

## **ACTIVIDADES OFERTADAS EN EL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO**

### **Diseño de herramientas de trabajo: Cuestionario**

- a. Proceso de solicitud e inicio en el servicio
  - *¿A través de dónde/quién conoció el Servicio de Ayuda a Domicilio?*
  - *¿Cómo valora la rapidez con que se tramitó su solicitud?*
  - *¿Y la información relativa al servicio que recibió al comenzar la prestación?*
  
- b. Cobertura de la prestación
  - *¿Cómo valora el número de horas de servicio que recibe en la actualidad?*
  - *¿Cómo valora el número de días que acude la auxiliar a su domicilio?*
  - *¿Qué opinión le merece la tipología de prestaciones o actividades que le han sido asignadas?*
  - *¿Considera que el tipo de prestaciones que recibe por parte de la auxiliar cubre sus necesidades?, ¿Podría decirme en qué nivel dentro de una escala del 0 al 10?*
  - *Ante respuestas inferiores o iguales a 7 en la variable anterior: ¿Qué tipo de actividades echa de menos?, ¿Qué prestaciones cree que debería recibir para que sus necesidades estuvieran correctas?*
  
- c. Organización y prestación del servicio I.: puntualidad y horario
  - *¿Qué opinión le merece el horario que le ha sido asignado para la realización del servicio?*
  - *La auxiliar que le atiende entre semana/los fines de semana, ¿cumple/n con su horario?*
  - *¿Cómo valora la puntualidad de la auxiliar a la hora de llegar a su domicilio? (diferencia entre las auxiliares que prestan el servicio entre semana y las que lo prestan los fines de semana).*
  - *¿Y a la hora de irse de su domicilio? (Diferencia "entre semana/fines de semana")*
  
- d. Organización y prestación del servicio II.: rotación del personal auxiliar de referencia
  - *En los dos últimos meses, ¿ha cambiado el auxiliar que acude a su domicilio? (Diferencia "entre semana/fines de semana")*
  - *¿Cómo le afecta el que cambie la persona que le atiende? (Diferencia "entre semana/fines de semana")*
  
- e. Personal del servicio
  - *¿Cómo valora el trato y la actitud de las auxiliares que le atienden? (Diferencia "entre semana/fines de semana")*
  - *¿Cómo valora el trato y la actitud de la coordinadora del servicio con la que suele relacionarse?*
  - *¿Qué opinión le merece la competencia técnica de las auxiliares que le atienden a la hora de realizar tareas de de aseo personal? (Diferencia "entre semana/fines de semana")*
  - *¿Y a la hora de realizar tareas domésticas? (Diferencia "entre semana/fines de semana")*
  - *¿Cómo valora la competencia técnica de la coordinadora?*
  - *Desde su punto de vista, ¿qué es lo que hace mejor la auxiliar?*
  - *¿Y lo que hace peor?*
  - *¿Cómo valora, en general, la higiene de la auxiliar a la hora de hacer su trabajo? (Diferencia "entre semana/fines de semana")*

- f. Atención ante incidencias
- *¿Ha tenido algún problema y/o incidencia en el servicio durante el último año?*
  - *¿Qué tipo de problema/incidencia?*
  - *¿Comunicó la incidencia a su coordinadora?*
  - *¿Cómo valora el modo en qué fue resuelto?*
- g. Valoración general del servicio
- *El programa de Ayuda a Domicilio tal y como usted lo recibe en la actualidad, ¿cubre las expectativas que motivaron su solicitud?*
  - *¿Qué supone este servicio para su calidad de vida?, ¿En cuánto "le ayuda" el servicio?*
  - *¿Qué opinión general le merece el servicio?*
  - *¿Recomendaría a la auxiliar que en el actualidad acude a su domicilio? (Diferencia "entre semana/fines de semana")*
  - *¿Recomendaría el Servicio de Ayuda a Domicilio a un amigo o familiar?*
- h. Otras sugerencias.