

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A USUARIOS DEL SERVICIO DE LAVANDERÍA DOMICILIARIA (2022)

PRESENTACIÓN

Buenos días/tardes. Mi nombre es..... Llamo en nombre del Ayuntamiento de Madrid. Estamos realizando un estudio de la satisfacción entre los usuarios del servicio de LAVANDERÍA 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?

- Sí1 à F.5
- No.....2 à F.1
- No, aquí no hay nadie que se beneficie de este servicio.....**3 à 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
- Amigo.....2
- Cónyuge o pareja.....3
- Hermano/a.....4
- Hijo/a.....5
- Nieto/a.....6
- Sobrino/a.....7
- Nuera/Yerno.....8
- Otros (especificar).....9
- No contesta.....99

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

- Sí.....1 ☑ (continuar con la encuesta) Para conocer su opinión con el servicio
- No.....2 ☑ rebatir objeciones y aclaraciones

MUCHAS GRACIAS DE ANTEMANO POR SU COLABORACIÓN y la atención recibida,

solicitamos que responda a esta encuesta totalmente anónima.

Los resultados de la misma se podrán

Encuesta de
satisfacción con los
Servicios Deportivos
en los Centros
Deportivos
Municipales del
Ayuntamiento de
Madrid

Desde la Dirección
General de Deporte del
Ayuntamiento de
Madrid trabajamos día
a día para mejorar los
servicios deportivos
que ofrecemos en los
Centros Deportivos
Municipales.

Para conocer su
opinión con el servicio

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 compromete 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.

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.

P0.- ¿Qué entidad cree usted que gestiona el servicio de Lavandería? RESPUESTA ESPONTÁNEA.
RESPUESTA ÚNICA

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

SÓLO A TITULARES DEL SERVICIO: SI CÓDIGO 1 EN F0 O F1

P1.- A continuación, le voy a leer una serie de frases sobre la influencia que ha tenido en su vida cotidiana recibir el servicio de Lavandería. Por favor, indíqueme su grado de acuerdo/desacuerdo con cada una de ellas. Para valorar, utilice una escala de 0 a 10 donde 0 significa que está "Totalmente en desacuerdo" y 10 "Totalmente de acuerdo". *LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA POR FILA.*

Desde que recibe el servicio de Lavandería...

	Totalmente en desacuerdo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Totalmente de acuerdo	Ns/Nc
Obtengo a través de este servicio el apoyo que necesito	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Siento que tienen en cuenta mis preferencias / necesidades.	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

RESTO DE ENTREVISTADOS: (CUIDADORES)

P2.- A continuación, le voy a leer una serie de frases sobre la influencia que ha tenido en su vida cotidiana el que (mencionar contacto facilitado en la base de datos) reciba el servicio de Lavandería Domiciliaria. Por favor, indíqueme su grado de acuerdo/desacuerdo con cada una de ellas. Para valorar, utilice una escala de 0 a 10 donde 0 significa que está "Totalmente en desacuerdo" y 10 "Totalmente de acuerdo". *LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA POR FILA.*

El que (incluir contacto facilitado en la base de datos) reciba el servicio de Lavandería a usted le ha supuesto que...

	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 seguro gracias a que el Ayuntamiento supervise y atienda a (incluir contacto facilitado en la base de datos)	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

P3.- ¿Cómo se encuentra de satisfecho con la rapidez del proceso desde que solicitó el servicio de Lavandería 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. *LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA POR FILA. (ALTAS DICIEMBRE 2021 - DICIEMBRE 2022)*

	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

P4.- En general y en una escala donde “0” significa Muy insatisfecho y “10” Muy satisfecho, ¿qué opinión le merece la información que recibe sobre el servicio?

	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

P5.- ¿Tiene el número de teléfono en el que contactar con el coordinador de la entidad que gestiona el servicio?

Si1

No2

Ns/Nc9

P6.-Por favor, indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos referentes la recogida y entrega de la ropa, siendo “0” Muy insatisfecho y “10” Muy satisfecho.

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/Nc
La frecuencia con que le recogen y lavan la ropa	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
El horario de recogida y entrega de la ropa	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
La puntualidad en la recogida y entrega	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
La organización y funcionamiento del reparto de la ropa	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
El tiempo que transcurre desde que la recogen hasta que le entregan la ropa lavada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P7.- Siguiendo la misma escala donde “0” significa Muy insatisfecho y “10” Muy satisfecho, indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos referentes la calidad del servicio prestado.

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/Nc
La calidad de lavado de su ropa	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
La calidad de planchado de su ropa	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Las condiciones de entrega en general de la ropa	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P8.- ¿Le han ofrecido a usted la realización una vez al año de una limpieza de cortinas, visillos, edredones y fundas de sofá, incluida en el servicio sin mayor coste?

- Si, y se la han hecho.....1
- Si, pero usted la ha rechazado.....2
- No se la han ofrecido.....3
- Ns/Nc9

P9.- Por favor, valore su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relativos a los profesionales del servicio de Lavandería con los que usted tiene contacto (repartidores y supervisor). Utilice una escala donde “0” significa Muy insatisfecho y “10” Muy satisfecho. LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA POR FILA

(NOTA PARA EL ENTREVISTADOR: Se trata de una valoración conjunta del equipo de personas con las que tienen contacto habitual y que generalmente son los repartidores y el coordinador).

