

**ENCUESTA A USUARIOS DE RESIDENCIAS MUNICIPALES JAZMÍN Y MARGARITA RETUERTO 2023**

Buenos días/tardes. Preguntaba por ..... familiar de (**Incluir nombre del usuario**).

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

Estamos realizando un estudio de la satisfacción entre los usuarios de las RESIDENCIAS MUNICIPALES, ¿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.*

**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.*

**NOTA PARA EL ENTREVISTADOR:**

- En el caso de **usuarios con deterioro cognitivo** (residencias JAZMÍN y MARGARITA RETUERTO) la encuesta va **dirigida a familiares/contactos.**

**P.0.- Residencia evaluada**

(NOTA AL ENTREVISTADOR: no preguntar; tomar información de la BBDD)

Jazmín	1
Margarita Retuerto	2

**A TODOS**

**BLOQUE 1: Estructura organizativa del centro**

**P.1.-Por favor, indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos referentes a la estructura organizativa de la Residencia, siendo "0" Muy insatisfecho y "10" Muy satisfecho.**

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/ Nc
1.1. Orden y limpieza en las habitaciones	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
1.2. Orden y limpieza en las zonas comunes	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
1.3. Equipamiento y confortabilidad de las habitaciones	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
1.4. Equipamiento y confortabilidad en zonas comunes	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
1.5. Mantenimiento general de las habitaciones	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
1.6. Mantenimiento general de las zonas comunes	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
1.7. Organización y funcionamiento del centro	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
1.8. Medidas de seguridad para el acceso y salida del centro	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
1.9. Protección y seguridad que el centro le ofrece	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
1.10. La señalización de las diferentes estancias del centro	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

**P.2- ¿Conoce las actividades formativas, informativas o de apoyo que la Residencia organiza para los familiares?**

(NOTA: Las actividades que los centros organizan con mayor frecuencia son sesiones formativas, servicios de asesoramiento, apoyo psicológico a los cuidadores, etc.)

Sí.....1

No.....2

SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.2

**P.2a- ¿Participa o ha participado en alguna de ellas?**

Sí.....1

No.....2

SÓLO SI CÓDIGO 2 EN P.2a

**P3.- ¿por qué motivos?**

.....

SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.2a

**P4.- En una escala de 0 a 10 donde 0 significa Muy Insatisfecho y 10 Muy Satisfecho, por favor, valore las actividades formativas, informativas o de apoyo, que la Residencia organiza para los familiares.**

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/Nc
Actividades dirigidas a las familias	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

## BLOQUE 2: Intervención y atención a las necesidades

**P.5.-** Por favor, indique su grado de satisfacción con los siguientes **aspectos referentes a la intervención y atención a su familiar**, siendo "0" Muy insatisfecho y "10" Muy satisfecho.

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/Nc
5.1. Atención sanitaria y cuidados de la salud	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
5.2. Atención de fisioterapia y de entrenamiento en las actividades de la vida diaria	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
5.3. Atención psicológica y entrenamiento de la memoria	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
5.4. Atención y asesoramiento social	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
5.5. Atención en las necesidades básicas de cuidados (alimentación, higiene...)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
5.6. Obtiene su familiar a través de este servicio el apoyo que necesita	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
5.7. Siente que tienen en cuenta las preferencias/necesidades de su familiar	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
5.8. Globalmente este servicio ha mejorado la calidad de vida de su familiar	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

### P.5a- ¿Se le informa a usted periódicamente sobre el estado y evolución de su familiar?

(NOTA PARA EL ENTREVISTADOR: el Plan de Atención Personalizada se revisa anualmente, es decir, los profesionales estudian si las actividades y servicios que prestan a cada uno de los usuarios continúan siendo adecuados a las necesidades de los mismos).

Sí.....1

No.....2

NS/NC.....9

### SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.5a

**P.5b.-** ¿Cómo valora la información que los profesionales de la Residencia le dan sobre el estado y evolución de su familiar? Utilizando una escala donde "0" significa que está muy insatisfecho y "10" que está completamente satisfecho.

