

INFORME DE RECOLLIDA DE LES NECESSITATS I EXPECTATIVES, I DE LA SATISFACCIÓ DE LES PERSONES USUÀRIES EN RELACIÓ AMB EL SERVEI D'ATENCIÓ INTEGRAL A LA VIOLÈNCIA DE GÈNERE 2014

ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ	3
2. RECOLLIDA DE LES NECESSITATS, EXPECTATIVES I SATISFACCIÓ	4
2.1 INFORMACIÓ RECOLLIDA EN RELACIÓ AMB LES NECESSITATS I EXPECTATIVES	5
2.2 INFORMACIÓ RECOLLIDA EN RELACIÓ AMB LA SATISFACCIÓ	5
2.3 RELACIÓ ENTRE LES RESPOSTES D'IMPORTÀNCIA I SATISFACCIÓ	13
3. VALORACIÓ GLOBAL DEL SERVEI	13
4. VALORACIÓ DE L'ENQUESTA	13
5. COMPARATIVA DADES 2010/2011/2013/2014	13
6. OBSERVACIONS	14
7. CONCLUSIONS GENERALS	15
ANNEX 1: ENQUESTA PERSONES USUÀRIES	17
ANNEX 2: IMPORTÀNCIA	18
ANNEX 3: OBSERVACIONS	20

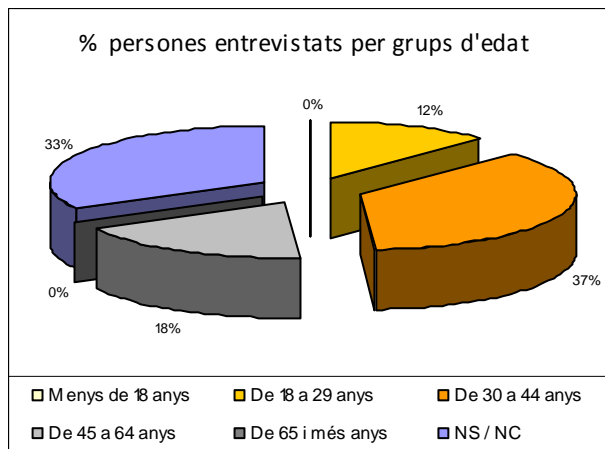
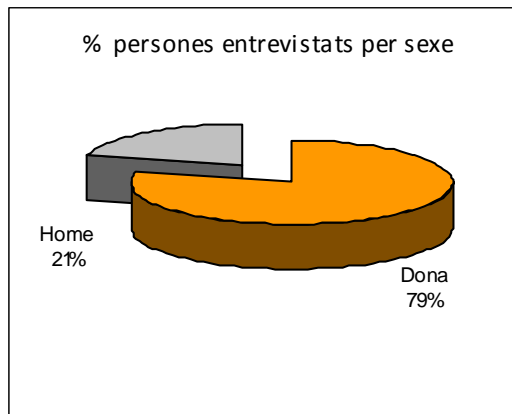
1. INTRODUCCIÓ

Des del servei d'atenció a la violència de gènere 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.

Dades sociodemogràfiques de les enquestes a persones usuàries del servei

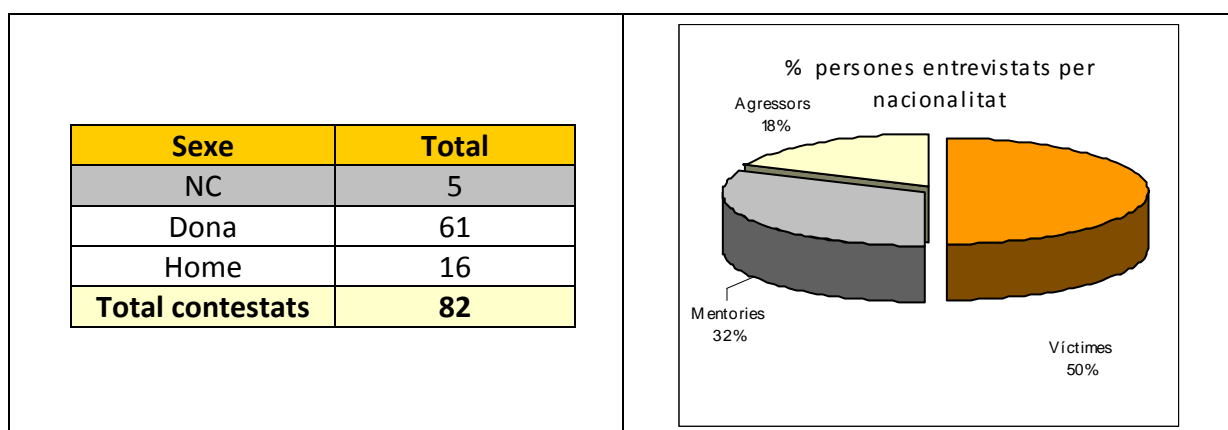
Quant a les persones enquestades, un 79% varen ser dones. Quant a la procedència, el 69% varen ser de nacionalitat espanyola i una gran majoria es troben dins el ventall de 30 a 44 anys.



