

I. COMUNIDAD DE MADRID

C) Otras Disposiciones

Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales

- 17** *RESOLUCIÓN 4258/2025, de 1 de octubre, de la Dirección General de Evaluación, Calidad e Innovación, por la que se establecen las escalas para valorar la satisfacción de las personas usuarias, previstas por la Orden 2680/2024, de 7 de noviembre, de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, por la que se establecen los requisitos y estándares de calidad para la acreditación de los centros y servicios de atención social que formen parte del Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, en el ámbito de la promoción de la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia.*

La Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, pretende asegurar una prestación de servicios sociales realizada desde la perspectiva de las personas usuarias (y centrada en ellas), para lo cual, entre otras previsiones recoge, en su artículo 28, la evaluación de las prestaciones incluidas en el Catálogo y la Cartera de Servicio mediante indicadores que tengan en cuenta, entre otros aspectos, la satisfacción con la atención recibida.

Por su parte, la Orden 2680/2024, de 7 de noviembre, de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, por la que se establecen los requisitos y estándares de calidad para la acreditación de los centros y servicios de atención social que formen parte del Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, en el ámbito de la promoción de la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia, exige que, en cuanto a la evaluación de la calidad, las escalas utilizadas para valorar la satisfacción sean determinadas por el órgano directivo competente en materia de ordenación de centros y servicios de atención social de la consejería competente en materia de servicios sociales.

De otro lado, el artículo 17 del Decreto 241/2023, de 20 de septiembre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, hace corresponder a la Dirección General de Evaluación, Calidad e Innovación las competencias relativas a la ordenación de la actividad de los centros y servicios de atención social, así como el impulso de la calidad en el Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

Para el diseño de estas escalas de valoración se ha contado con la asistencia de una empresa experta en la materia, así como con el personal técnico del Área de Impulso de la Calidad. Se ha llevado a cabo un trabajo de *benchmarking* a nivel español y europeo para obtener un resultado que permita identificar las necesidades y expectativas de las personas usuarias, así como la obtención de índices de satisfacción global de cada centro y servicio en el período considerado, de manera que sea posible llevar a cabo su seguimiento y evolución a lo largo del tiempo.

Asimismo, estas escalas de valoración deben permitir la participación de los distintos perfiles de personas usuarias, teniendo en cuenta la accesibilidad universal (incluyendo física, la sensorial y la cognitiva) y el diseño universal, tal como se definen en las letras k) y l) del artículo 2 del Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre.

No obstante, respecto a los servicios de ayuda a domicilio y de teleasistencia, lo habitual es que las herramientas de valoración de la satisfacción se implementen de manera remota, mediante teléfono, videoconferencia o similar, por lo que, en estos casos, se prevé que, para las personas usuarias con deterioro cognitivo, las escalas de valoración puedan ser cumplimentadas con el apoyo de los familiares o personas allegadas con quienes aquellas conviven y quienes conocen suficientemente sus necesidades y expectativas.

Finalmente, en atención a las distintas condiciones y posibilidades económicas de los distintos centros y servicios, se ha procurado que estas escalas de valoración de la satisfacción permitan el diseño de herramientas de coste reducido y fácilmente asumible por aquellos.

De conformidad con lo anterior, en el ejercicio de las atribuciones conferidas por el artículo 47 de la Ley 1/1983, de 13 de diciembre, de Gobierno y Administración de la Comunidad de Madrid, y de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 17 del Decreto 241/2023, de 20 de septiembre, esta Dirección General

RESUELVE

Primero

Establecer las escalas de valoración de la satisfacción de las personas usuarias de los centros y servicios comprendidos en el ámbito de aplicación de la Orden 2680/2024, de 7 de noviembre, de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, por la que se establecen los requisitos y estándares de calidad para la acreditación de los centros y servicios de atención social que formen parte del Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, en el ámbito de la promoción de la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia.

Segundo

Los anexos I a IV contienen las escalas de valoración para los distintos centros y servicios recogidos en la Orden 2680/2024, de 7 de noviembre, clasificadas en tres modalidades, en función del grado de autonomía de las personas usuarias: sin deterioro cognitivo o autónomas, con deterioro cognitivo de leve a moderado y con deterioro cognitivo de grave a muy severo:

- a) Anexo I Escalas de valoración de la satisfacción para las residencias.
 - I.1. Personas sin deterioro cognitivo.
 - I.1.A Personas mayores sin deterioro cognitivo.
 - I.1.B Personas con discapacidad sin deterioro cognitivo.
 - I.2. Personas con deterioro cognitivo leve-moderado.
 - I.2.A Personas mayores con deterioro cognitivo leve-moderado.
 - I.2.B Personas con discapacidad con deterioro cognitivo leve-moderado.
 - I.3. Personas con deterioro cognitivo grave-muy severo.
- b) Anexo II Escalas de valoración de la satisfacción para los centros de atención diurna.
 - II.1. Personas sin deterioro cognitivo.
 - II.1.A Personas mayores sin deterioro cognitivo.
 - II.1.B Personas con discapacidad sin deterioro cognitivo.
 - II.2. Personas con deterioro cognitivo leve-moderado.
 - II.2.A Personas mayores con deterioro cognitivo leve-moderado.
 - II.2.B Personas con discapacidad con deterioro cognitivo leve-moderado.
 - II.3. Personas con deterioro cognitivo grave-muy severo.
- c) Anexo III Escalas de valoración de la satisfacción para el servicio de ayuda a domicilio.
 - III.1. Personas sin deterioro cognitivo.
 - III.1.A Personas mayores sin deterioro cognitivo.
 - III.1.B Personas con discapacidad sin deterioro cognitivo.
 - III.2. Personas con deterioro cognitivo leve-moderado.
 - III.2.A Familiares de personas mayores con deterioro cognitivo leve-moderado.
 - III.2.B Familiares de personas con discapacidad con deterioro cognitivo leve-moderado.

- III.3. Personas con deterioro cognitivo grave-muy severo.
 - III.3.A Familiares de personas mayores con deterioro cognitivo grave-muy severo.
 - III.3.B Familiares de personas con discapacidad con deterioro cognitivo grave-muy severo.
- d) Anexo IV Escalas de valoración de la satisfacción para el servicio de teleasistencia.
 - IV.1. Personas sin deterioro cognitivo.
 - IV.1.A Personas mayores sin deterioro cognitivo.
 - IV.1.B Personas con discapacidad sin deterioro cognitivo.
 - IV.2. Personas con deterioro cognitivo leve-moderado.
 - IV.2.A Personas mayores con deterioro cognitivo leve-moderado.
 - IV.2.B Personas con discapacidad con deterioro cognitivo leve-moderado.
 - IV.3. Personas con deterioro cognitivo grave-muy severo.
 - IV.3.A Personas mayores con deterioro cognitivo grave-muy severo.
 - IV.3.B Personas con discapacidad con deterioro cognitivo grave-muy severo.

Corresponde a la entidad gestora del centro o servicio la asignación de cada persona usuaria a una u otra modalidad.

Tercero

La web institucional de la Comunidad de Madrid albergará una página dedicada a estas escalas de valoración, accesible desde la página dedicada a la calidad en los centros y servicios de atención social: <https://comunidad.madrid/calidadserviciososociales>

En ella podrán descargarse las distintas escalas de valoración, en formato editable, así como las guías de uso y distinto material que facilitará su implementación y el análisis de la información obtenida.

Cuarto

Los centros y servicios incluidos en el ámbito de aplicación de esta Resolución deberán utilizar las escalas de valoración de las personas usuarias que se recogen en los anexos I, II, III y IV a partir del día 1 de enero de 2026.

Quinto

Esta Resolución surtirá efectos el día siguiente al de su publicación en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID.

Madrid, a 1 de octubre de 2025.—El Director General de Evaluación, Calidad e Innovación, Óscar López Santos.

ANEXO I

Escala de valoración de la satisfacción para las residencias

I.1 Personas sin deterioro cognitivo

I.1.A Personas mayores sin deterioro cognitivo

 [Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

Cuestionario para personas residentes de la "Modalidad 1: Persona sin deterioro cognitivo o autónoma" en Residencias de Personas Mayores

Presentación

Queremos conocer su opinión sobre su estancia en la residencia.

Para nosotros, su bienestar es lo más importante y por eso estamos realizando este cuestionario de satisfacción. Sus respuestas nos ayudarán a mejorar y a asegurarnos que atendemos bien sus necesidades y cubrimos sus expectativas.

El cuestionario tiene 4 apartados, para conocer su opinión sobre los siguientes aspectos:

1. **Entorno físico:** Las instalaciones de la residencia y su entorno.
2. **Atención y los cuidados personalizados:** cómo le atienden y cuidan en la residencia.
3. **Relaciones sociales y participación:** cómo se relaciona con los demás y participa en la residencia.
4. **Bienestar, dignidad y derechos:** cómo se siente.

Si hay cuestiones que prefiere no contestar, no hay problema.

Queremos que sepa que sus respuestas serán completamente anónimas. Esto quiere decir, que toda la información que va a proporcionar, se tratará de manera confidencial y sus datos personales estarán seguros.

Contestar el cuestionario es sencillo y solo le tomará diez minutos. Le pedimos que indique su opinión sobre distintos aspectos de los servicios prestados en este centro.

Gracias por su participación.

 [Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

Cómo rellenar el cuestionario

Le pedimos que indique con una "X" su grado de satisfacción con una serie de afirmaciones de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa muy insatisfecho/a y el 5 muy satisfecho/a.

Tiene varias opciones para responder y solo puede elegir una.

Ejemplo:

Valore la limpieza y el cuidado de la residencia. (Marque con "X" una opción)

 Muy insatisfecho/a	 Insatisfecho/a	 Ni Satisfecho/a Ni Insatisfecho/a	 Satisfecho/a	 Muy Satisfecho/a	 No lo sé	 Prefiero no contestar
1	2	3	4	5		
			X			

DATOS DE CLASIFICACIÓN

Por favor, rellene los siguientes datos:

En la residencia llevo: ____ años ____ meses ☐ Prefiero no contestar

Soy: ☐ Mujer ☐ Hombre ☐ Otro ☐ Prefiero no contestar

y contesto este cuestionario el (dd/mm/aaaa) ____/____/____



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

ENTORNO FÍSICO: Las instalaciones de la residencia y su entorno

Por favor, VALORE su grado de satisfacción con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy Insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a".

	Muy Insatisfecho/a 1	Insatisfecho/a 2	Ni Satisfecho/a Ni Insatisfecho/a 3	Satisfecho/a 4	Muy Satisfecho/a 5	No lo sé	Prefiero no Contestar
1. El lugar donde está ubicada la residencia (por el entorno y sus vistas).							
2. La comodidad de las zonas comunes (salón, comedor, aulas de terapia, etc.) y el mobiliario de la residencia, para moverse sin dificultad.							
3. La limpieza y el cuidado de la residencia.							
4. La comodidad de los espacios de la residencia en los que se reciben las visitas.							
5. La adecuación de su habitación (temperatura, luz, mobiliario, si es accesible, etc.).							
6. El acceso a Internet en la residencia.							

3



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

ATENCIÓN Y CUIDADOS PERSONALIZADOS: Cómo le atienden y cuidan en la residencia

Por favor, VALORE su grado de satisfacción con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy Insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a".

	Muy Insatisfecho/a 1	Insatisfecho/a 2	Ni Satisfecho/a Ni Insatisfecho/a 3	Satisfecho/a 4	Muy Satisfecho/a 5	No lo sé	Prefiero no Contestar
7. La rapidez con que le atienden ante una necesidad (por ejemplo: una urgencia, cambio de pañal, caída, dolor, etc.).							
8. La rotación o el cambio de las personas que le atienden habitualmente.							
9. La atención y los cuidados que recibe en base a sus necesidades.							
10. La calidad de la comida y bebida que recibe en la residencia (sabor, cantidad, variedad, etc.).							
11. El asesoramiento y las explicaciones recibidas, sobre en qué consiste su plan de atención y apoyo en la residencia.							

4



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

ATENCIÓN Y CUIDADOS PERSONALIZADOS: Cómo le atienden y cuidan en la residencia

Por favor, VALORE su grado de satisfacción con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy Insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a".

	Muy Insatisfecho/a 1	Insatisfecho/a 2	Ni Satisfecho/a Ni Insatisfecho/a 3	Satisfecho/a 4	Muy Satisfecho/a 5	No lo sé	Prefiero no Contestar
12. La ayuda que recibe en su higiene personal.							
13. El cuidado y la limpieza de su ropa.							
14. La profesionalidad en su trabajo de las personas que le atienden.							
15. La tranquilidad que le transmite la atención sanitaria que recibe.							

5



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

RELACIONES SOCIALES Y PARTICIPACIÓN: Cómo se relaciona con los demás y participa en la residencia

Por favor, **VALORE su grado de satisfacción** con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy Insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a".

	Muy Insatisfecho/a 1	Insatisfecho/a 2	Ni Satisfecho/a Ni Insatisfecho/a 3	Satisfecho/a 4	Muy Satisfecho/a 5	No lo sé	Prefiero no Contestar
Marque con "X" en cada caso, <u>una opción</u> :							
16. Las oportunidades que tiene para compartir momentos con otras personas residentes.							
17. La posibilidad que le ofrece la residencia, para estar con otras personas en espacios de intimidad personal (por ejemplo, en la habitación).							
18. Las facilidades que le ofrece la residencia, para mantener el contacto con su familia y amistades.							
19. Su participación en las decisiones sobre aspectos importantes como horarios, alimentación y actividades.							

6



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

BIENESTAR, DIGNIDAD Y DERECHOS: Cómo se siente

Por favor, **VALORE su grado de satisfacción** con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy Insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a".

	Muy Insatisfecho/a 1	Insatisfecho/a 2	Ni Satisfecho/a Ni Insatisfecho/a 3	Satisfecho/a 4	Muy Satisfecho/a 5	No lo sé	Prefiero no Contestar
Marque con "X" en cada caso, <u>una opción</u> :							
20. La amabilidad y respeto mostrados por el personal, en el trato que recibe en la residencia.							
21. El respeto mostrado por el personal de la residencia, a sus costumbres y a la manera en que le gusta hacer las cosas.							
22. Su estado físico desde que está en la residencia.							
23. Su estado de ánimo desde que está en la residencia.							
24. El entretenimiento y la adecuación de las actividades que se llevan a cabo durante el día, en la residencia.							

7



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

BIENESTAR, DIGNIDAD Y DERECHOS: Cómo se siente

Por favor, **VALORE su grado de satisfacción** con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy Insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a".

	Muy Insatisfecho/a 1	Insatisfecho/a 2	Ni Satisfecho/a Ni Insatisfecho/a 3	Satisfecho/a 4	Muy Satisfecho/a 5	No lo sé	Prefiero no Contestar
Marque con "X" en cada caso, <u>una opción</u> :							
25. El respeto que mantiene el personal del centro a su privacidad e intimidad.							
26. El respeto que mantiene el personal del centro a sus decisiones personales.							
27. La sensación de seguridad dentro de la residencia, especialmente por la noche.							
28. La manera en la que se han solucionado las incidencias que ha tenido en la residencia.							

8



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

VALORACIÓN GENERAL

Por favor, **VALORE** su grado de satisfacción general con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy Insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a".

	Muy Insatisfecho/a 1	Insatisfecho/a 2	Ni Satisfecho/a Ni Insatisfecho/a 3	Satisfecho/a 4	Muy Satisfecho/a 5	No lo sé	Prefiero no Contestar
29. Su experiencia en la residencia.							

	Muy Insatisfecho/a 1	Insatisfecho/a 2	Ni Satisfecho/a Ni Insatisfecho/a 3	Satisfecho/a 4	Muy Satisfecho/a 5	No lo sé	Prefiero no Contestar
30. Recomendaría esta residencia a amistades o familia.							

9



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

VALORACIÓN GENERAL

Alguna sugerencia u opinión, que desee comentar:

10

I.1.B Personas con discapacidad sin deterioro cognitivo



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

Cuestionario para personas residentes de la "Modalidad 1: Persona sin deterioro cognitivo o autónoma" en Residencias de Personas con Discapacidad

Presentación

Queremos conocer su opinión sobre su estancia en la residencia.

Para nosotros, su bienestar es lo más importante y por eso estamos realizando este cuestionario de satisfacción. Sus respuestas nos ayudarán a mejorar y a asegurarnos que atendemos bien sus necesidades y cubrimos sus expectativas.

El cuestionario tiene 4 apartados, para conocer su opinión sobre los siguientes aspectos:

1. Entorno físico: Las instalaciones de la residencia y su entorno.
2. Atención y los cuidados personalizados: cómo le atienden y cuidan en la residencia.
3. Relaciones sociales y participación: cómo se relaciona con los demás y participa en la residencia.
4. Bienestar, dignidad y derechos: cómo se siente.

Si hay cuestiones que prefiere no contestar, no hay problema.

Queremos que sepa que sus respuestas serán completamente anónimas. Esto quiere decir, que toda la información que va a proporcionar, se tratará de manera confidencial y sus datos personales estarán seguros.

Contestar el cuestionario es sencillo y solo le tomará diez minutos. Le pedimos que indique su opinión sobre distintos aspectos de los servicios prestados en este centro.

Gracias por su participación.

1



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

Cómo rellenar el cuestionario

Le pedimos que indique con una "X" su grado de satisfacción con una serie de afirmaciones de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa muy insatisfecho/a y el 5 muy satisfecho/a.

Tiene varias opciones para responder y solo puede elegir una.

Ejemplo:

Valore la limpieza y el cuidado de la residencia. (Marque con "X" una opción)

Muy insatisfecho/a	Insatisfecho/a	Ni Satisfecho/a Ni insatisfecho/a	Satisfecho/a	Muy Satisfecho/a	No lo sé	Prefero no Contestar
1	2	3	4	5		
			X			

DATOS DE CLASIFICACIÓN

Por favor, rellene los siguientes datos:

En la residencia llevo: ____ años ____ meses ☐ Prefiero no contestar

Soy: ☐ Mujer ☐ Hombre ☐ Otro ☐ Prefiero no contestar

y contesto este cuestionario el (dd/mm/aaaa) ____/____/____.

2



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

ENTORNO FÍSICO: Las instalaciones de la residencia y su entorno

Por favor, **VALORE** su grado de satisfacción con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy Insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a".

	Muy Insatisfecho/a 1	Insatisfecho/a 2	Ni Satisfecho/a Ni Insatisfecho/a 3	Satisfecho/a 4	Muy Satisfecho/a 5	No lo sé	Prefiero no Contestar
1. El lugar donde está ubicada la residencia (por el entorno y sus vistas).							
2. La comodidad de las zonas comunes (salón, comedor, aulas de terapia, etc.) y el mobiliario de la residencia, para moverse sin dificultad.							
3. La limpieza y el cuidado de la residencia.							
4. La comodidad de los espacios de la residencia en los que se reciben las visitas.							
5. La adecuación de su habitación (temperatura, luz, mobiliario, si es accesible, etc.).							
6. El acceso a Internet en la residencia.							

3



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

ATENCIÓN Y CUIDADOS PERSONALIZADOS: Cómo le atienden y cuidan en la residencia

Por favor, **VALORE** su grado de satisfacción con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy Insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a".

	Muy Insatisfecho/a 1	Insatisfecho/a 2	Ni Satisfecho/a Ni Insatisfecho/a 3	Satisfecho/a 4	Muy Satisfecho/a 5	No lo sé	Prefiero no Contestar
7. La rapidez con que le atienden ante una necesidad (por ejemplo: una urgencia, cambio de pañal, caída, dolor, etc.).							
8. La rotación o el cambio de las personas que le atienden habitualmente.							
9. La atención y los cuidados que recibe en base a sus necesidades.							
10. La calidad de la comida y bebida que recibe en la residencia (sabor, cantidad, variedad, etc.).							
11. El asesoramiento y las explicaciones recibidas, sobre en qué consiste su plan de atención y apoyo en la residencia.							

4



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

ATENCIÓN Y CUIDADOS PERSONALIZADOS: Cómo le atienden y cuidan en la residencia

Por favor, **VALORE** su grado de satisfacción con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy Insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a".

	Muy Insatisfecho/a 1	Insatisfecho/a 2	Ni Satisfecho/a Ni Insatisfecho/a 3	Satisfecho/a 4	Muy Satisfecho/a 5	No lo sé	Prefiero no Contestar
12. La ayuda que recibe en su higiene personal.							
13. El cuidado y la limpieza de su ropa.							
14. La profesionalidad en su trabajo de las personas que le atienden.							
15. La tranquilidad que le transmite la atención sanitaria que recibe.							

5



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

RELACIONES SOCIALES Y PARTICIPACIÓN: Cómo se relaciona con los demás y participa en la residencia

Por favor, **VALORE** su grado de satisfacción con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy Insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a".

	Muy Insatisfecho/a 1	Insatisfecho/a 2	Ni Satisfecho/a ni Insatisfecho/a 3	Satisfecho/a 4	Muy Satisfecho/a 5	No lo sé	Prefiero no Contestar
16. Las oportunidades que tiene para compartir momentos con otras personas residentes.							
17. La posibilidad que le ofrece la residencia, para estar con otras personas en espacios de intimidad personal (por ejemplo, en la habitación).							
18. Las facilidades que le ofrece la residencia, para mantener el contacto con su familia y amistades.							
19. Su participación en las decisiones sobre aspectos importantes como horarios, alimentación y actividades.							

6



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

BIENESTAR, DIGNIDAD Y DERECHOS: Cómo se siente

Por favor, **VALORE** su grado de satisfacción con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy Insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a".

	Muy Insatisfecho/a 1	Insatisfecho/a 2	Ni Satisfecho/a ni Insatisfecho/a 3	Satisfecho/a 4	Muy Satisfecho/a 5	No lo sé	Prefiero no Contestar
20. La amabilidad y respeto mostrados por el personal, en el trato que recibe en la residencia.							
21. El respeto mostrado por el personal de la residencia, a sus costumbres y a la manera en que le gusta hacer las cosas.							
22. Su estado físico desde que está en la residencia.							
23. Su estado de ánimo desde que está en la residencia.							
24. El entretenimiento y la adecuación de las actividades que se llevan a cabo durante el día, en la residencia.							

7



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

BIENESTAR, DIGNIDAD Y DERECHOS: Cómo se siente

Por favor, **VALORE** su grado de satisfacción con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy Insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a".

	Muy Insatisfecho/a 1	Insatisfecho/a 2	Ni Satisfecho/a ni Insatisfecho/a 3	Satisfecho/a 4	Muy Satisfecho/a 5	No lo sé	Prefiero no Contestar
25. El respeto que mantiene el personal del centro a su privacidad e intimidad.							
26. El respeto que mantiene el personal del centro a sus decisiones personales.							
27. La sensación de seguridad dentro de la residencia, especialmente por la noche.							
28. La manera en la que se han solucionado las incidencias que ha tenido en la residencia.							

8




[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

VALORACIÓN GENERAL

Por favor, VALORE su grado de satisfacción general con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy Insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a".

	Muy Insatisfecho/a 1	Insatisfecho/a 2	No Satisfecho/a Ni Insatisfecho/a 3	Satisfecho/a 4	Muy Satisfecho/a 5	No lo sé	Preferir no Contestar
29. Su experiencia en la residencia.							
30. Recomendaría esta residencia a amistades o familia.							

9




[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

VALORACIÓN GENERAL

Alguna sugerencia u opinión, que desee comentar:

10

I.2 Personas con deterioro cognitivo leve-moderado

I.2.A Personas mayores con deterioro cognitivo leve-moderado



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

Cuestionario para personas residentes de la "Modalidad 2: Persona con deterioro cognitivo leve-moderado o con necesidad de apoyo" en Residencias de Personas Mayores**Guía de apoyo al profesional**

Esta guía está diseñada para orientar a los profesionales en la administración del cuestionario de satisfacción a modo de entrevista, dirigido a residentes personas mayores y con deterioro cognitivo leve-moderado o necesidad de apoyo.

El objetivo es garantizar una aplicación efectiva, respetuosa y adaptada a las necesidades de los usuarios participantes.

1. Consideraciones previas

Antes de realizar la encuesta, es fundamental tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Buscar un sitio tranquilo y accesible, donde realizar la encuesta.
- Asegurarse de que haya buena luz y pocas distracciones.
- Avisar con antelación. Por ejemplo un día antes, dar información precisa, pero corta: "mañana se van a realizar unas encuestas, con preguntas sobre la residencia".
- No generar expectativas innecesarias, ni comentarios que puedan influir en las respuestas.
- Tratar la encuesta como una conversación sencilla y actuar con normalidad.

1



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

2. Inicio de la Encuesta

El primer contacto con la persona es clave para establecer confianza y comodidad. Es importante, seguir los siguientes pasos:

- **Presentarse:** indica tu nombre (si no lo conoce) y explica de manera sencilla, el propósito de la encuesta. Puedes apoyarte en la *Presentación* y *Como rellenar el cuestionario*. Conviene en este sentido, que conozcas la información sobre el tiempo que lleva la persona usuaria en la residencia, para ayudarla a recordarlo en su caso.
- **Explicar el proceso:** comenta que se harán preguntas sobre su vida en la residencia y que su opinión es importante.
- **Confidencialidad:** informa que la encuesta es totalmente anónima y que no hay respuestas equivocadas ni correctas, solo lo que quiera decir.
- **Consentimiento:** comenta que el cuestionario es voluntario, preguntándole si desea participar. Es fundamental respetar su decisión.
- **Empatía:** antes de iniciar la encuesta, establece un pequeño diálogo sobre su vida cotidiana para generar confianza.

3. Desarrollo de la Encuesta

Durante la administración de la encuesta, ten en cuenta los siguientes principios:

- Utiliza un lenguaje claro y accesible. Evita frases complejas y habla despacio para asegurar la comprensión.
- Mantén un contacto visual y gestual. Muéstrale cercano, pero sin caer en las gracias o deseos de agradar al entrevistado (aquiescencia).
- Adapta el ritmo. Respeta el tiempo de procesamiento de la persona entrevistada. Hazle sentir que es valorada y escuchada. Muéstrale con serenidad, para transmitirle tranquilidad.
- Observa la comunicación no verbal. Interpreta gestos, expresiones faciales y su lenguaje corporal.

2



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

- Espera a que conteste la persona entrevistada, sin anticiparse ni adelantarse a ella ofreciendo pistas. Si está clara la respuesta, no incidir ni ejemplificar.
- Facilita apoyo ante dudas o indecisiones, una vez le hayas dado tiempo, con gestos o palabras sinónimas, pero procurando no sugerir ni interpretar su respuesta. Ejemplo de apoyo ante dudas: Anexo I.
- Reformula la pregunta si es necesario. Si percibes que no la ha comprendido, vuelve a plantearla con palabras similares o una adaptación con ejemplos y preguntas relacionadas de forma específica con su vida, sin influir en su respuesta. Apóyate en los pictogramas que aparecen en el cuestionario o utiliza fotografías o imágenes que conozca habitualmente, asegurándote de que expresa su propia opinión individual.
- Si se observa que la persona no entiende ni las preguntas, ni la situación, entonces habría que preparar la salida de la entrevista de la mejor manera posible, asegurando que la experiencia no le resulte frustrante. Por ejemplo, se pueden hacer dos o tres preguntas más, para asegurar que se termina con naturalidad.
- Evita la fatiga de la persona entrevistada. Si notas cansancio, ofrécele la posibilidad de descansar y continuar en otro momento.
- Registra las respuestas. Anótalas de forma fidedigna, así como las observaciones espontáneas que sean relevantes, si la persona no puede o no quiere marcarlas. No asumas de primera mano, que la persona no pueda responder por sí misma.
- En caso de que alguna pregunta no se adapte a la situación de la persona usuaria (por ej., porque no utilice el servicio de lavandería y se le pregunte por el cuidado y limpieza de su ropa en el centro), darle la posibilidad de no contestar a la pregunta y hacer un apunte de esta situación.
- Al finalizar la entrevista, agradece su tiempo y participación y, una vez que haya salido la persona de la sala, asigna un nivel de fiabilidad a la encuesta.

3



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

ANEXO I. APOYO AL PROFESIONAL A LA HORA DE FORMULAR LAS PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO

Pregunta	Explicación alternativa
Si no has entendido la pregunta, puedes explicarla de otra forma. Por ejemplo, cuando te pregunto si (...), quiero saber si (...)	
1. ¿Las zonas comunes y los muebles que hay en tu residencia son cómodos?	Quiero saber si te sientes a gusto en los sitios donde pasas el día, como el salón, el comedor, la sala de actividades... También si las sillas, sillones, mesas u otros muebles te resultan agradables, no te molestan y puedes usarlos sin dificultad.
2. ¿Te puedes mover por tu residencia de forma fácil y sin obstáculos?	Quiero saber si puedes moverte por la residencia sin que nada te lo impida, sin cosas por medio o que te molesten. Si los muebles están en lugares donde no puedas chocar con ellos.
3. ¿Te gusta cómo limpian y cuidan la residencia?	Quiero saber si ves que todo está limpio, bien cuidado y en buen estado en tu residencia. Por ejemplo: si los suelos, baños y muebles están limpios, y si el lugar está ordenado y bien atendido.
4. ¿Te gusta tu habitación? (temperatura, luz, muebles, espacio para moverte)	Quiero saber si estás bien en tu habitación. Si tiene buena luz, no hace ni mucho frío ni mucho calor, los muebles te gustan y tienes sitio suficiente para moverte sin problemas.
5. ¿Cuándo tienes un problema, los profesionales de la residencia te atienden rápido?	Cuando necesitas algo urgente, como que te cambien el pañal, si te caes o te duele algo, quiero saber si las personas te ayudan rápido.
6. ¿La atención y los cuidados que recibes cubren bien tus necesidades?	Quiero saber si las personas que te cuidan hacen todo lo que tú necesitas. Por ejemplo: si te ayudan bien cuando lo necesitas, si te cuidan de forma adecuada y te sientes bien atendido/a.
7. ¿Te gusta la comida y la bebida de la residencia (su sabor, cantidad y variedad)?	Quiero saber si la comida y la bebida que te dan en la residencia te parecen buenas. Por ejemplo: si te gusta el sabor, si te ponen suficiente cantidad y si cambian los platos para no comer siempre lo mismo.
8. ¿Te gusta cómo te ayudan con tu higiene personal?	Quiero saber si estás contento/a con la forma en que te ayudan a lavarte, ducharte, peinarte, vestirse o ir al baño. Si te sientes bien con esa ayuda y si lo hacen con cuidado y respeto.
9. ¿Te gusta cómo limpian y cuidan tu ropa?	Quiero saber si estás contento/a con cómo lavan, secan, planchan y guardan tu ropa en la residencia. Si tu ropa está limpia, huele bien, no se pierde y llega en buen estado.

4

 [Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

Pregunta	Explicación alternativa
Si no has entendido la pregunta, puedo explicarla de otra forma. Por ejemplo, cuando le pregunto si (...) quiero saber si (...)	
10. ¿Te sientes tranquilo/a con la atención médica que te dan en la residencia?	Quiero saber si te sientes bien y tranquilo/a con la ayuda que te dan los médicos o enfermeras aquí, cuando te sientes mal o necesitas atención.
11. ¿Tienes oportunidades para compartir momentos con otras personas de la residencia?	Quiero saber si puedes pasar tiempo con otras personas que viven en la residencia. Por ejemplo, hablar con ellas, hacer actividades juntos o simplemente estar acompañado/a.
12. ¿La residencia te ayuda a hablar o a estar en contacto con tu familia y amistades?	Quiero saber si los profesionales de la residencia te ayudan a hablar con tu familia o con tus amigos. Por ejemplo, si te ayudan a hacer llamadas, mandar mensajes o estar con ellos cuando vienen a verte.
13. ¿Puedes participar en decisiones importantes como los horarios, la comida y las actividades del centro?	Quiero saber si te preguntan tu opinión sobre cosas importantes de la residencia. Por ejemplo: a qué hora te levantas, qué comida te gusta, o qué actividades quieres hacer. Si te tienen en cuenta y te dejan decidir en cosas que te afectan.
14. ¿Los profesionales de tu residencia son amables y te tratan con respeto?	Quiero saber si las personas que te cuidan o te ayudan te tratan con cariño, te hablan bien y te hacen sentir bien. Si te sientes bien con ellas cuando te atienden o están contigo.
15. ¿Te gustan las actividades y el entretenimiento que hay en la residencia durante el día?	Quiero saber si disfrutas de las cosas que haces en la residencia, como talleres o cualquier otra actividad. Si las actividades que se hacen te resultan divertidas, interesantes o agradables.
16. ¿Los profesionales de tu residencia respetan la privacidad y las decisiones que tomas?	Quiero saber si las personas que te ayudan respetan lo que tú decides, como lo que quieres hacer o cómo quieres estar. Si no invaden tu espacio, ni te miran sin permiso. Por ejemplo, llaman a tu puerta antes de pasar.
17. ¿Te sientes segura en la residencia, sobre todo por la noche?	Quiero saber si te sientes tranquila y protegida en el centro, sobre todo cuando se hace de noche. Si no tienes miedo ni te preocupas de nada cuando está oscuro o cuando ya no hay tanta gente.
18. ¿Te gusta estar en la residencia?	Quiero saber si te gusta lo que has vivido aquí y te sientes a gusto.
19. Señala 3 cosas que mejorarías en la residencia.	Quiero que pienses en cosas de la residencia que no te gustan mucho o que podrían hacerse mejor. Dime 3 cosas que te gustaría cambiar o mejorar.