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/Nc
Información sobre el estado y evolución del usuario	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

**P6.-** ¿Es usted conocedor de la existencia de un **profesional de referencia** para su familiar en el centro?

	SI	NO
Existencia profesional de referencia	1	2

**SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.6**

**P7.-** Por favor, valore su grado de satisfacción con su profesional de referencia, 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
Profesional de referencia	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

**P8.-** Por favor, valore su grado de satisfacción con los siguientes ítems relacionados con la **Atención Centrada en la Persona** que se lleva a cabo en el Centro, 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
8.1. Potencian las habilidades y conocimientos de su familiar	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
8.2. Los profesionales del centro se interesan e interactúan con el	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
8.3. Siente que su familiar está en un ambiente / entorno hogareño	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
8.4. Los profesionales aconsejan y apoyan a realizar actividades / talleres... a su familiar	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
8.5. Los profesionales conocen aspectos de la vida de su familiar a tener en cuenta	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
8.6. Los profesionales atienden las necesidades según los valores y preferencias de su familiar	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
8.7. Usted como conocedor de las preferencias de su familiar se siente escuchado por parte de los profesionales / organización	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
8.8. Considera el centro como una segunda familia / un sitio cercano para su familiar	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
8.9. Y a nivel global, cómo valora la Atención Centrada en la Persona que se lleva a cabo en el centro	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

**Nota para el entrevistador:** Atención basada en los siguientes principios: respeto a la dignidad, autonomía e independencia de la persona, atención que promueve la realización de actividades significativas y con sentido para la persona.

### **BLOQUE 3: Valoración de los profesionales que desarrollan la actividad**

**P9.-** Por favor, valore su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relativos a los **profesionales que intervienen en la Residencia**, utilizando una escala donde "0" significa Muy insatisfecho y "10" Muy satisfecho.

(NOTA PARA EL ENTREVISTADOR: En las Residencias interviene un equipo multidisciplinar formado por trabajadores sociales, psicólogos, terapeutas ocupacionales, auxiliares, etc. Pediremos a los entrevistados que realicen una valoración conjunta del equipo de personas con las que tienen contacto habitual).

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/Nc
9.1. Trato y actitud	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
9.2. Competencia técnica	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
9.3. Empatía (comprensión de problemas particulares)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
9.4. Capacidad de resolución de problemas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
9.5. La rapidez con que se atiende sus necesidades	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

#### BLOQUE 4: Otros servicios

**P.10.-** Por favor, indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos referentes al **servicio de comedor**, siendo "0" Muy insatisfecho y "10" Muy satisfecho.

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/Nc
10.1. La comida que se ofrece en el centro (variedad del menú, sabor, presentación, cantidad...)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
10.2. Adaptación de las comidas a las necesidades personales	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

#### BLOQUE 5. Valoración general del servicio

**P.11.-** Respecto a lo que usted esperaba de la residencia, valore con una escala de 0 a 10 siendo **0** mucho peor de lo que esperaba y **10** mucho mejor de lo que esperaba.

**P.12.-** En general, y teniendo en cuenta toda su experiencia, valore cómo se encuentra de satisfecho de forma global con el servicio de Residencia siendo **0** muy insatisfecho y **10** muy satisfecho.

