

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A USUARIOS DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO (2018)

Buenos días/tardes, mi nombre es... y llamo del Ayuntamiento de Madrid. Estamos realizando un estudio de satisfacción entre los usuarios del SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO.

F0. Desearía hablar con..... (mencionar nombre del contacto facilitado en la base de datos) que es la persona beneficiaria del servicio para realizarle una serie de preguntas sobre el mismo, ¿es usted?

Sí.....1 → F.5

No.....2 → F.1

No, aquí no hay nadie que se beneficie de este servicio.....**3 → FINALIZAR**

F1. ¿Podría hablar con el beneficiario del servicio (mencionar nombre de la persona de contacto facilitada)?

Sí.....1 → Esperar a que le pongan con el beneficiario, hacer de nuevo la presentación y continuar con **F5**

No.....2 → F.2

SÓLO SI CÓDIGO 2 EN F.1

F2. ¿Puede decirme si reside usted con (incluir contacto facilitado en la base de datos)?

Sí.....1

No.....2

F3. ¿Usted es el cuidador principal de (incluir contacto facilitado en la base de datos)?

Sí.....1

No.....2

Si cód. 2 en F2 y cód. 2 en F3 FINALIZAR. Resto, seguir en F4

A TODOS

F5. ¿Sería tan amable de colaborar contestando a unas breves preguntas? Serán sólo unos minutos.

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

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

Objeciones y Aclaraciones:

No tengo tiempo/Estoy ocupado:

- Sr. X 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 comprometo a algo?:

- No, por supuesto, se trata de un cuestionario 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.

CENTRÁNDONOS EN EL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO...

BLOQUE 1: Notoriedad

P.1.- ¿Quién cree usted que es el responsable de este servicio?

RESPUESTA ESPONTÁNEA. RESPUESTA ÚNICA

Ayuntamiento de Madrid	1
Comunidad de Madrid	2
La entidad que lo presta	3
Otra: ¿Cuál?	4
Ns/Nc	9

BLOQUE 2: Indicadores de impacto de calidad de vida del usuario y su familia

P.2.- ¿Cómo se encuentra de satisfecho con la rapidez del proceso desde que solicitó el Servicio de Ayuda a Domicilio hasta que le notificaron su adjudicación? Por favor, utilice una escala de valoración de 0 a 10, donde "0" significa Muy Insatisfecho y "10" Muy Satisfecho.

	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

A USUARIOS (CÓD 1 EN F0)

P.3 - A continuación le voy a leer una serie de frases sobre la percepción que tiene respecto a la influencia que ha tenido en su vida el servicio de ayuda a domicilio. Por favor, indíqueme su grado de acuerdo/desacuerdo con cada una de ellas. Para valorar, utilice una escala de 0 a 10 donde 0 es "Totalmente en desacuerdo" y 10 "Totalmente de acuerdo".

LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA POR FILA.

Desde que recibe el servicio de Ayuda a Domicilio, usted...

	Totalmente en desacuerdo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Totalmente de acuerdo	Ns/Nc
Ha mejorado su autonomía e independencia	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Se siente usted más acompañado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Se siente usted más tranquilo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Se siente usted más seguro gracias a la atención que se le presta con este servicio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Y GLOBALMENTE ESTE SERVICIO HA MEJORADO SU CALIDAD DE VIDA	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

A CUIDADORES/CONVIVIENTES (CÓD 1 EN F2 Y/O CÓD 1 EN F3)

P.4 A continuación le voy a leer una serie de frases sobre la influencia que ha tenido en su vida, como cuidador y/o conviviente, que la persona a la que cuida reciba el Servicio de Ayuda a Domicilio. Por favor, indíqueme su grado de acuerdo/desacuerdo con cada una de ellas. Para valorar, utilice una escala de 0 a 10 donde 0 es "Totalmente en desacuerdo" y 10 "Totalmente de acuerdo".

LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA POR FILA.

