

Modelos de valoración de la satisfacción de la asistencia técnica para la **elaboración de las escalas utilizadas para valorar la satisfacción en los centros y servicios de atención social que formen parte del Sistema Público de Servicios Sociales** de la Comunidad de Madrid, para la Dirección General de Evaluación, Calidad e Innovación de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid.

14 de abril de 2025

Contenido

1. Introducción	3
2. Proceso de elaboración de los modelos de valoración de la satisfacción.....	4
2.1 Dimensiones del modelo de valoración de la satisfacción de residencias y centros de atención diurna para personas mayores y personas con discapacidad.	5
2.2 Dimensiones del modelo de valoración de la satisfacción del Servicio de ayuda a Domicilio (SAD) y de Teleasistencia	10
3. Ponderación de los modelos de valoración de la satisfacción.....	14
4. Modelos de valoración de satisfacción definitivos.	15
4.1 Modelo de valoración de la satisfacción para los centros: residencias y centros de atención diurna.....	16
CENTROS RESIDENCIALES: PERSONAS MAYORES Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD.	16
CENTROS DE ATENCIÓN DIURNA: PERSONAS MAYORES Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD.	22
4.2 Modelo de valoración de la satisfacción de servicios de atención social (Servicios de Ayuda a domicilio y teleasistencia)	28
SERVICIOS DE AYUDA A DOMICILIO (SAD)	28
SERVICIOS DE TELEASISTENCIA.	32

1. Introducción

En el marco de la asistencia técnica para la **elaboración de escalas de valoración de la satisfacción en los centros y servicios del Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid**, se presenta este documento entregable correspondiente a la **Fase 2: Elaboración del Modelo de Valoración de la Satisfacción**. Este producto responde al objetivo establecido en la propuesta técnica, que define la necesidad de *diseñar un modelo de valoración de satisfacción que garantice la accesibilidad universal e identifique de manera precisa las necesidades, expectativas y percepciones de las personas usuarias*.

Finalmente se elaboraron **2 modelos, uno para los centros** (residencias y centros de atención diurna) **y otro para los servicios de atención social** (SAD y teleasistencia). Estos modelos se fundamentan en la base metodológica establecida en el **Informe Documental**, el cual recopiló los enfoques normativos, metodológicos y conceptuales clave para la medición de la satisfacción en los servicios sociales.

La elaboración de los modelos ha seguido principios de:

- **Atención Centrada en la Persona (ACP)**, asegurando que la evaluación refleje la experiencia individual y la percepción de autonomía de los usuarios.
- **Accesibilidad universal y cognitiva**, garantizando la participación de todas las personas usuarias, independientemente de sus capacidades cognitivas o comunicativas.
- **Medición de la experiencia del usuario (PREM)**, incorporando herramientas para evaluar la vivencia de las personas usuarias en su interacción con los servicios.
- **Enfoque del cliente** que analiza la satisfacción en función de las expectativas.
- **Enfoques de calidad de vida y bienestar**, basados en los modelos de Schalock y Verdugo (2002) y el Índice de Bienestar de la OMS (1998).
- **Perspectiva de género**, desagregando datos y analizando diferencias en la percepción del servicio según el sexo de las personas usuarias.

Bajo estos principios metodológicos, los modelos se han desarrollado para su aplicación en los distintos tipos de centros y servicios, adaptándose a las características de cada uno y permitiendo una evaluación más específica y efectiva.

2. Proceso de elaboración de los modelos de valoración de la satisfacción.

El **modelo de centros residenciales y centros de atención diurna** se estructura en torno a 4 dimensiones comunes y 1 dimensión de valoración general. Sin embargo, las subdimensiones que conforman cada una de ellas están adaptadas a las características específicas de cada tipo de centro. Las dimensiones del modelo elaborado para centros residenciales y centros de atención diurna son las siguientes:

- Dimensión 1. Entorno físico.
- Dimensión 2. Atención y cuidados personalizados.
- Dimensión 3. Relación social, participación y autodeterminación.
- Dimensión 4. Bienestar, dignidad y derechos.
- Dimensión 5. Valoración general.

El **modelo de los servicios de ayuda a domicilio y teleasistencia** se estructura en torno a 4 dimensiones comunes y 1 dimensión de valoración general. Sin embargo, las subdimensiones que conforman cada una de ellas están adaptadas a las características específicas de cada tipo de servicio. Las dimensiones del modelo elaborado para los servicios son las siguientes:

- Dimensión 1. Calidad en la prestación del servicio.
- Dimensión 2. Trato y relación con personal de atención.
- Dimensión 3. Impacto en la autonomía y calidad de vida.
- Dimensión 4. Seguridad y confianza en el servicio.
- Dimensión 5. Valoración general.

Cada uno de estos modelos ha sido diseñado teniendo en cuenta la estructura de los servicios, la normativa vigente y las especificaciones establecidas en la **Orden 2680/2024** 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, asegurando su aplicabilidad en la evaluación de la calidad de los servicios sociales en la Comunidad de Madrid.

2.1 Dimensiones del modelo de valoración de la satisfacción de residencias y centros de atención diurna para personas mayores y personas con discapacidad.

Las **residencias de personas mayores y personas con discapacidad** constituyen un recurso social fundamental destinado a personas que no pueden vivir en su entorno habitual debido a su nivel de dependencia o discapacidad, o por su perfil social y económico. En este tipo de centro se presta servicios de alojamiento, control y protección, cuidado personal y promoción de la integración y participación en la vida de los centros y en la comunidad en general.

Los **centros de atención diurna de personas mayores y personas con discapacidad** también constituyen recursos clave para satisfacer necesidades de carácter vital. Este tipo de centros están concebidos como equipamientos especializados de carácter social y rehabilitador y de estancia diurna, cuyo fin es prevenir la progresión de las situaciones de deterioro físico y psíquico, conservar y recuperar la autonomía personal, mantener a estas personas en su entorno y apoyar a las familias en el cuidado del mayor en situación de dependencia.

Para la elaboración de del modelo de centros, residencias y centros de atención diurna, se han definido **cuatro dimensiones clave** (y una dimensión final de valoración general) que abarcan desde el entorno físico hasta la experiencia subjetiva de las personas residentes y usuarias, integrando referencias normativas, así como los enfoques metodológicos mencionados anteriormente.

Cada una de estas dimensiones responde a criterios de evaluación específicos, permitiendo una **visión holística de la calidad de los servicios que se ofrecen en residencias y centros de atención diurna**. A continuación, se detallan estas dimensiones y su importancia en la medición de la satisfacción y bienestar de las personas residentes y usuarias:

Dimensión 1. Entorno físico

El entorno físico en el que se desarrollan las actividades diarias de las personas residentes y usuarias es un aspecto fundamental para garantizar su bienestar, seguridad y calidad de vida. Esta dimensión se ha incluido en el modelo de valoración debido a su impacto directo en la autonomía de las personas, su movilidad y su percepción de confort. El diseño de los espacios, la accesibilidad universal y la adaptación de las infraestructuras deben garantizar que todos las personas residentes y usuarias puedan desplazarse de manera segura y sin barreras físicas o cognitivas.

Se incluyen aspectos como la adecuación de habitaciones (en el caso de las residencias), la disposición de espacios comunes, la existencia de áreas para la socialización y el descanso, la iluminación adecuada, la limpieza y el mantenimiento de las instalaciones. También se valora la integración de tecnologías para la comunicación y el acceso a información, permitiendo que las personas, sobre todo en el caso de las residencias, mantengan su conexión con el exterior y puedan ejercer su derecho a la autodeterminación.

Desde una perspectiva metodológica, a pesar de estar vinculadas todas las dimensiones a todos los enfoques planteados en el informe documental, en esta dimensión cobra especial relevancia el enfoque de **accesibilidad universal**, asegurando que las infraestructuras y los recursos estén adaptados a las necesidades físicas, sensoriales y cognitivas de todas las personas residentes y usuarias. Además, se vincula con el **Modelo de Calidad de Vida de Schalock y Verdugo (2002)**, en su dimensión de bienestar material, que destaca la importancia de un entorno seguro y adecuado para el desarrollo personal. También se relaciona con el **Índice de Bienestar de la OMS (1998)**, que enfatiza la necesidad de un entorno que promueva la salud física y mental de las personas.