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/Nc
P.11. Cobertura de expectativas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P.12. Valoración general del servicio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

**P13.-** ¿Tiene alguna sugerencia de mejora sobre las Residencias del Ayuntamiento de Madrid?

Sí.....1

No.....2

SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.13

**P13a.-** ¿Cuál? RESPUESTA ESPONTÁNEA Y MÚLTIPLE. Anotar literalmente lo que indique el entrevistado.

**P.14.- ¿Volvería a solicitar el servicio si fuese posible?** ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

<b>Sí</b>	<b>1</b>
<b>No</b>	<b>2</b>
<b>Ns/Nc</b>	<b>9</b>

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

<b>Sí</b>	<b>1</b>
<b>No</b>	<b>2</b>
<b>Ns/Nc</b>	<b>9</b>

### **BLOQUE 12: Datos de clasificación**

**C.1. ¿Puede decirme la edad de (incluir nombre del usuario)?**

(NOTA AL ENTREVISTADOR: no preguntar; tomar información de la BBDD)

**C.2.- Sexo del titular del servicio**

Hombre	1
Mujer	2

**Para efectos de Control de Calidad de la ejecución de esta encuesta, ¿puede facilitarme su nombre y número de teléfono?**

Nombre	
Teléfono	

*¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!*

**ENCUESTA A USUARIOS DE RESIDENCIA MUNICIPAL SANTA ENGRACIA 2023**

Buenos días/tardes.

Estamos realizando un estudio de la satisfacción entre los usuarios de las RESIDENCIAS MUNICIPALES, ¿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 comprometo 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.

**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.*

**NOTA PARA EL ENTREVISTADOR:**

- Es prioritario que respondan a la encuesta **los propios usuarios**.

**A TODOS****BLOQUE 1: Estructura organizativa del centro**

**P1.-Por favor, indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos referentes a la estructura organizativa de la Residencia, siendo "0" Muy insatisfecho y "10" Muy satisfecho.**

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/Nc
1.1. Orden y limpieza en las habitaciones	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
1.2. Orden y limpieza en las zonas comunes	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
1.3. Equipamiento y confortabilidad de las habitaciones	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
1.4. Equipamiento y confortabilidad en zonas comunes	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
1.5. Mantenimiento general de las habitaciones	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
1.6. Mantenimiento general de las zonas comunes	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
1.7. Organización y funcionamiento del centro	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
1.8. Medidas de seguridad para el acceso y salida del centro	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
1.9. Protección y seguridad que el centro le ofrece	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
1.10. La señalización de las diferentes estancias del centro	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

**P2.-** ¿Ha participado usted en alguna **actividad social, cultural o recreativa** que se programa y realiza para los usuarios?

Sí	1
No	2
Ns/Nc	9

SÓLO SI CÓDIGO 2 EN P.2

**P3.-** ¿por qué motivos?

.....

SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.2

**P4.-** Por favor, valore **las actividades sociales, culturales y recreativas que se programan y realizan para los usuarios**, siendo "0" Muy insatisfecho y "10" Muy satisfecho.

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/ Nc
Actividades sociales, culturales y recreativas que se realizan para los usuarios	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

## BLOQUE 2: Intervención y atención a las necesidades

**P5.-** Por favor, indique su grado de satisfacción con los siguientes **aspectos referentes a la intervención y atención de su persona**, siendo "0" Muy insatisfecho y "10" Muy satisfecho.

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/ Nc
5.1. Atención sanitaria y cuidados de la salud	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
5.2. Atención de fisioterapia y de entrenamiento en las actividades de la vida diaria	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
5.3. Atención psicológica y entrenamiento de la memoria	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
5.4. Atención y asesoramiento social	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
5.5. Atención en las necesidades básicas de cuidados (alimentación, higiene,...)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
5.6. Obtiene a través de este servicio el apoyo que necesita	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
5.7. Siente que tienen en cuenta sus preferencias/necesidades	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
5.8. Globalmente este servicio ha mejorado su calidad de vida	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

**P6.-** ¿Es usted conocedor de la existencia de un **profesional de referencia** para usted en el centro?

	SI	NO
Existencia profesional de referencia	1	2

SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.6

**P7.-** Por favor, valore su grado de satisfacción con **su profesional de referencia**, 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
Profesional de referencia	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

