

Qüestionari de satisfacció per a usuaris del servei d'ajuda a domicili

Explicació del qüestionari:

- Es tracta d'un qüestionari per conèixer el grau de satisfacció de l'usuari.
- El temps estimat de resposta del qüestionari és de 10 minuts.
- És molt important que les persones responguin amb sinceritat, ja que ens ajudarà a millorar el servei que prestem als ciutadans.
- Es tracta d'un qüestionari totalment anònim.
- Els resultats dels qüestionaris són confidencials.



1) Qui contesta l'enquesta?

- Usuari del servei
- Familiar

En cas que respongui un familiar, contestar la pregunta 2.

2) Quina relació familiar té amb l'usuari del servei d'ajuda a domicili?

- Pare/mare
- Fill/filla
- Germà/na
- Espòs/a
- Nebot/da
- Altres

Preguntes sobre l'usuari del servei d'ajuda al domicili

3) Gènere

- Home
- Dona

4) Edat:

_____ anys

5) Municipi:

- Olot
- Comarca. Municipi: _____

6) Abans d'accedir al servei, havia sentit a parlar del servei d'ajuda a domicili?

- Sí
- No
- NS/NC

7) Quant temps fa que disposa del servei d'ajuda a domicili?

- Menys d'1 any
- Entre 1 i 2 anys
- Entre 2 i 3 anys
- Entre 3 i 5 anys
- Més de 5 anys

8) Amb quina empresa?

- Edat 3
- La Caritat
- Montsacopa
- Treballadora familiar del CASG

9) En el moment de la sol·licitud el van informar de totes les empreses amb qui podia contractar el servei?

- Sí
- No
- NS/NC

10) Ha canviat mai d'empresa?



Consorci d'**ACCIÓ SOCIAL** de la Garrotxa

- Sí
- No
- NS/NC

11) En cas d'haver canviat d'empresa, ens pot dir per quin motiu?

- Motiu:

- NS/NC

12) En cas d'haver canviat d'empresa, com valora el canvi?

- Molt positiu
- Positiu
- Igual
- Negatiu
- Molt negatiu
- NS/NC

13) Com valora el temps transcorregut des de la demanda del servei fins que es fa efectiu?

- Molt bé
- Bé
- Regular
- Malament
- NS/NC

14) La informació que ha rebut durant el procés de la tramitació ha estat suficient?

- Sí
- No

Què ha trobat a faltar?

15) Les hores que disposa del SAD són suficients?

- Sí
- No
- NS/NC

En cas que hagi respòs NO a la pregunta 15

16) Quantes hores li farien falta a la setmana?

- Entre una i dues hores a la setmana
- Entre tres i quatre hores a la setmana
- Entre 5 i 7 hores a la setmana
- Més de 8 hores a la setmana
- NS/NC

17) El preu que paga pel SAD el considera:



Consorci d'**ACCIÓ SOCIAL** de la Garrotxa

- Molt car
- Car
- Correcte
- Econòmic
- Molt econòmic
- NS/NC

18) Ha tingut mai relació amb l'Àrea d'Administració del CASG?

- Sí
- No
- NS/NC

19) En cas que sí, per quin motiu?

- Motiu

- NS/NC

20) Valori el tracte que ha rebut

Administració del Consorci	Molt bé	Bé	Regular	Malament	NS/NC
Amabilitat					
Capacitat de comprensió de les seves necessitats					
Interès mostrat					
Claredat en les explicacions					
Rapidesa en les solucions					
Solucions donades					



Consorti d'**ACCIÓ SOCIAL** de la Garrotxa

21) Com valora el tracte del la resta de professionals que l'han atès?

Treballador/a social del Consorci/ ABS Olot	Molt bé	Bé	Regular	Malament	NS/NC
Amabilitat					
Capacitat de comprensió de les seves necessitats					
Interès mostrat					
Claredat en les explicacions					
Rapidesa en les solucions					
Solucions donades					

Treballador/a familiar	Molt bé	Bé	Regular	Malament	NS/NC
Amabilitat					
Capacitat de comprensió de les seves necessitats					
Interès mostrat					
Puntualitat a l'hora de començar el servei					
Claredat en les explicacions					
Rapidesa en les solucions					
Solucions donades					
Habilitat professional					

Coordinador/a empresa prestatària¹	Molt bé	Bé	Regular	Malament	NS/NC
Amabilitat					
Capacitat de comprensió de les seves necessitats					
Interès mostrat					
Claredat en les explicacions					
Rapidesa en les solucions					
Solucions donades					

¹ Dolors Domènech (GAAVOC); Carme xxx (Edat 3) i Laura xxx (La Caritat)



22) Valori els diferents aspectes del servei d'ajuda al domicili:

	Molt bé	Bé	Regular	Malament	NS/NC
Compliment de l'horari pactat					
Grau d'estabilitat del professional?					
Facilitat per connectar amb els diferents professionals					
Nivell de confiança del servei					

23) Creu que el servei de caps de setmana i festius té la mateixa qualitat que la resta de dies de la setmana?

- Millor
 Igual
 Pitjor

Per què? _____

NS/NC

24) Creu que el SAD ha contribuït a la millora del seu benestar?

- Sí
 No
 NS/NC

25) Tenint en compte la valoració global del servei, quina nota li posaria?

Gens satisfet

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Molt satisfet

26) Modificaria alguna cosa per tal que el servei millorés?

27) Vol afegir alguna cosa?

Moltes gràcies per la seva col·laboració.

Les dades personals contingudes en aquest document així com els conceptes i informacions que hi consten són confidencials i han estat lliurats amb l'autorització expressa del beneficiari del servei en exercici de les competències reconegudes al Consorci. L'ús d'aquestes dades per part de l'entitat destinatària es podrà realitzar només amb la finalitat de dur a terme la prestació del servei descrita en el text del document. Qualsevol ús diferent a l'assenyalat pot constituir un incompliment de la LOPD, si es realitza sense el consentiment exprés de l'interessat.