

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A USUARIOS DEL PROGRAMA DE “Cuidar a quienes cuidan, visitas domiciliarias” (2023)

PRESENTACIÓN

Buenos días/tardes. Mi nombre es.....le llamo en nombre del Ayuntamiento de Madrid. Estamos realizando un estudio de la satisfacción de la atención que se ha prestado en su domicilio como participante en el programa de “Cuidar a quienes cuidan”

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 F.5

No.....2 F.1

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

F1. ¿Podría hablar con el beneficiario del servicio (mencionar nombre de la persona de contacto facilitada)?

Sí..... Esperar a que le pongan con el beneficiario, hacer de nuevo la presentación y continuar con F5

No..... 2 **FINALIZAR o aplazar (cita o llamada en otro momento)**

MUCHAS GRACIAS DE ANTEMANO POR SU COLABORACIÓN

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**SOLICITUD E INGRESO EN EL PROGRAMA**

P1.- ¿Cómo conoció usted la posibilidad de tener una atención domiciliaria dentro del programa “Cuidar a quienes Cuidan”?

RESPUESTA ESPONTÁNEA Y MÚLTIPLE

A través de...

Sesiones grupales del Programa Cuidar a quienes Cuidan	1
Web municipal	2
Centros Municipales de Servicios Sociales (a través de la trabajadora social)	3
Carta recibida desde la Comunidad de Madrid	4
Centro de salud (a través de médicos, enfermeras)	4
Familiares, amigos, vecinos, otros cuidadores	6
Centros municipales de mayores	7
Centro de Día	8
Teleasistencia	9
Otros (especificar)	98
Ns/Nc	99

Si la respuesta es a través de carta de la Comunidad de Madrid

P1B.- ¿Cómo valora esta iniciativa y la información enviada? Para ello, utilice 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
Información recibida a través de carta de la CM	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P2. ¿Cuál es su grado de satisfacción con la información recibida previa a la visita? Para ello, utilice 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
Información recibida previa a la visita	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P3. ¿La persona que le visitó tenía tarjeta identificativa?

Sí	1
No	2
Ns/Nc	99

P4. ¿En la visita le proporcionaron un teléfono de contacto?

Sí	1
No	2
Ns/Nc	99

P5. ¿Tuvo que utilizarlo alguna vez?

Sí	1
No	2
Ns/Nc	99

P5B. (P5=1), ¿Cuál es su grado de satisfacción con la rapidez en la atención a la llamada? y ¿con la atención prestada? Para ello, utilice 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
Rapidez en la atención de la llamada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Atención prestada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P6 ¿Le han informado o conoce la web del programa "Cuidar a quienes cuidan"?

Sí	1
No	2
Ns/Nc	99

P6B.(P6=1) ¿La ha visitado alguna vez?

Sí	1
No	2
Ns/Nc	99

P6C. (P6B=1) ¿Cuál es su grado de satisfacción con la web? Leer escala

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

P7. A continuación, aparecen una serie de afirmaciones referidas a diversos aspectos sobre el programa "Cuidar a quienes cuidan visitas domiciliarias", por favor, indique su grado de acuerdo o desacuerdo con cada una de ellas. Utilice para ello una escala de valoración de 0 a 10, donde 0 significa "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
Conozco más recursos y como acceder a ellos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
He aprendido estrategias para mejorar la relación con la persona dependiente	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
He aprendido estrategias para mejorar los cuidados de la persona dependiente	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P8. Por favor, indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relacionados con las visitas utilizando una escala de 0 a 10, donde el "0" significa Muy insatisfecho y "10" Muy satisfecho.

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/Nc
Número de visitas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
La duración	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

VALORACIÓN DE LOS PROFESIONALES

P9. A continuación, dígame cuál es su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relativos al profesional que ha acudido a su domicilio utilizando una escala de 0 a 10, donde el "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
Trato y actitud	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
Puntualidad en las visitas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P10. ¿Le han informado de algún recurso que no disponía o no conocía?

Sí	1
No	2
Ns/Nc	99

P11. ¿Cuál es el grado de satisfacción con la información recibida de dicho recurso?

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

VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO

P12. En una escala de 0 a 10, donde el 0 significa Muy Insatisfecho y 10 Muy Satisfecho, por favor, valore su satisfacción con las visitas del programa "Cuidar a quienes cuidan" si están cubriendo las expectativas que motivaron su aceptación.

	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

P13. Teniendo en cuenta todos los aspectos de estas visitas de las 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

P.14. Si fuera posible, ¿Volvería aceptar y participar en este programa?

Sí	1
No	2
NS/NC	99

P.15. ¿Recomendaría usted estas visitas a otras personas?

-Si 1
-No 2
-Ns/Nc 9

P.16. ¿Tiene alguna sugerencia de mejora?

Sí.....1
No.....2

SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.16

P16B. ¿Cuál? RESPUESTA ESPONTÁNEA Y MÚLTIPLE. Anotar literalmente lo que indique el entrevistado

DATOS DE CLASIFICACIÓN

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

C.1. Edad (grabar la incluida en la base de datos)

.....años

C.2. ¿Puede decirme si vive solo?

Si 1 Seguir en C4
No 2 Seguir en C3
Ns/Nc 9 Seguir en C4

SÓLO SI CÓDIGO 2 EN C.2

C.3.- ¿La persona con la que convive se encuentra mejor, igual o peor de salud que usted?

Mejor 1
Igual 2
Peor 3
Ns/Nc 9

A TODOS/AS

C.4.- ¿Tiene usted a quien acudir si necesita ayuda?

Si 1
No 2
Ns/Nc 9

C.5.- ¿Podría decirme si se siente solo/a, a menudo?

- Sí 1
 No 2
 Ns/Nc 9

C.6.- Debido a su situación ¿no sale usted de su domicilio, sale, pero menos de una vez por semana o sale con más frecuencia?

- No sale 1
 Sale pero menos de 1 vez a la semana 2
 Sale con más frecuencia3
 Ns/Nc9

C7. Sexo (grabar la incluida en la base de datos)

Hombre	1
Mujer	2

C.8.- ¿Qué tipo de dependencia tiene la persona que usted cuida? LEER RESPUESTAS. RESPUESTA SIMPLE

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

C.9.- A continuación, le voy a nombrar una serie de servicios y programas para personas mayores del Ayuntamiento de Madrid. Por favor, dígame cuáles de ellas utiliza usted o su familiar en la actualidad (RESPUESTA MÚLTIPLE)

	SI	NO
Talleres grupales Cuidar a quienes cuidan	1	2
Teleasistencia	1	2
Servicio de Ayuda a domicilio	1	2
Plaza en Centro de Día (de lunes a viernes)	1	2
Respiro Familiar	1	2
Productos de Apoyo (cama o grúa)	1	2
Comidas a domicilio	1	2
Lavandería domiciliaria	1	2
Voluntariado	1	2
Centro Municipal de Mayores	1	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.