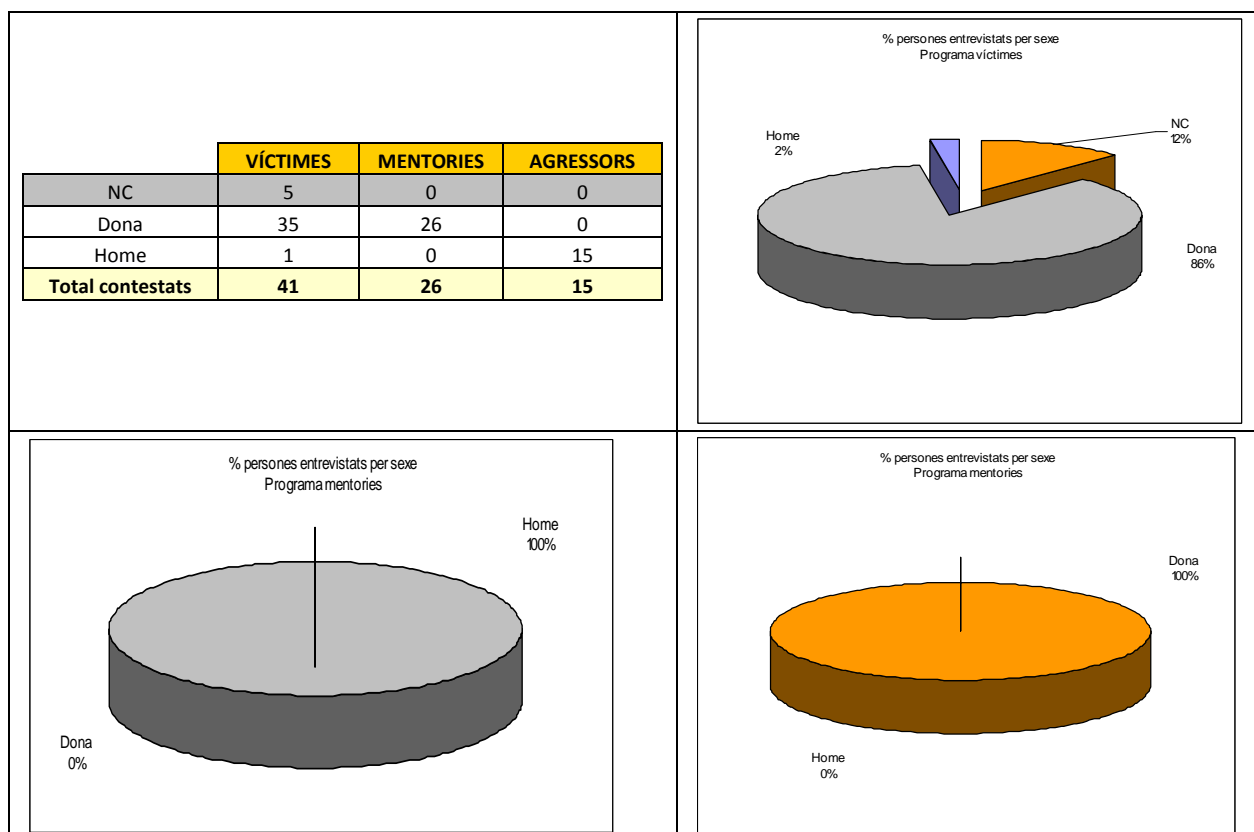
2. RECOLLIDA DE LES NECESSITATS, EXPECTATIVES I SATISFACCIÓ

S'ha realitzat una enquesta a 82 persones usuàries dels tres programes que integren el Servei, amb expedient tancat i localitzables, d'un total de 560 persones usuàries, amb expedient tancat, de gener a desembre de 2014. D'aquestes 560, n'hi havia 395 amb expedient tancat per regulació de la base de dades, per la qual cosa feia temps que no tenien intervencions actives, i 29 corresponen a persones usuàries que no eren perfil del programa, per la qual cosa es partia d'un univers de 136 persones usuàries.

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



La distribució de gènere per programa és la següent:



L'enquesta s'ha realitzat per via telefònica i presencial. La resposta a nivell general del Servei ha estat del 14,64% en relació amb el total d'expedients tancats i del 69,29% respecte dels expedients tancats que es consideraven aptes per fer a l'enquesta (descartant els tancats per la regulació de la base de dades i els que no són perfil).

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

2.1. Informació recollida en relació amb les necessitats i les expectatives

A l'enquesta s'ha demanat pels atributs considerats més importants. Les persones usuàries han contestat de dues maneres: per grups de qüestions i per qüestions individuals.

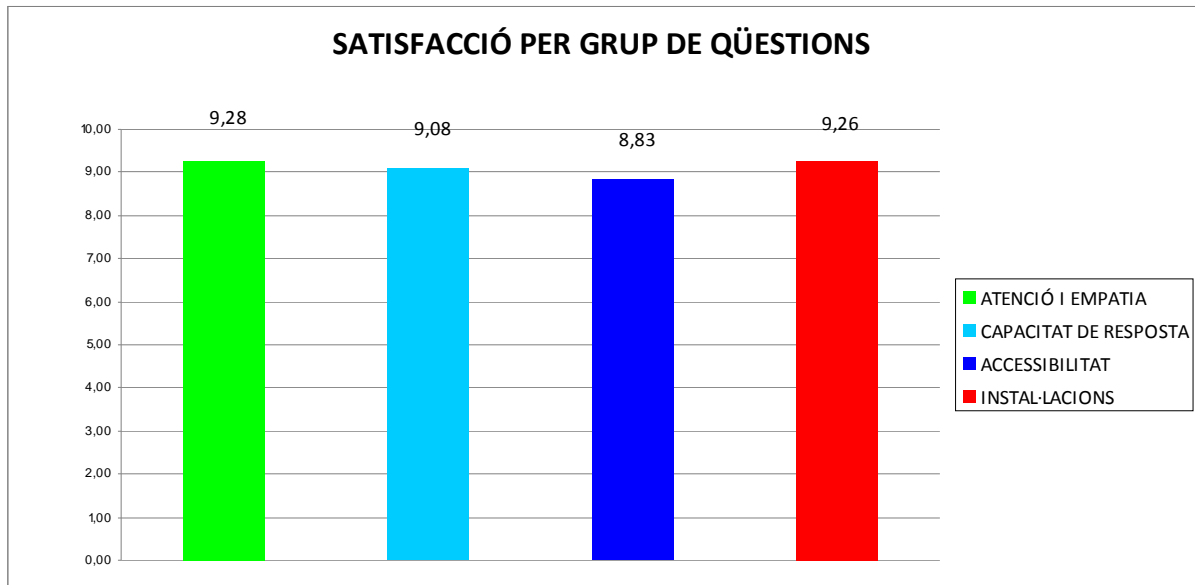
Les persones que han contestat per grups de qüestions han considerat el primer grup com el més important, referit a l'atenció i l'empatia, i a la capacitat de percebre a les necessitats, les emocions i les preferències de les persones i respondre-hi, generant un ambient adequat per a la prestació del servei. L'any passat aquest el grup de qüestions també va ser considerat el més important.

Quant a les respostes per atribut, el considerat més important ha estat l'amabilitat i el bon tracte de les persones de l'organització.

