

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO “TELEASISTENCIA DOMICILIARIA”

Buenas días/tardes. Preguntaba por..... (Incluir contacto facilitado en la base de datos).

Encantada de saludarle. Soy....., llamo en nombre del Ayuntamiento de Madrid. Estamos realizando un estudio de la satisfacción entre los usuarios del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria (TAD) del Ayuntamiento de Madrid, ¿sería tan amable de colaborar contestando a unas breves preguntas? Serán sólo unos minutos.

Sí.....1 → (continuar con la entrevista). Gracias, muy amable, comenzamos.

No.....2 → rebatir objeciones y aclaraciones

OBJECIONES Y ACLARACIONES:**No tengo tiempo/Estoy ocupado:**

- Sr..... Le entiendo perfectamente, no obstante se trata de un breve cuestionario.
- ¿Me indica la hora más apropiada para hablar con usted? (Tomar nota) Muy amable, gracias. Le llamaremos entonces.

¿Me compromete a algo?:

- No, por supuesto, se trata de un cuestionario breve y confidencial. Sus respuestas serán tratadas de forma global y con fines a mejorar el servicio prestado por el Ayuntamiento de Madrid.

Persiste en no colaborar.....3 → Cierre del registro: despedir y agradecer.

A TODOS

Le informamos que, en aplicación de la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal, sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y anónima y siempre de manera global, nunca de forma individualizada.

P.1.- ¿Es usted la persona beneficiaria del servicio de de Teleasistencia Domiciliaria (TAD) del Ayuntamiento de Madrid?

- Sí 1 → P.2
No 2 → P.1a
No, aquí no hay nadie que se beneficie de este servicio / ya no soy usuario **3 → FINALIZAR**

SÓLO SÍ CÓDIGO 2 EN P.1**P.1.a.- ¿Puede decirme si reside con (incluir contacto facilitado en la base de datos)?**

Si	1
No	2

P.1.b.- ¿Usted es el cuidador principal de (incluir contacto facilitado en la base de datos)?

Si	1
No	2

→ **FINALIZAR SÍ CÓDIGO 2 EN P.1.a + CÓDIGO 2 EN P.1.b.**

P.1.c.- ¿Y su parentesco con (incluir contacto facilitado en la base de datos) es...?
LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

Es un cuidador profesional	1 → FINALIZAR
Amigo	2
Cónyuge	3
Hijo/a	4
Hermano/a	5
Nieto/a	6
Sobrino/a	7
Nuera/yerno	8
Otros (especificar)	98
No contesta	99

ENTREVISTADOR:

P.2 SOLO A LAS ALTAS PRODUCIDAS EN EL ÚLTIMO AÑO (JULIO DE 2015- JULIO 2016)

P.2.- ¿Cómo se encuentra de satisfecho con la rapidez del proceso desde que solicitó el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria (TAD) 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*

LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA POR FILA.

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/Nc
Rapidez de adjudicación	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P.3.- Por favor, indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos referentes a la estructura organizativa del programa del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria. Para ello, utilice una escala donde "0" significa *Muy insatisfecho* y "10" *Muy satisfecho*.

LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA POR FILA.

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	No Aplica	Ns/ Nc
3.1 Rapidez en la atención de las llamadas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
3.2 Rapidez en el desplazamiento de una unidad móvil a su domicilio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
3.3 Funcionamiento de los dispositivos de Teleasistencia	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99

P.4.- ¿Ha sufrido alguna avería con el servicio?

- Sí.....1
- No.....2
- NS/NC.....9

SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.4

P.5.- Por favor, indique su grado de satisfacción con el proceso de resolución de la avería. Para ello, utilice una escala donde “0” significa Muy insatisfecho y “10” Muy satisfecho.

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	No Aplica	Ns/Nc
Resolución de la avería	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99

A TODOS

P.6.- En general y en una escala donde “0” significa Muy insatisfecho y “10” Muy satisfecho, ¿qué opinión le merece la información que ha recibido y recibe sobre el servicio?

LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA POR FILA.

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/Nc
Información sobre el servicio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P.7.- Por favor, valore su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relativos a los profesionales que intervienen en la prestación del Servicio de Telesistencia Domiciliaria, utilizando una escala donde “0” significa Muy insatisfecho y “10” Muy satisfecho.

(NOTA PARA EL ENTREVISTADOR: En Telesistencia interviene un equipo de profesionales formado por operadores, oficiales y trabajadores sociales entre otros. Pediremos a los entrevistados que realicen una valoración conjunta del equipo de personas con las que tienen contacto habitual.)

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/Nc
7.1 Trato y amabilidad dispensada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
7.2 Capacidad de resolución de problemas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P.8 ¿Ha llamado al Servicio de Telesistencia Domiciliaria alguna vez?

Sí.....1→Pasar a P.8.a

No.....2→Pasar a P.9

NS/NC.....9→Pasar a P.9

SÓLO SÍ CÓDIGO 1 EN P.8
P.8.a ¿Cuál ha sido el motivo de su llamada (o el más habitual en caso de que sean varias)?

RESPUESTA ESPONTÁNEA Y MÚLTIPLE

8. a.1. Emergencia	1	Pasar a P.8.c
8. a.2. Error	2	Pasar a P.8.b
8. a.3. Comunicar ausencia u otra información relacionada con el servicio	3	Pasar a P.8.b
8. a.4. Para hablar	4	Pasar a P.8.b
8. a.5. Solicitar asesoramiento en materia jurídica, psicológica, económica o social	5	Pasar a P.8.d
8. a.6. Otras: ¿Cuáles? _____	6	Pasar a P.8.b

P.8.b- Por favor, valore lo satisfecho que está con la solución que se le ha dado a dichas llamadas que usted ha realizado a Teleasistencia.

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/Nc
Solución de las llamadas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

SÓLO SÍ CÓDIGO 1 EN P.8a

P.8.c- 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.

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/Nc
Atención en emergencia	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

SÓLO SÍ CÓDIGO 5 EN P.8a

P.8.d- 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.

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/Nc
Atención en asesoramiento	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P.9.- ¿Tiene alguna sugerencia de mejora?

Sí.....1→Pasar a P.9.a

SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.21

P.9.a ¿Cuál? RESPUESTA ESPONTÁNEA Y MÚLTIPLE. Anotar literalmente lo que indique el entrevistado

A TODOS

P.10.- En general y teniendo en cuenta toda su experiencia el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria, ¿cuál es su grado de satisfacción general?

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/Nc
Valoración general del servicio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P.11.- ¿Recomendaría usted este servicio? LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

Sí.....1
 No.....2
 NS/NC.....9

P.12.- ¿Conoce el coste del servicio de Telesistencia?

Sí.....1
 No.....2

SÓLO SÍ CÓDIGO 1 EN P.12

P.12.b.- Por favor, valore la relación calidad-precio del servicio recibido, en una escala donde “0” significa Muy Insatisfecho y “10” Muy Satisfecho.

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/Nc
Relación calidad-precio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

A TODOS

“Por último, le voy a hacer una serie de preguntas de clasificación”

C.1. ¿Puede decirme su edad / la edad de (incluir contacto facilitado en la base de datos)?

ENTREVISTADOR: Especificar años cumplidos.
años
 No contesta.....9

C.6.- Género del titular del servicio

Hombre	1
Mujer	2

C.7.- Para efectos de Control de Calidad de la ejecución de esta encuesta, ¿puede facilitarme su nombre y número de teléfono?

Nombre	
Teléfono	

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!