

ENCUESTA A USUARIOS DEL SERVICIO DE COMIDA A DOMICILIO (2018)**PRESENTACIÓN**

Buenas días/tardes. Preguntaba por.....

Encantada de saludarle. Soy....., llamo en nombre del Ayuntamiento de Madrid.

Estamos realizando un estudio de la satisfacción entre las personas usuarias del servicio de COMIDA A DOMICILIO, ¿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 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 usuaria del servicio de Comida a Domicilio del Ayuntamiento de Madrid?

Sí.....1 → P2

No2 → P1n

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

P.1n.- Por favor, ¿podría pasarme con el titular del servicio de Comida a Domicilio?

Sí.....1 → P2

No, no está (concertar cita).....2 → **AGENDAR**

No está capacitado/a para contestar la encuesta (NO LEER).....3 → P1A

SÓLO SI CÓDIGO 2 EN P.1

P.1a.- ¿Puede decirme si reside con (incluir contacto facilitado en la base de datos)?

Si	1
No	2

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

Si	1
No	2

FINALIZAR SI CÓDIGO 2 EN P.1a + CÓDIGO 2 EN P.1cb.

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

LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

Es cuidador/a profesional	1 → FINALIZAR
Amigo/a	2
Cónyuge	3
Hijo/a	4
Hermano/a	5
Nieto/a	6
Sobrino/a	7
Nuera/yerno	8
Otros (especificar)	9
No contesta	99

A TODOS

P.2.- ¿Desde hace cuánto tiempo hace uso del servicio de Comida a Domicilio?

(NOTA PARA EL ENTREVISTADOR: INDICAR NÚMERO APROXIMADO DE AÑOS. SI ES MENOR DE UNO, ESPECIFICAR MESES).

.....años
.....meses
No contesta.....9

BLOQUE 1: Información

P.3.- ¿Cómo conoció el servicio de Comida a Domicilio? RESPUESTA ESPONTÁNEA

Centros Municipales de Servicios Sociales	1
Centro de salud (a través de médicos, enfermeras)	2
Familiares, amigos, vecinos, otros cuidadores	3
Centros municipales de mayores	4
Centro de Día	5
010	6
Web municipal	7
Otros (especificar).....	98
Ns/Nc	99

BLOQUE 2: Cumplimiento de objetivos y notoriedad

P.4.- En qué medida cree usted que el servicio de Comida a Domicilio cumple los siguientes objetivos.

Por favor, utilice una escala de valoración de 0 a 10, donde “0” significa que lo *Incumple totalmente* y “10” que lo *Cumple totalmente*. LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA POR FILA

	Incumple totalmente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Cumple totalmente	Ns/Nc
4.1. Proporcionar una dieta nutricionalmente adecuada.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
4.2. Mantener unos hábitos alimenticios adecuados a sus necesidades.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
4.3. Prevenir situaciones de riesgo de malnutrición y sus consecuencias sobre la salud y la independencia.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
4.4. Evitar riesgos de accidentes en personas vulnerables.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
4.5. Control de los usuarios más vulnerables por parte de los servicios sociales.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P.5.- ¿Qué entidad cree usted que gestiona el servicio de Comida a Domicilio?

RESPUESTA ESPONTÁNEA. RESPUESTA ÚNICA

Ayuntamiento de Madrid	1
Comunidad de Madrid	2
La entidad que lo presta	3
Otra entidad: ¿Cuál?	8
Ns/Nc	9

BLOQUE 3: Ingreso en el programa

P.6.- ¿Cómo se encuentra de satisfecho con la rapidez del proceso desde que solicitó el servicio de Comida 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

BLOQUE 4: Indicadores de impacto de calidad de vida de la persona usuaria o/y su familia

SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.1 (TITULARES DEL SERVICIO)

P.7.- A continuación le voy a leer una serie de frases sobre la influencia que ha tenido en su vida cotidiana recibir el servicio de Comida 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”.

Desde que recibe el servicio de Comida a Domicilio...

		Totalmente en desacuerdo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Totalmente de acuerdo	Ns/Nc
7.1	Ha mejorado en su autonomía e independencia	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
7.2	Ha mejorado su estado de ánimo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
7.3	Se siente usted más apoyado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
7.4	Se siente usted más tranquilo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
7.5	Se siente usted más seguro	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
7.6	Se encuentra usted más satisfecho con su vida	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
7.7	Le ha servido para relacionarse con otras personas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
7.8	Su estado de salud, en general, ha mejorado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
7.9	Ha supuesto un beneficio para su familia	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
7.10	GLOBALMENTE ESTE SERVICIO HA MEJORADO SU CALIDAD DE VIDA	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

BLOQUE 5: Estructura organizativa y reparto de la comida

A TODOS

P.8.-Por favor, indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos referentes al reparto de la comida, siendo “0” Muy insatisfecho y “10” Muy satisfecho.