5

 [Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

Cuestionario de satisfacción para personas en Residencias de Personas Mayores

Presentación

Vamos a hacerte unas preguntas sobre tu vida en la residencia.

Queremos saber tu opinión sobre las cosas que te gustan, las que no te gustan y las que se podrían hacer mejor. Todo lo que digas es importante. Necesitamos saberlo para poder mejorar tu atención.

Recuerda que no hay respuestas equivocadas, ni correctas. Solo lo que nos quieras decir.

No tienes que contestar a todo, si no quieres. Debes saber que tus **respuestas son anónimas** y tus datos personales estarán seguros.

Es un cuestionario fácil. Toma el tiempo que necesites para contestarlo.

¿Quieres participar?

6

 [Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

Como rellenar el cuestionario

SEÑALA la opción que te parezca más adecuada, para contestar a la pregunta, teniendo en cuenta que:

NO: significa que no te gusta o no te parece bien (Insatisfecho/a)

A VECES: significa que te da igual (Ni insatisfecho/a Ni satisfecho/a)

SI: significa que te gusta o te parece bien (Satisfecho/a)

Ejemplo:

¿Te gusta como limpian y cuidan la residencia?

 **NO**  **A VECES**  **SI**

7



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

INFORMACIÓN SOBRE TI

Por favor, contesta a las siguientes preguntas:

¿Cuánto tiempo llevas en la residencia?

En la residencia llevo ____ años ____ meses ☐ Prefiero no contestar

Soy: ☐ Mujer ☐ Hombre ☐ Otro ☐ Prefiero no contestar

y contesto este cuestionario:

El día (en número) ____ del mes: ____ y del año: ____

8



ENTORNO FÍSICO:
Las instalaciones de la residencia y su entorno

[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]





1. ¿Las zonas comunes y muebles que hay en tu residencia son cómodos?



NO



A VECES



SI

9



ENTORNO FÍSICO:
Las instalaciones de la residencia y su entorno

[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]





2. ¿Te puedes mover por tu residencia de forma fácil y sin obstáculos?



NO



A VECES



SI

10



ENTORNO FÍSICO:
Las instalaciones de la residencia y su entorno

[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]






3. ¿Te gusta cómo limpian y cuidan la residencia?



NO



A VECES



SI

11

ENTORNO FÍSICO:
Las instalaciones de la residencia y su entorno

[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]



4. ¿Te gusta tu habitación? (temperatura, luz, muebles, espacio para moverte)

NO A VECES SI

12

ATENCIÓN Y CUIDADOS PERSONALIZADOS
Cómo te atienden y cuidan en la residencia

[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]



5. ¿Cuándo tienes un problema, los profesionales de la residencia te atienden rápido?

NO A VECES SI

13

ATENCIÓN Y CUIDADOS PERSONALIZADOS
Cómo te atienden y cuidan en la residencia

[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]



6. ¿La atención y los cuidados que recibes cubren bien tus necesidades?

NO A VECES SI

14

ATENCIÓN Y CUIDADOS PERSONALIZADOS
Cómo te atienden y cuidan en la residencia

[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]



7. ¿Te gusta la comida y la bebida de la residencia (su sabor, cantidad y variedad)?

NO A VECES SI

15

ATENCIÓN Y CUIDADOS PERSONALIZADOS
Cómo le atienden y cuidan en la residencia

[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

8. ¿Te gusta cómo te ayudan con tu higiene personal? Por ejemplo, al bañarte, arreglarte.

NO A VECES SI

16

ATENCIÓN Y CUIDADOS PERSONALIZADOS
Cómo le atienden y cuidan en la residencia

[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

9. ¿Te gusta cómo limpian y cuidan tu ropa?

NO A VECES SI

17

ATENCIÓN Y CUIDADOS PERSONALIZADOS
Cómo le atienden y cuidan en la residencia

[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

10. ¿Te sientes tranquilo/a con la atención médica que te dan en la residencia?

NO A VECES SI

18

RELACIONES SOCIALES Y PARTICIPACIÓN
Cómo se relaciona con los demás y participa en la residencia

[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

11. ¿Tienes oportunidades para compartir momentos con otras personas de la residencia?

NO A VECES SI

19

RELACIONES SOCIALES Y PARTICIPACIÓN
Cómo se relaciona con los demás y participa en la residencia

[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]



12. ¿La residencia te ayuda a hablar o a estar en contacto con tu familia y amistades?

NO A VECES SI

20

RELACIONES SOCIALES Y PARTICIPACIÓN
Cómo se relaciona con los demás y participa en la residencia

[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]



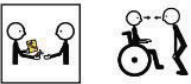
13. ¿Puedes participar en decisiones importantes como los horarios, la comida y las actividades de la residencia?

NO A VECES SI

21

BIENESTAR, DIGNIDAD Y DERECHOS
Cómo se siente

[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]



14. ¿Los profesionales de tu residencia son amables y te tratan con respeto?

NO A VECES SI

22

BIENESTAR, DIGNIDAD Y DERECHOS
Cómo se siente

[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]



15. ¿Te gustan las actividades y el entretenimiento que hay en la residencia durante el día?

NO A VECES SI

23

BIENESTAR, DIGNIDAD Y DERECHOS
Cómo se siente

[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]




16. ¿Los profesionales de tu residencia respetan la privacidad y las decisiones que tomas ?

 **NO**  **A VECES**  **SI**

24

BIENESTAR, DIGNIDAD Y DERECHOS
Cómo se siente

[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]





17. ¿Te sientes seguro/a en la residencia, sobre todo por la noche?

 **NO**  **A VECES**  **SI**

25

VALORACIÓN GENERAL

[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]





18. ¿Te gusta estar en la residencia?

 **NO**  **A VECES**  **SI**

26

VALORACIÓN GENERAL

[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

19. Señala 3 cosas que mejorarías en la residencia

 **TU HABITACIÓN**  **COMIDAS**  **CUIDADOS**  **ACTIVIDADES**

 **COMPAÑEROS**  **TRABAJADORES**  **ESPACIOS Y MUEBLES**

27

I.2.B Personas con discapacidad con deterioro cognitivo leve-moderado



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

Cuestionario para personas residentes de la "Modalidad 2: Persona con deterioro cognitivo leve-moderado o con necesidad de apoyo" en Residencias de Personas con Discapacidad

Guía de apoyo al profesional

Esta guía está diseñada para orientar a los profesionales en la administración del cuestionario de satisfacción a modo de entrevista, dirigido a residentes personas con discapacidad y con deterioro cognitivo leve-moderado o necesidad de apoyo.

El objetivo es garantizar una aplicación efectiva, respetuosa y adaptada a las necesidades de los usuarios participantes.

1. Consideraciones previas

Antes de realizar la encuesta, es fundamental tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Buscar un sitio tranquilo y accesible, donde realizar la encuesta.
- Asegurarse de que haya buena luz y pocas distracciones.
- Avisar con antelación. Por ejemplo un día antes, dar información precisa, pero corta: "mañana se van a realizar unas encuestas, con preguntas sobre la residencia".
- No generar expectativas innecesarias, ni comentarios que puedan influir en las respuestas.
- Tratar la encuesta como una conversación sencilla y actuar con normalidad.

1



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

2. Inicio de la Encuesta

El primer contacto con la persona es clave para establecer confianza y comodidad. Es importante, seguir los siguientes pasos:

- **Presentarse:** indica tu nombre (si no lo conoce) y explica de manera sencilla, el propósito de la encuesta. Puedes apoyarte en la *Presentación y Como rellenar el cuestionario*. Conviene en este sentido, que conozcas la información sobre el tiempo que lleva la persona usuaria en la residencia, para ayudarla a recordarlo en su caso.
- **Explicar el proceso:** comenta que se harán preguntas sobre su vida en la residencia y que su opinión es importante.
- **Confidencialidad:** informa que la encuesta es **totalmente anónima** y que no hay respuestas equivocadas ni correctas, solo lo que quiera decir.
- **Consentimiento:** comenta que el cuestionario es voluntario, preguntándole si desea participar. Es fundamental respetar su decisión.
- **Empatía:** antes de iniciar la encuesta, establece un pequeño diálogo sobre su vida cotidiana para generar confianza.

3. Desarrollo de la Encuesta

Durante la administración de la encuesta, ten en cuenta los siguientes principios:

- Utiliza un lenguaje claro y accesible. Evita frases complejas y habla despacio para asegurar la comprensión.
- Mantén un contacto visual y gestual. Muéstrate cercano, pero sin caer en las gracias o deseos de agradar al entrevistado (aguirescencia).
- Adapta el ritmo. Respeta el tiempo de procesamiento de la persona entrevistada. Hazle sentir que es valorada y escuchada. Muéstrate con serenidad, para transmitirle tranquilidad.
- Observa la comunicación no verbal. Interpreta gestos, expresiones faciales y su lenguaje corporal.

2



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

- Espera a que conteste la persona entrevistada, sin anticiparse ni adelantarse a ella ofreciendo pistas. Si está clara la respuesta, no incidir ni ejemplificar.
- Facilita apoyo ante dudas o indecisiones, una vez le hayas dado tiempo, con gestos o palabras sinónimas, pero procurando no sugerir ni interpretar su respuesta. Ejemplo de apoyo ante dudas: Anexo I.
- Reformula la pregunta si es necesario. Si percibes que no la ha comprendido, vuelve a plantearla con palabras similares o una adaptación con ejemplos y preguntas relacionadas de forma específica con su vida, sin influir en su respuesta. Apóyate en los pictogramas que aparecen en el cuestionario o utiliza fotografías o imágenes que conozca habitualmente, asegurándote de que expresa su propia opinión individual.
- Si se observa que la persona no entiende ni las preguntas, ni la situación, entonces habría que preparar la salida de la entrevista de la mejor manera posible, asegurando que la experiencia no le resulte frustrante. Por ejemplo, se pueden hacer dos o tres preguntas más, para asegurar que se termina con naturalidad.
- Evita la fatiga de la persona entrevistada. Si notas cansancio, ofrécele la posibilidad de descansar y continuar en otro momento.
- Registra las respuestas. Anótalas de forma fidedigna, así como las observaciones espontáneas que sean relevantes, si la persona no puede o no quiere marcarlas. No asumas de primera mano, que la persona no pueda responder por sí misma.
- En caso de que alguna pregunta no se adapte a la situación de la persona usuaria (por ej. porque no utilice el servicio de lavandería y se le pregunte por el cuidado y limpieza de su ropa en el centro), darle la posibilidad de no contestar a la pregunta y hacer un apunte de esta situación.
- Al finalizar la entrevista, agradece su tiempo y participación y, una vez que haya salido la persona de la sala, asigna un nivel de fiabilidad a la encuesta.

3



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

ANEXO I. APOYO AL PROFESIONAL A LA HORA DE FORMULAR LAS PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO

Pregunta	Explicación alternativa
Si no has entendido la pregunta, puedes explicarla de otra forma. Por ejemplo, cuando te pregunten si (...), quiero saber si (...)	
1. ¿Las zonas comunes y los muebles que hay en tu residencia son cómodos?	Quiero saber si te sientes a gusto en los sitios donde pasas el día, como el salón, el comedor, la sala de actividades... También si las sillas, sillones, mesas u otros muebles te resultan agradables, no te molestan y puedes usarlos sin dificultad.
2. ¿Te puedes mover por tu residencia de forma fácil y sin obstáculos?	Quiero saber si puedes moverte por la residencia sin que nada te lo impida, sin cosas por medio o que te molesten. Si los muebles están en lugares donde no puedas chocar con ellos.
3. ¿Te gusta cómo limpian y cuidan la residencia?	Quiero saber si ves que todo está limpio, bien cuidado y en buen estado en tu residencia. Por ejemplo: si los suelos, baños y muebles están limpios, y si el lugar está ordenado y bien atendido.
4. ¿Te gusta tu habitación? (temperatura, luz, muebles, espacio para moverte)	Quiero saber si estás bien en tu habitación. Si tiene buena luz, no hace ni mucho frío ni mucho calor, los muebles te gustan y tienes sitio suficiente para moverte sin problemas.
5. ¿Cuándo tienes un problema, los profesionales de la residencia te atienden rápido?	Quiero saber si necesitas algo urgente, como que te cambien el pañal, si te caes o te duele algo, quiero saber si las personas te ayudan rápido.
6. ¿La atención y los cuidados que recibes cubren bien tus necesidades?	Quiero saber si las personas que te cuidan hacen todo lo que tú necesitas. Por ejemplo: si te ayudan bien cuando lo necesitas, si te cuidan de forma adecuada y te sientes bien atendido/a.
7. ¿Te gusta la comida y la bebida de la residencia (su sabor, cantidad y variedad)?	Quiero saber si la comida y la bebida que te dan en la residencia te parecen buenas. Por ejemplo: si te gusta el sabor, si te ponen suficiente cantidad y si cambian los platos para no comer siempre lo mismo.
8. ¿Te gusta cómo te ayudan con tu higiene personal?	Quiero saber si estás contento/a con la forma en que te ayudan a lavarte, ducharte, peinarte, vestirse o ir al baño. Si te sientes bien con esa ayuda y si lo hacen con cuidado y respeto.
9. ¿Te gusta cómo limpian y cuidan tu ropa?	Quiero saber si estás contento/a con cómo lavan, secan, planchan y guardan tu ropa en la residencia. Si tu ropa está limpia, huele bien, no se pierde y llega en buen estado.

4



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

Pregunta	Explicación alternativa
Si no has entendido la pregunta, puedes explicarla de otra forma. Por ejemplo, cuando te pregunten si (...), quiero saber si (...)	
10. ¿Te sientes tranquilo/a con la atención médica que te dan en la residencia?	Quiero saber si te sientes bien y tranquilo/a con la ayuda que te dan los médicos o enfermeras aquí, cuando te sientes mal o necesitas atención.
11. ¿Tienes oportunidades para compartir momentos con otras personas de la residencia?	Quiero saber si puedes pasar tiempo con otras personas que viven en la residencia. Por ejemplo, hablar con ellas, hacer actividades juntas o simplemente estar acompañada/o.
12. ¿La residencia te ayuda a hablar o a estar en contacto con tu familia y amistades?	Quiero saber si los profesionales de la residencia te ayudan a hablar con tu familia o con tus amigos. Por ejemplo, si te ayudan a hacer llamadas, mandar mensajes o estar con ellos cuando vienen a verte.
13. ¿Puedes participar en decisiones importantes como los horarios, la comida y las actividades del centro?	Quiero saber si te preguntan tu opinión sobre cosas importantes de la residencia. Por ejemplo: a qué hora te levantas, qué comida te gusta, o qué actividades quieres hacer. Si te tienen en cuenta y te dejan decidir en cosas que te afectan.
14. ¿Los profesionales de tu residencia son amables y te tratan con respeto?	Quiero saber si las personas que te cuidan o te ayudan te tratan con cariño, te hablan bien y te hacen sentir bien. Si te sientes bien con ellas cuando te atienden o están contigo.
15. ¿Te gustan las actividades y el entretenimiento que hay en la residencia durante el día?	Quiero saber si disfrutas de las cosas que hacen en la residencia, como talleres o cualquier otra actividad. Si las actividades que se hacen te resultan divertidas, interesantes o agradables.
16. ¿Los profesionales de tu residencia respetan la privacidad y las decisiones que tomas?	Quiero saber si las personas que te ayudan respetan lo que tú decides, como lo que quieres hacer o cómo quieres estar. Si no invaden tu espacio, ni te miran sin permiso. Por ejemplo, llaman a tu puerta antes de pasar.
17. ¿Te sientes segura en la residencia, sobre todo por la noche?	Quiero saber si te sientes tranquila y protegida en el centro, sobre todo cuando se hace de noche. Si no tienes miedo ni te preocupas de nada cuando está oscuro o cuando ya no hay tanta gente.
18. ¿Te gusta estar en la residencia?	Quiero saber si te gusta lo que has vivido aquí y te sientes a gusto.
19. Señala 3 cosas que mejorarías en la residencia.	Quiero que pienses en cosas de la residencia que no te gustan mucho o que podrían hacerse mejor. Dime 3 cosas que te gustaría cambiar o mejorar.

5



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

Cuestionario de satisfacción para personas en Residencias de Personas con Discapacidad

Presentación

Vamos a hacerte unas preguntas sobre tu vida en la residencia.

Queremos saber tu opinión sobre las cosas que te gustan, las que no te gustan y las que se podrían hacer mejor. Todo lo que digas es importante. Necesitamos saberlo para poder mejorar tu atención.

Recuerda que no hay respuestas equivocadas, ni correctas. Solo lo que nos quieras decir.

No tienes que contestar a todo, si no quieres. Debes saber que tus **respuestas son anónimas** y tus datos personales estarán seguros.

Es un cuestionario fácil. Toma el tiempo que necesites para contestarlo.

¿Quieres participar?

6



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

Cómo rellenar el cuestionario

SEÑALA la opción que te parezca más adecuada, para contestar a la pregunta, teniendo en cuenta que:

NO: significa que no te gusta o no te parece bien (Insatisfecho/a)

A VECES: significa que le da igual (Ni insatisfecho/a Ni satisfecho/a)

SI: significa que te gusta o te parece bien (Satisfecho/a)

Ejemplo:

¿Te gusta como limpian y cuidan la residencia?



NO



A VECES



SI

7



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

INFORMACIÓN SOBRE TI

Por favor, contesta a las siguientes preguntas:

¿Cuánto tiempo llevas en la residencia?

En la residencia llevo ____ años ____ meses ☐ Prefiero no contestar

Soy: ☐ Mujer ☐ Hombre ☐ Otro ☐ Prefiero no contestar

y contesto este cuestionario:

El día (en número): ____ del mes: ____ y del año: ____

8

ENTORNO FÍSICO:
Las instalaciones de la residencia y su entorno

[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]



1. ¿Las zonas comunes y muebles que hay en tu residencia son cómodos?

NO A VECES SI

ENTORNO FÍSICO:
Las instalaciones de la residencia y su entorno

[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]



2. ¿Te puedes mover por tu residencia de forma fácil y sin obstáculos?

NO A VECES SI

ENTORNO FÍSICO:
Las instalaciones de la residencia y su entorno

[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]



3. ¿Te gusta cómo limpian y cuidan la residencia?

NO A VECES SI

ENTORNO FÍSICO:
Las instalaciones de la residencia y su entorno

[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]



4. ¿Te gusta tu habitación? (temperatura, luz, muebles, espacio para moverte)

NO A VECES SI

ATENCIÓN Y CUIDADOS PERSONALIZADOS
Cómo le atienden y cuidan en la residencia

[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]



5. ¿Cuándo tienes un problema, los profesionales de la residencia te atienden rápido?

NO A VECES SI

13

ATENCIÓN Y CUIDADOS PERSONALIZADOS
Cómo le atienden y cuidan en la residencia

[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]



6. ¿La atención y los cuidados que recibes cubren bien tus necesidades?

NO A VECES SI

14

ATENCIÓN Y CUIDADOS PERSONALIZADOS
Cómo le atienden y cuidan en la residencia

[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]



7. ¿Te gusta la comida y la bebida de la residencia (su sabor, cantidad y variedad)?

NO A VECES SI

15

ATENCIÓN Y CUIDADOS PERSONALIZADOS
Cómo le atienden y cuidan en la residencia

[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]



8. ¿Te gusta cómo te ayudan con tu higiene personal? Por ejemplo, al bañarte, arreglarte.

NO A VECES SI

16

ATENCIÓN Y CUIDADOS PERSONALIZADOS
Cómo le atienden y cuidan en la residencia

[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]



9. ¿Te gusta cómo limpian y cuidan tu ropa?

NO A VECES SI

17

ATENCIÓN Y CUIDADOS PERSONALIZADOS
Cómo le atienden y cuidan en la residencia

[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]



10. ¿Te sientes tranquilo/a con la atención médica que te dan en la residencia?

NO A VECES SI

18

RELACIONES SOCIALES Y PARTICIPACIÓN
Cómo se relaciona con los demás y participa en la residencia

[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]



11. ¿Tienes oportunidades para compartir momentos con otras personas de la residencia?

NO A VECES SI

19

RELACIONES SOCIALES Y PARTICIPACIÓN
Cómo se relaciona con los demás y participa en la residencia

[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]



12. ¿La residencia te ayuda a hablar o a estar en contacto con tu familia y amistades?

NO A VECES SI

20

RELACIONES SOCIALES Y PARTICIPACIÓN
Cómo se relaciona con los demás y participa en la residencia

[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]



13. ¿Puedes participar en decisiones importantes como los horarios, la comida y las actividades de la residencia?

NO A VECES SI

21

BIENESTAR, DIGNIDAD Y DERECHOS
Cómo se siente

[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]



14. ¿Los profesionales de tu residencia son amables y te tratan con respeto?

NO A VECES SI

22

BIENESTAR, DIGNIDAD Y DERECHOS
Cómo se siente

[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]



15. ¿Te gustan las actividades y el entretenimiento que hay en la residencia durante el día?

NO A VECES SI

23

BIENESTAR, DIGNIDAD Y DERECHOS
Cómo se siente

[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]



16. ¿Los profesionales de tu residencia respetan la privacidad y las decisiones que tomas?

NO A VECES SI

24

BIENESTAR, DIGNIDAD Y DERECHOS ¿Cómo se siente? [Nombre y/o logotipo del centro/servicio]



17. ¿Te sientes seguro/a en la residencia, sobre todo por la noche?



NO A VECES SI

25

VALORACIÓN GENERAL [Nombre y/o logotipo del centro/servicio]



18. ¿Te gusta estar en la residencia?



NO A VECES SI

26

VALORACIÓN GENERAL [Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

19. Señala 3 cosas que mejorarías en la residencia



TU HABITACIÓN COMIDAS CUIDADOS ACTIVIDADES

COMPÁÑEROS TRABAJADORES ESPACIOS Y MUEBLES

27

I.3 Personas con deterioro cognitivo grave-muy severo



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

Protocolo de observación participante para personas de la "Modalidad 3: Persona con deterioro cognitivo grave o muy severo" en Residencias/Centros de atención diurna de Personas Mayores/con Discapacidad

Introducción

Poder conocer la opinión directa de las personas usuarias sobre los diferentes elementos que inciden en su bienestar, es un tema clave para mejorar su calidad de vida.

Evaluar el grado de satisfacción en personas con deterioro cognitivo grave o muy severo es complejo, ya que su capacidad de comunicación verbal y expresión emocional está en la mayoría de los casos, significativamente alterada. Ello complica la obtención de información fiable e implica que haya que adaptar las herramientas de evaluación a sus capacidades para poder adecuar, en la medida de lo posible, los servicios a sus preferencias y necesidades individuales.

En este sentido, de conformidad con lo dispuesto en la Orden 2680/2024, de 7 de noviembre (BOCM 16 de noviembre de 2024), de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, por la que se establecen los requisitos y estándares de calidad para la acreditación de los centros y servicios de atención social que formen parte del Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, en el ámbito de la promoción de la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia, se recoge en el punto 3.b) 2ª del Anexo I aplicable a Residencias y II aplicable a Centros de Día, que "Las escalas utilizadas para valorar la satisfacción serán determinadas por el órgano directivo competente en materia de ordenación de centros y servicios de atención social de la consejería competente en materia de servicios sociales".

A este propósito, la Dirección General de Evaluación, Calidad e Innovación, competente en materia de ordenación de la actividad de los centros y servicios

1



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

de atención social, así como en el impulso de la calidad en el Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, propone para esta evaluación dirigida a personas con deterioro cognitivo grave o muy severo, un enfoque basado en la técnica de investigación cualitativa de la observación participante, que supondrá la inmersión de los profesionales implicados en el entorno a estudiar, interactuando y observando a la persona de manera activa. Esto permitirá obtener una visión profunda y natural de los comportamientos y dinámicas sociales de la persona observada, así como permitirá evaluar su grado de satisfacción en relación a los cuidados y la atención recibida por parte del Centro.

Objetivos

- Determinar los criterios y las fases de actuación que comprenderán la técnica de investigación social a realizar, basada en un enfoque de observación participante, de manera que garantice la adecuada evaluación de la satisfacción del usuario, persona mayor/con discapacidad y deterioro cognitivo grave o muy severo.
- Asegurar el desarrollo de un código de conducta individualizado para cada persona usuaria, que permita relacionar comportamientos observables de la persona, con sus estados emocionales en las diferentes actividades de su vida diaria.
- Minimizar el impacto negativo que pueda tener la práctica desarrollada de observación para el usuario y la recogida de información fiable y veraz, favoreciendo un proceso participante, equilibrado y con un enfoque ético, respetuoso y riguroso, por parte del equipo profesional encargado de realizar el estudio, en los escenarios de observación propuestos en el ejercicio.
- Favorecer la mejora continua en la satisfacción con el servicio, la atención y los cuidados proporcionados por el Centro, así como la calidad de vida de la persona usuaria, garantizando su dignidad y derechos, así como las condiciones para su participación.

2



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

Usuarios a los que se dirige

A todos los usuarios del centro que presenten un grado de deterioro cognitivo grave o muy severo, según el resultado obtenido de aplicar las escalas para la valoración de la dimensión psicológica o estado conductual (Mini-Examen Cognoscitivo (MEC) de Lobo, Escala Global de Deterioro (GDS) de Reisberg, Escala de Pfeiffer (SFMSQ), test del Reloj, etc.).

Responsabilidades y profesionales implicados

- Personal de Dirección (Director y/o Subdirector), sobre la que recaerá la responsabilidad del protocolo, determinando en función de la organización del centro y las categorías profesionales existentes, las responsabilidades de ejecución de las tareas de cada fase del protocolo. Esta asignación deberá recogerse por escrito.
- Equipo interdisciplinar: médico, enfermero, terapeuta ocupacional, trabajador social u otros en función de la organización del centro y los servicios prestados (psicólogo, fisioterapeuta, etc.).
- Otros profesionales de servicios: gobernanta, supervisora u otros, en función de la organización del Centro y equipo de auxiliares/gerocultores de atención directa a la persona usuaria.

Descripción de las actuaciones

La herramienta de observación participante elaborada consta de dos fases, una primera, donde se realiza un registro de la expresión de conducta de la persona usuaria y se establece un código de conducta personalizado y, una segunda fase de valoración de la satisfacción de la persona, basándose en el código de conducta elaborado previamente y la observación del usuario, en diferentes entornos de actividad de la vida diaria en el Centro.

3



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

Las recomendaciones para una buena aplicación son las siguientes:

Preparación: Antes de iniciar, es importante tener claro el propósito de la observación, los objetivos específicos y cómo se registrarán los datos. Además, la persona investigadora deberá conocer y respetar las normas éticas, especialmente en contextos sensibles, como las residencias y centros de atención a personas con deterioro cognitivo.

Inmersión: La persona observadora debe integrarse en el entorno, observar sin intervenir en exceso, pero participando en las actividades cuando sea necesario para comprender mejor las interacciones y emociones de las personas. Conviene, así mismo, que sea diferente a la que está realizando la actividad a observar. Si es posible con conocimiento en materia de emociones, como pudiera ser una persona profesional del ámbito de la psicología, trabajo social o similar.

Registro: A medida que se observa, se deberán anotar los comportamientos, interacciones, expresiones y reacciones emocionales, siguiendo el procedimiento que se explica más adelante y mediante las fichas aportadas.

Reflexión y Análisis: Después de la observación, se analizarán los datos recogidos para identificar en su caso, las emociones inferidas por la persona usuaria en cada actividad observada y poder determinar así, su grado de satisfacción con la atención prestada por parte del Centro.

Fase 1. Registro de conducta y expresión de la persona usuaria.

El objetivo de esta fase es desarrollar un código de conducta individualizado que relacione comportamientos observables con estados emocionales, permitiendo su posterior uso en la evaluación de la satisfacción.

El procedimiento para el desarrollo de esta fase se establece en los siguientes pasos:

4



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

1. Observación sistemática

En este punto, se debe llevar a cabo una observación de la persona usuaria con deterioro cognitivo grave o muy severo, en los entornos y actividades que se consideren (espacios del centro, durante la comida, actividades recreativas, interacciones sociales, etc.) y tantas veces como sea necesario, para poder establecer la relación directa entre su conducta y cada una de las emociones que esa persona pueda mostrar (ira, tristeza, ansiedad, miedo, estrés, frustración, fatiga, desagrado, sorpresa, calma, interés y alegría).

Para que el ejercicio tenga validez, al menos conviene detectar las conductas asociadas a las emociones observadas con mayor frecuencia en este tipo de personas usuarias, con deterioro cognitivo grave o muy severo, como son: la alegría, la ansiedad, la frustración y la tristeza.

Durante este proceso, la persona profesional encargada de realizar la observación, conviene que conozca bien a la persona usuaria a observar. La capacitación adicional en la interpretación de emociones no verbales es crucial para mejorar la precisión de las observaciones. En este sentido, debe poner especial interés en detectar cuestiones como el lenguaje corporal que muestra, las expresiones faciales que realiza, las vocalizaciones y las reacciones conductuales que mantiene.

Este ejercicio de observación, se debe llevar a cabo a lo largo del tiempo de estancia de la persona usuaria en el recurso y de manera constante, hasta conseguir obtener la información necesaria para poder establecer un código de conducta personalizado.

En la evaluación de la satisfacción periódica que realice el centro, se hará una revisión de los elementos comportamentales que fueron aprobados para el código de conducta personalizado de la persona usuaria y en función de su grado de validez, se plantearán nuevos elementos, una modificación de los anteriores o su mantenimiento. Esta revisión se hará orientativamente al menos, cada vez

5



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

que se inicie un nuevo proceso de evaluación de la satisfacción en el centro o antes, si la evolución de la persona usuaria, así lo hace aconsejable.

2. Registro y clasificación de conductas

De manera paralela a la observación sistemática, se irán registrando las conductas de la persona asociadas a los diferentes estados emocionales. Para realizar este registro tenemos la Ficha de Observación y Código de Conducta de la Fase 1 (adjunta).

Esta Ficha de Observación (documento Excel) está compuesta por las siguientes pestañas, una primera donde se conformará el Código de Conducta Personalizado y otras 12 pestañas, cada una de ellas referente a una emoción.

Pestaña 0 Código de conducta

Pestaña 1 Ficha Observación Emoción: Ira

Pestaña 2 Ficha Observación Emoción: Tristeza

Pestaña 3 Ficha Observación Emoción: Ansiedad

Pestaña 4 Ficha Observación Emoción: Miedo

Pestaña 5 Ficha Observación Emoción: Estrés

Pestaña 6 Ficha Observación Emoción: Frustración

Pestaña 7 Ficha Observación Emoción: Fatiga

Pestaña 8 Ficha Observación Emoción: Desagrado

Pestaña 9 Ficha Observación Emoción: Sorpresa

Pestaña 10 Ficha Observación Emoción: Calma

Pestaña 11 Ficha Observación Emoción: Interés

Pestaña 12 Ficha Observación Emoción: Alegría

6



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

¿Cómo completar la Ficha de Observación?

Cada ficha de observación con la emoción registrada que se trate, se estructura de la misma manera:

En ella, se deben introducir en los campos correspondientes, los datos del nombre de la persona usuaria observada, la fecha (día y hora) en la que detecta la emoción, el/los entorno/s en el/los que se ha observado a la persona usuaria, el profesional que haya realizado la actividad de observación participante y el nombre y parentesco del familiar con el que se contrastará más adelante la información, llegando a un acuerdo sobre el comportamiento habitual de la persona, frente a la emoción registrada.

Cada ficha, así mismo, incluye el apartado "Emoción inferida", donde figura la emoción que se trata y, a continuación, la información del espectro estimado de pictogramas emocionales de respuesta, según el nivel de satisfacción/insatisfacción que pueda tener la persona usuaria al mostrar esa emoción, con un nivel de intensidad (leve, moderada o intensa) y una frecuencia (puntual o persistente) determinadas. En este apartado no se debe marcar ninguna opción, ni registrar información adicional.

Por ejemplo, la emoción "ira" solamente puede ofrecer un grado de satisfacción de "Muy insatisfecho/a" o de "Insatisfecho/a", teniendo en cuenta las variables de nivel de intensidad y frecuencia comentadas anteriormente. Por tanto, se trataría de una emoción negativa. Es decir, en caso de que la persona muestre "ira" en un entorno o actividad en la que participe, con intensidad leve y frecuencia puntual, su grado de satisfacción se interpretaría como "Insatisfecho/a".

En los siguientes apartados de la ficha, se encuentran recogidos los diversos episodios comportamentales, que es preciso observar en la "expresión facial", el "lenguaje corporal", las "vocalizaciones" y las "reacciones conductuales" de la persona usuaria, para poder asociarlos a la emoción que corresponda.

7



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

En este punto, es conveniente recordar que las personas con deterioro cognitivo grave o muy severo, presentan alteraciones en la regulación emocional, lo que puede traducirse en conductas desorganizadas o en dificultades para manifestar sus emociones de manera convencional. En este sentido, por tanto, no importa que en la ficha figure un episodio comportamental como negativo, cuando se detecta en la persona usuaria como un comportamiento positivo. La disposición de los comportamientos, es únicamente orientativa.

Por otra parte, una vez localizados los comportamientos que conforman la emoción, el profesional investigador, debe marcar con una "X" en el espacio correspondiente a las casillas a rellenar por el centro.

