

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 MASCLISTA 2024

Maig 2025

ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ	3
2. RECOLLIDA INTERMÈDIA DE NECESSITATS, EXPECTATIVES I SATISFACCIÓ A LES VALORACIONS DE TOTS ELS PROGRAMES	3
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 (EN FINALITZAR AQUEST)	6
3.2 INFORMACIÓ DE RECOLLIDA EN RELACIÓ AMB LES NECESSITATS I LES EXPECTATIVES	8
3.3 INFORMACIÓ RECOLLIDA EN RELACIÓ AMB LA SATISFACCIÓ	9
3.4. RELACIÓ ENTRE LES RESPOSTES D'IMPORTÀNCIA I LES DE SATISFACCIÓ (ANNEX 2)	16
3.5 VALORACIÓ GLOBAL DEL SERVEI	16
3.6 VALORACIÓ DE L'ENQUESTA	16
3.7 COMPARATIVA 2010-2024	16
3.8 OBSERVACIONS	17
4. CONCLUSIONS GENERALS	17
ANNEX 1. MODELS D'ENQUESTA A PERSONES USUÀRIES	19
ANNEX 2. IMPORTÀNCIA	25
ANNEX 3. OBSERVACIONS RECOLLIDA INTERMÈDIA	26
ANNEX 4. OBSERVACIONS	27

1. INTRODUCCIÓ

Des del Servei d'Atenció Integral a la 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'han passat enquestes a les persones usuàries dels tres programes del servei (dones, filles i fills, i agressors) en dos moments diferenciats:

Valoracions intermèdies: s'han passat mitjançant l'enviament dels enllaços a les enquestes en línia als dispositius telefònics de les usuàries i usuaris del servei que al llarg del 2024 varen arribar a la tercera entrevista i continuaven amb l'expedient obert.

Valoracions finals: per a recollir aquestes valoracions s'ha emprat la tècnica de l'enquestes telefòniques. Aquestes es realitzen programa a programa a mesura que va finalitzant la intervenció a cada un (una mateixa persona pot tenir intervencions obertes a més d'un programa).

2. RECOLLIDA INTERMÈDIA DE NECESSITATS, EXPECTATIVES I SATISFACCIÓ A LES VALORACIONS DE TOTS ELS PROGRAMES

S'han recollit dades de satisfacció mitjançant un qüestionari presentat a **203** persones usuàries dels tres programes (133 del programa de dones, 42 del Programa de filles i fills i 28 del Programa d'homes) que al llarg del 2024 varen arribar a la tercera entrevista i continuaven amb l'expedient obert, de les quals, **79** l'han respost. Es demana una valoració a 11 qüestions i una valoració general del servei (entre 0 i 10):

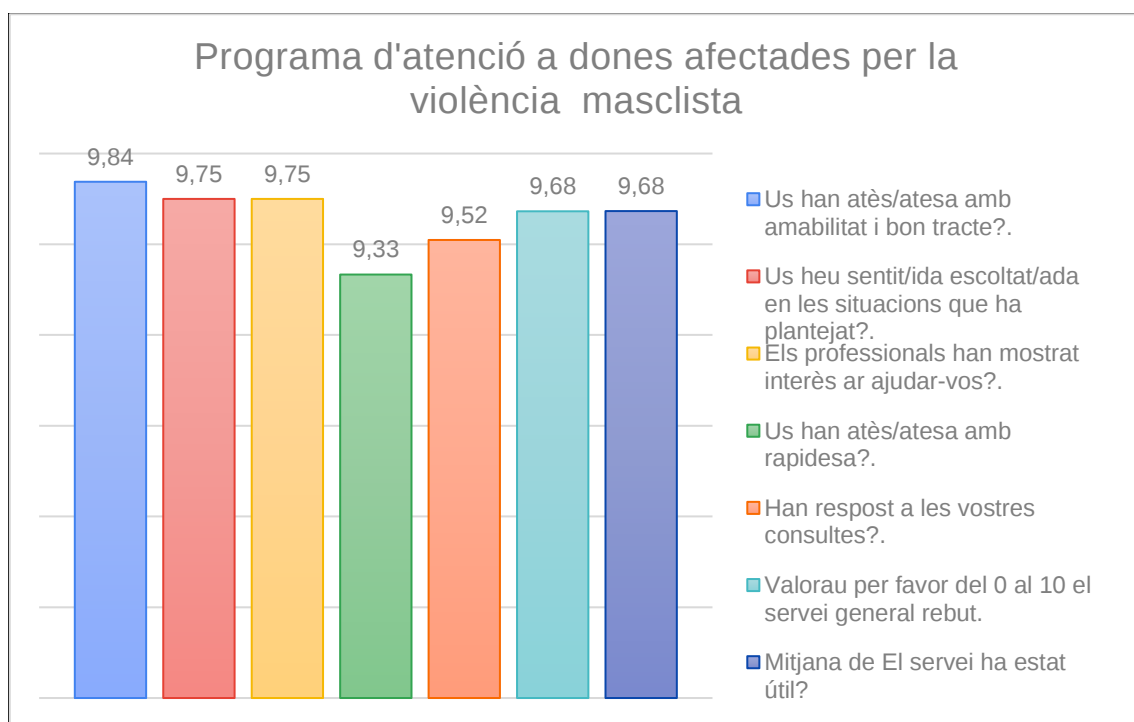
- Us han atès/atesa amb amabilitat i bon tracte?
- Us heu sentit/ida escoltat/ada en les situacions que heu plantejat?
- Els professionals han mostrat interès a ajudar-vos?
- Us han atès/atesa amb rapidesa?
- Han respost a les vostres consultes?
- L'espai on us han atès/atesa estava en bones condicions?
- L'espai permet preservar la vostra intimitat?
- Us heu sentit segur/ra a les nostres instal·lacions?
- Us ha resultat fàcil localitzar el servei?
- El servei disposa d'un horari adequat, ampli i flexible?
- El servei ha estat útil?

- Valoració general del servei rebut

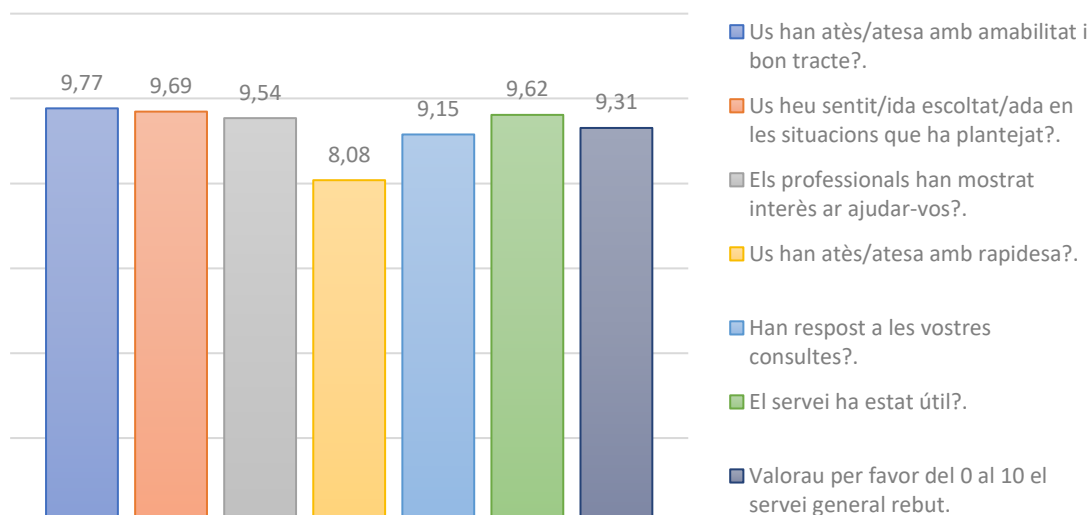
La mitjana de valoració general del servei que s'ha obtingut per cada un dels programes ha estat la següent:

- 9,68 en el Programa d'atenció a dones afectades per la violència masclista.
- 9,31 en el Programa d'atenció a filles i fills de dones que han patit violència masclista a l'àmbit familiar.
- 9,78 en el Programa d'atenció a homes que volen assolir relacions lliures de violència.

