

ENCUESTA A USUARIOS DEL PROGRAMA “CUIDAR AL CUIDADOR”

Buenas días/tardes. Preguntaba por

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

Estamos realizando un estudio de la satisfacción entre los usuarios del programa “Cuidar al cuidador”, ¿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 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 colaborar3 → Cierre del registro: despedir y agradecer.

No es usuario del Programa4 → Cierre del registro: despedir y agradecer.

P.1.- ¿Ha participado en el programa “Cuida al Cuidador”?

Sí.....1 → Pasar a P.2

No.....2 → FINALIZAR Y AGRADECER

P.2.- ¿Ha tomado parte en él hasta el final del mismo?

Sí.....1 → Pasar a P.4

No.....2 → Pasar a P.3

P.3.- ¿Cuál es el motivo por el que no ha podido terminar el programa?

(Anotar literalmente lo que indique el entrevistado)

A TODOS

BLOQUE 1: Solicitud e ingreso en el programa

P.4.A- ¿A través de quién conoció el programa “Cuidar al cuidador”?

P.4.B- ¿Dónde conoció el programa “Cuidar al cuidador”?

	4.A A través de quién	4.B Dónde
Centros de Servicios Sociales	01	01
Centros de día	02	02
010 (llamada proactiva)	03	03
Centro de salud (a través de médicos, enfermeras)	04	04
Familiares, amigos, vecinos, otros cuidadores	05	05
Centros municipales de mayores	06	06
Servicios de teleasistencia	07	07
Cartel publicitario	08	08
Otras: _____	98	98
Ns/Nc	99	99

P.5.- ¿Qué razones le motivaron a solicitar el programa? RESPUESTA MÚLTIPLE

Apoyo para sobrellevar situaciones de sobrecarga y estrés	01
Apoyo terapéutico (baja autoestima, sentimientos de culpa, frustración, etc.)	02
Adquisición de conocimientos sobre el cuidado	03
Ayuda para recuperar relaciones sociales/vida social	04
Aprender de la experiencia de otras personas	05
Resolver problemas de convivencia entre familiares	06
Recomendación de otras personas	07
Otras: _____	98
Ns/Nc	99

P.6.- En general, ¿qué grado de satisfacción tiene usted con el proceso de solicitud e ingreso en el programa “Cuida al cuidador”? 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
Solicitud e Ingreso	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P.7.- ¿Qué entidad cree usted que gestiona el programa “Cuida al Cuidador”? RESPUESTA ÚNICA.

Ayuntamiento de Madrid	01
Comunidad de Madrid	02
Ambas entidades (Ayuntamiento de Madrid y Comunidad Autónoma)	03
Otra entidad: ¿Cuál?	98
Ns/Nc	99

P.8.- En general ¿qué opinión tiene de la información previa a la participación en el programa? 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
Información previa	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

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

P.9.- ¿Cómo se encuentra de satisfecho con la rapidez del proceso desde que solicitó entrar en el programa hasta que le notificaron su inclusión? Por favor, utilice una escala de valoración de 0 a 10, donde “0” significa *Muy Mala* y “10” *Muy Buena*

	Muy Mala	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Buena	Ns/Nc
Rapidez de admisión	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P.10.- A continuación le voy a leer una serie de frases sobre la influencia que ha tenido en su vida cotidiana haber asistido a este programa “Cuida al cuidador”. Por favor, para valorar utilice una escala de 0 a 10 donde 0 es “Totalmente en desacuerdo” y 10 “Totalmente de acuerdo”.

Su participación en el Programa 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
Ha mejorado su estado de ánimo	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 en la labor de cuidado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Se encuentra usted más satisfecho con su vida desde que ha participado en el programa	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Le ha servido para relacionarse con otras personas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Su estado de salud, en general, ha mejorado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Ha supuesto un beneficio para su familia	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P.11 Indique si por haber participado en el programa.... Por favor, para valorar utilice una escala de 0 a 10 donde 0 es “Totalmente en desacuerdo” y 10 “Totalmente de acuerdo”.

	Totalmente en desacuerdo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Totalmente de acuerdo	Ns/Nc
Ha aprendido a cuidarse mejor	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Ha aprendido a cuidar mejor	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Ha aprendido a pedir ayuda	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Ha recuperado las relaciones sociales, al menos en parte	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Ha recuperado las relaciones familiares, al menos en parte	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P.12 ¿El haber participado en este programa ha permitido que su familiar siga viviendo en su domicilio en mejores condiciones?

Sí.....1
 No.....2
 Ns/Nc.....99

P.13 ¿Si no hubiera tenido el apoyo de este programa, su familiar se tendría que haber marchado a una residencia?

Sí.....1
 No.....2
 Ns/Nc.....99

BLOQUE 3: Estructura organizativa del programa

P.14.- Por favor, indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos referentes a la estructura organizativa del programa “Cuidar al Cuidador”, 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
Horario en que tienen lugar las sesiones	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Frecuencia de las sesiones (1 por semana)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Duración de las sesiones (1h. y ½.)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Duración total de la actividad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Metodología aplicada: sesiones terapéuticas grupales	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Número de personas que forman el grupo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Temática de las sesiones	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

BLOQUE 4: Valoración de los profesionales que desarrollan la actividad

P.15.- Por favor, valore su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relativos a los profesionales que dirigen la actividad grupal (psicólogos) del programa “Cuidar al Cuidador”, 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
Trato y actitud de los profesionales	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Competencia técnica	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Adecuación de los perfiles profesionales (psicólogos)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Número de psicólogos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Empatía (comprensión de problemas particulares)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Capacidad de resolución de problemas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

BLOQUE 5: Otras prestaciones adicionales

P.16 Para poder acudir a los grupos, ¿utilizó algún recurso o apoyo específico?

