

ENCUESTA A USUARIOS DE APARTAMENTOS MUNICIPALES

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 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 colaborar3 → *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**

BLOQUE 1: Solicitud e ingreso en los Apartamentos

P.2.- ¿Cómo conoció el servicio de los Apartamentos?

RESPUESTA ESPONTÁNEA Y MÚLTIPLE (ROTAR CÓDIGOS PRECODIFICADOS)

Centros de Servicios Sociales	1
Servicios de Teleasistencia	2
Servicio de Ayuda a Domicilio	3
Centro de salud (a través de médicos, enfermeras)	4
Familiares, amigos, vecinos, otros cuidadores	5
Centros municipales de mayores	6
Otras (especificar).....	7
Ns/Nc	99

BLOQUE 2: Cumplimiento de objetivos y notoriedad

P.3- 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
3.1. Mejorar la calidad de vida de las personas mayores	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
3.2. Evitar el ingreso en una residencia	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P.4.- ¿Qué empresa, entidad o administración cree usted que es la titular de estos apartamentos?

RESPUESTA ESPONTÁNEA. RESPUESTA ÚNICA

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

BLOQUE 3: Indicadores de impacto de calidad de vida del usuario o/y su familia

P.5.- ¿Cómo se encuentra de satisfecho con la rapidez del proceso desde que solicitó entrar en el centro hasta que le notificaron su admisión? Por favor, utilice una escala de valoración de 0 a 10, donde

"0" significa *Muy Insatisfecho* y "10" *Muy Satisfecho*

	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
-------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----

P.6- 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 los apartamentos.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Se encuentra usted más satisfecho con su vida desde que vive en los apartamentos.	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

BLOQUE 4: Estructura organizativa del centro

P.7.-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
7.1. Orden y limpieza en las habitaciones.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
7.2. Orden y limpieza en zonas comunes												
7.3. Equipamiento y confortabilidad de las habitaciones	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
7.4. Equipamiento y confortabilidad en zonas comunes	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
7.5. Mantenimiento de las habitaciones												
7.6. Mantenimiento de las zonas comunes												
7.7. Organización y funcionamiento general	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
7.8. Medidas de seguridad para el acceso y salida	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
7.9. Protección y seguridad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

BLOQUE 5: Información y seguimiento de los usuarios

P.8- 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 de los apartamentos.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P.9.- 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

BLOQUE 6: Intervención y atención a las necesidades

P.10.- 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	-

BLOQUE 7: Valoración de los profesionales que desarrollan la actividad

P.11.- 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
11.1 Trato y actitud	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
11.2 Competencia técnica	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
11.3 Empatía (comprensión de problemas particulares)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
11.4 Capacidad de resolución de problemas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
11.5. La rapidez con que se atiende sus necesidades	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

BLOQUE 9: Relación calidad-precio

P.13.- ¿Conoce el coste del servicio de los Apartamentos?

- Sí.....1
- No.....2

SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.13

P.13a- Por favor valore la relación calidad-precio del servicio recibido, en 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
Relación calidad-precio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

A TODOS

BLOQUE 10: Experiencia de los entrevistados

P.14.- En una escala de 0 a 10 donde 0 significa Muy Insatisfecho y 10 Muy Satisfecho, por favor, valore su satisfacción respecto a la cobertura de expectativas que motivaron la solicitud de plaza en un Apartamento Municipal.

P.15.- Utilizando la misma escala, por favor, valore como se encuentra de satisfecho con la mejora en su calidad de vida desde que reside en el centro.

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/Nc
P.14 Cobertura de expectativas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P.15 Mejora en la calidad de vida	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P.16.- En su caso, ¿vivir en los Apartamentos ha evitado su ingreso en una residencia?

Sí	1
No	2

BLOQUE 11: Valoración general del servicio

P.17.- ¿Tiene alguna sugerencia de mejora sobre los Apartamentos del Ayuntamiento de Madrid?

Sí.....1

No.....2

SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.17

P.17a ¿Cuál? RESPUESTA ESPONTÁNEA Y MÚLTIPLE. Anotar literalmente lo que indique el entrevistado.

A TODOS

P.18.- ¿Ha interpuesto alguna queja o incidencia durante el transcurso del servicio?

Sí.....1

No.....2

SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.18

P.18a.- Por favor, indíqueme el contenido de dichas quejas. RESPUESTA ESPONTÁNEA Y MÚLTIPLE. Anotar literalmente lo que indique el entrevistado.

Infraestructura y equipamiento	1
Organización del centro	2
Actividades e intervención con el usuario	3
Otras: ¿Cuáles? _____	4

P.18b.- ¿Le han contestado?

Sí.....1

No.....2

P.18c.- 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.19.- En general y teniendo en cuenta toda su experiencia como usuario de los Apartamentos, ¿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.20.- ¿Volvería a solicitar el servicio si fuese posible? ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

Sí	1
No	2
Ns/Nc	9

P.21.- ¿Recomendaría usted este servicio? ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

Sí	1
No	2
Ns/Nc	9

BLOQUE 12: 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”

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
-------	---

C.3.- Para efectos de Control de Calidad de la ejecución de esta encuesta, ¿puede facilitarme su nombre y número de teléfono?

Nombre	
Teléfono	

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!