

INFORME DE RECOLLIDA DE LES NECESSITATS I LES EXPECTATIVES, I DE LA SATISFACCIÓ DE LES PERSONES USUÀRIES EN RELACIÓ AMB EL SERVEI D'ATENCIÓ INTEGRAL A LA VIOLÈNCIA DOMÈSTICA I VIOLÈNCIA MASCLISTA 2022

Abril 2023

ÍNDIX

1. INTRODUCCIÓ	3
2. RECOLLIDA DE NECESSITATS, EXPECTATIVES I SATISFACCIÓ DE LES VALORACIONS INTERMEDIES DE LES USUÀRIES	3
3. RECOLLIDA DE NECESSITATS, EXPECTATIVES I SATISFACCIÓ DE LES VALORACIONS INTERMEDIES DE LES USUÀRIES	4
3.1 DADES SOCIODEMOGRÀFIQUES DE LES ENQUESTES GENERALS A PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI (A LA FINALITZACIÓ DEL SERVEI)	4
3.2 INFORMACIÓ RECOLLIDA EN RELACIÓ AMB LES NECESSITATS I LES EXPECTATIVES	6
3.3 INFORMACIÓ RECOLLIDA EN RELACIÓ AMB LA SATISFACCIÓ	6
3.4. RELACIÓ ENTRE LES RESPOSTES D'IMPORTÀNCIA I SATISFACCIÓ (ANNEX 2)	13
3.5 VALORACIÓ GLOBAL DEL SERVEI	13
3.6 VALORACIÓ DE L'ENQUESTA	13
3.7 COMPARATIVA 2010-2022	13
3.8 OBSERVACIONS	14
4. CONCLUSIONS GENERALS	15
ANNEX 1. ENQUESTA A PERSONES USUÀRIES	16
ANNEX 2. IMPORTÀNCIA	17
ANNEX 3. OBSERVACIONS	23

1. INTRODUCCIÓ

Des del Servei d'Atenció a la Violència Domèstica i Violència Masclista volem conèixer la satisfacció de les persones usuàries ateses amb l'objectiu d'ajustar l'atenció que es dona a les seves necessitats.

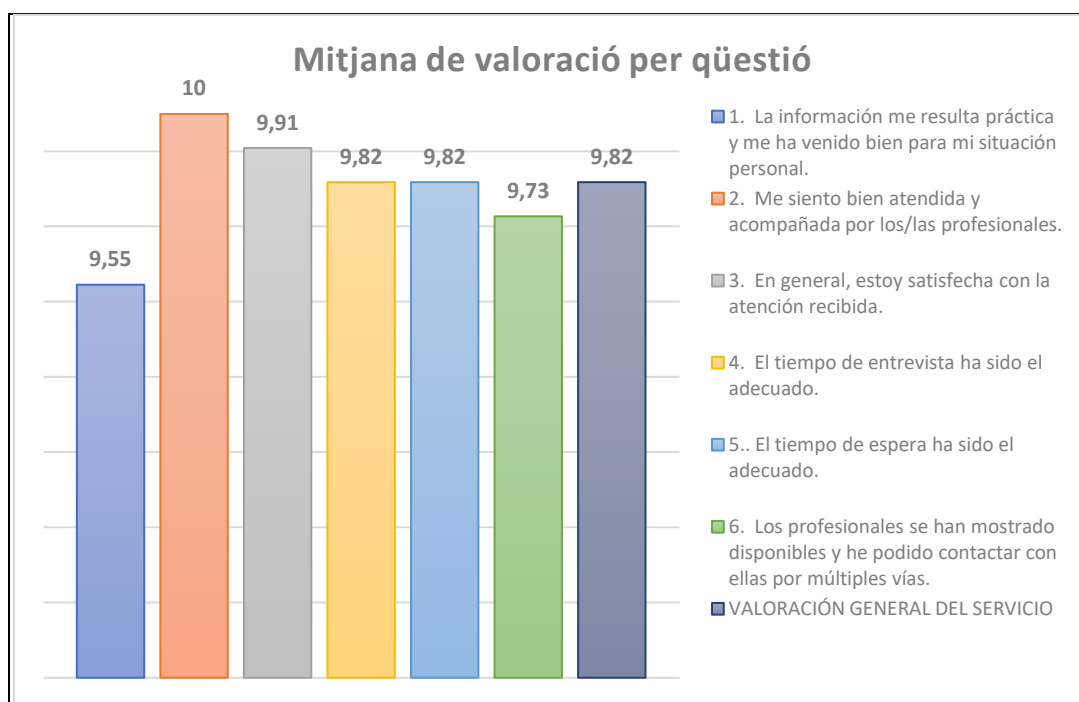
Per a aconseguir-ho s'ha aplicat una tècnica d'anàlisi social: les enquestes telefòniques i presencials a les persones usuàries dels serveis.

Aquesta tècnica s'ha aplicat tant a les persones usuàries de tots els programes (Dones, Fills i Filles i Agressors) una vegada ha finalitzat la prestació del servei, en tots els programes (una mateixa persona pot tenir intervencions obertes a més d'un programa), com abans de la finalització de la intervenció, mitjançant una recollida de "valoracions intermèdies" al Programa de dones.

2. RECOLLIDA DE NECESSITATS, EXPECTATIVES I SATISFACCIÓ A LES VALORACIONS INTERMÈDIES DEL PROGRAMA DE DONES

Al programa de dones s'han recollit dades de satisfacció mitjançant un qüestionari presentat a 84 usuàries del servei que al llarg del 2022 varen arribar a la tercera entrevista i continuaven amb l'expedient obert, de les quals, 11 l'han resposta. Es demana una valoració a 6 qüestions i una valoració general del servei (entre 0 i 10).

La mitjana de valoració general del servei que s'ha obtingut ha estat de 9,82. A continuació es mostren els resultats per qüestió (atribut del servei), destacant la unanimitat de la valoració màxima al nivell d'atenció i acompanyament rebut pels professionals.



En el qüestionari es van afegir dues preguntes obertes. A la primera, se'ls hi demana com creuen que podríem millorar el Servei i aquestes han estat algunes de les seves respostes:

- *Esta bien*
- *Esta muy bien así*
- *Creo que funciona adecuadamente.*
- *No creo que haya mucho que mejorar. La ayuda y el trato que he recibido ha sido muy bueno y me están ayudando mucho.*
- *Me parece excelente*
- *Yo hasta ahora estoy muy satisfecha con el servicio. Me han tratado muy bien*
- *Nada que mejorar*
- *Comunicación directa*
- *El servicios es muy bueno, y siempre me sentido muy atendida*
- *Me siento muy apoyada*

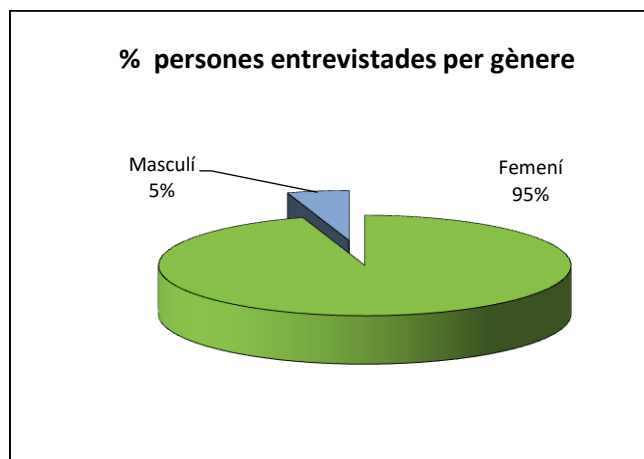
En relació al següent apartat de resposta oberta, se'ls hi demana si volen fer alguna observació i aquestes han estat algunes de les observacions que han aportat:

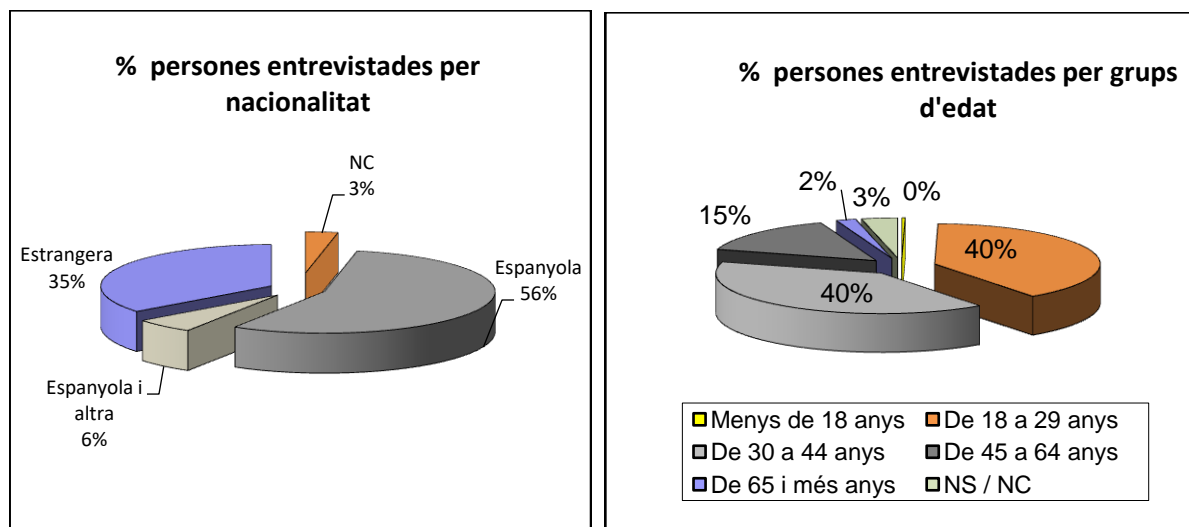
- *Son muy buenas con nosotras y demasiada paciencia por lo menos con migo gracias por todo*
- *Muy satisfecha con la atención prestada*

3. RECOLLIDA DE NECESSITATS, EXPECTATIVES I SATISFACCIÓ A LES VALORACIONS FINALS DE TOTS ELS PROGRAMES

3.1 DADES SOCIODEMOGRÀFIQUES DE LES ENQUESTES GENERALS A PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI (A LA FINALITZACIÓ DEL SERVEI)

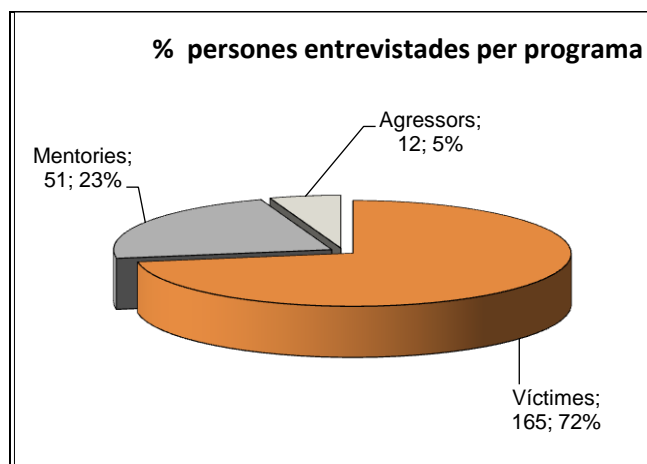
Quant a les persones enquestades (228) un 95% van ser de gènere femení. Quant a la procedència, el 56% van ser de nacionalitat espanyola. El 80% de les persones es distribueixen a parts iguals dins els segments de 18 a 29 anys i de 30 a 44 anys.





De les 228 persones usuàries entrevistades dels tres programes que integren el Servei amb expedient tancat i localitzables, d'un total de 576 amb expedient tancat al 2022 (387 del Programa de víctimes; 42 d'agressors i, 147 de mentories -fills i filles-).

Per programes, les enquestes rebudes es distribueixen de la següent forma:



L'enquesta s'ha realitzat per via telefònica i presencial. La resposta a nivell general del Servei ha estat del 39,58 %, el que implica un increment del 1,02 % respecte l'any anterior.

El model d'enquesta emprat es pot trobar a l'annex 1.

3.2 INFORMACIÓ RECOLLIDA EN RELACIÓ AMB LES NECESSITATS I LES EXPECTATIVES

A l'enquesta, s'ha demanat quins atributs es consideren més importants, és a dir, com podem prioritzar les necessitats i expectatives de les persones usuàries. Han aportat informació 210 persones usuàries, que han contestat majoritàriament per grups de qüestions, i algunes han fet referència a qüestions individuals.

Referent a la importància, es comptabilitza l'ordre dels aspectes del servei amb l'agrupació segons l'encapçalament següent:

- A. Atenció i empatia
- B. Capacitat de resposta
- C. Accessibilitat
- D. Instal·lacions

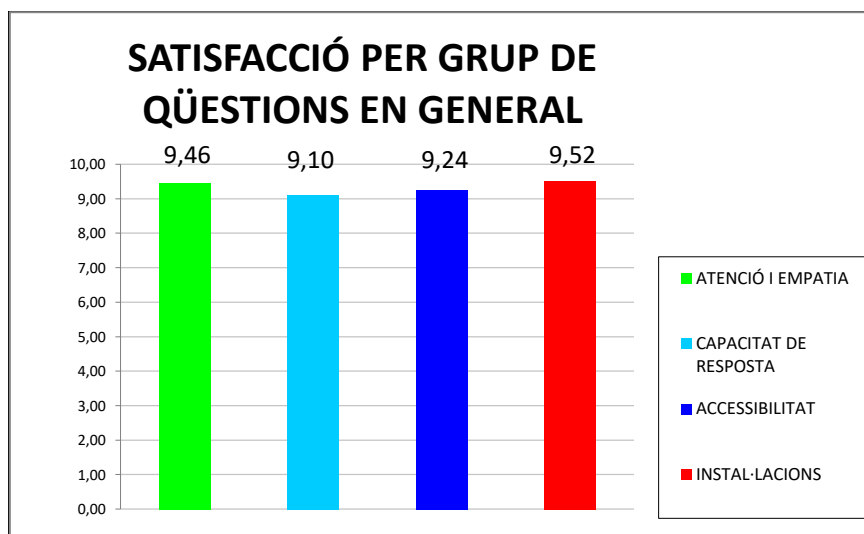
De les persones que han contestat per grups de qüestions, 132 (un 63%), han destacat l'**Atenció i empatia** seguit de **La capacitat de donar una resposta útil**.

Les persones que han contestat per ítems, han considerat com a més importants **ser tractada amb amabilitat i bon tracte i sentir-se escoltada** (ítems del bloc A)

3.3 INFORMACIÓ RECOLLIDA EN RELACIÓ AMB LA SATISFACCIÓ

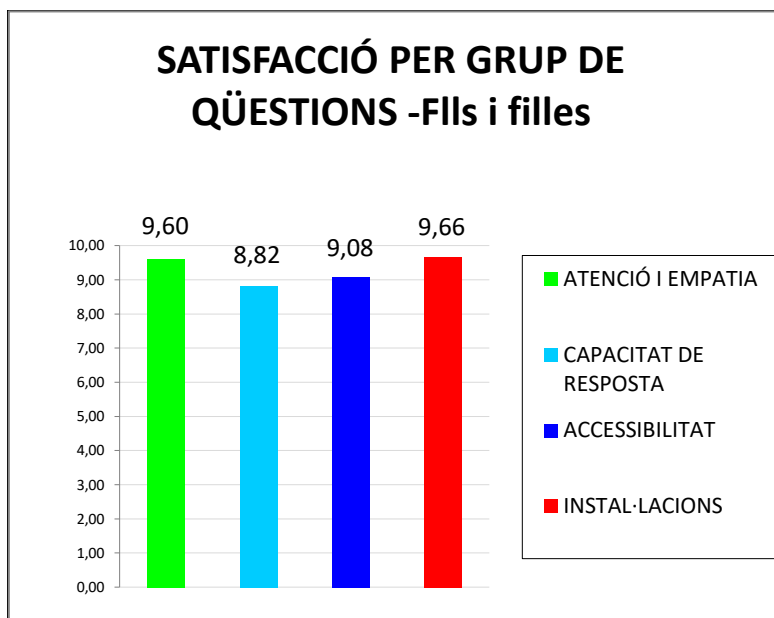
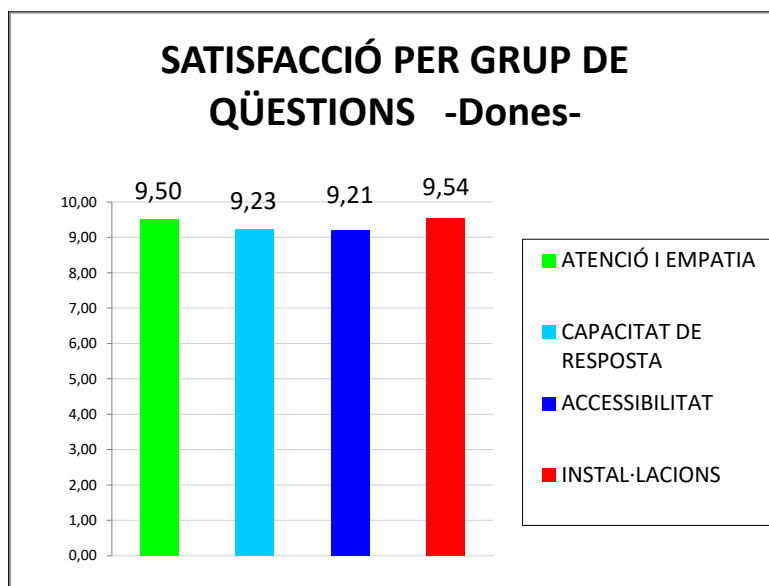
Satisfacció per grup de qüestions