Por ejemplo:

Marcar con una "X" este comportamiento		
Expresión facial	Cefo fruncido	Sono bruto
Cefo	X	
Facial		
Definitiva		
Observaciones		

Vocalizaciones	Gritos bruscos
Cefo	X
Facial	
Definitiva	
Observaciones	

Cuando se identifica una emoción en la persona observada, se debe acudir a su pestaña y marcar con una "X" el episodio comportamental observado en el apartado a rellenar por el centro. Por ejemplo, si se identifica que la persona usuaria manifiesta "ira" mediante la expresión facial "ceño fruncido" y las vocalizaciones "gritos bruscos", el profesional investigador debe poner una "X" en cada una de las casillas tal y como figura en las imágenes anteriores.

Se recuerda que cada emoción debe estar asociada a varios estados comportamentales excluyentes, a fin de facilitar la clasificación de una emoción determinada.

Se deberán formalizar todas las emociones que sea posible observar a la persona usuaria, de las 12 contempladas en la Fase 1. No obstante, si alguna

8



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

de ellas no fuera posible detectarla porque la persona usuaria no la manifieste, no sería necesario tenerla en cuenta en el ejercicio de la Fase 1.

Es importante tener en cuenta que el estado de ánimo o el cansancio de las personas usuarias observadas, puede influir a la hora de reconocer una emoción. Por tanto, se recomienda realizar la observación en diferentes momentos del día o en días distintos para obtener una visión más clara y completa de las emociones de la persona.

3. Validación del centro con el familiar.

Una vez se hayan recogido todos los episodios comportamentales de una emoción, el siguiente paso consistirá en contrastar esta información con la experiencia los profesionales de atención directa, en reunión de equipo interdisciplinar. Asimismo, también es fundamental constatar la información final con el familiar de contacto de la persona usuaria, debiendo llegar a un acuerdo definitivo de valoración, que deberá ser marcado en la casilla correspondiente.

En los casos donde no haya familiar disponible, la observación por parte del centro deberá ser la única referencia, preferiblemente bajo el consenso de un equipo multidisciplinar, pero siempre dejando constancia de esta limitación.

En el caso anterior, este proceso quedaría señalado de la siguiente manera:

Marque con una "X" donde corresponda		Observaciones	
Expresión facial	Código emocional	Verbalizaciones	Grítos
CENTRO	X	CENTRO	X
FAMILIAR	X	FAMILIAR	X
DEFINITIVA	X	DEFINITIVA	X
Observaciones		Observaciones	

Los episodios comportamentales identificados como **definitivos** para cada emoción, serán los que configuren el código de conducta de la persona usuaria

9



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

y, aparecerán por tanto de forma automática, en la pestaña primera del archivo Excel, denominada "Código de Conducta". De ahí la importancia del consenso entre las personas profesionales y los familiares que completan la herramienta.

Cuando se den discrepancias entre los profesionales investigadores, el resto del equipo interdisciplinar y el familiar, a la hora de discernir qué comportamientos de la persona usuaria inferen un tipo u otro de emoción, los implicados en el proceso, pueden optar por realizar una práctica deliberativa al respecto. En este sentido, se recomienda la escucha atenta de los argumentos de cada profesional y del familiar, con el compromiso de intentar comprender la situación completa en toda su complejidad y la argumentación racional sobre las diferentes opiniones. Con esta recomendación, se quiere resaltar la insistencia en el compromiso de las personas implicadas en la búsqueda de una solución responsable y prudente que resulte la más adecuada, respetando en todo caso, la dignidad de las personas observadas, tras un proceso de deliberación racional.

Asimismo, se recomienda documentar las reuniones que se mantengan en este sentido, mediante **actas de reunión** o similar, que incluyan la **fecha**, los **objetivos perseguidos**, así como las **conclusiones y decisiones adoptadas**, de cara a tomar una decisión correcta y veraz, acerca de los aspectos reconocidos cuando se da una determinada emoción en la persona usuaria.

4. Elaboración del Código de Conducta Personalizado

Una vez se hayan determinado de manera definitiva todos los aspectos comportamentales que reconocen cada una de las emociones inferidas por la persona usuaria, automáticamente aparecerá en la **primera pestaña del fichero Excel "Código de conducta"** (marcada en azul), el conjunto de emociones y aspectos observados que generan la conducta personalizada de la persona usuaria que haya sido tratada en el ejercicio anterior de observación participante.

10



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

Esta pestaña es de gran importancia en el proceso ya que será la referencia de conducta y emociones de la persona usuaria observada, que se utilizará en la fase 2 cuando se proceda a valorar su satisfacción.

En ella, únicamente se deberá registrar la fecha final de elaboración del código de conducta completo.

Fase 2. Observación de la satisfacción basada en el código de conducta

El objetivo de esta fase es evaluar la satisfacción de la persona usuaria, en relación con cinco actividades de la vida diaria, mediante la aplicación del código de conducta individualizado de referencia, obtenido en la Fase 1.

Para la realización de este ejercicio, tenemos 5 Fichas de Observación, una por cada una de las actividades a observar y, cada ficha a su vez con 7 pestañas, una por cada día de observación de la persona usuaria realizando la actividad correspondiente.

El procedimiento de esta fase se establece en los siguientes pasos:

1. Selección de actividades clave

Para iniciar el ejercicio de la observación, se han identificado cinco actividades a observar de la vida diaria de la persona usuaria en el centro. Por cada una de las actividades seleccionadas, existe la ficha a rellenar correspondiente:

Actividad 1. En su habitación, momento de levantarse/acostarse (en residencia). En el transporte, en el momento de entrar al mismo y en el de la despedida (en centro de atención diurna exclusivamente).

Actividad 2. En las comidas (desayuno, comida, merienda y cena).

Actividad 3. Actividad de participación en la residencia (dentro o fuera).

Actividad 4. Visita de familiares/amistades.

11



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

Actividad 5. Actividad con personal de atención directa (fisioterapia, terapia ocupacional, etc.).

2. Observación y registro

En la observación participante de la actividad que se trate, durante los 7 días de la semana, se deben registrar el nombre de la persona usuaria, la fecha de la observación, el nombre del profesional investigador y las respuestas de los episodios comportamentales y emocionales que la persona usuaria muestra durante esa actividad.

No es necesario escribir nada, el registro se hace de manera automática señalando con una "X" en el desplegable que aparece justo al lado (derecha o izquierda) de cada episodio comportamental, en el caso de que la persona usuaria muestre ese comportamiento al realizar la actividad que está siendo observada.

Por ejemplo:

ACTIVIDAD OBSERVADA:		DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD ESPECÍFICA EN LA QUE SE ENCUENTRA LA PERSONA USUARIA:	
Residencia		En su habitación, momento de levantarse/acostarse.	
Centro de día		En el transporte, en el momento de entrar al mismo y en el de la despedida.	

CONDUCTA OBSERVADA:											
EXPRESIÓN FACIAL				LENGUAJE CORPORAL				VOCALIZ.			
Triste	Neutro	Contento	Indiferente	Postura cerrada	Postura abierta	Postura rígida	Postura relajada	Gritos	Llanto	Palabras	Sonidos
☒	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

3. Análisis de relación entre actividades y emociones

Una vez registrados todos los episodios comportamentales, el profesional tendrá que realizar un ejercicio de análisis entre la actividad y las emociones, teniendo como referencia el "Código de Conducta" elaborado en la Fase 1.

12



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

En este ejercicio de análisis, el profesional deberá elegir la "emoción inferida" en base a la información recogida en el código de conducta personalizado de la persona usuaria, así como la "frecuencia" y la "intensidad" que muestre a la hora de inferir la emoción.

En los casos donde no se pueda discernir entre varias emociones a lo largo de la semana de observación, conviene elegir aquella que más se acerque al comportamiento observado. Este proceso debe estar basado en la experiencia de los profesionales y en los conocimientos que tengan sobre la persona usuaria. Si persiste la dificultad, se recomienda revisar el código de conducta para incluir en él comportamientos más definitorios y excluyentes para cada emoción registrada.

La selección de estas variables se hace también mediante un desplegable. Por ejemplo, en el caso de ir a registrar la "emoción inferida", el desplegable nos ofrece todas las emociones posibles y solo habría que seleccionar una de ellas, la que bajo el criterio del profesional con el análisis realizado corresponde con esa actividad.

Emoción inferida:	IRA
Frecuencia:	ALTA
Intensidad:	ALTA

Lo mismo sucedería con la frecuencia e intensidad de la emoción inferida:

Emoción inferida:	IRA
Frecuencia:	ALTA
Intensidad:	ALTA

13



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

Emoción intentada:	IRA
Frecuencia:	PUNTUAL
Intensidad:	☒ PUNTUAL ☐ BUENA

Esta misma ficha tiene un apartado de "Valoración final" donde aparecerá valoración de la satisfacción obtenida para la actividad, en escala de respuesta desde "Muy insatisfecho/a" a "Muy satisfecho/a", en el día de la semana que corresponda.

Emoción intentada:	IRA
Frecuencia:	PUNTUAL
Intensidad:	LEVE
VALORACIÓN FINAL:	

4. Interpretación de resultados y recomendaciones

En la primera pestaña del archivo Excel denominada "Resultado Final" (marcada en azul), aparecen los datos obtenidos en la valoración global de la satisfacción de la persona usuaria, en relación con la actividad observada durante la semana.

En esta ficha será preciso, por tanto, incluir los datos del nombre de la persona usuaria, así como la fecha de la semana en la que se lleva a cabo la observación de la actividad correspondiente.

A continuación, en la parte inferior de la ficha, se generará de forma automática el histograma con la valoración de la satisfacción de la persona usuaria en relación a la actividad observada, durante los 7 días de la semana.

14



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]



La intención con el sumatorio de caras en el histograma responde, no solo a conocer el nivel de satisfacción de la persona usuaria observada al realizar la actividad correspondiente, sino también el nivel de satisfacción global de todas las personas usuarias con deterioro cognitivo grave o muy severo, que formen parte del proceso de observación participante del centro.

Para ello, será preciso que el centro genere un histograma similar al anterior, en el que se recojan los resultados globales para cada actividad (en %), teniendo en cuenta los valores de respuesta alcanzados de cada persona usuaria, tratada en este ejercicio de observación participante.

Este dato se tratará, por tanto, como un indicador de satisfacción global.

Críterios básicos de buenas prácticas en el proceso

Con independencia de lo reflejado en el punto anterior, a lo largo del proceso de observación, se fomentará que las actuaciones se realicen teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- Facilitar el acceso a la información y documentación que sea necesaria a lo largo de todo el proceso, proporcionando para ello los apoyos necesarios (incorporación de documentos de lectura fácil, pictogramas, fotos, etc.) para facilitar la comprensión y expresión del usuario, teniendo en cuenta sus capacidades cognitivas, posibles barreras idiomáticas, etc., así como las de sus familiares, en su caso.

15



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

- Ajustarse a la legislación vigente en materia de protección de datos y ética en la investigación con personas vulnerables, evitando la exposición innecesaria de la vida íntima de los usuarios involucrados en este proceso y protegiendo sus datos personales. Se garantizará la confidencialidad de los datos, con la implantación de medidas de restricción de acceso a los mismos, en su caso: almacenar documentación bajo llave, usar destructoras de papel cuando haya que eliminar documentación sensible, renunciar a uso de software, aplicaciones y servicios web gratuitos, uso adecuado de claves informáticas y técnicas de cifrado o encriptado para proteger la información.
- Procurar que no se genere una interferencia o impacto negativo durante el proceso de observación participante. La presencia del profesional investigador, así como sus propias emociones y creencias no deben influir, ni alterar la dinámica del centro, ni generar ansiedad o incomodidad en las personas usuarias.
- Garantizar que la identidad de los participantes no pueda ser reconocida al final del estudio de satisfacción, realizando el análisis de toda la información recogida y entrega de resultados, de manera global, disociando la información de cualquier dato de tipo personal, de acuerdo a los requerimientos y en cumplimiento de la normativa de protección de datos de carácter personal.

Registros y lugar de custodia

En todas las fases se cumplimentarán los registros correspondientes, garantizando un sistema de conservación y archivo seguro de los mismos, ya sea en soporte papel o en formato electrónico, que permita su fácil acceso y recuperación en caso necesario, por los profesionales responsables de la ejecución de las tareas definidas en cada fase del protocolo, asegurando en todo caso, la protección de los datos que contienen:

- Código de conducta del usuario y fichas de emociones inferidas (*Ficha_Codigo Conducta FASE 1 Nombre_usuario (Fecha final).xlsx*).

16



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

- Evaluación de la satisfacción del usuario en relación con las diferentes actividades propuestas en el estudio, de la vida diaria en el Centro (*Ficha observación FASE 2 Nombre_usuario A1..A5 (Fecha semana).xlsx*).
- Consentimiento del titular de los datos personales necesarios o su familiar/representante legal, para realizar la observación participante y, en su caso, captar imagen y/o voz en eventos o actividades que lo precisen para su posterior estudio emocional y evaluación de su satisfacción en el entorno correspondiente. En todo caso deberá recoger el deber de información (responsable del tratamiento de los datos, cómo ejercer los derechos relativos a dicho tratamiento, período de conservación de los datos, destinatarios de los mismos, etc.).

Definiciones y conceptos

- **Entorno:** Lugar donde ocurre la interacción (comedor, sala de actividades, habitación, etc.)
- **Expresiones faciales:** Las expresiones faciales son una manifestación externa de las emociones y reflejan los estados afectivos de una persona a través del rostro. En la observación de usuarios con deterioro cognitivo grave o muy severo, se pueden identificar diferentes tipos:

Positivas: Sonrisa, cejas relajadas, apertura ocular natural, contacto visual sostenido.

Neutrales: Rostro inexpressivo, parpadeo normal, mirada sin enfoque específico.

Negativas: Ceño fruncido, boca tensa, mirada baja, ojos entrecerrados o desviados.

Indicadores de sorpresa o miedo: Ojos muy abiertos, cejas levantadas, boca entreabierta.

17



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

Indicadores de desagrado: Fruncimiento de la nariz, labio superior levantado.

• *Lenguaje corporal:* El lenguaje corporal es un componente clave de la comunicación no verbal y permite inferir emociones a partir de posturas, movimientos y gestos. Algunos tipos observables en este contexto incluyen:

Relajado: Postura abierta, brazos sueltos, movimientos armónicos y fluidos.

Tenso: Hombros elevados, cuerpo rígido, manos apretadas.

Evitativo: Alejamiento del estímulo, giro de cabeza, brazos cruzados.

Inquieto: Movimiento excesivo, balanceo, cambios de postura constantes.

Afectivo: Búsqueda de contacto físico, abrazos, tocarse la cara suavemente.

• *Vocalizaciones:* Las vocalizaciones incluyen los sonidos emitidos por la persona y pueden ser un indicador clave de su estado emocional. En la observación, se pueden diferenciar en:

Positivas: Risas, tarareos, sonidos melódicos o expresiones placenteras.

Neutrales: Silencios prolongados sin tensión aparente, balbuceo sin patrones de estrés.

Negativas: Gritos, quejidos, suspiros profundos, mumullo repetitivo.

Ansiedad/Miedo: Respiración acelerada, jadeos, sollozos o hiperventilación.

Frustración/Ira: Gritos bruscos, aumento del volumen de voz, sonidos de queja prolongados.

• *Reacciones conductuales:* Las reacciones conductuales son respuestas observables a los estímulos del entorno y reflejan el estado emocional de la persona. Algunos ejemplos incluyen:

18



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

Aproximación: Se acerca al estímulo con interés, explora con la mirada o las manos.

Evasión: Se aparta rápidamente, intenta alejarse del estímulo.

Resistencia: Se niega a participar, muestra signos de incomodidad evidente.

Interacción social: Busca contacto con otros, responde positivamente a la comunicación.

Aislamiento: Evita interacciones, se mantiene inmóvil en un espacio apartado.

• *Emoción inferida:* Las emociones son estados afectivos que influyen en la conducta humana y en la toma de decisiones. Según el modelo de Ekman (1992), las emociones básicas incluyen la alegría, tristeza, ira, sorpresa, miedo y desagrado. Sin embargo, en personas con deterioro cognitivo severo, la expresión de estas emociones puede ser atípica o poco evidente.

Clasificación de las Emociones. Para esta herramienta, se han identificado dos categorías principales de emociones:

Emociones Primarias (Básicas):

Estas emociones están presentes en todos los seres humanos y tienen una base biológica universal:

Alegría: Expresada mediante sonrisas, relajación muscular, contacto visual positivo y vocalizaciones agradables.

Tristeza: Identificable por expresiones faciales caídas, falta de interés en el entorno, inmovilidad y llanto.

Ira: Caracterizada por ceño fruncido, tensión muscular, vocalizaciones fuertes o quejidos y movimientos bruscos.

Miedo: Se observa a través de respuestas de sobresalto, evasión del estímulo, aumento del ritmo cardíaco y conductas de evitación.

19



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

Sorpresa: Detectable mediante reacciones repentinas, ampliación de los ojos y paralización momentánea.

Desagrado: Expresado mediante fruncimiento de la nariz, desviación de la cabeza y movimientos de rechazo.

Emociones Secundarias:

Son más complejas y dependen de la experiencia y el aprendizaje social:

Ansiedad: Se manifiesta a través de inquietud, movimientos repetitivos, autolesiones leves o evitación del contacto visual.

Estrés: Expresado mediante tensión muscular, conductas repetitivas y respuestas exageradas a estímulos.

Frustración: Se observa a través de movimientos agresivos o de oposición, resistencia a la interacción y vocalizaciones negativas.

Seguridad/Calma: Expresada por relajación muscular, postura abierta, contacto visual sostenido y aceptación del entorno.

Fatiga: Detectable por somnolencia, reducción de la interacción y disminución de movimientos voluntarios.

Interés/Curiosidad: Identificable mediante exploración activa del entorno, orientación visual y manipulación de objetos.

Anexos

Ficha_Codigo Conducta FASE 1 Nombre_usuario (Fecha final).xlsx

Ficha observacion FASE 2 Nombre_usuario A1_A5 (Fecha semana).xlsx)

20



[Nombre y/o logotipo del centro]

CÓDIGO DE CONDUCTA**CENTROS RESIDENCIALES Y DE DÍA DE PERSONAS MAYORES/DISCAPACIDAD**

USUARIO:	Nombre y apellidos:
FECHA:	

EMOCIÓN ASOCIADA: IRA

EXPRESIÓN FACIAL	LENGUAJE CORPORAL	VOCALIZACIONES	REACCIONES CONDUCTUALES



[Nombre y/o logotipo del centro]

FICHA DE OBSERVACIÓN FASE 1**CENTROS RESIDENCIALES Y DE DÍA DE PERSONAS MAYORES/DISCAPACIDAD**

USUARIO:	Nombre y apellidos:	DNI:	NOMBRE:
FECHA:			
Muestreo del espacio vital de la persona observada (ver software registro video)			
Exposición pública: IRA		Muestreo del espacio vital de la persona observada (ver software registro video)	
En general, conductas de poca interacción, tensión muscular, vocalizaciones fuertes y persistentes.		Muestreo del espacio vital de la persona observada (ver software registro video)	
Estrés: IRA		Muestreo del espacio vital de la persona observada (ver software registro video)	
Frustración: IRA		Muestreo del espacio vital de la persona observada (ver software registro video)	
Seguridad/Calma: IRA		Muestreo del espacio vital de la persona observada (ver software registro video)	
Fatiga: IRA		Muestreo del espacio vital de la persona observada (ver software registro video)	
Interés/Curiosidad: IRA		Muestreo del espacio vital de la persona observada (ver software registro video)	

FECHA:	USUARIO:	DNI:	NOMBRE:
FECHA:			
Muestreo del espacio vital de la persona observada (ver software registro video)			
Exposición pública: IRA		Muestreo del espacio vital de la persona observada (ver software registro video)	
En general, conductas de poca interacción, tensión muscular, vocalizaciones fuertes y persistentes.		Muestreo del espacio vital de la persona observada (ver software registro video)	
Estrés: IRA		Muestreo del espacio vital de la persona observada (ver software registro video)	
Frustración: IRA		Muestreo del espacio vital de la persona observada (ver software registro video)	
Seguridad/Calma: IRA		Muestreo del espacio vital de la persona observada (ver software registro video)	
Fatiga: IRA		Muestreo del espacio vital de la persona observada (ver software registro video)	
Interés/Curiosidad: IRA		Muestreo del espacio vital de la persona observada (ver software registro video)	

ANEXO II

Escalas de valoración de la satisfacción para los centros de atención diurna

II.1 Personas sin deterioro cognitivo

II.1.A Personas mayores sin deterioro cognitivo

 [Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

Cuestionario para personas de la "Modalidad 1: Persona sin deterioro cognitivo o autónoma" en Centros de atención diurna de Personas Mayores

Presentación

Queremos conocer su opinión sobre su estancia en el centro de atención diurna. Para nosotros, su bienestar es lo más importante y por eso estamos realizando este cuestionario de satisfacción. Sus respuestas nos ayudarán a mejorar y a asegurarnos que atendemos bien sus necesidades y cubrimos sus expectativas. El cuestionario tiene 4 apartados, para conocer su opinión sobre los siguientes aspectos:

1. Entorno físico: Las instalaciones de la residencia y su entorno.
2. Atención y los cuidados personalizados: cómo le atienden y cuidan en la residencia.
3. Relaciones sociales y participación: cómo se relaciona con los demás y participa en la residencia.
4. Bienestar, dignidad y derechos: cómo se siente.

Si hay cuestiones que prefiere no contestar, no hay problema. Queremos que sepa que sus respuestas serán completamente anónimas. Esto quiere decir, que toda la información que va a proporcionar, se tratará de manera confidencial y sus datos personales estarán seguros. Contestar el cuestionario es sencillo y solo le tomará diez minutos. Le pedimos que indique su opinión sobre distintos aspectos de los servicios prestados en este centro. Gracias por su participación.

1

 [Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

Cómo rellenar el cuestionario

Le pedimos que indique con una "X" su grado de satisfacción con una serie de afirmaciones de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa muy insatisfecho/a y el 5 muy satisfecho/a. Tiene varias opciones para responder y solo puede elegir una.

Ejemplo:

Valore la limpieza y el cuidado del centro. (Marque con "X" una opción)

1	2	3	4	5	No sé	Prefiero no contestar
						
Muy insatisfecho/a	Insatisfecho/a	Neutro/Indiferente	Satisfecho/a	Muy Satisfecho/a	No sé	Prefiero no contestar
			X			

DATOS DE CLASIFICACIÓN

Por favor, rellene los siguientes datos:

En el centro llevo: ____ años ____ meses ☐ Prefiero no contestar

Soy: ☐ Mujer ☐ Hombre ☐ Otro ☐ Prefiero no contestar

y contesto este cuestionario el (dd/mm/aaaa) ____/____/____

2



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

ENTORNO FÍSICO: Las instalaciones del centro y su entorno

Por favor, **VALORE** su grado de satisfacción con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy Insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a".

	 1	 2	 3	 4	 5		
1. El lugar donde está ubicado el centro (por el entorno y sus vistas).							
2. La comodidad de las zonas comunes (salón, comedor, aulas de terapia, etc.) y el mobiliario del centro, para moverse/ir sin dificultad.							
3. La limpieza y el cuidado del centro.							
4. La adecuación y confortabilidad del transporte colectivo al centro.							
5. La adecuación de los espacios para interactuar con los demás (temperatura, luz, mobiliario, accesibilidad, etc.).							
6. El acceso a Internet en el centro.							

3



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

ATENCIÓN Y CUIDADOS PERSONALIZADOS: Cómo le atienden y cuidan en el centro

Por favor, **VALORE** su grado de satisfacción con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy Insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a".

	 1	 2	 3	 4	 5		
7. La rapidez con que le atienden ante una necesidad (por ejemplo: una urgencia, cambio de pañal, caída, dolor, etc.).							
8. La rotación o el cambio de las personas que le atienden habitualmente.							
9. La atención y los cuidados que recibe en base a sus necesidades.							
10. La calidad de la comida y bebida que recibe en el centro (sabor, cantidad, variedad, etc.).							
11. El asesoramiento y las explicaciones recibidas sobre en qué consiste su plan de atención y apoyo en el centro.							

4



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

ATENCIÓN Y CUIDADOS PERSONALIZADOS: Cómo le atienden y cuidan en el centro

Por favor, **VALORE** su grado de satisfacción con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy Insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a".

	 1	 2	 3	 4	 5		
12. La ayuda que recibe en su higiene personal.							
13. La profesionalidad en su trabajo de las personas que le atienden.							
14. El grado en el que el personal tiene en cuenta sus preferencias.							

5



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

RELACIONES SOCIALES Y PARTICIPACIÓN: Cómo se relaciona con los demás y participa en el centro

Por favor, **VALORE** su grado de satisfacción con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy Insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a".

	 Muy Insatisfecho/a 1	 Insatisfecho/a 2	 Ni Satisfecho/a Ni Insatisfecho/a 3	 Satisfecho/a 4	 Muy Satisfecho/a 5	 No lo sé	 Prefiero no Contestar
15. Las oportunidades que tiene para compartir momentos con otras personas usuarias del centro.							
16. Las facilidades que le ofrece el centro, para mantener el contacto con su familia y amistades.							
17. Las oportunidades para ser escuchado y conversar con el personal del centro.							
18. Su participación en las decisiones sobre aspectos importantes como horarios, alimentación y actividades.							
19. El grado en el que las actividades en el centro se adaptan a lo que más gusta hacer.							

6



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

BIENESTAR, DIGNIDAD Y DERECHOS: Cómo se siente.

Por favor, **VALORE** su grado de satisfacción con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy Insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a".

	 Muy Insatisfecho/a 1	 Insatisfecho/a 2	 Ni Satisfecho/a Ni Insatisfecho/a 3	 Satisfecho/a 4	 Muy Satisfecho/a 5	 No lo sé	 Prefiero no Contestar
20. La amabilidad y respeto mostrados por el personal, en el trato que recibe en el centro.							
21. El respeto mostrado por el personal del centro, a sus costumbres y a la manera en que le gusta hacer las cosas.							
22. Su estado físico desde que está en el centro.							
23. Su estado de ánimo desde que está en el centro.							
24. El entretenimiento y la adecuación de las actividades que se llevan a cabo en el centro.							

7



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

BIENESTAR, DIGNIDAD Y DERECHOS: Cómo se siente.

Por favor, **VALORE** su grado de satisfacción con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy Insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a".

	 Muy Insatisfecho/a 1	 Insatisfecho/a 2	 Ni Satisfecho/a Ni Insatisfecho/a 3	 Satisfecho/a 4	 Muy Satisfecho/a 5	 No lo sé	 Prefiero no Contestar
25. El respeto que mantiene el personal del centro a su privacidad e intimidad.							
26. El respeto que mantiene el personal del centro a sus decisiones personales.							
27. La sensación de seguridad dentro del centro.							
28. La manera en la que se han solucionado las incidencias que ha tenido en el centro.							

8



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

VALORACIÓN GENERAL

Por favor, **VALORE** su grado de **satisfacción general** con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy Insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a".

	 1 Muy Insatisfecho/a	 2 Insatisfecho/a	 3 No Satisfecho/a / No Insatisfecho/a	 4 Satisfecho/a	 5 Muy Satisfecho/a	 No lo sé	 Perfecto no Comentar
29. Su experiencia en el centro.							
30. Recomendaría este centro a amistades o familia.							

9



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

VALORACIÓN GENERAL

Alguna sugerencia u opinión, que desee comentar:

10

II.1.B Personas con discapacidad sin deterioro cognitivo



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

Cuestionario para personas de la "Modalidad 1: Persona sin deterioro cognitivo o autónoma" en Centros de atención diurna de Personas con Discapacidad

Presentación

Queremos conocer su opinión sobre su estancia en el centro de atención diurna.

Para nosotros, su bienestar es lo más importante y por eso estamos realizando este cuestionario de satisfacción. Sus respuestas nos ayudarán a mejorar y a asegurarnos que atendemos bien sus necesidades y cubrimos sus expectativas.

El cuestionario tiene 4 apartados, para conocer su opinión sobre los siguientes aspectos:

1. Entorno físico: Las instalaciones de la residencia y su entorno.
2. Atención y los cuidados personalizados: cómo le atienden y cuidan en la residencia.
3. Relaciones sociales y participación: cómo se relaciona con los demás y participa en la residencia.
4. Bienestar, dignidad y derechos: cómo se siente.

Si hay cuestiones que prefiere no contestar, no hay problema.

Queremos que sepa que sus respuestas serán completamente anónimas. Esto quiere decir, que toda la información que va a proporcionar, se tratará de manera confidencial y sus datos personales estarán seguros.

Contestar el cuestionario es sencillo y solo le tomará diez minutos. Le pedimos que indique su opinión sobre distintos aspectos de los servicios prestados en este centro.

Gracias por su participación.

1



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

Cómo rellenar el cuestionario

Le pedimos que indique con una "X" su grado de satisfacción con una serie de afirmaciones de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa muy insatisfecho/a y el 5 muy satisfecho/a.

Tiene varias opciones para responder y solo puede elegir una.

Ejemplo:

Valore la limpieza y el cuidado del centro. (Marque con "X" una opción)

Muy insatisfecho/a	Insatisfecho/a	Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a	Satisfecho/a	Muy satisfecho/a	No lo sé	Prefiero no contestar
1	2	3	4	5		
			X			

DATOS DE CLASIFICACIÓN

Por favor, rellene los siguientes datos:

En el centro llevo: ____ años ____ meses ☐ Prefiero no contestar

Soy: ☐ Mujer ☐ Hombre ☐ Otro ☐ Prefiero no contestar

y contesto este cuestionario el (dd/mm/aaaa) ____/____/____

2



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

ENTORNO FÍSICO: Las instalaciones del centro y su entorno

Por favor, **VALORE su grado de satisfacción** con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy Insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a".

Marque con "X" en cada caso, una opción:	Muy Insatisfecho/a 1	Insatisfecho/a 2	Ni Satisfecho/a ni Insatisfecho/a 3	Satisfecho/a 4	Muy Satisfecho/a 5	No lo sé	Prefiero no Contestar
1. El lugar donde está ubicado el centro (por el entorno y sus vistas).							
2. La comodidad de las zonas comunes (salón, comedor, aulas de terapia, etc.) y el mobiliario del centro, para moverse sin dificultad.							
3. La limpieza y el cuidado del centro.							
4. La adecuación y confortabilidad del transporte colectivo al centro.							
5. La adecuación de los espacios para interactuar con los demás (temperatura, luz, mobiliario, accesibilidad, etc.)							
6. El acceso a Internet en el centro.							

3



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

ATENCIÓN Y CUIDADOS PERSONALIZADOS: Cómo le atienden y cuidan en el centro

Por favor, **VALORE su grado de satisfacción** con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy Insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a".

Marque con "X" en cada caso, una opción:	Muy Insatisfecho/a 1	Insatisfecho/a 2	Ni Satisfecho/a ni Insatisfecho/a 3	Satisfecho/a 4	Muy Satisfecho/a 5	No lo sé	Prefiero no Contestar
7. La rapidez con que le atienden ante una necesidad (por ejemplo, una urgencia, cambio de pañal, caída, dolor, etc.).							
8. La rotación o el cambio de las personas que le atienden habitualmente.							
9. La atención y los cuidados que recibe en base a sus necesidades.							
10. La calidad de la comida y bebida que recibe en el centro (sabor, cantidad, variedad, etc.).							
11. El asesoramiento y las explicaciones recibidas, sobre en qué consiste su plan de atención y apoyo en el centro.							

4



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

ATENCIÓN Y CUIDADOS PERSONALIZADOS: Cómo le atienden y cuidan en el centro

Por favor, **VALORE su grado de satisfacción** con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy Insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a".

Marque con "X" en cada caso, una opción:	Muy Insatisfecho/a 1	Insatisfecho/a 2	Ni Satisfecho/a ni Insatisfecho/a 3	Satisfecho/a 4	Muy Satisfecho/a 5	No lo sé	Prefiero no Contestar
12. La ayuda que recibe en su higiene personal.							
13. La profesionalidad en su trabajo de las personas que le atienden.							
14. El grado en el que el personal tiene en cuenta sus preferencias.							

5



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

RELACIONES SOCIALES Y PARTICIPACIÓN: Cómo se relaciona con los demás y participa en el centro

Por favor, **VALORE su grado de satisfacción** con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy Insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a".

	 1	 2	 3	 4	 5		
15. Las oportunidades que tiene para compartir momentos con otras personas usuarias del centro.							
16. Las facilidades que le ofrece el centro, para mantener el contacto con su familia y amistades.							
17. Las oportunidades para ser escuchado y conversar con el personal del centro.							
18. Su participación en las decisiones sobre aspectos importantes como horarios, alimentación y actividades.							
19. El grado en el que las actividades en el centro se adaptan a lo que me gusta hacer.							

6



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

BIENESTAR, DIGNIDAD Y DERECHOS: Cómo se siente.

Por favor, **VALORE su grado de satisfacción** con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy Insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a".

	 1	 2	 3	 4	 5		
20. La amabilidad y respeto mostrados por el personal, en el trato que recibe en el centro.							
21. El respeto mostrado por el personal del centro, a sus costumbres y a la manera en que le gusta hacer las cosas.							
22. Su estado físico desde que está en el centro.							
23. Su estado de ánimo desde que está en el centro.							
24. El entretenimiento y la adecuación de las actividades que se llevan a cabo en el centro.							

7



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

BIENESTAR, DIGNIDAD Y DERECHOS: Cómo se siente

Por favor, **VALORE su grado de satisfacción** con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy Insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a".