2. 2 Informació recollida en relació amb la satisfacció

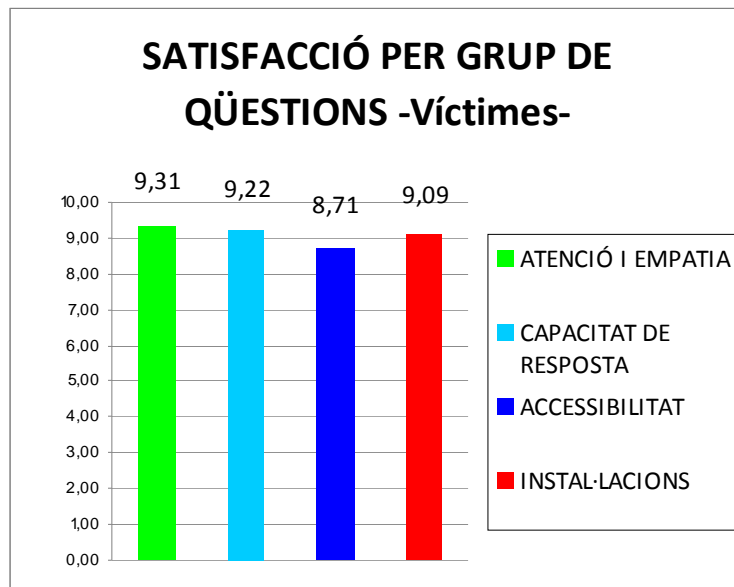
Satisfacció per grup de qüestions

En relació amb la satisfacció percebuda quant als grups de qüestions, l'atenció del servei ha estat valorada amb una mitjana de **9,28 punts**; les instal·lacions, amb una mitjana de 9,26; la capacitat de resposta, amb una mitjana de 9,08, i l'accessibilitat, amb una mitjana de 8,83.

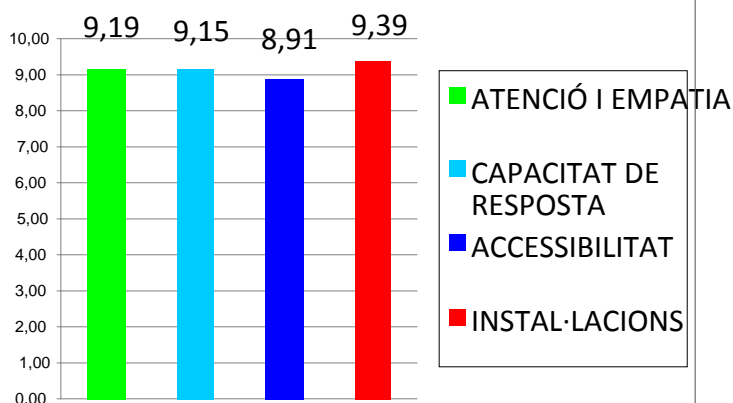


És a dir, els quatre blocs d'atributs han estat valorats amb un excel·lent per les persones usuàries dels serveis i no hi ha una diferència destacable entre les puntuacions d'un o de l'altre.

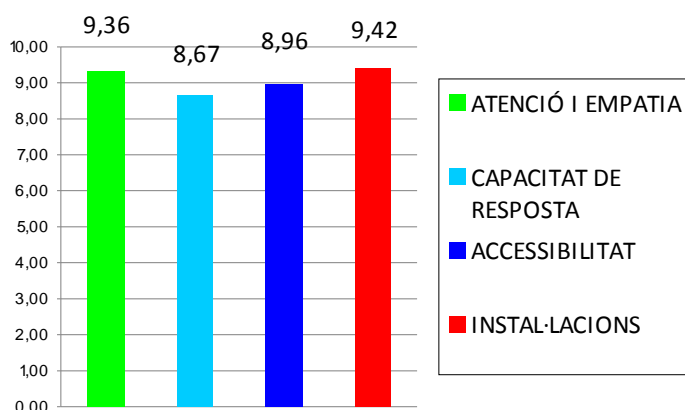
Respecte de la satisfacció per programes, els quatre grups de qüestions han estat molt ben valorats, amb una variació molt petita que oscil·la entre el 8,67 i el 9,42. L'atenció i empatia, i les instal·lacions són els blocs més ben valorats.



SATISFACCIÓ PER GRUP DE QÜESTIONS -Mentories-



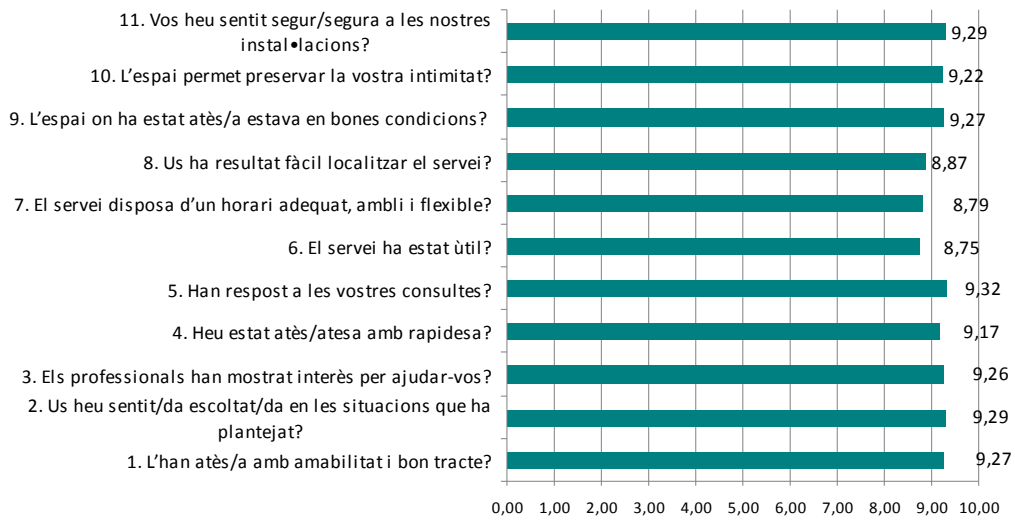
SATISFACCIÓ PER GRUP DE QÜESTIONS -Agressors-