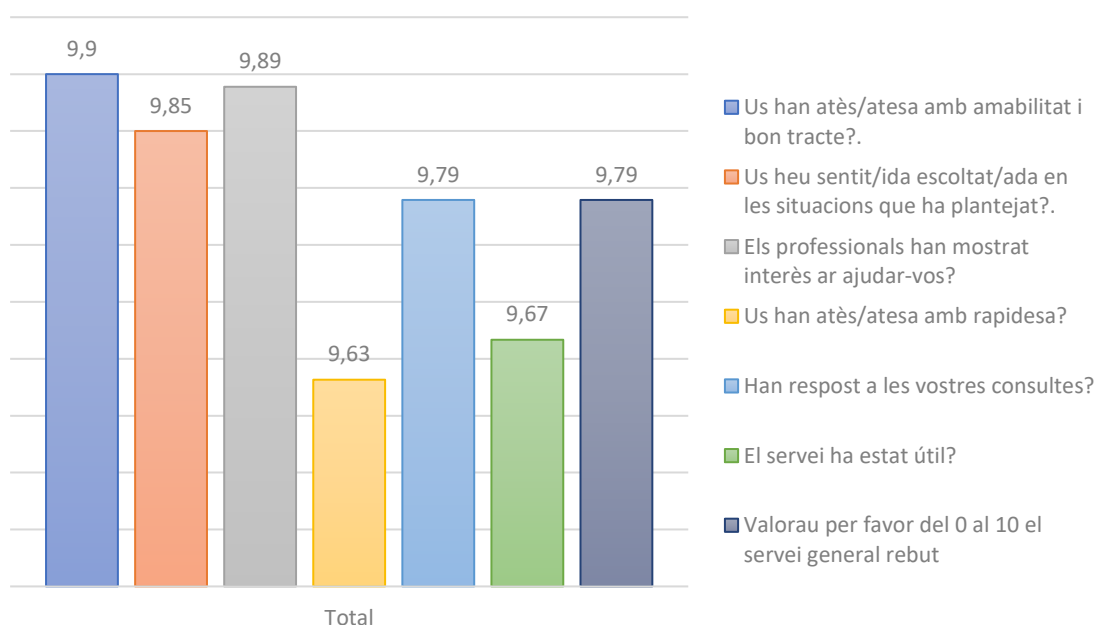
A continuació es mostren gràficament els resultats per qüestió relacionada amb la percepció de l'atenció rebuda.



Programa d'atenció a filles i fills de dones que han patit violència masclista a l'àmbit familiar



Programa d'atenció a homes que volen assolir relacions lliures de violència



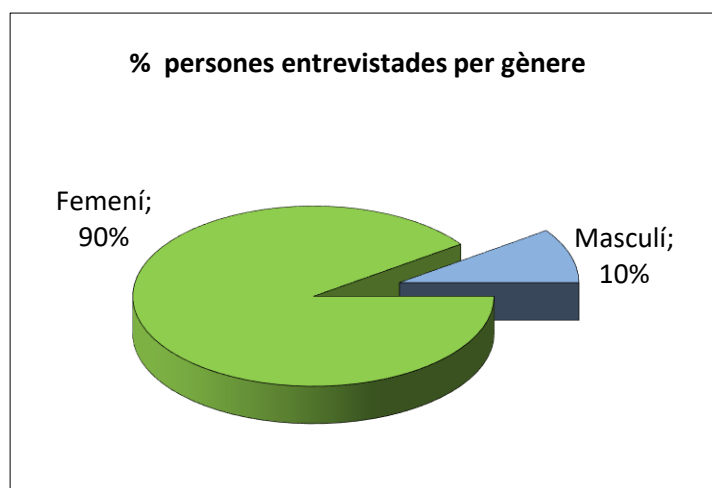
Al qüestionari s'hi ha afegit un espai obert per a plantejar observacions i d'altres, recollides a l'annex 3.

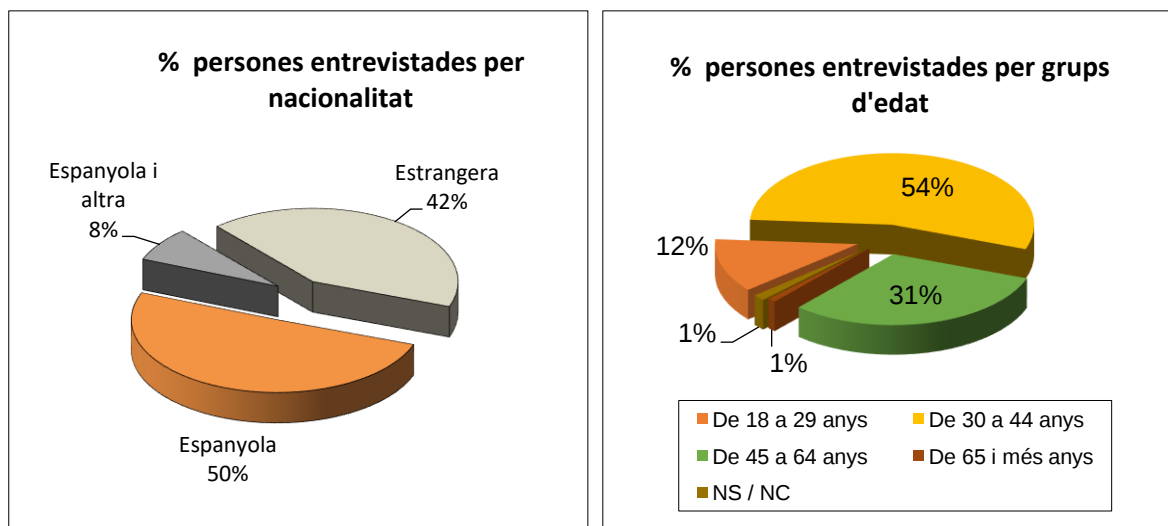
Tant la valoració general dels tres programes com la percepció de l'atenció rebuda són molt bones i freguen l'excel·lència. L'ítem amb una valoració més baixa, sense deixar de ser notable, és la valoració de la rapidesa en l'atenció del Programa de filles i fills. Això pot estar relacionat amb la necessitat de tenir l'autorització del pare o jutge o l'acreditació de víctima per part de la mare abans de començar el procés, la qual cosa pot dilatar l'espera.

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

3.1 DADES SOCIODEMOGRÀFIQUES DE LES ENQUESTES GENERALS A PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI

Quant a les persones enquestades (**214**), un 90% ha estat de gènere femení. Quant a la procedència, el 50% és de nacionalitat espanyola. El 50% de persones enquestades correspon a l'interval "de 30 a 44 anys"; els "de 18 a 29 anys" i de "45 a 64" representen un 12% i 31% respectivament.





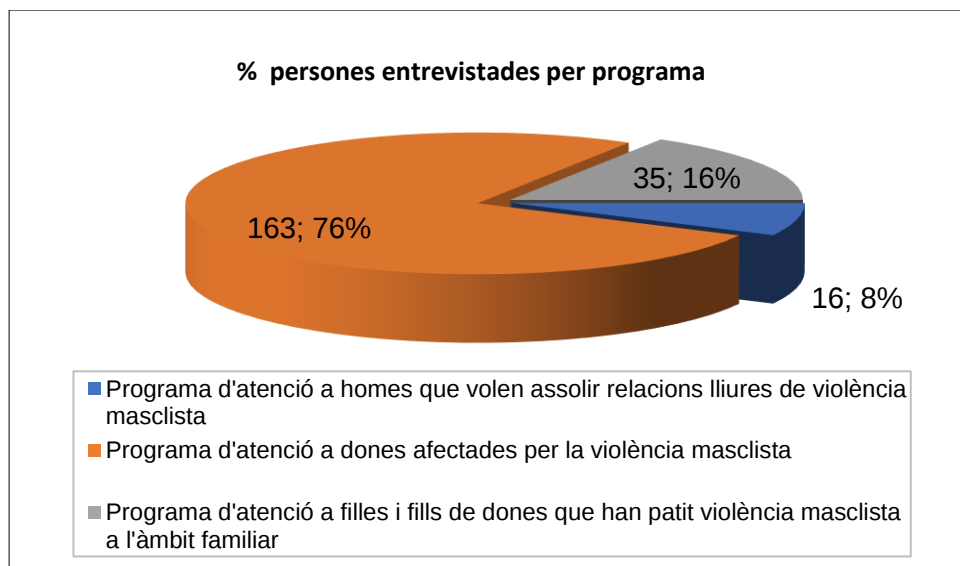
S'han entrevistat 214 persones usuàries dels tres programes que integren el Servei amb la intervenció tancada i localitzables, d'un total de 730* expedients tancats el 2024. A continuació es mostra el nombre d'aquests expedients per cada programa desenvolupat:

- 589 del Programa d'atenció a dones afectades per la violència masclista.
- 108 del Programa d'atenció a filles i fills de dones que han patit violència masclista a l'àmbit familiar.
- 70 del Programa d'atenció a homes que volen assolir relacions lliures de violència.

**El nombre d'expedients tancats és inferior a la suma de les intervencions tancades dels tres programes ja que només es compta un expedient per persona/família, al marge que estigui atès per més d'un programa, i no es considera tancat fins que no s'ha tancat el darrer programa que intervé.*

La resposta a nivell general del Servei ha estat del 27,90%. L'any anterior va ser del 39,54%).