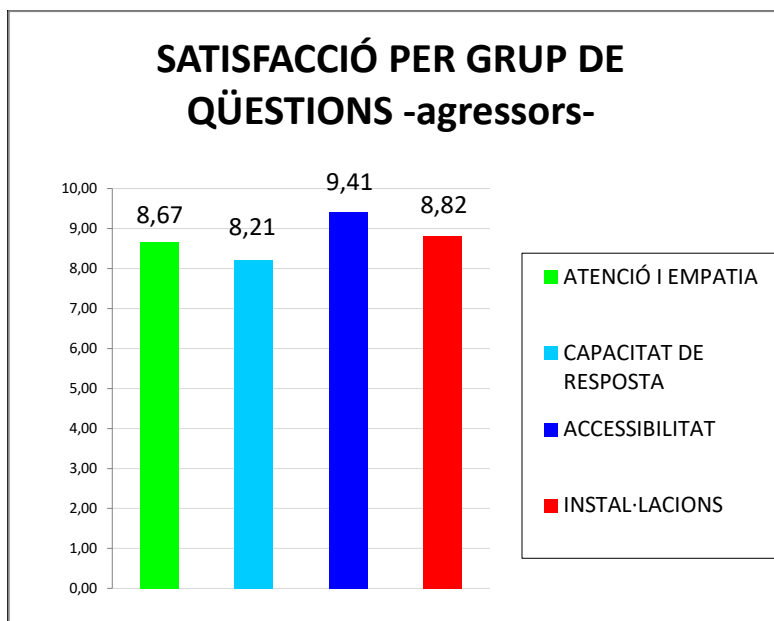
En relació amb la satisfacció percebuda quant als grups de qüestions per part de la totalitat de persones usuàries del servei, les valoracions han estat molt elevades: els quatre blocs d'atributs han estat valorats amb un excel·lent, i no hi ha una diferència destacable entre les puntuacions.



Respecte de la satisfacció per programes, igual que en la valoració general del servei, els quatre grups de qüestions han estat molt ben valorats, amb una puntuació d'excel·lent en tots.

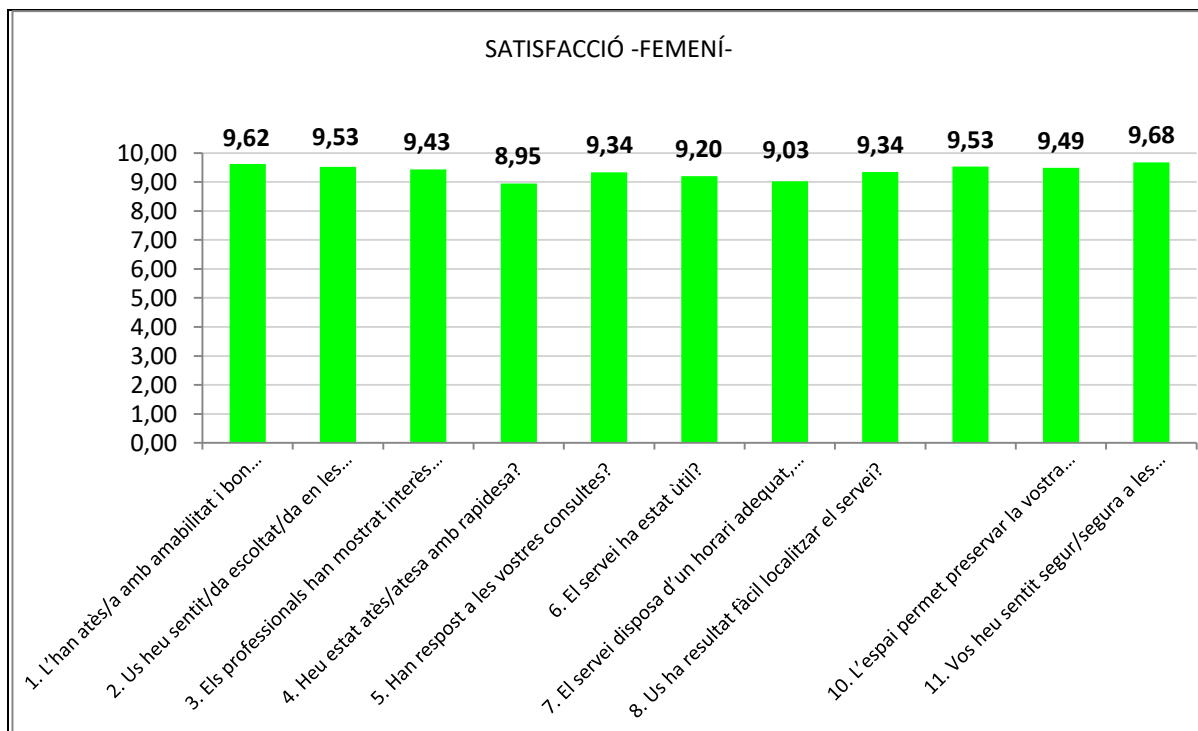
Si comparem globalment els tres programes, el de Dones és el més ben valorat. Quant a la valoració dels blocs, el més ben valorat en Dones i Fills i Filles són les instal·lacions, i en homes l'accessibilitat.

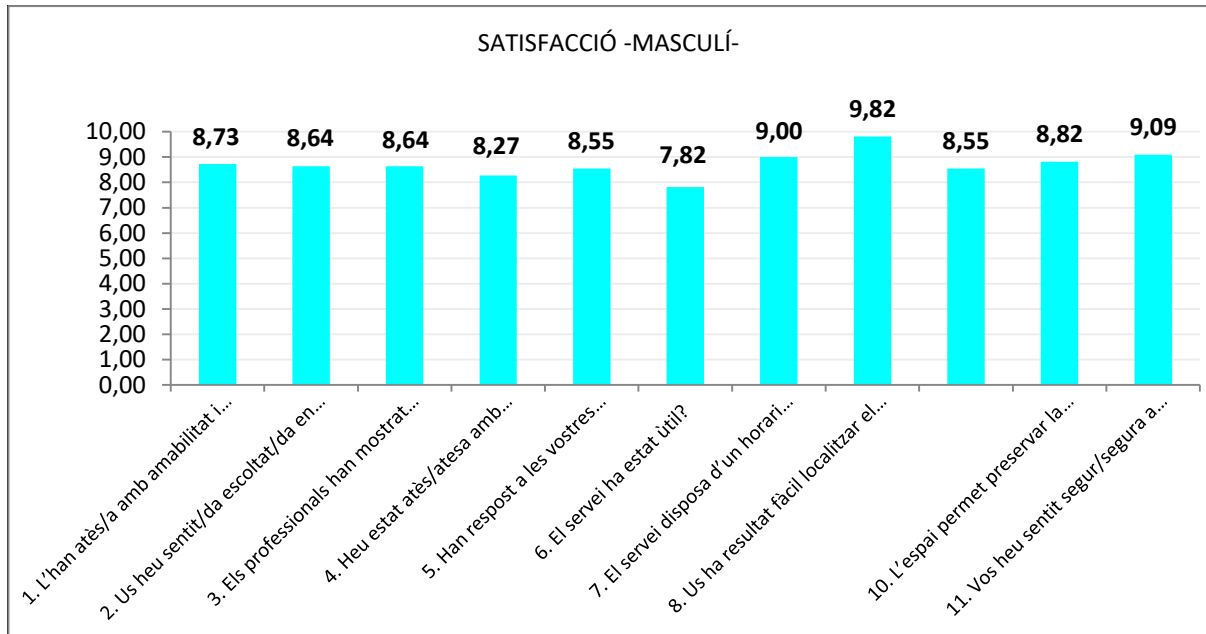




Satisfacció per gènere

Respecte de la satisfacció global per gènere femení i masculí, la mitjana ha sigut de **9,37** i **8,09** respectivament.

