

Enquesta de satisfacció de persones que han sol·licitat el reconeixement del grau de dependència

REO núm. 779

Data 1 d'abril de 2015

Bon dia/bona tarda,

El meu nom és XXX i us truquem en nom del Departament de Benestar Social i Família de la Generalitat de Catalunya.

Amb la finalitat de millorar l'atenció que donem a la ciutadania, el Departament vol conèixer el vostre grau de satisfacció en relació amb la valoració de la dependència.

Recentment personal acreditat valorador ha vingut al vostre domicili a fer la valoració i, per aquesta raó, ens agradaria conèixer la vostra opinió a partir de la resposta a un breu qüestionari que us farem a continuació, si no hi teniu convenient.

Ens agradaria poder parlar amb el/la senyor/a (persona sol·licitant) o, si no és a casa, amb la persona que en té cura o va estar a l'entrevista de valoració.

Disposeu de 5 minuts en aquests moments?

- **Resposta afirmativa:**
Moltes gràcies. (S'inicia el qüestionari.)
- **Resposta negativa:**
Moltes gràcies per haver-nos atès.

-
1. Recordeu com van contactar per establir el dia i l'hora de la valoració?
 - Per telèfon. (Si és afirmatiu, pregunta 1.1, si no ho és, passeu a la 2.)
 - Per carta.
 - No ho recordeu.

Resposta múltiple: es possible contactar per carta i posteriorment per telèfon.

- 1.1. Us varen explicar que us trucaven per establir la valoració del grau de dependència?
 - Sí.
 - No.
 - No ho sap / no contesta.

Resposta única

2. Vàreu poder opinar respecte a la data i l'hora de la visita de valoració?
 - Sí.
 - No vàrem poder fer-hi cap canvi.
 - No va ser necessari.

Resposta única

3. En relació amb l'hora de la visita de valoració:
 - Es va establir una hora en concret d'arribada.
 - Es va establir un marge de fins a dues hores d'arribada.
 - Es va establir un marge de matí o de tarda.
 - No ho sap / no contesta.

Resposta única

4. La persona que us va trucar per telèfon: (Es pot marcar més d'una opció.)
- Us va donar informació dels telèfons de contacte per incidències en relació amb la data i l'hora acordada.
 - Us va donar resposta a la vostra petició de més informació.
 - No us va donar cap informació.

Resposta múltiple

5. Valoreu de l'1 al 5 el procés de citació considerant el 5 com a molt adequat i l'1 com a gens adequat:

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Resposta única

6. El primer dia concertat per valorar:
- Es va fer la valoració.
 - No es va poder fer:
 - La persona valoradora no es va presentar i no ho va comunicar.
 - La persona valoradora no es va presentar i ho va comunicar.
 - La persona dependent no era al seu domicili.
 - La persona acompanyant no era al seu domicili.
 - No es va poder valorar per un problema de salut sobrevingut recentment.

Resposta única

7. El dia de la valoració de grau de dependència, la persona valoradora:
- Va arribar a l'hora acordada.
 - Va arribar amb 1 hora o més de retard. *Si és afirmativa:*
 - Us va trucar per telèfon per avisar que arribaria més tard.
 - No us va avisar.
 - No us va avisar però es va disculpar en arribar al domicili.

Resposta única

8. La persona valoradora: (Resposta múltiple, marqueu totes les que considereu afirmatives.)
- Es va identificar en arribar al domicili.
 - Us va explicar en què consistiria la valoració del grau de dependència.
 - Us va demanar com era el dia a dia de la persona sol·licitant.
 - Va atendre els aclariments que li vàreu demanar.
 - Us va facilitar informació de quin procés seguiria una vegada feta la valoració de grau de dependència.
 - Us va explicar en què consistia l'acta de compareixença.
 - Us va lliurar una còpia de l'acta de compareixença.

Resposta múltiple

9. La persona valoradora va estar en el vostre domicili:
- Menys de 30 minuts.
 - Entre 30 i 45 minuts.
 - Entre 45 i 60 minuts.
 - Entre 1 hora i 1 hora i 30 minuts.
 - Més d'1 hora i 30 minuts.
 - No ho recordeu.

Resposta única

10. Puntueu de l'1 al 5 l'atenció rebuda durant la visita de valoració de grau de dependència, considerant el 5 com a molt adequada i l'1 com a gens adequada.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Resposta única

11. Recordeu quant temps va passar des de la data de la vostra sol·licitud i la data en què va venir la persona a fer-vos la valoració?
- Menys d'1 mes.
 - Entre 1 mes i 1 mes i mig.
 - Entre 1 mes i mig i 2 mesos.
 - Entre 2 mesos i mig i 3 mesos.
 - Entre 3 i 4 mesos.
 - Entre 4 i 5 mesos.
 - Entre 5 i 6 mesos.
 - Més de 6 mesos.
 - No ho sap / no respon.

Resposta única

12. Heu rebut ja la resolució corresponent a la valoració feta?

- Sí.
- No.
- Ho desconec.

Resposta única

13. Teniu algun suggeriment que ens pugui ajudar a millorar? (Pregunta oberta.)

Resposta de text obert

Moltes gràcies per atendre'ns i ajudar-nos a millorar!