Esta dimensión también recoge el cumplimiento de los estándares establecidos en la **Orden 2680/2024**, que exige que los centros cuenten con infraestructuras adaptadas y seguras, garantizando que los espacios favorezcan la autonomía y la participación activa de las personas residentes y usuarias. Evaluar este aspecto permite conocer si el entorno físico contribuye positivamente a la experiencia de vida de las personas residentes y usuarias y si existen áreas de mejora en la adecuación del espacio.

Dimensión 2. Atención y Cuidados Personalizados

La atención recibida por las personas residentes y usuarias es el eje central del modelo de valoración de satisfacción, ya que impacta directamente en su calidad de vida y bienestar general. Esta dimensión ha sido incluida para evaluar si los cuidados proporcionados son individualizados, respetando las necesidades, deseos y preferencias de cada persona. La **Atención Centrada en la Persona** es el principio clave en esta dimensión, asegurando que la evaluación refleje el grado en el que los servicios prestados en residencias y centros diurnos promuevan la dignidad, el respeto y la personalización de los cuidados.

Se analiza la percepción de la persona residente y la usuaria sobre la calidad de la atención en términos de empatía, amabilidad y profesionalidad del personal, asegurando que cada persona reciba cuidados adaptados a su historia de vida,

intereses y autonomía. También se mide la continuidad de la atención, evaluando si la persona cuenta con un profesional de referencia de forma continuada, si la información sobre su estado de salud y bienestar es clara y accesible, y si los cuidados que recibe favorecen su independencia y autonomía en la medida de lo posible.

Además de su alineación con la ACP, esta dimensión se basa en los principios del **modelo PREM (Patient Reported Experience Measures)**, utilizado en la medición de la experiencia del paciente, que permite evaluar no solo la satisfacción, sino la percepción subjetiva de la calidad del servicio. También está relacionada con la **dimensión de bienestar físico y desarrollo personal del Modelo de Schalock y Verdugo**, ya que la atención y cuidados adecuados influyen en el estado general de la persona. Asimismo, se relaciona con el **enfoque de género**, dado que la percepción y acceso a cuidados pueden estar influenciados por factores de género, como la carga de cuidados informales previos o desigualdades en la distribución de recursos dentro del sistema de atención.

Además, esta dimensión incluye el nivel de implicación de la persona en la planificación de su atención, permitiéndole decidir sobre aspectos clave de su día a día dentro de la residencia o el centro de atención diurna. La evaluación en esta área permite detectar posibles deficiencias en la organización de los cuidados y generar estrategias de mejora en la calidad de la asistencia.

Dimensión 3. Relación social, participación y autodeterminación

El bienestar emocional y la integración social son aspectos esenciales en la calidad de vida de las personas residentes. Esta dimensión se ha incluido en el modelo porque permite evaluar si las residencias y centros de atención diurna diurnos favorecen la socialización, la construcción de redes de apoyo y la participación de residentes y personas usuarias en la comunidad del centro. Se valora si residentes y personas usuarias tienen oportunidades de establecer relaciones con otros residentes o personas usuarias, si pueden recibir visitas de familiares y amistades de forma fluida y sin restricciones, y si las actividades organizadas dentro de la residencia o el centro de atención diurna son adecuadas a sus intereses y capacidades.

La **autodeterminación** es un elemento central de esta dimensión, ya que mide si la persona puede tomar decisiones sobre su rutina, su alimentación, sus actividades y otros aspectos de su vida cotidiana. Se incluyen aspectos sobre si la persona siente que su opinión es tomada en cuenta y si tiene oportunidades de expresar sus preferencias y necesidades de forma efectiva.

Desde la perspectiva de la **Orden 2680/2024**, esta dimensión es clave para garantizar el derecho de los residentes a participar activamente en la vida de la residencia y a ejercer su autonomía. La evaluación en esta dimensión permite detectar barreras en la participación y generar estrategias para mejorar la integración de las personas en su entorno.

Metodológicamente, esta dimensión se basa en el **enfoque de género**, evaluando si existen diferencias en la participación social entre hombres y mujeres dentro de los centros. También está vinculada con la dimensión de inclusión social y autodeterminación del **Modelo de Schalock y Verdugo**, ya que promueve el derecho de las personas a participar activamente en la comunidad. Además, se relaciona con el **enfoque PREM**, ya que evalúa la experiencia subjetiva de la persona usuaria en su relación con el personal, otras personas residentes y el grado de apoyo social percibido.

Dimensión 4. Bienestar, dignidad y derechos

El bienestar subjetivo es un eje transversal en la calidad de los servicios y en la experiencia de las personas residentes y usuarias de centros de atención diurna. Esta dimensión se centra en la percepción de la persona sobre su bienestar emocional, su satisfacción con la vida en la residencia o centro y el respeto a sus derechos. La integración de este aspecto en el modelo de valoración es clave para asegurar que las personas no solo reciben una atención adecuada, sino que además se sienten valoradas, respetadas y con la posibilidad de tener una vida digna.

Se evalúan aspectos como el trato recibido por el personal, el respeto a la intimidad y privacidad, la libertad de elección en actividades y decisiones, y la ausencia de medidas restrictivas o coercitivas. También se incluyen aspectos sobre protección contra situaciones de abuso o maltrato, asegurando que los residentes se sientan seguros y con acceso a mecanismos de denuncia cuando sea necesario.

Esta dimensión está alineada con el **Índice de Bienestar de la OMS (1998)**, que mide el bienestar físico, emocional y social de las personas. Además, se relaciona con las dimensiones de **derechos y bienestar emocional** del **Modelo de Schalock y Verdugo**, asegurando que los servicios respeten la dignidad y los derechos fundamentales de residentes y personas usuarias. También se vincula con el enfoque de **Atención Centrada en la Persona**, que prioriza la autodeterminación y el respeto a las decisiones individuales.

La siguiente tabla muestra cómo cada marco teórico conceptualiza o denomina estas dimensiones permitiendo visibilizar las equivalencias y puntos de convergencia entre la metodología establecida en este modelo y los referentes normativos y teóricos,

proporcionando un marco de referencia sólido para la valoración de la satisfacción de las personas usuarias en los centros:

	Dimensiones del modelo para centros			
Normativas y enfoques	Entorno Físico	Atención y Cuidados Personalizados	Relación Social, Participación y Autodeterminación	Bienestar, Dignidad y Derechos
Orden 2680/2024	Condiciones materiales, accesibilidad y entorno seguro	Atención integral y cuidados personalizados	Participación activa en la comunidad y relaciones interpersonales	Protección de derechos y calidad asistencial
Atención Centrada en la Persona (ACP)	Entorno facilitador de la autonomía	Atención individualizada basada en la historia de vida y preferencias	Autodeterminación, participación y toma de decisiones personales	Respeto a la dignidad, bienestar emocional y calidad de vida
Experiencia del Paciente (PREM)	Percepción de confort y accesibilidad del entorno	Calidad del trato y percepción del servicio recibido	Relaciones interpersonales y apoyo social percibido	Respeto y trato digno en la atención
Accesibilidad Universal	Diseño universal de entornos y eliminación de barreras	Accesibilidad a la información y comunicación en la atención	Acceso equitativo a actividades y participación social	Derecho a la información accesible y trato inclusivo
Perspectiva de Género	Brechas de género en accesibilidad y entorno físico	Impacto de las desigualdades de género en la atención y cuidados	Diferencias de género en la participación y redes de apoyo	Protección contra la discriminación y la violencia de género
Índice de Bienestar de la OMS (1998)	Bienestar material y entorno saludable	Estado de salud percibido y bienestar subjetivo	Apoyo social y calidad de las relaciones interpersonales	Bienestar emocional y calidad de vida
Modelo de Calidad de Vida de Schalock y Verdugo (2002)	Bienestar material y entorno físico adecuado	Desarrollo personal y bienestar físico	Autodeterminación, inclusión social y relaciones interpersonales	Derechos personales y calidad de vida

2.2 Dimensiones del modelo de valoración de la satisfacción del Servicio de ayuda a Domicilio (SAD) y de Teleasistencia

El **Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD)** es una prestación fundamental dentro del **Sistema Público de Servicios Sociales**, destinada a proporcionar apoyo en el hogar a personas en situación de dependencia, vulnerabilidad o con dificultades para realizar actividades diarias. Su objetivo es facilitar la autonomía de las personas usuarias, permitiéndoles permanecer en su entorno habitual con seguridad y bienestar.

