

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA (2020)

PRESENTACIÓN

Buenos días/tardes, mi nombre es _____ y llamo en nombre del Ayuntamiento de Madrid. Estamos realizando un estudio de satisfacción entre las personas usuarias 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 la persona beneficiaria del servicio (mencionar nombre de la persona de contacto facilitada)?

- Sí.....1 → Esperar a que le pongan con la persona beneficiaria y 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/a 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/a 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/AS

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.

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

P.1 SOLO A LAS ALTAS PRODUCIDAS EN EL ÚLTIMO AÑO (FEBRERO DE 2019 - ENERO 2020)

P.1.- ¿Cómo se encuentra de satisfecho/a 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/a* y "10" *Muy Satisfecho/a*

	Muy Insatisfecho/a	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho/a	Ns/Nc
1.1 Rapidez de adjudicación	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

A TODOS/AS

P.2.- 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/a* y "10" *Muy satisfecho/a*.

LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA POR FILA.

	Muy Insatisfecho/a	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho/a	Ns/Nc
2.1 Rapidez en la atención de las llamadas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
2.2 Rapidez en el desplazamiento de una unidad móvil a su domicilio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
2.3 Funcionamiento de los dispositivos de Teleasistencia	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P.3.- ¿Ha sufrido alguna avería con el servicio?

Si	1
No	2
Ns/Nc	9

SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.3

P.4.- 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/a y "10" Muy satisfecho/a.

	Muy Insatisfecho/a	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho/a	Ns/Nc
4.1 Resolución de la avería	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

A TODOS/AS

P.5.- En general y en una escala donde "0" significa Muy insatisfecho/a y "10" Muy satisfecho/a, ¿qué opinión le merece la información que ha recibido y recibe sobre el servicio?

LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA POR FILA.

	Muy Insatisfecho/a	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho/a	Ns/Nc
5.1 Información sobre el servicio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P.6.- 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/a y "10" Muy satisfecho/a.

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

P.7 ¿Ha llamado al Servicio de Teleasistencia Domiciliaria alguna vez?

Si	1	➔ Pasar a P.8
No	2	➔ Pasar a P.12
Ns/Nc	9	➔ Pasar a P.12

SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.7

P.8 ¿Cuál ha sido el motivo de su llamada (o el más habitual en caso de que sean varias)?

RESPUESTA ESPONTÁNEA Y MÚLTIPLE

8.1. Error	1	➔ Pasar a P.9
8.2. Para hablar	2	➔ Pasar a P.9
8.3. Comunicar ausencia u otra información relacionada con el servicio	3	➔ Pasar a P.9
8.4. Emergencia	4	➔ Pasar a P.10
8.5. Solicitar asesoramiento en materia jurídica, psicológica, económica o social	5	➔ Pasar a P.11
8.6. Otras: ¿Cuáles? _____	6	➔ Pasar a P.9

SÓLO SI CÓDIGO 1,2,3 y 6 EN P.8

P.9- Por favor, valore lo satisfecho/a que está con la solución que se le ha dado a dichas llamadas que usted ha realizado a Teleasistencia.

	Muy Insatisfecho/a	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho/a	Ns/Nc
9.1 Solución de las llamadas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

SÓLO SI CÓDIGO 4 EN P.8

P.10- Por favor, valore lo satisfecho/a que está con la solución que se les ha dado frente a las llamadas por emergencia que usted ha realizado a Teleasistencia.

	Muy Insatisfecho/a	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho/a	Ns/Nc
10.1 Atención en emergencia	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

SÓLO SI CÓDIGO 5 EN P.8

P.11- Por favor, valore lo satisfecho/a 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/a	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho/a	Ns/Nc
11.1 Atención en asesoramiento	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

SÓLO SI CÓDIGO 1, 3, 4 y 5 EN P.8

P.12- ¿Ha llamado alguna vez al servicio de Teleasistencia para hablar/conversar?

Sí, a menudo	1
Sí, alguna vez	2
Ocasionalmente	3
No, nunca	9

A TODOS/AS

P.13.- ¿Tiene alguna sugerencia de mejora?

Si	1
No	2
Ns/Nc	9

SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.12

P.13.a ¿Cuál? RESPUESTA ESPONTÁNEA Y MÚLTIPLE. Anotar literalmente lo que indique el entrevistado

A TODOS/AS

P.14.- En general y teniendo en cuenta toda su experiencia el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria, ¿cuál es su grado de satisfacción general?

	Muy Insatisfecho/a	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho/a	Ns/Nc
14.1 Valoración general del servicio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P.15.- ¿Recomendaría usted este servicio? LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

Si	1
No	2
Ns/Nc	9

P.16.- ¿Conoce el coste del servicio de Teleasistencia?

Si	1
No	2
Ns/Nc	9

SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.16

P.17.- Por favor, valore la relación calidad-precio del servicio recibido, en una escala donde "0" significa Muy Insatisfecho/a y "10" Muy Satisfecho/a.

	Muy Insatisfecho/a	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho/a	Ns/Nc
17.1 Relación calidad-precio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

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