

ENCUESTA A USUARIOS DEL SERVICIO DE LAVANDERÍA DOMICILIARIA

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 servicio de LAVANDERÍA DOMICILIARIA, ¿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 colaborar.....3 → Cierre del registro: despedir y agradecer.

P.1.- ¿Actualmente es usted usuario/a del servicio de LAVANDERÍA DOMICILIARIA del Ayuntamiento de Madrid?

RESPUESTA ESPONTÁNEA (SI ES NECESARIO LEER CÓDIGOS 2 Y 3). RESPUESTA ÚNICA

Sí	1 → P.2
No, pero soy la persona que se encarga de su cuidado	2 → P.1.a
No, aquí no hay nadie que se beneficie de ese servicio	3 → FINALIZAR
No, ya no recibo el servicio de Lavandería	4 → FINALIZAR

SÓLO SI CÓDIGO 2 EN P.1

P.1a.- ¿Qué relación tiene usted con el usuario del servicio.....?

LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

Es un familiar	1 → PASAR A P.1.b
Es un cuidador profesional	2
Es un amigo	3
Es un vecino	4
Otros (especificar).....5	
No contesta	9

SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.1a

P.1b .- Concretamente, ¿qué parentesco tiene con el usuario del....?

Cónyuge	1
Hijo/a	2
Hermano/a	3
Nieto/a	4
Sobrino/a	5

Nuera/yerno	6
Otros (especificar).....	7
No contesta	9

A TODOS**P.2.- ¿Desde hace cuánto tiempo hace uso del servicio de Lavandería?**

NOTA AL ENTREVISTADOR: EN PRIMER LUGAR, INDICAR NÚMERO APROXIMADO DE AÑOS Y, SI ES MENOR DE UNO, ESPECIFICAR NÚMERO DE MESES. EN SEGUNDO LUGAR, CODIFICAR EN LA TABLA SEGÚN PROCEDA.

Especificar nº de años / meses

Menos de 1 año	1
Entre 1 y 2 años	2
Más de 2 años	3
No contesta	9

BLOQUE 1: Solicitud e ingreso en el programa**P.3.- ¿Cómo conoció el servicio de Lavandería?**

RESPUESTA ESPONTÁNEA Y MÚLTIPLE

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
Otros (especificar).....	7
Ns/Nc	9

P.4.- ¿Cuál fue el motivo que le llevó a solicitar el servicio de Lavandería?

RESPUESTA ESPONTÁNEA Y MÚLTIPLE

No disponía de lavadora	1
No tenía posibilidad de instalar una lavadora en el domicilio	2
Dificultad funcional para el manejo de la lavadora y/o el planchado de la ropa	3
Dificultad en las habilidades del lavado de ropa y plancha (<i>no lo han hecho nunca, no saben cómo hacerlo</i>)	4
Falta de apoyo familiar	5
Descarga del cuidador	6
Otros (especificar).....	7
Ns/Nc	9

BLOQUE 2: Cumplimiento de objetivos y notoriedad

P.5- En qué medida cree usted que el servicio de Lavandería 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	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Cumple	Ns/Nc
----------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	--------	-------

	totalmente											totalmente	
5.1. Prestar el servicio a personas cuyos domicilios no reúnen las condiciones necesarias.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9		10	99
5.2. Garantizar condiciones mínimas de higiene a usuarios con dificultades para mantenerlas por sí mismos y sin apoyos familiares	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9		10	99

P.6.- ¿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 (ORCASAN)	3
Otra entidad: ¿Cuál?	8
Ns/Nc	9

BLOQUE 3: Indicadores de impacto de calidad de vida del usuario o/y su familia

P.7.- ¿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.

	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

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

P.8a- 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 es "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
Ha mejorado en su autonomía e independencia	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 apoyado	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	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Se encuentra usted más satisfecho con su vida	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

SÓLO SI CÓDIGO 2 EN P.1 (CUIDADORES)

P.8b- A continuación le voy a leer una serie de frases sobre la influencia que ha tenido en su vida cotidiana el que 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 es "Totalmente en desacuerdo" y 10 "Totalmente de acuerdo".

LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA POR FILA.

El que 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 apoyado	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	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

A TODOS

BLOQUE 4: Estructura organizativa, lavado y entrega de la ropa

P.9.- 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
9.1. El número de veces al mes que le recogen y lavan la ropa	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
9.2. El horario de recogida y entrega de la ropa	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
9.3. La puntualidad en la recogida y entrega	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
9.4. La organización y funcionamiento del reparto de la ropa	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
9.5. El tiempo que transcurre desde que le recogen hasta que le entregan la ropa	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P.10.- 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
10.1. La calidad de lavado de su ropa	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
10.2. La calidad de planchado de su ropa	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
10.3. Las condiciones de entrega en general	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

BLOQUE 5: Procedimiento al alta en el servicio y otras prestaciones complementarias

P.11.- ¿Le visitaron en su domicilio antes de comenzar a recibir el servicio?