El **Servicio de Teleasistencia** permite a las personas usuarias, a través de sistema de comunicaciones específico, disponer de atención permanente, las 24 horas, todos los días del año, por profesionales con formación especializada, para dar respuesta a las situaciones de necesidad social o de emergencia, incluida la movilización de otros recursos, si fuera necesario.

Ambos servicios, se prestan en los hogares, ya sea de forma presencial o telefónica, y entre otros aspectos, facilitan la permanencia de las personas usuarias en su medio habitual.

Su valoración de satisfacción requiere un modelo adaptado incorporando dimensiones que reflejen la calidad de la atención, la autonomía de las personas usuarias y la accesibilidad del servicio. En este marco, se han definido cuatro dimensiones esenciales para la medición de la satisfacción de las personas usuarias del SAD y el Servicio de Teleasistencia, alineadas con la **Orden 2680/2024** y los principales enfoques metodológicos trabajados en esta asistencia técnica.

Para la elaboración de estos modelos de valoración, las cuatro dimensiones establecidas (junto a la dimensión final de valoración de la satisfacción) abarcan desde la calidad en la prestación, el trato y la relación con el personal, el impacto en la autonomía y calidad de vida, hasta la seguridad y confianza en el servicio. Estas dimensiones están alineadas con los enfoques metodológicos planteados, permitiendo una evaluación integral y adaptada a la naturaleza de la prestación domiciliaria.

Dimensión 1. Calidad en la prestación del servicio

Esta dimensión evalúa la percepción de las personas usuarias sobre la calidad del servicio recibido, valorando su **adecuación a las necesidades individuales**, la **profesionalidad del personal** y la **eficacia en la atención prestada**. Tanto en el SAD como en el Servicio de Teleasistencia, la calidad se mide, entre otras cuestiones, en términos de continuidad, accesibilidad y capacidad de respuesta ante emergencias o incidencias.

Desde un enfoque metodológico, esta dimensión se relaciona con la **Atención Centrada en la Persona (ACP)**, que busca garantizar que la prestación del servicio responda a los hábitos, preferencias y necesidades individuales. También está vinculada con el **modelo PREM (Experiencia del Paciente)**, que enfatiza la importancia de la percepción directa de la persona usuaria sobre la atención recibida. Además, el **Modelo de Calidad de Vida de Schalock y Verdugo (2002)** refuerza la importancia de un servicio de calidad como un factor determinante para la autonomía y bienestar de las personas usuarias.

Dimensión 2. Trato y relación con el personal de atención

Esta dimensión mide la calidad del trato recibido por el personal de SAD y el Servicio de Teleasistencia, analizando la percepción de la persona usuaria sobre la **amabilidad, empatía y cercanía en la atención**. Se evalúa si el personal muestra una actitud respetuosa, si se asegura de comprender las necesidades de la persona usuaria y si genera confianza en la relación establecida.

Se vincula con la **Atención Centrada en la Persona (ACP)**, que promueve un trato digno y personalizado, así como con el **modelo PREM**, que resalta la importancia de la interacción entre el usuario y los profesionales. Desde el **enfoque de género**, esta dimensión también busca identificar posibles desigualdades o estereotipos en la atención.

Dimensión 3. Impacto en la autonomía y calidad de vida

Evalúa en qué medida la prestación del SAD y el Servicio de Teleasistencia contribuye a la autonomía de la persona usuaria y mejora su bienestar en el hogar. Se analiza si los servicios fomentan la independencia y la capacidad de decidir sobre su vida cotidiana.

Desde una perspectiva metodológica, esta dimensión está alineada con el **Modelo de Calidad de Vida de Schalock y Verdugo (2002)** y el **Índice de Bienestar de la OMS (1998)**, que enfatizan la autodeterminación y el bienestar subjetivo como indicadores de calidad en los servicios de atención. También se vincula con el **enfoque de Accesibilidad Universal**, asegurando que el SAD permita a las personas usuarias mantener su autonomía y reducir barreras en su día a día. La **Orden 2680/2024** refuerza la importancia de un servicio flexible, que favorezca la permanencia de la persona en su entorno habitual sin que ello suponga una pérdida de calidad en la atención. Además, en términos de regulación, esta dimensión está alineada con el Plan de Calidad e Inspección 2025-2026, que busca garantizar la seguridad y fiabilidad de los servicios de atención domiciliaria.

Dimensión 4. Seguridad y confianza en el servicio

Esta dimensión recoge la percepción de las personas usuarias en cuanto a la confianza que les generan los servicios, la sensación de seguridad que les aporta y la capacidad de respuesta ante emergencias o incidencias, en concordancia con los criterios de calidad del **Anexo III de la Orden 2680/2024** y garantizando que los estándares de seguridad y calidad se cumplan.

También se relaciona con el **Índice de Bienestar de la OMS**, que evalúa la percepción de seguridad y bienestar de las personas usuarias. Además, el **modelo PREM** enfatiza la importancia de la confianza del usuario en la capacidad del servicio para responder de manera efectiva ante cualquier incidencia.

Estas dimensiones permiten una evaluación exhaustiva de los servicios, SAD y teleasistencia, garantizando que la satisfacción de las personas usuarias se mida desde un enfoque integral. Su desarrollo está alineado con los diferentes enfoques metodológicos y normativas planteadas asegurando que la medición de satisfacción refleje no solo la calidad técnica del servicio, sino también su impacto en la autonomía y bienestar de las personas usuarias.

La siguiente tabla muestra cómo cada marco teórico conceptualiza o denomina estas dimensiones permitiendo visibilizar las equivalencias y puntos de convergencia entre la metodología establecida en este modelo y los referentes normativos y teóricos, proporcionando un marco de referencia sólido para la valoración de la satisfacción de las personas usuarias con el SAD y el Servicio de Teleasistencia.

	Dimensiones del modelo para servicios			
Normativas y enfoques	Calidad en la prestación del servicio	Trato y relación con el personal de atención	Impacto en la autonomía y calidad de vida	Seguridad y confianza en el servicio
Orden 2680/2024	Calidad del servicio, accesibilidad y adecuación a las necesidades	Relación y trato con el personal, atención personalizada	Promoción de la autonomía y permanencia en el hogar	Garantía de seguridad y respuesta ante emergencias
Atención Centrada en la Persona (ACP)	Personalización del servicio según preferencias y necesidades	Respeto y empatía en la atención	Autonomía y autodeterminación en el hogar	Seguridad y confianza en la prestación del servicio

Experiencia del Paciente (PREM)	Percepción de la calidad del servicio recibido	Satisfacción con el trato recibido por el personal	Impacto del servicio en la calidad de vida percibida	Nivel de confianza en la respuesta del servicio
Accesibilidad Universal	Acceso sin barreras al servicio y facilidad de uso	Comunicación clara y comprensible con el personal	Facilitación de la autonomía y participación	Accesibilidad en la información sobre seguridad y emergencias
Perspectiva de Género	Equidad en la prestación del servicio según género	Evitar sesgos de género en la atención	Promoción de la igualdad en la autonomía	Protección contra violencia de género y desigualdades en seguridad
Índice de Bienestar de la OMS (1998)	Bienestar percibido a través de la calidad del servicio	Bienestar emocional en la relación con el personal	Autodeterminación y satisfacción con la vida	Sensación de seguridad y bienestar en el hogar
Modelo de Calidad de Vida de Schalock y Verdugo (2002)	Bienestar material y calidad del entorno del servicio	Relaciones interpersonales y trato recibido	Inclusión social y autonomía personal	Garantía de derechos y seguridad en el entorno domiciliario

3. Ponderación de los modelos de valoración de la satisfacción.

Para fortalecer los modelos de valoración propuestos y definir posteriormente las herramientas de valoración, se invitó al Área de Impulso de la Calidad de la Subdirección General de Calidad e Innovación, así como a personas expertas, a participar en un ejercicio de ponderación de los siguientes elementos:

- a) **Subdimensiones** (un componente más específico de la dimensión a valorar). Para ello, se solicitó la cumplimentación de una hoja de cálculo con la priorización de los subdimensiones en función de la siguiente escala, además de la aportación de observaciones:

PROPUESTA PARA PRIORIZAR LAS SUBDIMENSIONES (elementos numerados en cada dimensión)

1	Alta prioridad: Obligada incorporación en la herramienta final.
2	Prioridad media: Importante, pero no imprescindible.
3	Prioridad baja: Opcional.
0	Posible descarte de subdimensión por falta de pertinencia.
Incluir observaciones de modificación de subdimensión.	