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



El model d'enquesta per a emplenar 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 les expectatives de les persones usuàries. Han aportat informació **210** persones usuàries, que han contestat majoritàriament per grups de qüestions, i algunes fan referència a qüestions individuals.

Quant a la importància, els aspectes consultats s'agrupen en els apartats següents:

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

D'aquests grups de qüestions, se n'ha de destacar que les mitjanes es troben dins un interval de **8,82 i 9,14**.

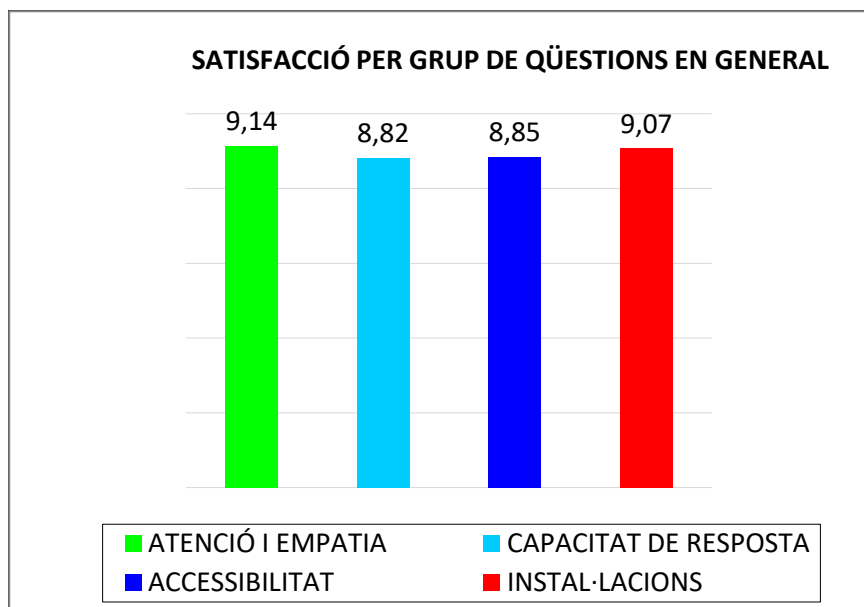
ATENCIÓ I EMPATIA	CAPACITAT DE RESPOSTA	ACCESSIBILITAT	INSTAL·LACIONS
9,14	8.82	8.85	9.07

Les persones que han contestat per ítems han considerat com a més importants **ser tractades amb amabilitat i bon tracte i sentir-se escoltades** (ítems del bloc **ATENCIÓ I EMPATIA**).

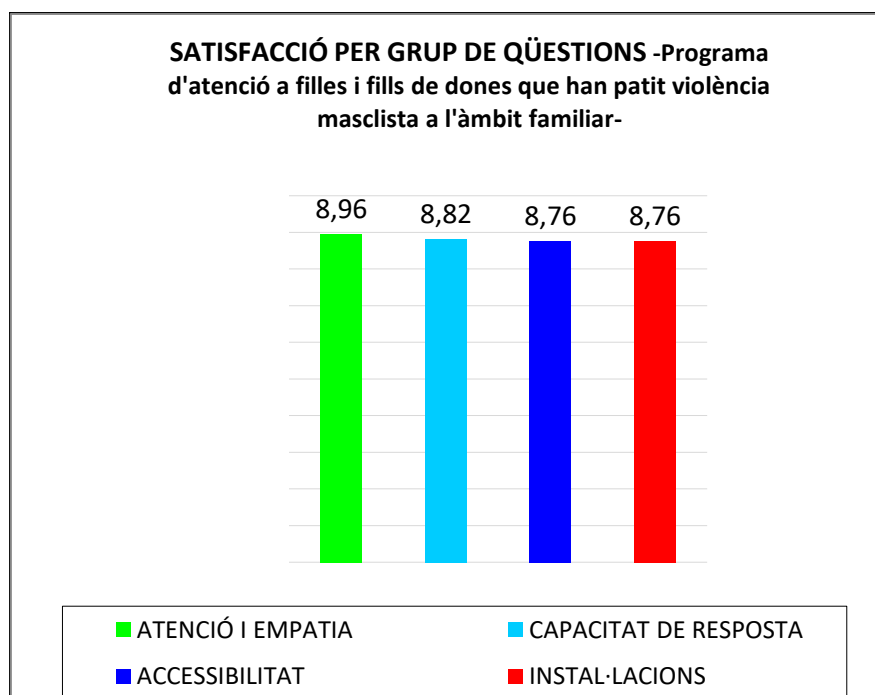
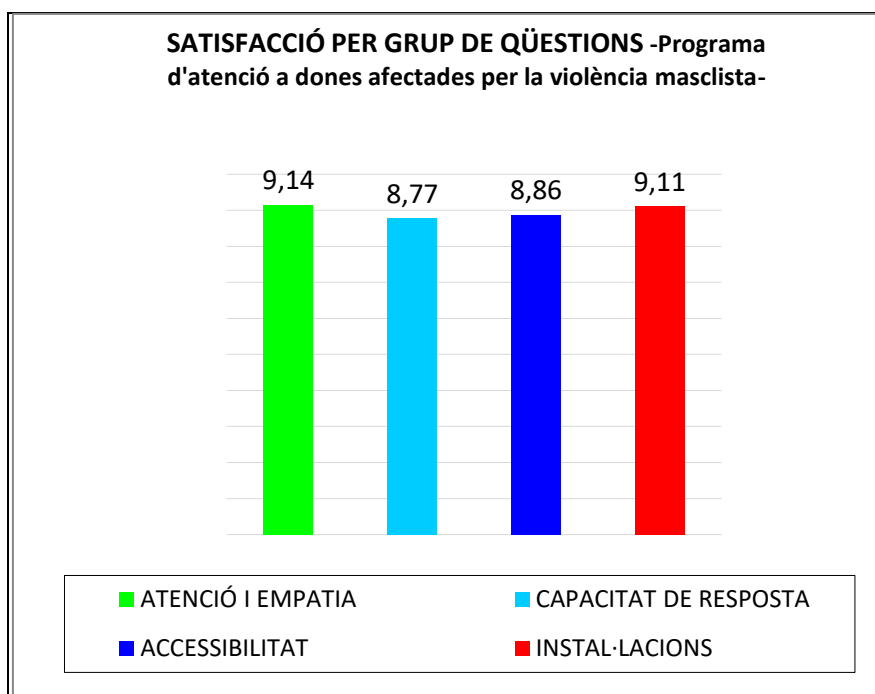
3.3 INFORMACIÓ RECOLLIDA EN RELACIÓ AMB LA SATISFACCIÓ

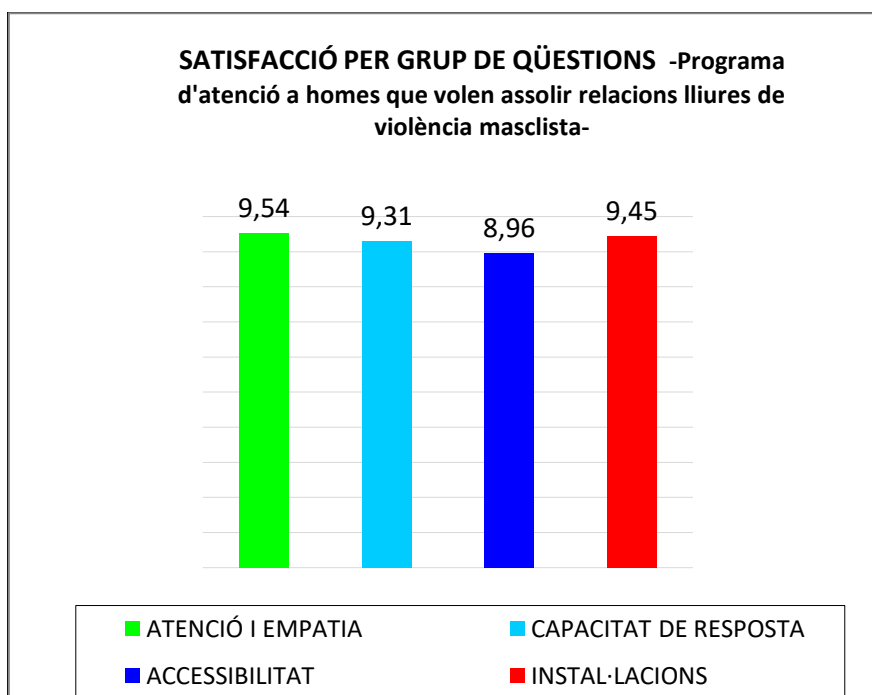
Satisfacció per grup de qüestions

En relació amb la satisfacció percebuda quant als grups de qüestions per part de les 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 a tots.