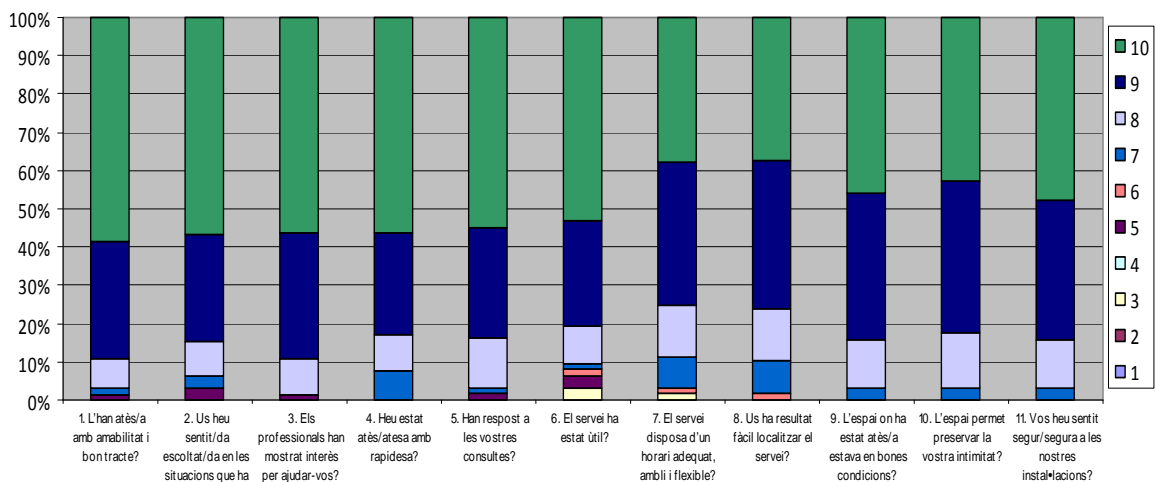
Satisfacció per ítem

Els ítems més ben valorats són els que fan referència a la rapidesa en l'atenció, l'amabilitat del personal del Servei i la sensació d'intimitat a les nostres instal·lacions. A l'igual que als grups de qüestions, les valoracions han estat molt altes i amb unes variacions molt petites, que oscil·len entre el 8,75 i el 9,32. Respecte de les puntuacions més baixes (encara que també amb unes puntuacions molt altes) són les que fan referència a si el servei ha estat útil o si han donat resposta a les seves consultes.

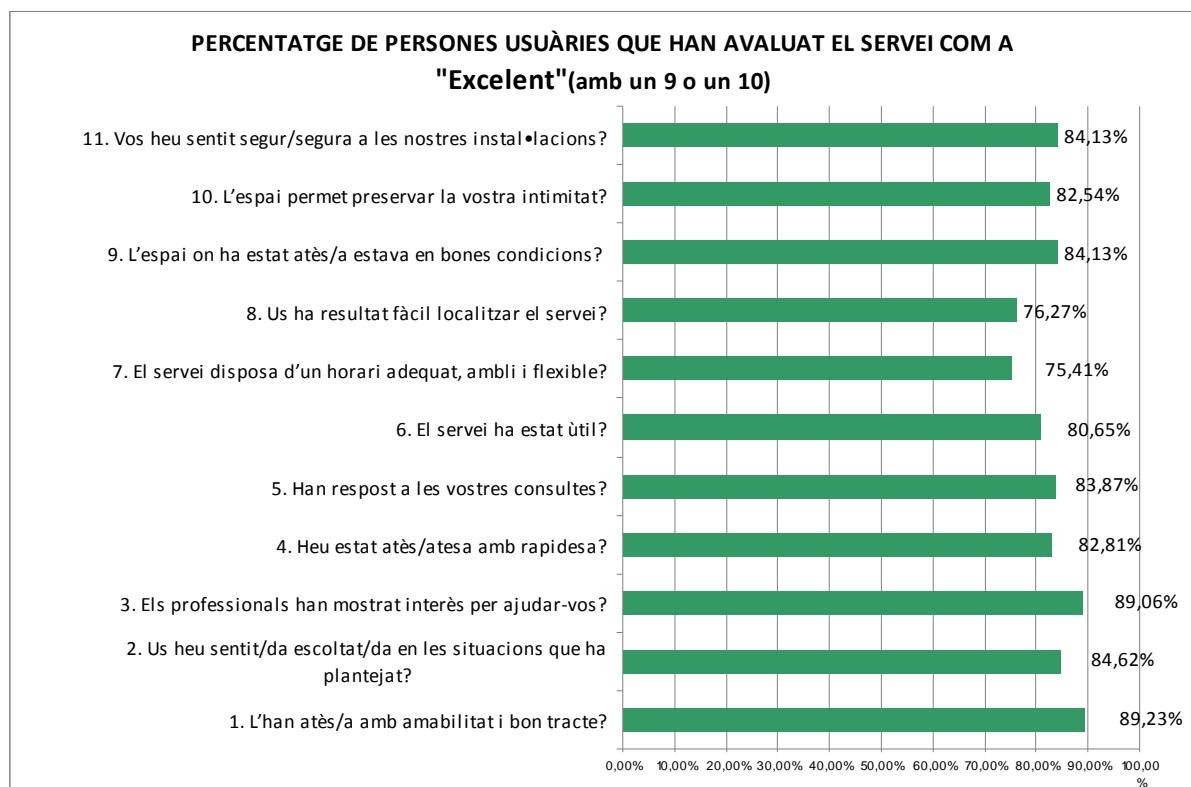
SATISFACCIÓ EN GENERAL DE TOTES LES PERSONES USUÀRIES



SATISFACCIÓ (PERCENTATGE DE PERSONES PER VALOR NUMÈRIC ASSIGNAT)



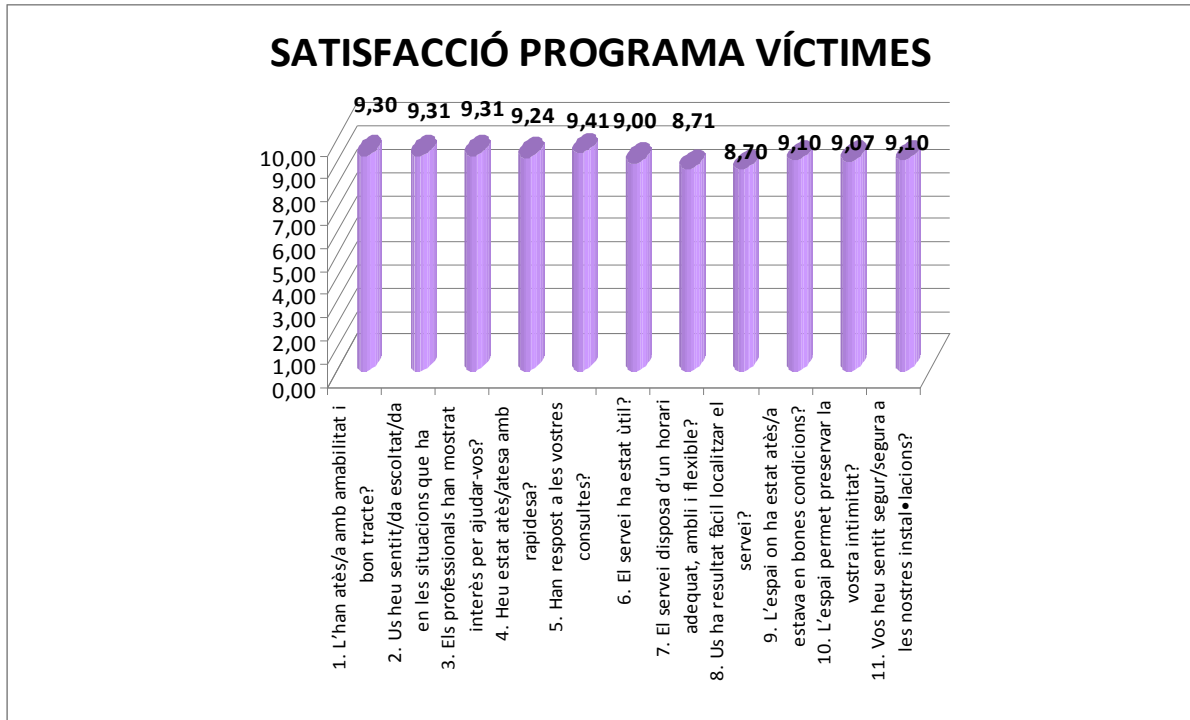
Respecte del nombre de persones que han valorat el Servei amb un valor numèric determinat els resultats són excel·lents. A tots els ítems, entre un 75,41% i un 89,23% de les persones enquestades han valorat amb un 9 o un 10, la qual cosa es pot considerar un resultat magnífic.



