

Servicio de Centros de Comidas a Domicilio

Diseño de herramientas de trabajo: Cuestionario

Las variables que componen el cuestionario se resumen a continuación:

- a. Proceso de solicitud e inicio del servicio
 - ¿A través de quién o dónde conoció el programa de Comidas a Domicilio?
 - ¿Cuál fue la razón que le motivó a solicitar el servicio?
 - ¿Cómo valora el proceso de solicitud del servicio? (Rapidez con que fue tramitada su solicitud, proceso de documentación y otros aspectos previos al alta)
 - ¿Y la información que recibió sobre el servicio en el momento del alta? (Cantidad y calidad de la información)
 - ¿Puede recordar si le informaron de aspectos como la periodicidad de la entrega, las condiciones de la entrega, los tipos de dietas disponibles...?
 - ¿Le entregaron un folleto informativo y firmó un documento de confidencialidad?
 - ¿Puede recordar si le visitaron en su domicilio antes de comenzar a recibir el servicio? (Visitas a domicilio por parte de la entidad y no del Ayto. de Madrid, en las que se trata de asegurar la viabilidad del servicio)
- b. Procedimiento de actuación: repartos domiciliarios
 - ¿Para cuántos días a la semana recibe comida en la actualidad?
 - ¿En cuántos repartos a la semana le llevan la comida?
 - ¿Qué opinión le merece el número de repartos de comida que recibe a la semana?
 - De manera habitual, ¿en qué espacio de su casa deja la comida el repartidor?
 - De manera habitual, ¿los repartidores se llevan la comida que le ha sobrado?
 - ¿Cómo valora este procedimiento? (Modo de trabajo de los repartidores a la hora de llevarle la comida a su domicilio)
- c. Personas del servicio
 - De manera habitual, ¿acuden los mismos repartidores a su domicilio?
 - ¿Qué opinión le merece el trato y la actitud recibido por parte de los repartidores que acuden a su hogar?
 - ¿Y su puntualidad? (Puntualidad respecto al horario acordado para la entrega)
- d. Composición y valoración del menú
 - Tipo de dieta que recibe el usuario
 - ¿De qué platos se compone su menú: primer y segundo plato, fruta...?
 - ¿Considera que el menú que recibe es el adecuado a sus necesidades?
 - A partir de su experiencia en el servicio, ¿puede valorar el sabor de la comida, la cantidad, la calidad, la presentación, el aporte nutricional, la variedad y la adaptación del menú a la estación del año?

- e. Modo de envasado y distribución del menú
- ¿Le entregan la comida en las siguientes condiciones: los menús de diferentes días en bandejas u otros soportes, los platos en material desechable, los platos termosellados con film, platos blancos y negros?
 - ¿Identifica los siguientes aspectos en los platos donde le sirven la comida: menú, nombre de la comida, ingredientes, fecha de caducidad, día de consumo?
 - ¿Qué opinión le merece el modo de envasado de la comida?
 - ¿Y la higiene del modo de entrega de la comida?
- f. Gestión del menú
- ¿Le entregan con periodicidad mensual una hoja con la previsión de los menús que consumirá durante el mes?
 - ¿Los menús que le entregan son coherentes con los que aparecen en la hoja?
 - Verificación del menú previsto para el día de la entrevista y el consumido por el usuario.
- g. Otras prestaciones del servicio de Comidas a Domicilio
- ¿Disponía de microondas antes de recibir el servicio?
 - En los casos sin microondas: ¿se le facilitó e instaló sin coste un microondas en el momento del alta?
 - Verificación del modelo de microondas instalado.
 - ¿En alguna ocasión le han entregado un imán para que ponga el menú en la nevera?
 - ¿Recibe un periódico u otra publicación junto con la comida?
- h. Tratamiento de incidencias en el servicio
- ¿Ha tenido algún problema en el servicio durante el último año?
 - Clasificación de los problemas acontecidos.
 - Comunicación de los problemas a personal de la entidad.
 - ¿Cómo valora la respuesta que le dieron ante dicha situación de incidencia? (Rapidez, adecuación de la solución...)
- i. Imagen corporativa: anagrama y acreditación
- ¿Ha identificado el anagrama del Ayuntamiento de Madrid en los uniformes de los repartidores? (Se especifica a los usuarios: *situado en el ángulo superior izquierdo del mono, jersey o camisa*)
 - ¿Muestran o portan tarjeta identificativa?
- j. Valoración general del servicio
- ¿Qué le supone este servicio para su calidad de vida? (En cuánto "le ayuda" el servicio)
 - ¿En qué grado situaría el servicio respecto a las expectativas que depositó en él y lo que le ofrece?
 - En base a su experiencia, ¿cómo valora la utilidad del servicio?
 - ¿Cuál es su opinión general sobre el servicio de Comidas a Domicilio?
 - ¿Recomendaría el servicio a otras personas?
- k. Quejas y sugerencias de mejora