

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A USUARIOS DEL SERVICIO DE LAVANDERÍA DOMICILIARIA  
(2017)****PRESENTACIÓN**

Buenas días/tardes. Mi nombre es..... Llamo en nombre del Ayuntamiento de Madrid. Estamos realizando un estudio de la satisfacción entre los usuarios del servicio de LAVANDERÍA DOMICILIARIA.

F0. Desearía hablar con ..... (*mencionar nombre del contacto facilitado en la base de datos*) que es la persona beneficiaria del servicio para realizarle una serie de preguntas sobre el mismo, ¿es usted?

- Sí .....1 → F.5  
No.....2 → F.1  
No, aquí no hay nadie que se beneficie de este servicio..... **3 → FINALIZAR**

F1. ¿Podría hablar con el beneficiario del servicio (*mencionar nombre de la persona de contacto facilitada*)?

- Sí.....1 → Esperar a que le pongan con el beneficiario, hacer de nuevo la presentación y continuar con F5  
No.....2 → F.2

**SÓLO SI CÓDIGO 2 EN F.1**

F2. ¿Puede decirme si reside usted con (*incluir contacto facilitado en la base de datos*)?

- Sí.....1  
No.....2

F3. ¿Usted es el cuidador principal de (*incluir contacto facilitado en la base de datos*)?

- Sí.....1  
No.....2

**Si cód. 2 en F2 y cód. 2 en F3 FINALIZAR. Resto, seguir en F4**

F4. ¿Y su parentesco con (*incluir contacto facilitado en la base de datos*) es...? LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

- Es un cuidador profesional/contratado.....1  
Amigo.....2  
Cónyuge o pareja.....3  
Hermano/a.....4  
Hijo/a.....5  
Nieto/a.....6  
Sobrino/a.....7  
Nuera/Yerno.....8  
Otros (especificar).....9  
No contesta.....99

F5. ¿Sería tan amable de colaborar contestando a unas breves preguntas? Serán sólo unos minutos.

- Sí.....1 → (*continuar con la entrevista*). Gracias, muy amable, comenzamos.  
No.....2 → *rebatir objeciones y aclaraciones*

**MUCHAS GRACIAS DE ANTEMANO POR SU COLABORACIÓN**

**Objeciones y Aclaraciones:****No tengo tiempo/Estoy ocupado:**

- Sr. X le entiendo perfectamente, no obstante se trata de un breve cuestionario.
- ¿Me indica la hora más apropiada para hablar con usted? (Tomar nota) Muy amable, gracias. Le llamaremos entonces.

**¿Me comprometo a algo?:**

- No, por supuesto, se trata de un cuestionario confidencial. Sus respuestas serán tratadas de forma global y con fines a mejorar el servicio prestado por el Ayuntamiento de Madrid.
- Persiste en no colaborar.....3 → Cierre del registro: despedir y agradecer.

**SOLICITUD E INGRESO EN EL PROGRAMA****P.1.- ¿Cómo conoció usted el servicio de Lavandería? RESPUESTA ESPONTÁNEA Y MÚLTIPLE**

Centros Municipales de Servicios Sociales	1
Centro de salud (a través de médicos, enfermeras)	2
Familiares, amigos, vecinos, otros cuidadores	3
Centros municipales de mayores	4
Centro de Día	5
Teléfono 010	6
Otros (especificar).....	7
Ns/Nc	9

**P.2.- ¿Cuál fue el motivo o motivos por los que solicitó el servicio de Lavandería? RESPUESTA ESPONTÁNEA Y MÚLTIPLE**

No disponía de lavadora	1
No tenía posibilidad de instalar una lavadora en el domicilio	2
Dificultad funcional para el manejo de la lavadora y/o el planchado de la ropa	3
Dificultad en las habilidades del lavado de ropa y plancha <i>(no lo han hecho nunca, no saben cómo hacerlo)</i>	4
Falta de apoyo familiar	5
Descarga del cuidador	6
Otros (especificar).....	7
Ns/Nc	9

**NOTORIEDAD Y CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS****P.3.- ¿Qué entidad cree usted que gestiona el servicio de Lavandería? RESPUESTA ESPONTÁNEA. RESPUESTA ÚNICA**

Ayuntamiento de Madrid	1
Comunidad de Madrid	2
La entidad que lo presta	3
Otra entidad: ¿Cuál?	8
Ns/Nc	9

**P.4- En qué medida cree usted que el servicio de Lavandería cumple los siguientes objetivos. Por favor, utilice una escala de valoración de 0 a 10, donde "0" significa que lo Incumple totalmente y "10" que lo Cumple totalmente.**

**LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA POR FILA.**

	Incumple totalmente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Cumple totalmente	Ns/Nc
4.1. Prestar el servicio a personas cuyos domicilios no reúnen las condiciones necesarias.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
4.2. Garantizar condiciones mínimas de higiene a usuarios con dificultades para mantenerlas por sí mismos y sin apoyos familiares	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

**IMPACTO EN LA CALIDAD DE VIDA DEL USUARIO Y/O DE SU FAMILIA**

**SÓLO A TITULARES DEL SERVICIO: SI CÓDIGO 1 EN F0 O F1**

**P.5- A continuación le voy a leer una serie de frases sobre la influencia que ha tenido en su vida cotidiana recibir el servicio de Lavandería.** Por favor, indíqueme su grado de acuerdo/desacuerdo con cada una de ellas. Para valorar, utilice una escala de 0 a 10 donde 0 significa que está "Totalmente en desacuerdo" y 10 "Totalmente de acuerdo". **LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA POR FILA.**

**Desde que recibe el servicio de Lavandería...**

	Totalmente en desacuerdo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Totalmente de acuerdo	Ns/Nc
Ha mejorado en su autonomía e independencia	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Ha mejorado su estado de ánimo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Se siente usted más apoyado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Se siente usted más tranquilo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Se siente usted más seguro	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Se encuentra usted más satisfecho con su vida	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Le ha servido para relacionarse con otras personas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Su estado de salud, en general, ha mejorado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Ha supuesto un beneficio para su familia	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
<b>Y GLOBALMENTE ESTE SERVICIO HA MEJORADO SU CALIDAD DE VIDA</b>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

**RESTO DE ENTREVISTADOS: (CUIDADORES)**

**P.6- A continuación le voy a leer una serie de frases sobre la influencia que ha tenido en su vida cotidiana el que (mencionar contacto facilitado en la base de datos) reciba el servicio de Lavandería Domiciliaria.** Por favor, indíqueme su grado de acuerdo/desacuerdo con cada una de ellas. Para valorar, utilice una escala de 0 a 10 donde 0 significa que está "Totalmente en desacuerdo" y 10 "Totalmente de acuerdo". **LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA POR FILA.**

**El que (incluir contacto facilitado en la base de datos) reciba el servicio de Lavandería a usted le ha supuesto que...**

	Totalmente en desacuerdo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Totalmente de acuerdo	Ns/Nc
Dedica más tiempo para usted mismo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Se siente usted más apoyado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Se siente usted más tranquilo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Se siente usted más seguro gracias a que el Ayuntamiento supervise y atienda a (incluir contacto facilitado en la base de datos)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Ha supuesto un beneficio para su familia	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
<b>Y GLOBALMENTE ESTE SERVICIO HA MEJORADO SU CALIDAD DE VIDA</b>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

**A TODOS****INICIO DEL SERVICIO**

P.7.- ¿Cómo se encuentra de satisfecho con la rapidez del proceso desde que solicitó el servicio de Lavandería hasta que le notificaron su adjudicación? Por favor, utilice una escala de valoración de 0 a 10, donde "0" significa Muy Insatisfecho y "10" Muy Satisfecho. LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA POR FILA.

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/Nc
Rapidez de adjudicación	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

**A TODOS**

P.8.- ¿Y cómo se encuentra de satisfecho con la rapidez desde que le dieron de alta en el servicio hasta que comenzó a recibirlo? utilice una escala de valoración de 0 a 10, donde "0" significa Muy Insatisfecho y "10" Muy Satisfecho. LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA POR FILA.

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/Nc
Rapidez en el inicio del servicio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

**INFORMACIÓN**

P.9.- En general y en una escala donde "0" significa Muy insatisfecho y "10" Muy satisfecho, ¿qué opinión le merece la información que recibe sobre el servicio?

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/Nc
Información sobre el servicio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

**ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO**

P.10.-Por favor, indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos referentes la recogida y entrega de la ropa, siendo "0" Muy insatisfecho y "10" Muy satisfecho.

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/Nc
10.1. La frecuencia con que le recogen y lavan la ropa	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
10.2. El horario de recogida y entrega de la ropa	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
10.3. La puntualidad en la recogida y entrega	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
10.4. La organización y funcionamiento del reparto de la ropa	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
10.5. El tiempo que transcurre desde que le recogen hasta que le entregan la ropa lavada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

**P.11.- Siguiendo la misma escala donde “0” significa Muy insatisfecho y “10” Muy satisfecho, indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos referentes la calidad del servicio prestado.**

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/ Nc
11.1. La calidad de lavado de su ropa	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
11.2. La calidad de planchado de su ropa	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
11.3. Las condiciones de entrega en general de la ropa	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

### VALORACIÓN DE LOS PROFESIONALES

**P.12.- Por favor, valore su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relativos a los profesionales del servicio de Lavandería con los que usted tiene contacto (repartidores y superviso). Utilice una escala donde “0” significa Muy insatisfecho y “10” Muy satisfecho. LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA POR FILA**

(NOTA PARA EL ENTREVISTADOR: Se trata de una valoración conjunta del equipo de personas con las que tienen contacto habitual y que generalmente son los repartidores y el coordinador).