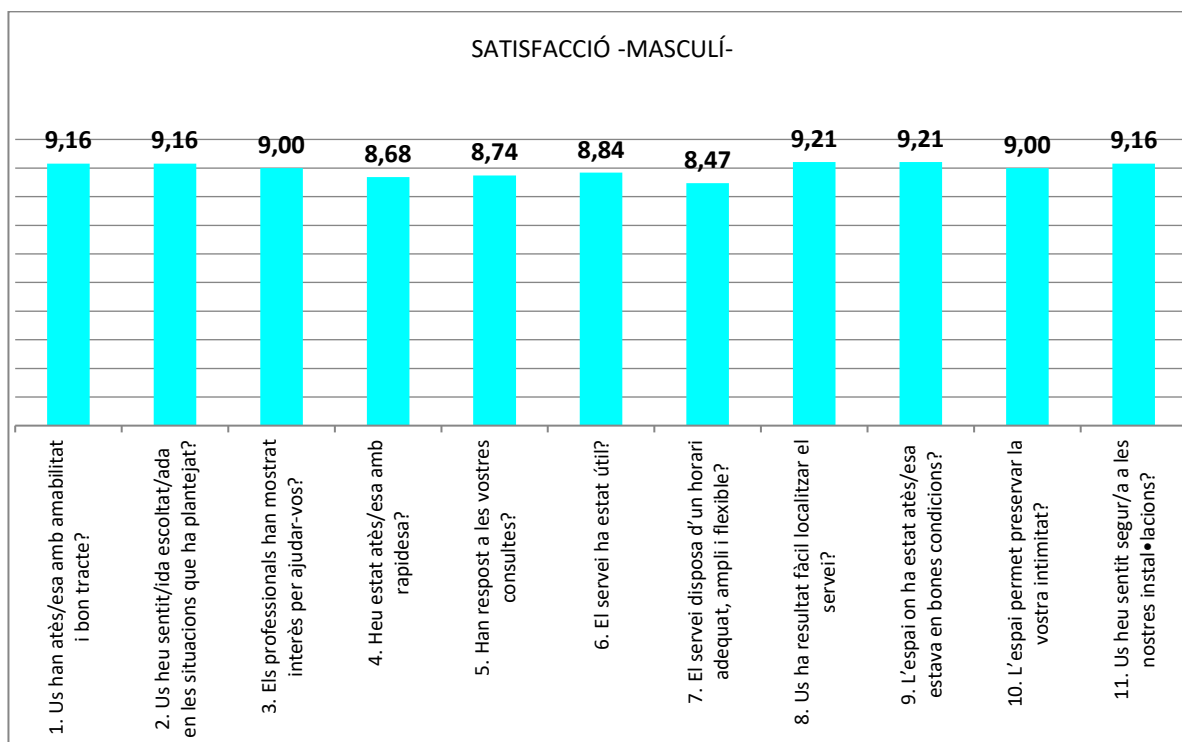
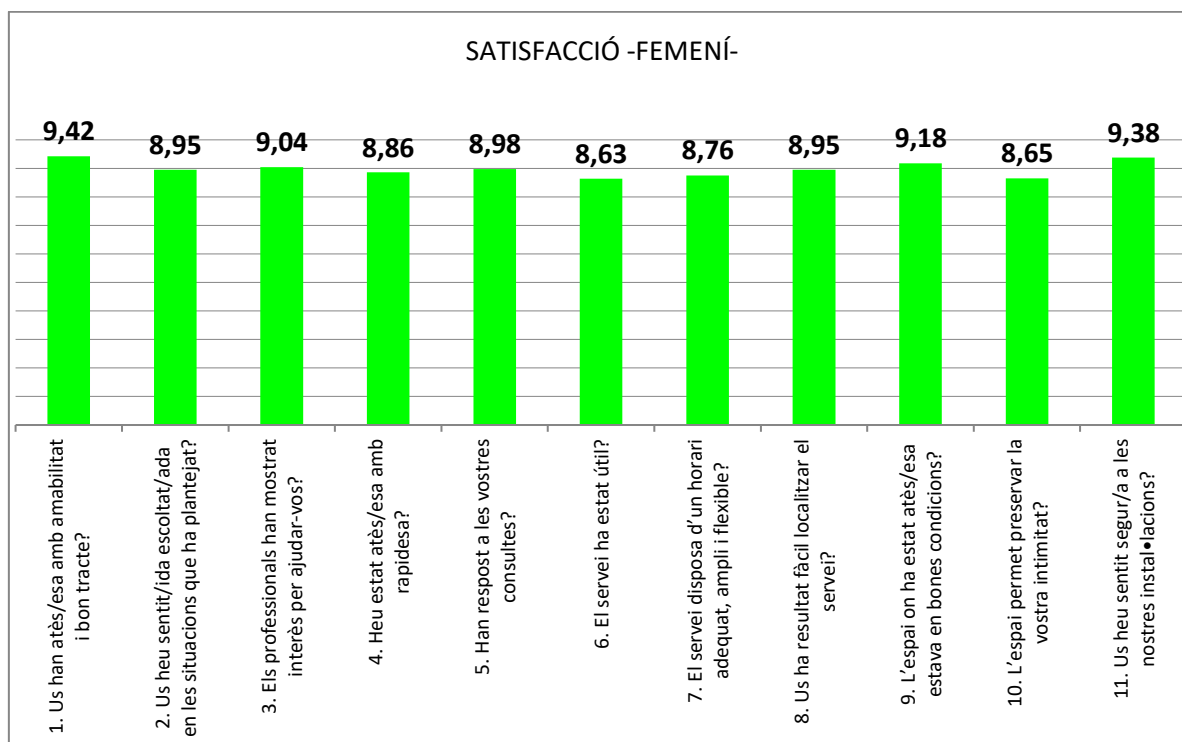


Satisfacció per ítem

Tots els ítems s'han valorat en un nivell molt alt, dins un interval de 8,65 i 9,40.

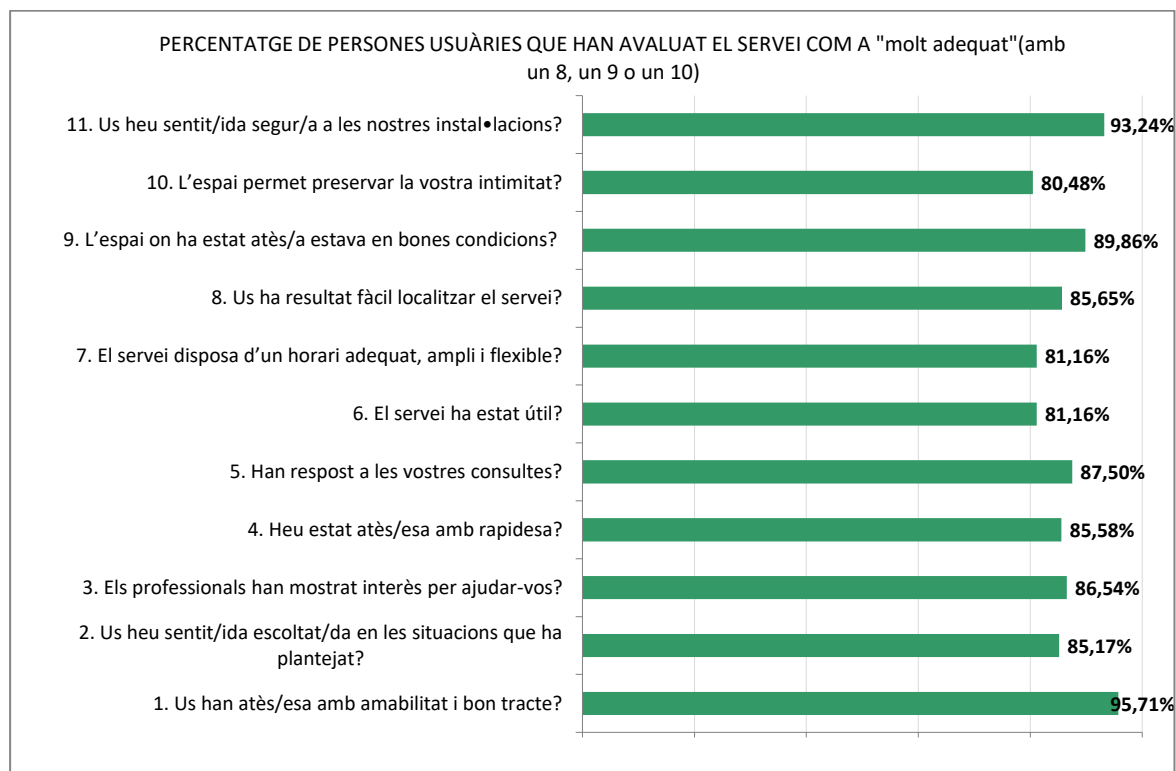
Satisfacció per ítem i gènere

Respecte de la satisfacció dels ítems en funció del gènere femení i masculí, la mitjana ha estat de **8,98** i **9,97**, respectivament.