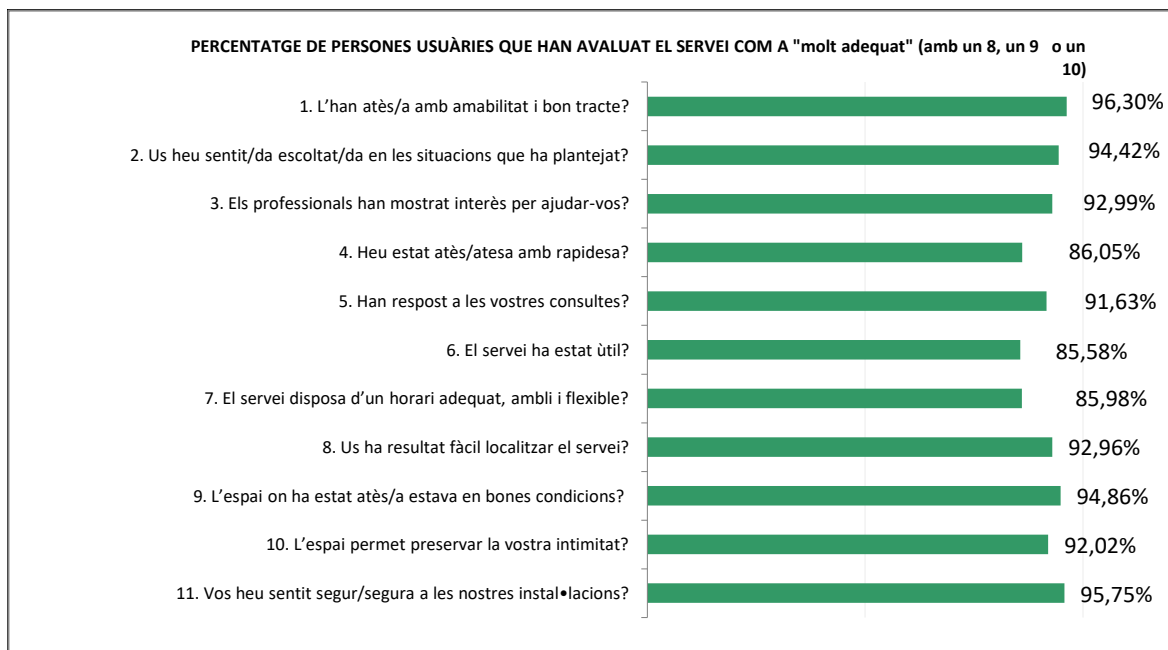




Satisfacció per ítem

Igual que en anys anteriors, **l'ítem més ben valorat és el que fa referència a ser atès amb amabilitat i bon tracte**. Com passa a la valoració per grups de qüestions, les valoracions han estat molt altes, i les variacions molt petites.

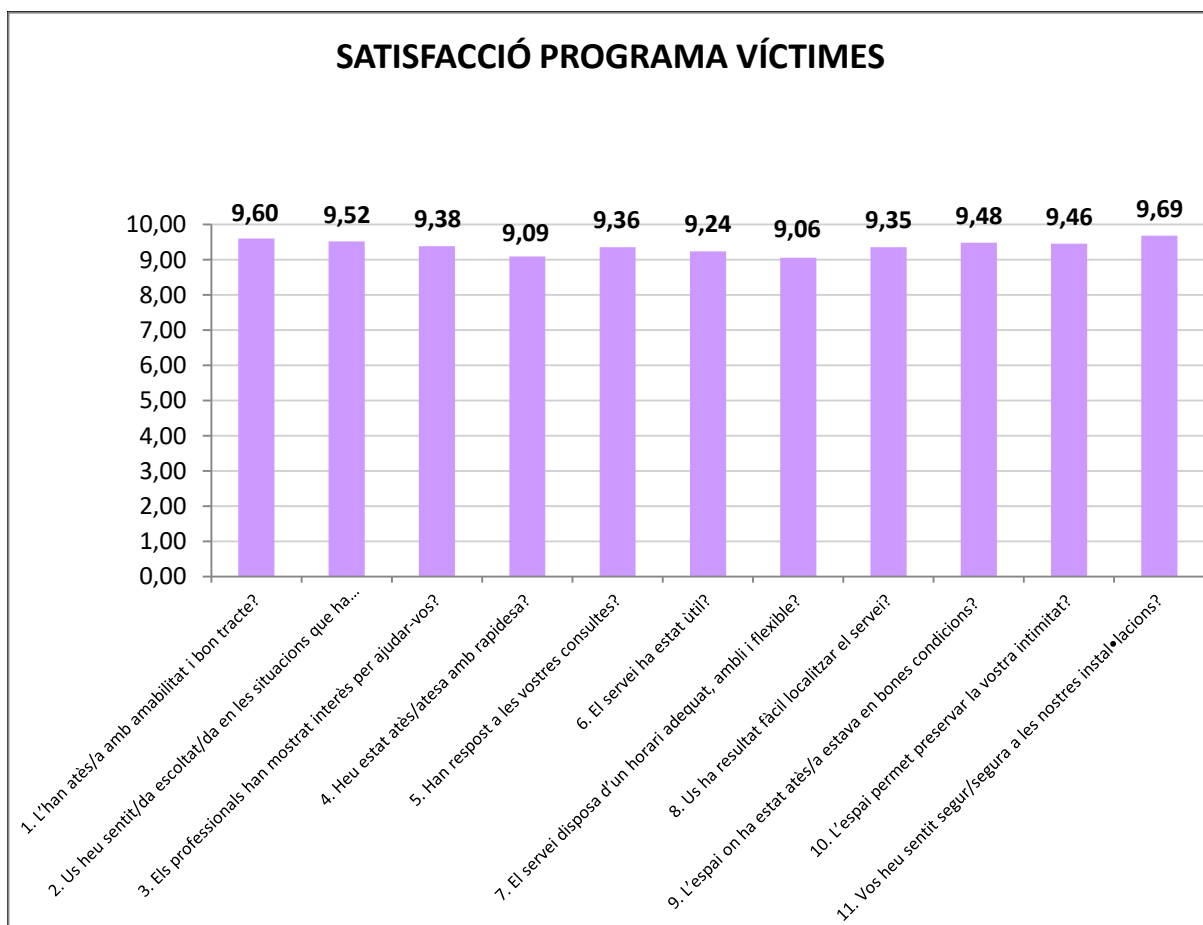
Respecte del nombre de persones que han valorat el Servei amb un valor numèric determinat, els resultats són excel·lents. A tots els ítems, entre un 85,58% i 96,30% de les persones enquestades han fet una valoració d'un 8, un 9 o un 10.