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/Nc
8.1. El horario de entrega de la comida	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
8.2. La puntualidad en la entrega	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
8.3. SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL REPARTO DE COMIDAS	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

A TODOS

P.9.- En una escala donde “0” significa Muy insatisfecho y “10” Muy satisfecho, valore el modo en que es envasada y etiquetada la comida.

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/ Nc
9.1. El envasado de la comida.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
9.2. La facilidad para diferenciar los primeros de los segundos platos.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
9.3. La facilidad para identificar el nombre de la comida y los ingredientes que contienen los platos.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
9.4. La facilidad para diferenciar el día de consumo de cada menú.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
9.5. SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL ENVASADO Y PRESENTACIÓN DE LA COMIDA	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

SÓLO PARA LOS CASOS DE DOMICILIOS CON MÁS DE UN COMENSAL Y DIFERENTES DIETAS
(INFORMACIÓN RECOGIDA EN LA BASE DE DATOS)

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/ Nc
9.6. La facilidad para diferenciar los platos que corresponden a cada dieta.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

A TODOS

P.10.- Por favor, indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos referentes a la comida que recibe, siendo “0” Muy insatisfecho y “10” Muy satisfecho.

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/ Nc
10.1. El sabor de la comida	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
10.2. La cantidad de comida	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
10.3. La variedad de los menús	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
10.4. SATISFACCIÓN GLOBAL CON LA COMIDA	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

A TODOS

P.11.- Por favor, valore su grado de satisfacción con EL TRATO Y ACTITUD DE LOS REPARTIDORES QUE HABITUALMENTE LE LLEVAN LA COMIDA, 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/N c
11. Trato y actitud de los repartidores	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

A TODOS

P.12.- Por favor, valore ahora su grado de satisfacción con los COORDINADORES DEL SERVICIO, 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
12.1 Trato y actitud de los coordinadores	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
12.2 Capacidad de resolución de problemas de los coordinadores	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P.13.- ¿Conoce el coste del servicio de Comida a Domicilio?

Sí	1.....pasar a P.13.1
No	2.....pasar a P.14

SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.13

P.13.1.- 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

P.14 Respecto a lo que usted esperaba del servicio de Comidas 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.

	Mucho peor	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Mucho mejor	Ns/Nc
Respecto lo que usted esperaba...	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P.15 En general, y teniendo en cuenta toda su experiencia, valore cómo se encuentra de satisfecho de forma global con el servicio de Comida 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
SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P.16.- ¿Cree usted que recibir el servicio de Comida a Domicilio le ha permitido seguir viviendo en su domicilio en mejores condiciones?

Sí	1
No	2
NS/NC	9

P.17.- En su caso, ¿recibir el servicio de Comida a Domicilio ha evitado su ingreso en una residencia?

Sí	1
No	2
NS/NC	9

P.18.- ¿Tiene alguna sugerencia de mejora sobre el servicio de Comida a Domicilio del Ayuntamiento de Madrid?

Sí.....1→Pasar a P.18.1

No.....2→Pasar a P.19

SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.18**P.18.1 ¿Cuál?** RESPUESTA ESPONTÁNEA Y MÚLTIPLE. Anotar literalmente lo que indique el entrevistadoA TODOS**P.19.-: ¿Ha interpuesto usted/el titular alguna reclamación o incidencia durante el transcurso del servicio?**

Sí.....1→Pasar a P.19.1

No.....2→Pasar a P.20

SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.19**P.19.1.- Por favor, indíqueme el contenido de dichas quejas.**

RESPUESTA ESPONTÁNEA Y MÚLTIPLE. (Anotar literalmente lo que indique el entrevistado y codificar en la tabla siguiente)

Retrasos o ausencias de repartos	1
Horarios de repartos inadecuados	2
Error en la entrega de los menús	3
Entrega de productos defectuosos o en malas condiciones	4
Productos etiquetados incorrectamente	5
Otras: ¿Cuáles?	6

P.19.2.- Por favor, valore su grado de satisfacción con el proceso de interposición de quejas, su tramitación, resolución,... 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 la resolución de las quejas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

A TODOS**P.20.- ¿Volvería a solicitar el servicio si fuese posible?**

Sí	1
No	2
NS/NC	9

P.21.- ¿Recomendaría usted este servicio?

Sí	1
No	2
NS/NC	9

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.**