Persones que han valorat el Servei amb un valor numèric determinat

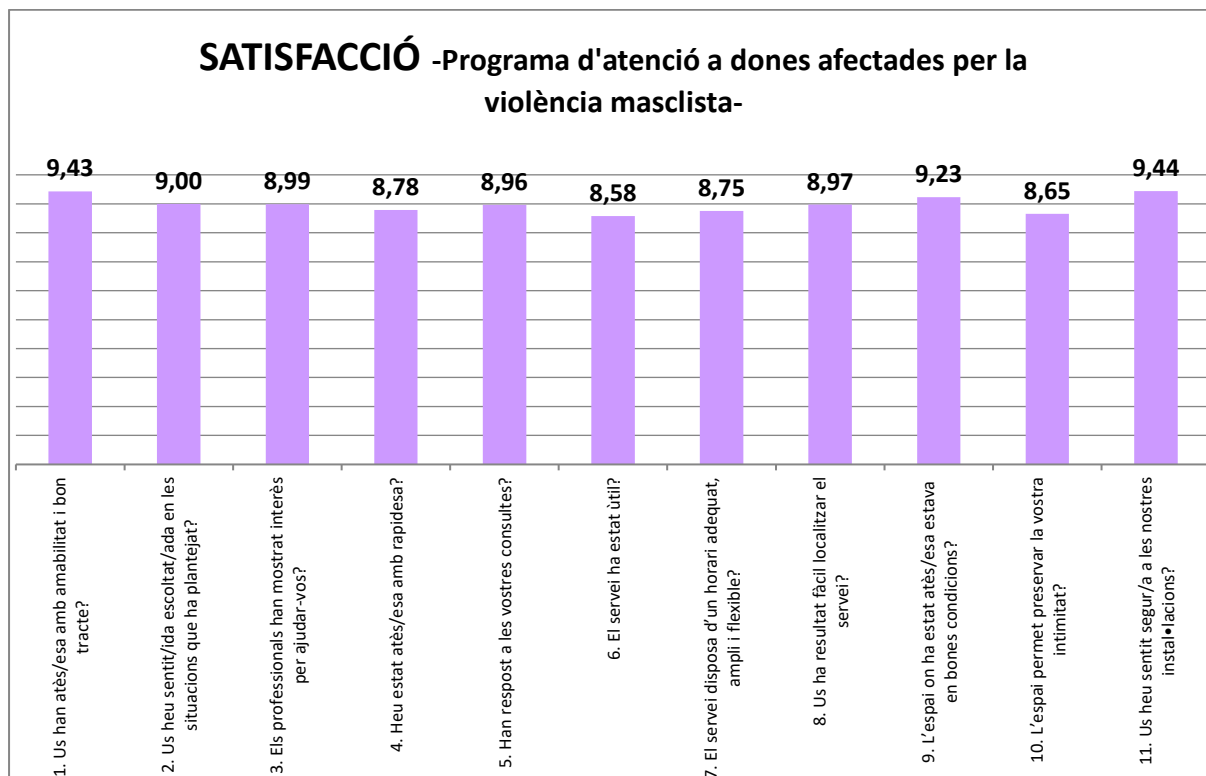
Els resultats són excel·lents. A tots els ítems, entre el 80,48% i el 95,71% de les persones enquestades han fet una valoració d'un 8, un 9 o un 10.



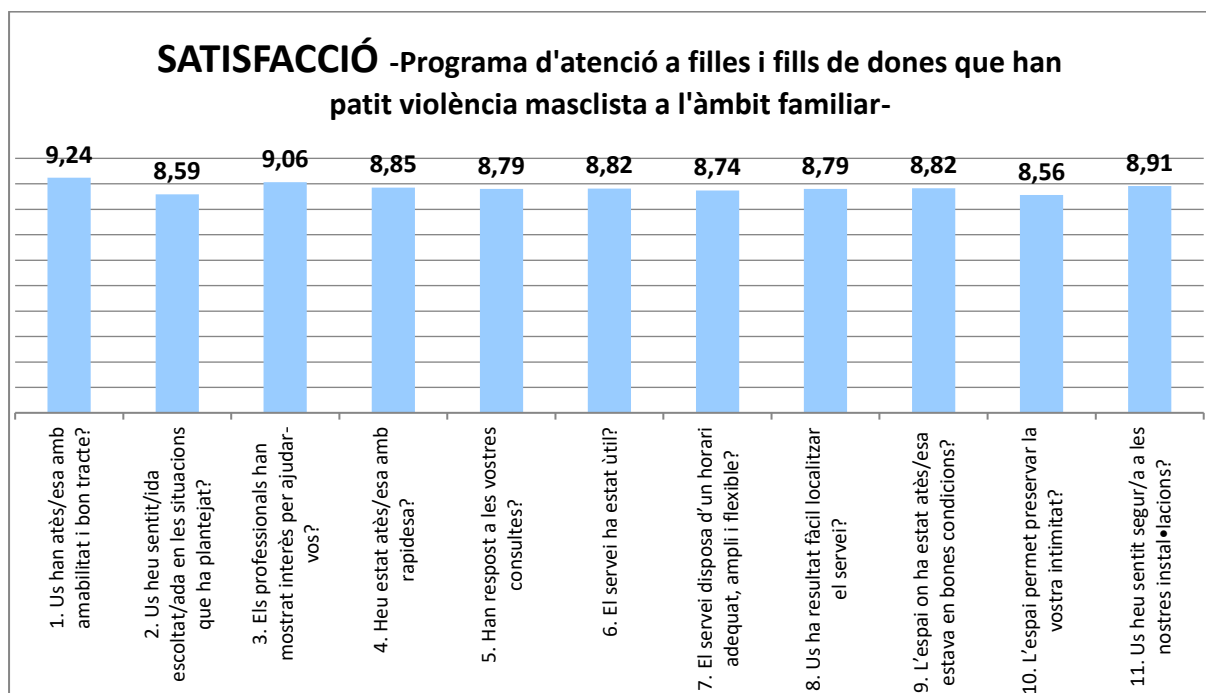
Satisfacció per programa

1. Programa d'atenció a dones afectades per la violència masclista

Les valoracions oscil·len entre el 8,58 i el 9,44.



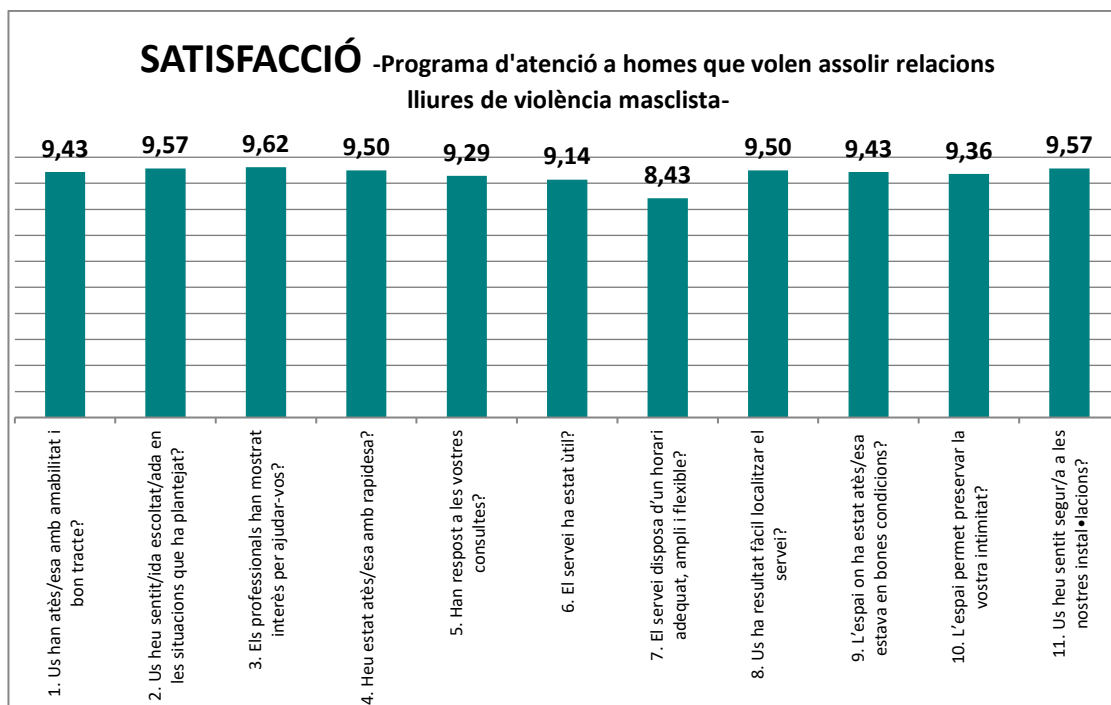
2. Programa d'atenció a filles i fills de dones que han patit violència masclista en l'àmbit familiar.