- b) **Pregunta o afirmación (ítems).** Se solicitó la identificación con una “x” de la pregunta o afirmación más pertinente para dar respuesta a la subdimensión. Estas preguntas o afirmaciones serán sobre las que las personas usuarias expondrán su grado de satisfacción con una escala del 1 al 5, donde 1 significa muy insatisfecho/a y 5 muy satisfecho/a. También se solicitó sus comentarios sobre posibles modificaciones de ítem.

SELECCIÓN DEL ÍTEM PARA EXPONER SU GRADO DE ACUERDO (preguntas o afirmaciones)

X	Identificar con "x" el ítem preferente.
Incluir observaciones de modificación de ítem.	

4. Modelos de valoración de satisfacción definitivos.

A continuación, se muestran los modelos establecidos para los centros y servicios tras el análisis realizado. De este análisis también se han establecido **dos grupos de subdimensiones** que se podrán observar de forma clara en cada dimensión. Un grupo de **subdimensiones seleccionadas** (de carácter obligatorio) para las herramientas de investigación social aportadas (cuestionarios) y otro subgrupo de **subdimensiones optativas** para para ampliar tales herramientas con otros aspectos a investigar, en relación a la satisfacción de las personas usuarias de los recursos que se traten.

4.1 Modelo de valoración de la satisfacción para los centros: residencias y centros de atención diurna.

CENTROS RESIDENCIALES: PERSONAS MAYORES Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD.

Bloque 1

DATOS DE CLASIFICACIÓN

- Antigüedad en la residencia:
En la residencia llevo: ____ años ____ meses ☐ Prefiero no contestar
- Sexo:
Soy: ☐ Mujer ☐ Hombre ☐ Otro ☐ Prefiero no contestar
- Fecha de la encuesta:
Y contesto este cuestionario el (dd/mm/aaaa)____/_____/____

Bloque 2

DIMENSIÓN 1. ENTORNO FÍSICO

Subdimensiones seleccionados para las herramientas de investigación social aportadas:

1. Valoración del entorno de la residencia.

Me gusta el ambiente y el entorno de la residencia.
Las vistas desde la residencia me resultan agradables.

2. Adecuación, confortabilidad y accesibilidad de las zonas comunes de la residencia (por ejemplo, temperatura, luz, mobiliario...).

Las zonas comunes de la residencia son cómodas y accesibles para moverme sin dificultad.
La temperatura y la iluminación de los espacios comunes son agradables para mí.

3. Valoración de la limpieza de las zonas comunes residencia.

Las zonas comunes de la residencia están limpias y bien cuidadas.
La limpieza de las zonas comunes se realiza con frecuencia suficiente.

4. Percepción sobre la adecuación y comodidad de los espacios destinados a recibir visitas.

Los lugares destinados para las visitas son agradables y adecuados.
Los espacios de la residencia me facilitan la convivencia y la interacción con los demás.

5. Adecuación, confortabilidad y accesibilidad de las habitaciones privadas (por ejemplo, temperatura, luz, mobiliario...).

Mi habitación es cómoda y accesible para moverme sin dificultad.
La temperatura/iluminación en mi habitación son adecuadas para mi bienestar.

6. Grado de acceso gratuito a internet y disponibilidad a los dispositivos para el acceso a la red.

Tengo acceso fácil y gratuito a internet en la residencia.

Cuento con un móvil u ordenador para conectarme a internet cuando lo necesito o quiero.

Subdimensiones **optativas** para las herramientas de investigación social aportadas:

7. Valoración de la limpieza de la habitación.

Mi habitación está limpia y bien mantenida.

La limpieza de mi habitación se realiza con la frecuencia necesaria para que me sienta cómodo/a.

8. Sensación de seguridad cuando se desplaza en la residencia.

Me siento seguro/a al caminar o moverme dentro de la residencia.

Las instalaciones están diseñadas para evitar caídas y garantizar la seguridad.

9. Grado de disponibilidad de recursos adecuados para desplazarse por la residencia sin dificultades.

Cuento con los apoyos necesarios (pasamanos, rampas, ascensores, señalización interior) para moverme con seguridad.

Considero que la residencia facilita mi movilidad de manera adecuada.

10. Apariencia adecuada del personal de la residencia.

Considero que el personal de la residencia mantiene una apariencia adecuada.

DIMENSIÓN 2. ATENCIÓN Y CUIDADOS PERSONALIZADOS

Subdimensiones **seleccionadas** para las herramientas de investigación social aportadas:

1. Valoración de la coordinación y comunicación entre los distintos profesionales que le atienden y su efectividad en la atención.

Valoro la rapidez con la que se atiende ante una necesidad (por ejemplo: una urgencia, cambio de pañal, caída, etc.)

Percibo que los profesionales que me atienden se comunican bien entre ellos.

Recibo una atención organizada y sin confusiones.

Recibo atención a tiempo y adecuada en caso de sufrimiento.

El profesional de referencia ha estado disponible en el Centro cuando se le ha requerido.

2. Grado de rotación de las personas que le atienden de forma más frecuente.

Las personas que me atienden son generalmente las mismas

Me siento cómodo/a con la continuidad del personal que me atiende.

La plantilla se ajusta y está disponible a las necesidades del servicio.

3. Evaluación de la calidad del cuidado recibido, considerando la oportunidad de la atención y el trato profesional, en general o desglosado por perfiles:

Me siento bien atendido/a en la residencia.

Las personas que trabajan aquí me cuidan bien, con una atención al cuidado respetuosa.

La organización de la atención y el cuidado recibido por el centro es adecuada.

La atención profesional que recibe en los cuidados se adapta a sus intereses e historia de vida.

La atención profesional que recibe en los cuidados de atención directa (ingesta de la medicación, aseo, etc.) es adecuada y respetuosa.

La atención profesional que recibe en cuanto al mantenimiento y mejora de su condición física responde a sus necesidades de forma efectiva.

La atención profesional que recibe en la planificación de tus actividades de la vida diaria en el centro le ayuda a mantenerse activo/a y estimulado/a.

La atención profesional que recibe en el acompañamiento emocional, le ofrece el apoyo que necesita.

El voluntariado en la residencia es cercano y contribuye a mi bienestar.

El servicio de podología (si está disponible) atiende mis necesidades de cuidado de manera adecuada.

El servicio de peluquería (si está disponible) es accesible y satisfactorio.

4. Satisfacción con la dieta en cuanto a cantidad, sabor, calidad, variedad y presentación de los alimentos.

La comida y bebida que recibo en la residencia es de buena calidad, sabor y en suficiente cantidad.

Considero que la dieta es variada y está bien presentada.

Adecuación de la dieta a las necesidades de los usuarios.

5. Opinión sobre la accesibilidad, claridad y comprensión de la información proporcionada sobre su estado de salud y cuidados.

Me han explicado en qué consiste mi plan de atención y apoyo en la residencia.

Recibo explicaciones claras sobre mi estado de salud y los cuidados que recibo.

Me siento informado/a y comprendo bien los datos que me proporcionan sobre mi salud.

Sé qué aspectos están incluidos en mi plan personal de cuidados y apoyo.

6. Opinión sobre la higiene personal y la asistencia recibida.

Recibo la ayuda necesaria para mantener una higiene personal adecuada.