	 1	 2	 3	 4	 5		
25. El respeto que mantiene el personal del centro a su privacidad e intimidad.							
26. El respeto que mantiene el personal del centro a sus decisiones personales.							
27. La sensación de seguridad dentro del centro.							
28. La manera en la que se han solucionado las incidencias que ha tenido en el centro.							

8

[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

VALORACIÓN GENERAL

Por favor, **VALORE su grado de satisfacción general** con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy Insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a".

	Muy Insatisfecho/a 1	Insatisfecho/a 2	Ni Satisfecho/a ni Insatisfecho/a 3	Satisfecho/a 4	Muy Satisfecho/a 5	No lo sé	Prefiero no Comentar
29. Su experiencia en el centro.							
30. Recomendaría este centro a amistades o familia.							

9

[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

VALORACIÓN GENERAL

Alguna sugerencia u opinión, que desee comentar:

10

II.2 Personas con deterioro cognitivo leve-moderado

II.2.A Personas mayores con deterioro cognitivo leve-moderado

[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

Cuestionario para personas usuarias de la "Modalidad 2: Persona con deterioro cognitivo leve-moderado o con necesidad de apoyo" en Centros de Atención Diurna para Personas Mayores

Guía de apoyo al profesional

Esta guía está diseñada para orientar a los profesionales en la administración del cuestionario de satisfacción a modo de entrevista, dirigido a personas usuarias mayores y con deterioro cognitivo leve-moderado o con necesidad de apoyo.

El objetivo es garantizar una aplicación efectiva, respetuosa y adaptada a las necesidades de las personas usuarias participantes.

1. Consideraciones previas

Antes de realizar la encuesta, es fundamental tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Buscar un sitio tranquilo y accesible, donde realizar la encuesta.
- Asegurarse de que haya buena luz y pocas distracciones.
- Avisar con antelación. Por ejemplo un día antes, dar información precisa, pero corta: "mañana se van a realizar unas encuestas, con preguntas sobre el centro".
- No generar expectativas innecesarias, ni comentarios que puedan influir en las respuestas.
- Tratar la encuesta como una conversación sencilla y actuar con normalidad.

1



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

2. Inicio de la Encuesta

El primer contacto con la persona es clave para establecer confianza y comodidad. Es importante, seguir los siguientes pasos:

- **Presentarse:** indica tu nombre (si no lo conoces) y explica de manera sencilla, el propósito de la encuesta. Puedes apoyarte en la *Presentación y Como rellenar el cuestionario*. Conviene en este sentido, que conozcas la información sobre el tiempo que lleva la persona usuaria en el centro, para ayudarla a recordarlo en su caso.
- **Explicar el proceso:** comenta que se harán preguntas sobre su vida en el centro y que su opinión es importante.
- **Confidencialidad:** informa que la encuesta es totalmente anónima y que no hay respuestas equivocadas ni correctas, solo lo que quiera decir.
- **Consentimiento:** comenta que el cuestionario es voluntario, preguntándole si desea participar. Es fundamental respetar su decisión.
- **Empatía:** antes de iniciar la encuesta, establece un pequeño diálogo sobre su vida cotidiana para generar confianza.

3. Desarrollo de la Encuesta

Durante la administración de la encuesta, ten en cuenta los siguientes principios:

- Utiliza un lenguaje claro y accesible. Evita frases complejas y habla despacio para asegurar la comprensión.
- Mantén un contacto visual y gestual. Muéstrale cercano, pero sin caer en las gracias o deseos de agradar al entrevistado (aquiescencia).
- Adapta el ritmo. Respeta el tiempo de procesamiento de la persona entrevistada. Hazle sentir que es valorada y escuchada. Muéstrale con serenidad, para transmitirle tranquilidad.
- Observa la comunicación no verbal. Interpreta gestos, expresiones faciales y su lenguaje corporal.

2



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

- Espera a que conteste la persona entrevistada, sin anticiparse ni adelantarse a ella ofreciendo pistas. Si está clara la respuesta, no incidir ni ejemplificar.
- Facilita apoyo ante dudas o indecisiones, una vez le hayas dado tiempo, con gestos o palabras sinónimas, pero procurando no sugerir ni interpretar su respuesta. Ejemplo de apoyo ante dudas: Anexo I.
- Reformula la pregunta si es necesario. Si percibes que no la ha comprendido, vuelve a plantearla con palabras similares o una adaptación con ejemplos y preguntas relacionadas de forma específica con su vida, sin influir en su respuesta. Apóyate en los pictogramas que aparecen en el cuestionario o utiliza fotografías o imágenes que conozca habitualmente, asegurándote de que expresa su propia opinión individual.
- Si se observa que la persona no entiende ni las preguntas, ni la situación, entonces habría que preparar la salida de la entrevista de la mejor manera posible, asegurando que la experiencia no le resulte frustrante. Por ejemplo, se pueden hacer dos o tres preguntas más, para asegurar que se termina con naturalidad.
- Evita la fatiga de la persona entrevistada. Si notas cansancio, ofrécele la posibilidad de descansar y continuar en otro momento.
- Registra las respuestas. Anótalas de forma fidedigna, así como las observaciones espontáneas que sean relevantes, si la persona no puede o no quiere marcarlas. No asumas de primera mano, que la persona no pueda responder por sí misma.
- En caso de que alguna pregunta no se adapte a la situación de la persona usuaria (por ejemplo, porque no utilice el transporte colectivo para ir al centro y se le pregunte por este aspecto), darle la posibilidad de no contestar a la pregunta y hacer un apunte de esta situación.
- Al finalizar la entrevista, agradece su tiempo y participación y, una vez que haya salido la persona de la sala, asigna un nivel de fiabilidad a la encuesta.

3



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

ANEXO I. APOYO AL PROFESIONAL SOLO EN CASO DE NECESIDAD. A LA HORA DE FORMULAR LAS PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO

Pregunta	Explicación alternativa
<i>Si no has entendido la pregunta, puedo explicarla de otra forma. Por ejemplo, cuando te pregunto si (...), quiero saber si (...)</i>	
1. ¿Las zonas comunes y los muebles que hay en tu centro son cómodos?	Quiero saber si te sientes a gusto en los sitios donde pasas el día, como el salón, el comedor, la sala de actividades... También si las sillas, sillones, mesas u otros muebles te resultan agradables, no te molestan y puedes usarlos sin dificultad.
2. ¿Te puedes mover por tu centro de forma fácil y sin obstáculos?	Quiero saber si puedes moverte por el centro sin que nada te lo impida, sin cosas por medio o que te molesten. Si los muebles están en lugares donde no puedas chocar con ellos.
3. ¿Te gusta cómo limpian y cuidan el centro?	Quiero saber si ves que todo está limpio, bien cuidado y en buen estado en tu centro. Por ejemplo: si los suelos, baños y muebles están limpios, y si el lugar está ordenado y bien atendido.
4. ¿El transporte para ir al centro y volver a casa es cómodo y adecuado para ti?	Quiero saber si el coche, autobús o furgoneta que usas para venir al centro y volver a casa es bueno para ti. Si puedes subir y bajar bien, si el viaje es agradable y si se adapta a lo que tú necesitas.
5. ¿Cuándo tienes un problema, los profesionales del centro te atienden rápido?	Quiero saber si las personas que te cuidan hacen todo lo que tú necesitas. Por ejemplo: si te ayudan bien cuando lo necesitas, si te cuidan de forma adecuada y te sientes bien atendido/a.
6. ¿La atención y los cuidados que recibes cubren bien tus necesidades?	Quiero saber si la comida y la bebida que te dan en el centro te parecen buenas. Por ejemplo: si te gusta el sabor, si te ponen suficiente cantidad y si cambian los platos para no comer siempre lo mismo.
7. ¿Te gusta la comida y la bebida del centro (su sabor, cantidad y variedad)?	Quiero saber si estás contenta/o con la forma en que te ayudan a lavarte, ducharte, peinarte, vestirse o ir al baño. Si te sientes bien con esa ayuda y si lo hacen con cuidado y respeto.
8. ¿Te gusta cómo te ayudan con tu higiene personal?	Quiero saber si crees que las personas que te cuidan, saben lo que tienen que hacer. Si hacen su trabajo con cuidado, si te ayudan bien y si confías en cómo te cuidan.
9. ¿Las personas que te atienden en el centro saben hacer bien su trabajo?	

4



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

Pregunta	Explicación alternativa
<i>Si no has entendido la pregunta, puedo explicarla de otra forma. Por ejemplo, cuando te pregunto si (...), quiero saber si (...)</i>	
10. ¿Tienes oportunidades para compartir momentos con otras personas del centro?	Quiero saber si puedes pasar tiempo con otras personas que viven en el centro. Por ejemplo, hablar con ellas, hacer actividades juntas o simplemente estar acompañada/o.
11. ¿El centro te ayuda a hablar o a estar en contacto con tu familia y amistades?	Quiero saber si los profesionales del centro te ayudan a hablar con tu familia o con tus amigos. Por ejemplo, si te ayudan a hacer llamadas, mandar mensajes o estar con ellos cuando vienen a verte.
12. ¿Puedes participar en decisiones importantes como los horarios, la comida y las actividades del centro?	Quiero saber si te preguntan tu opinión sobre cosas importantes del centro. Por ejemplo: a qué hora llegas o te vas, qué comida te gusta, o qué actividades quieres hacer. Si te tienen en cuenta y te dejan decidir en cosas que te afectan.
13. ¿Los profesionales de tu centro son amables y te tratan con respeto?	Quiero saber si las personas que te cuidan o te ayudan te tratan con cariño, te hablan bien y te hacen sentir bien. Si te sientes bien con ellas cuando te atienden o están contigo.
14. ¿Te gustan las actividades y el entretenimiento que hay en el centro durante el día?	Quiero saber si disfrutas de las cosas que haces en el centro, como talleres o cualquier otra actividad. Si las actividades que se hacen te resultan divertidas, interesantes o agradables.
15. ¿Los profesionales de tu centro respetan la privacidad y las decisiones que tomas?	Quiero saber si las personas que te ayudan respetan lo que tú decides, como lo que quieres hacer o cómo quieres estar. Si no invaden tu espacio, ni te miran sin permiso. Por ejemplo, llaman a tu puerta antes de pasar.
16. ¿Te sientes segura en el centro?	Quiero saber si te sientes tranquila y sin miedo en el centro. Si te sientes bien, sin preocupaciones, tanto dentro del centro como en los espacios comunes.
17. ¿Te gusta estar en el centro?	Quiero saber si te sientes bien en el centro, si te gusta estar aquí y si te sientes a gusto. Si te sientes contenta/o de estar en el centro o si prefieres estar en otro lugar.
18. Señala 3 cosas que mejorarías en el centro.	Quiero que pienses en cosas del centro que no te gustan mucho o que podrían hacerse mejor. Dime 3 cosas que te gustaría cambiar o mejorar.

5



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

Cuestionario de satisfacción para personas en Centros de Atención Diurna de Personas Mayores**Presentación**

Vamos a hacerte unas preguntas sobre tu vida en el centro de atención diurna.

Queremos saber tu opinión sobre las cosas que te gustan, las que no te gustan y las que se podrían hacer mejor. Todo lo que digas es importante. Necesitamos saberlo para poder mejorar tu atención.

Recuerda que no hay respuestas equivocadas, ni correctas. Solo lo que nos quieras decir.

No tienes que contestar a todo, si no quieres. Debes saber que tus **respuestas son anónimas** y tus datos personales estarán seguros.

Es un cuestionario fácil. Toma el tiempo que necesites para contestarlo.

¿Quieres participar?

6



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

Cómo rellenar el cuestionario

SEÑALA la opción que te parezca más adecuada, para contestar a la pregunta, teniendo en cuenta que:

NO: significa que no te gusta o no te parece bien (Insatisfecho/a).

A VECES: significa que te da igual (Ni insatisfecho/a Ni satisfecho/a).

SI: significa que te gusta o te parece bien (Satisfecho/a).

Ejemplo:

¿Te gusta como limpian y cuidan el centro de día?

**NO****A VECES****SI**

7



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

INFORMACIÓN SOBRE TI

Por favor, contesta a las siguientes preguntas:

¿Cuánto tiempo llevas en el centro?

En el centro llevo ____ años ____ meses ☐ Prefiero no contestar

Soy: ☐ Mujer ☐ Hombre ☐ Otro ☐ Prefiero no contestar

y contesto este cuestionario:

El día (en número): ____ del mes: ____ y del año: ____

8

 **ENTORNO FÍSICO:**
Las instalaciones del centro y su entorno

[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]



1. ¿Las zonas comunes y muebles que hay en tu centro son cómodos?



NO A VECES SI

9

 **ENTORNO FÍSICO:**
Las instalaciones del centro y su entorno

[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]



2. ¿Te puedes mover por tu centro de forma fácil y sin obstáculos?



NO A VECES SI

10

 **ENTORNO FÍSICO:**
Las instalaciones del centro y su entorno

[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]



3. ¿Te gusta cómo limpian y cuidan el centro?



NO A VECES SI

11

 **ENTORNO FÍSICO:**
Las instalaciones del centro y su entorno

[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

4. ¿El transporte para ir al centro y volver a casa es cómodo y adecuado para ti?

NO A VECES SI

12

 **ATENCIÓN Y CUIDADOS PERSONALIZADOS**
Cómo le atienden y cuidan en el centro

[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

5. ¿Cuándo tienes un problema, los profesionales del centro te atienden rápido?

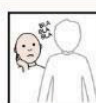
  

NO A VECES SI

13

 **ATENCIÓN Y CUIDADOS PERSONALIZADOS**
Cómo le atienden y cuidan en el centro

[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

6. ¿La atención y los cuidados que recibes cubren bien tus necesidades?

NO A VECES SI

14


ATENCIÓN Y CUIDADOS PERSONALIZADOS
 Cómo le atienden y cuidan en el centro

[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]






7. ¿Te gusta la comida y la bebida del centro (su sabor, cantidad y variedad)?





NO
 A VECES
 SI

15


ATENCIÓN Y CUIDADOS PERSONALIZADOS
 Cómo le atienden y cuidan en el centro

[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]





8. ¿Te gusta cómo te ayudan con tu higiene personal?





NO
 A VECES
 SI

16


ATENCIÓN Y CUIDADOS PERSONALIZADOS
 Cómo le atienden y cuidan en el centro

[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]





9. ¿Las personas que te atienden en el centro saben hacer bien su trabajo?





NO
 A VECES
 SI

17


RELACIONES SOCIALES Y PARTICIPACIÓN
Cómo se relaciona con los demás y participa en el centro

[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]





10. ¿Tienes oportunidades para compartir momentos con otras personas del centro?





NO A VECES SI

18


RELACIONES SOCIALES Y PARTICIPACIÓN
Cómo se relaciona con los demás y participa en el centro

[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]





11. ¿El centro te ayuda a hablar o a estar en contacto con tu familia y amistades?





NO A VECES SI

19


RELACIONES SOCIALES Y PARTICIPACIÓN
Cómo se relaciona con los demás y participa en el centro

[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]






12. ¿Puedes participar en decisiones importantes como los horarios, la comida y las actividades del centro?





NO A VECES SI

20

BIENESTAR, DIGNIDAD Y DERECHOS Cómo se siente [Nombre y/o logotipo del centro/servicio]






13. ¿Los profesionales de tu centro son amables y te tratan con respeto?





NO

A VECES

SI

21

BIENESTAR, DIGNIDAD Y DERECHOS Cómo se siente [Nombre y/o logotipo del centro/servicio]






14. ¿Te gustan las actividades y el entretenimiento que hay en el centro durante el día?





NO

A VECES

SI

22

BIENESTAR, DIGNIDAD Y DERECHOS Cómo se siente [Nombre y/o logotipo del centro/servicio]





15. ¿Los profesionales de tu centro respetan la privacidad y las decisiones que tomas?





NO

A VECES

SI

23

BIENESTAR, DIGNIDAD Y DERECHOS [Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

Cómo se siente



16. ¿Te sientes seguro/a en el centro?



NO A VECES SI

24

VALORACIÓN GENERAL [Nombre y/o logotipo del centro/servicio]



17. ¿Te gusta estar en el centro?

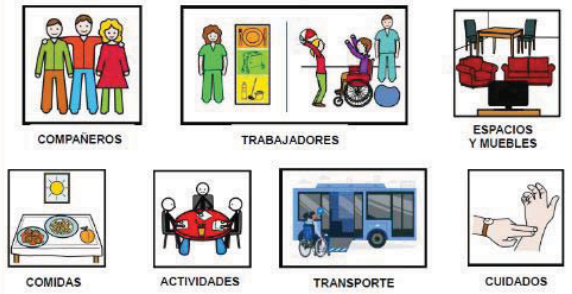


NO A VECES SI

25

VALORACIÓN GENERAL [Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

18. Señala 3 cosas que mejorarías en el centro:



COMPÑEROS TRABAJADORES ESPACIOS Y MUEBLES

COMIDAS ACTIVIDADES TRANSPORTE CUIDADOS

26

II.3 Personas con deterioro cognitivo grave-muy severo

Se utilizará el *Protocolo de observación participante para personas de la “Modalidad 3: Persona con deterioro cognitivo grave o muy severo”* en residencias y centros de atención diurna de personas mayores o con discapacidad recogido, en el apartado I.3 Personas con deterioro cognitivo grave-muy severo del Anexo I.

ANEXO III

Escalas de valoración de la satisfacción para el servicio de ayuda a domicilio

III.1 Personas sin deterioro cognitivo

III.1.A Personas mayores sin deterioro cognitivo



[Nombre y/o logotipo del centroservicio]

Cuestionario para Personas Mayores de la "Modalidad 1: Persona sin deterioro cognitivo o autónoma" en Servicios de Ayuda a Domicilio (SAD)

Guía de apoyo al profesional

Esta guía está diseñada para orientar a los profesionales en la administración del cuestionario de satisfacción a modo de encuesta telefónica, dirigida a personas usuarias del servicio, mayores y sin deterioro cognitivo o autónomas.

Las instrucciones que se describen a continuación, están orientadas a establecer la forma y procedimiento para realizar la encuesta telefónica, a fin de que esta actividad sea desarrollada de forma adecuada.

En el proceso intervendrá un encuestador, que deberá ser capaz de seguir las instrucciones que se indiquen en esta guía, recabar la información precisa y registrarla con exactitud.

1. Consideraciones previas

Antes de realizar la encuesta telefónica, es fundamental tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Avisar con antelación, solo si se estima conveniente. Por ejemplo, unos días antes, llamar o dar información precisa acerca de la encuesta telefónica que se llevará a cabo con la persona usuaria: por ejemplo, "mañana, le haremos una encuesta telefónica sobre el servicio de ayuda a domicilio que usted recibe". Indicar la franja horaria para que puedan estar pendientes del teléfono.
- A fin de que el encuestador disponga de una buena capacidad de comunicación para interactuar con las personas que van a ser encuestadas, es conveniente que antes de iniciar el proceso de encuesta telefónica, lea detenidamente el cuestionario y realice un ensayo a modo de entrenamiento.

1



[Nombre y/o logotipo del centroservicio]

Debe tenerse en cuenta que las personas poseen distintas características culturales y diferentes reacciones, actitudes y comportamientos ante una entrevista, por lo que este ensayo le aportará mayor desenvoltura y seguridad en el manejo del tema ante el encuestado.

2. Presentación personal

Determina la primera impresión que recibe el encuestado, por esta razón es importante la voz que el encuestador utilice, como signo de seriedad de la investigación y del servicio que la realiza, por tanto, es necesaria una buena presentación, sin discursos ni excesos.

La información debe ser requerida a la persona idónea, que en este caso será la persona usuaria que recibe el SAD. Una vez la localice en la llamada, el encuestador debe iniciar la entrevista, de acuerdo con las siguientes pautas:

- **Salude con amabilidad y explique el proceso:** informando que llama desde el SAD, por ejemplo, de la siguiente manera: "Buenos días, le llamo desde el SAD (...), para realizarle una entrevista telefónica, a fin de conocer el grado de satisfacción sobre distintos aspectos del servicio que le prestamos. Su opinión es importante, por tanto, por favor, ¿sería tan amable de atenderme para responder unas breves preguntas de un cuestionario que ha sido elaborado para este propósito? No le llevará más de 10 minutos". El entrevistado puede apoyarse en la Presentación y Como rellenar el cuestionario.
- **Escala de respuesta:** es muy importante que le trasmita a la persona a entrevistar la escala de respuesta en la que debe basar su respuesta: VALORE su grado de satisfacción con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy Insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a". Asimismo, conviene informarle que si tiene alguna sugerencia u opinión que comentar sobre cualquier aspecto que considere de interés, puede dejarla reflejada en la sección final del cuestionario, donde se podrán identificar áreas específicas de mejora para las cuestiones que la persona usuaria desee señalar.

2



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

- **Confidencialidad:** informe al encuestado que el cuestionario es de cumplimentación anónima y que la información obtenida se tratará estadísticamente, disociando la información de cualquier dato de tipo personal, de acuerdo a los requerimientos y en cumplimiento de la normativa de protección de datos de carácter personal.
- **Consentimiento:** comente que el cuestionario es voluntario, preguntándole si desea participar. Es fundamental respetar su decisión.

3. Consejos generales para el encuestador

Durante la administración de la encuesta, tenga en cuenta los siguientes principios:

- Durante toda la entrevista telefónica, utilice un tono adecuado (ni muy alto ni muy bajo), de manera que el encuestado le escuche fácilmente. La terminología utilizada debe ser la más comprensible.
- No demuestre timidez durante la entrevista. Sea amable, nunca se muestre autoritario ni agresivo.
- Sea comprensivo y diligente, si al solicitar la información el encuestado no entiende algún tema.
- Haga las preguntas exactamente como están redactadas y en el orden en que aparecen en el cuestionario. Para ello es necesario que conozca bien el cuestionario y lo utilice en forma natural, con habilidad y destreza.
- Lea las preguntas y las alternativas de respuesta, de forma clara y a un ritmo adecuado (ni demasiado deprisa ni muy despacio).
- Si la persona no entiende una pregunta o la interpreta mal, deberá repetírsela tal y como está en el cuestionario, sin cambiar la formulación. En este caso, podrá ser conveniente leerla más despacio o explicar algún término que le dé mayor claridad y le permita entender el sentido de la pregunta.

3



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

- Dé tiempo suficiente al encuestado para pensar en sus respuestas, procurando que él no se desvíe del tema, pero hágalo amablemente. Identificar la capacidad de comprensión de la persona le ayudará a determinar la rapidez o lentitud con la que debe leer las preguntas.
- No presione a las personas, ni induzca a responder. No sugiera respuestas.
- Escuche atentamente y registre fielmente las respuestas obtenidas en el cuestionario. En caso de que la respuesta del encuestado no coincida directamente con las opciones de la escala establecida (por ejemplo, si utiliza respuestas del tipo: "bien", "muy bien" o "mal" en vez de "satisfecho/a", "muy satisfecho/a", "insatisfecho/a"), si es posible, se deben relacionar esas respuestas con la escala de satisfacción, asumiendo por ejemplo, que "muy bien" puede interpretarse como "muy satisfecho/a", y así con el resto de respuestas recogidas, a fin de que registrarlas correctamente y que la relación entre ellas, se realice de manera consistente.
- Si el encuestado se negara a responder alguna pregunta, trate de convencerlo comentándole la importancia y confidencialidad de la encuesta. Si no es posible, continúe con la siguiente pregunta. Respete el derecho a no responder a cualquier pregunta.
- Permanezca imparcial sobre la información que se le comunica. No demuestre sorpresa por las respuestas que recibe, esto incomoda al encuestado y puede ocasionar rechazo a continuar con la entrevista.
- Tenga siempre a mano esta guía y consulte con el SAD los problemas o dificultades encontrados, para solucionarlos oportuna y adecuadamente.
- Recuerde que no podrá divulgar, repetir o comentar la información, ni mostrar a particulares los cuestionarios que haya tramitado.
- Para la recogida de las sugerencias de mejora, se deberá solicitar al encuestado si desea aportar alguna propuesta de mejora o sugerencia y anotarla en el recuadro del cuestionario, que figura para tal fin.

4



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

- Por último, se debe terminar la entrevista con amabilidad, agradeciendo en nombre del SAD, el tiempo que le ha dedicado y lo importante que es su colaboración e información para la mejora de la atención del servicio recibido.

5



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

Cuestionario de satisfacción para Personas Mayores sin deterioro cognitivo o autónomas, en SAD de Atención Doméstica y Personal

Presentación

Queremos conocer su opinión sobre el Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) que recibe en su hogar. Para nosotros, su bienestar es lo más importante y por eso estamos realizando este cuestionario de satisfacción. Sus respuestas nos ayudarán a mejorar y a asegurarnos que atendemos bien sus necesidades y cubrimos sus expectativas.

El cuestionario tiene 4 apartados, para conocer su opinión sobre los siguientes aspectos: La calidad en la prestación del servicio, el trato y relación con el personal de atención, el impacto en la autonomía y calidad de vida y la seguridad y confianza en el servicio.

Si hay cuestiones que prefiere no contestar, no hay problema. Queremos que sepa que sus respuestas serán completamente anónimas. Esto quiere decir, que toda la información que va a proporcionar se tratará de manera confidencial y sus datos personales estarán seguros.

Contestar el cuestionario es sencillo y solo le tomará 10 minutos. Le pedimos que indique su opinión sobre distintos aspectos del servicio que le prestamos.

Gracias por su participación.

6



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

Cómo rellenar el cuestionario

Le pedimos que indique su grado de satisfacción con una serie de cuestiones de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa **muy insatisfecho** y el 5 **muy satisfecho**.

Tiene varias opciones para responder y solo puede elegir una.

Ejemplo:

Valore la continuidad y estabilidad del personal que le atiende.
(El profesional debe marcar con "X" la opción elegida por el encuestado)

1	2	3	4	5	No lo sé	Prefiero no contestar
			X			

7



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

INFORMACIÓN SOBRE EL USUARIO DEL SERVICIO

Por favor, conteste a las siguientes preguntas:

¿Cuánto tiempo lleva con el servicio?

Con el servicio lleva: ____ años ____ meses ☐ Prefiero no contestar

Es: ☐ Mujer ☐ Hombre ☐ Otro ☐ Prefiero no contestar

y contesta este cuestionario:

El día (en número): ____ del mes: ____ y del año: ____

8



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Las tareas que realizan

Por favor, **VALORE** su grado de satisfacción con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy Insatisfecho" y el 5 significa "Muy Satisfecho".

Marque con "X" en cada caso, <u>una opción</u>	1	2	3	4	5	No lo sé	Prefiero no contestar
1. Cómo el coordinador del servicio organiza el trabajo, en función de las necesidades.							
2. La forma en la que las personas que ayudan en casa, hacen su trabajo.							
3. La manera en la que la ayuda a domicilio contribuye a mantener su casa limpia y ordenada.							
4. La ayuda que recibe para su higiene personal.							
5. La ayuda que recibe para mantener una alimentación sana y adecuada.							
6. La ayuda que recibe para hacer sus actividades diarias.							

9



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Las tareas que realizan

Por favor, **VALORE** su grado de satisfacción con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy Insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a".

Marque con "X" en cada caso, una opción:	1	2	3	4	5	No lo sé	Prefiero no contestar
7. La rotación del personal que le atiende.							
8. La información que le ofrecen sobre las gestiones administrativas que necesita hacer.							
9. El asesoramiento y las explicaciones recibidas sobre cómo hacer sugerencias o quejas, en su caso.							

10



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

TRATO Y RELACIÓN CON EL PERSONAL DE ATENCIÓN: Cómo le atienden y cuidan.

Por favor, **VALORE** su grado de satisfacción con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy Insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a".

Marque con "X" en cada caso, una opción:	1	2	3	4	5	No lo sé	Prefiero no contestar
10. La adaptación del personal que le atiende según sus preferencias y necesidades.							
11. La amabilidad y el respeto en el trato mostrado por el personal que le atiende.							
12. El respeto de las personas que le atienden en casa, a su privacidad e intimidad.							
13. El respeto a su autonomía y toma de decisiones en el día a día.							

11



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

IMPACTO EN LA AUTONOMÍA Y CALIDAD DE VIDA: Cómo ha contribuido en su vida

Por favor, **VALORE** su grado de satisfacción con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy Insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a".

Marque con "X" en cada caso, una opción:	1	2	3	4	5	No lo sé	Prefiero no contestar
14. La ayuda que el servicio le ofrece para seguir viviendo en su domicilio.							
15. La mejora de su calidad de vida desde que recibe el servicio.							
16. La oportunidad de participar en la planificación del servicio que recibe.							

12



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

SEGURIDAD Y CONFIANZA EN EL SERVICIO: Cómo se siente

Por favor, **VALORE** su grado de **satisfacción** con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy Insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a".

Marque con "X" en cada caso, <u>una opción</u> :	1	2	3	4	5	No lo sé	Prefiero no contestar
17. La sensación de seguridad en su hogar, desde que recibe el servicio.							
18. La confianza que le genera la profesionalidad y formación del personal que lo atiende.							
19. La ayuda que recibe para evitar riesgos en casa (como caídas o problemas con el gas o la electricidad)							
20. La sensación de mejora y adaptación del servicio a lo que necesita, con el tiempo.							

13



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

VALORACIÓN GENERAL

Por favor, **VALORE** su grado de **satisfacción general** con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy Insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a".

Marque con "X" <u>una opción</u> :	1	2	3	4	5	No lo sé	Prefiero no contestar
21. Su experiencia con el Servicio de Ayuda a Domicilio recibido.							

Marque con "X" <u>una opción</u> :	1	2	3	4	5	No lo sé	Prefiero no contestar
22. Recomendaría este Servicio de Ayuda a Domicilio a amistades o familia.							

14



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

VALORACIÓN GENERAL

Alguna sugerencia u opinión, que desee comentar:

15

III.1.B Personas con discapacidad sin deterioro cognitivo



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

Cuestionario para Personas con Discapacidad de la "Modalidad 1: Persona sin deterioro cognitivo o autónoma" en Servicios de Ayuda a Domicilio (SAD) de Atención Doméstica y Personal**Guía de apoyo al profesional**

Esta guía está diseñada para orientar a los profesionales en la administración del cuestionario de satisfacción a modo de encuesta telefónica, dirigida a personas usuarias del servicio, con discapacidad y sin deterioro cognitivo o autónomas.

Las instrucciones que se describen a continuación están orientadas a establecer la forma y procedimiento para realizar la encuesta telefónica, a fin de que esta actividad sea desarrollada de forma adecuada.

En el proceso intervendrá un encuestador, que deberá ser capaz de seguir las instrucciones que se indiquen en esta guía, recabar la información precisa y registrarla con exactitud.

1. Consideraciones previas

Antes de realizar la encuesta telefónica, es fundamental tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Avisar con antelación, solo si se estima conveniente. Por ejemplo, unos días antes, llamar o dar información precisa acerca de la encuesta telefónica que se llevará a cabo con la persona usuaria: por ejemplo, "mañana, le haremos una encuesta telefónica sobre el servicio de ayuda a domicilio que usted recibe". Indicar la franja horaria para que puedan estar pendientes del teléfono.
- A fin de que el encuestador disponga de una buena capacidad de comunicación para interactuar con las personas que van a ser encuestadas, es conveniente que antes de iniciar el proceso de encuesta

1



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

telefónica, lea detenidamente el cuestionario y realice un ensayo a modo de entrenamiento.

Debe tenerse en cuenta que las personas poseen distintas características culturales y diferentes reacciones, actitudes y comportamientos ante una entrevista, por lo que este ensayo le aportará mayor desenvoltura y seguridad en el manejo del tema ante el encuestado.

2. Presentación personal

Determina la primera impresión que recibe el encuestado, por esta razón es importante la voz que el encuestador utilice, como signo de seriedad de la investigación y del servicio que la realiza, por tanto, es necesaria una buena presentación, sin descuidos ni excesos.

La información debe ser requerida a la persona idónea, que en este caso será la persona usuaria que recibe el SAD. Una vez la localice en la llamada, el encuestador debe iniciar la entrevista, de acuerdo con las siguientes pautas:

- **Saludo con amabilidad y explique el proceso:** informando que llama desde el SAD, por ejemplo, de la siguiente manera: "Buenos días, le llamo desde el SAD (...) para realizarle una entrevista telefónica, a fin de conocer el grado de satisfacción sobre distintos aspectos del servicio que le prestamos. Su opinión es importante, por tanto, por favor, ¿sería tan amable de atenderme para responder unas breves preguntas de un cuestionario que ha sido elaborado para este propósito? No le llevará más de 10 minutos". El entrevistador puede apoyarse en la Presentación y Como rellenar el cuestionario.
- **Escala de respuesta:** es muy importante que le transmita a la persona a entrevistar la escala de respuesta en la que debe basar su respuesta: VALORE su grado de satisfacción con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy Insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a". Asimismo, conviene informarle que si tiene alguna sugerencia u opinión que comentar sobre cualquier aspecto que

2



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

considere de interés, puede dejarla reflejada en la sección final del cuestionario, donde se podrán identificar áreas específicas de mejora para las cuestiones que la persona usuaria desee señalar.

- **Confidencialidad:** informe al encuestado que el cuestionario es de cumplimentación anónima y que la información obtenida se tratará estadísticamente, disociando la información de cualquier dato de tipo personal, de acuerdo a los requerimientos y en cumplimiento de la normativa de protección de datos de carácter personal.
- **Consentimiento:** comente que el cuestionario es voluntario, preguntándole si desea participar. Es fundamental respetar su decisión.