Les valoracions es troben dins l'interval de 8,56 i 9,24.

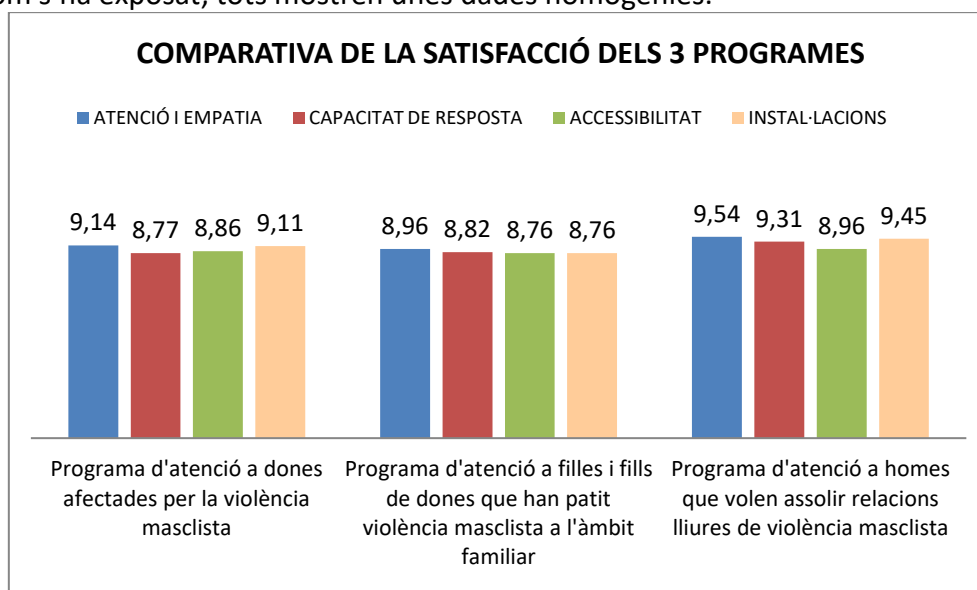
3. Programa d'atenció a homes que volen assolir relacions lliures de violència masclista

Aquest programa també té unes puntuacions molt altes, que oscil·len entre un 8,43 i un 9,62.



Comparativa dels tres programes

Els tres programes mostren una valoració molt alta, dins un interval de 8,76 a 9,54. Quant a la valoració dels blocs, el més ben valorat en tots els programes és el d'atenció i empatia, tot i que, com s'ha exposat, tots mostren unes dades homògenes.



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

La majoria de persones usuàries han definit que l'atribut més important és el d'*atenció i empatia*, seguit de la *capacitat de resposta*.

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

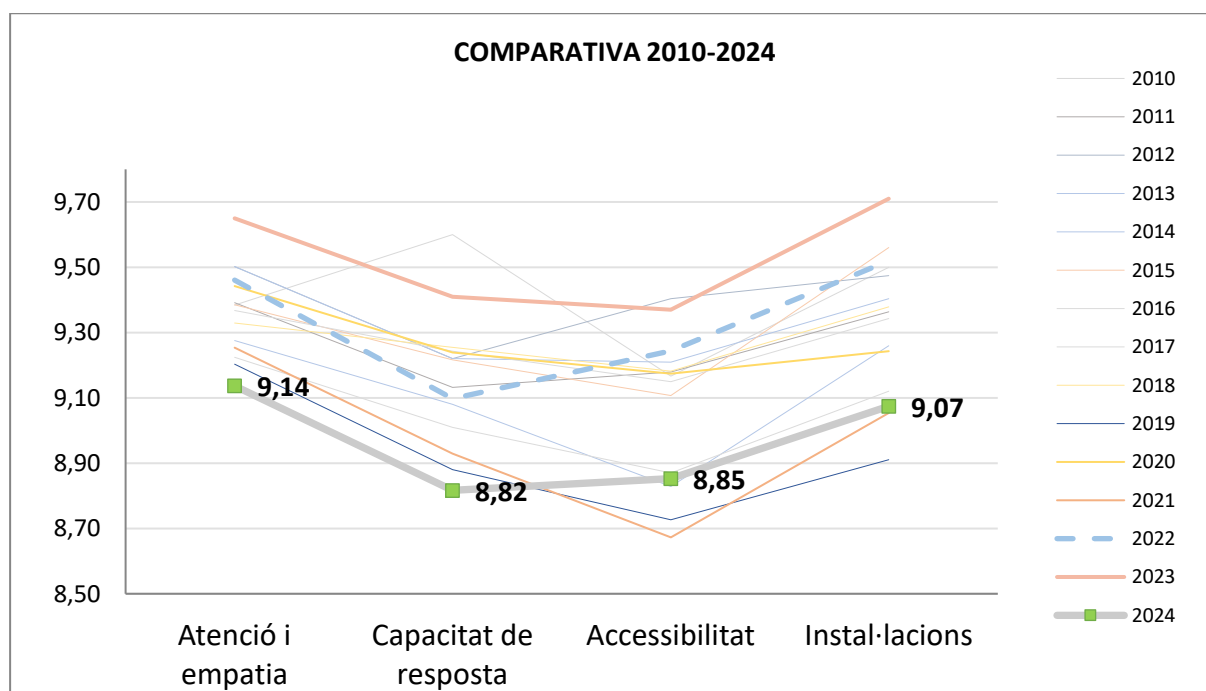
3.5. VALORACIÓ GLOBAL DEL SERVEI

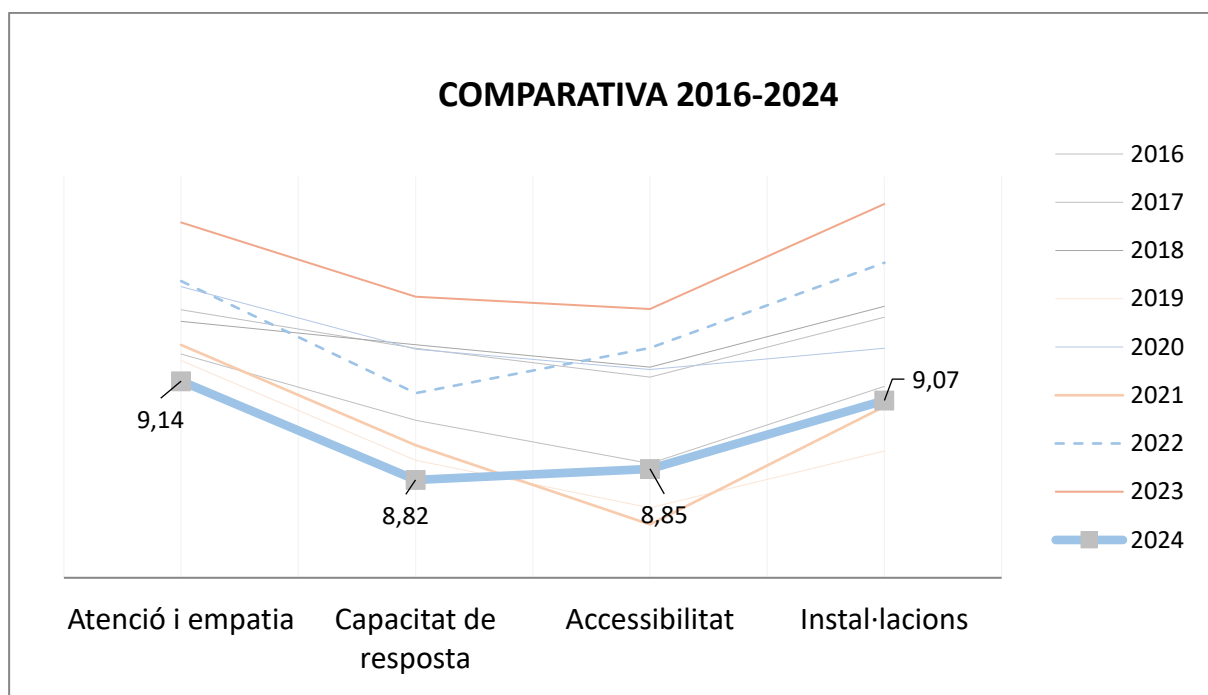
La mitjana de la valoració global del Servei continua damunt 9, concretament un **9,10**.

