

## ENCUESTA A PERSONAS USUARIAS DE LOS “CENTROS DE MUNICIPALES DE MAYORES” (2023)

### PRESENTACIÓN

Buenos días/tardes, mi nombre es \_\_\_\_\_ y llamo en nombre del Ayuntamiento de Madrid. Estamos realizando un estudio de satisfacción entre las personas usuarias del SERVICIO DE CENTROS DE MUNICIPALES DE MAYORES.

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 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.

#### **BLOQUE 1: Inscripción como socio**

##### **A TODOS/AS**

**P.1.- De forma general, ¿con cuánta frecuencia acude al Centro Municipal para Mayores? RESPUESTA ÚNICA**

Todos o casi todos los días de la semana	1
Una o dos veces a la semana	2
Una o dos veces al mes	3
Menos de una vez al mes	4
Nunca acudo al CMM (fin del cuestionario)	5

**P.2. - ¿Desde qué año acude al Centro Municipal de mayores?**

##### **A LOS QUE ACUDEN DESDE EL AÑO 2022**

**P.3. – Utilizando una escala de valoración de 0 a 10, donde “0” significa *Muy insatisfecho* y “10” *Muy Satisfecho*, ¿Puede decirme cómo se encuentra de satisfecho con la información que recibió sobre los programas y servicios en el momento de su incorporación al centro de mayores?**

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/Nc
Satisfacción con la información recibida en la incorporación	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

**P.3B. Por favor, dígame en qué medida cree usted que el acudir al Centro Municipal de Mayores le ha servido para cumplir los siguientes objetivos.** Por favor, utilice una escala de valoración de 0 a 10, donde "0" significa *Incumple Totalmente* y "10" *Cumple Totalmente*

	Incumple totalmente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Cumple totalmente	Ns/Nc
3.1 Evitar la soledad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
3.2 Relacionarme con otras personas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
3.3 Aumentar el círculo de amistades (Nota para el entrevistador: matizar, en caso de que sea necesario, la diferencia con la pregunta inmediatamente anterior. La referencia a "círculo de amistades" ha de referirse a relaciones personales con mayor significación que "conocidos" del Centro)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

## **BLOQUE 2: Uso y valoración de los servicios y actividades ofertadas en los CMM**

**P.4 De los siguientes servicios ofertados en los Centros Municipales de Mayores, ¿puede decirme los que usted ha usado en alguna ocasión o usa de forma habitual? LEER RESPUESTAS. RESPUESTA SIMPLE.**

	Nunca los ha usado	Uso ocasional	Uso habitual
El servicio de <b>Gimnasia</b>	1	2	3
El servicio de <b>sala lectura</b>	1	2	3
Las <b>aulas informáticas</b>	1	2	3
El servicio de <b>peluquería</b>	1	2	3
El servicio de <b>podología</b>	1	2	3
El servicio de <b>comedor</b>	1	2	3

## **SÓLO A QUIENES UTILIZAN OCASIONALMENTE O HABITUALMENTE CADA SERVICIO SEGÚN P.4**

**P.5 Por favor, indique su grado de satisfacción con los servicios que utiliza o ha utilizado en el Centro Municipal de Mayores al que usted va.** Para ello, utilice 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
5.1 El servicio de <b>Gimnasia</b>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
5.2 El servicio de <b>sala lectura</b>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
5.3 Las <b>aulas informáticas</b>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
5.4 El servicio de <b>peluquería</b>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
5.5 El servicio de <b>podología</b>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
5.6 El servicio de <b>comedor</b>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

**A TODOS/AS**

**P.6- De las siguientes actividades ofertadas en los Centros Municipales de Mayores, ¿puede decirme las que usted ha realizado en alguna ocasión o realiza de forma habitual?**

LEER RESPUESTAS. RESPUESTA SIMPLE.

	Nunca los ha usado	Uso ocasional	Uso habitual
<b>6.1 Actividades manuales, culturales, artísticas y de mantenimiento físico</b>	1	2	3
<b>6.2 Actividades de Formación en nuevas tecnologías</b> (informática, telefonía, internet...)	1	2	3
<b>6.2 Actividades con personas de diferentes edades</b> (adultos, jóvenes, niños)	1	2	3

**SÓLO A QUIENES UTILIZAN OCASIONALMENTE O HABITUALMENTE CADA ACTIVIDAD SEGÚN P.6**

**P.7.- Por favor, indique su grado de satisfacción con las actividades que ha realizado o realiza en el Centro Municipal de Mayores al que usted va.** Continúe 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
<b>7.1 Actividades manuales, culturales, artísticas y de mantenimiento físico</b>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
<b>7.2 Actividades de Formación en nuevas tecnologías</b> (informática, telefonía, internet...)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
<b>7.3 Actividades con personas de diferentes edades</b> (adultos, jóvenes, niños)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

