

ENCUESTA A USUARIOS DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA (2018)**PRESENTACIÓN**

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

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

F4. ¿Y su parentesco con (incluir contacto facilitado en la base de datos) es...? LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

Es un cuidador profesional (contratado)	1	→ FINALIZAR
Amigo	2	
Cónyuge o pareja	3	
Hermano/a	4	
Hijo/a	5	
Nieto/a	6	
Sobrino/a	7	
Nuera/Yerno	8	

Otras (especificar).....	9	
Ns/Nc	99	

A TODOS

F5. ¿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. 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.

P.1.- A través de qué medio conoció usted el servicio de Teleasistencia Domiciliaria (TAD)

Folleto	1
Página Web Municipal	2
010	3
Centros de Servicios Sociales	4
Centros de día	5
Centros de día (a través de médicos, enfermeras)	6
Familiares, amigos, vecinos, cuidadores	7
Centros municipales de Mayores	8
Otras (especificar).....	98
Ns/Nc	99

P.2.- Me podría decir ¿cuáles fueron los motivos por los que solicitó el Servicio de Teleasistencia?

Sentirse seguro ante emergencias	1
Sentirse tranquilo ante una emergencia	2
Sentirse acompañado	3
Tranquilidad de mis familiares	4
Independencia (Autonomía)	5
Otras (especificar).....	98
Ns/Nc	99

P.3 SOLO A LAS ALTAS PRODUCIDAS EN EL ÚLTIMO AÑO (MARZO DE 2017 - MARZO 2018)

P.3.- ¿Cómo se encuentra de satisfecho con la rapidez del proceso desde que solicitó el servicio de Teleasistencia Domiciliaria (TAD) 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/N c
Rapidez de adjudicación	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P.4.- En qué medida cree usted que el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria cumple los siguientes requisitos. Por favor, utilice una escala del 0 a 10, donde "0" significa *Incumple totalmente* y "10" *Cumple Totalmente*.

		Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/ Nc
4.1	Proporcionar compañía, seguridad y tranquilidad al beneficiario y a sus familiares.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
4.2	Servicio disponible a cualquier hora del día.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
4.3	Potenciar la autonomía personal.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
4.4	Prevenir situaciones de riesgo por razones de edad, discapacidad, dependencia o soledad.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
4.5	Proporcionar una atención inmediata y adecuada ante situaciones de emergencia, a través de personal especializado.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P.5.- A continuación le voy a leer una serie de frases sobre la influencia que ha tenido en su vida cotidiana o en la vida cotidiana del titular recibir el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria (TAD).

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 Teleasistencia Domiciliaria...

		Totalmen te en desacue rdo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Totalmen te de acuerdo	Ns/ Nc
5.1	Ha mejorado en su autonomía e independencia	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
5.2	Ha mejorado su estado de ánimo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
5.3	Se siente usted/ el titular más acompañado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
5.4	Se siente usted/el titular más tranquilo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
5.5	Se siente usted/el titular 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
5.6	Se encuentra usted/el titular más satisfecho con su vida desde que tiene este servicio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
5.7	Le ha servido para relacionarse con otras personas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
5.8	Su estado de salud, en general, ha mejorado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
5.9	Ha supuesto un beneficio para su familia	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
5.10	Y GLOBALMENTE ESTE SERVICIO HA MEJORADO SU CALIDAD DE VIDA	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P.6.- 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 Insatisc fec ho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfec ho	Ns/ Nc
6.1	Rapidez en la atención de las llamadas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
6.2	Rapidez en el desplazamiento de una unidad móvil a su domicilio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
6.3	Funcionamiento de los dispositivos de Teleasistencia	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P.7.- ¿Ha sufrido alguna avería con el servicio?

Si	1
No	2
Ns/Nc	9

SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.7

P.8.- 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.9.- 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.10.- Por favor, valore su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relativos a los profesionales que intervienen en la prestación del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria, utilizando una escala donde "0" significa Muy insatisfecho y "10" Muy satisfecho.

(NOTA PARA EL ENTREVISTADOR: En Teleasistencia 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
10.1 Trato y amabilidad dispensada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
10.2 Competencia técnica / aptitudes adecuadas a las funciones desarrolladas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
10.3 Empatía (comprensión de problemas particulares)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
10.4 Capacidad de resolución de problemas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P.11.- ¿Ha llamado al Servicio de Teleasistencia Domiciliaria alguna vez?

Si	1
No	2
Ns/Nc	9

SÓLO SÍ CÓDIGO 1 EN P.11**P.12 ¿Cuál ha sido el motivo de su llamada (o el más habitual en caso de que sean varias)?**

RESPUESTA ESPONTÁNEA Y MÚLTIPLE

12.1. Error	1
12.2. Para hablar	2
12.3. Comunicar ausencia u otra información relacionada con el servicio	3
12.4. Emergencia	4
12.5. Solicitar asesoramiento en materia jurídica, psicológica, económica o social	5
12.6. Otras: ¿Cuáles? _____	6

SÓLO SÍ CÓDIGO 1,2,3 y 6 EN P.12**P.13- 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/N c
Solución de las llamadas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

SÓLO SÍ CÓDIGO 4 EN P.12**P.14- 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.12**P.15- 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.16.- ¿Cree usted que el apoyo del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria le ha permitido seguir viviendo en su domicilio en mejores condiciones?

Sí.....1

No.....2

P.17.- En su caso, ¿el apoyo del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria ha evitado su ingreso en una residencia?

Sí.....1

No.....2

P.18 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.19 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
19.1.Cobertura de expectativas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
19.2 Valoración general del servicio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

A TODOS

P.20.- ¿Tiene alguna sugerencia de mejora?

Si	1
No	2
Ns/Nc	9

SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.20

P.21- ¿Cuál? RESPUESTA ESPONTÁNEA Y MÚLTIPLE. Anotar literalmente lo que indique el entrevistado

A TODOS

P.22- ¿Seguirá o volverá a usar el servicio en caso de necesitarlo? LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

Si	1
No	2

Ns/Nc	9
-------	---

P.23.- ¿Recomendaría usted este servicio? LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

Si	1
No	2
Ns/Nc	9

P.24.- ¿Conoce el coste del servicio de Teleasistencia?

Si	1
No	2
Ns/Nc	9

SÓLO SÍ CÓDIGO 1 EN P.24

P.25.- 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/N c
Relación calidad-precio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

Datos de clasificación

Edad del Usuario (grabar la incluida en la base de datos)

.....años
No contesta.....9

Género del titular del servicio (grabar la incluida en la base de datos)

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