

ENCUESTA TELEFÓNICA DIRIGIDA A FAMILIARES DE RESIDENTES “CICERÓN-TORRIJOS”-18-1-2014

Esto no es una oferta comercial. Está referido a la Vivienda Cicerón en Torrijos. Como parte del compromiso de la Asociación Cicerón con la calidad y con el propósito de ofrecer unos servicios que satisfagan los deseos y expectativas de los familiares, se le propone contestar a esta encuesta.

Se trata de una encuesta para evaluar su satisfacción con los servicios y atención que se presta en la vivienda y para poder mejorar con sus observaciones.

Los resultados serán analizados globalmente y no individualmente y servirán para mejorar en la atención que se presta. ¿Desea participar?

En primer lugar permítame presentarme:

Mi nombre es Gabriel, soy Trabajador Social y los responsables de la Asociación Cicerón me han encargado realizar esta encuesta que irá seguida de otras dos, una a los residentes y otra a los trabajadores.

En este sentido, permítame hacerle 8 preguntas que no le llevarán más de 12 minutos:

Deberá asignar un número a cada una de las preguntas en una escala de 1 a 10, donde 1 significaría muy insatisfactorio y 10 totalmente satisfactorio. ¿Empezamos?

1) Puntúe los servicios que le voy a indicar:

- a. Si los precisa, cuidados personales de aseo y baño, vestido e imagen externa de su familiar.
- b. Menú y comida que se ofrece.
- c. Limpieza en general de habitaciones y salas comunes.
- d. Lavandería, planchado y costura de ropa.
- e. Coordinación de todas las actividades, organización y funcionamiento de la vivienda

2) En general, el trato de los profesionales a los residentes y a Vd. mismo cuando les visita, ¿cómo se siente?

3) La armonía y el ambiente de convivencia entre los residentes.

4) El equipamiento, las instalaciones y la decoración en general de la residencia.

5) ¿Se respetan los derechos y libertades de los residentes?

6) Si ha formulado alguna queja o sugerencia ¿Está satisfecho/a con la atención y explicación que se le dio?

7) Teniendo en cuenta todo lo que desea y quiere para su familiar (indicar parentesco), los servicios que se prestan en general en la vivienda y cómo se prestan estos cuidados ¿qué grado de satisfacción le merecen?

8) ¿Qué mejoraría en la vivienda?

Por último, algunos aspectos para mejorar la comunicación entre la vivienda y la familia:

- ¿Es Vd. el familiar de referencia de su familiar (indicar parentesco). ¿Quién es?
- ¿Conoce la página Web de Cicerón: www.asociaciociceron.org .En ella encontrará información sobre Cicerón y sus Centros, teniendo la oportunidad de expresar quejas y sugerencias on-line.

- ¿Tiene correo electrónico y desea que nos comuniquemos por este medio?
- ¿Le gustaría participar más en la organización de la vivienda y formar parte de la Junta Directiva?
- ¿Recomendaría esta vivienda a otros?
-

HEMOS FINALIZADO, GRACIAS POR SU COLABORACIÓN. ¿DESEA AÑADIR ALGO MÁS?