**A TODOS/AS****BLOQUE 3: Estructura organizativa del servicio**

**P.8- Por favor, indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos referentes a la estructura organizativa de su Centro Municipal de Mayores.** Para ello, utilice 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
<b>8.1 El horario del CMM</b>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
<b>8.2 El equipamiento y confortabilidad de las instalaciones</b>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
<b>8.3 La señalización de las diferentes estancias del centro</b>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

**P.8B- 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
Si usted tuviera problemas de movilidad tendría fácil acceso al centro desde el exterior del mismo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Si usted tuviera problemas de movilidad tendría facilidad para moverse por las estancias del centro	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Si usted tuviera problemas de visión podría manejarse bien en el centro	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

Si usted tuviera problemas de audición podría manejarse bien en el centro	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Si usted tuviera dificultades de memoria, orientación, ....podría manejarse bien en el centro.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

**P.9.- Por favor, ¿en cuanto al personal del Centro Municipal de Mayores, como valora usted el trato y actitud del personal?**

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/Nc
<b>9.1 Trato y actitud del personal</b>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

**P10. A continuación, le voy a leer una serie de frases sobre la influencia que ha tenido en su vida cotidiana acudir a un Centro Municipal de Mayores. 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 a un CMM...**

	Muy Desacuerdo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy 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 seguro	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
10.4 Le ha servido para relacionarse con otras personas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
10.5 Su estado de salud, en general, ha mejorado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
10.6 Ha supuesto un beneficio para su familia	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
10.7 Obtengo a través de este servicio el apoyo que necesito	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
10.8 Siento que tienen en cuenta mis preferencias / necesidades	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
10.9 Globalmente este servicio ha mejorado su calidad de vida	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

**BLOQUE 4: Experiencia de los entrevistados**

**P.11.- Valore su satisfacción respecto a lo que usted esperaba encontrar al inscribirse como socio de los centros municipales de mayores y lo que ha encontrado en ellos, en una escala de 0 a 10 donde 0 significa Muy Insatisfecho y 10 Muy Satisfecho**

**P.12.- En general y teniendo en cuenta toda su experiencia como usuario del Centro Municipal de Mayores al que acude ¿cuál es su grado de satisfacción general?**

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

**P.13.- ¿Cree usted que acudir al CMM le ha permitido seguir viviendo en su domicilio en mejores condiciones? LEER RESPUESTAS.**

Sí	<b>1</b>
No	<b>2</b>
Ns/Nc (no leer)	<b>9</b>

**P.14.- ¿Recomendaría usted el Centro Municipal de Mayores a otras personas?**

LEER RESPUESTAS.

Sí	1
No	2
Ns/Nc (no leer)	9

**P.15.- ¿Volvería a solicitar ser socio de un Centro Municipal de Mayores, si fuese posible?**

LEER RESPUESTAS.

Sí	1
No	2
Ns/Nc (no leer)	9

**BLOQUE 5: Valoración general del servicio****P.16- ¿Tiene alguna sugerencia de mejora?**

Sí.....1

No.....2

**SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.15 (SÍ TIENE SUGERENCIAS DE MEJORA)****P.16a.- ¿Cuál?**

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

\_\_\_\_\_

**P17 ¿Está usted realizando alguna actividad de voluntariado en el Centro de Mayores?**

Sí.....1

No.....2

**SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.17****P17B.** 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
Los profesionales del centro reconocen su labor como voluntario	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Los usuarios/as del centro reconocen su labor como voluntario	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Mi labor como voluntario ayuda en el centro	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

**SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.17****P18 ¿Tiene alguna sugerencia relacionada con el voluntariado en los centros de mayores?****P.18B- ¿Cuál?**

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

**BLOQUE: DATOS DE CLASIFICACIÓN***“Por último, le voy a hacer una serie de preguntas de clasificación que están relacionadas con su calidad de vida y son relevantes para los Servicios Sociales municipales”***NOTA: LOS DATOS DE EDAD Y SEXO HAN DE RECOGERSE DE LA BASE DE DATOS. NO PREGUNTAR.****C.1. Edad del Usuario (grabar la incluida en la base de datos)**

.....años

No contesta.....9

**C.2. ¿Puede decirme si vive solo?**

Si 1 Seguir en C4

No 2 Seguir en C3

Ns/Nc 9 Seguir en C4

**SÓLO SI CÓDIGO 2 EN C.2****C.3.- ¿La persona con la que convive se encuentra mejor, igual o peor de salud que usted?**

Mejor 1

Igual 2

Peor 3

Ns/Nc 9

**A TODOS/AS****C.4.- ¿Tiene usted a quien acudir si necesita ayuda?**

Si 1

No 2

Ns/Nc 9

**C.5.- ¿Podría decirme si se siente solo/a, a menudo?**

Si 1

No 2

Ns/Nc 9

**C.6.- Debido a su situación ¿no sale usted de su domicilio, sale, pero menos de una vez por semana o sale con más frecuencia?**

No sale 1

Sale, pero menos de 1 vez a la semana 2

Sale con más frecuencia 3

Ns/Nc 9

**C7. Sexo 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.**