3. Consejos generales para el encuestador

Durante la administración de la encuesta, tenga en cuenta los siguientes principios:

- Durante toda la entrevista telefónica, utilice un tono adecuado (ni muy alto ni muy bajo), de manera que el encuestado le escuche fácilmente. La terminología utilizada debe ser la más comprensible.
- No demuestre timidez durante la entrevista. Sea amable, nunca se muestre autoritario ni agresivo.
- Sea comprensivo y diligente, si al solicitar la información el encuestado no entiende algún tema.
- Haga las preguntas exactamente como están redactadas y en el orden en que aparecen en el cuestionario. Para ello es necesario que conozca bien el cuestionario y lo utilice en forma natural, con habilidad y destreza.
- Lea las preguntas y las alternativas de respuesta, de forma clara y a un ritmo adecuado (ni demasiado deprisa ni muy despacio).
- Si la persona no entiende una pregunta o la interpreta mal, deberá repetírsela tal y como está en el cuestionario, sin cambiar la formulación. En este caso, podrá ser conveniente leerla más despacio o explicar algún

3



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

término que le dé mayor claridad y le permita entender el sentido de la pregunta.

- Dé tiempo suficiente al encuestado para pensar en sus respuestas, procurando que él no se desvíe del tema, pero hágalo amablemente. Identificar la capacidad de comprensión de la persona le ayudará a determinar la rapidez o lentitud con la que debe leer las preguntas.
- No presione a las personas, ni induzca a responder. No sugiera respuestas.
- Escuche atentamente y registre fielmente las respuestas obtenidas en el cuestionario. En caso de que la respuesta del encuestado no coincida directamente con las opciones de la escala establecida (por ejemplo, si utiliza respuestas del tipo: "bien", "muy bien" o "mal" en vez de "satisfecho/a", "muy satisfecho/a", "insatisfecho/a"), si es posible, se deben relacionar esas respuestas con la escala de satisfacción, asumiendo por ejemplo, que "muy bien" puede interpretarse como "muy satisfecho/a", y así con el resto de respuestas recogidas, a fin de que registrarlas correctamente y que la relación entre ellas, se realice de manera consistente.
- Si el encuestado se negara a responder alguna pregunta, trate de convencerlo comentándole la importancia y confidencialidad de la encuesta. Si no es posible, continúe con la siguiente pregunta. Respete el derecho a no responder a cualquier pregunta.
- Permanezca imparcial sobre la información que se le comunica. No demuestre sorpresa por las respuestas que recibe, esto incomoda al encuestado y puede ocasionar rechazo a continuar con la entrevista.
- Tenga siempre a mano esta guía y consulte con el SAD los problemas o dificultades encontrados, para solucionarlos oportuna y adecuadamente.
- Recuerde que no podrá divulgar, repetir o comentar la información, ni mostrar a particulares los cuestionarios que haya tramitado.

4



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

- Para la recogida de las sugerencias de mejora, se deberá solicitar al encuestado si desea aportar alguna propuesta de mejora o sugerencia y anotarla en el recuadro del cuestionario, que figura para tal fin.
- Por último, se debe terminar la entrevista con amabilidad, agradeciendo en nombre del SAD, el tiempo que le ha dedicado y lo importante que es su colaboración e información para la mejora de la atención del servicio recibido.

5



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

Cuestionario de satisfacción para Personas con Discapacidad sin deterioro cognitivo o autónomas, en SAD de Atención Doméstica y Personal

Presentación

Queremos conocer su opinión sobre el Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) que recibe en su hogar. Para nosotros, su bienestar es lo más importante y por eso estamos realizando este cuestionario de satisfacción. Sus respuestas nos ayudarán a mejorar y a asegurarnos que atendemos bien sus necesidades y cubrimos sus expectativas.

El cuestionario tiene 4 apartados, para conocer su opinión sobre los siguientes aspectos: La calidad en la prestación del servicio, el trato y relación con el personal de atención, el impacto en la autonomía y calidad de vida y la seguridad y confianza en el servicio.

Si hay cuestiones que prefiere no contestar, no hay problema. Queremos que sepa que sus respuestas serán completamente anónimas. Esto quiere decir, que toda la información que va a proporcionar se tratará de manera confidencial y sus datos personales estarán seguros.

Contestar el cuestionario es sencillo y solo le tomará 10 minutos. Le pedimos que indique su opinión sobre distintos aspectos del servicio que le prestamos.

Gracias por su participación.

6



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

Cómo rellenar el cuestionario

Le pedimos que indique su grado de satisfacción con una serie de cuestiones de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa **muy insatisfecho/a** y el 5 **muy satisfecho/a**.

Tiene varias opciones para responder y **solo puede elegir una**.

Ejemplo:

Valore la continuidad y estabilidad del personal que le atiende.

(El profesional debe marcar con "X" la opción elegida por el encuestado)

1	2	3	4	5	No lo sé	Prefiero no contestar
			X			

7



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

INFORMACIÓN SOBRE EL USUARIO DEL SERVICIO

Por favor, conteste a las siguientes preguntas:

¿Cuánto tiempo lleva con el servicio?

Con el servicio lleva: ____ años ____ meses ☐ Prefiero no contestar

Es: ☐ Mujer ☐ Hombre ☐ Otro ☐ Prefiero no contestar

y contesta este cuestionario:

El día (en número): ____ del mes: ____ y del año: ____

8



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Las tareas que realizan

Por favor, **VALORE su grado de satisfacción** con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a".

Marque con "X" en cada caso, <u>una opción</u> :	1	2	3	4	5	No lo sé	Prefiero no contestar
1. Cómo el coordinador del servicio organiza el trabajo, en función de las necesidades.							
2. La forma en la que las personas que ayudan en casa, hacen su trabajo.							
3. La manera en la que la ayuda a domicilio contribuye a mantener su casa limpia y ordenada.							
4. La ayuda que recibe para su higiene personal.							
5. La ayuda que recibe para mantener una alimentación sana y adecuada.							
6. La ayuda que recibe para hacer sus actividades diarias.							

9



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Las tareas que realizan

Por favor, **VALORE su grado de satisfacción** con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy Insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a".

Marque con "X" en cada caso, <u>una opción</u> :	1	2	3	4	5	No lo sé	Prefero no contestar
7. La rotación del personal que le atiende.							
8. La información que le ofrecen sobre las gestiones administrativas que necesita hacer.							
9. El asesoramiento y las explicaciones recibidas sobre cómo hacer sugerencias o quejas, en su caso.							

10



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

TRATO Y RELACIÓN CON EL PERSONAL DE ATENCIÓN: Cómo le atienden y cuidan.

Por favor, **VALORE su grado de satisfacción** con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy Insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a".

Marque con "X" en cada caso, <u>una opción</u> :	1	2	3	4	5	No lo sé	Prefero no contestar
10. La adaptación del personal que le atiende según sus preferencias y necesidades.							
11. La amabilidad y el respeto en el trato mostrado por el personal que le atiende.							
12. El respeto de las personas que le atienden en casa, a su privacidad e intimidad.							
13. El respeto a su autonomía y toma de decisiones en el día a día.							

11



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

IMPACTO EN LA AUTONOMÍA Y CALIDAD DE VIDA: Cómo ha contribuido en su vida

Por favor, **VALORE su grado de satisfacción** con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy Insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a".

Marque con "X" en cada caso, <u>una opción</u> :	1	2	3	4	5	No lo sé	Prefero no contestar
14. La ayuda que el servicio le ofrece para seguir viviendo en su domicilio.							
15. La mejora de su calidad de vida desde que recibe el servicio.							
16. La oportunidad de participar en la planificación del servicio que recibe.							

12

**SEGURIDAD Y CONFIANZA EN EL SERVICIO:** Cómo se siente

Por favor, **VALORE** su grado de satisfacción con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy Insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a".

Marque con "X" en cada caso, <u>una opción</u> :	1	2	3	4	5	No lo sé	Prefero no contestar
17. La secesión de seguridad en su hogar, desde que recibe el servicio.							
18. La confianza que le genera la profesionalidad y formación del personal que le atiende.							
19. La ayuda que recibe para evitar riesgos en casa (como caídas o problemas con el gas o la electricidad).							
20. La cesación de mejoras y adaptación del servicio a lo que necesita , con el tiempo.							

13



VALORACIÓN GENERAL

Por favor, VALORE su grado de satisfacción general con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy Insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a".

Marque con "X" una opción:	1	2	3	4	5	No lo sé	Prefero no contestar
21. Su experiencia con el Servicio de Ayuda a Domicilio recibido.							

Marque con "X" una opción:	1	2	3	4	5	No lo sé	Prefero no contestar
22. Recomendaría este Servicio de Ayuda a Domicilio a amistades o familia.							

14



VALORACIÓN GENERAL

Alguna sugerencia u opinión, que desee comentar:

--	--

15

BOCM-20251022-17



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

Cuestionario para Familiares de Personas Mayores de la "Modalidad 2: Persona con deterioro cognitivo leve-moderado o con necesidad de apoyo" en Servicios de Ayuda a Domicilio (SAD) de Atención Doméstica y Personal

Guía de apoyo al profesional

Esta guía está diseñada para orientar a los profesionales en la administración del cuestionario de satisfacción a modo de encuesta telefónica, dirigida a familiares de personas usuarias del servicio, mayores y deterioro cognitivo leve-moderado o necesidad de apoyo.

Las instrucciones que se describen a continuación, están orientadas a establecer la forma y procedimiento para realizar la encuesta telefónica, a fin de que esta actividad sea desarrollada de forma adecuada.

En el proceso intervendrá un encuestador, que deberá ser capaz de seguir las instrucciones que se indiquen en esta guía, recabar la información precisa y registrarla con exactitud.

1. Consideraciones previas

Antes de realizar la encuesta telefónica, es fundamental tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Avisar con antelación, solo si se estima conveniente. Por ejemplo, unos días antes, llamar o dar información precisa acerca de la encuesta telefónica que se llevará a cabo con el familiar de la persona usuaria: por ejemplo, "mañana, le haremos una encuesta telefónica sobre el servicio de ayuda a domicilio que su familiar recibe". Indicar la franja horaria para que puedan estar pendientes del teléfono.
- A fin de que el encuestador disponga de una buena capacidad de comunicación para interactuar con las personas que van a ser encuestadas, es conveniente que antes de iniciar el proceso de encuesta

1



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

telefónica, lea detenidamente el cuestionario y realice un ensayo a modo de entrenamiento.

Debe tenerse en cuenta que las personas poseen distintas características culturales y diferentes reacciones, actitudes y comportamientos ante una entrevista, por lo que este ensayo le aportará mayor desenvoltura y seguridad en el manejo del tema ante el encuestado.

2. Presentación personal

Determina la primera impresión que recibe el encuestado, por esta razón es importante la voz que el encuestador utiliza, como signo de seriedad de la investigación y del servicio que la realiza, por tanto, es necesaria una buena presentación, sin descuidos ni excesos.

La información debe ser requerida a la persona idónea, que en este caso será el familiar de la persona usuaria que recibe el SAD. Una vez la localice en la llamada, el encuestador debe iniciar la entrevista, de acuerdo con las siguientes pautas:

- **Saludo con amabilidad y explique el proceso:** informando que llama desde el SAD, por ejemplo, de la siguiente manera: "Buenos días, le llamo desde el SAD (...) para realizarle una entrevista telefónica, a fin de conocer el grado de satisfacción sobre distintos aspectos del servicio que le prestamos a su familiar. Su opinión es importante, por tanto, por favor, ¿sería tan amable de atenderme para responder unas breves preguntas de un cuestionario que ha sido elaborado para este propósito? No le llevará más de 10 minutos". El entrevistador puede apoyarse en la Presentación y Como rellenar el cuestionario.
- **Escala de respuesta:** es muy importante que le transmita a la persona a entrevistar la escala de respuesta en la que debe basar su respuesta: VALORE su grado de satisfacción con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy Insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a". Asimismo, conviene informarle que si tiene

2



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

alguna sugerencia u opinión que comentar sobre cualquier aspecto que considere de interés, puede dejarla reflejada en la sección final del cuestionario, donde se podrán identificar áreas específicas de mejora para las cuestiones que la persona usuaria desee señalar.

- **Confidencialidad:** informe al encuestado que el cuestionario es de cumplimentación anónima y que la información obtenida se tratará estadísticamente, disociando la información de cualquier dato de tipo personal, de acuerdo a los requerimientos y en cumplimiento de la normativa de protección de datos de carácter personal.
- **Consentimiento:** comente que el cuestionario es voluntario, preguntándole si desea participar. Es fundamental respetar su decisión.

3. Consejos generales para el encuestador

Durante la administración de la encuesta, tenga en cuenta los siguientes principios:

- Durante toda la entrevista telefónica, utilice un tono adecuado (ni muy alto ni muy bajo), de manera que el encuestado le escuche fácilmente. La terminología utilizada debe ser la más comprensible.
- No demuestre timidez durante la entrevista. Sea amable, nunca se muestre autoritario ni agresivo.
- Sea comprensivo y diligente, si al solicitar la información el encuestado no entiende algún tema.
- Haga las preguntas exactamente como están redactadas y en el orden en que aparecen en el cuestionario. Para ello es necesario que conozca bien el cuestionario y lo utilice en forma natural, con habilidad y destreza.
- Lea las preguntas y las alternativas de respuesta, de forma clara y a un ritmo adecuado (ni demasiado deprisa ni muy despacio).
- Si la persona no entiende una pregunta o la interpreta mal, deberá repetírsela tal y como está en el cuestionario, sin cambiar la formulación.

3



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

En este caso, podrá ser conveniente leerla más despacio o explicar algún término que le dé mayor claridad y le permita entender el sentido de la pregunta.

- Dé tiempo suficiente al encuestado para pensar en sus respuestas, procurando que él no se desvíe del tema, pero hágalo amablemente. Identificar la capacidad de comprensión de la persona le ayudará a determinar la rapidez o lentitud con la que debe leer las preguntas.
- No presione a las personas, ni induzca a responder. No sugiera respuestas.
- Escuche atentamente y registre fielmente las respuestas obtenidas en el cuestionario. En caso de que la respuesta del encuestado no coincida directamente con las opciones de la escala establecida (por ejemplo, si utiliza respuestas del tipo: "bien", "muy bien" o "mal" en vez de "satisfecho/a", "muy satisfecho/a", "insatisfecho/a"), si es posible, se deben relacionar esas respuestas con la escala de satisfacción, asumiendo por ejemplo, que "muy bien" puede interpretarse como "muy satisfecho/a", y así con el resto de respuestas recogidas, a fin de que registrarlas correctamente y que la relación entre ellas, se realice de manera consistente.
- Si el encuestado se negara a responder alguna pregunta, trate de convencerlo comentándole la importancia y confidencialidad de la encuesta. Si no es posible, continúe con la siguiente pregunta. Respete el derecho a no responder a cualquier pregunta.
- Permanezca imparcial sobre la información que se le comunica. No demuestre sorpresa por las respuestas que recibe, esto incomoda al encuestado y puede ocasionar rechazo a continuar con la entrevista.
- Tenga siempre a mano esta guía y consulte con el SAD los problemas o dificultades encontrados, para solucionarlos oportuna y adecuadamente.
- Recuerde que no podrá divulgar, repetir o comentar la información, ni mostrar a particulares los cuestionarios que haya tramitado.

4



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

- Para la recogida de las sugerencias de mejora, se deberá solicitar al encuestado si desea aportar alguna propuesta de mejora o sugerencia y anotarla en el recuadro del cuestionario, que figura para tal fin.
- Por último, se debe terminar la entrevista con amabilidad, agradeciendo en nombre del SAD, el tiempo que le ha dedicado y lo importante que es su colaboración e información para la mejora de la atención del servicio recibido.

5



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

Cuestionario de satisfacción para Familiares de Personas Mayores y deterioro cognitivo leve-moderado o necesidad de apoyo, en SAD de Atención Doméstica y Personal

Presentación

Queremos conocer su opinión sobre el Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) que recibe su familiar en su hogar. Para nosotros, su bienestar es lo más importante y por eso estamos realizando este cuestionario de satisfacción. Sus respuestas nos ayudarán a mejorar y a asegurarnos que atendemos bien sus necesidades y cubrimos sus expectativas.

El cuestionario tiene 4 apartados, para conocer su opinión sobre los siguientes aspectos: La calidad en la prestación del servicio, el trato y relación con el personal de atención, el impacto en la autonomía y calidad de vida y la seguridad y confianza en el servicio.

Si hay cuestiones que prefiere no contestar, no hay problema. Queremos que sepa que sus respuestas serán completamente anónimas. Esto quiere decir, que toda la información que va a proporcionar se tratará de manera confidencial y sus datos personales y los de su familiar estarán seguros.

Contestar el cuestionario es sencillo y solo le tomará diez minutos. Le pedimos que indique su opinión sobre distintos aspectos del servicio que le prestamos a su familiar.

6



Gracias por su participación.

[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

Cómo rellenar el cuestionario

Le pedimos que indique su grado de satisfacción con una serie de cuestiones de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa **muy insatisfecho/a** y el 5 **muy satisfecho/a**.

Tiene varias opciones para responder y solo puede elegir una.

Ejemplo:

Valore la continuidad y estabilidad del personal que atiende a su familiar.
(El profesional debe marcar con "X" la opción elegida por el encuestado)

1	2	3	4	5	No lo sé	Prefiero no contestar
			X			

7



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

INFORMACIÓN SOBRE EL USUARIO DEL SERVICIO

Por favor, conteste a las siguientes preguntas:

¿Cuánto tiempo lleva con el servicio?

Con el servicio lleva: ____ años ____ meses ☐ Prefiero no contestar

Es: ☐ Mujer ☐ Hombre ☐ Otro ☐ Prefiero no contestar

y el familiar contesta este cuestionario:

El día (en número) ____ del mes: ____ y del año: ____

8



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Las tareas que realizan

Por favor, VALORE su grado de satisfacción con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a".

Marque con "X" en cada caso, <u>una opción</u> :	1	2	3	4	5	No lo sé	Prefiero no contestar
1. Cómo el coordinador del servicio organiza el trabajo en función de las necesidades.							
2. La forma en la que las personas que ayudan en casa, hacen su trabajo.							
3. La manera en la que la ayuda a domicilio contribuye a mantener la casa de su familiar limpia y ordenada.							
4. La ayuda que recibe su familiar para su higiene personal.							
5. La ayuda que recibe su familiar para mantener una alimentación sana y adecuada.							
6. La ayuda que recibe su familiar para hacer sus actividades diarias.							

9



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Las tareas que realizan

Por favor, **VALORE** su grado de satisfacción con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy Insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a".

Marque con "X" en cada caso, una opción:	1	2	3	4	5	No lo sé	Prefiero no contestar
7. La rotación del personal que atiende a su familiar.							
8. La información que le ofrecen sobre las gestiones administrativas que necesita hacer.							
9. El asesoramiento y las explicaciones recibidas sobre cómo hacer sugerencias o quejas, en su caso.							

10



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

TRATO Y RELACIÓN CON EL PERSONAL DE ATENCIÓN: Cómo le atienden y cuidan.

Por favor, **VALORE** su grado de satisfacción con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy Insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a".

Marque con "X" en cada caso, una opción:	1	2	3	4	5	No lo sé	Prefiero no contestar
10. La adaptación del personal que le atiende según sus preferencias y necesidades de su familiar.							
11. La amabilidad y el respeto en el trato mostrado por el personal que atiende a su familiar.							
12. El respeto de las personas que atienden a su familiar en casa, a su privacidad e intimidad.							
13. El respeto a la autonomía y toma de decisiones de su familiar, en el día a día.							

11



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

IMPACTO EN LA AUTONOMÍA Y CALIDAD DE VIDA: Cómo ha contribuido en su vida

Por favor, **VALORE** su grado de satisfacción con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy Insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a".

Marque con "X" en cada caso, una opción:	1	2	3	4	5	No lo sé	Prefiero no contestar
14. La ayuda que el servicio le ofrece a su familiar para seguir viviendo en su domicilio.							
15. La mejora de la calidad de vida de su familiar, desde que recibe el servicio.							
16. La oportunidad de participar en la planificación del servicio que recibe su familiar.							

12



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

Cuestionario para Familiares de Personas con Discapacidad de la "Modalidad 2: Persona con deterioro cognitivo leve-moderado o con necesidad de apoyo" en Servicios de Ayuda a Domicilio (SAD) de Atención Doméstica y Personal

Guía de apoyo al profesional

Esta guía está diseñada para orientar a los profesionales en la administración del cuestionario de satisfacción a modo de encuesta telefónica, dirigida a familiares de personas usuarias del servicio, con discapacidad y deterioro cognitivo leve-moderado o necesidad de apoyo.

Las instrucciones que se describen a continuación, están orientadas a establecer la forma y procedimiento para realizar la encuesta telefónica, a fin de que esta actividad sea desarrollada de forma adecuada.

En el proceso intervendrá un encuestador, que deberá ser capaz de seguir las instrucciones que se indiquen en esta guía, recabar la información precisa y registrarla con exactitud.

1. Consideraciones previas

Antes de realizar la encuesta telefónica, es fundamental tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Avisar con antelación, solo si se estima conveniente. Por ejemplo, unos días antes, llamar o dar información precisa acerca de la encuesta telefónica que se llevará a cabo con el familiar de la persona usuaria: por ejemplo, "mañana, le haremos una encuesta telefónica sobre el servicio de ayuda a domicilio que su familiar recibe". Indicar la franja horaria para que puedan estar pendientes del teléfono.
- A fin de que el encuestador disponga de una buena capacidad de comunicación para interactuar con las personas que van a ser encuestadas, es conveniente que antes de iniciar el proceso de encuesta

1



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

telefónica, lea detenidamente el cuestionario y realice un ensayo a modo de entrenamiento.

Debe tenerse en cuenta que las personas poseen distintas características culturales y diferentes reacciones, actitudes y comportamientos ante una entrevista, por lo que este ensayo le aportará mayor desenvoltura y seguridad en el manejo del tema ante el encuestado.

2. Presentación personal

Determina la primera impresión que recibe el encuestado, por esta razón es importante la voz que el encuestador utilice, como signo de seriedad de la investigación y del servicio que la realiza, por tanto, es necesaria una buena presentación, sin descuidos ni excesos.

La información debe ser requerida a la persona idónea, que en este caso será el familiar de la persona usuaria que recibe el SAD. Una vez la localice en la llamada, el encuestador debe iniciar la entrevista, de acuerdo con las siguientes pautas:

- **Salude con amabilidad y explique el proceso:** informando que llama desde el SAD, por ejemplo, de la siguiente manera: "Buenos días, le llamo desde el SAD (...) para realizarle una entrevista telefónica, a fin de conocer el grado de satisfacción sobre distintos aspectos del servicio que le prestamos a su familiar. Su opinión es importante, por tanto, por favor, ¿sería tan amable de atenderme para responder unas breves preguntas de un cuestionario que ha sido elaborado para este propósito? No le llevará más de 10 minutos". El entrevistador puede apoyarse en la *Presentación y Como rellenar el cuestionario*.
- **Escala de respuesta:** es muy importante que le trasmita a la persona a entrevistar la escala de respuesta en la que debe basar su respuesta: *VALORE su grado de satisfacción con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy Insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a". Asimismo, conviene informarle que si tiene*

2



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

alguna sugerencia u opinión que comentar sobre cualquier aspecto que considere de interés, puede dejarla reflejada en la sección final del cuestionario, donde se podrán identificar áreas específicas de mejora para las cuestiones que la persona usuaria desee señalar.

- **Confidencialidad:** informe al encuestado que el cuestionario es de cumplimentación anónima y que la información obtenida se tratará estadísticamente, disociando la información de cualquier dato de tipo personal, de acuerdo a los requerimientos y en cumplimiento de la normativa de protección de datos de carácter personal.
- **Consentimiento:** comente que el cuestionario es voluntario, preguntándole si desea participar. Es fundamental respetar su decisión.

3. Consejos generales para el encuestador

Durante la administración de la encuesta, tenga en cuenta los siguientes principios:

- Durante toda la entrevista telefónica, utilice un tono adecuado (ni muy alto ni muy bajo), de manera que el encuestado le escuche fácilmente. La terminología utilizada debe ser la más comprensible.
- No demuestre timidez durante la entrevista. Sea amable, nunca se muestre autoritario ni agresivo.
- Sea comprensivo y diligente, si al solicitar la información el encuestado no entiende algún tema.
- Haga las preguntas exactamente como están redactadas y en el orden en que aparecen en el cuestionario. Para ello es necesario que conozca bien el cuestionario y lo utilice en forma natural, con habilidad y destreza.
- Lea las preguntas y las alternativas de respuesta, de forma clara y a un ritmo adecuado (ni demasiado deprisa ni muy despacio).
- Si la persona no entiende una pregunta o la interpreta mal, deberá repetírsela tal y como está en el cuestionario, sin cambiar la formulación.

3



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

En este caso, podrá ser conveniente leerla más despacio o explicar algún término que le dé mayor claridad y le permita entender el sentido de la pregunta.

- Dé tiempo suficiente al encuestado para pensar en sus respuestas, procurando que él no se desvíe del tema, pero hágalo amablemente. Identificar la capacidad de comprensión de la persona le ayudará a determinar la rapidez o lentitud con la que debe leer las preguntas.
- No presione a las personas, ni induzca a responder. No sugiera respuestas.
- Escuche atentamente y registre fielmente las respuestas obtenidas en el cuestionario. En caso de que la respuesta del encuestado no coincida directamente con las opciones de la escala establecida (por ejemplo, si utiliza respuestas del tipo: "bien", "muy bien" o "mal" en vez de "satisfecho/a", "muy satisfecho/a", "insatisfecho/a"), si es posible, se deben relacionar esas respuestas con la escala de satisfacción, asumiendo por ejemplo, que "muy bien" puede interpretarse como "muy satisfecho/a", y así con el resto de respuestas recogidas, a fin de que registrarlas correctamente y que la relación entre ellas, se realice de manera consistente.
- Si el encuestado se negara a responder alguna pregunta, trate de convencerlo comentándole la importancia y confidencialidad de la encuesta. Si no es posible, continúe con la siguiente pregunta. Respete el derecho a no responder a cualquier pregunta.
- Permanezca imparcial sobre la información que se le comunica. No demuestre sorpresa por las respuestas que recibe, esto incomoda al encuestado y puede ocasionar rechazo a continuar con la entrevista.
- Tenga siempre a mano esta guía y consulte con el SAD los problemas o dificultades encontrados, para solucionarlos oportuna y adecuadamente.
- Recuerde que no podrá divulgar, repetir o comentar la información, ni mostrar a particulares los cuestionarios que haya tramitado.

4



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

- Para la recogida de las sugerencias de mejora, se deberá solicitar al encuestado si desea aportar alguna propuesta de mejora o sugerencia y anotarla en el recuadro del cuestionario, que figura para tal fin.
- Por último, se debe terminar la entrevista con amabilidad, agradeciendo en nombre del SAD, el tiempo que le ha dedicado y lo importante que es su colaboración e información para la mejora de la atención del servicio recibido.

5



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

Cuestionario de satisfacción para Familiares de Personas con Discapacidad y deterioro cognitivo leve-moderado o necesidad de apoyo, en SAD de Atención Doméstica y Personal

Presentación

Queremos conocer su opinión sobre el Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) que recibe su familiar en su hogar. Para nosotros, su bienestar es lo más importante y por eso estamos realizando este cuestionario de satisfacción. Sus respuestas nos ayudarán a mejorar y a asegurarnos que atendemos bien sus necesidades y cumplimos sus expectativas.

El cuestionario tiene 4 apartados, para conocer su opinión sobre los siguientes aspectos: La calidad en la prestación del servicio, el trato y relación con el personal de atención, el impacto en la autonomía y calidad de vida y la seguridad y confianza en el servicio.

Si hay cuestiones que prefiere no contestar, no hay problema. Queremos que sepa que sus respuestas serán completamente anónimas. Esto quiere decir, que toda la información que va a proporcionar se tratará de manera confidencial y sus datos personales y los de su familiar estarán seguros.

Contestar el cuestionario es sencillo y solo le tomará diez minutos. Le pedimos que indique su opinión sobre distintos aspectos del servicio que le prestamos a su familiar.

6



Gracias por su participación.

[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

Cómo rellenar el cuestionario

Le pedimos que indique su grado de satisfacción con una serie de cuestiones de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa muy insatisfecho/a y el 5 muy satisfecho/a.

Tiene varias opciones para responder y solo puede elegir una.

Ejemplo:

Valore la continuidad y estabilidad del personal que atiende a su familiar.
(El profesional debe marcar con "X" la opción elegida por el encuestado)

1	2	3	4	5	No lo sé	Prefero no contestar
			X			

7



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

INFORMACIÓN SOBRE EL USUARIO DEL SERVICIO

Por favor, conteste a las siguientes preguntas:

¿Cuánto tiempo lleva con el servicio?

Con el servicio lleva: ____ años ____ meses ☐ Prefiero no contestarEs: ☐ Mujer ☐ Hombre ☐ Otro ☐ Prefiero no contestar

y el familiar contesta este cuestionario:

El día (en número): ____ del mes: ____ y del año: ____

8



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Las tareas que realizan

Por favor, VALORE su grado de satisfacción con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy Insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a".

Marque con "X" en cada caso, una opción

	1	2	3	4	5	No lo sé	Prefiero no contestar
1. Cómo el coordinador del servicio organiza el trabajo en función de las necesidades.							
2. La forma en la que las personas que ayudan en casa, hacen su trabajo.							
3. La manera en la que la ayuda a domicilio contribuye a mantener la casa de su familiar limpia y ordenada.							
4. La ayuda que recibe su familiar para su higiene personal.							
5. La ayuda que recibe su familiar para mantener una alimentación sana y adecuada.							
6. La ayuda que recibe su familiar para hacer sus actividades diarias.							

9



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Las tareas que realizan

Por favor, VALORE su grado de satisfacción con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy Insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a".

Marque con "X" en cada caso, una opción

	1	2	3	4	5	No lo sé	Prefiero no contestar
7. La rotación del personal que atiende a su familiar.							
8. La información que le ofrecen sobre las gestiones administrativas que necesita hacer.							
9. El asesoramiento y las explicaciones recibidas sobre cómo hacer sugerencias o quejas, en su caso.							

10



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

TRATO Y RELACIÓN CON EL PERSONAL DE ATENCIÓN: Cómo le atienden y cuidan.

Por favor, **VALORE** su grado de satisfacción con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a".

Marque con "X" en cada caso, una opción:	1	2	3	4	5	No lo sé	Prefero no contestar
10. La adaptación del personal que le atiende según sus preferencias y necesidades de su familiar.							
11. La amabilidad y el respeto en el trato mostrado por el personal que atiende a su familiar.							
12. El respeto de las personas que atienden a su familiar en casa, a su privacidad e intimidad.							
13. El respeto a la autonomía y toma de decisiones de su familiar, en el día a día.							

11



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

IMPACTO EN LA AUTONOMIA Y CALIDAD DE VIDA: Cómo ha contribuido en su vida

Por favor, **VALORE** su grado de satisfacción con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a".

Marque con "X" en cada caso, una opción:	1	2	3	4	5	No lo sé	Prefero no contestar
14. La ayuda que el servicio le ofrece a su familiar para seguir viviendo en su domicilio.							
15. La mejora de la calidad de vida de su familiar, desde que recibe el servicio.							
16. La oportunidad de participar en la planificación del servicio que recibe su familiar.							

12



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

SEGURIDAD Y CONFIANZA EN EL SERVICIO: Cómo se siente

Por favor, **VALORE** su grado de satisfacción con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a".

Marque con "X" en cada caso, una opción:	1	2	3	4	5	No lo sé	Prefero no contestar
17. La sensación de seguridad en el hogar de su familiar, desde que recibe el servicio.							
18. La confianza que le genera la profesionalidad y formación del personal que atiende a su familiar.							
19. La ayuda que recibe su familiar para evitar riesgos en casa (como caídas o problemas con el gas o la electricidad).							
20. La sensación de mejora y adaptación del servicio a lo que necesita su familiar, con el tiempo.							

13



VALORACIÓN GENERAL

Por favor, VALORE su grado de satisfacción general con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy Insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a".

Marque con "X" una opción:	1	2	3	4	5	No lo sé	Prefiero no contestar
21. Su experiencia con el Servicio de Ayuda a Domicilio recibido por su familiar.							

Marque con "X" una opción:	1	2	3	4	5	No lo sé	Prefero no contestar
22. Recomendaría este Servicio de Ayuda a Domicilio a amistades o familia.							

14



VALORACIÓN GENERAL

Alguna sugerencia u opinión, que desee comentar.

[illegible]

15

BOCM-20251022-17



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

Cuestionario para Familiares de Personas Mayores de la "Modalidad 3: Persona con deterioro cognitivo grave-muy severo o con necesidad de gran apoyo" en Servicios de Ayuda a Domicilio (SAD) de Atención Doméstica y Personal

Guía de apoyo al profesional

Esta guía está diseñada para orientar a los profesionales en la administración del cuestionario de satisfacción a modo de encuesta telefónica, dirigida a familiares de personas usuarias del servicio, mayores y deterioro cognitivo grave-muy severo o necesidad de gran apoyo.

Las instrucciones que se describen a continuación, están orientadas a establecer la forma y procedimiento para realizar la encuesta telefónica, a fin de que esta actividad sea desarrollada de forma adecuada.

En el proceso intervendrá un encuestador, que deberá ser capaz de seguir las instrucciones que se indiquen en esta guía, recabar la información precisa y registrarla con exactitud.

