

NUMQ Entrevista __ __ __ __	ENTREV Entrevistador __ __	
MONI Monitoratge: Sí.. 1 / No.. 2	MODATA Data (dd.mm.aaaa) __	MOHI Hora (hh:mm:ss) __
RECON Re-contacte: Sí.. 1 / No.. 2	REDATA Data (dd.mm.aaaa) __	REHI Hora (hh:mm:ss) __

Base de dades:

IDENT Identificador __ __ __ __	NOM; COGNOM1 Nom _____	SEXE Sexe [1,2] __	BD_EDAT1699_1A4 Grup d'edat [1 a 4] __	DISTRICTE Districte [1 a 10] __ __
---	----------------------------------	-------------------------------	---	--

Bon dia / bona tarda: em dic <nom entrevistador/a> i col·laboro amb Institut DYM, empresa d'estudis d'opinió. Estem fent una enquesta per l'Ajuntament de Barcelona sobre diferents aspectes relacionats amb el Servei d'Ajuda a Domicili.

FILTRE

F1

F1. Podria parlar amb el/la senyor/a <nom i cognom de l'usuari/usuària>?

ACLARIMENT: SI DIU QUE NO, ASSEGUREU-VOS QUE L'USUARI/ÀRIA NO ESTÀ EN DISPOSICIÓ PERMANENT DE CONTESTAR L'ENQUESTA.

Sí, ara01 (Aneu a Q1)
 Sí, més tard02 (Nou intent)
 No03 (Aneu a F2)
 (NO LLEGIU) NO HO SAP98 (FI ENTREVISTA)
 (NO LLEGIU) NO CONTESTA99 (FI ENTREVISTA)

F2

F2. (Si NO es pot parlar amb l'usuari: F1=03) Podria parlar amb alguna altra persona que ens pogués valorar el Servei d'Ajuda de l'Ajuntament de Barcelona? és a dir, que parli amb el servei, sàpiga com funciona i l'ús que en fa <nom i cognom de l'usuari/ària>, i s'encarrega si hi ha incidències i la seva gestió.

Sí, ara01 (Aneu a F3.1)
 Sí, més tard02 (Nou intent)
 No03 (Fi entrevista)
 (NO LLEGIU) NO HO SAP98 (FI ENTREVISTA)
 (NO LLEGIU) NO CONTESTA99 (FI ENTREVISTA)

NOM_CONTACTE

F3.1 (Si NO contesta l'usuari: F2=01) Em podria dir el seu nom?

_____ |__||__|

PARENTIU_P02; PARENTIU_P02_TEXT

F3.2. (Si NO contesta l'usuari: F2=01) I quina és la seva relació amb el senyor/la senyora <nom de l'usuari/usuària>?

(ESPONTÀNIA. NOMÉS UNA RESPOSTA)

PARELLA01
 FILL/A02
 GENDRE / NORA03
 NEBOT / NEBODA04
 CUIDADOR/A05
 ALTRES95 (ANOTEU)
 NO CONTESTA99

DATA01_I_ENQ, HI01_ENQ; DATA02_I_ENQ, HI02_ENQ; DATA03_I_ENQ, HI03_ENQ; DATA04_I_ENQ, HI04_ENQ; DATA05_I_ENQ, HI05_ENQ
 A1/A2. DIA I HORA DELS CONTACTES:

	A1. DIA I MES	A2. HORA I MINUTS		A1. DIA I MES	A2. HORA I MINUTS
1r. Intent	__ __ __ __	__ __ __ __	2n. Intent	__ __ __ __	__ __ __ __
3r. intent	__ __ __ __	__ __ __ __	4t. intent	__ __ __ __	__ __ __ __
5è. intent	__ __ __ __	__ __ __ __	(Si el 5è. intent resulta nul, doneu el contacte per no vàlid)		

DATA_F_ENQ: A3. DATA FI ENTREVISTA (dd.mm.aaaa): |__|

HF_ENQ: A4. HORA FI DE L'ENTREVISTA (hh:mm:ss): |__| DURADA_ENQ A5. DURADA DE L'ENTREVISTA (hh:mm:ss):|__|

<Una vegada accepta> Les informacions que li demanem són per a l'elaboració d'un estudi d'opinió. L'administració o el personal de l'administració que utilitzi aquesta informació està obligat per llei a garantir-li l'anonimat i el secret estadístic, és a dir, a no divulgar de cap manera les respostes individuals i a no utilitzar-les per a cap finalitat que no sigui l'elaboració d'un estudi d'opinió. Té dret a no respondre totes les preguntes. Hi està d'acord?