**P8.-** Por favor, valore su grado de satisfacción con los siguientes ítems relacionados con **la Atención Centrada en la Persona** que se lleva a cabo en el Centro, 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
8.1. Potencian mis habilidades y conocimientos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
8.2. Los profesionales del centro se interesan por mí, interactúan conmigo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
8.3 Me siento que estoy en un ambiente / entorno hogareño	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
8.4. Me aconsejan / apoyan a realizar actividades / talleres...	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
8.5. Me siento cercano a los profesionales / organización del centro. Conocen aspectos de mi vida	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
8.6. Atienden mis necesidades según mis valores y preferencias	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
8.7. Me siento partícipe importante / escuchado por parte de los profesionales / organización	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
8.8. Considero el centro como una segunda familia / un sitio cercano	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
8.9. Y a nivel global, cómo valora la Atención Centrada en la Persona que se lleva a cabo en el centro	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

**Nota para el entrevistador:** Atención basada en los siguientes principios: respeto a la dignidad, autonomía e independencia de la persona, atención que promueve la realización de actividades significativas y con sentido para la persona.

**P8a.-** Siguiendo con la Atención Centrada en la Persona que se lleva a cabo en la residencia, **¿Siente que puede contar algo privado al personal del centro con la confianza de que no va a salir de él?**

Sí.....1

No.....2

**P8b.- ¿Siente que el personal del centro se preocupa por aspectos privados suyos?**

Sí.....1

No.....2

### BLOQUE 3: Valoración de los profesionales que desarrollan la actividad

**P.9.-** Por favor, valore su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relativos a **los profesionales que intervienen en la Residencia**, utilizando una escala donde "0" significa Muy insatisfecho y "10" Muy satisfecho.

(NOTA PARA EL ENTREVISTADOR: En las Residencias interviene un equipo multidisciplinar formado por trabajadores sociales, psicólogos, terapeutas ocupacionales, auxiliares, etc. Pediremos a los entrevistados que realicen una valoración conjunta del equipo de personas con las que tienen contacto habitual).

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/Nc
9.1. Trato y actitud	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
9.2. Competencia técnica	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

9.3. Empatía (comprensión de problemas particulares)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
9.4. Capacidad de resolución de problemas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
9.5. La rapidez con que se atiende sus necesidades	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

**BLOQUE 4: Otros servicios**

**P10.-** Por favor, indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos referentes al servicio de comedor, siendo "0" Muy insatisfecho y "10" Muy satisfecho.

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/Nc
10.1. La comida que se ofrece en el centro (variedad del menú, sabor, presentación, cantidad...)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
10.2. Adaptación de las comidas a las necesidades personales	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

**BLOQUE 5: Valoración general del servicio**

**P11.-** Respecto a lo que usted esperaba de la residencia, valore con una escala de 0 a 10 siendo 0 mucho peor de lo que esperaba y 10 mucho mejor de lo que esperaba.

**P12.-** En general, y teniendo en cuenta toda su experiencia, valore cómo se encuentra de satisfecho de forma global con el servicio de Residencia siendo 0 muy insatisfecho y 10 muy satisfecho.

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/Nc
P.11. Cobertura de expectativas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P.12. Valoración general del servicio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

**P13.-** ¿Tiene alguna sugerencia de mejora sobre las Residencias del Ayuntamiento de Madrid?

Sí.....1

No.....2

SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.13

**P13a.-** ¿Cuál? RESPUESTA ESPONTÁNEA Y MÚLTIPLE. Anotar literalmente lo que indique el entrevistado.

**P.14.-** ¿Volvería a solicitar el servicio si fuese posible? ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

Sí	1
No	2
Ns/Nc	9

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

Sí	1
No	2
Ns/Nc	9

**BLOQUE 6: Datos de clasificación**

**C.1. Edad**

(NOTA AL ENTREVISTADOR: no preguntar; tomar información de la BBDD)

**C.2.- Sexo del titular del servicio**

Hombre	1
Mujer	2

**C.3.- ¿Podría decirme si se siente solo/a, a menudo?**

Sí	1
No	2
Ns/Nc	9

*¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!*