1. Consideraciones previas

Antes de realizar la encuesta telefónica, es fundamental tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Avisar con antelación, solo si se estima conveniente. Por ejemplo, unos días antes, llamar o dar información precisa acerca de la encuesta telefónica que se llevará a cabo con el familiar de la persona usuaria: por ejemplo, "mañana, le haremos una encuesta telefónica sobre el servicio de ayuda a domicilio que su familiar recibe". Indicar la franja horaria para que puedan estar pendientes del teléfono.
- A fin de que el encuestador disponga de una buena capacidad de comunicación para interactuar con las personas que van a ser encuestadas, es conveniente que antes de iniciar el proceso de encuesta

1



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

telefónica, lea detenidamente el cuestionario y realice un ensayo a modo de entrenamiento.

Debe tenerse en cuenta que las personas poseen distintas características culturales y diferentes reacciones, actitudes y comportamientos ante una entrevista, por lo que este ensayo le aportará mayor desenvoltura y seguridad en el manejo del tema ante el encuestado.

2. Presentación personal

Determina la primera impresión que recibe el encuestado, por esta razón es importante la voz que el encuestador utilice, como signo de seriedad de la investigación y del servicio que la realiza, por tanto, es necesaria una buena presentación, sin descuidos ni excesos.

La información debe ser requerida a la persona idónea, que en este caso será el familiar de la persona usuaria que recibe el SAD. Una vez la localice en la llamada, el encuestador debe iniciar la entrevista, de acuerdo con las siguientes pautas:

- **Salude con amabilidad y explique el proceso:** informando que llama desde el SAD, por ejemplo, de la siguiente manera: "Buenos días, le llamo desde el SAD (...) para realizarle una entrevista telefónica, a fin de conocer el grado de satisfacción sobre distintos aspectos del servicio que le prestamos a su familiar. Su opinión es importante, por tanto, por favor, ¿sería tan amable de atenderme para responder unas breves preguntas de un cuestionario que ha sido elaborado para este propósito? No le llevará más de 10 minutos". El entrevistador puede apoyarse en la *Presentación y Como rellenar el cuestionario*.
- **Escala de respuesta:** es muy importante que le transmita a la persona a entrevistar la escala de respuesta en la que debe basar su respuesta: *VALORE su grado de satisfacción con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy Insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a"*. Asimismo, conviene informarle que si tiene

2



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

alguna sugerencia u opinión que comentar sobre cualquier aspecto que considere de interés, puede dejarla reflejada en la sección final del cuestionario, donde se podrán identificar áreas específicas de mejora para las cuestiones que la persona usuaria desee señalar.

- **Confidencialidad:** informe al encuestado que el cuestionario es de cumplimentación anónima y que la información obtenida se tratará estadísticamente, disociando la información de cualquier dato de tipo personal, de acuerdo a los requerimientos y en cumplimiento de la normativa de protección de datos de carácter personal.
- **Consentimiento:** comente que el cuestionario es voluntario, preguntándole si desea participar. Es fundamental respetar su decisión.

3. Consejos generales para el encuestador

Durante la administración de la encuesta, tenga en cuenta los siguientes principios:

- Durante toda la entrevista telefónica, utilice un tono adecuado (ni muy alto ni muy bajo), de manera que el encuestado le escuche fácilmente. La terminología utilizada debe ser la más comprensible.
- No demuestre timidez durante la entrevista. Sea amable, nunca se muestre autoritario ni agresivo.
- Sea comprensivo y diligente, si al solicitar la información el encuestado no entiende algún tema.
- Haga las preguntas exactamente como están redactadas y en el orden en que aparecen en el cuestionario. Para ello es necesario que conozca bien el cuestionario y lo utilice en forma natural, con habilidad y destreza.
- Lea las preguntas y las alternativas de respuesta, de forma clara y a un ritmo adecuado (ni demasiado deprisa ni muy despacio).
- Si la persona no entiende una pregunta o la interpreta mal, deberá repetírsela tal y como está en el cuestionario, sin cambiar la formulación.

3



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

En este caso, podrá ser conveniente leerla más despacio o explicar algún término que le dé mayor claridad y le permita entender el sentido de la pregunta.

- Dé tiempo suficiente al encuestado para pensar en sus respuestas, procurando que él no se desvíe del tema, pero hágalo amablemente. Identificar la capacidad de comprensión de la persona le ayudará a determinar la rapidez o lentitud con la que debe leer las preguntas.
- No presione a las personas, ni induzca a responder. No sugiera respuestas.
- Escuche atentamente y registre fielmente las respuestas obtenidas en el cuestionario. En caso de que la respuesta del encuestado no coincida directamente con las opciones de la escala establecida (por ejemplo, si utiliza respuestas del tipo: "bien", "muy bien" o "mal" en vez de "satisfecho/a", "muy satisfecho/a", "insatisfecho/a"), si es posible, se deben relacionar esas respuestas con la escala de satisfacción, asumiendo por ejemplo, que "muy bien" puede interpretarse como "muy satisfecho/a", y así con el resto de respuestas recogidas, a fin de que registrarlas correctamente y que la relación entre ellas, se realice de manera consistente.
- Si el encuestado se negara a responder alguna pregunta, trate de convencerlo comentándole la importancia y confidencialidad de la encuesta. Si no es posible, continúe con la siguiente pregunta. Respete el derecho a no responder a cualquier pregunta.
- Permanezca imparcial sobre la información que se le comunica. No demuestre sorpresa por las respuestas que recibe, esto incomoda al encuestado y puede ocasionar rechazo a continuar con la entrevista.
- Tenga siempre a mano esta guía y consulte con el SAD los problemas o dificultades encontrados, para solucionarlos oportuna y adecuadamente.
- Recuerde que no podrá divulgar, repetir o comentar la información, ni mostrar a particulares los cuestionarios que haya tramitado.

4



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

- Para la recogida de las sugerencias de mejora, se deberá solicitar al encuestado si desea aportar alguna propuesta de mejora o sugerencia y anotarla en el recuadro del cuestionario, que figura para tal fin.
- Por último, se debe terminar la entrevista con amabilidad, agradeciendo en nombre del SAD, el tiempo que le ha dedicado y lo importante que es su colaboración e información para la mejora de la atención del servicio recibido.

5



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

Cuestionario de satisfacción para Familiares de Personas Mayores y deterioro cognitivo grave-muy severo o necesidad de gran apoyo, en SAD de Atención Doméstica y Personal

Presentación

Queremos conocer su opinión sobre el Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) que recibe su familiar en su hogar. Para nosotros, su bienestar es lo más importante y por eso estamos realizando este cuestionario de satisfacción. Sus respuestas nos ayudarán a mejorar y a asegurarnos que atendemos bien sus necesidades y cubrimos sus expectativas.

El cuestionario tiene 4 apartados, para conocer su opinión sobre los siguientes aspectos: La calidad en la prestación del servicio, el trato y relación con el personal de atención, el impacto en la autonomía y calidad de vida y la seguridad y confianza en el servicio.

Si hay cuestiones que prefiere no contestar, no hay problema. Queremos que sepa que sus respuestas serán completamente anónimas. Eso quiere decir, que toda la información que va a proporcionar se tratará de manera confidencial y sus datos personales y los de su familiar estarán seguros.

Contestar el cuestionario es sencillo y solo le tomará diez minutos. Le pedimos que indique su opinión sobre distintos aspectos del servicio que le prestamos a su familiar.

6



Gracias por su participación.

[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

Cómo rellenar el cuestionario

Le pedimos que indique su grado de satisfacción con una serie de cuestiones de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa **muy insatisfecho/a** y el 5 **muy satisfecho/a**.

Tiene varias opciones para responder y solo puede elegir una.

Ejemplo:

Valore la continuidad y estabilidad del personal que atiende a su familiar.

(El profesional debe marcar con "X" la opción elegida por el encuestado)

1	2	3	4	5	No lo sé	Prefiero no contestar
			X			

7



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

INFORMACIÓN SOBRE EL USUARIO DEL SERVICIO

Por favor, conteste a las siguientes preguntas:

¿Cuánto tiempo lleva con el servicio?

Con el servicio lleva: ____ años ____ meses ☐ Prefiero no contestar

Es: ☐ Mujer ☐ Hombre ☐ Otro ☐ Prefiero no contestar

y el familiar contesta este cuestionario:

El día (en número): ____ del mes: ____ y del año: ____

8



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Las tareas que realizan

Por favor, **VALORE su grado de satisfacción** con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a".

Marque con "X" en cada caso, una opción:	1	2	3	4	5	No lo sé	Prefiero no contestar
1. Cómo el coordinador del servicio organiza el trabajo en función de las necesidades.							
2. La forma en la que las personas que ayudan en casa, hacen su trabajo.							
3. La manera en la que la ayuda a domicilio contribuye a mantener la casa de su familiar limpia y ordenada.							
4. La ayuda que recibe su familiar para su higiene personal.							
5. La ayuda que recibe su familiar para mantener una alimentación sana y adecuada.							
6. La ayuda que recibe su familiar para hacer sus actividades diarias.							

9



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Las tareas que realizan

Por favor, **VALORE** su grado de satisfacción con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy Insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a".

Marque con "X" en cada caso, una opción:	1	2	3	4	5	No lo sé	Prefiero no contestar
7. La rotación del personal que atiende a su familiar:							
8. La información que le ofrecen sobre las gestiones administrativas que necesita hacer:							
9. El asesoramiento y las explicaciones recibidas sobre cómo hacer sugerencias o quejas, en su caso:							

10



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

TRATO Y RELACIÓN CON EL PERSONAL DE ATENCIÓN: Cómo le atienden y cuidan.

Por favor, **VALORE** su grado de satisfacción con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy Insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a".

Marque con "X" en cada caso, una opción:	1	2	3	4	5	No lo sé	Prefiero no contestar
10. La adaptación del personal que lo atiende según sus preferencias y necesidades de su familiar:							
11. La amabilidad y el respeto en el trato mostrado por el personal que atiende a su familiar:							
12. El respeto de las personas que atienden a su familiar en casa, a su privacidad e intimidad:							
13. El respeto a la autonomía y toma de decisiones de su familiar, en el día a día:							

11



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

IMPACTO EN LA AUTONOMÍA Y CALIDAD DE VIDA: Cómo ha contribuido en su vida

Por favor, **VALORE** su grado de satisfacción con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy Insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a".

Marque con "X" en cada caso, una opción:	1	2	3	4	5	No lo sé	Prefiero no contestar
14. La ayuda que el servicio le ofrece a su familiar para seguir viviendo en su domicilio:							
15. La mejora de la calidad de vida de su familiar, desde que recibe el servicio:							
16. La oportunidad de participar en la planificación del servicio que recibe su familiar:							

12

**SEGURIDAD Y CONFIANZA EN EL SERVICIO:** *Cómo se siente*

Por favor, VALORE su grado de satisfacción con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy Insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a".

Marque con "X" en cada caso, una opción:	1	2	3	4	5	No lo sé	Prefero no contestar
17. La sensación de seguridad en el hogar de su familia, desde que recibe el servicio.							
18. La confianza que le genera la profesionalidad y formación del personal que atiende a su familia.							
19. La agudeza que recibe su familia para evitar riesgos en casa (como caídas o problemas con el gas o la electricidad).							
20. La sensación de mejora y adaptación del servicio a lo que necesita su familia, con el tiempo.							

13



VALORACIÓN GENERAL

Por favor, VALORE su grado de satisfacción general con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy Insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a".

Marque con "X" una opción	1	2	3	4	5	No lo sé	Prueba no contestada
21. Su experiencia con el Servicio de Ayuda a Domicilio recibido por su familiar							

Marque con "X" una opción:	1	2	3	4	5	No lo sé	Prefero no contestar
22. Recomendaría este Servicio de Ayuda a Domicilio a amistades o familia.							

14



VALORACIÓN GENERAL

Alguna sugerencia u opinión, que desee comentar:

Figure 1. Regression of $\log_{10}$ (number of eggs per 100 g of sediment) on $\log_{10}$ (number of eggs per 100 g of sediment) for the 1990-1991 season. The regression line is shown for the 1990-1991 season. The regression line is shown for the 1990-1991 season.

15

BOCM-20251022-17



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

Cuestionario para Familiares de Personas con Discapacidad de la "Modalidad 3: Persona con deterioro cognitivo grave-muy severo o con necesidad de gran apoyo" en Servicios de Ayuda a Domicilio (SAD) de Atención Doméstica y Personal

Guía de apoyo al profesional

Esta guía está diseñada para orientar a los profesionales en la administración del cuestionario de satisfacción a modo de encuesta telefónica, dirigida a familiares de personas usuarias del servicio, con discapacidad y deterioro cognitivo grave-muy severo o necesidad de gran apoyo.

Las instrucciones que se describen a continuación, están orientadas a establecer la forma y procedimiento para realizar la encuesta telefónica, a fin de que esta actividad sea desarrollada de forma adecuada.

En el proceso intervendrá un encuestador, que deberá ser capaz de seguir las instrucciones que se indiquen en esta guía, recabar la información precisa y registrarla con exactitud.

1. Consideraciones previas

Antes de realizar la encuesta telefónica, es fundamental tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Avisar con antelación, solo si se estima conveniente. Por ejemplo, unos días antes, llamar o dar información precisa acerca de la encuesta telefónica que se llevará a cabo con el familiar de la persona usuaria, por ejemplo, "mañana, le haremos una encuesta telefónica sobre el servicio de ayuda a domicilio que su familiar recibe". Indicar la franja horaria para que puedan estar pendientes del teléfono.
- A fin de que el encuestador disponga de una buena capacidad de comunicación para interactuar con las personas que van a ser encuestadas, es conveniente que antes de iniciar el proceso de encuesta

1



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

telefónica, lea detenidamente el cuestionario y realice un ensayo a modo de entrenamiento.

Debe tenerse en cuenta que las personas poseen distintas características culturales y diferentes reacciones, actitudes y comportamientos ante una entrevista, por lo que este ensayo le aportará mayor desenvoltura y seguridad en el manejo del tema ante el encuestado.

2. Presentación personal

Determina la primera impresión que recibe el encuestado, por esta razón es importante la voz que el encuestador utilice, como signo de seriedad de la investigación y del servicio que la realiza, por tanto, es necesaria una buena presentación, sin descuidos ni excesos.

La información debe ser requerida a la persona idónea, que en este caso será el familiar de la persona usuaria que recibe el SAD. Una vez la localice en la llamada, el encuestador debe iniciar la entrevista, de acuerdo con las siguientes pautas:

- **Saludo con amabilidad y explique el proceso:** informando que llama desde el SAD, por ejemplo, de la siguiente manera: "Buenos días, le llamo desde el SAD (...), para realizarle una entrevista telefónica, a fin de conocer el grado de satisfacción sobre distintos aspectos del servicio que le prestamos a su familiar. Su opinión es importante, por tanto, por favor, ¿sería tan amable de atenderme para responder unas breves preguntas de un cuestionario que ha sido elaborado para este propósito? No le llevará más de 10 minutos". El entrevistador puede apoyarse en la *Presentación y Como rellenar el cuestionario*.
- **Escala de respuesta:** es muy importante que le trasmita a la persona a entrevistar la escala de respuesta en la que debe basar su respuesta: VALORE su grado de satisfacción con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy Insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a". Asimismo, conviene informarle que si tiene

2



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

alguna sugerencia u opinión que comentar sobre cualquier aspecto que considere de interés, puede dejarla reflejada en la sección final del cuestionario, donde se podrán identificar áreas específicas de mejora para las cuestiones que la persona usuaria desee señalar.

- **Confidencialidad:** informe al encuestado que el cuestionario es de cumplimentación anónima y que la información obtenida se tratará estadísticamente, disociando la información de cualquier dato de tipo personal, de acuerdo a los requerimientos y en cumplimiento de la normativa de protección de datos de carácter personal.
- **Consentimiento:** comente que el cuestionario es voluntario, preguntándole si desea participar. Es fundamental respetar su decisión.

3. Consejos generales para el encuestador

Durante la administración de la encuesta, tenga en cuenta los siguientes principios:

- Durante toda la entrevista telefónica, utilice un tono adecuado (ni muy alto ni muy bajo), de manera que el encuestado le escuche fácilmente. La terminología utilizada debe ser la más comprensible.
- No demuestre timidez durante la entrevista. Sea amable, nunca se muestre autotanto ni agresivo.
- Sea comprensivo y diligente, si al solicitar la información el encuestado no entiende algún tema.
- Haga las preguntas exactamente como están redactadas y en el orden en que aparecen en el cuestionario. Para ello es necesario que conozca bien el cuestionario y lo utilice en forma natural, con habilidad y destreza.
- Lea las preguntas y las alternativas de respuesta, de forma clara y a un ritmo adecuado (ni demasiado deprisa ni muy despacio).
- Si la persona no entiende una pregunta o la interpreta mal, deberá repetírsela tal y como está en el cuestionario, sin cambiar la formulación.

3



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

En este caso, podrá ser conveniente leerla más despacio o explicar algún término que le dé mayor claridad y le permita entender el sentido de la pregunta.

- Dé tiempo suficiente al encuestado para pensar en sus respuestas, procurando que él no se desvíe del tema, pero hágalo amablemente. Identificar la capacidad de comprensión de la persona le ayudará a determinar la rapidez o lentitud con la que debe leer las preguntas.
- No presione a las personas, ni induzca a responder. No sugiera respuestas.
- Escuche atentamente y registre fielmente las respuestas obtenidas en el cuestionario. En caso de que la respuesta del encuestado no coincida directamente con las opciones de la escala establecida (por ejemplo, si utiliza respuestas del tipo: "bien", "muy bien" o "mal" en vez de "satisfecho/a", "muy satisfecho/a", "insatisfecho/a"), si es posible, se deben relacionar esas respuestas con la escala de satisfacción, asumiendo por ejemplo, que "muy bien" puede interpretarse como "muy satisfecho/a", y así con el resto de respuestas recogidas, a fin de que registrarlas correctamente y que la relación entre ellas, se realice de manera consistente.
- Si el encuestado se negara a responder alguna pregunta, trate de convencerlo comentándole la importancia y confidencialidad de la encuesta. Si no es posible, continúe con la siguiente pregunta. Respete el derecho a no responder a cualquier pregunta.
- Permanezca imparcial sobre la información que se le comunica. No demuestre sorpresa por las respuestas que recibe, esto incomoda al encuestado y puede ocasionar rechazo a continuar con la entrevista.
- Tenga siempre a mano esta guía y consulte con el SAD los problemas o dificultades encontrados, para solucionarlos oportuna y adecuadamente.
- Recuerde que no podrá divulgar, repetir o comentar la información, ni mostrar a particulares los cuestionarios que haya tramitado.

4



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

- Para la recogida de las sugerencias de mejora, se deberá solicitar al encuestado si desea aportar alguna propuesta de mejora o sugerencia y anotarla en el recuadro del cuestionario, que figura para tal fin.
- Por último, se debe terminar la entrevista con amabilidad, agradeciendo en nombre del SAD, el tiempo que le ha dedicado y lo importante que es su colaboración e información para la mejora de la atención del servicio recibido.

5



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

Cuestionario de satisfacción para Familiares de Personas con Discapacidad y deterioro cognitivo grave-muy severo o necesidad de gran apoyo, en SAD de Atención Doméstica y Personal

Presentación

Queremos conocer su opinión sobre el Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) que recibe su familiar en su hogar. Para nosotros, su bienestar es lo más importante y por eso estamos realizando este cuestionario de satisfacción. Sus respuestas nos ayudarán a mejorar y a asegurarnos que atendemos bien sus necesidades y cubrimos sus expectativas.

El cuestionario tiene 4 apartados, para conocer su opinión sobre los siguientes aspectos: La calidad en la prestación del servicio, el trato y relación con el personal de atención, el impacto en la autonomía y calidad de vida y la seguridad y confianza en el servicio.

Si hay cuestiones que prefiere no contestar, no hay problema. Queremos que sepa que sus respuestas serán completamente anónimas. Esto quiere decir, que toda la información que va a proporcionar se tratará de manera confidencial y sus datos personales y los de su familiar estarán seguros.

Contestar el cuestionario es sencillo y solo le tomará diez minutos. Le pedimos que indique su opinión sobre distintos aspectos del servicio que le prestamos a su familiar.

6



Gracias por su participación.

[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

Cómo rellenar el cuestionario

Le pedimos que indique su grado de satisfacción con una serie de cuestiones de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa **muy insatisfecho/a** y el 5 **muy satisfecho/a**.

Tiene varias opciones para responder y solo puede elegir una.

Ejemplo:

Valore la continuidad y estabilidad del personal que atiende a su familiar.

(El profesional debe marcar con "X" la opción elegida por el encuestado)

1	2	3	4	5	No lo sé	Prefiero no contestar
			X			

7



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

INFORMACIÓN SOBRE EL USUARIO DEL SERVICIO

Por favor, conteste a las siguientes preguntas:

¿Cuánto tiempo lleva con el servicio?

Con el servicio lleva: ____ años ____ meses ☐ Prefiero no contestarEs: ☐ Mujer ☐ Hombre ☐ Otro ☐ Prefiero no contestar

y el familiar contesta este cuestionario:

El día (en número): ____ del mes: ____ y del año: ____

8



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Las tareas que realizan

Por favor, **VALORE su grado de satisfacción** con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a".

Marque con "X" en cada caso, una opción:	1	2	3	4	5	No lo sé	Prefiero no contestar
1. Cómo el coordinador del servicio organiza el trabajo en función de las necesidades.							
2. La forma en la que las personas que ayudan en casa, hacen su trabajo.							
3. La manera en la que la ayuda a domicilio contribuye a mantener la casa de su familiar limpia y ordenada.							
4. La ayuda que recibe su familiar para su higiene personal.							
5. La ayuda que recibe su familiar para mantener una alimentación sana y adecuada.							
6. La ayuda que recibe su familiar para hacer sus actividades diarias.							

9



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Las tareas que realizan

Por favor, **VALORE** su grado de satisfacción con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy Insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a".

Marque con "X" en cada caso, una opción:	1	2	3	4	5	No lo sé	Prefiero no contestar
7. La rotación del personal que atiende a su familiar.							
8. La información que le ofrecen sobre las gestiones administrativas que necesita hacer.							
9. El asesoramiento y las explicaciones recibidas sobre cómo hacer sugerencias o quejas, en su caso.							

10



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

TRATO Y RELACIÓN CON EL PERSONAL DE ATENCIÓN: Cómo le atienden y cuidan.

Por favor, **VALORE** su grado de satisfacción con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy Insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a".

Marque con "X" en cada caso, una opción:	1	2	3	4	5	No lo sé	Prefiero no contestar
10. La adaptación del personal que lo atiende según sus preferencias y necesidades de su familiar.							
11. La amabilidad y el respeto en el trato mostrado por el personal que atiende a su familiar.							
12. El respeto de las personas que atienden a su familiar en casa, a su privacidad e intimidad.							
13. El respeto a la autonomía y toma de decisiones de su familiar, en el día a día.							

11



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

IMPACTO EN LA AUTONOMÍA Y CALIDAD DE VIDA: Cómo ha contribuido en su vida

Por favor, **VALORE** su grado de satisfacción con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy Insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a".

Marque con "X" en cada caso, una opción:	1	2	3	4	5	No lo sé	Prefiero no contestar
14. La ayuda que el servicio le ofrece a su familiar para seguir viviendo en su domicilio.							
15. La mejora de la calidad de vida de su familiar, desde que recibe el servicio.							
16. La oportunidad de participar en la planificación del servicio que recibe su familiar.							

12



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

SEGURIDAD Y CONFIANZA EN EL SERVICIO: Cómo se siente

Por favor, **VALORE** su grado de satisfacción con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy Insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a".

Marque con "X" en cada caso, una opción:	1	2	3	4	5	No lo sé	Prefiero no contestar
17. La sensación de seguridad en el hogar de su familiar, desde que recibe el servicio.							
18. La confianza que le genera la profesionalidad y formación del personal que atiende a su familiar.							
19. La ayuda que recibe su familiar para evitar riesgos en casa (como caídas o problemas con el gas o la electricidad).							
20. La sensación de mejora y adaptación del servicio a lo que necesita su familiar, con el tiempo.							

13



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

VALORACIÓN GENERAL

Por favor, **VALORE** su grado de satisfacción general con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy Insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a".

Marque con "X" una opción:	1	2	3	4	5	No lo sé	Prefiero no contestar
21. Su experiencia con el Servicio de Ayuda a Domicilio recibido por su familiar.							

Marque con "X" una opción:	1	2	3	4	5	No lo sé	Prefiero no contestar
22. Recomendaría este Servicio de Ayuda a Domicilio a amistades o familia.							

14



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

VALORACIÓN GENERAL

Alguna sugerencia u opinión, que desee comentar:

15

ANEXO IV

Escalas de valoración de la satisfacción para el servicio de teleasistencia

IV.1 Personas sin deterioro cognitivo

IV.1.A Personas mayores sin deterioro cognitivo



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

Cuestionario para Personas Mayores de la "Modalidad 1: Persona sin deterioro cognitivo o autónoma" en Servicios de Teleasistencia

Guía de apoyo al profesional

Esta guía está diseñada para orientar a los profesionales en la administración del cuestionario de satisfacción a modo de encuesta telefónica, dirigida a personas usuarias del servicio, mayores y sin deterioro cognitivo o autónomas. Las instrucciones que se describen a continuación, están orientadas a establecer la forma y procedimiento para realizar la encuesta telefónica, a fin de que esta actividad sea desarrollada de forma adecuada.

En el proceso intervendrá un encuestador, que deberá ser capaz de seguir las instrucciones que se indican en esta guía, recabar la información precisa y registrarla con exactitud.

1. Consideraciones previas

Antes de realizar la encuesta telefónica, es fundamental tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Avisar con antelación, solo si se estima conveniente. Por ejemplo, unos días antes, llamar o dar información precisa acerca de la encuesta telefónica que se llevará a cabo con la persona usuaria: por ejemplo, "mañana, le haremos una encuesta telefónica sobre el servicio de Teleasistencia que usted recibe". Indicar la franja horaria para que puedan estar pendientes del teléfono.
- A fin de que el encuestador disponga de una buena capacidad de comunicación para interactuar con las personas que van a ser encuestadas, es conveniente que antes de iniciar el proceso de encuesta telefónica, los encuestadores el cuestionario y realice un ensayo a modo de entrenamiento.

1



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

Debe tenerse en cuenta que las personas poseen distintas características culturales y diferentes reacciones, actitudes y comportamientos ante una entrevista, por lo que este ensayo le aportará mayor desenvoltura y seguridad en el manejo del tema ante el encuestado.

2. Presentación personal

Determina la primera impresión que recibe el encuestado, por esta razón es importante la voz que el encuestador utiliza, como signo de seriedad de la investigación y del servicio que la realiza, por tanto, es necesaria una buena presentación, sin descuidos ni excesos.

La información debe ser requerida a la persona idónea, que en este caso será la persona usuaria que recibe el Servicio de Teleasistencia. Una vez la localice en la llamada, el encuestador debe iniciar la entrevista, de acuerdo con las siguientes pautas:

- **Saludo con amabilidad y explique el proceso:** informando que llama desde el Servicio de Teleasistencia, por ejemplo, de la siguiente manera: "Buenos días, le llamo desde el Servicio de Teleasistencia (...), para realizarle una entrevista telefónica, a fin de conocer el grado de satisfacción sobre distintos aspectos del servicio que le prestamos. Su opinión es importante, por tanto, por favor, ¿sería tan amable de atenderme para responder unas breves preguntas de un cuestionario que ha sido elaborado para este propósito? No le llevará más de 10 minutos". El entrevistador puede apoyarse en la Presentación y Como rellenar el cuestionario.
- **Escala de respuesta:** es muy importante que le transmita a la persona a entrevistar la escala de respuesta en la que debe basar su respuesta: VALORE su grado de satisfacción con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy Insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a". Asimismo, conviene informarle que si tiene alguna sugerencia u opinión que comentar sobre cualquier aspecto que considere de interés, puede dejarla reflejada en la sección final del

2



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

cuestionario, donde se podrán identificar áreas específicas de mejora para las cuestiones que la persona usuaria desee señalar.

- **Confidencialidad:** informe al encuestado que el cuestionario es de cumplimentación anónima y que la información obtenida se tratará estadísticamente, disociando la información de cualquier dato de tipo personal, de acuerdo a los requerimientos y en cumplimiento de la normativa de protección de datos de carácter personal.
- **Consentimiento:** comente que el cuestionario es voluntario, preguntándole si desea participar. Es fundamental respetar su decisión.

3. Consejos generales para el encuestador

Durante la administración de la encuesta, tenga en cuenta los siguientes principios:

- Durante toda la entrevista telefónica, utilice un tono adecuado (ni muy alto ni muy bajo), de manera que el encuestado le escuche fácilmente. La terminología utilizada debe ser la más comprensible.
- No demuestre timidez durante la entrevista. Sea amable, nunca se muestre autoritario ni agresivo.
- Sea comprensivo y diligente, si al solicitar la información el encuestado no entiende algún tema.
- Haga las preguntas exactamente como están redactadas y en el orden en que aparecen en el cuestionario. Para ello es necesario que conozca bien el cuestionario y lo utilice en forma natural, con habilidad y destreza.
- Lea las preguntas y las alternativas de respuesta, de forma clara y a un ritmo adecuado (ni demasiado deprisa ni muy despacio).
- Si la persona no entiende una pregunta o la interpreta mal, deberá repetírsela tal y como está en el cuestionario, sin cambiar la formulación. En este caso, podrá ser conveniente leerla más despacio o explicar algún

3



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

término que le dé mayor claridad y le permita entender el sentido de la pregunta.

- Dé tiempo suficiente al encuestado para pensar en sus respuestas, procurando que él no se desvíe del tema, pero hágalo amablemente. Identificar la capacidad de comprensión de la persona le ayudará a determinar la rapidez o lentitud con la que debe leer las preguntas.
- No presione a las personas, ni induzca a responder. No sugiera respuestas.
- Escuche atentamente y registre fielmente las respuestas obtenidas en el cuestionario. En caso de que la respuesta del encuestado no coincida directamente con las opciones de la escala establecida (por ejemplo, si utiliza respuestas del tipo: "bien", "muy bien" o "mal" en vez de "satisfecho/a", "muy satisfecho/a", "insatisfecho/a"), si es posible, se deben relacionar esas respuestas con la escala de satisfacción, asumiendo por ejemplo, que "muy bien" puede interpretarse como "muy satisfecho/a", y así con el resto de respuestas recogidas, a fin de que registrarlas correctamente y que la relación entre ellas, se realice de manera consistente.
- Si el encuestado se negara a responder alguna pregunta, trate de convencerlo comentándole la importancia y confidencialidad de la encuesta. Si no es posible, continúe con la siguiente pregunta. Respete el derecho a no responder a cualquier pregunta.
- Permanezca imparcial sobre la información que se le comunica. No demuestre sorpresa por las respuestas que recibe, esto incomoda al encuestado y puede ocasionar rechazo a continuar con la entrevista.
- Tenga siempre a mano esta guía y consulte con el Servicio de Teleasistencia los problemas o dificultades encontrados, para solucionarlos oportuna y adecuadamente.
- Recuerde que no podrá divulgar, repetir o comentar la información, ni mostrar a particulares los cuestionarios que haya tramitado.

4



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

- Para la recogida de las sugerencias de mejora, se deberá solicitar al encuestado si desea aportar alguna propuesta de mejora o sugerencia y anotarla en el recuadro del cuestionario, que figura para tal fin.
- Por último, se debe terminar la entrevista con amabilidad, agradeciendo en nombre del Servicio de Teleasistencia, el tiempo que le ha dedicado y lo importante que es su colaboración e información para la mejora de la atención del servicio recibido.

5



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

Cuestionario de satisfacción para Personas Mayores sin deterioro cognitivo o autónomas, en Servicios de Teleasistencia

Presentación

Queremos conocer su opinión sobre el Servicio de Teleasistencia que recibe en su hogar. Para nosotros, su bienestar es lo más importante y por eso estamos realizando este cuestionario de satisfacción. Sus respuestas nos ayudarán a mejorar y a asegurarnos que atendemos bien sus necesidades y cubrimos sus expectativas.

El cuestionario tiene 4 apartados, para conocer su opinión sobre los siguientes aspectos: La calidad en la prestación del servicio, el trato y relación con el personal de atención, el impacto en la autonomía y calidad de vida y la seguridad y confianza en el servicio.

Si hay cuestiones que prefiere no contestar, no hay problema. Queremos que sepa que sus respuestas serán completamente anónimas. Esto quiere decir, que toda la información que va a proporcionar se tratará de manera confidencial y sus datos personales estarán seguros.

Contestar el cuestionario es sencillo y solo le tomará diez minutos. Le pedimos que indique su opinión sobre distintos aspectos del servicio que le prestamos.

Gracias por su participación.

6



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

Cómo rellenar el cuestionario

Le pedimos que indique su grado de satisfacción con una serie de cuestiones de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa **muy insatisfecho/a** y el 5 **muy satisfecho/a**.

Tiene varias opciones para responder y **solo puede elegir una**.

Ejemplo:

Valore el funcionamiento del dispositivo de teleasistencia.

(El profesional debe marcar con "X" la opción elegida por el encuestado)

1	2	3	4	5	No lo sé	Prefiero no contestar
			X			

7



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

INFORMACIÓN SOBRE EL USUARIO DEL SERVICIO

Por favor, conteste a las siguientes preguntas:

¿Cuánto tiempo lleva con el servicio?