Si	1
No	2
NS/NC	9

P.12.- ¿El día en que le dieron de alta en el servicio se le facilitó algún tipo de documentación?

Si	1
No le entregaron nada	2
NS/NC	9

SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.12

P.12.1- Concretamente, ¿qué documentación le entregaron? RESPUESTA MÚLTIPLE

1. Folleto informativo	1
2. Documento de conformidad con el servicio	2
3. Otra documentación: especificar: _____	3

SÓLO SI CÓDIGOS 2 o 3 EN P.2

P.13.- ¿El coordinador del servicio le visita anualmente para evidenciar el buen funcionamiento del servicio?

Si, me ha visitado todos los años desde que recibo el servicio	1
No, sólo me ha visitado algunos años	2
No, nunca	3
NS/NC	9

A TODOS

P.14- 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

P.15.- ¿Conoce el número de teléfono en el que contactar con el coordinador de la entidad que gestiona el servicio?

Si	1
No	2
NS/NC	9

BLOQUE 6: Valoración de los profesionales que desarrollan la actividad

P.16.- Por favor, valore su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relativos a los profesionales que intervienen en servicio de Lavandería, utilizando una escala donde “0” significa Muy insatisfecho y “10” Muy satisfecho.

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

LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA POR FILA

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/Nc
16.1 Trato y actitud	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
16.2 Competencia técnica	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
16.3 Empatía (<i>comprensión de problemas particulares</i>)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
16.4 Capacidad de resolución de problemas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P.17.- ¿En alguna ocasión ha acudido a su domicilio un repartidor al que usted no conociera sin que le avisaran previamente del cambio?

Sí	1
No	2
NS/NC	9

BLOQUE 7: Relación calidad-precio

P.18.- ¿Conoce el coste del servicio de Lavandería Domiciliaria?

Sí	1.....pasar a P.19
No	2.....pasar a P.20

SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.18

P.19- En una escala donde “0” significa Muy insatisfecho y “10” Muy satisfecho, **valore los siguientes aspectos relacionados con el precio del servicio recibido:**

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/Nc
19.1.- La relación entre el servicio y su precio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
19.2.- El sistema de facturación del servicio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

A TODOS

BLOQUE 8: Experiencia de los entrevistados

P.20.- 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 servicio de Lavandería. RESPUESTA ÚNICA POR FILA.**

P.21.- Utilizando la misma escala, **por favor, valore como se encuentra de satisfecho con la mejora en su calidad de vida desde que recibe el servicio de Lavandería. RESPUESTA ÚNICA POR FILA.**

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/Nc
P.20 Cobertura de expectativas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P.21 Mejora en la calidad de vida	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P.22.- ¿Cree usted que recibir el servicio de Lavandería le ha permitido seguir viviendo en su domicilio en mejores condiciones?

Sí	1
No	2

P.23.- En su caso, ¿recibir el servicio de Lavandería ha evitado su ingreso en una residencia?

Sí	1
No	2

BLOQUE 9: Valoración general del servicio

P.24.- ¿Tiene alguna sugerencia de mejora sobre el servicio de Lavandería del Ayuntamiento de Madrid?

Sí.....1→Pasar a P.24a

No.....2→Pasar a P.25

SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.23

P.24a ¿Cuál? RESPUESTA ESPONTÁNEA Y MÚLTIPLE. Anotar literalmente lo que indique el entrevistado

A TODOS

P.25.- ¿Ha interpuesto alguna queja o incidencia durante el transcurso del servicio?

Sí.....1→Pasar a P.25a

No.....2→Pasar a P.26

SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.25

P.25a.- 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 la ropa	3
Entrega de ropa en malas condiciones	4
Otras: ¿Cuáles? _____	6

P.25b.- ¿Le han contestado?

Sí.....1

No.....2

P.25c.- 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.26.- En general y teniendo en cuenta toda su experiencia como usuario del servicio de Lavandería Domiciliaria, ¿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.27.- ¿Volvería a solicitar el servicio si fuese posible?

Sí	1
No	2
NS/NC	3

P.28.- ¿Recomendaría usted este servicio?

Sí	1
No	2
NS/NC	3

P.29.- Para terminar, ¿puede decirme si dispone de otros recursos sociales municipales?

Sí	1
No	2
NS/NC	3

SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.29

P.29.1.- Por favor, dígame qué recursos dispone en la actualidad. LEER RESPUESTAS. RESPUESTA MÚLTIPLE

Servicio de Ayuda a Domicilio	1
Teleasistencia	2
Centro de Día	3
Comidas a Domicilio	4
Otros (especificar_____)	5
NS/NC	9

A TODOS

BLOQUE 10: DATOS DE CLASIFICACIÓN

C.1.- Género

Hombre	1
Mujer	2

Nombre del entrevistado: _____

Teléfono: _____

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!