Me siento cómodo/a con la forma en que me ayudan con mi aseo.

7. Percepción sobre el cuidado y mantenimiento de la ropa.

Mi ropa está limpia y bien cuidada en todo momento.

Frecuencia del cambio de lencería de camas.

Estoy satisfecho/a con la forma en que se gestiona el cuidado de mi ropa.

Pérdida y el control de la ropa.

8. Opinión sobre la competencia técnica del personal profesional.

Las personas que me atienden saben cómo hacer su trabajo.

9. Percepción sobre la vigilancia de la salud.

Estoy tranquilo/a con la atención sanitaria que me dan.

Subdimensiones **optativas** para las herramientas de investigación social aportadas:

10. Evaluación de la atención en función del momento del día (día/noche) y la calidad del servicio durante los fines de semana.

La atención que recibo los fines de semana es adecuada y satisfactoria.

La atención que recibo durante la noche es adecuada y me hace sentir seguro/a.

La atención que recibo durante el día es adecuada y cubre mis necesidades.

11. Consideración y respeto de las preferencias en la atención.

El personal tiene en cuenta mis preferencias cuando me ayuda en algo.

La atención al levantarse/acostarse es adecuada.

Creo que mi plan de atención se ajusta bien a mis necesidades y expectativas.

12. Grado de confianza con las personas que le atienden de forma más frecuente.

Siento confianza con la profesionalidad de la atención y cuidados que recibo en la residencia.

13. Evaluación general de la relación con el personal de atención en la residencia.

El personal profesional mantiene una buena relación conmigo.

DIMENSIÓN 3. RELACIÓN SOCIAL, PARTICIPACIÓN Y AUTODETERMINACIÓN

Subdimensiones **seleccionadas** para las herramientas de investigación social aportadas:

1. Valoración respecto a las oportunidades para compartir momentos con otras personas residentes.

Tengo suficientes oportunidades para compartir momentos con otras personas de la residencia.

Me permiten estar con otras personas en espacios de intimidad personal (por ejemplo: en la habitación).

Las actividades de la residencia facilitan la interacción entre los residentes.

2. Satisfacción con la facilidad para recibir visitas de familiares y amistades.

La residencia facilita que pueda tener contacto con mi familia y amigos.

Permanencia de las visitas con horario flexible.

Me gustaría que la residencia facilitara que pudiera recibir más visitas o comunicarme más con mis seres queridos.

3. Nivel de participación en la toma de decisiones sobre su vida en la residencia, incluyendo horarios, alimentación y actividades.

Puedo participar en las decisiones sobre aspectos importantes como horarios, alimentación y actividades.

Me gustaría tener más participación en cómo se organizan las cosas en la residencia.

Subdimensiones **optativas** para las herramientas de investigación social aportadas:

4. Sensación de bienestar y comodidad en la interacción con otras personas residentes.

Tengo la oportunidad de hablar y pasar tiempo con otras personas de la residencia.

5. Valoración sobre la posibilidad de comunicación con familia y amistades (llamadas o videollamadas).

Puedo ponerme en contacto con mis familiares o amistades cuando quiero.

El personal de la residencia me ayuda a hacer videollamadas o marcar el teléfono cuando lo necesito.

6. Nivel de satisfacción con las actividades sociales, recreativas y culturales organizadas en el centro según sus intereses y preferencias.

Las actividades sociales y recreativas que organizan en la residencia me resultan interesantes.

Considero que hay suficientes actividades que me gustan y me motivan a participar.

7. Grado de participación en la planificación de las actividades sociales y recreativas que se organizan en el centro.

El personal me pregunta qué tipo de actividades me gustaría hacer.

Siento que puedo dar ideas y participar en la organización de actividades en la residencia.

8. Conocimiento y Participación en el Plan personal de atención y apoyo al proyecto de vida.

Me permiten exponer mis preferencias y necesidades en el Plan de atención y apoyo al proyecto de vida

Participo en la elaboración del Plan de atención y apoyo al proyecto de vida en residencia.

9. Valoración respecto a las oportunidades para compartir momentos con el personal del centro.

El personal de la residencia me escucha y conversa conmigo cuando lo necesito.

DIMENSIÓN 4. BIENESTAR, DIGNIDAD Y DERECHOS

Subdimensiones **seleccionadas** para las herramientas de investigación social aportadas:

1. Percepción del grado de preocupación que muestran por el bienestar de las personas residentes.

El personal de la residencia me trata con respeto y amabilidad.

Siento que el personal es cercano y me escucha cuando hablo con ellos.

Me siento bien tratado/a y acompañado/a por las personas que me cuidan.

El personal de la residencia se preocupa por cómo me siento cada día.

Me preguntan si necesito algo o si estoy bien.

2. Percepción sobre si se respetan mis rutinas y hábitos personales.

Respetan mis costumbres y la manera en que me gusta hacer las cosas.

Puedo seguir con mis hábitos diarios sin problemas.

3. Percepción de mejoras en su bienestar físico en comparación con antes de ingresar a la residencia.

Desde que estoy en la residencia, siento que mi estado físico ha mejorado.

Me siento más fuerte y con más energía que antes.

4. Percepción de mejoras en su bienestar emocional en comparación con antes de ingresar a la residencia (frecuencia de momentos de tristeza o llanto).

Me siento más animado/a en comparación con antes de venir aquí.

Tengo menos momentos de tristeza que antes.

5. Grado de aburrimiento (Nivel de estimulación y entretenimiento en su día a día).

Me siento entretenido/a durante el día y tengo actividades que me gustan.

Me gustaría que hubiera más actividades para hacer y mantenerme ocupado/a.

6. Percepción de respeto hacia su privacidad, autonomía y capacidad de tomar decisiones personales.

Siento que respetan mi privacidad y mis decisiones personales.

Puedo elegir aspectos importantes de mi vida diaria en la residencia.

Valoran el respeto a la intimidad en la residencia.

7. Percepción de seguridad dentro de la residencia, especialmente durante la noche.

Me siento seguro/a dentro de la residencia, especialmente por la noche.

No tengo miedo ni preocupación durante la noche y me siento tranquilo/a.

Subdimensiones **optativas** para las herramientas de investigación social aportadas:

8. Percepción del respeto hacia sus ritmos personales y decisiones cotidianas.

Respetan mi ritmo diario, como mis horarios de descanso o alimentación.

Puedo hacer mis actividades a mi propio ritmo sin sentirme presionado/a.

9. Acceso a oportunidades para aprender o desarrollar nuevas habilidades.

Tengo la oportunidad de aprender cosas nuevas en la residencia.

Tengo libertad para elegir actividades que desarrollen mis habilidades.

10. Sensación de sentirse protegido/a dentro del entorno residencial.

Siento que en la residencia estoy protegido/a.

Me da tranquilidad vivir en la residencia.

En caso de haber tenido una incidencia se ha solucionado eficazmente.

11. Accesibilidad y claridad de los mecanismos para expresar quejas o sugerencias.

Sé cómo hacer una queja o sugerencia si necesito hacerlo.

Me explican bien cómo puedo dar mi opinión sobre la residencia.

12. Evaluación general de su bienestar en la residencia.

Me siento bien viviendo en la residencia y me gusta estar aquí.

Siento que estoy bien atendido/a y que vivo con bienestar.

DIMENSIÓN 5. VALORACIÓN GENERAL

Subdimensiones **seleccionadas** para las herramientas de investigación social aportadas:

1. Valoración general del grado de satisfacción con la residencia.

Estoy satisfecho/a con mi experiencia en la residencia.

Recomendaría esta residencia a amistades o familia.

CENTROS DE ATENCIÓN DIURNA: PERSONAS MAYORES Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD.

Bloque 1

DATOS DE CLASIFICACIÓN

- Antigüedad en el centro:
En el centro llevo: ____ años ____ meses ☐ Prefiero no contestar
- Sexo:
Soy: ☐ Mujer ☐ Hombre ☐ Otro ☐ Prefiero no contestar
- Fecha de la encuesta:
Y contesto este cuestionario el (dd/mm/aaaa)____/____/____

Bloque 2

DIMENSIÓN 1. ENTORNO FÍSICO

Subdimensiones **seleccionadas** para las herramientas de investigación social aportadas:

1. Valoración del entorno del centro de atención diurna.

Me gusta el lugar donde está ubicado el centro.