3.6. VALORACIÓ DE L'ENQUESTA

L'enquesta ha estat valorada amb una nota mitjana de 9,59 punts d'una mostra de 188 persones usuàries, les quals han aportat aquesta valoració.

3.7. COMPARATIVA 2010-2024





3.8 OBSERVACIONS

Del total d'enquestes realitzades, les persones usuàries han aportat 16 observacions, la majoria en sentit positiu pel servei rebut: felicitacions, agraïments o comentaris positius sobre aquest. (Vegeu l'annex 4.)

4. CONCLUSIONS GENERALS

Evolució del nombre d'enquestes realitzades:

- **2019:** 70
- **2020:** 103
- **2021:** 150
- **2022:** 228
- **2023:** 262
- **2024:** 214

Respecte dels resultats generals, com en anys anteriors el sistema d'anàlisi utilitzat per a conèixer el grau de satisfacció de les persones usuàries del Servei d'Atenció Integral a la Violència Masclista ha estat útil i ens ha servit per a conèixer la seva valoració.

Els resultats obtinguts evidencien que la línia de feina del Servei respon a les seves expectatives, ja que els quatre blocs de qüestions generals han estat valorats excel·lentment. Malgrat això, s'ha produït un lleuger descens respecte de la valoració de l'any anterior, especialment al Programa d'atenció de dones. Això pot estar motivat per l'increment de la demanda d'atenció que ha rebut el Servei, i especialment el Programa esmentat, que s'ha incrementat en un 20% respecte de l'any anterior.

Així com en d'altres aspectes d'aquest informe, la valoració global, amb una puntuació de 9,10 punts sobre 10, frega l'excel·lència.

Respecte de la satisfacció dels ítems en funció del gènere femení i masculí, la mitjana també s'ha valorat com a excel·lent, encara que s'ha produït una baixada en la puntuació del gènere femení respecte del 2023_ ha passat del 9,58 al 8,98. Això pot estar relacionat amb l'increment de la demanda d'atenció que s'ha donat al Programa de dones. Aquesta baixada no es reflecteix a les valoracions per part del gènere masculí, que s'han mantingut en un 9,76.

Pel que fa a la comparativa del servei en els anys 2010-2024, totes les qüestions estan valorades per damunt del 8,82, una puntuació que es pot considerar excel·lent, encara que se situa per davall d'altres anys, la qual cosa pot fer evident la saturació del Servei, com hem indicat anteriorment.

Després de superar el repte de l'ampliació del Servei a partir de maig del 2022, amb l'increment del nombre i del perfil dels professionals, i de noves línies de feina –uns canvis que es varen valorar excel·lentment el 2023–, aquest any ens hem hagut d'afrontar un nou repte: un augment considerable de la demanda. Aquest fet, que ha afectat especialment el Programa de Dones, ha tensat el Servei, la qual cosa s'ha reflectit a les enquestes.

Quant a les previsions, tenint en compte l'increment de la demanda experimentat els darrers anys, i especialment el 2024, es planteja augmentar el nombre d'hores de professionals del Servei incorporant aquest increment al nou contracte del Servei que començarà el 2026, del qual ja s'elaboren els plecs. Amb aquest increment es preveu que el servei es dimensioni respecte de les demandes i, d'aquesta manera, millori encara més la seva satisfacció.

ANNEX 1. MODELS D'ENQUESTA A LES PERSONES USUÀRIES

FORMULARI DE VALORACIÓ RECOLLIDA INTERMÈDIA

E.I-Servei d'atenció integral a víctimes de violència de gènere i violència clista

2024. Versió en vigor v_1_0. Català

Volem millorar el servei que es proporciona respecte de l'atenció social integral a víctimes de violència de gènere i violència clista, per la qual cosa us demanem que respongueu a les següents preguntes. Són confidencials i s'usaran únicament per a la millora del servei.

*** Clienta**

DADES SOCIODEMogrÀFIQUES

1. Programa d'atenció del qual és usuària/ria *

☐ Víctimes

☐ Intervenor

☐ Agressors

2. Data *

3. Gènere *

☐ Femení

☐ Masculí

☐ No binari

4. Nacionalitat

☐ Espanyola

☐ Espanyola i estrangera

☐ Estrangera

5. Edat

☐ Menys de 18 anys

☐ De 18 a 29 anys

☐ De 30 a 44 anys

☐ De 45 a 64 anys

☐ De 65 anys i més

☐ NS / NC

ATENCIÓ I EMPATIA

Capacitat de percebre i respondre a les necessitats, demandes i preferències de les persones, i generar un ambient adequat per a la prestació del servei.

6. Us han atès amb respecte i bon tracte?

☐ 0

☐ 1

☐ 2

☐ 3

☐ 4

☐ 5

☐ 6

☐ 7

☐ 8

☐ 9

☐ 10

7. Us heu sentit/da escoltat/ada en les situacions que ha plantejat?

☐ 0

☐ 1

☐ 2

☐ 3

☐ 4

☐ 5

☐ 6

☐ 7

☐ 8

☐ 9

☐ 10

8. Els professionals han mostrat interès en ajudar-vos?

☐ 0

☐ 1

☐ 2

☐ 3

☐ 4

☐ 5

☐ 6

☐ 7

☐ 8

☐ 9

☐ 10

CAPACITAT DE RESPOSTA

La capacitat de donar una resposta útil per a l'usuari, de forma ràpida i ajustada a les seves expectatives.

9. Us han atès/àtesa amb rapidesa?

- ☐ 0
- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5
- ☐ 6
- ☐ 7
- ☐ 8
- ☐ 9
- ☐ 10

10. Han respost a les vostres consultes?

- ☐ 0
- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5
- ☐ 6
- ☐ 7
- ☐ 8
- ☐ 9
- ☐ 10

11. El servei ha estat útil?

- ☐ 0
- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5
- ☐ 6
- ☐ 7
- ☐ 8
- ☐ 9
- ☐ 10

ACCESSIBILITAT

Facilitat que es dona a la persona usuària per a utilitzar els serveis en el moment que ho desitja.

12. El servei disposa d'un horari adequat, amb hores de treball?

- ☐ 0
- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5
- ☐ 6
- ☐ 7
- ☐ 8
- ☐ 9
- ☐ 10

13. Us ha resultat fàcil localitzar el servei?

- ☐ 0
- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5
- ☐ 6
- ☐ 7
- ☐ 8
- ☐ 9
- ☐ 10

INSTAL·LACIONS Seguim a veure què és el servei de l'atenció al client, segons i preservem la intimitat 14. L'espai on us han atès/atesa estava en bones condicions? (En cas de baixa puntuació indica-ne el motiu) ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 15. Escribeu per favor el motiu de la baixa puntuació 16. L'espai permet preservar la vostra intimitat? ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 17. Us heu sentit segurs/a a les nostres instal·lacions? ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10	VALORACIÓ GLOBAL DEL SERVEI 19. Valoreu per favor del 0 al 10 el servei general rebut ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10
IMPORTÀNCIA 18. Quins aspectes dels serveis comentats treieu que són més importants i en quin ordre? Atenció i empatia Capacitat de resposta Accessibilitat Instal·lacions	OBSERVACIONS GENERALS 20. Si voleu afegir qualsevol altra informació, podeu fer-ho en aquest apartat AVALUACIÓ DEL QÜESTIONARI 21. Valoreu per favor del 0 al 10 el present qüestionari ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 22. Què canviàreu o milloràreu del qüestionari o hi afegíreu? Este contenido no está creado ni respaldado por Microsoft. Los datos que envíe se enviarán al propietario del formulario. Microsoft Forms

FORMULARI DE VALORACIÓ FINAL

Servicio de atención integral a víctimas de violencia de género y violencia machista

Servicio de atención integral a víctimas de violencia de género y violencia machista

2024. Versió en vigor v_1_0. Castellano. Transcripción SAIVM

Queremos mejorar el servicio que se proporciona respecto de la atención social integral a víctimas de violencia machista, por lo cual os pedimos que respondáis a las siguientes preguntas. Son confidenciales y se usará para la mejora continua del servicio.

* Obligatorios

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

1. Programa de atención del que es usuario/a:

- ☐ Víctimas
☐ Menores
☐ Agresores

2. Fecha de nacimiento (especificar):

3. Género:

- ☐ Masculino
☐ Femenino
☐ No binario

4. Nacionalidad:

- ☐ Española
☐ Española y otra
☐ Extranjera

5. Edad:

- ☐ Menos de 18 años
☐ De 18 a 29 años
☐ De 30 a 44 años
☐ De 45 a 54 años
☐ De 55 años o más
☐ NS / NC

ATENCIÓN Y EMPATÍA

Capacidad de percibir y responder a las necesidades, emociones y preferencias de las personas generando un ambiente adecuado para la prestación del servicio.