Satisfacció per programa

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

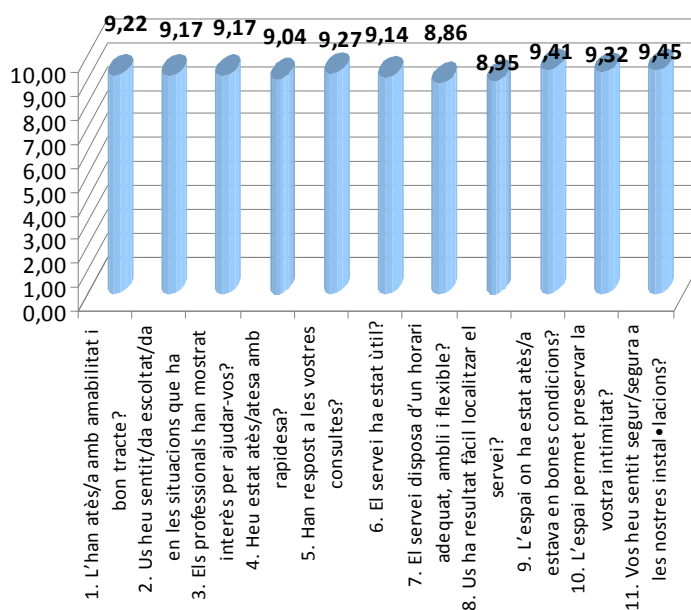
Respecte de la satisfacció del Programa víctimes, tots els ítems estan valorats entre el 9,41 i el 8,70, i són els més ben valorats els que tenen a veure amb l'atenció i l'empatia, valorats amb unes puntuacions que oscil·len entre el 9,30 i el 9,31. Els més mal valorats són els que fan referència a l'horari i la ubicació del servei, encara que les puntuacions són bones. Crida l'atenció que conservant el mateix horari i la mateixa ubicació de l'any anterior, les enquestes de l'any 2013, la puntuació per aquest ítem va ser més elevada.



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

Respecte de la valoració dels ítems, aquests tenen unes puntuacions molt elevades, que oscil·len entre el 9,45 i el 8,86. Les puntuacions més elevades són les que fan referència a les instal·lacions i les més baixes (igual que passa al programa de víctimes), les d'accessibilitat. A diferència del programa de víctimes, l'any anterior ja varen ser aquests ítems els de més baixa puntuació, i ho relacionàvem amb la dificultat d'haver d'assistir a les sessions amb els nins, la qual cosa pot dificultar els desplaçaments.

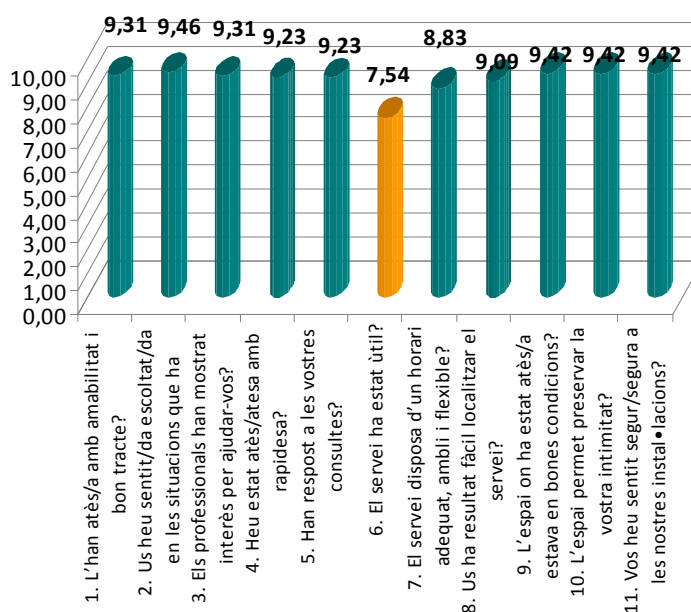
SATISFACCIÓ PROGRAMA MENTORIES



3. Programa d'atenció a persones agressores

Aquest programa és el que té la puntuació més alta i més baixa de tot el servei, i oscil·la entre un 9,46 i un 7,54. La més alta és la que fa referència a sentir-se escoltat o escoltada i la més baixa la que fa referència a la utilitat del servei. Respecte de las causes que han pogut influir en aquesta darrera puntuació, són unes quantes: d'una banda, alguns usuaris que han començat el programa el 2014 tenien unes demandes molts dispars a les quals en ocasions no es podia donar resposta i, de l'altra, al llarg del 2014 s'han tancant molts de casos que s'arrossegaven d'anys anteriors, amb una assistència molt irregular que no ha permès aprofitar la utilitat del programa. També cal destacar que l'any 2014 s'ha incrementat el percentatge d'entrevistes telefòniques (de 42,85% el 2013 a 66,66% el 2014), que són les que fa l'auxiliar una vegada que els usuaris ja han abandonat el programa quan les ha pogudes fer el professional de referència per un abandonament prematur de l'activitat. Normalment aquestes persones que abandonen el servei abans que finalitzi tenen una percepció de la utilitat més baixa.

