

## Servicio de TAD

### Diseño de herramientas de trabajo: Cuestionario

Las variables que componen el cuestionario se resumen a continuación:

- a. Proceso de solicitud e instalación del servicio
  - ¿A través de quién o dónde conoció el servicio de Teleasistencia?
  - ¿Cuál fue la razón que le motivó a solicitar el servicio?
  - ¿Quién tomó la iniciativa o decidió que Ud. necesitaba la teleasistencia?
  - ¿Dónde tramitó/solicitó usted o su familiar la Teleasistencia?
  - ¿Cómo valora el proceso de instalación del servicio en su domicilio?
  - ¿Cómo valora la información que recibió cuando le instalaron el servicio?
  - ¿Puede decirme si en el momento del alta se realizó una prueba de audición?
  - ¿Y una prueba de pulsación?
- b. Características técnicas y averías del servicio
  - ¿Le parece que la Teleasistencia (terminal y UCR) o GPS, son fáciles o difíciles de usar?
  - ¿Cómo valora el radio de acción del UCR con el terminal o del GPS?
  - ¿Cómo valora la audición del terminal/GPS? (cómo escucha, cómo se le escucha cuando pulsa desde cualquier lugar de la casa)
  - ¿Ha tenido alguna avería del servicio durante este año? (últimos meses de 2011, previos a la realización de la encuesta)
  - ¿Cómo valora la respuesta que le dieron ante dicha avería/incidencia? (rapidez, servicio, etc. con que se solucionó la avería)
  - ¿Recuerda el número de días que transcurrieron hasta la solución de la avería por parte del personal de mantenimiento?
- c. Personal del servicio
  - ¿Cómo valora el trato y la actitud recibidos por parte de los profesionales?
  - ¿Qué opinión le merece la competencia técnica de dichos profesionales?
  - ¿Puede decirme si el personal de Teleasistencia que ha acudido a su domicilio se ha acreditado?
  - ¿Y han acudido uniformados?
- d. Actuación y procedimiento de trabajo
  - ¿Cómo valora que teleasistencia tenga los teléfonos de contacto de sus familiares y/u otras personas de confianza?
  - ¿Cómo valora que desde Teleasistencia se llame a sus familiares/personas de confianza si tras llamarle a usted no le localizan?
  - ¿Cómo valora que desde Teleasistencia se llame a sus familiares/personas de confianza para comunicarles que usted se encuentra en una situación de emergencia sociosanitaria?
  - ¿Qué confianza/seguridad siente ante la posibilidad de dejar las llaves de su casa al servicio de Teleasistencia para su custodia?
  - ¿Le ofrece tranquilidad que ante una situación de emergencia en la que usted se encuentre solo y no le sea posible abrir la puerta, el personal de TAD pueda acceder al domicilio y atenderle?

- e. Seguimiento de usuarios
- ¿Recibió llamadas de seguimiento de Teleasistencia el mes pasado? (mes anterior a la realización de la encuesta)
  - ¿Puede decirme cuál fue la frecuencia de las llamadas?
  - Si le llamaron menos de una vez a la semana o no le llamaron, ¿puede decirme si fue por algún motivo en concreto?
  - ¿Qué opina sobre las veces que la empresa le llama?
- f. Pulsación de alarmas y atención ante emergencias
- ¿Ha contactado una o más veces con la central de emergencias?
  - De manera habitual ¿qué ha utilizado/utilizaría para realizar la llamada: medallón-pulsera, y/o terminal?
  - ¿Qué motivos originaron la pulsación?
  - ¿Cómo valora la rapidez con que sus alarmas (pulsaciones en general) fueron atendidas?
  - Ante emergencias, ¿cómo valora la respuesta que recibió?
- g. Uso del servicio y beneficios obtenidos de la prestación
- ¿De qué tipo de periférico dispone?
  - De forma habitual, ¿cuándo se pone el UCR?
  - En caso de no llevar puesto el medallón/pulsera durante el día ¿qué uso hace usted de él?
  - En caso de no llevar puesto el medallón/pulsera durante la noche ¿qué uso hace Usted de él?
  - En caso de no llevar puesto el medallón/pulsera puesto durante la ducha ¿qué uso hace usted de él?
  - En caso de no usar el GPS para la calle ¿qué uso hace usted de él?
  - ¿Qué le supone este servicio para su calidad de vida? (en cuánto "le ayuda" el servicio)
  - ¿Qué es lo que más le aporta este servicio? (beneficios reportados de la prestación)
- h. Valoración general del servicio
- ¿Cuál es su opinión general con respecto al servicio de Teleasistencia?
  - ¿Recomendaría el servicio a otras personas?
  - ¿Cuál es su opinión sobre los dispositivos periféricos que tiene en su domicilio?
  - ¿Sabe quién le presta el servicio de Teleasistencia?
  - ¿Dispone de otros recursos Municipales?
- i. Sugerencias y quejas