Con el servicio lleva: ____ años ____ meses ☐ Prefiero no contestar

Es: ☐ Mujer ☐ Hombre ☐ Otro ☐ Prefiero no contestar

y contesta este cuestionario:

El día (en número) ____ del mes: _____ y del año: _____

8



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Las tareas que realizan.

Por favor, **VALORE** su grado de satisfacción con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a".

Marque con "X" en cada caso, <u>una opción</u> :	1	2	3	4	5	No lo sé	Prefiero no contestar
1. La frecuencia con la que las personas del servicio, le llaman para saber cómo está.							
2. La rapidez con la que le atienden, cuando llama al servicio de teleasistencia.							
3. El funcionamiento del dispositivo de teleasistencia (el botón o pulsador y la conexión/comunicación con la central receptora de las llamadas).							
4. La ayuda que le presta el servicio, para contactar con el centro de salud u otros servicios sociales, si lo necesita.							
5. El asesoramiento y las explicaciones recibidas sobre el servicio y cómo hacer sugerencias o quejas, en su caso.							
6. La rapidez con la que responde el servicio, cuando hay una urgencia.							

9



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

TRATO Y RELACIÓN CON EL PERSONAL DE ATENCIÓN: Cómo le atienden y cuidan.

Por favor, **VALORE su grado de satisfacción** con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy Insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a".

Marque con "X" en cada caso, <u>una opción</u>	1	2	3	4	5	No lo sé	Prefiero no contestar
7. La escucha y adaptación a sus preferencias del personal que le atiende, cuando le ayuda							
8. La amabilidad en la atención que recibe, en las llamadas del servicio							
9. El respeto a su autonomía y toma de decisiones sobre su atención, del personal que le atiende							
10. La sensación de confianza y cercanía con el personal que le llama							
11. El respeto a la privacidad y confidencialidad de la información que comparte con el servicio							

10



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

IMPACTO EN LA AUTONOMIA Y CALIDAD DE VIDA: Cómo ha contribuido en su vida

Por favor, **VALORE su grado de satisfacción** con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy Insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a".

Marque con "X" en cada caso, <u>una opción</u>	1	2	3	4	5	No lo sé	Prefiero no contestar
12. La oportunidad de participar en la planificación del servicio de Teleasistencia que recibe							
13. La ayuda que el servicio le ofrece para poder seguir viviendo en su domicilio de forma autónoma							
14. La mejora de su calidad de vida desde que recibe el servicio de teleasistencia							

11



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

SEGURIDAD Y CONFIANZA EN EL SERVICIO: Cómo se siente.

Por favor, **VALORE su grado de satisfacción** con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy Insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a".

Marque con "X" en cada caso, <u>una opción</u>	1	2	3	4	5	No lo sé	Prefiero no contestar
15. El asesoramiento que recibe para evitar accidentes en el hogar (como caídas o problemas con el gas o la electricidad)							
16. La sensación de seguridad en su hogar, desde que recibe el servicio							
17. La confianza que le genera la profesionalidad y formación del personal que le atiende							
18. La manera en la que ha reaccionado el servicio de teleasistencia en caso de emergencias							

12



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

VALORACIÓN GENERAL

Por favor, **VALORE** su grado de satisfacción general con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy Insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a".

Marque con "X" una opción:	1	2	3	4	5	No lo sé	Prefero no contestar
19. Su experiencia con el Servicio de Teleasistencia.							

Marque con "X" una opción:	1	2	3	4	5	No lo sé	Prefero no contestar
20. Recomendaría este Servicio de Teleasistencia a amistades o familia.							

13



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

VALORACIÓN GENERAL

Alguna sugerencia u opinión, que desee comentar:

14

IV.1.B Personas con discapacidad sin deterioro cognitivo



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

Cuestionario para Personas con Discapacidad de la "Modalidad 1: Persona sin deterioro cognitivo o autónoma" en Servicios de Teleasistencia

Guía de apoyo al profesional

Esta guía está diseñada para orientar a los profesionales en la administración del cuestionario de satisfacción a modo de encuesta telefónica, dirigida a personas usuarias del servicio, con discapacidad y sin deterioro cognitivo o autónomas.

Las instrucciones que se describen a continuación, están orientadas a establecer la forma y procedimiento para realizar la encuesta telefónica, a fin de que esta actividad sea desarrollada de forma adecuada.

En el proceso intervendrá un encuestador, que deberá ser capaz de seguir las instrucciones que se indican en esta guía, recabar la información precisa y registrarla con exactitud.

1. Consideraciones previas

Antes de realizar la encuesta telefónica, es fundamental tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Avisar con antelación, solo si se estima conveniente. Por ejemplo, unos días antes, llamar o dar información precisa acerca de la encuesta telefónica que se llevará a cabo con la persona usuaria: por ejemplo, "mañana, le haremos una encuesta telefónica sobre el servicio de Teleasistencia que usted recibe". Indicar la franja horaria para que puedan estar pendientes del teléfono.
- A fin de que el encuestador disponga de una buena capacidad de comunicación para interactuar con las personas que van a ser encuestadas, es conveniente que antes de iniciar el proceso de encuesta

1



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

telefónica, lea detenidamente el cuestionario y realice un ensayo a modo de entrenamiento.

Debe tenerse en cuenta que las personas poseen distintas características culturales y diferentes reacciones, actitudes y comportamientos ante una entrevista, por lo que este ensayo le aportará mayor desenvoltura y seguridad en el manejo del tema ante el encuestado.

2. Presentación personal

Definida la primera impresión que recibe el encuestado, por esta razón es importante la voz que el encuestador utilice, como signo de seriedad de la investigación y del servicio que la realiza, por tanto, es necesaria una buena presentación, sin descuidos ni excesos.

La información debe ser requerida a la persona idónea, que en este caso será la persona usuaria que recibe el Servicio de Teleasistencia. Una vez la localice en la llamada, el encuestador debe iniciar la entrevista, de acuerdo con las siguientes pautas:

- **Saludo con amabilidad y explique el proceso:** informando que llama desde el Servicio de Teleasistencia, por ejemplo, de la siguiente manera: "Buenos días, le llamo desde el Servicio de Teleasistencia (...), para realizarle una entrevista telefónica, a fin de conocer el grado de satisfacción sobre distintos aspectos del servicio que le prestamos. Su opinión es importante, por tanto, por favor, ¿sería tan amable de atenderme para responder unas breves preguntas de un cuestionario que ha sido elaborado para este propósito? No le llevará más de 10 minutos". El entrevistador puede apoyarse en la *Presentación y Como rellenar el cuestionario*.
- **Escala de respuesta:** es muy importante que le trasmita a la persona a entrevistar la escala de respuesta en la que debe basar su respuesta: VALORE su grado de satisfacción con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy insatisfecho/a" y el 5

2



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

significa "Muy Satisfecho/a". Asimismo, conviene informarle que si tiene alguna sugerencia u opinión que comentar sobre cualquier aspecto que considere de interés, puede dejarla reflejada en la sección final del cuestionario, donde se podrán identificar áreas específicas de mejora para las cuestiones que la persona usuaria desee señalar.

- **Confidencialidad:** informe al encuestado que el cuestionario es de cumplimentación anónima y que la información obtenida se tratará estadísticamente, disociando la información de cualquier dato de tipo personal, de acuerdo a los requerimientos y en cumplimiento de la normativa de protección de datos de carácter personal.
- **Consentimiento:** comente que el cuestionario es voluntario, preguntándole si desea participar. Es fundamental respetar su decisión.

3. Consejos generales para el encuestador

Durante la administración de la encuesta, tenga en cuenta los siguientes principios:

- Durante toda la entrevista telefónica, utilice un tono adecuado (ni muy alto ni muy bajo), de manera que el encuestado le escuche fácilmente. La terminología utilizada debe ser la más comprensible.
- No demuestre timidez durante la entrevista. Sea amable, nunca se muestre autoritario ni agresivo.
- Sea comprensivo y diligente, si al solicitar la información el encuestado no entiende algún tema.
- Haga las preguntas exactamente como están redactadas y en el orden en que aparecen en el cuestionario. Para ello es necesario que conozca bien el cuestionario y lo utilice en forma natural, con habilidad y destreza.
- Lea las preguntas y las alternativas de respuesta, de forma clara y a un ritmo adecuado (ni demasiado deprisa ni muy despacio).

3



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

- Si la persona no entiende una pregunta o la interpreta mal, deberá repetírsela tal y como está en el cuestionario, sin cambiar la formulación. En este caso, podrá ser conveniente leerla más despacio o explicar algún término que le dé mayor claridad y le permita entender el sentido de la pregunta.
- Dé tiempo suficiente al encuestado para pensar en sus respuestas, procurando que él no se desvíe del tema, pero hágalo amablemente. Identificar la capacidad de comprensión de la persona le ayudará a determinar la rapidez o lentitud con la que debe leer las preguntas.
- No presione a las personas, ni induzca a responder. No sugiera respuestas.
- Escuche atentamente y registre fielmente las respuestas obtenidas en el cuestionario. En caso de que la respuesta del encuestado no coincida directamente con las opciones de la escala establecida (por ejemplo, si utiliza respuestas del tipo: "bien", "muy bien" o "mal" en vez de "satisfecho/a", "muy satisfecho/a", "insatisfecho/a"), si es posible, se deben relacionar esas respuestas con la escala de satisfacción, asumiendo por ejemplo, que "muy bien" puede interpretarse como "muy satisfecho/a", y así con el resto de respuestas recogidas, a fin de que registrarlas correctamente y que la relación entre ellas, se realice de manera consistente.
- Si el encuestado se negara a responder alguna pregunta, trate de convencerlo comentándole la importancia y confidencialidad de la encuesta. Si no es posible, continúe con la siguiente pregunta. Respete el derecho a no responder a cualquier pregunta.
- Permanezca imparcial sobre la información que se le comunica. No demuestre sorpresa por las respuestas que recibe, esto incomoda al encuestado y puede ocasionar rechazo a continuar con la entrevista.

4



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

- Tenga siempre a mano esta guía y consulte con el Servicio de Teleasistencia los problemas o dificultades encontrados, para solucionarlos oportuna y adecuadamente.
- Recuerde que no podrá divulgar, repetir o comentar la información, ni mostrar a particulares los cuestionarios que haya tramitado.
- Para la recogida de las sugerencias de mejora, se deberá solicitar al encuestado si desea aportar alguna propuesta de mejora o sugerencia y anotarla en el recuadro del cuestionario, que figura para tal fin.
- Por último, se debe terminar la entrevista con amabilidad, agradeciendo en nombre del Servicio de Teleasistencia, el tiempo que le ha dedicado y lo importante que es su colaboración e información para la mejora de la atención del servicio recibido.

5



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

Cuestionario de satisfacción para Personas con Discapacidad sin deterioro cognitivo o autónomas, en Servicios de Teleasistencia**Presentación**

Queremos conocer su opinión sobre el Servicio de Teleasistencia que recibe en su hogar. Para nosotros, su bienestar es lo más importante y por eso estamos realizando este cuestionario de satisfacción. Sus respuestas nos ayudarán a mejorar y a asegurarnos que atendemos bien sus necesidades y cubrimos sus expectativas.

El cuestionario tiene 4 apartados, para conocer su opinión sobre los siguientes aspectos: La calidad en la prestación del servicio, el trato y relación con el personal de atención, el impacto en la autonomía y calidad de vida y la seguridad y confianza en el servicio.

Si hay cuestiones que prefiere no contestar, no hay problema. Queremos que sepa que sus respuestas serán completamente anónimas. Esto quiere decir, que toda la información que va a proporcionar se tratará de manera confidencial y sus datos personales estarán seguros.

Contestar el cuestionario es sencillo y solo le tomará diez minutos. Le pedimos que indique su opinión sobre distintos aspectos del servicio que le prestamos.

Gracias por su participación.

6



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

Cómo rellenar el cuestionario

Le pedimos que indique su grado de satisfacción con una serie de cuestiones de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa muy insatisfecho/a y el 5 muy satisfecho/a.

Tiene varias opciones para responder y solo puede elegir una.

Ejemplo:

Valore el funcionamiento del dispositivo de teleasistencia.

(El profesional debe marcar con "X" la opción elegida por el encuestado)

1	2	3	4	5	No lo sé	Prefiero no contestar
			X			

7



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

INFORMACIÓN SOBRE EL USUARIO DEL SERVICIO

Por favor, conteste a las siguientes preguntas:

¿Cuánto tiempo lleva con el servicio?

Con el servicio lleva: ____ años ____ meses ☐ Prefiero no contestar

Es: ☐ Mujer ☐ Hombre ☐ Otro ☐ Prefiero no contestar

y contesta este cuestionario:

El día (en número): ____ del mes: ____ y del año: ____

8



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Las tareas que realizan.

Por favor, **VALORE su grado de satisfacción** con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy Insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a".

Marque con "X" en cada caso, una opción:	1	2	3	4	5	No lo sé	Prefiero no contestar
1. La frecuencia con la que las personas del servicio, le llaman para saber cómo está.							
2. La rapidez con la que le atienden, cuando llama al servicio de teleasistencia.							
3. El funcionamiento del dispositivo de teleasistencia (el botón o pulsador y la conexión/comunicación con la central receptora de las llamadas).							
4. La ayuda que le presta el servicio, para contactar con el centro de salud u otros servicios sociales, si lo necesita.							
5. El asesoramiento y las explicaciones recibidas sobre el servicio y cómo hacer sugerencias o quejas, en su caso.							
6. La rapidez con la que responde el servicio, cuando hay una urgencia.							

9



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

TRATO Y RELACIÓN CON EL PERSONAL DE ATENCIÓN: Cómo le atienden y cuidan.

Por favor, **VALORE su grado de satisfacción** con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy Insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a".

Marque con "X" en cada caso, una opción:	1	2	3	4	5	No lo sé	Prefiero no contestar
7. La escucha y adaptación a sus preferencias, del personal que le atiende cuando le ayuda.							
8. La amabilidad en la atención que recibe, en las llamadas del servicio.							
9. El respeto a su autonomía y toma de decisiones sobre su atención, del personal que le atiende.							
10. La sensación de confianza y cercanía con el personal que le llama.							
11. El respeto a la privacidad y confidencialidad de la información que comparte con el servicio.							

10



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

IMPACTO EN LA AUTONOMÍA Y CALIDAD DE VIDA: Cómo ha contribuido en su vida.

Por favor, **VALORE su grado de satisfacción** con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy Insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a".

Marque con "X" en cada caso, una opción:	1	2	3	4	5	No lo sé	Prefiero no contestar
12. La oportunidad de participar en la planificación del servicio de Teleasistencia que recibe.							
13. La ayuda que el servicio le ofrece para poder seguir viviendo en su domicilio de forma autónoma.							
14. La mejora de su calidad de vida desde que recibe el servicio de teleasistencia.							

11



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

SEGURIDAD Y CONFIANZA EN EL SERVICIO: Cómo se siente.

Por favor, **VALORE** su grado de satisfacción con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy Insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a".

Marque con "X" en cada caso, una opción:	1	2	3	4	5	No lo sé	Prefiero no contestar
15. El asesoramiento que recibe para evitar accidentes en el hogar (como caídas o problemas con el gas o la electricidad).							
16. La sensación de seguridad en su hogar, desde que recibe el servicio.							
17. La confianza que le genera la profesionalidad y formación del personal que le atiende.							
18. La manera en la que ha reaccionado el servicio de Teleasistencia en caso de emergencias.							

12



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

VALORACIÓN GENERAL

Por favor, **VALORE** su grado de satisfacción general con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy Insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a".

Marque con "X" una opción:	1	2	3	4	5	No lo sé	Prefiero no contestar
19. Su experiencia con el Servicio de Teleasistencia.							

Marque con "X" una opción:	1	2	3	4	5	No lo sé	Prefiero no contestar
20. Recomendaría este Servicio de Teleasistencia a amistades o familia.							

13



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

VALORACIÓN GENERAL

Alguna sugerencia u opinión, que desee comentar:

14

IV.2 Personas con deterioro cognitivo leve-moderado

IV.2.A Personas mayores con deterioro cognitivo leve-moderado



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

**Cuestionario para Familiares de Personas Mayores de la
"Modalidad 2: Persona con deterioro cognitivo leve-moderado o
con necesidad de apoyo" en Servicios de Teleasistencia**

Guía de apoyo al profesional

Esta guía está diseñada para orientar a los profesionales en la administración del cuestionario de satisfacción a modo de encuesta telefónica, dirigida a familiares de personas usuarias del servicio, mayores y deterioro cognitivo leve-moderado o necesidad de apoyo.

Las instrucciones que se describen a continuación, están orientadas a establecer la forma y procedimiento para realizar la encuesta telefónica, a fin de que esta actividad sea desarrollada de forma adecuada.

En el proceso intervendrá un encuestador, que deberá ser capaz de seguir las instrucciones que se indiquen en esta guía, recabar la información precisa y registrarla con exactitud.

1. Consideraciones previas

Antes de realizar la encuesta telefónica, es fundamental tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Avisar con antelación, solo si se estima conveniente. Por ejemplo, unos días antes, llamar o dar información precisa acerca de la encuesta telefónica que se llevará a cabo con el familiar de la persona usuaria: por ejemplo, "mañana, le haremos una encuesta telefónica sobre el servicio de Teleasistencia que su familiar recibe". Indicar la franja horaria para que puedan estar pendientes del teléfono.
- A fin de que el encuestador disponga de una buena capacidad de comunicación para interactuar con las personas que van a ser encuestadas, es conveniente que antes de iniciar el proceso de encuesta

1



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

telefónica, lea detenidamente el cuestionario y realice un ensayo a modo de entrenamiento.

Debe tenerse en cuenta que las personas poseen distintas características culturales y diferentes reacciones, actitudes y comportamientos ante una entrevista, por lo que este ensayo le aportará mayor desenvoltura y seguridad en el manejo del tema ante el encuestado.

2. Presentación personal

Determina la primera impresión que recibe el encuestado, por esta razón es importante la voz que el encuestador utilice, como signo de seriedad de la investigación y del servicio que la realiza, por tanto, es necesaria una buena presentación, sin descuidos ni excesos.

La información debe ser requerida a la persona idónea, que en este caso será el familiar de la persona usuaria que recibe el Servicio de Teleasistencia. Una vez la localice en la llamada, el encuestador debe iniciar la entrevista, de acuerdo con las siguientes pautas:

- **Salude con amabilidad y explique el proceso:** informando que llama desde el Servicio de Teleasistencia, por ejemplo, de la siguiente manera: "Buenos días, le llamo desde el Servicio de Teleasistencia (...) para realizarle una entrevista telefónica, a fin de conocer el grado de satisfacción sobre distintos aspectos del servicio que le prestamos a su familiar. Su opinión es importante, por tanto, por favor, ¿sería tan amable de atenderme para responder unas breves preguntas de un cuestionario que ha sido elaborado para este propósito? No le llevará más de 10 minutos". El entrevistador puede apoyarse en la *Presentación y Como rellenar el cuestionario*.
- **Escala de respuesta:** es muy importante que le transmita a la persona a entrevistar la escala de respuesta en la que debe basar su respuesta: *VALORE su grado de satisfacción con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy Insatisfecho/a" y el 5*

2



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

significa "Muy Satisfecho/a". Asimismo, conviene informarle que si tiene alguna sugerencia u opinión que comentar sobre cualquier aspecto que considere de interés, puede dejarla reflejada en la sección final del cuestionario, donde se podrán identificar áreas específicas de mejora para las cuestiones que la persona usuaria desee señalar.

- **Confidencialidad:** informe al encuestado que el cuestionario es de cumplimentación anónima y que la información obtenida se tratará estadísticamente, disociando la información de cualquier dato de tipo personal, de acuerdo a los requerimientos y en cumplimiento de la normativa de protección de datos de carácter personal.
- **Consentimiento:** comente que el cuestionario es voluntario, preguntándole si desea participar. Es fundamental respetar su decisión.

3. Consejos generales para el encuestador

Durante la administración de la encuesta, tenga en cuenta los siguientes principios:

- Durante toda la entrevista telefónica, utilice un tono adecuado (ni muy alto ni muy bajo), de manera que el encuestado le escuche fácilmente. La terminología utilizada debe ser la más comprensible.
- No demuestre timidez durante la entrevista. Sea amable, nunca se muestre autoritario ni agresivo.
- Sea comprensivo y diligente, si al solicitar la información el encuestado no entiende algún tema.
- Haga las preguntas exactamente como están redactadas y en el orden en que aparecen en el cuestionario. Para ello es necesario que conozca bien el cuestionario y lo utilice en forma natural, con habilidad y destreza.
- Lea las preguntas y las alternativas de respuesta, de forma clara y a un ritmo adecuado (ni demasiado deprisa ni muy despacio).

3



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

- Si la persona no entiende una pregunta o la interpreta mal, deberá repetírsela tal y como está en el cuestionario, sin cambiar la formulación. En este caso, podrá ser conveniente leerla más despacio o explicar algún término que le dé mayor claridad y le permita entender el sentido de la pregunta.
- Dé tiempo suficiente al encuestado para pensar en sus respuestas, procurando que él no se desvíe del tema, pero hágalo amablemente. Identificar la capacidad de comprensión de la persona le ayudará a determinar la rapidez o lentitud con la que debe leer las preguntas.
- No presione a las personas, ni induzca a responder. No sugiera respuestas.
- Escuche atentamente y registre fielmente las respuestas obtenidas en el cuestionario. En caso de que la respuesta del encuestado no coincida directamente con las opciones de la escala establecida (por ejemplo, si utiliza respuestas del tipo: "bien", "muy bien" o "mal" en vez de "satisfecho/a", "muy satisfecho/a", "insatisfecho/a"), si es posible, se deben relacionar esas respuestas con la escala de satisfacción, asumiendo por ejemplo, que "muy bien" puede interpretarse como "muy satisfecho/a", y así con el resto de respuestas recogidas, a fin de que las registre correctamente y que la relación entre ellas, se realice de manera consistente.
- Si el encuestado se negara a responder alguna pregunta, trate de convencerlo comentándole la importancia y confidencialidad de la encuesta. Si no es posible, continúe con la siguiente pregunta. Respete el derecho a no responder a cualquier pregunta.
- Permanezca imparcial sobre la información que se le comunica. No demuestre sorpresa por las respuestas que recibe, esto incomoda al encuestado y puede ocasionar rechazo a continuar con la entrevista.

4



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

- Tenga siempre a mano esta guía y consulte con el Servicio de Teleasistencia los problemas o dificultades encontrados, para solucionarlos oportuna y adecuadamente.
- Recuerde que no podrá divulgar, repetir o comentar la información, ni mostrar a particulares los cuestionarios que haya tramitado.
- Para la recogida de las sugerencias de mejora, se deberá solicitar al encuestado si desea aportar alguna propuesta de mejora o sugerencia y anotarla en el recuadro del cuestionario, que figura para tal fin.
- Por último, se debe terminar la entrevista con amabilidad, agradeciendo en nombre del Servicio de Teleasistencia, el tiempo que le ha dedicado y lo importante que es su colaboración e información para la mejora de la atención del servicio recibido.

5



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

Cuestionario de satisfacción para Familiares de Personas Mayores y deterioro cognitivo leve-moderado o necesidad de apoyo, en Servicios de Teleasistencia

Presentación

Queremos conocer su opinión sobre el Servicio de Teleasistencia que recibe su familiar en su hogar. Para nosotros, su bienestar es lo más importante y por eso estamos realizando este cuestionario de satisfacción. Sus respuestas nos ayudarán a mejorar y a asegurarnos que atendemos bien sus necesidades y cubrimos sus expectativas.

El cuestionario tiene 4 apartados, para conocer su opinión sobre los siguientes aspectos: La calidad en la prestación del servicio, el trato y relación con el personal de atención, el impacto en la autonomía y calidad de vida y la seguridad y confianza en el servicio.

Si hay cuestiones que prefiere no contestar, no hay problema. Queremos que sepa que sus respuestas serán completamente anónimas. Esto quiere decir, que toda la información que va a proporcionar se tratará de manera confidencial y sus datos personales y los de su familiar estarán seguros.

Contestar el cuestionario es sencillo y solo le tomará diez minutos. Le pedimos que indique su opinión sobre distintos aspectos del servicio que le prestamos a su familiar.

Gracias por su participación.

6



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

Cómo rellenar el cuestionario

Le pedimos que indique su grado de satisfacción con una serie de cuestiones de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa muy insatisfecho/a y el 5 muy satisfecho/a.

Tiene varias opciones para responder y solo puede elegir una.

Ejemplo:

Valore el funcionamiento del dispositivo de teleasistencia.

(El profesional debe marcar con "X" la opción elegida por el encuestado)

1	2	3	4	5	No lo sé	Prefiero no contestar
			X			

7



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

INFORMACIÓN SOBRE EL USUARIO DEL SERVICIO

Por favor, conteste a las siguientes preguntas:

¿Cuánto tiempo lleva con el servicio?

Con el servicio lleva: ____ años ____ meses ☐ Prefiero no contestar

Es: ☐ Mujer ☐ Hombre ☐ Otro ☐ Prefiero no contestar

y el familiar contesta este cuestionario:

El día (en número): ____ del mes: ____ y del año: ____

8



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Las tareas que realizan.

Por favor, VALORE su grado de satisfacción con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a".

Marque con "X" en cada caso, una opción:	1	2	3	4	5	No lo sé	Prefiero no contestar
1. La frecuencia con la que las personas del servicio, le llaman para saber cómo está su familiar.							
2. La rapidez con la que atienden a su familiar, cuando llama al servicio de teleasistencia.							
3. El funcionamiento del dispositivo de teleasistencia (el botón o pulsador y la conexión/comunicación con la central receptora de las llamadas).							
4. La ayuda que presta el servicio a su familiar, para contactar con el centro de salud u otros servicios sociales, si lo necesita.							
5. El asesoramiento y las explicaciones recibidas sobre el servicio y cómo hacer sugerencias o quejas, en su caso.							
6. La rapidez con la que responde el servicio, cuando hay una urgencia.							

9



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

TRATO Y RELACIÓN CON EL PERSONAL DE ATENCIÓN: Cómo le atienden y cuidan.

Por favor, **VALORE** su grado de satisfacción con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy Insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a".

Marque con "X" en cada caso, una opción:	1	2	3	4	5	No lo sé	Prefiero no contestar
7. La escucha y adaptación a las preferencias de su familiar cuando le ayuda, el personal que lo atiende.							
8. La amabilidad en la atención que recibe su familiar en las llamadas del servicio.							
9. El respeto a la autonomía y toma de decisiones de su familiar sobre su atención, del personal que lo atiende.							
10. La sensación de confianza y cercanía con el personal que llama a su familiar.							
11. El respeto a la privacidad y confidencialidad de la información que su familiar comparte con el servicio.							

10



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

IMPACTO EN LA AUTONOMÍA Y CALIDAD DE VIDA: Cómo ha contribuido en su vida.

Por favor, **VALORE** su grado de satisfacción con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy Insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a".

Marque con "X" en cada caso, una opción:	1	2	3	4	5	No lo sé	Prefiero no contestar
12. La oportunidad de participar en la planificación del servicio de teleasistencia que recibe su familiar.							
13. La ayuda que el servicio le ofrece a su familiar para poder seguir viviendo en su domicilio de forma autónoma.							
14. La mejora de la calidad de vida de su familiar desde que recibe el servicio de teleasistencia.							

11



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

SEGURIDAD Y CONFIANZA EN EL SERVICIO: Cómo se siente.

Por favor, **VALORE** su grado de satisfacción con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy Insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a".

Marque con "X" en cada caso, una opción:	1	2	3	4	5	No lo sé	Prefiero no contestar
15. El asesoramiento que recibe su familiar para evitar accidentes en el hogar (como caídas o problemas con el gas o la electricidad).							
16. La sensación de seguridad de su familiar en su hogar, desde que recibe el servicio.							
17. La confianza que le genera la profesionalidad y formación del personal que atiende a su familiar.							
18. La manera en la que ha reaccionado el servicio de Teleasistencia en caso de emergencias.							

12



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

VALORACIÓN GENERAL

Por favor, **VALORE** su grado de satisfacción general con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy Insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a".

Marque con "X" una opción:	1	2	3	4	5	No lo sé	Prefero no contestar
19. Su experiencia con el Servicio de Teleasistencia recibido por su familiar:							

Marque con "X" una opción:	1	2	3	4	5	No lo sé	Prefero no contestar
20. Recomendaría este Servicio de Teleasistencia a amistades o familia:							

13



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

VALORACIÓN GENERAL

Alguna sugerencia u opinión, que desee comentar:

14

IV.2.B Personas con discapacidad con deterioro cognitivo leve-moderado



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

Cuestionario para Familiares de Personas con Discapacidad de la "Modalidad 2: Persona con deterioro cognitivo leve-moderado o con necesidad de apoyo" en Servicios de Teleasistencia

Guía de apoyo al profesional

Esta guía está diseñada para orientar a los profesionales en la administración del cuestionario de satisfacción a modo de encuesta telefónica, dirigida a familiares de personas usuarias del servicio, con discapacidad y deterioro cognitivo leve-moderado o necesidad de apoyo.

Las instrucciones que se describen a continuación, están orientadas a establecer la forma y procedimiento para realizar la encuesta telefónica, a fin de que esta actividad sea desarrollada de forma adecuada.

En el proceso intervendrá un encuestador, que deberá ser capaz de seguir las instrucciones que se indican en esta guía, recabar la información precisa y registrarla con exactitud.

1. Consideraciones previas

Antes de realizar la encuesta telefónica, es fundamental tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Avisar con antelación, solo si se estima conveniente. Por ejemplo, unos días antes, llamar o dar información precisa acerca de la encuesta telefónica que se llevará a cabo con el familiar de la persona usuaria: por ejemplo, "mañana, le haremos una encuesta telefónica sobre el servicio de Teleasistencia que su familiar recibe". Indicar la franja horaria para que puedan estar pendientes del teléfono.
- A fin de que el encuestador disponga de una buena capacidad de comunicación para interactuar con las personas que van a ser encuestadas, es conveniente que antes de iniciar el proceso de encuesta

1



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

telefónica, lea detenidamente el cuestionario y realice un ensayo a modo de entrenamiento.

Debe tenerse en cuenta que las personas poseen distintas características culturales y diferentes reacciones, actitudes y comportamientos ante una entrevista, por lo que este ensayo le aportará mayor desenvoltura y seguridad en el manejo del tema ante el encuestado.

2. Presentación personal

Determina la primera impresión que recibe el encuestado, por esta razón es importante la voz que el encuestador utilice, como signo de seriedad de la investigación y del servicio que la realiza, por tanto, es necesaria una buena presentación, sin descuidos ni excesos.

La información debe ser requerida a la persona idónea, que en este caso será el familiar de la persona usuaria que recibe el Servicio de Teleasistencia. Una vez la localice en la llamada, el encuestador debe iniciar la entrevista, de acuerdo con las siguientes pautas:

- **Salude con amabilidad y explique el proceso:** informando que llama desde el Servicio de Teleasistencia, por ejemplo, de la siguiente manera: "Buenos días, le llamo desde el Servicio de Teleasistencia (...), para realizarle una entrevista telefónica, a fin de conocer el grado de satisfacción sobre distintos aspectos del servicio que le prestamos a su familiar. Su opinión es importante, por tanto, por favor, ¿sería tan amable de atenderme para responder unas breves preguntas de un cuestionario que ha sido elaborado para este propósito? No le llevará más de 10 minutos". El entrevistador puede apoyarse en la *Presentación* y *Como rellenar el cuestionario*.
- **Escala de respuesta:** es muy importante que le transmita a la persona a entrevistar la escala de respuesta en la que debe basar su respuesta: *VALORE su grado de satisfacción con los aspectos que se planteen de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy Insatisfecho/a" y el 5*

2



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

significa "Muy Satisfecho/a". Asimismo, conviene informarle que si tiene alguna sugerencia u opinión que comentar sobre cualquier aspecto que considere de interés, puede dejarla reflejada en la sección final del cuestionario, donde se podrán identificar áreas específicas de mejora para las cuestiones que la persona usuaria desee señalar.

- **Confidencialidad:** informe al encuestado que el cuestionario es de cumplimentación anónima y que la información obtenida se tratará estadísticamente, disociando la información de cualquier dato de tipo personal, de acuerdo a los requerimientos y en cumplimiento de la normativa de protección de datos de carácter personal.
- **Consentimiento:** comente que el cuestionario es voluntario, preguntándole si desea participar. Es fundamental respetar su decisión.

3. Consejos generales para el encuestador

Durante la administración de la encuesta, tenga en cuenta los siguientes principios:

- Durante toda la entrevista telefónica, utilice un tono adecuado (ni muy alto ni muy bajo), de manera que el encuestado le escuche fácilmente. La terminología utilizada debe ser la más comprensible.
- No demuestre timidez durante la entrevista. Sea amable, nunca se muestre autoritario ni agresivo.
- Sea comprensivo y diligente, si al solicitar la información el encuestado no entiende algún tema.
- Haga las preguntas exactamente como están redactadas y en el orden en que aparecen en el cuestionario. Para ello es necesario que conozca bien el cuestionario y lo utilice en forma natural, con habilidad y destreza.
- Lea las preguntas y las alternativas de respuesta, de forma clara y a un ritmo adecuado (ni demasiado deprisa ni muy despacio).