CONSENT_FA

Sí..... 1

No..... 2 **(No feu entrevista)**

L'informo que aquesta entrevista pot ser escoltada o gravada per un supervisor/a per garantir que està sent realitzada d'acord amb les instruccions rebudes.

LLENGUA_ENQ

A6. En quina llengua vol que li faci l'entrevista?

Català (D'INICI / INDIFERENT)1 **(Utilitzeu qüestionari català)**

Castellà..... 2 **(Utilitzeu qüestionari castellà)**

QUOTES

EDAT_NRE; EDAT1699_1a4

Q1. **(Text si contesta l'usuari: F1=01)** Quina edat té, vostè?

(Text si NO contesta l'usuari: F2=01) Quina edat té l'usuari?

|_|||_|||_| anys

NO CONTESTA999

CONTROL: CODIFIQUEU AUTOMÀTICAMENT.

DE 16 A 74 ANYS01

DE 75 A 79 ANYS02

DE 80 A 84 ANYS03

DE 85 ANYS I MÉS.....04

NO CONTESTA99

SERVEI D'AJUDA DOMICILIÀRIA

US_SAD_TF; US_SAD_NETEJA; US_SAD_1A3

0. **(Text si contesta l'usuari: F1=01)** Quins serveis d'ajuda a domicili oferts per l'Ajuntament de Barcelona utilitza vostè?

(Text si NO contesta l'usuari: F2=01) Quins Serveis d'Ajuda a Domicili oferts per l'Ajuntament de Barcelona utilitza el senyor/la senyora **<nom de l'usuari/usuària>**?

(LLEGIU UNA A UNA CADA OPCIÓ I ANOTEU. MULTIRESPOSTA)

CONTROL: HA D'UTILITZAR COM A MÍNIM UN SERVEI.

SÍ No

Treballador/a Familiar01.....02

Servei de neteja.....01.....02

CONTROL: CODIFIQUEU AUTOMÀTICAMENT.

NOMÉS TREBALLADOR/A FAMILIAR.....01

NOMÉS SERVEI DE NETEJA02

TREBALLADOR/A FAMILIAR I SERVEI DE NETEJA03

NO HO SAP.....98 **(FI ENTREVISTA)**

NO CONTESTA99 **(FI ENTREVISTA)**

NOTES DE PROGRAMACIÓ:

- Si disposa només de servei de treballador/a familiar: US_SAD_1A3=1 → Pregunteu Bloc A

- Si disposa només de servei de neteja: US_SAD_1A3=2 → Pregunteu Bloc B

- Si disposa dels dos serveis: US_SAD_1A3=3 → Pregunteu Bloc A i B

BLOC A: VALORACIÓ DEL SERVEI D'AJUDA DOMICILIÀRIA

VAL_SAD_TF

1. **(Text si disposa només de servei de treballador/a familiar: US_SAD_1A3=1)** Quina valoració global faria vostè del Servei d'Ajuda Domiciliària, essent 0 la puntuació mínima i 10 la màxima?

(Text si disposa dels dos serveis: US_SAD_1A3=3) Per començar, ens centrarem en el/la treballador/a familiar que ve a casa. Quina valoració global en faria del servei, essent 0 la puntuació mínima i 10 la màxima?