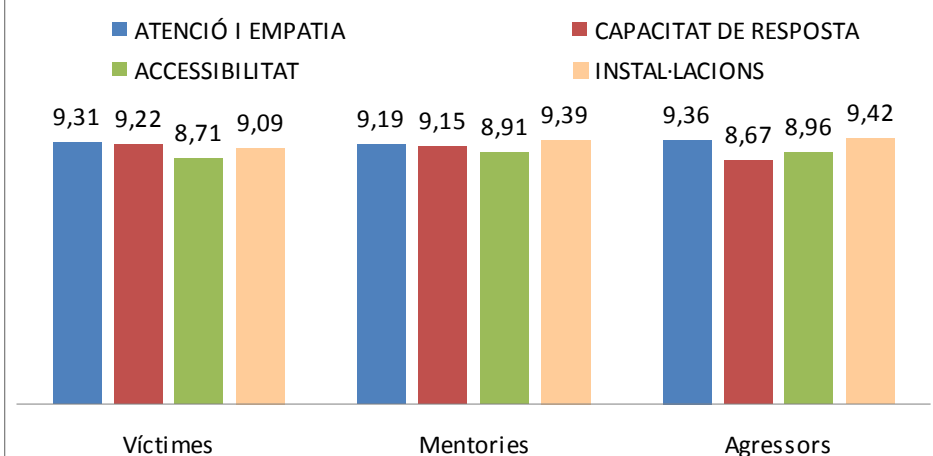
SATISFACCIO PROGRAMA AGRESSORS



Comparativa dels tres serveis

Si comparam per blocs els tres programes podem observar que les puntuacions són bastant similars i oscil·len entre el 8,67 i el 9,42. La diferència més destacable és la que es dona en la capacitat de resposta del programa d'agressors, sensiblement inferior a la dels altres dos programes i ja explicada al paràgraf anterior.

COMPARATIVA SATISFACCIO DELS 3 PROGRAMES



2.3 Relació entre les respostes d'importància i satisfacció

Respecte de la relació entre les respostes d'importància i satisfacció de l'enquesta, s'han de comparar les respostes per grups de qüestions i les respostes per ítems individuals.

Les persones que han contestat per grups de qüestions han considerat el primer grup com el més important, el referit a l'atenció i empatia. Aquest resultat coincideix amb les respostes de satisfacció, que han puntuat aquest bloc com el de major satisfacció, amb un 9,28.

Quant a les respostes per atribut, el considerat més important ha estat l'amabilitat i el bon tracte de les persones de l'organització, aquest el segon atribut millor valorat a nivell de satisfacció, amb un 9,27 a dues dècimes del primer.

3. VALORACIÓ GLOBAL DEL SERVEI

La mitjana de la valoració global del servei és d'un 9,31 punts, és a dir, com els anys anteriors el nivell de satisfacció és molt a prop de l'excel·lència.

4. VALORACIÓ DE L'ENQUESTA

L'enquesta ha estat valorada amb 9,60 de puntuació mitjana. Ha estat puntuada per 3 de les 82 persones que l'han contestada, la qual cosa indica un molt baix nivell de resposta.

A la qüestió "Quina cosa canviariéu o eliminaríeu del qüestionari o hi afegiríeu?" hi han respost 2 persones: "No canviaria res" / "Res"

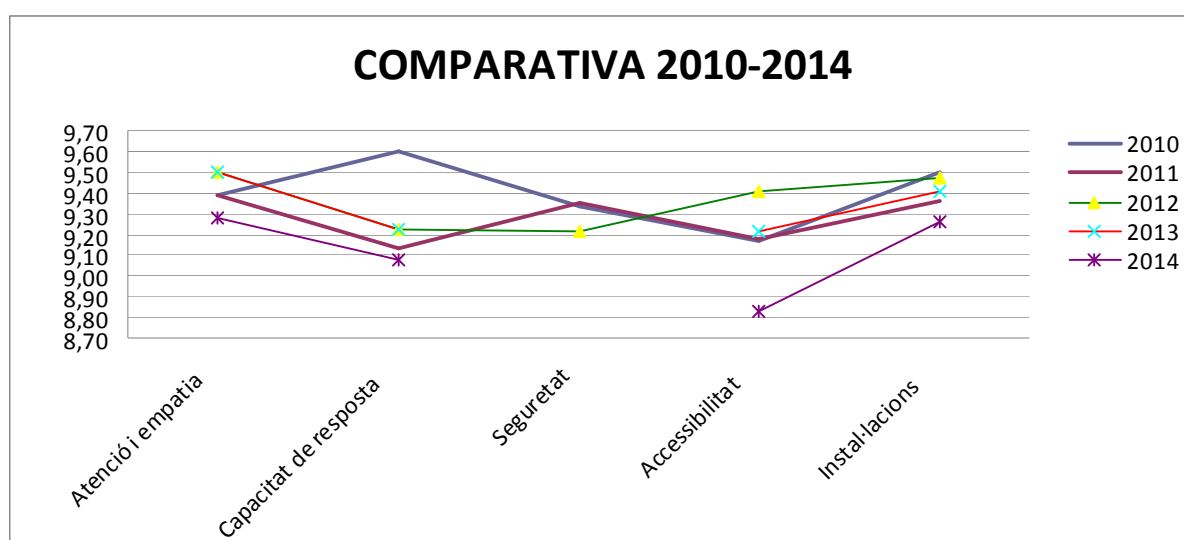
Com a conclusió es pot dir que s'ha validat el resultat de les preguntes i la definició dels atributs.

5. COMPARATIVA 2010 / 2011 / 2012 / 2013 / 2014

L'enquesta va sofrir un canvi al 2013 i per això el bloc de seguretat no es pot trobar a la gràfica dels anys 2013 i 2014.

Així com en anys anteriors, la major part de qüestions estan puntuades per damunt del 9 i arriben fins el 9,60, amb l'excepció de l'accessibilitat, que està puntuada amb un 8,83. Crida l'atenció la davallada de la puntuació d'aquest ítem, ja que l'atenció es desenvolupa en els mateixos locals que l'any anterior i els horaris es mantenen, com en el cas del programa de víctimes o fills i filles, o s'han flexibilitat més en el cas dels agressors. Analitzant les possibles causes d'aquesta davallada (de 9,21 el 2013 a 8,83 el 2013) s'ha arribat a una sèrie de conclusions. En el cas del programa de víctimes ha canviat la persona que fa les enquestes, la qual cosa pot haver influït a l'hora de matisar les possibles explicacions que dona als usuaris/àries en cas de dubte. Un altre fet que pot haver influït en aquest programa és que a

pesar d'haver mantingut el mateix horari d'anys anteriors s'intenta que les usuàries respectin les cites concertades i quan arriben amb un retard considerable a la cita (a partir de mitja hora), llevat que hi hagi un motiu justificat o hagin avisat no se les atén en el moment i se'ls dóna cita per a un altre dia. En el cas del programa d'agressors no s'explica la davallada de la puntuació, ja que aquest any s'ha flexibilitzat més l'horari habilitant dos matins i dos horabaixes, i a més de vegades s'ha modificat l'horari per a adaptar-se a situacions concretes. L'única explicació que s'hi podria trobar és que les persones que han puntuat aquest ítem amb puntuacions més baixes vinguin d'intervencions d'anys anteriors. En el cas del programa de fills i filles la puntuació es pràcticament la mateixa que l'any anterior.



