

## **Servicio de Apartamentos para personas mayores**

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

Las variables que componen el cuestionario se resumen a continuación:

- a. Proceso de solicitud e información recibida al inicio del servicio
  - *¿Cuál es su opinión sobre la rapidez con la que se gestionó su solicitud?*
  - *¿Cómo valora la información sobre el recurso que recibió al comenzar su residencia en los apartamentos?*
  - *¿Quién cree que le presta el servicio?*
- b. Organización y seguridad del centro
  - *¿Cómo valora la organización y funcionamiento del centro?*
  - *¿Y la seguridad y vigilancia del centro?*
  - *¿Cómo valora el control actual de entradas y salidas de los residentes?*
  - *¿Y en control de entradas, salidas y permanencia de las visitas?*
- c. Intervención y atención a la persona residente
  - *¿Qué opinión le merece el apoyo en acompañamientos de tipo médico o similar que desde el centro se presta?*
  - *¿Y el apoyo en la gestión de recursos sociales?*
  - *¿Cómo valora el seguimiento del estado de salud de los residentes?*
  - *¿Cómo valora el respeto a la intimidad que se tiene en el centro?*
- d. Actividades desarrolladas en el centro
  - *¿Cómo valora las diferentes actividades socioculturales que se programan en el centro para los residentes?*
  - *¿Considera que el centro favorece la participación de los residentes en la elección de las actividades?*
  - *¿Cómo valora la información que desde el centro le ofrecen de las actividades que se desarrollan?*
  - *¿Sabe si en su centro se desarrolla un programa de voluntariado social?*
  - *¿Qué opinión le merece el desarrollo y la organización de dicho programa de voluntariado social?*
- e. Información y comunicación
  - *¿Cómo valora la fluidez y facilidad de comunicación con los profesionales del centro?*
  - *¿Y la información que de manera habitual los profesionales facilitan a los residentes? (Valoración de la calidad y cantidad de la información, canales, etc.)*
  - *¿Cómo valora la atención de los profesionales ante quejas, reclamaciones o sugerencias?*
- f. Personas del servicio
  - *¿Cómo valora el trato y la actitud de los profesionales?*
  - *¿Y su competencia técnica a la hora de realizar el trabajo?*
- g. Instalaciones y equipamiento
  - *En relación al inicio de su residencia en los apartamentos:*

- o *¿Cómo valora las condiciones de pintura en que le fue entregado el apartamento?*
    - o *¿Y las condiciones de limpieza?*
  - *¿Cómo valora la confortabilidad de los apartamentos?*
  - *En relación al equipamiento de los apartamentos:*
    - o *¿Cómo valora el mobiliario?*
    - o *¿Y los electrodomésticos?*
    - o *¿Y la lencería de cama?*
  - *En relación al mantenimiento de los apartamentos:*
    - o *¿Qué le parece el mantenimiento que se realiza de las instalaciones?*
    - o *¿Y del equipamiento?*
    - o *¿Y de la pintura?*
  - *¿Mensualmente se revisa el estado de su apartamento? (Limpieza, funcionamiento de las instalaciones...)*
  - *¿Le parece adecuado que se realicen esas revisiones?*
  - *En relación a las zonas comunes del centro:*
    - o *¿Cómo valora su confortabilidad?*
    - o *¿Y el equipamiento? (Lavandería, sala de actividades, ...)*
    - o *¿Y la adecuación de los espacios? (Disponibilidad de suficientes salas, etc.)*
  - *En relación al mantenimiento de las zonas comunes:*
    - o *¿Qué le parece el mantenimiento que se realiza de las instalaciones?*
    - o *¿Y del equipamiento?*
    - o *¿Y la limpieza del centro?*
- h. Atención ante incidencias
- *¿Ha tenido algún problema o incidencia en el centro?*
  - *Descripción del problema o incidencia*
  - *¿Cómo valora el modo en que fue resuelto?*
- i. Beneficios de la prestación
- *Este recurso, ¿cubre las expectativas que motivaron su solicitud?*
  - *¿Qué le supone el recurso para su calidad de vida?*
  - *¿Puede valorar cómo le ayuda el residir en los apartamentos a sentirse tranquilo, seguro, acompañado e independiente?*
- j. Valoración general y recomendación del servicio
- *¿Cuál es su opinión general de los apartamentos?*
  - *¿Recomendaría la residencia en los apartamentos a otras personas?*
- k. Sugerencias y quejas de las personas entrevistadas