Siento que el entorno es tranquilo y agradable para mí.

2. Adecuación, confortabilidad y accesibilidad de las zonas comunes del centro (por ejemplo, temperatura, luz, mobiliario...).

Las zonas comunes del centro y su mobiliario (salón, comedor, aulas, sillones...) son cómodas y accesibles para moverme sin dificultad.

La temperatura/iluminación de los espacios comunes son agradables para mí.

3. Limpieza del centro de atención diurna.

El centro está limpio y bien cuidado.

Me siento a gusto con la higiene en los espacios del centro.

4. Adecuación y confortabilidad del transporte (colectivo) al centro de atención diurna

Me siento cómodo/a y seguro/a en el transporte colectivo que uso para venir al centro.

El transporte para ir al centro y volver a casa está bien adaptado a mis necesidades.

5. Grado de acceso gratuito a internet y disponibilidad a los dispositivos para el acceso a la red.

Tengo acceso fácil y gratuito a internet en el centro.

Puedo conectarme a internet fácilmente en el centro.

6. Percepción sobre la adecuación y comodidad de los espacios destinados a interactuar con los demás/recibir visitas.

Los espacios del centro me facilitan la convivencia y la interacción con los demás.

Los lugares destinados para las visitas son agradables y adecuados.

Subdimensiones **optativas** para las herramientas de investigación social aportadas:

7. Grado de disponibilidad de recursos adecuados para desplazarse por el centro sin dificultades.

Considero que el centro facilita mi movilidad de manera adecuada.

Cuento con los apoyos necesarios (pasamanos, rampas, ascensores, señalización interior) para moverme con seguridad.

8. Apariencia adecuada del personal de del centro de atención diurna.

Considero que el personal del centro de atención diurna mantiene una apariencia adecuada.

DIMENSIÓN 2. ATENCIÓN Y CUIDADOS PERSONALIZADOS

Subdimensiones **seleccionadas** para las herramientas de investigación social aportadas:

1. Valoración de la coordinación y comunicación entre los distintos profesionales que me atienden y su efectividad en la atención.

Percibo que las personas que me atienden se comunican bien entre ellas.

Recibo una atención organizada y sin confusiones.

Valoro la rapidez con la que se atiende ante una necesidad (por ejemplo: una urgencia, cambio de pañal, caída, etc.)

Recibo atención a tiempo y adecuada en caso de sufrimiento.

El profesional de referencia ha estado disponible en el Centro cuando se le ha requerido.

2. Grado de rotación de las personas que le atienden de forma más frecuente.

Las personas que me atienden son generalmente las mismas.

Me siento cómodo/a con la continuidad del personal que me atiende.

La plantilla se ajusta y está disponible a las necesidades del servicio.

3. Consideración y respeto de las preferencias en la atención.

El personal tiene en cuenta mis preferencias cuando me ayuda en algo.

Creo que mi plan de atención se ajusta bien a mis necesidades y expectativas.

4. Satisfacción con la dieta en cuanto a cantidad, sabor, calidad, variedad y presentación de los alimentos.

La comida y bebida que recibo en el centro es de buena calidad, sabor y en suficiente cantidad.

Considero que la dieta es variada y está bien presentada.

Adecuación de la dieta a las necesidades de los usuarios.

5. Opinión sobre la accesibilidad, claridad y comprensión de la información proporcionada sobre su estado de salud y cuidados.

Me han explicado en qué consiste mi plan de atención y apoyo en el centro.

Recibo explicaciones claras sobre mi estado de salud y los cuidados que recibo.

Me siento informado/a y comprendo bien los datos que me proporcionan sobre mi salud.

Sé qué aspectos están incluidos en mi plan personal de cuidados y apoyo.

6. Evaluación de la calidad del servicio en el centro.

Me siento bien atendido/a en el centro de atención diurna.

Las personas que trabajan aquí me cuidan bien, con una atención al cuidado respetuosa.

7. Opinión sobre la higiene personal y la asistencia recibida.

Recibo la ayuda necesaria para mantener una higiene personal adecuada.

Me siento cómodo/a con la forma en que me ayudan con mi aseo.

8. Opinión sobre la competencia técnica del personal profesional.

Las personas que me atienden saben cómo hacer su trabajo.

Subdimensiones **optativas** para las herramientas de investigación social aportadas:

9. Grado de confianza con las personas que me atienden con más frecuencia.

Siento confianza con la profesionalidad de la atención y cuidados que recibo en el centro.

La actitud del personal profesional me transmite confianza.

10. Evaluación general de la relación con el personal de atención en el centro.

El personal profesional mantiene una buena relación conmigo.

11. Evaluación de la atención en función de la calidad del servicio durante los días laborales y fines de semana.

La atención que recibo los fines de semana es adecuada y satisfactoria.

La atención que recibo durante el día es adecuada y cubre mis necesidades.

12. Evaluación de la calidad del cuidado recibido, considerando la oportunidad de la atención y el trato profesional.

Me siento bien atendido/a en el centro de atención diurna.

Las personas que trabajan aquí me cuidan bien, con una atención al cuidado respetuosa.

La organización de la atención y el cuidado recibido por el centro es adecuada.

La atención profesional que recibe en los cuidados se adapta a sus intereses e historia de vida.

La atención profesional que recibe en los cuidados de atención directa (ingesta de la medicación, aseo, etc.) es adecuada y respetuosa.

La atención profesional que recibe en cuanto al mantenimiento y mejora de su condición física responde a sus necesidades de forma efectiva.

La atención profesional que recibe en la planificación de tus actividades de la vida diaria en el centro le ayuda a mantenerse activo/a y estimulado/a.

La atención profesional que recibe en el acompañamiento emocional le ofrece el apoyo que necesita.

DIMENSIÓN 3. RELACIÓN SOCIAL, PARTICIPACIÓN Y AUTODETERMINACIÓN

Subdimensiones **seleccionadas** para las herramientas de investigación social aportadas:

1. Valoración respecto a las oportunidades para compartir momentos con otras personas del centro.

Tengo suficientes oportunidades para compartir momentos con otras personas del centro.

Las actividades de la residencia facilitan la interacción entre los residentes.

2. Satisfacción con la facilidad para recibir visitas de familiares y amistades.

El centro facilita que pueda tener contacto con mi familia y amigos.

Permanencia de las visitas con horario flexible.

Me gustaría que el centro facilitara que pudiera recibir más visitas o comunicarme más con mis seres queridos.

3. Valoración respecto a las oportunidades para compartir momentos con el personal del centro.

El personal del centro me escucha y conversa conmigo cuando lo necesito.

4. Nivel de participación en la toma de decisiones sobre su vida en el centro, incluyendo horarios, alimentación y actividades.

Puedo decidir sobre aspectos importantes como horarios, alimentación y actividades.

Me gustaría tener más participación en cómo se organizan las cosas en el centro.

5. Valoración de las actividades sociales, recreativas y culturales que se organizan en el centro en función de mis preferencias individuales.

Siento que hay actividades que se adaptan a lo que me gusta hacer.

Me gustan las actividades de ocio que organizan en el centro.

Subdimensiones **optativas** para las herramientas de investigación social aportadas:

6. Sensación de bienestar y comodidad en la interacción con otras personas del centro.

Tengo la oportunidad de hablar y pasar tiempo con otras personas del centro.

7. Valoración sobre la posibilidad de comunicación con familia y amistades (llamadas o videollamadas).

Puedo ponerme en contacto con mis familiares o amistades cuando quiero.

El personal del centro me ayuda a hacer videollamadas o marcar el teléfono cuando lo necesito.

8. Grado de participación en la planificación de las actividades sociales y recreativas que se organizan en el centro.

Siento que puedo dar ideas y participar en la organización de actividades en la residencia.

Me preguntan qué tipo de actividades me gustaría hacer.

9. Grado de conocimiento y participación en el Plan personal de atención y apoyo al proyecto de vida.

Me permiten exponer mis preferencias y necesidades en el Plan de atención y apoyo al proyecto de vida.