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/ Nc
12.1 Su trato y amabilidad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
12.2 Su competencia técnica y profesionalidad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
12.3 Su actitud y capacidad para escucharle y comprender los problemas que usted le pueda plantear (Empatía)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
12.4 Su capacidad para resolver problemas y dudas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

### RELACIÓN CALIDAD PRECIO DEL SERVICIO

**P.13.- ¿Conoce el coste del servicio de Lavandería Domiciliaria?**

Si ..... 1  
 No ..... 2  
 Ns/Nc ..... 9

### SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.13

**P.14- En una escala donde “0” significa Muy insatisfecho y “10” Muy satisfecho, dígame cómo valora su satisfacción con la relación entre la calidad del servicio y su precio**

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/Nc
Relación entre el servicio y su precio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

**A TODOS****VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO**

**P.15.- En una escala de 0 a 10 donde 0 significa Muy Insatisfecho y 10 Muy Satisfecho, por favor, valore su satisfacción respecto Al grado en que el servicio de lavandería está cubriendo las expectativas que motivaron su solicitud del servicio.**

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/Nc
Cobertura de expectativas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

**P.16.- Teniendo en cuenta todos los aspectos del servicio de lavandería de los que hemos hablado, en una escala de 0 a 10 donde 0 significa Muy Insatisfecho y 10 Muy Satisfecho, por favor, valore su satisfacción global con este servicio.**

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/Nc
Satisfacción global	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

**P.17.- ¿Cree usted que recibir el servicio de Lavandería le ha permitido seguir viviendo en su domicilio en mejores condiciones?**

Si ..... 1  
 No ..... 2  
 Ns/Nc ..... 9

**P.18.- En su caso, ¿recibir el servicio de Lavandería ha contribuido a evitar su ingreso en una residencia?**

Si ..... 1  
 No ..... 2  
 Ns/Nc ..... 9

**P.19.- ¿Volvería a solicitar el servicio?**

Si ..... 1  
 No ..... 2  
 Ns/Nc ..... 9

**P.20.- ¿Recomendaría usted este servicio a otras personas?**

Si ..... 1  
 No ..... 2  
 Ns/Nc ..... 9

**QUEJAS Y SUGERENCIAS**

**P.21.- ¿Ha realizado usted alguna queja durante el transcurso del servicio?**

Sí.....1→Pasar a P.22  
 No.....2→Pasar a P.25

SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.21

**P.22 Por favor, indíqueme el contenido de dichas quejas. RESPUESTA ESPONTÁNEA Y MÚLTIPLE. (Anotar literalmente lo que indique el entrevistado y codificar en la tabla siguiente)**

---

Retrasos o ausencias de repartos	1
Horarios de repartos inadecuados	2
Error en la entrega de la ropa	3
Entrega de ropa en malas condiciones	4
Otras: ¿Cuáles? _____	6

**P.23.- ¿Ha recibido usted respuesta a la queja que planteó?**

Sí.....1

No.....2

**P.24- Por favor, valore su grado de satisfacción con el proceso de interposición de quejas, su tramitación, resolución,... utilizando una escala donde "0" significa Muy insatisfecho y "10" Muy satisfecho.**

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/Nc
Satisfacción con la resolución de las quejas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

**A TODOS****P.25.- ¿Tiene alguna sugerencia de mejora sobre el servicio de Lavandería del Ayuntamiento de Madrid?**

Sí.....1→Pasar a P.26

No.....2→Pasar a C.1.

**SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.25****P.26.- ¿Cuál? RESPUESTA ESPONTÁNEA Y MÚLTIPLE. Anotar literalmente lo que indique el entrevistado****DATOS DE CLASIFICACIÓN****C.1. ¿Puede decirme su edad / la edad de (incluir contacto facilitado en la base de datos)?**

ENTREVISTADOR: Especificar años cumplidos.

.....años

No contesta.....9

**C.2.- Género del titular del servicio**

Hombre	1
Mujer	2

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN. LE RECUERDO QUE SI QUIERE HACER ALGUNA SUGERENCIA O RECLAMACIÓN RESPECTO AL SERVICIO QUE UTILIZAN PUEDE HACERLO LLAMANDO AL TELÉFONO 010.**