels equips / tecnologia de teleassistència que l'usuari té instal·lats al seu domicili. S'observa que **més del 95% dels enquestats considera que la tecnologia que té instal·lada al seu domicili és "fàcil de fer servir" i el funcionament és "bo" o "molt bo"**. En aquest bloc també avaluem si l'usuari ha tingut alguna avaria amb el dispositiu, considerant que el funcionament és molt bo, ja que **només trobem un 16% dels usuaris que fan referència a alguna incidència**. Per últim avaluàvem la informació rebuda en relació al funcionament i manteniment dels equips, destaquem que la majoria d'usuaris considera que es **"bona" o "molt bona" en un 96% dels casos (de les RV)**.

A la pregunta filtre **l'especialista que més ha visitat als usuaris és el tècnic d'instal·lació i manteniment en un 79% dels casos**.

## Bloc 3. Servei tècnic d'instal·lació i de manteniment.

En aquest àmbit s'avalua la satisfacció i opinió dels/les usuaris/es amb els tècnics que atenen les seves sol·licituds. Considerem que l'avaluació és molt positiva, ja que **més del 98% dels enquestats considera que el tracte ha sigut "bo" o "molt bo" (de les RV)**, i que la seva satisfacció envers la instal·lació i/o reparació es "prou" o "molt" satisfactòria en un 95% dels casos (de les RV). Un aspecte que **contribueix a la satisfacció, és el relatiu al temps de solució envers la seva sol·licitud i la resolució de la incidència amb un 93% que ho considera poc o molt poc**.

## Conclusions (2)

### Bloc 4. Coordinador/a de zona

En aquest àmbit s'avalua l'atenció i el tracte del coordinador/a de zona que té l'usuari/a assignat. La valoració general envers aquesta figura es molt positiva, atès que més del 97% del/les usuaris/es considera que "sempre" han sigut amables (de les RV). Quan preguntàvem als/les usuaris/es sobre la adequació de les respostes que els hi han ofert gairebé el 87% (de les RV) considera que "sempre" ha sigut així i la informació que han rebut ha sigut bona o molt bona en un 97% (de les RV)

### Bloc 5. Unitat mòbil.

En aquest bloc, preguntàvem als usuaris/es, que tenen habilitat aquest servei, sobre el procés de demanda d'ajuda al personal de la unitat mòbil. Destaquem que la valoració general del servei i els seus professionals és molt bona, donat que el 95% dels/les usuaris/es (de les RV) considera que la professionalitat i la destresa es "bona" o "molt bona". La valoració quan es fa referència al temps de resposta d'ençà que es formula una demanda d'assistència és bona, amb un 85% que el qualifiquen com "poc" o "molt poc"(RV). L'amabilitat i cortesia dels tècnics està molt ben valorada amb un 90% que la qualifica com a "bona" o "molt bona" (RV)

### Bloc 6. Atenció Personalitzada i Pla d'Atenció

En aquest bloc s'avalua el pla d'atenció personalitzada per adaptar-lo a les necessitats de les persones usuàries. Un 50% és coneixedor d'aquests programes. En el cas de dispositius de seguretat en un 19% dels casos s'ha fet algun tipus d'instal·lació i d'aquests el 92% els valoren molt importants per a la seva seguretat. En la valoració de l'encaix d'aquests plans d'atenció personalitzats en els desitjos dels usuaris hi ha varietat de respostes, la majoria un 72% considera que SI s'ha tingut en compte "Bastant" o "Molt" (de les RV). En l'aspecte de sensibilització, el 88% considera important la seva realització. Per últim, a l'apartat d'afrontar situacions difícils un 80% considera que No s'ha trobat en aquesta situació

### Bloc 7. Satisfacció Global

L'últim bloc de l'enquesta pretén avaluar la satisfacció global dels/les usuaris/es amb el servei ofert per Tunstall Televida. Considerem que la valoració general és molt positiva, ja que més del 96% dels/les enquestats/des puntua com a "bona o molt bona" la seva satisfacció en relació als serveis. Dins la bona valoració que es fa de la satisfacció global, trobem que més del 97% dels usuaris recomanarien aquest servei als seus familiar i amics amb una nota entre 8 i 10

Aquest bloc també pretenia conèixer quins dos aspectes reforçaven la bona puntuació de la satisfacció global del servei. Observem que els/les usuaris/es han destacat el següent ítem : "tenir ajuda en cas d'emergència" com a aspecte més important per la contractació del servei de teleassistència. L'ítem que ha tingut una valoració inferior en ambdues opcions possibles ha sigut "Per sentir-se més acompanyat" , obtenint només un 30% de les respostes en primera o segona opció.



# femcet

CENTRE  
ESPECIAL  
DE TREBALL

CENTRE ESPECIAL DE TREBALL  
DE LA FUNDACIÓ D'ESCLEROSI MÚLTIPLE

Tamarit 104

08015 Barcelona

T 932 289 839

[informacio@femcet.com](mailto:informacio@femcet.com)

[www.femcet.com](http://www.femcet.com)



fem FUNDACIÓ  
ESCLEROSI  
MÚLTIPLE