Sí.....1→Pasar a P.16 a
 No.....2→Pasar a P.17

P.16a ¿Qué tipo de recursos o servicios le ha permitido acudir al programa? RESPUESTA MÚLTIPLE

Ayuda familiar o vecinal	01
Recursos privados (cuidados contratados u otros recursos NO públicos)	02
Centro de día	03
Servicio de ayuda a domicilio	04
Voluntariado	05
Otras: _____	98
Ns/Nc	99

A TODOS

BLOQUE 6: Experiencia de los entrevistados tras su participación en los grupos

P.17 ¿Qué cuestiones de las que se abordan en los grupos le han parecido más interesantes? RESPUESTA MÚLTIPLE

Manejo de sentimientos de irritabilidad, fatiga, estrés,...	01
Trabajo en terapia grupal de aspectos como: autoayuda, autoestima, autocontrol,...	02
Cargas de cuidados: identificarlas, afrontarlas, medirlas, pedir ayuda,...	03
Habilidades sociales y otros apoyos al plano social	04
Información sobre recursos sociales	05
Información sobre recursos sanitarios	06
Otros recursos para manejar las relaciones familiares	07
Ninguno	08
Otras: _____	98
Ns/Nc	99

P.18 ¿Qué beneficios ha obtenido de la participación en el programa? RESPUESTA MÚLTIPLE

Adquisición de conocimientos sobre cuidados orientados a las personas en situación de dependencia	01
Aprendizaje en el manejo de sentimientos de irritabilidad, fatiga, estrés,...	02
Aprendizaje en el manejo de las cargas generadas del cuidado (identificarlas, afrontarlas, medirlas, pedir ayuda)	03
Autoayuda, autoestima, autocontrol,...	04
Mejora de las relaciones familiares y/o resolución de problemas de convivencia	06
No he obtenido ningún beneficio	07
Otras: _____	98
Ns/Nc	99

P.19 En una escala de 0 a 10 donde 0 significa Muy Insatisfecho y 10 Muy Satisfecho, por favor, valore su satisfacción respecto a la cobertura de expectativas que motivaron la solicitud del programa

P.20 Utilizando la misma escala, por favor, valore como se encuentra de satisfecho con la mejora en su calidad de vida una vez realizado el programa

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/Nc
P.19 Cobertura de expectativas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P.20 Mejora en la calidad de vida	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

BLOQUE 7: Valoración general del programa

P.21 Con la información recibida en el programa, ¿ha solicitado algún nuevo recurso en servicios sociales?

Sí.....1 → P.21.A ¿Cuál / es?
 No.....2

P.22 ¿Tiene alguna sugerencia de mejora?

Sí.....1→Pasar a P.22 a
 No.....2→Pasar a P.23

P.22a ¿Cuál? RESPUESTA ESPONTÁNEA Y MÚLTIPLE. Anotar literalmente lo que indique el entrevistado

A TODOS

P.23 ¿Ha interpuesto alguna queja durante el transcurso del programa?

Sí.....1→Pasar a P.23 a
 No.....2→Pasar a P.24

P.23a ¿Cuántas? RESPUESTA ESPONTÁNEA Y MÚLTIPLE. Anotar literalmente lo que indique el entrevistado

Una	01
Dos	02
Tres	03
Cuatro	04
Otra cantidad: especificar_____	98

P.23b ¿Cuál?/¿Cuáles? RESPUESTA ESPONTÁNEA Y MÚLTIPLE. Anotar literalmente lo que indique el entrevistado

P.23c ¿Le han contestado?

Sí.....1
 No.....2

P.23d ¿Cómo la ha interpuesto?

	Queja 1	Queja 2	Queja 3	Queja 4
Verbalmente	01			
Por escrito	02			
Otra manera: especificar_____	98			

P.23e 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.24 En general y teniendo en cuenta toda su experiencia en el programa, ¿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.25 ¿Volvería a participar en el programa si fuese posible? ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

Sí	1
No	2
No sabe (no leer)	8
No contesta (no leer)	9

P.26 ¿Recomendaría usted este programa? ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

Si	1
No	2
No sabe (no leer)	8
No contesta (no leer)	9

A TODOS

BLOQUE 8: DATOS DE CLASIFICACIÓN

P.27.- ¿Qué edad tiene usted? _____ años

P.28 ¿Qué parentesco tiene usted con la persona que cuida?

Cónyuge	1
Hijo/a	2
Nuera/Yerno	3
Hermano/a	4
Otras: especificar	9

P.29.- La persona que usted cuida (la persona dependiente) es...

Hombre	1
Mujer	2

P.30.- ¿Cuánto tiempo lleva ejerciendo como cuidador principal?

Menos de un año	1
Entre 1 y 2 años	2
Entre 2 y 3 años	3
Más de 3 años	4
No sabe/ No contesta (<i>no leer</i>)	9

P.31.- ¿Qué tipo de dependencia tiene la persona que usted cuida?

Física	1
Psíquica	2
Ambas	3
No sabe/ No contesta (<i>no leer</i>)	9

P.32.- Edad de la persona que usted cuida _____ años

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!