

Servicio de Centros de Día Municipales y Concertados

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?*
 - *En el momento de la incorporación al centro, ¿Le informaron de los programas y actividades en los que podría participar usted y su familiar?*
 - *¿Cuál es su opinión sobre la información que recibió a su ingreso en el centro?*
 - *Perspectiva general acerca del conocimiento que los usuarios tienen del servicio ¿quién cree que le presta el servicio?*
- b. Organización y seguridad del centro
 - *¿Cómo valora la organización y funcionamiento del centro?*
 - *¿Y la protección y seguridad que el centro le ofrece?*
- c. Actividades desarrolladas en el centro
 - *¿Cómo valora las diferentes actividades que se realizan en el centro para los usuarios?*
 - *¿Conoce el programa de voluntariado del centro de día? (Sólo para centros de día Municipales)*
 - *Si conoce el programa de voluntariado del centro ¿cómo lo valora?*
 - *¿Cómo valora las actividades que el centro prepara para los familiares de los usuarios?*
- d. Información y seguimiento (*este apartado sólo recoge indicadores orientados a los familiares o cuidadores principales de los usuarios*)
 - *¿Qué opinión le merece la información que recibe sobre su familiar?*
 - *En la relación entre usted y el centro, ¿hacen uso del libro de seguimiento?*
 - *¿Cómo valora el libro de seguimiento como elemento de comunicación entre los familiares y en centro? (consultado a todos los familiares entrevistados, con independencia de su uso)*
- e. Personas del servicio
 - *¿Cómo valora el trato que recibe (el usuario) por parte de los profesionales?*
 - *¿Y su competencia técnica a la hora de realizar el trabajo?*
 - *¿Qué opinión le merece la atención que les prestan en el centro de día? ¿Le parece que son adaptadas a sus necesidades individuales?*
- f. Servicios hosteleros
 - *¿Qué le parece la alimentación en general que le proporcionan en el centro*

- *El centro le ofrece la posibilidad de elegir entre dos menús a la hora de la comida? (sólo para usuarios de Centros Municipales y con tipología de deterioro físico)*
 - *El equipamiento e instalaciones del centro, ¿Le parecen adecuadas y confortables?*
- g. Transporte y horario
- *¿Cómo acude al centro de forma habitual? (Medio de transporte utilizado)*
 - *¿Recibe algún tipo de aviso previo a que la ruta le recoja en su domicilio? (sólo para usuarios de Centros Municipales) (Orientado a las personas que utilizan la ruta del centro)*
 - *¿Cómo valora que se le avise previamente a que la ruta le recoja en su domicilio?*
 - *¿Cómo valora el horario en que le recoge la ruta por su domicilio? (Orientado a las personas que utilizan la ruta del centro)*
 - *¿Cómo valora el tiempo que dura la ruta - el tiempo que está en la furgoneta-? (Orientado a las personas que utilizan la ruta del centro).*
 - *¿Qué opinión le merece, en general, el servicio de transporte?*
 - *¿Cómo valora en general el horario del CD?*
- h. Otros servicios relacionados con el cliente y la organización
- *¿Recibe mensualmente una factura sobre el coste del servicio? ¿Dicha factura es informada?*
 - *¿Cómo valora el que se le envíe la factura a su domicilio?*
- i. Valoración general y recomendación del servicio
- *¿Puede valorar cómo le ayuda el servicio de centros de día a sentirse: tranquilo, seguro, acompañado, independiente/autónomo?*
 - *¿Cuál es su opinión general con respecto al centro de día?*
 - *¿Lo recomendaría a otras personas?*
- j. Sugerencias y quejas de las personas entrevistadas