

Servicio de SAD

Diseño de herramientas de trabajo: Cuestionario

Las variables que componen el cuestionario se resumen a continuación:

- a. Proceso de solicitud e inicio en el servicio
 - *¿A través de dónde/quién conoció el Servicio de Ayuda a Domicilio?*
 - *¿Cómo valora la rapidez con que se tramitó su solicitud?*
 - *¿Y la información relativa al servicio que recibió al comenzar la prestación?*
 - *¿Quién cree que le presta este servicio?*

- b. Cobertura de la prestación
 - *¿Cómo valora el número de horas de servicio que recibe en la actualidad?*
 - *¿Cómo valora el número de días que acude la auxiliar a su domicilio?*
 - *¿Qué opinión le merece la tipología de prestaciones o actividades que le han sido asignadas?*
 - *¿Considera que el tipo de prestaciones que recibe por parte de la auxiliar cubre sus necesidades?, ¿Podría decirme en qué nivel dentro de una escala del 0 al 10?*
 - *Ante respuestas inferiores o iguales a 7 en la variable anterior: ¿Qué tipo de actividades echa de menos?, ¿Qué prestaciones cree que debería recibir para que sus necesidades estuvieran correctas?*

- c. Organización y prestación del servicio I.: puntualidad y horario
 - *¿Qué opinión le merece el horario que le ha sido asignado para la realización del servicio?*
 - *La auxiliar que le atiende entre semana/los fines de semana, ¿cumple/n con su horario?*
 - *¿Cómo valora la puntualidad de la auxiliar a la hora de llegar a su domicilio (auxiliar entre semana/fines de semana)?*
 - *¿Y a la hora de irse de su domicilio (auxiliar entre semana/ fines de semana)?*

- d. Organización y prestación del servicio II.: rotación del personal auxiliar de referencia
 - *En los dos últimos meses, ¿ha cambiado el auxiliar que acude a su domicilio (auxiliar entre semana/ fines de semana)?*
 - *¿Cómo le afecta el que cambie la persona que le atiende (auxiliar entre semana/ fines de semana)?*

- e. Personas del servicio
 - *¿Cómo valora el trato y la actitud de las auxiliares que le atienden (auxiliar entre semana/ fines de semana)?*
 - *¿Cómo valora el trato y la actitud de la coordinadora del servicio con la que suele relacionarse?*
 - *¿Qué opinión le merece la competencia técnica de las auxiliares que le atienden a la hora de realizar tareas de de aseo personal (auxiliar entre semana/ fines de semana)?*
 - *¿Y a la hora de realizar tareas domésticas (auxiliar entre semana/ fines de semana)?*
 - *¿Cómo valora la competencia técnica de la coordinadora?*
 - *Desde su punto de vista, ¿qué es lo que hace mejor la auxiliar?*
 - *¿Y lo que hace peor?*

- *¿Cómo valora, en general, la higiene de la auxiliar a la hora de hacer su trabajo (auxiliar entre semana/ fines de semana)?*
- f. Atención ante incidencias
 - *¿Ha tenido algún problema y/o incidencia en el servicio durante el último año?*
 - *¿Qué tipo de problema/incidencia?*
 - *¿Comunicó la incidencia a su coordinadora?*
 - *¿Cómo valora el modo en qué fue resuelto?*
- g. Beneficios obtenidos de la prestación
 - *El programa de Ayuda a Domicilio tal y como usted lo recibe en la actualidad, ¿cubre las expectativas que motivaron su solicitud?*
 - *¿Qué supone este servicio para su calidad de vida?, ¿En cuánto "le ayuda" el servicio?*
 - *¿Puede valorar cómo le ayuda el SAD a sentirse...?*
 - i. *Tranquilo*
 - ii. *Seguro*
 - iii. *Acompañado*
 - iv. *Independiente/autónomo*
- h. Valoración general del servicio
 - *¿Qué opinión general le merece el servicio?*
 - *¿Recomendaría a la auxiliar que en el actualidad acude a su domicilio (auxiliar entre semana/ fines de semana)?*
 - *¿Recomendaría el Servicio de Ayuda a Domicilio a un amigo o familiar?*
- i. Otras quejas y sugerencias de mejora