Participo en la elaboración del Plan de atención y apoyo al proyecto de vida en el centro de atención diurna.

DIMENSIÓN 4. BIENESTAR, DIGNIDAD Y DERECHOS

Subdimensiones **seleccionadas** para las herramientas de investigación social aportadas:

1. Percepción del grado de preocupación que muestran por el bienestar de las personas usuarias.

El personal me trata con respeto y amabilidad.

Siento que el personal es cercano y me escucha cuando hablo con ellos.

Me siento bien tratado/a y acompañado/a por las personas que me cuidan.

El personal del centro se preocupa por cómo me siento cada día.

Me preguntan si necesito algo o si estoy bien.

2. Percepción sobre si se respetan mis rutinas y hábitos personales.

Respetan mis costumbres y la manera en que me gusta hacer las cosas.

Puedo seguir con mis hábitos diarios sin problemas.

3. Percepción de mejoras en su bienestar físico en comparación con antes de acudir al centro.

Siento que mi estado físico ha mejorado desde que vengo al centro.

Me siento más fuerte y con más energía que antes.

4. Percepción de mejoras en su bienestar emocional en comparación con antes de acudir al centro (frecuencia de momentos de tristeza o llanto).

Me siento más animado/a en comparación con antes de venir aquí.

Tengo menos momentos de tristeza que antes de venir al centro.

5. Acceso a oportunidades para aprender o desarrollar nuevas habilidades.

Tengo libertad para elegir actividades que desarrollen mis habilidades.

Tengo la oportunidad de aprender cosas nuevas en el centro de atención diurna.

6. Grado de aburrimiento (Nivel de estimulación y entretenimiento en su día a día).

Me siento entretenido/a durante el día y tengo actividades que me gustan.

Me gustaría que hubiera más actividades para hacer.

7. Percepción de respeto hacia su privacidad, autonomía y capacidad de tomar decisiones personales.

Siento que respetan mi privacidad y mis decisiones personales.

Puedo decidir sobre las cosas importantes para mí.

Valoran el respeto a la intimidad en la residencia.

Subdimensiones **optativas** para las herramientas de investigación social aportadas:

8. Percepción del respeto hacia mis ritmos personales y decisiones cotidianas.

Respetan mi ritmo diario, como mis horarios de descanso o alimentación.

Puedo hacer mis actividades a mi propio ritmo sin sentirme presionado/a.

9. Accesibilidad y claridad de los mecanismos para expresar quejas o sugerencias.

Sé cómo hacer una queja o sugerencia si necesito hacerlo.

Me explican bien cómo puedo dar mi opinión sobre el centro.

10. Evaluación general de mi bienestar en el centro.

Me siento bien pasando casi todo el día en el centro.

Me gusta estar aquí.

11. Sensación de sentirse protegido/a dentro del entorno del centro.

Siento que aquí estoy protegido/a.

Me da tranquilidad pasar el día en el centro.

En caso de haber tenido una incidencia se ha solucionado eficazmente.

DIMENSIÓN 5. VALORACIÓN GENERAL

Subdimensiones **seleccionadas** para las herramientas de investigación social
aportadas:

1. Valoración general del grado de satisfacción con el centro

Estoy satisfecho/a con mi experiencia en el centro.

Recomendaría este centro de atención diurna a amistades o familia.

4.2 Modelo de valoración de la satisfacción de servicios de atención social (Servicios de Ayuda a domicilio y teleasistencia)

SERVICIOS DE AYUDA A DOMICILIO (SAD)

Bloque 1

DATOS DE CLASIFICACIÓN

- Antigüedad en el servicio:

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

- Sexo:

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

- Fecha de la encuesta:

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

Bloque 2

DIMENSIÓN 1. CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Subdimensiones seleccionadas para las herramientas de investigación social
aportadas:

1. Profesionalidad y adaptación del perfil del personal coordinador.

Creo que la persona que coordina el servicio organiza el trabajo en función de las necesidades de la persona usuaria.

Me siento bien atendido por la persona que coordina el servicio.

2. Profesionalidad y adaptación del perfil del personal de atención directa

Me siento bien atendido/a por las personas que ayudan en casa.

Creo que saben hacer bien su trabajo y entienden mis necesidades.

Considero que el personal profesional mantiene una apariencia adecuada.

Siento que el personal me cuida con respeto y profesionalidad.

En el caso de las afirmaciones con (*): aplicar todas en el caso de prestación mixta o seleccionar la atención (doméstica o personal) que se presta.

(*) 3. Cumplimiento de las tareas de atención doméstica.

La ayuda a domicilio contribuye a mantener mi casa limpia y ordenada.

Me apoyan en la compra y preparación de alimentos según lo que necesito.

(*) 4. Cumplimiento de las tareas de atención personal.

Recibo la ayuda necesaria para mantener una higiene personal adecuada.

Recibo la ayuda necesaria para mantener una alimentación sana y adecuada.

Recibo la ayuda necesaria para hacer mis actividades diarias.

Recibo la ayuda necesaria para tomar mi medicación.

5. Continuidad y estabilidad del personal asignado.

Suelen atenderme las mismas personas y no cambian con frecuencia.

Me gustaría que siempre fueran las mismas personas las que me ayudan.

6.- Acceso a información sobre la prestación, compromiso de calidad con las personas usuarias y familiares, sistemas de sugerencias y quejas.

Me explican bien en qué consiste el servicio y cómo puedo hacer sugerencias o quejas.

Me informan bien sobre las gestiones administrativas que necesito hacer.

Sé a quién acudir si tengo algún problema con el servicio.

Subdimensiones **optativas** para las herramientas de investigación social aportadas:

(*) 7. Grado de inclusión en la planificación y participación en las actividades del entorno comunitario (atención personal).

Me ayudan a participar en actividades fuera de casa si lo deseo.

Siento que tengo apoyo para seguir haciendo cosas en mi comunidad.

Me ayudan con gestiones externas (médico, etc.)

Siento que tengo apoyo en las salidas y acompañamientos fuera de domicilio.

8. Consideración y respeto de mis preferencias en la atención.

Tienen en cuenta cómo me gusta que me ayuden.

9. Puntualidad y duración del servicio conforme a lo establecido.

El tiempo que están conmigo es suficiente para ayudarme bien.

Las personas que me atienden suelen llegar a la hora acordada.

10. Grado de participación en el Plan personal de atención y apoyo al proyecto de vida.

Me siento parte de las decisiones sobre mi plan de atención.

Conozco mi plan personal de atención.

11. Grado de satisfacción con el Plan personal de atención y apoyo al proyecto de vida.

Creo que el plan se adapta bien a lo que necesito en mi día a día.

Estoy contento/a con el plan de atención que han hecho para mí.

12. Relaciones con el ámbito familiar (servicio de atención a la familia y canales de comunicación).

El servicio ayuda a mejorar la comunicación y relación con mi familia.

Mi familia recibe información sobre cómo me están ayudando.

13. Adecuación del servicio y horarios a mis necesidades (rutinas, hábitos...).

La ayuda a domicilio se adapta bien en horario a lo que necesito.

Me gustaría que cambiaran los horarios o la forma en que me atienden.

DIMENSIÓN 2. TRATO Y RELACIÓN CON PERSONAL DE ATENCIÓN.

Subdimensiones **seleccionadas** para las herramientas de investigación social aportadas:

1. Escucha activa y adaptación a mis preferencias.

El personal se adapta a lo que necesito y prefiero.

Siento que me escuchan.

Me siento escuchado/a cuando digo cómo prefiero que me atiendan.

2. Amabilidad, empatía y respeto en la atención.

Las personas que me atienden me tratan con amabilidad y respeto.

Me siento bien y a gusto cuando me ayudan.

3. Privacidad y confidencialidad en el trato.

Respetan mi intimidad cuando me atienden en casa.

Siento que la información sobre mí se maneja con discreción.

4. Respeto a mi autonomía y toma de decisiones.

Me dejan decidir sobre cómo quiero que me ayuden.

Siento que respetan mis decisiones en el día a día.