- Mínima										+ Màxima		NS	NC
00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	98	99	

POS01_SAD_TF; POS02_SAD_TF; ...; POS_SAD_TF_TEXT

2. En general, què és el que més li agrada del servei?

(ESPONTÀNIA, NO SUGGERIU. ANOTEU LITERALMENT AMB EL MÀXIM DE DETALL. MULTIRESPOTA)

_____ |__||__|

NEG01_SAD_TF; NEG02_SAD_TF; ...; NEG_SAD_TF_TEXT

3. I el que menys li agrada del servei?

(ESPONTÀNIA, NO SUGGERIU. ANOTEU LITERALMENT AMB EL MÀXIM DE DETALL. MULTIRESPOTA)

_____ |__||__|

VAL_SAD_TF_AMAB_1A4

4. Com valora vostè l'amabilitat de la persona que ve a casa: molt bé, bé, malament o molt malament?

(NOMÉS UNA RESPOSTA)

Molt bé.....01
Bé.....02
Malament.....03
Molt malament.....04
(NO LLEGIU) NO HO SAP.....98
(NO LLEGIU) NO CONTESTA.....99

VAL_SAD_TF_AMAB

5. (Si ha valorat: P4<=4) I si hagués de donar-li una puntuació a la persona que ve a casa de l'0 al 10, essent 0 la puntuació mínima i 10 la màxima, quina li donaria?

- Mínima					+ Màxima					NS NC		
00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	98	99

VAL_SAD_TF_CONFIA_1A4

6. Com valora vostè la confiança que té en la persona que ve a casa: molt bé, bé, malament o molt malament?

(NOMÉS UNA RESPOSTA)

Molt bé.....01
Bé.....02
Malament.....03
Molt malament.....04
(NO LLEGIU) NO HO SAP.....98
(NO LLEGIU) NO CONTESTA.....99

VAL_SAD_TF_FEINA_1A4

7. Com valora vostè com el/la treballador/a familiar que ve a casa realitza la feina: molt bé, bé, malament o molt malament?

(NOMÉS UNA RESPOSTA)

Molt bé.....01
Bé.....02
Malament.....03
Molt malament.....04
(NO LLEGIU) NO HO SAP.....98
(NO LLEGIU) NO CONTESTA.....99

VAL_SAD_TF_UTIL_1A4

8. Com valora vostè la utilitat de les explicacions i les informacions que li dóna la persona que ve a casa: molt bé, bé, malament o molt malament?

(NOMÉS UNA RESPOSTA)

Molt bé.....01
Bé.....02
Malament.....03
Molt malament.....04
(NO LLEGIU) NO HO SAP.....98
(NO LLEGIU) NO CONTESTA.....99

VAL_SAD_TF_SOL_1A4

9. Fins a quin punt, creu vostè que aquesta persona que ve a casa li ajuda a trobar solucions per resoldre les seves necessitats: sempre, quasi sempre, poques vegades o mai? (NOMÉS UNA RESPOSTA)

Sempre.....01
Quasi sempre.....02
Poques vegades.....03
Mai.....04
(NO LLEGIU) NO HO SAP.....98
(NO LLEGIU) NO CONTESTA.....99

VAL_SAD_TF_FREQ_1A4

10. I a vostè li sembla que la freqüència de les visites de la persona que ve a casa és: molt suficient, suficient, insuficient o molt insuficient?

(NOMÉS UNA RESPOSTA)

Molt suficient	01
Suficient	02
Insuficient.....	03
Molt insuficient.....	04
(NO LLEGIU) NO HO SAP	98
(NO LLEGIU) NO CONTESTA.....	99

VAL_SAD_TF_CONTACT_1A4

11. Si té alguna necessitat específica, vostè considera que la facilitat de posar-se en contacte amb el/la treballador/a familiar que ve a casa o alguna persona de l'empresa és: molt fàcil, fàcil, difícil o molt difícil?

(NOMÉS UNA RESPOSTA)

Molt fàcil	01
Fàcil.....	02
Difícil	03
Molt difícil.....	04
(NO LLEGIU) NO HO SAP	98
(NO LLEGIU) NO CONTESTA.....	99

VAL_SAD_TF_ADAPT_1A4

12. **(Text si contesta l'usuari: F1=01)** Com creu vostè que el servei de treballador/a familiar que ve a casa s'adapta a les seves necessitats: molt bé, bé, malament o molt malament?

