

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A USUARIOS DEL SERVICIO DE CENTROS DE DÍA (2017)**PRESENTACIÓN**

Buenas días/tardes. Preguntaba por..... (Incluir contacto facilitado en la base de datos).

Encantada de saludarle. Soy....., llamo en nombre del Ayuntamiento de Madrid.

Estamos realizando un estudio de la satisfacción entre los usuarios de los CENTROS DE DÍA, ¿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*

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 compromete a algo?:

- No, por supuesto, se trata de un cuestionario breve y 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*

NOTA PARA EL ENTREVISTADOR:

- En el caso de **usuarios con deterioro cognitivo** la encuesta va **dirigida a convivientes y/o cuidadores principales.**
- En el caso de **usuarios con deterioro físico**, es prioritario que respondan a la encuesta **los propios usuarios**, aunque también podría responder el conviviente o cuidador principal en el caso de que el usuario no esté capacitado para mantener la conversación.

P.0.- Tipología de usuario(NOTA AL ENTREVISTADOR: no preguntar; tomar información de la BBDD)

CDEA	1
CDF	2

P.1.- ¿Es usted la persona usuaria de los Centros de Día del Ayuntamiento de Madrid?

Sí 1 → P.2
No 2 → Si Cód 1 en P0 pasar a P.1a.
Si Cód. 2 en P0 pasar a P2
No, aquí no hay nadie que acuda a un centro de día **3 → FINALIZAR**

SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.O**P.1a.- Por favor, ¿puede pasarme con la persona que le cuida o con la que convive?**

Sí 1 → 2ª INTRODUCCIÓN
No se encuentra en el domicilio 2 → ¿Me indica la hora más apropiada para hablar con su cuidador principal? (Tomar nota) Muy amable, gracias. Le llamaremos entonces.
→ FINALIZAR

SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.1a Y CÓDIGO 2 EN P.1**2ª INTRODUCCIÓN:**

Encantada de saludarle. Soy....., llamo en nombre del Ayuntamiento de Madrid.

Estamos realizando un estudio de la satisfacción entre los usuarios de los CENTROS DE DÍA, ¿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***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 compromete a algo?:

- No, por supuesto, se trata de un cuestionario breve y 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.*SÓLO SI CÓDIGO 2 EN P.1**P.1b.- ¿Puede decirme si reside con (incluir contacto facilitado en la base de datos)?**

Si	1
----	---

No	2
----	---

P.1c.- ¿Usted es el cuidador principal de (incluir contacto facilitado en la base de datos)?

Si	1
No	2

FINALIZAR SI CÓDIGO 2 EN P.1b + CÓDIGO 2 EN P.1c.

A TODOS

P.2.-Por favor, indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos referentes a la estructura organizativa del Centro de Día, siendo "0" Muy insatisfecho y "10" Muy satisfecho.

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/ Nc
2.1. Equipamiento y confortabilidad de las instalaciones	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
2.2. Horario del centro	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P.3.-Por favor, valore las actividades sociales, culturales y recreativas que se programan y realizan para los usuarios, siendo "0" Muy insatisfecho y "10" Muy satisfecho.

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/ Nc
Actividades sociales, culturales y recreativas que se realizan para los usuarios	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P.4.- Por favor, valore la satisfacción con las actividades formativas e informativas dirigidas a las familias, siendo "0" Muy insatisfecho y "10" Muy satisfecho.

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/ Nc
Actividades formativas e informativas dirigidas a las familias	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P.5.- Por favor, indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos referentes a la intervención y atención de su persona/ de su familiar, siendo "0" Muy insatisfecho y "10" Muy satisfecho.

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/ Nc
5.1. Atención socio sanitaria y cuidados de la salud (fisioterapia, terapia ocupacional, asesoramiento social, controles sanitarios...)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
5.2. Atención en las necesidades básicas de cuidados (alimentación, higiene,...)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P.6.- Por favor, valore su grado de satisfacción con los profesionales que intervienen en el Centro de Día, utilizando una escala donde "0" significa Muy insatisfecho y "10" Muy satisfecho.

(NOTA PARA EL ENTREVISTADOR: En los Centros de Día interviene un equipo multidisciplinar formado por trabajadores sociales, psicólogos, terapeutas ocupacionales, auxiliares, etc. Pediremos a los entrevistados que realicen una valoración conjunta del equipo de personas con las que tienen contacto habitual).

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/Nc
6.1 Trato y actitud	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P.7.-Por favor, indique su grado de satisfacción con el servicio de comedor del centro, siendo "0" Muy insatisfecho y "10" Muy satisfecho.

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/Nc
Servicio de comedor en general	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P.8.- ¿Hace uso del servicio de transporte del Centro de Día?

Sí	1.....pasar a P.9
No	2.....pasar a P.10

SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.8

P.9.- En una escala de 0 a 10 donde 0 significa Muy Insatisfecho y 10 Muy Satisfecho, por favor, valore el servicio de transporte del Centro de Día.

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/Nc
Servicio de transporte en general	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

A TODOS

P,10.- A continuación le voy a leer una serie de frases sobre la influencia que ha tenido en su vida cotidiana o en la de su familiar desde que acude al Centro de Día. 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 acude al Centro de Día...

	Totalmente en desacuerdo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Totalmente de acuerdo	Ns/Nc
10.1. Ha mejorado en su autonomía e independencia	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
10.2. Ha mejorado su estado de ánimo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

10.3. Se siente usted más apoyado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
10.4. Se siente usted más tranquilo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
10.5. Se siente usted más seguro	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
10.6. Le ha servido para relacionarse con otras personas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
10.7. Su estado de salud, en general, ha mejorado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
10.8. Ha supuesto un beneficio para su familia	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
10.9. Y GLOBALMENTE ESTE SERVICIO HA MEJORADO SU CALIDAD DE VIDA	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P.11.- ¿Tiene alguna sugerencia de mejora sobre los Centros de Día del Ayuntamiento de Madrid?

Sí.....1→Pasar a P.11a

No.....2→Pasar a P.12

SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.11**P.11.a ¿Cuál?** RESPUESTA ESPONTÁNEA Y MÚLTIPLE. Anotar literalmente lo que indique el entrevistado.A TODOS**P.12.- En general y teniendo en cuenta toda su experiencia como usuario del Centro de Día, ¿cuál es su grado de satisfacción general?**

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/Nc
Valoración general del servicio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P.13.- ¿Recomendaría usted este servicio? ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

Sí	1
No	2
Ns/Nc	9

DATOS DE CLASIFICACIÓN**Edad del Usuario (grabar la incluida en la base de datos)**

.....años

No contesta.....9

Género del titular del servicio (grabar la incluida en la base de datos)

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.