3



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

- Si la persona no entiende una pregunta o la interpreta mal, deberá repetírsela tal y como está en el cuestionario, sin cambiar la formulación. En este caso, podrá ser conveniente leerla más despacio o explicar algún término que le dé mayor claridad y le permita entender el sentido de la pregunta.
- Dé tiempo suficiente al encuestado para pensar en sus respuestas, procurando que él no se desvíe del tema, pero hágalo amablemente. Identificar la capacidad de comprensión de la persona le ayudará a determinar la rapidez o lentitud con la que debe leer las preguntas.
- No presione a las personas, ni induzca a responder. No sugiera respuestas.
- Escuche atentamente y registre fielmente las respuestas obtenidas en el cuestionario. En caso de que la respuesta del encuestado no coincida directamente con las opciones de la escala establecida (por ejemplo, si utiliza respuestas del tipo: "bien", "muy bien" o "mal" en vez de "satisfecho/a", "muy satisfecho/a", "insatisfecho/a"), si es posible, se deben relacionar esas respuestas con la escala de satisfacción, asumiendo por ejemplo, que "muy bien" puede interpretarse como "muy satisfecho/a", y así con el resto de respuestas recogidas, a fin de que registrarlas correctamente y que la relación entre ellas, se realice de manera consistente.
- Si el encuestado se negara a responder alguna pregunta, trate de convencerlo comentándole la importancia y confidencialidad de la encuesta. Si no es posible, continúe con la siguiente pregunta. Respete el derecho a no responder a cualquier pregunta.
- Permanezca imparcial sobre la información que se le comunica. No demuestre sorpresa por las respuestas que recibe, esto incomoda al encuestado y puede ocasionar rechazo a continuar con la entrevista.

4



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

- Tenga siempre a mano esta guía y consulte con el Servicio de Teleasistencia los problemas o dificultades encontrados, para solucionarlos oportuna y adecuadamente.
- Recuerde que no podrá divulgar, repetir o comentar la información, ni mostrar a particulares los cuestionarios que haya tramitado.
- Para la recogida de las sugerencias de mejora, se deberá solicitar al encuestado si desea aportar alguna propuesta de mejora o sugerencia y anotarla en el recuadro del cuestionario, que figura para tal fin.
- Por último, se debe terminar la entrevista con amabilidad, agradeciendo en nombre del Servicio de Teleasistencia, el tiempo que le ha dedicado y lo importante que es su colaboración e información para la mejora de la atención del servicio recibido.

5



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

Cuestionario de satisfacción para Familiares de Personas con Discapacidad y deterioro cognitivo leve-moderado o necesidad de apoyo, en Servicios de Teleasistencia

Presentación

Queremos conocer su opinión sobre el Servicio de Teleasistencia que recibe su familiar en su hogar. Para nosotros, su bienestar es lo más importante y por eso estamos realizando este cuestionario de satisfacción. Sus respuestas nos ayudarán a mejorar y a asegurarnos que atendemos bien sus necesidades y cubrimos sus expectativas.

El cuestionario tiene 4 apartados, para conocer su opinión sobre los siguientes aspectos: La calidad en la prestación del servicio, el trato y relación con el personal de atención, el impacto en la autonomía y calidad de vida y la seguridad y confianza en el servicio.

Si hay cuestiones que prefiere no contestar, no hay problema. Queremos que sepa que sus respuestas serán completamente anónimas. Esto quiere decir, que toda la información que va a proporcionar se tratará de manera confidencial y sus datos personales y los de su familiar estarán seguros.

Contestar el cuestionario es sencillo y solo le tomará diez minutos. Le pedimos que indique su opinión sobre distintos aspectos del servicio que le prestamos a su familiar.

Gracias por su participación.

6



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

Cómo rellenar el cuestionario

Le pedimos que indique su grado de satisfacción con una serie de cuestiones de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa muy insatisfecho/a y el 5 muy satisfecho/a.

Tiene varias opciones para responder y solo puede elegir una.

Ejemplo:

Valore el funcionamiento del dispositivo de teleasistencia.

(El profesional debe marcar con "X" la opción elegida por el encuestado)

1	2	3	4	5	No lo sé	Prefiero no contestar
			X			

7



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

INFORMACIÓN SOBRE EL USUARIO DEL SERVICIO

Por favor, conteste a las siguientes preguntas:

¿Cuánto tiempo lleva con el servicio?

Con el servicio lleva: ____ años ____ meses ☐ Prefiero no contestar

Es: ☐ Mujer ☐ Hombre ☐ Otro ☐ Prefiero no contestar

y el familiar contesta este cuestionario:

El día (en número): ____ del mes: ____ y del año: ____

8



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Las tareas que realizan.

Por favor, **VALORE** su grado de satisfacción con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy Insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a".

Marque con "X" en cada caso, una opción:	1	2	3	4	5	No lo sé	Prefiero no contestar
1. La frecuencia con la que las personas del servicio, le llaman para saber cómo está su familiar.							
2. La rapidez con la que atienden a su familiar, cuando llama al servicio de teleasistencia.							
3. El funcionamiento del dispositivo de teleasistencia (el botón o pulsador y la conexión/comunicación con la central receptora de las llamadas).							
4. La ayuda que presta el servicio a su familiar, para contactar con el centro de salud u otros servicios sociales, si lo necesita.							
5. El asesoramiento y las explicaciones recibidas sobre el servicio y cómo hacer sugerencias o quejas, en su caso.							
6. La rapidez con la que responde el servicio, cuando hay una urgencia.							

9



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

TRATO Y RELACIÓN CON EL PERSONAL DE ATENCIÓN: Cómo le atienden y cuidan.

Por favor, **VALORE** su grado de satisfacción con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy Insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a".

Marque con "X" en cada caso, una opción:	1	2	3	4	5	No lo sé	Prefiero no contestar
7. La escucha y adaptación a las preferencias de su familiar cuando le ayuda, el personal que le atiende.							
8. La amabilidad en la atención que recibe su familiar en las llamadas del servicio.							
9. El respeto a la autonomía y toma de decisiones de su familiar sobre su atención, del personal que le atiende.							
10. La sensación de confianza y cercanía con el personal que llama a su familiar.							
11. El respeto a la privacidad y confidencialidad de la información que su familiar comparte con el servicio.							

10



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

IMPACTO EN LA AUTONOMÍA Y CALIDAD DE VIDA: Cómo ha contribuido en su vida.

Por favor, **VALORE** su grado de satisfacción con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy Insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a".

Marque con "X" en cada caso, una opción:	1	2	3	4	5	No lo sé	Prefiero no contestar
12. La oportunidad de participar en la planificación del servicio de Teleasistencia que recibe su familiar.							
13. La ayuda que el servicio le ofrece a su familiar para poder seguir viviendo en su domicilio de forma autónoma.							
14. La mejora de la calidad de vida de su familiar desde que recibe el servicio de teleasistencia.							

11



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

SEGURIDAD Y CONFIANZA EN EL SERVICIO: Cómo se siente.

Por favor, VALORE su grado de satisfacción con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy Insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a".

Marque con "X" en cada caso, una opción:	1	2	3	4	5	No lo sé	Prefero no contestar
15. El asesoramiento que recibe su familiar para evitar accidentes en el hogar (como caídas o problemas con el gas o la electricidad).							
16. La sensación de seguridad de su familiar en su hogar, desde que recibe el servicio.							
17. La confianza que le genera la profesionalidad y formación del personal que atiende a su familiar.							
18. La manera en la que ha reaccionado el servicio de teleasistencia en caso de emergencias.							

12



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

VALORACIÓN GENERAL

Por favor, VALORE su grado de satisfacción general con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy Insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a".

Marque con "X" una opción:	1	2	3	4	5	No lo sé	Prefiero no contestar
19. Su experiencia con el Servicio de Teleasistencia recibido por su familiar:							

	1	2	3	4	5	No lo sé	Prefero no contestar
20. Recomendaría este Servicio de Teleasistencia a amistades o familia.							

13



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

VALORACIÓN GENERAL

Alguna sugerencia u opinión, que desee comentar:

--

14

IV.3 Personas con deterioro cognitivo grave-muy severo
IV.3.A Personas mayores con deterioro cognitivo grave-muy severo



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

**Cuestionario para Familiares de Personas Mayores de la
"Modalidad 3: Persona con deterioro cognitivo grave-muy
severo con necesidad de gran apoyo" en Servicios de
Teleasistencia**

Guía de apoyo al profesional

Esta guía está diseñada para orientar a los profesionales en la administración del cuestionario de satisfacción a modo de encuesta telefónica, dirigida a familiares de personas usuarias del servicio, mayores y deterioro cognitivo grave-muy severo o necesidad de gran apoyo.

Las instrucciones que se describen a continuación, están orientadas a establecer la forma y procedimiento para realizar la encuesta telefónica, a fin de que esta actividad sea desarrollada de forma adecuada.

En el proceso intervendrá un encuestador, que deberá ser capaz de seguir las instrucciones que se indiquen en esta guía, recabar la información precisa y registrarla con exactitud.

1. Consideraciones previas

Antes de realizar la encuesta telefónica, es fundamental tener en cuenta los siguientes aspectos:

- **Avisar con antelación**, solo si se estima conveniente. Por ejemplo, unos días antes, llamar o dar información precisa acerca de la encuesta telefónica que se llevará a cabo con el familiar de la persona usuaria: por ejemplo, "mañana, le haremos una encuesta telefónica sobre el servicio de Teleasistencia que su familiar recibe". Indicar la franja horaria para que puedan estar pendientes del teléfono.
- A fin de que el encuestador disponga de una buena capacidad de comunicación para interactuar con las personas que van a ser encuestadas, es conveniente que antes de iniciar el proceso de encuesta

1



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

telefónica, lea detenidamente el cuestionario y realice un ensayo a modo de entrenamiento.

Debe tenerse en cuenta que las personas poseen distintas características culturales y diferentes reacciones, actitudes y comportamientos ante una entrevista, por lo que este ensayo le aportará mayor desenvoltura y seguridad en el manejo del tema ante el encuestado.

2. Presentación personal

Determina la primera impresión que recibe el encuestado, por esta razón es importante la voz que el encuestador utilice, como signo de seriedad de la investigación y del servicio que la realiza, por tanto, es necesaria una buena presentación, sin descuidos ni excesos.

La información debe ser requerida a la persona idónea, que en este caso será el familiar de la persona usuaria que recibe el Servicio de Teleasistencia. Una vez la localice en la llamada, el encuestador debe iniciar la entrevista, de acuerdo con las siguientes pautas:

- **Saludo con amabilidad y explique el proceso**: informando que llama desde el Servicio de Teleasistencia, por ejemplo, de la siguiente manera: "Buenos días, le llamo desde el Servicio de Teleasistencia (...), para realizarle una entrevista telefónica, a fin de conocer el grado de satisfacción sobre distintos aspectos del servicio que le prestamos a su familiar. Su opinión es importante, por tanto, por favor, ¿sería tan amable de atenderme para responder unas breves preguntas de un cuestionario que ha sido elaborado para este propósito? No le llevará más de 10 minutos". El entrevistador puede apoyarse en la *Presentación* y *Como rellenar el cuestionario*.
- **Escala de respuesta**: es muy importante que le trasmita a la persona a entrevistar la escala de respuesta en la que debe basar su respuesta: *VALORE su grado de satisfacción con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy insatisfecho/a" y el 5*

2



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

significa "Muy Satisfecho/a". Asimismo, conviene informarle que si tiene alguna sugerencia u opinión que comentar sobre cualquier aspecto que considere de interés, puede dejarla reflejada en la sección final del cuestionario, donde se podrán identificar áreas específicas de mejora para las cuestiones que la persona usuaria desee señalar.

- **Confidencialidad:** informe al encuestado que el cuestionario es de cumplimentación anónima y que la información obtenida se tratará estadísticamente, disociando la información de cualquier dato de tipo personal, de acuerdo a los requerimientos y en cumplimiento de la normativa de protección de datos de carácter personal.
- **Consentimiento:** comente que el cuestionario es voluntario, preguntándole si desea participar. Es fundamental respetar su decisión.

3. Consejos generales para el encuestador

Durante la administración de la encuesta, tenga en cuenta los siguientes principios:

- Durante toda la entrevista telefónica, utilice un tono adecuado (ni muy alto ni muy bajo), de manera que el encuestado le escuche fácilmente. La terminología utilizada debe ser la más comprensible.
- No demuestre timidez durante la entrevista. Sea amable, nunca se muestre autoritario ni agresivo.
- Sea comprensivo y diligente, si al solicitar la información el encuestado no entiende algún tema.
- Haga las preguntas exactamente como están redactadas y en el orden en que aparecen en el cuestionario. Para ello es necesario que conozca bien el cuestionario y lo utilice en forma natural, con habilidad y destreza.
- Lea las preguntas y las alternativas de respuesta, de forma clara y a un ritmo adecuado (ni demasiado deprisa ni muy despacio).

3



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

- Si la persona no entiende una pregunta o la interpreta mal, deberá repetírsela tal y como está en el cuestionario, sin cambiar la formulación. En este caso, podrá ser conveniente leerla más despacio o explicar algún término que le dé mayor claridad y le permita entender el sentido de la pregunta.
- Dé tiempo suficiente al encuestado para pensar en sus respuestas, procurando que él no se desvíe del tema, pero hágalo amablemente. Identificar la capacidad de comprensión de la persona le ayudará a determinar la rapidez o lentitud con la que debe leer las preguntas.
- No presione a las personas, ni induzca a responder. No sugiera respuestas.
- Escuche atentamente y registre fielmente las respuestas obtenidas en el cuestionario. En caso de que la respuesta del encuestado no coincida directamente con las opciones de la escala establecida (por ejemplo, si utiliza respuestas del tipo: "bien", "muy bien" o "mal" en vez de "satisfecho/a", "muy satisfecho/a", "insatisfecho/a"), si es posible, se deben relacionar esas respuestas con la escala de satisfacción, asumiendo por ejemplo, que "muy bien" puede interpretarse como "muy satisfecho/a", y así con el resto de respuestas recogidas, a fin de que registrarlas correctamente y que la relación entre ellas, se realice de manera consistente.
- Si el encuestado se negara a responder alguna pregunta, trate de convencerlo comentándole la importancia y confidencialidad de la encuesta. Si no es posible, continúe con la siguiente pregunta. Respete el derecho a no responder a cualquier pregunta.
- Permanezca imparcial sobre la información que se le comunica. No demuestre sorpresa por las respuestas que recibe, esto incomoda al encuestado y puede ocasionar rechazo a continuar con la entrevista.

4



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

- Tenga siempre a mano esta guía y consulte con el Servicio de Teleasistencia los problemas o dificultades encontrados, para solucionarlos oportuna y adecuadamente.
- Recuerde que no podrá divulgar, repetir o comentar la información, ni mostrar a particulares los cuestionarios que haya tramitado.
- Para la recogida de las sugerencias de mejora, se deberá solicitar al encuestado si desea aportar alguna propuesta de mejora o sugerencia y anotarla en el recuadro del cuestionario, que figura para tal fin.
- Por último, se debe terminar la entrevista con amabilidad, agradeciendo en nombre del Servicio de Teleasistencia, el tiempo que le ha dedicado y lo importante que es su colaboración e información para la mejora de la atención del servicio recibido.

5



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

Cuestionario de satisfacción para Familiares de Personas Mayores y deterioro cognitivo grave-muy severo o necesidad de gran apoyo, en Servicios de Teleasistencia

Presentación

Queremos conocer su opinión sobre el Servicio de Teleasistencia que recibe su familiar en su hogar. Para nosotros, su bienestar es lo más importante y por eso estamos realizando este cuestionario de satisfacción. Sus respuestas nos ayudarán a mejorar y a asegurarnos que atendemos bien sus necesidades y cubrimos sus expectativas.

El cuestionario tiene 4 apartados, para conocer su opinión sobre los siguientes aspectos: La calidad en la prestación del servicio, el trato y relación con el personal de atención, el impacto en la autonomía y calidad de vida y la seguridad y confianza en el servicio.

Si hay cuestiones que prefiere no contestar, no hay problema. Queremos que sepa que sus respuestas serán completamente anónimas. Esto quiere decir, que toda la información que va a proporcionar se tratará de manera confidencial y sus datos personales y los de su familiar estarán seguros.

Contestar el cuestionario es sencillo y solo le tomará diez minutos. Le pedimos que indique su opinión sobre distintos aspectos del servicio que le prestamos a su familiar.

Gracias por su participación.

6



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

Cómo rellenar el cuestionario

Le pedimos que indique su grado de satisfacción con una serie de cuestiones de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa **muy insatisfecho** y el 5 **muy satisfecho**.

Tiene varias opciones para responder y solo puede elegir una.

Ejemplo:

Valore el funcionamiento del dispositivo de teleasistencia.

(El profesional debe marcar con "X" la opción elegida por el encuestado)

1	2	3	4	5	No lo sé	Prefiero no contestar
			X			

7



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

INFORMACIÓN SOBRE EL USUARIO DEL SERVICIO

Por favor, conteste a las siguientes preguntas:

¿Cuánto tiempo lleva con el servicio?

Con el servicio lleva: ____ años ____ meses ☐ Prefiero no contestar

Es: ☐ Mujer ☐ Hombre ☐ Otro ☐ Prefiero no contestar

y el familiar contesta este cuestionario:

El día (en número): ____ del mes: ____ y del año: ____

8



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Las tareas que realizan.

Por favor, **VALORE su grado de satisfacción** con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy insatisfecho" y el 5 significa "Muy Satisfecho".

Marque con "X" en cada caso, una opción	1	2	3	4	5	No lo sé	Prefiero no contestar
1. La frecuencia con la que las personas del servicio, le llaman para saber cómo está su familiar.							
2. La rapidez con la que atienden a su familiar, cuando llama al servicio de teleasistencia.							
3. El funcionamiento del dispositivo de teleasistencia (el botón o pulsador y la conexión/comunicación con la central receptora de las llamadas).							
4. La ayuda que presta el servicio a su familiar, para contactar con el centro de salud u otros servicios sociales, si lo necesita.							
5. El asesoramiento y las explicaciones recibidas sobre el servicio y cómo hacer sugerencias o quejas, en su caso.							
6. La rapidez con la que responde el servicio, cuando hay una urgencia.							

9



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

TRATO Y RELACIÓN CON EL PERSONAL DE ATENCIÓN: Cómo le atienden y cuidan.

Por favor, **VALORE** su grado de satisfacción con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy Insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a".

Marque con "X" en cada caso, una opción:	1	2	3	4	5	No lo sé	Prefiero no contestar
7. La escucha y adaptación a las preferencias de su familiar cuando le ayuda, el personal que le atiende.							
8. La amabilidad en la atención que recibe su familiar en las llamadas del servicio.							
9. El respeto a la autonomía y toma de decisiones de su familiar sobre su atención, del personal que le atiende.							
10. La sensación de confianza y cercanía con el personal que llama a su familiar.							
11. El respeto a la privacidad y confidencialidad de la información que su familiar comparte con el servicio.							

10



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

IMPACTO EN LA AUTONOMÍA Y CALIDAD DE VIDA: Cómo ha contribuido en su vida.

Por favor, **VALORE** su grado de satisfacción con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy Insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a".

Marque con "X" en cada caso, una opción:	1	2	3	4	5	No lo sé	Prefiero no contestar
12. La oportunidad de participar en la planificación del servicio de Teleasistencia que recibe su familiar.							
13. La ayuda que el servicio le ofrece a su familiar para poder seguir viviendo en su domicilio de forma autónoma.							
14. La mejora de la calidad de vida de su familiar desde que recibe el servicio de teleasistencia.							

11



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

SEGURIDAD Y CONFIANZA EN EL SERVICIO: Cómo se siente.

Por favor, **VALORE** su grado de satisfacción con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy Insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a".

Marque con "X" en cada caso, una opción:	1	2	3	4	5	No lo sé	Prefiero no contestar
15. El asesoramiento que recibe su familiar para evitar accidentes en el hogar (como caídas o problemas con el gas o la electricidad).							
16. La sensación de seguridad de su familiar en su hogar, desde que recibe el servicio.							
17. La confianza que le genera la profesionalidad y formación del personal que atiende a su familiar.							
18. La manera en la que ha reaccionado el servicio de Teleasistencia en caso de emergencias.							

12



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

VALORACIÓN GENERAL

Por favor, **VALORE** su grado de satisfacción general con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy Insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a".

Marque con "X" una opción:	1	2	3	4	5	No lo sé	Prefero no contestar
19. Su experiencia con el Servicio de Teleasistencia recibido por su familiar:							

Marque con "X" una opción:	1	2	3	4	5	No lo sé	Prefero no contestar
20. Recomendaría este Servicio de Teleasistencia a amistades o familia:							

13



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

VALORACIÓN GENERAL

Alguna sugerencia u opinión, que desee comentar:

14

IV.3.B Personas con discapacidad con deterioro cognitivo grave-muy severo



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

Cuestionario para Familiares de Personas con Discapacidad de la "Modalidad 3: Persona con deterioro cognitivo grave-muy severo o con necesidad de gran apoyo" en Servicios de Teleasistencia

Guía de apoyo al profesional

Esta guía está diseñada para orientar a los profesionales en la administración del cuestionario de satisfacción a modo de encuesta telefónica, dirigida a familiares de personas usuarias del servicio, con discapacidad y deterioro cognitivo grave-muy severo o necesidad de gran apoyo.

Las instrucciones que se describen a continuación, están orientadas a establecer la forma y procedimiento para realizar la encuesta telefónica, a fin de que esta actividad sea desarrollada de forma adecuada.

En el proceso intervendrá un encuestador, que deberá ser capaz de seguir las instrucciones que se indican en esta guía, recabar la información precisa y registrarla con exactitud.

1. Consideraciones previas

Antes de realizar la encuesta telefónica, es fundamental tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Avisar con antelación, solo si se estima conveniente. Por ejemplo, unos días antes, llamar o dar información precisa acerca de la encuesta telefónica que se llevará a cabo con el familiar de la persona usuaria por ejemplo, "mañana, le haremos una encuesta telefónica sobre el servicio de Teleasistencia que su familiar recibe". Indicar la franja horaria para que puedan estar pendientes del teléfono.
- A fin de que el encuestador disponga de una buena capacidad de comunicación para interactuar con las personas que van a ser encuestadas, es conveniente que antes de iniciar el proceso de encuesta

1



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

telefónica, lea detenidamente el cuestionario y realice un ensayo a modo de entrenamiento.

Debe tenerse en cuenta que las personas poseen distintas características culturales y diferentes reacciones, actitudes y comportamientos ante una entrevista, por lo que este ensayo le aportará mayor desenvoltura y seguridad en el manejo del tema ante el encuestado.

2. Presentación personal

Determina la primera impresión que recibe el encuestado, por esta razón es importante la voz que el encuestador utilice, como signo de seriedad de la investigación y del servicio que la realiza, por tanto, es necesaria una buena presentación, sin discursos ni exorsos.

La información debe ser requerida a la persona idónea, que en este caso será el familiar de la persona usuaria que recibe el Servicio de Teleasistencia. Una vez la localice en la llamada, el encuestador debe iniciar la entrevista, de acuerdo con las siguientes pautas:

- **Salude con amabilidad y explique el proceso** informando que llama desde el Servicio de Teleasistencia, por ejemplo, de la siguiente manera: "Buenos días, le llamo desde el Servicio de Teleasistencia (...), para realizarle una entrevista telefónica, a fin de conocer el grado de satisfacción sobre distintos aspectos del servicio que le prestamos a su familiar. Su opinión es importante, por tanto, por favor, ¿sería tan amable de atenderme para responder unas breves preguntas de un cuestionario que ha sido elaborado para este propósito? No le llevará más de 10 minutos". El entrevistador puede apoyarse en la Presentación y Como rellenar el cuestionario.
- **Escala de respuesta** es muy importante que le trasmita a la persona a entrevistar la escala de respuesta en la que debe basar su respuesta. VALORE su grado de satisfacción con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy Insatisfecho/a" y el 5

2



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

significa "Muy Satisfecho/a". Asimismo, conviene informarle que si tiene alguna sugerencia u opinión que comentar sobre cualquier aspecto que considere de interés, puede dejarla reflejada en la sección final del cuestionario, donde se podrán identificar áreas específicas de mejora para las cuestiones que la persona usuaria desee señalar.

- **Confidencialidad**: informe al encuestado que el cuestionario es de cumplimentación anónima y que la información obtenida se tratará estadísticamente, disociando la información de cualquier dato de tipo personal, de acuerdo a los requerimientos y en cumplimiento de la normativa de protección de datos de carácter personal.
- **Consentimiento**: comente que el cuestionario es voluntario, preguntándole si desea participar. Es fundamental respetar su decisión.

3. Consejos generales para el encuestador

Durante la administración de la encuesta, tenga en cuenta los siguientes principios:

- Durante toda la entrevista telefónica, utilice un tono adecuado (ni muy alto ni muy bajo), de manera que el encuestado le escuche fácilmente. La terminología utilizada debe ser la más comprensible.
- No demuestre timidez durante la entrevista. Sea amable, nunca se muestre autoritario ni agresivo.
- Sea comprensivo y diligente, si al solicitar la información el encuestado no entiende algún tema.
- Haga las preguntas exactamente como están redactadas y en el orden en que aparecen en el cuestionario. Para ello es necesario que conozca bien el cuestionario y lo utilice en forma natural, con habilidad y destreza.
- Lea las preguntas y las alternativas de respuesta, de forma clara y a un ritmo adecuado (ni demasiado deprisa ni muy despacio).

3



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

- Si la persona no entiende una pregunta o la interpreta mal, deberá repetírsela tal y como está en el cuestionario, sin cambiar la formulación. En este caso, podrá ser conveniente leerla más despacio o explicar algún término que le dé mayor claridad y le permita entender el sentido de la pregunta.
- Dé tiempo suficiente al encuestado para pensar en sus respuestas, procurando que él no se desvíe del tema, pero hágalo amablemente. Identificar la capacidad de comprensión de la persona le ayudará a determinar la rapidez o lentitud con la que debe leer las preguntas.
- No presione a las personas, ni induzca a responder. No sugiera respuestas.
- Escuche atentamente y registre fielmente las respuestas obtenidas en el cuestionario. En caso de que la respuesta del encuestado no coincida directamente con las opciones de la escala establecida (por ejemplo, si utiliza respuestas del tipo: "bien", "muy bien" o "mal" en vez de "satisfecho/a", "muy satisfecho/a", "insatisfecho/a"), si es posible, se deben relacionar esas respuestas con la escala de satisfacción, asumiendo por ejemplo, que "muy bien" puede interpretarse como "muy satisfecho/a", y así con el resto de respuestas recogidas, a fin de que registrarlas correctamente y que la relación entre ellas, se realice de manera consistente.
- Si el encuestado se negara a responder alguna pregunta, trate de convencerlo comentándole la importancia y confidencialidad de la encuesta. Si no es posible, continúe con la siguiente pregunta. Respete el derecho a no responder a cualquier pregunta.
- Permanezca imparcial sobre la información que se le comunica. No demuestre sorpresa por las respuestas que recibe, esto incomoda al encuestado y puede ocasionar rechazo a continuar con la entrevista.

4



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

- Tenga siempre a mano esta guía y consulte con el Servicio de Teleasistencia los problemas o dificultades encontrados, para solucionarlos oportuna y adecuadamente.
- Recuerde que no podrá divulgar, repetir o comentar la información, ni mostrar a particulares los cuestionarios que haya tramitado.
- Para la recogida de las sugerencias de mejora, se deberá solicitar al encuestado si desea aportar alguna propuesta de mejora o sugerencia y anotarla en el recuadro del cuestionario, que figura para tal fin.
- Por último, se debe terminar la entrevista con amabilidad, agradeciendo en nombre del Servicio de Teleasistencia, el tiempo que le ha dedicado y lo importante que es su colaboración e información para la mejora de la atención del servicio recibido.

5



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

Cuestionario de satisfacción para Familiares de Personas con Discapacidad y deterioro cognitivo grave-muy severo o necesidad de gran apoyo, en Servicios de Teleasistencia

Presentación

Queremos conocer su opinión sobre el Servicio de Teleasistencia que recibe su familiar en su hogar. Para nosotros, su bienestar es lo más importante y por eso estamos realizando este cuestionario de satisfacción. Sus respuestas nos ayudarán a mejorar y a asegurarnos que atendemos bien sus necesidades y cubrimos sus expectativas.

El cuestionario tiene 4 apartados, para conocer su opinión sobre los siguientes aspectos: La calidad en la prestación del servicio, el trato y relación con el personal de atención, el impacto en la autonomía y calidad de vida y la seguridad y confianza en el servicio.

Si hay cuestiones que prefiere no contestar, no hay problema. Queremos que sepa que sus respuestas serán completamente anónimas. Esto quiere decir, que toda la información que va a proporcionar se tratará de manera confidencial y sus datos personales y los de su familiar estarán seguros.

Contestar el cuestionario es sencillo y solo le tomará diez minutos. Le pedimos que indique su opinión sobre distintos aspectos del servicio que le prestamos a su familiar.

Gracias por su participación.

6



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

Cómo rellenar el cuestionario

Le pedimos que indique su grado de satisfacción con una serie de cuestiones de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa muy insatisfecho/a y el 5 muy satisfecho/a.

Tiene varias opciones para responder y solo puede elegir una.

Ejemplo:

Valore el funcionamiento del dispositivo de teleasistencia.
(El profesional debe marcar con "X" la opción elegida por el encuestado)

1	2	3	4	5	No lo sé	Prefiero no contestar
			X			

7



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

INFORMACIÓN SOBRE EL USUARIO DEL SERVICIO

Por favor, conteste a las siguientes preguntas:

¿Cuánto tiempo lleva con el servicio?

Con el servicio lleva: ____ años ____ meses ☐ Prefiero no contestar

Es: ☐ Mujer ☐ Hombre ☐ Otro ☐ Prefiero no contestar

y el familiar contesta este cuestionario:

El día (en número) ____ del mes: ____ y del año: ____

8



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Las tareas que realizan.

Por favor, **VALORE** su grado de satisfacción con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy Insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a".

Marque con "X" en cada caso, una opción	1	2	3	4	5	No lo sé	Prefero no contestar
1. La frecuencia con la que las personas del servicio, le llaman para saber cómo está su familiar.							
2. La rapidez con la que atienden a su familiar, cuando llama al servicio de teleasistencia.							
3. El funcionamiento del dispositivo de teleasistencia (el botón o pulsador y la conexión/comunicación con la central receptora de las llamadas).							
4. La ayuda que presta el servicio a su familiar, para contactar con el centro de salud u otros servicios sociales, si lo necesita.							
5. El asesoramiento y las explicaciones recibidas sobre el servicio y cómo hacer sugerencias o quejas, en su caso.							
6. La rapidez con la que responde el servicio, cuando hay una urgencia.							

9



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

TRATO Y RELACIÓN CON EL PERSONAL DE ATENCIÓN: Cómo le atienden y cuidan.

Por favor, **VALORE** su grado de satisfacción con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy Insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a".

Marque con "X" en cada caso, una opción	1	2	3	4	5	No lo sé	Prefero no contestar
7. La escucha y adaptación a las preferencias de su familiar cuando le ayuda, el personal que le atiende.							
8. La amabilidad en la atención que recibe su familiar en las llamadas del servicio.							
9. El respeto a la autonomía y toma de decisiones de su familiar sobre su atención, del personal que le atiende.							
10. La sensación de confianza y cercanía con el personal que llama a su familiar.							
11. El respeto a la privacidad y confidencialidad de la información que su familiar comparte con el servicio.							

10



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

IMPACTO EN LA AUTONOMÍA Y CALIDAD DE VIDA: Cómo ha contribuido en su vida

Por favor, **VALORE** su grado de satisfacción con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy Insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a".

Marque con "X" en cada caso, una opción	1	2	3	4	5	No lo sé	Prefero no contestar
12. La oportunidad de participar en la planificación del servicio de Teleasistencia que recibe su familiar.							
13. La ayuda que el servicio le ofrece a su familiar para poder seguir viviendo en su domicilio de forma autónoma.							
14. La mejora de la calidad de vida de su familiar desde que recibe el servicio de teleasistencia.							

11



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

SEGURIDAD Y CONFIANZA EN EL SERVICIO: Cómo se siente.

Por favor, **VALORE** su grado de satisfacción con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy Insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a".

Marque con "X" en cada caso, una opción:

	1	2	3	4	5	No lo sé	Prefiero no contestar
15. El asesoramiento que recibe su familiar para evitar accidentes en el hogar (como caídas o problemas con el gas o la electricidad).							
16. La sensación de seguridad de su familiar en su hogar, desde que recibe el servicio.							
17. La confianza que le genera la profesionalidad y formación del personal que atiende a su familiar.							
18. La manera en la que ha reaccionado el servicio de Teleasistencia en caso de emergencias.							

12



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

VALORACIÓN GENERAL

Por favor, **VALORE** su grado de satisfacción general con los aspectos que se plantean de 1 a 5, teniendo en cuenta que el 1 significa "Muy Insatisfecho/a" y el 5 significa "Muy Satisfecho/a".

Marque con "X" una opción:

	1	2	3	4	5	No lo sé	Prefiero no contestar
19. Su experiencia con el Servicio de Teleasistencia recibido por su familiar.							

Marque con "X" una opción:

	1	2	3	4	5	No lo sé	Prefiero no contestar
20. Recomendaría este Servicio de Teleasistencia a amistades o familia.							

13



[Nombre y/o logotipo del centro/servicio]

VALORACIÓN GENERAL

Alguna sugerencia u opinión, que desee comentar:

(03/16.529/25)