DIMENSIÓN 3. IMPACTO EN LA AUTONOMIA Y CALIDAD DE VIDA.

Subdimensiones **seleccionadas** para las herramientas de investigación social aportadas:

1. Impacto del servicio en mi permanencia en el domicilio.

Gracias a este servicio, puedo seguir viviendo en mi casa.

Me da tranquilidad saber que tengo ayuda para seguir en mi hogar.

2. Percepción de mejora en mi calidad de vida.

Mi vida ha mejorado desde que recibo este servicio.

Me siento más acompañado/a en mi día a día.

Siento que me ayudan a mejorar o mantener hábitos de vida saludables.

3. Capacidad para participar en la planificación del servicio.

Me preguntan cómo me gustaría que sea el servicio que recibo.

Siento que tengo voz en la organización de la ayuda que recibo.

Subdimensiones **optativas** para las herramientas de investigación social aportadas:

4. Sensación de autonomía en el día a día.

Este servicio me ayuda a seguir haciendo cosas por mí mismo/a.

Puedo tomar mis propias decisiones en el día a día.

5. Flexibilidad en la adaptación del servicio a mi rutina.

El servicio se adapta bien a mi rutina y a como me gusta hacer las cosas.

Me ayudan a cambiar la atención si mis necesidades cambian.

DIMENSIÓN 4. SEGURIDAD Y CONFIANZA EN EL SERVICIO.

Subdimensiones **seleccionadas** para las herramientas de investigación social aportadas:

1. Sentimiento de seguridad en el uso del servicio.

Siento que mi hogar es más seguro gracias a este servicio.

Me siento protegido/a cuando recibo la ayuda.

2. Confianza en la profesionalidad y formación del personal.

Confío en las personas que vienen a trabajar a mi casa.

Responden de manera efectiva ante cualquier incidencia.

Puedo contar con ellas cuando las necesito.

3. Evaluación del servicio en términos de prevención de riesgos en el hogar.

Me ayudan a evitar riesgos en casa, como caídas o problemas con el gas o la electricidad.

4. Seguimiento y evaluación periódica de la calidad del servicio.

Siento que el servicio mejora con el tiempo y se adapta a lo que necesito.

Me preguntan si estoy satisfecho/a con el servicio y si necesito cambios.

DIMENSIÓN 5. VALORACIÓN GENERAL

Subdimensiones **seleccionadas** para las herramientas de investigación social aportadas:

1. Valoración general del grado de satisfacción con el SAD.

Estoy satisfecho/a con mi experiencia con el servicio que me dan.

Recomendaría este Servicio de Ayuda a Domicilio a amistades o familia.

SERVICIOS DE TELEASISTENCIA

Bloque 1

DATOS DE CLASIFICACIÓN

- Antigüedad en el servicio:

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

- Sexo:

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

- Fecha de la encuesta:

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

Bloque 2

DIMENSIÓN 1. CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Subdimensiones **seleccionados** para las herramientas de investigación social
aportadas:

1. Seguimiento y llamadas periódicas de acompañamiento.

Las personas del servicio me llaman con frecuencia para saber cómo estoy.
Recibo habitualmente llamadas de seguimiento para sentirme acompañado/a.

2. Facilidad de acceso al servicio.

Recibo ayuda rápidamente cuando llamo al servicio.
Me resulta fácil contactar con el servicio de teleasistencia cuando lo necesito.

3. Funcionamiento y fiabilidad del equipo de teleasistencia.

El botón de teleasistencia funciona correctamente cada vez que lo uso.
Me siento seguro/a de que el equipo siempre está operativo.

4. Capacidad del servicio para responder a emergencias.

Cuando he tenido una urgencia, el servicio ha respondido rápidamente.
Me siento tranquilo/a sabiendo que, si necesito ayuda, vendrán a atenderme.

5. Coordinación con otros servicios sociales y sanitarios.

El servicio de teleasistencia me ayuda a contactar con el centro de salud o servicios sociales si lo necesito.
Siento que hay buena comunicación entre los profesionales que me atienden.

6. Acceso a información sobre la prestación, compromiso de calidad con las personas usuarias y familiares, sistema de sugerencias y quejas.

Me explican bien en qué consiste el servicio y cómo puedo hacer sugerencias o quejas.
Me informan bien sobre las gestiones administrativas que necesito hacer.
Sé a quién acudir si tengo algún problema con el servicio.

DIMENSIÓN 2. TRATO Y RELACIÓN CON PERSONAL DE ATENCIÓN.

Subdimensiones **seleccionados** para las herramientas de investigación social aportadas:

1. Escucha activa y adaptación a mis necesidades.

Toman en cuenta mis preferencias cuando me ayudan.
Siento que el personal de teleasistencia entiende lo que necesito.

2. Amabilidad y empatía en la atención.

Las personas que me atienden por teléfono son amables y me hacen sentir bien.
Me siento escuchado/a cuando llamo al servicio de teleasistencia.

3. Respeto a mi autonomía y toma de decisiones.

Respetan lo que decido sobre mi atención.
Me preguntan antes de tomar decisiones sobre cómo ayudarme.

4. Sensación de confianza y cercanía con el personal.

El personal me da confianza cuando hablo con ellos/as.
Siento que puedo contar con el personal de teleasistencia cuando lo necesito.

5.- Privacidad y confidencialidad en la atención.

Siento que la información que comparto con el servicio se maneja con discreción.
Me explican bien cómo protegen mi privacidad.

DIMENSIÓN 3. IMPACTO EN LA AUTONOMIA Y CALIDAD DE VIDA.

Subdimensiones **seleccionadas** para las herramientas de investigación social aportadas:

1. Capacidad para participar en la planificación del servicio.

Me han preguntado qué tipo de ayuda necesito a través de la teleasistencia.
Siento que tengo voz en la forma en que se presta el servicio.

2. Impacto del servicio en mi permanencia en el domicilio.

Gracias a este servicio, puedo seguir viviendo en mi casa.
Si no fuera por este servicio no podría seguir viviendo en mi casa.

3. Percepción de mejora en mi calidad de vida.

Mi vida ha mejorado desde que uso teleasistencia.
Me siento más acompañado/a en mi día a día gracias a este servicio.

Subdimensiones **optativas** para las herramientas de investigación social aportadas:

4. Sensación de autonomía en el día a día.

El servicio de teleasistencia me ayuda a seguir siendo independiente.
Puedo hacer más cosas por mí mismo/a gracias a este servicio.

5. Flexibilidad del servicio para adaptarse a cambios en mi rutina.

El servicio se adapta bien si cambian mis necesidades o mis horarios.
Han hecho ajustes en la atención cuando lo he solicitado.

DIMENSIÓN 4. SEGURIDAD Y CONFIANZA EN EL SERVICIO.

Subdimensiones **seleccionadas** para las herramientas de investigación social aportadas:

1. Prevención de riesgos en el hogar.

Me han dado consejos para evitar accidentes en casa.

2. Sentimiento de seguridad en el uso del servicio.

Me siento seguro/a sabiendo que tengo teleasistencia en casa.

El servicio me da tranquilidad en mi día a día.

3. Confianza en la profesionalidad y formación del personal.

Confío en que las personas que me atienden saben cómo ayudarme en cada situación.

Me explican bien qué hacer en caso de emergencia.

Responden de manera efectiva ante cualquier incidencia.

4.- Capacidad del servicio para reaccionar ante emergencias.

Cuando he tenido una emergencia, el servicio ha reaccionado adecuadamente.

Siento que, en una situación grave, el servicio reaccionaría bien para ayudarme.

Subdimensiones **optativas** para las herramientas de investigación social aportadas:

5. Seguimiento y evaluación periódica de la calidad del servicio.

El servicio es evaluado de vez en cuando.

Me preguntan si estoy satisfecho/a con el servicio y si necesito cambios.

DIMENSIÓN 5. VALORACIÓN GENERAL

Subdimensiones **seleccionadas** para las herramientas de investigación social aportadas:

1. Valoración general del grado de satisfacción con el servicio de teleasistencia.

Estoy satisfecho/a con mi experiencia con el servicio que me dan.

Recomendaría este servicio de teleasistencia a amistades o familia.