(Text si NO contesta l'usuari: F2=01) Com valora vostè que el servei de treballador/a familiar que ve a casa s'adapta a les necessitats de **<nom de l'usuari/usuària>**: molt bé, bé, malament o molt malament?

(NOMÉS UNA RESPOSTA)

Molt bé.....	01
Bé.....	02
Malament	03
Molt malament.....	04
(NO LLEGIU) NO HO SAP	98
(NO LLEGIU) NO CONTESTA.....	99

MOT01_VAL_SAD_TF_ADAPT; MOT02_VAL_SAD_TF_ADAPT; ...; MOT_VAL_SAD_TF_ADAPT_TEXT

13. Per quin motiu creu que s'adapta **<resposta P12>**?

(ESPONTÀNIA, NO SUGGERIU. ANOTEU LITERALMENT AMB EL MÀXIM DE DETALL. MULTIRESPOTA)

_____ |__|__|

BLOC B: VALORACIÓ DEL SERVEI DE NETEJA

VAL_SAD_NETEJA

14. **(Text si disposa només de servei de neteja: US_SAD_1A3=2)** Quina valoració global faria vostè del servei d'ajuda domiciliària, essent 0 la puntuació mínima i 10 la màxima?

(Text si disposa dels dos serveis: US_SAD_1A3=3) Ara parlarem del servei de neteja del que també disposa. Quina valoració global en faria del servei, essent 0 la puntuació mínima i 10 la màxima?

- Mínima										+ Màxima		NS	NC
00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	98	99	

POS01_SAD_NETEJA; POS02_SAD_NETEJA; ...; POS_SAD_NETEJA_TEXT

15. **(Text si disposa només de servei de neteja: US_SAD_1A3=2)** En general, què és el que més li agrada del servei ?

(Text si disposa dels dos serveis: US_SAD_1A3=3) En general, què és el que més li agrada del servei de neteja?

(ESPONTÀNIA, NO SUGGERIU. ANOTEU LITERALMENT AMB EL MÀXIM DE DETALL. MULTIRESPOTA)

_____ |__|__|

NEG01_SAD_NETEJA; NEG02_SAD_NETEJA; ...; NEG_SAD_NETEJA_TEXT

16. **(Text si disposa només de servei de neteja: US_SAD_1A3=2)** I el que menys li agrada del servei?

(Text si disposa dels dos serveis: US_SAD_1A3=3) I el que menys li agrada del servei de neteja?

(ESPONTÀNIA, NO SUGGERIU. ANOTEU LITERALMENT AMB EL MÀXIM DE DETALL. MULTIRESPOTA)

_____ |__|__|

VAL_SAD_NETEJA_AMAB_1A4

17. (Text si disposa només de servei de neteja: US_SAD_1A3=2) Com valora vostè l'amabilitat de la persona que ve a casa: molt bé, bé, malament o molt malament?

(Text si disposa dels dos serveis: US_SAD_1A3=3) Com valora vostè l'amabilitat de la persona que ve a casa a netejar: molt bé, bé, malament o molt malament?

(NOMÉS UNA RESPOSTA)

- Molt bé.....01
- Bé.....02
- Malament.....03
- Molt malament.....04
- (NO LLEGIU) NO HO SAP.....98
- (NO LLEGIU) NO CONTESTA.....99

VAL_SAD_NETEJA_AMAB

18. (Si ha valorat: P17<=4) (Text si disposa només de servei de neteja: US_SAD_1A3=2) I si hagués de donar-li una puntuació de l'0 al 10 a la persona que ve a casa, essent 0 la puntuació mínima i 10 la màxima, quina li donaria?

(Si ha valorat: P17<=4) (Text si disposa dels dos serveis: US_SAD_1A3=3) I si hagués de donar-li una puntuació de l'0 al 10 a la persona que ve a casa a netejar, essent 0 la puntuació mínima i 10 la màxima, quina li donaria?