Satisfacció per programa

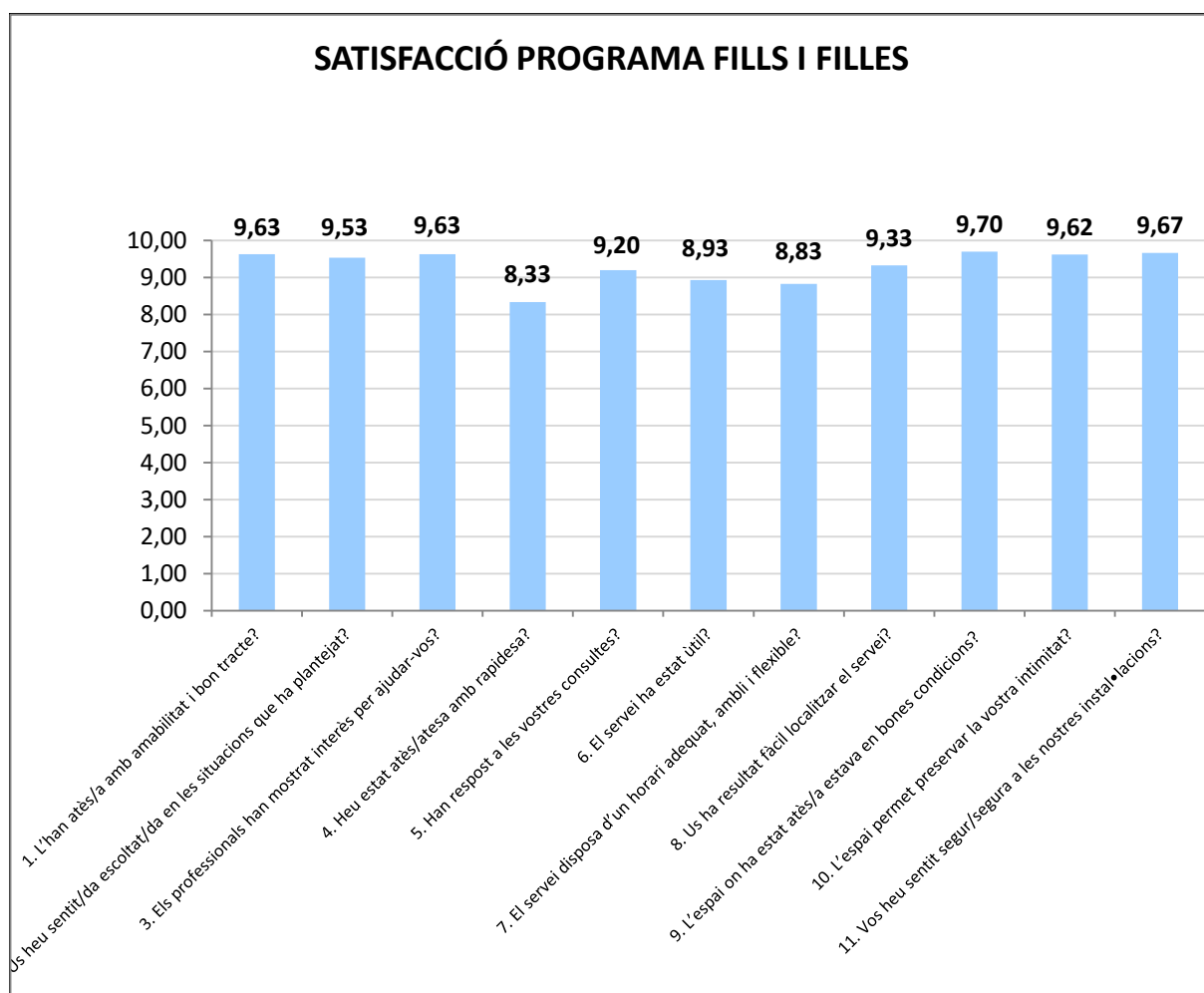
1. Programa d'atenció a dones víctimes de violència de gènere

Quant a la satisfacció del Programa de víctimes per ítems, aquests tenen unes puntuacions molt elevades, que oscil·len entre el 9,06 i el 9,69.



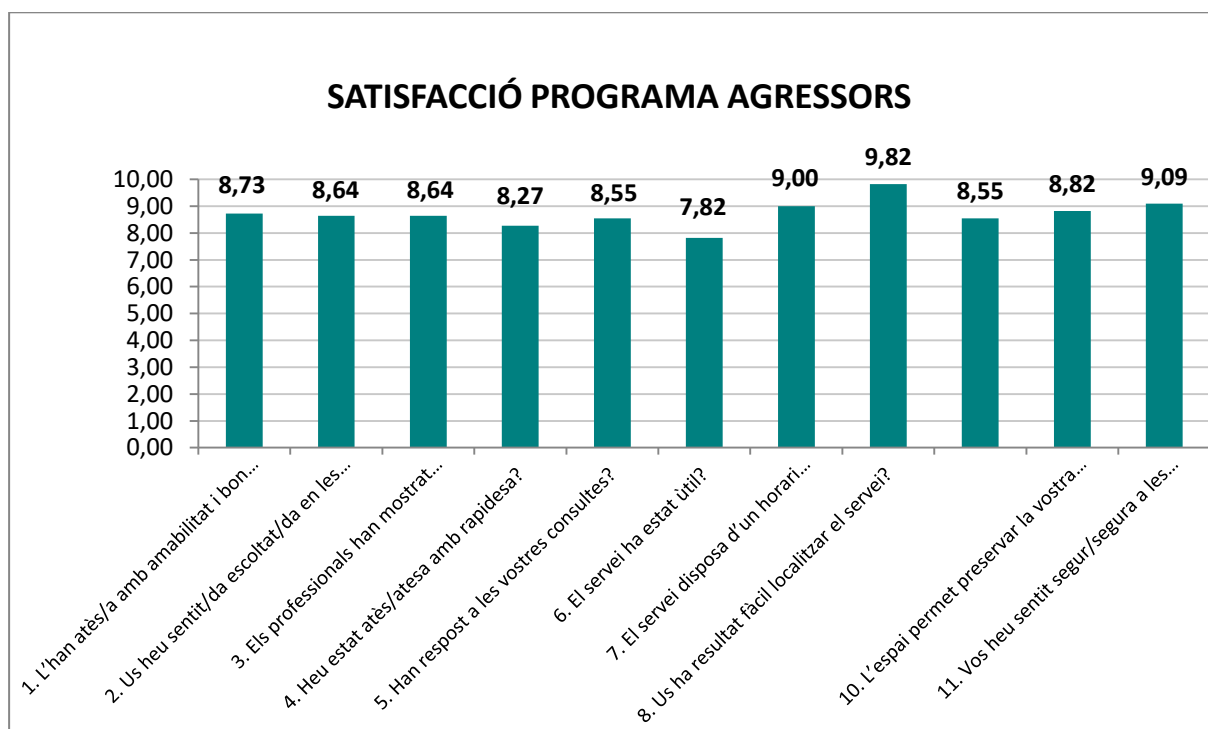
2. Programa d'atenció a fills i filles de dones víctimes de violència de gènere (mentories)

Al Programa de fills i filles, com també al Programa de víctimes, tots els ítems han estat molt ben puntuats, entre el 8,33 i el 9,70.



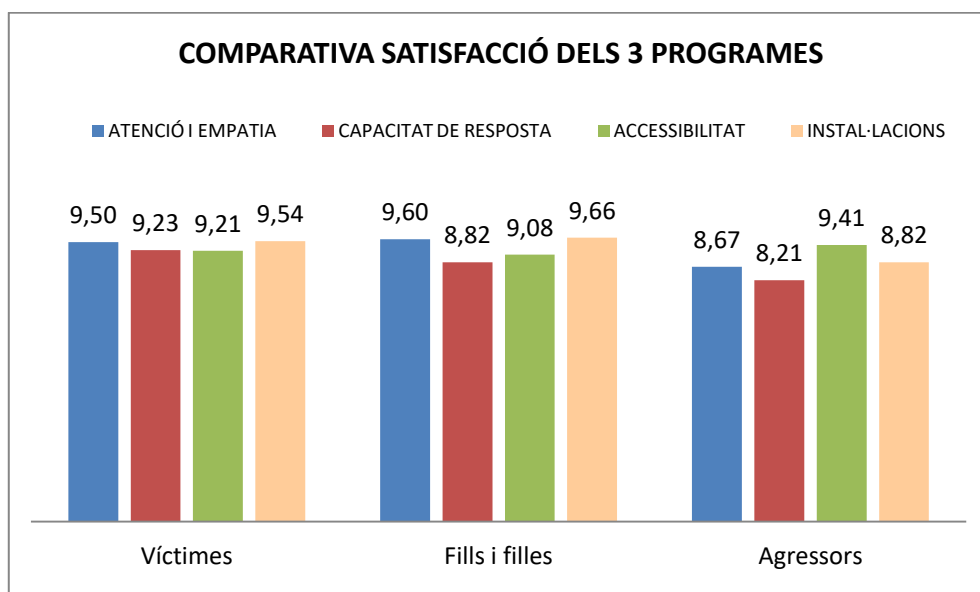
3. Programa d'atenció a agressors

Aquest programa també té unes puntuacions molt altes, que oscil·len entre un 7,82 i un 9,82.



