

CUESTIONARIO SOBRE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA (2019)

Buenos días/tardes, mi nombre es..... y llamo del Ayuntamiento de Madrid. Estamos realizando una encuesta para conocer la opinión de las personas usuarias de los centros de servicios sociales. La encuesta es anónima y el uso que se le dará a sus respuestas es únicamente estadístico, los datos están protegidos por la Ley 12/1989 de 9 de mayo de la Función Estadística Pública y Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales. La duración del cuestionario será de unos cinco minutos, y sus opiniones ayudarán a prestar un mejor servicio a los ciudadanos. Por eso le agradecería que me contestara unas preguntas. Muchas gracias por su colaboración.

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.2
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 **F2**
No.....2 → Preguntar a qué hora podría ser localizado el beneficiario del servicio, agendar entrevista.

F2. ¿Sería tan amable de colaborar contestando a unas breves preguntas? Serán sólo unos minutos.

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

Le informamos que, en aplicación de la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal, sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y anónima y siempre de manera global, nunca de forma individualizada.

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.

P.1. ¿Podría decirme qué edad tiene? Entrevistador: anote la edad

_ Años Entrevistador: Si es menor de 18 años (→ Finalizar la encuesta)

Entrevistador: Si tiene 18 o más años (→ Pasar a pregunta 2 y continuar la encuesta)

9 NS / NC No leer (→ Finalizar la encuesta)

P.2. ¿Ha sido atendido personalmente por un Trabajador Social a lo largo de este año 2019? Entrevistador:
Respuesta única.

1 Si (→ Pasar a pregunta 3 y continuar la encuesta)

2 No (→ Finalizar la encuesta)

P.3. ¿Había acudido usted anteriormente a este este Centro?

1 Si

2 No

P.4. ¿Podría decirme aproximadamente cuántas veces ha acudido al centro en los últimos 12 meses?

Entrevistador: Respuesta espontánea. Anote literalmente el número de veces indicado por el entrevistado.

1 Número de veces _____

9 NS / NC

P.5. ¿Cómo conoció la existencia de este centro de Servicios Sociales? Entrevistador: leer respuestas.
Respuesta múltiple. Máximo 3 respuestas

1 A través de familiares, amigos o vecinos

2 A través del Teléfono de Información del Ayuntamiento de Madrid 010

3 A través de la Web municipal

4 A través de otros servicios del Ayuntamiento de Madrid

5 A través de otros servicios públicos (centro de salud, colegios, oficina de empleo, etc.)

6 A través de Asociaciones y otras Organizaciones

7 De otra forma. ¿Cuál? Especificar: _____

9 NS / NC

P.6. ¿Cómo concertó la cita con este centro de Servicios Sociales? Entrevistador: leer respuestas.

1 He venido sin cita previa

2 Concerté la cita presencialmente en el centro de Servicios Sociales

3 Concerté la cita en los teléfonos del centro de Servicios Sociales

4 A través de la Web municipal

- 5 A través del teléfono del Ayuntamiento de Madrid 010
- 6 A través de otras vías ¿Cuales? _____
- 9 NS / NC

P.7. ¿Le resultó fácil concertar la cita?

- 1 Si
- 2 No
- 9 NS / NC

P.8. ¿Cuánto tiempo ha transcurrido desde que solicitó cita hasta que se ha sido atendido por la trabajadora social?

- 1 Menos de 8 días
- 2 Entre 9 y 15 días
- 3 Más de 16 días
- 9 NS / NC

P.9 ¿Podría indicarme el motivo de su visita al centro? Entrevistador: leer respuestas. Respuesta múltiple.

- 1 Información y orientación (sobre ayudas, servicios disponibles o sobre una situación personal o familiar, etc.)
- 2 Entrevistarse con el/la trabajador/a social para el seguimiento de su caso
- 3 Solicitar y tramitar un servicio o ayuda
- 4 Otros motivos (especificar cuáles): _____
- 9 NS / NC No leer

P.10. ¿El motivo de su última visita fue para usted o era para otra persona? Entrevistador: leer respuestas. Respuesta múltiple.

- 1 Es para usted mismo/a
- 2 Es para varios miembros de su familia
- 3 Es para un hijo/a menor de edad
- 4 Es para su padre / madre
- 5 Es para otra persona de su familia
- 6 Es para una persona que no está emparentada con usted
- 7 Otro ¿Cuál? Especificar: _____
- 9 NS / NC No leer

P.11. ¿Podría usted valorar de 0 a 10 la satisfacción con la atención recibida, en general, en este centro? (donde 10 es completamente satisfecho y 0 completamente insatisfecho) Entrevistador, anote la puntuación que diga el entrevistado.

	0-10	Ns/Nc (99)
Satisfacción con la atención recibida en general		

P.12. Dígame, ¿Está usted o alguien de su familia disfrutando actualmente de algún tipo de servicio de los que a continuación se especifican?