6. ¿Os han atendido/atendida con amabilidad y buen trato?

- ☐ 0
☐ 1
☐ 2
☐ 3
☐ 4
☐ 5
☐ 6
☐ 7
☐ 8
☐ 9
☐ 10

7. ¿Os habéis sentido/ida escuchado/-ada en las situaciones que ha planteado?

- ☐ 0
☐ 1
☐ 2
☐ 3
☐ 4
☐ 5
☐ 6
☐ 7
☐ 8
☐ 9
☐ 10

8. ¿Los profesionales han mostrado interés en ayudarnos?

- ☐ 0
☐ 1
☐ 2
☐ 3
☐ 4
☐ 5
☐ 6
☐ 7
☐ 8
☐ 9
☐ 10

CAPACIDAD DE RESPUESTA

La capacidad de dar una respuesta rápida al usuario, de forma clara y ajustada a sus expectativas.

9. ¿Os han atendido/rápido con rapidez?

- ☐ 0
- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5
- ☐ 6
- ☐ 7
- ☐ 8
- ☐ 9
- ☐ 10

10. ¿Han respondido a vuestras consultas?

- ☐ 0
- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5
- ☐ 6
- ☐ 7
- ☐ 8
- ☐ 9
- ☐ 10

11. ¿El servicio ha sido útil?

- ☐ 0
- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5
- ☐ 6
- ☐ 7
- ☐ 8
- ☐ 9
- ☐ 10

ACCESIBILIDAD

Facilidad que se da a la persona usuario para utilizar los servicios en el momento que le necesite.

12. ¿El servicio dispone de un horario adecuado, amplio y flexible?

- ☐ 0
- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5
- ☐ 6
- ☐ 7
- ☐ 8
- ☐ 9
- ☐ 10

13. ¿Os ha resultado fácil encontrar el servicio?

- ☐ 0
- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5
- ☐ 6
- ☐ 7
- ☐ 8
- ☐ 9
- ☐ 10

INSTALACIONES Los espacios en los cuáles se da la atención son confortables, seguros y preservan la intimidad 14. ¿El espacio donde os han atendido ¿os estaba en buenas condiciones? (En caso de baja puntuación (5 o inferior) indicar el motivo) ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 15. Escribid aquí el motivo de la baja puntuación: 16. ¿El espacio permite preservar vuestra intimidad? ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 17. ¿Os habéis sentido seguros/as en nuestras instalaciones? ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10	VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVIDO 19. Valora por favor de 0 al 10 el servicio en general ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 OBSERVACIONES GENERALES 20. Si queréis añadir cualquier otra información, podéis hacerlo en este apartado EVALUACIÓN DEL CUESTIONARIO 21. Valora por favor de 0 al 10 el presente cuestionario ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 22. ¿Qué cambiarías o eliminarías del cuestionario o añadirías? Este contenido no está creado ni respaldado por Microsoft. Los datos que envíes se enviarán al propietario del formulario. Microsoft Forms
IMPORTANCIA 18. ¿Qué aspectos de los antes mencionados te parecen que son más importantes y en qué orden? Atención y empatía Capacidad de respuesta Accesibilidad Instalaciones	

ANNEX 2. COMENTARIS DELS ENQUESTATS: IMPORTÀNCIA

	Nre. de respostes
Accessibilitat; atenció i empatia; capacitat de resposta; instal·lacions	2
Atenció i empatia; accessibilitat; capacitat de resposta; instal·lacions	7
Atenció i empatia; accessibilitat; instal·lacions; capacitat de resposta	1
Atenció i empatia; capacitat de resposta; accessibilitat; instal·lacions	28
Atenció i empatia; capacitat de resposta; instal·lacions; accessibilitat	4
Atenció i empatia; instal·lacions; capacitat de resposta; accessibilitat	1
Capacitat de resposta; accessibilitat; atenció i empatia; instal·lacions	1
Capacitat de resposta; atenció i empatia; accessibilitat; instal·lacions	14
Capacitat de resposta; atenció i empatia; instal·lacions; accessibilitat	4

ANNEX 3. OBSERVACIONS RECOLLIDA INTERMÈDIA

- A Déu gràcies que hi són per a ajudar-nos i donar-nos suport.
- Agraesc a les grans professionals que presten servei, la seva voluntat, dedicació, em sent contenta i satisfeta del servei públic que s'està prestant. Gràcies.
- Crec que falta més difusió de la informació, de com contactar els serveis. En el meu cas m'assabent molt de temps després que podia demanar ajuda encara estant en tràmit de la meva residència.
- Ens ajuden.
- Estaria bé que familiars meus (parella, pares, germana...) poguessin accedir al Servei per entendre el que m'està passant, ja que des que som a IRES "això és una secta, has canviat molt"!
- Na Laura és estupenda. Ens ajuda molt i moltes vegades.
- La meva treballadora social és una excel·lent persona i gestiona a la perfecció.
- Molt agraïda.
- Molt bon tracte. Gràcies per tot.
- Molt bon tracte per part del personal. Gràcies.
- Només volia deixar per escrit que com a usuària ha estat un suport enorme, m'he sentit i em sent molt agraïda per tot el tracte que rebo. Gràcies, feis una feina excel·lent.
- Sou unes persones meravelloses, moltes gràcies per la vostra feina!
- Tot bé. Potser la ubicació per la zona que és però, d'altra banda, superbé.
- Tot perfecte. M'han ajudat a cercar feina, a contactar amb l'advocada i ara estic rebent ajuda psicològica.
- Agraesc enormement el Servei que s'ofereix ja que gràcies a ell hem pogut començar a veure la llum.
- Des de la meva experiència personal i sent víctima de violència de gènere, quan decidesc sol·licitar una tècnica d'acompanyament el darrer que esperava era que aquesta, al Jutjat a l'espera de ser atesa i escoltada, en lloc d'estar al meu costat i calmar-me es posi a telefonar, contestar correus i whatsapps deixant-me sola amb la ansietat. Estava de xerrada per telèfon fora de la sala d'espera, i vaig entrar en tal saturació que vaig sortir cercant la tècnica d'acompanyament i em vaig creuar amb el meu agressor, situació que no hauria passat si la tècnica hagués estat al meu costat i no amb el telèfon fora de la sala. "Em posaré al dia de correus i telefonades, que vaig amb retard", aquestes van ser les seves paraules. Només esper que això serveixi perquè cap altra víctima visqui el que jo vaig viure.
- Els cursets podrien ser en horari d'horabaixa (dones Flassaders)
- Estic molt agraïda perquè hi hagi aquest tipus de serveis i ajudes, però és del tot insuficient. El temps entre visita i visita és massa llarg. El seguiment i el bon compliment dels objectius és molt més difícil per la manca de seguiment continu i manca de personal. Agrairíem totes les usuàries un major esforç per part de les administracions perquè poguéssim tenir una atenció més adequada. El personal és increïblement amable, empatitza, però no poden assumir tanta càrrega de treball. Gràcies.
- Muchas gracias a todo el equipo en especial a Ana Urquijo y a Laura.
- Va ser molt agradable i informatiu el Servei. La part emocional va ser un gran suport.

ANNEX 4. OBSERVACIONS

- La varen tractar molt bé, però no va anar bé la metodologia del Programa. El nin no hi volia anar perquè no volia fer les dinàmiques grupals, no va funcionar. Creu que potser es podria fer d'alguna altra manera. Tampoc no li anaven bé els horaris i es va tancar expedient.
- L'atenció rebuda ha estat excel·lent per part de na Neus i de na Noelia. Fan una gran tasca diària i en el meu cas han ajudat moltíssim la meva filla.
- Molt bé el Servei però pocs recursos.
- Molt content amb el Programa. S'ofereix voluntari per a qualsevol cosa que necessitin.
- Molt contenta amb n'Adrià, el psicòleg dels fills.
- Molt contenta en general, però suggereix que es tenguin en compte les custòdies compartides, ja que només poden anar a la meitat de les sessions grupals.
- No pot donar gaire informació perquè no va completar el procés.
- Not falta d'empatia, no varen escoltar el que vaig exposar.
- Na Marina sobretot i en Pepe són ENORMES PROFESSIONALS.
- M'HE SENTIT ESCOLTADA I MOLT BEN ATESA.
- Molt contenta amb el Servei.
- Molt contenta amb na Laura, però no va poder acabar el procés amb el programa. El cas segueix a menors.
- No va arribar a completar el procés perquè la filla tenia una activitat extraescolar que coincidía amb el dia de teràpia grupal.
- PRUEBA
- Una mica més de caràcter pel que fa a la neteja del menjador.
- Tot molt bé. No va arribar a completar el procés pels torns que tenia, que eren incompatibles amb els horaris de grup