Comparativa dels tres serveis

Si comparem per blocs els tres programes, podem observar que les puntuacions són molt bones.



3.4. RELACIÓ ENTRE LES RESPOSTES D'IMPORTÀNCIA I SATISFACCIÓ (ANNEX 2)

Les persones usuàries han definit com atributs més importants l'*Atenció i empatia* i *La capacitat de donar una resposta útil*. Ambdós atributs s'han avaluat com a excel·lents superant un 9 de mitjana (9,46 i 9,10 respectivament)

No s'han definit oportunitats de millora destacades ja que la satisfacció respon a les necessitats i expectatives de les persones usuàries.

3.5 VALORACIÓ GLOBAL DEL SERVEI

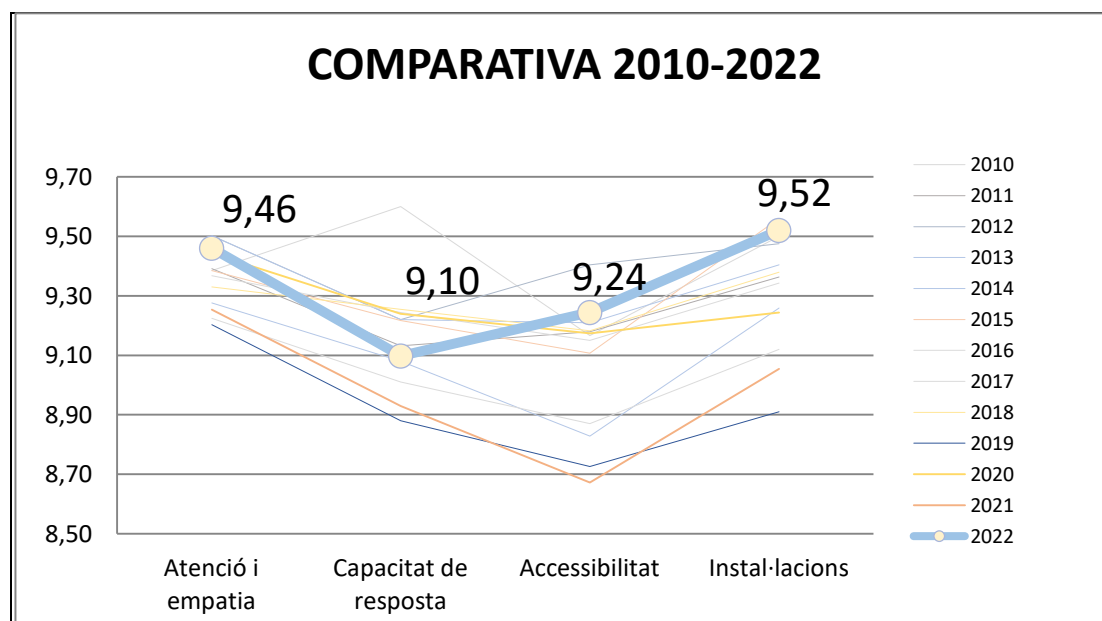
La mitjana de la valoració global del servei és de 9,28 punts; és a dir, com els anys anteriors, el nivell de satisfacció es troba molt a prop de l'excel·lència.

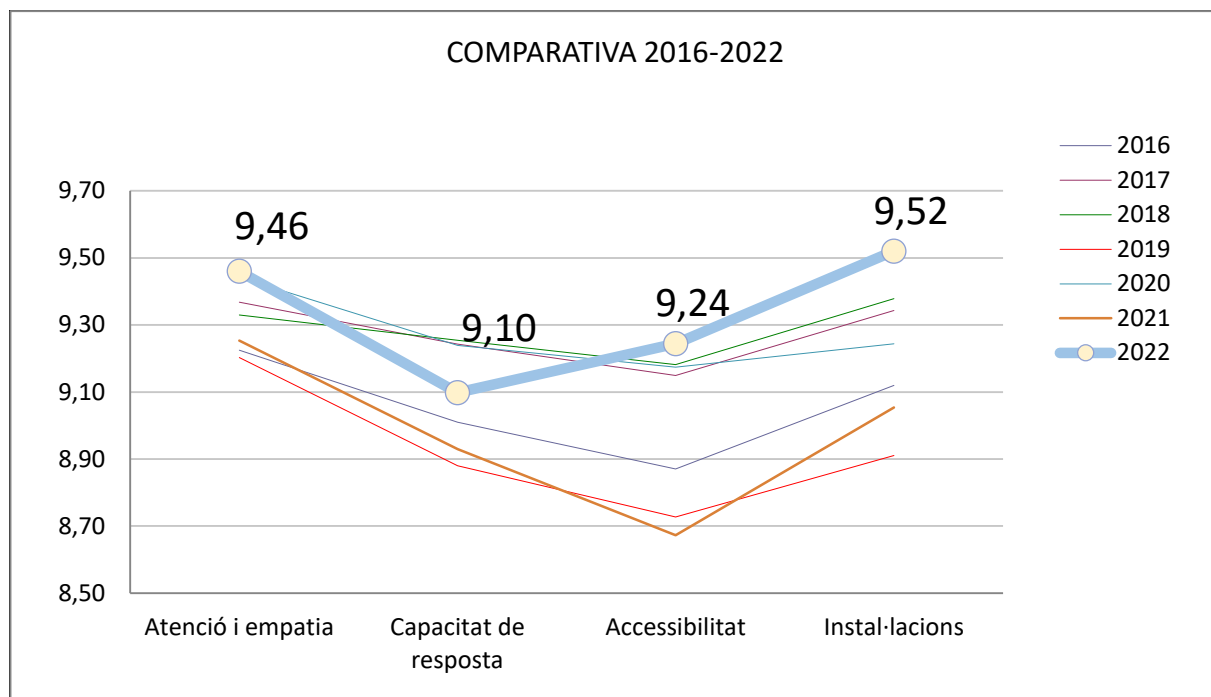
3.6 VALORACIÓ DE L'ENQUESTA

L'enquesta ha estat valorada amb un 9,57. No s'ha recollit cap proposta o aspecte a millorar del qüestionari.

3.7 COMPARATIVA 2010-2022

Les dades es troben dins els marges dels anys anteriors.





3.8 OBSERVACIONS

Del total d'enquestes realitzades, les persones usuàries han aportat 53 observacions, de les quals 28 han sigut en sentit positiu pel servei rebut (felicitacions, agraïments o comentaris positius del servei)

Altres observacions:

- Una persona considera que falten mitjans però valora positivament l'atenció rebuda.
- Es recull una observació sobre l'horari del servei, coincideix amb l'horari laboral de la persona usuària.
Cinc persones no recorden haver vingut al servei o el procés i instal·lacions per poder valorar-los.
- Una persona diu no va ser satisfeta la seva petició d'un informe.
- Una persona comenta no va ser informada del servei de casa d'acollida i d'ajudes econòmiques.
- Una persona afirma que continua igual que abans d'acudir al servei.

4. CONCLUSIONS GENERALS

Respecte del nombre d'enquestes realitzades, el registre d'enguany supera als anteriors:

- **2019:** 70
- **2020:** 103
- **2021:** 150
- **2022:** 228

Com l'any anterior, el sistema d'anàlisi utilitzat per a conèixer el grau de satisfacció de les persones usuàries del Servei d'Atenció Integral a la Violència de Gènere ha estat útil i ens ha servit per a conèixer la seva valoració.

