

**ENCUESTA DE SATISFACCION DE USUARIOS
PADRES/ MADRES Y/O ADULTOS RESPONSABLES**

FECHA DE EVALUACIÓN:

NIVEL: Adultos

OBJETIVO: Conocer el nivel de satisfacción e insatisfacción de padres, madres y/o adultos responsables en la atención residencial

JUICIO VALORATIVO: Nunca, Casi Nunca, A veces, Casi siempre, Siempre.

INSTRUCCIONES: Marcar con una X la respuesta que mas te identifica.

A. SATISFACCION DE NECESIDADES BASICAS Y CALIDAD DE VIDA SALUD, EDUCACION, OCIO Y RECREACION, ALIMENTACION, VESTUARIO, HABITABILIDAD, ESPACIOS SALUDABLES, SEGURIDAD.					
INDICADOR	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1. La residencia entrega a la niña/o o adolescente atención médica oportuna, asistencia a controles, administración de medicamentos recetados por médico y se me informa oportunamente de ello					
2. La residencia entrega alimentación diaria suficiente y adecuada a las necesidades de la niña/o o adolescente					
3. La residencia entrega útiles de aseo personal a la niña/o o adolescente, como por ejemplo: shampoo, jabón, pasta dental, toallas, confort, entre otros					
4. La residencia entrega vestuario o ropa necesaria para la vida diaria de la niña/o o adolescente y/o permite el uso de vestuario entregado por familia					
5. La casas de la residencia cuenta con mobiliario y espacios adecuados y limpios para el buen vivir de la niña/o o adolescente					
6. La residencia entrega protección y seguridad frente a riesgos dentro de la residencia durante el día y la noche					
7. La residencia facilita a la niña/o y adolescente acceso a internet, teléfono, televisión, entre otros medios de comunicación y/o permite el uso de medios tecnológicos propios					
8. La residencia permite que la niña/o y adolescente asista regularmente a clases, cuenta con materiales de estudio y espacio necesario para estudiar (libros, biblioteca, computadores etc).					
9. La residencia entrega la oportunidad a la niña/o y adolescente de participar en actividades recreativas, deportivas, culturales, religiosas en la residencia y/o actividades extraescolares					
10. La convivencia en las casas entre niñas/os y tías es adecuada para la tranquilidad y estadía de la niña/o y adolescente					
B. RELACION CON FUNCIONARIOS CAPACIDAD DE RESPUESTA, SEGURIDAD, EMPATÍA, EXPECTATIVAS DE SERVICIO ENTREGADO					
INDICADOR	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1.El personal de la residencia me escucha y entrega consejos cuando lo necesito.					
2. Me he sentido ridiculizado, excluido, insultado, maltratado por personal de la residencia.					
3. El personal de la residencia me entrega respeto y amabilidad en el trato cotidiano.					
4. El personal de la residencia se muestra dispuesto a ayudarme cuando lo necesito					
5. Cuando acudo a Dirección o Dupla Psicosocial, no tengo problema en conversar con la persona que pueda responder a mis demandas.					
6. El personal de la residencia da una imagen de honestidad y confianza.					
7. El personal de la residencia da respuesta a mis necesidades y problemas de forma clara y comprensible.					