	Muy Insatisfecho/a	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho/a	Ns/Nc
Trato y amabilidad dispensada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Profesionalidad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P10.- ¿La persona que va a su domicilio a recoger la ropa y a entregársela va uniformada e identificada de manera que se reconoce que pertenece al Ayuntamiento de Madrid?

- Si1
- No2
- Ns/Nc9

P11.- ¿En alguna ocasión ha acudido a su domicilio un repartidor al que usted no conociera sin que le avisaran previamente del cambio?

- Si1
- No2
- Ns/Nc9

P12.- ¿Conoce el coste del servicio de Lavandería Domiciliaria?

- Si1
- No2
- Ns/Nc9

SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.12

P13.- En una escala donde "0" significa Muy insatisfecho y "10" Muy satisfecho, dígame cómo valora su satisfacción con la relación entre la calidad del servicio y su precio.

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/Nc
Relación entre el servicio y su precio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

A TODOS

P14.- Respecto a lo que usted esperaba del servicio de Lavandería Domiciliaria, valore con una escala de 0 a 10 siendo 0 mucho peor de lo que esperaba y 10 mucho mejor de lo que esperaba.

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

P15.- Teniendo en cuenta todos los aspectos del servicio de Lavandería de los que hemos hablado, en una escala de 0 a 10 donde 0 significa Muy Insatisfecho y 10 Muy Satisfecho, por favor, valore su satisfacción global con este servicio.

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/Nc
Satisfacción global	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P16.- ¿Cree usted que recibir el servicio de Lavandería le ha permitido seguir viviendo en su domicilio en mejores condiciones?

Si1
No2
Ns/Nc9

P17.- ¿Volvería a solicitar el servicio?

Si1
No2
Ns/Nc9

P18.- ¿Recomendaría usted este servicio a otras personas?

Si1
No2
Ns/Nc9

A TODOS

P19.- ¿Tiene alguna sugerencia de mejora sobre el servicio de Lavandería del Ayuntamiento de Madrid?

Sí.....1☐ Pasar a P.19B
No.....2☐ Pasar a P.20

SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.19

P19B. ¿Cuál? RESPUESTA ESPONTÁNEA Y MÚLTIPLE. Anotar literalmente lo que indique el entrevistado

A TODOS

P20.- A continuación, le voy a nombrar una serie de SERVICIOS para personas mayores del Ayuntamiento de Madrid. Por favor, dígame cuáles de ellas recibe (usted/el titular) en la actualidad.

LEER RESPUESTAS.

	SI	NO
1. Teleasistencia	1	2
2. Comida a Domicilio	1	2
3. Servicio de Ayuda a Domicilio	1	2
4. Plaza en Centro de Día Municipal (de lunes a viernes)	1	2
5. Plaza en Centro de Día los fines de semana (Respiro familiar)	1	2
6. Productos de apoyo (grúa o cama articulada)	1	2
7. Fisioterapia preventiva	1	2
8. La persona que cuida al beneficiario del servicio de lavandería participa, o ha participado recientemente, en el Programa Cuidar a Quienes Cuidan	1	2
9. ¿Acude habitualmente a un CENTRO MUNICIPAL DE MAYORES?	1	2

DATOS DE CLASIFICACIÓN

“Por último, le voy a hacer una serie de preguntas de clasificación que están relacionadas con su calidad de vida y son relevantes para los Servicios Sociales municipales”

NOTA: LOS DATOS DE EDAD Y SEXO HAN DE RECOGERSE DE LA BASE DE DATOS. NO PREGUNTAR.

Si la persona entrevistada es la persona usuaria o beneficiaria	Si la persona entrevistada es la persona cuidadora o conviviente
<p>C.1. ¿Puede decirme si usted vive solo?</p> <p>Sí 1 Seguir en C4 No 2 Seguir en C3 Ns/Nc 9 Seguir en C4 <u>SÓLO SI CÓDIGO 2 EN C.2</u></p> <p>C.2.- ¿La persona con la que convive se encuentra mejor, igual o peor de salud que usted?</p> <p>Mejor 1 Igual 2 Peor 3 Ns/Nc 9</p> <p><u>A TODOS/AS</u></p> <p>C.3. - ¿Podría decirme si se siente solo/a, a menudo?</p> <p>Sí 1 No 2 Ns/Nc 9</p>	<p>C.6- Debido a su situación, el titular del servicio ¿con qué frecuencia sale de su domicilio?</p> <p>No sale 1 Sale, pero menos de 1 vez a la semana ... 2 Sale con más frecuencia 3 Ns/Nc 9</p>

<p>C.4.- ¿Tiene a quien acudir si necesita ayuda (incluir contacto facilitado en la base de datos)?</p> <p>Sí 1 No 2 Ns/Nc 9</p> <p>C.5.- Debido a su situación ¿con qué frecuencia sale usted de su domicilio?</p> <p>No sale 1 Sale, pero menos de 1 vez a la semana 2 Sale con más frecuencia 3 Ns/Nc 9</p>	
---	--

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.