Com en anys anteriors, els resultats obtinguts palesen que la línia de feina del Servei respon a les seves expectatives; els quatre blocs d'atributs han estat valorats notablement.

Seguint la dinàmica dels anys anteriors, els resultats obtinguts palesen que la línia de feina del Servei respon a les seves expectatives; els aspectes més ben valorats per les persones usuàries són l'atenció i l'empatia.

La valoració global, igual que en anys anteriors, frega l'excel·lència, ja que la puntuació obtinguda ha estat de 9,28 punts sobre 10.

Pel que fa a la comparativa del servei en els anys 2010-2022, totes les qüestions estan valorades per damunt del 9,10.

ANNEX 1. ENQUESTA A LES PERSONES USUÀRIES

INTRODUCCIÓ

Volem millorar el servei que es proporciona respecte de l'atenció social integral a víctimes de violència de gènere. La vostra opinió és important, per la qual cosa us demanem que respongueu a les següents preguntes. Són confidencials i seran usades exclusivament per a fins de millora contínua del servei.

DADES SOCIDEMOGRÀFICS

Programa d'atenció del que és usuari/usuària a: Víctimes Mentories Agressors

Sexe	Nacionalitat	Edat
<input type="checkbox"/> Home	<input type="checkbox"/> Espanyola	<input type="checkbox"/> Menys de 18 anys
<input type="checkbox"/> Dona	<input type="checkbox"/> Espanyola i altra	<input type="checkbox"/> De 18 a 29 anys
	<input type="checkbox"/> Estrangera	<input type="checkbox"/> De 30 a 44 anys
		<input type="checkbox"/> De 45 a 64 anys
		<input type="checkbox"/> De 65 anys i més
		<input type="checkbox"/> NS / NC

VALORACIÓ DEL SERVEI

A continuació us demanem que valoreu els nostre servei del 0 al 10. El 0 és la qualificació més baixa, és a dir, equival a molt insatisfet/ta, fins a arribar a 10, que és la qualificació més alta i significa completament satisfet/ta.

	Qüestions	Valoració satisfacció
A.	ATENCIÓ I EMPATIA: capacitat de percebre i respondre a les necessitats, emocions i preferències de les persones, i generant un ambient adequat per a la prestació del servei.	
1	L'han atès/a amb amabilitat i bon tracte?	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2	Us heu sentit/da escoltat/da en les situacions que ha plantejat?	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
3	Els professionals han mostrat interès per ajudar-vos?	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
B.	CAPACITAT DE RESPOSTA: la capacitat de donar una resposta útil per a l'usuari/a, de forma ràpida i ajustada a les seves expectatives.	
4	Heu estat atès/atesa amb rapidesa?	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
5	Han respost a les vostres consultes?	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
6	El servei ha estat útil?	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
C.	ACCESSIBILITAT: facilitat que se dona a la persona usuària per a utilitzar els serveis en el moment que ho desitja.	
7	El servei disposa d'un horari adequat, ambli i flexible?	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
8	Us ha resultat fàcil localitzar el servei?	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
D.	INSTAL·LACIONS: els espais en els que se dona l'atenció son confortables, segurs i preserven la intimitat.	
9	L'espai on ha estat atès/a estava en bones condicions? (En cas de baixa puntuació indiqui el motiu)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
10	L'espai permet preservar la vostra intimitat?	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
11	Vos heu sentit segur/segura a les nostres instal·lacions?	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

IMPORTÀNCIA

Quins aspectes dels abans relacionats trobau que són més importants i en quin ordre?

VALORACIÓ GENERAL DEL SERVEI	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
------------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

OBSERVACIONS GENERALS

Per favor, valoreu aquest qüestionari del 0 al 10, sent 0 la puntuació més baixa i 10, la més alta

Quina cosa canviaríeu, eliminaríeu o afegiríeu al qüestionari?

ANNEX 2. COMENTARIS DELS ENQUESTATS: IMPORTÀNCIA

1. A, 2- B, 3-C, 4-D
1. TODO
2. 1-A, 2-B, 3-C, 4-D
3. 1 - Atención y empatía, 2-Capacidad respuesta, 3-accessibilidad, 4-Instalaciones
4. 1 - Atención, 2 - Capacodad respuesta, 3- Accesibilidad, 4-Instalaciones
5. TODO IMPORTANTE
6. NC
7. 1-Atención y empatía, 2-Capacidad respuesta, 3-Accesibilidad, 4-Instalación.
8. 1-Empatía, 2-Capacidad respuesta, 3-Accesibilidad, 1-Instalaciones
9. TODO
10. TODO
11. 1-Atención y empatía, 2-Accesibilidad, 3-Capacidad de respuesta, 4-Instalaciones
12. NC
13. 1-Atención y empatía, 2-Capacidad de respuesta
14. 1-Capacidad de resposta
15. NC
16. 1-Empatía, 2-Capacidad respuesta, 3-Instalaciones, 4-accesibilidad
17. SER ESCUCHADA
18. 1-Empatía
19. LA ATENCIÓN
20. EMPATÍA
21. 1-Atención, 2-Capacidad de respuesta, 3-Accesibilidad, 4-Instalación.
22. 1-Atención y empatía, 2-Capacidad de resuesta, 3-Accesibilidad, 4-Instalaciones
23. 1-atención y empatía, 2-capacidad respuesta, 3-instalaciones, 4-Accesibilitat
24. ATENCIÓN Y EMPATÍA
25. 1-atención y empatía, 2-Accesibilidad, 3-Capacidad de respues, 4-instalaciones
26. 1-Atención y empatía
27. 1-atención y empatía, 2-capacidad respuesta, 3-accesibilidad, 4-instalaciones
28. 1-atención y empatía, 2-Capacidad resuesta, 3-Accesibilidad, 4-instalaciones
29. NC
30. TODO ES IMPORTANTE
31. NC
32. Atención y empatía y 2) Capacidad de respuesta
33. Todo el conjunto
34. A, 2 - B, 3 - C, 4 - D
35. A, 2 - B, 3 - C, 4 - D
36. B, 2 - A, 3 - C, 4 - D
37. A, 2 - B, 3 - C, 4 - D
38. A, 2 - B, 3 - C, 4 - 10
39. Todo

40. Todo
41. Todo
42. Todo
43. Todo
44. Atención y empatía. 2- Accesibilidad, 3- Capacidad de respuesta, 4- Instalaciones
45. Atención y empatía. 2- Capacidad de respuesta, 3- accesibilidad, 4- Instalaciones
46. Accesibilidad. 2) Capacidad Respuesta. 3) Atención y Empatía
47. Todos son importantes
48. Atención y empatía y 2) Rapidez
49. empatía, 2) privacidad y 3) Accesibilidad
50. Sentirme escuchada y apoyada
51. Atención y empatía. 2- Capacidad de respuesta, 3- accesibilidad, 4- Instalaciones
52. Todo
53. Atención y empatía. 2- Accesibilidad, 3- Capacidad de respuesta, 4- Instalaciones
54. Atención y empatía.
55. Atención, 2) Acogida, 3) Rapidez y 4) Apoyo
56. Escucha. 2) No juzgar
57. Atención y empatía. 2- Capacidad de respuesta, 3- accesibilidad, 4- Instalaciones
58. Atención y empatía. 2- Capacidad de respuesta, 3- accesibilidad, 4- Instalaciones
59. Atención y empatía. 2- Capacidad de respuesta, 3- accesibilidad, 4- Instalaciones
60. Atención y empatía. 2- Capacidad de respuesta, 3- accesibilidad, 4- Instalaciones
61. Atención y empatía. 2- Capacidad de respuesta, 3- accesibilidad, 4- Instalaciones
62. Todo
63. Atención y empatía. 2- Capacidad de respuesta, 3- accesibilidad, 4- Instalaciones
64. Atención y empatía. 2- Capacidad de respuesta, 3- accesibilidad, 4- Instalaciones
65. Todo
66. Atención y empatía. 2- Capacidad de respuesta, 3- accesibilidad, 4- Instalaciones
67. A, 2 - B, 3 - C, 4 - D
68. NC
69. A, B, C, D
70. NC
71. A, B, C, D
72. A, B, C, D
73. A, B, C, D
74. B, A, C, D
75. A, B, C, D
76. B, A, C, D
77. A, B, C, D
78. A, B, C, D
79. A, C, B, D
80. A, B, C, D
81. B, A, C, D
82. A, D, B, C