- Mínima										+ Màxima		NS NC	
00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	98	99	

VAL_SAD_NETEJA_CONFIA_1A4

19. Text si disposa només de servei de neteja: US_SAD_1A3=2) Com valora vostè la confiança que té en la persona que ve a casa: molt bé, bé, malament o molt malament?

(Text si disposa dels dos serveis: US_SAD_1A3=3) Com valora vostè la confiança que té en la persona que ve a casa a netejar: molt bé, bé, malament o molt malament?

(NOMÉS UNA RESPOSTA)

- Molt bé.....01
- Bé.....02
- Malament.....03
- Molt malament.....04
- (NO LLEGIU) NO HO SAP.....98
- (NO LLEGIU) NO CONTESTA.....99

VAL_SAD_NETEJA_ADAPT_1A4

20. (Text si contesta l'usuari: F1=01) Com creu vostè que el servei de neteja s'adapta a les seves necessitats: molt bé, bé, malament o molt malament?

(Text si NO contesta l'usuari: F2=01) Com valora vostè que el servei de neteja s'adapta a les necessitats de <nom de l'usuari/usuària>: molt bé, bé, malament o molt malament?

(NOMÉS UNA RESPOSTA)

- Molt bé.....01
- Bé.....02
- Malament.....03
- Molt malament.....04
- (NO LLEGIU) NO HO SAP.....98
- (NO LLEGIU) NO CONTESTA.....99

MOT01_VAL_SAD_NETEJA_ADAPT; MOT02_VAL_SAD_NETEJA_ADAPT; ...; MOT_VAL_SAD_NETEJA_ADAPT_TEXT

21. Per quin motiu creu que s'adapta <resposta P20>?

(ESPONTÀNIA, NO SUGGERIU. ANOTEU LITERALMENT AMB EL MÀXIM DE DETALL. MULTIRESPOSTA)

_____ |__||__|

IMP_SAD_INDEPE_1A4; IMP_SAD_COBER_1A4; IMP_SAD_ACOMPA_1A4; IMP_SAD_TRANQUIL_1A4; IMP_SAD_SEGUR_1A4

22. **(Text si contesta l'usuari: F1=01)** A continuació li llegiré alguns aspectes sobre el Servei d'Ajuda a Domicili. Digui'm si per vostè són molt, bastant, poc o gens importants?

(Text si NO contesta l'usuari: F2=01) A continuació li llegiré alguns aspectes sobre el Servei d'Ajuda a Domicili. digui'm si per vostè en relació a la cura de <nom de l'usuari/usuària> són molt, bastant, poc o gens importants?

(LLEGIU UN A UN - ROTEU LES OPCIONS. NOMÉS UNA RESPOSTA PER FILA)

	Molt	Bastant	Poc	Gens	NS	NC
Poder seguir vivint a casa seva de forma independent.....	01	02	03	04	98	99
Sentir que té cobertes les seves activitats de la vida diària	01	02	03	04	98	99
Sentir-se més acompanyat/da, menys sol/a.....	01	02	03	04	98	99
Més tranquil·litat per a vostè i la seva família (fills/es.....)	01	02	03	04	98	99
Sentir-se més segur/a en el cas de tenir alguna necessitat sobrevinguda o puntual	01	02	03	04	98	99

VAL_SAD_IDENT_1A4

23. Fins a quin punt creu vostè què és fàcil identificar a les persones que treballen per al Servei d'Ajuda Domiciliària, és a dir, és fàcil visualitzar la identificació o targeta de la persona que ve a casa seva: molt fàcil, fàcil, difícil o molt difícil?