Desde que **el titular** recibe del Servicio de Ayuda a Domicilio, **usted...**

	Totalmente en desacuerdo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Totalmente de acuerdo	Ns/ Nc
Dedica más tiempo para usted mismo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Se siente usted más acompañado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Se siente usted más tranquilo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Se siente usted más seguro gracias a que el Ayuntamiento supervise y atienda a (el titular especificado en BBDD)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Y GLOBALMENTE, ESTE SERVICIO HA MEJORADO SU CALIDAD DE VIDA	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

A TODOS**BLOQUE 3: Estructura organizativa del servicio**

P.5 Por favor, indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos referentes a la estructura organizativa del Servicio de Ayuda a Domicilio, siendo "0" Muy insatisfecho y "10" Muy satisfecho.

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/ Nc
5.1. La ayuda que recibe (apoyo a la higiene, movilización dentro del hogar, limpieza del hogar, lavado, planchado...)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
5.2. Horario de la prestación	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
5.3. Frecuencia de la prestación (nº de veces a la semana)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
5.4. Duración de la prestación (tiempo que dura cada una de las visitas)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
5.5. Horas mensuales												
5.6. Facilidad para realizar modificaciones en el servicio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
5.7. Facilidad de comunicación con los coordinadores ante incidencias	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
5.8. Rotación/cambio de los auxiliares	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

PROFESIONALES

P.6 Por favor, valore su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relativos a los **AUXILIARES** del servicio de ayuda domiciliaria con los que usted tiene contacto. 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	Ns/Nc
6.1 AUX Su trato y amabilidad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
6.2 AUX Su competencia técnica y profesionalidad	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 **COORDINADORES** del servicio de ayuda domiciliaria con los que usted tiene contacto. 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	Ns/Nc
7.1 COOR Su trato y amabilidad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

CALIDAD PRECIO

P.8- ¿Conoce usted el coste del servicio de Servicio de Ayuda a Domicilio?

Sí	1
No	2

SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.8

P.8.a.- 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

ACTIVIDADES

P.9.- ¿Ha participado en alguna actividad organizada por el Servicio de Ayuda a Domicilio, ya sea de carácter social y de entretenimiento o educativas?

Nota para el entrevistador:

Actividades sociales y de entretenimiento: visitas a parques y jardines, museos, cine fórum, meriendas...

Actividades educativas: Alimentación, ejercicio, manualidades, memoria...

Sí	1
No	2
Ns/Nc	9

SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.9

P.9- Por favor, valore su grado de satisfacción con las actividades realizadas... utilizando 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
Satisfacción con las actividades realizadas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

A TODOS

P.10 Respecto a lo que usted esperaba del servicio de Ayuda a Domicilio, valore con una escala de 0 a 10 siendo **0 mucho peor de lo que esperaba y 10 mucho mejor de lo que esperaba.**

P.11 En general, y teniendo en cuenta toda su experiencia, valore cómo se encuentra de satisfecho de forma global con el servicio de Ayuda a Domicilio siendo 0 muy insatisfecho y 10 muy satisfecho.

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/Nc
P.10 Cobertura de expectativas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P.11 Valoración general del servicio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

BLOQUE 4: Valoración general del servicio

P.12 ¿Tiene alguna sugerencia de mejora sobre el servicio de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Madrid?

Sí	1
No	2

SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.12

P.13 ¿Cuál? RESPUESTA ESPONTÁNEA Y MÚLTIPLE. Anotar literalmente lo que indique el entrevistado.

A TODOS

P.14.- ¿Recomendaría usted este servicio?

Sí	1
No	2
Ns/Nc	9



BLOQUE 5: Datos 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.2.- Género del titular del servicio

Hombre	1
Mujer	2

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN. LE RECUERDO QUE SI QUIERE HACER ALGUNA SUGERENCIA O RECLAMACIÓN RESPECTO AL SERVICIO QUE UTILIZAN PUEDE HACERLO LLAMANDO AL TELÉFONO 010