- 83. A, B, C, D
- 84. A, B, C, D
- 85. A, B, C, D
- 86. B, A, C, D
- 87. Todo
- 88. A, B, C, D
- 89. NC
- 90. A, B, C, D
- 91. A, B, C, D
- 92. A, B, C, D
- 93. A, B, C, D
- 94. A, B, C, D
- 95. B, A, C, D
- 96. A, B, C, D
- 97. NC
- 98. B, A, C, D
- 99. A, C, B, D
- 100. A, B, C, D
- 101. A, B, C, D
- 102. A, B, C, D
- 103. A, B, C, D
- 104. B, A, D, C
- 105. A, B, C, D
- 106. A, B, D, C
- 107. B, A, D, C
- 108. A, B, C, D
- 109. A, B, D, C
- 110. A, B, C, D
- 111. A, B, D, C
- 112. A, B, C, D
- 113. A, B, C, D
- 114. A, B, C, D
- 115. A, B, C, D
- 116. B, A, C, D
- 117. A, B, C, D
- 118. A, B, C, D
- 119. NC

- 120. A, B, C, D
- 121. A, B, C, D
- 122. TODO
- 123. A, B, C, D
- 124. A, C, B, D
- 125. B, A, D, C
- 126. A, B, C, D
- 127. A, B, C, D
- 128. A, B, C, D
- 129. B, C, A, D
- 130. A, B, C, D
- 131. A, B, C, D
- 132. A, B, C, D
- 133. A, B, C, D
- 134. B, A, D, C
- 135. A, B, C, D
- 136. A, B, C, D
- 137. TODO
- 138. A, C, B, D
- 139. Todo
- 140. A, B, C, D
- 141. A, B, C, D
- 142. B, A, C, D
- 143. A, B, C, D
- 144. NC
- 145. B, A, C, D
- 146. A, B, D, C
- 147. A, B, C, D
- 148. A, B, C, D
- 149. A, B, C, D
- 150. A, B, C, D
- 151. A, B, C, D
- 152. B, A, C, D
- 153. A, B, C, D
- 154. A, B, C, D
- 155. A, B, C, D
- 156. NC
- 157. A, C, B, D
- 158. A, B, C, D
- 159. A, B, C, D

- 160. A, B, C, D
- 161. NC
- 162. A, B, C, D
- 163. A, B, C, D
- 164. A, B, C, D
- 165. B, A, C, D
- 166. A, C, B, D
- 167. A, B, C, D
- 168. A, B, C, D
- 169. A, B, C, D
- 170. A, B, C, D
- 171. A, B, C, D
- 172. A, B, C, D
- 173. A, C, B, D
- 174. A, B, C, D
- 175. A, B, C, D
- 176. A, C, B, D
- 177. A, B, C, D
- 178. A, B, C, D
- 179. A, B, C, D
- 180. A, B, C, D
- 181. A, B, C, D
- 182. A, B, C, D
- 183. B, A, C, D
- 184. A, B, C, D
- 185. NC
- 186. A, B, C, D
- 187. A, B, C, D
- 188. A, B, C, D
- 189. A, B, C, D
- 190. A, C, B, D
- 191. A, B, C, D
- 192. A, B, C, D
- 193. A, C, D, B
- 194. A, B, C, D
- 195. A, C, B, D
- 196. A, B, C, D
- 197. A, B, C, D
- 198. A, B, C, D
- 199. A, B, C, D

- 200. A, B, C, D
- 201. A, B, C, D
- 202. A, B, C, D
- 203. A, B, D, C
- 204. A, B, C, D
- 205. NC
- 206. A, B, C, D
- 207. A, B, C, D
- 208. A, B, C, D
- 209. A, B, C, D
- 210. A, B, C, D
- 211. A, B, C, D
- 212. A, C, D, B
- 213. A, C, B, D
- 214. A, B, D, C
- 215. A, B, C, D
- 216. A, B, C, D
- 217. B, A, C, D
- 218. A, B, C, D
- 219. A, C, B, D
- 220. A, B, C, D
- 221. A, B, C, D
- 222. A, B, C, D
- 223. A, B, C, D
- 224. A, B, C, D

ANNEX 3. OBSERVACIONS

1. Se acabó el proceso por orden judicial
2. CONTINUÓ IGUAL QUE CUANDO FUI AL SERVICIO
3. "NO FUI INFORMADA DE CASA DE ACOGIDA I
4. NO FUI INFORMADA DE AYUDAS ECONÓMICAS"
5. No puede constestar. Está trabajando. Dice no tener tiempo para cuestionarios.
6. No recuerda haber venido al servicio. No sabe no contesta
7. Me han tratado muy bien y me han ayudado muchi
8. Quería un informe que no me hicieron
9. Fui buscando ayuda para escoleta pero seguía conviviendo con mi pareja y no pudieron ayudarme económicamente
10. Todo perfecto
11. Estoy muy contenta con el servicio
12. No sabe no contesta. Dice que ha venido una sola vez y que no puede valorar.
13. Estoy contentísima.
14. Dice que no puede valorar porque no acabó el proceso
15. Faltan medios. ¡Buen Servicio! Falta profundizar en violencia institucional. Falta coordinación con otros servicios. Estoy contentísima con el servicio pero faltan medios en general
16. Una labor muy importante
17. Soy una mujer nueva
18. No quiere contestar por desconfianza con el número de teléfono.
19. No lo usó mucho, pero quedó muy satisfecha
20. Considera que merecen más nota. Se ha sentido muy apoyada y está muy agradecida
21. Muy contenta con el servicio
22. Dice que no le han ayudado en nada. Cuando habla sólo hace referencia a ayudas económicas, y que ella trabaja y por eso no la han ayudado.
23. Valorat pel programa fill i filles
24. Dice que no ha acudido.
25. Estoy muy contenta pero una única pega es que no tuviste un recurso por mis ingresos.No se me hizo seguimiento.
26. No puede valorar el resto de preguntas porque fue atendida durante la pandemia y por teléfono.
27. Todo bien, no completó proceso, pero le ayudaron mucho
28. Muy agradecida con el servicio
29. No recuerda bien las instalaciones, pero cree que todo perfecto
30. No puede hablar, tiene parálisis. Dice que todo bien, pero no contesta las preguntas
31. Todo muy bien
32. Muy conetnta con XXXXX y con XXXXX. Se sintió muy arropada
33. Muy contenta con todas las que le han atentido
34. Quiere volver a pedir cita

35. Está muy contenta con su trabajadora social (XXXXX). Faltan muchas ayudas y recursos para poder ayudar a las mujeres
36. Hubo un problema con el servicio de Cruz Roja. Se fue a XXXXX y no quiso seguir con el proceso
37. Muy contenta con XXXXX, su TS
38. Muy contenta con su trabajadora social y el resto de compañeros. Cree que habría que tener un seguimiento mayor cuando pasa un tiempo. Al principio mucha, luego poca atención. (Habla en general, le pilló el COVID y sabe que fue todo complicado)
39. Muy contenta con XXXXX, su TS, pero disgustada a nivel judicial.
40. Contenta con XXXXXX
41. No recuerda exactamente de dónde llamamos. Sólo vino una vez y recuerda que todo bien, pero no valora los ítems.
42. Muy agradecida con todas.
43. Muy contenta
44. El horario del servicio es mi mismo horario laboral
45. Todo perfecto
46. Me han atendido muy bien.
47. "No puedo contestar porque no inicié el programa porque no quería que el padre
48. de los niños lo supiera"
49. "Programas excelentes. He podido dejar la relación. Falta recursos. No pude ir
50. a mentorías porque no tenía denuncias. Faltan recursos para finalizar proceso"
51. NO QUIERE CONTESTAR A LA ENCUESTA
52. Muy contenta con Petra
53. Tiene una situación complicada con los hijos, pero todo bien en IRES