

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A USUARIOS DEL SERVICIO DE APARTAMENTOS MUNICIPALES(2023)

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 APARTAMENTOS MUNICIPALES, ¿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 comprometo 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.

A TODOS

Le informamos que, en aplicación de la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre 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.

P.1.- ¿Es usted la persona que reside en los Apartamentos del Ayuntamiento de Madrid?

Sí 1

No 2 **FINALIZAR**

P.2- En qué medida cree usted que el servicio de los Apartamentos 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*

	Incumple totalmente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Cumple totalmente	Ns/ Nc
2.1. Mejorar la calidad de vida de las personas mayores	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
2.2. Evitar el ingreso en una residencia	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P.3- A continuación le voy a leer una serie de frases sobre la influencia que ha tenido en su vida cotidiana residir en los Apartamentos. 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”.

LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA POR FILA.

Desde que reside en los Apartamentos Municipales...

	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 gracias a la atención que se le presta en el centro	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Se encuentra usted más acompañado	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
Le ha servido para tener nuevas amistades dentro de los apartamentos	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
Y GLOBALMENTE ESTE SERVICIO HA MEJORADO SU CALIDAD DE VIDA	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P.4.-Por favor, indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos referentes a la estructura organizativa de los Apartamentos, siendo “0” Muy insatisfecho y “10” Muy satisfecho.

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/ Nc
4.1. Orden y limpieza en los apartamentos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
4.2. Orden y limpieza en las zonas comunes	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
4.3. Equipamiento y confortabilidad de los apartamentos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
4.4. Equipamiento y confortabilidad en zonas comunes	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
4.5. Mantenimiento general de los apartamentos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
4.6. Mantenimiento general de las zonas comunes	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
4.7. Organización y funcionamiento del centro	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
4.8. Horario del centro	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
4.9. Medidas de seguridad para el acceso y salida del centro	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
4.10. Protección y seguridad que el centro le ofrece	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
4.11. La señalización de las diferentes estancias del centro	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P.5- Por favor, en una escala de 0 a 10, indíqueme su grado de acuerdo o desacuerdo con las siguientes afirmaciones, donde 0 es totalmente en desacuerdo y 10 totalmente de acuerdo

	Totalmente en desacuerdo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Totalmente de acuerdo	Ns/Nc
Las personas con problemas de movilidad tienen fácil acceso al centro desde el exterior del mismo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Las personas con problemas de movilidad tienen facilidad para moverse por las estancias del centro	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Las personas con dificultades de visión pueden manejarse bien en el centro	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Las personas con dificultades de audición pueden manejarse bien en el centro	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Las personas con dificultades de memoria, orientación,...pueden manejarse bien en el centro.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P.6- En general y en una escala donde “0” significa Muy insatisfecho y “10” Muy satisfecho, ¿qué opinión le merece la información sobre el funcionamiento del centro que recibió en el momento de su incorporación? LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA POR FILA.

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

P.7.- ¿Ha participado en alguna actividad social, cultural o recreativa organizada por el Servicio de Apartamentos?

Sí	1
No	2
Ns/Nc	9

P7A. (P7=2) ¿por qué motivos?

P.7B, (P7=1).-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.8.- Por favor, indique su grado de satisfacción con los siguientes **aspectos referentes a la intervención y atención de su persona**, siendo “0” Muy insatisfecho y “10” Muy satisfecho. Si no ha tenido necesidad de utilizar dichos servicios, se procederá a registrar *No Procede*.

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/Nc	No procede
10.1. Atención personal	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	98
10.2. Apoyo en acompañamientos médicos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	98
10.3. Asistencia médica / farmacéutica urgente	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	98
10.4. Atención y asesoramiento social	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	-
10.5. Obtiene el apoyo que necesita	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
10.6. Siente que tienen en cuenta sus preferencias/necesidades	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	

P.9.- Por favor, valore su grado de satisfacción con los siguientes **aspectos relativos a los profesionales que intervienen en los Apartamentos**, utilizando una escala donde “0” significa Muy insatisfecho y “10” Muy satisfecho.

(NOTA PARA EL ENTREVISTADOR: En los Apartamentos intervienen, principalmente, trabajadores sociales y auxiliares de servicios sociales. 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
9.1 Trato y actitud	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
9.2 Competencia técnica	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
9.3 Empatía (comprensión de problemas particulares)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
9.4 Capacidad de resolución de problemas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
9.5. La rapidez con que se atiende sus necesidades	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P.10 Respecto a lo que usted esperaba del servicio de Apartamentos, valore con una escala de 0 a 10 siendo 0 mucho peor de lo que esperaba y 10 mucho mejor de lo que esperaba.

Mucho peor de lo esperado	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Mucho mejor de lo esperado	Ns/nc
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P.11 En general, y teniendo en cuenta toda su experiencia, valore cómo se encuentra de satisfecho de forma global con el servicio de Apartamentos siendo 0 muy insatisfecho y 10 muy satisfecho.

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/Nc
P.10 Cobertura de expectativas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P.11 Valoración general del servicio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P.12. En su caso ¿vivir en los apartamentos ha evitado su ingreso en una residencia?

- Sí.....1
No.....2

P.13.- ¿Tiene alguna sugerencia de mejora sobre los Apartamentos del Ayuntamiento de Madrid?

Sí.....1 Pasar a P.13a

No.....2 Pasar a P.14

SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.13

P.13.a ¿Cuál?

RESPUESTA ESPONTÁNEA Y MÚLTIPLE. Anotar literalmente lo que indique el entrevistado.

--

P.14. ¿Volvería usted a solicitar el servicio ?

Sí	1
No	2
Ns/Nc	9

P.15.- ¿Recomendaría usted este servicio?

ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

Sí	1
No	2
Ns/Nc	9

BLOQUE 6: Datos de clasificación

C.1. ¿Puede decirme su edad / la edad?

ENTREVISTADOR: Especificar años cumplidos.

.....años

No contesta.....9

Sexo del titular del servicio

Hombre	1
Mujer	2

C.2.- ¿Podría decirme si se siente solo/a, a menudo?

•.....Sí.....1

•.....No2

•.....Ns/Nc9

C.3.- Debido a su situación ¿con qué frecuencia sale usted de su domicilio?

•..... No sale 1

•..... Sale pero menos de 1 vez a la semana 2

•..... Sale con más frecuencia 3

•..... Ns/Nc..... 9

C.3A_mot (C2=1,2) ¿Cuál es el motivo?

- Barreras arquitectónicas
- Problemas de movilidad
- Desánimo/desgana
- Otros, anotar

C.4.- A continuación, le voy a nombrar una serie de prestaciones para personas mayores del Ayuntamiento de Madrid. Por favor, dígame cuáles de ellas recibe en la actualidad.

LEER RESPUESTAS.

	SI	NO
1. Teleasistencia	1	2
2. Servicio de Ayuda a Domicilio	1	2
3. Comida a Domicilio	1	2
4. Socio de un Centro Municipal de Mayores	1	2

Para efectos de Control de Calidad de la ejecución de esta encuesta, ¿puede facilitarme su nombre?

Nombre	
--------	--

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