(NOMÉS UNA RESPOSTA)

Molt fàcil	01
Fàcil.....	02
Difícil	03
Molt difícil.....	04
(NO LLEGIU) TRUQUEN PER TELEFON -NO PORTEN LA TARGETA IDENTIFICATIVA	05
(NO LLEGIU) VENEN SOVINT -NO PORTEN LA TARGETA IDENTIFICATIVA	06
(NO LLEGIU) ALTRES (ESPECIFICAR).....	95
(NO LLEGIU) NO HO SAP	98
(NO LLEGIU) NO CONTESTA.....	99

VAL_SAD_CANV_HORARI_1A2

24. Quan la persona que ve a casa fa un canvi en el seu horari habitual o no pot venir, l'avisen amb antelació?

(LLEGIU POSSIBILITATS. NOMÉS UNA RESPOSTA)

Sí.....	01
No.....	02
No s'ha trobat en aquesta situació	03

RECLAM_SAD

25. En el últim anys ha fet algun tipus de queixa?

(NOMÉS UNA RESPOSTA)

Sí.....	01
No.....	02

RECLAM_SAD_Q01; RECLAM_SAD_Q02;...; RECLAM_SAD_TEXT

26. **(Si ha fet alguna queixa: P25=01)** I em podia dir quina va ser la queixa?

(ESPONTÀNIA, NO SUGGERIU. ANOTEU LITERALMENT AMB EL MÀXIM DE DETALL. MULTIRESPOSTA)

_____ |__||__|

CONTROL CODIFICACIÓ POSTERIOR: Per a cada queixa, codifiqueu posteriorment si la queixa feia referència a algun aspecte concret

Queixa1: RECLAM_SAD_Q01_SV01, RECLAM_SAD_Q01_SV02,...

Queixa2: RECLAM_SAD_Q02_SV01, RECLAM_SAD_Q02_SV02,...

...

SERVEI DE TREBALLADOR/A FAMILIAR	01
SERVEI DE NETEJA.....	02
SERVEI EN GENERAL.....	03

VAL_SAD_RESPOS_1A2

27. **(Si ha fet alguna queixa: P25=01)** Està satisfet/a amb la resposta rebuda?

(NOMÉS UNA RESPOSTA)

Sí.....01
No.....02

POS01_SAD; POS02_SAD ; ...; POS_SAD_TEXT

28. Segons la seva experiència personal, què és el que més li agrada del Servei d'Ajuda a Domicili?

(ESPONTÀNIA, NO SUGGERIU. ANOTEU LITERALMENT AMB EL MÀXIM DE DETALL. MULTIRESPOTA)

.....|_|_|_|

MILL01_SAT; MILL02_SAT ; ...; MILL_SAT_TEXT

29. I què és el que vostè milloraria del Servei d'Ajuda a Domicili?

(ESPONTÀNIA, NO SUGGERIU. ANOTEU LITERALMENT AMB EL MÀXIM DE DETALL. MULTIRESPOTA)

.....|_|_|_|

DADES DE CLASSIFICACIÓ

EDAT_NRE_NOUSU;EDAT_NOUSU_1699_1A4

Z1. **(Si NO contesta l'usuari: F2=01)** Quina edat té, vostè?

|_|_|_|_| anys

NO CONTESTA999

CONTROL: CODIFIQUEU AUTOMÀTICAMENT.

DE 16 A 74 ANYS01

DE 75 A 79 ANYS02

DE 80 A 84 ANYS03

DE 85 ANYS I MÉS.....04

NO CONTESTA99

ESTUDIS_1A6

Z2. Quin és el seu nivell d'estudis acabats?

(LLEGIU POSSIBILITATS. NOMÉS UNA RESPOSTA)

No ha acabat els estudis obligatoris.....01

Obligatori (primària, EGB, ESO).....02

Secundaris generals (batxillerat, PREU, BUP, COU)03

Secundaris professionals (comerç, FP1, FP2, mòduls, grau mitjà/superior).....04

Universitaris (graus, diplomatura, llicenciatura)05

Post universitaris (màster, postgrau, doctorat que requereixin titulació universitària).....06

(NO LLEGIU) NO HO SAP98

(NO LLEGIU) NO CONTESTA.....99

COM01; COM02;...;COM_TEXT

Vol afegir algun comentari o fer algun suggeriment sobre el servei d'ajuda a domicili?

LLEGIU: moltes gràcies per la seva amabilitat a l'hora de respondre l'entrevista.