	Sí	No	Ns/Nc
1. Atención y seguimiento de su situación por un trabajador social	1	2	9
2. Ayuda a domicilio	1	2	9
3. Teleasistencia	1	2	9
4. Ayudas económicas (para comedor escolar, escuela infantil, alimentos y otros gastos básicos)	1	2	9
5. Centro de Día para mayores	1	2	9
6. Otras ayudas y servicios para menores	1	2	9
7. Renta Mínima de Inserción de la Comunidad de Madrid	1	2	9
8. Servicios y ayudas a personas dependientes de la Comunidad de Madrid	1	2	9
9. Otra ayuda o servicio. ¿Cuál? Especificar:	1	2	9
10. No es beneficiario de ninguna ayuda o prestación social	1	2	9

P.13. A continuación le voy a preguntar sobre algunos aspectos de la atención recibida en el centro. Por favor, valore en una escala de 0 a 10, donde 10 es completamente satisfecho y 0 completamente insatisfecho. Entrevistador: leer opciones. Anote la puntuación que indique el entrevistado.

		0-10	Ns/Nc (99)
1.	La información recibida		
2.	El tiempo dedicado a su entrevista		
3.	El trato y amabilidad del personal		
4.	La profesionalidad		
5.	La intimidad y la confidencialidad en la atención		
6.	La capacidad del profesional de comprensión de su situación y de sus necesidades		

P.14. Ahora quisiera que valorara la atención y el trato que le ha dado el resto de personal del centro. Por favor, valore en una escala de 0 a 10 cada uno de ellos, donde 10 es completamente satisfecho y 0 completamente insatisfecho. Entrevistador: leer las opciones y anote la puntuación que diga el entrevistado.

	0-10	Ns/Nc (99)
Personal de recepción y administración		
Resto de profesionales		

P.15. A continuación le voy a preguntar sobre algunos aspectos de la organización y funcionamiento del centro. Por favor, valore en una escala de 0 a 10, donde 10 es completamente satisfecho y 0 completamente insatisfecho.

Entrevistador: leer opciones. Anote la puntuación que indique el entrevistado.

		0-10	Ns/Nc (99)
1.	La ubicación y accesibilidad del centro		
2.	Las instalaciones del centro		

3.	La facilidad para contactar con el centro		
4.	El horario del centro		
5.	El tiempo transcurrido desde que solicitó la cita hasta que se celebró		
6.	La organización y funcionamiento		

P.16. En una escala donde 0 significa en desacuerdo y 10, muy de acuerdo, **¿considera que los servicios sociales le han ofrecido la atención y el seguimiento adaptado a su situación personal?**

	0-10	Ns/Nc (99)
Atención continuada		

P.17. A continuación le voy a leer una serie de frases sobre la influencia que ha tenido en su vida cotidiana el ser atendido por un profesional de los Servicios Sociales. Por favor, indíqueme su grado de acuerdo/desacuerdo con cada una de ellas. Para valorar, utilice una escala de 0 a 10 donde 0 es "Totalmente en desacuerdo" y 10 "Totalmente de acuerdo".

Desde que acude al centro de servicios sociales...

	0-10	Ns/Nc (99)
Ha mejorado en su autonomía e independencia		
Se siente usted más acompañado y apoyado		
Ha supuesto un beneficio para su familia		

P.18. **¿Aconsejaría a un familiar o amigo que acudiese a este centro para en caso de tener que solventar algún problema social?** Entrevistador: leer respuestas y anote literalmente los motivos indicados por el entrevistado.

1 Sí

2 No ¿Cuál es el motivo? Especificar:

DATOS DE CLASIFICACIÓN DEL ENTREVISTADO**P.18. Sexo** Entrevistador: anotar

- 1 Hombre
2 Mujer

P.19. ¿Podría decirme cuál es su nacionalidad? Entrevistador: leer respuestas

- 1 Española
2 Española, no nacido en España
3 Extranjera de país miembro de la UE
4 Extranjera de país NO miembro de la UE
9 NS / NC No leer

P.20. ¿Podría decirme cuál fue el último nivel de estudios que cursó? Entrevistador: leer respuestas.
Respuesta única.

1.	Sin estudios terminados
2.	Estudios primarios
3.	Estudios secundarios
4.	Formación profesional
5.	Estudios medios universitarios
6.	Estudios superiores universitarios
9.	No contesta No leer

P.21. ¿Podría decirme cuál es su ocupación actual? Entrevistador: leer respuestas. Respuesta única.

1.	Trabaja
2.	Jubilado, pensionista
3.	Desempleado y en busca de su primer trabajo
4.	Desempleado y ya ha trabajado antes

5.	Estudiante
6.	Trabajo doméstico no remunerado
7.	Otra situación
9.	No contesta (No leer)

P. 22. ¿Podría usted decirme si vive....? Entrevistador: leer respuestas. Señalar tantas respuestas como diga el entrevistado

- 1 Solo/a
- 2 Con su esposo/a
- 3 Con su esposo/a e hijos
- 4 Con otros familiares
- 5 Otra situación:
- 9 NS / NC (No leer)

P.23. Si desea hacer alguna sugerencia que nos ayude a mejorar el servicio, por favor, manifieste lo que desee.

Muchas gracias por su colaboración