

Servicio de Centros Residenciales

Diseño de herramientas de trabajo: Cuestionario

Las variables que componen el cuestionario se resumen a continuación:

- a. Proceso de solicitud e inicio en el servicio
 - *¿A través de quién/dónde conoció este centro residencial?*
 - *¿Cómo valora la rapidez con que se tramitó su solicitud?*
 - *¿Y la información relativa al recurso que recibió al comenzar su residencia en el centro?*
 - *¿Quién cree que le presta este servicio?*
- b. Organización, funcionamiento y seguridad del centro residencial
 - *¿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 las necesidades básicas
 - *¿Qué opinión le merece la vigilancia de la salud de los residentes?*
 - *¿Y el cuidado de la higiene personal?*
 - *La atención que se presta en el centro, ¿es adecuada a las necesidades del residente?*
 - *¿Cómo valora la rapidez con que se atiende ante una necesidad?*
 - *¿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/familiares en la elección de las actividades?*
 - *¿Cómo valora la información que desde el centro le ofrecen de las actividades que se desarrollan?*
 - *¿Qué opinión le merece la programación de actividades dirigidas a los familiares?*
- 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 familiares de los residentes? (Valoración de la calidad y calidad de la información, canales, etc.)*
 - *Sólo para los residentes: ¿Cómo valora la información que de manera habitual le facilitan los profesionales?*
 - *¿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. Servicios hosteleros
- ¿Qué opinión le merece la comida del centro en relación a:
 - o Su sabor
 - o Calidad
 - o Cantidad
 - o Variedad
 - o Presentación de los platos
 - o Adecuación de la dieta a las necesidades de los residentes
 - ¿Cómo valora el servicio de lavandería (mantenimiento y cuidado de la ropa de los residentes)?
 - ¿Y la frecuencia de cambio de la lencería de cama y aseo?
- h. Instalaciones y equipamiento
- En relación al equipamiento de las habitaciones:
 - o ¿Cómo valora la confortabilidad de las habitaciones?
 - o ¿Y su equipamiento (mobiliario...)?
 - o ¿Y la lencería de la cama y aseo?
 - o ¿Y el equipamiento de ayudas técnicas (movilización, etc.)?
 - En relación al mantenimiento de las habitaciones:
 - o ¿Qué le parece el mantenimiento que se realiza de las instalaciones?
 - o ¿Y del equipamiento en general (mobiliario, lencería, etc.)?
 - o ¿Y la limpieza de la habitación?
 - En relación a las zonas comunes del centro:
 - o ¿Cómo valora su confortabilidad?
 - o ¿Y el equipamiento (mobiliario de la sala de actividades, de la sala de reposo, etc.)?
 - o ¿Y la adecuación de los espacios (disponibilidad de suficientes salas, aseos, terrazas, 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?
- i. 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?
- j. Beneficios obtenidos del recurso
- 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 el centro a sentirse tranquilo, seguro, acompañado e independiente?
- k. Valoración general y recomendación del centro gerontológico
- ¿Cuál es su opinión general del centro residencial?
 - ¿Recomendaría el centro a otras personas?
- l. Sugerencias y quejas de las personas entrevistadas