6. OBSERVACIONS

De les 27 persones que fan observacions, 16 en fan per a elogiar el programa o els professionals que les varen atendre, 7 no fan valoracions perquè no varen finalitzar el programa o no el varen arribar a començar (per dificultats personals o perquè no és el que cosa necessitaven) i 2 no recorden haver-hi participat. Únicament 2 persones fan comentaris relativament negatius: una que diu que no va ser útil perquè va arribar al Servei quan ja feia temps que havia passat la situació de violència i un altre que és un pare que es queixa per no haver estat informat pel programa de fills i filles de la participació de les seves filles. Respecte d'aquest tema hem iniciat consultes amb juristes de l'IBD, perquè ens informin de l'obligatorietat d'informar el pare quan els fills comencen el procés. De moment no ens ha arribat la resposta per escrit, però verbalment han ratificat el model que empram actualment, que és informar la mare de l'obligatorietat d'informar el pare i fer-li firmar un document on es compromet a fer-ho. Aquesta informació coincideix amb la donada per Fiscalia, que el programa pot donar el servei amb la petició de la mare; si el pare no hi està d'acord ho pot denunciar i el jutge decideix si el menor hi pot acudir o no.

7. CONCLUSIONS GENERALS

Després del considerable increment en el nombre d'enquestes realitzades l'any 2013, en què es va passar de les 36 del 2012 a 78, l'any 2014 s'ha estabilitzat, amb 82 enquestes realitzades.

- S'ha continuat l'esforç de mantenir al dia el tancament dels casos que no tenen intervencions actives en aquest moment, la qual cosa implica un major nombre de tancaments que en anys anteriors al 2013.
- Després de la feina feta l'any anterior per a millorar aquest aspecte, els professionals del Servei són conscients de la importància de passar les enquestes al major nombre possible d'usuaris.

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, especialment els dos darrers anys, en què el nombre d'enquestes recollides s'ha incrementat.

A l'igual que en anys anteriors, els resultats obtinguts fan constatar que la línia de feina del Servei respon a les seves expectatives, i els aspectes més ben valorats per les persones usuàries són l'atenció i empatia i les instal·lacions.

La valoració general frega l'excel·lència, ja que la puntuació obtinguda ha estat de 9,11 sobre 10.

Quant a la diferència en la valoració dels quatre blocs d'atributs, és de 0,45 entre els dos extrems, Sense ser una gran diferència, incrementa la que varem trobar l'any anterior (0,29 dècimes). El bloc valorat amb menor puntuació ha estat el d'accessibilitat, i aquest descens es concreta en els programes d'agressors i víctimes. A pesar d'això, tots han estat valorants amb puntuacions que s'acosten l'excel·lència i no hi ha una gran diferència entre les puntuacions d'un o de l'altre, que oscil·len entre el 8,83 i el 9,28.

Pel que fa a la comparativa del servei en els anys 2010-2014, totes les qüestions estan valorades per damunt del 8,80; per tant, el Servei frega l'excel·lència. Les puntuacions van del 8,80 al 9,60; per tant, la fluctuació no arriba a un punt.

L'any passat es va iniciar el procés per a elaborar una carta de compromisos conjunta entre els diferents serveis municipals que fan feina amb la violència de gènere: Policia, Servei Integral d'Atenció a la Violència de Gènere i Servei d'Acolliment. Des del mes de febrer del 2014 aquesta carta ja és una realitat i es treballa per la integració total de tots els serveis, en especial del Servei d'Acolliment per Víctimes, que es l'únic dels tres que no partia d'una carta de compromisos prèvia. El major esforç a partir d'ara serà la consolidació i la millora d'aquesta feina conjunta i coordinada, destinada a donar una resposta integral a la violència de gènere.

Respecte dels nous reptes del Servei d'Atenció Integral a la Violència de gènere, aniran més enllà dels compromisos d'atenció que teníem fins ara i es complementaran amb d'altres encaminats al mesurament de la satisfacció dels usuaris.

Des de la Regidoria de Benestar Social i Igualtat es farà la difusió dels resultats d'aquest informe a través del web de l'Ajuntament de Palma.

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"/> Estrangera	<input type="checkbox"/> Menys de 18 anys	<input type="checkbox"/> De 30 a 44 anys	<input type="checkbox"/> De 65 anys i més	
<input type="checkbox"/> Dona	<input type="checkbox"/> Espanyola i altra		<input type="checkbox"/> De 18 a 29 anys	<input type="checkbox"/> De 45 a 64 anys	<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 canviariéu, eliminaríeu o afegiríeu al qüestionari?

ANNEX 2: COMENTARIS DELS ENQUESTATS: IMPORTÀNCIA

1. personal cualificado e instalaciones
2. B, A, C, D
3. A, B, C, D
4. NC
5. A, B, C, D
6. NC
7. NC
8. TODO ES IMPORTANTE
9. B, A, C, D
10. A, B, C, D
11. B, A, C, D
12. A, B, C, D
13. NC
14. NC
15. TODO ES IMPORTANTE Y NECESARIO
16. NC
17. LA ATENCIÓN PERSONALIZA, RAPIDEZ
18. NC
19. NC
20. A, B, C, D
21. A, B, C, D
22. NC
23. NC
24. NC
25. B, A, C, D
26. A, B, C, D
27. NC
28. A, B,
29. NC
30. NC
31. NC
32. A, B, C, D
33. EL BLOC A ÉS EL MÉS IMPORTANT. CAP QUEIXA RESPECTE DE L'ORDRE
34. EMPATÍA Y AMABILIDAD
35. NC
36. ACCESSIBILITAT, ATENCIÓ I EMPATIA, CAPACITAT DE RESPOSTA I INSTAL·LACIONS.
37. NC
38. NC
39. ATENCIÓN Y RAPIDEZ
40. LA ATENCIÓN CON QUE TE TRATAN
41. NO ENTIENDE BIEN EL IDIOMA, ME DICE QUE TODO BIEN, QUE ESTÁ CONTENTA.
42. LA ATENCIÓN RECIBIDA
43. ATENCIÓN RECIBIDA
44. 3, 4, 5
45. A, B, C, D (FANTÁSTICO!)
46. NC
47. Rapidez
48. La atención con la que te atienden

49. ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN
50. NC
51. Me he sentido valorado por los profesionales que me han ayudado
52. A, B, C, D
53. NC
54. B, A, D, C
55. AMABILIDAD Y RAPIDEZ, INSTALACIONES Y HORARIO
56. NC
57. TRATO AMABLE
58. Ayuda cuando alguien lo necesita, tanto en amabilidad como rapidez
59. NC
60. Amabilidad, rapidez, accesibilidad, instalaciones
61. NC
62. Amabilidad y buen trato
63. Rapidez, trato y atención, accesibilidad y las instalaciones
64. NC
65. A, B, C, D
66. Todo es importante
67. Atención y empatía
68. NC
69. Todos
70. NC
71. NC
72. Atención
73. Atención y rapidez
74. NC
75. Rapidez
76. Atención y empatía
77. Dice que está muy contenta con el servicio y con Dani, pero no me responde a las preguntas, es complicado por el idioma
78. NC
79. Todo es importante
80. Le han explicado todo, le da mucha importancia al trato que han tenido, está muy satisfecho
81. Atención, rapidez, horario y espacio
82. Atención y trato

ANNEX 3: OBSERVACIONS

1. TODO BIEN
2. ESTÁ MUY ATENTA CON EL SERVICIO
3. DICE QUE NO LA HAN AYUDADO DESDE NINGÚN SERVICIO Y NO RECUERDA SER ATENDIDA POR NADIE
4. ESTIC MOLT AGRAÏDA, M'HA AJUDAT MOLT
5. HA VUELTO A MENTORÍAS, NO PUEDE VALORAR PORQUÉ SÓLO VINO A TRES SESIONES Y LO DEJÓ. ACORDAMOS CUANDO ACABE PROCESO LE VUELVO A LLAMAR
6. DICE QUE SÓLO FUE A INFORMARSE, NO LLEGÓ A HACER LA TERAPIA PORQUE NO ES LO QUE NECESITABA.
7. ESTÁ MUY CONTENTA CON XXX
8. DICE ESTAR MUY CONTENTA CON EL SERVICIO
9. CREE QUE DEBERÍA SER OBLIGATORIOS ESTE TIPO DE PROGRAMAS, QUE DESDE PEQUEÑOS SE DEBERÍA ENSEÑAR TODO LO QUE ÉL HA APRENDIDO EN ESTE TIEMPO EN EL PROGRAMA. ESTÁ ENCANTADO CON EL SERVICIO Y CON ALFONSO
10. NO HA HECHO PROCESO, ELLA NECESITABA UNA ATENCIÓN INDIVIDUALIZADA PARA SU HIJO, NO GRUPAL. DEJARON DE IR.
11. MENTARÍAS, NO HA LLEGADO A IR CON LAS NENAS. VIO A DANI Y NO PUEDO INICIAR PROCESO POR CUESTIONES DE HORARIAS Y PERSONALES. DANI LA ATENDIÓ MUY BIEN. HA RECOMENDADO EL SERVICIO.
12. DICE QUE NO LE HA SIDO ÚTIL PORQUE LLEGÓ AL SERVICIO CUANDO YA HABÍA PASADO UN TEIMPO DESDE QUE PASÓ.
13. MUY CONTENTA CON EL SERVICIO
14. DICE QUE LAS NIÑAS NO QUERÍAN IR, PERO DICE QUE NO SABE EL POR QUÉ.
15. MUY CONTENTA CON LOS SERVICIO
16. DICE QUE QUIERE VOLVER AL SERVICIO, LE PASAREMOS LA ENCUESTA MÁS ADELANTE
17. DICE QUE NO LLEGÓ A HACER PROCESO PORQUE NO ERA VIOLENCIA DE GÉNERO, NO ES PERFIL
18. DICE QUE NO RECUERDA HABER ESTADO EN NINGÚN PROGRAMA PARA AGRESORES DEL AYUNTAMIENTO.
19. DICE ESTAR MUY CONTENTA CON XXX Y SU TRABAJO. PERO TIENE UNA QUEJA PARA EL SISTEMA DE MENTORÍAS, NO SE LE INFORMÓ DE QUE SU HIJA ESTABA EN EL SERVICIO, SE LE HA EXPLICADO QUE ES LA MADRE QUE DEBERÍA INFORMAR. DICE QUE SUGIERE QUE SE INFORME A LOS PADRES DE QUE LAS HIJAS SON ATENDIDAS POR PSICÓLOGOS Y QUE ESTARÍA BIEN QUE SE ENTREVISTARA A LOS PADRES PARA SABER MÁS ACERCA DE LA SITUACIÓN EN LA QUE ESTÁN LAS HIJAS, YA QUE ASÍ SÓLO TIENE LA VERSIÓN DE LA MADRE.
20. TODO BIEN CONTENTO CON XXX
21. NADA QUE DECIR SÓLO GRACIAS
22. NO CONTESTA LA ENCUESTA
23. MUY CONTENTA CON EL SERVICIO
24. ESTÁ ENCANTADA CON LA ATENCIÓN RECIBIDA, DICE QUE OJALÁ NOS HUBIERA CONOCIDO ANTES
25. SOIS UN ENCANTO !! GRACIAS!
26. CONTENTA
27. Dice que está tranquila, él ha fallecido. No ha contestado ninguna pregunta concreta. Dice que todo muy bien

28. Por mi punto de vista en mi grupo de terapia no faltó nada. Un buen grupo y unos profesionales a la altura.
Gracias por todo.
29. MUY CONTENTA CON XXX
30. Hace tiempo y no recuerda el Servicio de VVG. Con respecto a los niños fueron a mentorías sólo una vez porque empezó a trabajar de tardes y no continuó. No puede valorar más.
31. Todo muy bien. Dejó de ir porque tuvo un accidente grave, aún tiene secuelas
32. Dice que no la han ayudado y que no le ha servido el servicio pero no ha llegado a llevar a los niños
33. No contesta, hace mucho tiempo que estuvo con el servicio de víctimas y no hizo proceso completo en mentorías
34. Contenta con el servicio
35. Muy satisfecha con el servicio
36. Sólo vino a una entrevista, no puede valorar. No necesitó más el servicio.
37. Contenta con el servicio
38. No lo ha necesitado mucho, pero cuando ha sido necesario le ha sido muy útil
39. Está muy contento sobre todo con XXX. No ha seguido contestando porque tenía trabajo, pero ha dicho que todo muy bien.
40. Está muy satisfecha con los 2 servicios
41. La usuaria no contesta exactamente las preguntas, me habla de su caso y de su situación actual. Dice estar muy satisfecha con el servicio, que la han ayudado mucho
42. Todo muy bien, muy satisfecha
43. Está muy satisfecha con el servicio, le han ayudado mucho, especialmente XXX
44. Muy satisfecho
45. Muy satisfecha con el servicio y con XXX